



Ponto de situação sobre sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	2	11	2	19	14	10	0	0	0
Ambiente	3	0	0	1	1	0	0	0	0
Instalações complementares	3	2	3	2	2	12	0	0	0
Processos e Formalidades	11	28	6	26	20	15	0	1	0
Informações dos serviços	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Total	19	41	15	48	37	37	0	1	10

Resultado do tratamento dos dados do ano de 2020

Considerando que as queixas recebidas envolvem principalmente questões do tipo *Processos e Formalidades*, a DSI tem tomado as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Optimizar o procedimento para se tratar das formalidades de reembolso no Centro dos Serviços da RAEM e no Centro dos Serviços da RAEM das Ilhas.
2. Melhorar o processo para se apor de novo a impressão digital no Centro dos Serviços da RAEM e no Centro dos Serviços da RAEM das Ilhas.
3. Aperfeiçoar o processo do pedido dos documentos de viagem para que, no caso de divergência na assinatura constante da procuração, o requerente possa apresentar a procuração depois sem afectar a data de entrega.

4. Optimizar o procedimento do requerimento, os meios de pagamento e o procedimento do serviço de remessa no âmbito do pedido online do certificado de registo criminal.
5. Melhorar o procedimento do transporte interno do certificado de registo criminal e otimizar a funcionalidade de alerta do sistema de entrega dos documentos.
6. Esclarecer aos trabalhadores o formato admissível de actas de reunião das associações e fundações.
7. Aumentar a indicação sobre o serviço de auto-atendimento do certificado de dados pessoais.
8. Estudar a possibilidade de prestar aos requerentes idóneos o serviço de tratamento do certificado de relação de parentesco por via online ou mediante os quiosques de auto-atendimento.

Por outro lado, em relação às queixas que envolvem Instalações e Equipamentos, e Pessoal da DSI, foram tomadas medidas de aperfeiçoamento, inclusivamente, substituir os quiosques de auto-atendimento e os equipamentos relevantes.

Ponto de situação sobre o tratamento das queixas e reclamações do ano de 2020

Tipo	Queixas		Reclamações	
	Tratado em 45 dias	Tratado em mais de 45 dias	Tratado em 45 dias	Tratado em mais de 45 dias
Pessoal da DSI	10	0	0	0
Instalações e Equipamentos	12	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Processos e Formalidades	15	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0

Serviços electrónicos	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	0	0	10	0
Total	37	0	10	0

Ponto de situação sobre os resultados do tratamento de 2020

Nas queixas e reclamações recebidas pela DSI em 2020, 47 casos foram tratados e arquivados conforme previsto.

Fim