

**Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais**  
**Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2021**

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 2019		Ano 2020		Ano 2021		
1	Oferta de emprego	1	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90.00%	98.15%	90.00%	95.26%	90.00%	94.37%	Departamento de Emprego (DE)
2	Pedido de emprego	2	Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		3	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	97.53%	95.00%	94.85%	95.00%	93.34%	
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 <sup>1</sup> (Atendimento dentro de 15 minutos) <sup>2</sup>	85.00%	85.00%	85.00%	79.53%	85.00%	85.79%	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 <sup>1</sup> (Atendimento dentro de 20 minutos) <sup>2</sup>	85.00%	87.10%	85.00%	86.42%	85.00%	86.86%	
		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%	96.49%	95.00%	99.56%	
		11	Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal (Dentro de 10 dias úteis)	90.00%	100.00%	90.00%	92.73%	90.00%	100.00%	
		12	Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis) <sup>5</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	97.87%	95.00%	97.10%	
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 2021**

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 2019		Ano 2020		Ano 2021			
6	Curso de formação para obtenção do “Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil”	14.	Atendimento presencial, sobre a consulta relativa ao curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	99.44%	Departamento de Segurança e Saúde Ocupacional (DSSO)	
		15.	Atendimento para inscrição no curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos <sup>6</sup>	90.00%	91.10%	90.00%	95.12%	90.00%	97.80%		
		16.	Emissão do aviso de início das aulas do curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90.00%	98.90%	90.00%	97.60%	90.00%	98.05%		
7	Informações sobre a higiene, segurança e saúde ocupacional	17.	Atendimento presencial, para pedido de parecer sobre a saúde ocupacional e os cuidados de saúde, dentro de 15 minutos	95% <sup>A</sup>	Sem registo de uso <sup>A</sup>	95% <sup>A</sup>	Sem registo de uso <sup>A</sup>	95% <sup>A</sup>	Sem registo de uso		
		18.	Atendimento presencial, para pedido de parecer sobre a avaliação e análise dos factores prejudiciais à saúde e à condição de segurança no ambiente de trabalho, dentro de 15 minutos	95% <sup>A</sup>	Sem registo de uso <sup>A</sup>	95% <sup>A</sup>	Sem registo de uso <sup>A</sup>	95% <sup>A</sup>	Sem registo de uso		
		19.	Resposta ao pedido por escrito, de parecer sobre a saúde ocupacional e os cuidados de saúde, dentro de 15 dias úteis	95% <sup>B</sup>	100% <sup>B</sup>	95% <sup>B</sup>	100% <sup>B</sup>	95% <sup>B</sup>	Sem registo de uso		
		20.	Resposta ao pedido por escrito, de parecer sobre a avaliação e análise dos factores prejudiciais à saúde e à condição de segurança no ambiente de trabalho, dentro de 15 dias úteis	95% <sup>B</sup>	100% <sup>B</sup>	95% <sup>B</sup>	100% <sup>B</sup>	95% <sup>B</sup>	100.00%		
8	A realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	21.	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	22.	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.86%	95.00%	97.38%	95.00%	97.96%		Departamento de Formação Profissional (DFP)
		23.	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%		
		24.	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%		
		25.	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.76%	95.00%	97.62%	95.00%	97.83%		
		26.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95.00%	96.77%	95.00%	95.87%	95.00%	95.54%		
		27.	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>8,C,8,9</sup>	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
		28.	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional (Dentro de 7 dias úteis) <sup>10,11</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
		29.	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>7</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
10	Avaliação da Qualificação Profissional	30.	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.95%	95.00%	99.03%	95.00%	98.88%		
		31.	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.97%	95.00%	98.87%	95.00%	98.24%		
		32.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95.00%	96.59%	95.00%	96.35%	95.00%	96.07%		
		33.	Emissão de declaração sobre o certificado de qualificação profissional (Dentro de 5 dias úteis) <sup>7</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
		34.	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail, fax ou inscrição online) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>8,9</sup>	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 2021**

