



Faculdade de Engenharia

Departamento de Engenharia Electrotécnica

Licenciatura em Engenharia Informática

Trabalho de Licenciatura

**Desenvolvimento de um sistema de gestão de denúncias contra infractores dos
direitos do consumidor**

Caso de Estudo:

INAE – Inspeção Nacional das Actividades Económicas

Autora:

Hasmukh, Daneicha

Supervisor:

Lic. Vali Jafar Issufo

Maputo, Dezembro de 2023



Faculdade de Engenharia

Departamento de Engenharia Electrotécnica

Licenciatura em Engenharia Informática

Trabalho de Licenciatura

**Desenvolvimento de um sistema de gestão de denúncias contra infractores dos
direitos do consumidor**

Caso de Estudo:

INAE – Inspeção Nacional das Actividades Económicas

Autora:

Hasmukh, Daneicha

Supervisor:

Dr. Vali Jafar Issufo

Maputo, Agosto de 2023



Faculdade de Engenharia

Departamento de Engenharia Electrotécnica

Licenciatura em Engenharia Informática

Trabalho de Licenciatura

**Desenvolvimento de um sistema de gestão de denúncias contra infractores dos
direitos do consumidor**

Caso de Estudo:

INAE – Inspecção Nacional das Actividades Económicas

Autora:

Hasmukh, Daneicha

Supervisor:

Dr. Vali Jafar Issufo

Maputo, Agosto de 2023



UNIVERSIDADE
E D U A R D O
MONDLANE

FACULDADE DE ENGENHARIA

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELECTRÓTECNICA

TERMO DE ENTREGA DE RELATÓRIO DE TRABALHO DE LICENCIATURA

Declaro que a estudante **Daneicha Hasmukh** entregou no dia ____ / ____ / 2023 as ____ cópias do relatório do seu Trabalho de Licenciatura com a referência: 2023EITLD ____ intitulado: Desenvolvimento de um sistema de gestão de denúncias contra infractores dos direitos do consumidor.

Maputo, ____ de ____ de 2023

A Chefe da Secretaria



FACULDADE DE ENGENHARIA

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELECTRÓTECNICA

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro sob compromisso de honra que o presente trabalho é resultado da minha investigação e foi concebido com o objectivo único de obter o grau de Licenciatura em Engenharia Informática na Faculdade de Engenharia da Universidade Eduardo Mondlane.

Maputo, ____ de ____ de 2023

A Autora

(Daneicha Hasmukh)

Dedicatória

*Aos meus pais **Hasmukh Rugnath** e **Jyotsana Himatlal**,
ao meu irmão **Hikesh Hasmukh**, e ao meu marido **Rishi Raichura***

*Pelo amor incondicional e por tudo o que significam para mim e
pela força que me proporcionaram, para poder alcançar os meus objectivos.*

*Este sucesso não é meu somente, mas também o resultado
do esforço destas pessoas que foram, durante toda a
minha vida, a minha fonte de inspiração e sempre o serão.*

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero agradecer a Deus pela saúde, força, inspiração e espírito de perseverança por ele proporcionado.

Agradeço aos meus pais, **Hasmukh Rugnath e Jyotsana Himatlal** e ao meu irmão **Hikesh Hasmukh**, porque sem eles nada teria sido possível, desde o meu nascimento até à faculdade, não me esquecendo dos desafios futuros, que sem dúvida, eles irão continuar a ter um papel muito importante.

A minha cunhada **Honey Bhanji** e ao meu sobrinho **Vihaan Hikesh Hasmukh** pela atenção, apoio e carinho.

Agradeço ao meu marido **Rishi Raichura**, amor da minha vida, pelo apoio incondicional e incentivo, nas horas difíceis, por me ter estimulado, durante todo esse tempo, e compreendido a minha ausência, devido ao tempo dedicado aos estudos.

Aos meus docentes da Faculdade de Engenharia da UEM que, durante o curso, transmitiram-me, os conhecimentos teóricos e práticos usados para a realização do presente trabalho.

Agradeço ao meu supervisor, **Dr. Vali Jafar Issufo**, pela partilha de conhecimento e pela dedicação ao longo desta jornada.

Aos meus colegas, amigos, familiares e todos os outros que, de forma directa ou indirecta, deram o seu contributo e incentivaram-me no sentido de ultrapassar os diversos desafios que enfrentei, ao longo do curso.

A todos, o meu muito obrigado.

RESUMO

Ao longo do tempo, as relações de consumo têm ganhado cada vez mais relevância, impulsionadas pela facilidade com que os consumidores podem agora adquirir produtos ou serviços. O consumo tem aumentado a um ritmo acelerado, por vezes até de forma exagerada, o que tem levado ao surgimento de problemas nestas relações de consumo. Com base neste princípio, o objectivo deste trabalho foi propor um sistema de informação para a gestão e atendimento às reclamações dos direitos do consumidor, em Moçambique. Para alcançar o propósito geral do estudo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, para compreender as técnicas e modelos adoptados para lidar com os consumidores, os prestadores de serviços e as denúncias que podem surgir da relação entre os mesmos. Também foi realizado um estudo de campo para observar o impacto da falta de um mecanismo eficiente para o tratamento de denúncias, utilizando técnicas de recolha de dados como entrevistas. Finalmente, como resultado da pesquisa, desenvolveu-se um modelo baseado num sistema informático para atender às denúncias.

Palavras-chave: direitos, *consumidor*, *denúncia*, *protecção*, *sistemas informáticos*.

Abstract

Over time, consumer relations have gained more and more relevance, driven by the ease with which consumers can now acquire products or services. Consumption has increased at a fast pace, sometimes even in an exaggerated manner, which has led to the emergence of problems in these consumer relations. Based on this principle, the objective of this work was to propose an information system for managing and addressing consumer rights complaints in Mozambique. To achieve the general purpose of the study, a literature search was conducted to understand the techniques and models adopted to deal with consumers, service providers and complaints that may arise from the relationship between them. A field study was also conducted to observe the impact of the lack of an efficient mechanism for handling complaints, using data collection techniques such as interviews. Finally, as a result of the research, a model was developed based on a computer system for handling complaints.

Keywords: rights, consumer, complaint, protection, computer systems.

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização	1
1.2. Definição do Problema.....	2
1.3. Justificativa	2
1.4. Objectivos	3
1.4.1. Objectivo Geral.....	3
1.4.2. Objectivos específicos.....	3
1.5. Metodologias de pesquisa	3
1.5.1. Classificação de metodologia de pesquisa.....	4
1.5.2. Técnicas de colecta de dados	5
1.6. Organização do Trabalho.....	6
2. REVISÃO DA LITERATURA	7
2.1. Protecção ao Consumidor	7
2.1.1. Origens históricas do direito do consumidor	7
2.1.2. Relação de consumo; definição e aplicação do código de Defesa do consumido	8
2.1.3. Conceito de consumidor e fornecedor	8
2.1.4. Desenvolvimento das relações entre fornecedor e consumidor.....	9
2.1.5. Caracterização da relação de consumo.....	11
2.1.6. Sujeitos da relação de consumo	11
2.1.7. Objectos da relação de consumo	11
2.1.8. Vulnerabilidade do consumidor	12
2.2. Vivendo em um Mundo Conectado: As TICs no nosso Dia-a-dia.....	12
2.3. Conceito de Reclamação e denúncia	14
2.4. Direitos do Consumidor.....	15
2.5. Constitucionalidade dos direitos do consumidor	16

2.6. Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor	17
2.7. Protecção do consumidor no âmbito das transacções electrónicas e lei consumidor em Moçambique	17
2.8. <i>Web Development</i>	19
3. CASO DE ESTUDO	24
3.1. A Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE)	24
3.2. Descrição do modelo actual da denúncia do consumidor	25
3.3. Constrangimentos do Modelo actual de Denúncia do consumidor	28
4. PROPOSTA DE SOLUÇÃO	28
4.1. Descrição da proposta de solução	28
4.2. Especificação da solução.....	31
4.2.1. Ferramentas e Tecnologias de Desenvolvimento	31
4.2.2. Metodologias de desenvolvimento.....	32
4.2.3. Identificação dos Interessados.....	33
4.2.4. Requisitos	33
4.2.5. Requisitos Funcionais.....	34
4.2.6. Requisitos não Funcionais.....	35
4.2.7. Actores.....	36
4.2.8. Casos de Usos.....	37
4.2.9. Diagrama de Classes.....	40
4.2.10. Diagrama de Implementação.....	40
4.2.11. Protótipo	41
5. CONSTRANGIMENTOS, CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	50
5.1. Constrangimentos	50
5.2. Conclusão	50
5.2. Recomendações	51
BIBLIOGRAFIA.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Situação actual	27
Figura 2: Proposta de solução	30
Figura 3: Diagrama de Classes	40
Figura 4: Diagrama de Implementação	41
Figura 5: Portal de Reclamações, Denúncias e Queixas	42
Figura 6: Página de Login para o Painel de Administrado.....	42
Figura 7: Painel de Inicial de INAE	43
Figura 8: Lista de Reclamações	44
Figura 9: Visualização da Reclamação	45
Figura 11: Encaminhamento de Reclamação	46
Figura 12: Lista de Denúncias	47
Figura 13: Lista de Queixas.....	48
Figura 10: Quem somos	49
Figura 14: Formulário para Reclamação, denúncia, e queixa	A3.2
Figura 15: Formulário do Desfecho da Reclamação.....	A3.3
Figura 16: Formulário do Modelo de controle interno das reclamações e denúncias	A3.4
Figura 17: Formulário de fiscalização	A3.6
Figura 18: Formulário de Notificação para uma Empresa ou Estabelecimento	A3.7
Figura 19: Formulário do Exercício Penal	A3.8
Figura 20: Formulário de Auto de Noticias	11
Figura 21: Formulário Auto de cativação.....	12
Figura 22: Formulário Auto de Destruição	13

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Exemplos de frameworks de desenvolvimento web mais usadas	22
Tabela 2: Tempo de espera da INAE	26
Tabela 3: Requisitos Funcionais.....	34
Tabela 4: Requisitos não Funcionais.....	35
Tabela 5: Actores	36
Tabela 6: Registar Denúncia	37
Tabela 7: Registar Reclamação	38

Tabela 8: Registrar Queixa	38
Tabela 9: Consultar Denúncias	39
Tabela 10: Encaminhar Denúncias.....	39

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT	Actor
DEEL	Departamento de Engenharia de Electrotécnica
FEUEM	Faculdade de Engenharia da Universidade Eduardo Mondlane
HTML	HyperText Markup Language
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPs	Hypertext Transfer Protocol Secure
INAE	Inspeção de nacional das actividades económicas
MVC	Model View Controller
MySQL	Structured Query Language
PHP	PHP: Hypertext Preprocessor
RF	Requisitos Funcionais
RNF	Requisitos Não Funcionais
SQL	Structure Query Language
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
TICs	Tecnologia de Informação e Comunicação
UC	Uso de Caso
UML	Unified Modeling Language

Glossário de termos

Termo	Definição
Consumidor	É todo aquele a que sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados ao uso não profissional ou tarifa, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.
Sistema	É um conjunto ordenado de elementos que se encontram interligados e que interagem entre si.
Denúncia	É uma peça inaugural da ação penal pública condicionada ou incondicionada.
Inspecção	São procedimentos que têm como objectivo avaliar e investigar determinados serviços, produtos ou ambientes, para poder detectar possíveis condições perigosas que possam causar acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.
Site	É um termo usado para referir a páginas que podem ser acedidas pelo protocolo http, através de um navegador.
Software	É uma sequência de instruções a serem seguidas e/ou executadas, na manipulação, redireccionamento ou modificação de um dado (informação) ou acontecimento.

1. INTRODUÇÃO

1.1. Contextualização

A sociedade de consumo é um dos pilares fundamentais, para o desenvolvimento e prosperidade de uma nação, e, por isso, tem-se desenvolvido várias iniciativas com vista à sua massificação e reconhecimento do consumidor como sujeito de direitos.

Segundo (CAVALIERI FILHO, 2008), para se conseguir entender a origem desse ramo autónomo que é o Direito do Consumidor, é indispensável dedicar especial atenção à Revolução Industrial. Nesse sentido, contrata-se que antes da Revolução Industrial a produção era limitada, porque usava-se modelo artesanal, restrito ao núcleo familiar ou a uma pequena quantidade de pessoas. Nos últimos anos, têm surgido várias iniciativas para a concepção de um ordenamento de direitos e deveres a serem realizados durante e após as relações de consumo.

Antigamente, as pessoas estabeleciam relações de consumo, tendo em vista a aquisição ou utilização de produto ou serviço, com o destino final, sendo que as suas obrigações e condutas eram estabelecidas para serem cumpridas por ambas as partes. Segundo (Oliveira, 2010, p. 6), existem resgistros que indicam que os interesses dos consumidores também estavam salvaguardados, na Mesopotâmia, no Egipto Antigo e na Índia do século XIII A.C., pelo Código de Massú, que previa pena de multa e punição, bem como a de ressarcimento de danos, aos que adulterassem géneros alimentícios, ou entregassem coisa de espécie inferior à acertada, bem como procedessem à venda de igual natureza por preços diferentes.

Um marco histórico importante para o reconhecimento do consumidor, como sujeito de direitos, ocorreu em 1962, quando o presidente norte-americano John Kennedy, em um discurso, enumerou os direitos do consumidor e os considerou como um desafio necessário para o mercado. Kennedy mencionou que em algum momento de nossas vidas “todos somos consumidores” e localizou os aspectos mais importantes, na questão da protecção ao consumidor, afirmando que os bens e serviços deviam ser seguros para uso e vendidos a preços justos.

Em 1973, a Comissão de Direitos Humanos da ONU, reconheceu os direitos fundamentais do consumidor e consolidou a noção de que o direito do consumidor seria

um direito humano da nova geração, um direito social económico, de igualdade material do mais fraco e, do cidadão civil, nas suas relações privadas frente aos fornecedores de produtos e serviços.

Finalmente em 1985, a Assembleia Geral da ONU editou a resolução n. 39/248 de 10/04/1985 sobre a protecção ao consumidor, positivando o princípio da vulnerabilidade, no plano internacional. As directrizes constituíam um modelo abrangente, descrevendo oito áreas de actuação para os Estados, a fim de prover protecção ao consumidor, de entre elas, as seguintes: a) protecção dos consumidores diante dos riscos para sua saúde e segurança; b) promoção e protecção dos seus interesses económicos; c) acesso dos consumidores à informação adequada; d) Educação do consumidor; e) possibilidade de compensação, em caso de danos; f) liberdade de formar grupos e outras organizações de consumidores e a oportunidade de apresentar as suas visões, nos processos decisórios que as afectem.

1.2. Definição do Problema

Normalmente o consumidor adquire produtos ou serviços de um fornecedor. Quando ocorre um problema, muitas vezes o consumidor não sabe como proceder, para resolvê-lo, principalmente porque desconhece os seus direitos e das entidades responsáveis por resolver tais problemas. A solução mais conveniente, para o consumidor, é abordar o fornecedor para expor o problema, na tentativa de chegar a um acordo. No entanto, na maioria das vezes, o consumidor acaba em desvantagem, uma vez que o fornecedor pode alegar que o problema é da responsabilidade do consumidor.

O INAE enfrenta dificuldades em receber os diversos tipos de reclamações dos consumidores, rastreá-los e dar seguimentos, devido à ausência de um sistema de informação para a gestão das referidas reclamações.

1.3. Justificativa

Nos últimos anos, é cada vez maior o número de indivíduos de diversas áreas profissionais que têm usado as tecnologias de informação e comunicação (TIC) como uma forma de aumentar a eficiência e garantir um nível melhor de integração entre os colaboradores da organização e o público. Nesse cenário, precisa – se de considerar as

inovações tecnológicas, que contribuem, de forma significativa, para a promoção do processo de globalização.

Este trabalho, torna-se importante pelo facto de o processo de defesa do consumidor ocorrer com dificuldades, tanto do lado do consumidor, como do fornecedor, bem como por parte do órgão responsável, no aparelho do estado. O trabalho, irá dar a conhecer os constrangimentos enfrentados pelos consumidores, bem como pelo INAE, no processo de defesa do consumidor.

Assim, torna-se necessária a criação de um sistema de informação que permita uma gestão eficiente e flexível que possibilite a redução dos custos, de modo a reduzir/eliminar o papel e ajudar o INAE a prestar um serviço de qualidade ao cidadão.

1.4. Objectivos

1.4.1. Objectivo Geral

- Propor um sistema de informação para a gestão de atendimento às reclamações de direitos do consumidor.

1.4.2. Objectivos específicos

- Descrever os direitos do consumidor, em Moçambique;
- Descrever os processos de gestão de denúncias de direitos do consumidor no INAE;
- Comparar *frameworks* existentes, para o desenvolvimento *web*;
- Propor um protótipo funcional, para o problema identificado.

1.5. Metodologias de pesquisa

Para a realização de qualquer tipo de pesquisa científica ou não, é necessário traçar técnicas e/ou métodos para atingir a finalidade da pesquisa. A palavra metodologia é composta por duas palavras, “método” que significa caminho e “logia” que significa estudo, segundo (Kauark, Manhães, & Medeiros, 2010).

