

**Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais**

**Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2013**

N.º	Serviços	Indicadores de qualidade dos serviços	Taxa de satisfação dos objectivos previamente	Taxa de satisfação dos objectivos efectivos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente	Taxa de satisfação dos objectivos efectivos	Taxa de satisfação dos objectivos previamente	Taxa de satisfação dos objectivos efectivos	Subunidades responsáveis	
			Ano 2011		Ano 2012		Ano 2013			
1.	Registo de oferta de emprego	1. Resposta imediata à consulta telefónica sobre as formalidades de oferta de emprego	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	Departamento de Emprego (DE)	
		2. Atendimento imediato ao registo de oferta de emprego	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
	2.	Registo de pedido de emprego	3. Resposta imediata à consulta telefónica sobre as formalidades do pedido de emprego	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%		100.00%
4. Atendimento à consulta pessoal sobre as formalidades do pedido de emprego dentro de 15 minutos			95.00% <sup>1</sup>	100.00% <sup>1</sup>	95.00% <sup>1</sup>	100.00% <sup>1</sup>	95.00%	100.00%		
5. Atendimento ao registo do pedido de emprego dentro de 15 minutos			95.00% <sup>2</sup>	100.00% <sup>2</sup>	95.00% <sup>2</sup>	100.00% <sup>2</sup>	95.00%	100.00%		
3.	Emissão de diferentes declarações para o pedido de subsídios do Fundo de Segurança Social (FSS)	6. Emissão de diferentes declarações para o pedido de subsídios do FSS dentro de 3 dias úteis	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
4.	Consultas sobre questões laborais	7. Atendimento à consulta sobre questões laborais dentro de 15 minutos	85.00%	97.66%	85.00%	97.86%	85.00%	98.75%		Departamento de Inspeção do Trabalho (DIT)
		8. Resposta telefónica à consulta pelo serviço de gravação 28400333 sobre questões laborais dentro de 2 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%		
5.	Serviços sobre protecção da actividade laboral e controlo dos direitos laborais	9. Atendimento às denúncias ou queixas dentro de 20 minutos	85.00%	98.13%	85.00%	98.30%	85.00%	98.71%		
		10. Emissão imediata do "Recibo de apresentação de queixa" a todos os reclamantes que apresentam queixas junto do Informativo	99.00%	100.00%	99.00%	100.00%	99.00%	100.00%		
		11. Comunicação escrita por correio electrónico ao reclamante do nome do inspector responsável pelo seu processo dentro de 10 dias úteis após o registo da primeira queixa sobre assuntos laborais	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
		12. Recepção da comunicação, dentro de 10 dias úteis, pelos reclamantes e pelas empresas, independentemente da remessa do processo a Tribunal ou do seu arquivamento por insubsistência da denúncia	95.00%	99.60%	95.00%	99.60%	95.00%	98.28%		
		13. Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal sobre o seu processo de queixa dentro de 10 dias úteis	90.00% <sup>3</sup>	100.00% <sup>3</sup>	90.00% <sup>3</sup>	100.00% <sup>3</sup>	90.00%	100.00%		
		14. Comunicação aos reclamantes para recepção das compensações dentro de 10 dias úteis	95.00% <sup>4</sup>	99.80% <sup>4</sup>	95.00% <sup>4</sup>	99.80% <sup>4</sup>	95.00%	97.65%		
		15. Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o inspector responsável pelo processo através do telefone 28400333 dentro de 3 dias úteis após a apresentação da queixa sobre assuntos laborais	90.00% <sup>5</sup>	99.60% <sup>5</sup>	90.00% <sup>5</sup>	99.60% <sup>5</sup>	90.00%	99.97%		
6.	Curso de formação para obtenção do "Cartão de segurança ocupacional na construção civil"	16. Atendimento à consulta pessoal sobre o curso de formação para obtenção do "Cartão de segurança ocupacional na construção civil" dentro de 15 minutos	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	Departamento de Segurança e Saúde Ocupacional (DSSO)	
		17. Atendimento à inscrição no curso de formação para obtenção do "Cartão de segurança ocupacional na construção civil" dentro de 15 minutos	90.00%	99.96%	90.00%	99.91%	90.00%	99.77%		
		18. Emissão do aviso para o início do curso de formação para obtenção do "Cartão de segurança ocupacional na construção civil" dentro de 15 minutos	90.00%	99.96%	90.00%	99.91%	90.00%	99.77%		
7.	Sugestões sobre segurança e saúde ocupacional	19. Atendimento à consulta pessoal sobre as sugestões de segurança e saúde ocupacional dentro de 15 minutos	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
		20. Resposta à consulta escrita sobre as sugestões de segurança e saúde ocupacional dentro de 15 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%		
8.	Exames médicos sobre saúde ocupacional	21. Resposta ao pedido escrito para a realização de exames médicos sobre saúde ocupacional dentro de 10 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%		

