

Situação geral sobre sugestões, queixas e reclamações recebidas na Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais em 2020

<i>Serviços</i>	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Serviço de pessoal	3	31		7
Ambiente				
Instalações complementares				
Formalidades	7	14		2
Informação sobre serviços	3	3		
Garantia de serviços				
Serviços electrónicos		1		
Informação de desempenho				
Integração de serviços				
Outros	1	1		
Soma	14	50	0	9

<i>Funções de vigilância</i>	Sugestões	Queixas	Reclamações	Elogios
Higiene pública				
Ambiente e meteorologia				
Finanças públicas				1
Actividades comerciais e industriais	61	13		1
Política financeira e monetária				
Segurança pública	1			
Segurança dos cidadãos				
Administração pública				
Assuntos jurídicos e notariais				
Segurança social, serviços e benefícios	2			
Educação e formação	16	3		
Saúde				
Cultura, arte e turismo				
Recreação e desporto				
Tráfego e transporte				
Comunicação				
Infra-estrutura urbana				
Habituação				
Obras				
Outros				
Soma	80	16	0	2

Em 2020, a DSAL recebeu 171 casos. De entre as 66 queixas, 65 foram tratadas e arquivadas dentro do prazo estabelecido de 45 dias, enquanto o tratamento do restante caso respeitante ao “serviço de pessoal” não foi concluído dentro do prazo devido à epidemia que levou a que, em Fevereiro de 2020, os serviços públicos mantivessem em funcionamento somente os serviços urgentes e básicos.

Em resposta às sugestões dos cidadãos, e após a sua análise e estudo de acordo com a situação concreta, a DSAL decidiu implementar medidas de acompanhamento e planos de melhoria que incluem:

- Exigiu e alertou o pessoal para a necessidade de estarem atentos às suas técnicas de atendimento e de as melhorar, tendo também tomado diligências para que o mesmo frequentasse cursos de formação, a fim de aperfeiçoar as relações com o público;
- Alertou os telefonistas para estarem atentos à linguagem usada nas conversas, bem como para responderem com paciência à solicitação de informações;
- Optimizou as formalidades do pedido de alteração de endereço;
- Realizou comunicações com o Fundo de Segurança Social (FSS) sobre a designação do Documento de confirmação relativo ao subsídio de desemprego involuntário, permitindo que os seus trabalhadores e os do FSS pudessem explicar claramente aos cidadãos as formalidades do respectivo pedido, a fim de não confundir os cidadãos;
- Alertou o pessoal para tomar a iniciativa de confirmar, através de perguntas, as necessidades concretas dos cidadãos, caso estes solicitem informações sobre o “Certificado de desemprego”, bem como para os encaminhar ao Departamento de Emprego para tratamento de formalidades, caso pretendam requerer o “Documento de confirmação relativo ao subsídio de desemprego involuntário”;
- Melhorou a versão inglesa do modelo do “Contrato de trabalho celebrado com trabalhador não residente para prestação de trabalho doméstico”, tendo feito o “upload” do mesmo na página electrónica destes Serviços, para servir de referência ao público;
- Tratou da informação sobre a legislação respeitante aos problemas mais comuns dos trabalhadores domésticos e deu conhecimento ao pessoal responsável pela linha Informativas, para que este possa responder directamente às questões jurídicas levantadas pelos cidadãos;
- Avisou o pessoal para a necessidade de, após o envio de mensagens, verificar se estas foram de facto enviadas, a fim de assegurar, da melhor forma, que os cidadãos as recebem e leem. Ao mesmo tempo, lembrou o pessoal da linha da frente para, após o tratamento das formalidades de inscrição em curso ou exame, alertar os cidadãos para estarem atentos às notificações sobre o curso/exame (entrevista, admissão, exame, etc...), enviadas por mensagem telefónica; além disso, também adicionou mais avisos no sistema de inscrição online, para alertar os cidadãos a estarem atentos e lerem as mensagens do telemóvel;
- Lembrou o pessoal interno e o da linha da frente da obrigatoriedade dos trabalhadores da

função pública cumprirem o dever de sigilo quando, por ventura, devido à sua relação de trabalho, tenham contacto com informação que envolve a Administração Pública ou os cidadãos, não podendo, por motivos pessoais, subtrair ou revelar aquela informação ou servir-se dela para outros efeitos;

- Fez o possível para, no atendimento ao público, utilizar salas com equipamento de filmagem e de gravação de sons;
- Diligenciou no reforço do pessoal da linha aberta para atendimento sobre questões laborais;
- Examinou e tratou das políticas sobre o acompanhamento em reuniões por parte de pessoas que não sejam os interessados dos casos, tendo elaborado orientações para o pessoal tomar conhecimento e cumprir da mesma forma;
- Optimizou a inscrição no Curso para obtenção do Cartão de Segurança Ocupacional na Construção Civil, tendo permitido nomeadamente um tratamento mais flexível em caso de urgências na obtenção, por exame, daquele Cartão;
- Examinou e optimizou os procedimentos de envio de mensagens-lembrete para os titulares dos Cartões de Segurança Ocupacional na Construção Civil com os prazos a caducar em breve;
- Optimizou as diligências para os exames dos cursos de formação profissional;
- Irá optimizar as funções e a forma de escrita do sistema de inscrição online no exame para agente imobiliário, informando claramente os candidatos que efectuem a inscrição sobre a situação da mesma, ficando explícita a situação em tempo real.

Através de diferentes mecanismos de controlo, a DSAL vai continuar a tentar saber quais as necessidades dos cidadãos, para rever e optimizar as formalidades dos diversos serviços, melhorando de forma activa os procedimentos de trabalho, a fim de prestar um serviço mais conveniente e de melhor qualidade aos cidadãos.