

二〇一三年第一季度

建議、投訴、異議及表揚分析報告

Relatório da Análise das Sugestões, Queixas, Reclamações e Elogios

1º Trimestre de 2013

表一 (個案分類) - 第一季度
Quadro I (Classificação e forma de processos) - 1º 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	1	3	0	0	0	9	1	12	13	32.5%
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	5.0%
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
程序手續 Procedimento e Formalidades	1	1	5	5	4	0	0	0	10	6	16	40.0%
其它 Outros	0	4	1	2	2	0	0	0	3	6	9	22.5%
合共 Total	1	5	7	12	6	0	0	9	14	26	40	
小計百分比 Subtotal %	7.1%	19.2%	50.0%	46.2%	42.9%	0.0%	0.0%	34.6%	35.0%	65.0%		
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	6	0	0	0	7	0	13	0	13	68.4%
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	2	10.5%
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
程序手續 Procedimento e Formalidades	2	0	2	0	0	0	0	0	4	0	4	21.1%
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
合共 Total	2	0	8	1	0	0	8	0	18	1	19	
小計百分比 Subtotal %	11.1%	0.0%	44.4%	100.0%	0.0%	0.0%	44.4%	0.0%	94.7%	5.3%		

二〇一三年第一季度

建議、投訴、異議及表揚分析報告

Relatório da Análise das Sugestões, Queixas, Reclamações e Elogios

1º Trimestre de 2013

表二 (處理分類) - 第一季度
Quadro II (Tratamento de processos) - 1º 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	0	1	0	3	0	4
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	2	0	2
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	1	0	0	15	0	16
其它 Outros	0	0	0	0	8	0	8
合共 Total	0	1	1	0	28	0	30
百分比 %	0.0%	3.3%	3.3%	0.0%	93.3%	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	6	0	6
器材及設施 Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	0	1	1
環境 Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
程序手續 Procedimento e Formalidades	0	0	0	0	4	0	4
其它 Outros	0	0	0	0	0	0	0
合共 Total	0	0	0	0	10	1	11
百分比 %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.9%	9.1%	100.0%