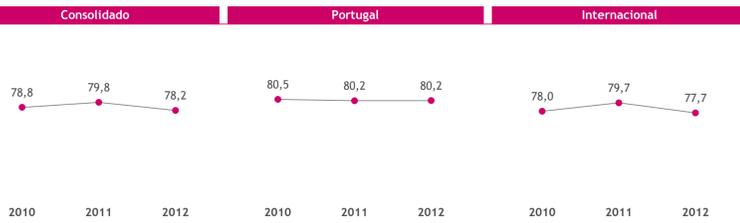


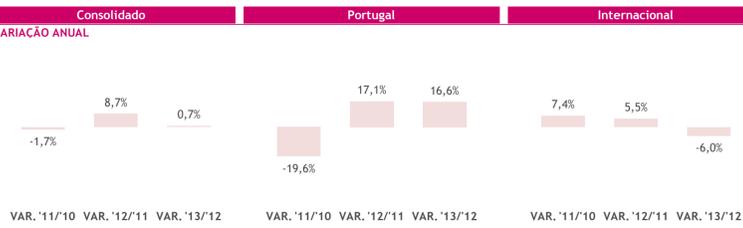
SATISFAÇÃO GLOBAL

Pontos índice



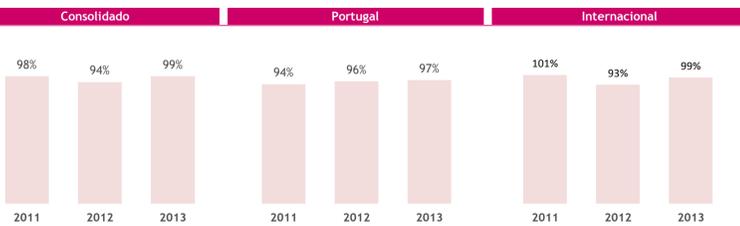
RECLAMAÇÕES REGISTRADAS - VARIACÃO ANUAL

Porcentagem



RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS

Porcentagem



RECLAMAÇÕES - TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO

Número de dias

	2013	2012	2011	Var. % 13/12
Atividade em Portugal (dias úteis)	6	6	5	0,0%
Atividade Internacional				
Roménia, Moçambique e Angola (dias úteis)	14	10	9	40,0%
Polónia e Grécia (dias corridos)	17	13	14	30,8%

PROVEDORIA DO CLIENTE

Portugal

	Unid.	2013	2012	2011	Var. % 13/12
NOVAS RECLAMAÇÕES TRATADAS	Número	61	66	61	-7,6%
NOVAS RECLAMAÇÕES CONCLUÍDAS	Número				
Com provimento		20	16	17	25,0%
Improcedentes		40	46	61	-13,0%
Tempo médio de resposta (dias)	Dias	10	13	14	-23,1%

Consolidado inclui:

2013 - Portugal, Polónia, Roménia, Moçambique e Angola;
2011 e 2012 - Portugal, Polónia, Grécia, Roménia, Moçambique e Angola.