

# Situação de Execução da Carta de Qualidade

## 4.º Semestre (2016)

n.º	Subunidade	Destinário	n.º	Item da Carta de Qualidade	N.º de Caso Concluído	Prazo Prometido	Percentagem da situação da execução	Meta para atingir	Razão por não ter atingida a meta
1	DRP		1	Informações Turísticas (Posto de Informações Turísticas)	378, 239	10 minutos	100%	90%	
2	DRP		2	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito: fax, email)	77	10 dias úteis	100%	90%	
	DRP		3	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente)	18	15 minutos	100%	90%	
	DRP		4	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 durante hora do serviço)	7	90 segundos	100%	90%	
	DRP		5	Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 fora da hora do serviço)	0	2 dias úteis	—	90%	
	DEP		6	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito: fax, email)	5	3 dias úteis	100%	90%	
3	DEP		7	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (pessoalmente)	0	1 dia útil	—	90%	
	DEP		8	Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por telefone)	1	1 dia útil	100%	90%	
	DEP		8	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito: fax, email)	2	5 dias úteis	100%	90%	
	DEP		9	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente)	0	2 dias úteis	—	90%	
	DEP		9	Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por telefone)	0	2 dias úteis	—	90%	
4	DGI		10	Galeria do Edifício "Ritz" (cedência/arrendamento)	7	5 dias úteis	100%	90%	
	DGI		11	Centro de Actividades Turísticas (cedência/arrendamento)	34	3 dias úteis	100%	95%	
5	DGI		12	Museu do Grande Prémio (visita)	7	3 minutos	100%	95%	
	DGI		13	Museu do Vinho (visita)	3	3 minutos	100%	95%	
6	Dipt		14	Pedido de subsídio para Indústria Turística	13	15 dias úteis	100%	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	1	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	16	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	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	7	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	18	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	4	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Hotel/Pensão	19	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	84	15 dias úteis	100%	85%	
8	DLI	Licença de Hotel/Pensão	20	Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial	2	15 dias úteis	100%	100%	
	DLI	Licença de Restaurante	21	Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício	6	25 dias úteis	83%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	22	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	4	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	0	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	24	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Restaurante	25	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	328	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	6	15 dias úteis	100%	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	0	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	28	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	0	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	0	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	30	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	1	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Sala de dança	31	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	13	15 dias úteis	100%	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	0	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	2	25 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Bar	34	Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos	1	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	0	25 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Bar	36	Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração	0	14 dias úteis	—	85%	
	DLI	Licença de Bar	37	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	106	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	3	15 dias úteis	100%	100%	
11	DLI	Licença Administrativa de Sauna e Massagens	39	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	10	15 dias úteis	100%	85%	
12	DLI	Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club"	40	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	5	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	13	15 dias úteis	100%	85%	
14	DLI	Licença de Agência de Viagens	42	Apreciar o director técnico	15	15 dias úteis	100%	95%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	43	Vistoriar as instalações	6	14 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Licença de Agência de Viagens	44	Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada	38	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	15 dias úteis	100%	100%	
15	DLI	Cartão de Guia Turístico	46	Pedido de emissão do cartão de identificação	7	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	47	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	281	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	48	Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	24	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Guia Turístico	49	Emissão da 2.ª via do cartão	1	15 dias úteis	100%	85%	
16	DLI	Cartão de Candidato a Guia	50	Pedido de emissão do cartão de identificação	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	51	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	52	Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Candidato a Guia	53	Emissão da 2.ª via do cartão	0	15 dias úteis	—	85%	
17	DLI	Cartão de Transferista	54	Pedido de emissão do cartão de identificação	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	55	Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade	1	15 dias úteis	100%	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	56	Actualizar os dados constantes do cartão de identificação	0	15 dias úteis	—	85%	
	DLI	Cartão de Transferista	57	Emissão da 2.ª via do cartão	0	15 dias úteis	—	85%	