



### Resultado do tratamento de sugestões e reclamações - 2013

Data	Nº de Sugestões	Categoria	Sugestor	Deu origem a melhoria	Avaliação de eficácia
21-02-2013	1	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
21-02-2013	2	Processos do Sistema	Externo	Sim	Eficaz
26-05-2013	3	Infraestruturas e Equipamentos	Cliente	Não	
11-09-2013	4	Prestação de Serviços	Colaboradora	Sim	Eficaz

Data	Nº Reclamações	Categoria	Reclamante	Deu origem a melhoria	Avaliação de eficácia	Tempo de resposta
23-02-2013	1	Recursos Humanos	Colaboradora	Não	-	-
11-04-2013	2	Prestação de Serviços	Cliente	Sim	Eficaz	5 dias
23-07-2013	3	Prestação de Serviços	Colaboradora	Sim	Eficaz	2 meses
17-09-2013	4	Prestação de Serviços	Colaboradora	Sim	Eficaz	1 dia