

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

Serviços Envoltorios		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos	Nível dos Serviços concretizados
DPE				
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%	99.98%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.97%
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%
DTNR				
6	Recepção de pedidos sobre Mão-de-Obra Não Residente	dentro de 15 minutos	90%	93.02%
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%	97.21%
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%	99.44%
DIT				
10	Informativo sobre relação laboral	atendimento dentro de 15 minutos	80%	94.30%
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%	99.71%
SAA-DIT				
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%	98.93%
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%	99.25%
15	Aos trabalhadores reclamantes será transmitido o teor da sentença proferida pelo Tribunal.	dentro de 15 dias úteis	80%	99.78%
16	Serão notificados os trabalhadores reclamantes que tenham indemnizações a receber.	dentro de 15 dias úteis	90%	99.96%
DFP				
17	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%
18	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 min.	85%	99.67%
19	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 min.	85%	99.00%
20	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 min.	85%	96.79%
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%	88.89%
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 marcam 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%
DSSO				
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%	98.81%
29	Emissão de aviso sobre o início do curso de “Cartão de Formação em Segurança Ocupacional na Construção Civil”	dentro de 20 minutos	85%	98.81%
30	Consulta pessoal sobre a segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 min.	85%	100.00%
31	Pedido, por escrito, de informações sobre a segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	80%	100.00%
32	Pedido por escrito para exame médico sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	80%	100.00%
OPT				
33	Tratamento de queixas e reclamações	resposta dentro de 30 dias	80%	98.57%