

• U • C •

FDUC FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Base de Dados de Denúncias. Novo Instrumento de Apoio à Decisão para Reorientação Estratégica da Atuação da ACT

Caso de Estudo das Denúncias da Autoridade para as Condições do
Trabalho do Centro Local do Mondego

Database of Reports. New Support Tools for the Reorientation and
Actuating of the Strategy of the ACT

Case Study of the Reporting of the Authority for Working Conditions of the
Local Centre the Mondego

Relatório de Estágio apresentado à Faculdade de Direito da Universidade de
Coimbra no âmbito do 2.º Ciclo de Estudos em Mestrado em Administração Pública
Empresarial.

Autor: Ana Rita Oliveira Santos.

Orientador: Prof^a. Doutora Alexandra Aragão.

Coimbra, 2016.

Agradecimentos

Após este longo caminho, não posso deixar de agradecer aqueles que foram indispensáveis na elaboração deste trabalho. Nada teria sido possível sem a colaboração e a boa vontade daqueles a que agora me remeto. Os meus sinceros agradecimentos a todos que me ensinaram, orientaram e ajudaram.

À Prof^a. Doutora Alexandra Aragão, orientadora deste relatório, pelo pouco tempo que nos restava para elaborar este trabalho, sempre se mostrou disponível, interessada em me ajudar e fez jus ao verdadeiro significado da palavra “orientadora”.

À Prof^a. Doutora Sara Pires, pela sua boa vontade de ajudar e disponibilidade incansável, demonstrando o carinho pelos seus alunos.

Ao Prof. Doutor Manuel Vicente, pela sua disponibilidade em me dar umas “dicas” de Excel e análise estatística. Sem a sua ajuda, seria um caminho muito lento de percorrer.

À Dra. Lurdes Padrão, Diretora da ACT/CLM, que com grande carinho me recebeu e me forneceu todas as ferramentas para evoluir a todos os níveis.

À Dra. Cecília Santos, supervisora do meu estágio, um simples obrigada não chega. É uma dívida que terei eterna. Todos os ensinamentos, que foram tantos, toda a liberdade que me deu, a confiança depositada em mim, o carinho que me demonstrou, só fez com que o meu estágio não fosse uma obrigação, mas sim um gosto feito com empenho e motivação. Posso dizer que aprendi muito, mas mesmo muito. Tudo se deve a si. Fico-lhe para sempre grata.

A todos os funcionários da ACT/CLM um enorme obrigada. Fazer um estágio num local em que somos recebidos como membro da família, onde o ambiente é simplesmente motivador, é algo que só posso agradecer pela sorte que tive. É difícil descrever os valores que foram transmitidos por esta Instituição. Não posso deixar de agradecer à D. Adélia, à D. Paula, à D. Margarida, às Donas Cristinas, à Dra. Emília, à Dra. Isabel, à Eng^a. Antónia, às Dras. Cidálias, à Dra. Luísa, à Dra. Adélia, à Eng. Mafalda e à Dra. Maria do Carmo.

Por último, agradeço aos meus pais, à minha irmã e ao meu namorado. Pelo apoio, palavras certas no momento certo e por literalmente me aturarem. Obrigada por fazerem parte da minha vida. João, por sempre me teres incentivado também te devo muito a ti.

Resumo

Este caso de estudo tem como objetivo principal criar uma base de dados das denúncias apresentadas na Autoridade para as Condições do Trabalho do Centro Local do Mondego para implementar a nível nacional, de modo a aumentar a eficácia e a eficiência da estratégia da ACT, demonstrando os benefícios da utilização deste tipo de ferramenta de apoio à decisão. O método do tratamento dos dados é quantitativo e foram analisadas a variável dependente – meses dos anos 2013, 2014 e 2015 – e a variável independente – setores de atividade, tipo de reclamante, meio utilizado e assunto denunciado. Com a criação desta base de dados, consegue-se obter diversos resultados através da interpretação das tabelas e gráficos, bem como o setor de atividade económico mais crítico em condições laborais, quem elabora as queixas, a evolução dos meios utilizados para expor as denúncias e o tipo de assunto laboral que é denunciado, entre outros resultados.

Palavras-chave: Base de dados, denúncias, condições de trabalho, administração pública, estratégia, eficácia, eficiência e impacto social.

Abstract

This case of study has as main goal to create a database of the reports lodged with the Authority for Working Conditions of the Local Centre of Mondego to implement at the national level, so as to increase the effectiveness and efficiency of the strategy of the ACT, demonstrating the benefits of using decision making process suport tool. The method of treatment of the data is quantitative and were analyzed the dependent variable – the months of the years 2013, 2014 and 2015- – and the independent variable – sectors of activity, type of reports, the medium used and the subject terminated. With the creation of this database, one can get different results through the interpretation of tables and graphs such as the activity sector of the economy critical in working conditions, who will draw up the reports, the evolution of the means used to expose the allegations and the type of subject work that is reported, among other results.

Keywords: Database, reports, working conditions, public administration, strategy, effectiveness, efficiency, and social impact.

Lista de siglas e abreviaturas

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

ACT/CLM - Autoridade para as Condições do Trabalho do Centro Local do Mondego

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira

CAE – Classificação Portuguesa de Atividades Económicas

DAAJ – Direção de Auditoria e Assuntos Jurídicos

DSAAI – Direção de Serviços de Apoio à Atividade Inspetiva

DSAG – Direção de Serviços de Apoio à Gestão

DSPSST – Direção de Serviços para a Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho

ESS – European Social Survey

EU-OSHA – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

GNR – Guarda Nacional Republicana

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

IRCT – Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho

MEE – Ministério da Economia e do Emprego

MP – Ministério Público

MSESS – Ministério da Solidariedade, do Emprego e da Segurança Social

NUTS – Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

OIRA – Instrumento Interativo de Avaliação de Riscos em Linha

OIT – Organização Internacional do Trabalho

PREMAC – Plano de Redução e Melhoria da Administração Central

PSP – Polícia de Segurança Pública

QREN – Quadro de Referência Estratégica Nacional

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

SICAE – Sistema Informação da Classificação Portuguesa de Atividades Económicas

SS – Seguração Social

Índice

1. Introdução	8
2. Caracterização da Autoridade para as Condições do Trabalho.....	10
3. Descrição das atividades desenvolvidas na ACT/CLM	12
4. Contributo prestado a Instituição Acolhedora e criação de valor a nível pessoal	16
5. Enquadramento teórico do tema.....	17
5.1 Plano de Estratégia da ACT 2013//2015.....	17
5.2 Planos de Atividades da ACT 2013//2015.....	17
5.3 Diretrizes nacionais e internacionais	18
5.4 A importância dos estudos estatísticos nos conteúdos das denúncias apresentadas na ACT.....	20
6. Caso de Estudo – criação de uma base de dados das denúncias apresentadas na ACT/CLM em 2013, 2014 e 2015	21
6.1 Apresentação dos resultados obtidos	25
6.1.1 O fator “setor de atividade económica”	26
6.1.1.1 A importância do fator “região” no plano de ação inspetiva da ACT	29
6.1.2 O fator “tipo de reclamante”	30
6.1.3 O fator “tipo de meio utilizado”	32
6.1.4 O fator “tipo de assunto denunciado”	35
6.2 Os benefícios da base de dados.....	38
6.3 Sugestões complementares para a melhoria da eficácia e da eficiência da ação inspetiva nacional.....	39
7. Conclusão.....	43
8. Bibliografia	44
9. Anexos	46
9.1 Base de dados completa – gráficos e tabelas	46
9.1.1 Número total de denúncias da ACT/CLM nos anos de 2013, 2014 e 2015.....	46
9.1.2 Análise estatística dos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015.....	47

9.1.3	Análise estatística dos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015	50
9.1.4	Análise estatística dos meses de março de 2013, 2014 e 2015	53
9.1.5	Análise estatística dos meses de abril de 2013, 2014 e 2015.....	56
9.1.6	Análise estatística dos meses de maio de 2013, 2014 e 2015.....	59
9.1.7	Análise estatística dos meses de junho de 2013, 2014 e 2015.....	62
9.1.8	Análise estatística dos meses de julho de 2013, 2014 e 2015.....	65
9.1.9	Análise estatística dos meses de agosto de 2013, 2014 e 2015	68
9.1.10	Análise estatística dos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015	71
9.1.11	Análise estatística dos meses de outubro de 2013, 2014 e 2015	74
9.1.12	Análise estatística dos meses de novembro de 2013, 2014 e 2015.....	77
9.1.13	Análise estatística dos meses de dezembro de 2013, 2014 e 2015	80
9.1.14	Análise estatística do número total de denúncias apresentadas nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM	83
9.1.14.1	Setor de atividade	83
9.1.14.2	Tipo de assunto denunciado.....	84
9.1.14.3	Tipo de meio utilizado	84
9.1.14.4	Tipo de meio de reclamante.....	85
9.1.15	Análise estatística da evolução do tipo de meio utilizado e do tipo de reclamante nas denúncias apresentadas nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM	86
9.1.15.1	Tipo de meio utilizado	86
9.1.15.2	Tipo de reclamante	87
9.1.16	Análise estatística da média do tipo de meio utilizado e do tipo de reclamante nas denúncias apresentadas nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM	88
9.1.16.1	Tipo de meio utilizado	88
9.1.16.2	Tipo de reclamante	88
9.2	Alguns exemplos de atividades elaboradas durante o estágio na ACT/CLM.....	89
9.3	Autorização da ACT/CLM para divulgar os dados em estudo	99

1. Introdução

O meu estágio foi realizado na Autoridade para as Condições do Trabalho do Centro Local do Mondego – ACT/CLM – entre os dias 1 de outubro de 2015 a 31 de março de 2016. Durante estes seis meses colaborei nas diversas áreas de intervenção da ACT, tais como: visitas inspetivas, processos inspetivos, contraordenações, informativos escrito e presencial, campanhas de sensibilização nacional, seminários, ações de sensibilização e questões administrativas/organizativas.

Após toda a minha experiência adquirida desenvolvi um interesse particular na área da inspeção e decidi desenvolver, como tema de Relatório Final de Estágio, algo relacionado com as denúncias apresentadas na ACT/CLM, devido à sua importância tanto a nível nacional como social. Assim sendo, recolhi os dados das denúncias presentes no arquivo e no registo inspetivo, correspondentes aos anos de 2013, 2014 e 2015.

Concretamente, pretendo demonstrar que a continuação de um estudo idêntico ao meu, através da criação de uma base de dados estatísticos para as denúncias, poderá aumentar a eficácia e a eficiência das visitas inspetivas da Autoridade para as Condições do Trabalho, complementando a estratégia nacional e internacional a que a ACT está orientada, sugerindo alguns fatores observados que, na minha ótica, poderão ser determinantes e de extrema importância no momento em que os Planos de Atividades e de Estratégia da ACT são definidos.

Este estudo tem a pretensão de mostrar os benefícios da utilização de uma base de dados estatísticos, apoiando-me em evidências empíricas existentes, através de técnicas de medida e quantificação, para extrair informação que não é perceptível de outra forma sobre padrões, regularidades e tendências. Quanto à metodologia utilizada na investigação, a abordagem é dedutiva, dado que existe uma relação causal entre meses dos anos 2013, 2014 e 2015 – variável dependente – e o setor de atividade económica, o tipo de reclamante, o tipo de meio utilizado e o tipo de assunto denunciado – variável independente. Quanto à estratégia usada é sobretudo, o caso de estudo, acompanhado pela pesquisa, porque o foco da minha investigação são as denúncias recebidas pela ACT. O horizonte temporal é transversal, porque o estudo baseia-se num aspeto (registo de denúncias) da atividade da ACT/CLM num dado período de tempo (2013 a 2015). Relativamente aos métodos da

recolha de dados são os dados primários (acesso a dados de teor confidencial e únicos, tais como: registos, documentos e processos da ACT/CLM) e os dados secundários (outros dados públicos, como Planos de Atividades e de Estratégia da ACT). E, por fim, o cariz do método de tratamento de dados é o quantitativo, resultante de uma análise estatística dos dados e do conteúdo dos registos.

É mister salientar que a minha preocupação não foi elaborar um relatório demasiado extenso, descritivo e entediante, mas sim, criativo, conciso e rigoroso. Considero que o torna mais interessante e entusiasmante, se assim o for.

O meu relatório é composto essencialmente por onze partes: a introdução do tema, a caracterização da instituição acolhedora, a descrição das atividades desenvolvidas na ACT/CLM, o meu contributo para a instituição, assim como o impacto que o estágio teve no meu crescimento pessoal, o enquadramento teórico do tema, a contextualização e a importância da base de dados estatística, a apresentação e a análise dos resultados obtidos, a conclusão e a bibliografia. Seguem-se os anexos com as várias tabelas e gráficos compostos por diversos dados estatísticos que complementam toda a minha investigação.

2. Caracterização da Autoridade para as Condições do Trabalho

A Autoridade para as Condições de Trabalho foi estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 326-B/2007, de 28 de setembro e agrupa, desde 1 de outubro de 2007, as competências das “antigas” Inspeção-Geral do Trabalho e Instituição para a segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

Após esta reestruturação, a ACT passa a pertencer ao Ministério da Economia e do Emprego pelo Decreto-Lei n.º 86-A/2011, de 12 de julho. Com a entrada da ACT no MEE, é publicada a lei orgânica¹ que determina a missão da ACT, sendo ela:

“...a promoção da melhoria das condições de trabalho, através da fiscalização do cumprimento das normas em matéria laboral e o controlo do cumprimento da legislação relativa à segurança e saúde no trabalho, bem como a promoção de políticas de prevenção dos riscos profissionais, quer no âmbito das relações laborais privadas, quer no âmbito da Administração Pública.”

Entretanto, surge o Decreto Regulamentar n.º 47/2012 de 31 de julho, que divulga a nova lei orgânica da ACT, o qual desencadeia, em setembro de 2012, uma Estratégia para os anos de 2013-2015, baseado no PREMACE². Com a publicação do Decreto-Lei n.º 119/2013 de 21 de agosto, a ACT passa a ser tutelada pelo Ministério da Solidariedade, do Emprego e da Segurança Social, contudo as suas atribuições não sofreram alterações, continuando a reger-se pela missão inicial.

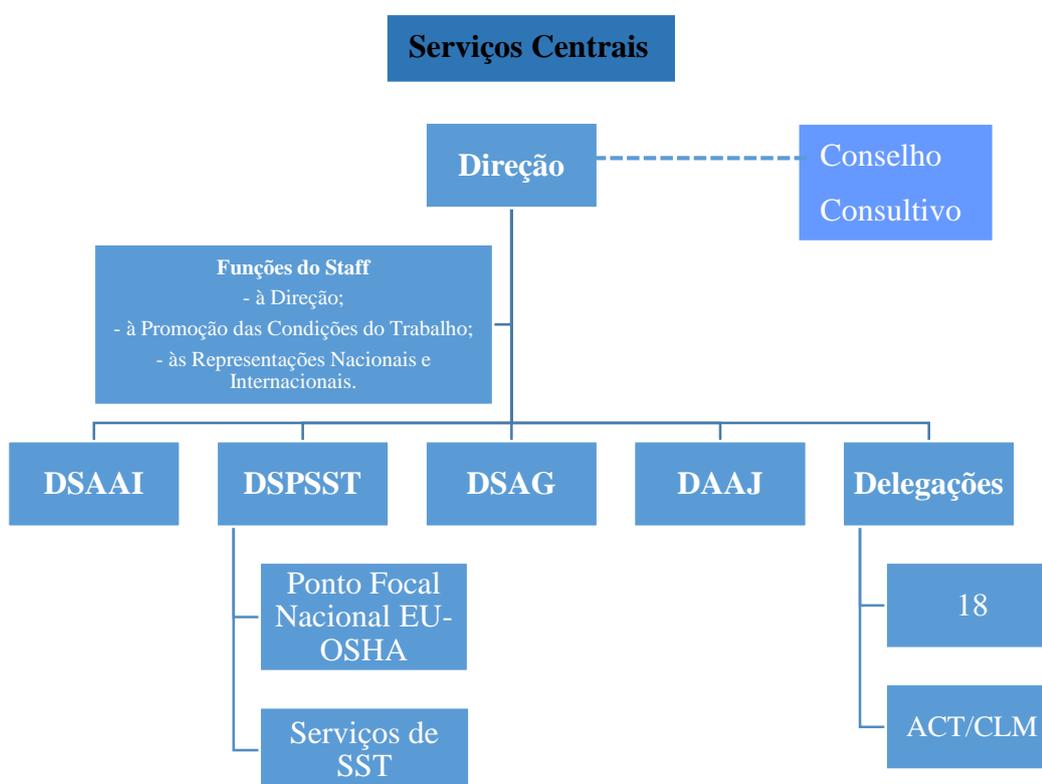
Em relação à sua natureza jurídica, a ACT é considerada um serviço central da administração direta do Estado, munida de autonomia administrativa. Quanto à sua localização, esta constitui sede em Lisboa e executa as suas competências por todo o território continental. Relativamente aos órgãos que a constituem, esta é dirigida por um

¹ Decreto-Lei n.º 11/2014, de 22 de janeiro.

² O PREMACE tem como objetivos, através de uma nova reforma, tornar a nossa Administração Pública mais eficaz, eficiente e racional a nível dos seus recursos públicos e também reduzir a despesa pública, passando por uma melhor gestão quanto aos recursos humanos, sendo considerados fundamentais para uma modernização e otimização do funcionamento da Administração Pública.

inspetor-geral e dois subinspetores-gerais e também possui um conselho consultivo para a promoção da segurança e saúde no trabalho.

Por sua vez, quanto à sua estrutura nuclear, a ACT incorpora os Serviços Centrais, localizados em Lisboa, acompanhados pelas correspondentes 18 delegações, em que detêm uma área territorial de jurisdição correspondente às unidades de nível III das nomenclaturas das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS). Já as estruturas descentralizadas, mais conhecidas por delegações, estão espalhadas por todo o território nacional, com o intuito de atuar e obter um contato mais próximo aos trabalhadores, empresas e cidadãos. É importante salientar, que a ACT/CLM, serviço que me acolheu, é uma das 18 delegações e a sua área de jurisdição é constituída por Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Góis, Lousã, Miranda do Corvo, Oliveira do Hospital, Pampilhosa da Serra, Penacova, Penela, Tábua e Vila Nova de Poiares. E, também, engloba a Unidade de Apoio da Figueira da Foz que é composta por Figueira da Foz, Mira, Montemor-o-Velho e Soure. A estrutura organizacional que se segue representa a da ACT:



Esquema 1 – Estrutura organizacional da ACT (adaptado do Plano de Atividades 2015 da ACT).

3. Descrição das atividades desenvolvidas na ACT/CLM

Ao longo dos seis meses do meu estágio foram desenvolvidas muitas atividades. Felizmente, tive a oportunidade de passar por todas áreas/departamentos, naturalmente, que passei mais tempo em alguns, conforme a necessidade da minha colaboração e também com a influência do meu gosto pessoal por certas áreas.

No mês de outubro, as principais atividades desenvolvidas consistiram nas que se seguem:

- Particpei no V Seminário realizado em Mira intitulado “Na Mira da Segurança”, com uma duração de 8 horas, em que foram abordados os temas de acidentes de trabalho, ferramentas de avaliação de riscos (OIRA), fatores de psicostresse e saúde e segurança no trabalho;
- Reorganizei o inventário e os contatos com entidades externas;
- Acompanhei inúmeros informativos presenciais, onde contatei diretamente com os Técnicos Superiores da ACT/CLM e os utentes, local em que pedem informações e fazem as suas denúncias, sendo neste ponto que começo a ter ideia da realidade vivida em Portugal, sobretudo dos trabalhadores e familiares dos mesmos;
- Assisti a uma reunião informativa de um despedimento coletivo composto por 18 trabalhadores;
- Promovi e divulguei a Campanha Bianual com o tema “Gestão do Stresse” da EU-OSHA no Dolce Vita Coimbra, através da aplicação de um inquérito sobre gestão do stresse nos locais de trabalho aos cidadãos, assim como a distribuição de brindes e fornecimento de informação sobre a Campanha.

No mês de novembro:

- Organizei e atualizei os contatos das empresas de recrutamento de pessoal da zona centro;
- Assisti a 3 visitas inspetivas nos setores de atividade económica de agricultura, comércio e IPSS;

- Presenciei 1 licenciamento na área da construção civil;
- Acompanhei, novamente, diversos informativos presenciais,
- Verifiquei e atualizei informação de entidades contratantes e trabalhadores independentes;
- Participei numa ação de sensibilização sobre contratos de muita curta duração de trabalho, saúde e segurança no trabalho em Miranda do Corvo;
- Analisei e verifiquei mapas de horários e escalas de uma empresa alvo de processo inspetivo, reunindo a informação no Programa Excel;
- Assisti a 2 audiências distintas de testemunhas na área das contraordenações: uma sobre uma possível infração a nível do tacógrafo de um motorista de uma empresa e outra de falta de exames médicos aos trabalhadores e falta de registo dos tempos de trabalho dos trabalhadores;
- Introduzi baixas de processos de requisição de livretes de motoristas das empresas no sistema interno;
- Participei numa ação de sensibilização de segurança no setor de atividade de exploração de florestas em Penacova;
- Participei no Seminário sobre o funcionamento do OIRA em Leiria e tratei dos dados dos inquéritos de satisfação do Seminário em questão;
- Participei no Seminário sobre prevenção de acidentes em máquinas industriais no Departamento de Mecânica da Universidade de Coimbra e elaborei o tratamento de dados dos inquéritos de satisfação do Seminário.

No mês de dezembro:

- Assisti a uma vistoria no setor de atividade económico de extração de minérios;
- Introduzi baixas de processos de requisição de livretes de motoristas das empresas no sistema interno;
- Analisei e verifiquei mapas de horários e escalas de uma empresa alvo de processo inspetivo, reunindo a informação no Programa Excel;
- Assisti a 2 visitas inspetivas distintas no setor de atividade económica de serviços de transporte.

No mês de janeiro:

- Elaborei 5 informativos escritos sobre denúncia de contrato de trabalho (pedido de informação sobre direitos e deveres), dispensa para consulta pré-natal, dispensa de amamentação, efeitos de cessação do contrato de trabalho no direito de férias e marcação de férias;
- Analisei e verifiquei mapas de horários e escalas de uma empresa alvo de processo inspetivo, reunindo a informação no Programa Excel;
- Organizei o registo inspetivo do ano 2015;
- Assisti a 1 visita inspetiva de trabalho não declarado no setor económico da indústria;
- Analisei e verifiquei categorias profissionais e respetiva remuneração de uma empresa alvo de processo inspetivo, reunindo a informação no Programa Excel;
- Elaborei um relatório (simulação) de um processo inspetivo no setor de atividade económica do comércio a retalho;
- Participei numa conferência com o tema: “Ação sobre o Impacto do Programa do XXI Governo Constitucional na legislação laboral” em Coimbra;
- Recolhi e tratei os dados das denúncias do ano de 2015 para a minha investigação.

No mês de fevereiro:

- Analisei e verifiquei categorias profissionais, respetiva remuneração, exames de medicina no trabalho, mapas de horário, escalas, registo de tempos de trabalho, remuneração de feriados, trabalho suplementar, cumprimento do IRCT, entre outras informações, de todos os trabalhadores de uma empresa alvo de processo inspetivo no setor económico da restauração, reunindo a informação no Programa Excel;
- Analisei e verifiquei categorias profissionais, respetiva remuneração, exames de medicina no trabalho, mapas de horário, escalas, registo de tempos de trabalho, remuneração de feriados, trabalho suplementar, cumprimento do

IRCT, entre outras informações, de todos os trabalhadores de uma empresa alvo de processo inspetivo no setor económico do comércio a retalho, reunindo a informação no Programa Excel;

- Recolhi e tratei os dados das denúncias do ano de 2014 para a minha investigação.

E, no mês de março:

- Participei no encerramento da Campanha das Pescas no Porto de Leixões;
- Participei no Seminário “Trabalho, Economia e Sociedade – 100 anos de Inspeção do Trabalho em Portugal” no Porto;
- Elaborei 1 informativo escrito sobre licença por adoção;
- Recolhi e tratei os dados das denúncias do ano de 2013 para a minha investigação, que demorou muito tempo, visto que este só se encontrava no arquivo da ACT/CLM e não estava disponível a nível informático.

4. Contributo prestado a Instituição Acolhedora e criação de valor a nível pessoal

Toda a minha experiência na ACT/CLM foi bastante gratificante. Aprendi imenso e tenho a certeza que, se pudesse, voltava a escolher esta instituição para estagiar. Sem dúvida, que a ACT/CLM fez jus à sua função de instituição acolhedora, pois, verdadeiramente, acolheu e disponibilizou todos os meios ao seu alcance, contribuindo para o meu crescimento não só académico como pessoal.

Deste modo, também tentei retribuir da melhor maneira que sabia, demonstrando a minha dedicação e empenho por aprender mais e melhor. Considero que a minha passagem na ACT/CLM foi bem sucedida, tal como a passagem desta entidade na minha vida que foi extremamente enriquecedora.

Desde o começo do estágio percebi que, de algum modo, para além do que é esperado de um estagiário, tinha a obrigação de fazer algo que pudesse realmente ajudar a entidade. É neste momento que surge a vontade de fazer algo mais prático que possa dar frutos e quem sabe, ser implementado em todo o país, não só contribuindo para a ACT/CLM, como para a estratégia de ação nacional.

Quero deixar claro que, conscientemente e desde o início, entendi a elaboração desta base de dados, como uma ideia considerada um pouco ambiciosa demais, principalmente, devido ao pouco tempo que existe para a executar. Todavia, no meu entender, é com este intuito que se deve fazer um relatório de estágio, tentando criar algo inovador, prático e aplicável. Que, depois de vivenciarmos esta experiência, devemos refletir sobre ela e propor algo que a possa tornar melhor.

Dito isto, penso que foi um excelente primeiro contato com o mundo profissional em que adquiri um vasto conhecimento, principalmente na área das relações laborais, aprendi procedimentos formais, assim como elaborar a análise de um processo inspetivo do seu início ao fim e melhorei bastante a comunicação com os outros. Mas, sobretudo, fiquei consciente da realidade que o nosso país atravessa no âmbito das condições do trabalho.

5. Enquadramento teórico do tema

Considerando que pretendo demonstrar a utilidade das bases de dados para definição, correção ou colmatação da estratégia da atuação da ACT, o trabalho tem por base principal quatro documentos estratégicos: a Estratégia 2013//2015 da ACT e os três Planos de Atividades da ACT 2013, 2014 e 2015. Obviamente, que dediquei mais atenção aos documentos supracitados relativos aos três anos em causa, visto que são os anos que estudei e analisei na base de dados. Complementarmente, tive em consideração as diretrizes nacionais e internacionais na área laboral e também não poderei deixar de ter em conta o enquadramento normativo da participação dos cidadãos em estudos estatísticos presente no relatório final da European Commission intitulado de “European Social Survey – Round 2 – Measuring Attitude Change in Europe”.

5.1 Plano de Estratégia da ACT 2013//2015

Como referi anteriormente, o meu caso de estudo tem como objetivo primordial complementar o Plano de Estratégia da ACT, através da criação de uma base de dados com informações cruciais das denúncias apresentadas na ACT/CLM, servindo como exemplo para a implementação deste método em todo o território continental, pois na minha perspetiva, o fator “região” é extremamente influente no setor denunciado pelos utentes do serviço. Na realidade, é bastante importante demonstrar alguma preocupação em relação a este fator no momento em que se determina o Plano de Atividades da ACT, tanto a nível de inspeção como de promoção e sensibilização.

