

**Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento
Tecnológico**
Recepção de sugestões, queixas e reclamações

| Tipo: Processo dos serviços prestados | Sugestões | | | Queixas | | | Reclamações | | |
|--|-----------|------|------|---------|------|------|-------------|------|------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Serviços dos trabalhadores | - | - | - | - | 3 | 2 | - | - | - |
| Ambiente | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Instalações complementares | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Formalidades do processo | - | 1 | - | - | 2 | - | - | - | - |
| Informação dos serviços prestados | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Garantias de serviço | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Serviços electrónicos | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Informação de desempenho | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Integração de serviços | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Outros | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | - | 1 | - | - | 5 | 2 | - | - | - |

| Tipo: Funções de supervisão | Sugestões | | | Queixas | | | Reclamações | | |
|------------------------------------|-----------|------|------|---------|------|------|-------------|------|------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Saúde pública | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| Ambiente e meteorologia | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Finanças públicas | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Actividades comercial e industrial | - | 52 | 38 | - | 103 | 88 | - | - | - |

| Tipo: Funções de supervisão | Sugestões | | | Queixas | | | Reclamações | | |
|--|-----------|------|------|---------|------|------|-------------|------|------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Política financeira e monetária | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Segurança | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Segurança pública | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Administração pública | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - |
| Assuntos jurídicos e notariais | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Segurança, serviços e benefícios sociais | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Educação e formação | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Saúde | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Cultura, arte e turismo | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Recreação e desporto | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Trânsito e transporte | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Comunicação | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Infraestrutura urbana | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Habitação | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Obras | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Outros | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total | - | 53 | 39 | - | 103 | 89 | - | - | - |

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 estão mostrados dados de 2020 e 2021.

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Em 2021, a Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico (DSED) recebeu 130 casos de sugestões, queixas e reclamações. Dos quais, 2 casos pertencem ao âmbito de “Processo dos serviços prestados”. No que toca ao âmbito de “Funções de supervisão”, foi recebido um total de 89 queixas e 39 sugestões. Os nossos Serviços adoptaram as seguintes medidas de melhoramento:

No âmbito do “Processo dos serviços prestados”:

A DSED 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, a DSEDT irá rever primeiro o registo de queixas anteriores do estabelecimento, enviando, consoante as necessidades, pessoal ao estabelecimento para recolha de provas e contactando o responsável para se inteirar da situação. Caso a situação seja relativamente leve, será notificado o respectivo estabelecimento para proceder a melhorias dentro do prazo fixado, e a DSEDT procederá, após o prazo, à verificação. No que respeita a queixas que necessitam de investigação mais profunda e de 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, a DSEDT irá responder primeiro ao reclamante ou ao serviço competente para o qual foi transferido o caso, notificando-o de que já se iniciou o exame de queixa e tem vindo a ser dado acompanhamento à respectiva situação de melhoria. Em caso de infracção da entidade reclamada, esta Direcção dos Serviços procederá, nos termos da lei, ao processo de acusação.

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, a DSEDT procedeu 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 géneros alimentícios, esta Direcção dos Serviços reforça as acções de sensibilização e divulgação, distribuindo folhetos de divulgação aos comerciantes durante as inspecções regulares, aos serviços públicos e às associações, produzindo também vídeos publicitários e mensagens de voz, para serem transmitidos nas televisões, autocarros, rádios, ecrãs de cristal líquido colocados nos postos fronteiriços, página electrónica oficial e conta pública de WeChat da DSEDT.

Relativamente às medidas de apoio financeiro lançadas devido à epidemia de pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, a DSEDT e o Conselho de Consumidores monitorizarão de forma contínua o abastecimento e a variação dos preços dos diferentes produtos de primeira necessidade, acompanhando de perto a situação do mercado e tomando as medidas adequadas, no sentido de garantir a ordem normal do mercado, assegurar o abastecimento suficiente dos produtos necessários à vida da população e manter a estabilidade dos preços dos mesmos. E ao mesmo tempo, vai continuar a recolher as opiniões dos cidadãos com vista à optimização das diversas medidas de apoio financeiro.

Tendo em conta a complexidade dos assuntos públicos, que dizem respeito ao âmbito das funções de supervisão da DSEDT, a mesma recorrerá à ajuda dos outros serviços públicos consoante as necessidades, a fim de recolher mais provas ou informações, para efeitos de tratamento dos assuntos.

Relativamente a outros casos não relacionados com as competências da DSEDT, tomamos as seguintes medidas de acompanhamento:

Quanto aos casos não relacionados com as competências da DSEDT, esta Direcção dos Serviços vai encaminhá-los para outros serviços públicos competentes para efeitos de acompanhamento e tratamento. Nesse contexto, será notificado o interessado da situação do respectivo caso, fornecendo-lhe informações de trabalhadores da DSEDT a contactar, para que o mesmo possa consultar, a qualquer momento, o andamento do caso.

Situação geral do tratamento de sugestões, queixas e reclamações em 2021

| Tipo: Processo dos serviços prestados | Arquivo | |
|--|---------------------------------------|--|
| | Concluídas no prazo de 45 dias | Concluídas fora do prazo de 45 dias |
| Serviços dos trabalhadores | 2 | - |
| Ambiente | - | - |
| Instalações complementares | - | - |
| Formalidades do processo | - | - |
| Informação dos serviços prestados | - | - |
| Garantias de serviço | - | - |
| Serviços electrónicos | - | - |
| Informação de desempenho | - | - |
| Integração de serviços | - | - |
| Outros | - | - |
| Total | 2 | - |

| Tipo: Funções de supervisão | Arquivo | |
|--|--|---|
| | Conclu ídas no prazo de 45 dias | Conclu ídas fora do prazo de 45 dias |
| Saúde pública | 1 | - |
| Ambiente e meteorologia | - | - |
| Finanças públicas | - | - |
| Actividades comercial e industrial | 126 | - |
| Política financeira e monetária | - | - |
| Segurança | - | - |
| Segurança pública | - | - |
| Administração pública | 1 | - |
| Assuntos jurídicos e notariais | - | - |
| Segurança, serviços e benefícios sociais | - | - |
| Educação e formação | - | - |
| Saúde | - | - |
| Cultura, arte e turismo | - | - |
| Recreação e desporto | - | - |
| Trânsito e transporte | - | - |
| Comunicação | - | - |
| Infraestrutura urbana | - | - |
| Habitação | - | - |
| Obras | - | - |
| Outros | - | - |
| Total | 128 | - |

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Em 2021, esta Direcção dos Serviços recebeu um total de 130 queixas e sugestões. Todas foram tratadas e arquivadas de acordo com os prazos previstos.