

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JUL-SET DE 2013

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	95	21	0	0	0	0	95	21
Equip. e Instalações	5	3	2	3	0	0	7	6
Proces. e Formalidades	26	8	5	2	0	0	31	10
Ambiente (Poluição)	22	5	0	0	0	0	22	5
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	3	0	2	0	0	0	5	0
Educação e Formação	0	0	1	0	0	0	1	0
Trânsito e Transportes	141	66	4	4	13	1	158	71
Outros	10	5	2	1	3	0	15	6
Total	410		26		17		453	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	3	0	20	113	116
Equip. e Instalações	1	0	5	12	13
Proces. e Formalidades	0	0	10	41	41
Outros	4	0	79	279	283
Total	8	0	114	445	453

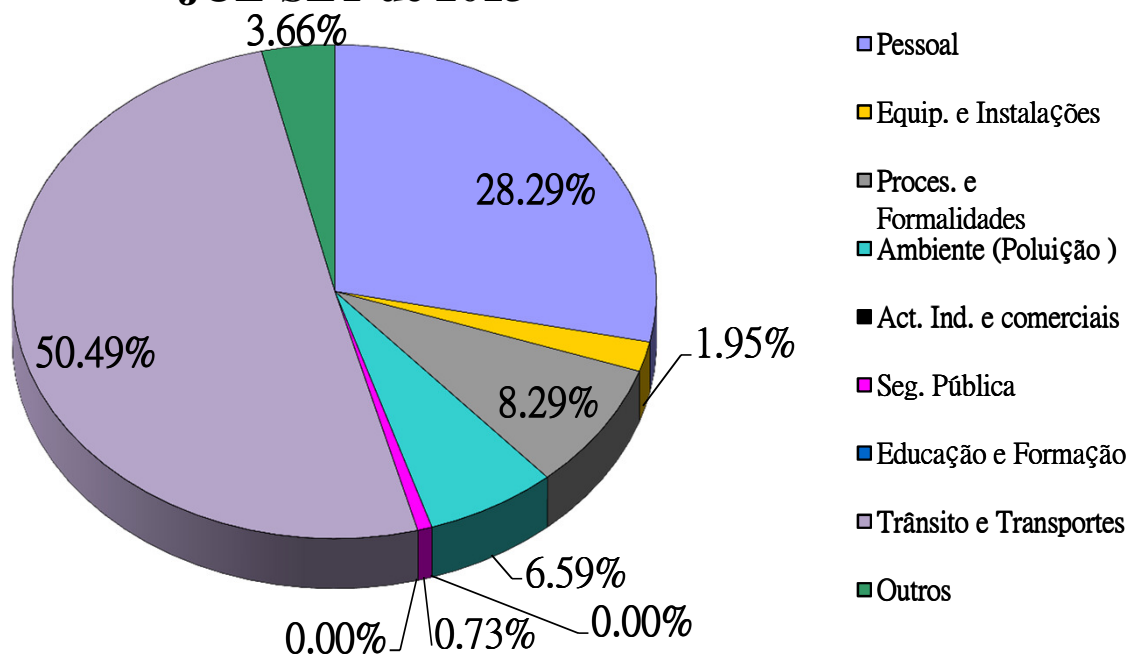
* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

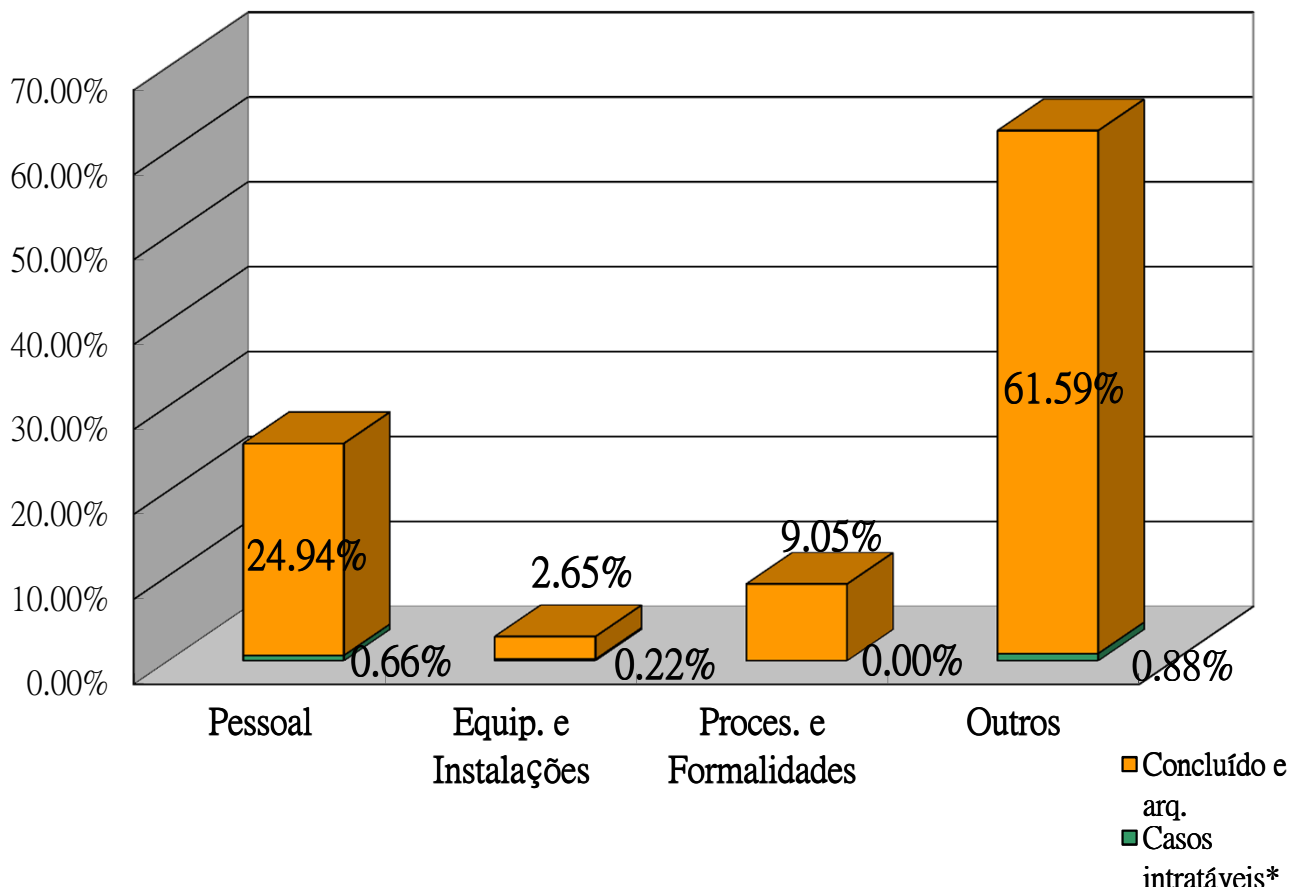
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	4	0	0	4
Insatisfeitos com a resolução	5	0	0	5
Não houve comentários	67	0	8	75
Não houve recolhas *	326	26	9	361
Total	402	26	17	445

* 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 2013

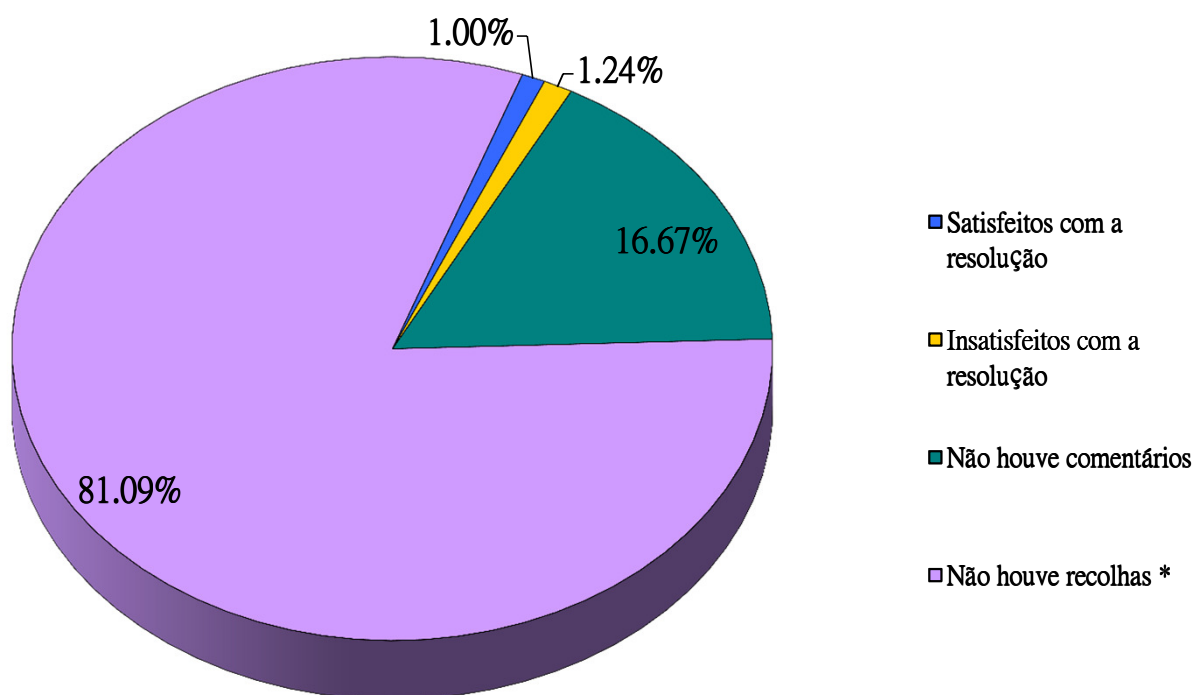


Tratamento de queixas JUL-SET de 2013



* CASOS ANÓNIMOS E FALTA DE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA PROCESSAMENTO E RESOLUÇÃO.

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos JUL-SET de 2013



* NÃO HOUVE RECOLHAS DE OPINIÕES DE CASOS TRANSFERIDOS POR OUTROS SERV. PÚBLICOS, O PRÓPRIO CIDADÃO NÃO NECESSITA DE RESPOSTA OU DE CASOS ANÓNIMOS.