Pesquisa, segundo (Kauark, Manhães, & Medeiros, 2010), “significa buscar ou procurar resposta de alguma coisa”. Sendo assim, pode dizer-se que metodologia de pesquisa são caminhos lógicos que visam procurar uma resposta para um dado fenómeno.

1.5.1. Classificação de metodologia de pesquisa

Para a elaboração do presente trabalho, fez-se o uso de documentos, bibliografias públicas, tendo a autora feito o uso de algumas abordagens (metodologias), apresentadas em seguida:

1.5.1.1. Quanto à abordagem:

O presente trabalho classifica-se como pesquisa quantitativa, uma vez que considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir, em números, as opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.

1.5.1.2. Quanto à natureza:

O presente trabalho classifica-se como Pesquisa aplicada, pois o objectivo é gerar conhecimento para aplicação prática à solução de um problema específico.

1.5.1.3. Quanto aos objectivos:

O presente trabalho classifica-se como pesquisa exploratória, com o intuito de desencadear um processo de investigação que identifique a natureza do fenómeno e aponte as características essenciais das variáveis que se quer estudar.

1.5.1.4. Quanto aos Procedimentos:

Pra a realização do presente trabalho, foram usados os seguintes procedimentos:

- **Pesquisa bibliográfica:** Uso do material que já foi publicado, em livros, artigos periódicos e até mesmo no formato electrónico, ou seja, em meios digitais. Para o presente trabalho foram consultados livros, artigos e leis publicados em BR e que constam nas referências bibliográficas. II

- **Pesquisa documental:** Pesquisa que baseia-se em materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objectivos da pesquisa. Foram utilizados documentos, e processos em resolução e resolvidos no INAE, como base de pesquisa para melhor elaborar a proposta de solução.
- **Estudo de Caso:** Consistiu em colectar informações e analisar informações sobre uma determinada entidade, com a finalidade de estudar aspectos variados, segundo o assunto da pesquisa.
- **Pesquisa de Campo:** consistiu na observação de factos que ocorrem espontaneamente, na colecta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los. Assim, para a verificação dos constrangimentos actuais, foi necessário que a autora do presente trabalho interagisse presencialmente com o INAE, com vista a perceber o funcionamento do processo de denúncias e como são atendidos estes processos.

1.5.2. Técnicas de colecta de dados

Para materialização da colecta de dados, foram usadas as seguintes técnicas:

1.5.2.3. Entrevistas

A entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a colecta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de problema social. (Laketa, 2015)

A entrevista pode ser:

Estruturada: Aquela em que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido e, as perguntas feitas ao individuo são pré-determinadas. (Marconi & L., 2003)

Despadronizada ou não-estruturada: O entrevistador tem liberdade para desenvolver cada situação em qualquer direcção que considere adequada. As perguntas são abertas e podem ser respondidas dentro de uma conversação informal. (Marconi M. d., 2003)

Quanto às técnicas de recolha de dados, serão utilizados, no presente trabalho, a pesquisa bibliográfica e, documental pois far-se-á o uso de livros, revistas, jornais, websites, de entre outras diversas formas de apresentação das pesquisas. Adicionalmente, o presente trabalho apresenta um caso de estudo, pois pretende-se resolver um problema.

No trabalho, foram realizadas entrevistas não-estruturadas, para além da entrevista não-estruturada realizada, no INAE, aos técnicos da área operacional, assim como atendentes de reclamações, de modo a perceber o fluxo dos processos de atendimento de reclamações e feedback.

1.6. Organização do Trabalho

O presente trabalho está estruturado do seguinte modo:

Introdução - Neste capítulo, faz-se uma abordagem introdutória do trabalho, com o principal enfoque nas necessidades, da contextualização do problema, apresentação dos objectivos bem como a metodologia utilizada.

Revisão de Literatura - O capítulo de revisão da literatura apresenta todas as bases teóricas que sustentam a realização do trabalho em alusão.

Caso de Estudo - O capítulo de Caso de Estudo descreve a instituição, o funcionamento do sistema actual de denúncias e os constrangimentos que este apresenta.

Proposta de Solução - Neste capítulo, apresentam-se todos aspectos inerentes ao desenvolvimento do sistema proposto, isto é, faz-se uma descrição do sistema, uma análise de requisitos e a apresentação de diagramas essenciais.

Conclusões e Recomendações - Nesta etapa, são apresentados aspectos conclusivos, em relação ao sistema desenvolvido, expectativas e recomendações para a implementação do sistema.

E, por fim, é apresentada a bibliografia que auxiliou no desenvolvimento do sistema e compilação do presente trabalho, os anexos e apêndices.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Protecção ao Consumidor

2.1.1. Origens históricas do direito do consumidor

As relações de consumo, ao longo do tempo, vêm adquirindo força, pela facilidade que tem o consumidor de adquirir produtos ou serviços, actualmente. O consumo vem crescendo, de forma acelerada, e, muitas vezes, pode-se dizer até exageradamente e, conseqüentemente, foram surgindo os problemas nas relações de consumo.

Partindo deste princípio, teve-se a preocupação de se garantir os direitos do consumidor, pois este é a parte vulnerável, na relação de consumo. (Lima J. B., 2016)

Em busca de uma solução para esta problemática, pensou-se numa maneira de resguardar os seus direitos, como uma forma de protecção do consumidor. Por essa razão, a Constituição Federal de 1988, teve a preocupação em estabelecer que é dever do Estado (União, estados, municípios e o Distrito Federal) e direito fundamental dos cidadãos a promoção da defesa dos consumidores, em adequação com as leis. (Lima J. B., 2016)

Partindo desta ideia, surgiu o Código de Defesa do Consumidor, que foi organizado em artigos, para possibilitar a protecção e resguardar os direitos do consumidor, nas diversas situações da relação de consumo que as pessoas se envolvem, quando buscam adquirir algum tipo de produto ou serviço disponibilizado, no mercado de consumo.

Há autores que identificam 3 fases relativas à evolução da protecção ao consumidor, no mundo. Com efeito, Newton de Lucca ensina-nos o seguinte:

Na primeira fase, ocorrida após a 2ª Grande Guerra, de carácter incipiente, não se distinguem os interesses dos fornecedores e consumidores, havendo apenas uma preocupação com o preço, a informação e a rotulação adequada dos produtos.

Na segunda fase, já se questionava com firmeza a atitude de menosprezo que as grandes empresas e as multinacionais tinham, em relação aos consumidores, sobressaindo-se, na época a figura do advogado americano Ralph Nader.

Finalmente, na terceira fase, correspondente aos dias actuais, de mais amplo espectro filosófico - marcada por uma consciência ética mais clara da ecologia e da cidadania – interroga-se sobre o destino da humanidade, conduzido pelo torvelinho de uma tecnologia absolutamente triunfante e pelo consumismo exagerado, desastrado e tráfego, que põe em risco a própria morada do homem. (LUCCA, 2008).

Em 1872, foi editada a Lei Sherman *AntiTrust* nos Estados Unidos da América, com a finalidade de reprimir as fraudes praticadas no comércio, além de proibir práticas desleais, tais como: combinação de preço e o monopólio. Todavia, esta lei não foi aplicada e, em 1914, criou-se a *Federal Trade Comission*, com o forte propósito de efectivar a lei *antitruste* e proteger realmente os interesses dos consumidores.

2.1.2. Relação de consumo; definição e aplicação do código de Defesa do consumido

A relação de consumo é conceituada como uma relação jurídico-obrigacional que liga um consumidor a um fornecedor, tendo como objecto o fornecimento de um produto ou da prestação de um serviço. Tais elementos que compõem a relação consumista são essenciais, tendo em vista que sem a presença deles a relação não será enquadrada como de consumo.

Dessa forma, para que seja constituída uma relação de consumo faz-se necessária a união de dois requisitos essenciais: uma das partes enquadrar-se no conceito de consumidor e a outra no de fornecedor, isto é, onde uma deseja adquirir um produto ou prestação de serviço e, a outra que tem esse produto ou serviço. Conforme o pensamento de Amaral (2010), a relação jurídica de consumo é, assim, uma relação social baseada na juridicidade e em que há sujeitos (individuais ou colectivos, pessoas naturais ou jurídicas, de direito privado ou público, nacionais ou estrangeiros), em cada polo, chamados de consumidor e fornecedor e que se relacionam a propósito do objecto (objecto da relação jurídica), um bem da vida, ou seja, bens ou serviços alvos do interesse, do acto de consumo (ato/negócio jurídico de consumo). (SILVA, 2019)

2.1.3. Conceito de consumidor e fornecedor

Segundo (BENJAMIN, MARQUES, & BESSA, 2012, p. 53), a defesa do consumidor, como sujeito-vítima, como sujeito-contratante, como agente económico, nos momentos

pré e pós-contratual, como pessoa cujos dados estão contidos em um banco de dados de comerciantes ou de crédito, a defesa do consumidor, na relação de consumo, quanto à sua qualidade-adequação, quanto à sua qualidade-segurança, quanto à quantidade prometida, protecção através da sanção administrativa e penal daqueles que abusam ou violam os direitos deste consumidor.

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto ou serviço, como destinatário final. Equipara-se ao consumidor uma coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que tenha intervindo nas relações de consumo. (GÜTHS, 2014)

Fornecedor é toda a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem uma actividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (GÜTHS, 2014)

2.1.4. Desenvolvimento das relações entre fornecedor e consumidor

Normalmente, na Revolução Industrial, a responsabilidade civil era estudada e resolvida de uma forma bastante desigual, para o consumidor de produtos. Concretamente, de um lado, havia o consumidor totalmente desamparado e vulnerável e, de outro lado, o fornecedor do produto que tinha a obrigação de reparar um dano, caso ele ocorresse.

A primeira abordagem, denominada contratual, tem como pressuposto a existência de um contrato e a obrigação de reparar os prejuízos decorrentes do inadimplemento da obrigação assumida. A segunda abordagem, chamada extracontratual, no nosso tempo, tem dois factores de atribuição principais, que disputam o seu fundamento: a culpa e o risco criado.

A culpa, na hipótese de responsabilidade extracontratual, durante muitos anos, foi apresentada como único fundamento da responsabilidade. A teoria da culpa, resumida com alguma arrogância, por Von Ilhering, na fórmula “sem culpa, nenhuma reparação”, satisfaz, por dilatados anos, à consciência jurídica.

Essa teoria tinha como pressuposto de que somente o responsável pela introdução do produto, na sociedade, responderia pelos prejuízos causados, se ele agisse com

imprudência, negligência, imperícia ou dolo, ou seja, somente quando ocorresse algum desses fatos é que o introdutor seria responsabilizado para reparar o dano causado.

A Teoria da Responsabilidade Extracontratual mostrou-se totalmente frágil com o desenvolvimento da produção em massa na sociedade, em virtude que protegia em demasiadamente os grandes empresários que forneciam os produtos em larga escala, pois foi percebido que esse sistema se mostrava notoriamente insuficiente quando o dano era causado por uma atividade lícita ou por fato de uma coisa. (Soares C. J., 2008)

Dentro do critério da responsabilidade fundada na culpa, pondera Alvino Lima:

“Não era possível resolver um sem-número de casos em que a civilização moderna criava ou agradava. Torna-se imprescindível, para a solução do problema da responsabilidade extracontratual, um afastamento do elemento moral, da pesquisa psicológica do íntimo do agente, ou da possibilidade de previsão ou de diligência, para colocar a questão sob um ângulo até então não encarado devidamente, isto é, sob o ponto de vista exclusivo da reparação, e não interior, subjetivo, como na imposição da pena. Na verdade, os problemas da responsabilidade são tão-somente os da reparação de perdas. Neste sentido, os danos e a reparação não devem ser aferidos pela medida da culpabilidade, mas devem emergir do fato causador da lesão de um bem jurídico, a fim de se manterem incólumes a interesses em jogo, cujo desequilíbrio é manifesto, se ficarmos dentro dos estreitos limites de uma responsabilidade subjectiva”.

A primeira reação doutrinária contra a concepção subjetivista da responsabilidade civil foi atribuída à doutrina germânica, sobretudo aos trabalhos de Thomasius e Heineccius, e, posteriormente, a Karl Binding.

A teoria contratual atendia como se podia verificar os interesses das grandes empresas, tendo em vista que as empresas podiam desenvolver actividades industriais, sem se preocupar com qualquer tipo de dano causado, pois a reparação de danos só era feita se houvesse, para partes contratantes, uma relação contratual, que geralmente não existia e, por consequência desse fato, não tinha o adquirente do produto de provar a culpabilidade do fornecedor e, pior que isso, o fornecedor do produto e serviço poderia, de forma abusiva e covarde, ignorar ou negligenciar um grande número de riscos, na

relação contratual, para a parte mais vulnerável na relação contratual, que neste caso era o adquirente do produto industrializado.

A teoria extracontratual foi importante, num certo momento histórico, entre as partes da relação, pois, de uma certa forma, a parte prejudicada retornaria à sua situação económica em que fora lesada e, de outro lado, o fornecedor não teria um prejuízo tão grande, para ressarcir e causar uma grande perda, ao seu empreendimento industrial. (Soares C. J., 2008)

2.1.5. Caracterização da relação de consumo

Relação de Consumo é a aquela na qual existe um consumidor, um fornecedor e um produto/serviço que ligue um ao outro. É requisito objectivo de existência, de modo que, para haver uma relação de consumo, necessariamente, deve haver, concomitantemente, os três elementos.

O consumidor é considerado como um sujeito que necessita de atenção especial, no mercado de consumo, devido à sua fragilidade.

Para que a relação de consumo se concretize, é necessária a existência de dois sujeitos diferentes, que se complementam entre si, sendo estes, regrados pelo direito do consumidor. (Rodrigues N. d., 2014)

2.1.6. Sujeitos da relação de consumo

A relação de consumo caracteriza-se em dois sujeitos, por um lado o consumidor, que busca adquirir um produto ou serviço, para a sua satisfação, e por outro, o fornecedor, que disponibiliza, no mercado, o seu produto ou serviço, ou seja, um sujeito depende do outro, para que se concretize a relação consumerista.

2.1.7. Objectos da relação de consumo

Como na relação de consumo tem que haver, necessariamente, o consumidor e o fornecedor de produtos ou serviços, é também indispensável explicar o local onde se oferece os produtos e serviços, ou seja, o mercado de consumo, que é caracterizado como um espaço de negócios.

2.1.8. Vulnerabilidade do consumidor

O consumidor é, reconhecidamente, a pessoa que precisa de uma atenção especial, por ser a parte mais fraca, ou seja, a parte vulnerável da relação de consumo.

A noção de vulnerabilidade, no direito, associa-se à identificação de fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica em razão de determinadas condições ou qualidades que lhe são inerentes ou, ainda, de uma posição de força, que pode ser identificada no outro sujeito da relação jurídica. (Lima J. B., 2016)

2.2. Vivendo em um Mundo Conectado: As TICs no nosso Dia-a-dia

Como a tecnologia faz parte de nossas vidas, do nosso cotidiano, desde o momento em que nos levantamos até quando vamos dormir, utilizamo-las e não podemos viver sem ela. A tecnologia já está tão arraigada às nossas vidas e já a incorporamos no nosso lazer, no trabalho, nas brincadeiras e não conseguimos viver sem ela.

Tecnologia é uma palavra de origem grega, que tem um significado muito abrangente, ou seja, significa, de uma forma geral, o encontro entre a ciência e a engenharia.

Não é muito raro confundir o conceito de técnica, que é techné, que, desde a Grécia antiga, estava presente nas discussões filosóficas de pensadores como Platão e Aristóteles, não pode ser reduzido a um simples processo, como um modo de fazer algo. Segundo (PINTO, 2008), a técnica é inerente ao ser humano, pois é o único, dentre todas as demais espécies vivas, que tem, por natureza própria, a capacidade de produzir, criar e inventar meios artificiais de resolver problemas.

Porém, a tecnologia é a ciência da técnica, que aparece como uma exigência social, numa etapa ulterior da história evolutiva da espécie humana. Nesta perspectiva, as novas tecnologias nascem, por um lado, devido à posse dos instrumentos lógicos e materiais indispensáveis, para se chegar a uma nova realização, na base dos quais está o desenvolvimento científico, e, por outro, de uma incessante exigência social de superação de obstáculos e busca de inovações, por essa razão, nenhuma tecnologia se antecipa à sua época (PINTO, 2008)

O significado original do termo techné tem sua origem a partir de uma das variáveis de um verbo que significa fabricar, produzir, construir, dar à luz, o verbo teuchô ou tictain,

cujo sentido vem de Homero. Já teuchos significa ferramenta, instrumento (TOLMASQUIM, 1989) (LION, 1997). A palavra tecnologia provém de uma junção do termo tecno, do grego techné, que é saber fazer, e logia, do grego logus, que significa razão. Portanto, tecnologia significa a razão do saber fazer (Rodrigues, 2001) que, em outras palavras, quer dizer o estudo da técnica. É o estudo da própria actividade do modificar, do transformar, do agir (VERASZTO, 2004)

O conhecimento histórico do desenvolvimento das técnicas e das tecnologias produzidas pelo homem, desde o começo dos tempos, contribui, de maneira significativa, para que possamos entender o processo criador da humanidade e, essencialmente, compreendermos melhor a tecnologia como uma fonte de conhecimentos próprios, em contínua transmutação e com novos saberes sendo agregados, a cada dia, de forma cada vez mais veloz e dinâmica (VERASZTO, 2004)

Quando se fala em tecnologia, vale ressaltar que não se resume a equipamentos sofisticados caros, que estão tomando conta das lojas, das nossas casas, do mercado de trabalho, precisamos lembrarmo-nos que a nossa história tecnológica começou junto com o primeiro homem, quando ele descobriu que era possível modificar a natureza, para melhorar as condições de vida de seu grupo.

