

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações OUT-DEZ DE 2013

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	104	34	0	1	0	0	104	35
Equip. e Instalações	3	1	5	2	0	0	8	3
Proces. e Formalidades	17	5	3	0	0	0	20	5
Ambiente (Poluição)	12	5	0	0	0	0	12	5
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	3	2	2	0	0	0	5	2
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	99	45	4	2	15	3	118	50
Outros	12	6	2	3	0	0	14	9
Total	348		24		18		390	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	9	0	32	130	139
Equip. e Instalações	0	0	3	11	11
Proces. e Formalidades	2	0	4	23	25
Outros	8	0	64	207	215
Total	19	0	103	371	390

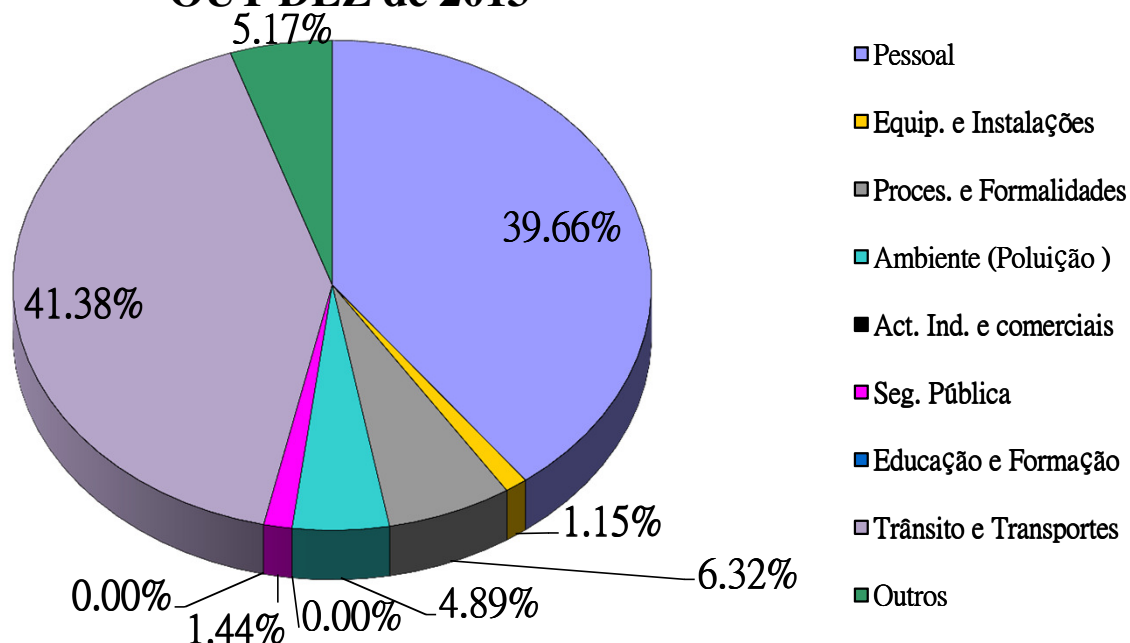
* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