9.	Cursos de formação profissional	22. Resposta imediata à consulta telefónica sobre informações do DFP	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	Departamento de Formação Profissional (DFP)
		23. Atendimento à consulta pessoal sobre os cursos de formação profissional dentro de 10 minutos	95.00% <sup>6</sup>	99.69% <sup>6</sup>	95.00% <sup>6</sup>	99.79% <sup>6</sup>	95.00%	99.77%	
		24. Resposta à consulta escrita sobre informações dos cursos de formação profissional dentro de 5 dias úteis	95.00% <sup>7</sup>	100.00% <sup>7</sup>	95.00% <sup>7</sup>	100.00% <sup>7</sup>	95.00%	100.00%	
		25. Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares elaborados pelas entidades sem fins lucrativos dentro de 10 dias úteis	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		26. Atendimento dos indivíduos à espera para inscrição em cursos de formação profissional dentro de 10 minutos	95.00% <sup>8</sup>	100.00% <sup>8</sup>	95.00% <sup>8</sup>	99.95% <sup>8</sup>	95.00%	99.97%	
		27. Conclusão das formalidades para inscrição em cursos de formação profissional dentro de 5 minutos	95.00%	99.97%	95.00%	100.00%	95.00%	99.78%	
		28. Resposta ou confirmação sobre a inscrição electrónica em cursos de formação profissional (via correio electrónico ou fax) no dia útil seguinte	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		29. Publicação da lista de admissão para cursos de formação profissional dentro de 7 dias úteis	95.00% <sup>9</sup>	100.00% <sup>9</sup>	95.00% <sup>9</sup>	100.00% <sup>9</sup>	95.00%	100.00%	
		30. Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas dentro de 5 dias úteis	95.00% <sup>10</sup>	100.00% <sup>10</sup>	95.00% <sup>10</sup>	100.00% <sup>10</sup>	95.00%	100.00%	
10.	Actividades de divulgação e promoção	31. Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o DFP dentro de 3 dias úteis	95.00% <sup>11</sup>	100.00% <sup>11</sup>	95.00% <sup>11</sup>	Sem registo de uso <sup>11</sup>	95.00%	100.00%	
		32. Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem dentro de 5 dias úteis	95.00% <sup>12</sup>	Sem registo de uso <sup>12</sup>	95.00% <sup>12</sup>	Sem registo de uso <sup>12</sup>	95.00%	Sem registo de uso	
11.	Avaliação de técnicas profissionais	33. Resposta imediata à consulta telefónica sobre informações do DFP	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	100.00%	
		34. Atendimento à consulta pessoal sobre a avaliação de técnicas profissionais dentro de 10 minutos	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	100.00%	
		35. Atendimento dos indivíduos à espera de inscrição para avaliação de técnicas profissionais dentro de 10 minutos	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	99.44%	
		36. Conclusão das formalidades de inscrição para avaliação de técnicas profissionais dentro de 5 minutos	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	97.96%	
		37. Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas dentro de 5 dias úteis	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	Sem registo de uso	
		38. Resposta ou confirmação sobre a inscrição electrónica para avaliação de técnicas profissionais (via correio electrónico ou fax) no dia útil seguinte	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	90.00%	100.00%	
<b>Taxa geral de satisfação dos objectivos</b>			99.82%		99.82%		99.72%		

1 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Atendimento à consulta pessoal sobre as formalidades do pedido de emprego" foi "dentro de 20 minutos"

2 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Atendimento ao registo do pedido de emprego" foi "dentro de 20 minutos"

3 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal" foi "dentro de 15 dias úteis"

4 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Comunicação aos reclamantes para recepção das compensações" foi "dentro de 15 dias úteis"

5 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o inspector responsável pelo processo através do telefone 28400333" foi "dentro de 5 dias úteis após a apresentação da queixa sobre assuntos laborais"

6 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Atendimento à consulta pessoal sobre os cursos de formação profissional" foi "dentro de 20 minutos"

7 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Resposta à consulta escrita sobre informações dos cursos de formação profissional" foi "dentro de 10 dias úteis"

8 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Atendimento dos indivíduos à espera para inscrição em cursos de formação profissional" foi "dentro de 15 minutos"

9 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Publicação da lista de admissão para cursos de formação profissional" foi "dentro de 10 dias úteis"

10 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas" foi "dentro de 7 dias úteis"

11 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre as "Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o Departamento de Formação Profissional" foi "dentro de 7 dias úteis"

12 Nos anos 2011 e 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre as "Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem" foi "dentro de 7 dias úteis"

## Conclusão

Em 10 de Fevereiro de 2014, a DSAL realizou uma "Reunião com dirigentes e chefias", tendo feito a retrospectiva e a análise da situação da execução da Carta de Qualidade no ano de 2013, e tendo concluído que de entre as 38 modalidades de serviços da Carta de Qualidade prestados ao exterior pela DSAL, 2 modalidades não tiveram registo de uso, mas as restantes 36 atingiram o nível de 99,72%, significando que a média da taxa de satisfação dos objectivos efectivos foi superior à média da taxa de satisfação dos objectivos previamente definidos, sendo que em algumas modalidades até atingiu os 100% durante três anos consecutivos, demonstrando resultados favoráveis para os serviços da Carta de Qualidade. A DSAL irá continuar a melhorar o modelo e o conteúdo dos serviços prestados, a fim de elevar o nível dos diferentes serviços e prestar serviços de alta qualidade.