

Interpelação Escrita

Deputado José Maria Pereira Coutinho

“A questão de sobrecarga de trabalho devido ao aumento brutal de novas tarefas, a falta de pessoal e a necessidade de elevar a gestão interna dos recursos humanos”

O nosso **Gabinete de Atendimento aos Cidadãos** tem vindo a receber com alguma regularidade pedidos de apoio provenientes de diversas unidades dos Serviços de Alfândega relatando situações críticas de trabalho diário dos trabalhadores da linha de frente.

Os relatos que são recorrentes têm a ver com o aumento novas tarefas, a sobrecarga trabalho derivado da nítida falta de pessoal, a desestruturação da gestão de pessoas resultando no crescente adoecimento físico e mental destes trabalhadores, tudo isto, configurando um quadro preocupante que exige a atenção imediata das entidades tutelares.

Os recentes estudos e análises do sector indicam que as estruturas de recursos humanos dos Serviços de Alfândega apresentam um desequilíbrio significativo. A proporção entre quadros dirigentes e trabalhadores operacionais é de 1:10, configurando uma estrutura descrita como "tambor em pé" (base estreita e topo largo) ou seja desajustamento do pessoal nos níveis superiores e escassez crítica na base operacional.

Paralelamente, a perda de talentos jovens é uma realidade documentada, com relatos de que cerca de 10% dos jovens trabalhadores na sua totalidade licenciados deixam a instituição, principalmente devido à falta de correspondência entre as habilitações académicas às tarefas de “lana caprina” a que são incumbidos e os esforços despendidos. Soma-se a isso que aproximadamente 30% dos trabalhadores contactados declararam não ter perspectivas de promoção profissional, sentindo-se deste modo desmotivados.

Deste modo, a combinação dos citados factores nomeadamente a estrutura hierárquica desproporcional, perda de quadros qualificados e ausência de perspectivas de carreira tem estado a resultar numa sobrecarga insustentável para os que permanecem na linha da frente, com repercussões graves na sua saúde e na qualidade do serviço prestado duma maneira geral aos cidadãos, sociedade e às

dezenas de milhões de visitantes que chegam anualmente à RAEM.

1. Que medidas eficazes vão ser implementadas face ao desequilíbrio na distribuição de efectivos e a sobrecarga de trabalho nas unidades de base, invertendo o actual quadro no qual recai nos trabalhadores da linha de frente um volume de trabalho incompatível com a sua capacidade sendo necessário um plano de reafecção de pessoal administrativo para dar seguimento às funções administrativas libertando os agentes destas funções?

2. Realça-se que nos processos de promoção para além de um sistema de carreira extremamente congestionado, onde muitos trabalhadores permanecem uma década no mesmo posto e mais de 60% dos trabalhadores contactados consideram que o actual sistema de avaliação de desempenho não reflete adequadamente as suas reais contribuições. Deste modo que reformas estão previstas para profissionalizar os critérios de progressão na carreira, assegurando que o mérito, a experiência prática e a isenção prevaleçam sobre critérios informais revendo o actual sistema de avaliação de desempenho para torná-lo mais objectivo e condizente com a realidade das funções exercidas combatendo-se a percepção de subjectividade e o favorecimento?

3. O regime de trabalho por turnos, que inclui plantões nocturnos e jornadas de trabalho que podem ultrapassar as 14 horas, em ambientes de elevado desgaste físico, tem sido apontado como causa de perturbações neurológicas, problemas osteomusculares e esgotamento psicológico. A “sangria” de jovens agentes por razões de saúde e os relatos de situações dramáticas envolvendo colegas indicam a urgência de uma intervenção a nível tutelar. Deste modo que tipos de suportes psicológicos e médicos estão a ser disponibilizados aos trabalhadores das unidades mais pressionadas nomeadamente com a implementação de medidas de prevenção do esgotamento e de redução do stress laboral poderiam ser planeadas e adoptadas?