

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações OUT-DEZ DE 2012

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	70	25	1	0	0	0	71	25
Equip. e Instalações	1	2	1	2	0	0	2	4
Ambiente (Poluição )	0	0	0	1	0	0	0	1
Proces. e Formalidades	41	10	4	3	0	0	45	13
Higiene Pública	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	2	2	2	0	0	0	4	2
Trânsito e Transportes	112	48	1	3	5	0	118	51
Outros	30	16	7	3	0	0	37	19
<b>Total</b>	<b>359</b>		<b>28</b>		<b>5</b>		<b>392</b>	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	6	27	18	63	96
Equip. e Instalações	1	0	4	5	6
Ambiente	0	0	1	1	1
Proces. e Formalidades	3	15	11	39	58
Outros	7	38	59	186	231
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>80</b>	<b>93</b>	<b>294</b>	<b>392</b>

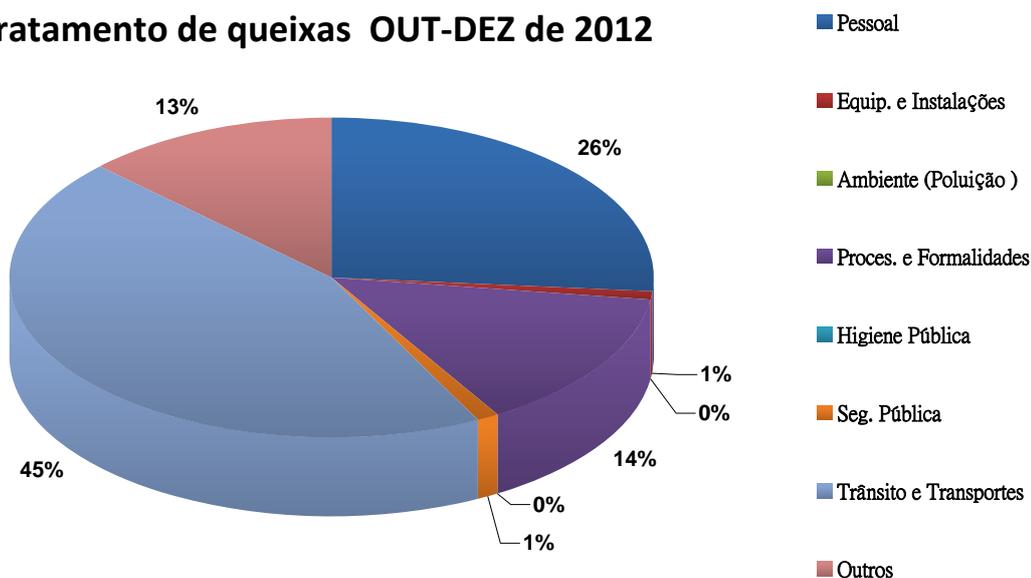
\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

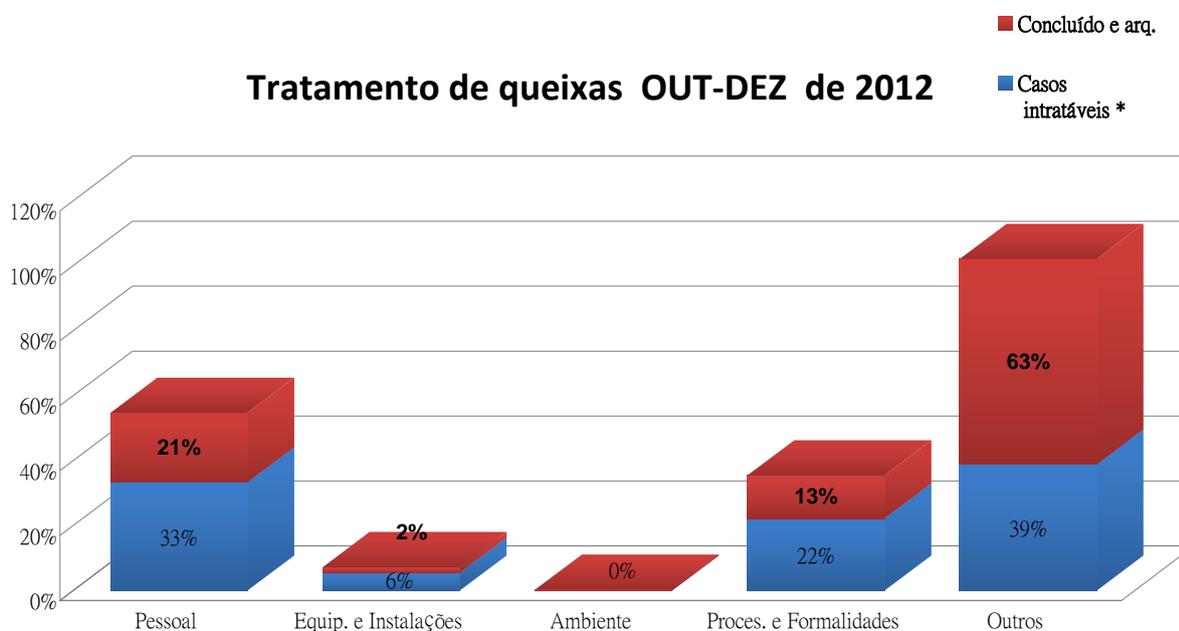
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	0	0	0	0
Insatisfeitos com a resolução	0	2	1	3
Não houve comentários	1	90	4	95
Não houve recolhas *	19	177	0	196
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>269</b>	<b>5</b>	<b>294</b>

\* 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-DEZ de 2012

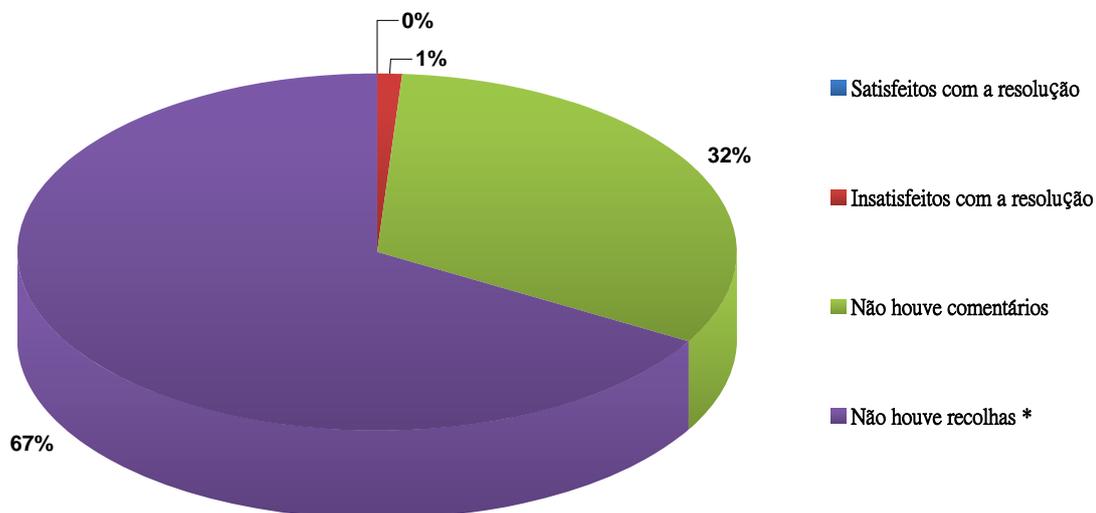


## Tratamento de queixas OUT-DEZ de 2012



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

## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos OUT-DEZ de 2012



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