

# Situação de Execução da Carta de Qualidade

## 1.º Semestre (2017)

n.º	Subunidade	Destinário	n.º	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Tempo médio de execução	Prazo Prometido	Porcentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
1	DRP		1	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	303283	3,08 minutos	10 minutos	100%	90%	
2	DRP		2	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito: fax, email)	104	5,63 dias úteis	10 dias úteis	100%	90%	
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	19	N/A minutos	15 minutos	100%	90%	
	DRP		4	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 durante hora do serviço)	9	N/A segundos	90 segundos	100%	90%	
	DRP		5	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 fora da hora do serviço)	1	14,5 dias úteis	2 dias úteis	0%	90%	A mensagem do chamador foi notificado depois de 2
	DRP		6	Pedido de informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito: fax, email)	5	2 dias úteis	3 dias úteis	100%	90%	
3	DEP		7	Pedido de informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente)	0	— dias úteis	1 dia útil	—	90%	
	DEP		8	Pedido de informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone)	6	1 dia útil (dias úteis)	1 dia útil	100%	90%	
	DEP		8	Pedido de informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito: fax, email)	0	— dias úteis	5 dias úteis	—	90%	
	DEP		9	Pedido de informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente)	0	— dias úteis	2 dias úteis	—	90%	
	DEP		9	Pedido de informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	0	— dias úteis	2 dias úteis	—	90%	
4	DGI		10	Galera do Edifício "Ritz" (cedência/arrendamento)	3	1 dias úteis	5 dias úteis	100%	90%	
4	DGI		11	Centro de Actividades Turísticas (cedência/arrendamento)	18	1,5 dias úteis	3 dias úteis	100%	95%	
5	DGI		12	Museu do Grande Prémio (visita)	5	— minutos	3 minutos	100%	95%	
5	DGI		13	Museu do Vinho (visita)	2	— minutos	3 minutos	100%	95%	
6	DiPT		14	Pedido de subsídio para Indústria Turística	79	14,5 dias úteis	15 dias úteis	95%	85%	
7	DLI	Licença de Hotel/Pensão	15	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	3	9 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	16	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	2	2 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	17	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	18	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	4	7 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	19	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	6	10 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	20	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	100%	
8	DLI	Licença de Restaurante	21	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	14	11 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	22	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	9	5 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	23	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	4	16 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	24	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	6 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	25	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	11	13 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	26	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	100%	
9	DLI	Licença de Sala de dança	27	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	28	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	—	— dias úteis	14 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	29	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	30	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	—	— dias úteis	14 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	31	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	32	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	100%	
10	DLI	Licença de Bar	33	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	8	14 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	34	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	8	3 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	35	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Bar	36	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	12 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	37	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	7	12 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	38	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	100%	
11	DLI	Licença Administrativa de Sauna e Massagens	39	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	17	13 dias úteis	15 dias úteis	94%	85%	
12	DLI	Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"	40	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	6	13 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
13	DLI	Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke"	41	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	11	11 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
14	DLI	Licença de Agência de Viagens	42	Apreciar o director técnico	11	10 dias úteis	15 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	43	Vistoriar as instalações	10	9 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	44	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	54	12 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	45	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	1	9 dias úteis	15 dias úteis	100%	100%	
15	DLI	Cartão de Guia Turístico	46	Pedido de emissão do cartão de identificação	34	10 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	47	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	185	3 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	48	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	17	5 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	49	Emissão da 2ª via do cartão	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
16	DLI	Cartão de Candidato a Guia	50	Pedido de emissão do cartão de identificação	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	51	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	52	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	53	Emissão da 2ª via do cartão	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
17	DLI	Cartão de Transferista	54	Pedido de emissão do cartão de identificação	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	55	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	56	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	57	Emissão da 2ª via do cartão	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	