



SEMESTRE EUROPEU - FICHA TEMÁTICA

SERVIÇOS PÚBLICOS DE EMPREGO (SPE)

1. INTRODUÇÃO

Os serviços públicos de emprego (SPE) são as principais instituições do mercado de trabalho diretamente responsáveis perante os governos, e têm como função facilitar a integração dos candidatos a emprego no mercado de trabalho. Em alguns casos, incumbe-lhes igualmente efetuar o pagamento das prestações por desemprego e/ou prestações sociais. Embora a sua estrutura seja diferente consoante o país, todos os SPE ajudam a equilibrar a oferta e a procura no mercado de trabalho através de serviços de informação, colocação e apoio ativo a nível local, nacional e europeu. Contribuem também para transições bem-sucedidas dentro do mercado de trabalho e, conseqüentemente, para uma melhor correspondência entre a oferta e a procura, bem como para melhorar as oportunidades de crescimento, a estabilidade fiscal e os resultados no domínio social.

Durante a recente crise económica, os SPE estiveram na vanguarda do combate ao desemprego. Em muitos Estados-Membros, viram-se confrontados com um aumento considerável de pessoas à procura de emprego, debatendo-se ao mesmo tempo com reduções significativas dos recursos financeiros e humanos, na sequência de cortes efetuados no setor público devidos à necessidade de conter a despesa pública.

Assim, os SPE enfrentam o desafio de se adaptarem à realidade de um mercado de trabalho em evolução e de se tornarem mais eficientes, através de uma maior

racionalização das suas atividades e serviços. O que está em causa é a sua transformação em «agências de gestão da transição»¹, oferecendo uma nova combinação de funções ativas e passivas de apoio a transições sustentáveis no mercado de trabalho ao longo da carreira dos trabalhadores.

¹ Comunicação da Comissão «[Uma recuperação geradora de emprego](#)», COM(2012) 173 final.

As medidas «ativas» incluem formação, incentivos ao emprego, emprego protegido e reabilitação, criação de emprego direto e incentivos à criação de empresas. As medidas «passivas» incluem a manutenção e o apoio ao rendimento fora do trabalho, bem como a reforma antecipada.

Tendo em conta os desafios futuros, entrou em vigor, em 18 de junho de 2014, uma decisão sobre o reforço da cooperação entre os SPE², tendo sido criada uma Rede Europeia de SPE. O seu objetivo consiste em reforçar a capacidade, a eficácia e a eficiência dos SPE, através da criação de uma plataforma para a comparação dos seus desempenhos a nível europeu, da identificação de boas práticas e da criação de um sistema de aprendizagem mútua.

A presente nota está estruturada do seguinte modo: a secção 2 analisa o desempenho nos países da UE, no que respeita aos desafios políticos; a secção 3 examina os dados disponíveis sobre as políticas adequadas para enfrentar esses desafios de forma efetiva; e a secção 4 descreve de forma resumida as boas práticas existentes nos países da UE.

² Decisão n.º 573/2014/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014.

2. DESAFIOS ESTRATÉGICOS: PANORÂMICA DO DESEMPENHO NOS PAÍSES DA UE

2.1. Registrar os candidatos a emprego e os desempregados e ir ao encontro da população inativa (lado da oferta do mercado de trabalho)

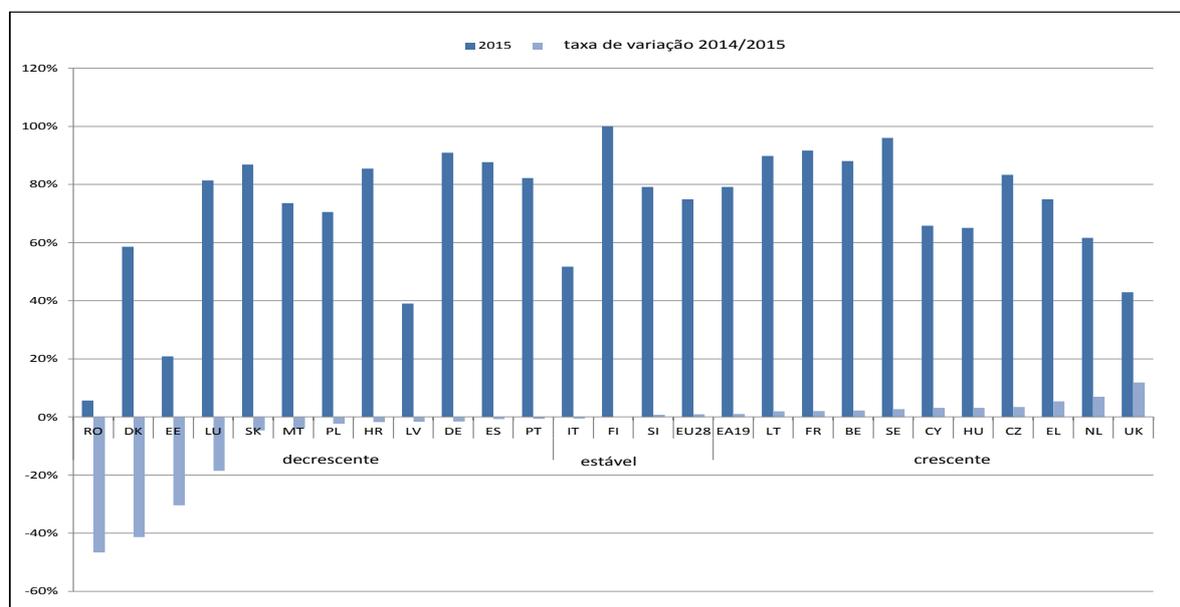
Os critérios para o registo de candidatos a emprego diferem nos países da UE. Em alguns Estados-Membros, este registo pode incluir pessoas inativas ou já empregadas.

