

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

Categoria	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Pessoal	4		14	11			3	5
Equipamento e instalações	1	3		2				
Ambiente	1							
Procedimentos e formalidades	5	10	9	14				1
Outros	28	36	3	8			1	
Total	39	49	26	35	0	0	4	6

Em 2019, a DSAL recebeu 69 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:

- Examinação e revisão das técnicas de atendimento do pessoal de recepção da linha da frente, permitindo nomeadamente aos interessados o conhecimento da identificação do pessoal em exercício de funções e do local de atendimento ao público;
- Elaboração de orientações de trabalho para o acompanhamento de casos durante o período de faltas dos investigadores, bem como a execução efectiva das mesmas;
- Alerta ao pessoal para, no tratamento de casos sobre direitos laborais, tomar a iniciativa de avisar a quem não seja representante legal sobre os procedimentos a tomar;
- Introdução na página destes Serviços de informações para tratamento online de pedidos de trabalhadores não residentes domésticos;
- Aperfeiçoamento do conteúdo das notificações de acusação;
- Esclarecimento ao público, da programação do trabalho sobre conjugação de emprego, da data concreta do envio de mensagem, coordenando com as empresas no sentido destas marcarem entrevista somente com os candidatos constantes da lista de entrevistas emitida pela DSAL;
- Aditamento de gravações telefónicas;
- Alerta ao pessoal da linha da frente sobre o uso das palavras e a entoação no atendimento telefónico;

- Optimização do mecanismo para inscrição no curso de revisão para obtenção do “Cartão de formação em segurança ocupacional na construção civil” e do respectivo sistema informático;
- Optimização das formalidades de pedidos de alteração de morada.

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.