

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2017

| 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 2015 | Ano 2016 | Ano 2016 | Ano 2017 | Ano 2017 | | |
| 1 | Oferta de emprego | 1 . | Oferta de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos) | 90.00% | 97.74% | 90.00% | 98.62% | 90.00% | 98.06% | Departamento de Emprego (DE) |
| 2 | Pedido de emprego | 2 . | Informações pessoais sobre a procura de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos) | 95.00% | 99.33% | 95.00% | 97.90% | 95.00% | 98.45% | |
| | | 3 . | Pedido de emprego (Atendimento dentro de 15 minutos) | 95.00% | 96.81% | 95.00% | 95.19% | 95.00% | 97.44% | |
| 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% | 85.67% | 85.00% | 82.41% ¹ | 85.00% | 86.39% | 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% | 87.27% | 85.00% | 85.73% | 85.00% | 89.53% | |
| | | 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% | 99.89% | 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% | 99.95% | |
| | | 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% | 99.00% | 95.00% | 99.59% | 95.00% | 98.32% | |
| | | 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% | |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|-----|--|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--|
| 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% | 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% | 92.35% | 90.00% | 94.95% | 90.00% | 99.23% | |
| | | 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% | 99.73% | 90.00% | 99.74% | 90.00% | 99.61% | |
| 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% | 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% | 100.00% | 95.00% | 99.71% | 95.00% | 99.78% | 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% | 97.44% | 95.00% | 100.00% | |
| | | 23. | Tempo de espera para inscrições dos cursos de formação profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 98.89% | 95.00% | 99.77% | |
| | | 24. | Formalidades para a inscrição dos cursos de formação profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷ | 95.00% | 96.60% | 95.00% | 95.92% | 95.00% | 96.13% | |
| | | 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% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 99.72% | |
| | | 29. | Tempo de espera para inscrições da Avaliação da Qualificação Profissional (Atendimento dentro de 10 minutos) | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 99.77% | 95.00% | 99.78% | |
| | | 30. | Formalidades para a inscrição da Avaliação da Qualificação Profissional (Conclusão dentro de 5 minutos) ⁷ | 95.00% | 96.90% | 95.00% | 95.90% | 95.00% | 96.41% | |
| | | 31. | Resposta ao inquérito dos procedimentos dos pedidos por escrito dentro de 5 dias úteis | 95.00% | Sem registo de uso | 95.00% | Sem registo de uso | 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% | |

| | | | | | | | | | | |
|----|--|------|--|--------|--------------------|--------|---------------------|--------|---------------------|---|
| 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% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 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% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 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% | 90.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | |
| | | 36 . | Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis | 90.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 100.00% | |
| 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% | 90.91% | 95.00% | 94.74% | 95.00% | 92.31% | |
| | | 38 . | Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis | 90.00% | 99.85% | 95.00% | 100.00% | 95.00% | 99.96% | |
| 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% | 95.00% | 80.00% ² | 95.00% | 50.00% ³ | |
| | | 40 . | Emissão da 2a via dos Despachos dentro de 2 dias úteis | 90.00% | Sem registo de uso | 95.00% | Sem registo de uso | 95.00% | 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 | 95.00% | Sem registo de uso | 95.00% | 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 | 95.00% | Sem registo de uso | 95.00% | 100.00% | |
| 17 | Parecer dos pedidos de agregado familiar dos trabalhadores não residentes | 43 . | Resposta dentro de 10 dias úteis | 90% | 100.00% | 90% | 100.00% | 90% | 100.00% | |

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.

3 . 1. A taxa de cumprimento previsto para os indicadores de qualidade dos serviços para pedidos de autorização de não residentes a exercer actividade em proveito próprio não foi atingida devido ao atraso nos procedimentos de envio de documentos, o que levou a que o prazo fosse ultrapassado. Assim, será dada mais atenção aos procedimentos de trabalho para evitar a repetição de situações similares.

Conclusão

Uma súmula dos indicadores de qualidade dos serviços externos reconhecidos em 2017 mostra que apenas um item (pedidos de autorização de não residentes a exercer actividade em proveito próprio) não atingiu a taxa de cumprimento previsto, devido principalmente ao atraso nos procedimentos de envio de documentos, levando à ultrapassagem do prazo. Deste modo, prestar-se-á mais atenção aos procedimentos de trabalho para evitar a repetição deste tipo de situações. Além disso, verificou-se também que os indicadores de qualidade de alguns serviços como oferta de emprego, protecção da actividade laboral e controlo dos direitos laborais, curso de formação para obtenção do “Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil”, avaliação da qualificação profissional e pedido de contratação de trabalhadores não residentes domésticos, observaram um ligeiro decréscimo homólogo, tendo contudo atingido os respectivos níveis de concretização anuais. Por outro lado, 12 indicadores de qualidade dos serviços registaram uma subida no seu nível de concretização anual, sendo que alguns atingiram os 100% durante três anos consecutivos.