O registo nos SPE é um pré-requisito para aceder a medidas ativas do mercado de trabalho e para obter apoio na procura de emprego. Por conseguinte, as taxas de registo têm um forte impacto na capacidade dos SPE para chegarem à população inativa, nomeadamente aos jovens, às mulheres e à população inativa mais idosa, bem como para combater o desemprego de longa duração³.

O registo dos desempregados de longa duração varia significativamente nos Estados-Membros. As taxas de registo são elevadas (superiores a 85 %) em países tão diferentes como a Alemanha, a Espanha e a Eslovénia, muito menores (cerca de 50 % ou menos) na Itália, no Reino Unido, nos Países Baixos e na Bulgária, e muito baixas na Roménia (Figura 1).

A discrepância entre as taxas de registo nos diferentes países deve-se a vários fatores, nomeadamente a qualidade e a atratividade dos serviços dos SPE, o nível, a duração e a elegibilidade das prestações de desemprego e das prestações sociais, e as obrigações e os mecanismos de sanção associados a essas prestações. Em alguns Estados-Membros, o registo nos SPE é obrigatório para os cidadãos desempregados terem acesso a determinados serviços, por exemplo, a cuidados de saúde.

Figura 1 – Percentagem de desempregados de longa duração registados nos SPE em 2015 e taxa de variação em comparação relativamente a 2014



Fonte: cálculo com base nos dados do Eurostat (lfsa_ugadra)

Nota: poucos dados disponíveis para a Áustria e a Irlanda.

³ Ver também as fichas temáticas do Semestre Europeu que abordam especificamente estes temas.

2.2. Informações sobre vagas de emprego (lado da procura do mercado de trabalho)

Um dos principais desafios para os SPE consiste em maximizar o número de ofertas de emprego disponíveis para os candidatos a emprego. Assim, a obtenção de informações sobre vagas de emprego junto dos empregadores é uma das principais funções dos SPE. Os empregadores podem comunicar as suas vagas através de vários canais (telefone gratuito, fax ou aplicações na Internet). Os SPE também podem contactar diretamente os empregadores para obter informações sobre vagas de emprego, através de telefone, questionários, visitas e contactos diretos. Entre 2012 e 2015, o influxo mensal médio de informações sobre vagas de emprego aumentou significativamente. Em 2015, foram enviadas, para os 25 SPE que forneceram dados, cerca de mais 200 000 vagas de emprego, no conjunto de cada mês, do que em 2012⁴.

