

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JAN-MAR DE 2016

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	98	33	0	0	0	0	98	33
Equip. e Instalações	2	1	12	10	0	0	14	11
Proces. e Formalidades	27	9	5	3	0	0	32	12
Ambiente (Poluição )	2	0	1	0	0	0	3	0
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	0	0	2	0	0	0	2	0
Educação e Formação	0	0	1	2	0	0	1	2
Trânsito e Transportes	73	21	14	4	7	1	94	26
Outros	2	0	0	0	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>268</b>		<b>54</b>		<b>8</b>		<b>330</b>	

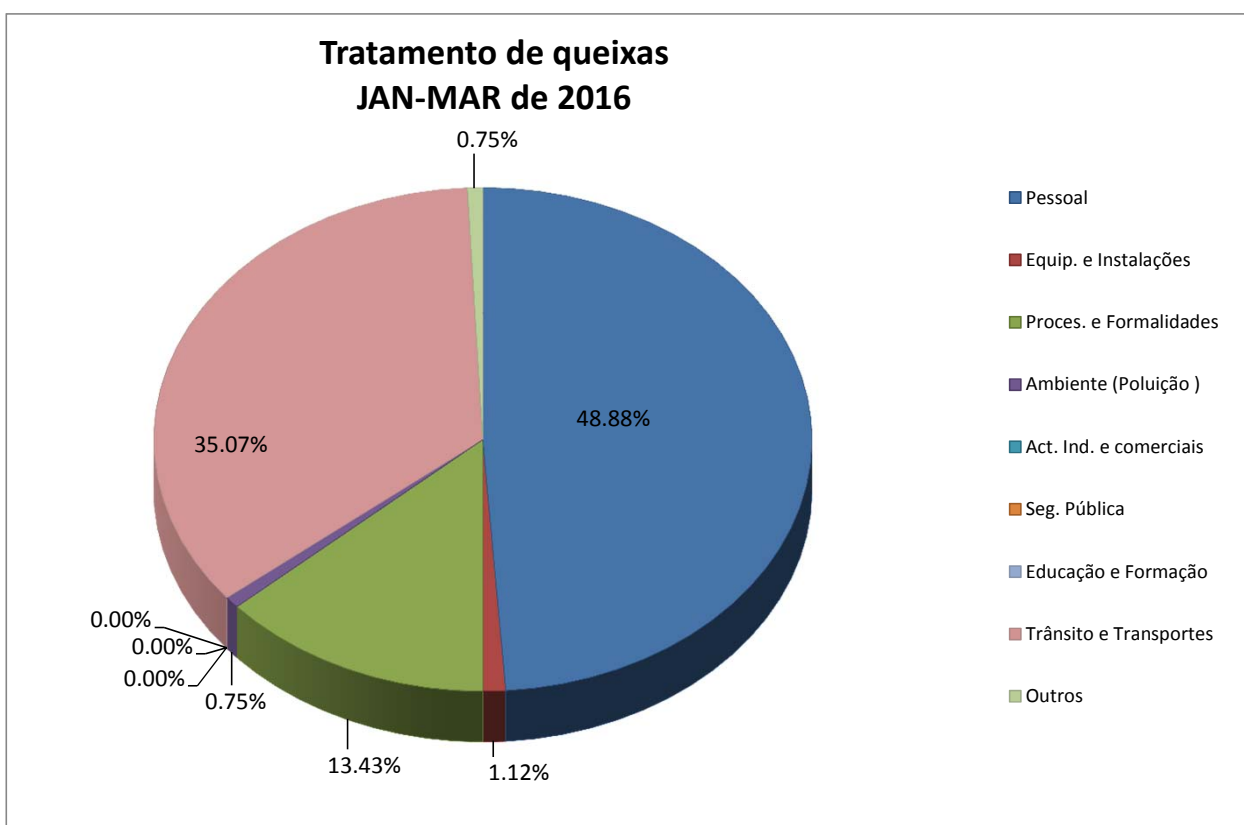
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	2	0	31	129	131
Equip. e Instalações	0	0	11	25	25
Proces. e Formalidades	0	0	12	44	44
Outros	4	0	27	126	130
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>324</b>	<b>330</b>

