



# 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  
4º Trimestre de 2009**

<b>Subunidades/ Destinatário</b>	<b>Item da Carta de Qualidade</b>	<b>Caso Concluído</b>	<b>Prazo Prometido</b>	<b>Meta para atingir</b>	<b>Meta Atingida</b>
Departamento de Productos e Projectos Especiais	Galeria da Centro de Turismo de Negócios de Macau (Cedênica/ arrendamento)	7	5 dia úteis	90%	100%
Divisão Administrativa e Financeira	Tratar os pedidos de informação (Por escrito)	576	5 dia úteis	95%	100%
	Tratar os pedidos de informação (Efectuados pessoalmente)	1.094	De imediato	90%	100%
	Sobre as participações e opiniões destes Serviços	71	14 dia úteis	90%	100%
Divisão de Relações Públicas	Posto de Informações Turísticas (Informações Turísticas)	308.820	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Por escrito)	66	10 dia úteis (Responder)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Pessoalmente)	20	De imediato (Responder dentro de 10 dias úteis)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Telefone)	20	De imediato (Responder dentro de 3 dias úteis)	90%	100%
Centro de Actividades Turísticas	Local para reuniões/exposições (cedência/ arrendamento)	--	3 dias úteis	95%	-----
	Museu do Grande Prémio. (visita)	22	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (visita)	18	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	--	25 dias úteis	85%	-----
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	--	14 dias úteis	85%	-----
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Restaurantes	Apreciar os pedidos de licenciamento dos novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	11	25 dias úteis	85%	73%*
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	11	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	11	14 dias úteis	85%	100%
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	7	25 dias úteis	85%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	32	25 dias úteis	85%	100%
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	1	25 dias úteis	85%	100%

\* Devido ao grande número de processos a ser tratados no mesmo período e pela complexidade dos processos