

Comunicação									
Infraestrutura urbana									
Habitação									
Obras									
Outros									
Total	68	46	88	30	23	24	0	0	0

Situação dos resultados:

A maioria das queixas recebidas na DSAL foi relativa ao “Serviço de pessoal”, tendo estes Serviços adoptado as seguintes medidas de melhoria:

- Destacou pessoal para frequentar em cursos que ajudam a melhorar a imagem e as técnicas de comunicação dos funcionários públicos, a fim de aperfeiçoar as suas técnicas de atendimento;
- Foi chamada a atenção do pessoal de atendimento para as insuficiências em termos de técnicas de comunicação e de atendimento, sendo exigida a melhoria na sua atitude, a optimização da forma de comunicação, para que seja melhorada e elevada de forma contínua a qualidade dos serviços prestados por estes Serviços;
- Foi reiterado junto do pessoal da linha de frente que, na apresentação dos serviços *online*, devem também dar atenção aos serviços proporcionados no local, dando a conhecer aos cidadãos que, para além da plataforma da Conta Única, podem ainda inscrever-se em cursos através do preenchimento de formulário no local. Caso os cidadãos indiquem não saber utilizar o telemóvel, deverá ser impressa e entregue de imediato a informação sobre os cursos aos mesmos;
- Foi alertado às empresas de segurança e os guardas para atenderem o público com urbanidade;
- Apelou-se aos motoristas para terem cuidado na condução e estarem sempre atentos às regras de trânsito, e para o pessoal planear bem os percursos antes das suas deslocações, mantendo a comunicação e coordenação com os motoristas, a fim de evitar alterações de percursos em cima da hora, que possam comprometer a condução segura;
- Foram afixadas regras de segurança rodoviária no piso do parque de estacionamento da Sede destes Serviços onde se encontra a sala de descanso dos motoristas, no local do equipamento de assiduidade e na zona de espera dos elevadores, reforçando assim a consciencialização para a segurança rodoviária dos motoristas destes Serviços.

Além disso, de entre as queixas recebidas, os tipos relativos às “Formalidades”, “Informação sobre serviços” e “Serviços electrónicos” incidiram sobre seis serviços (num total de 8 vezes), pelo que a DSAL fez a revisão dessas sugestões e as respectivas recomendações de melhoria, nomeadamente a optimização das do fluxo de processamento interno e do sistema de serviços *online*, entre outros.

Consoante as sugestões apresentadas pelos cidadãos, a DSAL fez a análise e o estudo, conforme a situação real, tendo implementado medidas de acompanhamento ou planos de melhoria, designadamente o seguinte:

- Optimização das informações de inscrição para os “Teste de nível básico de electricista de reparações”

no *website* destes Serviços, indicando que o requisito de admissão é possuir conhecimentos básicos de electricidade de manutenção, e sugerindo que as pessoas que não possuam os conhecimentos relevantes frequentem primeiro um curso de certificação correspondente. Além disso, no início da sessão preparatória para o exame, os instrutores devem explicar aos candidatos a natureza da mesma, nomeadamente que se destina apenas a dar a conhecer o processo e as regras do exame, não sendo uma formação que ministre conhecimentos abrangentes de electricidade;

- Inclusão no “Regulamento e observações a ter em conta para a realização de testes — Testes de técnicas profissionais” de uma disposição para informar os formandos de que os escadotes de dois degraus que se encontram no laboratório de electricidade se destinam exclusivamente a formandos que necessitem de altura adicional para realizar determinadas operações, não sendo permitido sentar-se sobre eles durante as aulas, de modo a clarificar a finalidade deste equipamento. Simultaneamente, os escadotes de dois degraus foram retirados dos postos de trabalho, sendo disponibilizados apenas mediante solicitação dos formandos que deles necessitem. Os instrutores e o pessoal de apoio destes Serviços devem explicar claramente a sua finalidade e alertar os formandos para que não se sentem na plataforma dos escadotes, sendo esta uma característica de desempenho profissional dos trabalhadores. Os formandos devem obedecer e cumprir de forma consciente;
- Relativamente à actividade do jogo *online* com prémios alusiva ao “Dia Mundial das Competências dos Jovens”, foi reduzida para quatro dígitos a exigência do número do bilhete de identidade dos participantes, tendo uniformizado o procedimento de recolha dos dados pessoais dos participantes apenas com base nas necessidades efectivas para a realização futura de actividades do mesmo género.
- Optimização da descrição textual do estado de inscrição dos serviços de “Cursos de formação profissional” e de “Testes de técnicas profissionais” na plataforma da Conta Única.
- Revisão e optimização do procedimento de levantamento de artigos de segurança e saúde ocupacional, incluindo a contagem e confirmação prévias dos tamanhos e quantidades dos artigos solicitados pelas empresas, de modo a dar prioridade e processar antecipadamente as empresas com maior número e variedade de artigos solicitados, reduzindo assim o tempo de espera no levantamento dos mesmos.
- Na organização de actividades, é incluída uma cláusula de aviso sobre as filmagens realizadas por estes Serviços na página de inscrição ou na descrição da actividade, garantindo assim o direito à informação dos participantes.

