

**Atribuída à Direcção dos Serviços de Identificação a**  
**Certificação da Gestão de Queixas**  
**(ISO10002:2004)**

No intuito de otimizar o sistema de qualidade, a Direcção dos Serviços de Identificação, para além da implementação do sistema da gestão de qualidade (ISO9001:2008), 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 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 Standardização Internacional da Inglaterra, e em 2014, a DSI conseguiu obter a certificação da gestão de queixas ISO10002:2014.

Através da criação de um sistema completo de tratamento de queixas, a DSI dispõe meios para os cidadãos apresentarem sugestões, queixas e reclamações, de modo a ouvir as vozes dos cidadãos e dar acompanhamento adequado, criando um mecanismo de tratamento de queixas uniforme, sistemático, de resposta rápida e para o bem-estar da população, no sentido de elevar o nível de qualidade da prestação dos serviços e melhorar permanentemente os serviços da DSI.

Direcção dos Serviços de Identificação, a 1 de Abril de 2016.