

# Tratamento de Sugestões, Queixas e Reclamações OUT-DEZ DE 2014

Tipo	Queixas		Sugestões		Reclamações		Total	
	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.	Ident.	Anón.
Pessoal	109	22	0	0	0	0	109	22
Equip. e Instalações	0	4	17	13	0	0	17	17
Proces. e Formalidades	27	7	5	1	0	0	32	8
Ambiente (Poluição )	2	0	0	0	0	0	2	0
Act. Ind. e comerciais	0	0	0	0	0	0	0	0
Seg. Pública	0	0	5	3	0	0	5	3
Educação e Formação	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e Transportes	48	27	4	7	9	0	61	34
Outros	1	1	3	3	1	0	5	4
<b>Total</b>	<b>248</b>		<b>61</b>		<b>10</b>		<b>319</b>	

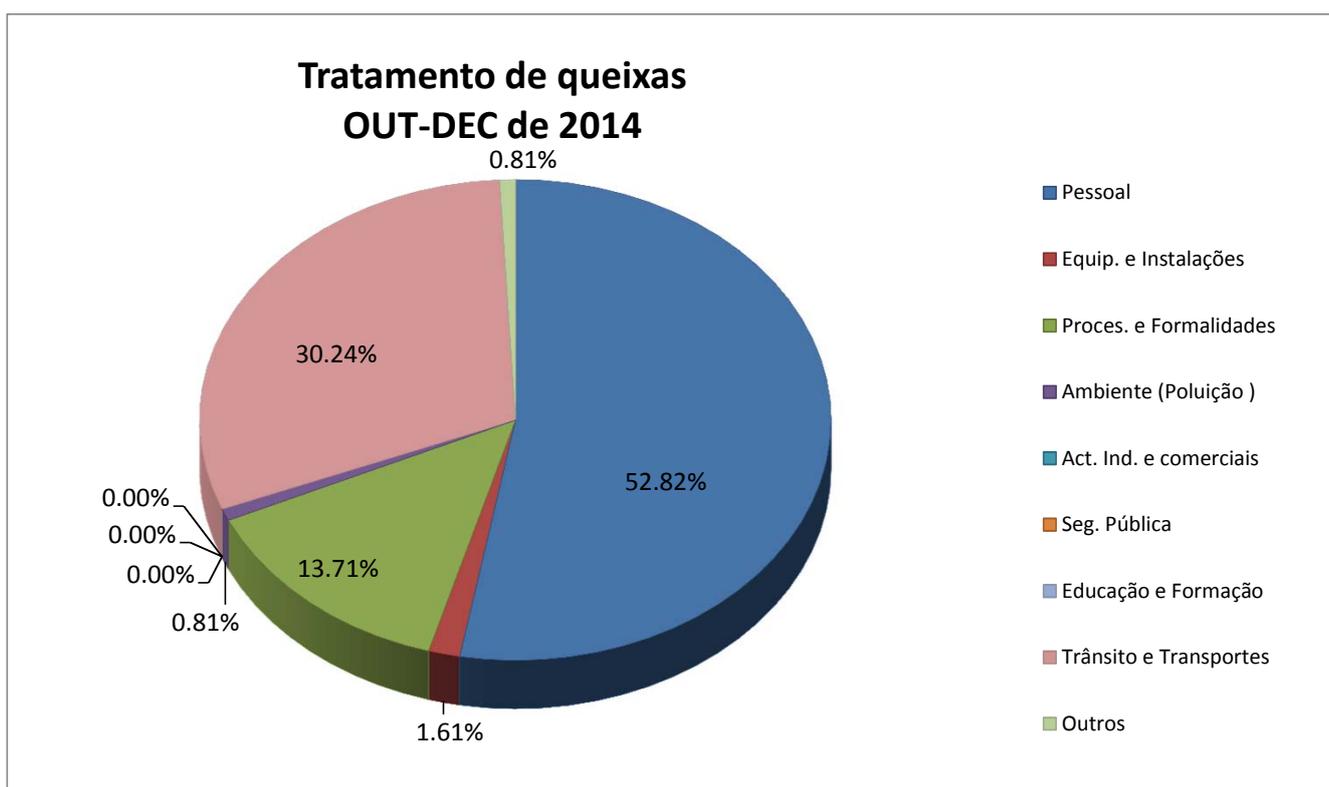
Tipo	Casos intratáveis *	Não concluído	Concluído e arq.		Total
			Anón.		
Pessoal	5	0	20	126	131
Equip. e Instalações	2	0	17	32	34
Proces. e Formalidades	1	0	8	39	40
Outros	1	0	41	113	114
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>310</b>	<b>319</b>