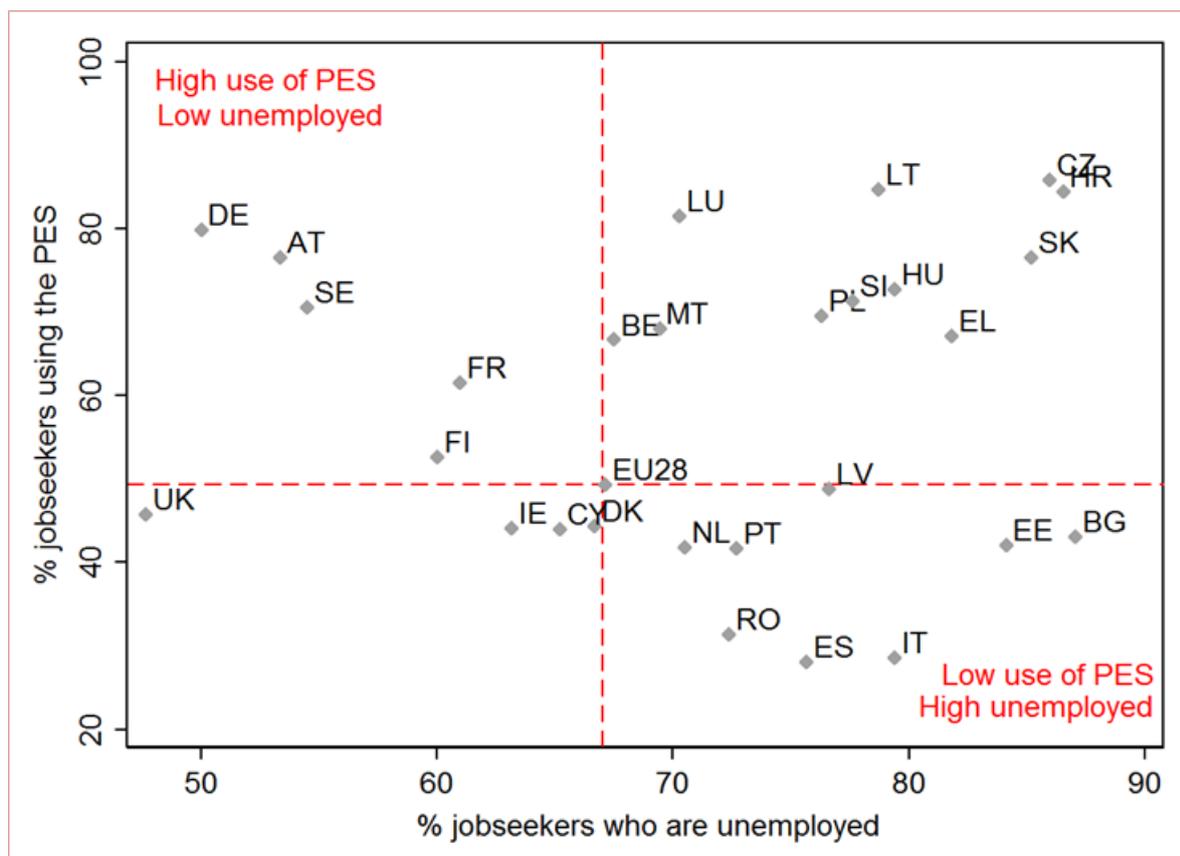
2.3. Assegurar a utilização eficaz dos SPE na procura de emprego e colocação (equilíbrio entre a oferta e a procura)

Em países como a Alemanha, a Áustria e a Suécia, a utilização dos SPE na procura de emprego é muito superior à média europeia, ainda que a percentagem de desempregados entre os candidatos a emprego seja relativamente baixa nesses países. Em contrapartida, a utilização dos SPE é muito inferior à média europeia na Bulgária, Espanha e Itália, ainda que, nesses países, a percentagem de desempregados entre os candidatos a emprego seja elevada.

Estas diferenças podem ser explicadas pela cobertura dos SPE, pela qualidade dos serviços oferecidos e pela existência de apoio alternativo de outros agentes, como as agências de emprego privadas.

⁴ Dados obtidos no [2016 Assessment Report on PES capacity](#) (Relatório de avaliação sobre a capacidade dos SPE em 2016).

Figura 2 – Utilização dos SPE na procura de emprego e percentagem de candidatos a emprego desempregados, 2014



Fonte: Eurostat, Inquérito às forças de trabalho 2014

Com base nos últimos dados disponíveis, em 2012, os SPE estiveram envolvidos na colocação de 9,4 % dos recrutamentos recentes. Este número é superior a 15 % na Croácia, no Luxemburgo, na Hungria e na Finlândia, mas é inferior a 3 % em Espanha, Itália e Chipre. Embora a probabilidade de novos recrutamentos seja maior entre os jovens, o nível de envolvimento dos SPE na colocação profissional para este grupo etário foi menor (8,5 %) em comparação com o envolvimento para grupos mais idosos (9,3 % para a faixa etária dos 25 aos 49 anos e 12,1 % para a faixa etária dos 50 aos 64 anos). No entanto, esta conclusão não é válida para todos os Estados-Membros: na Bélgica, na Croácia, na Polónia e na Roménia, os SPE estão mais envolvidos na colocação de jovens do que na colocação de outras faixas etárias.

Para o efeito, será necessário melhorar, nomeadamente:

- a oferta de serviços personalizados aos intervenientes do mercado de trabalho em termos da oferta e da procura, sobretudo através da utilização de serviços eletrónicos e do desenvolvimento de capacidades de digitalização;
- a prestação de serviços personalizados de apoio à empregabilidade numa fase inicial;
- o desenvolvimento de parcerias sólidas e o reforço da coordenação (a vários níveis), em particular, com outros serviços de emprego, para melhorar a oferta dos serviços prestados, nomeadamente noutros Estados-Membros.

