

Situação de Execução da Carta de Qualidade
1.º Semestre (2015)

n.º	Subunidade	Destinatário	n.º	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Percentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não atingir a meta
1	DRP		1	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	276,966	10 minutos	100%	90%	
2	DRP		2	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	40	10 dias úteis	100%	90%	
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	19	De imediato	100%	90%	
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone)	40	De imediato	100%	90%	
3	DEP		4	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito)	7	3 dias úteis	100%	90%	
	DEP		5	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente)	-	De imediato		90%	
	DEP		5	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone)	-	De imediato		90%	
	DEP		6	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito)	1	5 dias úteis	100%	90%	
	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente)	-	De imediato		90%	
	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	-	De imediato		90%	
4	DGI		8	Galeria do Edifício "Ritz" (cedência/ arrendamento)	3	5 dias úteis	100%	90%	
	DGI	9	Centro de Actividades Turísticas (cedência/ arrendamento)	18	3 dias úteis	100%	95%		
5	DGI	10	Museu do Grande Prémio (visita)	10	3 minutos	100%	95%		
	DGI	11	Museu do Vinho (visita)	12	3 minutos	100%	95%		
6	DLI	Licença de Hotel/Pensões	12	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	1	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	13	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	14	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	4	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	15	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	16	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	2	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	17	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	2	15 dias úteis	100%	100%	
7	DLI	Licença de Restaurante	18	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	4	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	19	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	3	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	20	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	3	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	21	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	-	14 dias úteis		85%	
	DLI	Licença de Restaurante	22	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	-	15 dias úteis		85%	
	DLI	Licença de Restaurante	23	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	4	15 dias úteis	100%	100%	
8	DLI	Licença de Sala de dança	24	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	-	25 dias úteis		85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	25	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	26	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	-	25 dias úteis		85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	27	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	-	14 dias úteis		85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	28	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	1	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	29	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	-	15 dias úteis	-	100%	
9	DLI	Licença de Bar	30	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	2	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	31	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	32	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	-	25 dias úteis		85%	
	DLI	Licença de Bar	33	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	-	14 dias úteis		85%	
	DLI	Licença de Bar	34	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	1	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	35	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	1	15 dias úteis	100%	100%	
10	DLI	Licença Administrativa de Sauna e Massagens	36	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	14	15 dias úteis	100%	85%	
11	DLI	Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"	37	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	3	15 dias úteis	100%	85%	
12	DLI	Licença Administrativa de Estabelecimento de	38	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	13	15 dias úteis	100%	85%	
13	DLI	Licença de Agência de Viagens	39	Apreciar o director técnico	28	15 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	40	Vistoriar as instalações	10	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	41	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	50	15 dias úteis	96%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	42	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	6	15 dias úteis	100%	100%	
14	DLI	Cartão de Guia Turístico	43	Pedido de emissão do cartão de identificação	54	25 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	44	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	157	25 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	45	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	15	25 dias úteis	100%	95%	
15	DLI	Cartão de Candidato a Guia	46	Pedido de emissão do cartão de identificação	-	25 dias úteis		95%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	47	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	-	25 dias úteis		95%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	48	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	-	25 dias úteis		95%	
16	DLI	Cartão de Transferista	49	Pedido de emissão do cartão de identificação	5	25 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Cartão de Transferista	50	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	-	25 dias úteis		95%	
	DLI	Cartão de Transferista	51	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	-	25 dias úteis		95%	