



Situação da Execução da  
Carta de Qualidade da  
Direcção dos Serviços de Turismo  
(2.º Trimestre de 2013)



2013



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

<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>	Dar Informações Turísticas (Postos de Informações Turísticas)	289,576	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	56	10 dias úteis (Responder)	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	19	Imediato	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pelo telefone)	20	Imediato	90%	100%
<b>Divisão de Estudos e Planeamento</b>	Estatísticas gerais (por escrito)	4	3 dias úteis	90%	100%
	Estatísticas gerais (pelo telefone)	---	Imediato	90%	---
	Estatísticas especiais (por escrito)	---	5 dias úteis	90%	---
	Estatísticas especiais (pessoalmente/pelo telefone)	---	Imediato	90%	---
<b>Divisão de Gestão de Instalações</b>	Galeria do Edifício "Ritz" (Cedência/ arrendamento)	1	5 dias úteis	90%	100%
	Centro de Actividades Turísticas Local para reuniões/exposições (Cedência/ arrendamento)	15	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio (Visita)	14	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (Visita)	14	3 minutos	95%	100%

<b>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>Hotéis/Pensões</b>	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	---	25 dias úteis	85%	---
	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%	---
<b>Restaurantes</b>	Apreciar os pedidos de licenciamento dos 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	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	6	15 dias úteis	100%	100%

<b>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>Salas de Dança</b>	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	1	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	1	14 dias úteis	85%	100%
	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%	---
<b>Bares</b>	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	1	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações	1	14 dias úteis	85%	100%
	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	3	15 dias úteis	100%	100%

<b>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>Saunas e Massagens</b>	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	9	15 dias úteis	85%	100%
<b>Estabelecimentos de "Health Club"</b>	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	3	15 dias úteis	85%	100%
<b>Estabelecimentos de "Karaoke"</b>	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	13	15 dias úteis	85%	92.3%
<b>Agências de Viagens</b>	Apreciar o C.V. do director técnico	14	15 dias úteis	95%	100%
	Vistoriar as instalações	8	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	56	15 dias úteis	85%	100%
	Devolver à entidade pagadora o montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	3	15 dias úteis	100%	100%
<b>Guia Turístico</b>	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	70	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	6	25 dias úteis	95%	100%
<b>Candidatos a Guias</b>	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%	---
<b>Transferistas</b>	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%	---