

## Fundo de Desenvolvimento da Cultura

### Situação geral de sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2023

| <b>Procedimento de serviço</b> |                  |             |                |             |                    |             |
|--------------------------------|------------------|-------------|----------------|-------------|--------------------|-------------|
|                                | <b>Sugestões</b> |             | <b>Queixas</b> |             | <b>Reclamações</b> |             |
|                                | <b>2022</b>      | <b>2023</b> | <b>2022</b>    | <b>2023</b> | <b>2022</b>        | <b>2023</b> |
| <b>Formalidades</b>            | 3                | --          | 1              | --          | 14                 | --          |
| <b>Serviços electrónicos</b>   | --               | --          | --             | 1           | --                 | --          |
| <b>Total</b>                   | <b>3</b>         | <b>--</b>   | <b>1</b>       | <b>1</b>    | <b>14</b>          | <b>--</b>   |

| <b>Funções de fiscalização</b> |                  |             |                |             |                    |             |
|--------------------------------|------------------|-------------|----------------|-------------|--------------------|-------------|
|                                | <b>Sugestões</b> |             | <b>Queixas</b> |             | <b>Reclamações</b> |             |
|                                | <b>2022</b>      | <b>2023</b> | <b>2022</b>    | <b>2023</b> | <b>2022</b>        | <b>2023</b> |
| <b>Cultura e artes/turismo</b> | 7                | 34          | --             | 90          | --                 | 32          |
| <b>Total</b>                   | <b>7</b>         | <b>34</b>   | <b>--</b>      | <b>90</b>   | <b>--</b>          | <b>32</b>   |

#### Situação geral dos resultados de tratamento

O Fundo de Desenvolvimento da Cultura (FDC) recebeu, em 2023, um total de 157 casos de sugestões, queixas e reclamações, sendo todos os casos tratados dentro do prazo de 45 dias.

#### Eficácia da medida

As sugestões, queixas e reclamações recebidas pelo FDC referem-se principalmente aos procedimentos de aprovação e fiscalização de apoio financeiro, bem como as instituições financiadas. No que se refere às sugestões e queixas, o FDC tem vindo a comunicar com o sector para otimizar os procedimentos de aprovação e fiscalização e, ao mesmo tempo, realizar a fiscalização às instituições ou actividades financiadas em conformidade com os regulamentos dos respectivos planos de apoio financeiro. Relativamente às reclamações, referem-se principalmente aos resultados da concessão e da fiscalização, o que foi efectuado o respectivo tratamento de acordo com os procedimentos estabelecidos, de modo a garantir o uso razoável do erário público.