

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JAN-MAR DE 2014

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	162	43	1	1	0	0	163	44
Equip. e Instalações	4	3	11	7	0	0	15	10
Proces. e Formalidades	15	4	8	1	0	1	23	6
Ambiente (Poluição )	4	0	0	0	0	0	4	0
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	2	0	3	2	0	0	5	2
Educação e Formação	0	0	1	0	0	0	1	0
Trânsito e Transportes	17	14	5	6	20	3	42	23
Outros	0	0	2	3	0	0	2	3
<b>Total</b>	<b>268</b>		<b>51</b>		<b>24</b>		<b>343</b>	

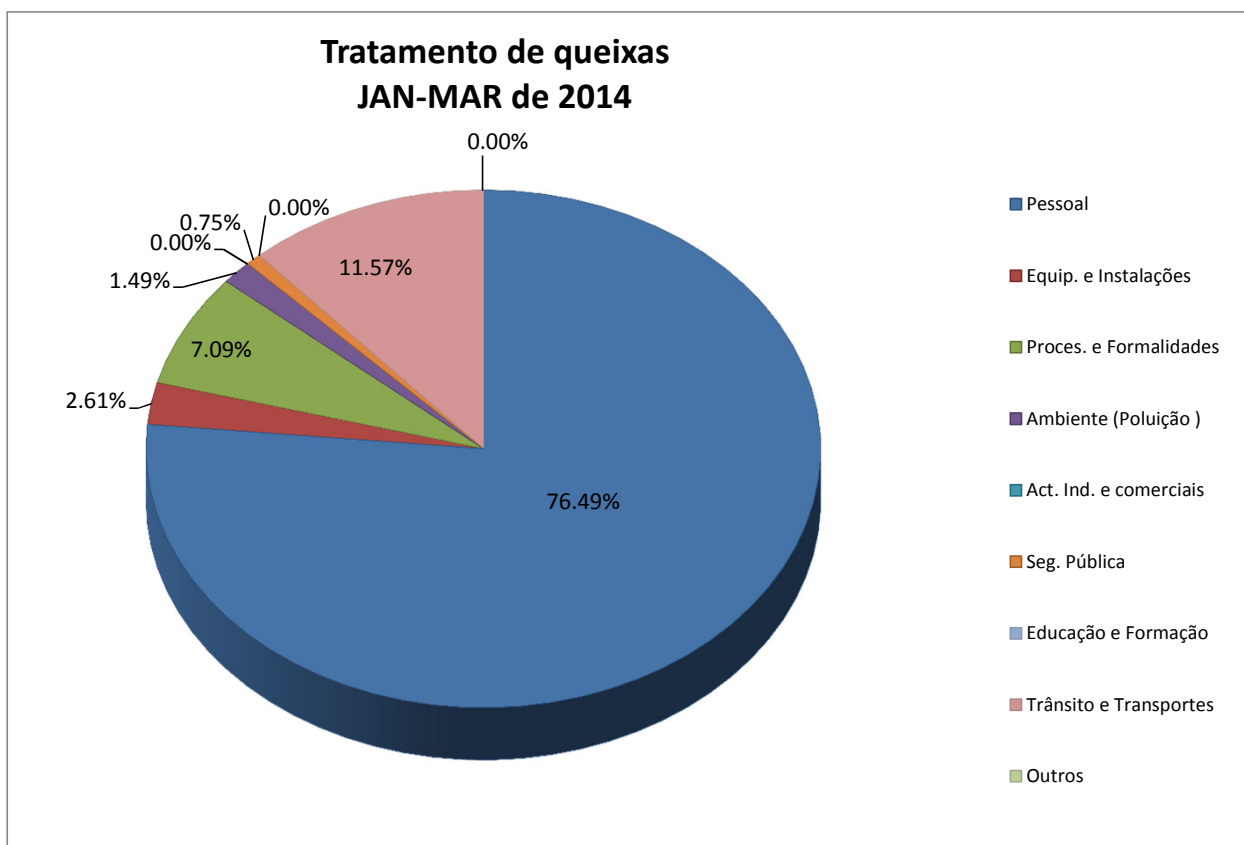
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	8	0	42	199	207
Equip. e Instalações	1	0	10	24	25
Proces. e Formalidades	0	0	6	29	29
Outros	2	0	27	80	82
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>332</b>	<b>343</b>

