

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações OUT-DEZ DE 2015

| Tipo | Queixas | | Sugestões | | Reclamações | | Total | |
|------------------------|------------|-------|-----------|-------|-------------|-------|------------|-------|
| | Ident. | Anón. | Ident. | Anón. | Ident. | Anón. | Ident. | Anón. |
| Pessoal | 66 | 32 | 0 | 0 | 2 | 0 | 68 | 32 |
| Equip. e Instalações | 2 | 2 | 6 | 8 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| Proces. e Formalidades | 24 | 12 | 5 | 3 | 0 | 0 | 29 | 15 |
| Ambiente (Poluição) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Act. Ind. e comerciais | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Seg. Pública | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 |
| Educação e Formação | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Trânsito e Transportes | 53 | 35 | 12 | 8 | 7 | 1 | 72 | 44 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 227 | | 47 | | 10 | | 284 | |

| Tipo | Casos intratáveis * | Não concluído | Concluído e arq. | | Total |
|------------------------|---------------------|---------------|------------------|------------|------------|
| | | | Anón. | | |
| Pessoal | 6 | 0 | 28 | 94 | 100 |
| Equip. e Instalações | 1 | 0 | 10 | 17 | 18 |
| Proces. e Formalidades | 2 | 0 | 13 | 42 | 44 |
| Outros | 4 | 0 | 44 | 118 | 122 |
| Total | 13 | 0 | 95 | 271 | 284 |

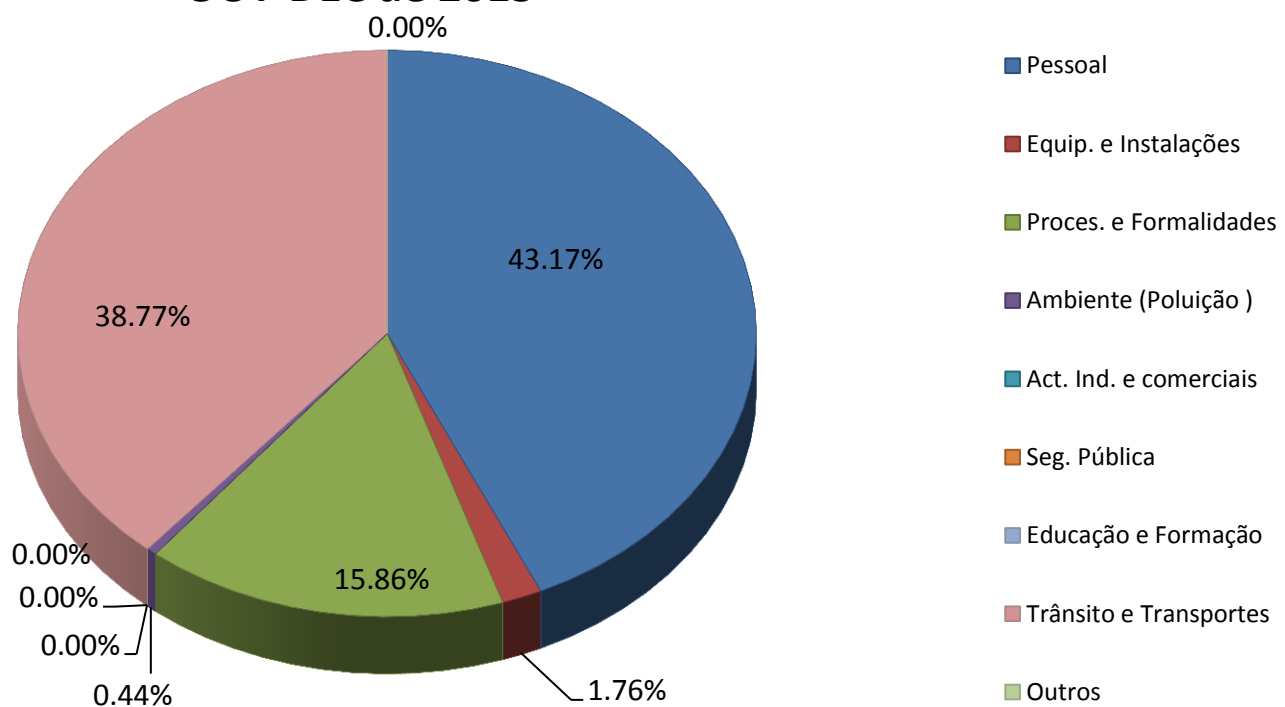
* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

