

Direcção dos Serviços de Turismo
Situação de Execução da Carta de Qualidade
(1.º Trimestre de 2022)

| 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 | 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 | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 15 dias úteis | --- | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 15 dias úteis | --- | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 25 dias úteis | --- | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 14 dias úteis | --- | 85% | |

| | | | | | | | | |
|------|------|--|---|--|---|--------------|------|-----|
| | | | 23 | Apresentar 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 15 dias úteis | --- | 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. (estabelecimentos instalados em prédio urbano não destinado a fins de actividade hoteleira) | 15 dias úteis | --- | 100% | |
| DLI | V | Licença Administrativa dos Estabelecimentos de Saunas e Massagem | 25 | Apresentar 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% | |
| | VI | Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Health Club | 26 | Apresentar 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% | |
| | VII | Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Karaoke | 27 | Apresentar 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 | Apresentar 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 | Apresentar 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% | |
| 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 | 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% | |
| | | | 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 | 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% | |
| | | | 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 | 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% | |
| | | | 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 | 95% | 90% | |
| | | | 49 | Pessoalmente: Recepção pelo trabalhador responsável dentro de 15 minutos. | 15 minutos | --- | 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 indivíduo 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 | --- | 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. | 5 dias úteis | 100% | 90% | |
| | XVI | Pedido de apoio financeiro (Direcção dos Serviços de Turismo) | 53 | Consultas por escrito (Programas de apoio financeiro específico para "Dinamizar a economia comunitária no âmbito do turismo", "Promover a cultura gastronómica", e "Turismo marítimo") Responder no prazo de 5 dias úteis a partir do dia seguinte ao da recepção da notificação | 5 dias úteis | --- | 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. | 5 dias úteis | 100% | 85% | |