

## Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

### Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2016

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 2014	Ano 2015	Ano 2016				
1	Oferta de emprego	1 .	Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	90.00%	99.90%	90.00%	97.74%	90.00%	98.62%	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%	99.33%	95.00%	97.90%	
		3 .	Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos)	95.00%	99.78%	95.00%	96.81%	95.00%	95.19%	
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%	94.34%	85.00%	85.67%	85.00%	82.41% <sup>1</sup>	Departamento de Inspeção do Trabalho (DIT)
		6 .	Informações por telefone sobre questões laborais - serviço de gravação "2840 0333" <sup>3</sup> (Resposta dentro de 2 dias úteis) <sup>4</sup>	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%	95.74%	85.00%	87.27%	85.00%	85.73%	
		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 de 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 via postal o nome e o número de telefone do inspector responsável do seu processo (Dentro de 5 dias úteis)	90.00%	99.35%	90.00%	99.89%	90.00%	100.00%	
		10 .	Comunicação aos reclamantes e às empresas em causa, independentemente da remessa do processo ao Juízo ou do seu arquivamento por insubsistência da denúncia (Dentro de 10 dias úteis)	95.00%	100.00%	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) <sup>5</sup>	95.00%	97.00%	95.00%	99.00%	95.00%	99.59%	
		13 .	Depois da apresentação da queixa sobre relações laborais, o reclamante pode consultar ou contactar ao inspector responsável pelo processo através do telefone "2840 0333" (Dentro de 3 dias úteis)	90.00%	99.56%	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%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	沒有使用記錄	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) <sup>6</sup>	90.00%	97.74%	90.00%	92.35%	90.00%	94.95%		
		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%	97.74%	90.00%	99.73%	90.00%	99.74%		
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%	100.00%	95.00%	100.00%		
		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%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
9	Cursos de formação profissional	20.	Informações personalizadas sobre os cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.80%	95.00%	100.00%	95.00%	99.71%	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%	97.44%		
		23.	Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	99.00%	95.00%	100.00%	95.00%	98.89%		
		24.	Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95.00%	98.00%	95.00%	96.60%	95.00%	95.92%		
		25.	Inscrição nos cursos de formação profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) <sup>8</sup> (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>9,10</sup>	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
		26.	Publicação da lista de admissão para os cursos de formação profissional <sup>11</sup> (Dentro de 7 dias úteis) <sup>12</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
10	Actividades de divulgação e promoção	27.	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%		
		28.	Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o Departamento de Formação Profissional (Dentro de 5 dias úteis)	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	100.00%		
11	Avaliação da Qualificação Profissional	29.	Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem (Dentro de 5 dias úteis)	95.00%	100.00%	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	沒有使用記錄		
		30.	Informações personalizadas sobre Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.50%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
		31.	Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos)	95.00%	98.90%	95.00%	100.00%	95.00%	99.77%		
		32.	Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) <sup>7</sup>	95.00%	95.80%	95.00%	96.90%	95.00%	95.90%		
		33.	Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas (Dentro de 5 dias úteis) <sup>7</sup>	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	沒有使用記錄		
34.	Inscrição na Avaliação da Qualificação Profissional através da via electrónica (e-mail ou fax) (Resposta ou confirmação dentro de dia seguinte útil) <sup>9,10</sup>	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%				

12	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes especializados	35 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis			90.00%	100.00%	95.00%	100.00%	Departamento de Contratação de Trabalhadores Não Residentes (DCTNR)**
		36 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis			90.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
13	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes não especializados	37 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis			90.00%	90.00%	95.00%	100.00%	
		38 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis			90.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
14	Pedido de contratação de trabalhadores não residentes doméstico	39 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis			90.00%	90.91%	95.00%	94.74%	
		40 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis			90.00%	99.85%	95.00%	100.00%	
15	Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio	41 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis			90.00%	100.00%	95.00%	80.00% <sup>2</sup>	
		42 .	Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis			90.00%	Sem registo de uso	95.00%	沒有使用記錄	
16	Informação sobre a redução do número de trabalhadores	43 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis			90.00%	Sem registo de uso	95.00%	沒有使用記錄	
17	Pedido de prorrogação do prazo para repor o número mínimo da contratação de trabalhadores locais	44 .	Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis			90.00%	Sem registo de uso	95.00%	沒有使用記錄	

\*\* Fusão com o Gabinete para os Recursos Humanos em 28 de Maio de 2016.

1 . O indicador de qualidade dos serviços das “Consultas sobre questões laborais” não conseguiu satisfazer os objectivos previamente definidos porque houve um grande número de cidadãos a utilizar estes serviços no mesmo período, implicando deste modo o prolongamento do tempo necessário de espera para o efeito. Face a esta situação, a DSAL irá determinar o ajustamento temporário de recursos humanos consoante a situação real para resolver esta situação.

2 . O indicador de qualidade dos serviços do “Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio” não conseguiu satisfazer os objectivos previamente definidos devido ao atraso no último procedimento de resposta ao cidadão, excedendo o prazo fixado. Face a esta situação, a DSAL vai dar mais atenção sobre os procedimentos dos trabalhos, a fim de evitar de novo a ocorrência desta situação.

### Conclusão

Após a fusão com o Gabinete para os Recursos Humanos em 28 de Maio de 2016, totalizaram-se 44 modalidades de serviços dos indicadores de qualidade dos serviços prestados ao exterior pela DSAL. No ano 2016, concluiu-se que 2 modalidades não conseguiram satisfazer os objectivos previamente definidos (“Consultas sobre questões laborais” e “Pedido de autorização para não residentes a exercer actividade em proveito próprio”), principalmente porque houve grande número de cidadãos a utilizar estes serviços no mesmo período e devido ao atraso no último procedimento de resposta ao cidadão, excedendo o prazo fixado. Face a esta situação, a DSAL vai determinar o ajustamento temporário de recursos humanos consoante a situação real para resolver esta situação e dar mais atenção sobre os procedimentos dos trabalhos, a fim de evitar de novo a ocorrência desta situação. Em algumas modalidades (particularmente “Registo de oferta de emprego”, “Serviços sobre protecção da actividade laboral e controlo dos direitos laborais”, “Cursos de formação profissional” e “Avaliação de técnicas profissionais”) demonstrou-se ligeira descida face ao ano transacto, mas ainda continuam a atingir os objectivos previamente definidos. Para além disso, totalizaram-se 8 modalidades com aumento da taxa de satisfação dos objectivos no ano inteiro, sendo que em algumas modalidades até atingiram os 100% durante 3 anos consecutivos.

Para além de continuar a fiscalizar regularmente a situação da execução da Carta de Qualidade, a DSAL irá ajustar e inspeccionar a constituição dos indicadores de qualidade dos serviços e os âmbitos envolventes consoante a situação real, a fim de elevar o nível dos diferentes serviços e a sua eficiência.