

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JAN-MAR DE 2017

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	131	77	0	2	0	0	131	79
Equip. e Instalações	7	6	1	4	0	0	8	10
Proces. e Formalidades	43	17	5	2	0	0	48	19
Ambiente (Poluição)	2	3	0	1	0	0	2	4
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	6	1	3	1	0	0	9	2
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	56	20	4	2	9	4	69	26
Outros	2	0	0	0	0	0	2	0
Total	371		25		13		409	

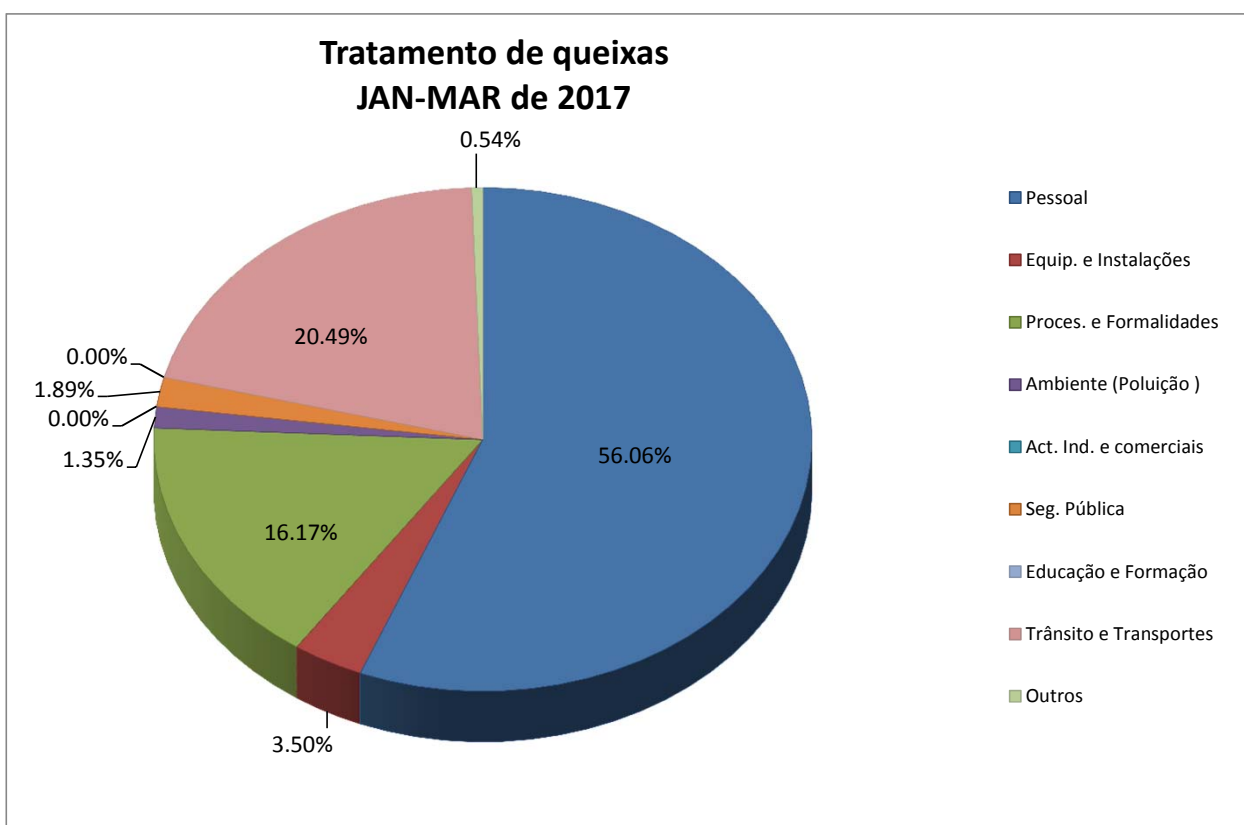
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	12	0	72	198	210
Equip. e Instalações	2	0	10	16	18
Proces. e Formalidades	5	0	16	62	67
Outros	4	0	30	110	114
Total	23	0	128	386	409

