

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

Serviços Envolventes		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%	99.97%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.98%
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%
6	Recepção dos diversos pedidos sobre trabalhadores não-residentes	atendimento dentro de 15 minutos	90%	85.71%
7	Informações por telefone sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	resposta imediata	95%	100.00%
8	Atendimento personalizado para informações sobre o procedimento dos pedidos de trabalhadores não-residentes	atendimento dentro de 10 minutos	90%	92.68%
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%	95.20%
DIT				
10	Informativo sobre questões laborais	atendimento dentro de 15 minutos	85%	98.17%
11	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "400333"	resposta dentro de 2 dias úteis	90%	99.41%
12	Emissão do "Recibo de Apresentação de Queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo	imediate	99%	100.00%
13	Apresentação de denúncias ou reclamações	atendimento dentro de 20 minutos	85%	97.73%
14	Comunicação ao reclamante do nome do inspector responsável pelo seu caso	dentro de 10 dias úteis	90%	99.75%
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%	98.22%
16	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	99.79%
17	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	dentro de 15 dias úteis	95%	99.98%
18	Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o instrutor do processo através do telefone 400333	dentro de 5 dias úteis	90%	99.14%
DFP				
19	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%
20	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.29%
21	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos	90%	99.03%
22	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos	90%	99.24%
23	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis	90%	100.00%
24	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	5 dias úteis	90%	66.67%
25	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional	dentro de 10 dias úteis	90%	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%
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%	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	85%	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%
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%
34	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	85%	100.00%
OPT				
35	Tratamento de queixas e reclamações	resposta dentro de 30 dias	80%	91.04%