

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2011

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	83	29	0	0	0	0	83	29
Equip. e Instalações	2	4	1	0	0	0	3	4
Processamento e Formalidades	23	12	4	0	0	0	27	12
Higiene Pública	1	1	0	0	0	0	1	1
Ambiente (Poluição)	14	3	0	0	0	0	14	3
Seg. Pública	6	1	2	1	0	0	8	2
Trânsito e Transportes	128	76	2	1	1	1	131	78
Outros	9	5	0	0	0	0	9	5
<b>Total</b>	<b>397</b>		<b>11</b>		<b>2</b>		<b>410</b>	

Tipo	Casos intratáveis *		Concluído e arq.		Total
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	
Pessoal	1	1	82	28	112
Equipamentos e Instalações	1	0	2	4	7
Processamento e Formalidades	1	1	26	11	39
Outros	0	3	163	86	252
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>273</b>	<b>129</b>	<b>410</b>

\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

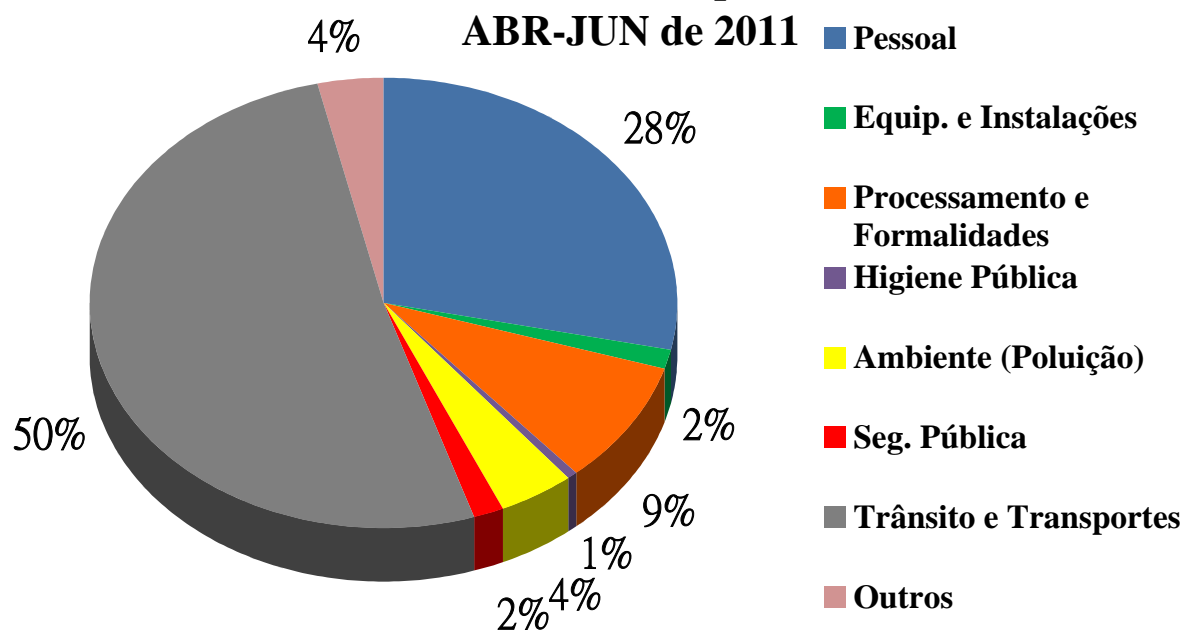
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	105	0	0	105
Insatisfeitos com a resolução	4	0	0	4
Não houve comentários	129	0	0	129
Não houve recolhas *	151	11	2	164
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>402</b>