A tecnologia, desde há muito tempo, já fazia parte de nossas vidas, e com o decorrer do tempo foi sendo modificada, aperfeiçoada para melhor atender as necessidades do ser humano, de toda uma sociedade, que numa busca constante e incessante de melhoria do bem-estar a cada dia cria e inventa algo para inovar e revolucionar a nossa sobrevivência, neste mundo de constantes mudanças. Como é notório, nas nossas vidas, na sociedade e no mundo, vem ocorrendo avanços tecnológicos acelerados que, em consequência, trouxeram várias transformações sociais, culturais, económicas e políticas, originando uma nova forma de sociedade, tratando-se da revolução das tecnologias da informação. Para (CASTELLS, 2011, p. 68), é um “evento histórico da mesma importância da Revolução Industrial do século XVIII”. Uma “tríade revolucionária – microeletrônica, microbiologia e energia nuclear” que possibilitou um amplo desenvolvimento da humanidade (SCHAFF, 2007, p. 25)

Segundo (CASTELLS, 2011, p. 68), a principal característica da revolução da tecnologia da informação é a “aplicação desses conhecimentos e dessas informações, para a

geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação,” formando um “ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso” (CASTELLS, 2011, p. 68)

As informações e a geração de conhecimentos produzidos pelo acesso à tecnologia permeiam toda uma rede de comunicação, diminuindo, assim, a distância entre as pessoas e a produção, promovendo a troca de saberes e favorecendo a produção de conhecimento por todos em qualquer lugar e a qualquer hora. Assim, a mente humana passa a ser uma força directa de produção (CASTELLS, 2011, p. 68)

Para (Kenski, 2003), a evolução tecnológica não se restringe aos novos usos de equipamentos e/ou produtos, mas aos comportamentos dos indivíduos que interferem/repercutem nas sociedades, intermediados, ou não, pelos equipamentos cada vez mais sofisticados e necessários para a nossa vida, trabalho e lazer. (Santos, 2014).

2.3. Conceito de Reclamação e denúncia

Para Richins (1982) citado por (Soares M. S., 2011), reclamação é uma tendência pessoal dos clientes insatisfeitos em busca de uma compensação junto de uma empresa.

Por sua vez. Day et al (1981), citado por (Soares M. S., 2011), defende que reclamação é a consequência de um acto de consumo, no qual o cliente manifesta uma grande insatisfação, que não pode ser esquecida.

Segundo o dicionário jurídico (Santos, 2014), denúncia é o acto ou efeito de denunciar, que é revelar, pôr as claras um facto, indigitar ou acusar alguém. É a manifestação de uma vontade unilateral reptícia, visando a desconstituição da eficácia do negócio jurídico ou a formação da pretensão, anulação, distrato, rescisão, resiliação, resolução e de revogação.

Nessa vertente pode-se diferenciar reclamação e denúncia da seguinte forma: reclamação é a manifestação de uma insatisfação ou opinião/ descontentamento/ protesto em relação a um serviço ou situação. Já denúncia é um acto onde são informadas ocorrências contrárias à lei, ordem pública, regulamento ou estatuto.

2.4. Direitos do Consumidor

São seus direitos básicos:

Direito à Vida, Saúde e Segurança: Esse direito assegura que os produtos e serviços colocados no mercado não podem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores. Dessa forma, os fornecedores de produtos potencialmente perigosos devem informar, ostensivamente, aos consumidores, todos os riscos advindos do uso do produto;

Direito à educação, liberdade de escolha e informação adequada: A educação para consumo tem como finalidade aconselhar o consumidor com relação ao uso adequado dos produtos e serviços solicitados. Assim, a informação deve ser adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correcta da quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem. Neste âmbito, a liberdade de escolha garante que o consumidor possa ter acesso a diversos produtos ou serviços, no mercado, pois, sem liberdade não há o que escolher. Esse direito garante, ao consumidor, a possibilidade da existência de variedades de opções disponíveis no mercado de produtos/serviços, para que faça a melhor escolha.

Direito à protecção contra publicidade enganosa e abusiva: A publicidade deve ser veiculada de forma que o consumidor a identifique imediatamente como tal. Além disso, caso o produto/serviço vendido não corresponda ao prometido pela publicidade, o consumidor tem direito à devolução ou cancelamento do contrato.

Direito à protecção contratual: de acordo com o CDC, são nulas as cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja, quando fornecedor e consumidor firmam um contrato nestes termos, o consumidor pode pedir a anulação das cláusulas abusivas ou até mesmo cancelar o contrato.

Direito à prevenção e reparação de danos: Quanto à prevenção de danos, o Código refere-se às actividades que devem ser adoptadas pelo fornecedor, como também pelos órgãos públicos responsáveis, designadamente a actividade fiscalizadora do Instituto de Pesos e Medidas e dos órgãos de vigilância sanitária. Relativamente à reparação dos

danos, o Código traz uma garantia ao consumidor, por prever a indemnização pelos danos sofridos, evitando prejuízos.

Direito à facilitação de acesso à Justiça: Esse direito assegura ao consumidor que, quando há uma violação dos seus direitos, tenha a possibilidade de recorrer ao judiciário ou a outros órgãos de protecção ao consumidor. Assim, o acesso à justiça é um dos direitos básicos que permite a correcção dos direitos violados. Além do acesso à justiça, o CDC assegura que deve haver uma facilitação da defesa dos direitos do consumidor como, por exemplo, no caso de inversão do ónus da prova. Esse cenário de inversão de ónus da prova é visualizado quando o sujeito que deve provar a ausência de culpa é o fornecedor e não o comprador, logo, o consumidor não precisa, necessariamente, de provar a culpabilidade, no primeiro momento, pois é o fornecedor que deve provar que não violou os direitos do consumidor.

Direito ao serviço público eficaz: O consumidor deve ter acesso a um serviço público adequado e eficaz. Neste sentido, a lei reforça o dispositivo constitucional e ressalta a necessidade de eficiência dos serviços públicos.

2.5. Constitucionalidade dos direitos do consumidor

Segundo o artigo 92, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança dos seus interesses económicos, bem como a reparação de danos.

A Lei 22/2009, (ALCANTARA, 2017) tem como objecto principal a regulação das matérias respeitantes à defesa do consumidor (Artigo 2). Aplica-se a todas as pessoas singulares e colectivas, públicas e privadas que habitualmente desenvolvem actividades de produção, fabrico, importação, construção, distribuição ou comercialização de bens ou serviços a consumidores, mediante a cobrança de um preço. Adicionalmente, aplica-se a organismos, fornecedores, prestadores e transmissores de bens, serviços e direitos, nomeadamente, da administração pública, autarquias locais, empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado e empresas concessionárias de serviços públicos (Artigo 3).

2.6. Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor

Na sequência da aprovação da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro), foi finalmente publicado o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, aprovado pelo Decreto n.º 27/2016 de 18 de Julho, que entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Este Regulamento há muito que era aguardado, na medida em que se trata do instrumento necessário à execução da Lei que estabelece e protege os direitos do consumidor.

2.7. Protecção do consumidor no âmbito das transacções electrónicas e lei consumidor em Moçambique

Em termos de protecção dos direitos do consumidor no âmbito das transacções e comércio electrónico, em Moçambique, esta pode ser feita com base na lei das transacções electrónicas nº 03/2017, elaborada com base na lei nº 22/2009 de Defesa do consumidor. São direitos do consumidor segundo a lei de protecção do consumidor:

- A protecção contra a publicidade enganosa, da vida, saúde, da segurança física e interesses económicos;
- A informação, formação e educação para o consumo;
- A qualidade dos bens e serviços;
- A uma justiça acessível e pronta;

No âmbito do comércio electrónico, podem acontecer algumas situações que violam os direitos do consumidor, destacadas abaixo, segundo a lei do consumidor n.º22/2009:

a) **Produto defeituoso** - segundo o artigo 14 é quando o mesmo não reúne todas as condições necessárias de qualidade e segurança, incluindo a apresentação, o prazo de validade, a falta de informação em português sobre os atributos do produto e prazo de garantia;

b) **Publicidade enganosa** - segundo o artigo 20, consiste em omitir ou não informar o consumidor sobre uma condição ou aspectos necessários relacionados com um

produto ou serviço, ou dar a entender que um produto tem uma certa qualidade (enquanto não tem). As publicidades devem ser divulgadas nos lugares propostos, para que os consumidores tomem conhecimento.

Já segundo o artigo 24, relacionado com publicidades com os preços, tem o seguinte teor:

- As publicidades que mencionem o preço de venda dos produtos ou serviços, devem o fazer de forma clara, visível e sem deixar dúvidas. Os valores devem ser expressos de acordo com a moeda local (Metical) e devem incluir os impostos e possíveis taxas.
- Já segundo a lei das transacções electrónicas nº 03/2017 destacam-se os seguintes artigos relativos a protecção do consumidor:
- O artigo 33, insta o vendedor, salvo acordo entre as partes, a entregar o bem ou prestar o serviço até 30 dias (a contar do dia seguinte ao pagamento).
- Caso o vendedor não entregue o bem ou não cumpra com o serviço, num período de 30 dias/período acordado, o comprador pode cancelar o contrato por escrito, com aviso prévio de 7 dias, e o reembolso dos pagamentos pelo contrato deve ser feito em um período não superior a 30 dias (a contar da notificação referida).

Em caso de incumprimento do contrato, pelo vendedor, devido à indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, este deve informar e reembolsar o consumidor do montante pago em um prazo de 30 dias (a contar da data do conhecimento da indisponibilidade).

Segundo o artigo 44, é obrigação do vendedor informar o consumidor, facultando informações suficientes, precisas, claras e de acessos fácil entre as partes contratantes, para que seja possível a identificação das mesmas.

O artigo 45, prevê o direito do consumidor a livre resolução, onde o consumidor pode cancelar a transacção, caso o contrato não seja celebrado de acordo com os termos definidos. Neste âmbito, cabe ao empresário comercial fornecer mecanismos seguros de pagamento e é imputado a esta responsabilidade por qualquer dano sofrido pelo consumidor, em caso da falta de cumprimento da lei.

Por sua vez, o artigo 46 faz menção ao período de arrefecimento e restrições ao direito de livre cancelamento, em que o consumidor tem o direito de cancelar a transacção electrónica ou contrato, sem a obrigação de fundamentá-la, suportando apenas o custo de devolução de bens.

2.8. Web Development

O Web Development é um termo utilizado para se fazer referência às diversas actividades relacionadas com a criação e manutenção de web sites. As actividades realizadas no âmbito do desenvolvimento web são, essencialmente, o desenho, a programação e a publicação. O termo Web Development pode ser aplicado tanto para a criação de uma simples página estática como para a criação de uma complexa aplicação, que será acedida por milhares de utilizadores, em todo o mundo. Normalmente, o desenvolvimento web pode ser dividido em dois grandes grupos, designadamente o Client Side e o Server Side

O **Client Side** corresponde à parte dos sites que é executado do lado do cliente, geralmente um browser. Enquadram-se neste grupo as tarefas mais ligadas à apresentação das páginas, sendo que a maioria do desenvolvimento, nesta área, é feito com recurso à linguagem JavaScript e sendo também frequente a utilização de ferramentas de desenvolvimento para o desenho da interface gráfica e posterior geração do respectivo código HTML. Também se enquadram, nesta categoria, outras técnicas de apresentação, salientando-se o Adobe Flex, Microsoft Silverlight e JavaFX.

O **Server Side**, pelo contrário, reúne todas as tarefas relacionadas com a parte do site que é executada no lado do servidor. Trata-se, essencialmente, do desenvolvimento de um código que será executado para dar resposta a um pedido realizado por um cliente. ASP, ASP.NET, PHP, Java, Python e Perl são algumas das linguagens de programação e plataformas utilizadas no desenvolvimento do código que será executado do lado do servidor.

O termo Web Development surge, muitas vezes, associado ao conceito de Web Design. Importa referir que, embora se trate de conceitos relacionados, sendo frequente, em empresas de menor dimensão, a mesma pessoa desempenhar funções em ambas as áreas, na prática, são conceitos totalmente diferentes. O Web Design reporta-se, exclusivamente, aos aspectos visuais da aplicação, não tendo, portanto, qualquer responsabilidade, ao nível da programação. A principal responsabilidade de um Web

Designer é definir a forma como um Web Site será apresentado ao utilizador e como este interage com a aplicação, não tendo qualquer responsabilidade quanto à tecnologia que suportará o projecto.

Web Application

Uma aplicação web (web application) é um software que é executado no contexto de um browser e que é suportada pelos padrões e tecnologias relacionadas com a Internet. Normalmente, a aplicação reside num servidor que a disponibiliza e envia, quando for solicitada por um navegador/browser. Embora este termo esteja muito ligado à Internet, na realidade, uma aplicação web não necessita da infra-estrutura da Internet, para ser executada, podendo ser disponibilizada numa rede local ou apenas num só computador, neste último caso, tanto o servidor como o browser residem na mesma máquina. As aplicações web têm apresentado um grande crescimento, nos últimos tempos, podendo-se apontar as seguintes vantagens:

Web application framework

Um web application framework é uma plataforma de desenvolvimento de software que facilita a criação de aplicações web. A dimensão e complexidade de um web application framework pode variar muito, identificando-se *frameworks* simples norteado, apenas, para uma determinada área de uma aplicação até *frameworks* mais extensos e complexos, que envolvem todas as áreas de desenvolvimento de uma aplicação empresarial. Normalmente, um web application framework define um conjunto de padrões e regras, na grande maioria o padrão Model-View-Controller ou uma variação deste, que devem ser seguidas pelos programadores, e disponibiliza componentes de software que podem ser usados (e reutilizados) no desenvolvimento das aplicações. Estes componentes podem ser visuais.

HTTP/HTTPS

O HTTP (Hypertext Transfer Protocol) é o protocolo usado para transferir recursos entre dois dispositivos, sendo o protocolo de referência, na Internet. Trata-se de um protocolo que segue o princípio do Request/Response entre um cliente (constantemente um navegador web) e um servidor. Um requerimento HTTP tem sempre o seguinte formato: GET /?modulo=contactos HTTP/1.1

Host: www.macwin.pt

User-Agent: Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; rv:23.0) Firefox/23.0

Accept: text/html,application/xhtml+xml,application/xml

Accept-Language: pt-pt,pt;q=0.8,en;q=0.5,en-us;q=0.3

Accept-Encoding: gzip, deflate

Connection: keep-alive

Comandos do protocolo *HTTP/HTTPS*

HEAD: Pede ao servidor o envio de uma resposta, mas contendo apenas o respectivo cabeçalho. Equivale ao pedido *GET*, em que se pretende, apenas, obter o cabeçalho da resposta;

- *POST*: Método usado para enviar dados ao servidor, para que sejam processados por este. Os dados a enviar serão colocados no corpo do pedido;
- *PUT*: Método usado para enviar um recurso ao servidor.

A diferença entre *PUT* e o *POST* está na forma como o servidor interpreta o endereço indicado na mensagem. No *POST*, o endereço identifica um componente que irá receber os recursos e processá-los. No *PUT*, o endereço representa o local onde o servidor deverá colocar os recursos

- *DELETE*: Elimina um recurso no servidor;
- *TRACE*: Método usado para pedir ao servidor uma mensagem de resposta. Pode ser útil para o diagnóstico de possíveis problemas;
- *OPTIONS*: Método usado para determinar quais os métodos suportados pelo servidor;
- *CONNECT*: Este método deverá ser usado para efectuar pedidos em situações em que seja necessário usar um proxy e pedidos que requeiram o protocolo SSL;
- *PATCH*: Método a utilizar para actualizar um recurso localizado num servidor.

