Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços		Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
DE									
1 Oferta de emprego	1	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90%	92.13%	94.59%	98.56%	84.55%	99.07%	97.80%
2 Pedido de emprego	2 .	Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	3 .	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	95.89%	97.74%	94.84%	89.78%	97.98%	97.67%
3 Documento de confirmação relativo ao subsídio de desemprego involuntário	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DIT									
4 Informativo sobre questões laborais	5 .	Informativo sobre questões laborais[1] (Atendimento dentro de 15 minutos)[2]	85%	85.20%	85.78%	84.28%	81.32%	87.76%	86.83%
	6 .	Informações por telefone sobre questões laborais - Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 2 dias úteis) 4	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5 Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo das direitos laborais	7 .	Apresentação de denúncias ou reclamações[1] (Atendimento dentro de 20 minutos)[2]	85%	85.19%	85.42%	85.43%	85.44%	86.36%	88.24%
	8 .	Emissão do respectivo "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%
	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 Inspecção 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	10 .	Comunicação aos reclamantes e às empresas em caus sobre o resultado do tratamento do processo (Dentro de 10 dias úteis)	95%	97.74%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.30%
	11 .	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal (Dentro de 10 dias úteis)	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	12 .	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis)[5]	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços		Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
DSSO									
6 Curso de formação para obtenção do "Cartão de Segurança Ocupacional"	14 .	Atendimento presencial, sobre a consulta relativa ao curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**
	15 .	Atendimento para inscrição no curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos [6]	90%	**98.99%**	**96.30%**	**98.38%**	**98.29%**	**98.17%**	**97.47%**
	16 .	Emissão do aviso de início das aulas do curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90%	**98.84%**	**99.03%**	**98.45%**	**98.83%**	**97.88%**	**97.55%**
7 Informações sobre a hygiene, segurança e saúde ocupacional	17 .	Atendimento presencial, para pedido de parecer sobre a saúde ocupacional e os cuidados de saúde, dentro de 15 minutos	95%	--	--	--	--	**100.00%**	--
	18 .	Atendimento presencial, para pedido de parecer sobre a avaliação e análise dos factores prejudiciais à saúde e à condição de segurança no ambiente de trabalho, dentro de 15 minutos	95%	--	--	--	--	--	--
	19 .	Resposta ao pedido por escrito, de parecer sobre a saúde ocupacional e os cuidados de saúde, dentro de 15 dias úteis	95%	--	--	--	--	--	--
	20 .	Resposta ao pedido por escrito, de parecer sobre a avaliação e análise dos factores prejudiciais à saúde e à condição de segurança no ambiente de trabalho, dentro de 15 dias úteis	95%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**
8 A realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	21 .	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional (Resposta dentro de 10 dias úteis)	95%	--	--	--	--	--	--
DFP									
9 Cursos de formação profissional	22 .	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	**98.74%**	**97.23%**	**98.44%**	**97.94%**	**98.69%**	**97.43%**
	23	Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional (Resposta em 5 dias úteis)	95%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**
	24	Apresentar sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos (Dentro de 10 dias úteis)	95%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**
	25	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	**97.88%**	**97.19%**	**98.24%**	**98.01%**	**97.45%**	**97.11%**
	26	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos)[7]	95%	**95.06%**	**95.00%**	**95.07%**	**96.69%**	**95.92%**	**95.38%**
	27	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) 8,9	90%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**
	28	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional (Dentro de 7 dias úteis)[7]	95%	--	**100.00%**	**100.00%**	--	--	--
	29	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis)[7]	95%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**
10 Avaliação da Qualificação Profissional	30	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	**98.72%**	**100.00%**	**98.31%**	**98.04%**	**100.00%**	**100.00%**
	31	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	**98.92%**	**100.00%**	**98.56%**	**97.33%**	**98.44%**	**95.59%**
	32	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos)[7]	95%	**94.62%**	**96.08%**	**95.68%**	**97.33%**	**98.44%**	**98.53%**
	33	Emissão de declaração sobre o certificado de qualificação profissional (Dentro de 5 dias úteis)7	95%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	--	**100.00%**	**100.00%**
	34	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) 8,9	90%	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços		Indicadores da qualidade de serviços		Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
					Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
DCTNR										
11	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	35	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90%	--	100.00%	100.00%	100.00%	--	100.00%
		36	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	--	--	--	--	--	--
		37	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de transferência, dentro de 5 dias úteis	90%	100.00%	--	--	--	100.00%	--
		38	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90%	--	--	100.00%	100.00%	--	--
		39	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	--	100.00%	--	--	--	--
		40	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à transferência, dentro de 2 dias úteis	90%	--	--	--	--	--	--
12	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados	41	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90%	--	--	--	--	--	100.00%
		42	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	--	--	100.00%	--	--	--
		43	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%	--	--	100.00%	100.00%	100.00%
		44	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	45	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		46	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	--	--	--	--	--	--
		47	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		48	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	88.89%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio	49	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao 1.º pedido, dentro de 5 dias úteis	90%	--	100.00%	--	--	--	--
		50	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	--	--	--	--	--	--
		51	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente ao 1.º pedido, dentro de 2 dias úteis	90%	--	--	--	--	--	--
		52	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	--	--	--	--	--	--
15	Informação sobre a redução do número de trabalhadores	53	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	54	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	55	Resposta dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	87.50%	100.00%

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
			Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.

