

Situação geral sobre sugestões, queixas e reclamações recebidas na Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Categoria	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Pessoal	2	2	9	7	-	-	13	10
Equipamento e instalações	3	5	5	2	-	-	-	-
Ambiente	-	1	4	1	-	-	-	-
Procedimentos e formalidades	11	6	6	5	-	-	1	-
Outros	31	31	8	18	-	-	-	-
Total	47	45	32	33	0	0	14	10

Em 2017, a DSAL recebeu 93 comentários do público. Em resposta a esses comentários, e após a sua análise de acordo com a situação concreta, a DSAL decidiu implementar medidas de acompanhamento e planos de melhoria que incluem:

- Optimização dos trabalhos de resposta às consultas jurídicas, aceleração do tratamento de mensagens telefónicas dos cidadãos, distribuição de trabalhos e compra de equipamentos;
- Adição de informações no regulamento da competição mundial de aptidão profissional e no formulário de inscrição para que os participantes compreendam as regras da competição;
- Harmonização de avisos por SMS aos cidadãos que não atendem imediatamente o telefone;
- Adição de avisos de proibição de fumar nas casas de banho de todos os andares para reforçar a divulgação da proibição de fumar em recintos fechados;
- Simplificação das formalidades de inscrição para obtenção do cartão de segurança ocupacional e optimização dos procedimentos para entrega de documentos em falta;
- Optimização da divulgação da página electrónica da DSAL, das informações de serviços e da formatação;
- Melhoramento dos trabalhos de recepção da linha de frente e organização de

- formação de técnicas de recepção e de comunicação para esse pessoal;
- Correção do problema de suspensão intermitente da aplicação para telemóvel da DSAL;
 - Instalação de equipamento de vídeo nas salas de reunião;
 - Reforço dos trabalhos de divulgação de diplomas e de funções da DSAL;
 - Aperfeiçoamento dos meios de informação do público e optimização do conteúdo das notificações relacionadas com relações de trabalho;
 - Organização de formação para o pessoal da linha de frente e pessoal de atendimento de consultas telefónicas sobre a Lei das relações de trabalho e diplomas conexos.

A DSAL, através de diversos mecanismos de acompanhamento, vai continuar a conhecer as necessidades dos cidadãos, rever e aperfeiçoar as formalidades de diversos serviços, otimizar activamente os procedimentos dos trabalhos, a fim de prestar ao público serviços mais convenientes e de alta qualidade.