

Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2007)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços		
				Jan.	Fev.	Mar.
DPE						
1	Informações por telefone sobre a procura e/ou a oferta de emprego	resposta imediata	90%	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%
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	90%	99.91%	100.00%	100.00%
4	Oferta de emprego	atendimento imediato	90%	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%
*	Informações por telefone sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%
*	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%
DIT						
6	Informativo sobre questões laborais ^(B)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽²⁾	85%	93.33%	86.34%	88.31%
7	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação*28400333 ^(C)	resposta dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%
8	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%
9	Apresentação de denúncias ou reclamações ^(B)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85%	89.01%	85.31%	82.73%
10	Comunicação ao reclamante do nome do inspector responsável pelo seu caso	dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%
11	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%
12	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%
13	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	dentro de 15 dias úteis ⁽⁴⁾	95%	99.80%	99.80%	99.80%
14	Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o instrutor do processo através do telefone 28400333	dentro de 5 dias úteis	90%	99.60%	99.60%	99.60%
DFP						
15	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%
16	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos ⁽⁵⁾	90%	100.00%	97.61%	99.29%
17	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	90%	97.52%	96.67%	99.14%
18	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	90%	99.78%	99.89%	100.00%
19	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis ⁽¹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%
20	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	10 dias úteis	90%	100.00%	-	100.00%
21	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional ^(B)	dentro de 10 dias úteis ⁽⁶⁾	90%	100.00%	-	-
22	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%
23	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao DFP	dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	100.00%
24	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	90%	-	-	-
DSSO						
25	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%	-	-	-
26	Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 20 minutos ⁽⁷⁾	85%	99.63%	99.53%	98.96%
27	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%	99.63%	99.53%	98.96%
28	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 minutos	90%	-	100.00%	-
29	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	85%	100.00%	100.00%	100.00%
30	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						
31	Tratamento de queixas e reclamações ^(B)	resposta dentro de 30 dias	80%	100.00%	100.00%	83.33%

Fonte:DSAL - OPT

Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2007)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados											
				Abr.	Mai	Jun.	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%	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%	99.87%	100.00%	100.00%	100.00%	98.42%	99.55%	100.00%	100.00%		
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	90%	100.00%	99.90%	99.91%	100.00%	100.00%	100.00%	99.40%	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%	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⁾	95% ⁽⁸⁾	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
*	Informações por telefone sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residente ⁽⁹⁾	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%										
*	Informações por escrito sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes ⁽⁸⁾	contacto e acompanhamento do processo no prazo de 5 dias úteis	90%	83.00%	100.00%										
DIT															
6	Informativo sobre questões laborais ^(B)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽²⁾	85%	84.51%	87.25%	91.63%	92.02%	94.40%	87.42%	78.99%	79.87%	78.70%			
7	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "28400333" ^(C)	resposta dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
8	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
9	Apresentação de denúncias ou reclamações ^(B)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85%	75.00%	86.73%	84.56%	89.27%	89.96%	81.98%	80.41%	79.31%	80.10%			
10	Comunicação ao reclamante do nome do inspector responsável pelo seu caso	dentro de 10 dias úteis	95% ⁽⁸⁾	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
11	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	95% ⁽⁸⁾	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%		
12	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
13	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%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%		
14	Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o instrutor do processo através do telefone 28400333	dentro de 5 dias úteis	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%		
DFP															
15	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
16	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos ⁽⁵⁾	95% ⁽⁸⁾	98.98%	98.06%	100.00%	97.87%	92.80%	95.41%	96.45%	-	19.04%			
17	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	95% ⁽⁸⁾	99.10%	99.23%	98.78%	97.86%	97.48%	95.99%	96.94%	100.00%	67.21%			
18	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	95% ⁽⁸⁾	100.00%	99.84%	99.92%	99.56%	99.78%	99.83%	99.74%	100.00%	99.79%			
19	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis ⁽¹⁾	95% ⁽⁸⁾	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
20	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	10 dias úteis	95% ⁽⁸⁾	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	100.00%			
21	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional ^(D)	dentro de 10 dias úteis ⁽⁶⁾	95% ⁽⁸⁾	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%	100.00%	-			
22	Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos	dentro de 10 dias úteis	90% ⁽⁸⁾	100.00%	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
23	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao DFP	dentro de 7 dias úteis	95% ⁽⁸⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
24	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	95% ⁽⁸⁾	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
DSSO															
25	Consulta personalizada sobre o curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁸⁾	90%	100.00%	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
26	Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁷⁾⁽⁸⁾	85%	99.17%	99.19%	98.63%	99.06%	96.57%	98.86%	97.95%	98.67%	100.00%			
27	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%	99.17%	99.19%	98.63%	99.06%	96.57%	98.86%	97.95%	98.67%	100.00%			
28	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 minutos	95% ⁽⁸⁾	-	100.00%	100.00%	-	100.00%	-	100.00%	-	-			
29	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	90% ⁽⁸⁾	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
30	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	90% ⁽⁸⁾	-	-	-	-	-	100.00%	-	100.00%	-			
OPT															
31	Tratamento de queixas e reclamações ^(E)	resposta dentro de 30 dias	85% ⁽⁸⁾	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	80.00%	100.00%	100.00%			

Fonte: DSAL - OPT

(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 expediente: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30

(C) Fora das horas de expediente.

(D) Afixação das listas de admissão no Departamento de Formação Profissional e contactos por telefone.

(E) 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 2007

* De acordo com o artigo 2º do Regulamento Administrativo nº 10/2007, a Divisão de Trabalhadores Não Residentes foi extinta no dia 28 de Maio, tendo esses serviços, o da recepção dos diversos pedidos sobre trabalhadores não-residentes e o de atendimento personalizado para informações sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes também sido cancelados.