

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Janeiro de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 4             | 0        | 0             | 0        | 4             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 1        | 0             | 0        | 0             | 1        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 0        | 10            | 0        | 0             | 0        | 10            | 0        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 5             | 2        | 4             | 2        | 0             | 0        | 9             | 4        |
| 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        | 7             | 0        | 7             | 0        |
| Subtotal                             | 5             | 2        | 18            | 3        | 7             | 0        | 30            | 5        |
| TOTAL                                | 7             |          | 21            |          | 7             |          | 35            |          |

**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                     | 4             | 0                       | 4        |
| Ambiente e Instalações               | 0                        | 0                     | 1             | 0                       | 1        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 10            | 0                       | 10       |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 13            | 0                       | 13       |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 5             | 2                       | 7        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 33            | 2                       | 35       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 3               | 0            | 0                           | 0          | 1            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 4                   | 4               | 2            | 0                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 2               | 10           | 0                           | 0          | 1            |
| Informações sobre o desempenho       | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Integração de serviços               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Outros                               | 0                   | 0               | 7            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 4                   | 9               | 20           | 0                           | 0          | 2            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Fevereiro de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 5             | 0        | 0             | 0        | 5             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 2             | 0        | 3             | 0        | 0             | 0        | 5             | 0        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 1             | 0        | 0             | 2        | 0             | 0        | 1             | 2        |
| 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        | 6             | 0        | 6             | 0        |
| Subtotal                             | 3             | 0        | 8             | 2        | 6             | 0        | 17            | 2        |
| TOTAL                                | 3             |          | 10            |          | 6             |          | 19            |          |

**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                     | 5             | 0                       | 5        |
| Ambiente e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 3             | 2                       | 5        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 3             | 0                       | 3        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 2             | 4                       | 6        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 13            | 6                       | 19       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 3               | 1            | 1                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 3               | 2            | 0                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 0               | 3            | 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               | 6            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 0                   | 6               | 12           | 1                           | 0          | 0            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Março de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 3             | 0        | 0             | 0        | 3             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 0        | 5             | 0        | 0             | 0        | 5             | 0        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 1             | 0        | 3             | 0        | 0             | 0        | 4             | 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        | 8             | 0        | 8             | 0        |
| Subtotal                             | 1             | 0        | 11            | 0        | 8             | 0        | 20            | 0        |
| TOTAL                                | 1             |          | 11            |          | 8             |          | 20            |          |

**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 e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 5             | 0                       | 5        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 4             | 0                       | 4        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 3             | 5                       | 8        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 15            | 5                       | 20       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 3               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 3               | 1            | 0                           | 0          | 1            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 1               | 3            | 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               | 8            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 0                   | 7               | 12           | 0                           | 0          | 1            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Abril de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 2             | 1        | 0             | 0        | 2             | 1        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 1             | 0        | 0             | 0        | 1             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 0        | 4             | 0        | 0             | 0        | 4             | 0        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 2             | 0        | 5             | 1        | 0             | 0        | 7             | 1        |
| 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        | 2             | 0        | 2             | 0        |
| Subtotal                             | 2             | 0        | 12            | 2        | 2             | 0        | 16            | 2        |
| TOTAL                                | 2             |          | 14            |          | 2             |          | 18            |          |

**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 e Instalações               | 0                        | 0                     | 1             | 0                       | 1        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 4             | 0                       | 4        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 8             | 0                       | 8        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 2             | 0                       | 2        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 18            | 0                       | 18       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 1                   | 1               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 1               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 3               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 1               | 7            | 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               | 2            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 1                   | 6               | 11           | 0                           | 0          | 0            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Maio de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 1             | 0        | 0             | 0        | 1             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 0        | 1             | 0        | 0             | 0        | 1             | 0        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 1             | 0        | 6             | 0        | 0             | 0        | 7             | 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        | 3             | 0        | 3             | 0        |
| Subtotal                             | 1             | 0        | 8             | 0        | 3             | 0        | 12            | 0        |
| TOTAL                                | 1             |          | 8             |          | 3             |          | 12            |          |

