

# Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JUL-SET DE 2011

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	83	28	0	1	0	0	83	29
Equip. e Instalações	9	6	5	4	0	0	14	10
Proces. e Formalidades	30	7	2	3	0	0	32	10
Higiene Pública	0	2	0	0	0	0	0	2
Ambiente (Poluição)	20	6	0	0	0	0	20	6
Segurança Pública	6	3	4	0	0	0	10	3
Trânsito e Transportes	130	73	1	2	1	0	132	75
Outros	5	4	2	1	0	0	7	5
<b>Total</b>	<b>412</b>		<b>25</b>		<b>1</b>		<b>438</b>	

Tipo	Casos intratáveis *		Concluído e arq.		Total
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	
Pessoal	2	5	81	24	112
Equipamentos e Instalações	1	0	13	10	24
Proces. e Formalidades	2	4	30	6	42
Outros	1	2	168	89	260
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>292</b>	<b>129</b>	<b>438</b>

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

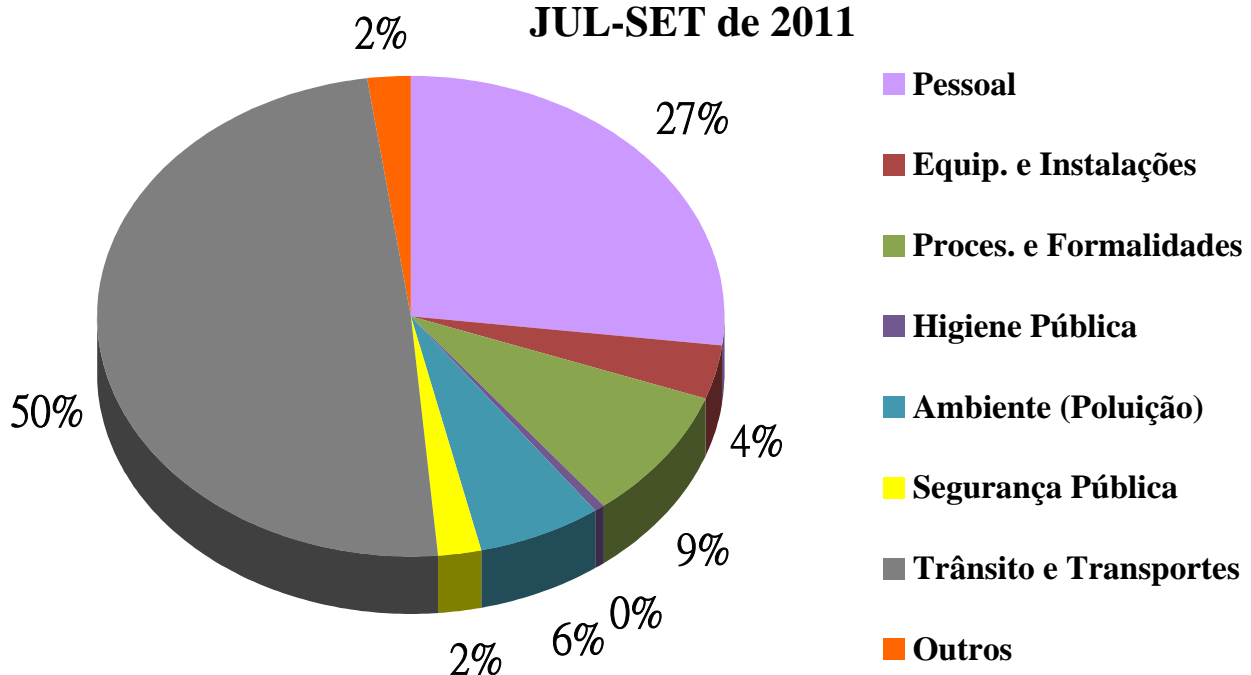
## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	100	0	0	100
Insatisfeitos com a resolução	4	0	0	4
Não houve comentários	131	0	1	132
Não houve recolhas *	161	24	0	185
<b>Total</b>	<b>396</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>421</b>

