



# SHOWCASING DE BOAS PRÁTICAS

Gestão da Mudança

Central de Atendimento para o RJACSR

Cooperação entre Organismos

Ciclo de Seminários de Capacitação  
de Interlocutores no âmbito do RJACSR

---

A DSCSR, integrada na **Direção-Geral das Atividades Económicas**, do Ministério da Economia, assume o apoio à formulação, implementação e avaliação de políticas públicas para o comércio, serviços e restauração.

À DSCSR compete entre outras:

- A implementação do Regime Jurídico de Acesso e Exercício da Atividade de Comércio, Serviços e Restauração (RJACSR), anexo ao Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de janeiro:
  - Contribuir para a facilitação dos procedimentos de acesso e exercício das atividades económicas, viabilizando assim um ambiente institucional favorável à inovação e competitividade.

A DSCSR é composta por 20 mulheres e 9 homens:

- 21 técnicos superiores (13 mulheres e 8 homens) com uma média de 48 anos de idade;
  - 4 destes técnicos superiores ocupam cargos de chefia (um diretor de serviços e três chefes de divisão);
- 7 assistentes técnicos (6 mulheres e 1 homem) com uma média de 52 anos de idade;
- 1 assistente operacional, mulher com 61 anos.

# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Principais acontecimentos

---

A Portaria n.º 316/2015, de 30 de setembro, determinou a formação de uma nova Estrutura Orgânica, a DSCSR que reuniu as competências anteriormente dispersas por duas Direções de Serviços, concentrando as competências de implementação, monitorização e avaliação de todas as áreas económicas do **RJACSR**;

- As equipas foram integradas, e distribuídas as competências em conformidade com os perfis.

# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Principais acontecimentos

---

A DSCSR realizou em 2016 um profundo processo de mudança organizacional, dando origem à implementação de uma **Central de Atendimento** exclusivamente definida para dar resposta à necessidade de informação dos operadores económicos, câmaras municipais e outras entidades com intervenção no RJACSR.

# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Objetivos

---

- Centralizar num único ponto, todos os contactos com o exterior, essencialmente operadores económicos e municípios;
- Encontrar as principais lacunas no atendimento realizado e dar resposta eficiente e eficaz à necessidade de informação sobre o RJACSR.

# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Caracterização da equipa

---

### ***Front office:***

- Atendimento telefónico: assegurado por 1 técnico superior, 3 assistentes técnicos e 1 assistente operacional.
- Número telefónico único, com 5 temas específicos do RJACSR;

### ***Back office:***

- Nível mais especializado através da receção e resposta por e-mail: assegurado por 2 técnicos superiores com competências jurídicas.

# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Recursos

---

- Guia de Apoio à Aplicação do RJACSR, como instrumento de gestão do conhecimento;
- Formação interna, em contexto de trabalho, dirigida aos técnicos de atendimento;
- Modelo de monitorização de registo de atendimentos.



# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Resultados obtidos

---

### ***Front office:***

Entre 2016 e 2017 a Central de Atendimento respondeu a **10656** chamadas, provenientes essencialmente de operadores económicos e municípios.

### ***Back office:***

No período compreendido entre 2016 e 2017 o volume de respostas a e-mails representou **1260** interações. O tempo de resposta, em média, foi de 24 horas.

# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Êxito da boa prática

---

### **Requalificação de funcionários:**

Adaptação a novas funções, face às novas necessidades de prestação de informação.

### **Formação:**

Permitiu respostas mais eficientes às solicitações de informação.

### **Uniformização da informação:**

A equipa técnica especializada a quem compete a resposta às solicitações via e-mail, trabalha em proximidade com a equipa de atendimento telefónico, permitindo maior articulação do conhecimento.

### **Proximidade:**

Viabilização de um contacto direto com a realidade e a perceção das dificuldades e preocupações sentidas pelos operadores económicos.

# Gestão da Mudança

## Central de Atendimento: Desafios

---

- A requalificação dos recursos humanos;
- Mudança no enquadramento funcional, implicando a transição para um modelo de gestão focado no "cliente" e a consciência de que o desempenho é avaliado por resultados quantitativos e qualitativos;
- A insuficiência de competências técnicas ao nível do atendimento e do conhecimento do RJACSR.

# Cooperação entre Organismos

## Ciclo de Seminários: Principais Acontecimentos

---

Na nota preambular do Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de janeiro, que aprova o RJACSR, é referida a necessidade de:

“...uma cooperação próxima e exigente entre a Administração Central e os Municípios...”

# Cooperação entre Organismos

## Ciclo de Seminários: Objetivos

---

- Criar um instrumento de formação que permitisse melhorar a eficácia, eficiência e qualidade da aplicação do RJACSR;
- Proporcionar a partilha de conhecimentos entre a administração central e local;
- Promover a aquisição de conhecimentos sobre os procedimentos de acesso, exercício e fiscalização das atividades de comércio, serviços e restauração assim como, legislação conexa e subsidiária.

# Cooperação entre Organismos

## Ciclo de Seminários: Caracterização da equipa

---

A equipa é constituída por 10 elementos:

- 1 diretor de serviços;
- 1 chefe de divisão;
- 8 técnicos superiores.

