

對本校服務所提出的建議、投訴及異議報表 (2014年1月至12月)				
性質	建議	投訴	異議	小計
人員	0	1	0	0
設備及設施	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	0	1	0	1
處理結果	已解決			
綜合分析	本年9月份有一宗投訴人員個案，該個案已在指定時間內處理並向投訴人作出了回覆，投訴人對處理結果感到滿意。			

Relatório sobre sugestões, queixas e reclamações aos serviços prestados pela ESFSM (Janeiro a Dezembro de 2014)				
Natureza	Sugestões	Queixas	Reclamações	Subtotal
Pessoal	0	1	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	0	1	0	1
Resultados dos casos tratados	Resolvido			
Análise geral	Em Setembro, apresentou-se uma queixa contra trabalhadores, esta foi tratada dentro do tempo comprometido e deu resposta ao queixoso, e o mesmo ficou satisfeito com o resultado.			