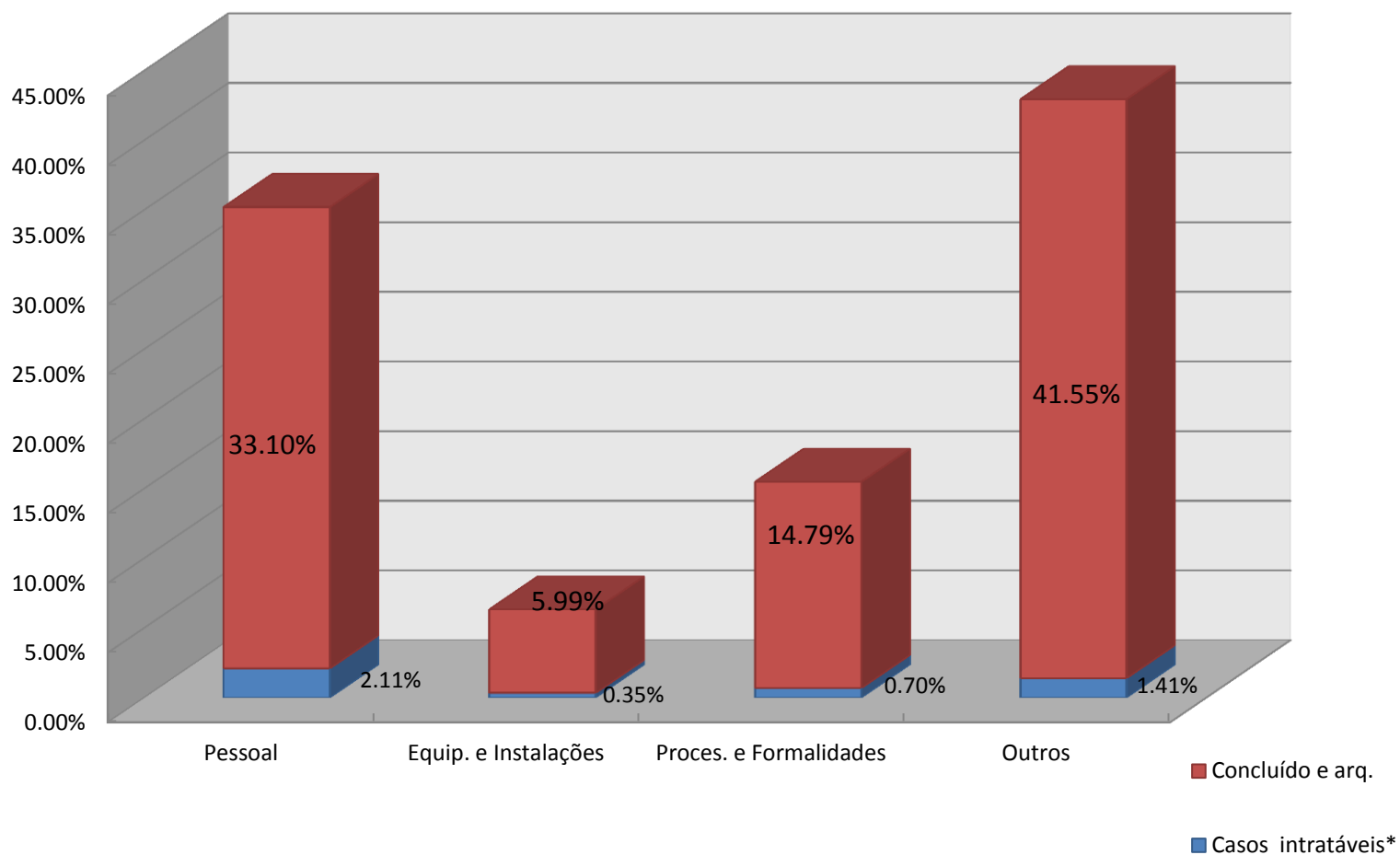
| Recolha de opiniões | Queixas | Sugestões | Reclamações | Total |
|-------------------------------|------------|-----------|-------------|------------|
| Satisfeitos com a resolução | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Insatisfeitos com a resolução | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Não houve comentários | 72 | 6 | 5 | 83 |
| Não houve recolhas * | 136 | 39 | 4 | 179 |
| Total | 216 | 46 | 9 | 271 |

