

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JAN-MAR DE 2019

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	120	50	0	1	0	0	120	51
Equip. e Instalações	16	14	8	6	0	0	24	20
Proces. e Formalidades	37	8	11	4	0	0	48	12
Ambiente (Poluição )	2	4	0	0	0	0	2	4
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	6	5	1	2	0	0	7	7
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	62	19	5	2	3	0	70	21
Outros	1	0	0	3	0	0	1	3
<b>Total</b>	<b>344</b>		<b>43</b>		<b>3</b>		<b>390</b>	

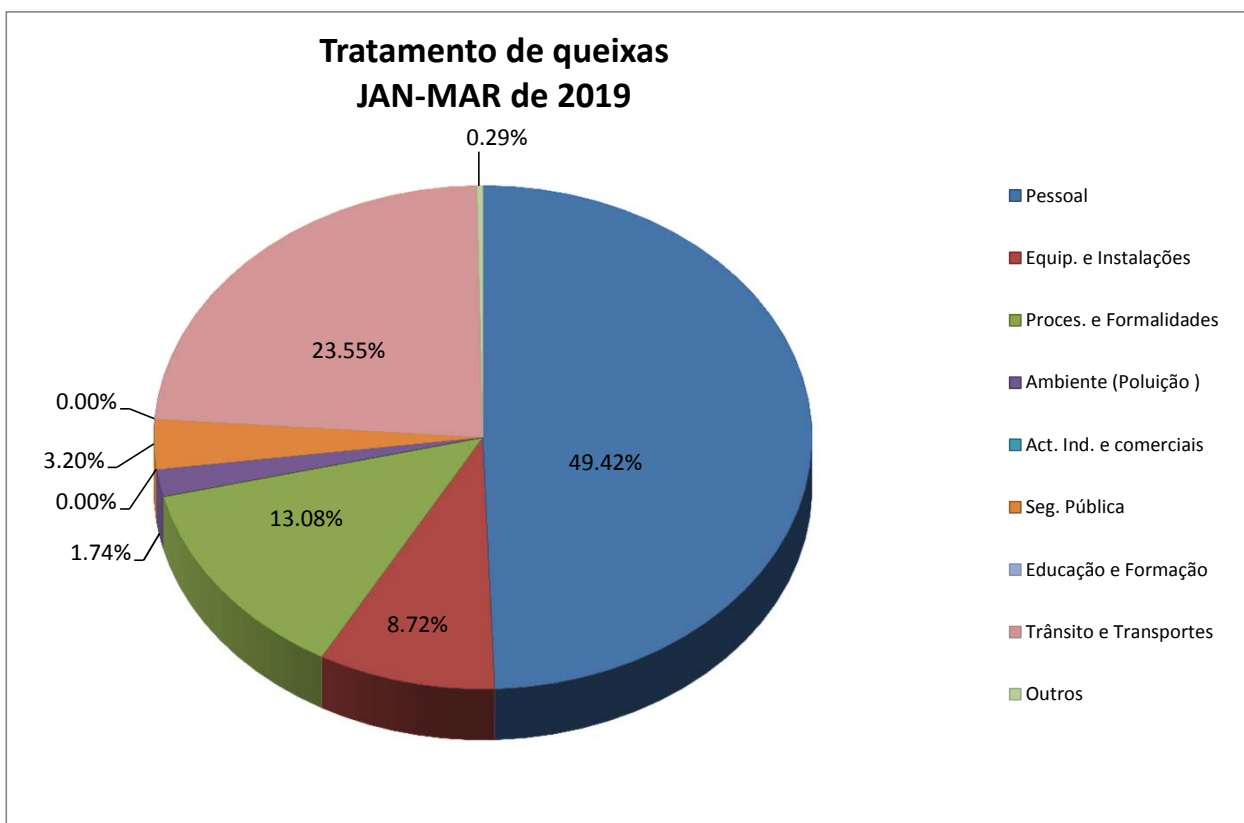
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	0	0	51	171	171
Equip. e Instalações	0	0	20	44	44
Proces. e Formalidades	0	0	12	60	60
Outros	0	0	35	115	115
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>390</b>	<b>390</b>