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

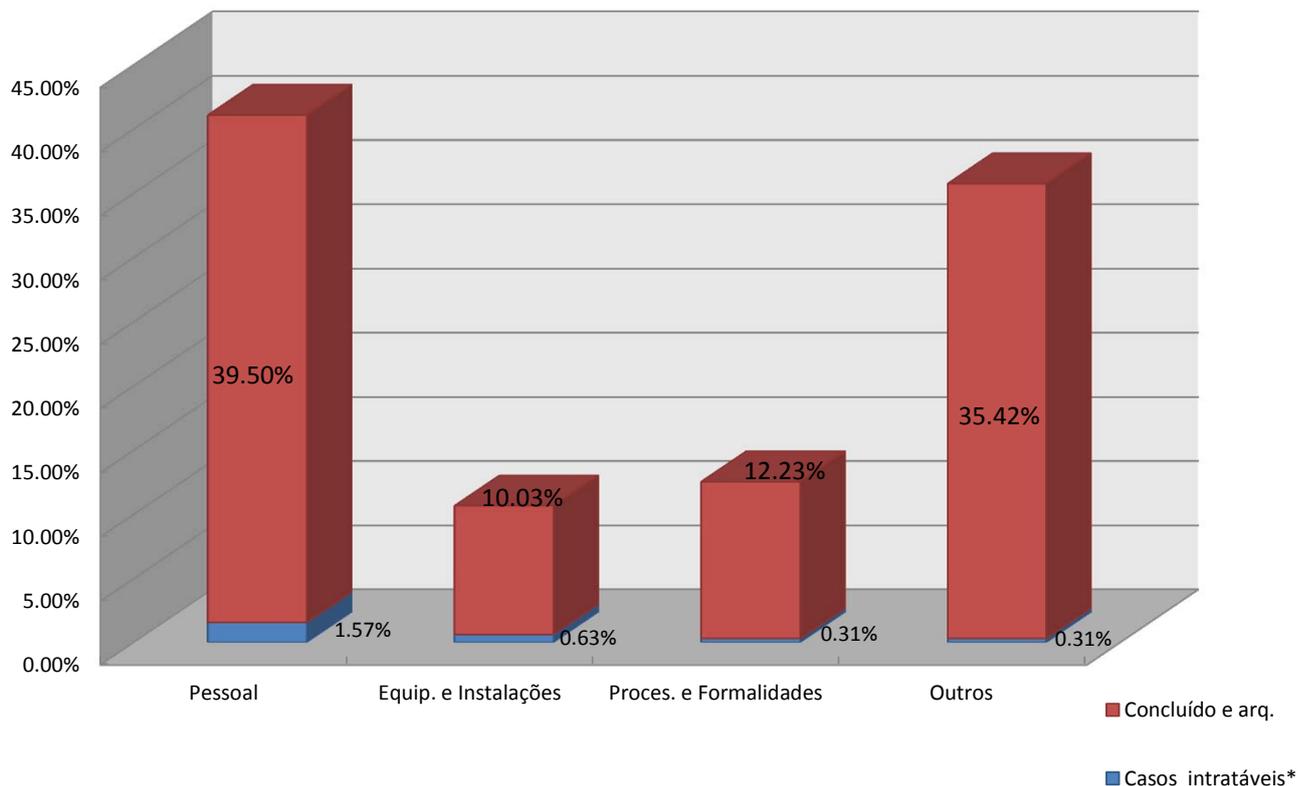
## Recolha de opiniões a cidadãos de processos concluídos

Recolha de opiniões	Queixas	Sugestões	Reclamações	Total
Satisfeitos com a resolução	0	0	0	0
Insatisfeitos com a resolução	6	0	0	6
Não houve comentários	112	9	8	129
Não houve recolhas *	123	50	2	175
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>59</b>	<b>10</b>	<b>310</b>

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

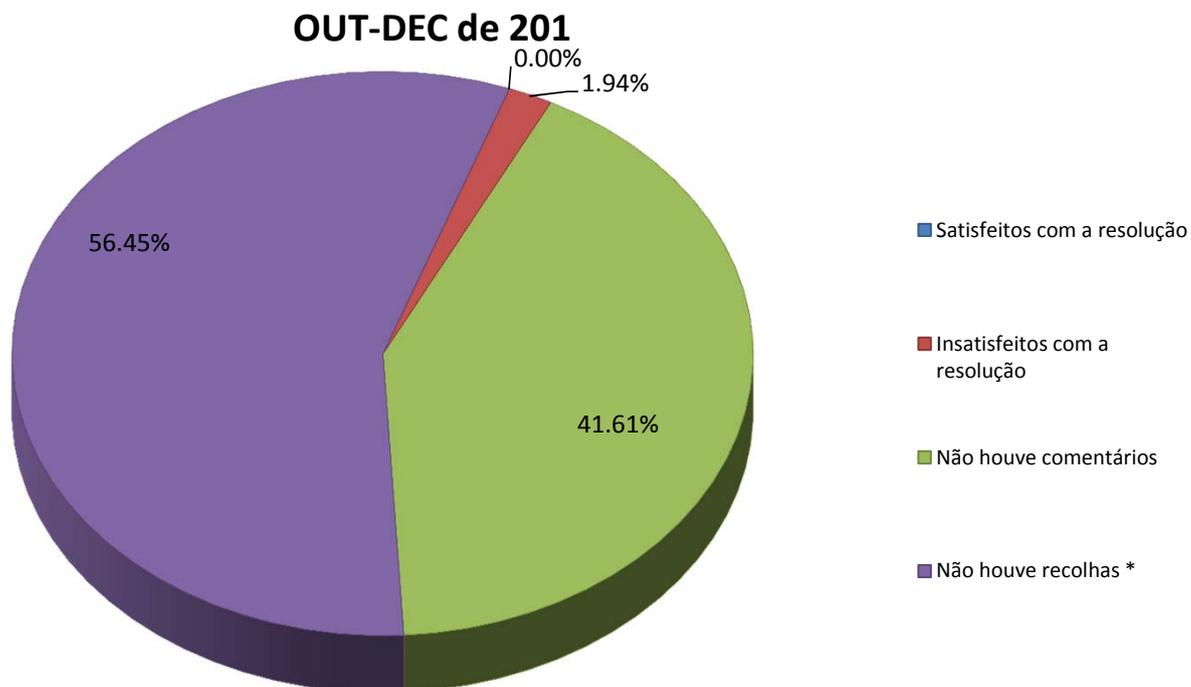


## Resultado de tratamento de sugestões, queixas e reclamações OUT-DEC de 2014



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

## Comentários de cidadãos sobre a resolução



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