

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2023

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 2021		Ano 2022		Ano 2023		
1	Oferta de emprego	1	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90.00%	94.37%	90.00%	82.17%	90.00%	86.61%	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%	93.34%	95.00%	76.27%	95.00%	82.81%	
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%	85.79%	85.00%	87.29%	85.00%	86.64%	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%	86.86%	85.00%	90.81%	85.00%	90.81%	
		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%	99.56%	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%	97.10%	95.00%	96.00%	95.00%	98.59%			
		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%	99.45%	

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2023

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 2021		Ano 2022		Ano 2023				
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%	99.44%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	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 ⁶	90.00%	97.80%	90.00%	97.96%	90.00%	98.77%		
		16.	Emissão do aviso de início das aulas do curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90.00%	98.05%	90.00%	98.30%	90.00%	98.07%		
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	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	95% ^A	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	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	95% ^A	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	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	95% ^B	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	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95% ^B	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%	97.96%	95.00%	96.70%	95.00%	97.05%		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%	97.83%	95.00%	97.05%	95.00%	97.66%		
		26.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	95.54%	95.00%	95.81%	95.00%	96.27%		
		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) ^{8,C,8,9}	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) ^{10,11}	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) ⁷	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%	98.88%	95.00%	100.00%	95.00%	99.56%		
		31.	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.24%	95.00%	98.49%	95.00%	98.91%		
		32.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	96.07%	95.00%	95.91%	95.00%	99.46%		
		33.	Emissão de declaração sobre o certificado de qualificação profissional (Dentro de 5 dias úteis) ⁷	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) ^{8,9}	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 2023

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 2021		Ano 2022		Ano 2023		
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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	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	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	100.00%	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	90.00%	100.00%	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	100.00%	
		38 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		39 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		40 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à transferência, dentro de 2 dias úteis	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	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	90.00%	100.00%	90.00%	50.00%	90.00%	100.00%	
		42 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	
		43 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		44 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	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	90.00%	100.00%	90.00%	50.00%	90.00%	100.00%	
		46 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	Sem registo de uso	
		47 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	99.46%	90.00%	97.14%	90.00%	100.00%	
		48 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	98.73%	90.00%	99.10%	90.00%	100.00%	
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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		50 . Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		51 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente ao 1.º pedido, dentro de 2 dias úteis	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	
		52 . Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	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%	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%	Sem registo de uso	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	100.00%	
17	Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes	43 . Resposta dentro de 10 dias úteis	90.00%	98.82%	90.00%	98.54%	90.00%	100.00%	

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2023

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 2021	Ano 2022	Ano 2023				

- (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.

Conclusão

Fazendo um balanço sobre os indicadores de qualidade dos serviços reconhecidos a nível externo e prestados por estes Serviços em 2023, a taxa média anual de cumprimento foi de 98,42%.

De entre os indicadores de qualidade de serviços, há 2 que não conseguiram cumprir os objectivos previamente definidos, respectivamente, “Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)” (86,61%) e “Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)” (82,81%). A razão pela qual isso acontece deve-se, principalmente, ao facto das alterações do ambiente de emprego nos últimos anos, tendo no ano 2023 registado a um aumento acelerado do número de pessoas que compareceram pessoalmente aos Serviços para a solicitação dos serviços sobre emprego, particularmente, o aumento significativo quanto aos serviços de pedido de consulta e informação e de apoio de inscrição e participação das sessões de emparelhamento, que esta série de serviços foi prestada juntamente com os serviços de pedido e oferta de emprego, ou seja, foram tratados, de forma uniforme, ao mesmo tempo no mesmo balcão de atendimento, derivando deste modo, naturalmente, o prolongamento notório de tempo para processamento dos respectivos serviços. Tendo em conta, em simultâneo, a falta de condições para o aumento de pessoal de atendimento nem dos respectivos balcões de atendimento para triagem, o que leva a que os tempos para esses indicadores sejam superiores, a longo prazo, do que os tempos previstos nos objectivos previamente definidos.

Ademais, verificou-se um ligeiro decréscimo da taxa de cumprimento nos 3 indicadores de qualidade de serviços face ao ano anterior, especificamente, “Informativo sobre questões laborais (Atendimento dentro de 15 minutos)”, “Emissão do aviso de início das aulas do curso para a obtenção do Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil, dentro de 15 minutos” e “Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)”, contudo, todos esses indicadores conseguiram, neste ano, cumprir os objectivos previamente definidos.

Por outro lado, registou-se que alguns indicadores de qualidade de serviços alcançaram uma taxa de 100% por três anos consecutivos e ainda, uma subida da taxa de cumprimento nos 14 indicadores de qualidade de serviços, a saber, “Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis)”, “Atendimento para inscrição no curso para a obtenção do Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil, dentro de 15 minutos”, “Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)”, “Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)”, “Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos)”, “Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos)”, “Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis, quanto ao pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados”, “Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de importação, dentro de 5 dias úteis, quanto ao pedido de contratação de trabalhadores não residentes domésticos”, “Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis, quanto ao pedido de contratação de trabalhadores não residentes domésticos”, “Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à renovação, dentro de 2 dias úteis, quanto ao pedido de contratação de trabalhadores não residentes domésticos”, “Resposta dentro de 10 dias úteis quanto ao parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes” e entre outros indicadores de qualidade dos serviços.

No futuro, a DSAL, para além de, como de costume, fiscalizar regularmente a situação da execução da Carta de Qualidade, irá ajustar e rever a definição e o âmbito dos indicadores de qualidade de serviços consoante a situação real, a fim de elevar, de forma constante, o nível e a eficácia dos serviços prestados.