Exemplos de Frameworks de desenvolvimento web mais utilizadas

Tabela 1: Exemplos de frameworks de desenvolvimento web mais usadas (Ali, 2023)

Frameworks Critério comparativo	Laravel	CodeIgniter	Symfony	Laminas (Zend Framework)
Ano de lançamento	2011	2006	2005	2006
Arquitetura	MVC (Model-View-Controller)	MVC	Estrutura de pilha completa	Estrutura baseada em componentes
Popularidade	Muito popular	Popular	Popular	Popularidade moderada
Curva de aprendizado	Adequado para iniciantes	Adequado para iniciantes	Curva de aprendizado mais acentuada	Curva de aprendizado moderada
Suporte da comunidade	Comunidade activa	Comunidade activa	Comunidade grande e activa	Comunidade activa
Documentação	Bem documentado	Bem documentado	Documentação abrangente	Documentação abrangente
ORM	Eloquente ORM	ORM integrado (activo registo)	Doutrina ORM	Zend Db (Lâminas ORM)
Roteamento	Sistema de roteamento poderoso	Sistema de roteamento simples	Sistema de roteamento flexível	Sistema de roteamento flexível
Modelagem	Motor de modelo de lâmina	Mecanismo de modelo personalizado	Mecanismo de modelo Twig	Mecanismo de modelo personalizado

Suporte de banco de dados	MySQL, PostgreSQL, SQLite, etc	Vários bancos de dados	Vários bancos de dados	Vários bancos de dados
Teste	Teste integrado apoiar	Teste integrado limitado	Suporte de teste integrado (PHPUnit)	Suporte de teste integrado (PHPUnit)
Segurança	Recursos de segurança abrangentes	Recursos básicos de segurança	Recursos de segurança abrangentes	Recursos de segurança abrangentes
Extensões	Grandes pacotes de ecossistema	Número decente de bibliotecas e extensões	Vasta gama de pacotes e agrupamentos	Número decente de bibliotecas e extensões
Desempenho	Optimização de desempenho eficientes	Estrutura leve	Boas otimização de desempenho	Optimização de desempenho moderado

Fonte: <https://www.cloudways.com/blog/best-php-frameworks/#best-php-frameworks>

Framework Laravel

Os *frameworks* vêm tomando cada vez mais espaço, nos dias de hoje, apesar de não serem novidade. Isso deve-se ao fato de que, além de integrar várias ferramentas úteis num mesmo ambiente de programação, também são diversificados e mantêm uma estrutura que facilita o manuseio das mesmas. Isto torna a programação mais prática e o desenvolvimento de sistemas e aplicações bem mais produtivo.

(SILVA; CARVALHO, 2017) explica o que é um framework da seguinte forma: "é o agrupamento de várias bibliotecas, buscando promover uma solução genérica, ou seja, um conjunto de códigos que possam ser utilizados, frequentemente, para a resolução de diferentes problemas". Adicionalmente, afirma que um framework é responsável por gerenciar o fluxo de controle da aplicação, função que antes era da responsabilidade exclusiva dos desenvolvedores.

Laravel é uma ferramenta para criação de sistemas web complexos e completos. O Laravel "é um framework PHP MVC sob o paradigma de orientação a objectos" (GABARDO, 2017), ou seja, ele é baseado na linguagem PHP e tem a sua arquitectura MVC- Model, View, Controller.

3. CASO DE ESTUDO

3.1. A Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE)

Foi criada, por meio do Decreto nº 46/2009 de 19 de Agosto, e formalmente lançada pelo Ministro da Indústria e Comércio, em 21 de Junho do ano 2020. Trata-se de uma instituição pública de âmbito nacional, que funciona sob tutela do Ministério da Indústria e Comércio, denominada Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE).

Tem como objecto a fiscalização da actividade industrial, comercial ou de prestação de serviços e visa agregar as inspecções anteriormente levadas a cabo de forma independente e isolada, num corpo único, e, deste modo, reduzir os incómodos para as empresas e contribuir para o combate à corrupção.

Esta instituição, que é dotada de personalidade jurídica e autonomia administrativa, congrega, ao abrigo do artigo 7º daquele Decreto, as inspecções de nove Ministérios, nomeadamente dos Ministérios da Indústria e Comércio, do Turismo, da Saúde, da Coordenação da Acção Ambiental, da Energia, dos Transportes e Comunicações, da Educação e Cultura, dos Recursos Minerais e da Juventude e Desportos.

- **Visão**

Ser entidade pública de referência nacional, na área de fiscalização das actividades económicas do seu âmbito.

- **Missão**

Assegurar o cumprimento da legalidade no exercício das actividades económicas, nas áreas da indústria, comércio, turismo, transporte, cultura, energia, ambiente, saúde, recursos minerais e de prestação de serviços.

- **Valores**

Excelência; Profissionalismo; Meritocracia; Celeridade; Urbanidade; Transparência; Integridade; Bem servir; Responsabilidade e Responsabilização; imparcialidade, Cortesia, legalidade; Rigor, Equidade e Independência.

A INAE é dirigida por um Inspector-geral nomeado pelo Primeiro-ministro, sob proposta do Ministro de tutela. No geral, esta instituição tem como objectivo velar pelo cumprimento de todas normas que disciplinam as actividades económicas, gozando de independência e autonomia técnica, no exercício das suas competências. É também objectivo do INAE, de acordo com o preceituado na alínea d) do número 2 do artigo 204º da Constituição da República, estimular e apoiar o exercício da actividade empresarial e da iniciativa privada e proteger os interesses do consumidor e do público, em geral. Dispõe a alínea k) do artigo 4º do Decreto que uma das atribuições do INAE é promover acções de divulgação da legislação sobre o exercício das actividades económicas. Consequentemente, o INAE tem também um papel educativo perante os agentes económicos, não se limitando a fiscalizar e penalizar os agentes económicos.

A INAE actua em todo território nacional e tem a sua sede na Cidade de Maputo, podendo abrir delegações ou outras formas de representação em qualquer parte do território nacional, mediante decisão do Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio e ouvidos o Ministro que superintende a área das Finanças e o Governador Provincial. Vide as Competências da INAE no anexo 2.

3.2. Descrição do modelo actual da denúncia do consumidor

Actualmente, a gestão de denúncias é feita no INAE. O processo inicia-se quando são violados os direitos do consumidor. Assim, o consumidor tem duas alternativas para reportar a situação, nomeadamente por e-mail ou por uma Linha Verde (número de telefone específico para reportar casos de violação de direitos do consumidor) e o tempo de espera, para ser atendido, é de 5 minutos. Quando a INAE recebe a denúncia, regista a situação e, de seguida, o funcionário preenche um formulário de denúncias/ petições/ reclamações (vide o anexo 3) e, depois, avalia o mesmo e envia o documento para o sector jurídico e, enquanto se avalia a situação, o consumidor aguarda pela resposta. A tabela a seguir apresenta o prazo para a obtenção da resposta, de acordo com a situação.

Tabela 2: Tempo de espera da INAE

Nº de Ordem	Serviços essenciais	Tempo de Resposta
1	Inspeção de locais onde se proceda a actividade económica sob o seu âmbito	1 a 5 dias
2	Verificação da legalidade do exercício das actividades económicas	1 dia
3	Fiscalização da autoridade dos produtos comercializados e/ou produzidos	1 a 15 dias
4	Atendimento das denúncias, reclamações e queixas dos agentes Económicos e do Consumidor	1 a 3 dias

Depois da avaliação, é alocado um agente de inspecção, para resolver a situação. O responsável pela resolução da situação emite uma carta para a instituição ou a pessoa que violou os direitos do consumidor. Quando a situação não é resolvida por meio deste caminho, o INAE envia agentes de inspecção, para resolver o problema, no local.

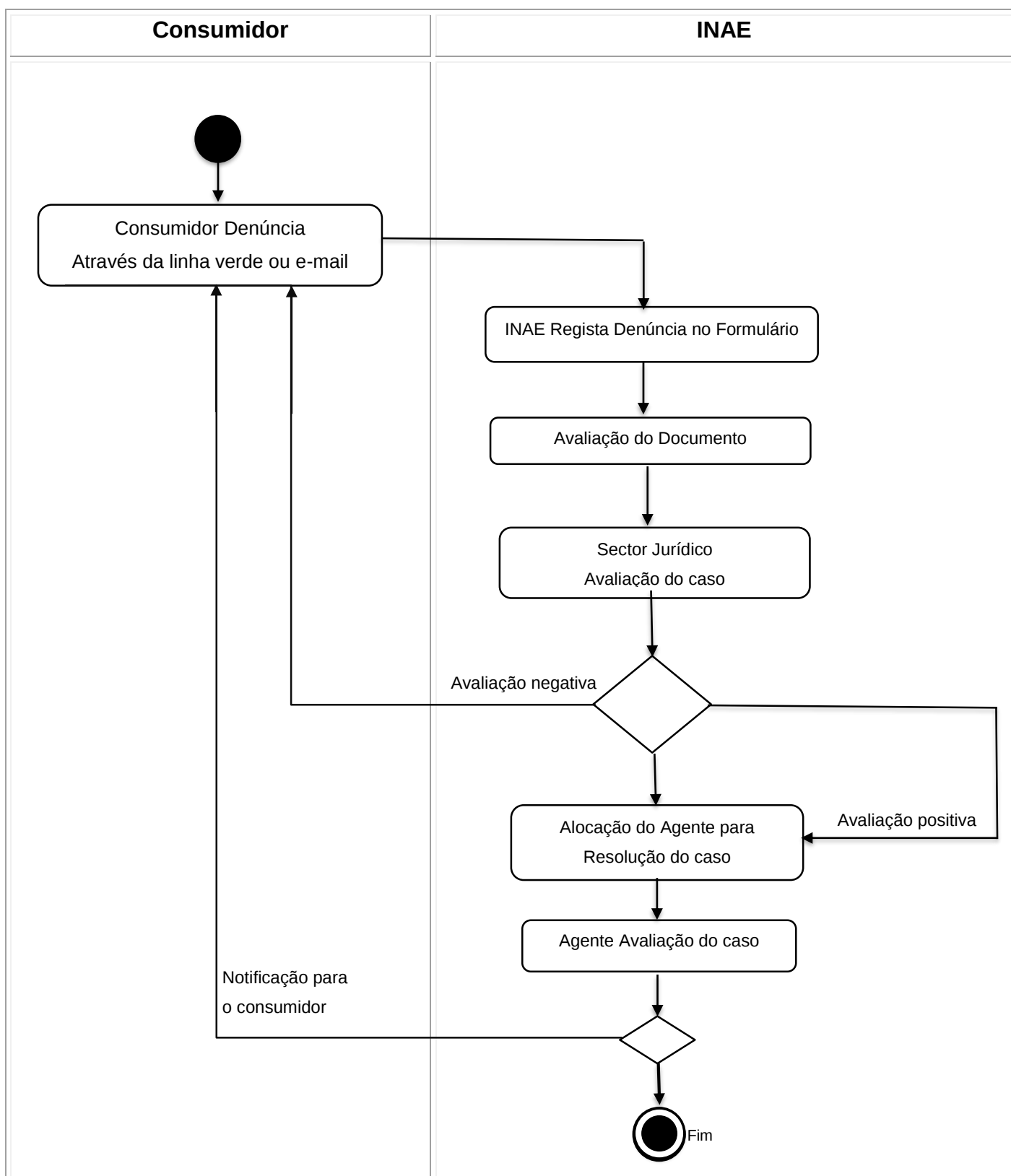


Figura 1: Situação actual

3.3. Constrangimentos do Modelo actual de Denúncia do consumidor

De acordo com a situação actual, a forma de resolução de problemas relacionados com o consumidor traz os seguintes constrangimentos:

- Pelo facto de os casos de denúncia serem registados no papel, pode tornar difícil a resolução de futuros casos similares, visto que os casos registados estão em formato físico o que os coloca em risco de danificação ou perda, se armazenados, conservados, manipulados ou movimentados de forma inapropriada, o que pode resultar na perda de informação relevante;
- A dificuldade no rastreamento da documentação pode fazer com que a procura ou o avanço nos processos leve mais tempo;
- Há morosidade, no processo de obtenção de resposta da situação do caso, visto que a informação sobre o mesmo deve passar por vários processos burocráticos, ou seja, deve passar por vários níveis do INAE, para se tomar providências;
- Há dificuldades em verificar o estado do processo, visto que o INAE não tem como verificar os processos e muitos menos rastreá-los.

4. PROPOSTA DE SOLUÇÃO

Neste capítulo, faz-se uma breve descrição de todas etapas envolvidas para o desenvolvimento da solução que melhor se adequa ao caso do estudo.

Para ultrapassar os constrangimentos encontrados no sistema actual de gestão denúncias, propõe-se o desenvolvimento de um sistema de informação para a gestão de denúncias à medida das necessidades do INAE.

4.1. Descrição da proposta de solução

Propõe-se uma plataforma *web* para os denunciantes e para o INAE. O sistema actuará de forma transversal, ao nível da INAE, interagindo de diferentes formas com diferentes actores pertencentes às entidades que façam parte da mesma, permitindo a definição de níveis de acesso e disponibilização de ferramentas e funcionalidades necessárias para que possam desempenhar melhor o seu papel e tornar mais eficiente a gestão de processos de denúncias. Dada a natureza da informação a ser introduzida, armazenada,

gerida e utilizada, ao nível do sistema, que será de carácter confidencial, todas entidades acima referidas deverão estar cadastradas e devidamente identificadas, para que se permita o controlo e monitoria de todas acções sobre esta informação, ao nível do sistema das entidades competentes.

A maioria dos sistemas de gestão de denúncias são individuais, onde cada instituição contrata uma empresa específica para solucionar e desenvolver um sistema específico. Uma das vantagens do sistema aqui proposto é o facto de criar transparência nas relações de consumidor, fornecedor e estado, e a outra vantagem é que, no desenvolvimento do sistema, tem-se mais um software disponível para o consumo e, deste modo, pode-se tornar Moçambique um país não apenas consumidor, mas também criador de Tecnologias de Informação e comunicação, conforme o plasmado na Resolução nº 28/2000 que aprova a Política de Informática, no seu artigo número 1.

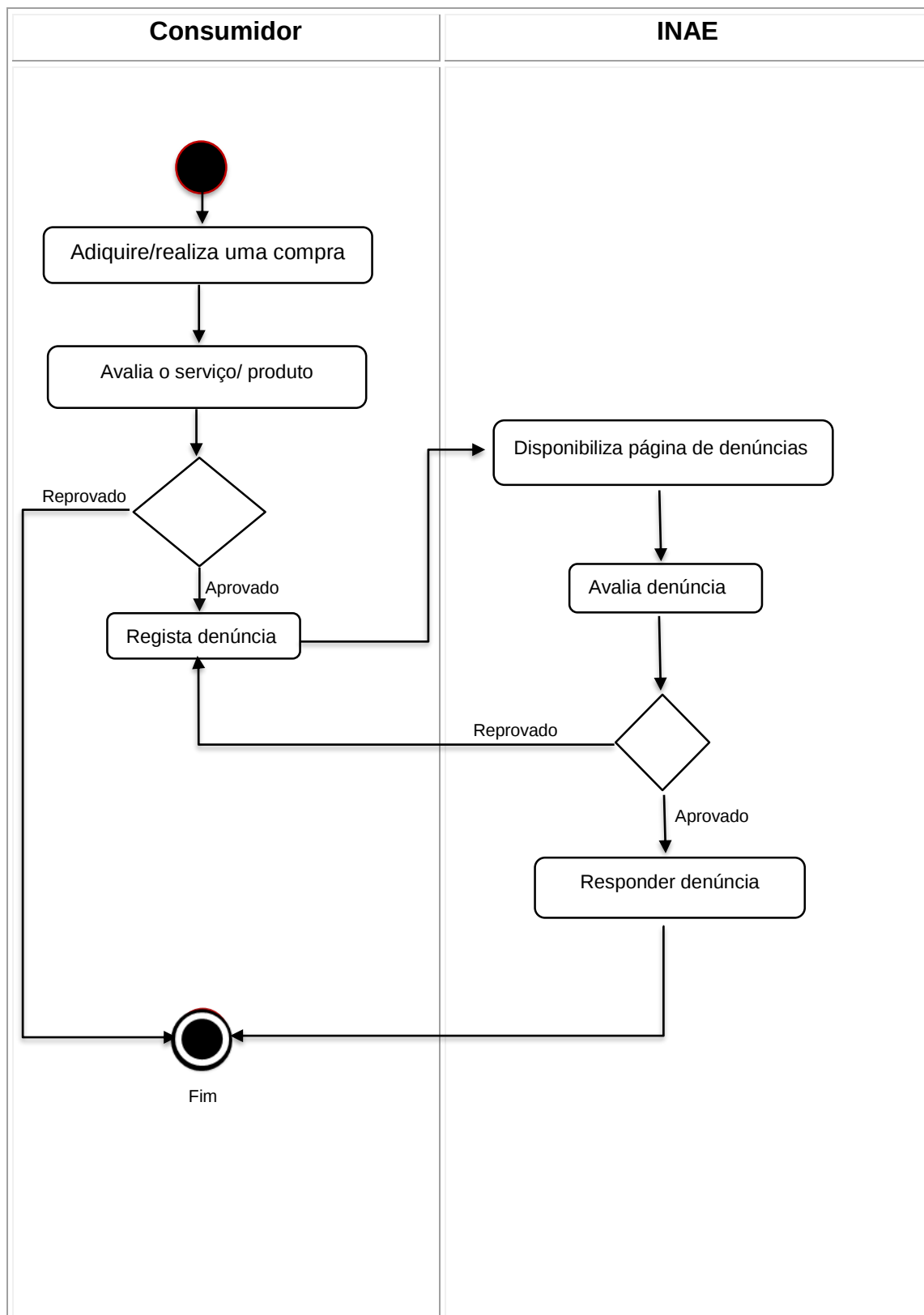


Figura 2: Proposta de solução

4.2. Especificação da solução

4.2.1. Ferramentas e Tecnologias de Desenvolvimento

Para desenvolvimento do sistema proposto recorreu-se frameworks e outras tecnologias, a destacar:

4.2.1.1. Linguagem de Modelação

- **UML**

UML (Unified Modeling Language) é uma linguagem poderosa para comunicação em equipas de produção de software. Basicamente, a UML é uma linguagem de notação (um jeito de escrever, ilustrar, comunicar), para uso em projectos de sistemas.