# Cooperação entre Organismos

## Ciclo de Seminários: Recursos

---

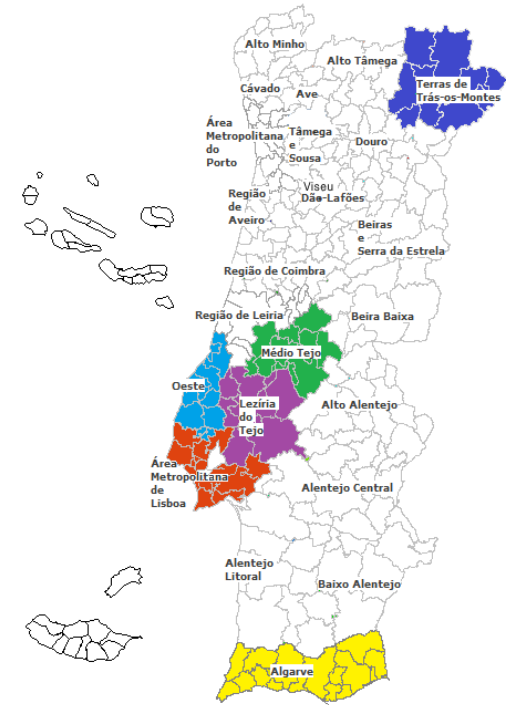
- Cooperação entre a DSCSR, a Agência para a Modernização Administrativa e a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica;
- Participação de uma investigadora, na área do direito comercial e económico, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (CEDOUA);
- Os técnicos da DSCSR ministraram os conteúdos;
- Parcerias com as diversas Comunidades Intermunicipais (CIM) e Área Metropolitana de Lisboa (AML).

# Cooperação entre Organismos

## Ciclo de Seminários: Resultados obtidos

### Participação:

- 70 Municípios de 5 CIM (CIM Oeste; CIM Algarve; CIM Médio Tejo; CIM Lezíria do Tejo; CIM Trás-os-Montes) e Área Metropolitana de Lisboa;
- 304 trabalhadores envolvidos na formação.





# Cooperação entre Organismos

## Ciclo de Seminários: Êxito da boa prática

---

- Equipa de trabalho que assegurou o design e execução do projeto;
- Cooperação/ parceria com as CIM e AML;
- Cooperação dos elementos da AMA e da ASAE, instituições envolvidas na aplicação do RJACSR, permitindo abordagens mais abrangentes nos domínios da tramitação eletrónica e fiscalização;

# Cooperação entre Organismos

## Ciclo de Seminários: Desafios

---

- Multiplicidade de legislações conexas e subsidiárias;
- Deslocações das equipas;
- Divulgação da iniciativa;
- Gestão do processo.

## Plataforma Comunicar ao Consumidor:

<https://comunicarconsumidor.gov.pt>

- Permite disponibilizar gratuitamente, ao agente económico, os dísticos de informação ao consumidor necessários ao exercício da sua atividade.

## Abrir um Restaurante: <http://www.dgae.gov.pt?cr=15290>

- “Guia prático para o início e exercício da atividade de Restauração ou de Bebidas”. Este guia destina-se a todos os que pretendem abrir um restaurante, café, bar, ou outro tipo de estabelecimento de restauração ou de bebidas.

### **Lojas com História:**

Plataforma de informação sobre estabelecimentos comerciais de interesse histórico e cultural ou social, que terá como base um inventário nacional enquanto elemento agregador de conhecimento e divulgação das lojas com história.

### **Mapa para o Comércio, Serviços e Restauração:**

Tem como objetivo criar uma ferramenta georreferenciada, disponível *online*, com informação sobre os estabelecimentos comerciais e de serviços existentes no território nacional.

- Permitirá à Administração Pública monitorizar, avaliar e definir políticas públicas para os setores do comércio, serviços e restauração;
- Aos agentes económicos uma melhor avaliação e identificação de oportunidades de negócio nestes setores de atividade.

# Outros Projetos

## Candidatura SAMA

---

### **Artes e Ofícios Tradicionais:**

Permitirá caracterizar o setor e identificar a rede comercial que serve as unidades produtivas artesanais e artesãos, permitindo assim aferir tendências de crescimento, onde se deverá identificar a capacidade de inovação, ou de extinção de atividades.

### **Avaliação das políticas públicas de regulamentação das atividades de comércio, serviços e restauração:**

O projeto, decorre da necessidade de avaliação das políticas públicas, e tem como objetivo:

- Reduzir os encargos criados pela legislação;
- Criar um instrumento para melhorar as práticas legislativas e, conseqüentemente, a qualidade dos atos legislativos.

## **Espaço Comerciante + Simplex:**

Este espaço constituiu-se pela necessidade de disponibilizar, num único canal de comunicação *online*, informação relevante para o agente económico dos setores do comércio, serviços e restauração.



# Obrigado

Direção de Serviços do Comércio, Serviços e Restauração

Diretor de Serviços

Paulo Simões

[paulo.simoese@dgae.min-economia.pt](mailto:paulo.simoese@dgae.min-economia.pt)

E-mail para informações sobre Comércio, Serviços e Restauração

[rjacsr.apoio@dgae.min-economia.pt](mailto:rjacsr.apoio@dgae.min-economia.pt)

Tel: 21 791 92 00