

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações JUL-SET DE 2014

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	98	25	2	1	0	0	100	26
Equip. e Instalações	3	1	7	7	0	0	10	8
Proces. e Formalidades	19	5	2	3	0	0	21	8
Ambiente (Poluição )	1	1	0	0	0	0	1	1
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	3	1	2	2	0	0	5	3
Educação e Formação	0	0	0	1	0	0	0	1
Trânsito e Transportes	55	22	15	6	14	3	84	31
Outros	3	0	2	0	2	1	7	1
<b>Total</b>	<b>237</b>		<b>50</b>		<b>20</b>		<b>307</b>	

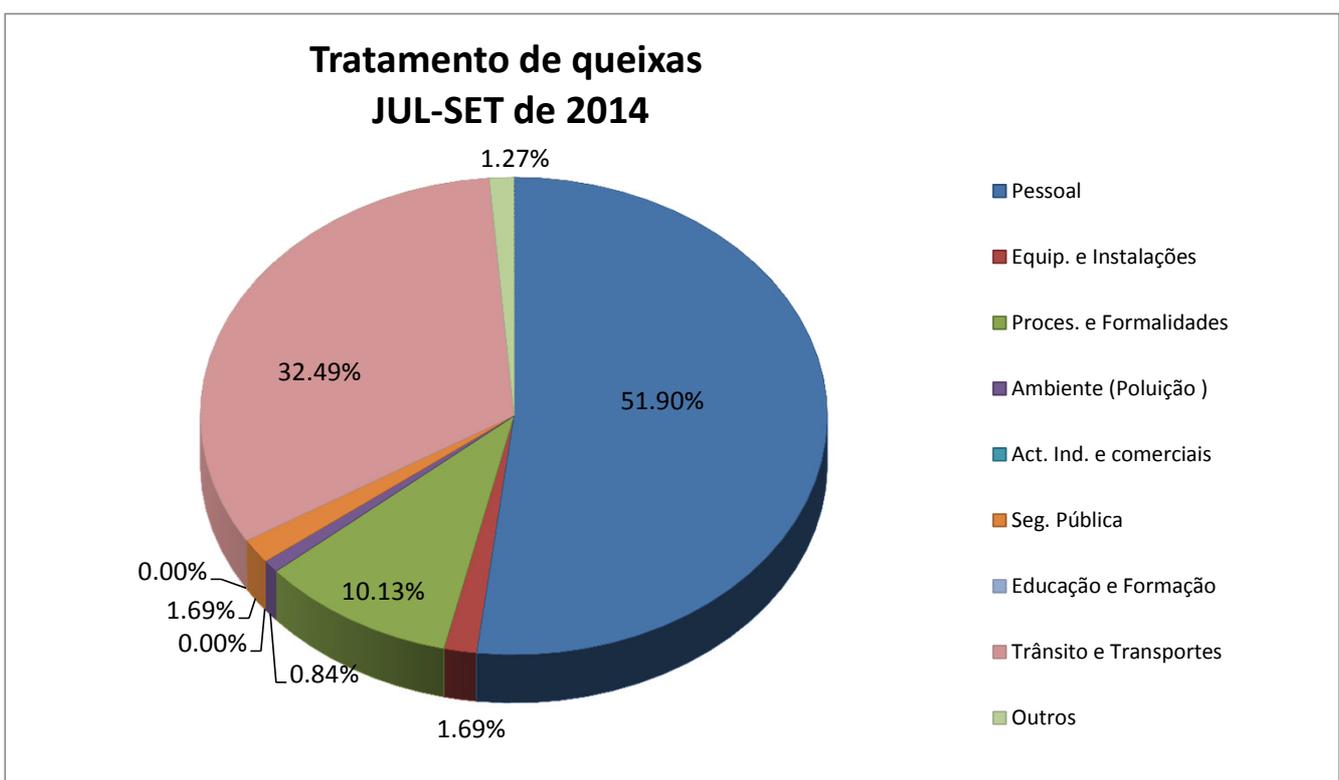
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	5	5	24	116	126
Equip. e Instalações	0	0	8	18	18
Proces. e Formalidades	0	0	8	29	29
Outros	2	0	36	132	134
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>76</b>	<b>295</b>	<b>307</b>