Esta linguagem é expressa através de diagramas. Cada diagrama é composto por elementos (formas gráficas usadas para os desenhos) que possuem relação entre si.

Os diagramas da UML dividem-se em dois grandes grupos: diagramas estruturais e diagramas comportamentais.

4.2.1.2. Frameworks de Desenvolvimento

- **Laravel**

O Laravel é um dos frameworks PHP mais utilizados, no mercado. Assim como outros do tipo Symfony e CodeIgniter, um framework é um conjunto de ferramentas, recursos e funcionalidades, criado em uma determinada linguagem de programação, para facilitar e agilizar tarefas comuns de desenvolvimento de sistemas, como autenticação, localização, sessões e cache.

- **PHP**

PHP é uma linguagem de programação voltada para a web e que tem conquistado cada vez mais mercado. Fácil de utilizar, robusta e com melhorias constantes, ela é uma escolha certa, para quem quer trabalhar em projectos qualificados e sem complicação.

- **HTML**

É a linguagem de marcação base da web, permite o desenvolvimento de páginas Web e a inserção de novos conteúdos, como imagens e vídeos por meio dos hipertextos.

- **JavaScript**

JavaScript é uma linguagem de programação voltada para ambiente web, que tem como objectivo "interagir" com a página HTML.

4.2.1.3. Sistema de Gestão de Base de Dados

- **MySQL**

O MySQL, pronunciado "My SQL" ou "My Sequel", é um sistema de gestão de banco de dados relacional de código aberto. É baseado na linguagem de consulta da estrutura (SQL), usado para adicionar, remover e modificar informações, no banco de dados. Comandos SQL padrão, como ADD, DROP, INSERT e UPDATE, podem ser usados com o MySQL.

O MySQL pode ser usado para uma variedade de aplicativos, mas é mais comumente encontrado em servidores Web.

4.2.2. Metodologias de desenvolvimento

Para o desenvolvimento deste sistema foi usado o Modelo Cascata:

Cascata

Considerada oposta à Metodologia Ágil, a abordagem em Cascata visa a adopção de controlos e processos lineares muito rigorosos. Nela, uma nova etapa só pode ser começada quando as anteriores forem concluídas, para que as acções sejam orientadas gradualmente, até às próximas responsabilidades previstas.

Funcional, gradual e analítico, esse método também é considerado simples, já que impõe uma sequência restrita e bem dimensionada de tarefas.

O modelo cascata é dividido em cinco etapas: levantamento de requisitos, projecto, implementação, realização de testes e manutenção do sistema.

Foi usado o modelo cascata porque é simples e a implantação correcta do modelo em cascata busca reduzir a margem de erro e as etapas inacabadas do projecto.

4.2.3. Identificação dos Interessados

Interessado é qualquer um que se beneficia de forma directa ou indirecta do Sistema que está a ser desenvolvido (Pressman R. S., 2011). Os interessados no sistema em desenvolvimento são os seguintes:

- Consumidores: poderão ter uma plataforma para denúncias e reclamações com o tempo médio de respostas reduzido e o controlo do ponto e situação das suas reclamações.
- Fornecedores (Agentes Económicos): os agentes económicos que poderão gerir reclamações e denúncias e controlar os seus produtos apreendidos pelo INAE;
- Ministério de Indústria e Comércio: a instituição que tutela o INAE e é responsável pelo registo de actividades económicas, por isso é do interesse fiscalizar todas as actividades económicas.
- INAE: Este poderá, de forma eficiente, gerir denúncias, reclamações e outras actividades, de forma célere, conservar o histórico de denúncias e reclamações e canalizar, de forma rápida, os agentes económicos.

4.2.4. Requisitos

Segundo (Sommerville I. , 2011), requisitos para um sistema são as descrições do que o sistema deve fazer, os serviços e as restrições que deve oferecer. Estes requisitos reflectem as necessidades dos clientes, para um determinado sistema. Este processo de busca e análise e documentação e verificação desses serviços e restrições é chamado engenharia de requisitos. Já para (Pressman, 2011), a engenharia de requisitos é uma acção de engenharia de software importante, que se inicia durante a actividade de comunicação e continua na modelagem. A engenharia de requisitos deve ser adaptada às necessidades do projecto, do produto e das pessoas envolvidas no trabalho.

4.2.5. Requisitos Funcionais

Segundo (Sommerville I. , 2011), os requisitos funcionais descrevem o que o sistema deve fazer. Estes requisitos dependem do tipo de software que está sendo desenvolvido, dos utilizadores esperados e da abordagem geral tomada pela organização.

Para o Sistema em desenvolvimento, são requisitos funcionais os seguintes:

Tabela 3: Requisitos Funcionais

Referencia	Descrição
<i>RF-001</i>	Cadastro de Utilizadores do INAE
<i>RF-002</i>	Autenticação
<i>RF-003</i>	Cadastro de Departamentos
<i>RF-004</i>	Criar Reclamação
<i>RF-005</i>	Criar Denúncia
<i>RF-006</i>	Encaminhar Reclamação
<i>RF-007</i>	Encaminhar Denúncia
<i>RF-008</i>	Criar Queixa
<i>RF-009</i>	Controlar Reclamações
<i>RF-010</i>	Controlar Denúncias
<i>RF-012</i>	Registo de Agentes Económicos
<i>RF-013</i>	Criar de Denúncias Anónimas
<i>RF-014</i>	Emitir Notificações aos Agentes Económicos
<i>RF-015</i>	Registar Produtos Cativados
<i>RF-016</i>	Registar Produtos Destruídos
<i>RF-017</i>	Geração de relatórios

4.2.6. Requisitos não Funcionais

(Sommerville I. , 2011) define requisitos não funcionais como sendo requisitos que não são directamente relacionados com os serviços específicos entregues pelo sistema, aos seus utilizadores. Eles podem relacionar-se com propriedades emergentes do sistema, como confiabilidade, tempo de resposta, etc. assim como podem definir restrições, na implementação do sistema, como as capacidades de dispositivos de entrada e saída ou as representações de dados usadas nas interfaces com outros sistemas.

Tabela 4: Requisitos não Funcionais

Referência	Descrição
RNF-001	Desempenho O sistema deve ser capaz de responder, com eficiência, aos pedidos dos utilizadores.
RNF-002	Disponibilidade O sistema deve estar disponível aos utilizadores 24 horas por dia e 7 dias por semana, ao nível nacional.
RNF-003	Segurança O sistema deve dispor de um mecanismo de segurança, para autenticação de utilizadores e controlo de acessos a funcionalidades e conteúdos do mesmo, garantindo o acesso apenas para utilizadores cadastrados. Ademais, deve permitir que os utilizadores possam efectuar denúncias de forma anónima
RNF-004	Usabilidade O sistema de prover, ao utilizador, uma interface simples e intuitiva, de fácil navegação, para facilitar o uso da mesma, por parte dos utilizadores.

4.2.7. Actores

Actor é qualquer coisa que se comunica com o sistema ou produto e que é externo ao sistema em si (Pressman R. S., 2011).

Para o sistema em desenvolvimento, foram identificados os seguintes actores:

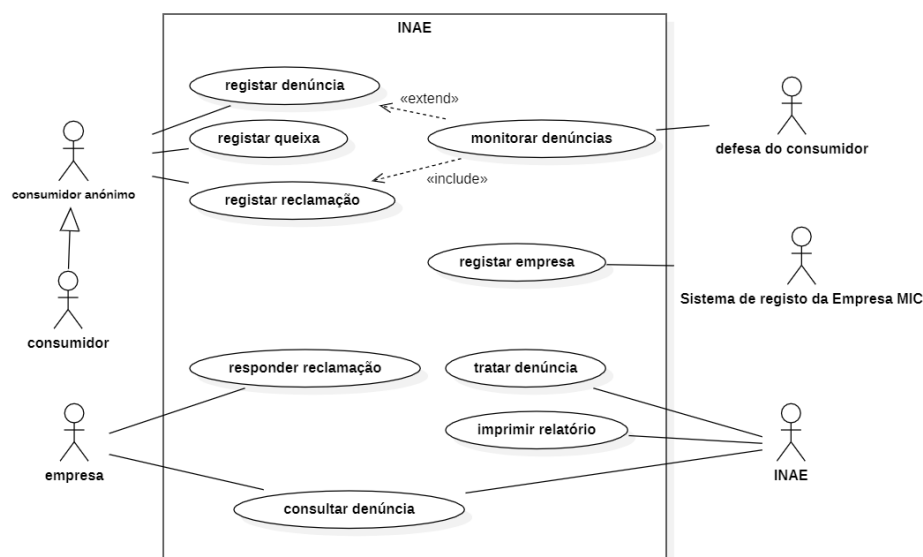
Tabela 5: Actores

Referência	Actor	Descrição
ACT_001	Inspector de INAE	Pessoa que irá receber as reclamações, denúncias e queixas e encaminha-las ao departamento correcto, assim como inspeccionar as empresas.
ACT_002	Empresa	E empresa é toda entidade comercial que poderá responder às reclamações, queixas e denúncias, bem como monitorar as actividades que envolvem o seu nome.
ACT_003	Consumidor	A pessoa que vai registar as denúncias, queixas e reclamações.
ACT_004	Consumidor Anonimo	A pessoa que vai registar as denúncias, queixas e reclamações sem revelar a sua identidade.
ACT_005	Defesa do Consumidor	A organização de defesa ao consumidor que poderá monitorar as reclamações que violam o código de consumidor e advogar.
ACT_006	Ministério de Industria e Comercio	O Ministério de indústria e comércio deverá prover uma interface de ligação entre o sistema de gestão de denúncias e o sistema de registo de empresas, monitorar as denúncias, queixas e reclamações.

4.2.8. Casos de Usos

Para (Pressman R. S., 2011), Casos de Uso descreve um comportamento do sistema sob várias condições, à medida que o sistema responde a uma solicitação de um dos seus interessados.

4.2.8.1. Diagrama de Casos de Uso



4.2.8.2. Descrição de Casos de Uso

Tabela 6: Registrar Denúncia

UC_001_Registar_Denúncia	
<i>Descrição</i>	Este Caso de Uso permite que qualquer cidadão ou consumidor submeta uma denúncia ao INAE contra determinado Agente Económico (Fornecedor).
<i>Actores</i>	Consumidor e Anónimo
<i>Pré-condição</i>	
<i>Pós-condição</i>	
<i>Requisitos Funcionais</i>	RF-004
<i>Requisitos não Funcionais</i>	RNF-01,RNF-02, RNF-03, RNF-04
<i>Fluxo Básico</i>	O utilizador acede ao site ao sistema de gestão de denúncias do INAE e envia uma denúncia
<i>Fluxo Alternativo</i>	

Tabela 7: Registrar Reclamação

UC_002_Registar_Reclamação	
<i>Descrição</i>	Este Caso de Uso permite que consumidor submeta uma reclamação ao INAE contra determinado Agente Económico (Fornecedor).
<i>Actores</i>	Consumidor e Fornecedor
<i>Pré-condição</i>	
<i>Pós-condição</i>	
<i>Requisitos Funcionais</i>	RF-003
<i>Requisitos não Funcionais</i>	RNF-01,RNF-02, RNF-03, RNF-04
<i>Fluxo Básico</i>	O utilizador acede ao site do sistema de gestão de denúncias do INAE e envia uma reclamação.
<i>Fluxo Alternativo</i>	

Tabela 8: Registrar Queixa

UC_003_Registar_Queixa

<i>Descrição</i>	Este Caso de Uso permite que o consumidor submeta uma queixa ao INAE contra determinado Agente Económico (Fornecedor)
<i>Actores</i>	Consumidor, Anónimo
<i>Pré-condição</i>	
<i>Pós-condição</i>	
<i>Requisitos Funcionais</i>	RF-007
<i>Requisitos não Funcionais</i>	RNF-01,RNF-02, RNF-03, RNF-04
<i>Fluxo Básico</i>	O utilizador acede ao site do sistema de gestão de denúncias do INAE e envia uma queixa.
<i>Fluxo Alternativo</i>	

Tabela 9: Consultar Denúncias

UC_004_Consultar_Denúncias	
<i>Descrição</i>	Este caso de uso permite que o inspector e outros actores designados consultem as denúncias e verifiquem o seu estado.
<i>Actores</i>	Inspector de INAE
<i>Pré-condição</i>	Possuir credenciais de utilizador e aceder ao sistema
<i>Pós-condição</i>	
<i>Requisitos Funcionais</i>	RF-004
<i>Requisitos não Funcionais</i>	RNF-01,RNF-02, RNF-03, RNF-04
<i>Fluxo Básico</i>	O utilizador acede ao sistema usando as credenciais de acesso, para consultar as denúncias e visualizá-las.
<i>Fluxo Alternativo</i>	

Tabela 10: Encaminhar Denúncias

UC_004_Encaminhar_Denúncias	
<i>Descrição</i>	Este caso de uso permite que o inspector e outros actores designados consultem as denúncias e verifiquem o seu estado.
<i>Actores</i>	Inspector de INAE
<i>Pré-condição</i>	Possuir credenciais de utilizador e aceder ao sistema
<i>Pós-condição</i>	
<i>Requisitos Funcionais</i>	RF-004
<i>Requisitos não Funcionais</i>	RNF-01,RNF-02, RNF-03, RNF-04
<i>Fluxo Básico</i>	O utilizador acede ao sistema, usando as credenciais de acesso, para consultar denúncias, visualiza-las , encaminha-las e indicar o departamento de destino.
<i>Fluxo Alternativo</i>	

4.2.9. Diagrama de Classes

O Diagrama de classes fornece uma visão estática ou estrutural de um sistema, mas não mostra a natureza dinâmica das comunicações entre os objectos da classe, no diagrama (Pressman R. S., 2011).

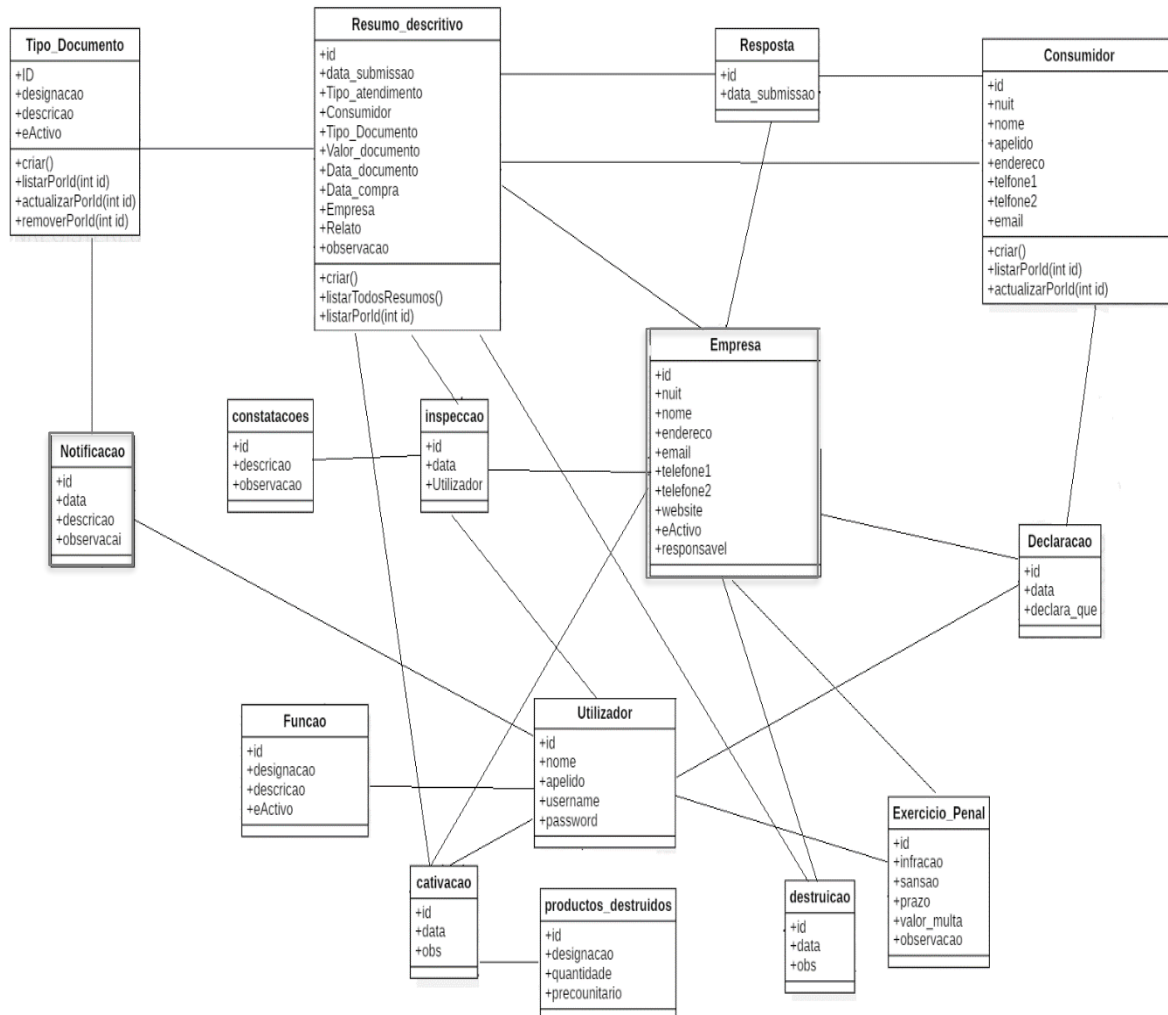


Figura 3: Diagrama de Classes

4.2.10. Diagrama de Implementação

Segundo (Rodrigues, 2013), o diagrama de implantação especifica o conjunto de elementos usado para definir a arquitectura do sistema e que representa a distribuição dos artefactos da aplicação pelos nós da tipologia de hardware em que o sistema será executado.