Posto isto, tenho como meta solucionar alguns dos pontos fracos da Análise SWOT³ elaborada pela ACT no seu Plano de Estratégia 2013//2015, do mesmo modo que determinados objetivos das Linhas de Ação pertencentes aos Programas de Estratégia da ACT.⁴

5.2 Planos de Atividades da ACT 2013//2015

Na consequência do plano anterior, naturalmente que o Plano de Atividades da ACT também é alvo de sugestões, até porque estes dois planos encontram-se interligados.

³ Estratégia 2013//2015 da ACT, setembro de 2014, pág. 9.

⁴ Estratégia 2013//2015 da ACT, setembro de 2014, págs. 20 e seguintes.

Portanto, as sugestões que são expostas no ponto 6.2 também terão repercussões a nível do Plano de Atividades da ACT.

5.3 Diretrizes nacionais e internacionais

Os Planos de Estratégia da ACT 2013//2015 são guiados por diretrizes nacionais e internacionais, uma vez que estas exercem uma enorme influência na determinação da estratégia da ACT.

Deste modo, as diretrizes nacionais e internacionais que orientam a Estratégia da ACT 2013//2015 são:

- “Convenções da Organização Internacional do Trabalho e referencial sobre Políticas e Estratégias para 2010-2015;
- Agenda do Trabalho Digno da OIT;
- Diretiva-Quadro 89/391/CE e respetiva transposição pela Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, e Diretivas especiais dela⁵ decorrentes e Diretivas de Serviços e de Reconhecimento das Qualificações Profissionais;
- Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro e Lei n.º 35/2014, de 20 de junho – organização dos serviços de SST;
- Estratégia Comunitária e Nacional para a Segurança e Saúde no Trabalho;
- Estratégia Europa 2020 e Plano Nacional de Reformas – crescimento inteligente, verde e sustentável;
- Compromisso para o crescimento, a competitividade e Emprego de janeiro de 2012;
- Quadro de Referência Estratégica Nacional 2007-2013 (QREN);
- IV Plano Nacional para a Igualdade de Género, Cidadania e Não Discriminação 2011-2013;
- II Plano Nacional contra o Tráfico de Seres Humanos 2011-2013;
- O II Plano Nacional para a Integração de Imigrantes 2010-2013;
- Legislação nacional relativa as⁶ relações e condições de trabalho;

⁵ [sic].

⁶ [sic].

- Referenciais relativos à gestão de riscos de corrupção e infrações conexas, à igualdade de gênero, à sustentabilidade e à redução de custos na Administração Pública;
- Princípios orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, 2011” (ACT, 2014: 10)⁷.

A base de dados desenvolvida neste estudo também poderá de algum modo colaborar com algumas das diretrizes supracitadas. Nomeadamente, na primeira diretriz – Convenções da Organização Internacional do Trabalho e referencial sobre Políticas e Estratégias para 2010-2015 – consta no Referencial da Atividade Inspetiva que “Objetivava-se que as linhas de orientação constantes deste referencial simplifiquem, facilitem, harmonizem e sistematizem critérios, saberes, práticas e procedimentos relativos à atividade inspetiva, questionando rotinas e condutas, focando a atenção nos destinatários e partes interessadas na ação inspetiva e no valor percebido pelos cidadãos-destinatários, num serviço público que legitimamente representa uma mais-valia social: facilitar, sistematizando um quadro conciso e atualizado de orientações técnicas, úteis para o desempenho da atividade inspetiva” e “Harmonizar, reforçando a segurança jurídica e a previsibilidade da ação inspetiva” (ACT, 2015: 2-3)⁸. Através da implementação deste estudo é possível reconhecer um maior contributo do conteúdo das denúncias apresentadas pelos utentes, atribuindo o seu devido valor como é referenciado nos pontos 5.4 e 6.2 do estudo. Com a base de dados proposta também é analisado o fator setor de atividade comparando os mesmos meses dos diversos anos em que se consegue fazer uma previsão da ação inspetiva como é sugerido no ponto 6.1.1.

Na oitava diretriz supramencionada – QREN 2007-2013 – esta cita que um dos seus grandes objetivos é o “(...) aumento da eficiência e qualidade das instituições públicas” (QREN, 2010). E, mais uma vez, a implementação da base de dados em estudo coopera com este objetivo, visto que consegue colmatar certos pontos fracos assumidos pela ACT na sua Análise SWOT que são exemplificados mais à frente no ponto 6.3.

⁷ Estratégia da ACT 2013//2015, 2014.

⁸ Referencial da Atividade Inspetiva da ACT, 2015.

5.4 A importância dos estudos estatísticos nos conteúdos das denúncias apresentadas na ACT

Como referi anteriormente, todo o meu estudo contém um fim social. No sentido em que existe uma preocupação em otimizar e maximizar as respostas às denúncias que chegam até à ACT. E, por outro lado, também quero demonstrar a importância do conteúdo das denúncias para fins estatísticos. Que deste conteúdo se pode retirar informação crucial para o progresso e desenvolvimento das entidades públicas, neste caso concreto da ACT.

A base de dados que é apresentada apura diversas informações importantes para aumentar a eficácia e a eficiência da ACT, mas também é uma forma de “dar voz” às preocupações e situações ilegais vivenciadas pelos utentes do serviço.

Este objetivo, que defendo também, é estudado pela Comissão Europeia e apresentado num relatório final intitulado de “European Social Survey – Round 2 – Measuring Attitude Change in Europe”.

O estudo da Comissão Europeia revela que deveriam ser utilizados inquéritos sociais em que os resultados originassem novos indicadores sociais, tendo em conta a opinião pública. O estudo afirma que “A key objective of the ESS is to lift the standards of social attitude measurement throughout Europe and beyond, so that reliable trends in social values may in future be accorded equivalent weight to similar data on behaviour and population movements” (Comissão Europeia, 2006: 136).

Posto isto, esta ideia acaba por ir ao encontro do meu estudo, aproveitando as informações das denúncias/opiniões para fins estatísticos em que se deve atribuir uma maior importância às queixas dos denunciantes, comparando as tendências das suas opiniões como é observado na base de dados criada. Assim como, o próprio estudo da Comissão Europeia defende que: “The time for a rigorous new comparative attitude survey in the shape of the ESS has surely arrived” e “It has demonstrated levels of quality and rigour in a Europe-wide comparative social survey that had hitherto been ruled out as unachievable” (Comissão Europeia, 2006: 136).

Em suma, no meu ponto de vista nada melhor do que a criação de uma base de dados semelhante à criada, que reúne informação de extrema importância da área laboral com base na análise estatística das denúncias apresentadas na ACT, que reflete o valor da opinião dos seus utentes.

6. Caso de Estudo – criação de uma base de dados das denúncias apresentadas na ACT/CLM em 2013, 2014 e 2015

O meu caso de estudo é composto por várias fases: inicialmente, analisei o registo inspetivo das denúncias apresentadas na ACT/CLM correspondentes aos anos de 2013, 2014 e 2015, que totalizou 1 957 registos, aos quais retirei os registos que não são considerados denúncias, nomeadamente:

- Arquivados;
- Desistências;
- Insistências;
- Sinalizações;
- Aguardam distribuição;
- Transitados;
- Fiscalizações conjuntas;
- Comunicações de estaleiros, despedimentos coletivos, alteração de categoria profissional e encerramento de estabelecimentos;
- Pedidos de emissão supletiva do Modelo 5044 e GD 018, declaração de situação de desemprego e declaração de retribuições em mora, respetivamente, assim como o de fundo de garantia salarial;
- Pedidos de relatórios de intervenção;
- Pedidos de licenciamento e vistoria;
- Pedidos de remoção de amianto;
- Pedidos de verificação de extinção de posto de trabalho;
- Pedidos de resposta a perguntas da Assembleia da República.

Após a exclusão dos registos acima enumerados fiquei com um total de 985 denúncias nos três anos em causa, passando a ser o meu universo de estudo, como se pode observar detalhadamente na tabela e gráficos que se seguem:

Tabela 1 – Número total de denúncias apresentadas na ACT/CLM nos anos de 2013, 2014 e 2015.

MESES	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
JANEIRO	37	67	47	151
FEVEREIRO	33	24	31	88
MARÇO	23	25	89	137
ABRIL	21	22	30	73
MAIO	27	38	34	99
JUNHO	18	25	33	76
JULHO	13	23	28	64
AGOSTO	22	13	13	48
SETEMBRO	15	21	25	61
OUTUBRO	15	30	17	62
NOVEMBRO	14	21	29	64
DEZEMBRO	16	30	16	62
TOTAIS	254	339	392	985

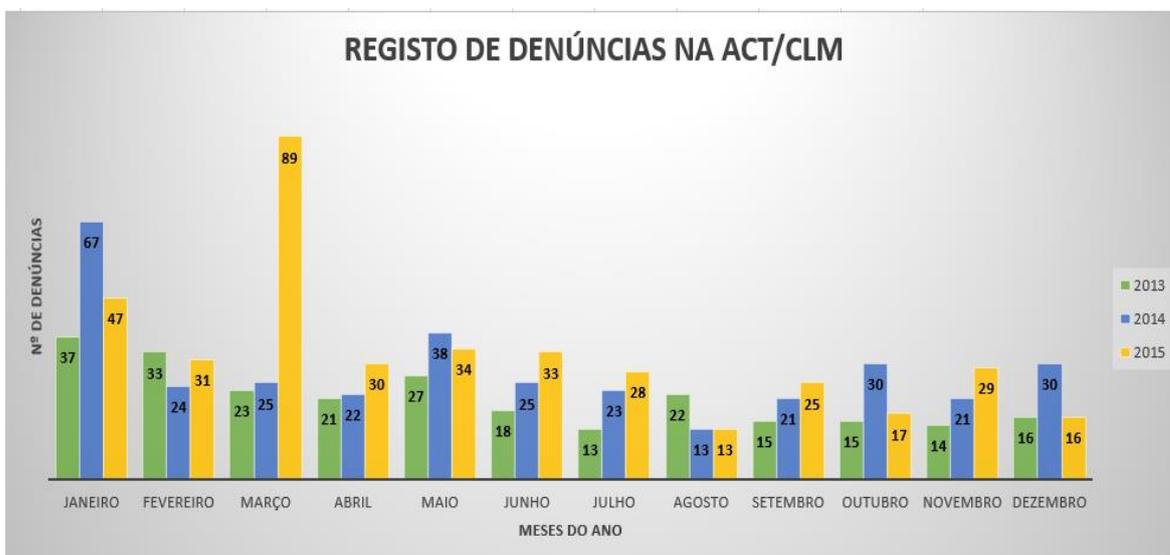


Gráfico 1 – Número de denúncias por meses dos anos 2013, 2014 e 2015 apresentadas na ACT/CLM.

Numa segunda fase da minha análise decidi verificar quatro objetos de estudo, que consistem nas minhas variáveis independentes, das quais queria obter uma resposta a nível estatístico para prosseguir a minha investigação. Já a variável dependente traduz-se nos meses dos anos de 2013, 2014 e 2015. Assim, determinei quatro objetos de estudo, designadamente:

- Setor de atividade económica: abate de aves; abate de gado; administração de condomínios; administração local; administração pública – atividades de saúde; agência de publicidade; agricultura/pecuária; aluguer de automóveis; atividades associativas/desportivas; atividades de arquitetura; atividades de engenharia e técnicas afins; atividades de investigação; atividades de serviços; atividades informáticas/consultadoria/contabilidade; atividades jurídicas; bancos; cabeleireiro e estética; call-center; cantinas; carpintaria/serração; casas da sorte; comércio a retalho; comércio de veículos; comércio por grosso; construção civil; construção de redes de transporte de águas; correios; desmantelamento de automóveis; editoras de livros; ensino particular e cooperativo; escolas de condução; exploração florestal; extração de argila; extração de calcário; extração de minérios; formação profissional; gráficas/impressão; hotelaria; imobiliárias; impressão de jornais; indústria; indústria têxtil; instalação de máquinas; instalação elétrica; IPSS - Instituições Particulares de Solidariedade Social; laboratórios/clínicas/hospitalização privada; lares privados; lavandarias; limpezas; manutenção e reparação de veículos automóveis; organização de eventos; panificação/pastelaria; rádio; reciclagem; recolha de resíduos; reconstrução de pneus; reparação de calçado; reparação e manutenção de equipamento ótico; reparação e manutenção de máquinas e equipamentos; restauração; segurança privada; seguros não vida; supermercados/hipermercados; telecomunicações; trabalho temporário; transportes e vidro;
- Tipo de reclamante: organismos públicos (ASAE, AT, SS, SEF, IEF, MP, GNR, PSP); outras entidades (sindicatos); anónimo; trabalhador; ex trabalhador; com identificação, mas sem relação laboral; informativo; concorrência e cidadão;
- Tipo de meio utilizado: formulário Queixa-Presencial; carta; e-mail (coimbra.mail@act.gov.pt); formulário Website (website@act.gov.pt); fax e comunicação interna de entidades públicas;
- Tipo de assunto denunciado: condições de trabalho; salários em atraso; trabalho não declarado; subsídios de natal e de férias em atraso; subsídio de alimentação; horário de trabalho; impedimento de trabalhar; incumprimento do IRCT; categorias profissionais; férias/mapa de férias; tabela salarial; lay-off; SHST;

estatuto trabalhador-estudante; compensação por caducidade; trabalho suplementar; retenção da quota sindical indevida; feriados; assédio moral/discriminação/desigualdade; dissimulação; parentalidade e despedimento ilegal.

A terceira fase do estudo consistiu em reunir toda esta informação numa base de dados que criei no Programa Excel, analisando estatisticamente, de modo a verificar determinadas situações relativas aos quatro objetos de estudo (setor de atividade, tipo de reclamante, tipo de meio utilizado e tipo de assunto denunciado) e aos 3 anos em causa (2013, 2014 e 2015), tais como:

- A frequência nos mesmos meses;
- As diversas evoluções ao longo dos três anos observados;
- O número total de denúncias do objeto em causa nos 3 anos em estudo;
- A média resultante das frequências relativas das denúncias.

E, por último, depois de completar a terceira fase do estudo surge um fator bastante influente através dos meus resultados – a região do país – fator este que irá ser analisado mais à frente na apresentação dos resultados obtidos.

6.1 Apresentação dos resultados obtidos

Os resultados que apresento são aplicáveis só para a ACT/CLM, porque foi a delegação em que recolhi os meus dados. Todavia, como defendo desde início, este método pode ser aplicado por todo o país, daí a importância do fator “região”. O princípio é exatamente o mesmo, bastando aplicar nas restantes delegações; aliás esta possível implementação nacional é que torna toda esta investigação interessante, mas é claro que só o Plano Anual Nacional de Ação Inspetiva da ACT é que pode determinar tal implementação, pois é ele que estabelece quando são realizadas as inspeções, assim como os setores de atividade envolventes.

É importante ressaltar que a base de dados criada contém certas categorias em que a sua informação pode ser pouco rigorosa. No entanto, existem justificações plausíveis para terem sido trabalhadas do modo como as apresento, nomeadamente as seguintes situações:

- Os setores de atividades foram agrupados em denominações/áreas designadas por mim e semelhantes à organização praticada na ACT, de modo a facilitar o seu tratamento de dados. Contudo, para uma informação mais correta e detalhada, em anexo, apresento tabelas correspondentes aos meses em que foram expostas as denúncias com os códigos dos CAE's, conforme o que consta no SICAE⁹;
- Considerei os organismos públicos (ASAE, AT, SS, SEF, IEF, MP, GNR, PSP) e respetivas denúncias como denúncias, mas na verdade são consideradas como comunicações/participações internas. Só que necessito dessas ditas comunicações/participações para a minha análise estatística, pois, na realidade, elas acabam por ter um fim denunciatório, ou seja, elas estão a sinalizar uma ilegalidade ou infração de situação laboral, e, por esta razão, devem ser contabilizadas;
- O tipo de reclamante “com identificação, mas sem relação laboral” foi designado deste modo, porque corresponde às situações em que as pessoas que denunciam se identificam, ou seja, fornecem dados pessoais, mas não possuem relação laboral com a empresa/instituição, normalmente são familiares ou representantes legais;

⁹ O SICAE trata-se de um sistema que permite a identificação do código CAE, contendo também informações atualizadas sobre as empresas, associações, fundações ou outras pessoas coletivas.

- O tipo de reclamante “informativo” consiste em situações sinalizadas pelos Técnicos Superiores no serviço presencial da ACT/CLM que são reportadas à Diretora do serviço.

6.1.1 O fator “setor de atividade económica”

Ao analisar o objeto de estudo “setor de atividade económica”, a minha pretensão consiste em investigar, com base em dados reais, se existe uma relação de predominância de setor de atividade económica no mesmo mês dos três anos observados, e se existir, qual o setor de atividade predominante. Ou seja, por exemplo, analisando os dados da tabela 2 e gráfico 2, podemos verificar que no mês de janeiro (através de uma média) existe uma tendência para denúncias no setor de atividade “restauração”.

Tabela 2 – Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de janeiro de 2014, 2014 e 2015.

SETOR DE ATIVIDADE	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	0	7	8	15
RESTAURAÇÃO	4	10	8	22
CONSTRUÇÃO CIVIL	3	1	1	5
CANTINAS	2	4	6	12
IPSS	3	1	3	7
LARES PRIVADOS	0	0	1	1
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	1	0	1	2
COMÉRCIO A RETALHO	4	10	3	17
COMÉRCIO POR GROSSO	3	3	1	7
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	1	2	1	4
HOTELARIA	1	1	1	3
CABELEIREIRO E ESTÉTICA	0	3	1	4
INDÚSTRIA	5	4	1	10
INDÚSTRIA TÊXTIL	0	5	1	6
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	2	3	3	8
SEGURANÇA PRIVADA	2	3	1	6
ATIVIDADES JURÍDICAS	0	0	1	1
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	1	3	1	5
DESMANTELAMENTO DE AUTOMÓVEIS	0	0	1	1
RECOLHA DE RESÍDUOS	0	0	1	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDADE	1	1	1	3
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	1	0	1	2
CARPINTARIA/SERRAÇÃO	1	2	0	3
ABATE DE GADO	1	0	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	1	0	0	1
CORREIOS	0	2	0	2
BANCOS	0	1	0	1
AGRICULTURA/PECUÁRIA	0	1	0	1
TOTAIS	37	67	47	151

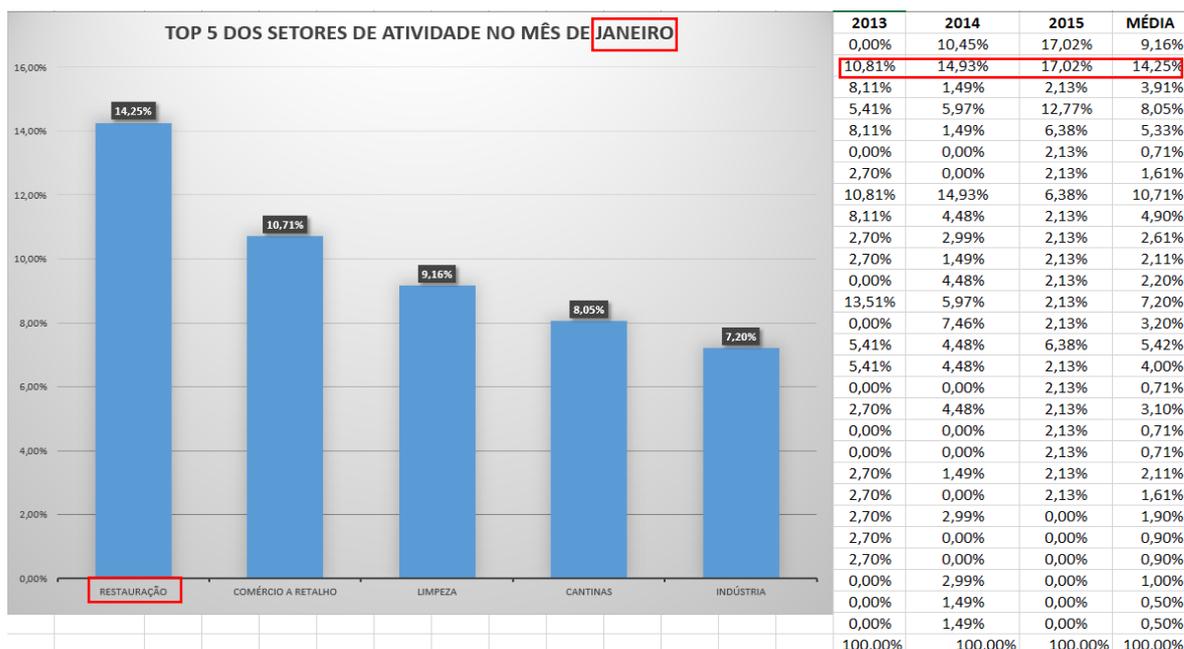


Gráfico 2 – Média dos cinco setores de atividade mais denunciados nos meses de janeiro dos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

Em anexo, encontram-se as tabelas e os gráficos dos restantes meses do ano com o respetivo “top 5” dos setores influentes no mês em questão. Assim, após a análise deste objeto conseguimos perceber qual o setor que se destaca pelo maior número de denúncias no mês observado ao longo dos três anos estudados, como referi anteriormente. Em consequência das situações verificadas neste tópico proponho que esta análise também seja incluída no momento em que a ACT elabora a sua estratégia, uma vez que podemos aproveitar estes resultados para transformar o Plano Anual Nacional de Ação Inspetiva da ACT não só num plano inspetivo, mas também preventivo. Ou seja, quando a ACT determina a data e o setor de atividade da atuação inspetiva nacional, esta deveria ser realizada um mês ou dois antes do mês em que esse setor foi o mais denunciado, de modo a evitar a maior parte das denúncias desse setor. Esta analogia tem uma lógica simples: em princípio, quanto mais inspeções houver nesse setor de atividade, menos denúncias irão existir. Logo, iremos ter inspeções mais preventivas no âmbito laboral.

Na sequência dos resultados obtidos do fator “setor de atividade económica” decidi analisar estatisticamente o número total de denúncias realizadas por setor de atividade ao longo dos 3 anos. Observa-se no gráfico 3, que existe um setor de atividade económica que se destaca, claramente, totalizando 136 denúncias nos anos de 2013, 2014 e 2015 apresentadas na ACT/CLM, nomeadamente o setor de atividade “restauração”.

E, é com suporte nesta observação, que se percebe a influência do fator “região”, que exponho no próximo assunto.

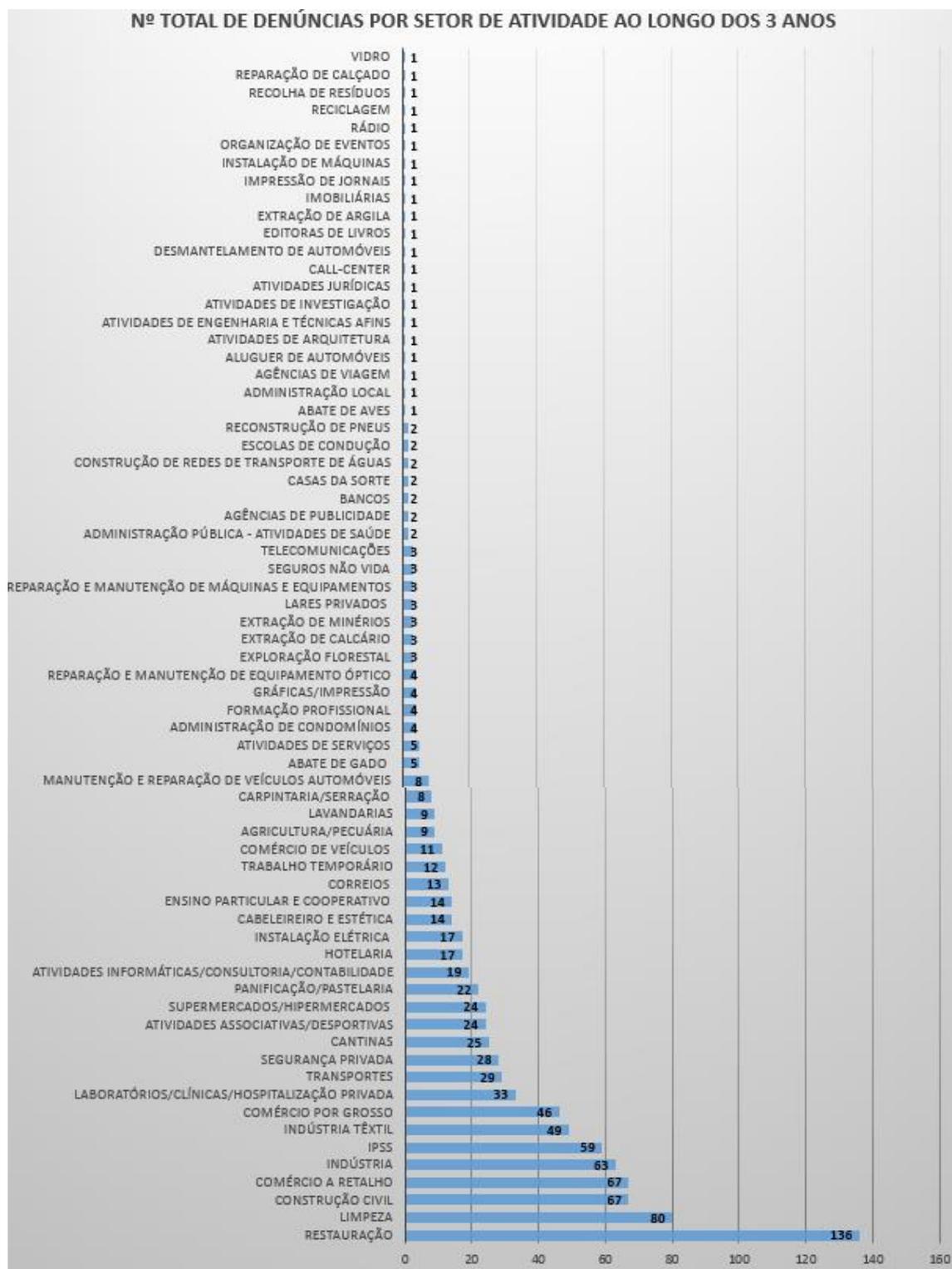


Gráfico 3 – Número total de denúncias por setor de atividade apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

6.1.1.1 A importância do fator “região” no plano de ação inspetiva da ACT

Como se pode observar no gráfico antecedente, as denúncias apresentadas na ACT/CLM ao longo dos anos de 2013, 2014 e 2015 são, sobretudo, do setor de atividade “restauração”, por isso, concluímos que, nestes últimos três anos, este setor de atividade tem sido alvo de inúmeras denúncias, tornando-o um setor crítico nesta área de jurisdição. Sabe-se que Portugal é um país com diversas regiões e todas elas são diferentes a nível de predominância de setores de atividades; conforme os artigos 255.º e 258.º da Constituição da República Portuguesa, "as regiões administrativas são criadas simultaneamente, por lei, a qual define os respetivos poderes, a composição, a competência e o funcionamento dos seus órgãos, podendo estabelecer diferenciações quanto ao regime aplicável a cada uma" e "as regiões administrativas elaboram planos regionais e participam na elaboração dos planos nacionais", respetivamente. Daí a importância de se conseguir entender qual ou quais o(s) setor(es) críticos a níveis de condições de trabalho, através de estudos idênticos ao meu para a atuação da ACT ser mais eficaz e eficiente, sendo que o mais relevante, é que o podemos fazer sem necessitar de mais recursos humanos e financeiros, modificando apenas a estratégia da atuação da ACT.

