

## **Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais**

### **Dados estatísticos sobre as sugestões, queixas e reclamações recebidas**

<b>Ano 2013</b>				
<b>Tipos</b>	<b>Sugestões</b>	<b>Queixas</b>	<b>Reclamações</b>	<b>Elogios</b>
Pessoal	-	8	-	6
Equipamentos e instalações	3	2	-	-
Ambiente	2	1	-	-
Formalidades	11	7	-	1
Outros	12	4	-	-
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

Em 2013, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) realizou, consoante as situações reais, um estudo aprofundado sobre as sugestões apresentadas pelos cidadãos e implementou 19 medidas de melhoramento, nomeadamente, o aditamento de equipamentos e instalações, o empenho nas acções de divulgação, electronização dos processos e simplificação das formalidades, a continuação na elevação do conhecimento profissional do pessoal e prestação de cursos de formação sobre técnicas de atendimento. Espera, através dessas medidas, permitem melhorar os serviços prestados, elevar continuamente a eficiência do trabalho e qualidade do serviço profissional do pessoal, a fim de proporcionar aos cidadãos uma forma mais fácil e rápida no uso dos serviços da DSAL.