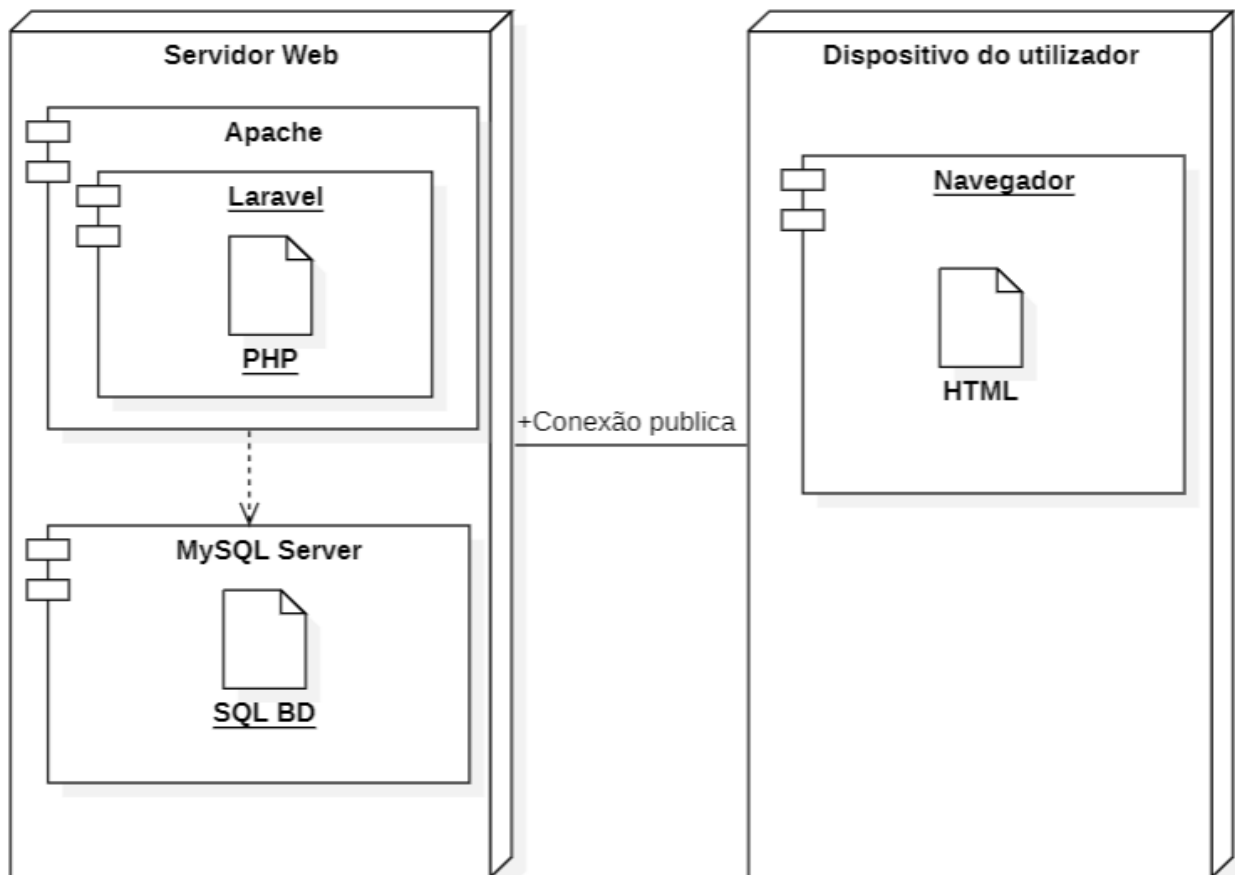


Figura 4: Diagrama de Implementação

4.2.11. Protótipo

Um protótipo actua como um mecanismo para identificação dos requisitos de software e, ao mesmo tempo, possibilita a melhor compreensão das necessidades que devem ser atendidas (Pressman R. S., 2011)

4.2.11.1. Portal de Reclamações, Denúncias e Queixa

The screenshot shows the INAE Consumer Portal interface. At the top, the INAE logo is on the left, and the text "Portal de Consumidor | Reclamação | Denúncia | Queixa" is on the right. Below this, there are three radio buttons for "Categoria": "Reclamação" (selected), "Denúncia", and "Queixa". The form includes several input fields: "Nuit" (placeholder), "Nome Completo" (placeholder), "Provincia" (dropdown menu showing "Cidade de Maputo"), "Endereço" (placeholder), "Telefone" (placeholder), "Telefone 2" (placeholder), "email" (placeholder), "Nome da Empresa" (dropdown menu showing "XPTO"), "Tipo de Documento de Venda" (dropdown menu showing "Factura"), "Numero do Documento" (placeholder), "Data Compra" (calendar icon showing "04/19/2021"), and a text area for "Relato" with the placeholder "Type here". There is also a checkbox for "Declaração" with the text "Declaro que as informacoes prestadas nesse formulario sao verdadeiros.....". At the bottom, there are two buttons: "Registrar" and "Cancelar". A button labeled "Anexar Documento" is also present next to the "Data Compra" field.

Figura 5: Portal de Reclamações, Denúncias e Queixas

4.2.11.2. Página de Login para o Painel de Administrador

The screenshot shows the INAE login page. At the top, the INAE logo is centered. Below it, the text "SISTEMA DE GESTÃO DE DENUNCIA" is centered. There are two input fields: "Email" and "Senha". Below these fields is a blue button labeled "Entrar".

Figura 6: Página de Login para o Painel de Administrado

4.2.11.3. Painel de Inicial de INAE

**INSPEÇÃO NACIONAL
DAS ATIVIDADES ECONÓMICAS**

Entrar →

Principal Registrar Queixa Registrar Reclamação Registrar Denúncias Quem somos

pesquisar 

Portal do Consumidor



INAE - INSPEÇÃO NACIONAL DAS ATIVIDADES ECONÓMICAS

Foi criada, por meio do Decreto nº 46/2009 de 19 de Agosto, e formalmente lançada pelo Ministro da Indústria e Comércio em 21 de Junho do ano 2020, uma instituição pública de âmbito nacional, que funciona sob tutela do Ministério da Indústria e Comércio denominada Inspeção Nacional das Actividades Económicas (INAE). Tem como objecto a fiscalização da actividade industrial, comercial ou de prestação de serviços e visa agregar as inspecções anteriormente levadas a cabo de forma independente e isolada num corpo único e, deste modo reduzir os incómodos para as empresas e contribuir para o combate à corrupção. Esta instituição, que é dotada de personalidade jurídica e autonomia administrativa, congrega, ao abrigo do artigo 7º daquele Decreto, as inspecções de nove Ministérios, nomeadamente dos Ministérios da Indústria e Comércio, do Turismo, da Saúde, da Coordenação da Acção Ambiental, da Energia, dos Transportes e Comunicações, da Educação e Cultura, dos Recursos Minerais e da Juventude e Desportos.



O QUE PODEMOS FAZER POR VOCÊ

 Denúncia

DENÚNCIA

É uma acusação formal feita contra alguém ou algo.

 Queixa

QUEIXA

É uma manifestação de insatisfação ou reclamação sobre algo ou alguém.

 Reclamação

RECLAMAÇÃO

É uma expressão de descontentamento ou insatisfação sobre um produto, serviço ou situação específica.

Siga nas redes sociais



Figura 7: Painel de Inicial de INAE

4.2.11.4. Lista de Reclamações

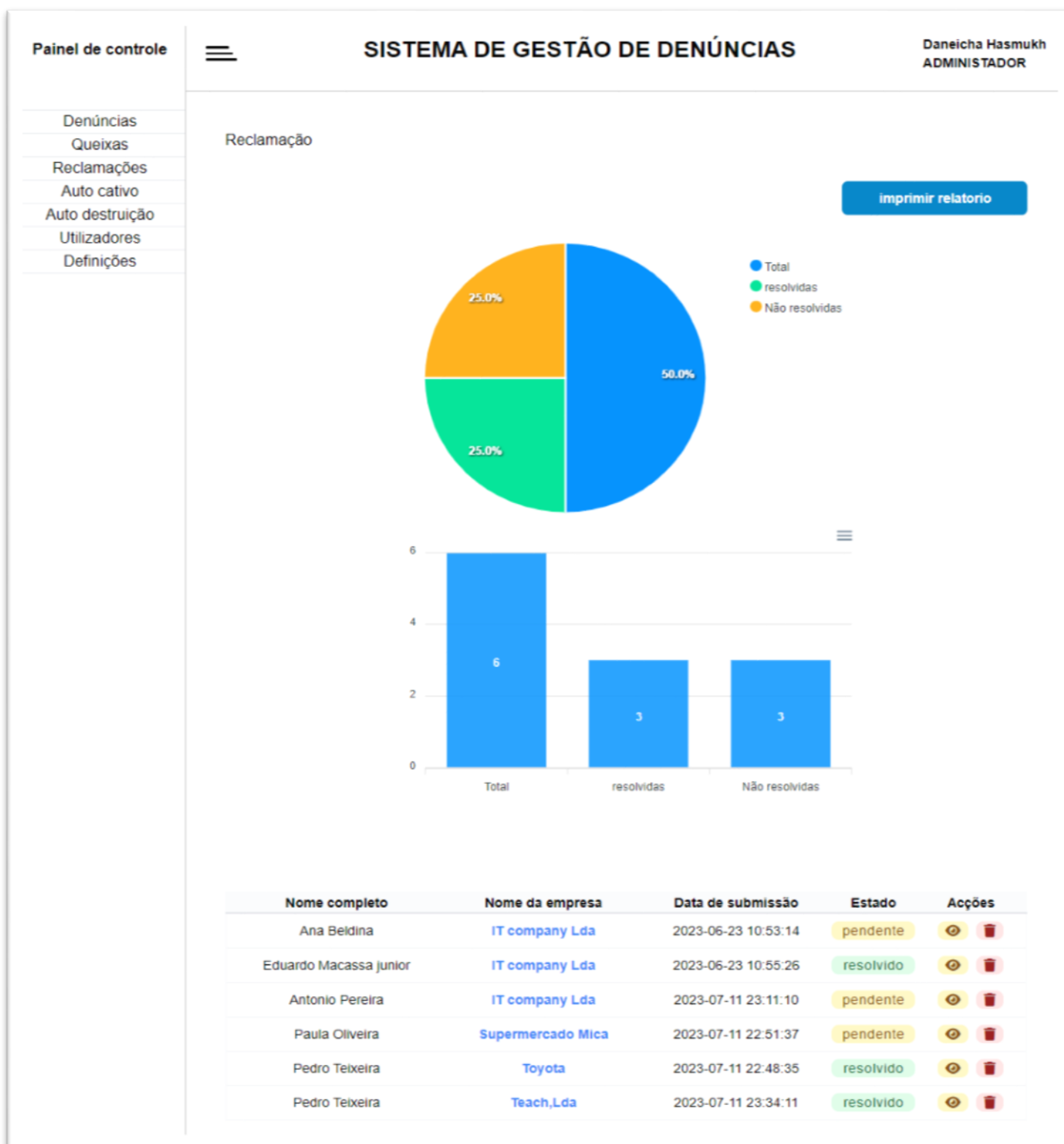


Figura 8: Lista de Reclamações

4.2.11.5. Visualização da Reclamação

The screenshot displays the 'Portal do Consumidor' (Consumer Portal) of the 'INAE' (Inspeção Nacional das Atividades Económicas). The header includes the INAE logo and the text 'INSPEÇÃO NACIONAL DAS ATIVIDADES ECONÓMICAS'. A navigation bar contains links: 'Principal', 'Registrar Queixa', 'Registrar Reclamação', 'Registrar Denúncias', and 'Quem somos'. A search bar with the placeholder 'pesquisar' is also present. Below the navigation bar, a green banner reads 'Portal do Consumidor'. The main heading is 'Faça a sua reclamação' (Make your complaint). The form fields are as follows:

- Nome completo** (Full name): Pedro Teixeira
- B.I** (ID): 110100456824G
- Provincia** (Province): MAPUTO
- Endereço** (Address): Av.Mocambique
- Telefone 1** (Phone 1): 886833780
- Telefone 2** (Phone 2):
- Email**: Pedro.teixeira@gmail.com
- Nome da empresa** (Company name): TEACH,LDA
- Tipo de documento** (Document type): FACTURA
- Numero do documento** (Document number): 352142021
- Data da compra** (Purchase date): 05/02/2023
- Anexar ficheiro** (Attach file): Choose File No file chosen
- Descrição** (Description): Comprei um computador HP Probook 450 i7, no entanto o computador veio sem sistema operacional activo, e a empresa nega activar.

A blue 'Enviar' (Send) button is located at the bottom of the form.

Figura 9: Visualização da Reclamação

4.2.11.6. Encaminhamento de Reclamação

Painel de controle		SISTEMA DE GESTÃO DE DENÚNCIAS	Daneicha Hasmukh ADMINISTRADOR
Denúncias			
Queixas	Denuncia ver		
Reclamações	Informações do denunciante		
Auto cativo			
Auto destruição			
Utilizadores			
Definições			
Nome : Pedro Teixeira Nuit : 110100456824G Provincia : Maputo Endereço : Av.Mocambique Telefone 1 : 866833780 Telefone 1 : Email : Pedro.teixeira@gmail.com			
Denuncia			
Nome da empresa : Teach,Lda Documento comprovante : Factura Numero do documento comprovante : 352142021 Data da manifestação : 2023-07-11 23:34:11			
Descrição : Comprei um computador HP Probook 450 g9 i7, no entanto o computador veio sem sistema operativo activo, e a empresa nega activar.			
Ficheiro :			
enviar para outro departamento			

