

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2018

N.º	Serviços	Indicadores de qualidade dos serviços		Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação dos objectivos efectivos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação dos objectivos efectivos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos	Taxa de satisfação dos objectivos efectivos	Subunidades responsáveis
				Ano 2016		Ano 2017		Ano 2018		
1	Oferta de emprego	1 .	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90.00%	98.62%	90.00%	98.06%	90.00%	99.27%	Departamento de Emprego (DE)
2	Pedido de emprego	2 .	Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	97.90%	95.00%	98.45%	95.00%	99.82%	
		3 .	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	95.19%	95.00%	97.44%	95.00%	99.30%	
3	Emissão de documento comprovativo destinado ao pedido do subsídio de desemprego (Subsídios do Fundo de Segurança Social)	4 .	Obtenção da confirmação do pedido de subsídio de desemprego (A confirmação pode ser obtida após 3 dias úteis da verificação dos requisitos)	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
4	Informativo sobre questões laborais	5 .	Informativo sobre questões laborais ¹ (Atendimento dentro de 15 minutos) ²	85.00%	82.41% ¹	85.00%	86.39%	85.00%	89.39%	Departamento de Inspeção do Trabalho (DIT)
		6 .	Informações por telefone sobre questões laborais - Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 2 dias úteis) ⁴	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
5	Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo das direitos laborais	7 .	Apresentação de denúncias ou reclamações ¹ (Atendimento dentro de 20 minutos) ²	85.00%	85.73%	85.00%	89.53%	85.00%	92.11%	
		8 .	Emissão do respectivo "Recibo de Apresentação de Queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo (Imediata)	99.00%	100.00%	99.00%	100.00%	99.00%	100.00%	
		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 mensagem telefónica ou via postal o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo (Dentro de 5 dias úteis)	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		10 .	Comunicação aos reclamantes e às empresas em caus sobre o resultado do tratamento do processo (Dentro de 10 dias úteis)	95.00%	100.00%	95.00%	99.95%	95.00%	100.00%	
		11 .	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal (Dentro de 10 dias úteis)	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		12 .	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) ⁵	95.00%	99.59%	95.00%	98.32%	95.00%	100.00%	
		13 .	Depois da apresentação pessoal da queixa sobre relações laborais, o reclamante também pode consultar o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo através do Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 3 dias úteis)	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	

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)	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	Departamento de Segurança e Saúde Ocupacional (DSSO)
		15 .	Inscrição no curso para a obtenção do “Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil” (Atendimento dentro de 15 minutos) ⁶	90.00%	94.95%	90.00%	99.23%	90.00%	96.59%	
		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)	90.00%	99.74%	90.00%	99.61%	90.00%	98.18%	
7	Informações sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	17 .	Informações personalizadas sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	Sem registo de uso	Departamento de Formação Profissional (DFP)
		18 .	Informações, por escrito, sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional (Resposta dentro de 15 dias úteis)	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	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)	95.00%	100.00%	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	
9	Cursos de formação profissional	20 .	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	99.71%	95.00%	99.78%	95.00%	98.35%	
		21 .	Consulta por escrito sobre as informações dos cursos de formação profissional (Resposta em 5 dias úteis)	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		22 .	Apresentar sugestões sobre os planos curriculares realizados pelas entidades sem fins lucrativos (Dentro de 10 dias úteis)	95.00%	97.44%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		23 .	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.89%	95.00%	99.77%	95.00%	98.79%	
		24 .	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	95.92%	95.00%	96.13%	95.00%	96.77%	
		25 .	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) 8 (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) 9,10	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		26 .	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional ¹¹ (Dentro de 7 dias úteis) ¹²	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
27 .	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) ⁷	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%			
10	Avaliação da Qualificação Profissional	28 .	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	100.00%	95.00%	99.72%	95.00%	99.47%	
		29 .	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	99.77%	95.00%	99.78%	95.00%	99.33%	
		30 .	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	95.90%	95.00%	96.41%	95.00%	97.20%	
		31 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		32 .	Emissão da 2ª via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	

11	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	33 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	90.00%	100.00%	Departamento de Contratação de Trabalhadores Não Residentes (DCTNR)
		34 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
12	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados	35 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	90.00%	93.33%	
		36 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	37 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	94.74%	95.00%	92.31%	90.00%	100.00%	
		38 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	95.00%	100.00%	95.00%	99.96%	90.00%	100.00%	
14	Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio	39 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	80.00% ²	95.00%	50.00% ³	90.00%	100.00%	
		40 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	
15	Informação sobre a redução do número de trabalhadores	41 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	
16	Pedido de prorrogação do prazo para repor o número mínimo da contratação de trabalhadores locais	42 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
17	Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes	43 .	Resposta dentro de 10 dias úteis	90%	100.00%	90%	100.00%	90.00%	99.70%	

1 . O indicador de qualidade dos serviços das “Consultas sobre questões laborais” não conseguiu satisfazer os objectivos previamente definidos porque houve um grande número de cidadãos a utilizar estes serviços no mesmo período, implicando deste modo o prolongamento do tempo necessário de espera para o efeito. Face a esta situação, a DSAL irá determinar o ajustamento temporário de recursos humanos consoante a situação real para resolver esta situação.

2 . O indicador de qualidade dos serviços do “Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio” não conseguiu satisfazer os objectivos previamente definidos devido ao atraso no último procedimento de resposta ao cidadão, excedendo o prazo fixado. Face a esta situação, a DSAL vai dar mais atenção sobre os procedimentos dos trabalhos, a fim de evitar de novo a ocorrência desta situação.

3 . 1. A taxa de cumprimento previsto para os indicadores de qualidade dos serviços para pedidos de autorização de não residentes a exercer actividade em proveito próprio não foi atingida devido ao atraso nos procedimentos de envio de documentos, o que levou a que o prazo fosse ultrapassado. Assim, será dada mais atenção aos procedimentos de trabalho para evitar a repetição de situações similares.

Conclusão

Uma súmula dos indicadores de qualidade dos serviços externos reconhecidos em 2018 mostra que todos os serviços atingiram o nível de concretização, tendo até, em geral, melhorado face ao ano anterior. Verificou-se que 12 indicadores de qualidade dos serviços registaram uma subida no seu nível de concretização anual (entre 0,04% a 50%), enquanto outros indicadores atingiram os 100% durante três anos consecutivos.

Todavia, alguns indicadores de qualidade de certos serviços, nomeadamente do curso de formação para obtenção do “Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil”, de cursos de formação profissional, avaliação da qualificação profissional, pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados e parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes, observaram um nível de concretização ligeiramente inferior ao do ano transacto (entre 0,05% a 6,67%).

No futuro, para além de continuar a fiscalizar regularmente a situação de execução da Carta de Qualidade, a DSAL irá ajustar e rever a configuração e a cobertura dos indicadores de qualidade dos serviços consoante a situação real, a fim de elevar o nível dos diferentes serviços e a sua eficácia.