



# 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  
1º 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>
Departamento de Productos e Projectos Especiais	Galeria da Centro de Turismo de Negócios de Macau (Cedênica/ arrendamento)	1	5 dia úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas e Culturais (Cedênica/ arrendamento)	1	5 dia úteis	90%	100%
Departamento de Estudos e Planeamento	Estatísticas gerais (Por escrito)	8	3 dia úteis	90%	100%
	Estatísticas gerais (Pessoalmente)	---	De imediato	90%	---
	Estatísticas gerais (Telefone)	2	De imediato	90%	100%
	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)	305,741	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Por escrito)	82	10 dia úteis (Responder)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Pessoalmente)	28	De imediato (Responder dentro de 10 dias úteis)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (Telefone)	32	De imediato (Responder dentro de 3 dias úteis)	90%	100%

Centro de Actividades Turísticas	Local para reuniões/exposições (cedência/ arrendamento)	5	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio. (visita)	17	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (visita)	20	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	---	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/ Restaurantes	Apreciar os pedidos de licenciamento dos novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	17	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	27	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	---	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	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	10	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	16	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	5	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	---	14 dias úteis	85%	---
Departamento de Licenciamento e Inspeção/ Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	29	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	211	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	---	25 dias úteis	95%	---