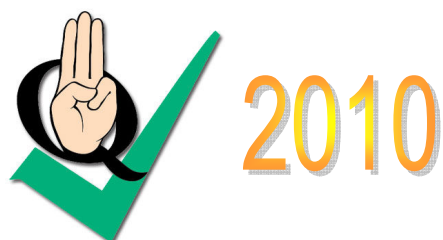




Situação da Execução da Carta de Qualidade da Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM





**Situação da Execução da Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM
2º Trimestre de 2010**

Subunidades/ Destinatário	Item da Carta de Qualidade	Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Departamento de Productos e Projectos Especiais	Galeria da Centro de Turismo de Negócios de Macau (Cedênica/ arrendamento)	4	5 dia úteis	90%	100%
Divisão Administrativa e Financeira	Tratar os pedidos de informação (Por escrito)	425	5 dia úteis	95%	100%
	Tratar os pedidos de informação (Efectuados pessoalmente)	1.333	De imediato	90%	100%
	Sobre as participações e opiniões destes Serviços	104	14 dia úteis	90%	100%
Divisão de Relações Públicas	Posto de Informações Turísticas (Informações Turísticas)	302.294	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Por escrito)	86	10 dia úteis (Responder)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Pessoalmente)	10	De imediato (Responder dentro de 10 dias úteis)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Telefone)	25	De imediato (Responder dentro de 3 dias úteis)	90%	100%
Centro de Actividades Turísticas	Local para reuniões/exposições (cedência/ arrendamento)	11	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio. (visita)	13	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (visita)	12	3 minutos	95%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Hotéis	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	1	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	3	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	3	14 dias úteis	85%	100%
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Restaurantes	Apreciar os pedidos de licenciamento dos novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	4	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	4	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	-----	25 dias úteis	85%	-----
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	-----	14 dias úteis	85%	-----
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Salas de dança	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	-----	25 dias úteis	85%	-----
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	-----	14 dias úteis	85%	-----
	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	-----	25 dias úteis	85%	-----
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	-----	14 dias úteis	85%	-----

Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Bares	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	2	25 dias úteis	85%	50%*
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	3	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	-----	25 dias úteis	85%	-----
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	-----	14 dias úteis	85%	-----
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Agências de Viagens	Apreciar o director técnico	2	15 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações	6	14 dias úteis	85%	83%*
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	16	25 dias úteis	85%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	46	25 dias úteis	85%	100%
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	3	25 dias úteis	85%	100%

* Casos tratados aumentaram no mesmo período de tempo