

# Direcção dos Serviços de Economia

## Recepção de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Pessoal	0	0	0	1	3	5	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	2	0	1	0	0	0
Outros	4	3	3	76	68	53	0	0	0
Total	4	3	3	79	71	59	0	0	0

### Resultados do tratamento

Em 2019, a Direcção dos Serviços de Economia (DSE) recebeu 6 queixas referentes à **“qualidade dos serviços”**. No que diz respeito à **“função de supervisão das unidades”**, foi recebido um total de 56 casos, dos quais, 3 sugestões e 53 queixas. A DSE adoptou as seguintes medidas de melhoramento:

#### No âmbito da qualidade dos serviços:

Os nossos Serviços continuam 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 da DSE:

1. A maioria dos casos de queixas recebidos tem a ver com o funcionamento de estabelecimento industrial. Para este tipo de casos, normalmente, a DSE irá rever primeiro o registo de queixas anteriores do estabelecimento, mandar, consoante as necessidades, pessoal para o estabelecimento a fim de recolher provas e contactar a pessoa responsável para saber a situação. Caso a situação seja leve, o respectivo estabelecimento será notificado para proceder a melhorias dentro do prazo, e a DSE

verificará a situação após o prazo. No que respeita a queixas que necessitam de investigação mais profunda e da recolha de provas, as mesmas serão remetidas à Comissão de Vistorias para iniciar o exame das queixas. Tendo em conta que a conclusão do exame exige um período mais longo, a DSE irá responder primeiro ao reclamante ou ao serviço para o qual o caso foi encaminhado sobre o exame de queixa que já se iniciou e o acompanhamento contínuo, pela DSE, da situação de melhoramento. Caso o acto da entidade visada já constitua a infracção, os nossos Serviços irão instaurar o processo de autuação nos termos legais.

2. Nos últimos anos, o número de queixas relativas à rotulagem dos géneros alimentícios tem vindo a aumentar. Em relação aos casos de violação das leis, a DSE procedeu ao acompanhamento e tratamento dos mesmos nos termos do Decreto-Lei n.º 50/92/M. No intuito de reforçar o conhecimento dos cidadãos sobre a rotulagem dos produtos alimentares, a DSE reforça as acções de divulgação e promoção, distribuindo folhetos de divulgação aos comerciantes durante as inspecções regulares e distribuindo panfletos aos serviços públicos e associações, produzindo também vídeos publicitários e mensagens de voz, para ser transmitidos nas televisões, autocarros, rádios, ecrãs de cristal líquido colocados nos postos fronteiriços, página electrónica oficial e conta pública de WeChat da DSE.
3. 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 solicitará a colaboração dos outros serviços públicos consoante as necessidades, a fim de recolher mais provas ou informações, para efeitos de tratamento dos assuntos.

Em relação a outros casos alheios ao âmbito das funções da DSE, os nossos Serviços vão trata-los de acordo com as seguintes formas:

1. Tratando-se de casos alheios ao âmbito das funções da DSE, os nossos Serviços vão encaminhá-los para outros serviços públicos competentes, para efeitos de acompanhamento;
2. A DSE notificará o titular de interesse directo do encaminhamento do caso, fornecendo-lhe informações de trabalhadores da DSE a contactar, para que o titular de interesse directo possa consultar, a todo o tempo, sobre o andamento do caso.