Os próprios SPE europeus concluíram⁵ que, para melhorar os mercados de trabalho, têm de ajudar a criar transições profissionais. Por conseguinte, tendo em conta os desafios criados pelos mercados de trabalho de transição, as políticas de ativação devem centrar-se na obtenção de resultados sustentáveis.

3. INSTRUMENTOS PARA FAZER FACE AOS DESAFIOS ESTRATÉGICOS

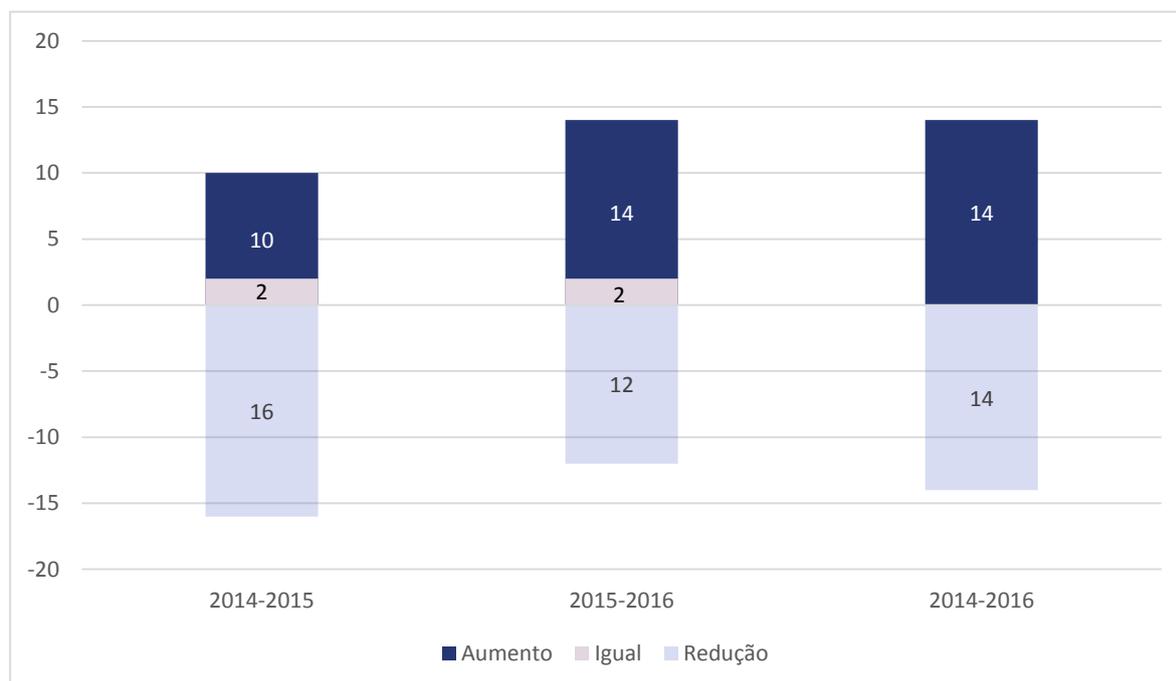
Por forma a garantir um funcionamento eficaz do mercado de trabalho e assegurar um acesso mais rápido dos desempregados ao emprego, os SPE devem melhorar os seus serviços para alcançar a meta de taxa de emprego da estratégia Europa 2020.

3.1. Capacidade e nível dos recursos

Os dados disponíveis mostram que, de um modo geral, os recursos humanos dos SPE começaram novamente a aumentar em 2012, após cortes significativos no início da crise.

Desde 2014, o número total de funcionários dos SPE tem permanecido estável. Entre 2014 e 2016, houve um decréscimo de 1,6 %. No entanto, estes números agregados ocultam as diferenças entre os SPE: em metade dos SPE para os quais existem dados disponíveis a este respeito, os efetivos diminuíram entre 2014 e 2016. Mais recentemente, 12 SPE reduziram o total de efetivos em 2016, em comparação com 2015.

Figura 3 – Número de SPE que registaram um aumento ou uma redução do total de efetivos (ETC), 2014-2016



Fonte: dados do [Assessment report on PES capacity](#) (Relatório de avaliação da capacidade dos SPE) de 2016