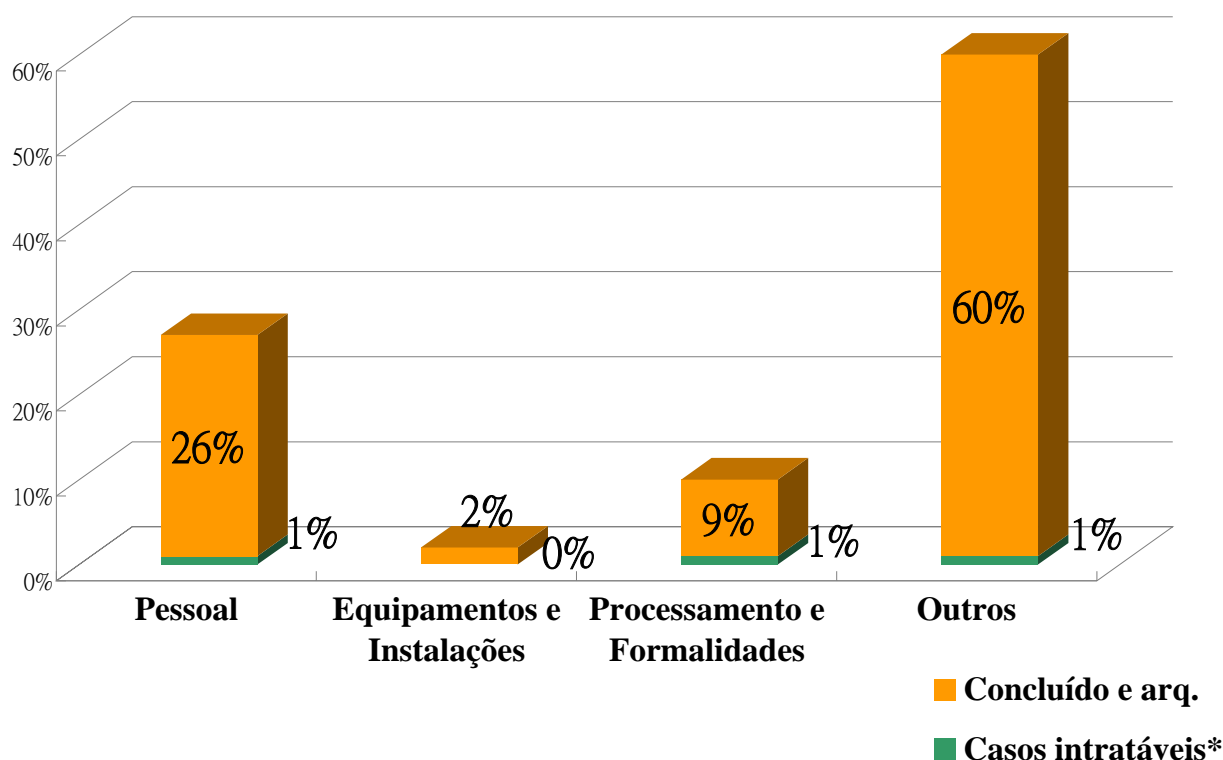
\* Não houve recolhas de opiniões de casos transferidos por outros Serv. Públicos, o próprio cidadão não necessita de resposta ou de casos anónimos.

### Tratamento de queixas

ABR-JUN de 2011

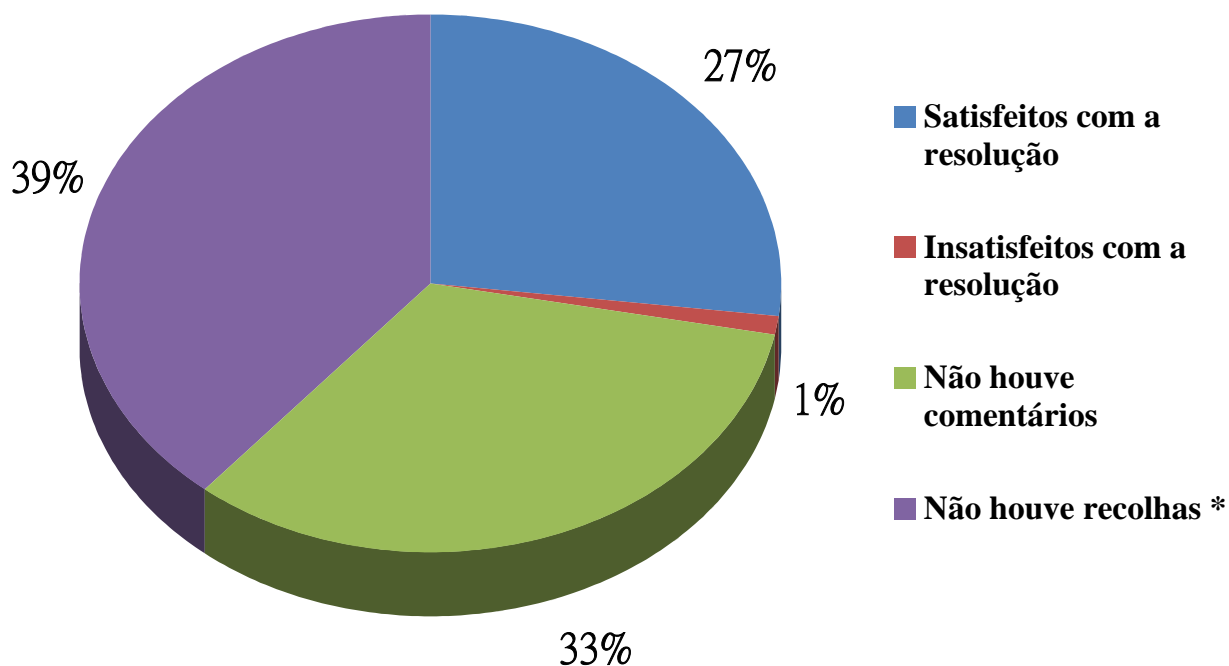


## Tratamento de queixas ABR-JUN de 2011



\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos ABR-JUN de 2011



\* Não houve recolhas de opiniões de casos transferidos por outros Serv. Públicos, o próprio cidadão não necessita de resposta ou de casos anónimos.