

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
(4.º Trimestre de 2021)

Subunidade	n.º	Serviços prestados	n.º	Indicadores de qualidade dos serviços prestados	Prazo prometido (dias/minutos)	Percentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
DLI	I	Licença de Hotel/Pensão	1	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	100%	85%	
			2	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	---	85%	
			3	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	100%	85%	
			4	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	100%	85%	
			5	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada. O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	15 dias úteis	100%	85%	
DF			6	Devolução à entidade pagadora do montante a que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial - a completar dentro de 15 dias úteis contados a partir do dia seguinte da recepção do requerimento e de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	--	100%	
DLI	II	Licença de Restaurante	7	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	100%	85%	
			8	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	100%	85%	
			9	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	100%	85%	
			10	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	100%	85%	
			11	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada. O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	15 dias úteis	100%	85%	
DF			12	Devolução à entidade pagadora do montante a que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial - a completar dentro de 15 dias úteis contados a partir do dia seguinte da recepção do requerimento e de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	100%	100%	
DLI	III	Licença de Sala de Dança	13	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	---	85%	
			14	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	---	85%	
			15	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	---	85%	
			16	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	---	85%	
			17	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada. O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	15 dias úteis	100%	85%	
DF			18	Devolução à entidade pagadora do montante a que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial - a completar dentro de 15 dias úteis contados a partir do dia seguinte da recepção do requerimento e de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	--	100%	
DLI	IV	Licença de Bar	19	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	100%	85%	
			20	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	100%	85%	
			21	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício : O prazo normal do processo é de 25 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da recepção de todos os pareceres favoráveis enviados pelos respectivos serviços técnicos à DST, e na condição de que o projecto preenche todos os requisitos exigidos.	25 dias úteis	---	85%	
			22	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	100%	85%	
			23	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada. O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	15 dias úteis	100%	85%	
DF			24	Devolução à entidade pagadora do montante a que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial - a completar dentro de 15 dias úteis contados a partir do dia seguinte da recepção do requerimento e de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	100%	100%	
DLI	V	Licença Administrativa dos Estabelecimentos de Saunas e Massagem	25	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários. (Caso o pedido seja apresentado até 60 dias antes do termo da validade da licença, acompanhado com todos os documentos necessários, o prazo do processo de apreciação é de 15 dias úteis, contado a partir do 60.º dia anterior as termo do prazo da respectiva validade)	15 dias úteis	100%	85%	
	VI	Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Health Club	26	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários. (Caso o pedido seja apresentado até 60 dias antes do termo da validade da licença, acompanhado com todos os documentos necessários, o prazo do processo de apreciação é de 15 dias úteis, contado a partir do 60.º dia anterior as termo do prazo da respectiva validade)	15 dias úteis	100%	85%	

	VII	Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Karaoke	27	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários. (Caso o pedido seja apresentado até 60 dias antes do termo da validade da licença, acompanhado com todos os documentos necessários, o prazo do processo de apreciação é de 15 dias úteis, contado a partir do 60.º dia anterior ao termo do prazo da respectiva validade)	15 dias úteis	100%	85%	
DLI	VIII	Licença de Agência de Viagens	28	Apreciar o director técnico : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	15 dias úteis	100%	95%	
			29	Vistoriar as instalações : O prazo normal do processo é de 14 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido de vistoria e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	14 dias úteis	100%	85%	
			30	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega de todos os documentos necessários. (Caso o pedido seja apresentado até 60 dias antes do termo da validade da licença, acompanhado com todos os documentos necessários, o prazo do processo de apreciação é de 15 dias úteis, contado a partir do 60.º dia anterior ao termo do prazo da respectiva validade)	15 dias úteis	100%	85%	
DF			31	Devolução à entidade pagadora do montante a que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial - a completar dentro de 15 dias úteis contados a partir do dia seguinte da recepção do requerimento e de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	100%	100%	
DLI	IX	Cartão de Guia Turístico	32	Pedido de emissão do cartão de identificação : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	100%	85%	
			33	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	100%	85%	
			34	Atualizar os dados constantes do cartão de identificação : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	100%	85%	
			35	Emissão da 2ª. via do cartão : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
	X	Cartão de Candidato a Guia	36	Pedido de emissão do cartão de identificação : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
			37	Atualizar os dados constantes do cartão de identificação : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
			38	Emissão da 2ª. via do cartão : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
	XI	Cartão de Transferistas	39	Pedido de emissão do cartão de identificação : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
			40	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
			41	Atualizar os dados constantes do cartão de identificação : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
			42	Emissão da 2ª. via do cartão : O prazo normal do processo é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	---	85%	
DEP	XII	Pesquisa de Informações das Estatísticas de Turismo	43	Estatísticas gerais por escrito (incluindo: fax/ e-mail): Responder dentro de 3 dias úteis.	3 dias úteis	100%	90%	
			44	Estatísticas gerais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 1 dia útil.	1 dia útil	---	90%	
			45	Estatísticas especiais por escrito (incluindo: fax /e-mail): Responder dentro de 5 dias úteis.	5 dias úteis	---	90%	
			46	Estatísticas especiais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 2 dias úteis.	2 dias úteis	---	90%	
DRP	XIII	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	47	Com recepção dentro de 10 minutos.	10 minutos	100%	90%	
	XIV	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas	48	Por escrito (incluindo: fax/e-mail): Responder o assunto dentro de 10 dias úteis a contar do dia seguinte da recepção do assunto.	10 dias úteis	97%	90%	
			49	Pessoalmente: Recepção pelo trabalhador responsável dentro de 15 minutos.	15 minutos	100%	90%	
			50	Telefone através da linha directa desta Direcção de Serviços (2831 5566): Responder ao telefone dentro de 90 segundos pelo trabalhador responsável durante hora do serviço, no âmbito das sugestões ou queixas apresentadas através do telefone.	90 segundos	100%	90%	
			51	Telefone através da linha directa desta Direcção de Serviços (2831 5566): Responder, dentro de 2 dias úteis, ao individualidade que apresenta sugestões ou queixas for a da hora do serviço e através do serviço de mensagem telefónica 28315566. (Com excepção dos casos de telefone inválido ou não deixando os contactos)	2 dias úteis	n/a	90%	
DPTE	XV	Cedência / arrendamento (Direcção dos Serviços de Turismo)	52	Hall de Exposições da Edf. "Ritz": Responder o pedido dentro de 5 dias úteis após a recepção completo de documentos. *Em articulação com a prevenção e controlo da pandemia levado a cabo pelo Governo da RAEM, a sala de exposições do Edifício Ritz foi encerrado ao público e não foram aceites pedidos da cedência do espaço durante os períodos de 25 de Setembro a 19 de Outubro. As medidas acima referidas não afectam para atingir a meta.	5 dias úteis	80%	90%	Um dos casos demorou mais de 5 dias úteis devido à análise dos dados, por conseguinte a percentagem da situação da execução do quarto trimestre desce para 80%.
	XVI	Pedido de Apoio Financeiro da Actividade	53	O prazo normal de apreciação dos processos de pedido de subsídio é de 15 dias úteis, contados a partir do dia seguinte à data da sua entrega do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	15 dias úteis	100%	85%	
	XVII	Visita ao Museu	54	Pedidos de marcação de visita de escolas, instituições educativas e organizações sem fins lucrativos: Resposta dentro de 5 dias úteis a contar do dia seguinte ao da data do pedido e munidos de todos os documentos necessários. *Em 10 de Novembro 2021, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional concordou com o ajustamento dos serviços prestados, o subtipo de serviço e os indicadores de qualidade dos serviços prestados.	5 dias úteis	100%	85%	