

Gabinete para os Recursos Humanos

Relatório final do ano 2015 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 2015, recebeu este Gabinete um total de 3,648 casos de elogios, sugestões, queixas e reclamações.

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		
Com Identificação	775	838	1138	893	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	3647
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	1
Subtotal	775	839	1138	893	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	3648
Total	3644				0				0				0				1				3					

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	1	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
Subtotal	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	1	1	1	0	1	0	0	0	775	839	1138	893	775	841	1139
Total	3				1				3644				3648			

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	1	0	0	0	0	0
Pessoal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	
Ambiente	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	
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	775	0	839	0	1138	0	893	0	
Subtotal	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	775	0	841	0	1138	0	894	0		
Total	0	1	0	0	0	0	0	0	0								775	0	841	0	1138	0	894			

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 2015, de uma queixa recebida, à mesma já foi dada resposta.

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 3 assuntos recebidos em 2015, foi definida 1 medida de acompanhamento, do qual foi executada. Seguem-se as informações detalhadas:

Entidade(s) envolvida(s)	Resumo da opinião do titular de interesse directo	Medidas de acompanhamento	Situação de execução (Concluída/em curso)
Área de recepção	A máquina de água não fornece água quente	Por motivos de segurança, o dispensador de água da área de recepção não fornece água quente. Foi colocado um aviso para casos que necessitem, podem contactar com o serviço de atendimento	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.