

二〇一三年第二季度

建議、投訴、異議及讚揚分析報告

Relatório da Análise das Sugestões, Queixas, Reclamações e Elogios

2º Trimestre de 2013

表一 (個案分類) - 第二季度  
Quadro I (Classificação e forma de processos) - 2º Trimestre

2013												
類別 Classificações	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações		讚揚 Elogios		小計 Sub-total		合共 Total	百分比 %
	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima		
	人員 Trabalhadores	0	0	0	8	0	0	0	8	0		
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	4	0	2	0	0	0	0	0	6	6	12.0%
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
程序手續 Procedimento e Formalidades	1	4	2	6	9	1	0	0	12	11	23	46.0%
其它 Outros	0	0	1	4	0	0	0	0	1	4	5	10.0%
合共 Total	1	8	3	20	9	1	0	8	13	37	50	
百分比 %	7.7%	21.6%	23.1%	54.1%	69.2%	2.7%	0.0%	21.6%	26.0%	74.0%		
2012												
類別 Classificações	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações		讚揚 Elogios		小計 Sub-total		合共 Total	百分比 %
	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima	具身份 Com I.D.	匿名 Anónima		
	人員 Trabalhadores	0	0	3	1	0	0	3	1	6		
器材及設施 Equipamentos e Instalações	1	0	2	0	0	0	0	0	3	0	3	4.9%
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
程序手續 Procedimento e Formalidades	8	4	14	8	13	0	0	1	35	13	48	78.7%
其它 Outros	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	2	3.3%
合共 Total	9	5	19	10	13	0	3	2	44	17	61	
百分比 %	20.5%	29.4%	43.2%	58.8%	29.5%	0.0%	6.8%	11.8%	72.1%	27.9%		

二〇一三年第二季度

建議、投訴、異議及讚揚分析報告

Relatório da Análise das Sugestões, Queixas, Reclamações e Elogios

2º Trimestre de 2013

表二 (處理分類)- 第二季度  
Quadro II (Tratamento de processos) - 2º Trimestre

2013							
類別 Classificações	因匿名而銷毀 Destruído por ser Anónimo	無法處理 Tratamento Impossível	處理中 Em tratamento		完成歸檔 Processo arquivado		合共 Total
			45日<= dias	> 45日 dias	45日<= dias	> 45日 dias	
人員 Trabalhadores	0	1	0	0	7	0	8
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	6	0	6
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	0	0	23	0	23
其它 Outros	0	0	0	0	5	0	5
合共 Total	0	1	0	0	41	0	42
百分比 %	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	97.6%	0.0%	100.0%
2012							
類別 Classificações	因匿名而銷毀 Destruído por ser Anónimo	無法處理 Tratamento Impossível	處理中 Em tratamento		完成歸檔 Processo arquivado		合共 Total
			45日<= dias	> 45日 dias	45日<= dias	> 45日 dias	
人員 Trabalhadores	0	0	0	0	0	4	4
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	1	0	0	0	2	3
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	0	0	0	46	46
其它 Outros	0	0	0	0	0	2	2
合共 Total	0	1	0	0	0	54	55
百分比 %	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	98.2%	100.0%