

Situação de Execução da Carta de Qualidade

1. Semestre (2018)

| n.º | Subunidade | Destinário | n.º | Item da Carta de Qualidade | N.º de Caso Concluído | 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) | 217011 | 10 minutos | 100% | 90% | |
| 2 | DRP | | 2 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito: fax, email) | 126 | 10 dias úteis | 100% | 90% | |
| | DRP | | 3 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente) | 26 | 15 minutos | 100% | 90% | |
| | DRP | | 4 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 durante hora do serviço) | 15 | 90 segundos | 100% | 90% | |
| | DRP | | 5 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 fora da hora do serviço) | 2 | 2 dias úteis | 100% | 90% | |
| | DRP | | 6 | Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito: fax, email) | 7 | 3 dias úteis | 100% | 90% | |
| 3 | DEP | | 7 | Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente) | — | 1 dia útil | — | 90% | |
| | DEP | | 8 | Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone) | 1 | 1 dia útil | 100% | 90% | |
| | DEP | | 9 | Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito: fax, email) | — | 5 dias úteis | — | 90% | |
| | DEP | | 10 | Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente) | — | 2 dias úteis | — | 90% | |
| | DEP | | 11 | Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone) | — | 2 dias úteis | — | 90% | |
| 4 | DGI | | 10 | Galeria do Edifício "Ritz" (cedência/ arrendamento) | 5 | 5 dias úteis | 100% | 90% | |
| 5 | DIPT | | 11 | Pedido de subsídio para Indústria Turística | 70 | 15 dias úteis | 93% | 85% | |
| 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 | 9 | 25 dias úteis | 89% | 85% | |
| | DLI | Licença de Hotel/Pensões | 15 | Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração | 12 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | DLI | Licença de Hotel/Pensões | 16 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | — | 15 dias úteis | — | 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 | 3 | 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 | 7 | 25 dias úteis | 100% | 85% | |
| | DLI | Licença de Restaurante | 19 | Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos | 9 | 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 | 2 | 25 dias úteis | 100% | 85% | |
| | DLI | Licença de Restaurante | 21 | Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração | 7 | 14 dias úteis | 100% | 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 | 23 | 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 | — | 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 | — | 15 dias úteis | — | 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 | 1 | 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 | — | 15 dias úteis | — | 85% | |
| | DLI | Licença de Bar | 35 | Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial | 6 | 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 | 21 | 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 | 8 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| 12 | DLI | Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke" | 38 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 12 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| 13 | DLI | Licença de Agência de Viagens | 39 | Apreciar o director técnico | 6 | 15 dias úteis | 100% | 95% | |
| | DLI | Licença de Agência de Viagens | 40 | Vistoriar as instalações | 13 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | DLI | Licença de Agência de Viagens | 41 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 52 | 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 | 2 | 15 dias úteis | 100% | 100% | |
| 14 | DLI | Cartão de Guia Turístico | 43 | Pedido de emissão do cartão de identificação | 26 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | DLI | Cartão de Guia Turístico | 44 | Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade | 202 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | DLI | Cartão de Guia Turístico | 45 | Actualizar os dados constantes do cartão de identificação | 5 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | DLI | Cartão de Guia Turístico | 46 | Emissão da 2.ª via do cartão | 2 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| 15 | DLI | Cartão de Candidato a Guia | 47 | Pedido de emissão do cartão de identificação | — | 15 dias úteis | — | 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 2.ª via do cartão | — | 15 dias úteis | — | 85% | |
| 16 | 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 | — | 15 dias úteis | — | 85% | |
| | DLI | Cartão de Transferista | 54 | Emissão da 2.ª via do cartão | — | 15 dias úteis | — | 85% | |