



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
身份證明局

Direcção dos Serviços de Identificação

Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações Janeiro de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	1	0	1	0	0	0	2	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	5	1	4	0	0	0	9	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	6	1	5	0	0	0	0	12
TOTAL	7		5		0		12	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	1	0	1	2
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	10	10
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	11	12

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	1	0	0	0	0	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	2	5	2	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	5	2	0	0	2