Figura 10: Encaminhamento de Reclamação

4.2.11.7. Lista de Denúncias

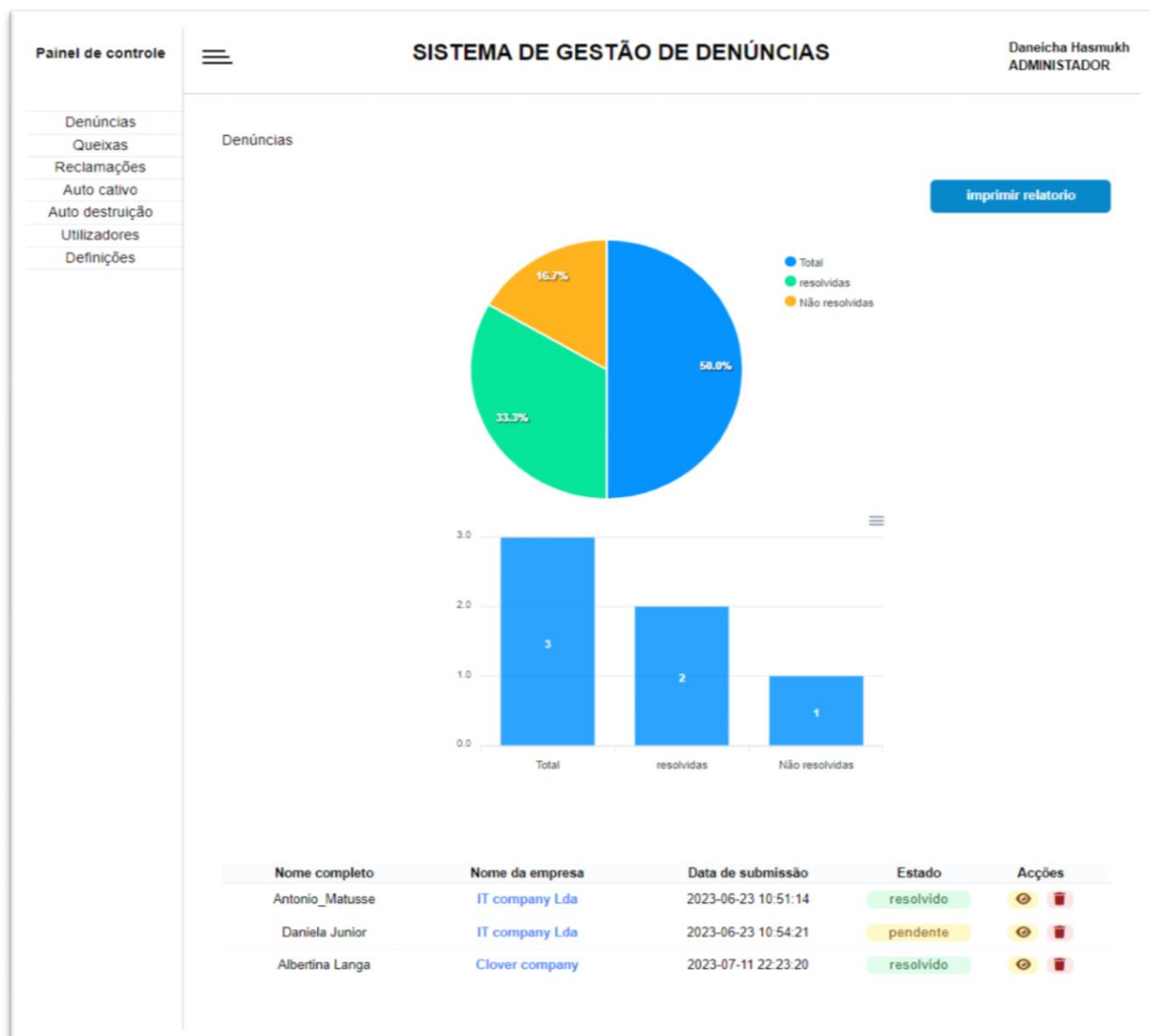


Figura 11: Lista de Denúncias

4.2.11.8. Lista de Queixas

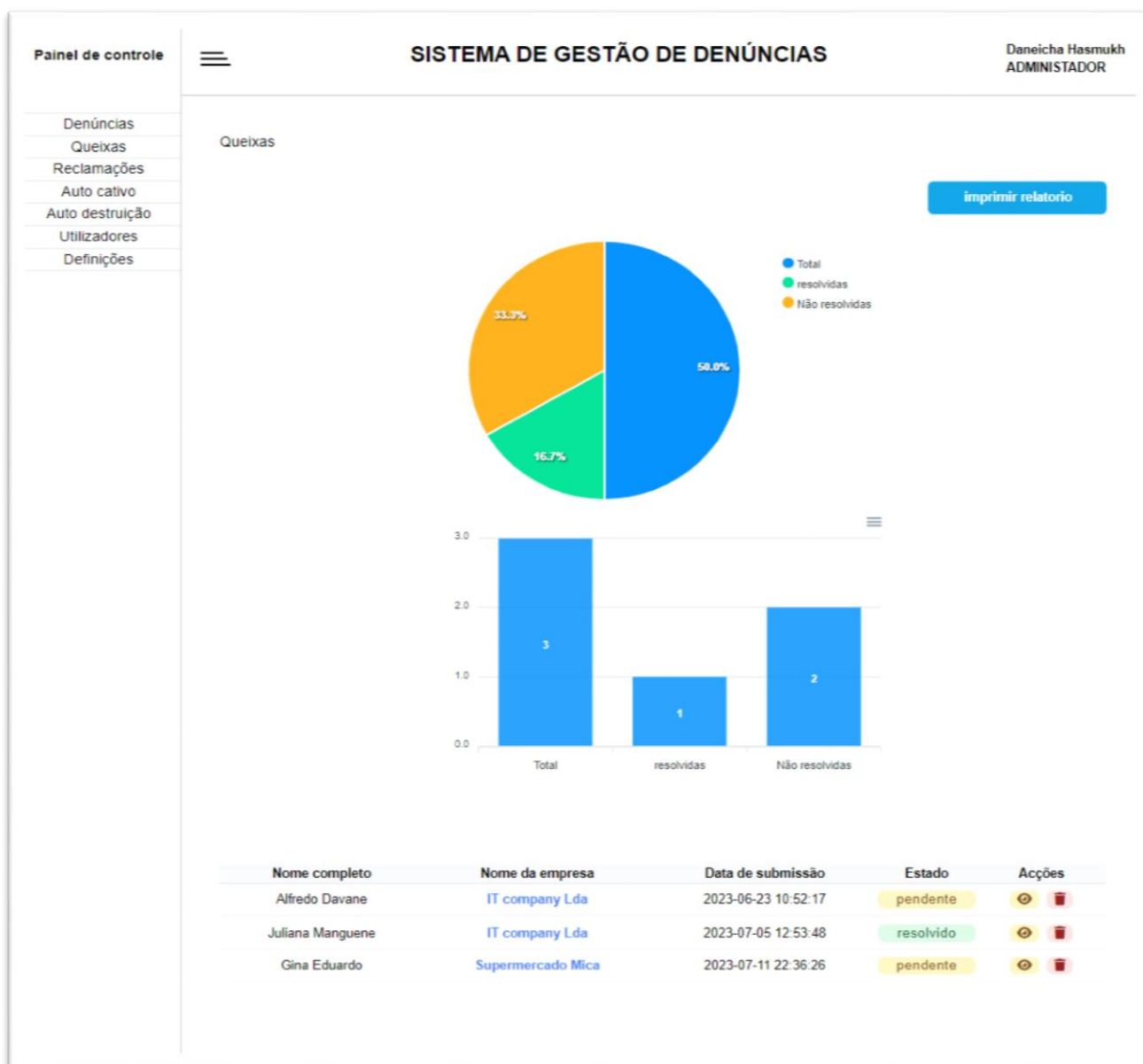


Figura 12: Lista de Queixas

4.2.11.9. Quem somos

**INSPEÇÃO NACIONAL
DAS ATIVIDADES ECONÓMICAS**Entrar →

Principal Registrar Queixa Registrar Reclamação Registrar Denúncias Quem somos Q

Portal do Consumidor



INAE - INSPEÇÃO NACIONAL DAS ATIVIDADES ECONÓMICAS

A INAE é dirigido por um Inspector-geral a ser nomeado pelo Primeiro-ministro, sob proposta do Ministro de tutela. No geral, esta instituição tem como objectivo velar pelo cumprimento de todas normas que disciplinam as actividades económicas, gozando de independência e autonomia técnica no exercício das suas competências. É também objectivo do INAE, de acordo com o preceituado na alínea d) do número 2 do artigo 204º da Constituição da República, estimular e apoiar o exercício da actividade empresarial e da iniciativa privada e proteger os interesses do consumidor e do público em geral. Dispõe a alínea k) do artigo 4º do Decreto que uma das atribuições do INAE é promover acções de divulgação da legislação sobre o exercício das actividades económicas. Consequentemente, o INAE tem também um papel educativo perante os agentes económicos, não se limitando a fiscalizar e penalizar os agentes económicos.

A INAE actua em todo território nacional e tem a sua sede na Cidade de Maputo, podendo abrir delegações ou outras formas de representação em qualquer parte do território nacional, mediante decisão do Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio ouvidos, o Ministro que superintende a área das Finanças e o Governador Provincial.

**Missão**

Assegurar o cumprimento da legalidade no exercício das actividades económicas nas áreas da indústria, comércio, turismo, transporte, cultura, energia, ambiente, saúde, recursos minerais e de prestação de serviços.

**Visão**

Ser entidade pública de referência nacional na área de fiscalização das actividades económicas do seu âmbito.

Valores

 Excelência

 Meritocracia

 Profissionalismo

 Celeridade

 Urbanidade

 Transparência

 Integridade

 Responsabilização

 Imparcialidade

 Rigor

 Cortesia

 legalidade

 Equidade

 Cortesia

 Independência

 Bem servir

Siga nos nas redes sociais

Figura 13: Quem somos

5. CONSTRANGIMENTOS, CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

5.1. Constrangimentos

Durante a realização do trabalho, foram encontrados constrangimentos, destacando-se o tempo limitado previsto para realização do trabalho, devido à pandemia da Covid-19, a problemática em conseguir colectar dados, tanto para validar e aprofundar o problema identificado, como para descobrir necessidades, condicionada à disponibilidade dos responsáveis pela gestão do atendimento a reclamações/ denúncias do INAE. Assim sendo, não foi possível entrevistar todos os responsáveis por este sector, o que limitou o entendimento do problema e da solução, na visão dos que foram entrevistados, entretanto, a disponibilização de documentos do projecto contribuiu para a minimização das consequências deste facto, pois, a maioria das questões encontra-se lá respondida.

5.2. Conclusão

Com a realização do trabalho conclui-se que os objectivos traçados para o presente trabalho foram todos cumpridos, visto que foi possível descrever os direitos do consumidor, em Moçambique, através da aplicação das técnicas de colecta de dados definida na metodologia.

Foi também possível descrever os processos de gestão de denúncias de direitos do consumidor, através do capítulo da descrição da situação actual e identificação de constrangimentos. Assim, por via desta descrição, a autora comparou diversas tecnologias de Framework web com base em indicadores seleccionados que são relevantes, para o caso de estudo, e, com base nesta comparação, propôs a solução para resolver o problema através de diagramas UML e usando a técnica de prototipagem. Desta forma, foi alcançado o objectivo geral traçado: propor um sistema de gestão de atendimento a reclamações de direitos do consumidor.

A segurança e protecção dos direitos do consumidor são elementos cruciais, para que as relações de consumo ocorram de forma transparente. As pesquisas feitas durante a revisão bibliográfica, ilustram que a adopção de um sistema de denúncias dinamiza o processo, reduzindo, de forma geral, o processo de espera, trazendo formas mais simples de gerar dados estatísticos relevantes para o desenvolvimento e estudo da prática do comércio, em geral, para além de aproximar o consumidor, o prestador de serviços e a entidade reguladora da Lei.

O sistema proposto no trabalho será implementado usando-se a plataforma web e permitirá ao INAE participar activamente no processo de recepção, resposta e registo de denúncias. O objectivo geral do trabalho foi alcançado e foi possível estudar uma forma de resolver o problema apresentado e desenhar a respectiva proposta de solução.

5.2. Recomendações

Recomenda-se que o INAE implemente o sistema proposto, de modo a informatizar os processos de reclamação/ denúncias, para garantir uma gestão eficiente e uma prestação de serviço ao cidadão com qualidade.

Recomenda-se, ao INAE, que desenvolva um aplicativo móvel para os denunciantes e um aplicativo USSD, de modo a aumentar a abrangência do uso do sistema e garantir que qualquer um, mesmo sem conexão à internet ou acesso a um smartphone, preencha uma denúncia e a mesma seja reencaminhada ao INAE.

BIBLIOGRAFIA

Referencias Bibliográficas

- [1] ALCANTARA, S. A. (2017). *DIREITO EMPRESARIAL E DIREITO DO CONSUMIDOR*. Curitiba.
- [2] BENJAMIN, A. H., MARQUES, C. L., & BESSA. (2012). Manual de direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais.
- [3] CAVALIERI FILHO, S. (2008). Em *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Atlas.
- [4] GÜTHS, J. G. (2014). *POSSIBILIDADE DE INTENTAR AÇÃO DE RESSARCIMENTO POR DANOS MATERIAIS DIRETAMENTE CONTRA O BANCO SACADO EM FUNÇÃO DE CHEQUE SEM PROVISÃO DE FUNDOS*. JARAGUÁ DO SUL.
- [5] Kauark, F. d., Manhães, F. C., & Medeiros, C. H. (2010). *Metodologia Da Pesquisa*. Itabuna / Bahia.
- [6] Lima, J. B. (2016). *AS FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE DA EFETIVIDADE DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ EM TRÊS PASSOS/RS*. Brazil: UNIJUÍ.
- [7] LUCCA, N. D. (2008). *Direito do consumidor: teoria geral da relação jurídica de consumo*. São Paulo.
- [8] Marconi, M. d. (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo, Brasil.
- [9] Pressman, R. S. (2011). *Engenharia de Software: uma abordagem profissional*. New York: McGraw-Hill.
- [10] Rodrigues, N. d. (2014). *A Legalidade da Interupção do serviço publico essencial sob o prisma do código de defesa do consumidor*.
- [11] Santos, A. C. (2014). *A UTILIZAÇÃO DAS TIC COMO MEIO FACILITADOR DO PROCESSO ENSINO APRENDIZAGEM NAS SÉRIES INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL*. Brasília.
- [12] SILVA, A. M. (2019). *OS INFLUENCIADORES DIGITAIS NA SOCIEDADE DE CONSUMO: UMA ANÁLISE ACERCA DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*.

- [13] Soares, C. J. (2008). *RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTO E SERVIÇO*. Rio De Janeiro.
- [14] Soares, M. S. (2011). *A Gestão e Tratamento de Reclamações em Serviços*.
- [15] Sommerville, I. (2011). *Engenharia de software*. São Paulo: Pearson Addison-Wesley.
- [16] Staub, G. A. (2015). *INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR: ANÁLISE DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO DIREITO DO CONSUMIDOR*. Santa Cruz do Sul.
- [17] Alves, T. F. A. (2013). *FRAMEWORK DE DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES WEB*. Castelo Branco Municipality, Portugal.
- [18] Lacerda, J. A. (2013). *ANÁLISE DE FRAMEWORKS DE DESENVOLVIMENTO WEB PARA A CONVERSÃO DE UMA APLICAÇÃO DESKTOP*. Viana do Castelo, Portugal.
- [19] Ali, I. (2023, Maio 29). 10 Best PHP Frameworks for Web Development in 2023. Retrieved from Cloudways: <https://www.cloudways.com/blog/best-php-frameworks/#best-php-frameworks>

Outras bibliografias Consultadas

- [1] Moçambique. (2017), Decreto nº 60/2017 6 de Novembro. *Boletim da República*.
- [2] Moçambique. (2009), Lei n 22/2009 de 28 de Setembro. *Lei de Defesa do Consumidor*.
- [3] Moçambique. (2017), Lei n 03/2017 de 09 de Janeiro. *Lei das Transacções Electrónicas*.
- [4] Moçambique. (2006), Estratégia de Governo Electrónico de Moçambique.
- [5] <https://www.plmj.com/pt/conhecimento/novidades-legislativas/Mocambique-Regulamento-da-Lei-de-Defesa-do-Consumidor/16849/>
- [6] <http://www.proconpaulistano.prefeitura.sp.gov.br/consumidor/cartilhas-educativas>
- [7] <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor.aspx>
- [8] <http://www.proconpaulistano.prefeitura.sp.gov.br/consumidor/cartilhas-educativas>
- [9] <https://juridicocerto.com/p/cjsoares/artigos/monografia-direito-do-consumidor-universidade-candido-mendes-89>
- [10] https://educacaoprofissional.seduc.ce.gov.br/images/material_didatico/informatica/informatica_programacao_web_2019.pdf
- [11] <https://rockcontent.com/br/blog/o-que-e-php/>
- [12] <https://www.ateomomento.com.br/diagramas-uml/>
- [13] <https://www.monitoretec.com.br/blog/metodologias-de-desenvolvimento-de-software/>
- [14] <http://www.consultoresdegestao.com.br/2018/02/28/modelo-em-casca>

ANEXOS

Anexo 1: Questionário sobre o Caso de Estudo

Entrevista ao chefe da Áreas das operações da INAE

1. Qual é o objectivo da INAE?
2. A INAE tem alguma plataforma de informação e comunicação?
3. Tem algum sistema que gera denúncias?
4. Como funciona o processo de denúncias? E qual é o seu processo?
5. Quais são os constrangimentos que tem a INAE?
6. Como fazer a gestão de denúncias?
7. Quais são as áreas que a INAE tem?
8. Onde o sistema actuaria? Como seriam formadas as equipas de gestão de denúncias?
9. Quais são competências da INAE?
10. Qual é o prazo para a obtenção da resposta da INAE?

Anexo 2: Lei de Defesa do consumidor

Sexta-feira, 11 de Agosto de 2017

I SÉRIE — Número 126



BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPrensa Nacional de Moçambique, E.P.

AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: **Para publicação no «Boletim da República».**

SUMÁRIO

Conselho de Ministros:

Decreto n.º 43/2017:

Concemente à revisão do Decreto n.º 46/2009, de 19 de Agosto, que cria a INAE.

CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º 43/2017

de 11 de Agosto

Havendo necessidade de proceder à revisão do Decreto n.º 46/2009, de 19 de Agosto, que cria a INAE, com vista a clarificação das suas competências e tutela, ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 82 da Lei n.º 7/2012, de 8 de Fevereiro, o Conselho de Ministros decreta:

ARTIGO 1

(Natureza)

A Inspeção Nacional das Actividades Económicas, abreviadamente designada por INAE, é uma instituição pública, dotada de personalidade jurídica e autonomia administrativa.

