

## Direcção dos Serviços de Identificação

### Ponto de situação sobre sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Pessoal da DSI	0	2	11	19	19	14	0	0	0
Instalações e Equipamentos	1	3	2	1	2	2	0	0	0
Ambiente	2	3	0	0	1	1	0	0	0
Processos e Formalidades	2	11	28	23	26	20	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	19	41	43	48	37	0	0	1

### Resultado do tratamento dos dados do ano de 2019

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 sistema para requerimento de Certificados de Associações e Fundações para que os requerentes estejam atentos às informações do comprovativo do pedido.
2. Aumentar o número de locais com quiosques de auto-atendimento e instalar, nestes, páginas electrónicas com uma apresentação das suas funções.
3. Corrigir, no *website* da DSI, o horário de funcionamento do serviço de auto-atendimento para requerimento do Certificado de Dados Pessoais prestado no Centro de Serviços da RAEM.
4. Informar a operadora telefónica que deve ajustar o sistema da linha de consulta e avaliar, com rigor, o seu funcionamento.
5. Disponibilizar, aos cidadãos, informação sobre a chamada das senhas de atendimento, através da aplicação móvel.
6. Lançar o serviço de alteração imediata do dado contido no *chip* do BIR referente ao estado civil, dispensando a retenção do BIR e a deslocação, dos cidadãos, para o seu levantamento, possibilitando, assim, o tratamento das respectivas formalidades numa só deslocação.
7. Optimizar o sistema de inscrição dos dados de documentos de viagem, interligando os dados *frontend* e *backend* da aplicação.
8. Colocar, no átrio do 1.º andar, informações sobre a existência de uma sala de amamentação no 9.º andar.

Por outro lado, em relação às queixas que envolvem *Pessoal da DSI, Instalações e Equipamentos, Ambiente e Outros*, a DSI tem tomado as respectivas medidas de aperfeiçoamento:

1. Reforçar o trabalho de limpeza dos quiosques e otimizar a sua caixa de saída de papel; adoptar medidas para os residentes deitarem fora os papéis usados de modo a manter o ambiente limpo.
2. Informar a agência de serviço de limpeza que supra os consumíveis de casas de banho regularmente.
3. Otimizar o sistema de alteração de dados de contacto do quiosque, permitindo aos requerentes escolher os campos de endereço e número de telefone para alterar.
4. Afixar suficientes avisos, nos balcões de atendimento, que alertam os requerentes para a proibição de filmagem e fotografia.
5. Lembrar, através da mensagem de SMS, os requerentes de trazer o passaporte anterior para que seja cancelado aquando do levantamento do passaporte novo.