

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JAN-MAR DE 2011

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	71	22	0	0	0	0	71	22
Equip. e Instalações	5	3	1	5	0	0	6	8
Proces. e Formalidades	0	0	0	0	0	0	0	0
Higiene Pública	39	8	4	2	0	0	43	10
Ambiente (Poluição)	33	11	1	0	0	0	34	11
Seg. Pública	2	3	4	1	0	0	6	4
Trânsito e Transportes	153	60	3	6	2	0	158	66
Outros	5	5	0	2	0	0	5	7
<b>Total</b>	<b>420</b>		<b>29</b>		<b>2</b>		<b>451</b>	

Tipo	Casos intratáveis *		Concluído e arq.		Total
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	
Pessoal	1	2	70	20	93
Equipamentos e Instalações	1	4	5	4	14
Processamento e Formalidades	3	2	40	8	53
Outros	5	6	198	82	291
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>313</b>	<b>114</b>	<b>451</b>

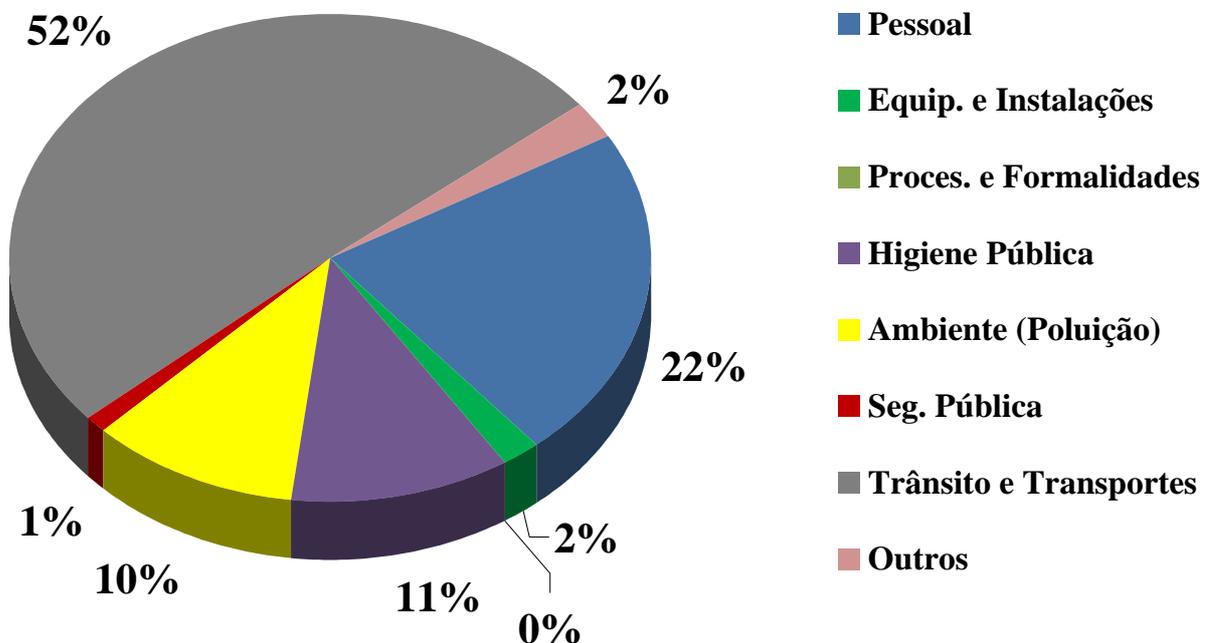
\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

