



Situação da Execução da
Carta de Qualidade da
Direcção dos Serviços de Turismo
~ 4.º Trimestre de 2013 ~



2013



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

<i>Subunidade</i>	<i>Item da Carta de Qualidade</i>	<i>N.º de Caso Concluído</i>	<i>Prazo Prometido</i>	<i>Meta para atingir</i>	<i>Meta Atingida</i>
Divisão de Relações Públicas	Informações Turísticas (Postos de Informações Turísticas)	354.609	10 minutos	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	62	10 dias úteis (Responder)	90%	95.16%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	15	Imediato	90%	100%
	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pelo telefone)	33	Imediato	90%	100%
Divisão de Estudos e Planeamento	Estatísticas gerais (por escrito)	4	3 dias úteis	90%	100%
	Estatísticas gerais (pessoalmente/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	Hall de Exposições do Edf. "Ritz" (Cedência/ arrendamento)	---	5 dias úteis	90%	---
	Centro de Actividades Turísticas Local para reuniões/exposições (Cedência/ arrendamento)	21	3 dias úteis	95%	100%
	Museu do Grande Prémio (Visita)	31	3 minutos	95%	100%
	Museu do Vinho (Visita)	23	3 minutos	95%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Licença de Hotel/Pensão	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	---	14 dias úteis	85%	---
	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	4	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	2	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	100	15 dias úteis	85%	87%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	---	15 dias úteis	100%	---
Licença de Restaurante	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	4	25 dias úteis	85%	100%
	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	4	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	1	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	335	15 dias úteis	85%	92.84%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	3	15 dias úteis	100%	100%

Departamento de Licenciamento e Inspeção					
Destinatário	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Licença de Sala de dança	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	16	15 dias úteis	85%	87.50%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	---	15 dias úteis	100%	---
Licença de Bares	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	3	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%	0%
	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	---	14 dias úteis	85%	---
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	137	15 dias úteis	85%	92.70%
	Devolução à entidade pagadora do 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	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Meta para atingir	Meta Atingida
Licença Administrativa de Sauna e Massagens	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	10	15 dias úteis	85%	100%
Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	5	15 dias úteis	85%	100%
Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke"	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	12	15 dias úteis	85%	100%
Licença de Agência de Viagens	Apreciar o C.V. do director técnico	21	15 dias úteis	95%	95.23%
	Vistoriar as instalações	9	14 dias úteis	85%	100%
	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	27	15 dias úteis	85%	96.29%
	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	2	15 dias úteis	100%	100%
Cartão de Guia Turístico	Pedido de emissão do cartão de identificação	12	25 dias úteis	95%	100%
	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	163	25 dias úteis	95%	100%
	Actualizar os idiomas constantes do cartão de identificação	1	25 dias úteis	95%	100%
Cartão de Candidato 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%	---

Cartão de Transferista	Pedido de emissão do cartão de identificação	2	25 dias úteis	95%	100%
	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%	---