

# Direcção dos Serviços de Economia

## Recepção de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Pessoal	0	0	0	2	0	1	1	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	3	0	0	140	0	0	1
Total	1	1	5	2	0	141	1	0	1

### Resultados do tratamento

Em 2014, a Direcção dos Serviços de Economia recebeu 3 casos do âmbito da **“qualidade dos serviços”**, distribuindo-se por 2 “sugestões” e 1 “queixas”. Dos 144 casos recebidos em matéria de **“funções da supervisão das entidades”**, 3 pertencem a “sugestões”, 140 de “queixas” e 1 de “reclamações”, no qual a DSE adoptou as seguintes medidas:

#### No âmbito da qualidade dos serviços:

1. Deu continuidade ao reforço da formação dos trabalhadores da linha de frente, designadamente na formação em matérias de técnicas de comunicação e de atendimento, de modo a prestar serviços de alta qualidade ao público;
2. Foi revisto as instruções para os “Procedimentos do Tratamento das Sugestões, Queixas e Reclamações da DSE”, em que esta nova revisão vai especificar claramente as formas de tratamento destinada à recolha do grau de satisfação, a fim de alcançar os requisitos da recolha da satisfação das sugestões do público;
3. Tanto quanto possível, durante o progresso de tratamento das queixas, a recolha de provas e a comunicação devem ser realizadas pelo mesmo investigador e de forma apropriada, evitando preocupações que possam ser causadas aos autores de interesse directo;
4. Em relação à instalação do sistema de gravação telefónica de queixas, as respectivas

unidades estão em continuidade do acompanhamento desses trabalhos.

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

1. Das queixas recebidas, quando detectadas ilegalidades nas respectivas entidades, a DSE especifica, nos termos da lei, e solicitando o tratamento imediato às entidades respectivas;
2. Se a entidade visada está mesmo a cometer uma infracção, esta Direcção dos Serviços vai realizar procedimento de autuação, nos termos da lei. 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;
3. Não verificou actos ilegais relacionados com as queixas apresentadas em alguns dos casos de queixas. Caso os inspectores da DSE verificarem outros actos ilegais, durante a realização das vistorias, vão também depositar grande atenção nestas situações, e irão acusar nos termos da lei, quando se verificam alguém na prática de actos ilícitos;
4. É certo que os assuntos públicos envolventes no âmbito das competências de supervisão desta Direcção dos Serviços, possuem geralmente certa complexidade, entretanto, em algumas situações especiais, é possível que a “equipa responsável” ou a “unidade relativa” haja necessidade de recorrer ajuda de outras unidades ou serviços, para puderem recolher mais provas e informações. Esta Direcção dos Serviços vai solicitar passivamente, por escrito, a participação do pessoal das unidades relativas;
5. Além de convidar os titulares do interesse directo na deslocação à esta Direcção dos Serviços para explicações, face a face, deu-lhes ainda, respostas por escrito;
6. Motivos que levaram o arquivamento dos casos incapazes de serem tratados: parte desses casos foram por falta de elementos para queixa, e após destacado pessoal desta Direcção dos Serviços para conhecer in loco a situação, não foi verificado indícios de ilegalidade ou irregularidade por parte dessas entidades; incorrecto ou impreciso conteúdo de queixa, bem como, queixas apresentadas de forma anónima, em que o pessoal desta Direcção dos Serviços não foi capaz de contactar o titular do interesse directo para conhecer a situação.

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.