A tendência de aumento dos orçamentos

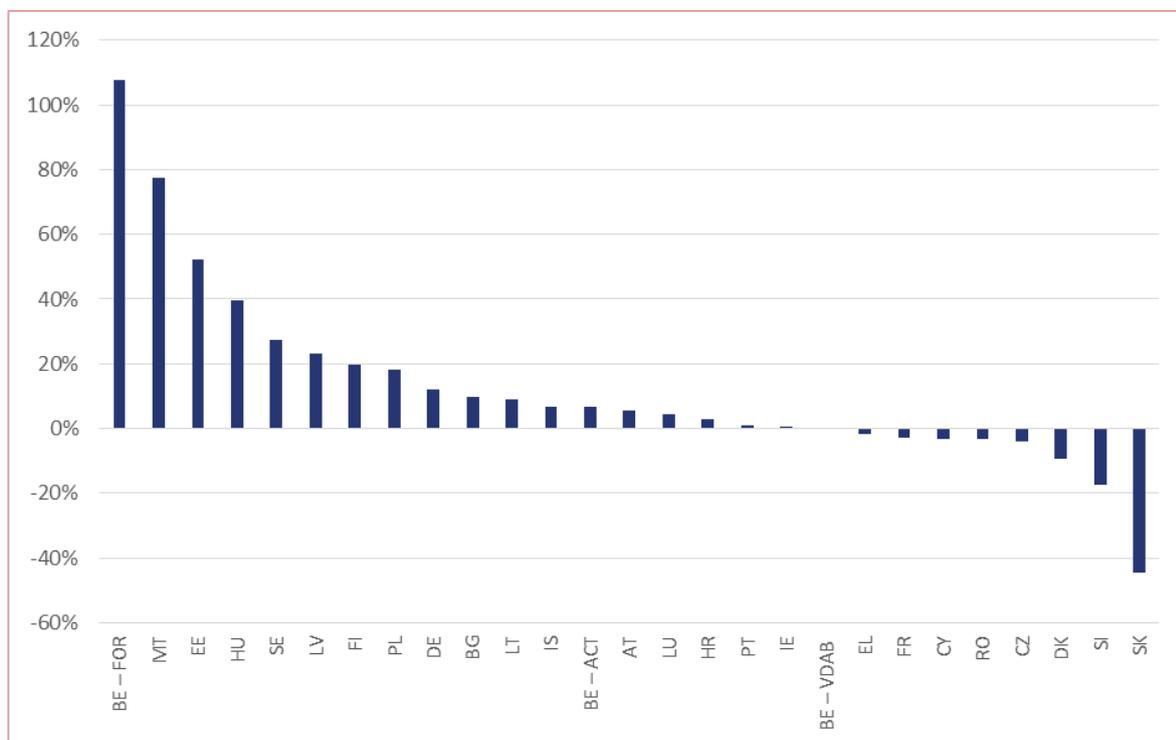
em 2015, dez referiram um aumento da

⁵ [Contribuição dos serviços públicos de emprego para a Estratégia UE 2020, Documento sobre a estratégia dos SPE para 2020.](#)

dos SPE em 2013 e 2014 e prosseguiu em 2015 e 2016. Entre os SPE para os quais existem dados disponíveis,

despesa durante o ano anterior. Nas previsões para 2016, este número aumentou para 19 SPE.

Figura 4 – Variação percentual da despesa dos SPE, excluindo as prestações de desemprego, 2015-2016



Fonte: dados do [Assessment report on PES capacity](#) (Relatório de avaliação da capacidade dos SPE) de 2016

3.2. Utilização de recursos: definição de perfis e segmentação dos utentes

A afetação de recursos e o apoio a grupos de utentes são efetuados com base nas informações recebidas dos instrumentos de definição de perfis. Identificar os candidatos a emprego que estão em risco de desemprego de longa duração e que provavelmente serão mais beneficiados por uma intervenção inicial é uma forma eficiente de trabalhar. Os SPE utilizam instrumentos muito diferentes para a definição de perfis e para a segmentação dos utentes.

Esses instrumentos variam entre a definição de perfis para fins estatísticos, uma combinação do instrumento anterior com a avaliação dos assistentes sociais, *soft-profiling* (combinação de regras de elegibilidade, avaliação dos assistentes sociais e dados administrativos), avaliações mais subjetivas e qualitativas, instrumentos de avaliação psicológica, e segmentação simples determinada pelos assistentes sociais.

Quadro 1 – Utilização da definição de perfis e da segmentação nos SPE, 2014⁶

	Definição de perfis e segmentação dos utentes	Definição de perfis sem segmentação dos utentes	Sistemas de definição de perfis em desenvolvimento/ revisão	Nenhuma definição de perfis/segmentação dos utentes
Países	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE, SI, UK	AT, DK, FI, MT, NL	ES, HR, HU, PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO, SK

3.3. Criação de uma Garantia para a Juventude

Tendo em conta o papel que os SPE desempenham na implementação da Garantia para a Juventude, a melhoria dos serviços prestados aos jovens candidatos a emprego continuará a ser um dos seus maiores desafios nos próximos anos. De acordo com o relatório de 2016 sobre a implementação da Garantia para a Juventude pelos SPE⁷, estes aumentaram o seu envolvimento em parcerias. Os SPE facilitam e participam em várias parcerias com diferentes objetivos, a nível nacional e regional.

