



### **Ponto de situação das sugestões, queixas e reclamações**

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Pessoal	0	0	2	18	19	19	0	0	0
Instalações e equipamentos	9	1	3	7	1	2	0	0	0
Ambiente	3	2	3	1	0	1	0	0	0
Processo e formalidades	10	2	11	25	23	26	0	0	0
Outros	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Total	24	5	19	52	43	48	0	0	0

### **Situação do resultado do tratamento**

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

1. Aperfeiçoar o impresso do pedido do Certificado de Dados Pessoais, acrescentando nele a opção pela “versão inglesa”, para assegurar que o conteúdo do certificado seja emitido de acordo com a opção do requerente.
2. Melhorar o procedimento de trabalho, na medida que os funcionários da recepção possam explicar nitidamente aos requerentes o formato da fotografia exigido para o tratamento de documentos, a fim de evitar que lhes volte a ser pedido a apresentação complementar de documentos.
3. Aumentar o número de balcões para o tratamento de documentos, disponibilizando todos os serviços relativos ao BIR, documentos de viagem e certificados no Edifício, em 18 de Abril de 2018.



4. Proceder à inclusão da expressão “Original ou cópia autenticada” no recibo, bem como adoptar o uso da mesma expressão no *website* e nos panfletos da DSI, para melhor informar os requerentes dos elementos necessários à apresentação complementar.
5. Contratar mais pessoal para manter a ordem no átrio, assegurando aos utentes as condições para a realização de pedidos.
6. Proceder à instalação de um telefone fixo com linha directa no 9.º andar, na medida que os utentes possam utilizá-lo para comunicar de imediato com os funcionários da DSI para assistência.
7. Acelerar o processo de restituição de taxas.
8. Para que os requerentes possam melhor acompanhar os trâmites na formulação de pedidos, é conveniente alterar o conteúdo do vídeo de demonstração disponível *on-line* (acrescentar a indicação para lembrar de que o certificado de dados pessoais requerido é levantado pessoalmente pelo próprio requerente).

FIM