

## Estatística das sugestões, queixas e reclamações / 2016

| Mês       | Nº total de casos | Impossibilidade de tratamento devido a informação insuficiente | Tratamento         |                    | Casos tratados segundo assuntos |              |           |               |        |         |              |           |               |        |             |              |           |               |        |         |              |           |               |        |
|-----------|-------------------|--|--------------------|--------------------|---------------------------------|--------------|-----------|---------------|--------|---------|--------------|-----------|---------------|--------|-------------|--------------|-----------|---------------|--------|---------|--------------|-----------|---------------|--------|
|           |                   |  |                    |                    | Sugestões                       |              |           |               |        | Queixas |              |           |               |        | Reclamações |              |           |               |        | Elogios |              |           |               |        |
|           |                   |  | Com identifi-cação | Sem identifi-cação | Pessoal                         | Insta-lações | Ambi-ente | Forma-lidades | Outros | Pessoal | Insta-lações | Ambi-ente | Forma-lidades | Outros | Pessoal     | Insta-lações | Ambi-ente | Forma-lidades | Outros | Pessoal | Insta-lações | Ambi-ente | Forma-lidades | Outros |
| Janeiro   | 9                 |  | 5                  | 4                  | 1                               | 2            | 1         | 1             | 2      |         |              |           |               |        | 1           |              |           |               |        | 1       |              |           |               |        |
| Fevereiro | 3                 |  |                    | 3                  |                                 |              |           |               | 1      |         |              |           |               |        | 1           | 1            |           |               |        |         |              |           |               |        |
| Março     | 3                 |  |                    | 2                  | 1                               |              |           |               | 1      |         |              |           |               |        | 2           |              |           |               |        |         |              |           |               |        |
| Abril     | 0                 |  |                    |                    |                                 |              |           |               |        |         |              |           |               |        |             |              |           |               |        |         |              |           |               |        |
| Maio      | 10                |  | 7                  | 3                  |                                 | 2            |           |               | 4      | 1       |              |           |               | 1      | 1           |              |           |               |        | 1       |              |           |               |        |
| Junho     | 12                |  | 12                 |                    |                                 |              |           |               | 2      | 4       | 1            |           |               | 1      | 2           |              |           |               |        | 2       |              |           |               |        |
| Julho     | 8                 |  | 5                  | 3                  |                                 |              |           |               | 4      | 1       |              |           |               | 2      |             |              |           |               |        | 1       |              |           |               |        |
| Agosto    | 13                |  | 10                 | 3                  |                                 |              |           |               | 4      | 3       | 1            | 1         | 2             | 2      |             |              |           |               |        |         |              |           |               |        |
| Setembro  | 6                 |  | 1                  | 5                  |                                 |              |           |               | 2      | 3       |              |           |               | 1      |             |              |           |               |        |         |              |           |               |        |
| Outubro   | 9                 |  | 8                  | 1                  | 1                               | 1            |           |               | 2      |         |              |           |               | 2      |             |              |           |               |        | 3       |              |           |               |        |
| Novembro  | 6                 |  | 2                  | 4                  |                                 |              |           |               | 4      |         |              |           |               | 2      |             |              |           |               |        |         |              |           |               |        |
| Dezembro  | 9                 |  | 7                  | 2                  |                                 |              |           |               | 3      | 1       | 1            |           |               |        |             |              |           |               |        | 2       |              |           |               |        |
| Total     | 88                |  | 0                  | 62                 | 26                              | 2            | 5         | 1             | 6      | 31      | 7            | 2         | 1             | 5      | 18          | 0            | 0         | 0             | 0      | 10      | 0            | 0         | 0             | 0      |