



Situação da Execução da
Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo
~ 4.º Trimestre de 2014 ~



2014



**Situação da Execução da Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo da R.A.E.M.
4.º Trimestre de 2014**

Subunidade	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Divisão de Relações Públicas	Informações Turísticas (Postos de Informações Turísticas) (Informações Turísticas)	284,565	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	139	10 dias úteis (Responder)	90%	98.57%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	22	De imediato	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pelo telefone)	62	De imediato	90%	100%
Divisão de Estudos e Planeamento	Pedido de Informações sobre estatísticas gerais do Turismo (por escrito)	6	3 dias úteis	90%	100%
	Pedido de Informações sobre estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente/pelo telefone)	0	De imediato	90%	---
	Pedido de Informações sobre estatísticas especiais do Turismo (por escrito)	2	5 dias úteis	90%	100%
	Pedido de Informações sobre estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente/pelo telefone)	0	Imediato	90%	---
Divisão de Gestão de Instalações	Hall de Exposições do Edf. "Ritz" (Cedência/ arrendamento)	4	5 dias úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas Local para reuniões/exposições (Cedência/ arrendamento)	28	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio (Visita)	19	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (Visita)	18	3 minutos	95%	100%

Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Licença de Hotel/Pensão	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	0	25 dias úteis	85%	---
	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	5	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	5	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	98	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	15 dias úteis	100%	---
Licença de Restaurante	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	2	25 dias úteis	85%	100%
	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	2	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	7	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	330	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	1	15 dias úteis	100%	100%

Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Licença de Sala de dança	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	1	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	0	14 dias úteis	85%	---
	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	0	25 dias úteis	85%	---
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	0	14 dias úteis	85%	---
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	14	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	15 dias úteis	100%	---
Licença de Bar	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	0	25 dias úteis	85%	---
	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	0	25 dias úteis	85%	---
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	137	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	2	15 dias úteis	100%	100%

Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)					
Destinatários	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Licença Administrativa de Sauna e Massagens	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	10	15 dias úteis	85%	100%
Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	4	15 dias úteis	85%	100%
Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	8	15 dias úteis	85%	100%
Licença de Agência de Viagens	Apreciar o C.V. do director técnico	29	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	11	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	32	15 dias úteis	85%	87.5%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	6	15 dias úteis	100%	100%
Cartão de Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	5	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	144	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	4	25 dias úteis	95%	100%
Cartão de Candidato a Guias	Pedido de emissão do cartão de identificação	0	25 dias úteis	95%	---
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	0	25 dias úteis	95%	---
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	0	25 dias úteis	95%	---

Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)					
Destinatários	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Cartão de Transferista	Pedido de emissão do cartão de identificação	1	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	1	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	0	25 dias úteis	95%	---