

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2013

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	87	23	1	1	0	0	88	24
Equip. e Instalações	0	2	2	2	0	0	2	4
Proces. e Formalidades	23	4	0	1	0	0	23	5
Ambiente (Poluição)	33	11	0	0	0	0	33	11
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	2	1	1	0	0	0	3	1
Educação e Formação	0	1	1	0	0	0	1	1
Trânsito e Transportes	132	67	6	3	17	1	155	71
Outros	17	2	5	2	0	0	22	4
Total	405		25		18		448	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	6	0	20	106	112
Equip. e Instalações	1	0	4	5	6
Proces. e Formalidades	0	0	5	28	28
Outros	21	0	79	281	302
Total	28	0	108	420	448

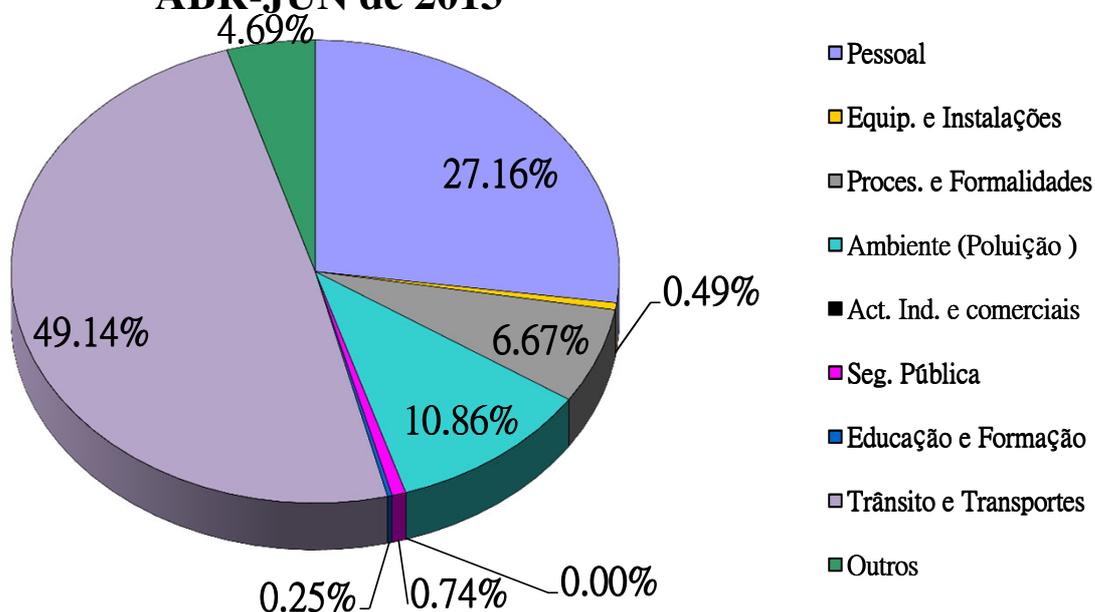
* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

