

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações OUT-DEZ DE 2017

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	105	66	2	0	0	0	107	66
Equip. e Instalações	1	1	2	0	0	0	3	1
Proces. e Formalidades	26	14	1	2	0	0	27	16
Ambiente (Poluição )	1	2	0	0	0	0	1	2
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	1	1	0	0	0	0	1	1
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	54	26	3	3	4	2	61	31
Outros	2	0	3	4	0	0	5	4
<b>Total</b>	<b>300</b>		<b>20</b>		<b>6</b>		<b>326</b>	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	2	0	64	171	173
Equip. e Instalações	0	0	1	4	4
Proces. e Formalidades	1	0	16	42	43
Outros	2	0	37	104	106
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>321</b>	<b>326</b>

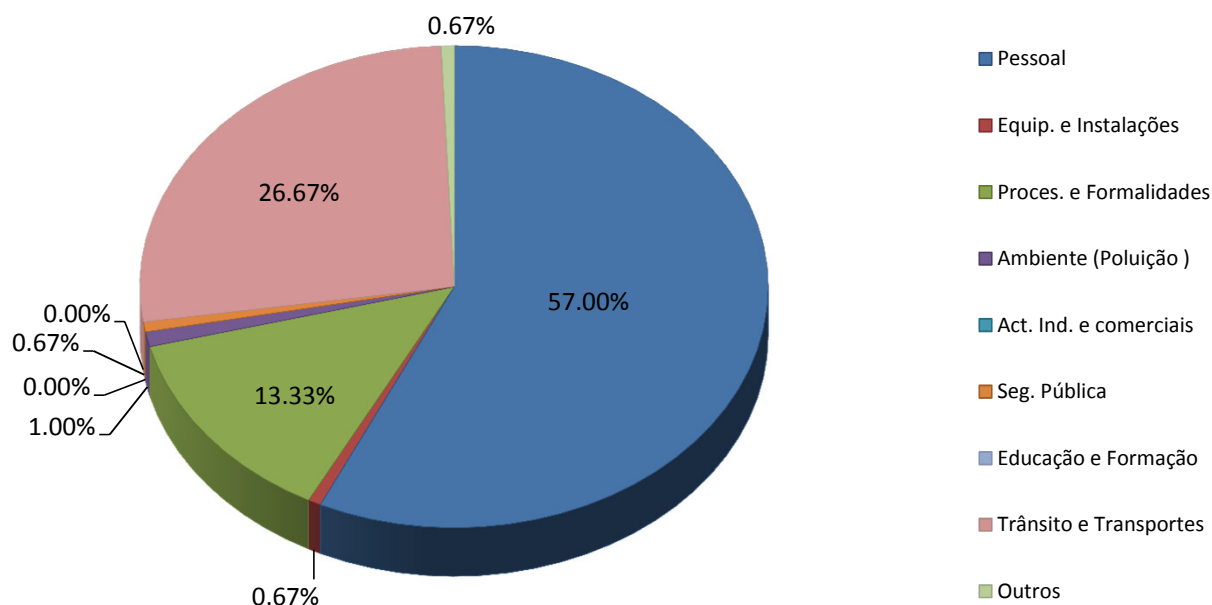
\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

