

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2015

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	76	23	0	0	0	0	76	23
Equip. e Instalações	2	0	12	6	0	0	14	6
Proces. e Formalidades	35	12	1	2	0	0	36	14
Ambiente (Poluição )	1	0	0	0	0	0	1	0
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	0	0	2	0	0	0	2	0
Educação e Formação	0	0	2	1	0	0	2	1
Trânsito e Transportes	69	21	9	7	19	4	97	32
Outros	1	0	1	0	0	0	2	0
<b>Total</b>	<b>240</b>		<b>43</b>		<b>23</b>		<b>306</b>	

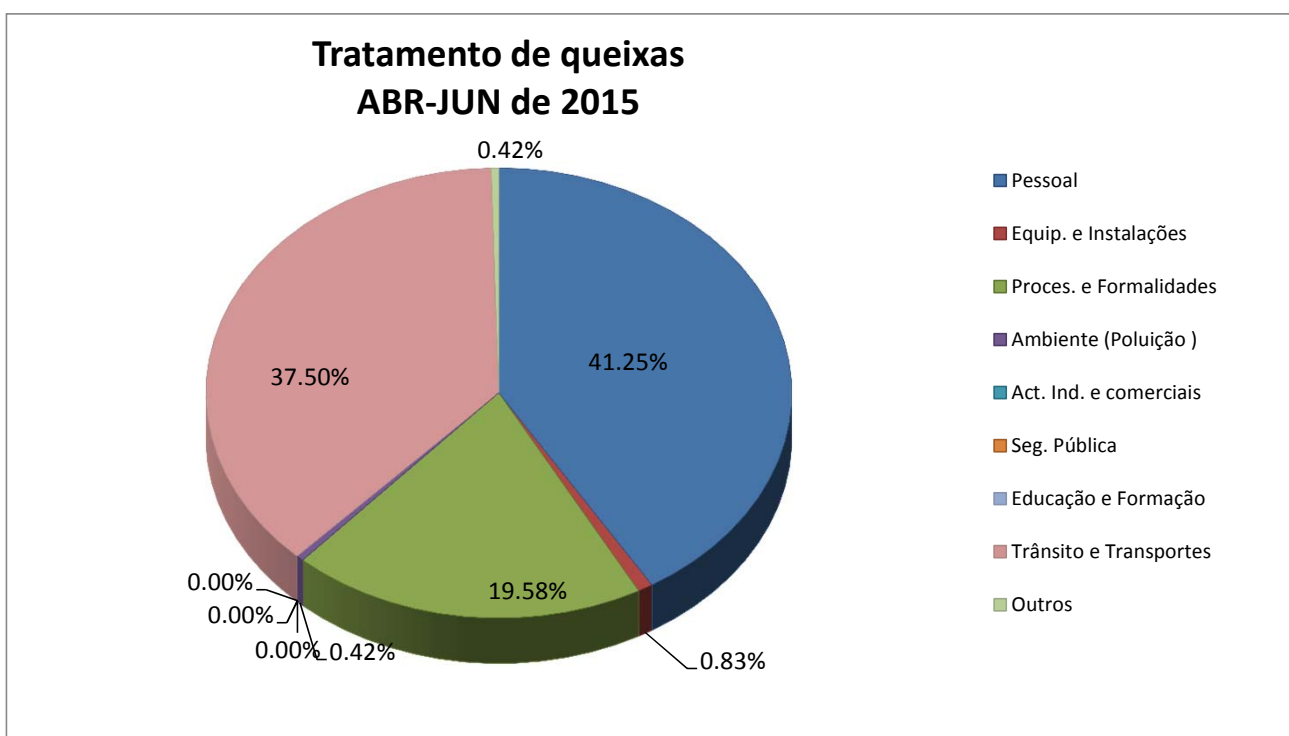
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	2	0	22	97	99
Equip. e Instalações	0	0	6	20	20
Proces. e Formalidades	2	0	13	48	50
Outros	3	0	31	134	137
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>299</b>	<b>306</b>

