

## Dados recebidos sobre sugestões, queixas e reclamações

| Assuntos                  | Sugestões |          |          | Queixas  |          |          | Reclamações |          |          |
|---------------------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|----------|----------|
|                           | 2014      | 2015     | 2016     | 2014     | 2015     | 2016     | 2014        | 2015     | 2016     |
| Pessoal                   | 0         | 0        | 1        | 2        | 0        | 2        | 0           | 0        | 0        |
| Equipamentos e instalação | 0         | 0        | 2        | 0        | 1        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| Ambiente                  | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| Processo de Formalidades  | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| Outros                    | 1         | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0           | 0        | 0        |
| <b>Total</b>              | <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b>    | <b>0</b> | <b>0</b> |

Os resultados do processamento:

1. Um cidadão propôs fortalecer a formação do pessoal da linha de frente, a Imprensa Oficial deu a instrução de "cortesia" para o pessoal da linha de frente, e proporciona cursos relevantes para a inscrição.
2. A Imprensa Oficial recebeu uma sugestão do cidadão sobre as aplicações dos telemóveis de vários serviços públicos, que podem suportar diferentes sistemas. A IO concorda com estas opiniões e de acordo com as prioridades do projecto para ponderar a referida proposta.
3. Há sugestões de cidadão de que a Imprensa Oficial poderá desenvolver uma aplicação de telemóvel, a fim de descarregar (download) informações de diversos diplomas legais através desta aplicação, a IO proporciona várias plataformas para a consulta e listagem de livros ao público, a Imprensa Oficial propõe ao departamento responsável para digitalizar os livros em "e-book", armazenando numa plataforma gratuita da IO.
4. As reclamações sobre a atitude menos favorável de um trabalhador da IO. Depois do conhecimento por parte da IO, verificou-se que, as reclamações do interessado ultrapassa o âmbito de conhecimento do trabalhador da IO, e este último tentou prestar assistência, mas não conseguiu dar respostas imediatas para satisfação do interessado, pelo que se trata apenas de um incidente particular.
5. As reclamações sobre a recusa da devolução dos produtos e a atitude menos favorável do trabalhador. A IO após a verificação do vídeo de vigilância, as reclamações sobre a atitude menos favorável do trabalhador resulta da insatisfação do interessado na recusa da devolução dos produtos, por parte do trabalhador da IO. A IO irá determinar explicitamente sobre as especificações relativas à devolução dos produtos comprados pelo cidadão e irá afixar no interior da livraria.

## Sugestões e Queixas

Rua da Imprensa Nacional, s/n - Macau

Phone: (853) 2857 3822 Fax: (853) 2859 6802

E-mail: [info@io.gov.mo](mailto:info@io.gov.mo)



ISO 9001:2008  
FM 70108



ISO 14001:2004  
EMS 544870



ISO/IEC 27001:2013  
IS 565110