



Situação da Execução da  
Carta de Qualidade da  
Direcção dos Serviços de Turismo  
~ 4.º Trimestre de 2014 ~



2014



**Situação da Execução da Carta de Qualidade da  
Direcção dos Serviços de Turismo da R.A.E.M.  
4.º Trimestre de 2014**

<b>Subunidade</b>	<b>Item da Carta de Qualidade</b>	<b>N.º de Caso Concluído</b>	<b>Prazo Prometido</b>	<b>Meta para atingir</b>	<b>Meta Atingida</b>
<b>Divisão de Relações Públicas</b>	Informações Turísticas (Postos de Informações Turísticas) (Informações Turísticas)	284,565	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	139	10 dias úteis (Responder)	90%	98.57%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	22	De imediato	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pelo telefone)	62	De imediato	90%	100%
<b>Divisão de Estudos e Planeamento</b>	Pedido de Informações sobre estatísticas gerais do Turismo (por escrito)	6	3 dias úteis	90%	100%
	Pedido de Informações sobre estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente/pelo telefone)	0	De imediato	90%	---
	Pedido de Informações sobre estatísticas especiais do Turismo (por escrito)	2	5 dias úteis	90%	100%
	Pedido de Informações sobre estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente/pelo telefone)	0	Imediato	90%	---
<b>Divisão de Gestão de Instalações</b>	Hall de Exposições do Edf. "Ritz" (Cedência/ arrendamento)	4	5 dias úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas Local para reuniões/exposições (Cedência/ arrendamento)	28	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio (Visita)	19	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (Visita)	18	3 minutos	95%	100%

<b>Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)</b>					
<b>Destinatário</b>	<b>Item da Carta de Qualidade</b>	<b>N.º de Caso Concluído</b>	<b>Prazo Prometido</b>	<b>Meta para atingir</b>	<b>Meta Atingida</b>
<b>Licença de Hotel/Pensão</b>	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	0	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	5	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	5	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	98	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	15 dias úteis	100%	---
<b>Licença de Restaurante</b>	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	2	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	3	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 da sua alteração	7	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	330	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	1	15 dias úteis	100%	100%

<b>Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)</b>					
<b>Destinatário</b>	<b>Item da Carta de Qualidade</b>	<b>N.º de Caso Concluído</b>	<b>Prazo Prometido</b>	<b>Meta para atingir</b>	<b>Meta Atingida</b>
<b>Licença de Sala de dança</b>	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	1	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	0	14 dias úteis	85%	---
	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	0	25 dias úteis	85%	---
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	0	14 dias úteis	85%	---
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	14	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	15 dias úteis	100%	---
<b>Licença de Bar</b>	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	0	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	0	25 dias úteis	85%	---
	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	137	15 dias úteis	85%	100%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	2	15 dias úteis	100%	100%

<b>Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)</b>					
<b>Destinatários</b>	<b>Item da Carta de Qualidade</b>	<b>N.º de Caso Concluído</b>	<b>Prazo Prometido</b>	<b>Meta para atingir</b>	<b>Meta Atingida</b>
<b>Licença Administrativa de Sauna e Massagens</b>	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	10	15 dias úteis	85%	100%
<b>Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"</b>	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	4	15 dias úteis	85%	100%
<b>Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke"</b>	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	8	15 dias úteis	85%	100%
<b>Licença de Agência de Viagens</b>	Apreciar o C.V. do director técnico	29	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	11	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	32	15 dias úteis	85%	87.5%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	6	15 dias úteis	100%	100%
<b>Cartão de Guia Turístico</b>	Pedido de emissão do cartão de identificação	5	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	144	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	4	25 dias úteis	95%	100%
<b>Cartão de Candidato a Guias</b>	Pedido de emissão do cartão de identificação	0	25 dias úteis	95%	---
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	0	25 dias úteis	95%	---
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	0	25 dias úteis	95%	---

**Pedidos de Licença à DST (Departamento de Licenciamento e Inspeção)**

<b>Destinatários</b>	<b>Item da Carta de Qualidade</b>	<b>N.º de Caso Concluído</b>	<b>Prazo Prometido</b>	<b>Meta para atingir</b>	<b>Meta Atingida</b>
<b>Cartão de Transferista</b>	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	1	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	0	25 dias úteis	95%	---