

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
Total	268		51		24		343	

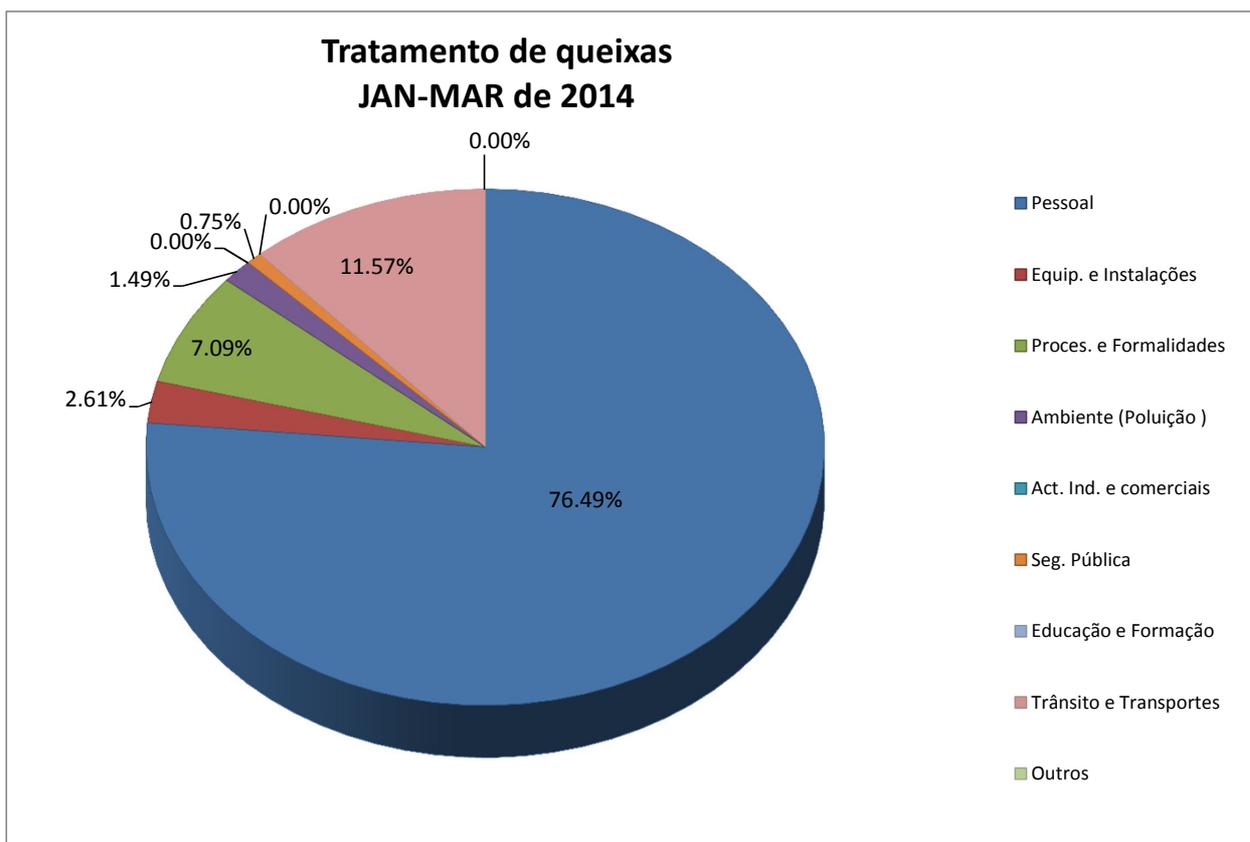
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	8	0	42	199	207
Equip. e Instalações	1	0	10	24	25
Proces. e Formalidades	0	0	6	29	29
Outros	2	0	27	80	82
Total	11	0	85	332	343

