



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 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	1	0	1	0	0	0	2	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	5	1	4	0	0	0	9	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	6	1	5	0	0	0	0	12
TOTAL	7		5		0		12	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	1	0	1	2
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	10	10
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	11	12

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	1	0	0	0	0	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	2	5	2	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	5	2	0	0	2



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 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	0	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	1	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	2	0	1	0	0	0	3	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	2	0	2	0	0	0	4	0
TOTAL	2		2		0		4	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	1	1
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	3	3
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	4	4

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	1	2	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	3	0	0	0



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 Março de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	1	0	2	0	0	0	3	0
Equipamentos e instalações	1	0	0	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	1	0	1	0	0	0	2	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	3	0	3	0	0	0	6	0
TOTAL	3		3		0		6	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	3	3
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	1	1
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	4	4

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	1	2	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	2	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	4	1	0	0	0



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 Abril de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	0	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	2	0	0	0	2	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	2	0	0	0	2	0
TOTAL	0		2		0		2	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	2	2
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	2	2

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	0	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	2	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	0	0	0	0



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 Maio de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	4	0	0	0	4	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	1	0	0	0	1	0
Processos de formalidades	2	1	1	0	0	0	3	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	2	1	6	0	0	0	8	1
TOTAL	3		6		0		9	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	4	4
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	1	1
Processos de formalidades	0	0	0	4	4
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	9	9

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	2	1	0	0	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	1	0	0	0

Processos de formalidades	0	0	0	2	0	2
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	2	2	0	3



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 Junho de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	3	0	0	0	0	0	3	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	1	1	1	0	0	0	2	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	4	1	1	0	0	0	5	1
TOTAL	5		1		0		6	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	3	3
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	3	0	0	3
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	3	0	3	6

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	3	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	1	1	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	4	1	0	0	0



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 Julho de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	1	1	0	0	0	1	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	1	0	0	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	3	1	1	0	0	0	4	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	3	2	2	1	0	0	5	3
TOTAL	5		3		0		8	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	2	2
Equipamentos e instalações	0	0	0	1	1
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	5	5
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	7	7

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	1	1	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	2	1	1	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	3	3	1	0	0



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 Agosto de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	1	0	2	1	0	0	3	1
Equipamentos e instalações	1	0	0	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	3	1	3	0	1	0	7	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	5	1	5	1	1	0	11	2
TOTAL	6		6		1		13	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	3	0	1	4
Equipamentos e instalações	0	1	0	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	8	0	0	8
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	12	0	1	13

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	1	1	1	0	0	1
Equipamentos e instalações	0	1	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	2	5	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	7	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 Setembro de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	2	0	0	0	0	0	2	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	2	0	1	0	0	0	3	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	4	0	1	0	0	0	5	0
TOTAL	4		1		0		5	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	1	0	1	2
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	3	3
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	4	5

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	1	1	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	1	2	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	3	0	0	0



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 Outubro de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	1	0	2	0	0	0	3	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	3	0	0	0	3	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	1	0	5	0	0	0	6	0
TOTAL	1		5		0		6	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Consluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	3	3
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	3	3
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	6	6

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	2	0	1	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	1	2	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	1	3	0	0	0



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 Novembro de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	1	0	0	0	1	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	1	1	1	0	0	0	2	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	1	1	2	0	0	0	3	1
TOTAL	2		2		0		4	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	1	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	3	3
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	4	4

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	1	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	1	2	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	3	0	0	0	0



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 Dezembro de 2019

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	1	0	0	0	0	0	1	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	2	1	1	0	0	0	3	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	3	1	1	0	0	0	4	1
TOTAL	4		1		0		5	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	1	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	1	0	3	4
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	4	5

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	1	0	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	1	2	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	2	0	0	1