



### **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