

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2016

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	132	63	1	0	0	0	133	63
Equip. e Instalações	3	1	10	7	0	0	13	8
Proces. e Formalidades	33	14	1	1	1	0	35	15
Ambiente (Poluição )	1	6	2	0	0	0	3	6
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	5	3	1	2	0	0	6	5
Educação e Formação	0	0	2	1	0	0	2	1
Trânsito e Transportes	30	17	3	4	8	0	41	21
Outros	2	2	2	2	0	0	4	4
<b>Total</b>	<b>312</b>		<b>39</b>		<b>9</b>		<b>360</b>	

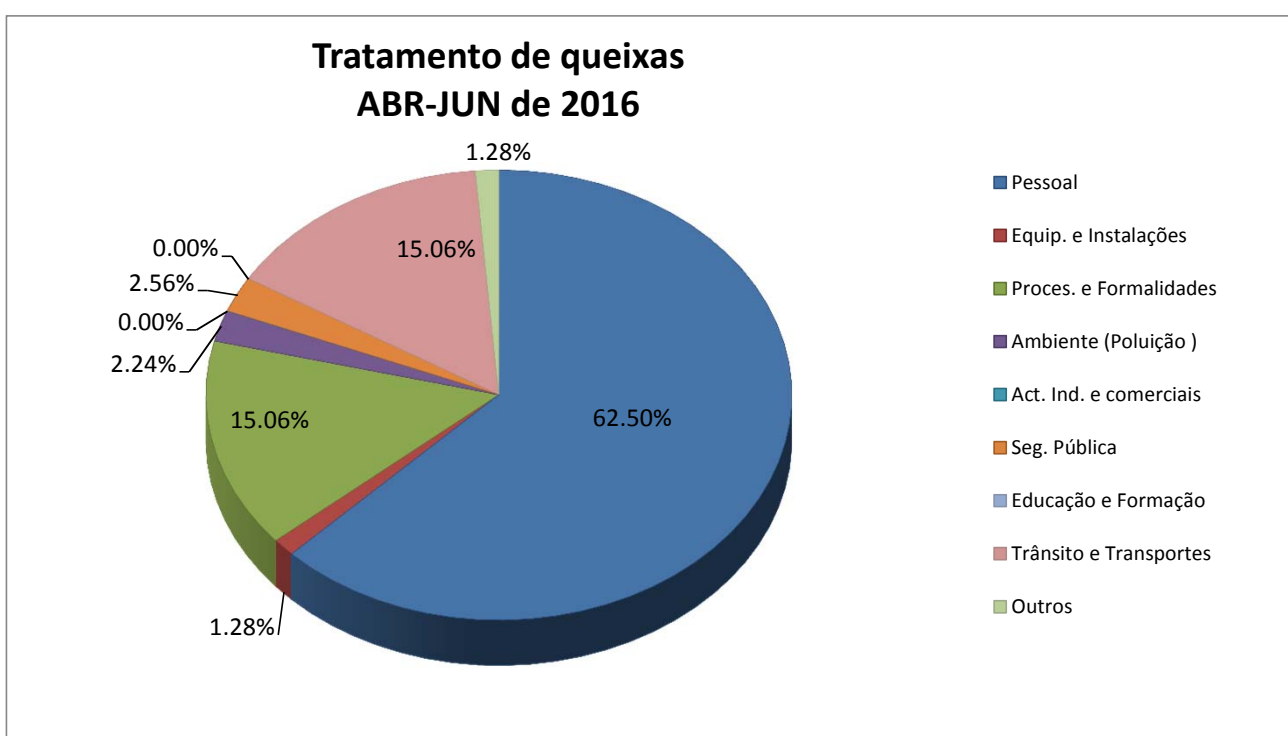
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	6	0	45	190	196
Equip. e Instalações	0	0	6	21	21
Proces. e Formalidades	1	0	10	49	50
Outros	2	0	26	91	93
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>87</b>	<b>351</b>	<b>360</b>

