



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 Abril de 2018

| Natureza Tipo | Sugestões | | Queixas | | Reclamações | | Subtotal | |
|-------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Pessoal | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Equipamentos e instalações | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| TOTAL | 2 | | 1 | | 0 | | 3 | |

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 | 1 | 1 |
| Equipamentos e instalações | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ambiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Processos de formalidades | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

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

| | | | | | | |
|----------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Processos de formalidades | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |