

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JUL-SET DE 2012

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	77	22	2	0	0	0	79	22
Equip. e Instalações	2	1	2	1	0	0	4	2
Ambiente (Poluição )	0	0	0	1	0	0	0	1
Proces. e Formalidades	52	13	6	3	0	0	58	16
Higiene Pública	0	1	0	0	0	0	0	1
Seg. Pública	3	3	2	0	0	0	5	3
Trânsito e Transportes	157	52	7	3	1	0	165	55
Outros	38	12	5	2	0	0	43	14
<b>Total</b>	<b>433</b>		<b>34</b>		<b>1</b>		<b>468</b>	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	6	8	16	87	101
Equip. e Instalações	1	0	2	5	6
Ambiente	0	0	1	1	1
Proces. e Formalidades	3	3	14	68	74
Outros	19	2	62	265	286
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>13</b>	<b>95</b>	<b>426</b>	<b>468</b>

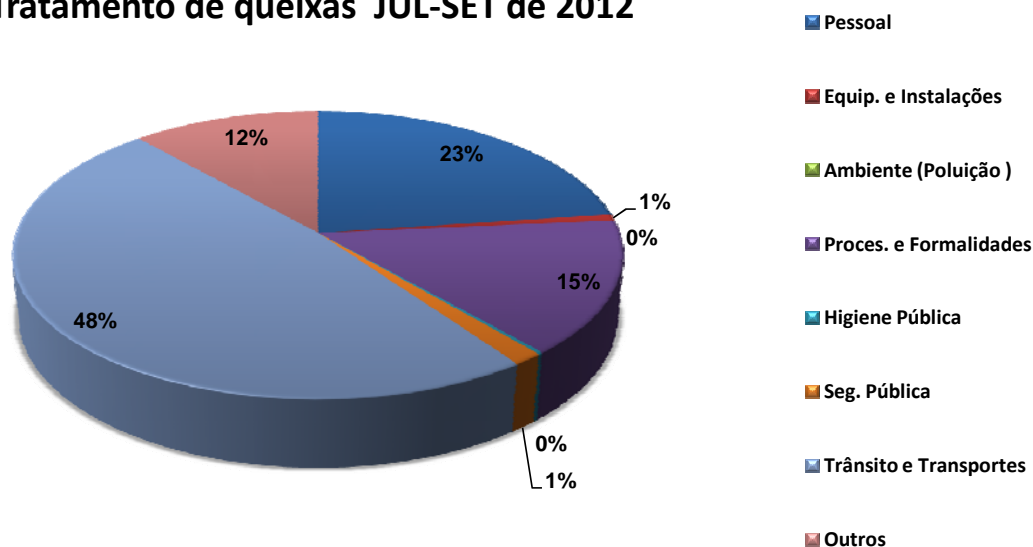
\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

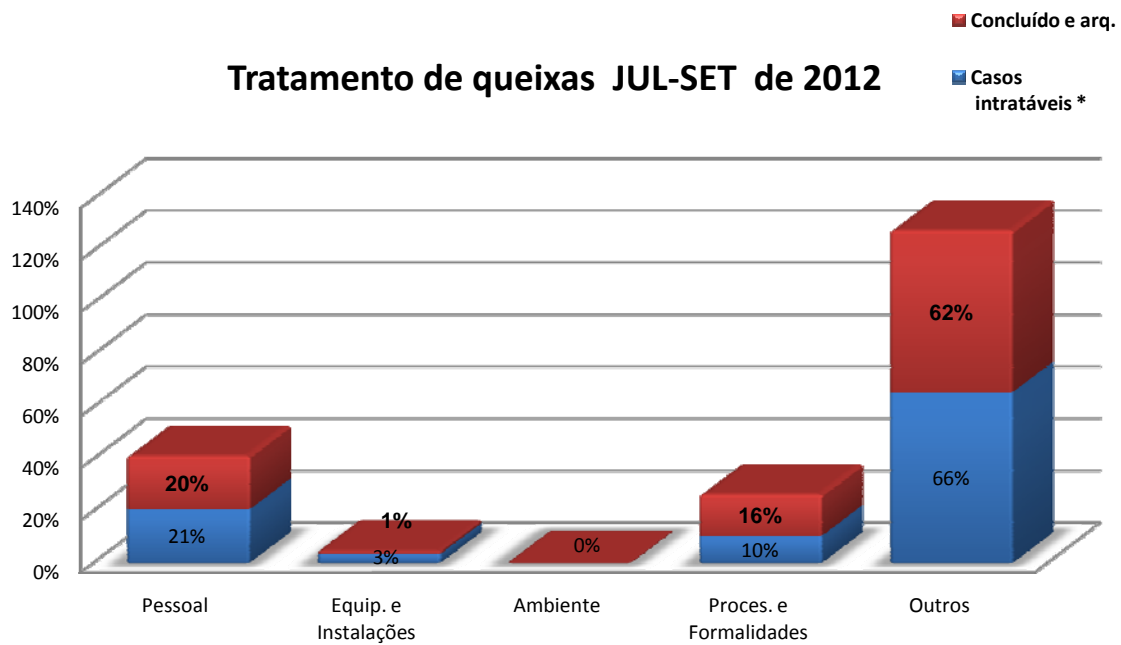
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	0	1	0	1
Insatisfeitos com a resolução	0	5	1	6
Não houve comentários	1	152	0	153
Não houve recolhas *	23	243	0	266
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>401</b>	<b>1</b>	<b>426</b>

\* 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 2012

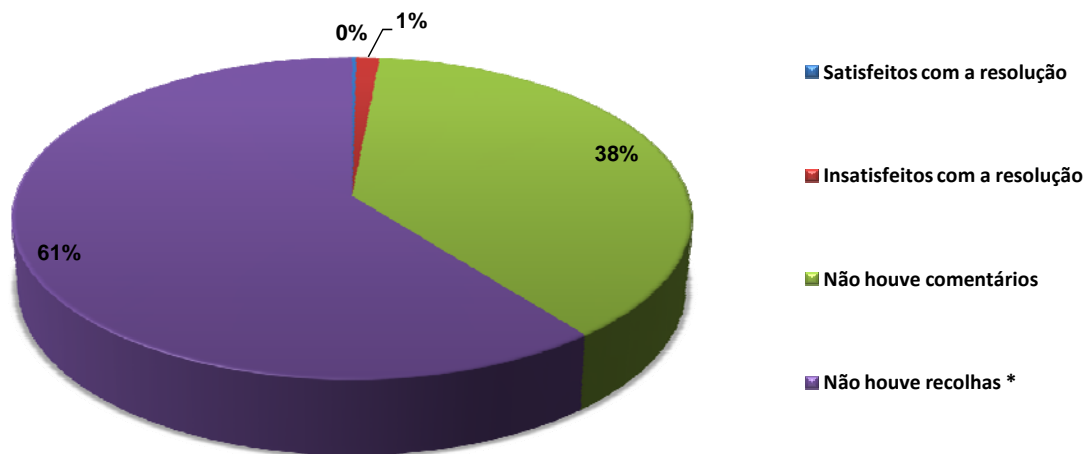


## Tratamento de queixas JUL-SET de 2012



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

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