



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



2013



**Situação da Execução da Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo da R.A.E.M.
1º Trimestre de 2013**

Subunidades	Item da Carta de Qualidade	Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Divisão de Relações Públicas	Dar Informações Turísticas (Postos de Informações Turísticas)	294,185	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	63	10 dias úteis (Responder)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	21	Imediato	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pelo telefone)	19	Imediato	90%	100%
Divisão de Estudos e Planeamento	Estatísticas gerais (por escrito)	8	3 dias úteis	90%	100%
	Estatísticas gerais (pelo telefone)	1	Imediato	90%	100%
	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)	---	5 dias úteis	90%	---
	Centro de Actividades Turísticas Local para reuniões/exposições (Cedência/ arrendamento)	11	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio. (Visita)	10	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (Visita)	12	3 minutos	95%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	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	---	14 dias úteis	85%	---
	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	---	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%	---
Restaurantes	Apreciar os pedidos de licenciamento dos 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	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 da sua alteração	---	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	7	15 dias úteis	100%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	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	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%	---
	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%	---

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatários	Item da Carta de Qualidade	Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Saunas e Massagens	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	2	15 dias úteis	85%	100%
Estabelecimentos de "Health Club"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	2	15 dias úteis	85%	100%
Estabelecimentos de "Karaoke"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	---	15 dias úteis	85%	---
Agências de Viagens	Apreciar o C.V. do director técnico	4	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	1	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	7	15 dias úteis	85%	100%
	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	71	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	101	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	---	25 dias úteis	95%	---
	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%	---