Esta questão que defendo, de um certo modo, também é abordada num artigo publicado, em 2012, pelo Gabinete de Estratégia e Estudos do MEE intitulado de “Competitividade Regional”. Neste artigo, os autores afirmam que “Os indicadores disponíveis relativos às regiões, como o PIB, PIB *per capita* e Desemprego, confirmam a existência de uma grade¹⁰ assimetria regional em Portugal” (Alves, Nunes & Silva, 2012: 65).” Afirmando, também, que “Existe atualmente uma perceção clara de que o desenvolvimento a nível infranacional tem como condição necessária a competitividade das regiões. É com base nesta competitividade que o crescimento económico se vai traduzir na criação de emprego, na redução de disparidades entre as regiões e num desenvolvimento sustentável” (Alves, et al., 2012: 72). E, “Sendo a competitividade um fator determinante para o desenvolvimento regional, torna-se essencial que as políticas públicas sejam claramente orientadas neste sentido, devendo os objetivos de equidade ser compatibilizados com os de eficiência na aplicação dos recursos. Isto requer a implementação de uma cultura de avaliação sistemática dos seus efeitos” (Alves, et al., 2012: 73).

¹⁰ [sic].

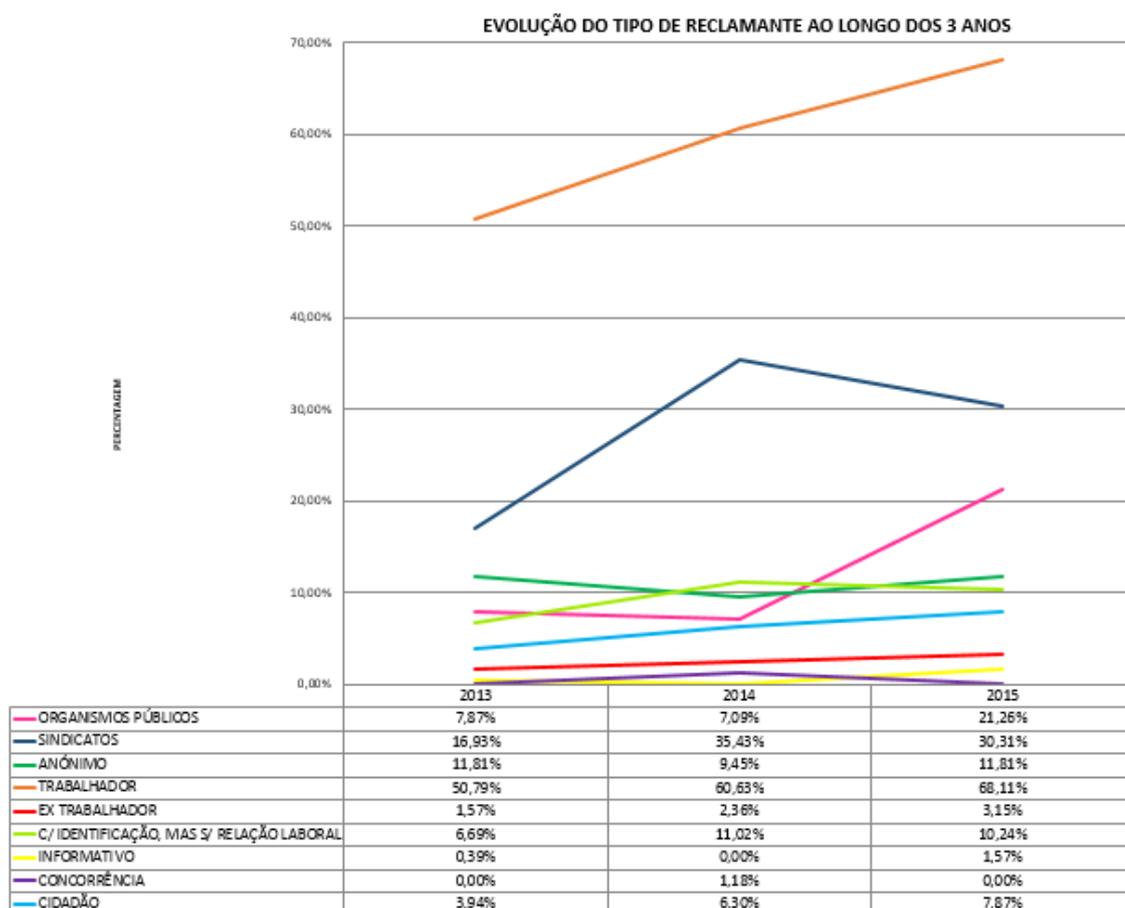
6.1.2 O fator “tipo de reclamante”

Em relação ao objeto de estudo “tipo de reclamante”, o meu interesse traduz-se em averiguar, se há uma evolução notória de algum “tipo de reclamante” em específico e como este fator se comporta ao longo dos 3 anos em estudo. Contudo, também são analisadas estatisticamente: as denúncias do mesmo mês dos três anos observados, o número total do “tipo de reclamante” que fizeram as denúncias dos anos em causa e através de frequências relativas, é calculada a média deste fator relativo aos 3 anos.

Como foi pretendido, podemos ver no gráfico 4 que existe uma evolução evidente e crescente de denúncias apresentadas pelo trabalhador ao longo de 2013, 2014 e 2015.

Gráfico 4 – Evolução do tipo de reclamante das denúncias nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

A próxima tabela da base de dados reflete o “tipo de reclamante” que procedeu às denúncias nos meses de janeiro dos anos 2013, 2014 e 2015 e é apresentada a título de



exemplo. A análise estatística dos restantes meses em estudo consta nos anexos à semelhança do fator “setor de atividade”.

Tabela 3 – Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de reclamante nos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
ORGANISMOS PÚBLICOS	4	5	4	13
SINDICATOS	3	19	11	33
ANÓNIMO	7	6	4	17
TRABALHADOR	18	25	24	67
EX TRABALHADOR	0	1	1	2
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	4	8	1	13
INFORMATIVO	1	0	0	1
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0
CIDADÃO	0	3	2	5
TOTAIS	37	67	47	151

Após a análise de todos os meses e anos em estudo consegui apurar o número total de que “tipo de reclamante” foi responsável pelas denúncias, resultando no gráfico de barras que se segue:

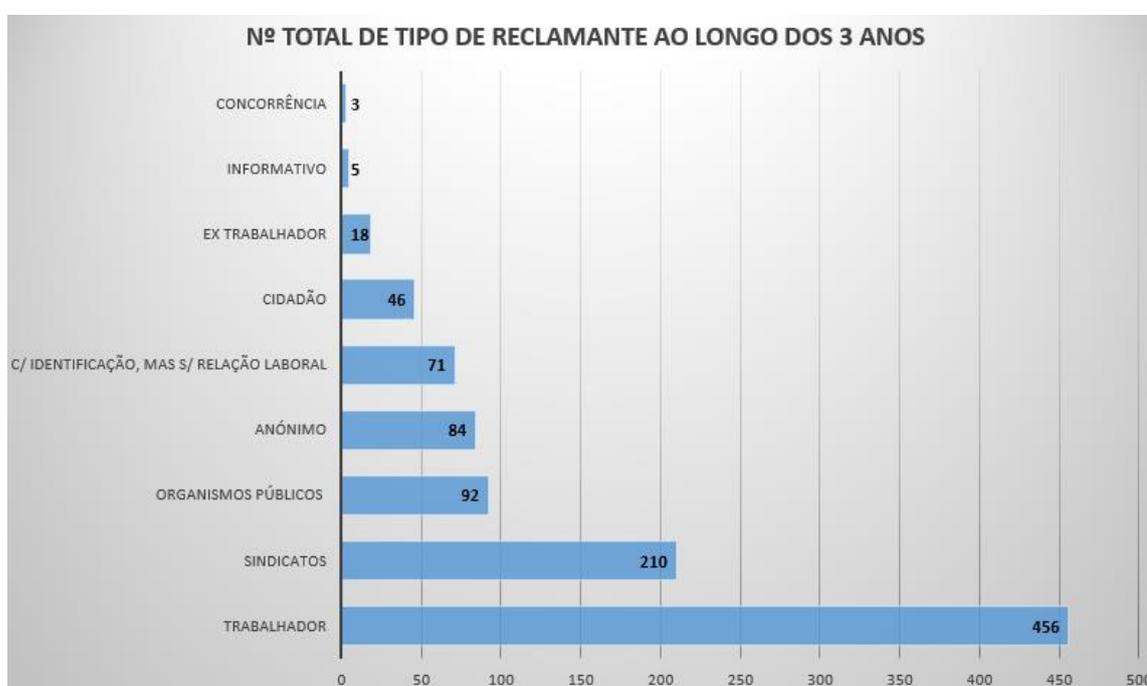
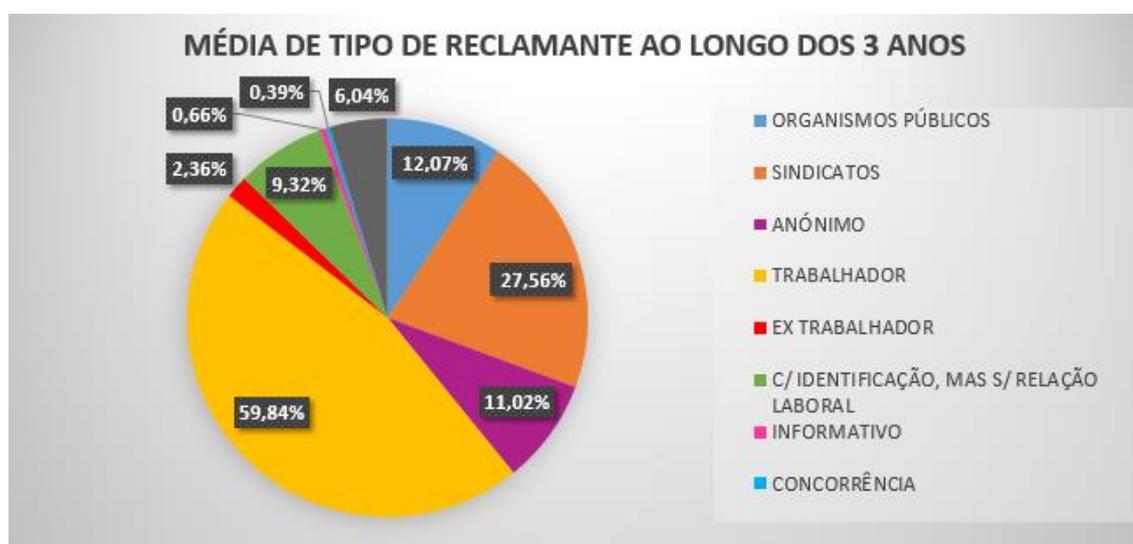


Gráfico 5 – Número total de denúncias apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM por tipo de reclamante.

Pode-se verificar que o “trabalhador” em 3 anos fez 456 denúncias na ACT/CLM. Relembro que nestes 3 anos deram entrada 985 denúncias neste serviço, o que significa que mais de metade das pessoas/entidades que fazem denúncias de condições laborais na ACT/CLM são os próprios trabalhadores.

Posto isto, como é de se esperar, em média, 59,84 % das denúncias entregues na ACT/CLM são dos trabalhadores. Este exemplo e os restantes “tipos de reclamante” constam no gráfico 6.

Gráfico 6 – Média que representa o tipo de reclamante nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.



6.1.3 O fator “tipo de meio utilizado”

O fator “tipo de meio utilizado” foi tratado estatisticamente do mesmo modo que o fator anterior. Assim sendo, pretendo mostrar como evolui o fator “meio utilizado” para fazer chegar as denúncias ao serviço da ACT/CLM durante os anos em estudo, expor os números de cada tipo do fator em causa usando o mês de janeiro como exemplo, apresentar o número total do “meio utilizado” ao longo dos 3 anos e a respetiva média calculada.

Quanto à evolução do “meio utilizado” nas denúncias ao longo de 2013, 2014 e 2015 observe-se o gráfico de linhas seguinte:

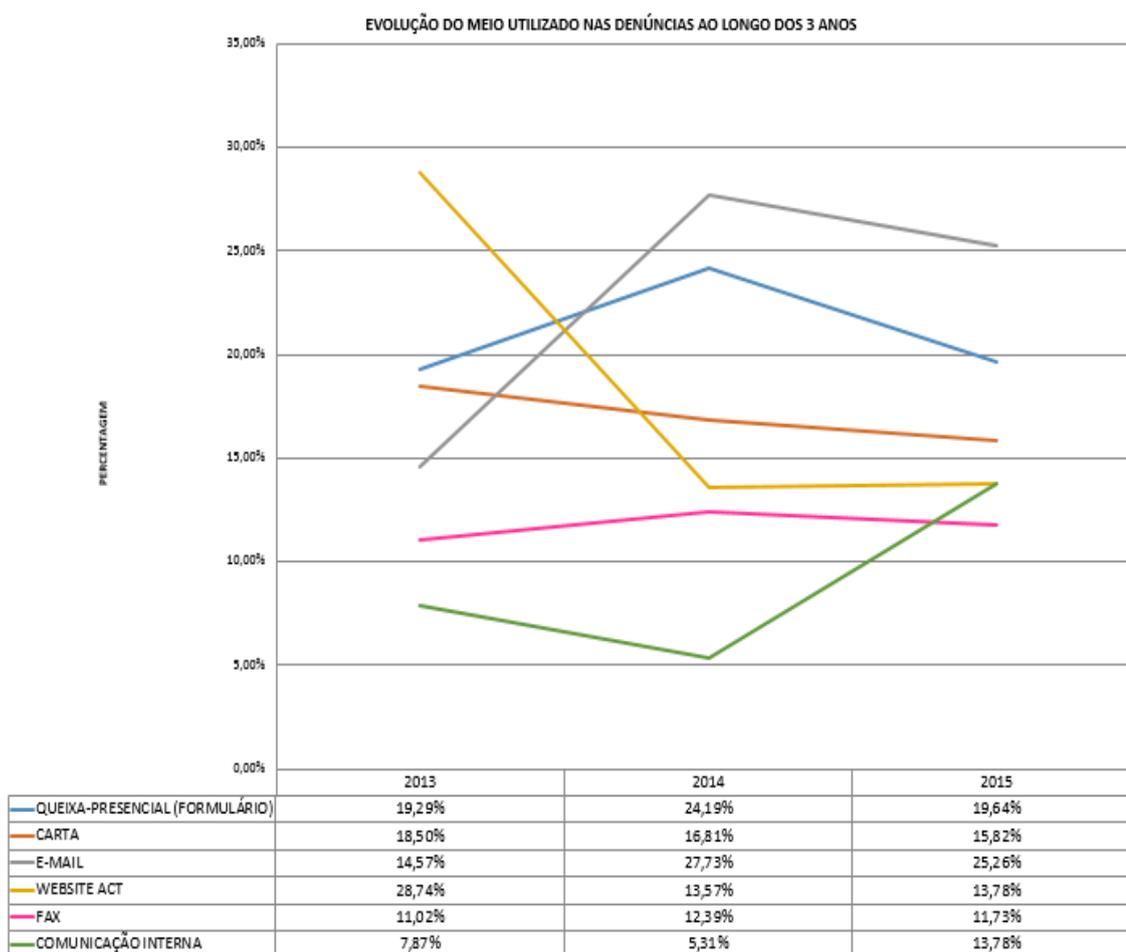


Gráfico 7 - Evolução do tipo de meio utilizado nas denúncias nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

Repara-se que não existe propriamente uma evolução crescente de nenhum dos “tipos de meio utilizado” em específico. No entanto, consegue-se ver que a carta está a sofrer um ligeiro decréscimo, isto é, que as pessoas/entidades estão a diminuir a sua utilização para fazer as denúncias na ACT/CLM. O fax é um meio utilizado de uma forma constante, porque quem usa este meio são sobretudo os sindicatos. Também se nota que os utilizadores do website da ACT, por alguma razão, utilizam menos este meio comparativamente com o ano de 2013; contudo, em 2015 estabiliza e até se verifica uma ligeira subida da sua utilização. Quanto às comunicações internas vê-se que estas estão a aumentar, apesar de terem tido um decréscimo em 2014; logo os organismos públicos estão a reportar cada vez mais situações de irregularidades laborais à ACT/CLM. Os meios de e-mail e queixa-presencial tiveram um grande aumento em 2014, mas, em 2015, a utilização destes dois meios diminuiu um pouco;

no entanto, continuam a ser os “tipos de meio utilizados” para efetuar denúncias mais predominantes.

Na tabela 4 pode-se observar o número de denúncias registadas no mês de janeiro com o respetivo método de denúncia. As tabelas dos restantes meses encontram-se tratadas estatisticamente nos anexos da mesma forma que os fatores anteriores.

Tabela 4 – Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de meio utilizado nos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015.

TIPO DE MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
QUEIXA-PRESENCIAL	5	12	11	28
CARTA	12	14	14	40
E-MAIL	7	16	11	34
WEBSITE ACT	7	14	6	27
FAX	2	6	1	9
COMUNICAÇÃO INTERNA	4	5	4	13
TOTAIS	37	67	47	151

Depois de analisados todos os meses e anos em estudo obtive o número total do “tipo de meio utilizado” nas denúncias dos 3 anos, que originou o gráfico seguinte:



Gráfico 8 – Número total de denúncias apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM por tipo de meio utilizado.

Após o cálculo da frequência relativa dos anos de 2013, 2014 e 2015 foi calculada a média destes resultados relativos ao “tipo de meio utilizado”, o que determinou o gráfico circular exposto abaixo:

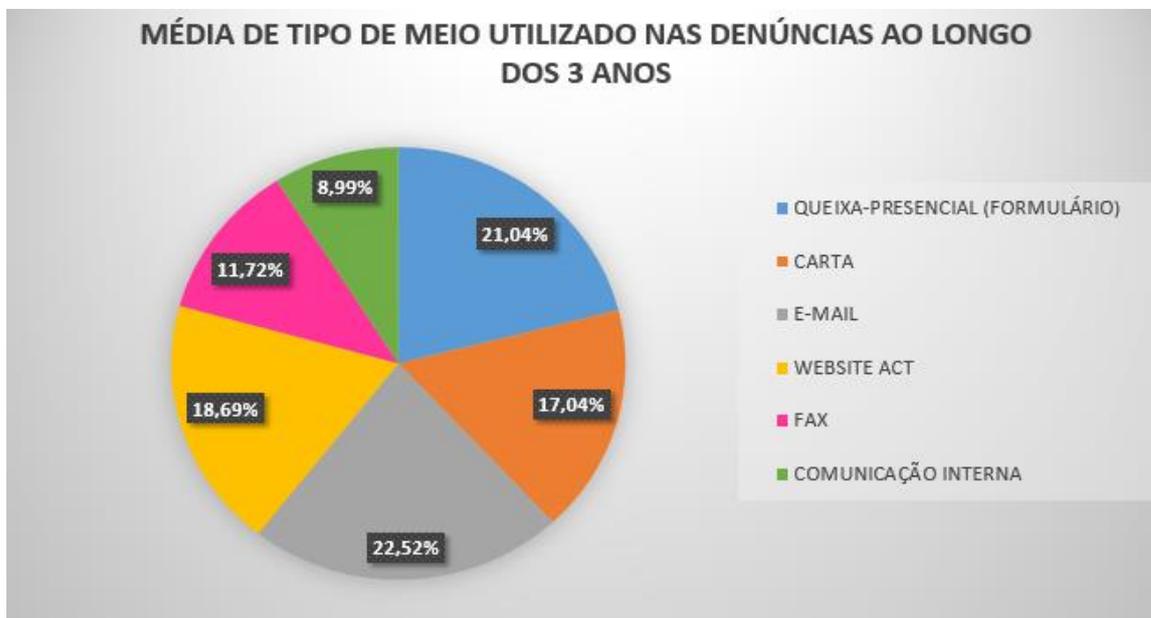


Gráfico 9 - Média que representa o tipo de meio utilizado nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

Como é lógico, devido aos resultados anteriores, o e-mail e a queixa-presencial são os meios mais utilizados ao longo destes 3 anos em estudo, auferindo a média de 22,52 % e 21,04%, respetivamente.

6.1.4 O fator “tipo de assunto denunciado”

O objetivo de investigar o fator “tipo de assunto denunciado” deve-se ao facto da sua verdadeira importância a nível da realidade presenciada pelos denunciantes. Neste fator é necessário entender quais os assuntos, infrações ou ilegalidades laborais denunciadas na ACT/LM. Identicamente aos primeiros fatores, aduzo os resultados dos meses de janeiro dos anos 2013, 2014 e 2015 relativos ao “tipo de assunto denunciado” a título de exemplo e os outros meses localizam-se nos anexos. Também mostro o número total de cada “tipo de assunto denunciado” ao longo dos anos estudados. No entanto, não apresento a evolução e a média em gráficos, visto que se tratam de diversos assuntos em que tornaria os gráficos

demasiado confusos. Portanto, optei por apresentar os resultados em tabela de modo a facilitar a leitura dos mesmos.

Na tabela que se segue é composta pelos “tipos de assuntos denunciados” dos meses de janeiro dos anos estudados.

Tabela 5 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de janeiro de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
CONDIÇÕES DE TRABALHO	4	3	17	24
SALÁRIOS EM ATRASO	9	12	6	27
TRABALHO NÃO DECLARADO	4	8	6	18
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	4	6	4	14
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	5	5
HORÁRIO DE TRABALHO	5	14	4	23
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	2	1	1	4
INCUMPRIMENTO DO IRCT	1	4	1	6
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	2	4	1	7
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	0	1	1
TABELA SALARIAL	1	0	1	2
LAY-OFF	0	3	0	3
SHST	1	4	0	5
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	2	4	0	6
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	1	1	0	2
DISSIMULAÇÃO	0	3	0	3
PARENTALIDADE	0	0	0	0
DESPEDIMENTO ILEGAL	1	0	0	1
TOTAIS	37	67	47	151

Nestes 3 anos observados, em relação aos meses de janeiro, vê-se que os salários em atraso foi o assunto mais denunciado na ACT/CLM. Obviamente que nem sempre é este o assunto mais denunciado nos outros meses que também foram analisados¹¹.

Como é possível ver no gráfico 10, o assunto mais denunciado ao longo dos 3 anos em estudo são as condições de trabalho em geral, que reúne 214 das denúncias na ACT/CLM das 985 apresentadas. Esta categoria é constituída por problemas e irregularidades laborais, normalmente consideradas “menos graves”, mas que relatam mais do que uma queixa por parte do denunciante. Em segundo lugar, surge os salários em atraso, com 201 denúncias, e o trabalho não declarado em terceira posição, com 129 denúncias. É evidente que se pode observar os números dos outros assuntos denunciados.

¹¹ Ver os outros meses nos anexos.

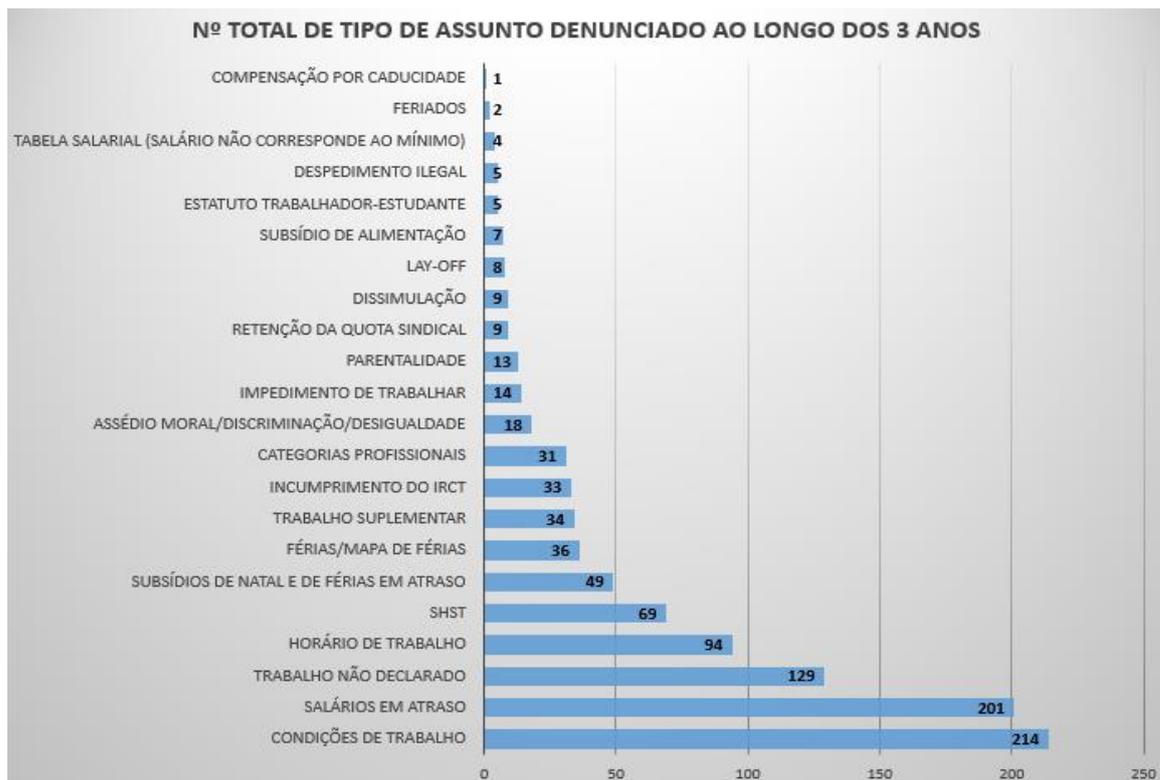


Gráfico 10 – Número total de denúncias apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado.

Na tabela 6 pode verificar-se quais os motivos de denúncia mais e menos frequentes, através da análise da frequência relativa (%) e da média dos “tipos de assuntos denunciados” por anos. Com estes resultados, percebe-se a realidade laboral portuguesa e as situações vivenciadas pelos trabalhadores portugueses diariamente nos seus locais de trabalho.

Tabela 6 - Número total de denúncias apresentadas por tipo de assunto denunciado, anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM e respetiva média.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	Nº DE DENÚNCIAS			FREQUÊNCIA RELATIVA (%)			MÉDIA DOS 3 ANOS (%)
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	
CONDIÇÕES DE TRABALHO	43	70	101	16.93	27.56	39.76	28.08
SALÁRIOS EM ATRASO	64	73	64	25.20	28.74	25.20	26.38
TRABALHO NÃO DECLARADO	41	36	52	16.14	14.17	20.47	16.93
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	11	26	12	4.33	10.24	4.72	6.43
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	7	0.00	0.00	2.76	0.92
HORÁRIO DE TRABALHO	22	31	41	8.66	12.20	16.14	12.34
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	7	3	4	2.76	1.18	1.57	1.84
INCUMPRIMENTO DO IRCT	4	10	19	1.57	3.94	7.48	4.33

CATEGORIAS PROFISSIONAIS	9	8	14	3.54	3.15	5.51	4.07
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	7	14	15	2.76	5.51	5.91	4.72
TABELA SALARIAL	2	0	2	0.79	0.00	0.79	0.52
LAY-OFF	3	4	1	1.18	1.57	0.39	1.05
SHST	15	26	28	5.91	10.24	11.02	9.06
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	2	0	3	0.79	0.00	1.18	0.66
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	1	0.00	0.00	0.39	0.13
TRABALHO SUPLEMENTAR	7	11	16	2.76	4.33	6.30	4.46
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	3	4	2	1.18	1.57	0.79	1.18
FERIADOS	0	1	1	0.00	0.39	0.39	0.26
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/ DESIGUALDADE	8	5	5	3.15	1.97	1.97	2.36
DISSIMULAÇÃO	1	7	1	0.39	2.76	0.39	1.18
PARENTALIDADE	3	7	3	1.18	2.76	1.18	1.71
DESPEDIMENTO ILEGAL	2	3	0	0.79	1.18	0.00	0.66
TOTAIS	254	339	392	100.0 0	100.0 0	100.0 0	100.0 0

6.2 Os benefícios da base de dados

Como mencionei previamente, a base de dados que criei tenciona identificar alguns pontos fracos da atuação da ACT, assim como testar certas Linhas de Ação consignadas na estratégia da ACT.

