

Direcção dos Serviços de Economia

Recepção de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Pessoal	0	0	0	1	1	4	0	0	0
Equipamentos e instalações	1	0	3	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	3	1	0	1	4	0	0	0
Outros	3	16	13	140	164	103	1	0	2
Total	5	19	18	141	166	111	1	0	2

Resultados do tratamento

Em 2016, a Direcção dos Serviços de Economia recebeu 13 casos do âmbito da **“qualidade dos serviços”**, distribuindo-se por 5 “sugestões” e 8 “queixas”. Dos 118 casos recebidos em matéria de **“funções da supervisão das entidades”**, 13 pertencem a “sugestões”, 103 de “queixas” e 2 de “reclamações”, no qual a DSE adoptou as seguintes medidas:

No âmbito da qualidade dos serviços:

1. Intensificação, de forma constante, das acções de formação para o pessoal da linha da frente, em especial, nas áreas de técnicas de comunicação e atendimento, bem como continuação da optimização dos procedimentos administrativos de pedido de serviços, a fim de fornecer serviços com melhor qualidade aos cidadãos.
2. Organização de sessão de esclarecimento sobre a luta contra o branqueamento de capitais destinada ao sector, para apresentar, de forma detalhada, orientações revistas recentemente, obrigações que as empresas devem cumprir, bem como reforçar a consciência das mesmas sobre a luta contra o branqueamento de capitais.
3. Constituição da plataforma pública WeChat da DSE em prol da divulgação externa e sensibilização da informação actualizada da DSE

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 tratam 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.