

## Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2009)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
<b>DPE</b>									
1	Informações por telefone sobre a procura e/ou a oferta de emprego	resposta imediata	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	Informações pessoais sobre a procura de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	95% <sup>(10)</sup>	99.87%	100.00%	99.87%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego <sup>(A)</sup>	atendimento dentro de 20 minutos <sup>(1)(5)</sup>	90%	95.89%	99.78%	99.86%	100.00%	100.00%	100.00%
4	Oferta de emprego	atendimento imediato	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do FSS)	dentro de 3 dias úteis <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DIT</b>									
6	Informativo sobre questões laborais <sup>(B)</sup>	atendimento dentro de 15 minutos <sup>(2)</sup>	80%	40.99%	85.76%	90.93%	86.63%	92.28%	80.37%
7	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "28400333" <sup>(C)</sup>	resposta dentro de 2 dias úteis <sup>(3)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	Emissão do "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	Apresentação de denúncias ou reclamações <sup>(B)</sup>	atendimento dentro de 20 minutos <sup>(2)</sup>	80%	49.72%	77.30%	80.62%	89.34%	91.00%	78.18%
10	Depois da primeira inscrição da queixa sobre relações laborais, a DSAL irá comunicar ao reclamante por via postal o nome do inspector responsável pelo seu caso ( Dentro de 10 dias úteis ) <sup>(10)</sup>	dentro de 10 dias úteis	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	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	95%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
12	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	dentro de 15 dias úteis <sup>(4)</sup>	95%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%
14	Depois da apresentação da queixa sobre relações laborais, o reclamante pode consultar ou contactar ao inspector responsável pelo processo através do telefone "2840 0333" ( Dentro de 5 dias úteis ) <sup>(10)</sup>	dentro de 5 dias úteis	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
<b>DFP</b>									
15	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos <sup>(5)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos <sup>(5)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis <sup>(1)</sup>	95%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	10 dias úteis	95%	100.00%	-	-	100.00%	100.00%	100.00%
21	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>(D)</sup>	dentro de 10 dias úteis <sup>(6)</sup>	95%	100.00%	100.00%	-	-	-	-
22	Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos	dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
23	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao DFP	dentro de 7 dias úteis	95%	-	-	100.00%	-	-	-
24	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	95%	-	-	-	-	-	-
25	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail ou fax)(Programa de Piloto) <sup>(F)(10)</sup>	Dentro de dia seguinte útil <sup>(8)(9)(10)</sup>	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DSSO</b>									
26	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
27	Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 15 minutos <sup>(7)</sup>	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
28	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	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
29	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 minutos	95%	-	-	-	-	-	-
30	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
31	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%	-
<b>OPT</b>									
32	Tratamento de queixas e reclamações <sup>(E)</sup>	resposta dentro de 30 dias	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fonte: DSAL - OPT

## Sumário do trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2009)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível dos Serviços concretizados					
				Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
<b>DPE</b>									
1	Informações por telefone sobre a procura e/ou a oferta de emprego	resposta imediata	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	Informações pessoais sobre a procura de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	95% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego <sup>(A)</sup>	atendimento dentro de 20 minutos <sup>(1)(5)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4	Oferta de emprego	atendimento imediato	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do FSS)	dentro de 3 dias úteis <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DIT</b>									
6	Informativo sobre questões laborais <sup>(B)</sup>	atendimento dentro de 15 minutos <sup>(2)</sup>	80%	93.85%	95.01%	94.80%	97.29%	97.81%	97.56%
7	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "28400333" <sup>(C)</sup>	resposta dentro de 2 dias úteis <sup>(3)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	Emissão do "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	Apresentação de denúncias ou reclamações <sup>(B)</sup>	atendimento dentro de 20 minutos <sup>(2)</sup>	80%	92.88%	95.40%	94.66%	94.06%	99.57%	99.56%
10	Depois da primeira inscrição da queixa sobre relações laborais, a DSAL irá comunicar ao reclamante por via postal o nome do inspector responsável pelo seu caso ( Dentro de 10 dias úteis ) <sup>(10)</sup>	dentro de 10 dias úteis	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	Comunicação aos reclamantes e às empresas em causa, independentemente da remessa do processo ao Juí zo ou do seu arquivamento por insubsistência da denúncia	dentro de 10 dias úteis	95%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
12	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	dentro de 15 dias úteis <sup>(4)</sup>	95%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%
14	Depois da apresentação da queixa sobre relações laborais, o reclamante pode consultar ou contactar ao inspector responsável pelo processo através do telefone "2840 0333" ( Dentro de 5 dias úteis ) <sup>(10)</sup>	dentro de 5 dias úteis	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
<b>DFP</b>									
15	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos <sup>(5)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos <sup>(5)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	10 dias úteis	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%
21	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>(D)</sup>	dentro de 10 dias úteis <sup>(6)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
22	Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos	dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
23	Diligências para as associações marcarem uma data para visita ao DFP	dentro de 7 dias úteis	95%	-	-	-	-	-	-
24	Diligências para seminários de divulgação da formação em aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	95%	-	-	-	-	-	-
25	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail ou fax)(Programa de Piloto) <sup>(F)(10)</sup>	Dentro de dia seguinte útil <sup>(8)(9)(10)</sup>	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DSSO</b>									
26	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-
27	Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 15 minutos <sup>(7)</sup>	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
28	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	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
29	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 minutos	95%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%	-
30	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
31	Pedidos por escrito para a realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	resposta dentro de 10 dias úteis	90%	-	-	-	100.00%	-	100.00%
<b>OPT</b>									
32	Tratamento de queixas e reclamações <sup>(E)</sup>	resposta dentro de 30 dias	90% <sup>(10)</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fonte:DSAL - OPT

- (A) Horas de entrega de documentos: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 12H30 e das 14H30 às 17H15 (6ª feira às 17H00)
  - (B) Horas de expediente: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30
  - (C) Fora das horas de expediente.
  - (D) Afixação das listas de admissão no Departamento de Formação Profissional e contactos por telefone.
  - (E) Deve conter a identificação e fornecer o número de telefone e a morada para contacto directo.
  - (F) Aplicam-se aos cursos de formação: Aprendizagem, Qualificação Profissional, Acções de Formação de 2.ª Aptidão Profissional, Acções de Formação para o Apoio à Colocação da População Activa com Idade Avançada, Aperfeiçoamento
- 
- (1) O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.
  - (2) Excepto nos casos em que é necessário um estudo jurídico complexo ou o atendimento directo por um jurista.
  - (3) Nos casos em que são solicitadas respostas escritas, são necessários mais 5 (cinco) dias úteis.
  - (4) No prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data em que se tomou conhecimento do depósito da importância de compensação na conta bancária destes Serviços.
  - (5) Início do cálculo conforme a hora em que foi retirada a ficha.
  - (6) Cálculo a partir do dia seguinte ao da conclusão das entrevistas de todos os candidatos.
  - (7) 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.
  - (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) Revisto em 2009