

# Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações OUT-DEZ DE 2019

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	92	47	0	0	0	0	92	47
Equip. e Instalações	10	3	6	9	0	0	16	12
Proces. e Formalidades	40	18	5	1	1	0	46	19
Ambiente (Poluição )	0	0	0	0	0	0	0	0
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	7	0	12	6	0	0	19	6
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	52	18	8	5	0	0	60	23
Outros	0	0	1	0	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>287</b>		<b>53</b>		<b>1</b>		<b>341</b>	

Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	8	0	41	131	139
Equip. e Instalações	0	0	12	28	28
Proces. e Formalidades	0	0	19	65	65
Outros	4	0	28	105	109
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>329</b>	<b>341</b>

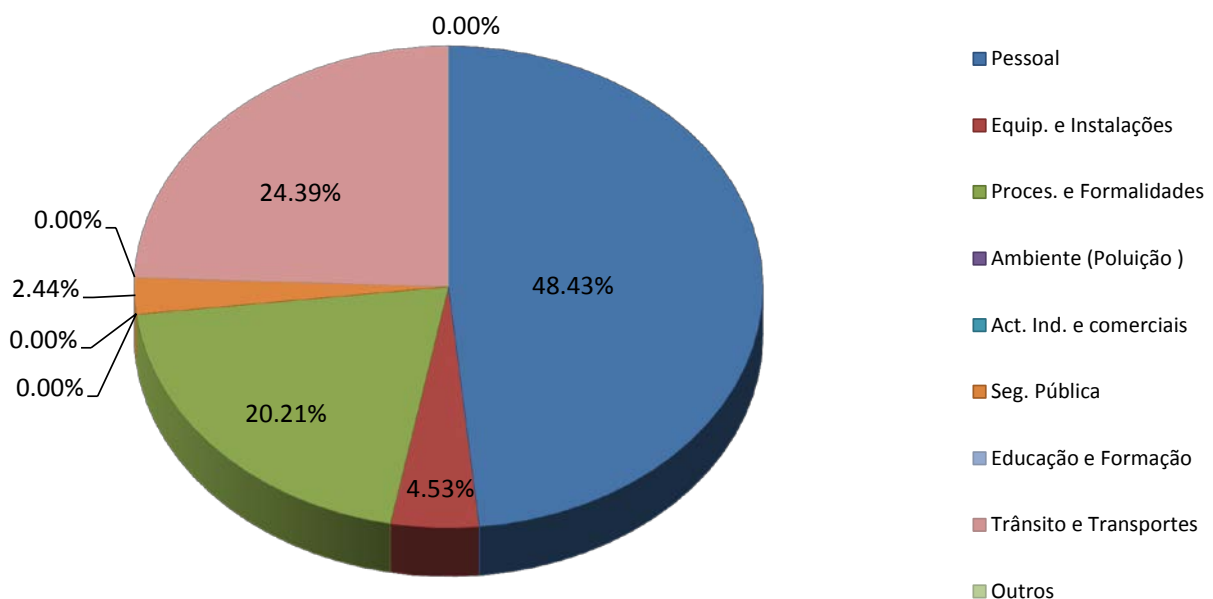
\* Casos anónimos e falta de informações necessárias para processamento e resolução.

## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

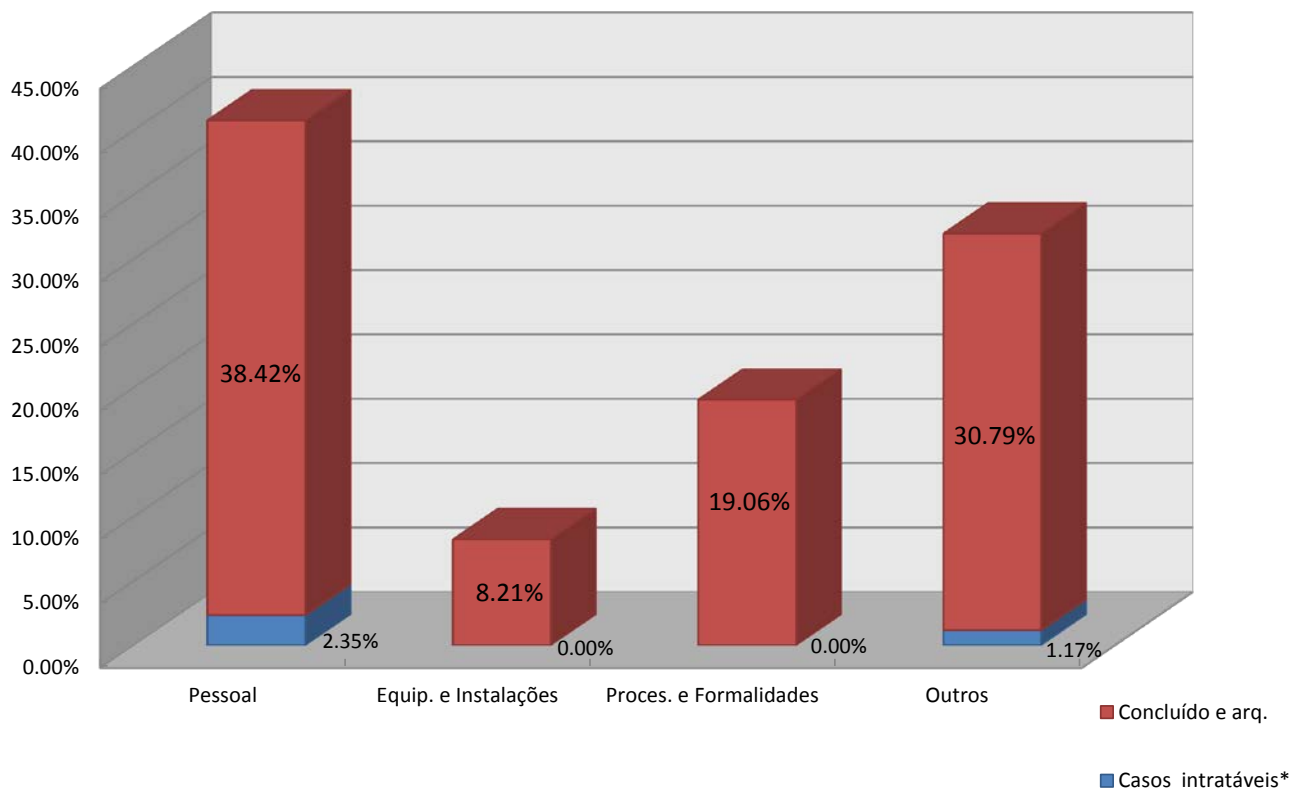
Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	0	1	0	1
Insatisfeitos com a resolução	0	7	0	7
Não houve comentários	2	54	0	56
Não houve recolhas *	49	215	1	265
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>277</b>	<b>1</b>	<b>329</b>

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

## Tratamento de queixas OUT-DEC de 2019

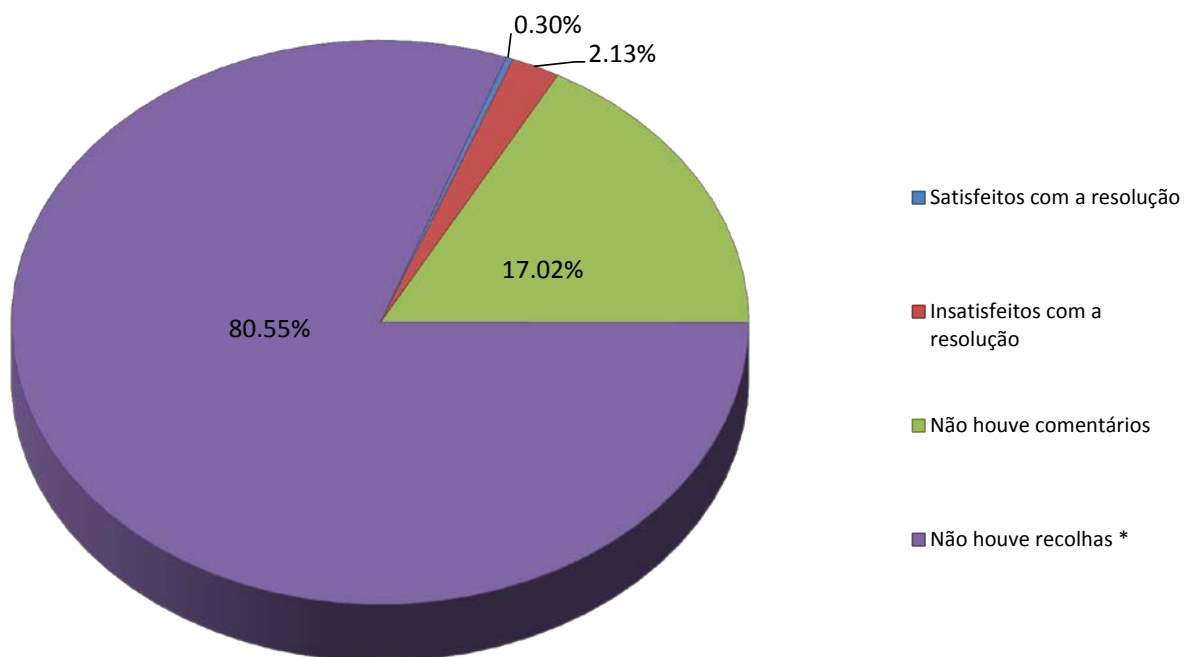


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações OUT-DEC de 2019



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução OUT-DEC 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.