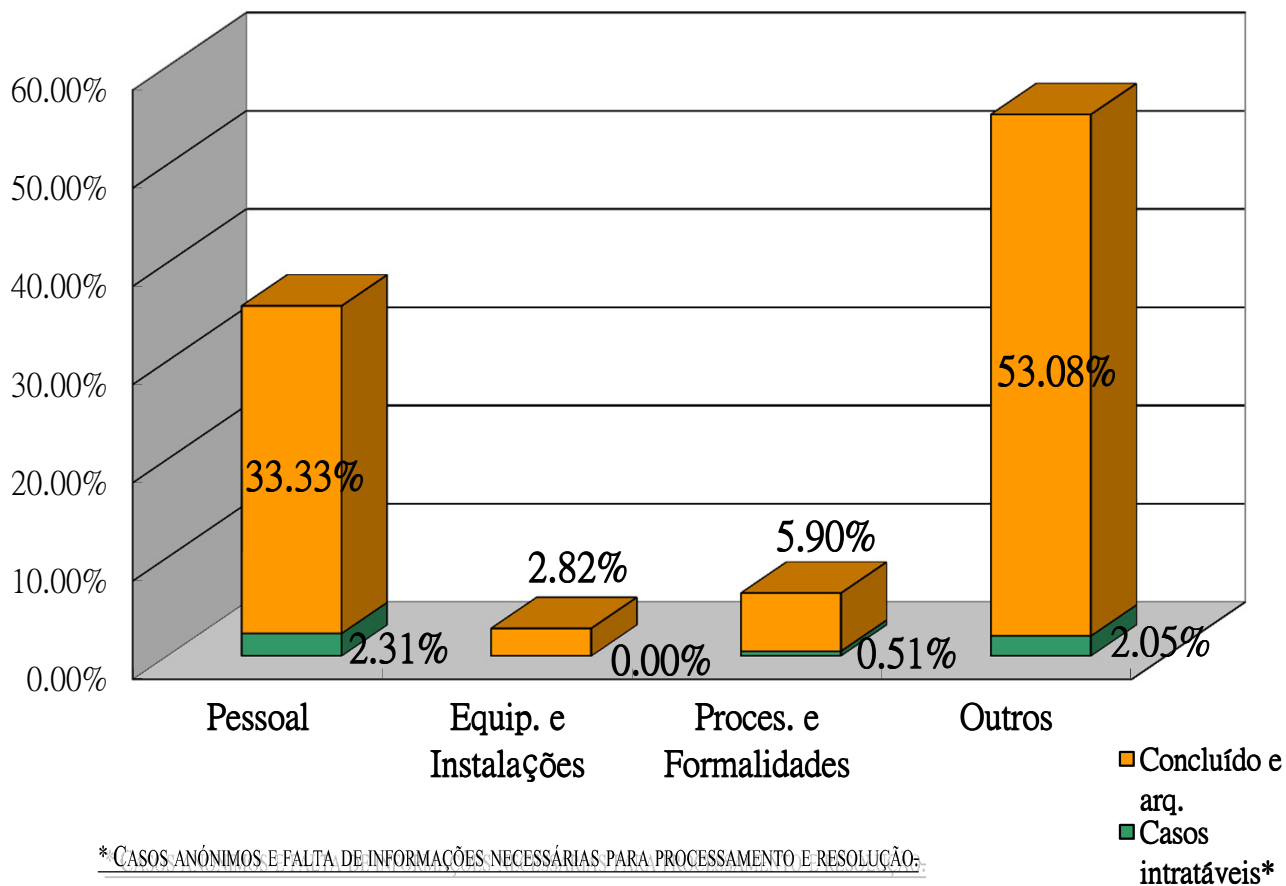
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	3	0	0	3
Insatisfeitos com a resolução	9	0	1	10
Não houve comentários	72	1	7	80
Não houve recolhas *	247	22	9	278
Total	331	23	17	371

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

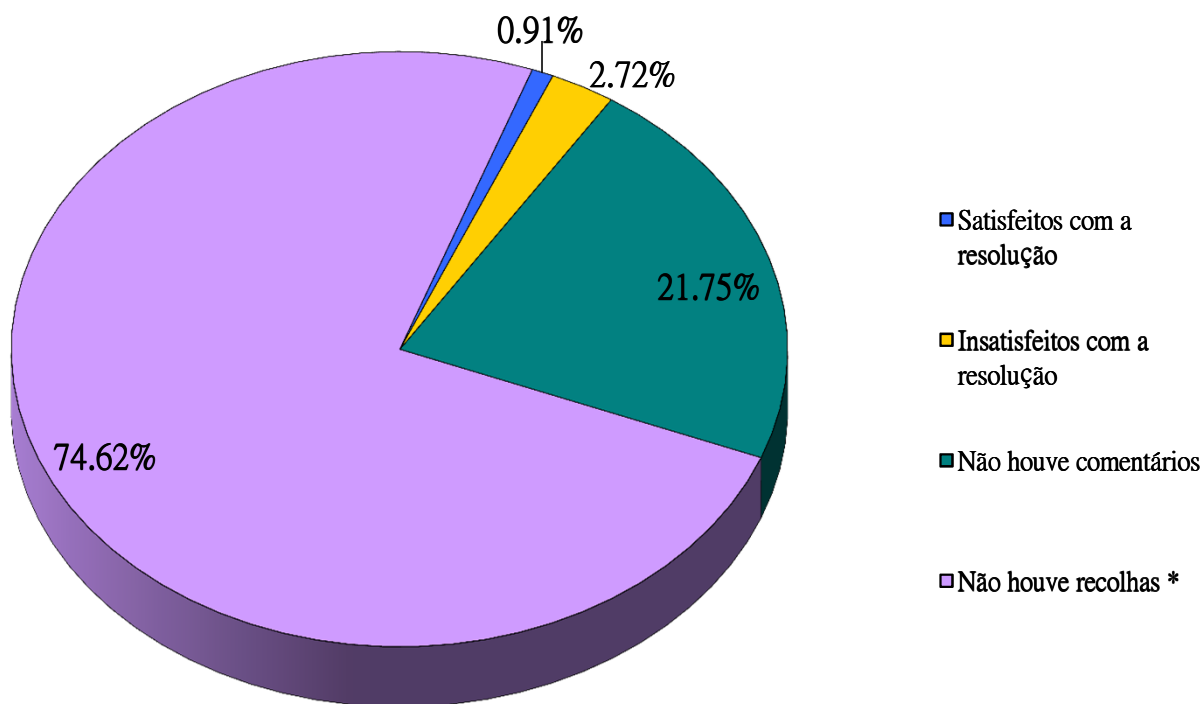
Tratamento de queixas OUT-DEZ de 2013



Tratamento de queixas OUT-DEZ de 2013



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