



Resultado do tratamento de sugestões e reclamações - 2012

Data	Nº de Sugestões	Categoria	Sugestor	Deu origem a melhoria	Avaliação de eficácia
13-01-2012	1	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Eficaz
16-01-2012	2	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
16-01-2012	3	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
16-01-2012	4	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
17-01-2012	5	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
17-01-2012	6	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
17-01-2012	7	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
17-01-2012	8	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
17-01-2012	9	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
25-01-2012	10	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
01-03-2012	11	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Sim	Eficaz
06-03-2012	12	Processos do Sistema	Anónimo	Sim	Eficaz
14-05-2012	13	Processos do Sistema	Colaborador	Sim	Eficaz
28-06-2012	14	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
29-06-2012	15	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz
03-08-2012	16	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	17	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	18	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz

03-10-2012	19	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	20	Recursos Humanos	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	21	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	22	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	23	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	24	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	25	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	26	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	27	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	28	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	29	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	30	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	31	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	32	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	33	Higiene e Segurança no	Externo	Sim	Eficaz

		Trabalho			
03-10-2012	34	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	35	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
03-10-2012	36	Higiene e Segurança no Trabalho	Externo	Sim	Eficaz
14-12-2012	37	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	38	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	39	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	40	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	41	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	42	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	43	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	44	Prestação de serviços	Cliente	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	45	Processos do Sistema	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	46	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	47	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	48	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	49	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	50	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	51	Processo do Sistema	Colaborador	Sim	Eficaz

14-12-2012	52	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	53	Processo do Sistema	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	54	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	55	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	56	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	57	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	58	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	59	Processos do Sistema	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	60	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	61	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	62	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	63	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	64	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	65	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	66	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Não	
14-12-2012	67	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Não	
14-12-2012	68	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Não	
14-12-2012	69	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Não	
14-12-2012	70	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Não	
14-12-2012	71	Infraestruturas e	Cliente	Sim	Eficaz

		Equipamentos			
14-12-2012	72	Prestação de Serviços	Colaborador	Não	
14-12-2012	73	Prestação de Serviços	Cliente	Não	
14-12-2012	74	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	75	Prestação de Serviços	Cliente	Não	
14-12-2012	76	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Eficaz
14-12-2012	77	Prestação de Serviços	Cliente	Não	
14-12-2012	78	Recursos Humanos	Cliente	Não	
14-12-2012	79	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Não Eficaz
14-12-2012	80	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz
14-12-2012	81	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz

Data	Nº Reclamações	Categoria	Reclamante	Deu origem a melhoria	Avaliação de eficácia	Tempo de resposta
04-01-2012	1	Infraestruturas e Equipamentos	Colaborador	Sim	Eficaz	5 dias
06-01-2012	2	Prestação de Serviços	Colaborador	Sim	Eficaz	5 dias
18-01-2012	3	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz	8 dias
22-02-2012	4	Processos do Sistema	Colaborador	Não	-	-
17-04-2012	5		Colaborador	Não	-	-

14-05-2012	6	Negligência, Abusos e Maus-Tratos	Cliente	Sim	Eficaz	7 dias
16-05-2012	7	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Sim	Eficaz	1 mês
06-06-2012	8	Negligência, Abusos e Maus-Tratos	Colaborador	Sim	Eficaz	6 horas