

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JAN-MAR DE 2013

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	98	25	0	0	0	0	98	25
Equip. e Instalações	2	0	2	2	0	0	4	2
Proces. e Formalidades	28	6	1	0	0	0	29	6
Ambiente (Poluição )	37	10	0	0	0	0	37	10
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	3	1	4	0	0	0	7	1
Educação e Formação	0	1	2	0	0	0	2	1
Trânsito e Transportes	109	43	6	0	26	1	141	44
Outros	10	5	2	3	2	0	14	8
<b>Total</b>	<b>378</b>		<b>22</b>		<b>29</b>		<b>429</b>	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	5	0	21	118	123
Equip. e Instalações	1	0	2	5	6
Proces. e Formalidades	1	0	5	34	35
Outros	8	0	59	257	265
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>87</b>	<b>414</b>	<b>429</b>

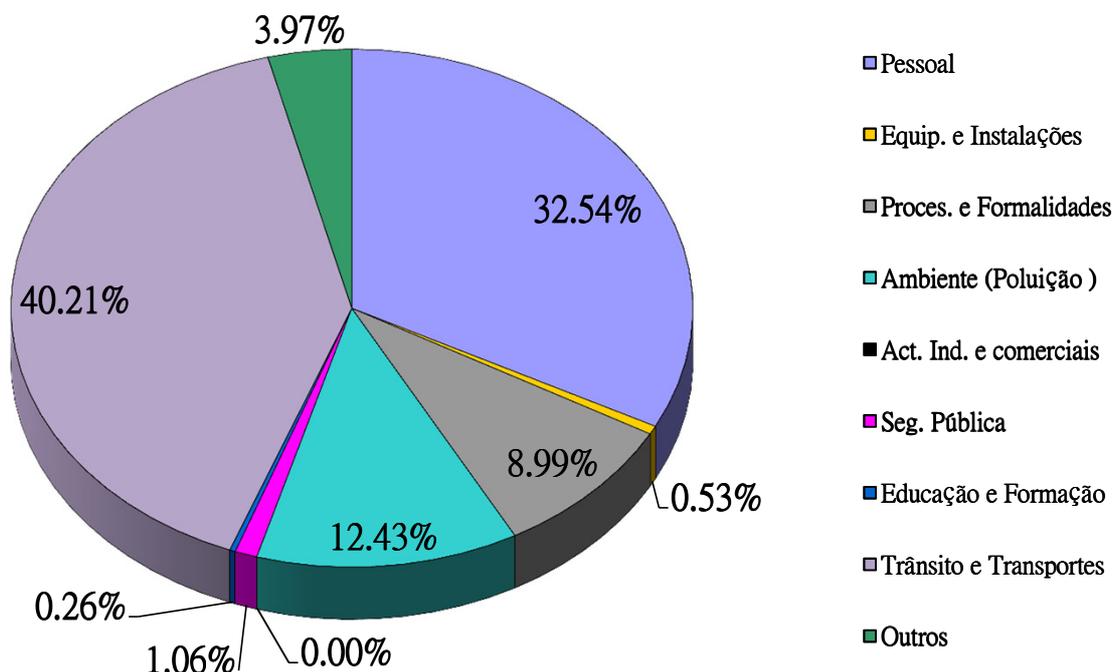
\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