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

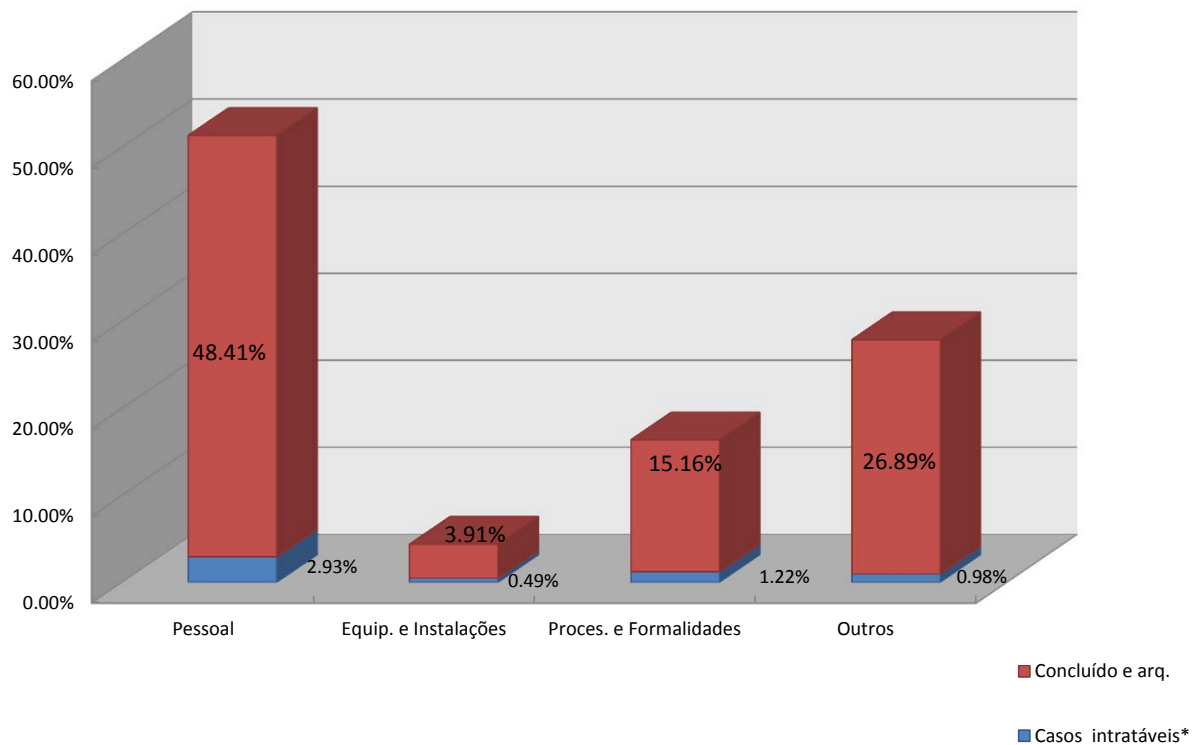
Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	9	0	0	9
Insatisfeitos com a resolução	7	0	0	7
Não houve comentários	136	1	4	141
Não houve recolhas *	196	24	9	229
Total	348	25	13	386

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

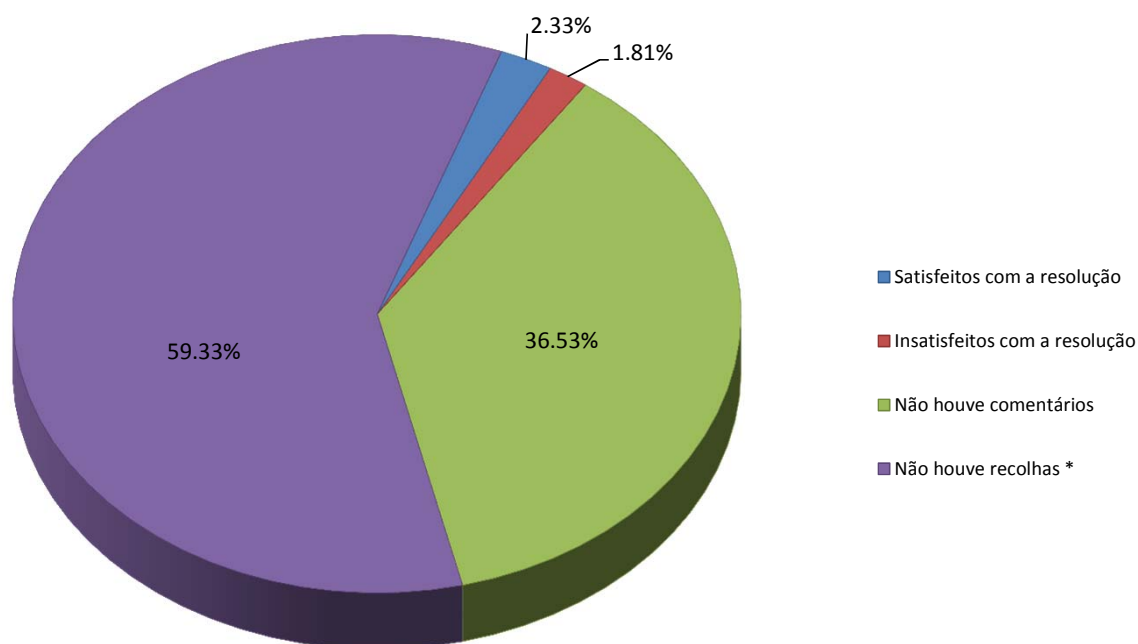


Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações JAN-MAR de 2017



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

Comentários de cidadãos sobre a resolução JAN-MAR de 2017



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