Notas :

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

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

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

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

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços		Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
DE									
1 Oferta de emprego	1	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90%	95.74%	100.00%	94.12%	100.00%	97.67%	85.71%
2 Pedido de emprego	2 .	Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	3 .	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	93.67%	97.19%	96.79%	98.03%	96.21%	68.68%
3 Documento de confirmação relativo ao subsídio de desemprego involuntário	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DIT									
4 Informativo sobre questões laborais	5 .	Informativo sobre questões laborais[1] (Atendimento dentro de 15 minutos)[2]	85%	87.86%	87.32%	85.38%	81.65%	87.70%	86.42%
	6 .	Informações por telefone sobre questões laborais - Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 2 dias úteis) 4	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5 Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo das direitos laborais	7 .	Apresentação de denúncias ou reclamações[1] (Atendimento dentro de 20 minutos)[2]	85%	91.41%	87.72%	88.48%	84.21%	88.78%	85.66%
	8 .	Emissão do respectivo "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%
	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 Inspecção 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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	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%	100.00%	99.46%	100.00%	99.40%	99.24%
	11 .	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal (Dentro de 10 dias úteis)	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	12 .	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis)[5]	95%	100.00%	100.00%	90.00%	100.00%	100.00%	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços		Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
DSSO									
6 Curso de formação para obtenção do "Cartão de Segurança Ocupacional"	14 .	Atendimento presencial, sobre a consulta relativa ao curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%	100.00%
	15 .	Atendimento para inscrição no curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos [6]	90%	97.55%	97.90%	97.69%	98.08%	97.28%	97.46%
	16 .	Emissão do aviso de início das aulas do curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90%	97.55%	97.90%	97.69%	98.08%	97.28%	97.46%
7 Informações sobre a hygiene, segurança e saúde ocupacional	17 .	Atendimento presencial, para pedido de parecer sobre a saúde ocupacional e os cuidados de saúde, dentro de 15 minutos	95%	100.00%	---	---	---	---	---
	18 .	Atendimento presencial, para pedido de parecer sobre a avaliação e análise dos factores prejudiciais à saúde e à condição de segurança no ambiente de trabalho, dentro de 15 minutos	95%	---	---	---	---	---	---
	19 .	Resposta ao pedido por escrito, de parecer sobre a saúde ocupacional e os cuidados de saúde, dentro de 15 dias úteis	95%	---	---	---	---	---	---
	20 .	Resposta ao pedido por escrito, de parecer sobre a avaliação e análise dos factores prejudiciais à saúde e à condição de segurança no ambiente de trabalho, dentro de 15 dias úteis	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8 A realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	21 .	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional (Resposta dentro de 10 dias úteis)	95%	---	---	---	---	---	---
DFP									
9 Cursos de formação profissional	22 .	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	97.05%	99.11%	97.32%	98.56%	98.76%	97.27%
	23	Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional (Resposta em 5 dias úteis)	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	24	Apresentar sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos (Dentro de 10 dias úteis)	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	25	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	98.42%	99.44%	96.27%	99.46%	96.95%	98.40%
	26	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos)[7]	95%	95.25%	95.22%	95.59%	97.30%	95.21%	95.89%
	27	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) 8,9	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	28	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional (Dentro de 7 dias úteis)[7]	95%	100.00%	---	---	---	--	100.00%
	29	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis)[7]	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10 Avaliação da Qualificação Profissional	30	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	31	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	97.62%	98.15%	97.96%	100.00%	100.00%	97.06%
	32	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos)[7]	95%	96.43%	90.74%	95.92%	96.15%	94.44%	95.59%
	33	Emissão de declaração sobre o certificado de qualificação profissional (Dentro de 5 dias úteis)7	95%	100.00%	100.00%	--	--	100.00%	100.00%
	34	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) 8,9	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços		Indicadores da qualidade de serviços		Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
					Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
DCTNR										
11	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	35	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90%	---	---	---	---	100.00%	---
		36	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	---
		37	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de transferência, dentro de 5 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	---
		38	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	100.00%
		39	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	---	---	---	100.00%	---	---
		40	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à transferência, dentro de 2 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	---
12	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados	41	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	100.00%
		42	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	---
		43	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		44	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	45	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90%	---	100.00%	---	100.00%	100.00%	100.00%
		46	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	---	---	---	---	100.00%	---
		47	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90%	94.44%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		48	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio	49	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao 1.º pedido, dentro de 5 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	---
		50	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90%	100.00%	---	---	---	---	---
		51	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente ao 1.º pedido, dentro de 2 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	---
		52	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	---	---	---	---	---	---
15	Informação sobre a redução do número de trabalhadores	53	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	54	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	55	Resposta dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2021)

Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços	Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
			Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.

Notas :

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

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

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

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