



Situação geral sobre as sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2021

Categoria: Procedimento de serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2021	2021	2019	2020	2021
Serviços dos trabalhadores	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ambiente e instalações complementares	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimento	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Informação dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carta de qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação do desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal	-	-	-	2	1	-	-	-	-

Categoria: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Saúde pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Categoria: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Administração pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Educação e formação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	1	1	-	2	-	-	-
Subtotal	-	-	1	1	-	2	-	2	-

Resultados do tratamento

Durante 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2021, o presente Fundo recebeu 3 casos de sugestão, queixa e reclamação, da categoria de “Função de Fiscalização”, envolvendo 1 sugestão e 2 reclamações. Entre eles, um caso de sugestão foi processado e arquivado como previsto; um caso anónimo foi arquivado após mais de 45 dias devido à necessidade de investigação por várias partes, mas nenhuma violação da lei foi encontrada; e um caso foi copiado para o Fundo por e-mail, mas não foi processado porque não se destinava ao presente Fundo.

O caso de sugestão acima foi acompanhado e analisado pelas entidades funcionais competentes, enquanto os casos de reclamação foram analisados quanto à legalidade dos vários arquivos de subsídios relacionados aos queixosos, e foram arquivados sem violação da lei após várias investigações.

Tal como no passado, a presente Fundo continuou a divulgar as informações, aceitou as opiniões dos utentes dos serviços, para analisar a eficácia do seu trabalho, melhorar o seu funcionamento dos departamentos e aperfeiçoar os seus serviços.