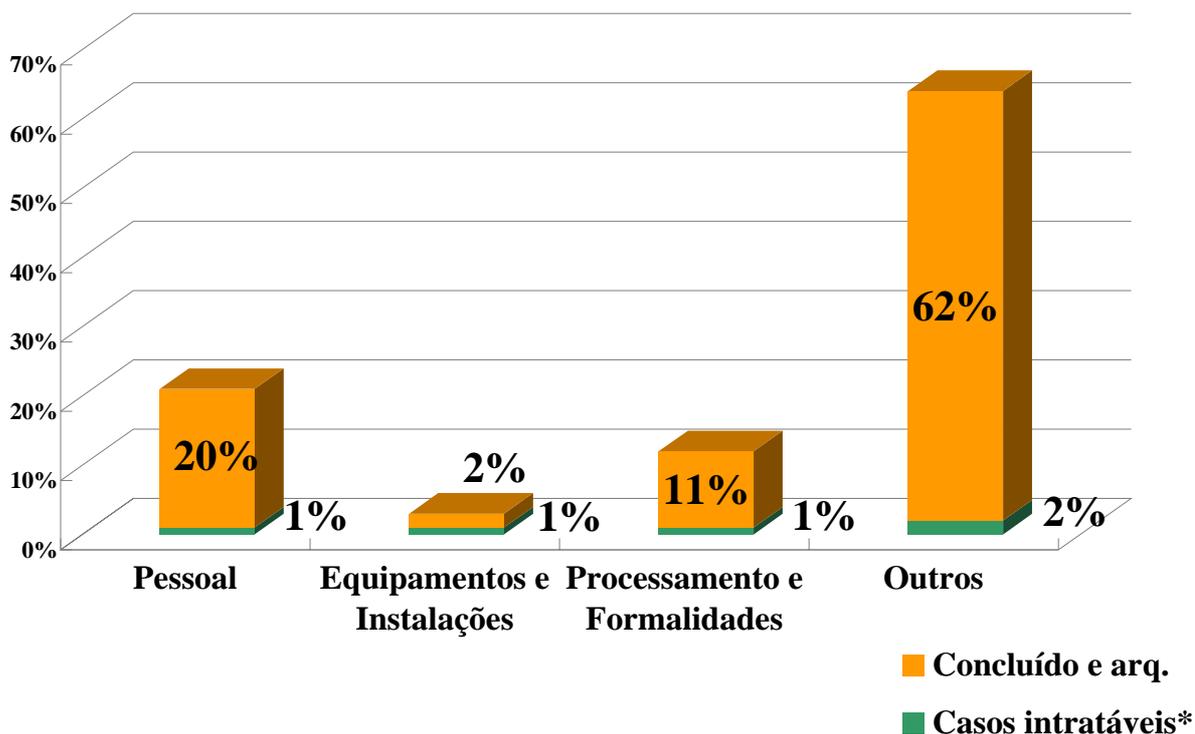
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	125	0	0	125
Insatisfeitos com a resolução	6	0	0	6
Não houve comentários	49	0	0	49
Não houve recolhas *	217	28	2	247
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>427</b>

\* 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 JAN-MAR de 2011

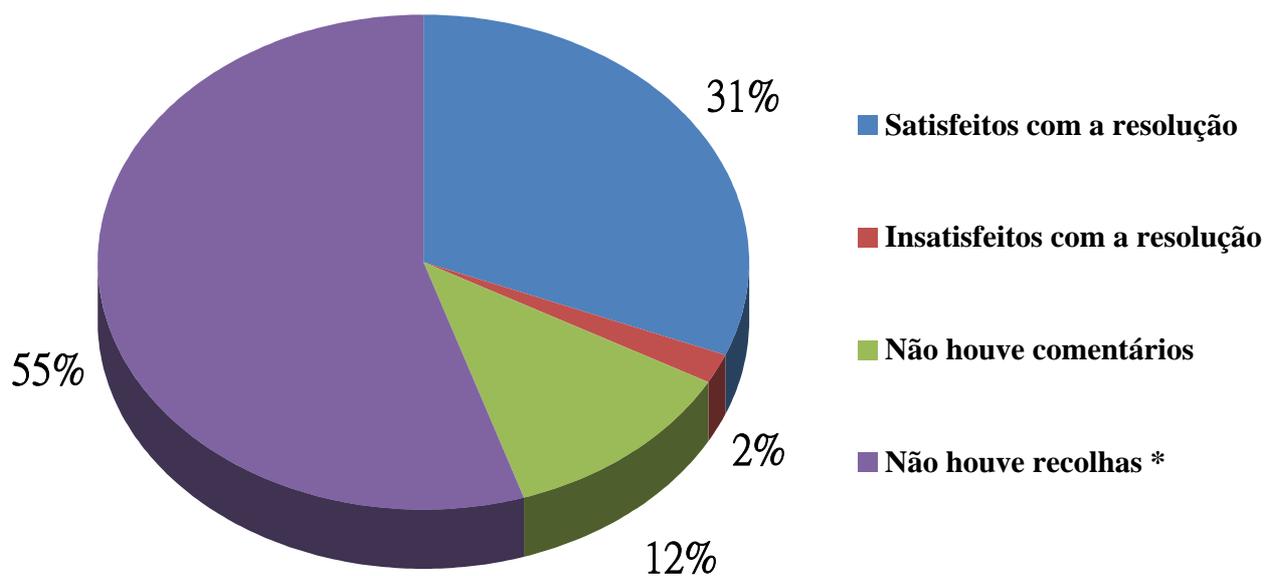


## Tratamento de queixas JAN-MAR de 2011



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

## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos JAN-MAR de 2011



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