

n.º	Subunidade	Destinatário	n.º	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Tempo médio da execução	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)	326,548	3,01 minutos	10 minutos	100%	90%	
2	DRP		2	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito)	78	5,35 dias úteis	10 dias úteis	98,72%	90%	
2	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	22	De imediato	De imediato	100%	90%	
2	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone)	28	De imediato	De imediato	100%	90%	
3	DEP		4	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito)	6	1,5 dias úteis	3 dias úteis	100%	90%	
3	DEP		5	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente)	0	—	De imediato	—	90%	
3	DEP		5	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone)	1	De imediato	De imediato	100%	90%	
3	DEP		6	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito)	4	2,25 dias úteis	5 dias úteis	100%	90%	
3	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo	0	—	De imediato	—	90%	
3	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	1,5 dias úteis	5 dias úteis	100%	90%	
4	DGI		9	Centro de Actividades Turísticas (cedência/ arrendamento)	26	1,38 dias úteis	3 dias úteis	100%	95%	
4	DGI		10	Museu do Grande Prémio (visita)	9	0 minutos	3 minutos	100%	95%	
5	DGI		11	Museu do Vinho (visita)	8	0 minutos	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	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	85%	
6	DLI	Licença de Hotel/Pensões	13	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	—	— dias úteis	14 dias úteis	—	85%	
6	DLI	Licença de Hotel/Pensões	14	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%	
6	DLI	Licença de Hotel/Pensões	15	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	8 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
6	DLI	Licença de Hotel/Pensões	16	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	1	4 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
6	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	11 dias úteis	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	5	13 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
7	DLI	Licença de Restaurante	19	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	8	5 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
7	DLI	Licença de Restaurante	20	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	85%	
7	DLI	Licença de Restaurante	21	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	2	9 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
7	DLI	Licença de Restaurante	22	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
7	DLI	Licença de Restaurante	23	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	10	10,2 dias úteis	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	1	1 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
8	DLI	Licença de Sala de dança	25	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	5 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
8	DLI	Licença de Sala de dança	26	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	85%	
8	DLI	Licença de Sala de dança	27	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	—	— dias úteis	14 dias úteis	—	85%	
8	DLI	Licença de Sala de dança	28	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	—	— dias úteis	15 dias úteis	—	85%	
8	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	—	— dias úteis	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	17 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
9	DLI	Licença de Bar	31	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	—	— dias úteis	14 dias úteis	—	85%	
9	DLI	Licença de Bar	32	Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício	1	21 dias úteis	25 dias úteis	100%	85%	
9	DLI	Licença de Bar	33	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
9	DLI	Licença de Bar	34	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	1	13 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
9	DLI	Licença de Bar	35	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	5	10,6 dias úteis	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	14	13 dias úteis	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	12 dias úteis	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	11	12 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
13	DLI	Licença de Agência de Viagens	39	Apreciar o director técnico	12	11 dias úteis	15 dias úteis	100%	95%	
13	DLI	Licença de Agência de Viagens	40	Vistoriar as instalações	17	8 dias úteis	14 dias úteis	100%	85%	
13	DLI	Licença de Agência de Viagens	41	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	59	12 dias úteis	15 dias úteis	100%	85%	
13	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	4	12 dias úteis	15 dias úteis	100%	100%	
14	DLI	Cartão de Guia Turístico	43	Pedido de emissão do cartão de identificação	51	12 dias úteis	25 dias úteis	100%	95%	
14	DLI	Cartão de Guia Turístico	44	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	128	4 dias úteis	25 dias úteis	100%	95%	
14	DLI	Cartão de Guia Turístico	45	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	6	10 dias úteis	25 dias úteis	100%	95%	
15	DLI	Cartão de Candidato a Guia	46	Pedido de emissão do cartão de identificação	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	95%	
15	DLI	Cartão de Candidato a Guia	47	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	95%	
15	DLI	Cartão de Candidato a Guia	48	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	95%	
16	DLI	Cartão de	49	Pedido de emissão do cartão de identificação	3	22 dias úteis	25 dias úteis	100%	95%	
16	DLI	Cartão de	50	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	3	6 dias úteis	25 dias úteis	100%	95%	
16	DLI	Cartão de	51	Actualizar os idiomas aprovados no cartão de identificação	—	— dias úteis	25 dias úteis	—	95%	