

Ponto de situação das sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Pessoal	0	1	0	24	25	18	0	0	0
Instalações e equipamentos	3	3	9	8	4	7	0	0	0
Ambiente	1	3	3	1	1	1	0	0	0
Processo e Formalidades	2	4	10	46	25	25	0	0	0
Outros	4	1	2	0	3	1	0	0	0
Total	10	12	24	79	58	52	0	0	0

Situação do resultado do tratamento

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

1. Optimizar o programa do sistema informático da produção de certificados de dados pessoais, procurando o motivo que acarretou o problema.
2. Alterar o processo interno do tratamento da actualização do estado civil, se precisar de apresentar documento complementar, o requerente será informado 2 ou 3 dias antes da emissão.
3. Se for necessário enviar para o requerente o impresso do pedido para a emissão do Passaporte da RAEM, será aposto o carimbo “por correio”, para identificação.
4. Será feita a afixação do numero da linha de informações nos quiosques de multi-aplicações, para o usuário solicitar assistência quando necessário.
5. Será feita a afixação das formas de pagamento nos balcões de atendimento.
6. Será feita a afixação na sala de amamentação do 1.º andar, que se precisar de ajustar a temperatura do ar-condicionado, pode pedir assistência aos nossos funcionários ou ao guarda de segurança, e vai colocar uma lixeira no exterior da porta da sala.