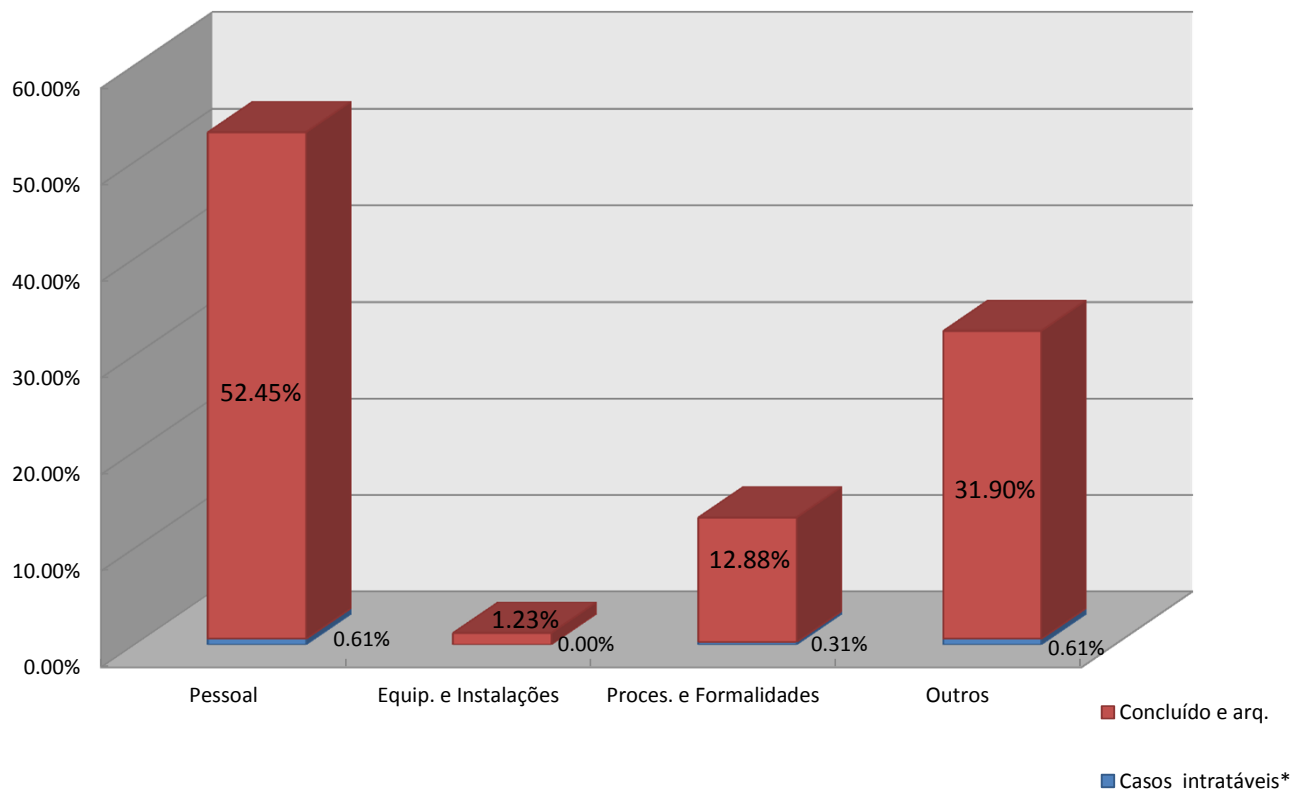
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	4	0	0	4
Insatisfeitos com a resolução	5	0	0	5
Não houve comentários	128	3	1	132
Não houve recolhas *	160	15	5	180
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>321</b>

\* 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-DEC de 2017

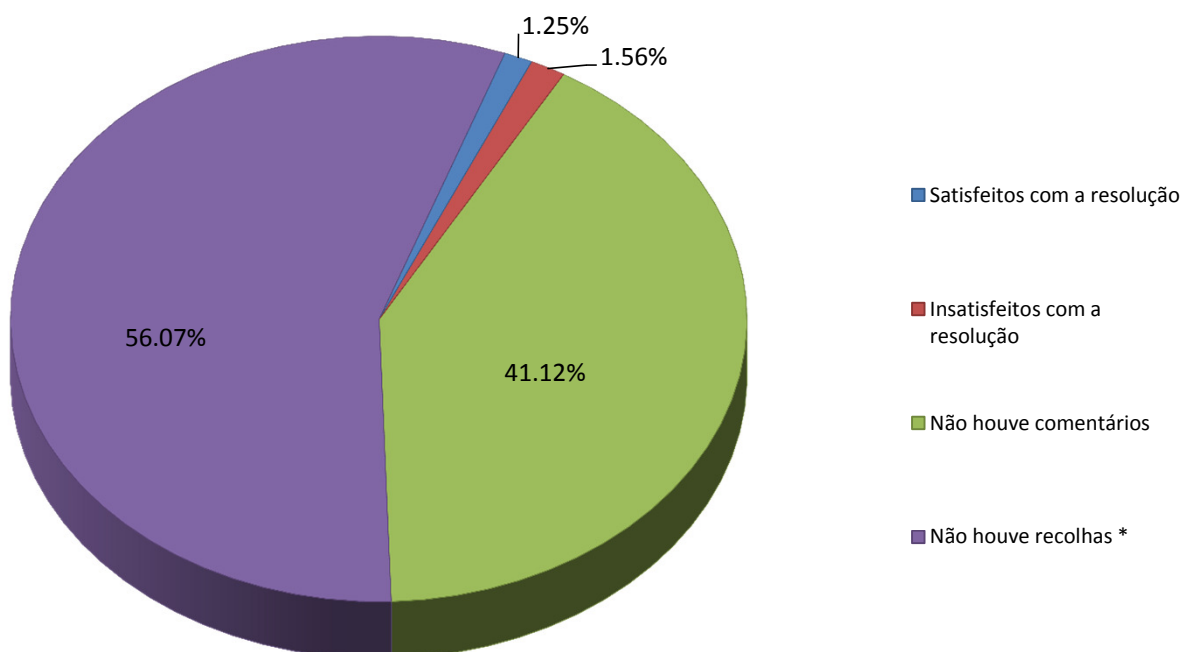


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações OUT-DEC de 2017



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução OUT-DEC de 2017



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