

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2013)

Serviços Envolventes		Serviços Prestados(Prazo / Duração de Resposta)		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível de Concretização dos Serviços					
						Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Maio	Jun.
<b>DE</b>											
1	Oferta de emprego	1	Informações por telefone sobre a oferta de emprego	Resposta imediata	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		2	Oferta de emprego	Atendimento imediato	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	Pedido de emprego	3	Informações por telefone sobre a procura de emprego	Resposta imediata	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		4	Informações pessoais sobre a procura de emprego	Atendimento dentro de 15 minutos <sup>(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		5	Pedido de emprego	Atendimento dentro de 15 minutos <sup>(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do F.S.S.)	6	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do F.S.S.)	Dentro de 3 dias úteis <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DIT</b>											
4	Informativo sobre questões laborais	7	Informativo sobre questões laborais <sup>(A)</sup>	Atendimento dentro de 15 minutos <sup>(2)</sup>	85%	99.10%	99.71%	99.75%	96.18%	98.15%	98.94%
		8	Informações por telefone sobre questões laborais — serviço de gravação "2840 0333" <sup>(B)</sup>	Dentro de 2 dias úteis <sup>(3)</sup>	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	9	Apresentação de denúncias ou reclamações <sup>(A)</sup>	Atendimento dentro de 20 minutos <sup>(2)</sup>	85%	98.67%	100.00%	98.48%	98.90%	99.15%	98.27%
		10	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%
		11	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%
		12	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%	95.00%	100.00%	100.00%	99.00%	99.30%
		13	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	Dentro de 10 dias úteis <sup>(10)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		14	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	Dentro de 10 dias úteis <sup>(4)(10)</sup>	95%	99.80%	100.00%	94.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		15	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 3 dias úteis <sup>(10)</sup>	90%	99.60%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DSSO</b>											
6	Curso de formação para obtenção do "Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil"	16	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%	-	-	-	-	-	-
		17	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%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.71%	99.72%
		18	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%	99.71%	99.72%
7	Informações sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	19	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	Atendimento dentro de 15 minutos	95%	-	100.00%	-	-	-	100.00%
		20	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	Resposta 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%	100.00%	-	100.00%	-	-	-
<b>DFP</b>											
9	Cursos de formação profissional	22	Informações por telefones sobre dados do Departamento de Formação Profissional <sup>(10)</sup>	Resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		23	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		24	Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional	5 dias úteis <sup>(10)</sup>	95%	-	-	-	-	100.00%	100.00%
		25	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%
		26	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		27	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional <sup>(10)</sup>	Conclusão dentro de 5 minutos <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		28	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica(e-mail ou fax) <sup>(10)</sup>	Dentro de dia seguinte útil <sup>(8)(9)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		29	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>(C)</sup>	Dentro de 7 dias úteis <sup>(6)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%	100.00%
		30	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	Dentro de 5 dias úteis <sup>(1)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		10	Actividades de divulgação e promoção	31	Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o DFP <sup>(E)(10)</sup>	Dentro de 3 dias úteis <sup>(10)</sup>	95%	-	-	-	-
32	Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem			Dentro de 5 dias úteis <sup>(10)</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
11	Avaliação da Qualificação Profissional	33	Informações por telefones sobre dados do Departamento de Formação Profissional <sup>(10)</sup>	Resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		34	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		35	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		36	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional <sup>(10)</sup>	Conclusão dentro de 5 minutos <sup>(1)</sup>	95%	97.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		37	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas <sup>(10)</sup>	Dentro de 5 dias úteis <sup>(1)(10)</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
		38	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica(e-mail ou fax) <sup>(10)</sup>	Dentro de dia seguinte útil <sup>(8)(9)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	100.00%

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2013)

