

Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2014

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	90	31	0	0	0	0	90	31
Equip. e Instalações	0	3	9	6	0	0	9	9
Proces. e Formalidades	25	4	1	0	0	0	26	4
Ambiente (Poluição)	2	3	0	1	0	0	2	4
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	0	0	4	0	0	0	4	0
Educação e Formação	0	0	0	1	0	0	0	1
Trânsito e Transportes	75	22	3	2	21	2	99	26
Outros	1	0	6	3	2	0	9	3
Total		256		36		25		317

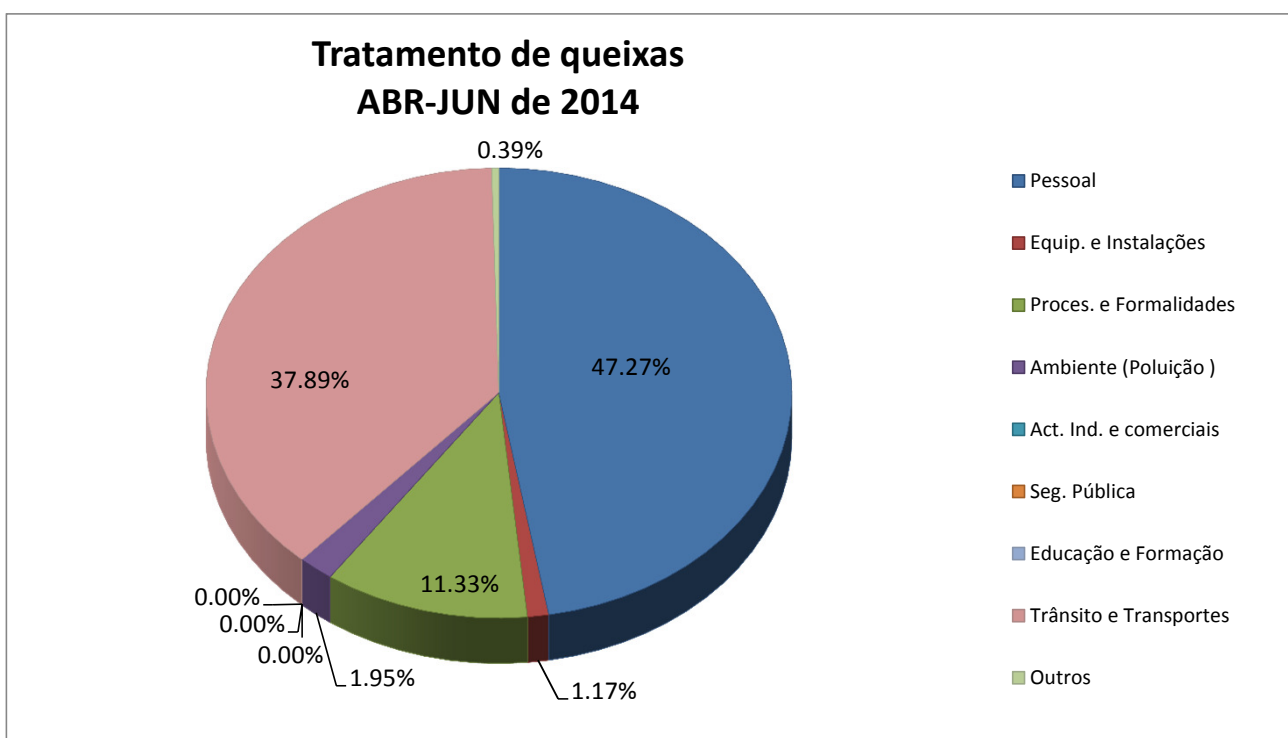
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	3	0	30	118	121
Equip. e Instalações	0	0	9	18	18
Proces. e Formalidades	0	0	4	30	30
Outros	1	0	33	147	148
Total	4	0	76	313	317