Todavia, possui também uma preocupação de cariz social, no sentido em que devem ser tidas em conta todas as denúncias reais apresentadas pelos cidadãos como indicador das situações que geram mal-estar social. Este método estatístico poderá provavelmente contribuir para aumentar a correspondência da atuação da ACT às expectativas dos cidadãos e, portanto, o seu reconhecimento social, visto que demonstrará um maior apreço e preocupação da parte da entidade em resolver os seus casos apresentados e que estes, independentemente dos seus motivos, não foram colocados de um algum modo de lado. Por esta mesma razão, é fundamental realçar que a boa comunicação, criando uma forte ligação de confiança e credibilidade entre a ACT e os cidadãos poderá ter efeitos preventivos em relação às infrações laborais. Assim, se reforçará a dimensão participativa da democracia portuguesa, tal como consagrada na Constituição da República Portuguesa, especificamente os artigos 2.º, 9.º c) e 48.º, os quais afirmam que, respetivamente: “a República Portuguesa é um Estado de direito democrático, baseado na soberania popular, (...) visando a realização da democracia económica, social e cultural e o aprofundamento da democracia participativa”, “defender a democracia política, assegurar e incentivar a participação democrática dos cidadãos na resolução dos problemas nacionais” e “todos os cidadãos têm o direito de tomar parte na vida política (...) de ser esclarecidos objetivamente sobre atos do

Estado e demais entidades públicas e de ser informados pelo Governo e outras autoridades acerca da gestão dos assuntos públicos”.

Para além destas vantagens, esta base de dados deteta os setores de atividades críticos, por região, meses do ano que se observam maior afluência de denúncias num dado setor de atividade, em que se pode aproveitar estas informações para tornar as inspeções mais preventivas. Do mesmo modo, é possível usufruir destas informações para as temáticas abordadas nas ações de sensibilização, com suporte no setor de atividade mais problemático da região em causa.

6.3 Sugestões complementares para a melhoria da eficácia e da eficiência da ação inspetiva nacional

Após a leitura da Estratégia da ACT planeada para os anos de 2013, 2014 e 2015, consegui verificar que, entre outras questões, elaboraram uma Análise SWOT e delinearam quatro grandes Programas com o apoio de mais dois Programas de suporte divididos através de Linhas de Ação, de modo a operacionalizarem a sua estratégia, com o intuito de melhorarem o comportamento e o desempenho da organização. Os Programas da ACT consistem:

- Na Regulação das Condições de Trabalho;
- Na Autorregulação pelas Empresas;
- No Sistema de SST;
- No Atendimento;
- Nas Políticas de Trabalho;
- No Desenvolvimento Organizacional.

Os Programas Políticas de Trabalho e Desenvolvimento Organizacional são os considerados Programas de suporte, e são nestes Programas de suporte que eu me debrucei, visto que a base de dados que criei consegue dar resposta à maior parte das suas Linhas de Ação.

As Linhas de Ação determinadas pelo Programa de Políticas de Trabalho são:

1. “Participar na elaboração de políticas europeias em matéria de trabalho;
2. Garantir as representações em instituições internacionais e europeias congéneres;

3. Acompanhar e implementar a nível nacional os trabalhos da Agência Europeia de SST;
4. Acompanhar a evolução do mercado laboral para adequação da atuação da ACT, reforçando a capacidade de recolha e tratamento da informação;
5. Acompanhar a evolução das políticas laborais a nível nacional e preparar a sua implementação nos domínios de ação da ACT;
6. Desenvolver de parcerias estratégicas geradoras de um maior envolvimento com parceiros sociais e institucionais e com a comunidade técnico-científica;
7. Desenvolver novos serviços, inovadores, capazes de responder à evolução das necessidades, do conhecimento, das tecnologias e dos recursos.”

Quanto às Linhas de Ação definidas pelo Programa de Desenvolvimento Organizacional são:

1. “Promover ações de melhoria da satisfação e motivação dos colaboradores da ACT;
2. Promover a melhoria das condições de bem-estar, saúde e segurança no trabalho na ACT;
3. Promover o aumento das competências dos trabalhadores;
4. Desenvolver uma cultura de melhoria contínua dos processos de trabalho e de gestão interna através da harmonização de procedimentos e partilha de informação;
5. Rever os conteúdos de comunicação num plano integrado, tendo em conta os novos meios de comunicação, novos objetivos e novos públicos-alvo, articulando estreitamente a área de comunicação e as restantes áreas funcionais na sua elaboração;
6. Promover ações de otimização dos recursos numa ótica de sustentabilidade.”

Respetivamente, as últimas quatro Linhas de Ação do Programa de Políticas de Trabalho e as três últimas Linhas de Ação do Programa de Desenvolvimento Organizacional são exemplos de questões que podem ser resolvidas com uma base de dados semelhante à desenvolvida neste caso de estudo, como aludi precedentemente.

As sugestões que se seguem têm como intenção a melhoria da eficácia e da eficiência da ACT em Portugal Continental, com apoio nas próprias Linhas de Ação da ACT e que através da minha base de dados poderemos solucioná-las.

Concretamente, em relação ao Programa de Políticas de Trabalho, as Linhas de Ação números 4 e 5, poderão ser resolvidas através de uma maior preocupação com as denúncias dos utentes, oferecendo um tratamento adequado da informação prestada, visto que estes são os verdadeiros “atores” da vida real do mundo laboral. É mister salientar, que são os denunciantes quem presenciam as supostas infrações, que a maior parte dos trabalhadores que denunciam uma situação laboral ilegal já se encontram numa situação extrema de desespero e que, maioritariamente, só o fazem por já não suportar tal situação. E, no meu ponto de vista, nada melhor do que a criação de uma base de dados que acompanhou os últimos 3 anos de denúncias numa das maiores delegações da ACT, por esta mesma razão, “preparada” já se encontra, só falta “implementar nos domínios da ação da ACT”. Quanto ao número 6, penso que um exemplo real foi a investigação que elaborei, e que me encaixo perfeitamente neste tópico, pois deveriam ser criadas mais parcerias com estudantes, faculdades e outras instituições do meio académico, porque certamente dará bastantes frutos, o que poderá despoletar também um grande projeto em conjunto, trazendo benefícios para os intervenientes. Relativamente ao número 7, este acaba por ir ao encontro das sugestões apresentadas nas Linhas de Ação solucionadas anteriormente.

Analogamente, no que toca ao Programa de Desenvolvimento Organizacional, as Linhas de Ação números 4 e 5, passarão também por uma simplificação da informação através de uma base de dados, que tendo em conta os resultados de uma investigação semelhante à concretizada no Caso de Estudo, reunirá os pontos abordados nestas Linhas de Ação. Por último, o número 6, sem dúvida, que a criação de uma base de dados que regista as denúncias dos utentes da ACT resultará numa “otimização” da gestão a todos os níveis, sejam eles financeiros, humanos ou temporais, e com a devida atualização, esta irá permitir a sua “sustentabilidade”.

Na Análise SWOT realizada pela ACT, esta identifica 6 pontos fracos, sendo eles:

- “Dificuldade na atuação sistemática de competências face às alterações do contexto;
- Desmotivação dos trabalhadores por insuficiência de incentivos;

- Falta de acesso a dados de outros organismos e entidades;
- Falta de meios humanos e materiais;
- Insuficiente atualização de referenciais de atuação;
- Assimetrias de informação e necessidade de melhoria nos canais de comunicação e articulação entre serviços.”

Através da criação da base de dados, é possível responder aos dois últimos pontos fracos da Análise SWOT da ACT.

Deste modo, proponho como solução para o ponto “insuficiente atualização de referenciais de atuação” a importância da inclusão do fator “região”. A relevância deste fator já foi precedentemente apresentada no ponto 6.1.1.1¹².

Quanto ao último ponto fraco identificado pela ACT, este também pode ser resolvido com a base de dados. Se esta for aplicada, consegue-se com que a maior parte da informação das denúncias fique organizada, de um certo modo arquivadas e resumidas e analisadas estatisticamente, em que poderemos observar médias, frequências e entre outros dados¹³. Para além de todas estas vantagens, acresce ainda o facto de melhorar a comunicação entre delegações, uma vez que os resultados desta base de dados poderiam estar disponíveis internamente, diminuindo seguramente assimetrias de informação, assim como faltas de informação, necessitando apenas de estarem atualizados.

Uma das atividades da ACT consiste na promoção de ações de sensibilização. Nesta atividade, e após a análise da informação contida neste estudo, penso que seria fundamental que as temáticas abordadas fossem ajustadas tendo em conta o fator região, ou seja, após a análise estatística do setor de atividade mais denunciado em cada delegação da ACT, através de uma base de dados como a do estudo, é possível determinar qual o setor de atividade mais problemático dessa região. Logo, as ações de sensibilização também deveriam incluir temáticas relacionadas com o setor de atividade em causa, tais como: IRCT aplicável, direitos, deveres, condições laborais, regras de saúde e segurança no trabalho, entre outros. Desta forma poder-se-ia contribuir para o aumento da eficácia e eficiência da ACT.

¹² A importância do fator “região”.

¹³ Ver anexos em geral.

7. Conclusão

Tanto a realização do estágio como a elaboração do relatório do mesmo foram bastante positivos, pois consistiram numa excelente primeira abordagem com o mundo profissional e, sobretudo, um contato com situações reais do mundo laboral.

Através do estudo elaborado, consegue-se encontrar respostas e soluções para as questões iniciais. A implementação de uma base de dados semelhante à criada iria, certamente, aumentar a eficácia e a eficiência tanto para a estratégia como para a organização da Autoridade para as Condições do Trabalho, sendo estes os objetivos primordiais desde o início da investigação. Além disso, ressalto a possibilidade de um certo modo apoiar a realização das atividades desenvolvidas pela ACT oferecendo o meu contributo, assim como eles contribuíram para o meu crescimento pessoal e académico.

Tenho plena consciência das dificuldades de se colocar esta investigação em prática, devido à falta de recursos humanos, pois é um pouco trabalhosa e acarreta bastante perseverança para dar continuidade a um projeto desta dimensão. No entanto, penso que este estudo se destaca por fornecer as bases para a criação, no futuro, de uma plataforma que permita compilar os dados nacionais obtidos pela ACT, o que poder-se-ia traduzir em resultados muito benéficos nos campos de atuação desta entidade e, conseqüentemente, no melhoramento das condições laborais de alguns portugueses. Pelo exposto, considero que este estudo teve, igualmente, um importante cariz social, pois permitiu verificar quais os tipos de denúncias apresentadas mais comumente à ACT e que quem as efetua são maioritariamente os próprios trabalhadores, demonstrando as ilegalidades, irregularidades e infrações laborais que o nosso país, infelizmente, atravessa. No entanto, através de adoção de medidas organizacionais como a criação de bases de dados, tal como sugerido e realizado neste estudo, permitirá otimizar e maximizar o processo de resposta às denúncias apresentadas na ACT pelos utentes do mesmo e assim melhorar a nossa qualidade de vida.

Como comentário final, gostaria de ressaltar que o estágio realizado, que culminou com o concretizar deste estudo, deu-me uma grande satisfação pessoal e aportou-me um enriquecimento pessoal e profissional inestimáveis.

8. Bibliografia

Alves, R., Nunes, C. & Silva, T. (2012). *Competitividade Regional*. Boletim Mensal de Economia Portuguesa - N.º 01/janeiro 2012. Lisboa: Gabinete de Estratégia e Estudos & Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais, 61-73.

Autoridade para as Condições do Trabalho (Org.) (2014). *Estratégia 2013//2015*. Retirado de [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Estrategia%202013-2015.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Estrategia%202013-2015.pdf).

Autoridade para as Condições do Trabalho (Org.). *Plano de Atividades 2013*. Retirado de [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Plano%20de%20Atividades%202013.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Plano%20de%20Atividades%202013.pdf).

Autoridade para as Condições do Trabalho (Org.). *Plano de Atividades 2014*. Retirado de [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Plano%20de%20Atividades%20ACT%202014.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Plano%20de%20Atividades%20ACT%202014.pdf).

Autoridade para as Condições do Trabalho (Org.). *Plano de Atividades 2015*. Retirado de [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Plano%20de%20Atividades%202015.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/SobreACT/DocumentosOrientadores/PlanoActividades/Documents/Plano%20de%20Atividades%202015.pdf).

Autoridade para as Condições do Trabalho (Org.) (2015). *Referencial de Atividade Inspetiva – Referenciais Normativos*. Retirado de [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Referencial%20da%20atividade%20inspetiva.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/crc/PublicacoesElectronicas/Documents/Referencial%20da%20atividade%20inspetiva.pdf).

Canotilho, J. & Moreira, V. (2007). *Constituição da República Portuguesa anotada*, 4.ª ed. Coimbra Editora: Coimbra.

Coutinho, C. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina.

Jowell, R. (2006). *European Social Survey –Round 2 –Measuring Attitude Change in Europe*, 133-139. Bruxelas: EU Research on Social Sciences and Humanities.

Tucker, J. (2005). Database Support for Research in Public Administration. *Behavioral & Social Sciences Librarian*, 24(1), 47-59. Doi: 10.1300/J103v24n01_03.

Legislação:

Decreto-Lei n.º 326-B/2007, de 28 de setembro.

Decreto-Lei n.º 86-A/2011, de 12 de julho.

Decreto Regulamentar n.º 47/2012, de 31 de julho.

Decreto-Lei n.º 119/2013 de 21 de agosto.

Decreto-Lei n.º 11/2014, de 22 de janeiro.

9. Anexos

9.1 Base de dados completa – gráficos e tabelas

9.1.1 Número total de denúncias da ACT/CLM nos anos de 2013, 2014 e 2015

Tabela 1 – Número total de denúncias apresentadas na ACT/CLM nos anos de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
Janeiro	37	67	47	151
Fevereiro	33	24	31	88
Março	23	25	89	137
Abril	21	22	30	73
Maiο	27	38	34	99
Junho	18	25	33	76
Julho	13	23	28	64
Agosto	22	13	13	48
Setembro	15	21	25	61
Outubro	15	30	17	62
Novembro	14	21	29	64
Dezembro	16	30	16	62
	254	339	392	985

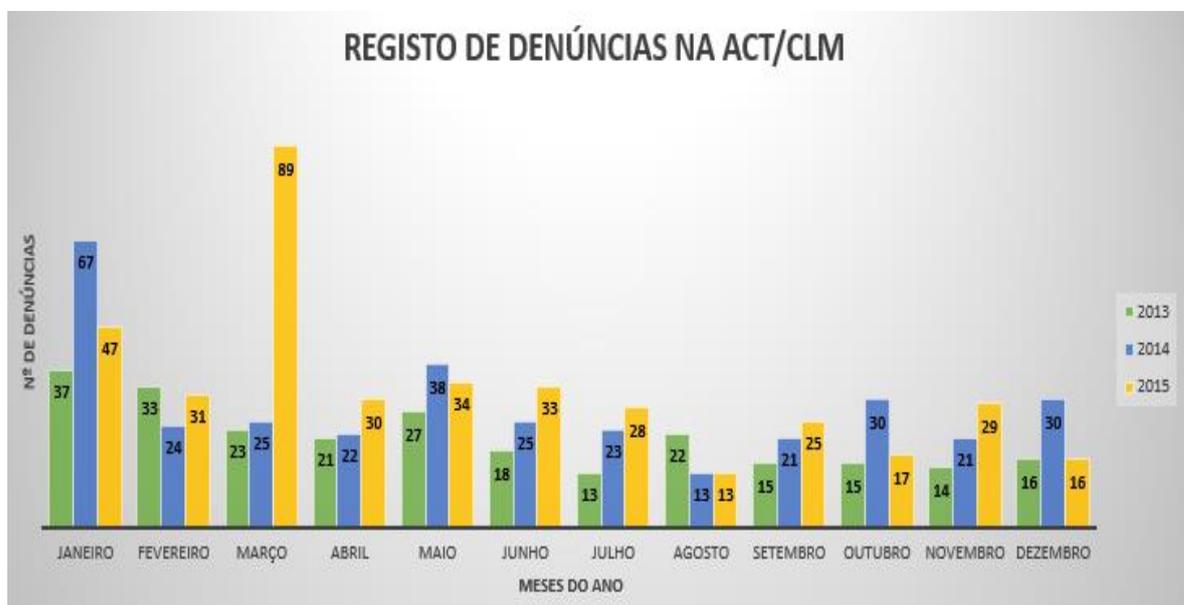


Gráfico 1 – Número de denúncias por meses dos anos 2013, 2014 e 2015 apresentadas na ACT/CLM.

9.1.2 Análise estatística dos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015

Tabela 2 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	0	7	8	15
RESTAURAÇÃO	4	10	8	22
CONSTRUÇÃO CIVIL	3	1	1	5
CANTINAS	2	4	6	12
PSS	3	1	3	7
LARES PRIVADOS	0	0	1	1
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	1	0	1	2
COMÉRCIO A RETALHO	4	10	3	17
COMÉRCIO POR GROSSO	3	3	1	7
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	1	2	1	4
HOTELARIA	1	1	1	3
CABELEIREIRO E ESTÉTICA	0	3	1	4
INDÚSTRIA	5	4	1	10
INDÚSTRIA TÊXTIL	0	5	1	6
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	2	3	3	8
SEGURANÇA PRIVADA	2	3	1	6
ATIVIDADES JURÍDICAS	0	0	1	1
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	1	3	1	5
DESMANTELAMENTO DE AUTOMÓVEIS	0	0	1	1
RECOLHA DE RESÍDUOS	0	0	1	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDADE	1	1	1	3
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	1	0	1	2
CARPINTARIA/SERRAÇÃO	1	2	0	3
ABATE DE GADO	1	0	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	1	0	0	1
CORREIOS	0	2	0	2
BANCOS	0	1	0	1
AGRICULTURA/PECUÁRIA	0	1	0	1
	37	67	47	151

Tabela 3 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de janeiro de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

		81210	81210/81220
	56103/56101	56103/56301/56101/56303/56107	56101/56302/56303
	45110/43992/41200	41200	43992
	56290	56290	56290
	88990/87901/87301	88910	88990/87301
			87100
	85310		85100
	47523/47192/47761/47240	47591/47111/47750/47192/47721/47240/47540	47111/47784
	46421/46900/46410	46421/46214/46410	46900
	10711	10711	10711
	55122	55111	55111
		96021/96022	96021
	25502/26600/23321/10893	24200/25734/33120	26110
		14132/14131	14131
	86901/86100	86210/86100	86210/86906
	80100	80100	80100
			69101
	94995/93120	94995	93120
			38311
			38112
	62090	69200	72220
	43290		43210
	43320	16101	
	10110		
	47111		
		53100	
		64190	
		1610	

Tabela 4 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	0,00%	10,45%	17,02%	9,16%
	10,81%	14,93%	17,02%	14,25%
	8,11%	1,49%	2,13%	3,91%
	5,41%	5,97%	12,77%	8,05%
	8,11%	1,49%	6,38%	5,33%
	0,00%	0,00%	2,13%	0,71%
	2,70%	0,00%	2,13%	1,61%
	10,81%	14,93%	6,38%	10,71%
	8,11%	4,48%	2,13%	4,90%
	2,70%	2,99%	2,13%	2,61%
	2,70%	1,49%	2,13%	2,11%
	0,00%	4,48%	2,13%	2,20%
	13,51%	5,97%	2,13%	7,20%
	0,00%	7,46%	2,13%	3,20%
	5,41%	4,48%	6,38%	5,42%
	5,41%	4,48%	2,13%	4,00%
	0,00%	0,00%	2,13%	0,71%
	2,70%	4,48%	2,13%	3,10%
	0,00%	0,00%	2,13%	0,71%
	0,00%	0,00%	2,13%	0,71%
	2,70%	1,49%	2,13%	2,11%
	2,70%	0,00%	2,13%	1,61%
	2,70%	2,99%	0,00%	1,90%
	2,70%	0,00%	0,00%	0,90%
	2,70%	0,00%	0,00%	0,90%
	0,00%	2,99%	0,00%	1,00%
	0,00%	1,49%	0,00%	0,50%
	0,00%	1,49%	0,00%	0,50%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

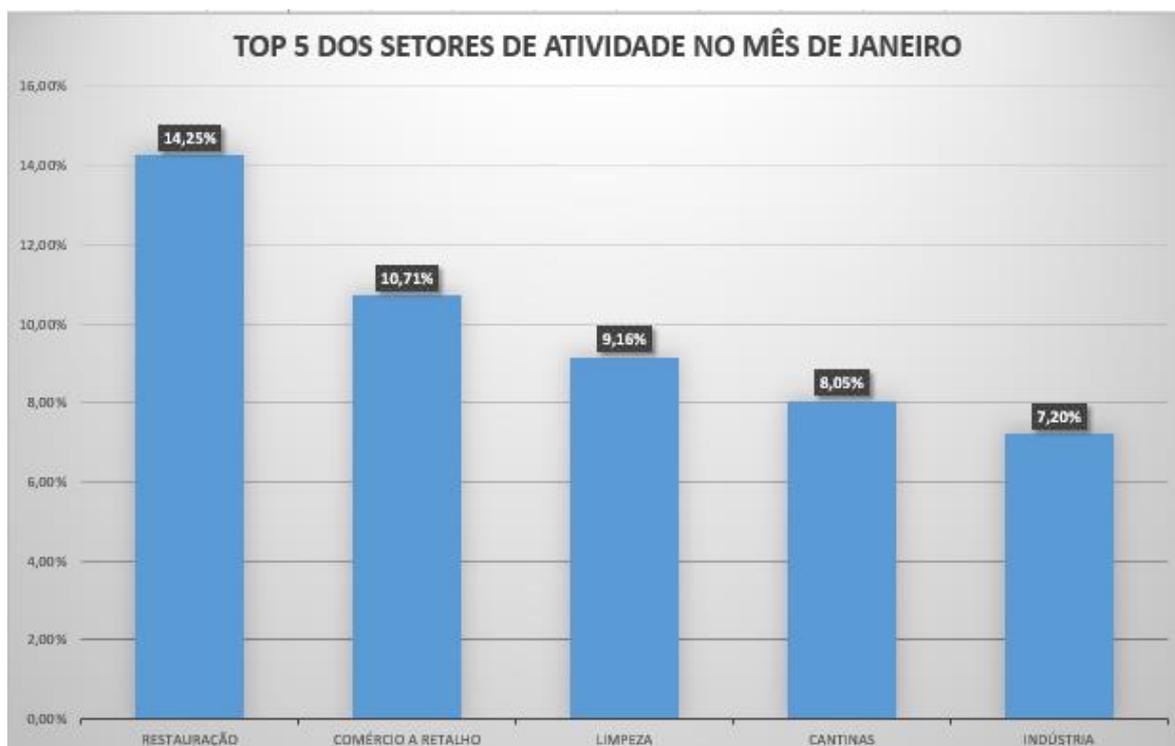


Gráfico 2 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 5 e 6 – Número de denúncias nos meses de janeiro de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEF, MP, PSP, GI)	4	5	4	13	10,81%	7,46%	8,51%	8,93%
SINDICATOS	3	19	11	33	8,11%	28,36%	23,40%	19,96%
ANÓNIMO	7	6	4	17	18,92%	8,96%	8,51%	12,13%
TRABALHADOR	18	25	24	67	48,65%	37,31%	51,06%	45,68%
EX TRABALHADOR	0	1	1	2	0,00%	1,49%	2,13%	1,21%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	4	8	1	13	10,81%	11,94%	2,13%	8,29%
INFORMATIVO	1	0	0	1	2,70%	0,00%	0,00%	0,90%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	0	3	2	5	0,00%	4,48%	4,26%	2,91%
	37	67	47	151				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	5	12	11	28	13,51%	17,91%	23,40%	18,28%
CARTA	12	14	14	40	32,43%	20,90%	29,79%	27,71%
E-MAIL	7	16	11	34	18,92%	23,88%	23,40%	22,07%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	7	14	6	27	18,92%	20,90%	12,77%	17,53%
FAX	2	6	1	9	5,41%	8,96%	2,13%	5,50%
COMUNICAÇÃO INTERNA	4	5	4	13	10,81%	7,46%	8,51%	8,93%
	37	67	47	151				

Tabela 7 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de janeiro de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	4	3	17	24
SALÁRIOS EM ATRASO	9	12	6	27
TRABALHO NÃO DECLARADO	4	8	6	18
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	4	6	4	14
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	5	5
HORÁRIO DE TRABALHO	5	14	4	23
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	2	1	1	4
INCUMPRIMENTO DO IRCT	1	4	1	6
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	2	4	1	7
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	0	1	1
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	1	0	1	2
LAY-OFF	0	3	0	3
SHST	1	4	0	5
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	2	4	0	6
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	1	1	0	2
DISSIMULAÇÃO	0	3	0	3
PARENTALIDADE	0	0	0	0
DESPEDIMENTO ILEGAL	1	0	0	1
	37	67	47	151

9.1.3 Análise estatística dos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015

Tabela 8 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	1	1	2	4
RESTAURAÇÃO	4	6	4	14
CONSTRUÇÃO CIVIL	6	3	1	10
CANTINAS	0	1	1	2
IPSS	2	0	2	4
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO ÓPTI	0	0	1	1
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	0	0	1	1
COMÉRCIO A RETALHO	2	0	1	3
COMÉRCIO POR GROSSO	1	0	1	2
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	0	1	1	2
HOTELARIA	3	0	1	4
CABELEIREIRO E ESTÉTICA	1	0	2	3
INDÚSTRIA	1	2	2	5
INDÚSTRIA TÊXTIL	1	0	1	2
ATIVIDADES DE ENGENHARIA E TÉCNICAS AFINS	1	0	0	1
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	0	0	1	1
LAVANDARIAS	0	1	0	1
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	4	2	2	8
TRANSPORTES	4	0	2	6
TRABALHO TEMPORÁRIO	0	3	0	3
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTAB	0	1	1	2
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	0	1	1
ATIVIDADES DE SERVIÇOS	1	0	0	1
RECONSTRUÇÃO DE PNEUS	0	1	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	0	0	2	2
GRÁFICAS/IMPRESSÃO	0	1	0	1
BANCOS	0	1	0	1
AGRICULTURA/PECUÁRIA	1	0	0	1
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	0	0	1	1
	33	24	31	88

Tabela 9 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE	2013	2014	2015
81210	81210	81210	81210
56303/56101/56301	56210/56103/56101/56301/56107	56101/56303	
41200/43120/42210/43992	41200/42990	41200	
	56290	56290	
88990/87301		87301	
		33130	
		85320	
47761/47220		47112	
46494		46320	
	10711	10711	
55111/55202		55111	
96022		96021	
32996	10510/23311	23322/16240	
14131		14131	
71120			
		85591	
	96010		
94995	93192/93120	94995/93120	
49410		49392	
	78200		
	70220	70220	
		43210	
82990			
	25120		
		47111	
	18130		
	64190		
1191			
		45110	