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

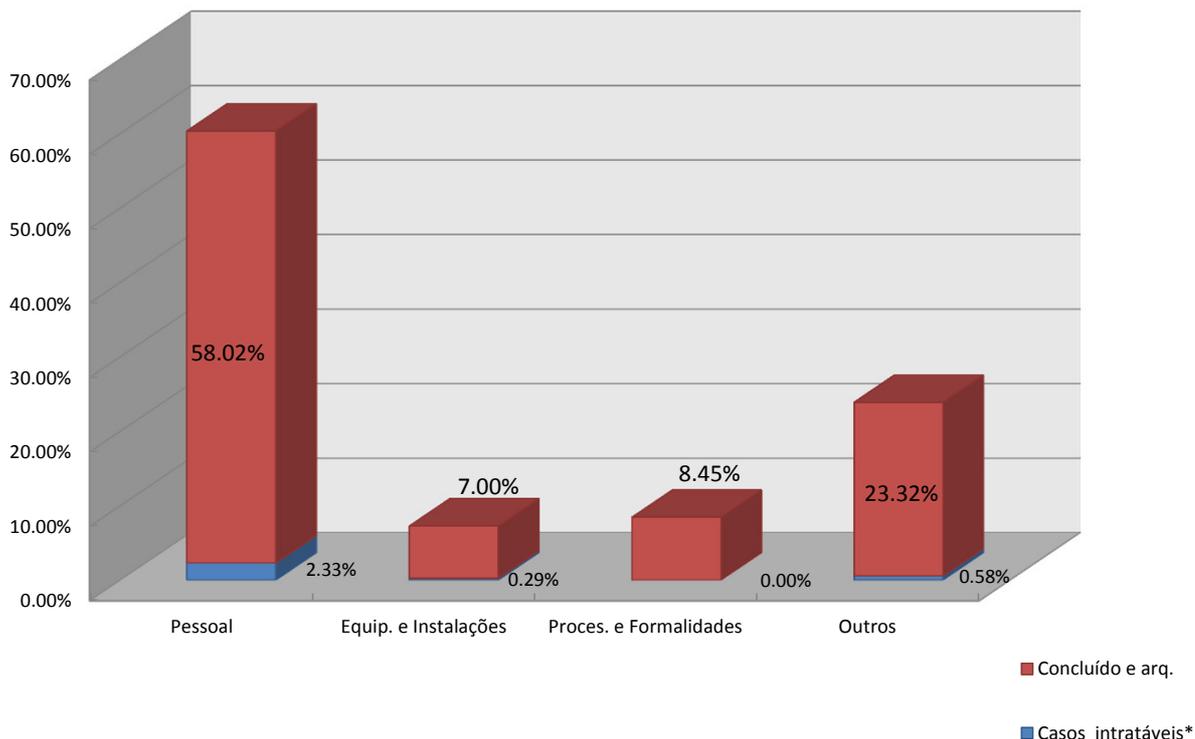
Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

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
Total	257	51	24	332

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

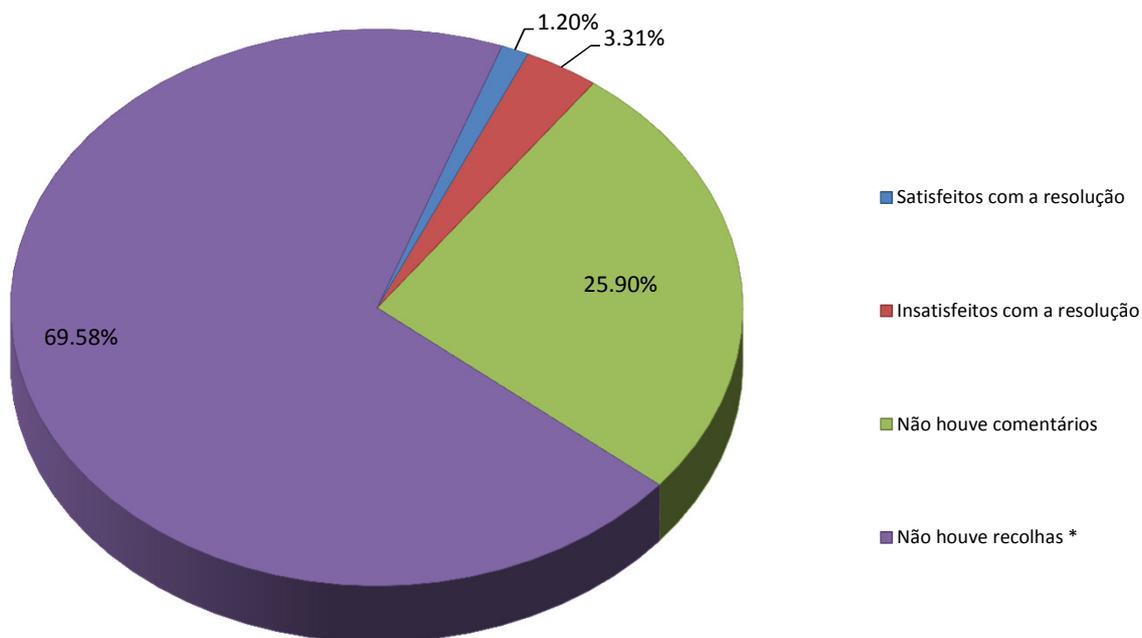


Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações JAN-MAR de 2014



* 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.