



### Situação geral sobre as sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2024

Categoria: Procedimento de serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Serviços dos trabalhadores	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente e instalações complementares	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carta de qualidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços electrónicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Informação do desempenho	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Integração dos serviços	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Subtotal	-	-	-	-	1	1	-	-	-

Categoria: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Saúde pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ambiente e meteorologia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finanças públicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Actividades comercial e industrial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Políticas financeira e monetária	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança pública	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Administração	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Categoria: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
pública									
Assuntos jurídico e notarial	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança social, serviços e benefícios	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Educação e formação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde e higiene	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Arte cultural e turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recreação e desporto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tráfego e transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura urbana	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Obras	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal	-	1	-	-	-	-	-	-	1

### Resultados do tratamento:

No período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2024, o presente Fundo recebeu um total de 2 casos relativos a sugestões, queixas e reclamações, sendo 1 caso de queixa referente ao “Procedimento de serviços” e 1 caso de reclamação referente às “Funções de fiscalização”, tendo sido todos concluídos e arquivados dentro dos prazos previstos.

O referido caso de queixa sobre o “Procedimento de serviços” foi tratado de acordo com os procedimentos estabelecidos, tendo-se realizado uma reunião de trabalho e efectuadas as correcções necessárias. O outro caso de reclamação referente às “Funções de fiscalização” foi acompanhado, analisado e estudado pela unidade funcional competente, sendo dado retorno ao reclamante no prazo estabelecido de 45 dias.

Como sempre, o presente Fundo mantém a transparência na divulgação da informação, recolhe opiniões e sugestões dos utentes dos serviços, revê constantemente a eficácia dos trabalhos, otimiza continuamente as operações internas e promove o nível dos seus serviços.