

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais									
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2024									
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
				Ano 2023	Ano 2024		Ano 2025		
1	Oferta de emprego	1	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90.00%	86.61%	90.00%	98.13%	90.00%	95.70%
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%	82.81%	95.00%	97.99%	95.00%	94.45%
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%	86.64%	85.00%	88.63%	85.00%	90.40%
		6 .	Informações por telefone sobre questões laborais - Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 2 dias úteis) 3,4 (A taxa de cumprimento efectivo deste indicador foi aferida entre os meses de Janeiro e Setembro de 2024 em virtude da desactivação, em Outubro de 2024, do serviço de resposta pré-gravada 2840 0333.)	90.00%	100.00%	90.00%	100%*	---	---
			Informações por telefone sobre questões laborais - Sistema para resposta de voz interactiva "2840 0333" (Dentro de 2 dias úteis) (Este indicador passou a ser aplicado a partir de Outubro de 2024, pelo que a respectiva taxa de cumprimento efectivo foi aferida entre os meses de Outubro e Dezembro de 2024.)	90.00%	100.00%	90.00%	100%*	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%	90.81%	85.00%	92.36%	85.00%	91.66%
		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%	98.59%	95.00%	98.15%	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) (A taxa de cumprimento efectivo deste indicador foi aferida entre os meses de Janeiro e Setembro de 2024 em virtude da desactivação, em Outubro de 2024, do serviço de resposta pré-gravada 2840 0333.)	90.00%	99.45%	90.00%	100%*	---	---
		14.	No prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte ao da recepção do novo pedido da licença, o requerente será informado, por mensagem SMS, sobre o nome e o número de telefone do inspector responsável	---	---	---	---	90.00%	100.00%
		15.	No prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte ao da recepção do pedido de renovação da licença, o requerente será informado, por mensagem SMS, sobre o nome e o número de telefone do inspector responsável	---	---	---	---	90.00%	100.00%

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais										
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2024										
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
					Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025	
6	Licença da actividade de agências de emprego (*Em Junho de 2025 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços.)	16.	No prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte ao da recepção do pedido de alteração da licença, o requerente será informado, por mensagem SMS, sobre o nome e o número de telefone do inspector responsável	---	---	---	---	90.00%	100.00%	
		17.	No prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte ao da recepção do pedido de suspensão da licença, o requerente será informado, por mensagem SMS, sobre o nome e o número de telefone do inspector responsável	---	---	---	---	90.00%	Sem registo de uso	
		18.	No prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte ao da recepção do pedido de cancelamento da licença, o requerente será informado, por mensagem SMS, sobre o nome e o número de telefone do inspector responsável	---	---	---	---	90.00%	100.00%	
		19.	No prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte ao da recepção do pedido da licença de filial, o requerente será informado, por mensagem SMS, sobre o nome e o número de telefone do inspector responsável	---	---	---	---	90.00%	100.00%	
		20.	No prazo de 8 dias úteis a contar do dia seguinte ao do despacho do Director, o requerente será informado sobre o resultado da apreciação do pedido de cancelamento da licença	---	---	---	---	90.00%	100.00%	
7	Licença de orientador no serviço de emprego (*Em Junho de 2025 foi aditado este novo indicador de qualidade dos serviços.)	21.	No prazo de 3 dias úteis a contar do dia seguinte ao da recepção do pedido de renovação da licença online, o requerente será informado, por mensagem SMS, sobre o nome e o número de telefone do inspector responsável	---	---	---	---	90.00%	Sem registo de uso	
		22.	No prazo de 8 dias úteis a contar do dia seguinte ao do despacho do Director, o requerente será informado sobre o resultado da apreciação do pedido de cancelamento da licença	---	---	---	---	90.00%	100.00%	

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais									
Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2024									
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
				Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025	
8	Curso de formação para obtenção do “Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil”	23.	Atendimento presencial, sobre a consulta relativa ao curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%
		24.	Atendimento para inscrição no curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos ⁶	90.00%	98.77%	90.00%	99.57%	90.00%	99.80%
		25.	Emissão do aviso de início das aulas do curso para a obtenção do cartão de segurança ocupacional, dentro de 15 minutos	90.00%	98.07%	90.00%	97.79%	90.00%	96.10%
9	Informações sobre a hygiene, segurança e saúde ocupacional	26.	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	95.00%	Sem registo de uso
		27.	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	95.00%	Sem registo de uso
		28.	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	95.00%	Sem registo de uso
		29.	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%	95.00%	100.00%
10	A realização de exames médicos sobre a saúde ocupacional	30.	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
11	Cursos de formação profissional	31.	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	97.05%	95.00%	99.23%	95.00%	99.09%
		32.	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%
		33.	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%
		34.	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	97.66%	95.00%	99.22%	95.00%	99.64%
		35.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	96.27%	95.00%	97.35%	95.00%	96.59%
		36.	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%
		37.	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%
		38.	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%
12	Avaliação da Qualificação Profissional	39.	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	99.56%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%
		40.	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.91%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%
		41.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷	95.00%	99.46%	95.00%	98.21%	95.00%	98.31%
		42.	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%
		43.	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 2024									
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
				Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025	
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	44.	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%
		45.	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%	
		46.	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%
		47.	Emissão de 2.ª via da cópia do despacho referente à importação, dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	100.00%
		48.	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%	Sem registo de uso
		49.	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
14	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados	50.	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%
		51.	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%	100.00%
		52.	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%
		53.	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%
15	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	54.	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%
		55.	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%	100.00%
		56.	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%
		57.	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%
16	Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio	58.	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%
		59.	Resposta à consulta por escrito, sobre os trâmites referente ao pedido de renovação, dentro de 5 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	Sem registo de uso	90.00%	100.00%
		60.	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%	100.00%
		61.	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
17	Informação sobre a redução do número de trabalhadores	62.	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
18	Pedido de prorrogação do prazo para repor o número mínimo da contratação de trabalhadores locais	63.	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
19	Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes	64.	Resposta dentro de 10 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 2024								
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
			Ano 2023		Ano 2024		Ano 2025	

- (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.
- (8-7) 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 esta Direcção dos Serviços em 2025, a taxa média anual de cumprimento foi de 99,24%

De entre estes indicadores, alguns indicadores de qualidade de serviços atingiram os 100% durante três anos consecutivos, respectivamente, “Informativo sobre questões laborais (Atendimento dentro de 15 minutos)”, “Comunicação aos reclamantes e às empresas em causa sobre o resultado do tratamento do processo (Dentro de 10 dias úteis)” e “Notificação dos reclamantes para recepção das compensações (Dentro de 10 dias úteis)”, enquanto outros seis indicadores registaram um aumento.

Ademais, há um indicador que não conseguiu cumprir os objectivos previamente definidos, ou seja, “Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)” (94,45%). A razão pela qual isso acontece deve-se, principalmente, ao facto da mudança da distribuição dos recursos humanos e, ao mesmo tempo, com a necessidade de colocar pessoal fixo para prestar serviço nos postos de atendimentos específicos aos casos de casinos-satélite, resultando na redução do número de pessoal permanente nos balcões de recepção, o que afecta a respectiva taxa de cumprimento.

Ainda, verificou-se um ligeiro decréscimo da taxa de cumprimento nos cinco indicadores de qualidade de serviços face ao ano anterior, especificamente, “Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)”, “Apresentação de denúncias ou reclamações (Atendimento dentro de 20 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”, “Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)” e “Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos)”, contudo, todos esses indicadores conseguiram, neste ano, cumprir os objectivos previamente definidos.

No futuro, esta Direcção dos Serviços, 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.