

Serviços dos Alfândega

Situação de Implementação da Carta de Qualidade

N.º	Submodalidade de serviço	Indicadores de qualidade dos Serviços Prestados	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação real dos objectivos definidos
			2020		2021		2022		2023		2024	
1	Salvamento de segurança pessoal	Áreas marítimas sob a jurisdição da RAEM : Chegada de pessoal alfandegário à cena no prazo de 30 minutos, contados depois de ter claramente recebido a chamada.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
2	Salvamento de emergência nos incidentes marítimos	Chegada de pessoal alfandegário à cena no prazo de 30 minutos, contados depois de ter claramente recebido a chamada.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
3	Apoio às actividades aquáticas	Depois de ter claramente recebido o aviso de autorização do serviço competente, envia-se a lancha de fiscalização / o bote rápido no prazo de 1 dia útil para fornecer apoio.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	N/A	95 %	100 %	95 %	100 %
4	Apoio de escolta para embarcações com cargas perigosas	Chegada de lancha de fiscalização / bote rápido para à cena no prazo de 30 minutos, contados depois de ter claramente recebido a chamada.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
5	Apresentação de declaração alfandegária	Conclusão, no prazo de 4 minutos, de formalidades em relação à apresentação de declaração alfandegária de mercadorias exportadas / importadas / em trânsito.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
6	Inspecção de mercadorias	Chegada de pessoal alfandegário no prazo de 20 minutos, contados a partir da marcação de hora, a fim de proceder à inspecção de mercadorias entradas / saídas que estiverem seleccionadas, mas não sujeitas ao controlo especial.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
7	Requerimento de correcção de documentos desalfandegados	Conclusão de visto no prazo de 6 dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao da apresentação de requerimento para a correcção de documentos de desalfandegamento, por operadores de comércio externo, depois de desalfandegadas as mercadorias.	95 %	100 %	95 %	99.32 %	95 %	99.47 %	95 %	100 %	95 %	100 %
8	Requerimento para a emissão do Cartão de Passagem Fronteira de veículo	Pedido de emissão pela 1ª vez : Emissão no prazo de 2 dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte ao da apresentação de requerimento.	95 %	99.14 %	95 %	98.83 %	95 %	99.92 %	95 %	100 %	95 %	100 %
		Alteração dos dados : Conclusão no prazo de 2 dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte ao da apresentação de requerimento.	95 %	95.12 %	95 %	95.62 %	95 %	97.78 %	95 %	99.97 %	95 %	100 %
		Renovação : Conclusão no prazo de 1 hora, contado a partir da apresentação de requerimento.	90 %	100 %	90 %	100 %	90 %	100 %	90 %	100 %	90 %	100 %
9	Requerimento de certificado de inspecção de mercadorias exportadas	Emissão de certificado de inspecção de mercadorias exportadas, no prazo de 90 minutos, contados a partir de apresentação do requerimento em questão por operadores de comércio externo, quando necessário, depois da conclusão de inspecção de mercadorias.	95 %	N/A	95 %	N/A	95 %	N/A	95 %	N/A	95 %	N/A

10	Declaração alfandegária de areias naturais	Conclusão no prazo de 4 minutos, contados a partir da apresentação de requerimento para tratamento das formalidades de declaração alfandegária por operadores de comércio externo, relativamente a importação / exportação / trânsito de areias naturais.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
11	Inspecção de areias naturais	Chegada de pessoal alfandegário no prazo de 20 minutos, contados a partir da marcação de hora, a fim de proceder à inspecção de areias naturais entradas / saídas que estiverem seleccionadas.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
12	Pedido de serviços remunerados	A disposição de pessoal alfandegário para prestar serviços, no prazo de 24 horas, contados a partir de apresentação de pedido de operador de comércio externo.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %
13	Registo de pessoal para a reparação de embarcação de pesca no Porto Interior	Conclusão das formalidades correspondentes, no prazo de 4 minutos, após a entrega do impresso do registo de pessoal para a reparação devidamente preenchido.	95 %	N/A	95 %	N/A	95 %	N/A	95 %	N/A	95 %	N/A
14	Registo de visita para os parentes e amigos de pescador	Conclusão das formalidades correspondentes, no prazo de 4 minutos, após a entrega pelo requerente do impresso do registo devidamente preenchido.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	N/A	95 %	N/A	95 %	N/A
15	Registo de abastecimento para embarcação de pesca no Porto Interior	Conclusão das formalidades correspondentes, no prazo de 3 minutos, após a entrega do impresso do registo devidamente preenchido.	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	100 %	95 %	N/A	95 %	N/A
16	Requerimento de notificação prévia em relação ao comércio de discos ópticos de programas de computadores, de fonogramas e de videogramas	Conclusão no prazo de 3 dias úteis, contados a partir do dia útil seguinte ao da apresentação do requerimento em questão depois da entrega total dos documentos necessários.	99 %	100 %	99 %	100 %	99 %	100 %	99 %	100 %	99 %	100 %

Todos os serviços cumpriram os padrões nos últimos cinco anos