

## Situação de Execução da Carta de Qualidade 4.º Semestre (2018)

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 ter atingido a meta
1	DRP		1	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	223592	10 minutos	100%	90%	
2	DRP		2	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito: fax, email)	81	10 dias úteis	94%	90%	
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	13	15 minutos	100%	90%	
	DRP		4	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 durante hora do serviço)	6	90 segundos	100%	90%	
	DRP		5	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 fora da hora do serviço)	-	2 dias úteis	-	90%	
	DEP		6	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito: fax, email)	2	3 dias úteis	100%	90%	
3	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente)	-	1 dia útil	-	90%	
	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone)	-	1 dia útil	-	90%	
	DEP		8	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito: fax, email)	-	5 dias úteis	-	90%	
	DEP		9	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente)	-	2 dias úteis	-	90%	
	DEP		9	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	-	2 dias úteis	-	90%	
4	DGI		10	Galeria do Edifício "Ritz" (cedência/arrendamento)	6	5 dias úteis	100%	90%	
5	DGI		11	O Serviço (visitas) ao Museu fica suspenso temporariamente.	-	-	-	-	
6	DPT		11	Pedido de subsídio para Indústria Turística	96	15 dias úteis	93%	85%	
7	DLI	Licença de Hotel/Pensão	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/Pensão	13	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	14	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	16	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	15	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	6	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	16	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	119	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	17	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	-	15 dias úteis	-	100%	
8	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	5	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	21	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	22	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	459	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	23	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	3	15 dias úteis	100%	100%	
9	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	-	14 dias úteis	-	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	14	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%	
10	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	-	14 dias úteis	-	85%	
	DLI	Licença de Bar	32	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 Bar	33	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	2	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	34	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	148	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%	
11	DLI	Licença Administrativa de Sauna e Massagens	36	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	10	15 dias úteis	100%	85%	
12	DLI	Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"	37	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	5	15 dias úteis	100%	85%	
13	DLI	Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke"	38	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	15	15 dias úteis	100%	85%	
14	DLI	Licença de Agência de Viagens	39	Apreciar o director técnico	8	15 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	40	Vistoriar as instalações	5	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	41	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	42	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	42	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	3	15 dias úteis	100%	100%	
15	DLI	Cartão de Guia Turístico	43	Pedido de emissão do cartão de identificação	12	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	44	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	58	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	45	Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	15	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	46	Emissão da 2ª via do cartão	8	15 dias úteis	100%	85%	
16	DLI	Cartão de Candidato a Guia	47	Pedido de emissão do cartão de identificação	1	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	48	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	-	15 dias úteis	-	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	49	Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	-	15 dias úteis	-	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	50	Emissão da 2ª via do cartão	-	15 dias úteis	-	85%	
17	DLI	Cartão de Transferista	51	Pedido de emissão do cartão de identificação	2	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	52	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	-	15 dias úteis	-	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	53	Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	2	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	54	Emissão da 2ª via do cartão	-	15 dias úteis	-	85%	