



Ponto de situação das sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Pessoal	1	0	0	25	18	19	0	0	0
Instalações e equipamentos	3	9	1	4	7	1	0	0	0
Ambiente	3	3	2	1	1	0	0	0	0
Processo e Formalidades	4	10	2	25	25	23	0	0	0
Outros	1	2	0	3	1	0	0	0	0
Total	12	24	5	58	52	43	0	0	0

Situação do resultado do tratamento

Atento que as queixas recebidas envolvem essencialmente “pessoal” e “processo e formalidades”, a DSI tem tomado as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Melhorar o procedimento de notificação aos cidadãos para a apresentação de documentos complementares, na medida que o contacto com o cidadão seja feito por mensagem SMS, quando não for possível por chamada telefónica.
2. Proceder à inclusão de nova funcionalidade no sistema de registo de chamadas (Phone Record) que permite ao funcionário verificar o registo da entrega de documentos em falta no atendimento à consulta de informações por parte do público.
3. Proceder à revisão do teor da mensagem SMS que faz lembrar aos utentes a renovação do seu Passaporte da RAEM, no sentido de clarificar as condições de acesso à marcação prévia e ao serviço de auto-atendimento.
4. Disponibilizar no website da DSI a lista de finalidades do requerimento do certificado de registo criminal para servir de uma informação pública mais detalhada.
5. Afixar no átrio o seguinte anúncio: “ Não será demonstrado no ecrã o nome dos indivíduos que se encontram a requerer o BIR pela primeira vez, pelo que devem prestar atenção no número da sua senha.”



6. Melhorar o procedimento da apresentação de documentos complementares feita no Centro de Serviços da RAEM, que caso o utente tenha de entregar a fotografia, pode o fazer directamente junto da caixa, na área de serviço de auto-atendimento, com o objectivo de encurtar o devido tempo de espera.
7. Aperfeiçoar o conteúdo do website em relação ao local e horário de expediente, no sentido de facilitar o acesso do cidadão à respectiva informação.
8. Aperfeiçoar o sistema de marcação prévia on-line, acrescentando nele a funcionalidade que permite a escolha do tipo de documento de identificação para uma informação pública mais clara.

FIM