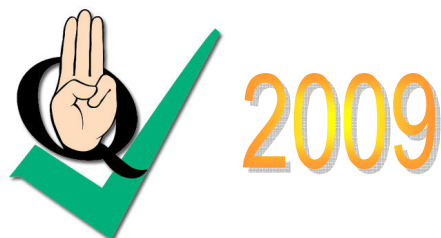


Situação da Execução da Carta de Qualidade da Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM





**Situação da Execução da Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM
3º Trimestre de 2009**

| 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) | 10 | 5 dia úteis | 90% | 100% |
| Divisão Administrativa e Financeira | Tratar os pedidos de informação (Por escrito) | 499 | 5 dia úteis | 95% | 100% |
| | Tratar os pedidos de informação (Efectuados pessoalmente) | 1.569 | De imediato | 90% | 100% |
| | Sobre as participações e opiniões destes Serviços | 95 | 14 dia úteis | 90% | 100% |
| Divisão de Relações Públicas | Posto de Informações Turísticas (Informações Turísticas) | 312.300 | 10 minutos | 90% | 100% |
| | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Por escrito) | 79 | 10 dia úteis (Responder) | 90% | 100% |
| | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Pessoalmente) | 30 | De imediato (Responder dentro de 10 dias úteis) | 90% | 100% |
| | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Telefone) | 27 | De imediato (Responder dentro de 3 dias úteis) | 90% | 100% |
| Centro de Actividades Turísticas | Local para reuniões/exposições (cedência/ arrendamento) | 1 | 3 dias úteis | 95% | 100% |
| | Museu do Grande Prémio. (visita) | 5 | 3 minutos | 95% | 100% |
| | Museu do Vinho (visita) | 7 | 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% | 0%* |
| | 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 de alteração das instalações | 2 | 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 | 5 | 25 dias úteis | 85% | 80%* |
| | Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos | 5 | 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 | 4 | 25 dias úteis | 85% | 75%* |
| | 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/ Agências de Viagens | Apreciar o director técnico | 4 | 15 dias úteis | 85% | 100% |
| | Vistoriar as instalações | 9 | 14 dias úteis | 85% | 100% |
| Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Guia Turístico | Pedido de emissão do cartão de identificação | 58 | 25 dias úteis | 85% | 100% |
| | Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade | 92 | 25 dias úteis | 85% | 100% |
| | Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação | 3 | 25 dias úteis | 85% | 100% |

* Devido à complexidade dos processos