* 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 2015

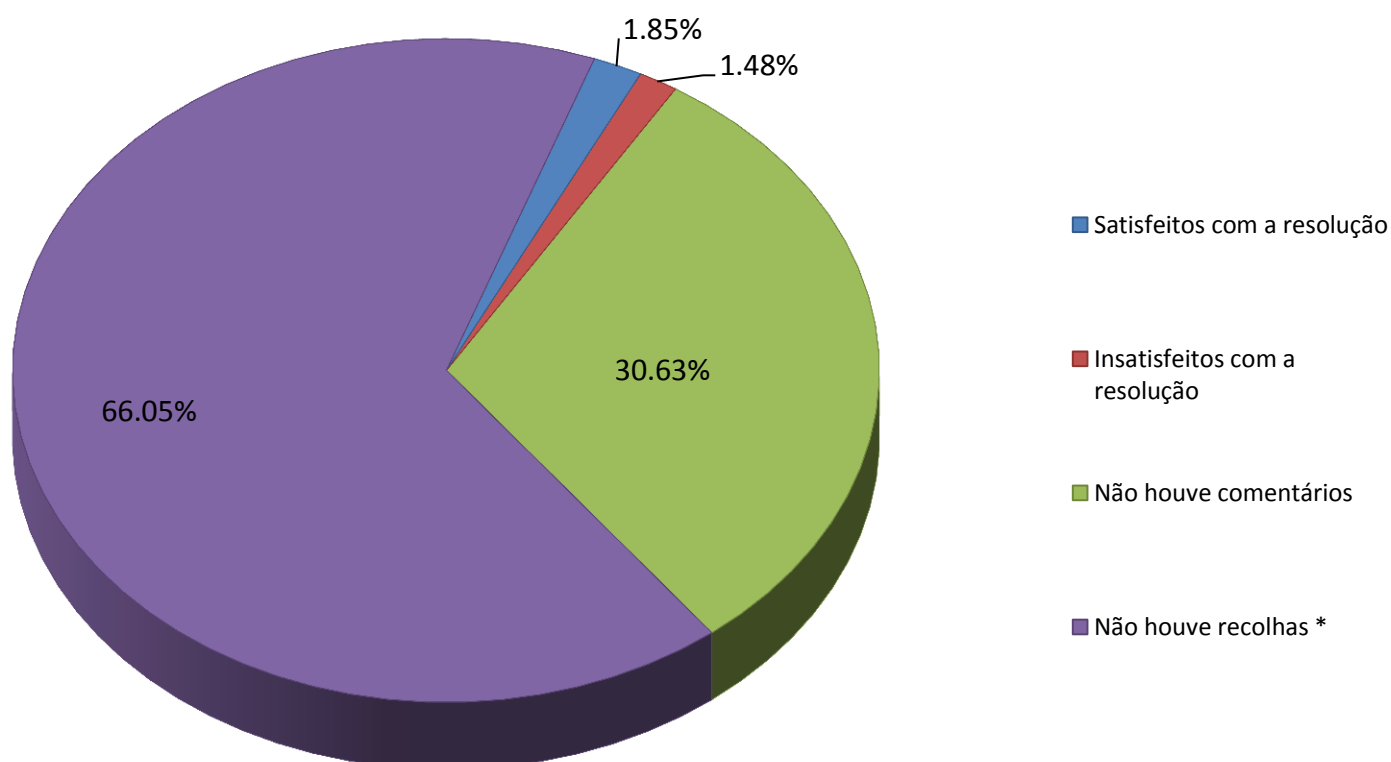


Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações OUT-DEC de 2015



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

Comentários de cidadãos sobre a resolução OUT-DEC de 2015



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