

## Situação geral das sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2024

Tipo	Sugestões, queixas e reclamações			
	2024			
	1.º trimestre	2.º trimestre	3.º trimestre	4.º trimestre
Ambiente e instalações complementares	0	1	0	0
Serviços de pessoal	0	0	1	0
Formalidades procedimentais	0	0	0	1
Outros	0	2	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>			

Nota: Todos os casos recebidos em 2024 foram tratados e arquivados na data prevista

Em relação às sugestões, queixas e reclamações recebidas, o Instituto de Habitação tomou as seguintes medidas de melhoria:

1. Reforçou a formação do pessoal da linha da frente, incluindo o reforço da atenção sobre o conteúdo dos documentos recebidos e as respectivas disposições legais;
2. Reforçou a comunicação interna, alertando constantemente o pessoal para cumprir os deveres de “cortesia” e “zelo” no atendimento.