

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2017

| Tipo | Queixas | | Sugestões | | Reclamações | | Total | |
|------------------------|------------|-------|-----------|-------|-------------|-------|------------|-------|
| | Ident. | Anón. | Ident. | Anón. | Ident. | Anón. | Ident. | Anón. |
| Pessoal | 140 | 66 | 0 | 0 | 0 | 0 | 140 | 66 |
| Equip. e Instalações | 5 | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 | 9 | 6 |
| Proces. e Formalidades | 54 | 10 | 4 | 2 | 0 | 0 | 58 | 12 |
| Ambiente (Poluição) | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Act. Ind. e comerciais | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Seg. Pública | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| Educação e Formação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Trânsito e Transportes | 44 | 17 | 3 | 4 | 12 | 2 | 59 | 23 |
| Outros | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 |
| Total | 346 | | 25 | | 14 | | 385 | |

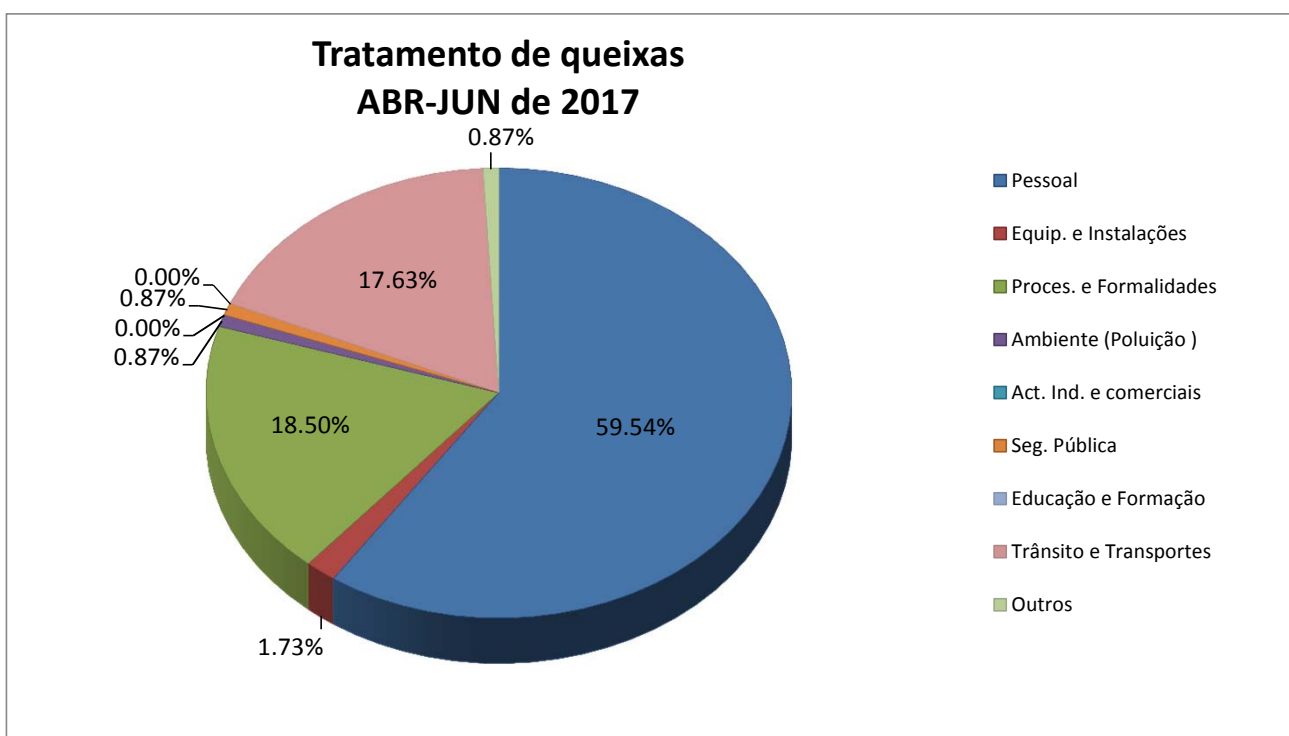
| Tipo | Casos intratáveis * | Não concluído | Concluído e arq. | | Total |
|------------------------|---------------------|---------------|------------------|------------|------------|
| | | | Anón. | | |
| Pessoal | 9 | 0 | 60 | 197 | 206 |
| Equip. e Instalações | 1 | 0 | 6 | 14 | 15 |
| Proces. e Formalidades | 6 | 0 | 10 | 64 | 70 |
| Outros | 3 | 0 | 26 | 91 | 94 |
| Total | 19 | 0 | 102 | 366 | 385 |

