

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

Tipo: Processo dos serviços prestados	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviços dos trabalhadores	-	-	-	3	2	1	-	-	-
Ambiente	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instalações complementares	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Formalidades do processo	1	-	-	2	-	1	-	-	-
Informação dos serviços prestados	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Garantias de serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação de desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Tipo: Funções de supervisão	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Saúde pública	-	-	1	-	1	2	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	52	38	2	103	88	60	-	-	-

Tipo: Funções de supervisão	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Política financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administração pública	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Assuntos jurídicos e notariais	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança, serviços e benefícios sociais	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação e formação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Cultura, arte e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Trânsito e transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	53	39	3	103	89	63	-	-	-

#### **Situação geral sobre o resultado do tratamento:**

Em 2022, a Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico (DSEDT) recebeu 68 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 63 queixas e 3 sugestões. Os nossos Serviços adoptaram as seguintes medidas de melhoramento:

#### **No âmbito do “Processo dos serviços prestados”:**

A DSEDT 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 revê primeiro o registo de queixas anteriores do estabelecimento, enviando, consoante as necessidades, pessoal ao estabelecimento para recolha de provas e contacto com o responsável para se inteirar da situação. Caso a situação seja mais 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.

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 2022

<b>Tipo: Processo dos serviços prestados</b>	<b>Arquivo</b>	
	<b>Concluídas no prazo de 45 dias</b>	<b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b>
Serviços dos trabalhadores	1	-
Ambiente	-	-
Instalações complementares	-	-
Formalidades do processo	1	-
Informação dos serviços prestados	-	-
Garantias de serviço	-	-
Serviços electrónicos	-	-
Informação de desempenho	-	-
Integração de serviços	-	-
Outros	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

<b>Tipo: Funções de supervisão</b>	<b>Arquivo</b>	
	<b>Concluídas no prazo de 45 dias</b>	<b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b>
Saúde pública	3	-
Ambiente e meteorologia	-	-
Finanças públicas	-	-
Actividades comercial e industrial	61	1
Política financeira e monetária	-	-
Segurança	-	-
Segurança pública	-	-
Administração pública	1	-
Assuntos jurídicos e notariais	-	-
Segurança, serviços e benefícios sociais	-	-
Educação e formação	-	-
Saúde	1	-
Cultura, arte e turismo	-	-
Recreação e desporto	-	-
Trânsito e transporte	-	-
Comunicação	-	-
Infraestrutura urbana	-	-
Habituação	-	-
Obras	-	-
Outros	-	-
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>1</b>

## **Situação geral sobre o resultado do tratamento:**

Entre as queixas e sugestões recebidas, em 2022, pela Direcção dos Serviços, 67 foram tratadas e arquivadas de acordo com os prazos previstos, enquanto 1 foi concluída fora do prazo previsto, devido ao encerramento dos serviços públicos durante o período da epidemia da pneumonia do novo tipo de coronavírus.