

2.º Trimestre do ano 2008

Situação de Implementação da Carta de Qualidade

Tipos de Serviço	Padrão de acção	N.º de services	N.º de serviços que corresponderam aos critérios	N.º de serviços que não corresponderam aos critérios	Taxa de correspondência aos critérios	Observações
1) Formalidades de entrada / saída para portadores de B.I.R.M. (Canal de Controlo Não-automático)	10 segundos	5,274,761 Nota 1	5,274,761	0	100%	De acordo com avaliações efectuadas (não periódicas), verificou-se que o tempo gasto para cada entrada ou saída de passageiro, atingiu o critério estabelecido, com a máxima duração até 8 segundos.
2) Formalidades de entrada para residentes da RAEM que extraviam os seus documentos fora do Território	30 minutos	92	92	0	100%	Conforme os dados recolhidos, o máximo de tempo necessário para este serviço, foi de 25 minutos, e a média situa nos 20 minutos. Cerca de 93% de casos ocorreram no Posto Fronteiriço das Portas do Cerco. Tendo em conta, que a maioria dos passageiros que extraviam o documento de identificação na China, terem simultaneamente extraviado o Salvo-de-Conduto emitido pela RPC, pelo que o Serviço de Migração procurará coordenar com os serviços de emissão de vistos de Zhuhai, para o estabelecimento de uma interligação entre os serviços de migração de ambas as partes, para a troca de informações identificativas do passageiro que, enquanto trata das suas formalidades para saída de Zhuhai, o graduado em serviço no Posto Fronteiriço das Portas do Cerco averigua e confirma os dados do mesmo.
3) Emissão de Certidão conforme os documentos constantes no processo	3 dias úteis	84	84	0	100%	Cerca de 93% de casos, a emissão do documento é de 3 dias úteis, enquanto os restantes casos em 2 dias úteis.
4) Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes de RAEHK	3 horas	200	200	0	100%	75% de casos, a emissão documento em 2 horas e 45 minutos, enquanto os restantes casos, em 2 horas e 55 minutos, após o estabelecimento da linha telefónica de emergência.
5) Emissão de 2ª via da "Guia de A.R./Ren. de A.R.	2 dias úteis	2	2	0	100%	Se o respectivo processo se encontrar no arquivo dos serviços, a emissão é de um dia útil.
6) Emissão da 2ª via do "Certificado de Residência"	2 dias úteis	0	0	0	----	-----
7) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" em situação normal	5 dias úteis	654 Nota 2	654	0	100%	Encontra-se em fase de teste para a emissão em 4 dias úteis. Actualmente, cerca de 20% de casos, a emissão é de 4 dias úteis, enquanto os restantes casos, 3 dias úteis.
8) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" com estatuto de residente permanente	1 dia útil	74	74	0	100%	-----
9) Emissão de documento especial para deslocação a RAEHK(Statement)	3 dias úteis	7	7	0	100%	-----
10) Emissão de Declaração sobre a extensão da autorização de trabalho	2 dias úteis	10	10	0	100%	-----
11) Emissão de "Título Especial de Permanência"	10 dias úteis	43	43	0	100%	25% de casos, a emissão é de 9 dias úteis, enquanto os restantes casos a emissão cumpre o prazo previsto. Face que a emissão periódica deste documento, pelo que se aguarda melhor fiscalização e posterior análise de dados recolhidos.
12) Renovação de "Título Especial de Permanência"	8 dias úteis	58	58	0	100%	35% de casos, a emissão é de 7 dias úteis, enquanto os restantes casos a emissão cumpre o prazo previsto.

13) Emissão de 2ª via de "Título Especial de Permanência"	8 dias úteis	1	1	0	100%	-----
14) Registo da Carta de Condução de RAEHK ou dos países constantes do Artigo 80º da Lei do Trânsito Rodoviário	5 minutos	5609	5609	0	100%	-----

Notas:

1. Registaram nos Postos Fronteiriços 236 casos de entradas e saídas encaminhadas para procedimento especial, pelo que não foram incluídos no número acima mencionado.
2. Durante a apreciação de pedidos, verificou-se 15 casos que não correspondem a situações normais, e processados para procedimento especial, pelo que foram excluídos do número acima indicado.