Tabela 10 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	3,03%	4,17%	6,45%	4,55%
	12,12%	25,00%	12,90%	16,67%
	18,18%	12,50%	3,23%	11,30%
	0,00%	4,17%	3,23%	2,46%
	6,06%	0,00%	6,45%	4,17%
	0,00%	0,00%	3,23%	1,08%
	0,00%	0,00%	3,23%	1,08%
	6,06%	0,00%	3,23%	3,10%
	3,03%	0,00%	3,23%	2,09%
	0,00%	4,17%	3,23%	2,46%
	9,09%	0,00%	3,23%	4,11%
	3,03%	0,00%	6,45%	3,16%
	3,03%	8,33%	6,45%	5,94%
	3,03%	0,00%	3,23%	2,09%
	3,03%	0,00%	0,00%	1,01%
	0,00%	0,00%	3,23%	1,08%
	0,00%	4,17%	0,00%	1,39%
	12,12%	8,33%	6,45%	8,97%
	12,12%	0,00%	6,45%	6,19%
	0,00%	12,50%	0,00%	4,17%
	0,00%	4,17%	3,23%	2,46%
	0,00%	0,00%	3,23%	1,08%
	3,03%	0,00%	0,00%	1,01%
	0,00%	4,17%	0,00%	1,39%
	0,00%	0,00%	6,45%	2,15%
	0,00%	4,17%	0,00%	1,39%
	0,00%	4,17%	0,00%	1,39%
	3,03%	0,00%	0,00%	1,01%
	0,00%	0,00%	3,23%	1,08%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

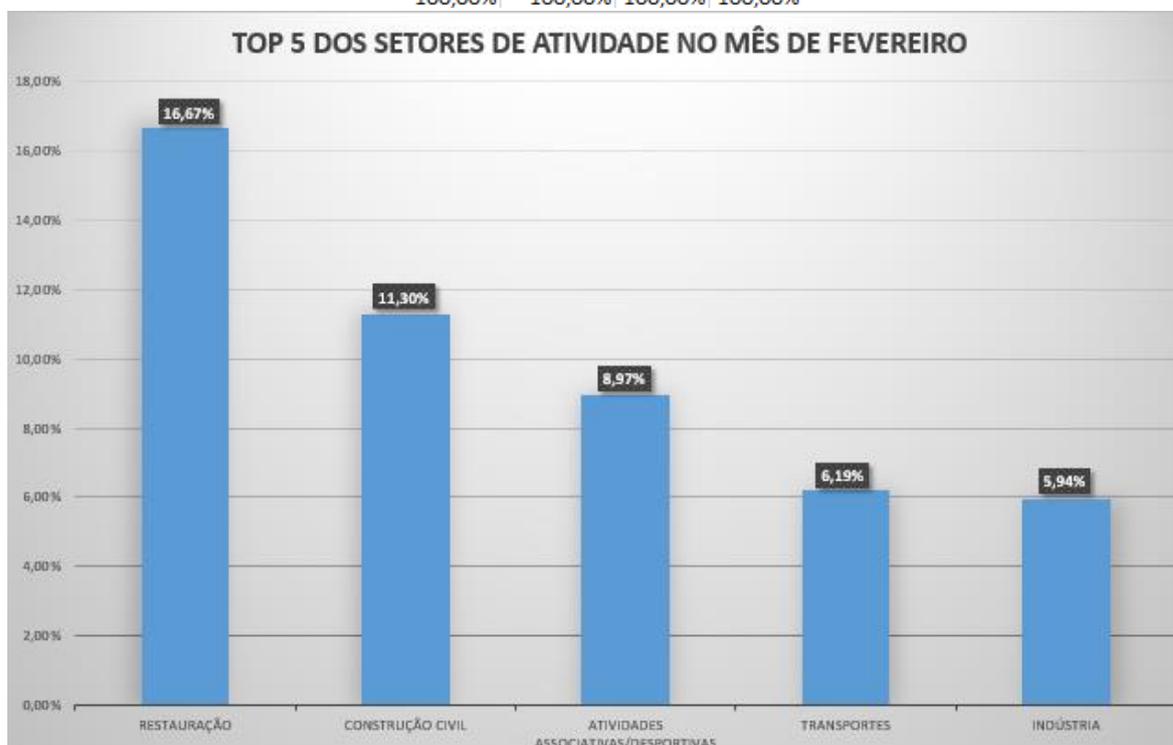


Gráfico 3 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 11 e 12 – Número de denúncias nos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEF, MP, PSP, GNR)	3	2	7	12	9,09%	8,33%	22,58%	13,33%
SINDICATOS	4	7	4	15	12,12%	29,17%	12,90%	18,06%
ANÓNIMO	2	1	0	3	6,06%	4,17%	0,00%	3,41%
TRABALHADOR	21	10	14	45	63,64%	41,67%	45,16%	50,15%
EX TRABALHADOR	1	0	3	4	3,03%	0,00%	9,68%	4,24%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	2	1	2	5	6,06%	4,17%	6,45%	5,56%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	0	3	1	4	0,00%	12,50%	3,23%	5,24%
	33	24	31	88				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	9	9	8	26	27,27%	37,50%	25,81%	30,19%
CARTA	6	3	5	14	18,18%	12,50%	16,13%	15,60%
E-MAIL	3	4	7	14	9,09%	16,67%	22,58%	16,11%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	9	1	3	13	27,27%	4,17%	9,68%	13,71%
FAX	3	5	1	9	9,09%	20,83%	3,23%	11,05%
COMUNICAÇÃO INTERNA	3	2	7	12	9,09%	8,33%	22,58%	13,33%
	33	24	31	88				

Tabela 13 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de fevereiro de 2013, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	5	7	9	21
SALÁRIOS EM ATRASO	15	6	8	29
TRABALHO NÃO DECLARADO	6	1	5	12
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	0	1	1	2
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	1	3	1	5
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	2	0	0	2
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	1	0	1
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	0	0	1	1
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	1	0	0	1
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	0	0	1	1
LAY-OFF	0	0	1	1
SHST	1	3	2	6
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	1	1
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	1	1
TRABALHO SUPLEMENTAR	0	1	0	1
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	0	0	0	0
DISSIMULAÇÃO	0	0	0	0
PARENTALIDADE	2	1	0	3
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	33	24	31	88

9.1.4 Análise estatística dos meses de março de 2013, 2014 e 2015

Tabela 14 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de março de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	3	2	4	9
RESTAURAÇÃO	4	4	12	20
CONSTRUÇÃO CIVIL	2	2	6	10
CANTINAS	0	0	1	1
IPSS	2	1	6	9
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO ÓPTICO	0	1	0	1
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	1	1	2	4
COMÉRCIO A RETALHO	2	1	9	12
COMÉRCIO POR GROSSO	2	1	6	9
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	0	0	4	4
SEGUROS NÃO VIDA	0	1	0	1
CABELEIREIRO E ESTÉTICA	0	0	3	3
INDÚSTRIA	1	2	6	9
INDÚSTRIA TÊXTIL	0	3	5	8
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	1	0	2	3
SEGURANÇA PRIVADA	0	1	4	5
TRABALHO TEMPORÁRIO	0	0	2	2
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	1	0	2	3
TRANSPORTES	2	0	4	6
ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS	0	0	1	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDADE	1	2	2	5
MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	0	1	0	1
CARPINTARIA/SERRAÇÃO	0	0	1	1
IMPRESSÃO DE JORNAIS	0	1	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	0	0	1	1
CORREIOS	0	0	2	2
AGRICULTURA/PECUÁRIA	0	1	1	2
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	1	0	0	1
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	0	0	1	1
EXPLORAÇÃO FLORESTAL	0	0	2	2
	23	25	89	137

Tabela 15 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de março de 2014, 2014 e 2015.
Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE	2014	2014	2015
	81292	81210	81210
	56302/56101/56303	56301/56107/56102	56303/56102/56101/56301
	41200	41200	41200/42990
			55510
	87301/88910	88910	87301/88990/88102/87901
		33130	
	85320	85320	85100/88910
	47300/47783	47112	47300/47240/45320/47721/47620/47410/47711
	46491/46711	46421	45401/46320/46711/46450/46520/45310
			10711/10712
		65120	
			96021
	13930	31091/25110	23312/25501/31091/10130/25210/26110
		14131	14131/14132
	86220		86100/86210
		80100	80100
			78200
	94995		94995/93192
	49410		49410
			68322
	70220	69200	74900/62090
		45200	
			16230
		18110	
			47111
			53100
	45190	1191	1450
			85591
			2400

Tabela 16 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de março de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	13,04%	8,00%	4,49%	8,51%
	17,39%	16,00%	13,48%	15,62%
	8,70%	8,00%	6,74%	7,81%
	0,00%	0,00%	1,12%	0,37%
	8,70%	4,00%	6,74%	6,48%
	0,00%	4,00%	0,00%	1,33%
	4,35%	4,00%	2,25%	3,53%
	8,70%	4,00%	10,11%	7,60%
	8,70%	4,00%	6,74%	6,48%
	0,00%	0,00%	4,49%	1,50%
	0,00%	4,00%	0,00%	1,33%
	0,00%	0,00%	3,37%	1,12%
	4,35%	8,00%	6,74%	6,36%
	0,00%	12,00%	5,62%	5,87%
	4,35%	0,00%	2,25%	2,20%
	0,00%	4,00%	4,49%	2,83%
	0,00%	0,00%	2,25%	0,75%
	4,35%	0,00%	2,25%	2,20%
	8,70%	0,00%	4,49%	4,40%
	0,00%	0,00%	1,12%	0,37%
	4,35%	8,00%	2,25%	4,87%
	0,00%	4,00%	0,00%	1,33%
	0,00%	0,00%	1,12%	0,37%
	0,00%	4,00%	0,00%	1,33%
	0,00%	0,00%	1,12%	0,37%
	0,00%	0,00%	2,25%	0,75%
	0,00%	4,00%	1,12%	1,71%
	4,35%	0,00%	0,00%	1,45%
	0,00%	0,00%	1,12%	0,37%
	0,00%	0,00%	2,25%	0,75%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Gráfico 4 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de março de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 17 e 18 – Número de denúncias nos meses de março de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEF, MP, PSP, GNR)	2	2	15	19	8,70%	8,00%	16,85%	11,18%
SINDICATOS	6	5	14	25	26,09%	20,00%	15,73%	20,61%
ANÓNIMO	3	2	10	15	13,04%	8,00%	11,24%	10,76%
TRABALHADOR	6	14	38	58	26,09%	56,00%	42,70%	41,59%
EX TRABALHADOR	2	0	1	3	8,70%	0,00%	1,12%	3,27%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	2	0	4	6	8,70%	0,00%	4,49%	4,40%
INFORMATIVO	0	0	4	4	0,00%	0,00%	4,49%	1,50%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	2	2	3	7	8,70%	8,00%	3,37%	6,69%
	23	25	89	137				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	3	5	15	23	13,04%	20,00%	16,85%	16,63%
CARTA	5	6	6	17	21,74%	24,00%	6,74%	17,49%
E-MAIL	3	9	22	34	13,04%	36,00%	24,72%	24,59%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	7	3	18	28	30,43%	12,00%	20,22%	20,89%
FAX	3	0	13	16	13,04%	0,00%	14,61%	9,22%
COMUNICAÇÃO INTERNA	2	2	15	19	8,70%	8,00%	16,85%	11,18%
	23	25	89	137				

Tabela 19 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de março de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	4	6	24	34
SALÁRIOS EM ATRASO	4	9	14	27
TRABALHO NÃO DECLARADO	4	2	17	23
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	0	0	0	0
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	2	1	16	19
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	0	0	0
INCUMPRIMENTO DO IRCT	1	0	4	5
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	0	0	2	2
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	1	1	2
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	1	0	0	1
LAY-OFF	0	1	0	1
SHST	3	2	5	10
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	1	0	1	2
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	0	1	4	5
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	2	0	1	3
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	1	0	0	1
DISSIMULAÇÃO	0	0	0	0
PARENTALIDADE	0	2	0	2
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	23	25	89	137

9.1.5 Análise estatística dos meses de abril de 2013, 2014 e 2015

Tabela 20 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de abril de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	2	2	2	6
RESTAURAÇÃO	2	2	4	8
CONSTRUÇÃO CIVIL	2	3	0	5
CANTINAS	0	0	2	2
IPSS	0	3	2	5
MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	1	0	0	1
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	0	0	2	2
COMÉRCIO A RETALHO	2	1	0	3
COMÉRCIO POR GROSSO	1	2	0	3
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	0	1	0	1
HOTELARIA	1	1	1	3
EXPLORAÇÃO FLORESTAL	0	0	1	1
INDÚSTRIA	2	3	2	7
INDÚSTRIA TÊXTIL	0	2	2	4
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	1	0	2	3
SEGURANÇA PRIVADA	1	0	2	3
LAVANDARIAS	1	0	0	1
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	0	0	1	1
TRANSPORTES	1	1	0	2
ATIVIDADES DE SERVIÇOS	0	0	1	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDADE	0	0	1	1
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	0	1	1
ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS	0	0	1	1
RECONSTRUÇÃO DE PNEUS	1	0	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	0	0	1	1
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS	0	1	0	1
EXTRAÇÃO DE MINÉRIOS	2	0	1	3
AGÊNCIAS DE PUBLICIDADE	1	0	0	1
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	0	0	1	1
	21	22	30	73

Tabela 21 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de abril de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE	2014	2015
81232	81210	81210/81292
56107/56301	56301	56101/56102/56303
41200	41200	
		86290
	87301	88101/87301
45200		
		85320/85100
47761/47420	47740	
46434	46214/47591	
	10712	
55119	55111	55111
		2400
32122/25110	23312/10510	23311/26110
	14131	14131
86906		86210
80100		80100
96010		
		93192
49410	49410	
		96093
		82990
		43210
		68322
22112		
	47111	
	33120	
7290		7290
73100		
		45110

Tabela 22 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de abril de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	9,52%	9,09%	6,67%	8,43%
	9,52%	9,09%	13,33%	10,65%
	9,52%	13,64%	0,00%	7,72%
	0,00%	0,00%	6,67%	2,22%
	0,00%	13,64%	6,67%	6,77%
	4,76%	0,00%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	6,67%	2,22%
	9,52%	4,55%	0,00%	4,69%
	4,76%	9,09%	0,00%	4,62%
	0,00%	4,55%	0,00%	1,52%
	4,76%	4,55%	3,33%	4,21%
	0,00%	0,00%	3,33%	1,11%
	9,52%	13,64%	6,67%	9,94%
	0,00%	9,09%	6,67%	5,25%
	4,76%	0,00%	6,67%	3,81%
	4,76%	0,00%	6,67%	3,81%
	4,76%	0,00%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	3,33%	1,11%
	4,76%	4,55%	0,00%	3,10%
	0,00%	0,00%	3,33%	1,11%
	0,00%	0,00%	3,33%	1,11%
	0,00%	0,00%	3,33%	1,11%
	4,76%	0,00%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	3,33%	1,11%
	0,00%	4,55%	0,00%	1,52%
	9,52%	0,00%	3,33%	4,29%
	4,76%	0,00%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	3,33%	1,11%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

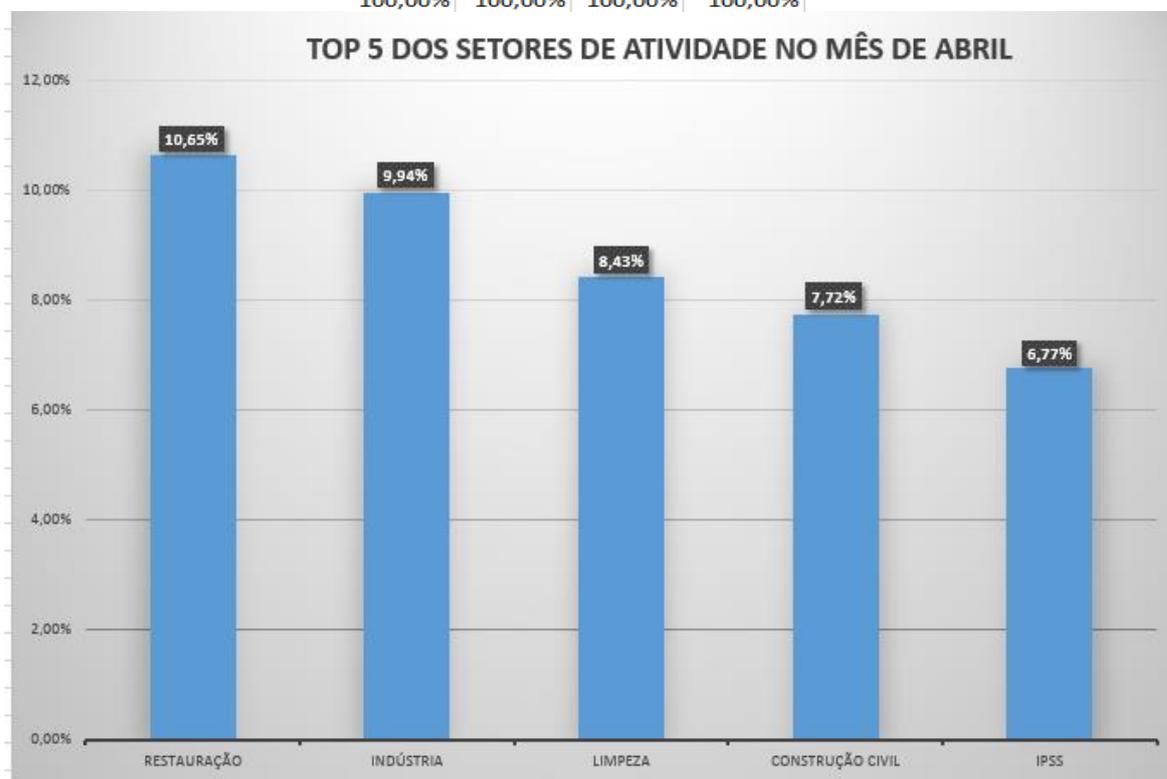


Gráfico 5 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de abril de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 23 e 24 – Número de denúncias nos meses de abril de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEFP, MP, PSP, GNR)	1	0	1	2	4,76%	0,00%	3,33%	2,70%
SINDICATOS	1	8	11	20	4,76%	36,36%	36,67%	25,93%
ANÓNIMO	4	1	2	7	19,05%	4,55%	6,67%	10,09%
TRABALHADOR	13	9	10	32	61,90%	40,91%	33,33%	45,38%
EX TRABALHADOR	1	1	0	2	4,76%	4,55%	0,00%	3,10%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	0	2	4	6	0,00%	9,09%	13,33%	7,47%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	1	1	2	4	4,76%	4,55%	6,67%	5,32%
	21	22	30	73				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	4	1	4	9	19,05%	4,55%	13,33%	12,31%
CARTA	1	4	6	11	4,76%	18,18%	20,00%	14,31%
E-MAIL	4	9	8	21	19,05%	40,91%	26,67%	28,87%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	10	4	4	18	47,62%	18,18%	13,33%	26,38%
FAX	1	4	7	12	4,76%	18,18%	23,33%	15,43%
COMUNICAÇÃO INTERNA	1	0	1	2	4,76%	0,00%	3,33%	2,70%
	21	22	30	73				

Tabela 25 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de abril de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	4	3	8	15
SALÁRIOS EM ATRASO	6	5	6	17
TRABALHO NÃO DECLARADO	4	1	3	8
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	1	2	0	3
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	1	1
HORÁRIO DE TRABALHO	1	1	2	4
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	1	0	0	1
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	1	3	4
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	0	0	1	1
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	1	2	0	3
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	0	0	0	0
LAY-OFF	0	0	0	0
SHST	2	3	2	7
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	0	1	3	4
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	1	1
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	1	2	0	3
DISSIMULAÇÃO	0	0	0	0
PARENTALIDADE	0	1	0	1
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	21	22	30	73

9.1.6 Análise estatística dos meses de maio de 2013, 2014 e 2015

Tabela 26 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de maio de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	2	6	3	11
RESTAURAÇÃO	4	5	5	14
CONSTRUÇÃO CIVIL	3	4	1	8
CANTINAS	0	0	1	1
IPSS	2	4	2	8
MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	1	0	0	1
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	0	2	0	2
COMÉRCIO A RETALHO	2	2	5	9
COMÉRCIO POR GROSSO	1	2	2	5
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	0	2	1	3
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS	1	0	0	1
AGÊNCIAS DE VIAGEM	0	1	0	1
INDÚSTRIA	1	1	1	3
INDÚSTRIA TÊXTIL	1	2	2	5
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	0	0	1	1
SEGURANÇA PRIVADA	1	1	1	3
LAVANDARIAS	1	1	0	2
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	1	0	0	1
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	0	0	1	1
TELECOMUNICAÇÕES	1	0	0	1
RÁDIO	1	0	0	1
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	0	2	2
CARPINTARIA/SERRAÇÃO	1	0	0	1
ATIVIDADES DE SERVIÇOS	0	1	1	2
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	0	2	1	3
CORREIOS	1	0	2	3
CASAS DE SORTE	0	2	0	2
AGRICULTURA/PECUÁRIA	0	0	1	1
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	1	0	0	1
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ATIVIDADES DE SAÚDE	1	0	0	1
ESCOLAS DE CONDUÇÃO	0	0	1	1
	27	38	34	99

Tabela 27 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de maio de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE	2014	2014	2015
81210	81210	81210	81210
56101/56302	56301/56101	56101/56107/56210/56303	
42990/41200	41200	41200	
		56290	
87301/87901	88910/88102/88101	87301	
45200			
	85100		
47711	47711	47300/47711/47721/47990	
46731	46331	46382/46620	
	10711	10712	
33120			
	79110		
23312	31091	10130	
14131	14131	14131	
		86220	
80100	80100	80100	
96010	96010		
94995			
		85320	
61900			
60100			
		43210	
16101			
	82990	82990	
	47111	47111	
53100		53100	
	92000		
		1120	
45190			
84121			
		85530	

Tabela 28 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de maio de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	7,41%	15,79%	8,82%	10,67%
	14,81%	13,16%	14,71%	14,23%
	11,11%	10,53%	2,94%	8,19%
	0,00%	0,00%	2,94%	0,98%
	7,41%	10,53%	5,88%	7,94%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	0,00%	5,26%	0,00%	1,75%
	7,41%	5,26%	14,71%	9,13%
	3,70%	5,26%	5,88%	4,95%
	0,00%	5,26%	2,94%	2,73%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	0,00%	2,63%	0,00%	0,88%
	3,70%	2,63%	2,94%	3,09%
	3,70%	5,26%	5,88%	4,95%
	0,00%	0,00%	2,94%	0,98%
	3,70%	2,63%	2,94%	3,09%
	3,70%	2,63%	0,00%	2,11%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	0,00%	0,00%	2,94%	0,98%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	0,00%	0,00%	5,88%	1,96%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	0,00%	2,63%	2,94%	1,86%
	0,00%	5,26%	2,94%	2,73%
	3,70%	0,00%	5,88%	3,20%
	0,00%	5,26%	0,00%	1,75%
	0,00%	0,00%	2,94%	0,98%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	3,70%	0,00%	0,00%	1,23%
	0,00%	0,00%	2,94%	0,98%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

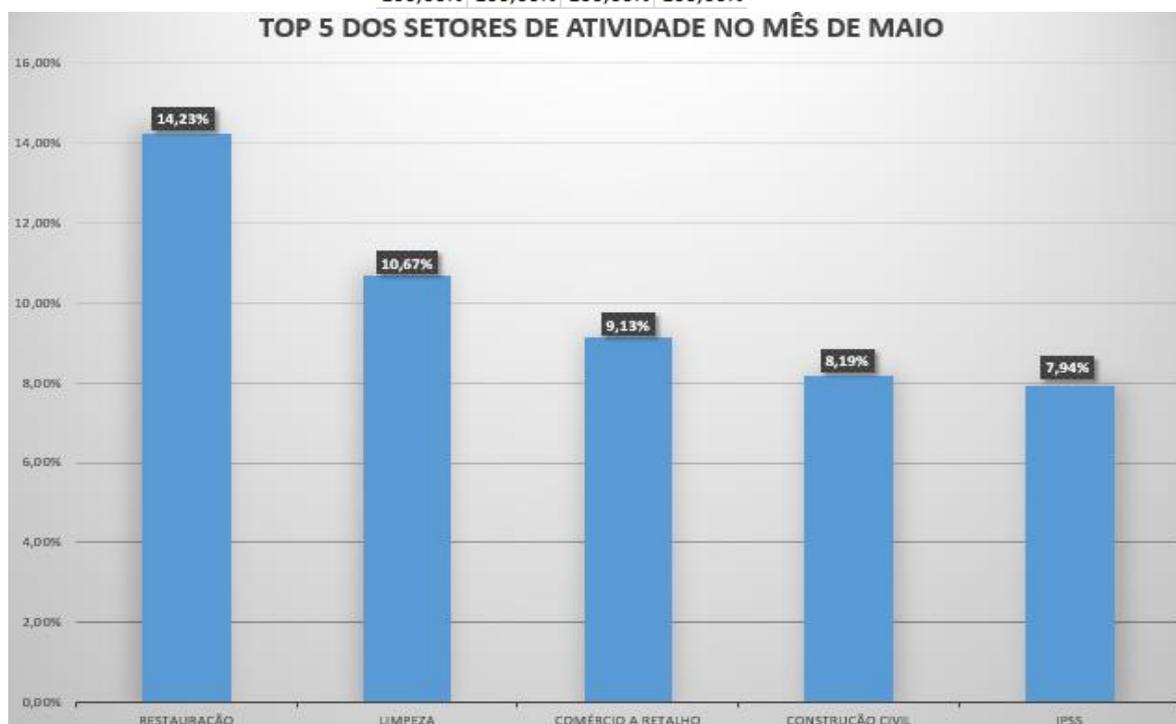


Gráfico 6 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de maio de 2013, 2014 e 2015

Tabelas 29 e 30 – Número de denúncias nos meses de maio de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEF, MP, PSP, GNR)	2	3	4	9	7,41%	7,89%	11,76%	9,02%
SINDICATOS	6	9	9	24	22,22%	23,68%	26,47%	24,13%
ANÓNIMO	5	6	3	14	18,52%	15,79%	8,82%	14,38%
TRABALHADOR	12	14	15	41	44,44%	36,84%	44,12%	41,80%
EX TRABALHADOR	0	0	1	1	0,00%	0,00%	2,94%	0,98%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	1	5	0	6	3,70%	13,16%	0,00%	5,62%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	1	1	2	4	3,70%	2,63%	5,88%	4,07%
	27	38	34	99				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	5	10	8	23	18,52%	26,32%	23,53%	22,79%
CARTA	4	8	6	18	14,81%	21,05%	17,65%	17,84%
E-MAIL	3	8	8	19	11,11%	21,05%	23,53%	18,56%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	7	4	2	13	25,93%	10,53%	5,88%	14,11%
FAX	6	5	6	17	22,22%	13,16%	17,65%	17,68%
COMUNICAÇÃO INTERNA	2	3	4	9	7,41%	7,89%	11,76%	9,02%
	27	38	34	99				

Tabela 31 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de maio de 2013, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	5	11	3	19
SALÁRIOS EM ATRASO	4	3	8	15
TRABALHO NÃO DECLARADO	5	6	1	12
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	1	5	1	7
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	4	2	4	10
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	0	0	0
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	1	2	3
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	3	0	4	7
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	1	6	2	9
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	0	0	0	0
LAY-OFF	0	0	0	0
SHST	2	1	4	7
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	1	1
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	1	1	3	5
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	1	0	1	2
DISSIMULAÇÃO	0	1	0	1
PARENTALIDADE	0	1	0	1
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	27	38	34	99

