

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Projeto n.º 188

Apoio no âmbito do sistema de incentivos

Designação do Projeto: Implementação de Mecanismos de Inteligência Artificial no Livro de Reclamações Eletrónico

Investimento Total – 115.998,00 €

Investimento Elegível – 77.718,66 €

Apoio Total – 66.060,86 €

Data de Início - 2019-02-11

Data de Fim - 2021-02-28

Síntese do Projeto:

Com o advento de novas tecnologias de informação e com o crescente interesse e impacto das técnicas de Inteligência Artificial aplicadas à melhoria da qualidade e da oferta de novos serviços inovadores, a Direção-Geral do Consumidor pretende evoluir e desenvolver novos serviços no âmbito do Livro de Reclamações eletrónico, de molde a dar continuidade à sua missão de contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um elevado nível de proteção.

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Social Europeu

Pretende-se desta forma com o projeto, atingir dois objetivos:

A - Compreender o sentido de uma reclamação e extrair informação pertinente para auxiliar o consumidor no processo de uma reclamação, bem como dar elementos de informação sobre a conflitualidade às entidades reguladoras e fiscalizadoras para que estas possam adotar as medidas consideradas necessárias para acautelar o respeito pelos direitos dos consumidores.

B - Desenvolver mecanismos de recomendação, suportados no regime jurídico do livro de reclamações eletrónico, bem como demais legislações de defesa do consumidor relevante, que permita responder às dúvidas do consumidor e orientá-lo no sentido de conhecer os seus direitos e deveres específicos face a uma dada solicitação.