



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
3º Trimestre de 2011**

Subunidades/ Destinatário	Item da Carta de Qualidade	Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Departamento de Productos e Projectos Especiais*	Galeria da Centro de Turismo de Negócios de Macau (Cedênica/ arrendamento)	3	5 dia úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas e Culturais (Cedênica/ arrendamento)	2	5 dia úteis	90%	100%
Departamento de Estudos e Planeamento*	Estatísticas gerais (Por escrito)	7	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 Relações Públicas	Posto de Informações Turísticas (Informações Turísticas)	346,179	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Por escrito)	81	10 dia úteis (Responder)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Pessoalmente)	38	De imediato (Responder dentro de 10 dias úteis)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Telefone)	42	De imediato (Responder dentro de 3 dias úteis)	90%	100%

Centro de Actividades Turísticas*	Local para reuniões/exposições (cedência/ arrendamento)	6	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio. (visita)	12	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (visita)	15	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	---	25 dias úteis	85%	---
	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	1	25 dias úteis	85%	100%
	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	8	25 dias úteis	85%	62.5%*
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	9	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	1	25 dias úteis	85%	100%
	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	5	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	2	14 dias úteis	85%	100%
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Agências de Viagens	Apreciar o director técnico	3	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	4	14 dias úteis	85%	100%
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	64	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	129	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	2	25 dias úteis	95%	100%

* Em 19 de Julho de 2011, entrou em vigor o Regulamento Administrativo nº. 18/2011 (organização e funcionamento da DST), pelo que foram realizadas as seguintes alterações das referidas subunidades:

Departamento de Productos e Projectos Especiais → Divisão de Gestão de Instalações

Departamento de Estudos e Planeamento → Divisão de Estudos e Planeamento

Centro de Actividades Turísticas → Divisão de Gestão de Instalações

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