

二〇一三年第三季度

建議、投訴、異議及讚揚分析報告

Relatório da Análise das Sugestões, Queixas, Reclamações e Elogios

3º Trimestre de 2013

表一 (個案分類) - 第三季度
Quadro I (Classificação e forma de processos) - 3º 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	5	0	0	0	3	0	8	0	8	28.6%	
器材及設施 Equipamentos e Instalações	1	2	0	0	0	0	1	0	2	2	4	14.3%	
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
程序手續 Procedimento e Formalidades	5	2	4	1	4	0	0	0	13	3	16	57.1%	
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
合共 Total	6	4	9	1	4	0	4	0	23	5	28		
百分比 %	26.1%	80.0%	39.1%	20.0%	17.4%	0.0%	17.4%	0.0%	82.1%	17.9%			
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	16	3	0	0	11	0	27	3	30	41.7%	
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1.4%	
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	
程序手續 Procedimento e Formalidades	7	0	18	2	7	0	0	0	32	2	34	47.2%	
其它 Outros	4	1	0	1	1	0	0	0	5	2	7	9.7%	
合共 Total	11	1	35	6	8	0	11	0	65	7	72		
百分比 %	16.9%	14.3%	53.8%	85.7%	12.3%	0.0%	16.9%	0.0%	90.3%	9.7%			

二〇一三年第三季度

建議、投訴、異議及讚揚分析報告

Relatório da Análise das Sugestões, Queixas, Reclamações e Elogios

3º Trimestre de 2013

表二 (處理分類) - 第三季度
Quadro II (Tratamento de processos) - 3º 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	2	0	0	3	0	5
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	3	0	3
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	3	0	0	13	0	16
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0
合共 Total	0	5	0	0	19	0	24
百分比 %	0.0%	20.8%	0.0%	0.0%	79.2%	0.0%	
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	19	0	19
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	1	0	1
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	0	0	33	1	34
其它 Outros	0	0	0	0	7	0	7
合共 Total	0	0	0	0	60	1	61
百分比 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	98.4%	1.6%	