



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

Elogios recebidos 2018-2020

Tipo	Ano	2018	2019	2020
Serviço prestado pelos trabalhadores		17	18	31
Ambiente		0	0	0
Instalações complementares		1	0	0
Procedimentos e formalidades		1	2	4
Informações dos serviços		0	0	0
Garantias do serviço		0	0	1
Serviços electrónicos		0	5	4
Informações sobre o desempenho		0	0	0
Integração de serviços		1	0	0
Serviço em geral		0	7	1
Total		20	32	41



Distribuição por formas de atendimento

Tipo	Formulário de sugestões			E-mail			Telefone		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	11	7	12	3	5	5	1	0	5
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Serviço em geral	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Total	11	9	12	5	5	6	2	0	5

Tipo	Carta			Outros		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	2	4	5	0	2	4
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	1	3	0	1	1
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	1
Serviços electrónicos	0	0	0	0	4	3
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0
Serviço em geral	0	2	0	0	4	1
Total	2	7	8	0	11	10

Outros: nomeadamente, redes sociais, rádio e encaminhamento de outros serviços.