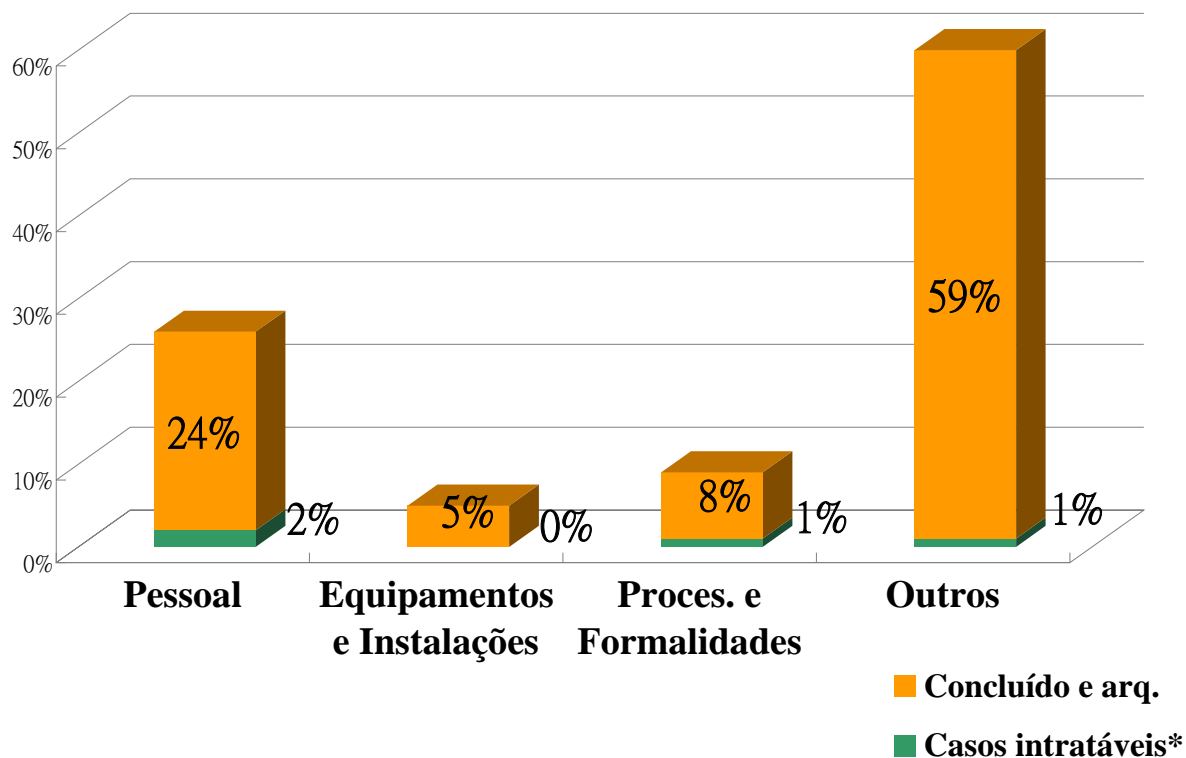
\* Não houve recolhas de opiniões de casos transferidos por outros Serv. Públicos, o próprio cidadão não necessita de resposta ou de casos anónimos.

## Tratamento de queixas

JUL-SET de 2011

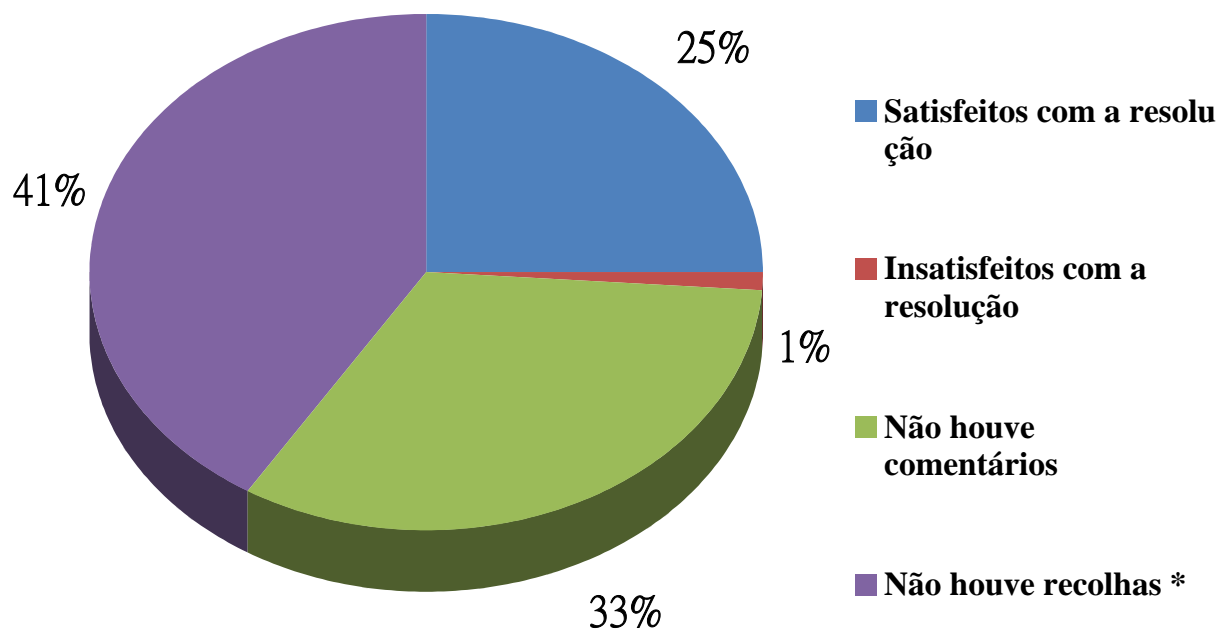


## Tratamento de queixas JUL-SET de 2011



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

## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos JUL-SET 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.