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 2019		Ano 2020		Ano 2021		
11	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	35 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	100.00%	Departamento de Contratação de Trabalhadores Não Residentes (DCTNR)
		36 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	Sem registo de uso	
		37 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de transferência, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	100.00%	
		38 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90.00%	100.00%	
		39 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90.00%	100.00%	
		40 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à transferência, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90.00%	Sem registo de uso	
12	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados	41 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	87.5% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	100.00%	
		42 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	87.5% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	Sem registo de uso	
		43 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	97.2% <sup>E</sup>	90.00%	100.00%	
		44 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	100% <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	97.2% <sup>E</sup>	90.00%	100.00%	
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	45 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	100.00%	
		46 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	100.00%	
		47 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	99.87% <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	99.34% <sup>E</sup>	90.00%	99.46%	
		48 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	99.87% <sup>E</sup>	99.34% <sup>E</sup>	99.34% <sup>E</sup>	90.00%	98.73%	
14	Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio	49 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao 1.º pedido, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	100.00%	
		50 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90% <sup>D</sup>	100% <sup>D</sup>	90.00%	Sem registo de uso	
		51 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente ao 1.º pedido, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	Sem registo de uso <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	Sem registo de uso <sup>E</sup>	90.00%	Sem registo de uso	
		52 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90% <sup>E</sup>	Sem registo de uso <sup>E</sup>	90% <sup>E</sup>	Sem registo de uso <sup>E</sup>	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%	100.00%	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	90.00%	100.00%	90.00%	Sem registo de uso	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%	98.69%	90.00%	87.78%	90.00%	98.82%	

**Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais**  
**Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2021**

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 2019	Ano 2020	Ano 2021				

- (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-C) Aplicam-se aos cursos de formação: Aprendizagem, Aperfeiçoamento
- (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) As listas de admissão serão afixadas no Centro de Formação Profissional e também notificadas via SMS.
- (11) Cálculo a partir do dia seguinte ao da conclusão das entrevistas de todos os candidatos.

- A Integrado nas “Informações personalizadas sobre a segurança e saúde ocupacional (Atendimento dentro de 15 minutos)” dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2019 e 2020
- B Integrado nas “Informações, por escrito, sobre a segurança e saúde ocupacional (Resposta dentro de 15 dias úteis)” dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2019 e 2020
- C Integrado na nota relativa aos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2019 e 2020
- D Integrado na “Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis” dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2019 e 2020
- E Integrado na “Emissão da 2.ª via das cópias dos Despachos dentro de 2 dias úteis” dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2019 e 2020

### Conclusão

Uma súmula dos indicadores de qualidade dos serviços externos reconhecidos em 2021 mostra que apenas 1 serviço de “Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)” não conseguiu satisfazer os objectivos previamente definidos, tendo apresentado uma média anual de 93,34%.

A razão principal de o indicador do serviço de “Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)” não satisfazer os objectivos previamente definidos deve-se ao facto de, nos meses de Abril e de Dezembro de 2021 não se conseguir satisfazer os objectivos previamente definidos, já que em Abril, todos os dias, houve um grupo de cerca de 20 trabalhadores da construção civil a levantar senhas no mesmo período de tempo e a fazer exigências e pedidos de emprego, enquanto que em Dezembro, devido ao impacto da cessação das actividades da associação “Suncity Group”, foi enviado pessoal ao Edifício Industrial “Tai Peng” para disponibilizar balcões adicionais específicos de apoio a registo e houve 665 promotores de jogo que se deslocaram ao Edifício Advance Plaza a fim de proceder a registo, motivo pelo qual, o total já acumulado no ano inteiro levou a que não se conseguisse satisfazer o objectivo previamente previsto de 95%.

A par disso, verificou-se também que houve um ligeiro decréscimo em período homólogo nos indicadores de qualidade de alguns serviços (designadamente, “Oferta de emprego”, “Serviços sobre a protecção da actividade laboral e o controlo dos direitos laborais”, “Cursos de formação profissional”, “Avaliação da Qualificação Profissional” e “Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico”), tendo contudo atingido os respectivos níveis de concretização anual. Por outro lado, registou-se uma subida dos níveis de concretização anual nos 7 indicadores de qualidade dos serviços (“Informativo sobre questões laborais (Atendimento dentro de 15 minutos)”, “Apresentação de denúncias ou reclamações (Atendimento dentro de 20 minutos)”, “Comunicação aos reclamantes e às empresas em causa sobre o resultado do tratamento do processo (Dentro de 10 dias úteis)”, “Inscrição no curso para a obtenção do “Cartão de Formação em Segurança Ocupacional para a Construção Civil (Atendimento dentro de 15 minutos)”, “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)”, “Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)” e “Tempo de espera para inscrições nos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)”), bem como 1 serviço relativo ao “Parecer por escrito sobre o agrupamento de membros do agregado familiar dos trabalhadores não residentes”, sendo que alguns atingiram a taxa de 100% durante três anos consecutivos.

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