

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

Serviços Envolventes		Prazo/Duração de Resposta	Nível dos	Nível dos Serviços concretizados
<b>DPE</b>				
1	Informações por telefone sobre a procura e/ou a oferta de emprego	resposta imediata	90%	100.00%
2	Informações pessoais sobre a procura de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	95%	99.98%
3	Pedido de emprego	atendimento dentro de 20 minutos	90%	99.63%
4	Oferta de emprego	atendimento imediato	90%	100.00%
5	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do FSS)	dentro de 3 dias úteis	95%	100.00%
<b>DIT</b>				
6	Informativo sobre questões laborais	atendimento dentro de 15 minutos	80%	87.77%
7	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "28400333"	resposta dentro de 2 dias úteis	90%	100.00%
8	Emissão do "Recibo de Apresentação de Queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo	imediate	99%	100.00%
9	Apresentação de denúncias ou reclamações	atendimento dentro de 20 minutos	80%	86.86%
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%
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%
12	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal	dentro de 15 dias úteis	90%	100.00%
13	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações	dentro de 15 dias úteis	95%	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%
<b>DFP</b>				
15	Informações por telefone	resposta imediata	95%	100.00%
16	Informações personalizadas sobre os cursos	atendimento dentro de 20 minutos	95%	100.00%
17	Tempo de espera para inscrições	atendimento dentro de 15 minutos	95%	100.00%
18	Formalidades para a inscrição	conclusão dentro de 5 minutos	95%	100.00%
19	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas	dentro de 7 dias úteis	95%	100.00%
20	Consulta por escrito de informações sobre os cursos de formação profissional	10 dias úteis	95%	100.00%
21	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional	dentro de 10 dias úteis	95%	100.00%
22	Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos	dentro de 10 dias úteis	90%	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)	Dentro de dia seguinte útil	90%	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%
27	Inscrição no curso para a obtenção do "Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil"	atendimento dentro de 15 minutos	90%	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%	100.00%
29	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	atendimento dentro de 20 minutos	95%	100.00%
30	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	resposta dentro de 20 dias úteis	90%	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%
<b>OPT</b>				
32	Tratamento de queixas e reclamações	resposta dentro de 30 dias	90%	100.00%