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

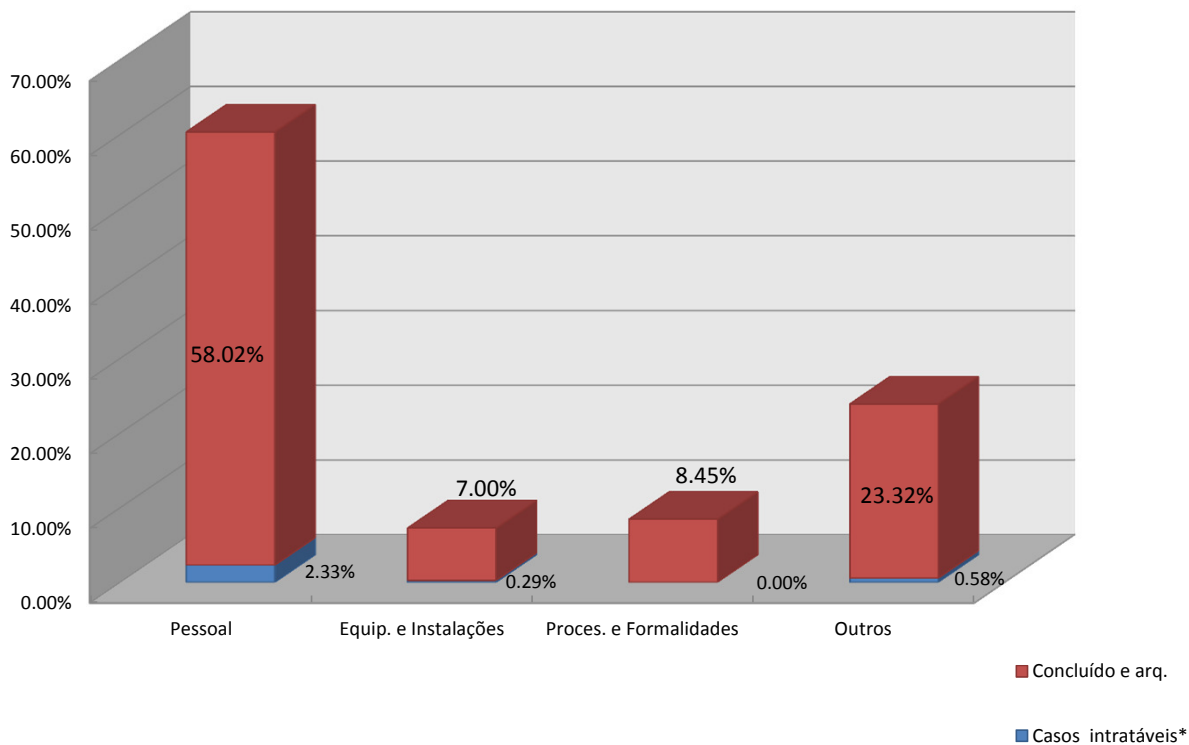
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	1	3	0	4
Insatisfeitos com a resolução	9	1	1	11
Não houve comentários	77	4	5	86
Não houve recolhas *	170	43	18	231
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>51</b>	<b>24</b>	<b>332</b>

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

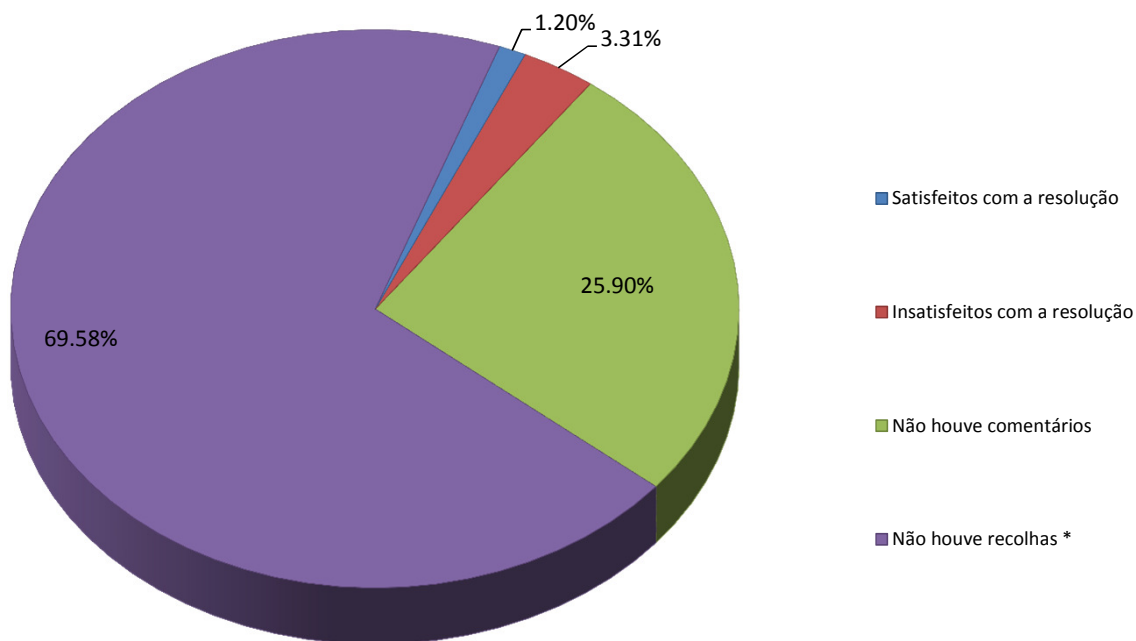


### Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações JAN-MAR de 2014



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

### Comentários de cidadãos sobre a resolução JAN-MAR de 2014



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