

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

Categoria	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Pessoal	-	2	11	9	-	-	5	13
Equipamentos e instalações	3	3	2	5	-	-	-	-
Ambiente	-	-	-	4	-	-	-	-
Procedimentos e formalidades	10	11	14	6	-	-	1	1
Outros	36	31	8	8	-	-	-	-
Total	49	47	35	32	0	0	6	14

Em 2018, a DSAL recebeu 90 casos, e tendo em conta os pontos de vista apresentados pelos cidadãos, fez uma análise e um estudo de acordo com a situação real e implementou medidas de acompanhamento e planos de melhoria, incluindo:

- Optimização do mecanismo de investigação de casos para apuramento de factos segundo vários ângulos, através do alargamento do âmbito de investigação;
- Criação de um mecanismo para distribuição adequada de pessoal para os trabalhos do Serviço Informativo;
- Estudo da viabilidade de acrescentar um mecanismo de pontuação da credibilidade de empresas no serviço de conjugação de emprego destes Serviços;
- Melhoria das condições de higiene das casas de banho destes Serviços;
- Revisão do actual mecanismo de visitas inspectivas, respectivas acções de execução da lei, métodos de formulação de perguntas, etc...;
- Acompanhamento da comunicação e dos testes com a “Smartone” e intensificação do sinal;
- Melhoria das técnicas de comunicação entre os trabalhadores destes Serviços e o público;
- Continuação da divulgação de leis junto dos cidadãos, através de diferentes meios e formas;
- Revisão e aperfeiçoamento dos procedimentos para recepção de documentos;
- Solicitação à empresa adjudicatária da segurança para reforçar a formação e supervisão dos seus guardas de segurança;

A DSAL, através de vários mecanismos de supervisão, continuará a conhecer as necessidades dos cidadãos, a rever e otimizar as formalidades de diversos serviços, e a aperfeiçoar activamente os procedimentos de trabalho, a fim de prestar ao público serviços mais convenientes e de alta qualidade.