Em 2014, mais de metade dos SPE criaram projetos-piloto que ajudaram a implementar a Garantia para a Juventude, alguns dos quais centrados nos jovens desfavorecidos e vulneráveis. Ainda em 2014, mais de metade dos SPE proporcionaram aos seus funcionários formação sobre aspetos específicos do trabalho com os jovens. Dois terços dos SPE envolveram-se em trabalhos de divulgação junto dos jovens que não trabalham, não estudam nem seguem qualquer formação, sobretudo em cooperação com as escolas, as ONG e as organizações juvenis.

4. ANÁLISE COMPARATIVA DAS ESTRATÉGIAS ATUAIS

Tendo em conta os atuais desafios e restrições em matéria de recursos, a eficiência é uma prioridade da agenda dos SPE. No entanto, embora se tenha registado um aumento da utilização de metas de desempenho pelos SPE, as práticas de avaliação ainda não estão generalizadas. Apenas dois terços dos SPE utilizam algum método de avaliação dos serviços prestados aos desempregados ou aos empregadores. Até ao momento, nenhum SPE aplicou uma medida de eficiência integrada e abrangente. Vários SPE que adotaram uma metodologia de gestão de qualidade total para controlar o desempenho de forma mais eficaz utilizam painéis de avaliação prospetiva das atividades. Esta abordagem pode ser eficaz para evitar metas específicas (utilizadas de forma isolada) que motivem comportamentos adversos, embora não seja suficientemente sofisticada para, por si só, justificar a afetação de recursos. Alguns SPE introduziram avaliações mais limitadas da relação custo/resultados para programas específicos do mercado de trabalho, que permitem análises comparativas limitadas.

⁶ [Identificação das tendências recentes e dos desenvolvimentos atuais dos métodos de definição de perfis dos candidatos a emprego nos serviços públicos de emprego europeus](#), 2015.

⁷ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>.

Existem vários aspetos relativos ao reforço da eficiência que não se limitam à poupança de custos. Os serviços são mais eficazes quando os escassos recursos disponíveis são afetados aos utentes mais necessitados, e quando a relação custo-eficácia é combinada com um serviço de elevada qualidade. O reforço da eficiência depende significativamente da capacidade dos SPE para adaptarem as estruturas funcionais internas e desenvolverem novos métodos de trabalho, instrumentos e serviços que respondam de uma forma eficaz à evolução das necessidades das partes interessadas.

Em 18 de junho de 2014, entrou em vigor uma decisão sobre o reforço da cooperação entre os SPE⁸. A decisão criou uma Rede Europeia de SPE, necessária para desenvolver e implementar, a nível europeu, atividades de avaliação comparativa e de aprendizagem mútua («*benchlearning*», ou aprendizagem pelas melhores práticas), a fim de promover a modernização dos SPE e melhorar o seu desempenho.

Através desta rede europeia, todos os SPE têm a possibilidade de participar em atividades de aprendizagem pelas melhores práticas, ou seja, o processo de criação de uma ligação sistemática e integrada entre a avaliação comparativa e as atividades de aprendizagem mútua. No contexto da rede de SPE, a aprendizagem pelas melhores práticas consiste na identificação de bons desempenhos através de sistemas de avaliação comparativa baseados em indicadores, que incluem a recolha, validação, consolidação de dados e a sua apreciação, recorrendo a uma metodologia apropriada, seguidas de atividades de aprendizagem mútua sobre os domínios prioritários identificados. Esta aprendizagem pelas melhores práticas permitirá melhorar a recolha de dados relativos ao desempenho e a avaliação da prestação dos serviços.

⁸ Decisão n.º 573/2014/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, que entrou em vigor em 18 de junho de 2014.

As melhores práticas⁹ implementadas pelos SPE com vista a melhorar a eficiência podem ser agrupadas em cinco domínios:

- 1) Reformas na organização dos SPE, nomeadamente a racionalização das estruturas institucionais, a reafetação de recursos humanos para a prestação de serviços, a introdução de modelos inovadores para a subcontratação e para o desenvolvimento de parcerias público-privadas.
- 2) Utilização de novos modelos para a gestão do desempenho, a fim de controlar o desempenho e harmonizar os incentivos financeiros com os resultados pretendidos.
- 3) Desenvolvimento de tecnologias da informação e da comunicação (TIC), com vista a uma melhor comunicação com os utentes através de vários canais¹⁰ e à expansão da carteira de serviços através de sistemas de autosserviço. Expansão dos serviços eletrónicos, melhor coordenação com outras organizações e autoridades. Modernização das funções administrativas, através da normalização e automatização dos processos.
- 4) Melhoria dos serviços destinados aos candidatos a emprego, através da definição de perfis e da segmentação dos utentes, bem como da utilização de novas formas de comunicar com os desempregados que estão mais distantes do mercado de trabalho, através de parcerias eficazes (além das TIC mencionadas acima). As deficiências das ligações de transportes públicos e as dificuldades

