

Relatório de trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSTE (2003)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
DPERP									
1	Informações por telefone sobre a procura e/ou a oferta de emprego	resposta imediata	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
2	Informações pessoais sobre a procura de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.31%	100.00%	100.00%	100.00%	99.41%	99.79%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.68%	99.64%	98.60%	99.76%	93.40%	99.47%
4	Oferta de emprego	atendimento imediato	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
5	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do FSS)	dentro de 3 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DMONR									
6	Recepção de pedidos sobre Mão-de-Obra Não Residente	dentro de 15 minutos	90%	99.60%	99.80%	98.82%	97.91%	98.98%	96.15%
7	Consulta telefónica sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	Consulta pessoal sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	atendimento dentro de 10 minutos	90%	100.00%	100.00%	96.15%	100.00%	90.00%	-
9	Consulta por escrito sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	contacto e acompanhamento do processo no prazo de 5 dias úteis	90%	-	-	-	-	-	-
DIT									
10	Informativo sobre relação laboral	atendimento dentro de 15 minutos	80%	93.78%	95.64%	94.71%	93.00%	91.70%	92.49%
11	Gravação automática para anotação das informações por meio do nosso telefone “338808”	dentro de 2 dias úteis	85%	-	-	-	-	-	-
12	Todas as reclamações apresentadas directamente no serviço informativo estão condicionadas à passagem do respectivo “Recibo de Apresentação de Queixa”.	imediate	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
GAI-DIT									
13	Aos trabalhadores reclamantes que apresentaram queixa no Serviço Informativo do DIT, será comunicado o nome do instrutor do processo instaurado.	dentro de 10 dias úteis	85%	98.50%	99.00%	99.00%	98.50%	99.00%	99.00%
14	Aos trabalhadores reclamantes e às empresas em causa, será comunicado o resultado final da nossa investigação, independentemente se o mesmo foi remetido ao Juízo ou foi ordenado o seu arquivamento por insubsistência da denúncia.	dentro de 10 dias úteis	85%	99.00%	98.50%	99.00%	99.00%	98.50%	99.00%
15	Aos trabalhadores reclamantes será transmitido o teor da sentença proferida pelo Tribunal.	dentro de 15 dias úteis	80%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	98.00%	98.00%
16	Serão notificados os trabalhadores reclamantes que tenham indemnizações a receber.	dentro de 15 dias úteis	90%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%
CFP									
17	Informações por telefone	Resposta imediata	95%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Informações personalizadas sobre os cursos	Atendimento dentro de 20 min.	85%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	Tempo de espera para inscrições	Atendimento dentro de 15 min.	85%	-	-	99.86%	98.81%	96.40%	99.09%
20	Formalidades para a inscrição	Conclusão dentro de 5 min.	85%	-	-	99.91%	99.87%	99.88%	99.84%
21	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	Dentro de 7 dias úteis	85%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
22	Consulta por escrito	Dentro de 5 dias úteis	90%	-	-	100.00%	100.00%	-	100.00%
23	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação em qualificação profissional	Dentro de 10 dias úteis	90%	-	-	-	-	-	-
24	Publicação da lista de admissão para a formação em aprendizagem	2ª semana de Agosto de cada ano	95%	-	-	-	-	-	-
25	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao CFP	Dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	100.00%	-	-	-
26	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	Dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	100.00%	-	-	-

Fonte: DSTE - OPT

Relatório de trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSTE (2003)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
DPERP									
1	Informações por telefone sobre a procura e/ou a oferta de emprego	resposta imediata	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
2	Informações pessoais sobre a procura de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	100.00%	100.00%	100.00%	99.74%	99.60%	100.00%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	98.40%	99.97%	99.97%	98.56%	100.00%	100.00%
4	Oferta de emprego	atendimento imediato	90%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%	95.00%
5	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do FSS)	dentro de 3 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DMONR									
6	Recepção de pedidos sobre Mão-de-Obra Não Residente	dentro de 15 minutos	90%	98.32%	99.07%	98.43%	97.51%	94.71%	98.98%
7	Consulta telefónica sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	Consulta pessoal sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	atendimento dentro de 10 minutos	90%	91.66%	100.00%	89.28%	96.00%	100.00%	100.00%
9	Consulta por escrito sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	contacto e acompanhamento do processo no prazo de 5 dias úteis	90%	-	-	100.00%	50.00%	100.00%	100.00%
DIT									
10	Informativo sobre relação laboral	atendimento dentro de 15 minutos	80%	94.13%	98.11%	95.14%	94.75%	100.00%	97.80%
11	Gravação automática para anotação das informações por meio do nosso telefone “338808”	dentro de 2 dias úteis	85%	-	-	-	-	-	-
12	Todas as reclamações apresentadas directamente no serviço informativo estão condicionadas à passagem do respectivo “Recibo de Apresentação de Queixa”.	imediate	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%
GAI-DIT									
13	Aos trabalhadores reclamantes que apresentaram queixa no Serviço Informativo do DIT, será comunicado o nome do instrutor do processo instaurado.	dentro de 10 dias úteis	85%	98.00%	99.00%	98.00%	99.00%	99.00%	100.00%
14	Aos trabalhadores reclamantes e às empresas em causa, será comunicado o resultado final da nossa investigação, independentemente se o mesmo foi remetido ao Juízo ou foi ordenado o seu arquivamento por insubsistência da denúncia.	dentro de 10 dias úteis	85%	98.00%	99.00%	100.00%	100.00%	98.50%	99.00%
15	Aos trabalhadores reclamantes será transmitido o teor da sentença proferida pelo Tribunal.	dentro de 15 dias úteis	80%	99.00%	98.00%	98.50%	99.00%	99.00%	98.00%
16	Serão notificados os trabalhadores reclamantes que tenham indemnizações a receber.	dentro de 15 dias úteis	90%	99.00%	99.00%	99.00%	98.00%	98.00%	99.50%
CFP									
17	Informações por telefone	Resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Informações personalizadas sobre os cursos	Atendimento dentro de 20 min.	85%	100.00%	100.00%	99.82%	100.00%	100.00%	100.00%
19	Tempo de espera para inscrições	Atendimento dentro de 15 min.	85%	99.89%	100.00%	99.56%	100.00%	99.80%	100.00%
20	Formalidades para a inscrição	Conclusão dentro de 5 min.	85%	99.89%	99.13%	99.83%	99.36%	99.50%	99.51%
21	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	Dentro de 7 dias úteis	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
22	Consulta por escrito	Dentro de 5 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	66.67%	100.00%	100.00%	0.00%
23	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação em qualificação profissional	Dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	-	-	100.00%	-	-
24	Publicação da lista de admissão para a formação em aprendizagem	2ª semana de Agosto de cada ano	95%	-	100.00%	-	-	-	-
25	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao CFP	Dentro de 7 dias úteis	90%	100.00%	-	-	100.00%	-	-
26	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	Dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	-	-	-	-

Fonte: DSTE - OPT