ARTIGO 2

(Âmbito e sede)

1. A INAE actua em todo território nacional.

2. A INAE tem a sua sede na Cidade de Maputo, podendo abrir delegações ou outras formas de representação em qualquer parte do território nacional, mediante decisão do Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio ouvidos, o Ministro que superintende a área das Finanças e o Governador Provincial.

ARTIGO 3

(Tutela)

1. A INAE é tutelada, sectorialmente, pelo Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio.

2. No âmbito do exercício da tutela sectorial, compete ao Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio:

- Homologar o plano estratégico, os planos de actividade económica e financeira, bem como os planos de actividades anuais e plurianuais;
- Nomear e exonerar directores e delegados;
- Propor o destino e forma de uso do valor das multas;
- Aprovar o relatório anual de actividades;
- Aprovar o Regulamento Interno da INAE e o Manual de Procedimentos Inspectivos;
- Submeter a aprovação ao órgão competente da Proposta do Estatuto Orgânico;
- Autorizar a criação e extinção de delegações ou outras formas de representações;
- Aprovar todos os actos que, nos termos da lei, careçam de autorização prévia da tutela administrativa;
- Apreciar os recursos interpostos das decisões do Inspector-Geral da INAE, em matéria administrativa e contravencional.

3. Os Ministros que superintendem as áreas da Indústria e Comércio e Finanças por diploma ministerial conjunto decidem o destino e a forma de uso das multas resultantes da actividade da INAE.

ARTIGO 4

(Atribuição)

A INAE tem como atribuição a fiscalização do cumprimento da legislação reguladora do exercício das actividades económicas e a defesa do consumidor.

ARTIGO 5

(Competências)

1. Compete à INAE:

- Fiscalizar todos os locais onde se proceda a qualquer actividade industrial, comercial ou prestação de serviços, designadamente de produtos acabados e/ou intermédios, armazéns, escritórios, cargas transportadas ou em trânsito no território nacional, entrepostos frigoríficos, empreendimentos turísticos, agências de viagens e agentes de turismo, estabelecimento de restauração e bebidas e salas de danças, empresas de animação turística, estabelecimento de bebidas, cantinas, refeitórios, armazéns portuários e terminais de cargas, recintos de diversão, estabelecimentos de produção e realização de espectáculos desportivos e/ou recreativos, estabelecimentos de produção desportivas e de publicidade;
- Promover acções de natureza preventiva em matéria de infracções contra qualidade, genuinidade, composição, aditivos alimentares e outras substâncias e de rotulagens dos géneros alimentícios para consumo humano e dos alimentos para animais;

- c) Fiscalizar a legalidade do exercício da actividade de abate, preparação, tratamento e armazenamento de produtos de origem animal;
- d) Fiscalizar em coordenação com outros organismos competentes, a oferta de produtos e serviços, prevenir acções de açambarcamento em bens considerados essenciais ao abastecimento;
- e) Fiscalizar a legalidade da exploração da energia em instalações eléctricas e em postos de abastecimento de combustíveis;
- f) Fiscalizar a conservação e venda dos produtos de pesca no mercado nacional;
- g) Aplicar multas por infracções diversas nos termos da legislação aplicável;
- h) Proceder ao encerramento de actividades económicas ilegais;
- i) Promover, junto dos interessados, acções de divulgação da legislação sobre o exercício das actividades económicas cuja fiscalização lhe esteja atribuída;
- j) Fiscalizar a legalidade dos direitos da propriedade industrial, direitos de autor e conexos;
- k) Fiscalizar os espectáculos e divertimentos públicos;
- l) Promover e realizar, em articulação com as outras entidades de apoio empresarial, acções de divulgação da legislação e boas práticas do exercício das actividades económicas;
- m) Fiscalizar as operações do comércio externo;
- n) Verificar pelo cumprimento das leis, regulamentos, despachos e demais normas que disciplinam a actividade económica;
- o) Estabelecer relações com organismos similares e afins, nacionais ou estrangeiros;
- p) Realizar quaisquer outras actividades que lhe sejam incumbidas por lei.

2. Para a fiscalização de matérias que a lei confere competência a outra entidade, INAE deve actuar de forma coordenada.

ARTIGO 6

(Direcção)

1. A INAE é dirigida por um Inspector-Geral coadjuvado por um Inspector-Geral Adjunto, ambos nomeados pelo Primeiro-Ministro, sob proposta do Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio.

2. O mandato do Inspector-Geral e do Inspector-Geral Adjunto é de cinco anos, renovável uma vez.

ARTIGO 7

(Órgãos)

A INAE tem os seguintes órgãos:

- a) Conselho Consultivo;
- b) Conselho de Direcção;
- c) Conselho Técnico.

ARTIGO 8

(Competência do Inspector-Geral)

Compete ao Inspector-Geral da INAE:

- a) Dirigir as actividades da INAE;
- b) Representar a INAE no plano interno e externo;
- c) Coordenar e supervisionar as actividades da INAE;
- d) Apreciar recursos hierárquicos das decisões proferidas pelos Delegados da INAE;

- e) Submeter à aprovação do Ministro de tutela sectorial o Regulamento Interno da INAE;
- f) Submeter à aprovação do Ministro da tutela sectorial os assuntos que sejam da sua competência;
- g) Submeter os planos de actividade e orçamento, plano Estratégico, relatório anual de actividades, à aprovação pelo Ministro da tutela sectorial;
- h) Submeter anualmente a conta de gerência às autoridades competentes;
- i) Propor a nomeação de Directores e Delegados da INAE ao Ministro da tutela sectorial;
- j) Nomear Chefes de Departamento Central autónomo e não autónomos e de Repartição;
- k) Gerir os meios humanos, materiais e financeiros da INAE;
- l) Avaliar, homologar a avaliação de desempenho dos funcionários e Agentes do Estado afectos à INAE;
- m) Assinar os contratos necessários à prossecução das suas actividades;
- n) Negociar a contratação do pessoal técnico, assessores e de consultores;
- o) Exercer as demais competências conferidas por lei ou a ele delegadas.

ARTIGO 9

(Receitas)

Constituem receitas da INAE:

- a) As dotações ou subsídios inscritos no orçamento do Estado;
- b) As dotações, participações e subvenções que lhe sejam atribuídas pelo Estado e por outras pessoas colectivas de direito público;
- c) Produtos das taxas pelos serviços a prestar nos termos da legislação aplicável;
- d) Os donativos e subsídios concedidos por pessoas colectivas, nacionais ou estrangeiras;
- e) Quaisquer outros rendimentos, bens ou direitos que provenham da sua actividade, delegação de competências, ou por lei, lhe sejam atribuídos;
- f) Quaisquer outras receitas que sejam atribuídas por lei, por contrato ou outro título.

ARTIGO 10

(Despesas)

Constituem despesas da INAE:

- a) As resultantes do respectivo funcionamento e prossecução do exercício das atribuições que lhe são cometidas, incluindo despesas com medidas para atracção, retenção, motivação e desenvolvimento de recursos humanos da INAE;
- b) Os custos de aquisição, manutenção e conservação dos bens móveis e imóveis ou serviços que tenham de utilizar;
- c) As resultantes das acções da formação do pessoal;
- d) As relacionadas com as análises de produtos junto dos laboratórios competentes; e
- e) Outros encargos nos termos da legislação aplicável.

ARTIGO 11

(Destino das multas)

As multas aplicadas por infracções diversas têm o seguinte destino:

- a) 10% para o Orçamento do Estado;
- b) 90% para INAE.

ARTIGO 12**(Património)**

Constitui património afecto à INAE a universalidade de bens, direitos e outros valores que lhes são alocados, adquiridos por compra, alienação, doação ou outros meios lícitos.

ARTIGO 13**(Regime de Pessoal)**

Os funcionários e agentes do Estado da INAE regem-se pelo Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado, pela Lei do Trabalho, sempre que isso for compatível com a natureza das funções a desempenhar e demais legislação aplicável.

ARTIGO 14**(Estatuto Orgânico)**

Compete ao Ministro que superintende a área da Indústria e Comércio submeter a proposta do Estatuto Orgânico da INAE à aprovação da Comissão Interministerial da Reforma

da Administração Pública no prazo de sessenta (60) dias, contados a partir da data de publicação do presente Decreto.

ARTIGO 15**(Norma revogatória)**

São revogados o n.º 1 do artigo 31, o n.º 1 do artigo 33 ambos do Regulamento de Espectáculos e Divertimentos Públicos, aprovado pelo Decreto n.º 23/2012, de 9 de Julho, e de todos instrumentos legais que contrariem o presente Decreto.

ARTIGO 16**(Entrada em vigor)**

O presente Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 11 de Julho de 2017.

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *Carlos Agostinho de Rosário*.

Anexo 3 : Formulários INAE

Visto: O Delegado da Cidade Egas Salvador Mazivila (Inspect. Sup. das Activ. Económicas)	
	
REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE CONSELHO DE REPRESENTAÇÃO DE ESTADO NA CIDADE DE MAPUTO INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS DELEGAÇÃO DA CIDADE	
TIPO DE ATENDIMENTO	
_____ Reclamação _____ Denúncia _____ Queixa _____ No ____ / ____ / INAE.20 ____	
Aos _____ do mês de _____ de dois mil e _____	
pelas _____ horas nesta cidade/vila/distrito de _____	
Eu _____ inspector da INAE, Declaro que	
compareceu o cidadão que responde pelo nome de _____	
Portador do BI/DIRE no _____ Emitido pelo arquivo de identificação de	
_____ Estado Civil _____, filho de	
_____ e de _____ Natural de	
_____ Distrito de _____ e Residente	
em _____ Contactos Nos _____ _____ afim	
de _____ contra _____ o Estabelecimento	
denominado _____ sita na AV/Rua	
_____ o seguinte	

No Fatura /VD _____ : Valor _____ ; de ____ / ____ /20____ ou marque a data compra

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Figura 14: Formulário para Reclamação, denúncia, e queixa

DECLARAÇÃO

Da reclamação apresentada na INAE-Delegação da Cidade, sobre

_____ ,
envolvendo o estabelecimento denominado _____ ao

abrigo da Lei nº 22/2009, de 28 de Setembro (Lei da Defesa do consumidor) conjugado com o
Decreto nº 27/2016, de 18 de Julho, que Aprova o Regulamento da Lei da Defesa do Consumidor,

_____ reclamante e

_____ representante do estabelecimento,

declara que _____

Maspito, aos _____, de _____, 2020

Declarantes

À INAE

Figura 15: Formulário do Desfecho da Reclamação



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONOMICAS
Departamento das Operações da Indústria, e Comércio, Turismo e Transportes

Modelo de controlo de reclamações e denúncias (Semana de 02 a 06 de Março de 2020)

Nº Ordem	Denúncia/Reclamação	Queixoso	Contacto	Estabelecimento	Endereço	Data de entrada	Composição da Brigada	Ponto de Situação
01								
02								
03								
04								
05								
Total								

O Chefe do Departamento

/Lourenco Ernesto Cumbe/

/Insp. Sup. Das Actividades Economicas/

Figura 16: Formulário do Modelo de controlo interno das reclamações e denúncias



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE



INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONOMICAS
DELEGAÇÃO DA CIDADE DE MAPUTO

Ficha de Agente Económico nº _____/20____

1. PRELIMANARES

Ordem de fiscalização		Inspectores/membros da brigada	Tempo Inspectivo
Primeira			
Reinspecção (Seguinte)			Data ____/____/____
			Início _____ Hrs.
Forma de fiscalização	Ord.		Fim _____ Hrs.
	Extra.		

2. ESTABELECIMENTO

Designação do Estabelecimento.....

Ramo de actividade.....Estatuto Jurídico.....

Alvará nº.....

Localização.....Nº.....C.P.Nº.....

Telefone nº.....Localidade.....Distrito.....

Sede.....Data do Inicio da actividade...../...../.....

3. REPRESENTAÇÃO

Representação legal.....

Cargo.....B.I./Passaporte Nº.....

Emitido em.....,aos...../...../.....Nascido em...../...../.....

Natural de.....Distrito.....

Filho de.....e de.....

Inspeção Nacional das Actividades Económicas – (INAIE) Av. Karl Marx Nº666 - Tel: 846745873
CIDADE DE MAPUTO

Figura 17: Formulário de fiscalização



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
GOVERNO DA CIDADE DE MAPUTO

INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONOMICAS

NOTIFICAÇÃO

Fica notificado(a) o(a) representante legal da Empresa/Estabelecimento.

..... sito (a) na

..... n° desta cidade, para comparecer nesta Inspeção sito na Avenida Karl Marx n° 666

no dia/...../....., pelas horas a fim de tratar assuntos relacionados com o estabelecimento, devendo
apresentar:

- | | |
|--|--|
| 1. Auto de vistoria..... | |
| 2. Alvará..... | |
| 3. Cartão de Importador..... | |
| 4. Certificado de Gestor..... | |
| 5. Licença de Instalação Eléctrica | |
| 6. Licença Ambiental | |
| 7. Seguros..... | |
| 8. Garantia Bancária | |
| 9. Livro de reclamação | |
| 10. Tabela de preços..... | |
| 11. Menu | |
| 12. Declaração de Início de Actividade | |
| 13. Relação Nominal dos trabalhadores..... | |
| 14. Boletins de Saúde | |
| 15. Caderneta de Controlo Sanitário..... | |

....., aos de de 2020

O Notificado

Em/...../.....

O Chefe da Brigada

A falta de comparecimento à presente notificação, será considerado (a) desobediência prevista nos termos do disposto no artigo 412 do Código Penal.

Observações:.....

.....

Maputo - Av. Karl Marx n° 666 –Cell Fax:

Figura 18: Formulário de Notificação para uma Empresa ou Estabelecimento

[illegible]

Figura 19: Formulário do Exercício Penal



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

CONSELHO DOS SERVIÇOS DE REPRESENTAÇÃO DO ESTADO NA CIDADE DE MAPUTO
INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS
DELEGAÇÃO DA CIDADE

AUTO DE NOTÍCIAS

Nº ____ / ____ / 20 ____

Aos ____ dias do mês de ____ do ano de dois mil e ____,
pelas ____: ____ horas, nesta cidade/vila/distrito de ____

Eu ____ inspector da INAE na
companhia dos inspectores ____ autuei o
estabelecimento denominado ____ sito

NA Av./Rua ____, nº ____ Representado pelo: ____ de
nome ____, portador do BI/DIRE nº ____
emitido pelo Arquivo de Identificação de ____ de
____ anos de idade estado civil ____, filho de
____ e de
____, natural de ____ residente
em ____, e constatei o seguinte:

1- Alvará Nº ____

2- NUIT: ____ Data de Início de Actividade: ____

Por infracção ao (s) disposto artigo (s): ____

cujas punições estão previstas no (s) artigo (s) ____

RESUMO DESCRITIVO

a) Constatações:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

b) Outras Observações:

Não havendo mais nada, em cumprimento da obrigação que me impõe o regulamento da Inspeção Nacional das Actividades Económicas e por fazer fé em juízo com força para o devido procedimento, levantei o presente auto, que afirmo por minha honra ser verdadeiro o que nele contem e vai ser assinado por mim e pelos intervenientes:

O Autuado

Maputo, _____ de _____ de 2021

N.B. Auto de Notícias é emitido nos termos do artigo 14 do Diploma Ministerial nº 199/04 de 24 de Novembro

Figura 20: Formulário de Auto de Notícias



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

GOVERNO DA CIDADE DE MAPUTO
INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONOMICAS
DELEGAÇÃO DA CIDADE

AUTO DE CATIVAÇÃO

Aos _____, uma brigada de
inspecção composta pelos funcionários _____

e na presença do Gerente/ Responsável do estabelecimento, denominado

_____, sito na Av./Rua _____
_____ procedeu ao arrolamento e cativação dos seguintes

produtos:

Item	Qtd	Descrição	Preço Unitário	Total
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
T O T A L				

Por terem sido constatado _____, por ser verdade e para
constar, se lavrou o presente Auto que depois de lido e achado conforme, vai ser assinado pelos interveniente.

A brigada

O Responsável

Figura 21: Formulário Auto de cativação



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

GOVERNO DA CIDADE DE MAPUTO
INSPECÇÃO NACIONAL DAS ACTIVIDADES ECONOMICAS
DELEGAÇÃO DA CIDADE

AUTO DE DESTRUIÇÃO

Aos _____ dias do mês _____ de dois mil e _____, uma brigada de inspecção composta pelos funcionários _____

e na presença do Gerente/ Responsável do estabelecimento, denominado _____

_____, sito na Av./Rua _____
procedeu a destruição dos seguintes produtos:

Item	Qtd	Desc.rição	Preço Unitário	Total
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
T O T A L				

Por terem sido constado _____, por ser verdade e para constar, se lavrou o presente Auto que depois de lido e achado conforme, vai ser assinado pelos interveniente.

A brigada



O Responsável

Inspeção Nacional das Actividades Económicas – Av. Karl Marx, nº666, Cidade de Maputo

Figura 22: Formulário Auto de Destruição