**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                     | 1             | 0                       | 1        |
| Ambiente e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 1             | 0                       | 1        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 2             | 5                       | 7        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 0             | 3                       | 3        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 4             | 8                       | 12       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 0               | 0            | 1                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 0               | 1            | 1                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 5               | 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               | 3            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 0                   | 5               | 5            | 2                           | 0          | 0            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Junho de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 1             | 1        | 3             | 0        | 0             | 0        | 4             | 1        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 2             | 0        | 1             | 2        | 0             | 0        | 3             | 2        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0             | 0        | 7             | 0        | 0             | 0        | 7             | 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        | 4             | 0        | 4             | 0        |
| Subtotal                             | 3             | 1        | 11            | 2        | 4             | 0        | 18            | 3        |
| TOTAL                                | 4             |          | 13            |          | 4             |          | 21            |          |

**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                     | 5             | 0                       | 5        |
| Ambiente e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 5             | 0                       | 5        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 7             | 0                       | 7        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 4             | 0                       | 4        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 21            | 0                       | 21       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 4               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 1               | 4            | 0                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 0               | 6            | 0                           | 0          | 1            |
| Informações sobre o desempenho       | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Integração de serviços               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Outros                               | 0                   | 0               | 4            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 0                   | 5               | 15           | 0                           | 0          | 1            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Julho de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 4             | 1        | 0             | 0        | 4             | 1        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 1        | 4             | 1        | 0             | 0        | 4             | 2        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 2             | 0        | 3             | 1        | 0             | 0        | 5             | 1        |
| 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        | 1             | 0        | 1             | 0        |
| Subtotal                             | 2             | 1        | 11            | 3        | 1             | 0        | 14            | 4        |
| TOTAL                                | 3             |          | 14            |          | 1             |          | 18            |          |

**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                     | 5             | 0                       | 5        |
| Ambiente e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 6             | 0                       | 6        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 6             | 0                       | 6        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 1             | 0                       | 1        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 18            | 0                       | 18       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 3               | 1            | 0                           | 0          | 1            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 3               | 1            | 0                           | 0          | 2            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 1               | 5            | 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               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 0                   | 7               | 8            | 0                           | 0          | 3            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Agosto de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 4             | 0        | 0             | 0        | 4             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 1             | 1        | 3             | 2        | 0             | 0        | 4             | 3        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0             | 0        | 4             | 1        | 0             | 0        | 4             | 1        |
| 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        | 3             | 0        | 3             | 0        |
| Subtotal                             | 1             | 1        | 11            | 3        | 3             | 0        | 15            | 4        |
| TOTAL                                | 2             |          | 14            |          | 3             |          | 19            |          |

**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                     | 4             | 0                       | 4        |
| Ambiente e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 7             | 0                       | 7        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 5             | 0                       | 5        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 3             | 0                       | 3        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 19            | 0                       | 19       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 1                   | 1               | 1            | 0                           | 0          | 1            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 1                   | 2               | 3            | 0                           | 0          | 1            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 3               | 2            | 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               | 3            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 2                   | 6               | 9            | 0                           | 0          | 2            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Setembro de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 2             | 0        | 0             | 0        | 2             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 1             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 1             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 1             | 0        | 13            | 1        | 0             | 0        | 14            | 1        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 2             | 0        | 0             | 1        | 0             | 0        | 2             | 1        |
| 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        | 2             | 0        | 2             | 0        |
| Subtotal                             | 4             | 0        | 15            | 2        | 2             | 0        | 21            | 2        |
| TOTAL                                | 4             |          | 17            |          | 2             |          | 23            |          |

