



EMBAIXADA DO QUÊNIA, LUANDA, ANGOLA
CARTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Visão:

Ser uma Missão Diplomática modelo na promoção das relações bilaterais e na promoção dos interesses do povo do Quênia em Angola

Missão:

Promover, projectar e proteger os interesses do povo do Quênia em Angola através de uma diplomacia inovadora

Valores Fundamentais:

Foco no Cliente, Patriotismo, Espírito de Equipa, Profissionalismo, Ética e Integridade, Equidade e Justiça

	Serviços/Bens prestados	Requisitos para obter o Serviço	Custos	Horizonte Temporal
1.	Prestação de serviços de assessoria e informação sobre oportunidades de comércio, investimento e turismo	Recebimento de solicitações e consultas Recebimento de informações	Nil	• Imediato ou dentro de 3 dias úteis • Para questões complexas, resposta inicial indicando quando esperar uma resposta completa
2.	Facilitação na aquisição de documentos do governo do Quênia	Recebimento de pedidos de facilitação Documentação válida	Nil	Dentro de 5 dias úteis
3.	Autenticação de documentos	Recebimento de pedidos Documentação válida Prova de pagamento	A partir de 5.000 Kwanzas	Dentro de 3 dias úteis
4.	Emissão de documentos de emergência para viagem	Recepção de pedidos Documentação válida Prova de pagamento	5.000 Kwanzas	Dentro de 3 dias úteis
5.	Serviços consulares de emergência	Recepção do pedido	Nil	Caso por caso
6.	Serviços prtocolares	Recepção do pedido por facilitar	Nil	Dentro de 2 dias úteis
7.	Pagamento de bens e serviços	Documentação válida - recibos, faturas, notas de entrega, cotação, autorização, dados bancários	Nil	Dentro de 5 dias úteis
8.	Respostas à questões/correspondência	Recepção de questões/correspondência	Nil	• Imediato ou dentro de 3 dias úteis • Para questões complexas, resposta inicial indicando quando esperar uma resposta completa
9.	Atendimento aos visitantes	Chegada de visitantes	Nil	Imediato para visitantes com hora marcada, 15 minutos para quem não tem hora marcada
10.	Atender chamadas recebidas	Chamada recebida	Nil	Dentro de 3 toques

Compromisso com a Cortesia e Excelência na Prestação de Serviços

Qualquer atendimento que não esteja de acordo com os padrões acima ou qualquer funcionário que não cumpra com o compromisso com a cortesia e a excelência na prestação de serviços deve ser comunicado a:

O Embaixador Embaixada da República do Quênia, Quatro Vilas, Av. Principal de Talatona, Av. Samora Machel, Villa No 2, Talatona LUANDA, ANGOLA Telefone: +244 225 300233 E-mail: luanda@mfa.go.ke , kenyaembassyluanda@gmail.com Twitter: @KenyaLuanda Facebook: @kenyaembassyluanda	O Ministro Ministério dos Negócios Estrangeiros e da Diáspora CAIXA POSTAL NO.: 30551-00100 NAIROBI Telefone: +254 203318888, +254 4949000, +254 710601025 Email: info@mfa.go.ke	Comissão de Justiça Administrativa West End Towers, 2º Andar, Waiyaki Way CAIXA POSTAL NO.: 20414-00200 NAIROBI Telefone: +2540202270000 Email: info@ombudsman.go.ke , complain@ombudsman.go.ke Número Gratuito: 08000221349 Número de Código breve de SMS: 15700
---	---	---

O ATENDIMENTO DE QUALIDADE É SEU DIREITO