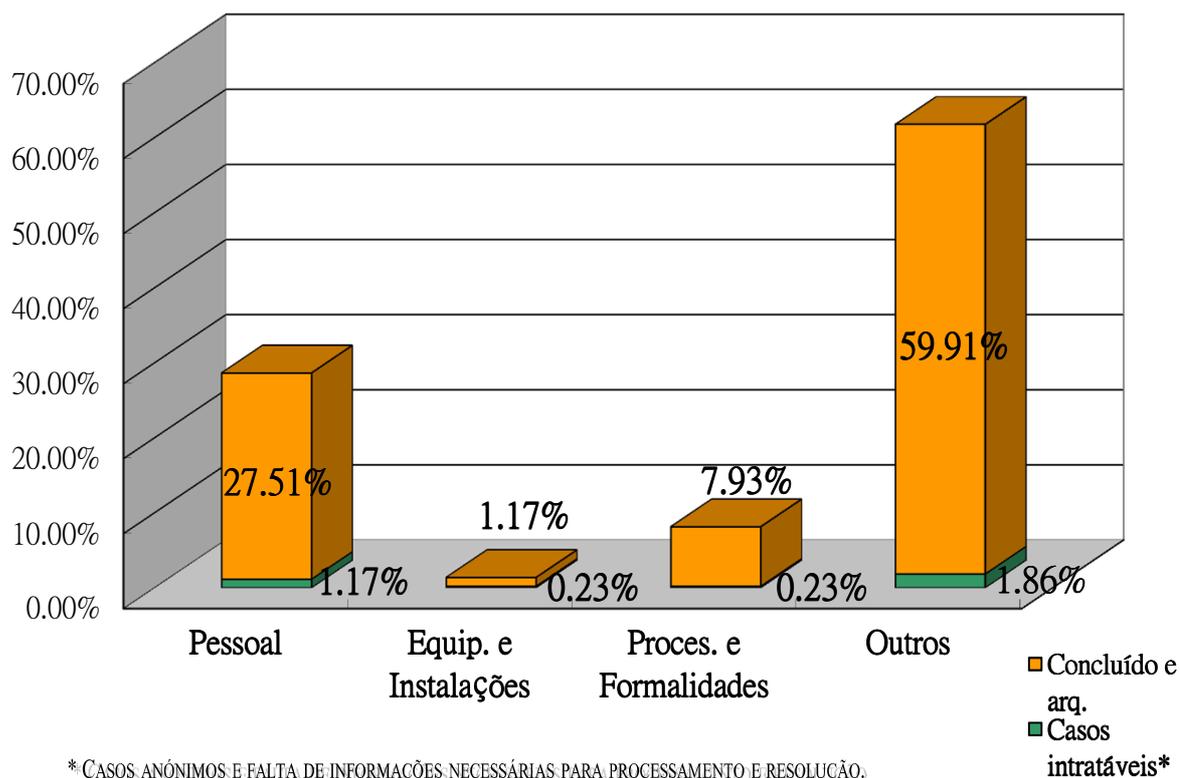
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	0	0	0	0
Insatisfeitos com a resolução	6	0	2	8
Não houve comentários	148	2	13	163
Não houve recolhas *	211	18	14	243
<b>Total</b>	<b>365</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>414</b>

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

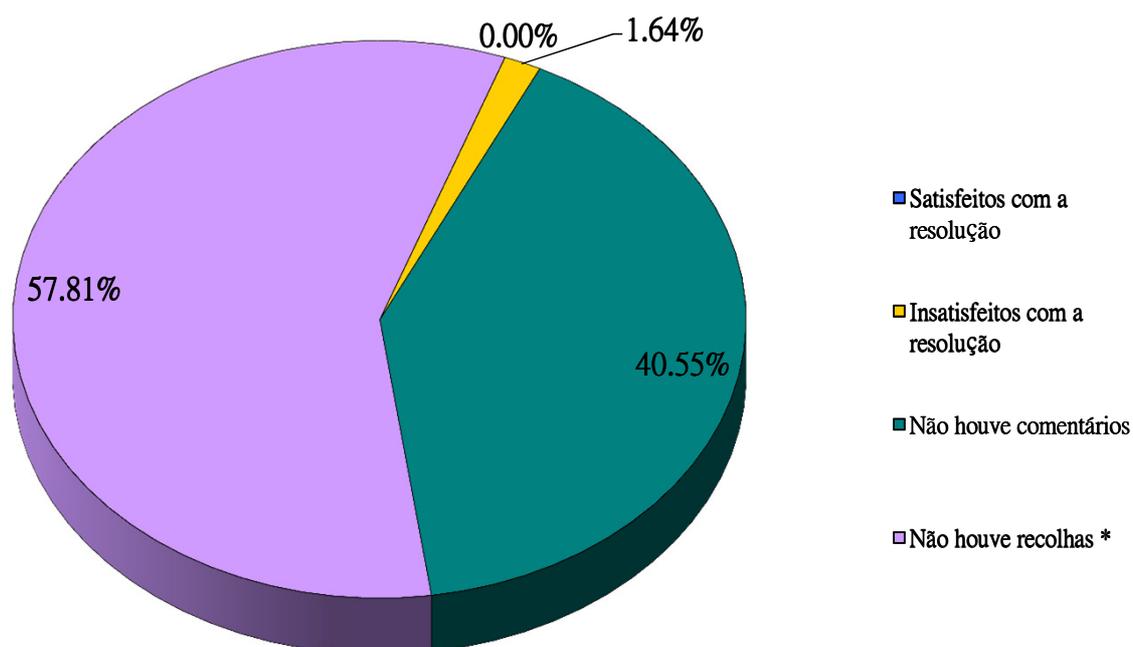
### Tratamento de queixas JAN-MAR de 2013



## Tratamento de queixas JAN-MAR de 2013



## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos JAN-MAR de 2013



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