

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2011)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maió	Jun.
DE									
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	95% ⁽¹⁰⁾	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 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DIT									
6	Informativo sobre questões laborais ^(B)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	96.15%	97.15%	97.84%	92.47%	99.39%	98.35%
7	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "28400333" ^(C)	dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
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	Apresentação de denúncias ou reclamações ^(B)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	95.95%	97.76%	100.00%	92.68%	99.65%	99.65%
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)	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 ⁽⁴⁾	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)	dentro de 5 dias úteis	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
DFP									
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 ⁽⁵⁾	95%	99.90%	100.00%	99.91%	100.00%	98.54%	98.48%
17	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	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 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	Consulta por escrito sobre as informações dos 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 ^(D)	dentro de 10 dias úteis ⁽⁶⁾	95%	100.00%	100.00%	-	-	100.00%	100.00%
22	Apresentar 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 visitar o DFP	dentro de 7 dias úteis	95%	-	100.00%	-	-	-	-
24	Diligências para seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	95%	-	-	-	-	-	-
25	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) ^(E)	Dentro de dia seguinte útil ⁽⁸⁾⁽⁹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DSSO									
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 ⁽⁷⁾	90%	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 15 minutos	90%	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 15 minutos ⁽¹⁰⁾	95%	-	-	-	-	-	-
30	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 15 dias úteis ⁽¹⁰⁾	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%

Fonte: DSAL - OPT

Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2011)

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível de Concretização dos Serviços					
				Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
DE									
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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Pedido de emprego ^(A)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽¹⁾⁽⁵⁾	95% ⁽¹⁰⁾	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 ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DIT									
6	Informativo sobre questões laborais ^(B)	atendimento dentro de 15 minutos ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	98.67%	99.80%	99.30%	98.42%	97.56%	96.79%
7	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "28400333" ^(C)	dentro de 2 dias úteis ⁽³⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
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	Apresentação de denúncias ou reclamações ^(B)	atendimento dentro de 20 minutos ⁽²⁾	85% ⁽¹⁰⁾	98.89%	99.17%	100.00%	99.14%	96.41%	98.22%
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)	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 ⁽⁴⁾	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)	dentro de 5 dias úteis	90%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%	99.60%
DFP									
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 ⁽⁵⁾	95%	99.43%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos ⁽⁵⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	99.66%	100.00%	100.00%	100.00%
19	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis ⁽¹⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional	10 dias úteis	95%	-	100.00%	100.00%	-	-	-
21	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional ^(D)	dentro de 10 dias úteis ⁽⁶⁾	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-
22	Apresentar 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 visitar o DFP	dentro de 7 dias úteis	95%	100.00%	-	-	-	-	-
24	Diligências para seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem	dentro de 7 dias úteis	95%	-	-	-	-	-	-
25	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) ^(E)	Dentro de dia seguinte útil ⁽⁸⁾⁽⁹⁾	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
DSSO									
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 ⁽⁷⁾	90%	99.53%	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 15 minutos	90%	99.53%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
29	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 15 minutos ⁽¹⁰⁾	95%	100.00%	-	-	-	-	-
30	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 15 dias úteis ⁽¹⁰⁾	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%	-

Fonte: DSAL - OPT

- (A) Horas de entrega de documentos: 2^a a 6^a feira, das 9H00 às 12H30 e das 14H30 às 17H15 (6^a feira às 17H00)
 - (B) Horas de expediente: 2^a a 6^a 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) 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 2011