Serviços Envolventes		Serviços Prestados(Prazo / Duração de Resposta)		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos Serviços	Nível de Concretização dos Serviços					
						Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
<b>DE</b>											
1	Oferta de emprego	1	Informações por telefone sobre a oferta de emprego	Resposta imediata	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		2	Oferta de emprego	Atendimento imediato	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	Pedido de emprego	3	Informações por telefone sobre a procura de emprego	Resposta imediata	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		4	Informações pessoais sobre a procura de emprego	Atendimento dentro de 15 minutos <sup>(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		5	Pedido de emprego	Atendimento dentro de 15 minutos <sup>(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego(Subsídios do F.S.S.)	6	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>											
4	Informativo sobre questões laborais	7	Informativo sobre questões laborais <sup>(A)</sup>	Atendimento dentro de 15 minutos <sup>(2)</sup>	85%	98.94%	99.56%	99.10%	97.95%	98.16%	99.43%
		8	Informações por telefone sobre questões laborais — serviço de gravação "2840 0333" <sup>(B)</sup>	Dentro de 2 dias úteis <sup>(3)</sup>	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	9	Apresentação de denúncias ou reclamações <sup>(A)</sup>	Atendimento dentro de 20 minutos <sup>(2)</sup>	85%	98.27%	99.57%	98.41%	98.10%	98.70%	97.98%
		10	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%
		11	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%
		12	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%	100.00%	86.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		13	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	Dentro de 10 dias úteis <sup>(10)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		14	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	Dentro de 10 dias úteis <sup>(4)(10)</sup>	95%	93.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	85.00%
		15	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 3 dias úteis <sup>(10)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DSSO</b>											
6	Curso de formação para obtenção do "Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil"	16	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%
		17	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%	99.77%	99.52%	99.73%	100.00%	99.48%	99.30%
		18	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%	99.77%	99.52%	99.73%	100.00%	99.48%	99.30%
7	Informações sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	19	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	Atendimento dentro de 15 minutos	95%	-	-	100.00%	100.00%	-	-
		20	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	Resposta 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%	-	-	-	100.00%	-	-
<b>DFP</b>											
9	Cursos de formação profissional	22	Informações por telefones sobre dados do Departamento de Formação Profissional <sup>(10)</sup>	Resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		23	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	99.60%	99.80%	99.30%	99.20%	99.70%	99.60%
		24	Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional	5 dias úteis <sup>(10)</sup>	95%	-	-	-	-	100.00%	100.00%
		25	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%
		26	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.60%
		27	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional <sup>(10)</sup>	Conclusão dentro de 5 minutos <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	97.40%
		28	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica(e-mail ou fax) <sup>(10)</sup>	Dentro de dia seguinte útil <sup>(8)(9)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		29	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>(C)</sup>	Dentro de 7 dias úteis <sup>(6)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-
		30	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	Dentro de 5 dias úteis <sup>(1)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		10	Actividades de divulgação e promoção	31	Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o DFP <sup>(E)(10)</sup>	Dentro de 3 dias úteis <sup>(10)</sup>	95%	-	-	-	-
32	Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem			Dentro de 5 dias úteis <sup>(10)</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
11	Avaliação da Qualificação Profissional	33	Informações por telefones sobre dados do Departamento de Formação Profissional <sup>(10)</sup>	Resposta imediata	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		34	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		35	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional <sup>(10)</sup>	Atendimento dentro de 10 minutos <sup>(5)(10)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.30%
		36	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional <sup>(10)</sup>	Conclusão dentro de 5 minutos <sup>(1)</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	78.00%
		37	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas <sup>(10)</sup>	Dentro de 5 dias úteis <sup>(1)(10)</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
		38	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica(e-mail ou fax) <sup>(10)</sup>	Dentro de dia seguinte útil <sup>(8)(9)</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- (A) Horas de expediente: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30
  - (B) Fora das horas de expediente.
  - (C) Afixação das listas de admissão no Departamento de Formação Profissional e contactos por telefone.
  - (D) 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
  - (E) Contado a partir da data de recepção do requerimento pelo DFP
- 
- (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 2013