

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
(3.º Trimestre de 2025)

Subunidade	n.º	Serviços prestados	n.º	Indicadores de qualidade dos serviços prestados	Tempo médio da execução (dias/minu)	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.	dias úteis	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)	dias úteis	15 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.	dias úteis	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)	dias úteis	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			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.	dias úteis	12 dias úteis	---	100%	
DLI	II	Licença de Restaurante	7	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados 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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes que não sejam instalados em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	25 dias úteis	---	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes que não sejam instalados em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes que não sejam instalados em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	25 dias úteis	---	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes que não sejam instalados em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			11	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
			12	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
			13	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
			14	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
			15	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			16	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes que não sejam instalados em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	12 dias úteis	---	100%	
			17	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. 【Nota: Aplicável aos restaurantes a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	12 dias úteis	100%	90%	
			18	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados 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. 【Nota: Aplicável às salas de dança que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	25 dias úteis	---	85%	

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
(3.º Trimestre de 2025)

Subunidade	n.º	Serviços prestados	n.º	Indicadores de qualidade dos serviços prestados	Tempo médio da execução (dias/minu)	Prazo prometido (dias/minutos)	Percentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
DLI	III	Licença de Sala de Dança	19	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. 【Nota: Aplicável às salas de dança que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			20	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 projeto preenche todos os requisitos exigidos. 【Nota: Aplicável às salas de dança que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	25 dias úteis	---	85%	
			21	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. 【Nota: Aplicável às salas de dança que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			22	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 projeto preenche todos os requisitos exigidos. 【Nota: Aplicável às salas de dança a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			23	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. 【Nota: Aplicável às salas de dança a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			24	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 projeto preenche todos os requisitos exigidos. 【Nota: Aplicável às salas de dança a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			25	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. 【Nota: Aplicável às salas de dança a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			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 do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários pelo interessado.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			27	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. 【Nota: Aplicável às salas de dança que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	12 dias úteis	---	100%	
			28	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. 【Nota: Aplicável às salas de dança a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	12 dias úteis	---	90%	
DLI	IV	Licença de Bar	29	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 projeto preenche todos os requisitos exigidos. 【Nota: Aplicável aos bares que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	25 dias úteis	---	85%	
			30	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. 【Nota: Aplicável aos bares que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			31	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 projeto preenche todos os requisitos exigidos. 【Nota: Aplicável aos bares que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	25 dias úteis	---	85%	
			32	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. 【Nota: Aplicável aos bares que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			33	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 projeto preenche todos os requisitos exigidos. 【Nota: Aplicável aos bares a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			34	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. 【Nota: Aplicável aos bares a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			35	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 projeto preenche todos os requisitos exigidos. 【Nota: Aplicável aos bares a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
(3.º Trimestre de 2025)

Subunidade	n.º	Serviços prestados	n.º	Indicadores de qualidade dos serviços prestados	Tempo médio da execução (dias/minu)	Prazo prometido (dias/minutos)	Percentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
DF			36	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. 【Nota: Aplicável aos bares a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			38	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. 【Nota: Aplicável aos bares que não sejam instaladas em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	12 dias úteis	---	100%	
			39	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. 【Nota: Aplicável aos bares a instalar em estabelecimentos da indústria hoteleira.】	dias úteis	12 dias úteis	100%	90%	
DLI	V	Licença de Estabelecimento de refeições simples	40	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.	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
			41	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.	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			42	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			43	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.	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			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 recepção do pedido e de apresentação de todos os documentos necessários.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			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.	dias úteis	12 dias úteis	100%	90%	
DLI	VI	Licença de Quiosque da área de restauração	46	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			47	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.	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			48	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			49	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.	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			50	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			51	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.	dias úteis	12 dias úteis	100%	90%	
DLI	VII	Licença Administrativa dos Estabelecimentos de Saunas e Massagem	52	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)	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	VIII	Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Health Club	53	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)	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	IX	Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Karaoke	54	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)	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
(3.º Trimestre de 2025)

Subunidade	n.º	Serviços prestados	n.º	Indicadores de qualidade dos serviços prestados	Tempo médio da execução (dias/minu)	Prazo prometido (dias/minutos)	Percentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
DLI	X	Licença de Agência de Viagens	55	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.	dias úteis	15 dias úteis	100%	95%	
			56	Apreciar o director técnico (Substituição do director técnico ou admissão de novos) : 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.	dias úteis	15 dias úteis	100%	95%	
			57	Vistoriar as instalações (1.º Pedido) : 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.	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			58	Vistoriar as instalações (Mudança da localização do estabelecimento principal) : 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.	dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
			59	Vistoriar as instalações (Abertura de sucursais) : 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.	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			60	Vistoriar as instalações (Mudança da localização da sucursal) : 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.	dias úteis	14 dias úteis	---	85%	
			61	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)	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
DF			62	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.	dias úteis	12 dias úteis	100%	100%	
DLI	XI	Cartão de Guia Turístico	63	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			64	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.	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
			65	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.	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
			66	Emissão da 2.ª 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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
	XII	Cartão de Candidato a Guia	67	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			68	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			69	Emissão da 2.ª 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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
XIII	Cartão de Transferistas		70	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			71	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.	dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
			72	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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
			73	Emissão da 2.ª 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.	dias úteis	15 dias úteis	---	85%	
DEP	XIV	Pesquisa de Informações das Estatísticas de Turismo	74	Estatísticas gerais por escrito (incluindo: fax/ e-mail): Responder dentro de 3 dias úteis.	dias úteis	3 dias úteis	100%	90%	
			75	Estatísticas gerais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 1 dia útil.	dia útil	1 dia útil	---	90%	
			76	Estatísticas especiais por escrito (incluindo: fax/ e-mail): Responder dentro de 5 dias úteis.	dias úteis	5 dias úteis	---	90%	
			77	Estatísticas especiais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 2 dias úteis.	dias úteis	2 dias úteis	---	90%	
DRP	XV	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	78	Com recepção dentro de 10 minutos.	minutos	10 minutos	100%	90%	
			79	Por escrito (incluindo: fax/e-mail): Responder o assunto dentro de 10 dias úteis a contar do dia seguinte da recepção do assunto.	dias úteis	10 dias úteis	100%	90%	
			80	Pessoalmente: Recepção pelo trabalhador responsável dentro de 15 minutos.	minutos	15 minutos	---	90%	

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
(3.º Trimestre de 2025)

Subunidade	n.º	Serviços prestados	n.º	Indicadores de qualidade dos serviços prestados	Tempo médio da execução (dias/minutos)	Prazo prometido (dias/minutos)	Percentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
	XVI	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas	81	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.	segundos	90 segundos	100%	90%	
			82	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 exceção dos casos de telefone inválido ou não deixando os contactos)	dias úteis	2 dias úteis	---	90%	
DPTE	XVII	Cedêncica / arrendamento (Direcção dos Serviços de Turismo)	83	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.	dias úteis	5 dias úteis	100%	90%	
	XVIII	Pedido de apoio financeiro (Direcção dos Serviços de Turismo)	84	Consultas por escrito : Responder no prazo de 5 dias úteis a partir do dia seguinte ao da recepção da notificação	dias úteis	5 dias úteis	---	90%	
	XIX	Visita ao Museu	85	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.	dias úteis	5 dias úteis	100%	85%	