

Situação de Execução da Carta de Qualidade 4 Semestre (2017)

| n.º | Subunidade | Destinatário | 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) | 280392 | 10 minutos | 100% | 90% | |
| 2 | DRP | | 2 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por escrito: fax, email) | 94 | 10 dias úteis | 80.86% | 90% | insuficiência pessoal |
| | DRP | | 3 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (pessoalmente) | 20 | 15 minutos | 100% | 90% | |
| | DRP | | 4 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 durante hora do serviço) | 14 | 90 segundos | 100% | 90% | |
| | DRP | | 5 | Aceitar as sugestões ou queixas dos turistas (por telefone: 28315566 fora da hora do serviço) | 3 | 2 dias úteis | 100% | 90% | |
| 3 | DEP | | 6 | Pedido de Informações sobre as estatísticas gerais do Turismo (por escrito: fax, email) | 4 | 3 dias úteis | 100% | 90% | |
| | 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) | 2 | 1 dia útil | 100% | 90% | |
| | DEP | | 9 | Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (por escrito: fax, email) | 0 | 5 dias úteis | — | 90% | |
| | DEP | | 10 | Pedido de Informações sobre as estatísticas especiais do Turismo (pessoalmente) | 0 | 2 dias úteis | — | 90% | |
| | DEP | | 11 | 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) | 9 | 5 dias úteis | 100% | 90% | |
| 5 | DGI | | | O Serviço (visitas) ao Museu fica suspenso temporariamente. | | | | | |
| 6 | D IPT | | 11 | Pedido de subsídio para Indústria Turística | | | | 85% | |
| 7 | D LI | Licença de Hotel/Pensão | 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% | |
| | D LI | Licença de Hotel/Pensão | 13 | Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos | 4 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Hotel/Pensão | 14 | Apreciar os pedidos de alteração das instalações e comunicar a resposta ao interessado por meio de ofício | 7 | 25 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Hotel/Pensão | 15 | Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração | 6 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Hotel/Pensão | 16 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 111 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Hotel/Pensão | 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% | |
| 8 | D LI | 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% | |
| | D LI | Licença de Restaurante | 19 | Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos | 8 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | 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% | |
| | D LI | Licença de Restaurante | 21 | Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração | 2 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Restaurante | 22 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 406 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Restaurante | 23 | Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial | 13 | 15 dias úteis | 100% | 100% | |
| 9 | D LI | 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% | |
| | D LI | Licença de Sala de dança | 25 | Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos | 0 | 14 dias úteis | — | 85% | |
| | D LI | 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% | |
| | D LI | Licença de Sala de dança | 27 | Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração | 0 | 14 dias úteis | — | 85% | |
| | D LI | Licença de Sala de dança | 28 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 14 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | 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% | |
| 10 | D LI | Licença de Bar | 30 | Apreciar os pedidos de licenciamento de novos estabelecimentos e comunicar a resposta aos interessados por meio de ofício | 0 | 25 dias úteis | — | 85% | |
| | D LI | Licença de Bar | 31 | Vistoriar as instalações dos projectos de novos estabelecimentos | 2 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | 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% | |
| | D LI | Licença de Bar | 33 | Vistoriar as instalações dos projectos da sua alteração | 3 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Bar | 34 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 147 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Bar | 35 | Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial | 1 | 15 dias úteis | 100% | 100% | |
| 11 | D LI | Licença Administrativa de Sauna e Massagens | 36 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 12 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| 12 | D LI | Licença Administrativa de Estabelecimento de "Health Club" | 37 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 6 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| 13 | D LI | Licença Administrativa de Estabelecimento de "Karaoke" | 38 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 13 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| 14 | D LI | Licença de Agência de Viagens | 39 | Apreciar o director técnico | 5 | 15 dias úteis | 100% | 95% | |
| | D LI | Licença de Agência de Viagens | 40 | Vistoriar as instalações | 5 | 14 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Agência de Viagens | 41 | Apreciar os pedidos de renovação da licença e emitir a licença renovada | 45 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Licença de Agência de Viagens | 42 | Devolução à entidade pagadora do montante que restou da publicação do extracto da nova licença no Boletim Oficial | 0 | 15 dias úteis | — | 100% | |
| 15 | D LI | Cartão de Guia Turístico | 43 | Pedido de emissão do cartão de identificação | 7 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Cartão de Guia Turístico | 44 | Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade | 126 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Cartão de Guia Turístico | 45 | Actualizar os dados constantes do cartão de identificação | 20 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Cartão de Guia Turístico | 46 | Emissão da 2ª via do cartão | 2 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| 16 | D LI | Cartão de Candidato a Guia | 47 | Pedido de emissão do cartão de identificação | 0 | 15 dias úteis | — | 85% | |
| | D LI | Cartão de Candidato a Guia | 48 | Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade | 0 | 15 dias úteis | — | 85% | |
| | D LI | Cartão de Candidato a Guia | 49 | Actualizar os dados constantes do cartão de identificação | 0 | 15 dias úteis | — | 85% | |
| | D LI | Cartão de Candidato a Guia | 50 | Emissão da 2ª via do cartão | 0 | 15 dias úteis | — | 85% | |
| 17 | D LI | Cartão de Transferista | 51 | Pedido de emissão do cartão de identificação | 4 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Cartão de Transferista | 52 | Pedido de renovação do cartão de identificação dentro do prazo de validade | 3 | 15 dias úteis | 100% | 85% | |
| | D LI | Cartão de Transferista | 53 | Actualizar os dados constantes do cartão de identificação | 0 | 15 dias úteis | — | 85% | |
| | D LI | Cartão de Transferista | 54 | Emissão da 2ª via do cartão | 0 | 15 dias úteis | — | 85% | |