Além disso, no que diz respeito às áreas de “actividades comerciais e industriais”, “educação e formação” e “segurança social, serviços e benefícios”, estes Serviços já registou as opiniões relevantes, para que sirvam de referência na futura implementação de medidas de política laboral e na oferta de cursos de formação profissional.

A ADSAL vai continuar a conhecer as necessidades dos cidadãos, através do mecanismo de vigilância, revendo e optimizando as diversas formalidades dos serviços, para aperfeiçoar os procedimentos de trabalho e prestar serviços convenientes e de boa qualidade aos cidadãos.

Eficácia das medidas executadas:

Em relação às medidas já concluídas, não ocorreram situações semelhantes às que as suscitaram, atingindo-se, assim, resultados preliminares positivos; quanto às medidas que ainda estão a ser aplicadas

ou que necessitam de ser continuamente aplicadas, a eficácia ainda carece de ser observada.

Fazendo uma retrospectiva face às medidas implementadas em 2024 pela DSAL, e que ainda se encontram em fase de execução, verifica-se que estão basicamente concluídas, não se tendo já detectado os problemas anteriores, o que demonstra que as medidas adoptadas produziram efeitos.

Estado das medidas em curso:

No que diz respeito às medidas em curso, a DSAL procedeu ao acompanhamento de acordo com o mecanismo estabelecido. Posteriormente, continuar-se-á a fiscalizar a execução das medidas e proceder-se-á, sempre que oportuno, aos ajustamentos necessários, de acordo com o ponto de situação dos trabalhos e as opiniões do público.

Quanto aos outros casos que não sejam do âmbito da DSAL, foi feito o seguinte:

- Encaminhou os pedidos dos cidadãos para os serviços competentes;
- Comunicou aos cidadãos que esse assunto não é do âmbito da DSAL, tendo encaminhado o pedido para o serviço competente;

Para além de ter recebido casos de sugestões, queixas e reclamações, a DSAL recebeu também, entre Janeiro e Dezembro de 2025, um total de 13 casos de elogio, sendo a maioria sobre “serviço de pessoal” (10 casos), e os restantes sobre a “educação e formação” (2 casos) e “procedimentos e formalidades” (1 caso).

Situação geral de queixas e reclamações tratadas em 2025

Tipo: Circuito procedimental dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviço prestado pelos trabalhadores	24			
Ambiente e instalações complementares	1			
Procedimentos e formalidades	6			
Informações dos serviços	1			
Garantias do serviço				
Serviços electrónicos	1			
Informações sobre o desempenho				
Integração de serviços				
Outros				
Total	33	0	0	0

Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias	4 Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde pública				
Ambiente e meteorologia				
Finanças públicas				
Actividades comercial e industrial	19			
Políticas financeira e monetária				
Segurança				
Segurança pública				
Administração pública				
Assuntos jurídicos e notarial				
Segurança social, serviços e benefícios	1			
Educação e formação	4			
Saúde e higiene				
Arte cultural e turismo				
Recreação e desporto				

Tráfego e transportes				
Comunicação				
Infraestrutura urbana				
Habitação				
Obras				
Outros				
Total	24	0	0	0

Situação geral dos resultados:

Em 2025, a DSAL não recebeu nenhum caso de reclamação, e as 57 queixas recebidas foram concluídas e arquivadas dentro do prazo previsto.