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

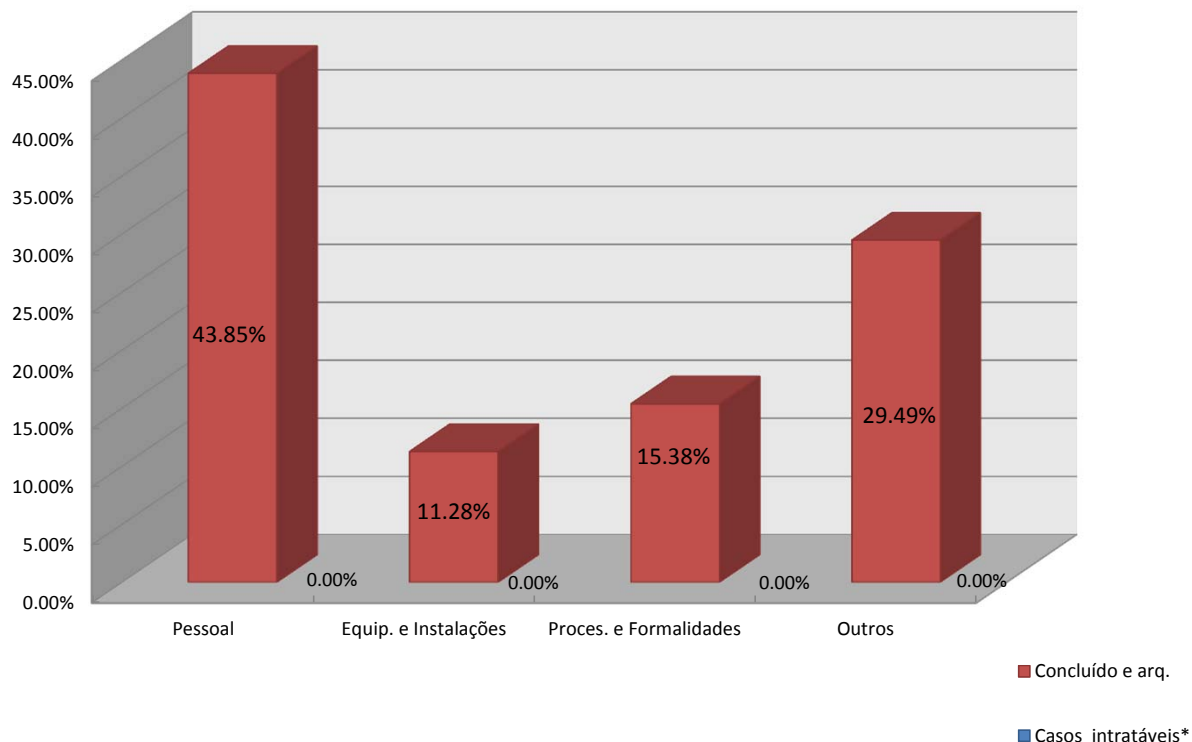
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	1	0	0	1
Insatisfeitos com a resolução	7	0	0	7
Não houve comentários	92	1	0	93
Não houve recolhas *	244	42	3	289
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>43</b>	<b>3</b>	<b>390</b>

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

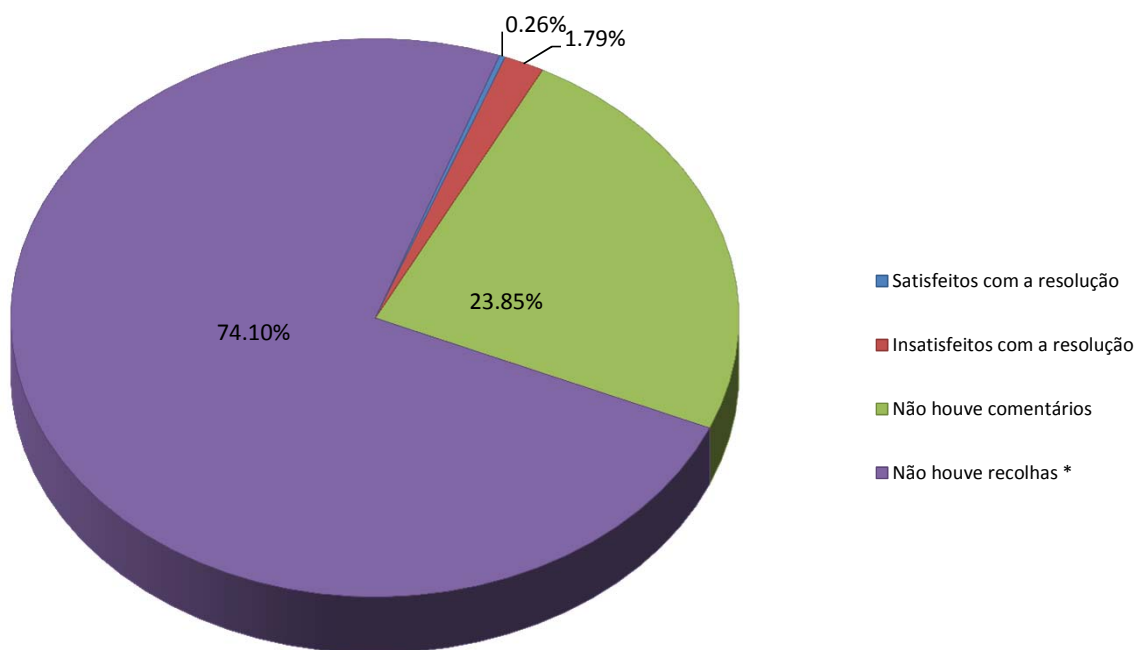


### Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações JAN-MAR de 2019



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

### Comentários de cidadãos sobre a resolução JAN-MAR de 2019



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