

Gabinete para os Recursos Humanos

Relatório final do ano 2014 sobre o tratamento de sugestões, queixas e reclamações

1. Dados estatísticos

1.1. Estatística dos casos

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2014, recebeu este Gabinete um total de 3222 casos de elogios, sugestões, queixas e reclamações.

Tabela 1: Recepção de casos

Forma Categoria	Entrega pessoal				Telefone				Correio				Fax				Correio Electrónico				Carixa de Opinião				Total
	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre
Com Identificação	666	666	666	666	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	2	2603
Anónimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	666	703	929	924	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	2	3228
Total	3222				0				0				0				0				6				

Tabela 2: classificação de casos conforme a natureza

Natureza Classificação	Sugestões				Queixas				Reclamações				Soma																
	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre													
	Com dados pessoais	Anónimo	Com dados pessoais	Anónimo	Com dados pessoais	Anónimo	Com dados pessoais	Anónimo	Com dados pessoais	Anónimo	Com dados pessoais	Anónimo	Com dados pessoais	Anónimo	Com dados pessoais	Anónimo													
Pessoal	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	
Equipamentos e instalações	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Subtotal	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	2	0	66	70	92	92	66	705	930	926									
	1	0	0	00		2	1	2	666	703	929	924	667	705	930	926													
Total	1				5				3222				3228																

Tabela 3: Tratamento de casos

Natureza	Destruído por ser Anónimo				Tratamento impossível				Em tratamento								Concluído e arquivado									
	Classificação	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	3º Semestre	4º Semestre	1º Semestre		2º Semestre		3º Semestre		4º Semestre		1º Semestre		2º Semestre		3º Semestre		4º Semestre		
Dentro do prazo de 45 dias										Fora do prazo de 45 dias	Dentro do prazo de 45 dias	Fora do prazo de 45 dias	Dentro do prazo de 45 dias	Fora do prazo de 45 dias	Dentro do prazo de 45 dias	Fora do prazo de 45 dias	Dentro do prazo de 45 dias	Fora do prazo de 45 dias	Dentro do prazo de 45 dias	Fora do prazo de 45 dias	Dentro do prazo de 45 dias	Fora do prazo de 45 dias				
Classificação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0
Pessoal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	666	0	703	0	929	0	924	0	
Subtotal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	667	0	705	0	930	0	926	0		
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0				667		705		930		926			
3228																										

1.2. Resposta ao titular de interesse directo

Nos termos do disposto do n.º 3 do artigo 21.º do decreto-lei n.º 5/98/M, de 2 de Fevereiro, a resposta às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser dada com celeridade e, em qualquer caso, não exceder o prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada.

Em 2014, das 5 queixas recebidas, às mesmas já foram dadas respostas.

1.3. O grau de satisfação do titular de interesse directo sobre o resultado do tratamento

Os reclamantes estão satisfeitos com o resultado do tratamento.

2. Medidas de acompanhamento

2.1. Situação de execução

Dos 6 assuntos recebidos em 2014, foi definida 1 medida de acompanhamento, do qual foi executada. Seguem-se as informações detalhadas:

Tabela 4: Medidas de acompanhamento dos assuntos recebidos em 2014

Entidade(s) envolvida(s)	Resumo da opinião do titular de interesse directo	Medidas de acompanhamento	Situação de execução (Concluída/em curso)
Área de recepção	Odor no sistema de ar condicionado	Já foi limpo	Concluída

2.2 - A eficácia das medidas executadas

Não foram recebidas outras queixas relativamente ao assunto

3. Conclusão

De acordo com as orientações do SAFP, as reclamações relativamente aos pedidos de contratação de trabalhadores não residentes devem ser calculadas neste relatório, pelo que a maior parte dos casos referem às reclamações destes pedidos.

As restantes queixas foram respondidas ao titular de interesse e estes estão satisfeitos.