

Tipo: Funções de supervisão	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
financeira e monetária									
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administração pública	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Assuntos jurídicos e notariais	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança, serviços e benefícios sociais	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação e treinamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cultura, arte e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trânsito e transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	53	-	-	103	-	-	-

Obs: A partir de 2020, esta Direcção dos Serviços adoptou um novo sistema de indicadores para a estatística de sugestões, queixas e reclamações, pelo que, só mostram dados de 2020

Resultados do tratamento

Em 2020, a Direcção dos Serviços de Economia (DSE) recebeu 162 casos de sugestões, queixas e reclamações. Dos quais, 5 queixas e 1 sugestão pertencem ao âmbito de “Processo dos serviços prestados”. No que toca ao âmbito de “funções de supervisão”, foi recebido um total de 103 queixas e 53 sugestões. Esta Direcção dos Serviços adoptou as seguintes medidas de melhoria:

No âmbito do “processo dos serviços prestados”:

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 das “funções de supervisão”:

A maioria dos casos de queixas recebidos tem a ver com o funcionamento de estabelecimento industrial. Para este tipo de casos, normalmente, esta Direcção dos Serviços 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 os nossos Serviços verificarão 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, 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, por esta Direcção dos Serviços, da situação de melhoramento. Caso o acto da entidade visada já constitua a infracção, esta Direcção dos Serviços irá instaurar o processo de autuação nos termos legais.

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, esta Direcção dos Serviços procede 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, esta Direcção dos Serviços 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 desta Direcção dos Serviços.

Relativamente às medidas de apoio financeiro lançadas devido à epidemia de pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, esta Direcção dos Serviços e o Conselho de Consumidores continuará monitorizar o abastecimento e a variação de preços dos diferentes bens de consumo da população, acompanhando de perto a situação do mercado e tomando as medidas adequadas para garantir a ordem normal do mercado, garantir o fornecimento adequado de bens e preços adequados, no sentido de garantir o abastecimento suficiente dos produtos necessários à vida da população e manter uma variação estável e ordenada dos preços. E no mesmo tempo, vai continuar recolher as opiniões dos cidadãos sobre as diversas medidas de apoio financeiro.

Considerando que se trata de assuntos públicos, administrados no âmbito da função de supervisão desta Direcção dos Serviços, 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, esta Direcção dos Serviços vão tratá-los de acordo com as seguintes formas:

Tratando-se de casos alheios ao âmbito das funções da DSE, esta Direcção dos Serviços vai encaminhá-los para outros serviços públicos competentes, para prestar atenção e proceder tratamento, vai também notificar 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.

Situação geral do tratamento de sugestões, queixas e reclamações em 2020

Tipo: Processo dos serviços prestados	Arquivo	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviços dos trabalhadores	3	-
Ambiente	-	-
Instalações complementares	-	-
Formalidades do processo	3	-
Informação dos serviços prestados	-	-
Garantias de serviço	-	-
Serviços electrónicos	-	-
Informação de desempenho	-	-
Serviço global	-	-
Outros	-	-
Total	6	-

Situação geral dos resultados do tratamento:

Dos casos de sugestão, queixas e reclamações recebidos pelos nossos Serviços, 162 casos já foram tratados e arquivados dentro do prazo.

Tipo: Funções de supervisão	Arquivo	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Saúde pública	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-
Finanças públicas	-	-
Actividades comercial e industrial	155	-
Política financeira e monetária	-	-
Segurança	-	-
Segurança pública	-	-
Administração pública	1	-
Assuntos jurídicos e notariais	-	-
Segurança, serviços e benefícios sociais	-	-
Educação e treinamento	-	-
Saúde	-	-
Cultura, arte e turismo	-	-
Recreação e desporto	-	-
Trânsito e transporte	-	-
Comunicação	-	-
Infraestrutura urbana	-	-
Habituação	-	-
Obras	-	-
Outros	-	-
Total	156	-