9.1.7 Análise estatística dos meses de junho de 2013, 2014 e 2015

Tabela 32 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de junho de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	3	3	3	9
RESTAURAÇÃO	1	1	6	8
CONSTRUÇÃO CIVIL	1	2	2	5
CANTINAS	1	2	0	3
IPSS	2	1	2	5
COMÉRCIO A RETALHO	1	0	1	2
COMÉRCIO POR GROSSO	0	0	7	7
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	0	1	1	2
HOTELARIA	0	0	1	1
INDÚSTRIA	1	2	3	6
INDÚSTRIA TÊXTIL	1	1	1	3
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	1	2	0	3
SEGURANÇA PRIVADA	0	3	0	3
TRABALHO TEMPORÁRIO	2	1	0	3
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	0	0	1	1
TRANSPORTES	1	2	1	4
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	0	1	1
EXTRAÇÃO DE CALCÁRIO	1	0	0	1
ABATE DE GADO	0	1	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	0	2	0	2
CORREIOS	0	0	1	1
AGRICULTURA/PECUÁRIA	1	0	0	1
GRÁFICAS/IMPRESSÃO	1	1	1	3
ATIVIDADES DE ARQUITETURA	0	0	1	1
	18	25	33	76

Tabela 33 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de junho de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE			
	81210	81210	81210
	56101	56301	56101/56104/56303/56102/56107
	42990	41200	41200
	56290	56290	
	88990	88990	87301
	47783		47770
			46220/45401/46740/46450/46382/46341
		10712	10712
			55111
	13101	25120	23311/17220/10850
	14131	14131	14131
	86906	86210/86230	
		80100	
	78300	78200	
			93120
	49410	49410	50200
			43210
	8113		
		10110	
		47111	
			53100
	1191		
	18130	18120	18120
			71110

Tabela 34 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de junho de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	16,67%	12,00%	9,09%	12,59%
	5,56%	4,00%	18,18%	9,25%
	5,56%	8,00%	6,06%	6,54%
	5,56%	8,00%	0,00%	4,52%
	11,11%	4,00%	6,06%	7,06%
	5,56%	0,00%	3,03%	2,86%
	0,00%	0,00%	21,21%	7,07%
	0,00%	4,00%	3,03%	2,34%
	0,00%	0,00%	3,03%	1,01%
	5,56%	8,00%	9,09%	7,55%
	5,56%	4,00%	3,03%	4,20%
	5,56%	8,00%	0,00%	4,52%
	0,00%	12,00%	0,00%	4,00%
	11,11%	4,00%	0,00%	5,04%
	0,00%	0,00%	3,03%	1,01%
	5,56%	8,00%	3,03%	5,53%
	0,00%	0,00%	3,03%	1,01%
	5,56%	0,00%	0,00%	1,85%
	0,00%	4,00%	0,00%	1,33%
	0,00%	8,00%	0,00%	2,67%
	0,00%	0,00%	3,03%	1,01%
	5,56%	0,00%	0,00%	1,85%
	5,56%	4,00%	3,03%	4,20%
	0,00%	0,00%	3,03%	1,01%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Gráfico 7 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de junho de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 35 e 36 – Número de denúncias nos meses de junho de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respectivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEFP, MP, PSP, GNR)	1	1	9	11	5,56%	4,00%	27,27%	12,28%
SINDICATOS	2	6	6	14	11,11%	24,00%	18,18%	17,76%
ANÓNIMO	3	1	3	7	16,67%	4,00%	9,09%	9,92%
TRABALHADOR	9	12	10	31	50,00%	48,00%	30,30%	42,77%
EX TRABALHADOR	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	2	3	3	8	11,11%	12,00%	9,09%	10,73%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	1	2	2	5	5,56%	8,00%	6,06%	6,54%
	18	25	33	76				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	3	5	6	14	16,67%	20,00%	18,18%	18,28%
CARTA	3	2	6	11	16,67%	8,00%	18,18%	14,28%
E-MAIL	2	9	6	17	11,11%	36,00%	18,18%	21,76%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	8	5	2	15	44,44%	20,00%	6,06%	23,50%
FAX	1	3	4	8	5,56%	12,00%	12,12%	9,89%
COMUNICAÇÃO INTERNA	1	1	9	11	5,56%	4,00%	27,27%	12,28%
	18	25	33	76				

Tabela 37 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de junho de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	2	4	5	11
SALÁRIOS EM ATRASO	4	8	6	18
TRABALHO NÃO DECLARADO	2	1	6	9
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	1	1	1	3
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	1	4	2	7
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	0	0	0
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	0	2	2
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	2	1	1	4
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	3	3	5	11
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	0	0	0	0
LAY-OFF	1	0	0	1
SHST	0	1	3	4
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	1	0	0	1
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	0	1	0	1
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	1	0	1
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	0	0	1	1
DISSIMULAÇÃO	0	0	1	1
PARENTALIDADE	0	0	0	0
DESPEDIMENTO ILEGAL	1	0	0	1
	18	25	33	76

9.1.8 Análise estatística dos meses de julho de 2013, 2014 e 2015

Tabela 38 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de julho de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	0	0	2	2
RESTAURAÇÃO	5	5	5	15
CONSTRUÇÃO CIVIL	1	2	0	3
CONSTRUÇÃO DE REDES DE TRANSPORTE DE ÁGUAS	1	0	0	1
IPSS	0	0	2	2
LARES PRIVADOS	0	0	1	1
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE MÁQUINAS E EQUIPAMEN	0	0	1	1
COMÉRCIO A RETALHO	1	1	2	4
COMÉRCIO POR GROSSO	1	1	1	3
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	1	0	1	2
LAVANDARIAS	1	0	0	1
INDÚSTRIA	1	1	0	2
INDÚSTRIA TÊXTIL	0	4	2	6
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	0	1	1	2
SEGURANÇA PRIVADA	0	0	2	2
ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS	0	1	0	1
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	0	1	1	2
ALUGUER DE AUTOMÓVEIS	1	0	0	1
TELECOMUNICAÇÕES	0	0	1	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDA	0	1	0	1
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	2	0	2
CARPINTARIA/SERRAÇÃO	0	1	0	1
ABATE DE AVES	0	0	1	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	0	0	1	1
CORREIOS	0	1	1	2
IMOBILIÁRIAS	0	1	0	1
EXTRAÇÃO DE ARGILA	0	0	1	1
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	0	0	1	1
ATIVIDADES DE INVESTIGAÇÃO	0	0	1	1
	13	23	28	64

Tabela 39 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de julho de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE		
		81210
56101/56107/56301	56302/56303/56101	56101/56303
42990	41200	
42210		
		87301
		87100
		33120
47782	47782	47721
46312	46341	46214
10711		10712
96010		
10893	23311	
	14131	14131
	86210	86210
		80100
	68322	
	93120	93192
77110		
		61100
	69200	
	43290/43210	
	16101	
		10120
		47111
	53100	53100
	68311	
		8122
		45110
		72190

Tabela 40 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de julho de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	0,00%	0,00%	7,14%	2,38%
	38,46%	21,74%	17,86%	26,02%
	7,69%	8,70%	0,00%	5,46%
	7,69%	0,00%	0,00%	2,56%
	0,00%	0,00%	7,14%	2,38%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	7,69%	4,35%	7,14%	6,39%
	7,69%	4,35%	3,57%	5,20%
	7,69%	0,00%	3,57%	3,75%
	7,69%	0,00%	0,00%	2,56%
	7,69%	4,35%	0,00%	4,01%
	0,00%	17,39%	7,14%	8,18%
	0,00%	4,35%	3,57%	2,64%
	0,00%	0,00%	7,14%	2,38%
	0,00%	4,35%	0,00%	1,45%
	0,00%	4,35%	3,57%	2,64%
	7,69%	0,00%	0,00%	2,56%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	0,00%	4,35%	0,00%	1,45%
	0,00%	8,70%	0,00%	2,90%
	0,00%	4,35%	0,00%	1,45%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	0,00%	4,35%	3,57%	2,64%
	0,00%	4,35%	0,00%	1,45%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	0,00%	0,00%	3,57%	1,19%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

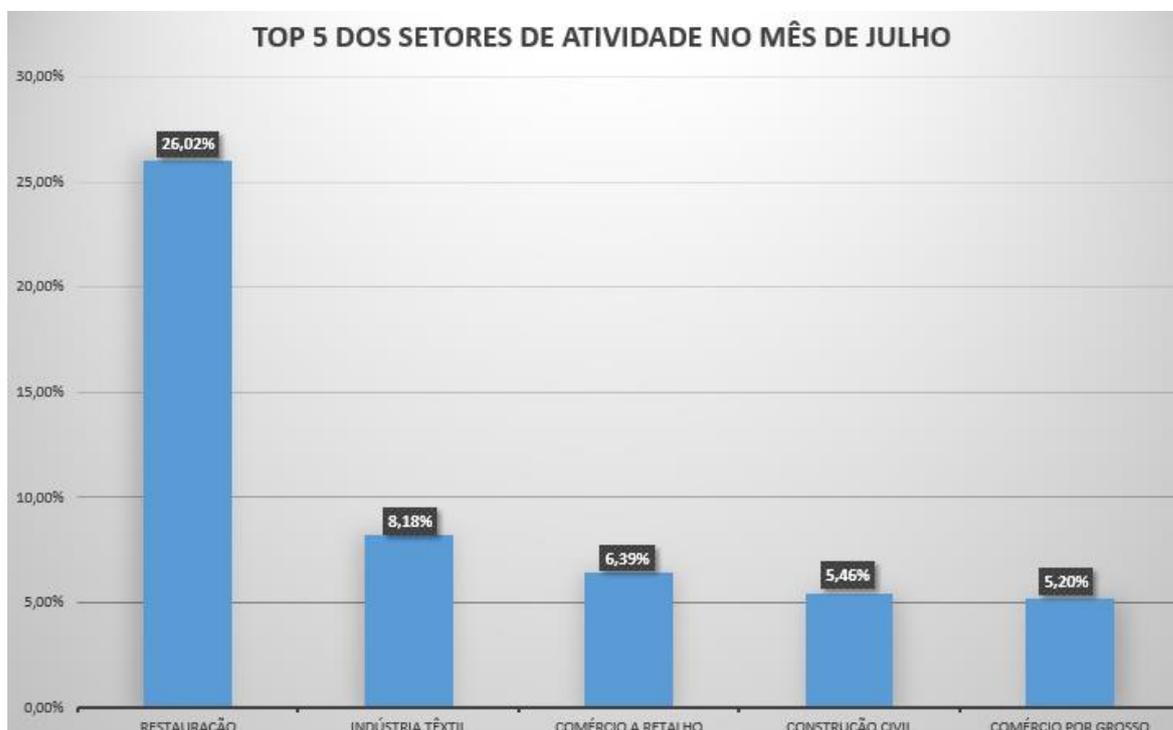


Gráfico 8 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de julho de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 41 e 42 – Número de denúncias nos meses de julho de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEFP, MP, PSP, GNR)	1	0	3	4	7,69%	0,00%	10,71%	6,14%
SINDICATOS	4	6	3	13	30,77%	26,09%	10,71%	22,52%
ANÓNIMO	1	0	3	4	7,69%	0,00%	10,71%	6,14%
TRABALHADOR	6	11	15	32	46,15%	47,83%	53,57%	49,18%
EX TRABALHADOR	0	1	0	1	0,00%	4,35%	0,00%	1,45%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	1	4	2	7	7,69%	17,39%	7,14%	10,74%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	0	1	2	3	0,00%	4,35%	7,14%	3,83%
	13	23	28	64				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	3	4	11	18	23,08%	17,39%	39,29%	26,58%
CARTA	1	3	6	10	7,69%	13,04%	21,43%	14,05%
E-MAIL	1	8	2	11	7,69%	34,78%	7,14%	16,54%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	4	5	4	13	30,77%	21,74%	14,29%	22,26%
FAX	3	3	2	8	23,08%	13,04%	7,14%	14,42%
COMUNICAÇÃO INTERNA	1	0	3	4	7,69%	0,00%	10,71%	6,14%
	13	23	28	64				

Tabela 43 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de julho de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	2	7	6	15
SALÁRIOS EM ATRASO	3	10	6	19
TRABALHO NÃO DECLARADO	3	1	2	6
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	1	0	0	1
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	1	0	3	4
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	1	1	2
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	0	2	2
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	1	0	0	1
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	1	2	3
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	0	0	0	0
LAY-OFF	0	0	0	0
SHST	1	2	2	5
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	0	1	3	4
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	1	0	0	1
DISSIMULAÇÃO	0	0	0	0
PARENTALIDADE	0	0	1	1
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	13	23	28	64

9.1.9 Análise estatística dos meses de agosto de 2013, 2014 e 2015

Tabela 44 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de agosto de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	1	3	1	5
RESTAURAÇÃO	3	4	0	7
CONSTRUÇÃO CIVIL	1	0	2	3
IPSS	0	1	1	2
COMÉRCIO A RETALHO	1	0	0	1
COMÉRCIO POR GROSSO	1	0	3	4
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	0	0	1	1
HOTELARIA	1	0	0	1
INDÚSTRIA	2	1	1	4
INDÚSTRIA TÊXTIL	1	0	0	1
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	1	1	0	2
ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	0	0	1	1
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	0	1	0	1
MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	1	0	0	1
AGÊNCIAS DE PUBLICIDADE	1	0	0	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDADE	1	0	0	1
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	1	0	1	2
LAVANDARIAS	1	0	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	2	2	1	5
CORREIOS	1	0	0	1
TRANSPORTES	1	0	1	2
ESCOLAS DE CONDUÇÃO	1	0	0	1
	22	13	13	48

Tabela 45 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de agosto de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE			
	81220	81210	81210
	56303/56101/56107	56101/56303/56302	
	41200		41200
		87301	87301
	47650		
	46460		46620/46220/46311
			10711
	55118		
	25992/25110	10130	
	14131		14131
	86100	86100	
			82300
		93120	
	45200		
	73110		
	69200		
	43210		43290
	96010		
	47111	47111	47111
	53100		
	49410		49410
	85530		

Tabela 46 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de agosto de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	4,55%	23,08%	7,69%	11,77%
	13,64%	30,77%	0,00%	14,80%
	4,55%	0,00%	15,38%	6,64%
	0,00%	7,69%	7,69%	5,13%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	4,55%	0,00%	23,08%	9,21%
	0,00%	0,00%	7,69%	2,56%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	9,09%	7,69%	7,69%	8,16%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	4,55%	7,69%	0,00%	4,08%
	0,00%	0,00%	7,69%	2,56%
	0,00%	7,69%	0,00%	2,56%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	4,55%	0,00%	7,69%	4,08%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	9,09%	15,38%	7,69%	10,72%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	4,55%	0,00%	7,69%	4,08%
	4,55%	0,00%	0,00%	1,52%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

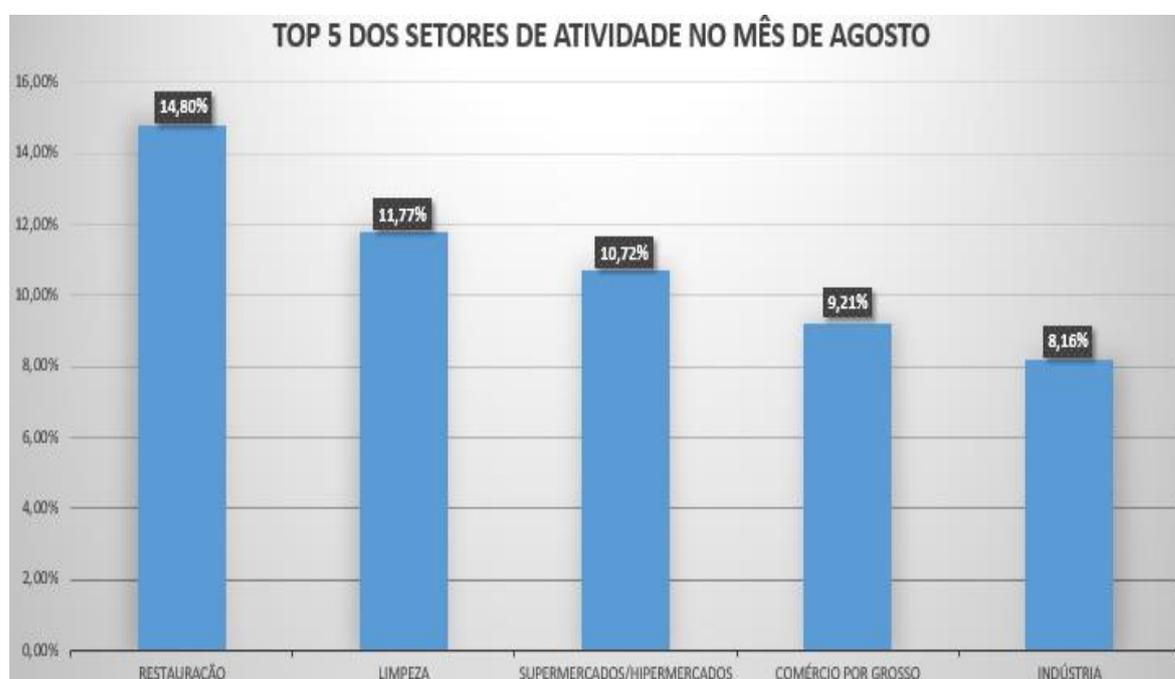


Gráfico 9 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de agosto de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 47 e 48 – Número de denúncias nos meses de agosto de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEPF, MP, PSP, GNR)	0	1	2	3	0,00%	7,69%	15,38%	7,69%
SINDICATOS	3	4	2	9	13,64%	30,77%	15,38%	19,93%
ANÓNIMO	2	1	1	4	9,09%	7,69%	7,69%	8,16%
TRABALHADOR	14	7	7	28	63,64%	53,85%	53,85%	57,11%
EX TRABALHADOR	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	3	0	1	4	13,64%	0,00%	7,69%	7,11%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	22	13	13	48				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	6	3	2	11	27,27%	23,08%	15,38%	21,91%
CARTA	3	1	3	7	13,64%	7,69%	23,08%	14,80%
E-MAIL	3	5	4	12	13,64%	38,46%	30,77%	27,62%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	9	0	2	11	40,91%	0,00%	15,38%	18,76%
FAX	1	3	0	4	4,55%	23,08%	0,00%	9,21%
COMUNICAÇÃO INTERNA	0	1	2	3	0,00%	7,69%	15,38%	7,69%
	22	13	13	48				

Tabela 49 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de agosto de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	3	2	6	11
SALÁRIOS EM ATRASO	8	3	0	11
TRABALHO NÃO DECLARADO	3	2	1	6
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	0	0	1	1
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	3	0	0	3
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	0	0	0
INCUMPRIMENTO DO IRCT	1	0	0	1
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	0	0	1	1
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	1	1	0	2
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	0	0	0	0
LAY-OFF	0	0	0	0
SHST	1	1	0	2
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	1	0	1	2
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	2	1	3
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	1	1	2	4
DISSIMULAÇÃO	0	0	0	0
PARENTALIDADE	0	1	0	1
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	22	13	13	48

9.1.10 Análise estatística dos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015

Tabela 50 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	1	1	2	4
RESTAURAÇÃO	1	4	4	9
CONSTRUÇÃO CIVIL	0	0	2	2
IPSS	0	1	3	4
LARES PRIVADOS	0	1	0	1
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	0	0	1	1
COMÉRCIO A RETALHO	2	1	3	6
COMÉRCIO POR GROSSO	0	1	0	1
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	0	1	0	1
HOTELARIA	0	0	1	1
CABELEIREIRO E ESTÉTICA	0	1	1	2
INDÚSTRIA	1	1	2	4
INDÚSTRIA TÊXTIL	0	1	0	1
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	0	1	0	1
SEGURANÇA PRIVADA	0	1	1	2
EDITORAS DE LIVROS	1	0	0	1
TRANSPORTES	0	2	0	2
ADMINISTRAÇÃO LOCAL	1	0	0	1
RECICLAGEM	1	0	0	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABIL	0	0	1	1
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	1	1	2
SEGUROS NÃO VIDA	0	1	0	1
REPARAÇÃO DE CALÇADO	1	0	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	2	1	0	3
CORREIOS	0	0	1	1
LAVANDARIAS	1	0	0	1
AGRICULTURA/PECUÁRIA	1	0	0	1
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	1	0	1	2
VIDRO	0	1	0	1
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO ÓPTIC	0	0	1	1
CALL-CENTER	1	0	0	1
	15	21	25	61

Tabela 51 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE	2013	2014	2015
81210	81210	81210	81210
56107	56302/56301/56101/56104	56107/56101/56303	41200/43340
	87901	87301	
	87100		
		85420	
47721/47782	45320	45320/47620	
	46214		
	10720		
		55111	
	96022	96021	
24420	20301	32994/16240	
	14131		
	86100		
	80100	80100	
58110			
	49410		
84113			
38322			
		62090	
	43290	43210	
	65120		
95230			
47111	47111		
		53200	
96010			
1191			
45190		45110	
	23120		
		33130	
82200			

Tabela 52 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	6,67%	4,76%	8,00%	6,48%
	6,67%	19,05%	16,00%	13,90%
	0,00%	0,00%	8,00%	2,67%
	0,00%	4,76%	12,00%	5,59%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	4,00%	1,33%
	13,33%	4,76%	12,00%	10,03%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	4,00%	1,33%
	0,00%	4,76%	4,00%	2,92%
	6,67%	4,76%	8,00%	6,48%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	0,00%	4,76%	4,00%	2,92%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	0,00%	9,52%	0,00%	3,17%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	0,00%	0,00%	4,00%	1,33%
	0,00%	4,76%	4,00%	2,92%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	13,33%	4,76%	0,00%	6,03%
	0,00%	0,00%	4,00%	1,33%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	6,67%	0,00%	4,00%	3,56%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	4,00%	1,33%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

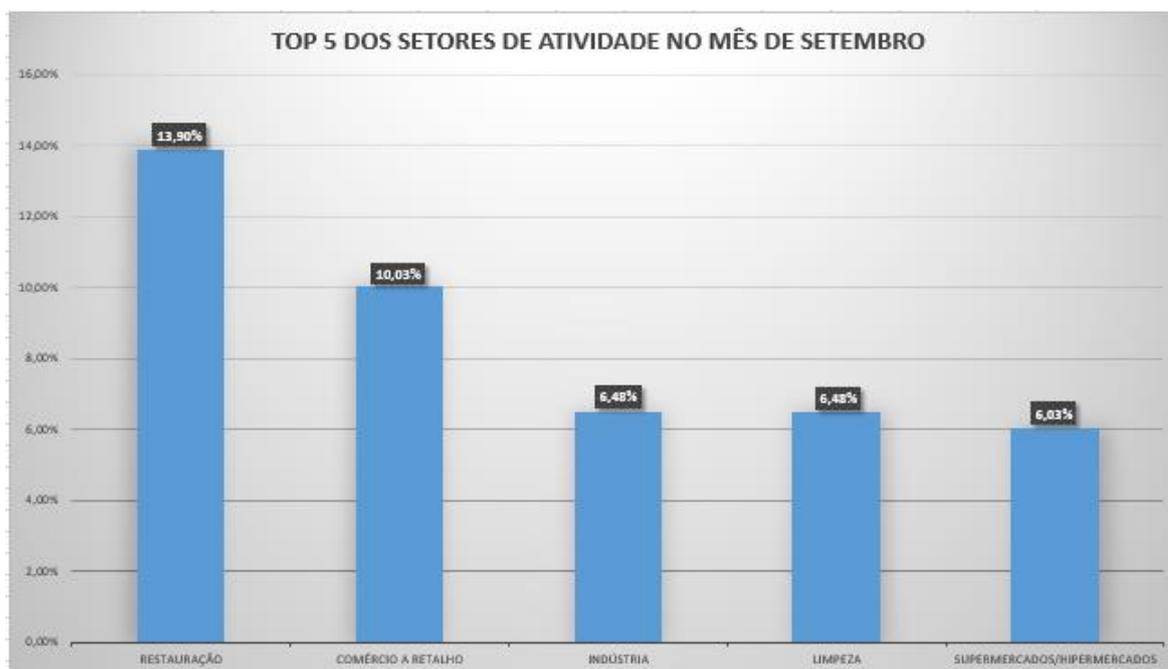


Gráfico 10 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 53 e 54 – Número de denúncias nos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEFP,	0	2	2	4	0,00%	9,52%	8,00%	5,84%
SINDICATOS	4	7	8	19	26,67%	33,33%	32,00%	30,67%
ANÓNIMO	0	2	1	3	0,00%	9,52%	4,00%	4,51%
TRABALHADOR	9	7	8	24	60,00%	33,33%	32,00%	41,78%
EX TRABALHADOR	0	0	1	1	0,00%	0,00%	4,00%	1,33%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	1	1	4	6	6,67%	4,76%	16,00%	9,14%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	1	0	1	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
CIDADÃO	1	1	1	3	6,67%	4,76%	4,00%	5,14%
	15	21	25	61				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	4	5	2	11	26,67%	23,81%	8,00%	19,49%
CARTA	1	5	3	9	6,67%	23,81%	12,00%	14,16%
E-MAIL	3	5	10	18	20,00%	23,81%	40,00%	27,94%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	3	2	2	7	20,00%	9,52%	8,00%	12,51%
FAX	4	2	6	12	26,67%	9,52%	24,00%	20,06%
COMUNICAÇÃO INTERNA	0	2	2	4	0,00%	9,52%	8,00%	5,84%
	15	21	25	61				

Tabela 55 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de setembro de 2013, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	2	7	10	19
SALÁRIOS EM ATRASO	2	2	3	7
TRABALHO NÃO DECLARADO	3	4	2	9
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	3	0	2	5
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	1	1
HORÁRIO DE TRABALHO	1	2	0	3
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	0	0	0
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	3	3	6
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	1	0	1	2
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	0	0	0
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE A	0	0	0	0
LAY-OFF	0	0	0	0
SHST	1	1	3	5
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	0	1	0	1
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	1	0	1
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDAD	2	0	0	2
DISSIMULAÇÃO	0	0	0	0
PARENTALIDADE	0	0	0	0
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	15	21	25	61

9.1.11 Análise estatística dos meses de outubro de 2013, 2014 e 2015

Tabela 56 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de outubro de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	1	2	2	5
RESTAURAÇÃO	0	6	4	10
CONSTRUÇÃO CIVIL	2	4	1	7
CANTINAS	0	3	0	3
IPSS	1	2	1	4
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	0	0	1	1
COMÉRCIO A RETALHO	1	1	0	2
COMÉRCIO POR GROSSO	0	1	0	1
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	1	0	0	1
HOTELARIA	0	2	0	2
CABELEIREIRO E ESTÉTICA	0	1	0	1
INDÚSTRIA	0	1	1	2
INDÚSTRIA TÊXTIL	0	2	0	2
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	0	1	1	2
SEGURANÇA PRIVADA	2	0	0	2
TRABALHO TEMPORÁRIO	2	0	0	2
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	0	0	1	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDADE	0	1	1	2
CARPINTARIA/SERRAÇÃO	0	0	1	1
ABATE DE GADO	1	0	0	1
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	1	0	0	1
TRANSPORTES	2	1	0	3
LAVANDARIAS	0	1	0	1
TELECOMUNICAÇÕES	0	0	1	1
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	1	0	1	2
REPARAÇÃO E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO ÓPTICO	0	0	1	1
SEGUROS NÃO VIDA	0	1	0	1
	15	30	17	62

Tabela 57 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de outubro de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE	2014	2015
81220	81210	81210
	56301/56107/56101/56303/56302	56210/56101/56303/56107
41200	41200	41200
	56290	
88990	65112/87301	87301
		85420
47300	47591	
	46190	
10711		
	55124/55900	
	96022	
	31091	16240
	14131/14140	
	86100	86100
80100		
78200		
		93120
	70220	63110
		16101
10110		
47111		
49410	49410	
	96010	
		61100
45190		45110
		33130
	65120	

