Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
3.º Trimestre de 2026

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 estabelecimento da indústria hoteleira	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	A DST coordena a realização da vistoria, no prazo de 15 dias úteis a contar da entrada do respectivo pedido.(Pedido de licenciamento)	15 dias úteis	100%	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	A DST coordena a realização da vistoria, no prazo de 15 dias úteis a contar da entrada do respectivo pedido. (Modificação ao projecto autorizado)	15 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	-	85%	
DF			6	Reembolso do remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido à emissão da nova licença: no prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues.	12 dias úteis	100%	100%	
DLI	II	Licença de Restaurante	7	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 15 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.	15 dias úteis	100%	85%	
			8	Coordenar a realização da vistoria das 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 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			10	Coordenar a realização da vistoria das 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	-	85%	
DF			12	Reembolso do remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido à emissão da nova licença: no prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues.	12 dias úteis	100%	90%	
DLI	III	Licença de Sala de dança (estabelecimentos instalados em prédio urbano destinado a fins de actividade hoteleira)	13	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 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			14	Coordenar a realização da vistoria das 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 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			16	Coordenar a realização da vistoria das 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	-	85%	
DF			18	Reembolso do remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido à emissão da nova licença: no prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues.	12 dias úteis	-	90%	

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
3.º Trimestre de 2026

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	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 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			20	Coordenar a realização da vistoria das 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 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			22	Coordenar a realização da vistoria das 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	-	85%	
DF			24	Reembolso do remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido à emissão da nova licença: no prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues.	12 dias úteis	100%	90%	
DLI	V	Licença de Estabelecimento de refeições simples	25	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 15 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.	15 dias úteis	100%	85%	
			26	Coordenar a realização da vistoria das 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%	
			27	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício: O prazo normal do processo é de 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			28	Coordenar a realização da vistoria das 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%	
			29	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 recepção do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	-	85%	
DF			30	Reembolso do remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido à emissão da nova licença: no prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues.	12 dias úteis	100%	90%	
DLI	VI	Licença de Quiosque da área de restauração	31	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 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			32	Coordenar a realização da vistoria das 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%	
			33	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício: O prazo normal do processo é de 15 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.	15 dias úteis	-	85%	
			34	Coordenar a realização da vistoria das 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%	
			35	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 recepção do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	15 dias úteis	-	85%	
DF			36	Reembolso do remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido à emissão da nova licença: no prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues.	12 dias úteis	-	90%	
	VII	Licença de estabelecimento de restauração e bebidas	37	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	-	85%	

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
3.º Trimestre de 2026

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	VIII	Licença de sala de dança (estabelecimentos a instalar em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira)	38	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	-	85%	
	IX	Licença Administrativa dos Estabelecimentos de Saunas e Massagem	39	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%	
	X	Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Health Club	40	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%	
	XI	Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Karaoke	41	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%	
DLI	XII	Licença de Agência de Viagens	42	Apreciar o director técnico (1.º Pedido) : 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	-	95%	
			43	Apreciar o director técnico (substituição/admissão/preenchimento do seu lugar) : 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%	
			44	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%	
DF			45	Reembolso do remanescente da despesa respeitante à publicação no Boletim Oficial da RAEM (B.O.) devido à emissão da nova licença: no prazo de 12 dias úteis a contar do dia seguinte ao da publicação do extracto da licença no B.O., caso a nova licença seja emitida e todos os documentos necessários sejam entregues.	12 dias úteis	100%	100%	
DLI	XIII	Cartão de Guia Turístico	46	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%	
			47	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%	
			48	Actualizar 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%	
			49	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	100%	85%	
	XIV	Cartão de Transferistas	50	Actualizar 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%	
			51	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	XV	Pesquisa de Informações das Estatísticas de Turismo	52	Estatísticas gerais por escrito (incluindo: fax/ e-mail): Responder dentro de 3 dias úteis.	3 dias úteis	100%	90%	
			53	Estatísticas gerais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 1 dia útil.	1 dia útil	100%	90%	
			54	Estatísticas especiais por escrito (incluindo: fax /e-mail): Responder dentro de 5 dias úteis.	5 dias úteis	-	90%	
			55	Estatísticas especiais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 2 dias úteis.	2 dias úteis	-	90%	
	XVI	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	56	Com recepção dentro de 10 minutos.	10 minutos	100%	90%	
			57	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	99%	90%	

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
3.º Trimestre de 2026

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
DRP	XVII	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas	58	Pessoalmente: Recepção pelo trabalhador responsável dentro de 15 minutos.	15 minutos	100%	90%	
			59	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%	
			60	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 menssagem telefónica 28315566. (Com excepção dos casos de telefone inválido ou não deixando os contactos)	2 dias úteis	-	90%	
DPTE	XVIII	Cedênica / arrendamento (Direcção dos Serviços de Turismo)	61	Hall de Exposições da Edf. "Ritz": Resposta dentro de 5 dias úteis a contar do dia seguinte ao da data do pedido e munidos de todos os documentos necessários. > Devido a trabalhos internos, os serviços de pedidos de cedência da Sala de Exposição do Edifício Ritz serão suspensos a partir de 10 de Dezembro de 2025.	5 dias úteis	-	90%	
	XIX	Pedido de apoio financeiro (Direcção dos Serviços de Turismo)	62	Consultas por escrito : Responder no prazo de 5 dias úteis a partir do dia seguinte ao da recepção da notificação	5 dias úteis	-	90%	
	XX	Visita ao Museu	63	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.	5 dias úteis	100%	85%	