

Direcção dos Serviços de Turismo  
Situação de Execução da Carta de Qualidade  
(1.º Trimestre de 2020)

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
I	Licença de Hotéis/Pensões	1	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício (Nota 1)	25 dias úteis	---	85%	
		2	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos (Nota 2)	14 dias úteis	100%	85%	
		3	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício (Nota 1)	25 dias úteis	100%	85%	
		4	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações (Nota 2)	14 dias úteis	100%	85%	
		5	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		6	Devolução à entidade pagadora do montante a que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial (Nota 3)	15 dias úteis	N/A	100%	Nota 6
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 (Nota 1)	25 dias úteis	100%	85%	
		8	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos (Nota 2)	14 dias úteis	100%	85%	
		9	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício (Nota 1)	25 dias úteis	---	85%	
		10	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações (Nota 2)	14 dias úteis	100%	85%	
		11	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada (Nota 3)	15 dias úteis	100%	85%	
		12	Devolução à entidade pagadora do montante a que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial (Nota 3)	15 dias úteis	N/A	100%	Nota 6
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 (Nota 1)	25 dias úteis	---	85%	
		14	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos (Nota 2)	14 dias úteis	---	85%	
		15	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício (Nota 1)	25 dias úteis	---	85%	
		16	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações (Nota 2)	14 dias úteis	---	85%	
		17	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		18	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial (Nota 3)	15 dias úteis	---	100%	
IV	Licença de Bar	19	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício (Nota 1)	25 dias úteis	100%	85%	
		20	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos (Nota 2)	14 dias úteis	---	85%	
		21	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício (Nota 1)	25 dias úteis	---	85%	
		22	Vistoriar as instalações dos projectos de alteração das instalações (Nota 2)	14 dias úteis	---	85%	
		23	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		24	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial (Nota 3)	15 dias úteis	N/A	100%	Nota 6
V	Licença Administrativa dos Estabelecimentos de Saunas e Massagens	25	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada (Nota 4)	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 (Nota 4)	15 dias úteis	N/A	85%	Nota 7
VII	Licença Administrativa dos Estabelecimentos do tipo Karaoke	27	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada (Nota 4)	15 dias úteis	100%	85%	
VIII	Licença de Agência de Viagem	28	Apreciar o director técnico (Nota 3)	15 dias úteis	100%	95%	
		29	Vistoriar as instalações (Nota 2)	14 dias úteis	---	85%	
		30	Apreciar os pedidos de renovação da licença e imprimir a licença renovada (Nota 4)	15 dias úteis	100%	85%	
		31	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial (Nota 3)	15 dias úteis	---	100%	
IX	Cartão de Guia Turístico	32	Pedido de emissão do cartão de identificação (Nota 3)	15 dias úteis	100%	85%	
		33	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade (Nota 3)	15 dias úteis	100%	85%	
		34	Atualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação (Nota 3)	15 dias úteis	100%	85%	
		35	Emissão da 2ª. via do cartão (Nota 3)	15 dias úteis	100%	85%	
X	Candidato a Guia	36	Pedido de emissão do cartão de identificação (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		37	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		38	Atualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		39	Emissão da 2ª. via do cartão (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
XI	Transferistas	40	Pedido de emissão do cartão de identificação (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		41	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		42	Atualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
		43	Emissão da 2ª. via do cartão (Nota 3)	15 dias úteis	---	85%	
XII	Pedido de Informações sobre as Estatísticas de Turismo	44	Estatísticas gerais por escrito (incluindo: fax/ e-mail): Responder dentro de 3 dias úteis	3 dias úteis	100%	90%	
		45	Estatísticas gerais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 1 dia útil	1 dia útil	---	90%	
		46	Estatísticas especiais por escrito (incluindo: fax/ e-mail): Responder dentro de 5 dias úteis	5 dias úteis	---	90%	
		47	Estatísticas especiais deslocação pessoal ou por telefone: Responder dentro de 2 dias úteis	2 dias úteis	---	90%	
XIII	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	48	Com recepção dentro de 10 minutos	10 minutos	100%	90%	
XIV	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas	49	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	96%	90%	
		50	Pessoalmente: Recepção pelo trabalhador responsável dentro de 15 minutos	15 minutos	100%	90%	
		51	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%	
		52	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	---	90%	
XV	Cedência / arrendamento (Direcção dos Serviços de Turismo)	53	Hall de Exposições da Edif. "Ritz": Responder o pedido dentro de 5 dias úteis após a recepção completo de documentos	5 dias úteis	100%	90%	
XVI	Pedido de subsídio para Indústria Turística	54	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	91%	85%	

Nota 1: 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 2: 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 3: 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.

Nota 4: 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 da respectiva validade)

Nota 5: Tendo em consideração que estão a decorrer obras de remodelação no Museu do Grande Prémio, o Centro de Actividades Turísticas, o Museu do Grande Prémio e o Museu do Vinho, todos sob alçada da DST, encontram-se encerrados desde 1 de Julho de 2017 e por isso, os serviços relacionados com a cedência e arrendamento do local para reuniões/exposições do Centro de Actividades Turísticas e com as visitas ao Museu estão suspensos.

Nota 6: A respectiva publicação foi publicada no Boletim oficial da RAEM, de 30 de Janeiro de 2020, mas para evitar a transmissão do pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, os serviços públicos tomaram as medidas especiais de trabalho no período compreendido entre 30 de Janeiro de 2020 e 1 de Março de 2020, e retomaram o normal funcionamento e os serviços ao público a partir do dia 2 de Março de 2020, e, durante o período de combate à epidemia, o tempo de duração da carta de qualidade dos serviços deixa de ser cumprido, pelo que, estes não consigam a exigência definida.

Nota 7: Pelo surto da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, no mês de Fevereiro os serviços públicos só prestaram serviços básicos (3 a 4 e 17 a 18 de Fevereiro) ou serviços urgentes (5 a 16 de Fevereiro) e certos estabelecimentos suspenderam as actividades. Tendo ponderado a importância e a prioridade, suspendeu-se o tratamento de pedidos de renovação da licença relativos aos esses estabelecimentos.