

n.º	Subunidade	Destinário	n.º	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	% da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
1	DRP		1	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	339,464	10 minutos	100%	90%	
2	DRP		2	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	420	10 dias úteis	99,50%	90%	
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	16	De imediato	100%	90%	
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone)	32	De imediato	100%	90%	
3	DEP		4	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito)	4	3 dias úteis	100%	90%	
	DEP		5	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente)	0	De imediato	—	90%	
	DEP		5	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone)	2	De imediato	100%	90%	
	DEP		6	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito)	0	5 dias úteis	—	90%	
4	DGI		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	0	De imediato	—	90%	
	DGI		8	Galeria do Edifício "Ritz"/cedência/ arrendamento)	8	5 dias úteis	100%	90%	
	DGI		9	Centro de Actividades Turísticas (cedência/ arrendamento)	36	3 dias úteis	100%	95%	
5	DGI		10	Museu do Grande Prémio (visita)	22	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	2	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	13	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	0	14 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	14	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	8	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	15	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	6	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	16	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	17	Devolver à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	15 dias úteis	—	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	10	25 dias úteis	90%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	19	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	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	0	14 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	22	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	23	Devolver à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	9	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	0	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	25	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	0	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	0	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	27	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	2	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	28	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	29	Devolver à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	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	6	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	31	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	0	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	1	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	33	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	0	14 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Bar	34	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Bar	35	Devolver à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	0	15 dias úteis	—	100%	
10	DLI	Licença Administrativa de Sauna e Massagens	36	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	18	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	9	15 dias úteis	100%	85%	
13	DLI	Licença de Agência de Viagens	39	Apreciar o director técnico	17	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	67	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	42	Devolver à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto de nova licença no Boletim Oficial	4	15 dias úteis	100%	100%	
14	DLI	Cartão de Guia Turístico	43	Pedido de emissão do cartão de identificação	10	25 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	44	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	102	25 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	45	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	3	25 dias úteis	100%	95%	
15	DLI	Cartão de Candidato a Guia	46	Pedido de emissão do cartão de identificação	0	25 dias úteis	—	95%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	47	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	0	25 dias úteis	—	95%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	48	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	0	25 dias úteis	—	95%	
16	DLI	Cartão de Transferista	49	Pedido de emissão do cartão de identificação	0	25 dias úteis	—	95%	
	DLI	Cartão de Transferista	50	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	2	25 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Cartão de Transferista	51	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	0	25 dias úteis	—	95%	