

## Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações ABR-JUN DE 2019

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	112	66	0	0	0	0	112	66
Equip. e Instalações	12	7	6	3	0	0	18	10
Proces. e Formalidades	30	25	8	5	0	0	38	30
Ambiente (Poluição )	1	3	0	0	0	0	1	3
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	2	1	0	0	0	0	2	1
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	61	28	4	3	4	1	69	32
Outros	1	0	0	4	0	0	1	4
<b>Total</b>	<b>349</b>		<b>33</b>		<b>5</b>		<b>387</b>	

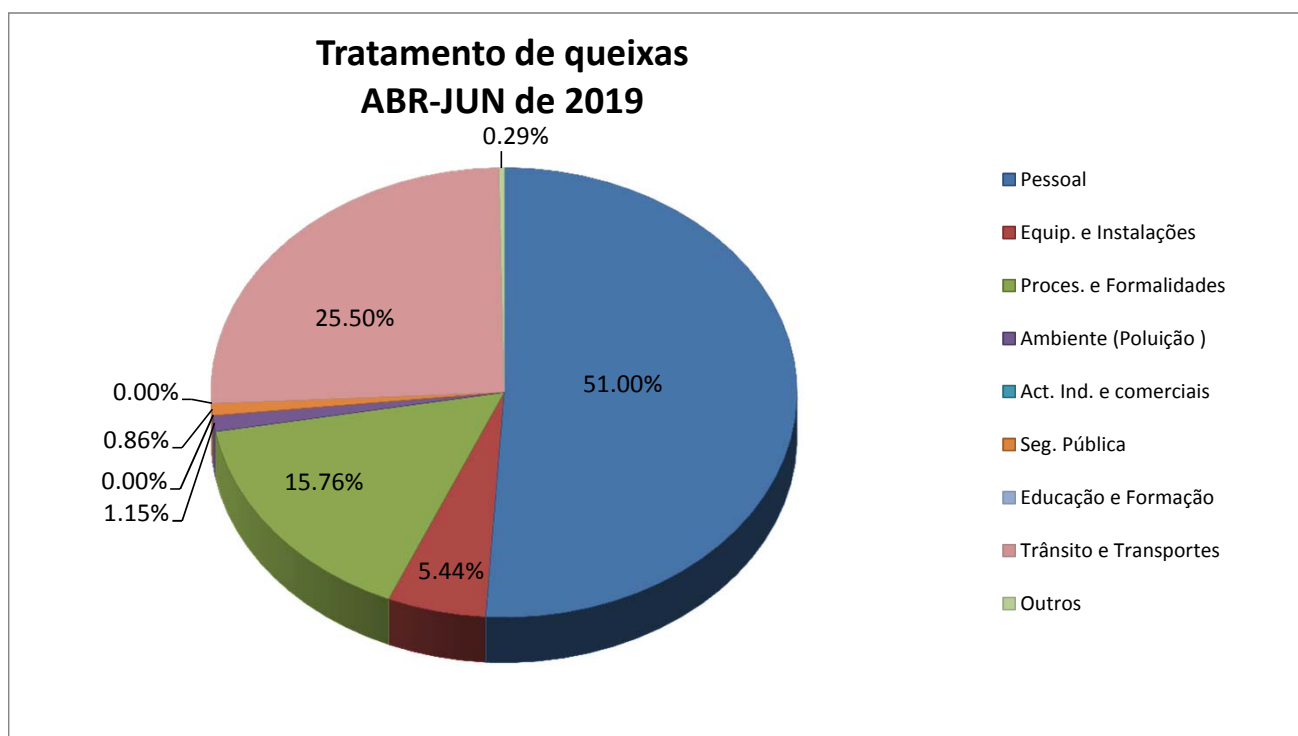
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	6	0	63	172	178
Equip. e Instalações	0	0	10	28	28
Proces. e Formalidades	0	0	30	68	68
Outros	1	0	40	112	113
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>143</b>	<b>380</b>	<b>387</b>