**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 e Instalações               | 0                        | 0                     | 1             | 0                       | 1        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 15            | 0                       | 15       |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 3             | 0                       | 3        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 2             | 0                       | 2        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 23            | 0                       | 23       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 2               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 1                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 3                   | 6               | 3            | 0                           | 0          | 3            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 1                   | 0               | 2            | 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               | 2            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 4                   | 8               | 7            | 1                           | 0          | 3            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Outubro de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 3             | 0        | 0             | 0        | 3             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 0        | 8             | 0        | 0             | 0        | 8             | 0        |
| Informações dos serviços             | 1             | 0        | 0             | 1        | 0             | 0        | 1             | 1        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 3             | 0        | 0             | 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        | 4             | 0        | 4             | 0        |
| Subtotal                             | 4             | 0        | 11            | 1        | 4             | 0        | 19            | 1        |
| TOTAL                                | 4             |          | 12            |          | 4             |          | 20            |          |

**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 e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 8             | 0                       | 8        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 2             | 0                       | 2        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 3             | 0                       | 3        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 4             | 0                       | 4        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 20            | 0                       | 20       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 0               | 3            | 0                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 2                   | 5               | 0            | 1                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 1               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 1               | 1            | 0                           | 0          | 1            |
| Informações sobre o desempenho       | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Integração de serviços               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Outros                               | 0                   | 0               | 4            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 2                   | 7               | 9            | 1                           | 0          | 1            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Novembro de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 2             | 0        | 0             | 0        | 2             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 2             | 0        | 0             | 0        | 2             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 0        | 5             | 0        | 0             | 0        | 5             | 0        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 1             | 0        | 1             | 1        | 0             | 0        | 2             | 1        |
| 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        | 10            | 0        | 10            | 0        |
| Subtotal                             | 1             | 0        | 10            | 1        | 10            | 0        | 21            | 1        |
| TOTAL                                | 1             |          | 11            |          | 10            |          | 22            |          |

**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 e Instalações               | 0                        | 0                     | 2             | 0                       | 2        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 3             | 2                       | 5        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 1             | 2                       | 3        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 9             | 1                       | 10       |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 17            | 5                       | 22       |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0                   | 2               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 1               | 0            | 1                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 4               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 0               | 3            | 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               | 10           | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 0                   | 7               | 14           | 1                           | 0          | 0            |

**Direcção dos Serviços de Identificação**  
**Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações**  
**Dezembro de 2024**

| Natureza                             | Sugestões     |          | Queixas       |          | Reclamações   |          | Subtotal      |          |
|--------------------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|----------|
| Tipo                                 | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas | Identificadas | Anónimas |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 0             | 0        | 3             | 0        | 0             | 0        | 3             | 0        |
| Ambiente e Instalações               | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0             | 0        | 2             | 0        | 0             | 0        | 2             | 0        |
| Informações dos serviços             | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 0        | 0             | 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        | 3             | 0        | 3             | 0        |
| Subtotal                             | 0             | 0        | 5             | 0        | 3             | 0        | 8             | 0        |
| TOTAL                                | 0             |          | 5             |          | 3             |          | 8             |          |

**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 e Instalações               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Procedimentos e formalidades         | 0                        | 0                     | 2             | 0                       | 2        |
| Informações dos serviços             | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Garantias do serviço                 | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Serviços electrónicos                | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Informações sobre o desempenho       | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Integração de serviços               | 0                        | 0                     | 0             | 0                       | 0        |
| Outros                               | 0                        | 0                     | 3             | 0                       | 3        |
| Subtotal                             | 0                        | 0                     | 8             | 0                       | 8        |

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

| <b>Tipo</b>                          | <b>Pessoalmente</b> | <b>Telefone</b> | <b>Carta</b> | <b>Caixa para sugestões</b> | <b>fax</b> | <b>email</b> |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|-----------------------------|------------|--------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 1                   | 1               | 0            | 0                           | 0          | 1            |
| Ambiente e Instalações               | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Procedimentos e formalidades         | 0                   | 1               | 1            | 0                           | 0          | 0            |
| Informações dos serviços             | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Garantias do serviço                 | 0                   | 0               | 0            | 0                           | 0          | 0            |
| Serviços electrónicos                | 0                   | 0               | 0            | 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               | 3            | 0                           | 0          | 0            |
| Subtotal                             | 1                   | 2               | 4            | 0                           | 0          | 1            |