

## **Atribuída à Direcção dos Serviços de Identificação a Certificação da Gestão de Queixas**

No intuito de otimizar o sistema de qualidade, a Direcção dos Serviços de Identificação, para além da implementação do sistema da gestão de qualidade (ISO9001:2015), tem empreendido esforços na melhoria do processo de tratamento de queixas e em Março de 2009 a DSI submeteu-se, pela primeira vez, ao exame de acreditação da gestão de queixas (ISO10002:2004) que abrange todas as áreas da DSI. No mês de Maio do mesmo ano, à DSI foi atribuído o Certificado de Acreditação do ISO10002:2004, pela Organização de Estandarização Internacional do Reino Unido. Em 2014, a DSI obteve a Certificação da Gestão de Queixas ISO10002:2014. Ademais, em 2018, a Organização de Estandarização Internacional actualizou a versão intitulada ISO10002:2018 para a gestão de queixas, tendo sido aumentado o nível de exigência face ao sistema, e em Novembro de 2020, a DSI obteve o Certificado de Acreditação do ISO10002:2018.

Através da criação de um sistema completo de tratamento de queixas, a DSI dispõe meios para os cidadãos apresentarem sugestões, queixas e reclamações, com vista a ouvir as vozes dos cidadãos, a fim de criar um mecanismo de tratamento de queixas, pensado para o bem-estar da população, uniforme, sistemático e de resposta rápida, no sentido de atingir os objectivos de elevar o nível de qualidade da prestação dos serviços e melhorar permanentemente os serviços da DSI.

Direcção dos Serviços de Identificação, a 6 de Janeiro de 2022