

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

Tipo: Processo dos serviços prestados	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviços dos trabalhadores	-	-	-	2	1	1	-	-	-
Ambiente e Instalações complementares	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Formalidades do processo	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Informação dos serviços prestados	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Garantias de serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação de desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração de serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	2	2	2	2	-	-	-

Tipo: Funções de supervisão	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Saúde pública	-	1	-	1	2	-	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	38	2	5	88	60	50	-	-	-

Tipo: Funções de supervisão	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	39	3	5	89	63	50	-	-	-

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

As queixas recebidas pela Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico (DSED) estão, principalmente, relacionadas com as actividades comercial e industrial. A DSED já tomou as seguintes medidas de melhoria:

1. A fim de reforçar os conhecimentos dos residentes sobre a rotulagem dos produtos alimentares e a publicidade problemática, a DSED reforçou as respectivas acções de divulgação e promoção, tendo sido produzidos cartazes, vídeos e áudios promocionais para efeitos de divulgação nos diversos meios de comunicação;

2. A DSED reforçou a inspecção e alertou os empresários comerciais para não venderem produtos com descrições falsas e produtos inseguros.

Resultados obtidos pelas medidas concluídas:

Os residentes aprofundaram os seus conhecimentos referentes à rotulagem dos produtos alimentares, aos produtos alimentares e publicidade sob suspeitos de terem problemas, caso se deparem com casos suspeitos, os residentes tomam a iniciativa de denunciar à DSED, de outro lado, os comerciantes prestam mais atenção à rotulagem dos produtos alimentares e à segurança dos produtos.

Por outro lado, de entre as queixas recebidas pela DSED, houve 1 caso relacionado com "Serviços dos trabalhadores" e 1 caso relacionado com "Formalidades do processo", a DSED adoptou as seguintes medidas para melhorar a situação:

1. A DSED tem mantido comunicação com os interessados e prestado apoio na resolução dos respectivos problemas técnicos;
2. A DSED revê e reforça continuamente a formação do pessoal e aperfeiçoa as medidas, a fim de melhorar os respectivos trabalhos.

Quanto aos casos não relacionados com as competências da DSED, esta Direcção dos Serviços vai encaminhá-los para outros serviços públicos competentes para efeitos de acompanhamento e tratamento.

Situação geral do tratamento de sugestões, queixas e reclamações em 2023

Tipo: Processo dos serviços prestados	Arquivo	
	Concluídas no prazo de 45 dias	Concluídas fora do prazo de 45 dias
Serviços dos trabalhadores	1	-
Ambiente e Instalações complementares	-	-
Formalidades do processo	1	-
Informação dos serviços prestados	2	-
Garantias de serviço	-	-
Serviços electrónicos	-	-
Informação de desempenho	-	-
Integração de serviços	-	-
Outros	-	-
Total	4	-

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	53	2
Política financeira e monetária	-	-
Segurança	-	-
Segurança pública	-	-
Administração pública	-	-
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	2

Situação geral sobre o resultado do tratamento:

Entre as queixas e sugestões recebidas em 2023 pela DSEDТ, 57 foram tratadas e arquivadas de acordo com os prazos previstos, enquanto 2 foram concluídas fora do prazo previsto, sendo os motivos principais os seguintes:

1. A DSEDТ enviou várias vezes pessoal ao local alvo da queixa para proceder à fiscalização *in loco*, mas não conseguiu entrar na respectiva fracção autónoma, o que resultou no atraso do tratamento;

2. Sendo necessário aguardar pela conclusão de obras de melhoramento da fábrica reclamada, a DSEDТ apenas pode arquivar o caso quando for garantido que a fábrica está em conformidade com as disposições legais, o que levou que o caso em causa não foi concluído no prazo previsto.

Face ao exposto, a DSEDТ procedeu ao seguinte acompanhamento e aperfeiçoamento:

A maioria dos casos de queixa recebidos tem a ver com o funcionamento de estabelecimento industrial. Para este tipo de casos, normalmente, a DSEDТ 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 melhoria dentro do prazo fixado, e a DSEDТ 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 DSEDТ 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.