



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 2020

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	1	0	2	0	0	0	3
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	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	1	0	1	0
Subtotal	1	1	3	2	1	0	5	3
TOTAL	2		5		1		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	1	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	2	1	3
Procedimentos e formalidades	0	0	1	2	3
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	1	0	1
TOTAL	0	0	5	3	8

**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	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	3	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	1	2	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	1	0	0	0
TOTAL	0	1	5	2	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 Fevereiro de 2020

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	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	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	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	Tratamento impossível	Em tratamento	Concluídos e arquivados	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	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	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	2	0	2

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

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	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	0	0	0	0
TOTAL	0	0	2	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 2020

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	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	2	0	2	0
Subtotal	0	0	0	0	2	0	2	0
TOTAL	0		0		2		2	

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	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	0	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	0	2
TOTAL	0	0	2	0	2

**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	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	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	2	0	0	0
TOTAL	0	0	2	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 2020

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	2	1	0	0	2	1
Procedimentos e formalidades	0	0	2	0	0	0	2	0
Informações dos serviços	1	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0
Subtotal	1	0	5	1	0	0	6	1
TOTAL	1		6		0		7	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Tratamento impossível	Em tratamento	Concluídos e arquivados	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	3	0	3
Procedimentos e formalidades	0	0	2	0	2
Informações dos serviços	0	0	1	0	1
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	0	0	0
TOTAL	0	0	7	0	7

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

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	0	0	0	1
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	3	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	1	0	1	0	0
Informações dos serviços	0	1	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	0	0	0	0
TOTAL	0	2	3	1	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 Maio de 2020

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

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Tratamento impossível	Em tratamento	Concluídos e arquivados	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	2	0	2
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	1	0	1
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	0	0	0
TOTAL	0	0	5	0	5

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

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	1	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	1	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	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	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	0	0	0	0
TOTAL	0	1	4	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 Junho de 2020

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

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	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	1	0	1
Informações dos serviços	0	0	1	0	1
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	0	1	1
TOTAL	0	0	3	1	4

**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	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	1	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	1	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	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	1	0	0	0
TOTAL	0	1	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 Julho de 2020

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

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	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	2	0	2
Procedimentos e formalidades	0	0	1	1	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	0	1	1
TOTAL	0	0	4	2	6

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

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	1	1	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	1	0	0	0
TOTAL	0	2	4	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 Agosto de 2020

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	1	1	0	0	1	1
Procedimentos e formalidades	2	0	1	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	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	0	0	0	0
Subtotal	2	0	3	1	0	0	5	1
TOTAL	2		4		0		6	

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	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	2	2
Procedimentos e formalidades	0	0	1	2	3
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	0	0	0
TOTAL	0	0	1	5	6

**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	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	2	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	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	0	0	0	0
TOTAL	0	1	4	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 2020

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	1	0	1	0	0	0	2	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	1	0	0	0	1	0
Procedimentos e formalidades	0	1	1	0	0	0	1	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	2	0	2	0
Subtotal	1	1	3	0	2	0	6	1
TOTAL	2		3		2		7	

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Tratamento impossível	Em tratamento	Concluídos e arquivados	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	2	0	2
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	1	1
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	0	2	2
TOTAL	0	0	4	3	7

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

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	2	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	1
Procedimentos e formalidades	1	0	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	2	0	0	0
TOTAL	1	2	3	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 Outubro de 2020

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

Estatística sobre andamento do tratamento de casos

Tipo	Extinto por ser anónimas	Tratamento impossível	Em tratamento	Concluídos e arquivados	Subtotal
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	2	0	2
Ambiente	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	1	0	1
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	0	0	0
TOTAL	0	0	5	0	5

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

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	1	0	1	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	1	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	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	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	0	0	0	0
TOTAL	0	1	1	2	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 Novembro de 2020

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Serviço prestado pelos trabalhadores	0	0	1	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	1	0	0	0	1	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	0	1	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0
Subtotal	0	1	3	0	0	0	3	1
TOTAL	1		3		0		4	

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	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	1	0	1
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	1	0	1
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	4	0	4

**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	1	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	1
Procedimentos e formalidades	0	0	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	0	0	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	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	1	0	3