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

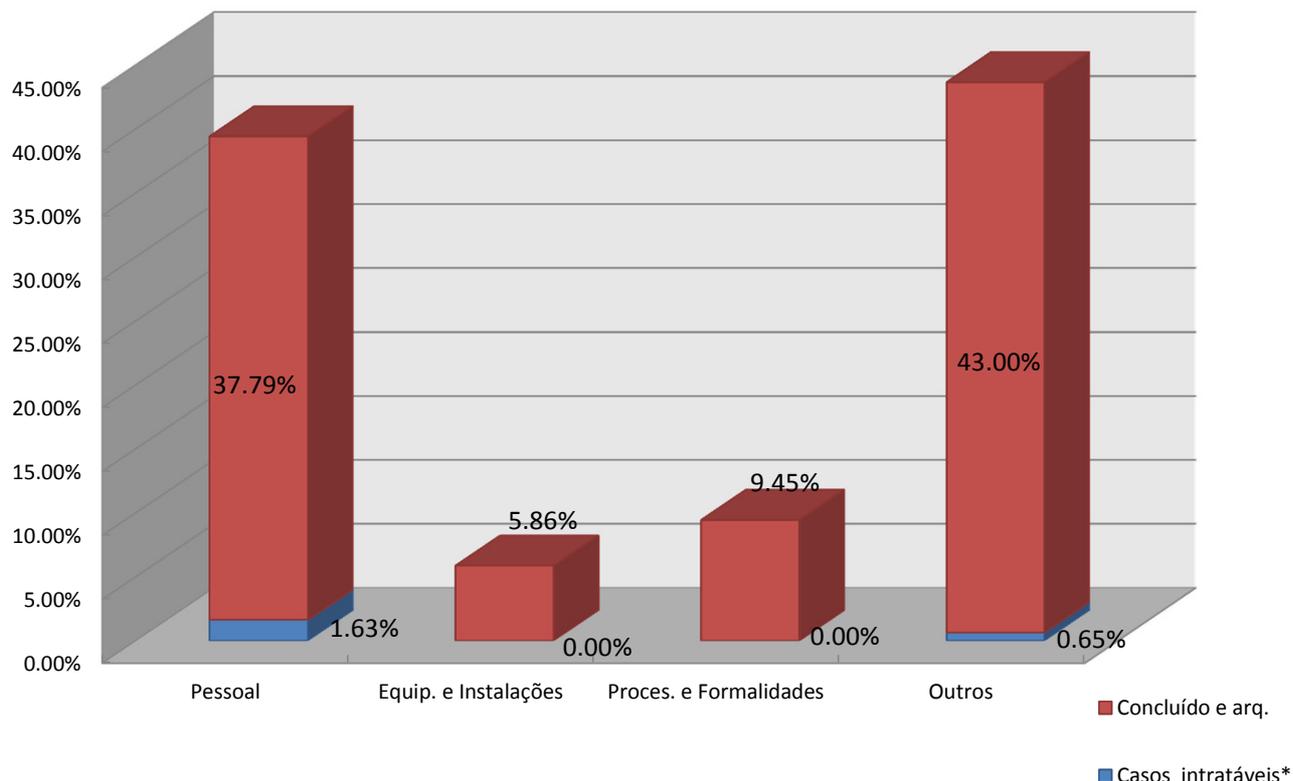
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	0	1	0	1
Insatisfeitos com a resolução	3	0	0	3
Não houve comentários	90	10	9	109
Não houve recolhas *	133	39	10	182
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>50</b>	<b>19</b>	<b>295</b>

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

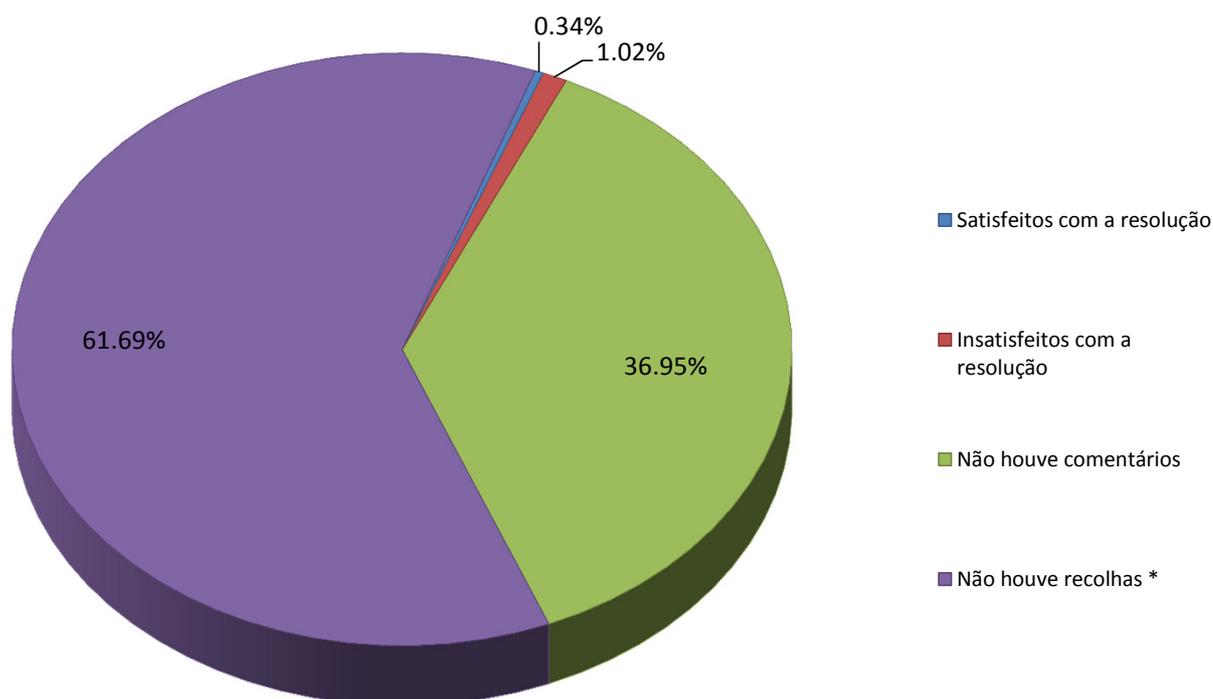


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações JUL-SET de 2014



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução JUL-SET 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.