



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 2018

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	3	2	0	0	3	2
Equipamentos e instalações	2	1	0	1	0	0	2	2
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	2	0	3	0	0	0	5	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	4	1	6	3	0	0	10	4
TOTAL	5		9		0		14	

## 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	5	5
Equipamentos e instalações	0	0	0	4	4
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	5	5
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	14	14

## Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

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

<b>Processos de formalidades</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Outros</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>