

**Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais**

**Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2014**

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 2012		Ano 2013		Ano 2014		
1.	Registo de oferta de emprego	1. Atendimento ao registo de oferta de emprego dentro de 15 minutos	90.00%1	100.00%1	90.00%1	100.00%1	90.00%	99.90%	Departamento de Emprego (DE)
2.	Registo de pedido de emprego	2. Atendimento à consulta pessoal sobre as formalidades do pedido de emprego dentro de 15 minutos	95.00%2	100.00%2	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		3. Atendimento ao registo do pedido de emprego dentro de 15 minutos	95.00%3	100.00%3	95.00%	100.00%	95.00%	99.78%	
3.	Emissão de diferentes declarações para o pedido de subsídios do Fundo de Segurança Social (FSS)	4. Entrega do documento de confirmação para pedido de subsídio de desemprego no 3.º dia útil após verificação dos requisitos	95.00%4	100.00%4	95.00%4	100.00%4	95.00%	100.00%	
4.	Consultas sobre questões laborais	5. Atendimento à consulta sobre questões laborais dentro de 15 minutos	85.00%	97.86%	85.00%	98.75%	85.00%	94.34%	Departamento de Inspeção do Trabalho (DIT)
		6. 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	7. Atendimento às denúncias ou queixas dentro de 20 minutos	85.00%	98.30%	85.00%	98.71%	85.00%	95.74%	
		8. 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%	
		9. Comunicação escrita por correio ao reclamante do nome e número de telefone do inspector responsável pelo seu processo, dentro de 5 dias úteis, em caso de recepção de carta de queixa com endereço claro do contacto; quando seja necessário instaurar processo devido ao aparecimento de nova matéria de queixa; na alteração do instrutor responsável pelo tratamento do processo	95.00%5	100.00%5	95.00%5	100.00%5	90.00%	99.35%	
		10. 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%	98.28%	95.00%	100.00%	
		11. Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal sobre o seu processo de queixa dentro de 10 dias úteis	90.00%6	100.00%6	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		12. Comunicação aos reclamantes para recepção das compensações dentro de 10 dias úteis	95.00%7	99.80%7	95.00%	97.65%	95.00%	97.00%	
		13. 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%8	99.60%8	90.00%	99.97%	90.00%	99.56%	
6.	Curso de formação para obtenção do "Cartão de segurança ocupacional na construção civil"	14. 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)
		15. Atendimento à inscrição no curso de formação para obtenção do "Cartão de segurança ocupacional na construção civil" dentro de 15 minutos	90.00%	99.91%	90.00%	99.77%	90.00%	97.74%	
		16. 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%	99.91%	90.00%	99.77%	90.00%	97.74%	
7.	Sugestões sobre segurança e saúde ocupacional	17. 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%	
		18. Resposta à consulta escrita sobre as sugestões de segurança e saúde ocupacional dentro de 15 dias úteis	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
8.	Exames médicos sobre saúde ocupacional	19. Resposta ao pedido escrito para a realização de exames médicos sobre saúde ocupacional dentro de 10 dias úteis	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	

