

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2019

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 2017		Ano 2018		Ano 2019		
1	Oferta de emprego	1 . Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90.00%	98.06%	90.00%	99.27%	90.00%	98.15%	Departamento de Emprego (DE)
2	Pedido de emprego	2 . Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	98.45%	95.00%	99.82%	95.00%	100.00%	
		3 . Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	97.44%	95.00%	99.30%	95.00%	97.53%	
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%	86.39%	85.00%	89.39%	85.00%	85.00%	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%	89.53%	85.00%	92.11%	85.00%	87.10%	
		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%	99.95%	95.00%	100.00%	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%	98.32%	95.00%	100.00%	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%	99.23%	90.00%	96.59%	90.00%	91.10%	
		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%	99.61%	90.00%	98.18%	90.00%	98.90%	
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%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	
		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%	Sem registo de uso	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%	99.78%	95.00%	98.35%	95.00%	98.86%	Departamento de Formação Profissional (DFP)
		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%	100.00%	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%	99.77%	95.00%	98.79%	95.00%	98.76%	
		24 .	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	96.13%	95.00%	96.77%	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%	99.72%	95.00%	99.47%	95.00%	98.95%	
		29 .	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	99.78%	95.00%	99.33%	95.00%	98.97%	
		30 .	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	96.41%	95.00%	97.20%	95.00%	96.59%	
		31 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	95.00%	100.00%	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%	90.00%	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%	90.00%	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%	90.00%	93.33%	90.00%	87.5% ^B	
		36 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	95.00%	100.00%	90.00%	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%	92.31%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		38 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	95.00%	99.96%	90.00%	100.00%	90.00%	99.87%	
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%	50.00% ^A	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		40 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	95.00%	Sem registo de uso	90.00%	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	90.00%	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%	100.00%	90.00%	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%	90.00%	99.70%	90.00%	98.69%	

(1) Horas de expediente: 2ª a 6ª feira, das 9H00 às 13H00 e das 14H30 às 19H30

(2) Excepto nos casos em que é necessário um estudo jurídico complexo ou o atendimento directo por um jurista.

(3) Fora das horas de expediente.

- (4) Nos casos em que são solicitadas respostas escritas, são necessários mais 5 (cinco) dias úteis.
- (5) 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.
- (6) 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.
- (7) O prazo indicado apenas se aplica ao requerente que apresente os documentos necessários e completos.
- (8) Aplicam-se aos cursos de formação: Aprendizagem, Aperfeiçoamento
- (9) Após a apresentação de inscrição nas horas de expediente ou fora das horas de expediente, a resposta será efectuada no dia seguinte útil.
- (10) Resposta ou confirmação da respectiva inscrição através da via electrónica (e-mail, fax ou mensagem do telemóvel).
- (11) As listas de admissão serão afixadas no Centro de Formação Profissional e também notificadas via SMS.
- (12) Cálculo a partir do dia seguinte ao da conclusão das entrevistas de todos os candidatos.

A. 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.

B. Em virtude de haver uma resposta que implicava termos em língua portuguesa e tradução e que o respectivo colega se encontrava ausente do serviço, não foi possível responder de forma atempada.

Conclusão

Em resumo, relativamente aos indicadores de qualidade dos serviços da DSAL reconhecidos a nível externo em 2019, houve apenas um serviço (Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados) que não conseguiu cumprir os indicadores, implicando principalmente a língua portuguesa e sua tradução para uma resposta que seria dada por um colega que se encontrava ausente do serviço, pelo que não foi possível responder de forma atempada. Além disso, houve uma descida da taxa de cumprimento dos indicadores de qualidade de alguns serviços (nomeadamente “oferta de emprego”, “pedido de emprego”, “informações sobre questões laborais”, “serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo dos direitos laborais”, “curso de formação para obtenção do cartão de segurança ocupacional na construção civil”, “cursos de formação profissional”, “avaliação da qualificação profissional”, “pedido de contratação de trabalhadores não residentes domésticos” e “parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes”) relativamente ao ano anterior, tendo contudo, os objectivos destes indicadores sido atingidos durante o ano. Além disso, houve três serviços cujas taxas dos indicadores de qualidade dos serviços daquele ano mostraram aumento, e alguns serviços tiveram uma taxa dos indicadores de qualidade dos serviços de 100% em três anos consecutivos.

No futuro, a DSAL para além de continuar a fiscalizar regularmente a situação do cumprimento da carta de qualidade, vai ainda ajustar e rever a definição e âmbito de cobertura dos indicadores de qualidade dos serviços de acordo com a situação concreta, a fim de aumentar o nível e a eficácia dos mesmos.