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

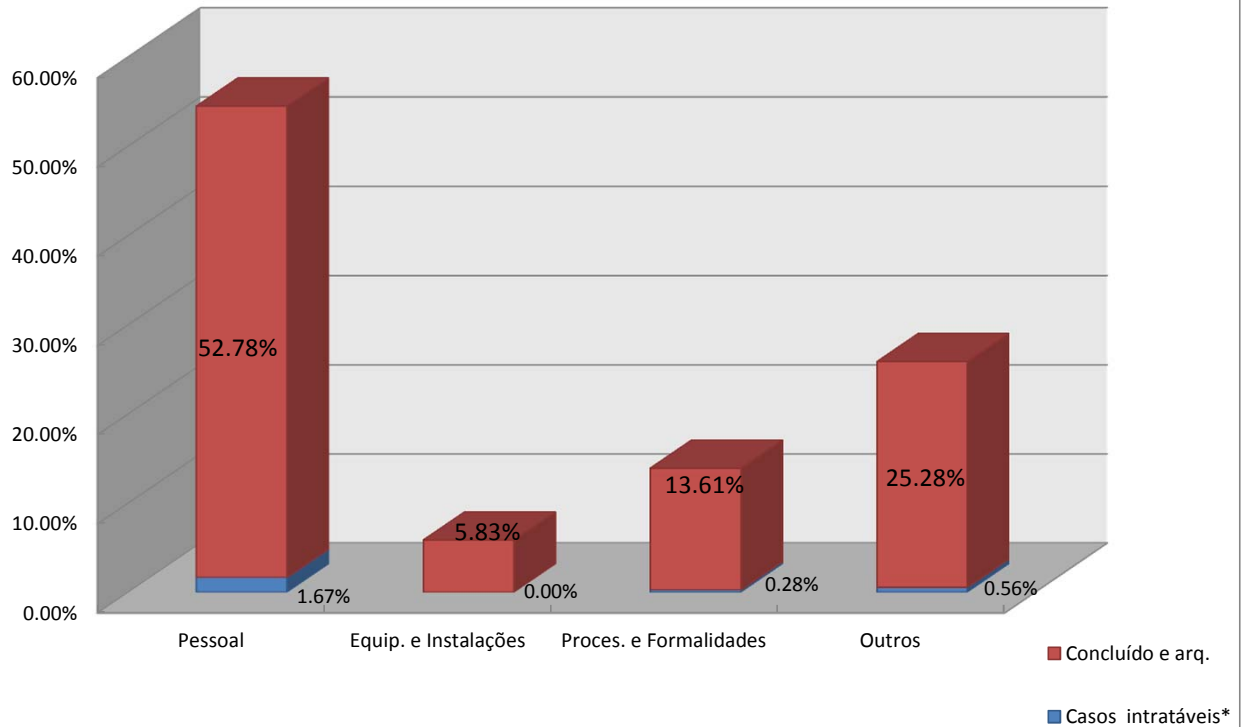
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	8	0	0	8
Insatisfeitos com a resolução	7	0	0	7
Não houve comentários	131	3	2	136
Não houve recolhas *	157	36	7	200
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>351</b>

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

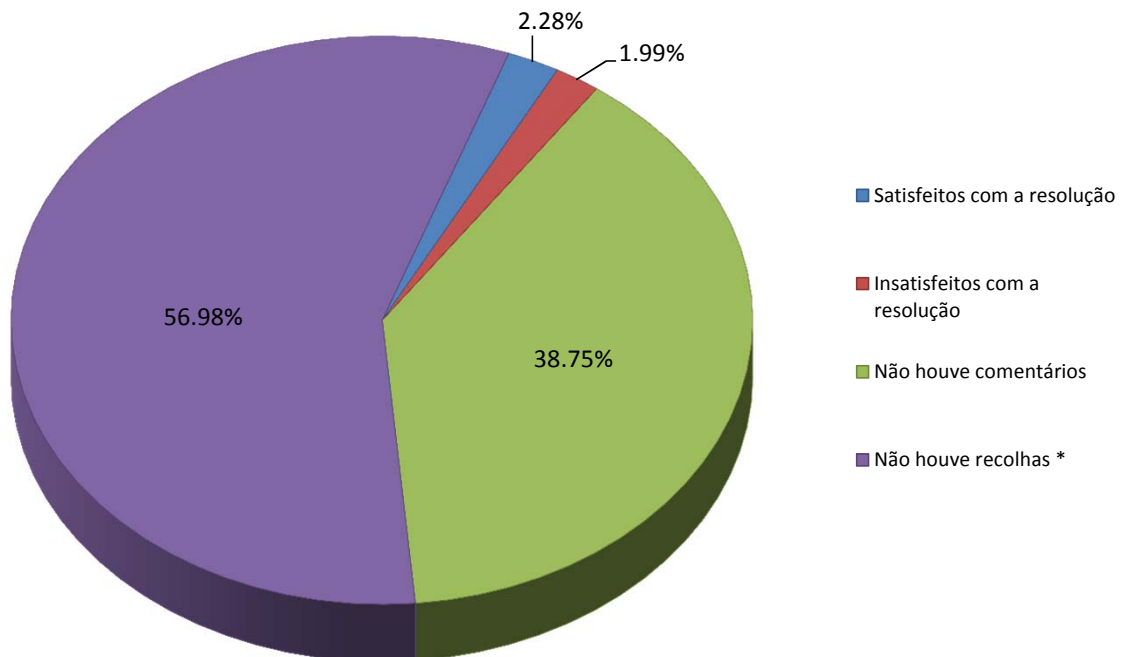


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações ABR-JUN de 2016



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução ABR-JUN 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.