Tabela 58 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de outubro de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	6,67%	6,67%	11,76%	8,37%
	0,00%	20,00%	23,53%	14,51%
	13,33%	13,33%	5,88%	10,85%
	0,00%	10,00%	0,00%	3,33%
	6,67%	6,67%	5,88%	6,41%
	0,00%	0,00%	5,88%	1,96%
	6,67%	3,33%	0,00%	3,33%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	0,00%	6,67%	0,00%	2,22%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	0,00%	3,33%	5,88%	3,07%
	0,00%	6,67%	0,00%	2,22%
	0,00%	3,33%	5,88%	3,07%
	13,33%	0,00%	0,00%	4,44%
	13,33%	0,00%	0,00%	4,44%
	0,00%	0,00%	5,88%	1,96%
	0,00%	3,33%	5,88%	3,07%
	0,00%	0,00%	5,88%	1,96%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	6,67%	0,00%	0,00%	2,22%
	13,33%	3,33%	0,00%	5,56%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	0,00%	0,00%	5,88%	1,96%
	6,67%	0,00%	5,88%	4,18%
	0,00%	0,00%	5,88%	1,96%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

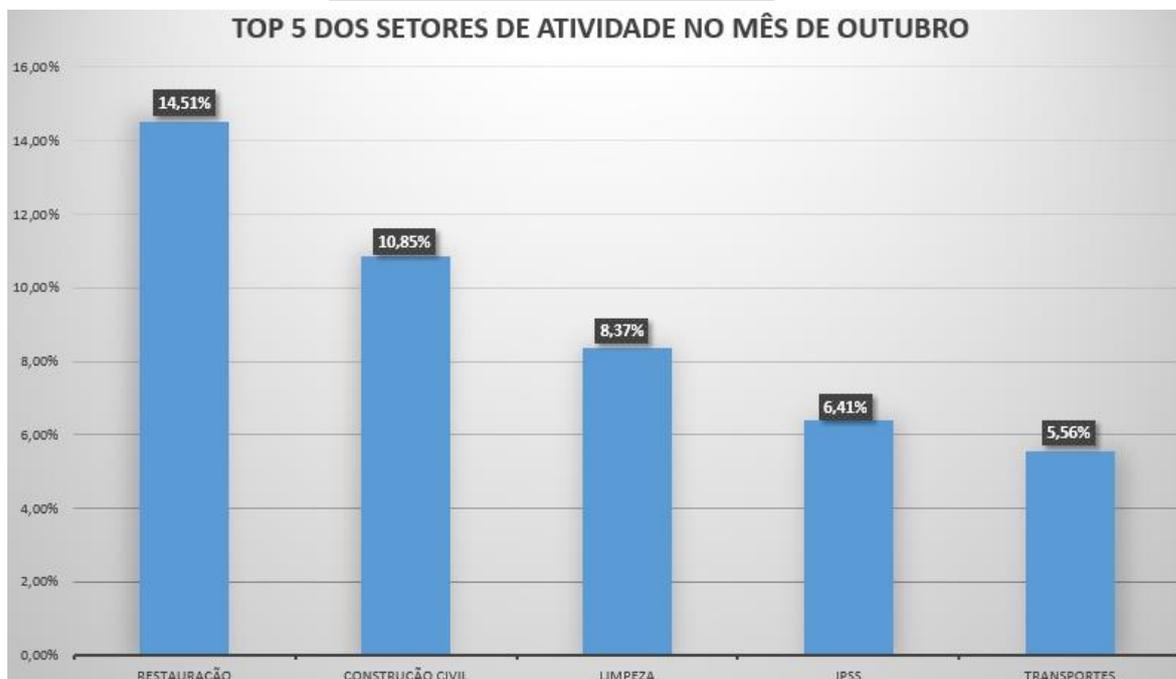


Gráfico 11 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de outubro de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 59 e 60 – Número de denúncias nos meses de outubro de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEFP,	0	1	2	3	0,00%	3,33%	11,76%	5,03%
SINDICATOS	3	8	5	16	20,00%	26,67%	29,41%	25,36%
ANÓNIMO	1	2	0	3	6,67%	6,67%	0,00%	4,44%
TRABALHADOR	8	13	6	27	53,33%	43,33%	35,29%	43,99%
EX TRABALHADOR	0	1	0	1	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	1	3	3	7	6,67%	10,00%	17,65%	11,44%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	2	0	2	0,00%	6,67%	0,00%	2,22%
CIDADÃO	2	0	1	3	13,33%	0,00%	5,88%	6,41%
	15	30	17	62				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	6	8	2	16	40,00%	26,67%	11,76%	26,14%
CARTA	1	4	1	6	6,67%	13,33%	5,88%	8,63%
E-MAIL	3	7	6	16	20,00%	23,33%	35,29%	26,21%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	3	5	2	10	20,00%	16,67%	11,76%	16,14%
FAX	2	5	4	11	13,33%	16,67%	23,53%	17,84%
COMUNICAÇÃO INTERNA	0	1	2	3	0,00%	3,33%	11,76%	5,03%
	15	30	17	62				

Tabela 61 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de outubro de 2013, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	6	6	5	17
SALÁRIOS EM ATRASO	3	6	2	11
TRABALHO NÃO DECLARADO	3	6	1	10
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	0	0	0	0
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	1	1	2	4
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	1	2	3
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	0	2	2
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	0	2	0	2
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	0	0	0
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE A	0	0	0	0
LAY-OFF	0	0	0	0
SHST	0	4	3	7
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	0	0	0	0
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	1	0	0	1
FERIADOS	0	1	0	1
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDAD	0	1	0	1
DISSIMULAÇÃO	0	0	0	0
PARENTALIDADE	1	1	0	2
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	1	0	1
	15	30	17	62

9.1.12 Análise estatística dos meses de novembro de 2013, 2014 e 2015

Tabela 62 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de novembro de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	1	4	3	8
RESTAURAÇÃO	0	0	4	4
CONSTRUÇÃO CIVIL	2	1	3	6
IPSS	0	2	1	3
ENSINO PARTICULAR E COOPERATIVO	0	1	0	1
COMÉRCIO A RETALHO	2	1	1	4
COMÉRCIO POR GROSSO	0	1	1	2
HOTELARIA	0	0	1	1
INDÚSTRIA	4	1	4	9
INDÚSTRIA TÊXTIL	1	3	2	6
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	0	0	2	2
ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS	0	1	0	1
TRABALHO TEMPORÁRIO	0	0	1	1
ATIVIDADES DE SERVIÇOS	1	0	0	1
CONSTRUÇÃO DE REDES DE TRANSPORTE DE ÁGUAS	1	0	0	1
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABIL	0	0	1	1
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	1	2	3
TRANSPORTES	0	1	1	2
EXTRAÇÃO DE CALCÁRIO	1	0	1	2
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	0	1	1	2
AGRICULTURA/PECUÁRIA	1	1	0	2
MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓV	0	2	0	2
	14	21	29	64

Tabela 63 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de novembro de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE	2014	2014	2015
	81292	81210	81210
			56101/56106/56107
	41200	41200	41200
		87301/88990	87301
		85310	
	47220/47784	47784	47240
		46690	46421
			55111
	23610/25110/17212/27122	23311	25110/26110/23312
	14131	14131	14131
			86100/86230
		68322	
			78200
	82990		
	42210		
			70220
		43290	43210
		49410	49391
	8113		8113
		47111	47111
	1492	1191	
		45200	

Tabela 64 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de novembro de 2013, 2014 e 2015 e respetiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	7,14%	19,05%	10,34%	12,18%
	0,00%	0,00%	13,79%	4,60%
	14,29%	4,76%	10,34%	9,80%
	0,00%	9,52%	3,45%	4,32%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	14,29%	4,76%	3,45%	7,50%
	0,00%	4,76%	3,45%	2,74%
	0,00%	0,00%	3,45%	1,15%
	28,57%	4,76%	13,79%	15,71%
	7,14%	14,29%	6,90%	9,44%
	0,00%	0,00%	6,90%	2,30%
	0,00%	4,76%	0,00%	1,59%
	0,00%	0,00%	3,45%	1,15%
	7,14%	0,00%	0,00%	2,38%
	7,14%	0,00%	0,00%	2,38%
	0,00%	0,00%	3,45%	1,15%
	0,00%	4,76%	6,90%	3,89%
	0,00%	4,76%	3,45%	2,74%
	7,14%	0,00%	3,45%	3,53%
	0,00%	4,76%	3,45%	2,74%
	7,14%	4,76%	0,00%	3,97%
	0,00%	9,52%	0,00%	3,17%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Gráfico 12 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de novembro de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 65 e 66 – Número de denúncias nos meses de novembro de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEFP,	1	1	3	5	7,14%	4,76%	10,34%	7,42%
SINDICATOS	3	6	3	12	21,43%	28,57%	10,34%	20,11%
ANÓNIMO	0	0	1	1	0,00%	0,00%	3,45%	1,15%
TRABALHADOR	8	11	15	34	57,14%	52,38%	51,72%	53,75%
EX TRABALHADOR	0	2	1	3	0,00%	9,52%	3,45%	4,32%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	0	0	2	2	0,00%	0,00%	6,90%	2,30%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	2	1	4	7	14,29%	4,76%	13,79%	10,95%
	14	21	29	64				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	1	5	4	10	7,14%	23,81%	13,79%	14,92%
CARTA	4	4	4	12	28,57%	19,05%	13,79%	20,47%
E-MAIL	3	6	11	20	21,43%	28,57%	37,93%	29,31%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	4	1	5	10	28,57%	4,76%	17,24%	16,86%
FAX	1	4	2	7	7,14%	19,05%	6,90%	11,03%
COMUNICAÇÃO INTERNA	1	1	3	5	7,14%	4,76%	10,34%	7,42%
	14	21	29	64				

Tabela 67 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de novembro de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	6	7	6	19
SALÁRIOS EM ATRASO	2	4	4	10
TRABALHO NÃO DECLARADO	0	2	5	7
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	0	2	0	2
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	0	1	4	5
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	0	0	0	0
INCUMPRIMENTO DO IRCT	0	0	0	0
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	0	0	2	2
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	0	2	2
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE A	0	0	0	0
LAY-OFF	2	0	0	2
SHST	1	3	3	7
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	2	0	1	3
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDAD	0	0	1	1
DISSIMULAÇÃO	1	0	0	1
PARENTALIDADE	0	0	1	1
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	2	0	2
	14	21	29	64

9.1.13 Análise estatística dos meses de dezembro de 2013, 2014 e 2015

Tabela 68 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por setor de atividade nos meses de dezembro de 2013, 2014 e 2015.

	2013	2014	2015	Nº TOTAL DE DENÚNCIAS
LIMPEZA	0	1	1	2
RESTAURAÇÃO	1	4	0	5
CONSTRUÇÃO CIVIL	2	1	0	3
CANTINAS	0	1	0	1
IPSS	0	4	2	6
INSTALAÇÃO DE MÁQUINAS	0	0	1	1
COMÉRCIO A RETALHO	1	1	2	4
COMÉRCIO POR GROSSO	1	0	1	2
PANIFICAÇÃO/PASTELARIA	1	0	0	1
HOTELARIA	1	0	0	1
CABELEIREIRO E ESTÉTICA	0	0	1	1
INDÚSTRIA	0	1	1	2
INDÚSTRIA TÊXTIL	2	1	2	5
LABORATÓRIOS/CLÍNICAS/HOSPITALIZAÇÃO PRIVADA	0	6	0	6
SEGURANÇA PRIVADA	0	1	1	2
FORMAÇÃO PROFISSIONAL	0	1	0	1
ATIVIDADES ASSOCIATIVAS/DESPORTIVAS	1	0	0	1
LAVANDARIAS	0	1	0	1
TRANSPORTES	1	1	0	2
ATIVIDADES INFORMÁTICAS/CONSULTORIA/CONTABILIDADE	0	2	0	2
INSTALAÇÃO ELÉTRICA	0	1	0	1
CARPINTARIA/SERRAÇÃO	1	0	0	1
ABATE DE GADO	2	0	0	2
SUPERMERCADOS/HIPERMERCADOS	1	1	0	2
CORREIOS	0	0	1	1
MANUTENÇÃO E REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS	0	2	0	2
TRABALHO TEMPORÁRIO	0	0	1	1
COMÉRCIO DE VEÍCULOS	1	0	1	2
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ATIVIDADES DE SAÚDE	0	0	1	1
	16	30	16	62

Tabela 69 - Lista de CAE's detalhados por setor de atividade nos meses de dezembro de 2014, 2014 e 2015. Cada cor no CAE corresponde à cor do setor indicado na tabela anterior.

CAE		
		81210
		81210
56102	56102/56101/56302	
41200	41200	
	56290	
	88910/87301/88101/88990	87901/88990
		33200
47711	47784	47770/47591
45310		45310
10711		
55121		
		96021
	11012	10850
14131	14131	14131
	86906/86100	
	80100	80100
	85591	
94995		
	96010	
49410	49410	
	70220	
	43210	
16101		
10110		
47111	47111	
		53200
	45200	
		78200
45190		45110
		84121

Tabela 70 – Cálculos das frequências relativas dos setores de atividade denunciados nos meses de dezembro de 2013, 2014 e 2015 e respectiva média.

CAE	2013	2014	2015	MÉDIA
	0,00%	3,33%	6,25%	3,19%
	6,25%	13,33%	0,00%	6,53%
	12,50%	3,33%	0,00%	5,28%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	0,00%	13,33%	12,50%	8,61%
	0,00%	0,00%	6,25%	2,08%
	6,25%	3,33%	12,50%	7,36%
	6,25%	0,00%	6,25%	4,17%
	6,25%	0,00%	0,00%	2,08%
	6,25%	0,00%	0,00%	2,08%
	0,00%	0,00%	6,25%	2,08%
	0,00%	3,33%	6,25%	3,19%
	12,50%	3,33%	12,50%	9,44%
	0,00%	20,00%	0,00%	6,67%
	0,00%	3,33%	6,25%	3,19%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	6,25%	0,00%	0,00%	2,08%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	6,25%	3,33%	0,00%	3,19%
	0,00%	6,67%	0,00%	2,22%
	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	6,25%	0,00%	0,00%	2,08%
	12,50%	0,00%	0,00%	4,17%
	6,25%	3,33%	0,00%	3,19%
	0,00%	0,00%	6,25%	2,08%
	0,00%	6,67%	0,00%	2,22%
	0,00%	0,00%	6,25%	2,08%
	6,25%	0,00%	6,25%	4,17%
	0,00%	0,00%	6,25%	2,08%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

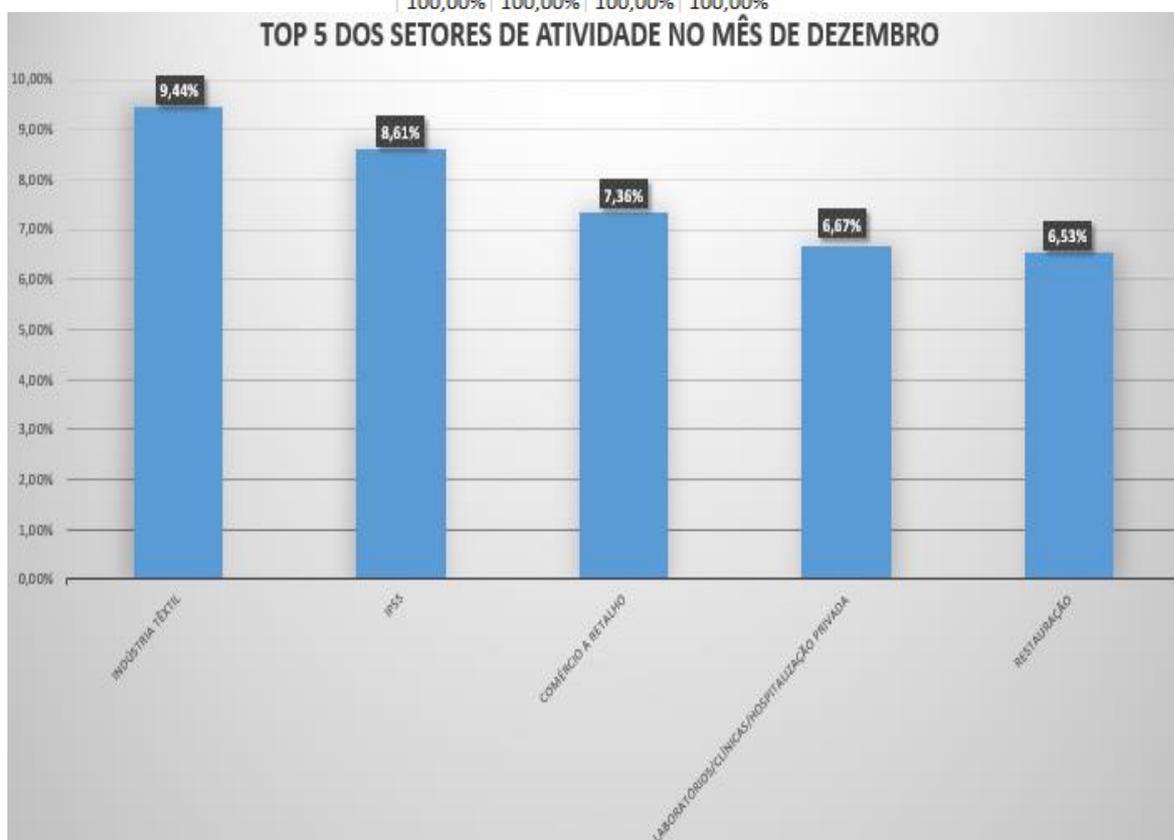


Gráfico 13 – Apresentação das frequências relativas dos 5 setores de atividade mais denunciados nos meses de dezembro de 2013, 2014 e 2015.

Tabelas 71 e 72 – Número de denúncias nos meses de dezembro de 2013, 2014 e 2015 do tipo de reclamante e tipo de meio utilizado, respetivamente, assim como os cálculos das frequências relativas e média.

TIPO DE RECLAMANTE	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
ORGANISMOS PÚBLICOS (ASAE, AT, SS, SEF, IEF, MP, PSP, GNR)	5	0	2	7	31,25%	0,00%	12,50%	14,58%
SINDICATOS	4	5	1	10	25,00%	16,67%	6,25%	15,97%
ANÓNIMO	2	2	2	6	12,50%	6,67%	12,50%	10,56%
TRABALHADOR	5	21	11	37	31,25%	70,00%	68,75%	56,67%
EX TRABALHADOR	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
C/ IDENTIFICAÇÃO, MAS S/ RELAÇÃO LABORAL	0	1	0	1	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
INFORMATIVO	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONCORRÊNCIA	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CIDADÃO	0	1	0	1	0,00%	3,33%	0,00%	1,11%
	16	30	16	62				
MEIO UTILIZADO	2013	2014	2015	TOTAL	2013	2014	2015	MÉDIA
QUEIXA-PRESENCIAL (FORMULÁRIO)	0	15	4	19	0,00%	50,00%	25,00%	25,00%
CARTA	6	3	2	11	37,50%	10,00%	12,50%	20,00%
E-MAIL	2	8	4	14	12,50%	26,67%	25,00%	21,39%
WEBSITE ACT (WEBSITE@ACT.GOV.PT)	2	2	4	8	12,50%	6,67%	25,00%	14,72%
FAX	1	2	0	3	6,25%	6,67%	0,00%	4,31%
COMUNICAÇÃO INTERNA	5	0	2	7	31,25%	0,00%	12,50%	14,58%
	16	30	16	62				

Tabela 73 - Número de denúncias apresentadas na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado nos meses de dezembro de 2014, 2014 e 2015.

TIPO DE ASSUNTO DENUNCIADO	2013	2014	2015	TOTAL
CONDIÇÕES DE TRABALHO	0	7	2	9
SALÁRIOS EM ATRASO	4	5	1	10
TRABALHO NÃO DECLARADO	4	2	3	9
SUBSÍDIOS DE NATAL E DE FÉRIAS EM ATRASO	0	9	2	11
SUBSÍDIO DE ALIMENTAÇÃO	0	0	0	0
HORÁRIO DE TRABALHO	2	2	3	7
IMPEDIMENTO DE TRABALHAR	2	0	0	2
INCUMPRIMENTO DO IRCT	1	0	0	1
CATEGORIAS PROFISSIONAIS	0	1	0	1
FÉRIAS/MAPA DE FÉRIAS	0	0	2	2
TABELA SALARIAL (SALÁRIO NÃO CORRESPONDE AO MÍNIMO)	0	0	0	0
LAY-OFF	0	0	0	0
SHST	2	1	1	4
ESTATUTO TRABALHADOR-ESTUDANTE	0	0	0	0
COMPENSAÇÃO POR CADUCIDADE	0	0	0	0
TRABALHO SUPLEMENTAR	1	0	1	2
RETENÇÃO DA QUOTA SINDICAL	0	0	0	0
FERIADOS	0	0	0	0
ASSÉDIO MORAL/DISCRIMINAÇÃO/DESIGUALDADE	0	0	0	0
DISSIMULAÇÃO	0	3	0	3
PARENTALIDADE	0	0	1	1
DESPEDIMENTO ILEGAL	0	0	0	0
	16	30	16	62

9.1.14 Análise estatística do número total de denúncias apresentadas nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM

9.1.14.1 Setor de atividade

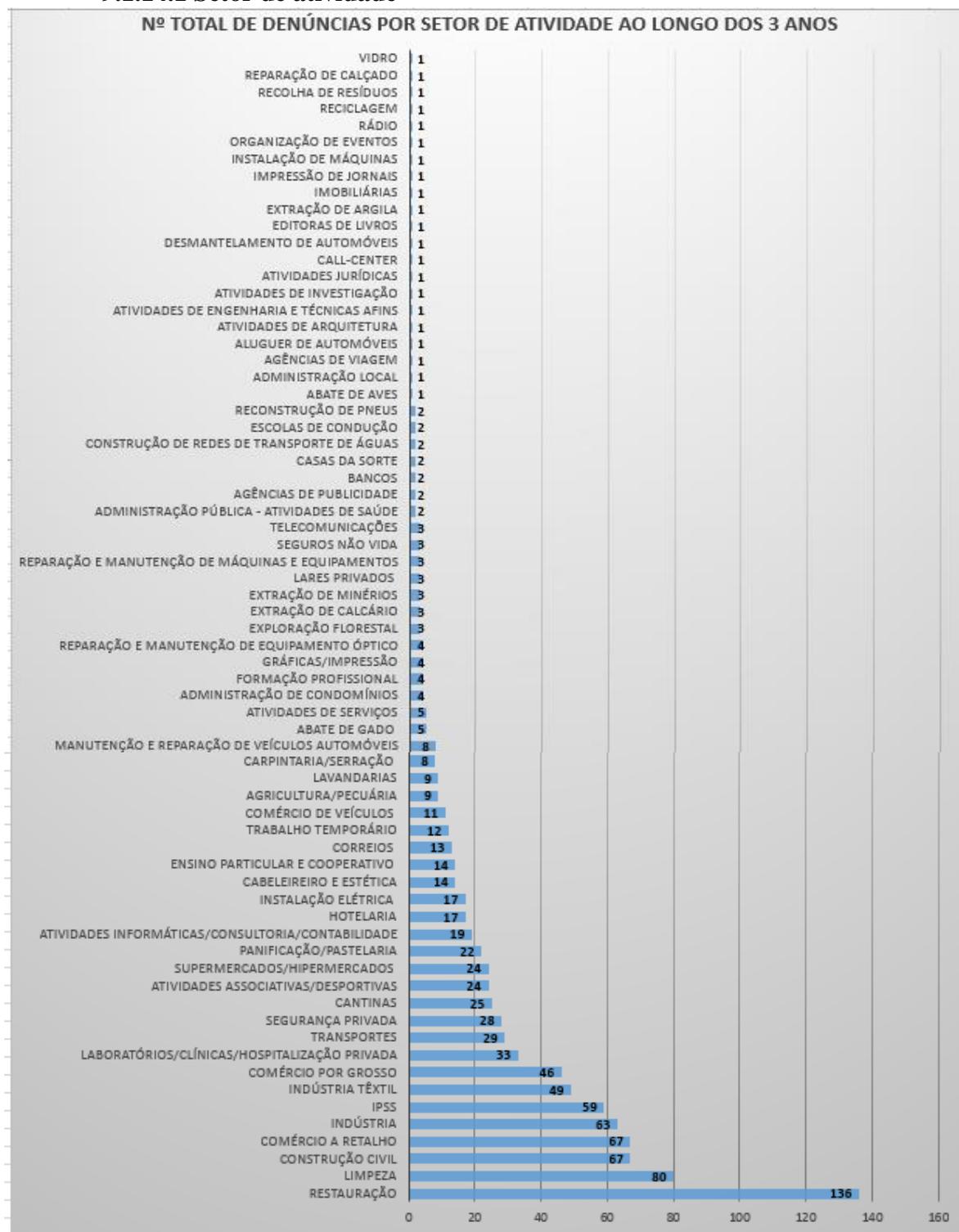


Gráfico 14 – Número total de denúncias por setor de atividade apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

9.1.14.2 Tipo de assunto denunciado



Gráfico 15 – Número total de denúncias apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM por tipo de assunto denunciado.

9.1.14.3 Tipo de meio utilizado



Gráfico 16 – Número total de denúncias apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM por tipo de meio utilizado.

9.1.14.4 Tipo de meio de reclamante



Gráfico 17 – Número total de denúncias apresentadas em 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM por tipo de reclamante.

