

## Relatório de trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2004)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.
<b>DPE</b>									
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%	99.87%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	100.00%	99.97%	100.00%	99.97%	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%
<b>DTNR</b>									
6	Recepção de pedidos sobre Mão-de-Obra Não Residente	dentro de 15 minutos	90%	98.06%	96.35%	92.16%	97.70%	95.83%	98.10%
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%	100.00%	95.65%	97.22%	94.11%
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DIT</b>									
10	Informativo sobre relação laboral	atendimento dentro de 15 minutos	80%	96.66%	96.90%	98.38%	96.16%	99.51%	93.70%
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".	imediata	99%	99.50%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.50%
<b>SAA-DIT</b>									
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%	99.80%	97.50%	99.00%	99.50%	100.00%	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%	99.00%	98.50%	99.00%	99.00%	100.00%	100.00%
15	Aos trabalhadores reclamantes será transmitido o teor da sentença proferida pelo Tribunal.	dentro de 15 dias úteis	80%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.80%	100.00%
16	Serão notificados os trabalhadores reclamantes que tenham indemnizações a receber.	dentro de 15 dias úteis	90%	99.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DFP</b>									
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%	99.67%	99.73%	99.75%	99.73%	99.89%	99.78%
19	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 min.	85%	99.04%	99.57%	99.75%	99.50%	98.68%	97.63%
20	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 min.	85%	96.78%	91.99%	96.67%	91.93%	87.47%	99.76%
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%	-	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 DFP	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%	100.00%	-	-
<b>DSSO</b>									
27	Consulta pessoal sobre o curso de "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional na Construção Civil"	atendimento dentro de 20 min.	85%	-	100.00%	100.00%	100.00%	-	-
28	Inscrição no curso de "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional na Construção Civil"	atendimento dentro de 20 min.	85%	-	95.65%	95.65%	100.00%	100.00%	100.00%
29	Emissão de aviso sobre o início do curso de "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional na Construção Civil"	dentro de 20 minutos	85%	-	95.65%	95.65%	100.00%	100.00%	100.00%
30	Consulta pessoal sobre a segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 min.	85%	-	-	100.00%	100.00%	-	-
31	Pedido, por escrito, de informações sobre a segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	80%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
32	Pedido por escrito para exame médico sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	80%	-	-	-	-	100.00%	100.00%
<b>OPT</b>									
33	Tratamento de queixas e reclamações	resposta dentro de 30 dias	80%	-	100.00%	85.71%	100.00%	100.00%	-

## Relatório de trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2004)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
<b>DPE</b>									
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%	100.00%	99.93%	100.00%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.94%	100.00%	99.96%	99.94%	100.00%	99.88%
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%
<b>DTNR</b>									
6	Recepção de pedidos sobre Mão-de-Obra Não Residente	dentro de 15 minutos	90%	97.83%	96.82%	91.53%	81.96%	79.18%	90.66%
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%	99.24%	100.00%	100.00%	95.97%	93.05%	91.30%
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%	100.00%	100.00%	100.00%	93.30%	100.00%
<b>DIT</b>									
10	Informativo sobre relação laboral	atendimento dentro de 15 minutos	80%	93.50%	96.71%	93.73%	86.46%	91.69%	88.20%
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".	imediata	99%	100.00%	99.50%	100.00%	99.00%	100.00%	100.00%
<b>SAA-DIT</b>									
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%	100.00%	98.50%	99.00%	98.90%	99.00%	96.00%
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%	100.00%	98.50%	100.00%	100.00%	98.00%
15	Aos trabalhadores reclamantes será transmitido o teor da sentença proferida pelo Tribunal.	dentro de 15 dias úteis	80%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.50%
16	Serão notificados os trabalhadores reclamantes que tenham indemnizações a receber.	dentro de 15 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DFP</b>									
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%	99.68%	99.72%	99.80%	99.35%	100.00%	98.92%
19	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 min.	85%	95.58%	100.00%	100.00%	99.79%	99.00%	99.50%
20	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 min.	85%	99.56%	99.79%	98.60%	99.57%	99.63%	99.75%
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%	0.00%	-	100.00%
23	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação em qualificação profissional	dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	-	-	-	-	-
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 DFP	dentro de 7 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	-
26	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	-	-	-	-
<b>DSSO</b>									
27	Consulta pessoal sobre o curso de "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional na Construção Civil"	atendimento dentro de 20 min.	85%	-	100.00%	-	-	-	-
28	Inscrição no curso de "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional na Construção Civil"	atendimento dentro de 20 min.	85%	100.00%	100.00%	100.00%	95.65%	100.00%	100.00%
29	Emissão de aviso sobre o início do curso de "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional na Construção Civil"	dentro de 20 minutos	85%	100.00%	100.00%	100.00%	95.65%	100.00%	100.00%
30	Consulta pessoal sobre a segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 min.	85%	-	100.00%	-	100.00%	-	-
31	Pedido, por escrito, de informações sobre a segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	80%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
32	Pedido por escrito para exame médico sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	80%	100.00%	100.00%	-	-	-	-
<b>OPT</b>									
33	Tratamento de queixas e reclamações	resposta dentro de 30 dias	80%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%