⁹ [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

¹⁰ Um estudo do SPE austríaco mostrou algumas melhorias na satisfação entre os utilizadores que usam canais em linha. Por outro lado, a maior rapidez na integração foi associada à utilização da abordagem multicanal. O estudo concluiu que é necessária uma estratégia multicanal individualizada para otimizar as vantagens do investimento em tecnologia de contacto digital, e baseou-se na satisfação dos utentes e na duração das medidas de combate ao desemprego para grupos-piloto e grupos de controlo.

em manter uma rede de agências que apoiem as populações mais dispersas colocam dificuldades acrescidas para garantir que os serviços são acessíveis a todos¹¹.

- 5) Expansão dos serviços destinados aos empregadores, através da afetação de pessoal e de melhor apoio ao recrutamento, bem como do desenvolvimento de parcerias com outros mediadores do mercado de trabalho.

¹¹ De acordo com a análise de candidatos a emprego realizada na região das Highlands, na Escócia, Reino Unido. Cooper, U., Nelson, J., Wright, S., Cooper, J. (2008). *Achieving access to work, improved social inclusion and reducing rural access costs. The potential and effectiveness of rural transport to employment services.*

Podem ser referidos vários exemplos nacionais¹² para estes domínios, respetivamente:

- 1) Eficiência organizativa e configuração institucional a nível global: em França, as organizações que gerem os sistemas de prestações e prestam serviços de emprego fundiram-se no âmbito dos esforços para incentivar a utilização de medidas ativas. O novo SPE «Pôle Emploi», criado em 2008, conjuga medidas ativas e passivas com racionalização geográfica e funcional para aumentar a eficácia, e oferece aos candidatos a emprego serviços simplificados e mais acessíveis. O desempenho manteve-se estável, os custos operacionais diminuíram e a acessibilidade melhorou, apesar de um aumento do volume de trabalho devido ao início da crise no momento da fusão e à necessidade de o SPE prestar um apoio mais personalizado.
- 2) Gestão do desempenho: a Áustria utiliza um painel de avaliação prospetiva para ponderar indicadores individuais, nomeadamente a satisfação dos utentes e do pessoal. O painel de avaliação não é utilizado para controlar a afetação dos recursos no SPE ou definir prioridades neste domínio, sendo utilizada uma avaliação comparativa para comparar o desempenho das unidades agrupadas. Os resultados disponíveis mostram que, desde a introdução do painel de avaliação em 2006, e até 2011, a melhoria do desempenho foi superior ao aumento dos custos no mesmo período, o que implica ganhos de eficiência.

Harmonização dos incentivos com os resultados: na Dinamarca, as delegações do SPE são geridas pelos municípios, que financiam os programas e são, depois, parcialmente reembolsados pelo governo central. As medidas mais eficazes proporcionam níveis de reembolso mais elevados. Este procedimento criou um incentivo

financeiro para que os municípios implementassem mais medidas ativas eficazes, o que resultou numa melhoria da eficácia global das políticas ativas do mercado de trabalho.

- 3) Utilização das tecnologias da informação e da comunicação com vista a uma melhor comunicação com os utentes através de vários canais: na Suécia, existem quiosques com ligações de vídeo a centros remotos para facilitar apoio e aconselhamento «presencial» aos candidatos a emprego das zonas rurais.

Expansão dos serviços através da utilização das tecnologias da informação e da comunicação: na Bélgica, o SPE flamengo (VDAB) investiu na prestação de formação baseada na Internet e oferece serviços que ajudam a realizar uma autoavaliação das qualificações e um mecanismo de correspondência automática através de um sistema de descrição de qualificações, competências e funções. Nos Países Baixos, uma redução significativa do orçamento operacional do SPE foi o principal fator que motivou a transferência da maioria dos serviços prestados aos utentes para a Internet. O SPE holandês oferece agora uma vasta seleção de serviços eletrónicos, que incluem *webinars* (formação em linha) e serviços interativos (por exemplo, *e-coaching*).

Utilização das tecnologias da informação e da comunicação para uma melhor coordenação com outras organizações e autoridades: a Grécia criou uma nova rede informatizada que liga o SPE aos registos da segurança social e aos registos de autorizações de trabalho e de emprego. Esta nova rede permitiu reduzir custos (burocráticos e de duplicação de tarefas) e o número de fraudes, ao possibilitar a obtenção automática de dados e a verificação cruzada de dados. Poupa tempo, liberta recursos para outros fins e melhora a qualidade e a eficácia dos serviços.