9.	Cursos de formação profissional	20 . Atendimento à consulta pessoal sobre os cursos de formação profissional dentro de 10 minutos	95.00% <sup>9</sup>	99.79% <sup>9</sup>	95.00%	99.77%	95.00%	98.80%	Departamento de Formação Profissional (DFP)
		21 . Resposta à consulta escrita sobre informações dos cursos de formação profissional dentro de 5 dias úteis	95.00% <sup>10</sup>	100.00% <sup>10</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		22 . Apresentação de sugestões sobre os planos curriculares elaborados pelas entidades sem fins lucrativos dentro de 10 dias úteis	90.00%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		23 . Atendimento dos indivíduos à espera para inscrição em cursos de formação profissional dentro de 10 minutos	95.00% <sup>11</sup>	99.95% <sup>11</sup>	95.00%	99.97%	95.00%	99.00%	
		24 . Conclusão das formalidades para inscrição em cursos de formação profissional dentro de 5 minutos	95.00%	100.00%	95.00%	99.78%	95.00%	98.00%	
		25 . 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%	
		26 . Publicação da lista de admissão para cursos de formação profissional dentro de 7 dias úteis	95.00% <sup>12</sup>	100.00% <sup>12</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		27 . Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas dentro de 5 dias úteis	95.00% <sup>13</sup>	100.00% <sup>13</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
10.	Actividades de divulgação e promoção	28 . Diligências para as associações marcarem uma data para visitar o DFP dentro de 5 dias úteis	95.00% <sup>14</sup>	Sem registo de uso <sup>14</sup>	95.00% <sup>14</sup>	100.00% <sup>14</sup>	95.00%	Sem registo de uso	
		29 . Diligências para os seminários de divulgação da formação em regime de Aprendizagem dentro de 5 dias úteis	95.00% <sup>15</sup>	Sem registo de uso <sup>15</sup>	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	100.00%	
11.	Avaliação de técnicas profissionais	30 . Atendimento à consulta pessoal sobre a avaliação de técnicas profissionais dentro de 10 minutos	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	100.00%	95.00%	98.50%	
		31 . Atendimento dos indivíduos à espera de inscrição para avaliação de técnicas profissionais dentro de 10 minutos	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	99.44%	95.00%	98.90%	
		32 . Conclusão das formalidades de inscrição para avaliação de técnicas profissionais dentro de 5 minutos	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	97.96%	95.00%	95.80%	
		33 . Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas dentro de 5 dias úteis	Ainda não foi implementado	Ainda não foi implementado	95.00%	Sem registo de uso	95.00%	Sem registo de uso	
		34 . 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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	

1 Nos anos 2012 e 2013, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Atendimento ao registo de oferta de emprego" foi "imediato"

2 No ano 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"

3 No ano 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Atendimento ao registo do pedido de emprego" foi "dentro de 20 minutos"

4 Nos anos 2012 e 2013, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Emissão de diferentes declarações para o pedido de subsídios do Fundo de Segurança Social (FSS)" foi "dentro de 3 dias úteis"

5 Nos anos 2012 e 2013, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Comunicação escrita por correio ao reclamante do nome do inspetor responsável pelo seu processo" foi "dentro de 10 dias úteis após o registo da primeira queixa sobre assuntos laborais"

6 No ano 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Comunicação aos reclamantes do teor da sentença proferida pelo Tribunal sobre o seu processo de queixa" foi "dentro de 15 dias úteis"

7 No ano 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Comunicação aos reclamantes para recepção das compensações" foi "dentro de 15 dias úteis"

8 No ano 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Acesso ao serviço de consulta ou de contacto com o inspetor responsável pelo processo através do telefone 28400333" foi "dentro de 5 dias úteis após a apresentação da queixa sobre assuntos laborais"

9 No ano 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre o "Atendimento à consulta pessoal sobre os cursos de formação profissional" foi "dentro de 20 minutos"

10 No ano 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"

11 No ano 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"

12 No ano 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"

13 No ano 2012, o indicador de qualidade do serviço sobre a "Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas" foi "dentro de 7 dias úteis"

14 Nos anos 2012 e 2013, 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" e "dentro de 3 dias úteis", respectivamente.

15 No ano 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

No ano de 2014, concluiu-se que de entre as 34 modalidades de indicadores de qualidade de serviços prestados ao exterior pela DSAL, 2 modalidades não tiveram registo de uso, mas as restantes 32 atingiram os critérios estabelecidos, demonstrando resultados favoráveis para os serviços da Carta de Qualidade. A DSAL irá continuar a fiscalizar e a rever a situação da execução de indicadores, a fim de elevar o nível dos diferentes serviços e prestar serviços de alta qualidade.