

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações OUT-DEZ DE 2011

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	78	19	0	0	0	0	78	19
Equip. e Instalações	4	6	1	0	0	0	5	6
Proces. e Formalidades	29	14	4	11	0	0	33	25
Higiene Pública	1	0	2	0	5	1	8	1
Ambiente (Poluição)	25	8	0	0	0	0	25	8
Seg. Pública	1	1	0	1	0	0	1	2
Educação e Formação	0	0	0	1	0	0	0	1
Trânsito e Transportes	115	52	2	2	7	1	124	55
Outros	6	8	0	0	0	0	6	8
Total	367		24		14		405	

Tipo	Casos intratáveis *		Concluído e arq.		Total
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	
Pessoal	3	3	75	16	97
Equipamentos e Instalações	0	2	5	4	11
Proces. e Formalidades	1	6	32	19	58
Outros	3	15	161	60	239
Total	7	26	273	99	405

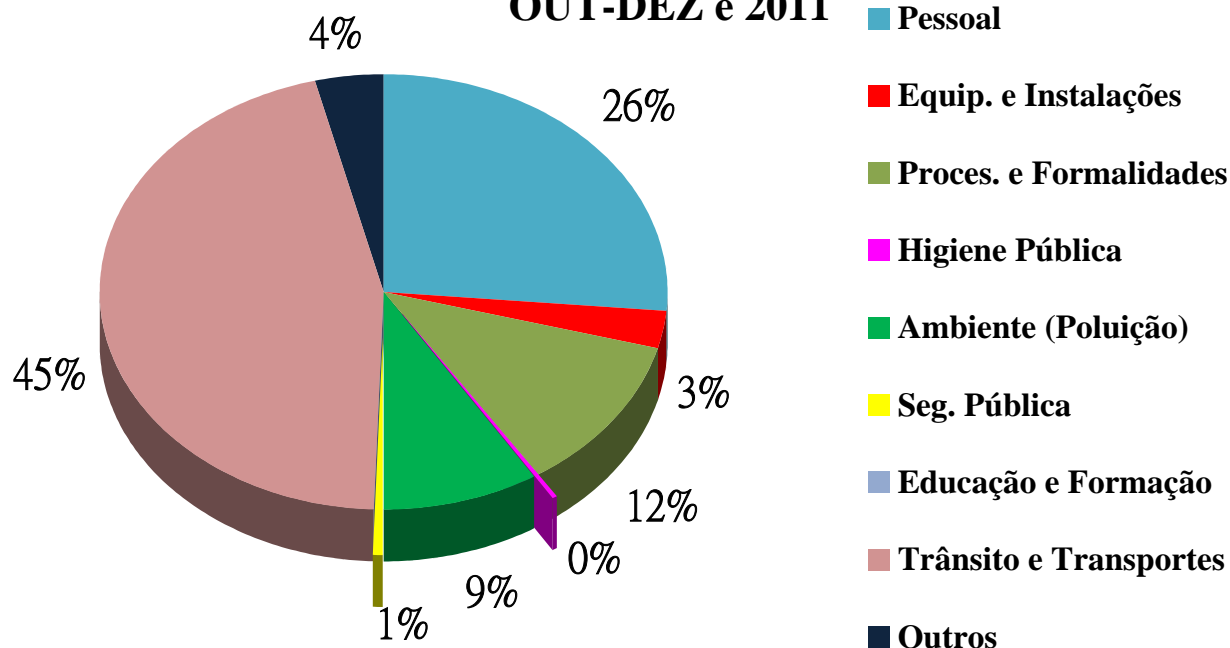
* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

