

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
1	DRP		1	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	369399	10 minutos	100%	90%
2	DRP		2	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	95	10 dias úteis	98.95%	90%
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	21	De imediato	100%	90%
3	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone)	20	De imediato	100%	90%
	DEP		4	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito)	3	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)	0	De imediato	—	90%
	DEP		6	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito)	0	5 dias úteis	—	90%
	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	0	De imediato	—	90%
	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	0	De imediato	—	90%
4	DGI		8	Galeria do Edifício "Ritz" (cedência/ arrendamento)	4	5 dias úteis	100%	90%
	DGI		9	Centro de Actividades Turísticas (cedência/ arrendamento)	31	3 dias úteis	100%	95%
5	DGI		10	Museu do Grande Prémio (visita)	25	3 minutos	100%	95%
	DGI		11	Museu do Vinho (visita)	24	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	2	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	6	25 dias úteis	100%	85%
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	15	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	4	14 dias úteis	100%	85%
	DLI	Licença de Hotel/Pensões	16	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	101	15 dias úteis	99%	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	20	25 dias úteis	95%	85%
	DLI	Licença de Restaurante	19	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	21	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	0	25 dias úteis	—	85%
	DLI	Licença de Restaurante	21	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	5	14 dias úteis	100%	85%
	DLI	Licença de Restaurante	22	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	340	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	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	1	14 dias úteis	100%	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	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	5	25 dias úteis	100%	85%
	DLI	Licença de Bar	31	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	5	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	0	25 dias úteis	—	85%
	DLI	Licença de Bar	33	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 dias úteis	100%	85%
	DLI	Licença de Bar	34	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	131	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	4	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	10	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	5	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	10	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	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	32	15 dias úteis	100%	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	2	15 dias úteis	100%	100%
14	DLI	Cartão de Guia Turístico	43	Pedido de emissão do cartão de identificação	4	25 dias úteis	100%	95%
	DLI	Cartão de Guia Turístico	44	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	122	25 dias úteis	100%	95%
	DLI	Cartão de Guia Turístico	45	Atualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	29	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	Atualizar 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	2	25 dias úteis	100%	95%
	DLI	Cartão de Transferista	50	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	3	25 dias úteis	100%	95%
	DLI	Cartão de Transferista	51	Atualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	0	25 dias úteis	—	95%