



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 Janeiro de 2022

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	2	0	0	0	2	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	1	0	0	0	1	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	2	0	0	0	2	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	5	0	0	0	5	0
TOTAL	0		5		0		5	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Tratamento impossível	Em tratamento	Concluídos e arquivados	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	2	0	2
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	1	0	1
Garantias do serviço	0	0	0	0	0

Serviços electrónicos	0	0	2	0	2
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	5	0	5

**Estatística sobre forma de apresentação de sugestões,
queixas e reclamações**

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	1	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	1	1	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	2	0	0	1



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 Fevereiro de 2022

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	3	0	0	0	3	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	1	0	0	0	1	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	3	0	0	0	3	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	7	0	0	0	7	0
TOTAL	0		7		0		7	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Tratamento impossível	Em tratamento	Concluídos e arquivados	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	3	0	3
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	0	1	1
Garantias do serviço	0	0	0	0	0

Serviços electrónicos	0	0	2	1	3
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	5	2	7

**Estatística sobre forma de apresentação de sugestões,
queixas e reclamações**

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	1	1	0	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	1	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	1	1	1	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	3	2	1	0	1