

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2020

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 2018		Ano 2019		Ano 2020		
1	Oferta de emprego	1 .	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90.00%	99.27%	90.00%	98.15%	90.00%	95.26%	Departamento de Emprego (DE)
2	Pedido de emprego	2 .	Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	99.82%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		3 .	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	99.30%	95.00%	97.53%	95.00%	94.85%	
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%	89.39%	85.00%	85.00%	85.00%	79.53%	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%	92.11%	85.00%	87.10%	85.00%	86.42%	
		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%	100.00%	95.00%	96.49%	
		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%	92.73%	
12 .	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) ⁵	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	97.87%			
		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%	

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2020

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 2018		Ano 2019		Ano 2020		
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%	96.59%	90.00%	91.10%	90.00%	95.12%	
		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%	98.18%	90.00%	98.90%	90.00%	97.60%	
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%	Sem registo de uso	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%	98.35%	95.00%	98.86%	95.00%	97.38%	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%	98.79%	95.00%	98.76%	95.00%	97.62%	
		24.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	96.77%	95.00%	96.77%	95.00%	95.87%	
		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%	99.47%	95.00%	98.95%	95.00%	99.03%	
		29.	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	99.33%	95.00%	98.97%	95.00%	98.87%	
		30.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	97.20%	95.00%	96.59%	95.00%	96.35%	
		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%	

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2020

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 2018		Ano 2019		Ano 2020		
11	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	33 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	90.00%	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	90.00%	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	90.00%	93.33%	90.00%	87.5% ^B	90.00%	100.00%	
		36 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	97.20%	
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	37 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		38 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	99.87%	90.00%	99.34%	
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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		40 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis	90.00%	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	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	100.00%	
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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	Sem registo de uso	
17	Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes	43 .	Resposta dentro de 10 dias úteis	90.00%	99.70%	90.00%	98.69%	90.00%	87.78%	

(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.

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2020

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 2018		Ano 2019		Ano 2020		

Conclusão

Uma súmula dos indicadores de qualidade dos serviços externos reconhecidos em 2020 mostra que dois serviços não atingiram a taxa de cumprimento prevista, designadamente o “Informativo sobre questões laborais (atendimento dentro de 15 minutos)” e o “Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes (resposta dentro de 10 dias)”, tendo apresentado uma média anual de 79,53% (84,08% se não se contar o mês de Fevereiro) e 87,78% respectivamente.

A razão principal de o indicador de qualidade do serviço “Informativo sobre questões laborais (atendimento dentro de 15 minutos)” não ter atingido a taxa de cumprimento prevista deveu-se ao facto de, devido à epidemia, só ter sido possível prestar um serviço externo limitado, sendo que, os dados sobre a quantidade de trabalho respeitante ao mês de Fevereiro demonstram apenas o dia 3 e a manhã do dia 4 daquele mês, não reflectindo os serviços do mês todo de Fevereiro. O sistema de espera mostra que os 17 serviços com 1,5 dias úteis são referentes ao serviço “Informativo sobre questões laborais (atendimento dentro de 15 minutos)”, contudo, de entre aqueles 17 serviços, 7 são do serviço de “Apresentação de denúncias ou reclamações (atendimento dentro de 20 minutos)”, pelo que o tempo de espera para o serviço de consulta naqueles 1,5 dias úteis foi de 92 minutos e 13 segundos, o que difere das situações normais (cerca de 7 minutos), motivo pelo qual a taxa de concretização do mês de Fevereiro foi apenas de 29,4%.

Por outro lado, dada a alteração de vários diplomas legais e a publicação e entrada em vigor de outros diplomas em Junho (a taxa de concretização deste mês foi de 72,73%), vários tipos de serviço informativo foram solicitados simultaneamente, tendo o número de consultas mensais passado dos habituais 600 para 850, para além de que, com os novos diplomas, o tempo de consulta também ter sido mais longo. Relativamente a isso, a DSAL já ajustou as medidas de apoio, tendo o tempo de espera sido reduzido para uma média de 12 minutos e 34 segundos.

A razão principal de o indicador de qualidade do serviço “Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes (resposta dentro de 10 dias)” não ter atingido a taxa de cumprimento prevista deveu-se ao facto de a DSAL ter recebido a solicitação do parecer no dia 21 de Janeiro e devido à epidemia ter havido uma demora na resposta.

A taxa de concretização dos indicadores de qualidade de alguns serviços (designadamente a “Oferta de emprego”, o “Pedido de emprego”, o “Curso para a obtenção do Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil”, os “Cursos de formação profissional” e o “Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes”, entre outros) registou uma diminuição homóloga mas os respectivos indicadores continuaram a atingir o nível anual. Por outro lado, os indicadores de qualidade dos serviços “Inscrição no curso para a obtenção do “Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil (atendimento dentro de 15 minutos)” e “Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis” apresentaram uma subida anual de 4,2% e 12,5% respectivamente no nível de concretização, tendo alguns itens até atingido a taxa de 100% durante três anos consecutivos.

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