

二零一六年一月至八月份接收的投訴、建議和異議個案統計

個案的接收方式

Meios de apresentação dos casos

方式 類別 Meios Formas	親臨/當面 Pessoalmente	電話 Por telefone	郵寄 Por correios	其他部門 轉介 Encaminhado por outros Serviços	電子郵件 Por e-mail	意見箱 Por caixa de opiniões	政府資訊中心轉介 Através do CIP	小計 Subtotal
建議 Sugestões	---	9	---	3	4	3	16	35
投訴 Queixas	---	27	---	1	1	5	14	48
異議 Reclamações	---	---	---	---	---	---	---	---
小計 Subtotal	---	36	---	4	5	8	30	83

個案的性質分類

Classificação dos casos conforme a natureza

性質 類別 Natureza Áreas	建議 Sugestões		投訴 Queixas		異議 Reclamações		小計 Subtotal	
	具身份資料 Com identificação do interessado	匿名 Anónimas	具身份資料 Com identificação do interessado	匿名 Anónimas	具身份資料 Com identificação do interessado	匿名 Anónimas	具身份資料 Com identificação do interessado	匿名 Anónimas
程序手續 Procedimento e formalidades	7	---	11	2	---	---	18	2
人員 Trabalhadores	---	---	29	---	---	---	29	---
器材及設施 Equipamentos e instalações	6	1	1	1	---	---	7	2
環境 Ambiente	3	3	1	3	---	---	4	6
其他 Outros	13	2	---	---	---	---	13	2
小計 Subtotal	29	6	42	6	---	---	71	12
合計 Total	35		48		---		83	

個案的處理

Situação do acompanhamento dos casos apresentados

性質 Natureza 類別 Áreas	因匿名而銷毀 Destruição por ser anónimos	無法處理 Impossibilidade de acompanhamento	處理中 Acompanhamento em curso		完成歸檔 Arquivamento	
			未過 45 天期限 Dentro do prazo de 45 dias	已逾 45 天 期限 Fora do prazo de 45 dias	45 天內完成 Dentro do prazo de 45 dias	超過 45 天 期限 Fora do prazo de 45 dias
程序手續 Procedimento e formalidades	2	---	2	---	16	---
人員 Trabalhadores	---	---	1	---	28	---
器材及設施 Equipamentos e instalações	1	---	1	---	7	---
環境 Ambiente	5	---	1	---	4	---
其他 Outros	2	---	---	---	13	---
合計 Total	10	---	5	---	68	---