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

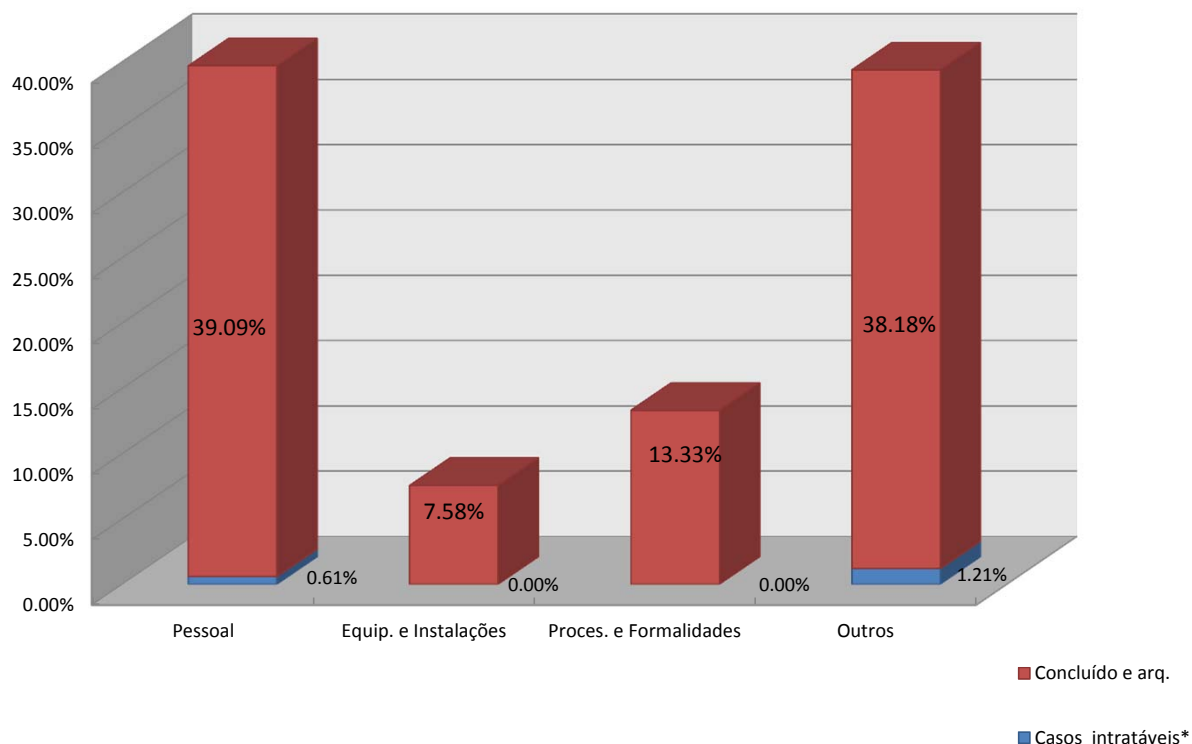
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	5	0	0	5
Insatisfeitos com a resolução	9	0	1	10
Não houve comentários	97	4	2	103
Não houve recolhas *	152	49	5	206
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>53</b>	<b>8</b>	<b>324</b>

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

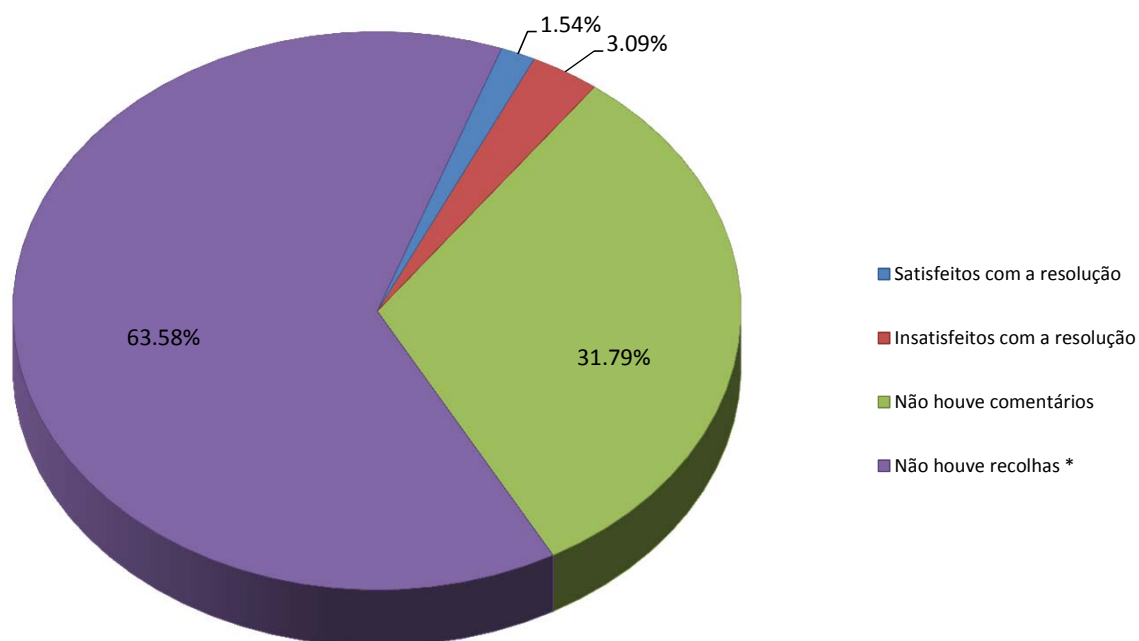


### Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações JAN-MAR de 2016



\* CASOS ANÔNIMOS E FALTA DE INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA PROCESSAMENTO E RESOLUÇÃO.

### Comentários de cidadãos sobre a resolução JAN-MAR de 2016



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