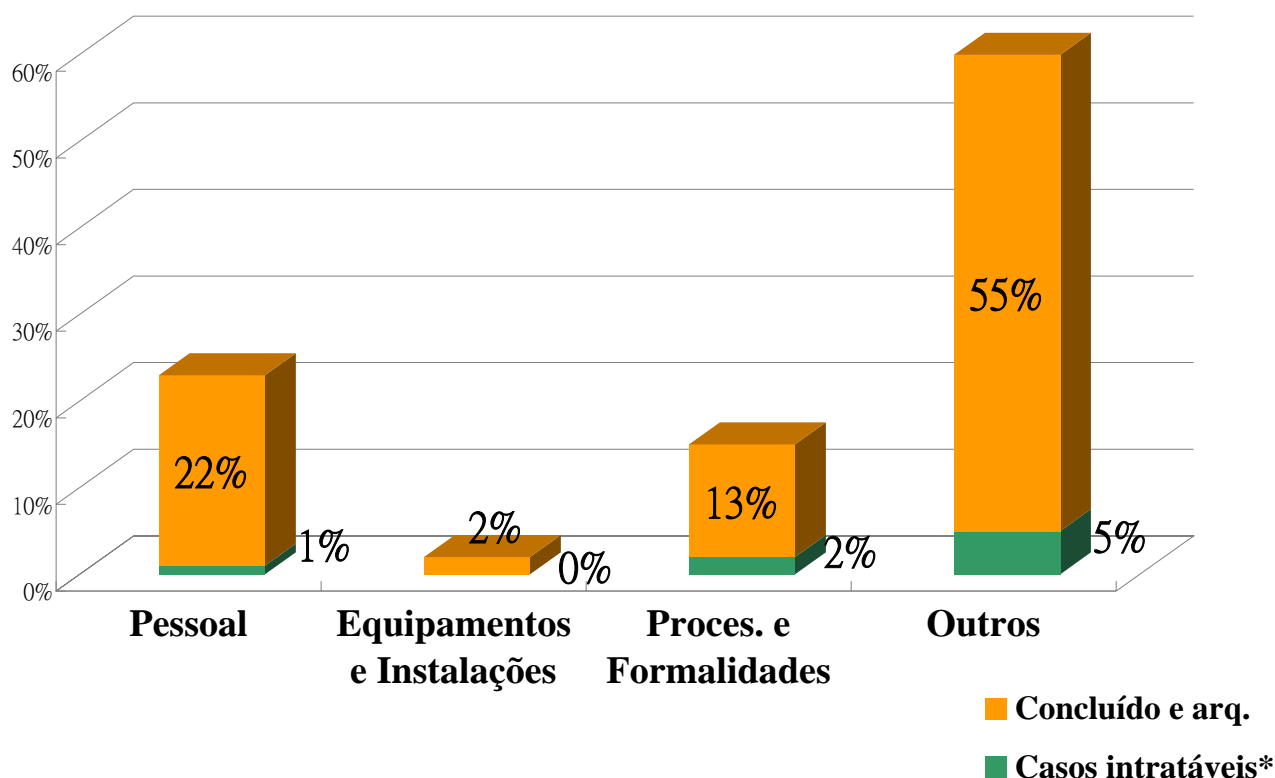
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	76	0	3	79
Insatisfeitos com a resolução	4	0	1	5
Não houve comentários	115	0	4	119
Não houve recolhas *	139	24	6	169
Total	334	24	14	372

* 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 OUT-DEZ e 2011

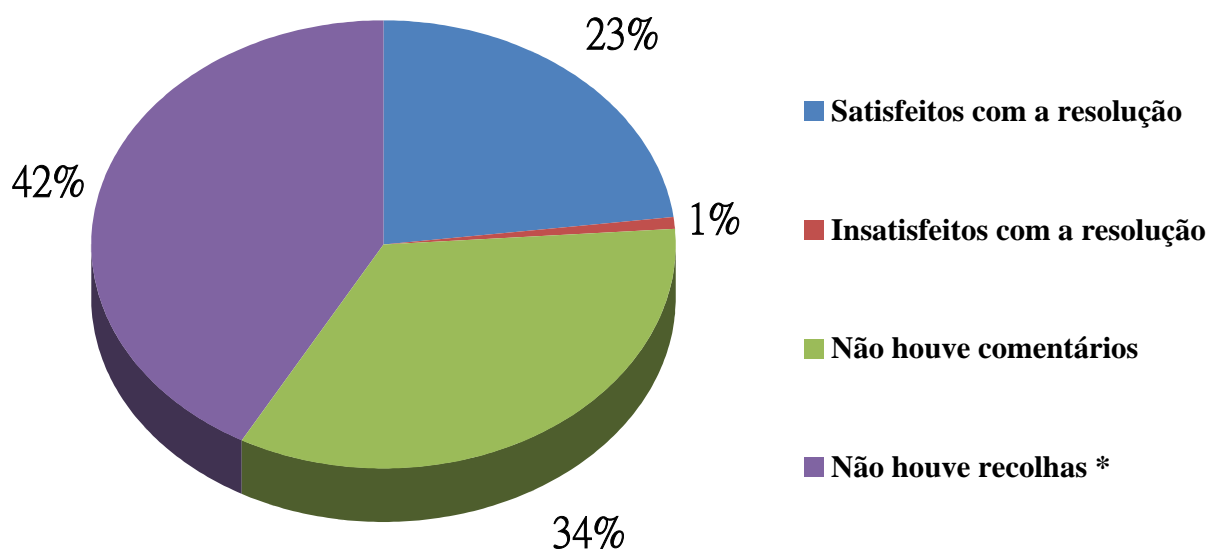


Tratamento de queixas OUT-DEZ de 2011



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

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos OUT-DEZ 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.