

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

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados
<b>DPERP</b>				
1	Informações por telefone sobre a procura e/ou a oferta de emprego	resposta imediata	90%	95.00%
2	Informações pessoais sobre a procura de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.82%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	98.95%
4	Oferta de emprego	atendimento imediato	90%	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%
<b>DMONR</b>				
6	Recepção de pedidos sobre Mão-de-Obra Não Residente	dentro de 15 minutos	90%	98.19%
7	Consulta telefónica sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	resposta imediata	95%	100.00%
8	Consulta pessoal sobre o procedimento dos pedidos de Mão-de-Obra Não Residente	atendimento dentro de 10 minutos	90%	96.64%
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%	87.50%
<b>DIT</b>				
10	Informativo sobre relação laboral	atendimento dentro de 15 minutos	80%	95.10%
11	Gravação automática para anotação das informações por meio do nosso telefone "338808"	dentro de 2 dias úteis	85%	Não há registo da utilização deste serviço
12	Todas as reclamações apresentadas directamente no serviço informativo estão condicionadas à passagem do respectivo "Recibo de Apresentação de Queixa".	imediata	99%	99.83%
<b>GAI-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%	98.83%
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%	98.96%
15	Aos trabalhadores reclamantes será transmitido o teor da sentença proferida pelo Tribunal.	dentro de 15 dias úteis	80%	98.63%
16	Serão notificados os trabalhadores reclamantes que tenham indemnizações a receber.	dentro de 15 dias úteis	90%	98.88%
<b>CFP</b>				
17	Informações por telefone	Resposta imediata	95%	100.00%
18	Informações personalizadas sobre os cursos	Atendimento dentro de 20 min.	85%	99.98%
19	Tempo de espera para inscrições	Atendimento dentro de 15 min.	85%	99.44%
20	Formalidades para a inscrição	Conclusão dentro de 5 min.	85%	99.67%
21	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	Dentro de 7 dias úteis	85%	100.00%
22	Consulta por escrito	Dentro de 5 dias úteis	90%	85.19%
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%	100.00%
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%