

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

<b>Categoria</b>	<b>Sugestões</b>		<b>Queixas</b>		<b>Reclamações</b>		<b>Elogios</b>	
	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Pessoal	1	1	12	10	-	-	4	2
Equipamento e instalações	4	3	-	-	-	-	-	-
Ambiente	-	1	-	1	-	-	-	-
Procedimentos e formalidades	13	7	8	5	-	-	-	-
Outros	33	10	8	3	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Em 2015, a DSAL recebeu 83 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:

- Diversas medidas para otimizar os trabalhos referentes às formalidades de registo de oferta e procura de emprego;
- Melhoramento contínuo das técnicas de recepção e comunicação dos trabalhadores da linha de frente para elevar a qualidade dos serviços;
- Uso de medidas eficazes para otimizar os trabalhos de resposta às consultas jurídicas;
- Aperfeiçoamento dos procedimentos para entrega, recepção e devolução de documentos respeitantes a conflitos laborais e dos procedimentos de registo e conservação de dados;
- Instalação de caixotes de lixo e cabides nas casas de banho femininas dos locais de formação;
- Aperfeiçoamento da organização de exames para obtenção do cartão de segurança ocupacional e dispensa de pagamento para substituição destes cartões devido a problemas na sua qualidade;
- Reforço do mecanismo de inspecção dos cursos de formação profissional de modo a verificar a qualidade dos cursos e elevar a eficácia da formação;

- Reforço da informação divulgada ao público sobre os cursos de formação profissional para garantir informação exacta e coerente;

- Aperfeiçoamento das modalidades de inscrição nos cursos de formação profissional e adição da função de consulta de informações sobre os resultados de admissão nesses cursos;

- Lançamento do sistema de inscrição on-line para os cursos de formação profissional e os testes de técnicas profissionais;

- Substituição dos caixotes de lixo por outros maiores e com tampa para uso público.

Para melhorar ainda mais os serviços da DSAL e elevar a eficácia do trabalho, a DSAL vai continuar a recolher opiniões dos cidadãos sobre os seus serviços através de diferentes meios, efectuando activa e rapidamente o tratamento e aperfeiçoamento com base nessas opiniões.