

(Anexo VIII)

Situação geral do tratamento das queixas e reclamações (de Janeiro a Dezembro de 2024)

Tipo	Natureza				
	Processamento		Conclusão do arquivo		Subtotal
	Não ultrapassa o prazo de 45 dias	Já ultrapassou o prazo de 45 dias	Não ultrapassa o prazo de 45 dias	Já ultrapassou o prazo de 45 dias	
Serviço prestado pelos trabalhadores	--	--	2	3	5
Ambiente e instalações complementare	--	--	5	--	5
Procedimentos e formalidades	--	--	8	--	8
Informações dos serviços	--	--	--	--	--
Garantias do serviço	--	--	--	--	--
Serviços electrónicos	--	--	--	--	--
Informações sobre o desempenho	--	--	--	--	--
Integração de serviços	--	--	--	--	--
Outros observações	66	--	775	--	841
No total	66	--	790	3	859

Observações: condições de segurança contra incêndios

Situação geral do tratamento dos resultados e das medidas de melhoramento:

Nos casos de queixas e reclamações recebidos por esta Corporação entre Janeiro e Dezembro de 2024, 790 casos foram concluídos dentro do prazo previsto e foram arquivados e 3 casos não foram acabados dentro do prazo previsto, cujo motivo essencial deveu-se ao tempo que demorou na abertura do processo de inquérito, razão pela qual não conseguimos responder aos cidadãos no tempo definido. Relativamente às situações acima mencionadas, esta Corporação já adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento correspondentes:

Esta Corporação fiscaliza semanalmente as tarefas de consulta, queixa e reclamação, de modo a garantir o acompanhamento e o tratamento no tempo definido e prestar um serviço de melhor qualidade aos cidadãos.