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

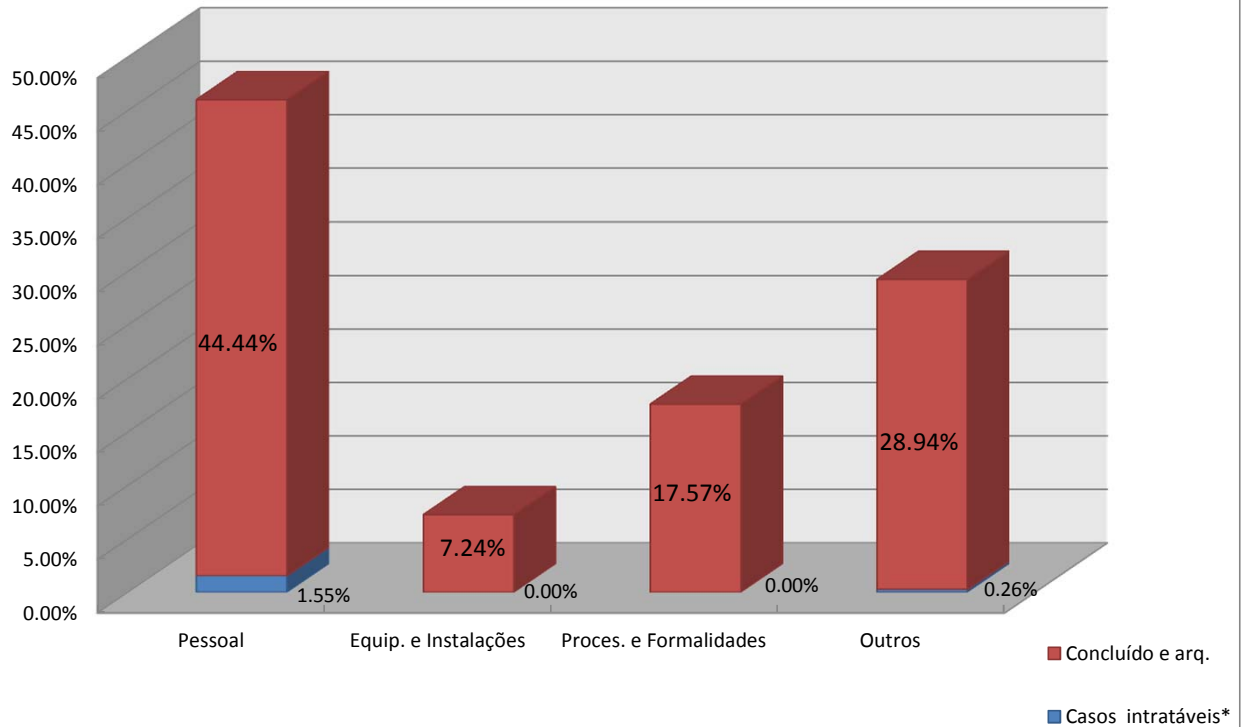
### Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	2	0	0	2
Insatisfeitos com a resolução	7	0	0	7
Não houve comentários	80	2	2	84
Não houve recolhas *	253	31	3	287
<b>Total</b>	<b>342</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>380</b>

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

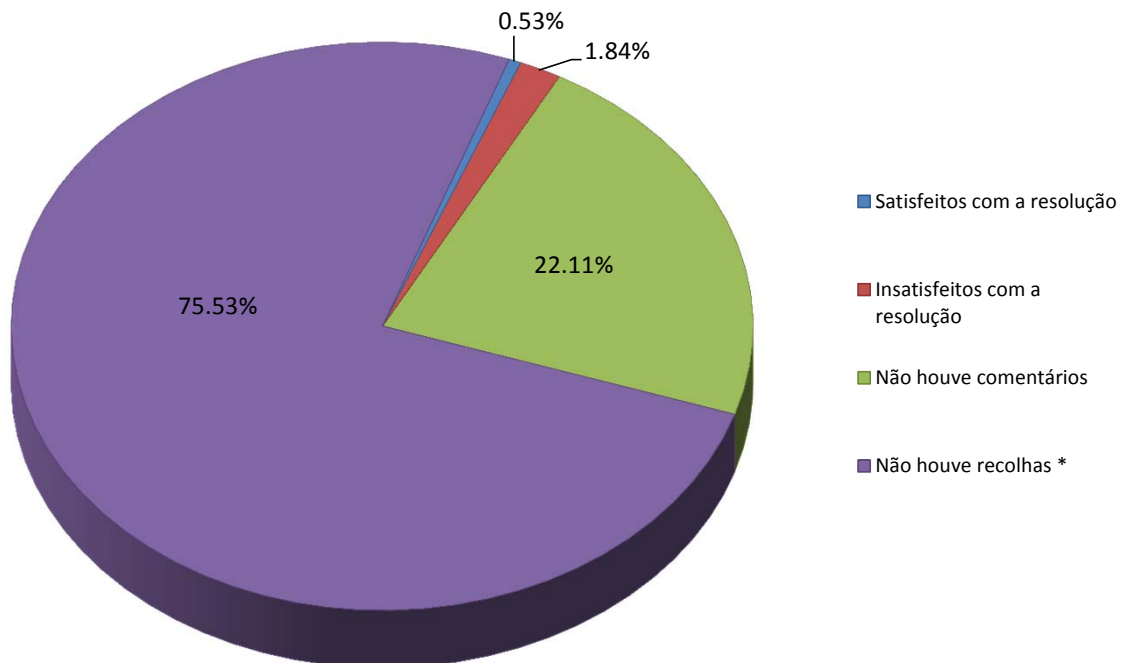


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações ABR-JUN de 2019



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução ABR-JUN de 2019



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