

Sugestões, queixas e reclamações recebidas pela DSAL

Tipos	Sugestões		Queixas		Reclamações		Elogios	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Pessoal	-	1	8	10	-	-	6	2
Equipamento e instalações	3	3	2	-	-	-	-	-
Ambiente	2	1	1	1	-	-	-	-
Procedimentos e formalidades	11	7	7	5	-	-	1	-
Outros	12	10	4	3	-	-	-	-
TOTAL	28	22	22	19	0	0	7	2

Em 2014, tendo em conta as opiniões apresentadas pelos cidadãos, a DSAL fez estudos e análises, de acordo com a situação real, e aplicou medidas de melhoria, tais como, simplificação dos procedimentos administrativos e das formalidades dos serviços, reforço do mecanismo de supervisão do trabalho, elaboração de orientações de trabalho claras, melhoria do serviço de atendimento da linha da frente e das instalações e equipamentos, tendo dado continuidade ao reforço na formação profissional do pessoal sobre conhecimentos e técnicas de atendimento. Foi também melhorado o trabalho de divulgação de informações, na perspectiva de, através de várias medidas, otimizar os procedimentos de trabalho interno e externo, a fim de elevar a eficácia global dos serviços da DSAL, oferecendo aos cidadãos um serviço mais conveniente e de melhor qualidade.