

Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2005)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.
DPE									
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%	99.81%	99.82%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	90%	99.95%	100.00%	99.97%	100.00%	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 ⁽¹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	Recepção dos diversos pedidos sobre trabalhadores não-residentes ^(B)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽¹⁾	90%	79.90%	80.58%	80.87%	88.26%	81.21%	89.44%
7	Informações por telefone sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	Atendimento personalizado para informações sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	atendimento dentro de 10 minutos	90%	76.92%	96.27%	91.91%	94.42%	95.29%	97.78%
9	Informações por escrito sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	contacto e acompanhamento do processo no prazo de 5 dias úteis	90%	71.40%	100.00%	91.00%	90.00%	90.00%	100.00%
DIT									
10	Informativo sobre questões laborais ^(C)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽²⁾	85%	93.70%	99.26%	99.09%	98.41%	96.56%	97.64%
11	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "400333" ^(D)	resposta dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	-	98.00%	99.00%	99.00%	99.00%	100.00%
12	Emissão do "Recibo de Apresentação de Queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo	imediata	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	Apresentação de denúncias ou reclamações ^{(C)(G)}	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85%	-	-	98.00%	94.55%	96.07%	97.63%
14	Comunicação ao reclamante do nome do inspector responsável pelo seu caso	dentro de 10 dias úteis	90%	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.00%
15	Comunicação aos reclamantes e às empresas em causa, independentemente da remessa do processo ao Juízo ou do seu arquivamento por insubsistência da denúncia	dentro de 10 dias úteis	90%	99.00%	99.50%	99.50%	99.50%	99.50%	100.00%
16	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	98.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	dentro de 15 dias úteis ⁽⁴⁾	95%	99.70%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o instrutor do processo através do telefone 400333 ^(G)	dentro de 5 dias úteis	90%	-	-	99.00%	-	-	-
DFP									
19	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos ⁽⁵⁾	90%	99.45%	99.65%	99.86%	99.60%	99.14%	99.09%
21	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	90%	98.85%	99.72%	99.74%	98.31%	98.50%	99.30%
22	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	90%	99.81%	98.60%	99.74%	99.33%	98.77%	99.65%
23	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
24	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	5 dias úteis	90%	-	-	-	0.00%	0.00%	100.00%
25	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional ^(E)	dentro de 10 dias úteis ⁽⁶⁾	90%	-	-	100.00%	-	100.00%	-
26	Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos	dentro de 10 dias úteis	85%	-	-	-	-	-	100.00%
27	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao DFP	dentro de 7 dias úteis	90%	-	100.00%	-	-	-	100.00%
28	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	-	100.00%	-	-
DSSO									
29	Consulta personalizada sobre o curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 20 minutos	90%	-	-	-	-	-	-
30	Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 20 minutos ⁽⁷⁾	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
31	Emissão do aviso para o início do curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	dentro de 20 minutos	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
32	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 minutos	90%	-	-	100.00%	100.00%	-	-
33	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
34	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	85%	100.00%	-	-	100.00%	-	-
OPT									
35	Tratamento de queixas e reclamações ^(F)	resposta dentro de 30 dias	80%	100.00%	71.43%	100.00%	-	100.00%	100.00%

Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2005)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
DPE									
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%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	90%	99.92%	99.95%	100.00%	100.00%	99.94%	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 ⁽¹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	Recepção dos diversos pedidos sobre trabalhadores não-residentes ^(B)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽¹⁾	90%	88.55%	91.82%	92.37%	84.43%	87.45%	83.63%
7	Informações por telefone sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	Atendimento personalizado para informações sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	atendimento dentro de 10 minutos	90%	96.60%	88.81%	98.15%	95.67%	92.36%	87.98%
9	Informações por escrito sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	contacto e acompanhamento do processo no prazo de 5 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DIT									
10	Informativo sobre questões laborais ^(C)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽²⁾	85%	100.00%	99.00%	99.73%	99.02%	98.91%	96.70%
11	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "400333" ^(D)	resposta dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	99.50%	100.00%	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	Emissão do "Recibo de Apresentação de Queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo	imediata	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	Apresentação de denúncias ou reclamações ^{(C)(G)}	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85%	99.34%	99.30%	99.39%	98.10%	98.13%	96.77%
14	Comunicação ao reclamante do nome do inspector responsável pelo seu caso	dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	Comunicação aos reclamantes e às empresas em causa, independentemente da remessa do processo ao Juízo ou do seu arquivamento por insubsistência da denúncia	dentro de 10 dias úteis	90%	99.80%	100.00%	100.00%	99.80%	91.00%	91.00%
16	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	99.50%	99.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	dentro de 15 dias úteis ⁽⁴⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o instrutor do processo através do telefone 400333 ^(G)	dentro de 5 dias úteis	90%	99.50%	99.50%	99.50%	99.50%	98.50%	98.50%
DFP									
19	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos ⁽⁵⁾	90%	100.00%	97.17%	99.42%	98.86%	99.25%	100.00%
21	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	90%	99.64%	97.22%	99.31%	99.08%	99.05%	99.68%
22	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	90%	97.90%	98.79%	99.41%	99.23%	99.80%	99.84%
23	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
24	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	5 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	-	-	100.00%	-
25	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional ^(E)	dentro de 10 dias úteis ⁽⁶⁾	90%	100.00%	-	-	-	100.00%	-
26	Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos	dentro de 10 dias úteis	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
27	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao DFP	dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	-	-	-	-
28	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	-	-	-	-
DSSO									
29	Consulta personalizada sobre o curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 20 minutos	90%	100.00%	-	-	100.00%	-	-
30	Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 20 minutos ⁽⁷⁾	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
31	Emissão do aviso para o início do curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	dentro de 20 minutos	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
32	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 minutos	90%	-	-	-	-	100.00%	-
33	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
34	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	85%	-	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
OPT									
35	Tratamento de queixas e reclamações ^(F)	resposta dentro de 30 dias	80%	50.00%	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%

- (A) Horas de entrega de documentos: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 12H30 e das 14H30 às 17H15 (6ª feira às 17H00)
 - (B) Horas de entrega de documentos: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 12H30 e das 14H30 às 16H45
 - (C) Horas de expediente: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30
 - (D) Fora das horas de expediente.
 - (E) Afixação das listas de admissão no Departamento de Formação Profissional e contactos por telefone.
 - (F) Deve conter a identificação e fornecer o número de telefone e a morada para contacto directo.
 - (G) A ser introduzida no 2.º trimestre de 2005.
-
- (1) O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.
 - (2) Excepto nos casos em que é necessário um estudo jurídico complexo ou o atendimento directo por um jurista.
 - (3) Nos casos em que são solicitadas respostas escritas, são necessários mais 5 (cinco) dias úteis.
 - (4) No prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data em que se tomou conhecimento do depósito da importância de compensação na conta bancária destes Serviços.
 - (5) Início do cálculo conforme a hora em que foi retirada a ficha.
 - (6) Cálculo a partir do dia seguinte ao da conclusão das entrevistas de todos os candidatos.
 - (7) O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente todos os documentos ou dados necessários e completos e que já tenha preenchido o boletim de matrícula e optado pelo curso, havendo outras organizações para as inscrições colectivas.