

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JAN-MAR DE 2012

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	53	24	2	1	0	0	55	25
Equip. e Instalações	3	1	3	2	0	0	6	3
Proces. e Formalidades	36	18	7	6	0	0	43	24
Ambiente (Poluição)	33	13	0	0	0	0	33	13
Act. Ind. e comerciais	0	1	0	0	0	0	0	1
Seg. Pública	3	1	2	1	0	0	5	2
Educação e Formação	0	0	1	0	0	0	1	0
Trânsito e Transportes	126	59	9	5	2	0	137	64
Outros	7	5	2	0	1	0	10	5
Total	383		41		3		427	

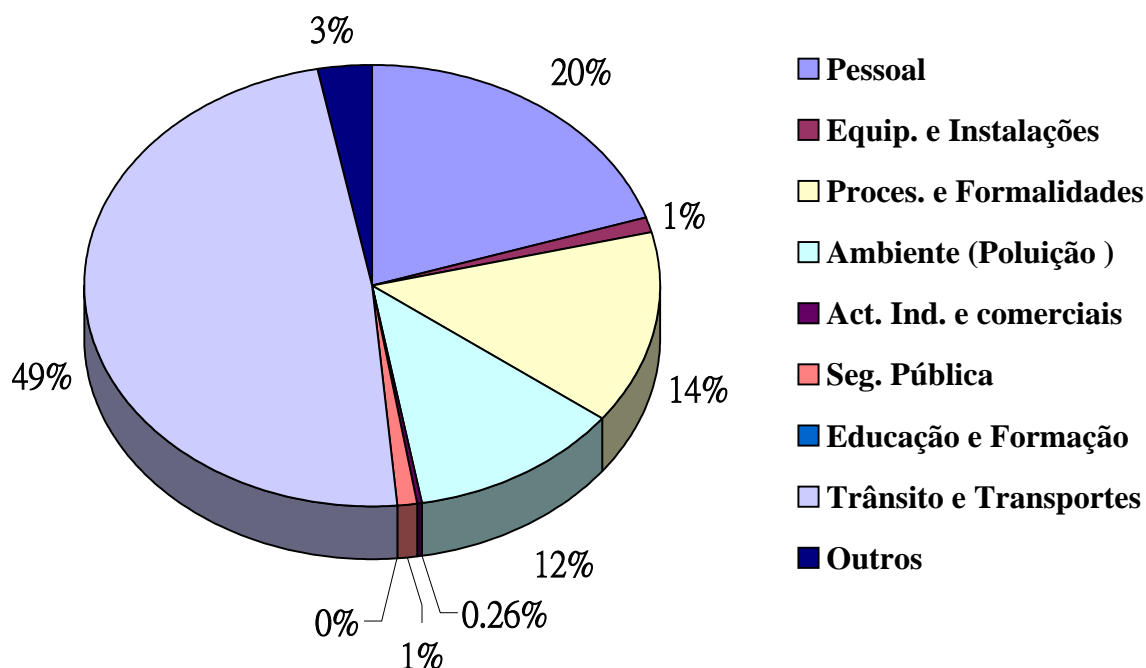
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	4	0	22	76	80
Equip. e Instalações	1	0	2	8	9
Proces. e Formalidades	4	0	21	63	67
Outros	9	0	80	262	271
Total	18	0	125	409	427

