

### Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2019)

Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
			Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
<b>DE</b>								
1 Oferta de emprego	1 . Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90%	100.00%					
2 Pedido de emprego	2 . Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	100.00%					
	3 . Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	98.62%					
3 Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do Fundo de Segurança Social)	4 . Obtenção da confirmação do pedido de subsídio de desemprego (A confirmação pode ser obtida após 3 dias úteis da verificação dos requisitos)	95%	100.00%					
<b>DIT</b>								
4 Informativo sobre questões laborais	5 . Informativo sobre questões laborais <sup>1</sup> (Atendimento dentro de 15 minutos) <sup>2</sup>	85%	79.48%					
	6 . Informações por telefone sobre questões laborais - Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" ( Dentro de 2 dias úteis ) <sup>4</sup>	90%	100.00%					
5 Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo das direitos laborais	7 . Apresentação de denúncias ou reclamações <sup>1</sup> (Atendimento dentro de 20 minutos) <sup>2</sup>	85%	84.92%					
	8 . Emissão do respectivo "Recibo de Apresentação de Queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo (Imediata)	99%	100.00%					
	9 . Em caso do recepção de carta queixa com endereço concreto de contacto ou quando seja necessário instaurar processo devido ao aparecimento de nova matéria de queixa durante o tratamento, ou na alteração do instrutor responsável pelo tratamento do processo, o Departamento de Inspeção do Trabalho irá comunicar ao reclamante por mensagem telefónica ou via postal o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo (Dentro de 5 dias úteis)	90%	100.00%					
	10 . Comunicação aos reclamantes e às empresas em caus sobre o resultado do tratamento do processo ( Dentro de 10 dias úteis )	95%	100.00%					
	11 . Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal (Dentro de 10 dias úteis)	90%	100.00%					
	12 . Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) <sup>5</sup>	95%	100.00%					
	13 . Depois da apresentação pessoal da queixa sobre relações laborais, o reclamante também pode consultar o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo através do Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 3 dias úteis)	90%	100.00%					
<b>DSSO</b>								
6 Curso de formação para obtenção do "Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil"	14 . Consulta personalizada sobre o curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil" (Atendimento dentro de 15 minutos)	90%	---					
	15 . Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil" (Atendimento dentro de 15 minutos) <sup>6</sup>	90%	90.73%					
	16 . Emissão do aviso para o início do curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil" (Dentro de 15 minutos)	90%	95.51%					
7 Informações sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	17 . Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	---					
	18 . Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Resposta dentro de 15 dias úteis)	95%	100.00%					
8 A realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	19 . Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional (Resposta dentro de 10 dias úteis)	95%	---					
<b>DFP</b>								
9 Cursos de formação profissional	20 . Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	98.40%					
	21 . Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional (Resposta em 5 dias úteis)	95%	100.00%					
	22 . Apresentar sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos (Dentro de 10 dias úteis)	95%	100.00%					
	23 . Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	99.19%					
	24 . Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95%	96.75%					
	25 . Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) <sup>8</sup> (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>9,10</sup>	90%	100.00%					
	26 . Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>11</sup> (Dentro de 7 dias úteis) <sup>12</sup>	95%	100.00%					
	27 . Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>7</sup>	95%	100.00%					
10 Avaliação da Qualificação Profissional	28 . Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	96.30%					
	29 . Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	99.21%					
	30 . Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95%	94.49%					
	31 . Emissão de declaração sobre o certificado de qualificação profissional (Dentro de 5 dias úteis) <sup>7</sup>	95%	100.00%					
	32 . Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>9,10</sup>	90%	100.00%					

DCTNR							
11	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	33. Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis 34. Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90%	---			
12	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados	35. Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis 36. Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%			
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	37. Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis 38. Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%			
14	Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio	39. Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis 40. Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%			
15	Informação sobre a redução do número de trabalhadores	41. Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	90%	---			
16	Pedido de prorrogação do prazo para repor o número mínimo da contratação de trabalhadores locais	42. Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	90%	---			
17	Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes	43. Resposta dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%			

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

(2) Excepto nos casos em que é necessário um estudo jurídico complexo ou o atendimento directo por um jurista.

(3) Fora das horas de expediente.

(4) Nos casos em que são solicitadas respostas escritas, são necessários mais 5 (cinco) dias úteis.

(5) No prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data em que se tomou conhecimento do depósito da importância de compensação na conta bancária destes Serviços.

(6) 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.

(7) O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.

(8) Aplicam-se aos cursos de formação: Aprendizagem, Aperfeiçoamento

(9) Após a apresentação de inscrição nas horas de expediente ou fora das horas de expediente, a resposta será efectuada no dia seguinte útil.

(10) Resposta ou confirmação da respectiva inscrição através da via electrónica (e-mail, fax ou mensagem do telemóvel).

(11) As listas de admissão serão afixadas no Centro de Formação Profissional e também notificadas via SMS.

(12) Cálculo a partir do dia seguinte ao da conclusão das entrevistas de todos os candidatos.