9.1.15 Análise estatística da evolução do tipo de meio utilizado e do tipo de reclamante nas denúncias apresentadas nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM

9.1.15.1 Tipo de meio utilizado

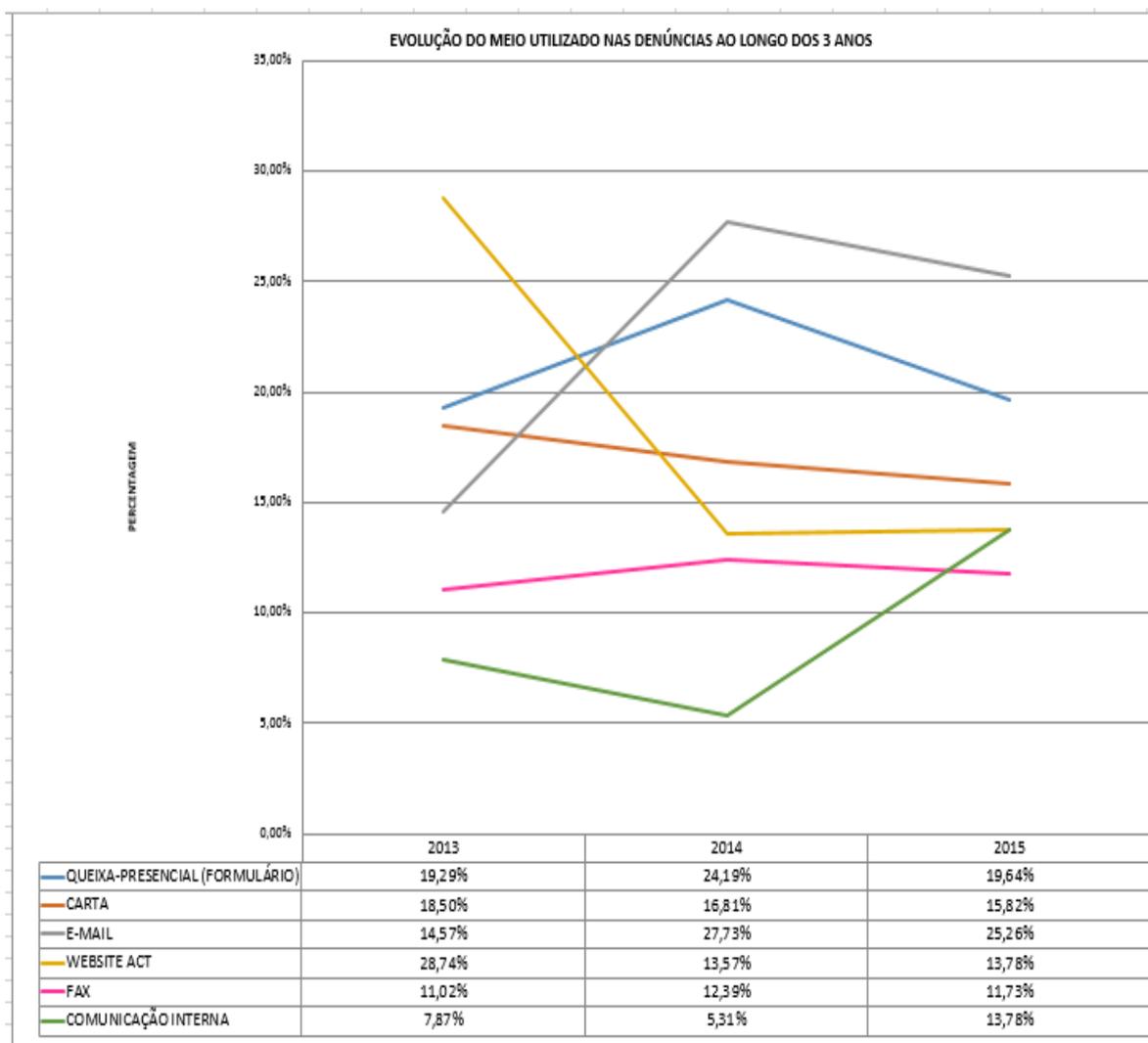


Gráfico 18 - Evolução do tipo de meio utilizado nas denúncias nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

9.1.15.2 Tipo de reclamante

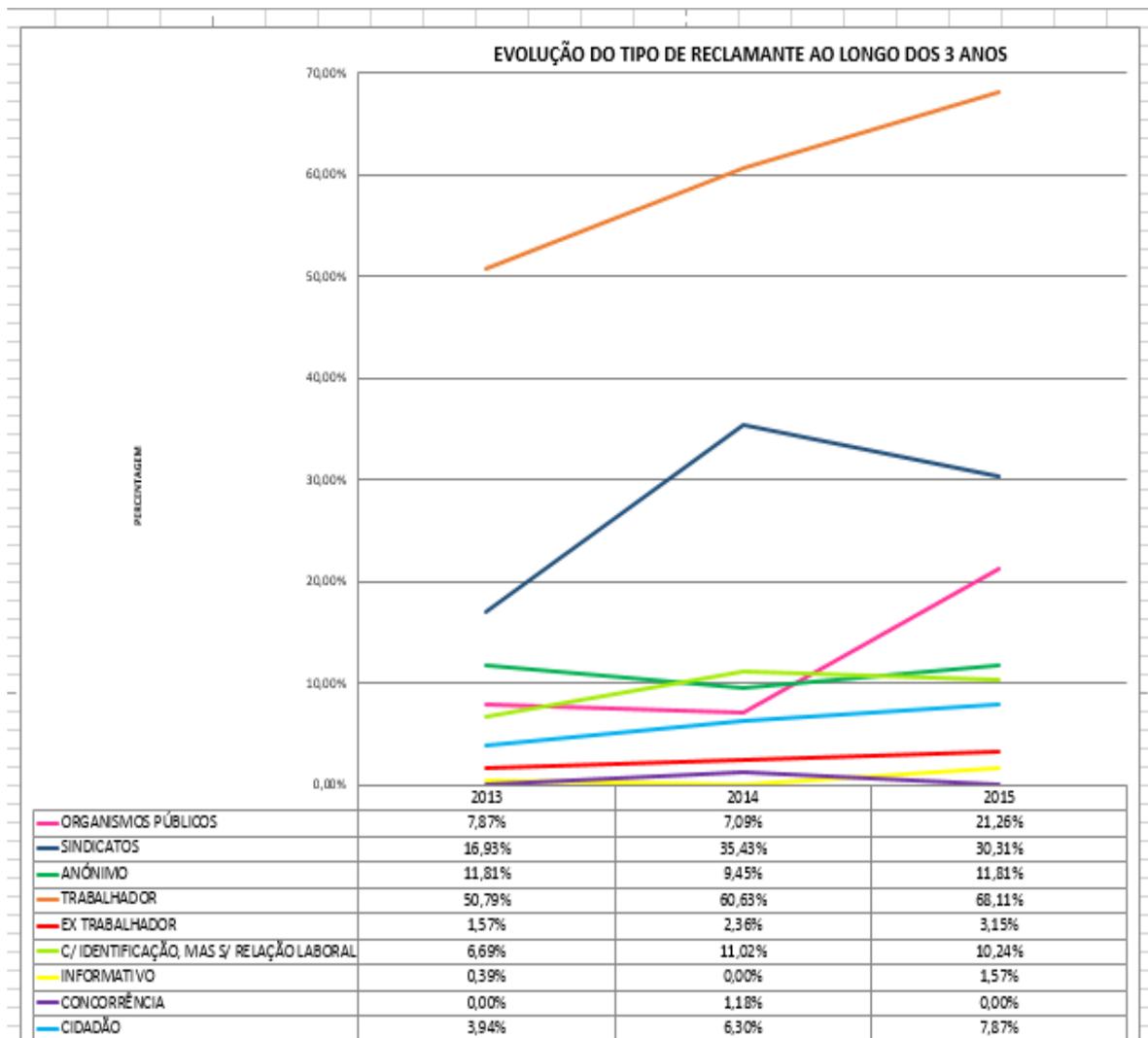


Gráfico 19 – Evolução do tipo de reclamante das denúncias nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

9.1.16 Análise estatística da média do tipo de meio utilizado e do tipo de reclamante nas denúncias apresentadas nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM

9.1.16.1 Tipo de meio utilizado



Gráfico 20 - Média que representa o tipo de meio utilizado nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

9.1.16.2 Tipo de reclamante

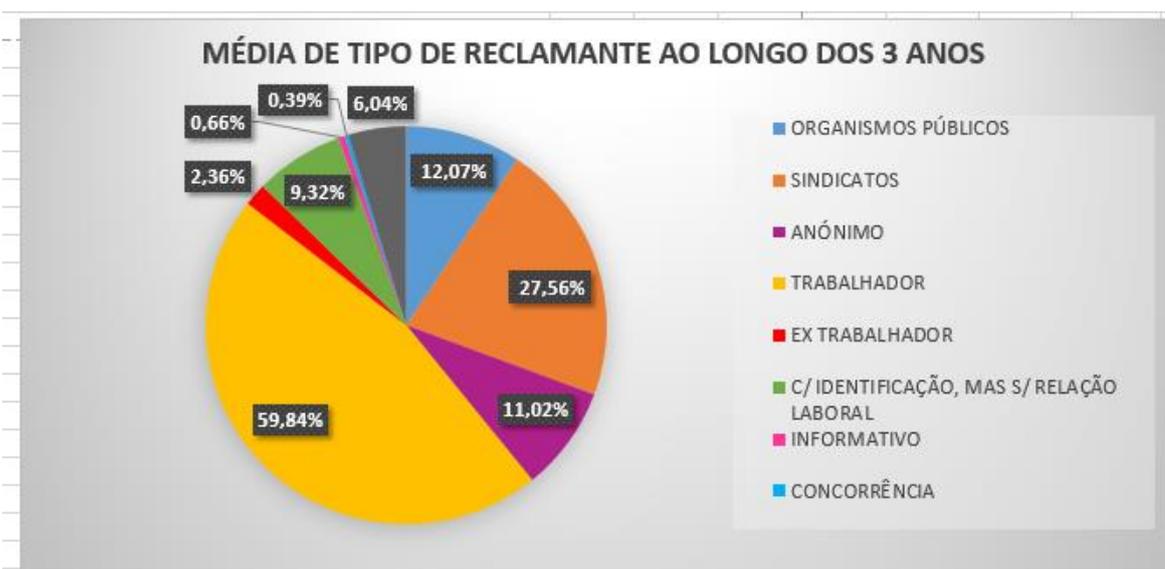


Gráfico 21 – Média que representa o tipo de reclamante nos anos de 2013, 2014 e 2015 na ACT/CLM.

9.2 Alguns exemplos de atividades elaboradas durante o estágio na ACT/CLM

ACT
AGÊNCIA EUROPEIA PARA A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho

EUROPEAN UNION

NERLEI

O Ponto Focal Nacional (PFN) da Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) apresentou, no passado dia 24 de novembro, a ferramenta OIRA Multissetorial.

Este seminário teve a colaboração do Núcleo Empresarial da Região de Leiria (NERLEI), o qual disponibilizou o seu auditório para a realização do evento.

O programa contou com a presença do Subinspetor-Geral Dr. António Robalo dos Santos, da Secretária-Geral do NERLEI Dr^a Neusa Magalhães, da Diretora da CLL Dr^a Catarina Sardinha, da Perita-Investigadora Prof^a Doutora Rosa Neves e da Coordenadora do PFN EU-OSHA Prof^a Doutora Emília Telo.

Nesta iniciativa foram abordados os seguintes temas: o papel da ACT enquanto Ponto Focal da EU-OSHA pela Prof^a Doutora Emília Telo e a ferramenta OIRA pela Prof^a Doutora Rosa Neves.

O evento teve como objetivo principal apresentar a ferramenta OIRA, que consiste numa plataforma europeia on-line de avaliação de riscos profissionais setoriais que se destina às pequenas e microempresas de modo gratuito e de utilização simples para que estas possam avaliar os seus próprios riscos.

No final do seminário foi entregue um inquérito de avaliação da satisfação aos participantes, onde se pode concluir que: 74% dos presentes eram empresas privadas, 59% técnicos de segurança e 97% ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos com este seminário. Também se pode observar outros resultados através dos gráficos que se seguem:

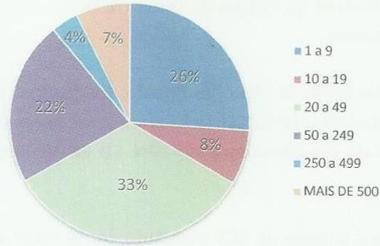
TIPO DE ORGANIZAÇÃO

TIPO DE ORGANIZAÇÃO	Porcentagem
EMPRESA PRIVADA	74%
REPRESENTANTE DE PME	11%
ORGANIZAÇÃO NA ÁREA DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	8%
OUTRAS	7%

CARGO

CARGO	Porcentagem
PRESIDENTE/CEO	11%
TÉCNICO DE SEGURANÇA	59%
GERÊNCIA	7%
TRABALHADOR	19%
OUTROS	4%

Nº DE COLABORADORES DA ORGANIZAÇÃO/EMPRESA



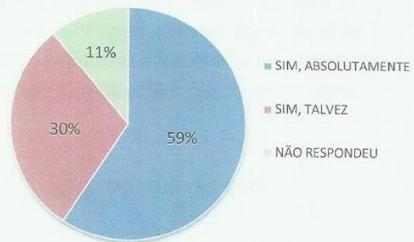
SECTOR



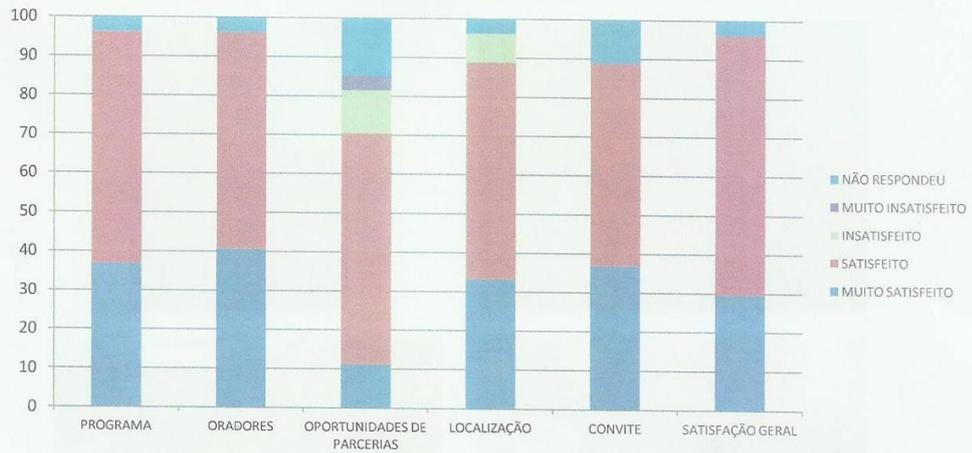
CONHECIMENTO DESTE SEMINÁRIO



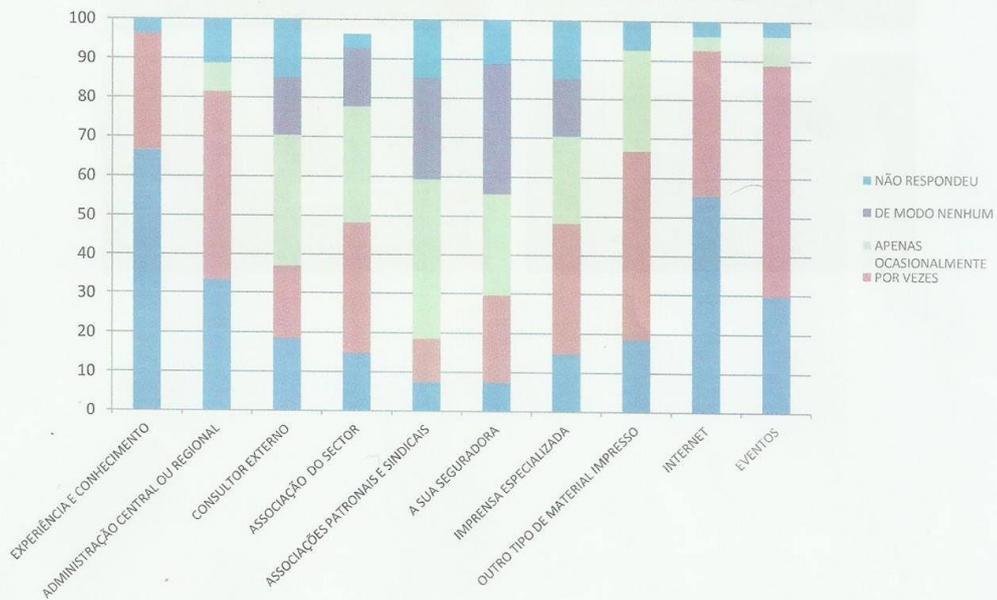
RECOMENDAÇÃO DO SEMINÁRIO



SATISFAÇÃO DO EVENTO



FONTES DE INFORMAÇÃO USADAS NA ORGANIZAÇÃO



Inf: ACT/CLM 01022/2016

Assunto: Licença por adoção

Na sequência do pedido de informação de V. Ex^a e com entrada nestes serviços em ~~16~~
25/02/2016 cumpre informar o seguinte:

O disposto no n.º 1 do artigo 44º do Código de Trabalho "Em caso de adoção de menor de 15 anos, o candidato a adotante tem o direito à licença referida n.os 1 ou 2 do artigo 40º." Nos termos do n.os 1 e 2 do artigo 40º, "A mãe e o pai trabalhadores têm direito, por nascimento de filho, a licença parental inicial de 120 ou 150 dias consecutivos, cujo gozo podem partilhar após o parto, sem prejuízo dos direitos da mãe a que se refere o artigo seguinte" e " A licença referida no número anterior é acrescida em 30 dias, no caso de cada um dos progenitores gozar, em exclusivo, um período de 30 dias consecutivos, ou dois períodos de 15 dias consecutivos, após o período de gozo obrigatório pela mãe a que se refere o n.º 2 do artigo seguinte", respetivamente.

É mister salientar, que " o candidato a adotante não tem direito a licença em caso de adoção de filho de cônjuge ou de pessoa com quem viva em união de facto", nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 44º do CT.

Mais se informa que, a licença por adoção tem início a partir da confiança judicial ou administrativa, conforme o disposto no n.º 6 do artigo 44º.

Se o gozo da licença for partilhado, ambos candidatos a adotantes têm de informar os seus respetivos empregadores, com a antecedência mínima de 10 dias ou, em situação de urgência comprovada, logo que seja possível, deve fazer prova da confiança judicial ou administrativa do adotando e da idade deste, contendo também a informação do início e termo dos períodos a gozar por cada um, entregando para o efeito declaração conjunta, segundo o n.º 9 do artigo 40º. Se o gozo da licença não for partilhado, o candidato a adotante deve informar a entidade empregadora, nos prazos referidos no número anterior, da duração da licença e do início do respetivo período, como consta no n.º 10 do artigo supracitado.

Quanto à dispensa para avaliação para a adoção, nos termos do artigo 45º do CT, "o trabalhadores têm direito a três dispensas de trabalho para deslocação aos serviços de segurança social ou receção dos técnicos em seu domicílio, devendo apresentar a devida justificação ao empregador".

À Consideração Superior

A Estagiária
Rita Santos

Aprovado

Inf: ACT/CLM 00003

Assunto: Denúncia do contrato de trabalho

Na sequência do pedido de informação de V. Ex^a e com entrada nestes serviços em 01/01/2016 cumpre informar o seguinte:

A situação laboral apresentada por V. Ex^a enquadra-se numa denúncia de contrato de trabalho por iniciativa do trabalhador, em que o trabalhador denuncia o contrato de trabalho independentemente de justa causa, mediante comunicação ao empregador, por escrito, com antecedência mínima de 60 dias, uma vez que possui mais de dois anos de antiguidade, nos termos do artigo 400º do Código de Trabalho.

Mais se informa que, em relação a trabalhador que ocupe cargo de administração ou direção, ou com funções de representação ou de responsabilidade, o instrumento de regulamentação coletiva de trabalho e o contrato de trabalho podem aumentar o prazo de aviso prévio até seis meses, nos termos do nº2 do artigo 400º do CT.

O trabalhador que não cumpra total ou parcialmente, o prazo do aviso prévio, o trabalhador terá de pagar ao empregador uma indemnização de valor igual à retribuição base e diuturnidades correspondente ao período em falta, (artigo 401º do CT).

A denúncia do contrato de trabalho não confere ao trabalhador o direito a receber compensação por cessação da relação laboral, uma vez que o trabalhador por sua iniciativa e vontade unilateral faz cessar o contrato de trabalho sem necessidade de invocar qualquer motivo.

Em relação aos direitos que assistem o trabalhador, relativamente aos direitos a férias, subsídio de férias e subsídio de natal na cessação do contrato de trabalho são os seguintes, em termos gerais:

O trabalhador tem direito a receber retribuição de férias e respetivo subsídio, correspondentes a férias que se venceram em 1 de janeiro de 2016 (22 dias), caso não tenham sido gozados, e respetivo subsídio de férias, nos termos da alínea a) do nº1 do artigo 245º do CT.

Tem igualmente direito a receber, os proporcionais ao tempo de serviço prestado no ano de cessação de férias e subsídio de férias, à razão de 1,83 dias úteis de férias por cada mês de trabalho e respetivo subsídio de férias, nos termos da alínea b) do nº1 do artigo 245º do CT.

Quanto ao valor do subsídio de natal, tem o trabalhador o direito no ano de cessação do contrato, ao proporcional referente ao tempo de serviço prestado no ano civil, à razão de 1/12 por cada mês completo de trabalho prestado, nos termos do artigo 263º do CT.

À Consideração Superior

A Estagiária
Rita Santos

Coimbra, 5 de fevereiro de 2016

Aprovado

Informação nº 00061/2016

Assunto: Dispensa para amamentação

Na sequência da exposição feita por V. Ex^a e com entrada nos nestes serviços em 05/01/2016 e após análise da mesma cumpre informar o seguinte:

O disposto no nº 1 do artigo 47º do Código de Trabalho "A mãe que amamenta o filho tem direito a dispensa de trabalho para o efeito, durante o tempo que durar a amamentação". No mesmo artigo no seu nº 3 "A dispensa diária para amamentação ou aleitação é **gozada em dois períodos distintos**, com a **duração máxima de uma hora cada**, salvo se outro regime for acordado com o empregador".

De acordo com o nº 1 do artigo 48º do CT, a dispensa para amamentação a trabalhadora comunica ao empregador, com antecedência de 10 dias relativamente ao início da dispensa que vai amamentar o filho, devendo apresentar atestado médico se a dispensa se prolongar para além do primeiro ano de vida do filho.

No caso da aleitação deverá cumprir os mesmos procedimentos de comunicação a entidade empregadora, têm direito a dispensa para aleitação até o filho perfazer um ano (nº 2 artigo 47º CT).

À Consideração Superior

A Estagiária

Rita Santos

Coimbra, 6 de janeiro de 2016

Inf: ACT/CLM 00020/2016

Assunto: Dispensa para consulta pré-natal

Na sequência do pedido de informação de V. Ex^a e com entrada nestes serviços em 04/01/2016 cumpre informar o seguinte:

De acordo com o nº 1 do artigo 46º do Código de trabalho, "A trabalhadora grávida tem direito a dispensa do trabalho para consultas pré-natais, pelo tempo e número de vezes necessários." Assim como, "A trabalhadora deve, sempre que possível, comparecer a consulta pré-natal fora do horário de trabalho", segundo o nº2 do artigo anteriormente referido. E, " Sempre que a consulta pré-natal só seja possível durante o horário de trabalho, o empregador pode exigir à trabalhadora a apresentação de prova desta circunstância e da realização da consulta ou declaração dos mesmos factos", conforme o nº 3 do artigo supracitado.

A dispensa para consulta pré-natal não determina a perda de quaisquer direitos e é considerada como prestação efetiva de trabalho, nos termos do nº2 do artigo 65º do CT., pelo que neste sentido a trabalhadora não perde quaisquer direitos, incluindo a retribuição.

Mais se informa, que este tipo de informação só possui carácter meramente informativo, não contendo qualquer tipo de relação vinculativa.

À Consideração Superior

A Estagiária
Rita Santos

Coimbra, 6 de janeiro de 2016

Informação nº 00043/2016

Assunto: Efeitos de cessação do contrato de trabalho no direito a férias

Na sequência da exposição feita por V. Ex^a e com entrada nos nestes serviços em 05/01/2016 e após análise da mesma cumpre informar o seguinte:

Estes serviços não fazem prestação de contas, contudo compete-nos informar sobre os direitos laborais. No nosso site existe um simulador onde poderá fazer as contas, embora o seu conteúdo seja meramente indicativo, sendo a simulação dos valores devidos aquando da cessação do contrato de trabalho geral e abstrata, não tomando em conta todas as variáveis de que depende o cálculo de tais valores.

Uma vez que já gozou férias e recebeu o respetivo subsídio de férias, o trabalhador, tem direito a receber a retribuição salarial até ao período em que trabalhou bem como aos proporcionais de férias, subsídio de férias correspondente ao tempo de serviço prestado no ano de cessação, a razão de 1,833 dias úteis por cada mês de trabalho e valor igual de subsídio de férias, nos termos da alínea b) do nº1 do artigo 245º do Código do Trabalho.

Mais se informa que, a ACT só pode atuar quando existe relação laboral, assim sendo, visto que o contrato de trabalho está cessado, o trabalhador dispõe de um ano a partir do dia seguinte àquele em que cessou o mesmo, para reclamar todos os créditos a que tem direito, resultantes do contrato de trabalho, da sua violação ou cessação, no Tribunal de Trabalho. Igualmente, poderá solicitar junto dos serviços da Segurança Social apoio judiciário, a fim de poder interpor uma ação judicial no Tribunal de Trabalho.

À Consideração Superior

A Estagiária

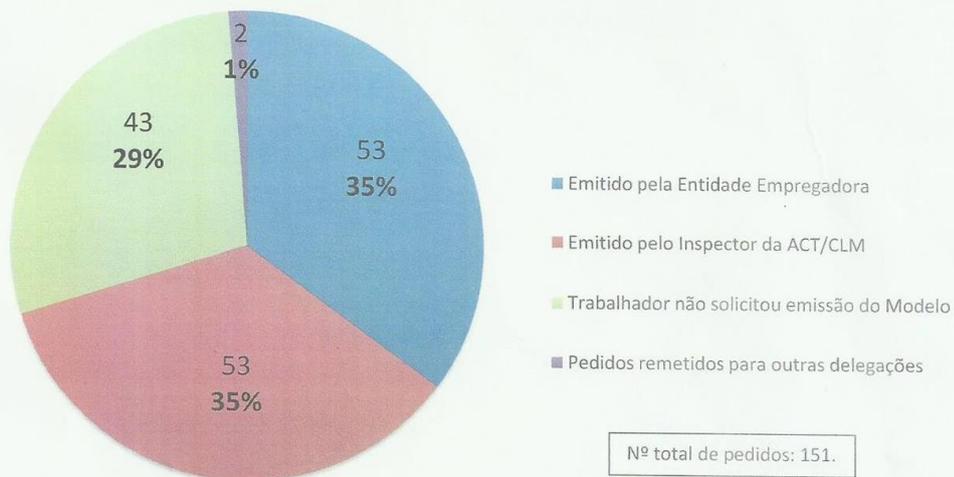
Rita Santos

Coimbra, 6 de janeiro de 2016

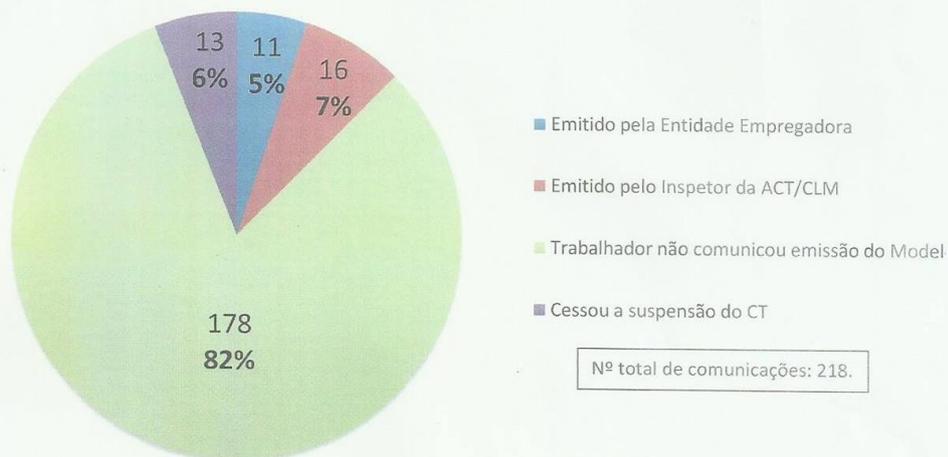
12/01/2016

Modelos 2015

Modelo 5044 - Cessação do Contrato de trabalho por salários em atraso



Modelo GD018 - Suspensão do Contrato de Trabalho por salários em atraso



9.3 Autorização da ACT/CLM para divulgar os dados em estudo



DECLARAÇÃO

No âmbito do protocolo de colaboração entre a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra e a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) que visa proporcionar aos estudantes da Universidade de Coimbra uma aproximação à vida ativa através da realização de estágios, declara-se que **Ana Rita Oliveira Santos**, aluna do Mestrado em Administração Pública da Universidade de Coimbra realizou estágio no Centro Local do Mondego da Autoridade para as Condições do Trabalho, sita na Av. Fernão de Magalhães, 447, em Coimbra, por um período de seis (6) meses, de 01/10/2015 a 31/03/2016, tendo recolhido e analisado dados de denúncias com entrada neste Centro Local do Mondego nos anos de 2013, 2014 e 2015, para fins de estudos académicos no âmbito do relatório de estágio, sem utilização de dados nominativos.

A Diretora do Centro Local do Mondego
da ACT

(Maria de Lurdes Rebelo Costa Padrão)

Coimbra, 11 de julho de 2016