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

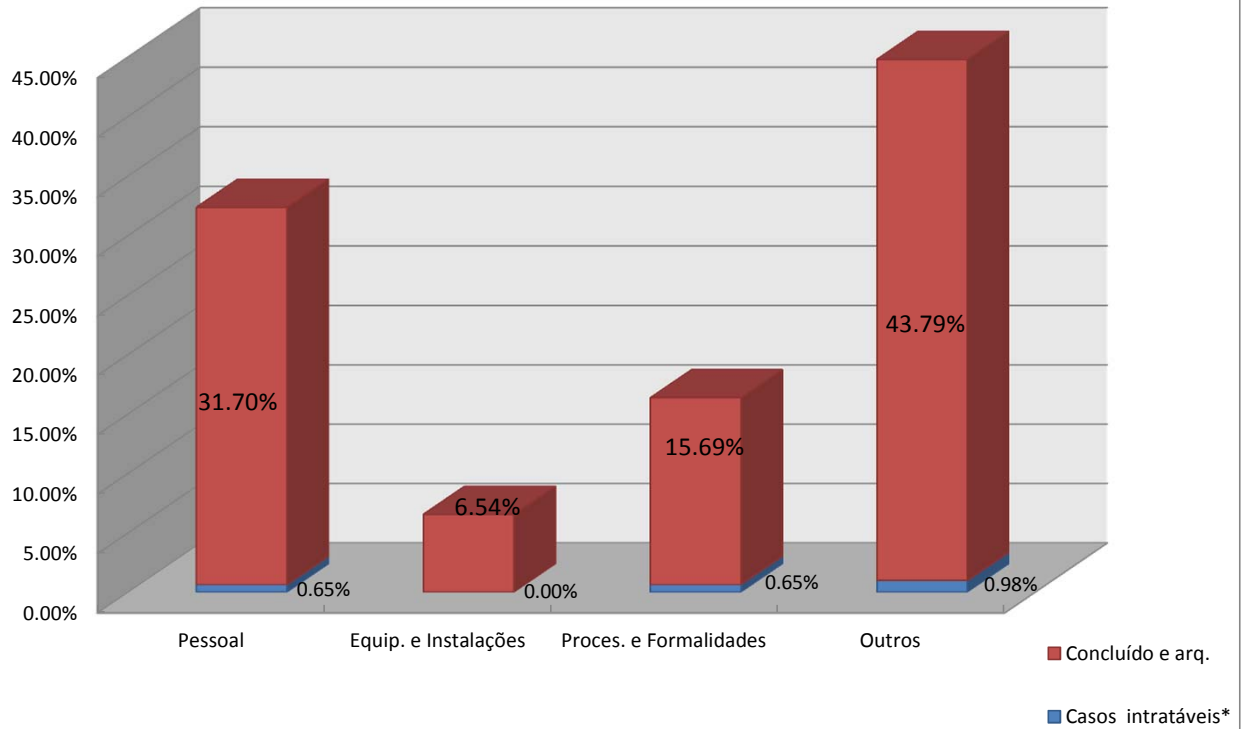
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	4	0	0	4
Insatisfeitos com a resolução	6	0	1	7
Não houve comentários	93	3	9	105
Não houve recolhas *	132	39	12	183
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>42</b>	<b>22</b>	<b>299</b>

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

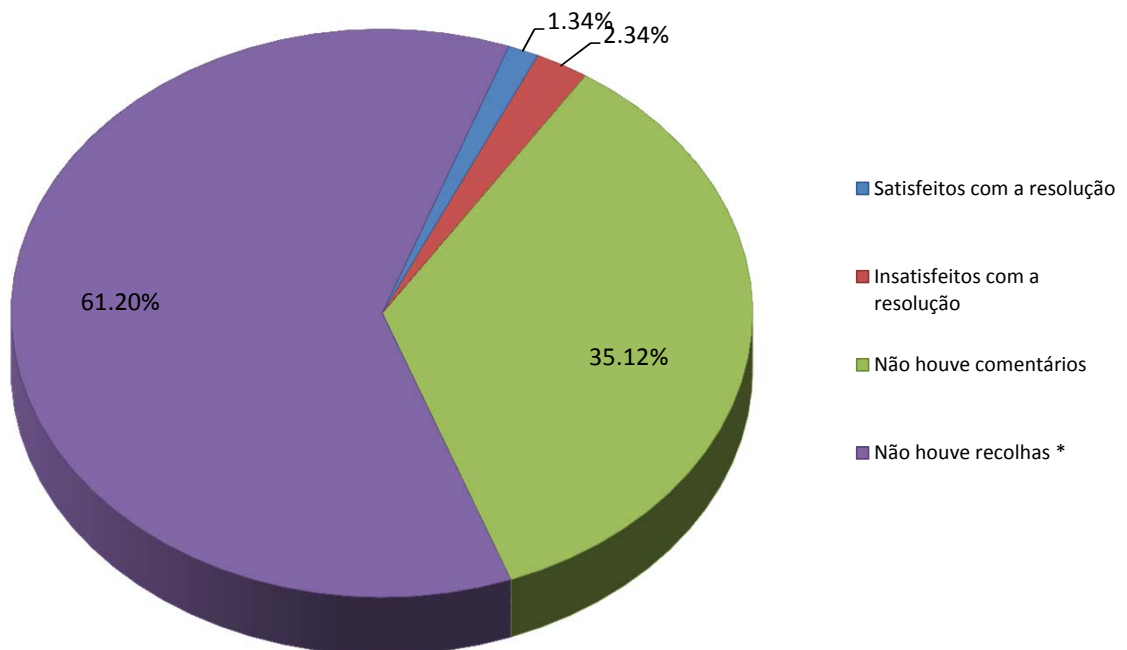


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações ABR-JUN de 2015



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução ABR-JUN de 2015



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