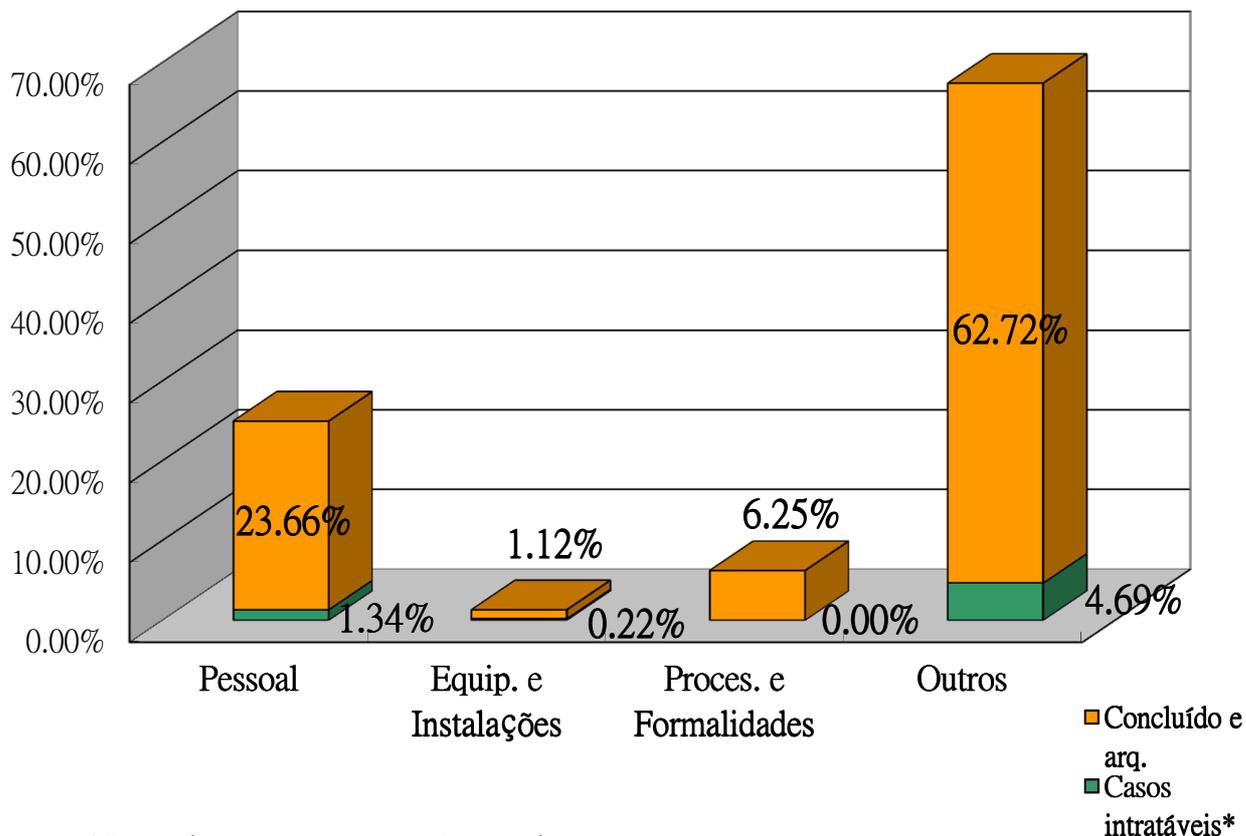
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	0	0	0	0
Insatisfeitos com a resolução	3	0	0	3
Não houve comentários	119	0	7	126
Não houve recolhas *	257	23	11	291
Total	379	23	18	420

* 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 ABR-JUN de 2013

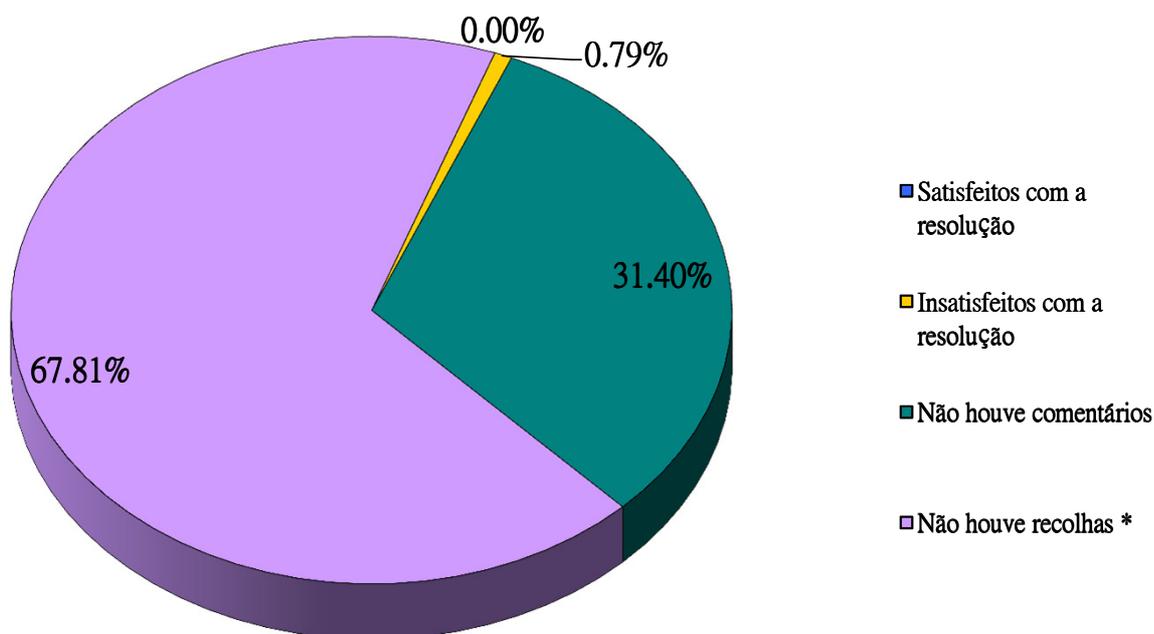


Tratamento de queixas ABR-JUN de 2013



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

Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos ABR-JUN 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.