

Situação geral sobre sugestões, queixas e reclamações recebidas na Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais em 2022

Tipo: Serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviço de pessoal	3	1	4	31	17	36			
Ambiente									
Instalações complementares		2	3		7				
Formalidades	7	8	16	14	15	21			
Informação sobre serviços	3	1	3	3	5	3			
Garantia de serviços									
Serviços electrónicos		3	10	1		7			
Informação sobre o desempenho			1						
Integração de serviços									
Outros	1			1		2			
Soma	14	15	37	50	44	69	0	0	0

Tipo: Funções de vigilância	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Higiene pública		1							
Ambiente e meteorologia									
Finanças públicas									
Actividades comerciais e industriais	61	112	100	13	19	26			
Política financeira e monetária									
Segurança pública	1					1			
Segurança dos cidadãos									
Administração pública									
Assuntos jurídicos e notariais									
Segurança social, serviços e benefícios	2								
Educação e formação	16	18	18	3	6	8			
Saúde e higiene									
Cultura, arte e turismo									
Recreação e desporto									
Tráfego e transporte									
Comunicação									
Infra-estruturas urbanas									
Habituação									
Obras									
Outros									
Soma	80	131	118	16	25	35	0	0	0

Situação dos resultados:

A maioria das queixas recebidas na DSAL foi relativa ao “Serviço de pessoal”, tendo estes Serviços adoptado as seguintes medidas de melhoria:

- Elaborou orientações para o pessoal que atende o público;
- Diligenciou no sentido do pessoal frequentar cursos, designadamente sobre formação em atendimento ao público;
- Explicou ao pessoal os deveres e as exigências constantes do estatuto do pessoal, designadamente vestir o uniforme indicado pela DSAL, ser educado durante as horas de expediente e estar atento ao seu tom de voz e à atitude quando receber algo em nome de outros;
- Realizou reuniões internas com o pessoal da linha da frente, lembrando a esse pessoal que no atendimento deve ouvir com paciência as necessidades dos cidadãos, permitindo que estes acabem de falar antes de fazer qualquer explicação e evitar respostas demasiado rápidas com termos pejorativos;
- Continuou a reforçar a comunicação interna, através de reuniões de grupos, lembrando ao pessoal da linha da frente sobre a importância do cumprimento das orientações de trabalho e da melhoria de atitude no atendimento ao público;

Além disso, de entre as queixas recebidas, os tipos relativos às “Formalidades”, “Informação sobre serviços” e “Serviços electrónicos” incidiram sobre nove serviços, tendo havido relativamente mais sugestões sobre os serviços de registo de pedido de emprego e os cursos de formação profissional, para além de também ter registado mais situações de queixas repetidas, pelo que a DSAL fez a revisão dessas sugestões e as respectivas recomendações de melhoria, nomeadamente a optimização do equipamento de consulta por telefone, das funções do sistema de serviços online e do tratamento interno de procedimentos, entre outros.

Consoante as sugestões apresentadas pelos cidadãos, a DSAL fez a análise e o estudo, conforme a situação real, tendo implementado medidas de acompanhamento ou planos de melhoria, designadamente o seguinte:

- Fez a revisão e a rectificação imediata das situações em que o pessoal do balcão não tinha atempadamente informações para responder às consultas dos cidadãos e implementou orientações de procedimentos de trabalho específicas para consultas por telefone, exigindo ao pessoal o seu cumprimento;
- Verificou e garantiu que o pessoal respondia às gravações dos cidadãos de acordo com o mecanismo;
- Adicionou a função que permite o registo do telefone na caixa de correio, bem como alterou o conteúdo da mensagem para notificar os cidadãos de que o seu pedido de emprego vai caducar;
- Adicionou, na gravação telefónica destes Serviços, uma notificação para os cidadãos deixarem o seu nome e número de telefone;

