

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2018

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	107	32	1	0	0	1	108	33
Equip. e Instalações	15	1	4	2	0	0	19	3
Proces. e Formalidades	31	14	3	5	0	0	34	19
Ambiente (Poluição )	0	2	0	0	0	0	0	2
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	4	4	2	0	0	0	6	4
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	81	24	1	6	4	2	86	32
Outros	1	0	0	1	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>316</b>		<b>25</b>		<b>7</b>		<b>348</b>	

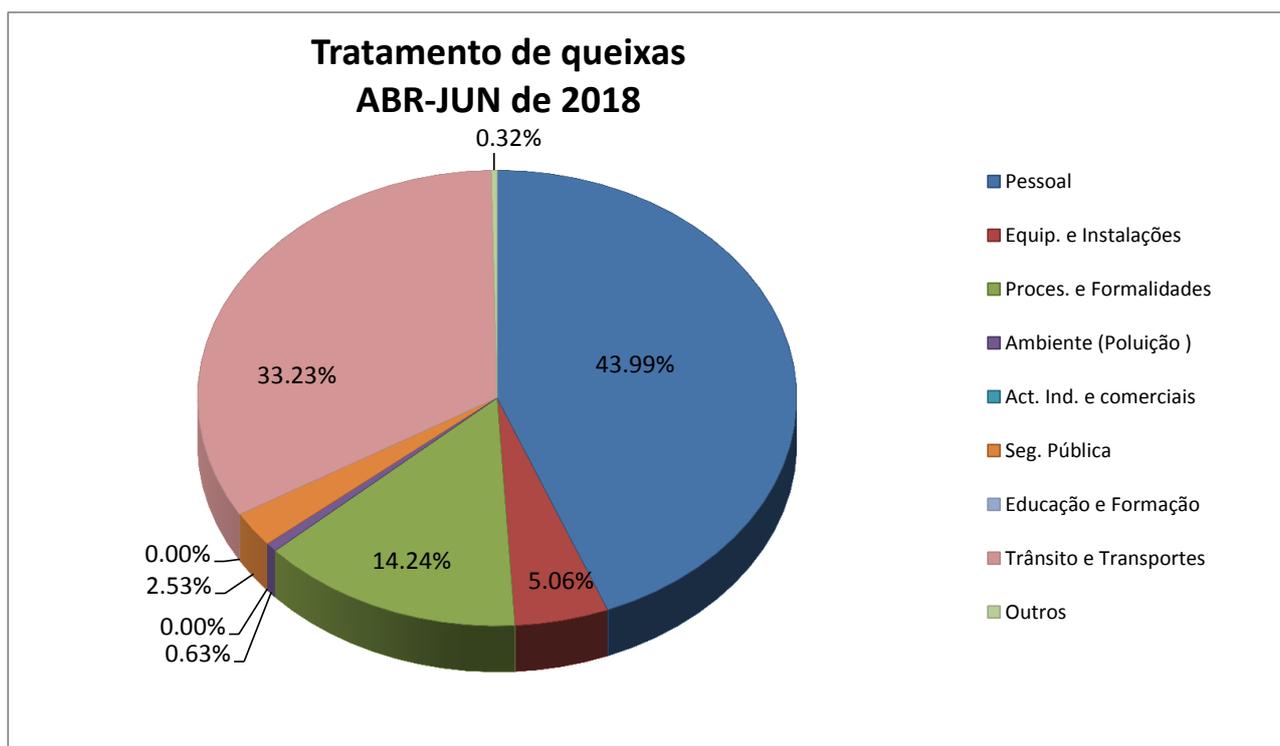
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	4	0	30	137	141
Equip. e Instalações	1	0	3	21	22
Proces. e Formalidades	1	0	19	52	53
Outros	4	0	37	128	132
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>89</b>	<b>338</b>	<b>348</b>

