

Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2006)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	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%	99.89%	100.00%	100.00%	99.90%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	90%	99.94%	99.40%	99.94%	99.94%	99.95%	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%	81.87%	77.90%	77.36%	80.32%	69.96%	86.27%
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%	97.05%	96.94%	95.94%	98.18%	97.74%	98.36%
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%	95.70%	95.09%	97.41%	94.31%	88.84%	93.73%
11	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "400333" ^(D)	resposta dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	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)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85%	96.25%	94.02%	93.57%	94.89%	83.60%	90.42%
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%	91.00%	99.80%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
16	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	100.00%	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%	100.00%	100.00%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%
18	Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o instrutor do processo através do telefone 400333	dentro de 5 dias úteis	90%	98.50%	99.50%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
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%	99.23%	93.95%	98.76%	99.50%	98.49%	97.56%
21	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	90%	99.50%	95.66%	98.23%	98.30%	99.01%	99.07%
22	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	90%	98.26%	99.34%	100.00%	99.32%	100.00%	100.00%
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	10 dias úteis ⁽⁸⁾	90%	-	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%	-	-	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%	-	-	100.00%	-	100.00%	100.00%
28	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	-	100.00%	100.00%	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%	100.00%	100.00%	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%	99.00%	99.70%	99.71%	99.84%	99.22%	99.48%
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%	99.70%	99.71%	99.84%	99.22%	99.48%
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%	100.00%	100.00%	100.00%

Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2006)

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%	99.87%	100.00%
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	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%	70.81%	66.50%	63.64%	62.27%	74.46%	
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%	91.45%	94.42%	93.85%	89.50%	90.57%	
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%	85.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DIT									
10	Informativo sobre questões laborais ^(C)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽²⁾	85%	91.38%	95.04%	90.52%	90.89%	90.89%	88.47%
11	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "400333" ^(D)	resposta dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	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)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85%	88.30%	95.45%	91.95%	90.87%	92.06%	93.30%
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%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
16	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	100.00%	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%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%
18	Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o instrutor do processo através do telefone 400333	dentro de 5 dias úteis	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
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%	97.93%	98.70%	95.27%	100.00%	98.18%	97.36%
21	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	90%	95.80%	98.81%	95.96%	97.86%	96.64%	98.39%
22	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	90%	100.00%	99.90%	99.83%	100.00%	100.00%	100.00%
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	10 dias úteis ⁽⁸⁾	90%	-	-	-	-	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%	100.00%	100.00%	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%	99.20%	99.62%	99.38%	99.64%	97.58%	99.50%
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%	99.20%	99.62%	99.38%	99.64%	97.58%	99.50%
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%	100.00%	-
OPT									
35	Tratamento de queixas e reclamações ^(F)	resposta dentro de 30 dias	80%	50.00%	100.00%	100.00%	100.00%	85.71%	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.
-
- (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.
 - (8) Revisto em 2006
-
- (*) Foi suspenso o serviço a partir de 12-2006.