



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 Março de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	1	0	2	0	0	0	3	0
Equipamentos e instalações	1	0	0	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	1	0	1	0	0	0	2	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	3	0	3	0	0	0	6	0
TOTAL	3		3		0		6	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	3	3
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	1	1
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	4	4

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	1	2	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	2	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	4	1	0	0	0