

Direcção dos Serviços de Economia

Recepção de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Pessoal	0	0	0	1	4	1	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	3	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	3	1	0	1	4	2	0	0	0
Outros	16	13	4	164	103	76	0	2	0
Total	19	18	4	166	111	79	0	2	0

Resultados do tratamento

Em 2017, a Direcção dos Serviços de Economia (DSE) recebeu 3 casos do âmbito da **“qualidade dos serviços”**. Dos 80 casos recebidos em matéria de **“funções da supervisão das entidades”**, 4 pertencem a “sugestões” e 76 de “queixas”. A DSE adoptou as seguintes medidas de melhoramento:

No âmbito da qualidade dos serviços:

Esta Direcção dos Serviços continua a otimizar os procedimentos da prestação dos serviços ao público e dos trabalhos internos, aumentando a qualidade dos serviços prestados pelos funcionários através de formação.

No âmbito da função da supervisão das entidades:

1. A maioria dos casos de queixas recebidos tem a ver com o funcionamento de estabelecimento industrial. Quanto a esses casos, normalmente, esta Direcção dos Serviços vai, em primeiro lugar, consultar os registos das queixas do referido estabelecimento, vai enviar funcionários, consoante as necessidades, na deslocação ao local para a recolha de provas e contactar a pessoa responsável para saber a situação concreta. Caso tratar de contravenção, as unidades relativas desta Direcção dos Serviços

vão notificar o estabelecimento, do prazo para o aperfeiçoamento, e proceder a verificação do estabelecimento após do prazo. No que respeita aos casos que necessitam de uma investigação mais profunda e da recolha de provas, esses casos vão ser remetidos à Comissão de Vistorias, para iniciarem os exames das queixas, e tendo em conta à necessidade de um período mais longo para concluir os trabalhos de investigação, as unidades relativas vão, em primeiro lugar, responder os titulares de interesse directo ou remeter o caso ao serviço para qual o processo foi encaminhado, notificando do lançamento dos exames de queixas pela esta Direcção dos Serviços e do seu acompanhamento contínuo do andamento de melhoramento. Se a entidade visada está mesmo a cometer uma infracção, esta Direcção dos Serviços vai realizar procedimento de autuação, nos termos da lei.

2. Considerando que se trata de assuntos públicos, administrados no âmbito da função de supervisão da DSE, que apresentam um certo grau de complexidade, esta Direcção dos Serviços solicita a colaboração dos outros serviços públicos consoante as necessidades, a fim de recolher mais provas ou informações para efeitos de tratamento destas.

Em relação a outros casos alheios ao âmbito das funções da DSE, esta Direcção dos Serviços acompanha nas seguintes maneiras:

1. Casos alheios ao âmbito das funções da DSE, esta Direcção dos Serviços vai encaminhar os mesmos às relativas entidades competentes;
2. Os titulares de interesse directo de queixas vão ser notificados sobre o encaminhamento dos casos, fornecendo o número de telefone dos trabalhadores desta Direcção dos Serviços aos titulares de interesse directo, a fim de possibilitar a consulta dos casos pelos titulares de interesse directo.