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

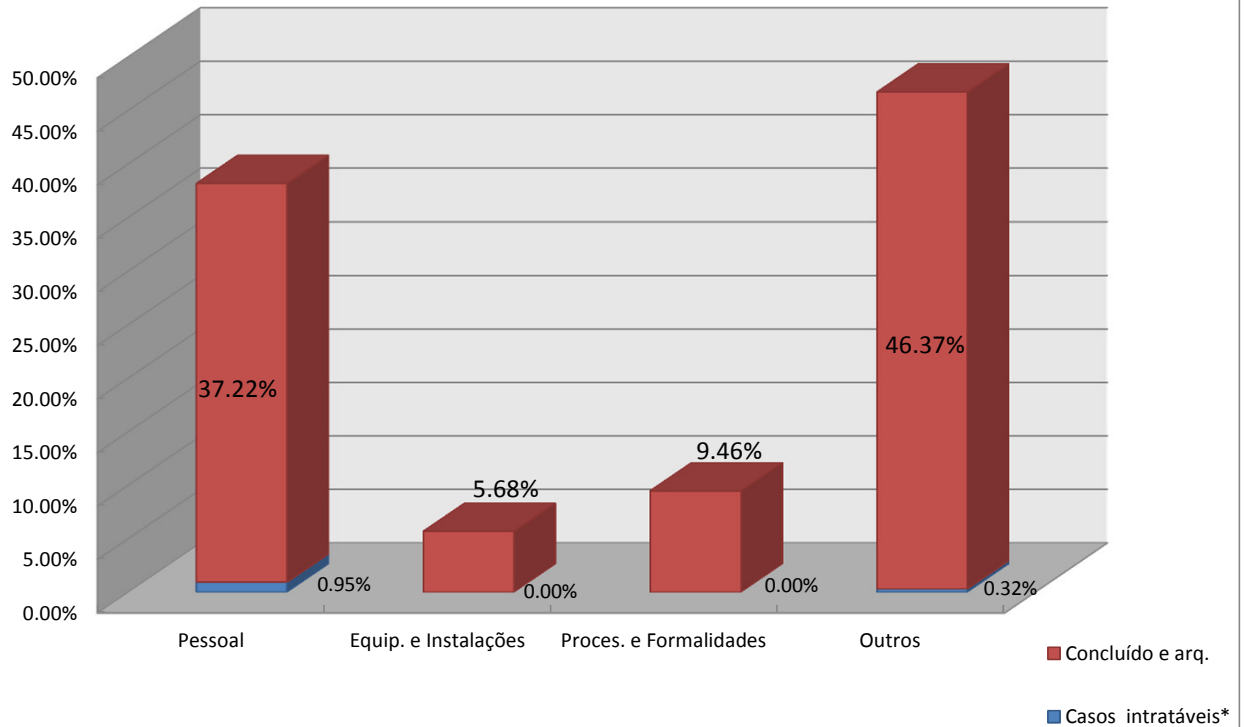
Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	3	0	0	3
Insatisfeitos com a resolução	10	0	2	12
Não houve comentários	86	5	7	98
Não houve recolhas *	154	31	15	200
Total	253	36	24	313

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

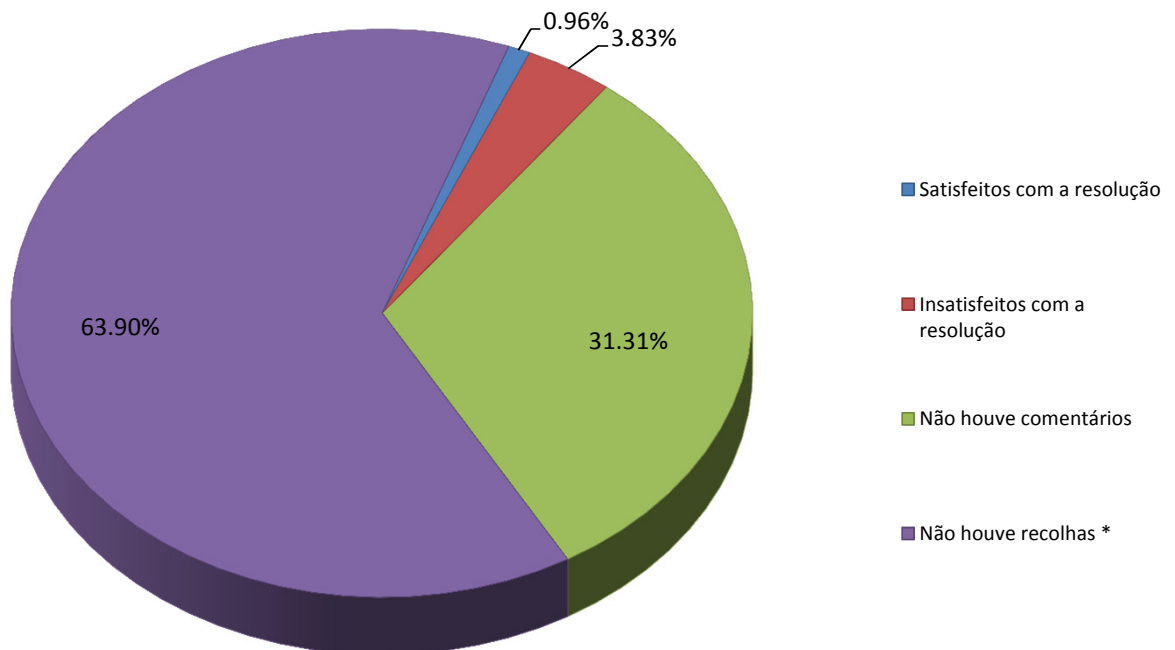


Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações ABR-JUN de 2014



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

Comentários de cidadãos sobre a resolução ABR-JUN 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.