



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

Categoria	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Pessoal	2	1	7	12	-	-	10	4
Equipamento e instalações	5	4	2	-	-	-	-	-
Ambiente	1	-	1	-	-	-	-	-
Procedimentos e formalidades	6	13	5	8	-	-	-	-
Outros	31	33	18	8	-	-	-	-
Total	45	51	33	28	0	0	10	4

Em 2016, a DSAL recebeu 88 casos de comentários do público. Em resposta a esses comentários e após análise de acordo com a situação concreta, a DSAL decidiu implementar medidas de acompanhamento e planos de melhoria que incluem:

- Optimização dos trabalhos de resposta às consultas jurídicas;
- Acompanhamento e melhoria dos problemas do sistema de ar-condicionado para elevar a qualidade do ar;
- Aperfeiçoamento dos procedimentos de atribuição de certificados dos cursos de formação de segurança e saúde ocupacional, definindo explicitamente os termos da ficha de admissão;
- Optimização das informações dos serviços da página electrónica da DSAL e da formatação de texto;
- Reforço dos conhecimentos sobre a protecção do ambiente aos motoristas;
- Optimização das formalidades de registo de oferta e procura de emprego;
- Adicionamento da situação de contratação de trabalhadores não residentes pelas entidades requerentes no sistema de apreciação;
- Verificação e aperfeiçoamento dos equipamentos dos locais de formação e reforço da educação sobre a segurança e saúde ocupacional aos formandos;
- Manutenção de um ambiente de formação limpo;
- Reforço da formação e apoio para melhorar as técnicas de recepção e resposta dos trabalhadores da linha de frente.



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
勞工事務局  
Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

A DSAL vai continuar, através de diversos mecanismos de fiscalização, a conhecer as necessidades dos cidadãos, rever e aperfeiçoar as formalidades de diversos serviços, otimizar activamente os procedimentos dos trabalhos, a fim de prestar serviços mais convenientes e com mais qualidade aos cidadãos.