

**Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais**

**Situação do cumprimento dos indicadores de qualidade dos serviços prestados em 2015**

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 2013		Ano 2014		Ano 2015		
1.	Registo de oferta de emprego	1. Atendimento ao registo de oferta de emprego dentro de 15 minutos	90.00% <sup>1</sup>	100.00% <sup>1</sup>	90.00%	99.90%	90.00%	97.74%	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%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	99.33%	
		3. Atendimento ao registo do pedido de emprego dentro de 15 minutos	95.00%	100.00%	95.00%	99.78%	95.00%	96.81%	
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% <sup>2</sup>	100.00% <sup>2</sup>	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
4.	Consultas sobre questões laborais	5. Atendimento à consulta sobre questões laborais dentro de 15 minutos	85.00%	98.75%	85.00%	94.34%	85.00%	85.67%	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%	98.71%	85.00%	95.74%	85.00%	87.27%	
		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% <sup>3</sup>	100.00% <sup>3</sup>	90.00%	99.35%	90.00%	99.89%	
		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%	98.28%	95.00%	100.00%	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%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	
		12. Comunicação aos reclamantes para recepção das compensações dentro de 10 dias úteis	95.00%	97.65%	95.00%	97.00%	95.00%	99.00%	
		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%	99.97%	90.00%	99.56%	90.00%	100.00%	
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%	99.77%	90.00%	97.74%	90.00%	92.35%	
		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%	99.77%	90.00%	97.74%	90.00%	99.73%	
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	95.00%	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	95.00%	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%	99.77%	95.00%	98.80%	95.00%	100.00%	Departamento de Formação Profissional (DFP)
		21. Resposta à consulta escrita sobre informações dos cursos de formação profissional dentro de 5 dias úteis	95.00%	100.00%	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	95.00%	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%	99.97%	95.00%	99.00%	95.00%	100.00%	
		24. Conclusão das formalidades para inscrição em cursos de formação profissional dentro de 5 minutos	95.00%	99.78%	95.00%	98.00%	95.00%	96.60%	
		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%	100.00%	95.00%	100.00%	95.00%	100.00%	
		27. Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas dentro de 5 dias úteis	95.00%	100.00%	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>4</sup>	100.00% <sup>4</sup>	95.00%	Sem registo de uso	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%	Sem registo de uso	95.00%	100.00%	95.00%	Sem registo de uso	
11.	Avaliação de técnicas profissionais	30. Atendimento à consulta pessoal sobre a avaliação de técnicas profissionais dentro de 10 minutos	95.00%	100.00%	95.00%	98.50%	95.00%	100.00%	
		31. Atendimento dos indivíduos à espera de inscrição para avaliação de técnicas profissionais dentro de 10 minutos	95.00%	99.44%	95.00%	98.90%	95.00%	100.00%	
		32. Conclusão das formalidades de inscrição para avaliação de técnicas profissionais dentro de 5 minutos	95.00%	97.96%	95.00%	95.80%	95.00%	96.90%	
		33. Emissão de declarações de frequências actuais ou passadas dentro de 5 dias úteis	95.00%	Sem registo de uso	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	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	90.00%	100.00%	

1 Os indicadores de qualidade dos serviços em 2013 é "Atendimento imediato ao registo de oferta de emprego"

2 Os indicadores de qualidade dos serviços em 2013 é "No prazo de 3 dias úteis, é emitido diferentes declarações para o pedido dos subsídios do FSS"

3 Os indicadores de qualidade dos serviços em 2013 é "No prazo de 10 dias úteis após o dia do primeiro registo da queixa no âmbito do trabalho, irá comunicar por escrito ao reclamante por correio o nome do inspector responsável do seu processo"

4 Os indicadores de qualidade dos serviços em 2013 é "No prazo de 7 dias úteis, é exercida as diligências para as associações marcarem uma data para visitar o DFP" e " No prazo de 3 dias úteis, é exercida as diligências para as associações marcarem uma data para visitar o DFP"

### Conclusão

Em suma, totalizou 34 modalidades de serviços dos indicadores de qualidade dos serviços prestados ao exterior pela DSAL em 2015, tendo todas as modalidades atingidas os objectivos previamente definidos. Em algumas modalidades demonstram ligeira descida face ao transacto ano (particularmente “consultas sobre questões laborais”, “serviços sobre protecção da actividade laboral e controlo dos direitos laborais” e “curso de formação para obtenção do Cartão de segurança ocupacional na construção civil”, por principalmente houver grande número de cidadão a utilizar serviços da DSAL no mesmo período, implicando deste modo o prolongamento de tempo necessário de espera para o serviço. Face a esta situação, a DSAL vai determinar o ajustamento temporário de recursos humanos consoante a situação real para resolver esta situação. Após a execução desta medida, verificou-se que as modalidades relevantes continuam a atingir os objectivos no ano inteiro. Para além disso, totalizou 9 modalidades com aumento da taxa de satisfação dos objectivos no ano inteiro, sendo que em algumas modalidades até atingiram os 100% durante 2 anos consecutivos.

Para além de continuar a fiscalizar regularmente a situação de 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.