

Comunicação									
Infraestrutura urbana									
Habitação									
Obras									
Outros									
Total	131	118	68	25	35	30	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;
- 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;
- 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;
- Enviou carta à empresa de segurança solicitando supervisão e melhoria na atitude de serviço dos trabalhadores de segurança.

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, 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 das funções do sistema de serviços online e do tratamento interno de procedimentos, entre outros. Por outro lado, a DSAL constatou que alguns cidadãos apresentaram opiniões por não conhecerem a operação dos serviços electrónicos, por isso, foi reforçada a formação ao pessoal de serviços para facilitar a explicação aos cidadãos e para orientá-los na utilização daqueles serviços.

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:

- Tendo em consideração ao aumento gradual do uso da função de requerimento de trabalhadores domésticos não-residentes na “conta única”, e posteriormente, ao aumento das situações em que vai ser necessário telefonar aos requerentes para a entrega de documentos, serão organizados briefings internos e actividades de partilha sobre a operação do sistema e recepção de serviços para o pessoal de acompanhamento relativo à recepção e inserção de dados, a fim de lhes proporcionar orientação e formação.
- Revisão das configurações do sistema “Ofertas de emprego locais”, propondo sugestões viáveis de

- optimização para a organização de desenvolvimento do sistema.
- Envio de carta à empresa de segurança adjudicada para que façam melhorar e supervisionem a atitude de serviço do seu pessoal de segurança que trabalha nas instalações da DSAL.
 - Apresentação de sugestões de optimização às entidades co-organizadoras dos cursos de formação, nomeadamente no aumento de meios de comunicação sobre informações de emergência e actualização de funções do equipamento de telefone, a fim de facilitar a comunicação e contacto entre a entidade e o formando.
 - Optimização dos procedimentos para levantamento dos cheques, preparando os cheques com antecedência para que os cidadãos possam obtê-los de imediato na hora marcada.
 - Resolução do problema operacional sobre o requerimento de trabalhadores domésticos não-residentes na “conta única”.
 - Revisão sobre a existência ou não de espaço para melhoria na operação actual, quanto às opiniões dos cidadãos relativamente aos procedimentos de candidatura nos cursos para obtenção do cartão de segurança ocupacional e aos procedimentos de produção do cartão, nomeadamente o desperdício de recursos pela produção prévia de cartões e as situações de inconveniência na não autorização de entrega de fotografias durante as aulas.
 - Revisão contínua aos procedimentos de aviso para o início dos cursos de obtenção do cartão de segurança ocupacional.

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.

Eficácia das medidas executadas:

Em relação às medidas já concluídas, não ocorreram situações semelhantes às que as suscitaram, atingindo-se, assim, resultados preliminares positivos; quanto às medidas que ainda estão a ser aplicadas ou que necessitam de ser continuamente aplicadas, a eficácia ainda carece de ser observada.

Fazendo uma retrospectiva face às medidas implementadas em 2021 pela DSAL, e que ainda se encontram em fase de execução, verifica-se que estão basicamente concluídas, não se tendo já detectado os problemas anteriores, o que demonstra que as medidas adoptadas produziram efeitos.

Estado das medidas em curso:

No que diz respeito às medidas em curso, a DSAL procedeu ao acompanhamento de acordo com o mecanismo estabelecido. Posteriormente, continuar-se-á a fiscalizar a execução das medidas e proceder-se-á, sempre que oportuno, aos ajustamentos necessários, de acordo com o ponto de situação dos trabalhos e as opiniões do público.

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, entre Janeiro e Dezembro de 2023, um total de 6 casos de elogio sobre “serviço de pessoal”.

Situação geral de queixas e reclamações tratadas em 2023

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	20			
Ambiente e instalações complementares	1			
Procedimentos e formalidades	16			
Informações dos serviços	2			
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos	11			
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	50	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	4 Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde pública				
Ambiente e meteorologia				
Finanças públicas				
Actividades comercial e industrial	24			
Políticas financeira e monetária				
Segurança				
Segurança pública				
Administração pública				
Assuntos jurídicos e notarial				
Segurança social, serviços e benefícios				

Educação e formação	6			
Saúde e higiene				
Arte cultural e turismo				
Recreação e desporto				
Tráfego e transportes				
Comunicação				
Infraestrutura urbana				
Habitação				
Obras				
Outros				
Total	30	0	0	0

Situação geral dos resultados:

Em 2022, a DSAL não recebeu nenhum caso de reclamação, e as 80 queixas recebidas foram concluídas e arquivadas dentro do prazo previsto.