



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



2011



**Situação da Execução da Carta de Qualidade da  
Direcção dos Serviços de Turismo da RAEM  
4º Trimestre de 2011**

<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>
Divisão de Relações Públicas	Posto de Informações Turísticas	321.596	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)	15	De imediato	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Telefone)	37	De imediato	90%	100%
Divisão de Estudos e Planeamento	Estatísticas gerais (Por escrito)	2	3 dia úteis	90%	100%
	Estatísticas gerais (Pessoalmente)	---	De imediato	90%	---
	Estatísticas gerais (Telefone)	---	De imediato	90%	---
	Estatísticas especiais (Por escrito)	---	5 dia úteis	90%	---
	Estatísticas especiais (Pessoalmente)	---	De imediato	90%	---
	Estatísticas especiais (Telefone)	---	De imediato	90%	---
Divisão de Gestão de Instalações	Galeria do Edifício "Ritz" (Cedência/ arrendamento)	4	5 dia úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas e Culturais (Cedência/ arrendamento)	2	5 dia úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas Local para reuniões/exposições (cedência/ arrendamento)	---	3 dias úteis	95%	---

	Museu do Grande Prémio. (visita)	28	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (visita)	24	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	2	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	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	4	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	2	14 dias úteis	85%	100%
	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%
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	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/ Bares	Apreciar os pedidos de licenciamento de 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	1	25 dias úteis	85%	100%
	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	7	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	17	14 dias úteis	85%	100%
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	8	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	116	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	---	25 dias úteis	95%	---