¹² [HoPES — PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

- 4) Adaptação dos serviços às necessidades e situações especiais das zonas rurais através de parcerias: na Bulgária, equipas móveis dos serviços locais do trabalho visitam as zonas rurais uma vez por mês e estabelecem delegações temporárias nessas zonas. O custo é partilhado entre o município local (custo das instalações e custos de funcionamento, despesas de transporte da equipa visitante) e o SPE (outras despesas diárias da equipa e toda a documentação necessária para que a delegação funcione eficazmente). Através dessas visitas às zonas rurais remotas, as unidades operacionais móveis têm conseguido monitorizar planos de ação individuais, confirmar que os desempregados registados estão à procura de trabalho, prestar informações sobre vagas de emprego e reforçar as ligações entre o SPE e os empregadores rurais. O programa permitiu que muitos desempregados que vivem em zonas rurais se mantivessem ligados ao mercado laboral, sem custos ou com custos muito reduzidos para o SPE.
- 5) Expansão dos serviços destinados aos empregadores: o Reino Unido adotou um modelo baseado em setores para gerir as contas das grandes empresas a nível nacional. Foi implementado um sistema flexível para a comunicação de vagas de emprego, e os serviços de emprego privados podem introduzir vagas na base de dados do SPE. Para tornar o sistema mais eficiente, é dada prioridade ao autosserviço, a menos que tenham sido identificadas necessidades específicas. Se um empregador manifestar vontade em entrevistar utentes com carreiras profissionais menos sólidas recomendados pelo SPE, podem ser estabelecidas parcerias locais. Este processo ajuda o SPE a apoiar os candidatos a emprego em maior risco de desemprego de longa duração.

Data: 20.11.2017

5. FONTES ÚTEIS

- SPE na Europa:
<http://ec.europa.eu/social/PES>
- Rede Europeia dos SPE:
<http://ec.europa.eu/social/PESNetwork>
- Centro de Conhecimento dos SPE, onde é possível encontrar publicações da rede dos SPE:
<http://ec.europa.eu/social/PESknowledgecentre>
- Práticas dos SPE, com práticas inspiradoras dos SPE na Europa:
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- Contribuição dos serviços públicos de emprego para a Estratégia UE 2020, Documento sobre a estratégia dos SPE para 2020.
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=pt>

ANEXO: DADOS RECOLHIDOS NO ÂMBITO DA ATIVIDADE DE APRENDIZAGEM PELAS MELHORES PRÁTICAS (*BENCHLEARNING*)

Os SPE disponibilizarão dados administrativos sobre os seguintes domínios:

- 1) Contribuição para a redução do desemprego em todas as faixas etárias e nos grupos vulneráveis
 - a) Transições do desemprego para o emprego por faixa etária, sexo e nível de qualificações em relação ao conjunto dos desempregados registados;
 - b) Número de pessoas que deixam de constar do registo de desemprego do SPE em relação aos desempregados registados.
- 2) Contribuição para a redução da duração do desemprego e da redução da inatividade, de modo a fazer face ao desemprego de longa duração, ao desemprego estrutural e à exclusão social
 - a) Transições para o emprego após, por exemplo, seis e doze meses de desemprego, por faixa etária, sexo e nível de qualificações, em relação ao total de transições para o emprego registadas no SPE;
 - b) Entradas no registo do SPE de pessoas previamente inativas em relação ao total de entradas por faixa etária e sexo.
- 3) Preenchimento de vagas (nomeadamente através da mobilidade profissional voluntária)
 - a) Vagas de emprego preenchidas;
 - b) Respostas às perguntas incluídas no inquérito às forças de trabalho do Eurostat: Os SPE ajudaram-no a encontrar o seu emprego atual?
- 4) Satisfação dos utentes dos SPE
 - a) Satisfação global dos candidatos a emprego;
 - b) Satisfação global dos empregadores.

Serão obtidas informações adicionais através de entrevistas estruturadas que avaliarão os principais fatores do desempenho dos SPE nestas áreas de avaliação:

- 1) Gestão estratégica do desempenho;
- 2) Conceção de processos operacionais, tais como o encaminhamento e a definição de perfis dos candidatos a emprego e a utilização adaptada dos instrumentos ativos do mercado de trabalho;
- 3) Ativação sustentável e gestão das transições;
- 4) Relações com os empregadores;
- 5) Conceção e execução dos serviços do SPE baseadas em dados concretos;
- 6) Gestão eficaz das parcerias com as partes interessadas;
- 7) Afetação dos recursos dos SPE.