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

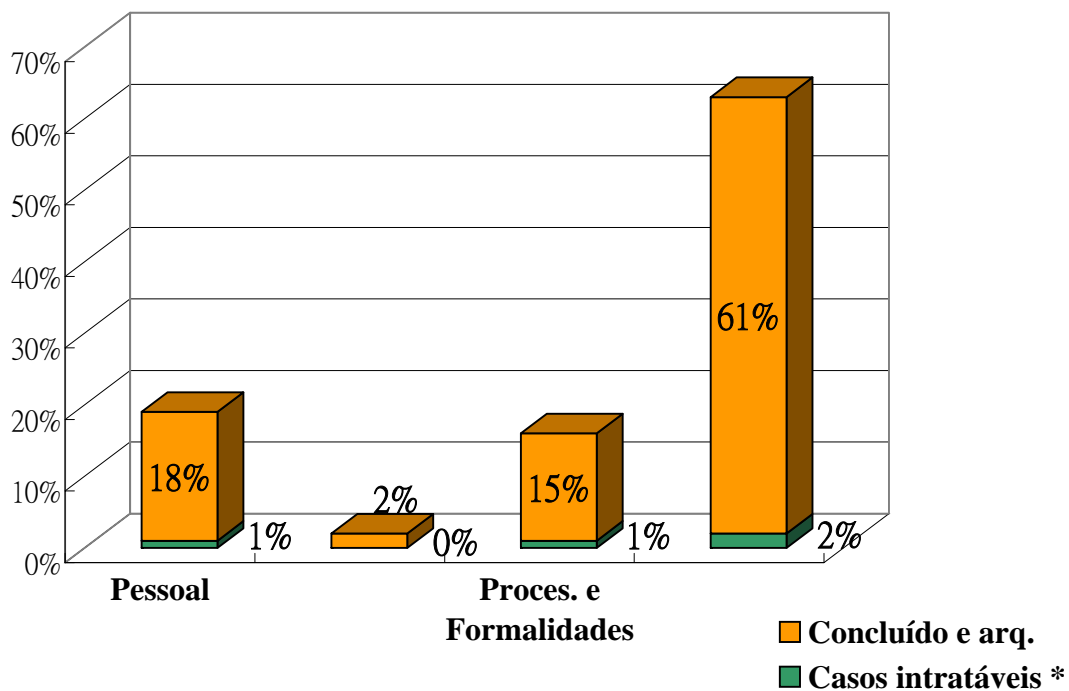
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	91	2	2	95
Insatisfeitos com a resolução	7	0	0	7
Não houve comentários	128	2	1	131
Não houve recolhas *	145	31	0	176
Total	371	35	3	409

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

Tratamento de queixas JAN-MAR de 2012

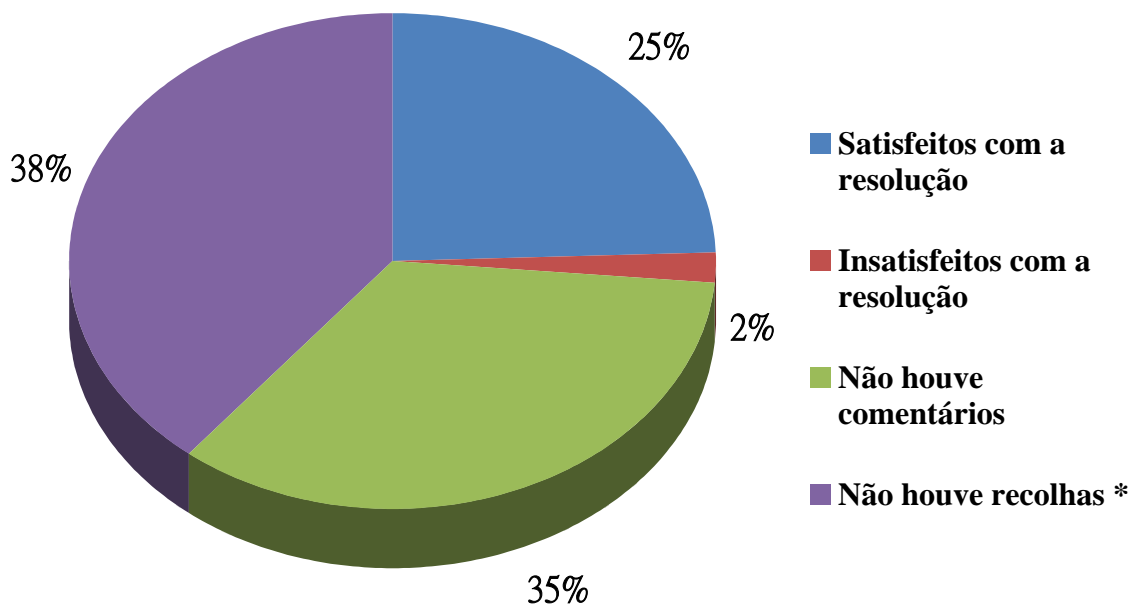


Tratamento de queixas JAN-MAR de 2012



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

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos JAN-MAR de 2012



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