

## Dados recebidos sobre sugestões, queixas e reclamações

Assuntos	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Pessoal	1	0	0	2	0	1	0	0	0
Equipamentos e instalação	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Processo de Formalidades	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

O resultado dos procedimentos:

1. Um cidadão informou à Imprensa Oficial (Rua da Imprensa Nacional) que a árvore do terreno ao lado estava infectada com insectos. Tomado conhecimento, a Imprensa Oficial procedeu o acompanhamento.
2. Um cidadão que foi à livraria do Centro de Informações ao Público para comprar um livro reflectiu que um funcionário não estava activo na resposta ao inquérito. A Imprensa Oficial intensificou a formação nas regras de etiqueta para o respectivo trabalhador.
3. Alguns cidadãos sugerem que os funcionários públicos pudessem beneficiar o desconto na aquisição dos Códigos publicados pela IO. Após a ponderação, a Imprensa Oficial proporcionou o referido desconto de benefício.

## *Sugestões e Queixas*

Lote O1 dos Aterros de Pac On, Edifício Multifuncional do Governo, Taipa, Macau

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

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



ISO 9001:2015  
FM 70108



ISO 14001:2015  
EMS 544870



ISO/IEC 27001:2013  
IS 565110