



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 2018

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	2	1	0	0	2	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	1	0	0	0	0	0	1
Processos de formalidades	0	0	4	1	0	0	4	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	1	6	2	0	0	6	3
TOTAL	1		8		0		9	

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	1	1
Processos de formalidades	0	0	0	5	5
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	9	9

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

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

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