



AOS TRABALHADORES DAS LOJAS DO CIDADÃO

ATENDIMENTO NA LOJAS DO CIDADÃO AVALIADO POR “SMILEJES” E OS TRABALHADORES A MERCÊ DA BOA DISPOSIÇÃO DOS UTENTES

Com a desculpa de querer “avaliar automaticamente a qualidade dos serviços prestados, pelas entidades públicas”, a direcção da Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), mandou instalar aparelhos que avaliam o atendimento através de “smiles”.

Do sorriso simpático ao antipático, os utentes podem descarregar as fúrias ou simpatias, premindo um botão de forma automática.

A AMA, entidade gestora das Lojas do Cidadão, instalou os pequenos dispositivos electrónicos sem qualquer aviso prévio aos trabalhadores, nem explicações do seu objectivo.

A finalidade de avaliar o atendimento presencial, é avisado logo de início para que o utente “avalie o serviço prestado”, mas ninguém sabe onde vai parar a produção de relatórios e estatísticas, nem para que fins irão ser aplicados os resultados...

O expediente está a ser utilizado, nos balcões dos serviços instalados nas Lojas do Cidadão e enquanto novo sistema de avaliação do desempenho, vai muito para além de todos os que estão em vigor: SIADAP e Livro de Reclamações.

Indo para além dos mecanismos de avaliação dos serviços até aqui utilizados, o novo expediente tem um grau de subjectividade muito elevado e um leque de escolhas que poderá enviezar por completo o sentido da avaliação. Por outro lado, desconhece-se em absoluto a incidência dos resultados desta avaliação na avaliação a fazer aos trabalhadores dos balcões onde o mecanismo está instalado, pelos dirigentes respectivos.

Deste modo, a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais, irá defender junto da Agência Para a Modernização Administrativa, IP que, até ao esclarecimento destas questões, a utilização deste “método” de avaliação seja suspenso, sob pena de estarmos perante uma forma de pressão sobre os trabalhadores que, de todo, repudiamos.

Maio/2016 A FNSTFPS



Sindicato dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais do Norte

Rua Vasco de Lobeira, 47/51
4249-009 Porto

tel 225574060
fax 225507257
email geral.porto@stfpsn.pt
site www.stfpsn.pt