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

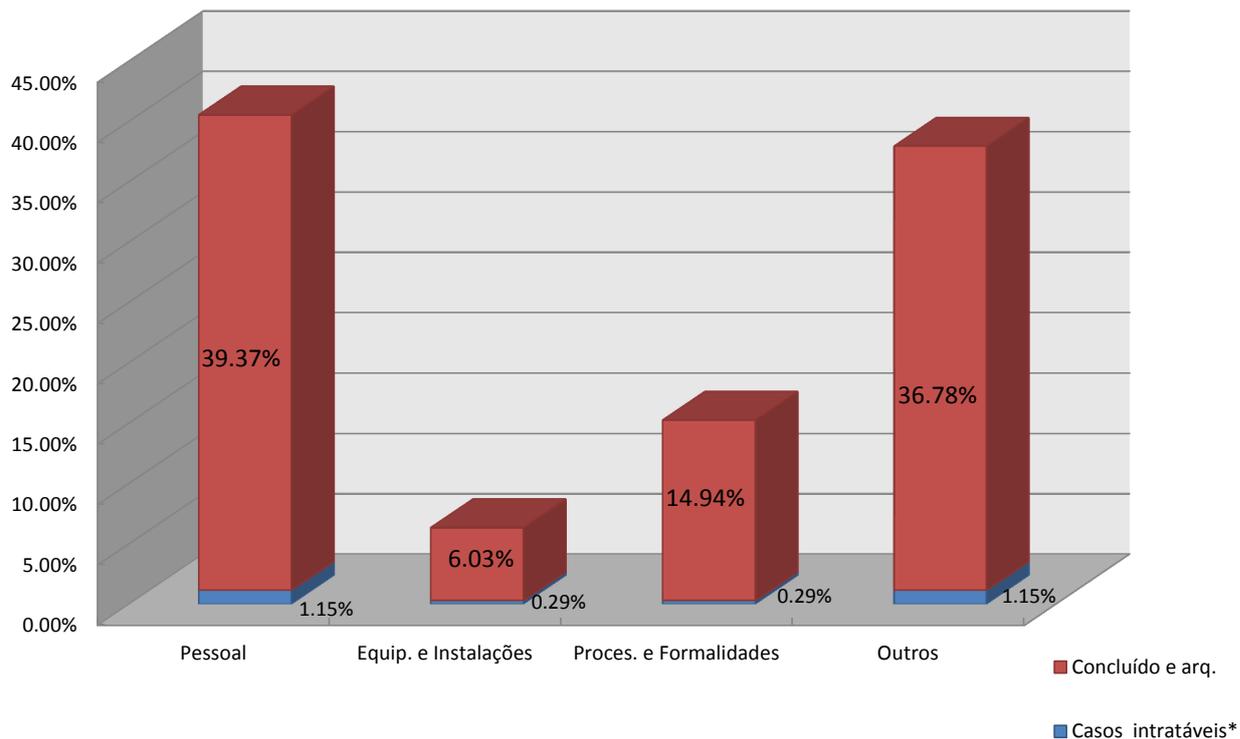
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	2	0	0	2
Insatisfeitos com a resolução	10	0	1	11
Não houve comentários	115	0	0	115
Não houve recolhas *	179	25	6	210
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>338</b>

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

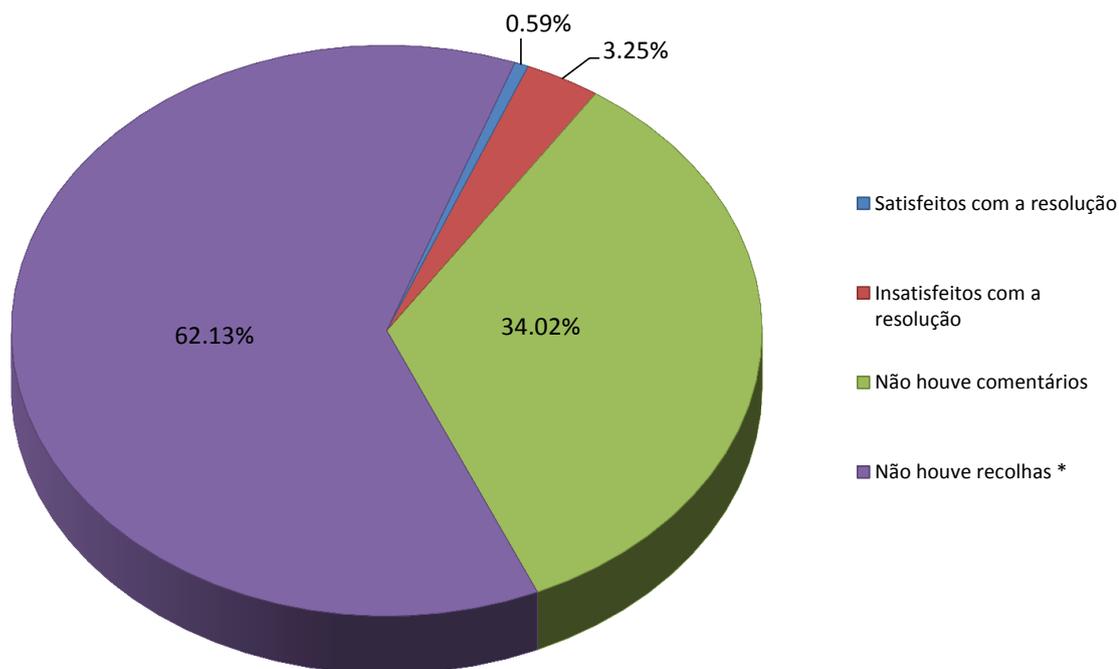


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações ABR-JUN de 2018



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução ABR-JUN de 2018



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