

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2014)

Serviços Envolventes		Serviços Prestados(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.	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos) <sup>10</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.77%	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%	100.00%
		3.	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	100.00%	100.00%	99.62%	100.00%	98.25%	100.00%
3	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego(Subsídios do F.S.S.)	4.	Obtenção da confirmação do pedido de subsídio de desemprego <sup>10</sup> (A confirmação pode ser obtida após 3 dias úteis da verificação dos requisitos) <sup>10</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DIT</b>										
4	Informativo sobre questões laborais	5.	Informativo sobre questões laborais <sup>A</sup> (Atendimento dentro de 15 minutos) <sup>2</sup>	85%	97.74%	96.76%	98.49%	96.42%	98.00%	99.19%
		6.	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "2840 0333" <sup>B</sup> (Resposta dentro de 2 dias úteis) <sup>3</sup>	90%	100.00%	99.58%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		7.	Apresentação de denúncias ou reclamações <sup>A</sup> (Atendimento dentro de 20 minutos) <sup>2</sup>	85%	100.00%	100.00%	98.62%	99.60%	97.43%	99.64%
		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%
5	Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo das direitos laborais	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 via postal o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo <sup>10</sup> (Dentro de 5 dias úteis) <sup>10</sup>	90% <sup>10</sup>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		10.	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%	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%	100.00%
		12.	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) <sup>4</sup>	95%	100.00%	92.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.00%
		13.	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 3 dias úteis)	90%	100.00%	87.50%	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"	14.	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%	-
		15.	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%	99.52%	100.00%	99.43%	99.71%	99.41%	98.88%
		16.	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%	99.52%	100.00%	99.43%	99.71%	99.41%	98.88%
7	Informações sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	17.	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	100.00%	-	-	-	-	-
		18.	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	19.	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	20.	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	99.40%	99.00%	98.60%	96.90%	100.00%	96.20%
		21.	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%
		22.	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%
		23.	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	98.50%	97.90%	99.20%
		24.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>1</sup>	95%	99.70%	95.00%	91.00%	98.00%	99.20%	97.50%
		25.	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) <sup>13</sup> (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>8,9</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		26.	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>C</sup> (Dentro de 7 dias úteis) <sup>6</sup>	95%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-
		27.	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>1</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	Actividades de divulgação e promoção	28.	Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o Departamento de Formação Profissional (Dentro de 5 dias úteis) <sup>10</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
		29.	Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem (Dentro de 5 dias úteis)	95%	-	-	-	-	-	-
11	Avaliação da Qualificação Profissional	30.	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	97.80%	99.60%	95.20%	100.00%	99.40%	97.80%
		31.	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	100.00%	100.00%	99.10%	100.00%	99.50%	98.50%
		32.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>1</sup>	95%	84.10%	79.40%	90.10%	99.50%	99.00%	98.50%
		33.	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>1</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
		34.	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>8,9</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

## Sumário do Trabalho sobre a Carta de Qualidade da DSAL (2014)

Serviços Envolventes		Serviços Prestados(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.	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos) <sup>10</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	99.77%	99.34%	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%	100.00%
		3.	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	100.00%	100.00%	99.76%	100.00%	100.00%	100.00%
3	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego(Subsídios do F.S.S.)	4.	Obtenção da confirmação do pedido de subsídio de desemprego <sup>10</sup> (A confirmação pode ser obtida após 3 dias úteis da verificação dos requisitos) <sup>10</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
<b>DIT</b>										
4	Informativo sobre questões laborais	5.	Informativo sobre questões laborais <sup>A</sup> (Atendimento dentro de 15 minutos) <sup>2</sup>	85%	95.52%	90.22%	91.51%	94.53%	88.34%	85.90%
		6.	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "2840 0333" <sup>B</sup> (Resposta dentro de 2 dias úteis) <sup>3</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		7.	Apresentação de denúncias ou reclamações <sup>A</sup> (Atendimento dentro de 20 minutos) <sup>2</sup>	85%	98.49%	89.36%	90.70%	94.59%	89.47%	89.13%
		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%
5	Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo das direitos laborais	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 via postal o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo <sup>10</sup> (Dentro de 5 dias úteis) <sup>10</sup>	90% <sup>10</sup>	100.00%	100.00%	93.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		10.	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%	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%	100.00%
		12.	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) <sup>4</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%
		13.	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 3 dias úteis)	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"	14.	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%	-	-	-	-	-	-
		15.	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%	97.70%	97.80%	93.98%	93.02%	98.18%	97.83%
		16.	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%	97.70%	97.80%	93.98%	93.02%	98.18%	97.83%
7	Informações sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	17.	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Atendimento dentro de 15 minutos)	95%	-	100.00%	-	-	-	-
		18.	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	19.	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>										
		20.	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	100.00%	98.30%	95.90%	98.90%	98.00%	99.10%
		21.	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%
		22.	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%
9	Cursos de formação profissional	23.	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	99.30%	96.50%	99.20%	99.50%	100.00%	98.30%
		24.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>1</sup>	95%	99.80%	99.50%	98.80%	99.00%	97.90%	98.30%
		25.	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) <sup>13</sup> (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>8,9</sup>	90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		26.	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>C</sup> (Dentro de 7 dias úteis) <sup>6</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
		27.	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>1</sup>	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	Actividades de divulgação e promoção	28.	Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o Departamento de Formação Profissional (Dentro de 5 dias úteis) <sup>10</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
		29.	Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem (Dentro de 5 dias úteis)	95%	100.00%	-	-	-	-	-
		30.	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	100.00%	96.60%	100.00%	97.20%	98.90%	100.00%
		31.	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) <sup>5</sup>	95%	99.40%	100.00%	96.50%	97.90%	100.00%	99.10%
		32.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>1</sup>	95%	100.00%	99.40%	95.90%	95.20%	95.60%	99.10%
		33.	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>1</sup>	95%	-	-	-	-	-	-
11	Avaliação da Qualificação Profissional	34.	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) (Resposta ou confirmação 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
- 
- (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 10 (dez) 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 2014