- Optimizou os procedimentos internos sobre a apreciação de faltas na formação subsidiária, tendo nomeadamente determinado o prazo para a apreciação de faltas, o prazo para notificação do resultado preliminar da apreciação e para o levantamento do certificado, como também o prazo para notificação do resultado da apreciação na audiência;
- Elaborou o documento de procedimentos de confirmação do pedido de subsídio de desemprego, exigindo ao pessoal da recepção que comunique claramente e de uma só vez aos cidadãos sobre as exigências e os documentos necessários para o pedido de desemprego, distribuindo também aos cidadãos o formulário necessário ao pedido e, só em último lugar, quando todos os documentos e informações estiverem completos e correctos é que podem aceitar o pedido;
- Exigiu às empresas que, no recrutamento de trabalhadores, as condições de contratação oferecidas sejam semelhantes às informações das ofertas de emprego divulgadas (por exemplo, os perfis profissionais, o horário de trabalho, o salário, etc...);
- Fez a apreciação do registo de pedidos de emprego feitos online pelos candidatos a emprego que optaram por receber apoio e verificou se as informações preenchidas estavam correctas;
- Optimizou o sistema de emparelhamento online, não definindo antecipadamente o horário na coluna da hora da entrevista, permitindo ao empregador introduzir a hora da entrevista, a fim de garantir que, durante um curto período de tempo, tanto a data como a hora da entrevista são escolhidos pelo empregador, tendo ainda alterado as mensagens de alerta no sistema, de modo que os cidadãos compreendam claramente a razão que não os permitiu controlar o sistema;
- Fez nova revisão e optimização das definições do sistema de registo de pedido de emprego online e reforçou a divulgação das instruções de utilização do serviço de emparelhamento de emprego e de pedido de emprego online, para que as empresas passem a utilizar o serviço online, a fim de diminuir as possibilidades de atraso devido ao encaminhamento de informações dos candidatos aos empregadores;

A DSAL vai continuar a conhecer as necessidades dos cidadãos, através do mecanismo de vigilância, revendo e optimizando as diversas formalidades dos serviços, para aperfeiçoar os procedimentos de trabalho e prestar serviços convenientes e de boa qualidade aos cidadãos.

Quanto aos outros casos que não sejam do âmbito da DSAL, foi feito o seguinte:

- Encaminhou os pedidos dos cidadãos para os serviços competentes;
- Comunicou aos cidadãos que esse assunto não é do âmbito da DSAL, tendo encaminhado o pedido para o serviço competente;

Para além de ter recebido casos de sugestões, queixas e reclamações, a DSAL recebeu também, de Janeiro a Dezembro de 2022, um total de 4 casos de elogio, sendo 3 sobre “serviço de pessoal” e 1 sobre o trabalho realizado na área de gravação de sons e imagens.

Situação geral de queixas e reclamações tratadas em 2022

Tipo: Serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias
Serviço de pessoal	35	1		
Ambiente				
Instalações complementares				
Formalidades	20	1		
Informação sobre serviços	2	1		
Garantia de serviços				
Serviços electrónicos	7			
Informação sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros	2			
Soma	66	3	0	0

Tipo: Funções de vigilância	Queixas		Reclamações	
	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias
Higiene pública				
Ambiente e meteorologia				
Finanças públicas				
Actividades comerciais e industriais	25	1		
Política financeira e monetária				
Segurança pública	1			
Segurança dos cidadãos				
Administração pública				
Assuntos jurídicos e notariais				
Segurança social, serviços e benefícios				
Educação e formação	7	1		
Saúde e higiene				
Cultura, arte e turismo				
Recreação e desporto				
Tráfego e transporte				
Comunicação				
Infra-estruturas urbanas				
Habitação				
Obras				
Outros				
Soma	33	2	0	0

Situação geral dos resultados:

Em 2022, a DSAL não recebeu qualquer caso de reclamação, sendo que, de entre as queixas recebidas, 99 foram concluídas e arquivadas dentro do prazo previsto, enquanto cinco não foram concluídas atempadamente devido à ocorrência, no dia 18 de Junho de 2022, dos casos de infecção do COVID-19 em Macau, o que levou à suspensão ou à prestação limitada de serviços da Administração Pública.