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

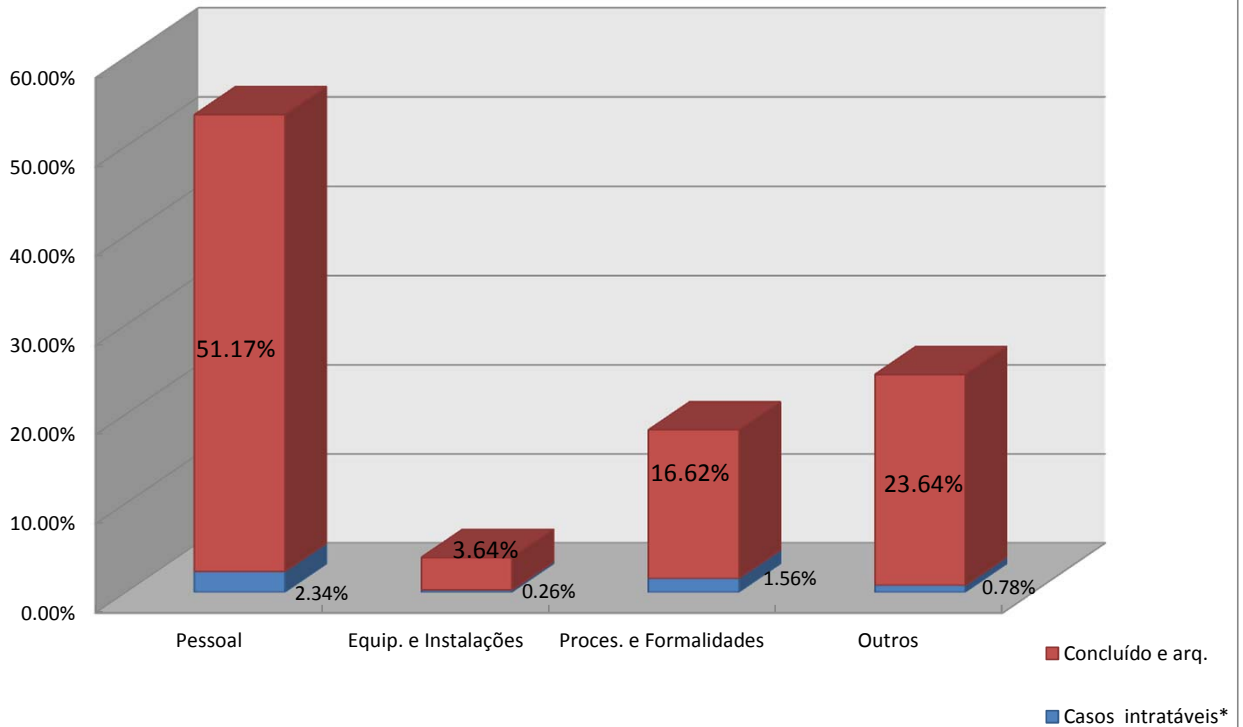
Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

| Recolha de opiniões | Queixas | Sugestões | Reclamações | Total |
|-------------------------------|------------|-----------|-------------|------------|
| Satisfeitos com a resolução | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Insatisfeitos com a resolução | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Não houve comentários | 159 | 1 | 6 | 166 |
| Não houve recolhas * | 157 | 23 | 8 | 188 |
| Total | 328 | 24 | 14 | 366 |

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

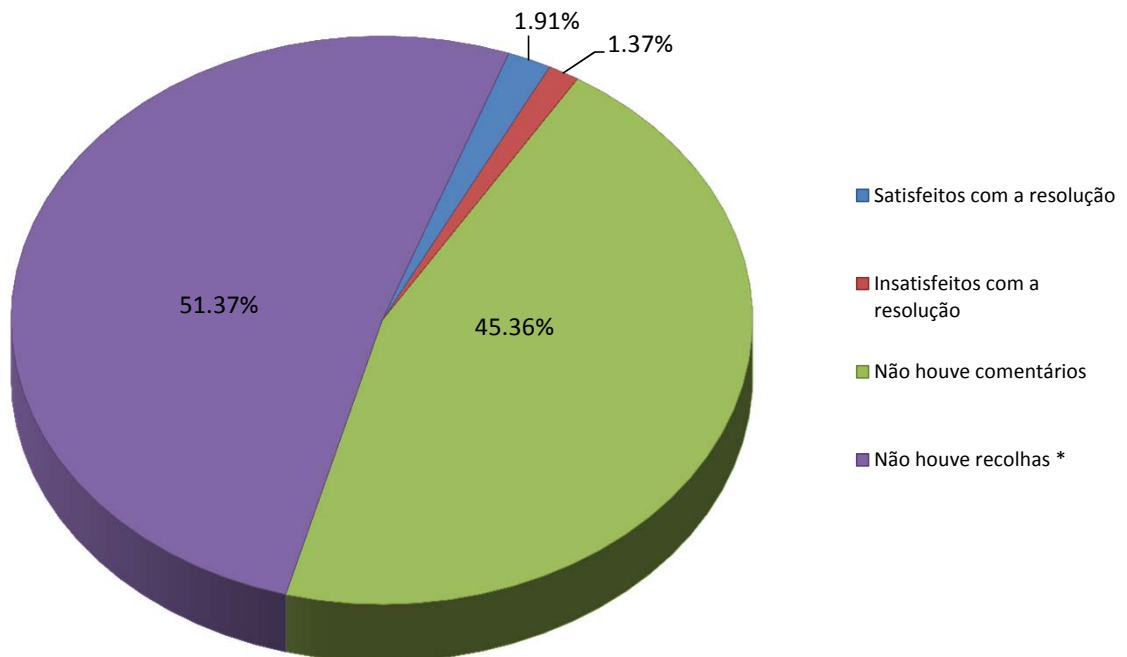


Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações ABR-JUN de 2017



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

Comentários de cidadãos sobre a resolução ABR-JUN 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.