

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2024)

Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços		Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.
<b>DE</b>									
1 Oferta de emprego	1	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90%	98.77%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
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%	
	3 .	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	95.27%	100.00%	100.00%	98.96%	99.11%	
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%	
<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%	88.42%	93.45%	91.11%	88.87%	89.89%	
	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%	
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%	94.61%	91.37%	96.19%	88.80%	88.98%	
	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%	
	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%	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%	100.00%	100.00%	100.00%	
	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%	
	12 .	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) <sup>5</sup>	95%	100.00%	100.00%	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%	

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2024)

Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços		Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.
<b>DSSO</b>									
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%	
	15.	Atendimento para inscrição no curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos <sup>6</sup>	90%	99.89%	99.87%	98.79%	98.85%	98.77%	
	16.	Emissão do aviso de início das aulas do curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90%	98.79%	98.38%	97.67%	98.01%	97.82%	
7 Informações sobre a higiene, 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%	---	---	---	---	---	
	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%	
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%	---	---	---	---	---	
<b>DFP</b>									
9 Cursos de formação profissional	22.	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	99.04%	98.90%	98.21%	100.00%	98.02%	
	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%	
	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%	
	25.	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	99.43%	98.80%	99.11%	99.07%	99.56%	
	26.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95%	98.37%	95.87%	97.21%	96.74%	96.92%	
	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%	
	28.	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional (Dentro de 7 dias úteis) <sup>7</sup>	95%	--	--	--	100.00%	100.00%	
10 Avaliação da Qualificação Profissional	29.	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>7</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	30.	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95%	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
	32.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.24%	
	33.	Emissão de declaração sobre o certificado de qualificação profissional (Dentro de 5 dias úteis) <sup>7</sup>	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%	

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2024)

Itens de serviços	Indicadores da qualidade de serviços		Taxa de cumprimento previsto para	Nível de Concretização dos Serviços						
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai	Jun.	
<b>DCTNR</b>										
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%	---	---	---	---	<b>100.00%</b>	
		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%	---	---	---	---	---	
		39	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	---	<b>100.00%</b>	---	---	---	
		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%	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	---	---	
		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%	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
		44	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
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%	<b>100.00%</b>	--	<b>100.00%</b>	---	<b>100.00%</b>	
		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%	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	
		48	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90%	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	---	
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%	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	---	---	
		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%	<b>100.00%</b>	---	---	---	---	
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%	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2024)

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

**Notas :**

- (1) Horas de expediente: 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> 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.