

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Janeiro de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	3	1	2	0	0	0	5	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	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	9	0	9	0
Subtotal	3	1	4	0	9	0	16	1
TOTAL	4		4		9		17	

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	0	0	0
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	2	0	2
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	4	5	9
Subtotal	0	0	12	5	17

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	2	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	2	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	9	0	0	0
Subtotal	1	4	10	0	0	2

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Fevereiro de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	2	0	0	0	3	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	2	0	0	2	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	2	0	3	2	6	0	11	2
TOTAL	2		5		6		13	

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	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	3	0	3
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	2	4	6
Subtotal	0	0	9	4	13

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	0	1	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	6	0	0	0
Subtotal	1	1	9	1	0	1

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Março de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	0	0	0	0	0	1	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	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	1	0	1	0
Subtotal	1	0	7	0	1	0	9	0
TOTAL	1		7		1		9	

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	0	1	1
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	2	3	5
Informações dos serviços	0	0	0	0	0
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	1	1
Subtotal	0	0	4	5	9

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	2	0	0	1	0	2
Informações dos serviços	0	0	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	1	0	0	0
Subtotal	2	2	2	1	0	2

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Abril de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	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	2	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	8	0	8	0
Subtotal	1	0	7	0	8	0	16	0
TOTAL	1		7		8		16	

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	0	0	0
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	3	0	3
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	8	0	8
Subtotal	0	0	16	0	16

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	4	0	0	0	1
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	2	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	8	0	0	0
Subtotal	0	6	9	0	0	1

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Janeiro de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	3	1	2	0	0	0	5	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	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	9	0	9	0
Subtotal	3	1	4	0	9	0	16	1
TOTAL	4		4		9		17	

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	0	0	0
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	2	0	2
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	4	5	9
Subtotal	0	0	12	5	17

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	2	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	2	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	9	0	0	0
Subtotal	1	4	10	0	0	2

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Fevereiro de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	2	0	0	0	3	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	2	0	0	2	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	2	0	3	2	6	0	11	2
TOTAL	2		5		6		13	

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	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	3	0	3
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	2	4	6
Subtotal	0	0	9	4	13

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	0	1	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	6	0	0	0
Subtotal	1	1	9	1	0	1

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Março de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	0	0	0	0	0	1	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	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	1	0	1	0
Subtotal	1	0	7	0	1	0	9	0
TOTAL	1		7		1		9	

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	0	1	1
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	2	3	5
Informações dos serviços	0	0	0	0	0
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	1	1
Subtotal	0	0	4	5	9

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	2	0	0	1	0	2
Informações dos serviços	0	0	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	1	0	0	0
Subtotal	2	2	2	1	0	2

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Abril de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	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	2	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	8	0	8	0
Subtotal	1	0	7	0	8	0	16	0
TOTAL	1		7		8		16	

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	0	0	0
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	3	0	3
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	8	0	8
Subtotal	0	0	16	0	16

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	4	0	0	0	1
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	2	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	8	0	0	0
Subtotal	0	6	9	0	0	1

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Maio de 2025

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	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	6	0	0	0	6	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	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	10	0	10	0
Subtotal	0	0	10	0	10	0	20	0
TOTAL	0		10		10		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	2	0	2
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	2	0	2
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	8	2	10
Subtotal	0	0	18	2	20

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	2	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	3	2	0	0	1
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	2	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	10	0	0	0
Subtotal	0	7	12	0	0	1

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Junho de 2025

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	0	0	3	0	0	0	3	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	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	4	0	4	0
Subtotal	0	0	10	0	4	0	14	0
TOTAL	0		10		4		14	

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	3	0	3
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	2	4
Subtotal	0	0	12	2	14

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	4	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	2	0	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	1	1	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	1	6	5	1	0	1

身份證明局
《建議、投訴及異議個案處理統計總表》
2025年7月

性質	建議		投訴		異議		小計	
類別	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名	具名	匿名
人員服務	0	0	2	2	0	0	2	2
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0
程序手續	0	2	7	0	0	0	7	2
服務資訊	0	0	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	1	0	0	0	1
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	4	0	4	0
小計	0	2	9	3	4	0	13	5
合計	2		12		4		18	

《處理進度統計表》

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中	完成歸檔	小計
人員服務	0	0	3	1	4
環境及配套設施	0	0	0	0	0
程序手續	0	0	5	4	9
服務資訊	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	1
績效信息	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0
其他	0	0	2	2	4
合計	0	0	11	7	18

《接收方式統計表》

類別	親臨	電話	信件	意見箱	傳真	電郵
人員服務	0	1	2	0	0	1
環境及配套設施	0	0	0	0	0	0
程序手續	1	4	2	1	0	1
服務資訊	0	0	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	1	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	4	0	0	0
合計	1	5	9	1	0	2

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Agosto de 2025

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	1	5	0	0	0	5	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	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	1	6	0	3	0	9	1
TOTAL	1		6		3		10	

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	6	0	6
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	2	1	3
Subtotal	0	0	9	1	10

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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	3	2	0	0	1
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	0	4	5	0	0	1

Direcção dos Serviços de Identificação
Estatística sobre sugestões, queixas e reclamações
Setembro de 2025

Natureza	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
Tipo	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	1	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	2	0	2	0
Subtotal	0	0	3	0	2	0	5	0
TOTAL	0		3		2		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	0	0	0
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	1	0	1
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	1	1	2
Subtotal	0	0	4	1	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	0	0	0	0
Ambiente e Instalações	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	2	0	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	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	2	0	0	0
Subtotal	0	2	3	0	0	0