



### Situação geral sobre as sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2023

Categoria: Procedimento de serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviços dos trabalhadores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente e instalações complementares	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carta de qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação do desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Subtotal	-	-	-	-	-	1	-	-	-

Categoria: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Saúde pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Categoria: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administração pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Educação e formação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habituação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	1	-	-	2	-	-	-	-	-
Subtotal	1	-	1	2	-	-	-	-	-

### Resultados do tratamento:

Durante 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2023, o presente Fundo recebeu 2 casos de sugestão, queixa e reclamação, um da categoria de “Procedimento de Serviços” e outro da categoria de “Função de Fiscalização”, e todos foram processados e arquivados como previsto.

O caso da queixa da categoria de “Procedimento de Serviços” foi tratado de acordo com os procedimentos estabelecidos, bem como foi realizada uma reunião de trabalho para melhorar a compreensão do pessoal relacionado e proceder às melhorias. O outro caso da categoria de “Função de Fiscalização”, foi acompanhado e analisado pela entidade funcional competente, sendo material de referência para futuras melhorias.