

# Direcção dos Serviços de Economia

## Recepção de sugestões, queixas e reclamações

| Tipo                         | Sugestões |      |      | Queixas |      |      | Reclamações |      |      |
|------------------------------|-----------|------|------|---------|------|------|-------------|------|------|
|                              | 2013      | 2014 | 2015 | 2013    | 2014 | 2015 | 2013        | 2014 | 2015 |
| Pessoal                      | 0         | 0    | 0    | 0       | 1    | 1    | 0           | 0    | 0    |
| Equipamentos e instalações   | 0         | 1    | 0    | 0       | 0    | 0    | 0           | 0    | 0    |
| Ambiente                     | 0         | 0    | 0    | 0       | 0    | 0    | 0           | 0    | 0    |
| Procedimentos e formalidades | 1         | 1    | 3    | 0       | 0    | 1    | 0           | 0    | 0    |
| Outros                       | 0         | 3    | 16   | 0       | 140  | 164  | 0           | 1    | 0    |
| Total                        | 1         | 5    | 19   | 0       | 141  | 166  | 0           | 1    | 0    |

### Resultados do tratamento

Em 2015, a Direcção dos Serviços de Economia recebeu 5 casos do âmbito da **“qualidade dos serviços”**, distribuindo-se por 4 “sugestões” e 1 “queixas”. Dos 180 casos recebidos em matéria de **“funções da supervisão das entidades”**, 16 pertencem a “sugestões”, 164 de “queixas” e 0 de “reclamações”, no qual a DSE adoptou as seguintes medidas:

#### No âmbito da qualidade dos serviços:

1. Depois de realizada reunião interna de revisão, para evitar que a qualidade dos serviços prestados ao público fosse afectada por procedimento interno, a comunicação entre os trabalhadores dos diferentes departamentos foi melhorada. De outro lado, reforçar a eficácia da comunicação entre os trabalhadores e requerentes, a fim de que os cidadãos possam conhecer melhor o procedimento administrativo e a formalidade do seu requerimento e dominar o andamento deste, aumentando assim a qualidade dos serviços. Até agora não tinha recebido quaisquer queixas relevantes, é visível que a qualidade de comunicação e de serviços foi aumentada;
2. Ao pedir apoio financeiro, a entidade responsável pelo exame e pela proposta de aprovação do mesmo, pode esclarecer previamente aos requerentes que, a esta Direcção dos Serviços vai realizar exame sobre o requerimento, de modo que os requerentes

possam tomar conhecimento prévio sobre o procedimento desta, a fim de diminuir situação de mal-entendido.

3. A partir de Julho de 2015, depois de a correspondente transferência de pessoal dos trabalhadores da linha de frente realizada pelo Departamento da Propriedade Intelectual, o funcionamento dos respectivos trabalhos de atendimento foi bom, não tinha recebido quaisquer queixas, o que demonstrou que a respectiva medida de melhoramento obteve a eficácia.

#### **No âmbito da função da supervisão das entidades:**

1. Nos casos recebidos, alguns deles referem-se que o imposto de consumo deveria ser aumentado, para responder às necessidades da sociedade e em coordenação com a aplicação de medidas de controlo do tabagismo do Governo, o imposto do tabaco foi aumentado em Julho de 2015;
2. Visto que a maioria dos casos recebidos são relacionados com o funcionamento de estabelecimento industrial, normalmente, esta Direcção dos Serviços vai, em primeiro lugar, consultar a história das queixas do mesmo, se necessário, vai enviar funcionários na deslocação ao local para a recolha de provas e contactar com a pessoa responsável para saber a situação concreta. Caso tratar de contravenção, as unidades relativas desta Direcção dos Serviços vão notificar o estabelecimento, o 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 ao serviço para qual o processo foi encaminhado, notificando o 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.
3. Continuar a dar cabal cumprimento dos trabalhos de fiscalização e de acompanhamento, a fim de assegurar que a verba de apoio concedida aos empresários beneficiários seja aplicada para os fins fixados no despacho de concessão. Até agora não se registou quaisquer queixas relativas. Se os empresários visados estão mesmo a cometer uma infracção, vai realizar procedimento de autuação, nos termos da lei.
4. Adoptar como medidas de carácter preventiva, as respectivas subunidades vão incutir aos trabalhadores da linha de frente uma ideia positiva de que, as sugestões e queixas apresentadas pelos cidadãos podem ser consideradas como advertência para a melhoria

contínua e para a auto-revisão. As respectivas subunidades vão continuar transmitir aos trabalhadores desta Direcção dos Serviços conhecimentos relativos aos conteúdos dos “Mecanismos para tratamento de sugestões, queixas e reclamações” e às informações concretas sobre as queixas, através de comunicação quotidiana e reuniões de avaliação, encorajando-lhes a assistir nos cursos relacionados com tratamento de queixas, o que faz com que eles possam ganhar mais conhecimentos e experiências, podendo assim prestar serviços com mais eficácia e de alta qualidade ao público.

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 que acompanham os casos, a fim de possibilitar a consulta, por via telefónica, dos casos encaminhados, pelos titulares de interesse directo.