



Situação da Execução da
Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo
(3.º Trimestre de 2013)



2013



**Situação da Execução da Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo da R.A.E.M.
3.º Trimestre de 2013**

Subunidade	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Divisão de Relações Públicas	Dar Informações Turísticas (Postos de Informações Turísticas)	296,221	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	57	10 dias úteis (Responder)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	4	Imediato	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pelo telefone)	28	Imediato	90%	100%
Divisão de Estudos e Planeamento	Estatísticas gerais (por escrito)	4	3 dias úteis	90%	100%
	Estatísticas gerais (pelo telefone)	---	Imediato	90%	---
	Estatísticas especiais (por escrito)	---	5 dias úteis	90%	---
	Estatísticas especiais (pessoalmente/pelo telefone)	---	Imediato	90%	---
Divisão de Gestão de Instalações	Galeria do Edifício "Ritz" (Cedência/ arrendamento)	1	5 dias úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas Local para reuniões/exposições (Cedência/ arrendamento)	10	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio (Visita)	20	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (Visita)	18	3 minutos	95%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Hotéis/Pensões	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	---	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	4	25 dias úteis	85%	100%
	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	---	15 dias úteis	85%	---
	Devolver à entidade pagadora o montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	---	15 dias úteis	100%	---
Restaurantes	Apreciar os pedidos de licenciamento dos novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	---	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	3	25 dias úteis	85%	100%
	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	---	15 dias úteis	85%	---
	Devolver à entidade pagadora o montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	1	15 dias úteis	100%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
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%	---
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	---	15 dias úteis	85%	---
	Devolver à entidade pagadora o montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	---	15 dias úteis	100%	---
Bares	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	1	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	1	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	---	15 dias úteis	85%	---
	Devolver à entidade pagadora o montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	1	15 dias úteis	100%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatários	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Saunas e Massagens	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	15	15 dias úteis	85%	86.7%
Estabelecimentos de "Health Club"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	8	15 dias úteis	85%	100%
Estabelecimentos de "Karaoke"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	8	15 dias úteis	85%	87.5%
Agências de Viagens	Apreciar o C.V. do director técnico	16	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	6	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	44	15 dias úteis	85%	90.9%
	Devolver à entidade pagadora o montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	4	15 dias úteis	100%	100%
Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	82	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	107	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	---	25 dias úteis	95%	---
Candidatos a Guias	Pedido de emissão do cartão de identificação	---	25 dias úteis	95%	---
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	---	25 dias úteis	95%	---
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	---	25 dias úteis	95%	---
Transferistas	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	---	25 dias úteis	95%	---
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	---	25 dias úteis	95%	---