



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 2018

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	3	2	0	0	3	2
Equipamentos e instalações	2	1	0	1	0	0	2	2
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	2	0	3	0	0	0	5	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	4	1	6	3	0	0	10	4
TOTAL	5		9		0		14	

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	5	5
Equipamentos e instalações	0	0	0	4	4
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	0	0	5	5
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	14	14

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

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

Processos de formalidades	0	4	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	6	2	4	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 2018

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	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0		0		0		0	

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	0	0
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	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 Março de 2018

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	2	1	0	0	2	1
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	1	0	0	0	0	0	1
Processos de formalidades	0	0	4	1	0	0	4	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	1	6	2	0	0	6	3
TOTAL	1		8		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	3	3
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	1	1
Processos de formalidades	0	0	0	5	5
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	0	1	0	0
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0	0
Ambiente	1	0	0	0	0	0

Processos de formalidades	0	3	0	1	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	5	0	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 Abril de 2018

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	1	0	1	0	0	0	2	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	2	0	1	0	0	0	3	0
TOTAL	2		1		0		3	

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	2	2
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	3	3

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	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	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	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 Maio de 2018

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	1	1	0	0	1	1
Equipamentos e instalações	0	0	1	0	0	0	1	0
Ambiente	0	0	1	0	0	0	1	0
Processos de formalidades	0	0	6	0	0	0	6	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	0	0	9	1	0	0	9	1
TOTAL	0		10		0		10	

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	1	1
Processos de formalidades	0	0	0	6	6
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	10	10

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

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

Processos de formalidades	2	2	1	1	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	2	3	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 Junho de 2018

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

Processos de formalidades	1	0	2	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	0	2	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 Julho de 2018

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	1	0	2	0	0	0	3	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	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	2	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	0	0	5	5

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

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

Processos de formalidades	0	3	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	3	0	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 Agosto de 2018

Natureza Tipo	Sugestões		Queixas		Reclamações		Subtotal	
	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas	Identificadas	Anónimas
Pessoal	0	0	2	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	0	1	1	0	0	0	1	1
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	Concluídos e arquivados	Processos re-abertos	Em tratamento	Subtotal
Pessoal	0	0	0	2	2
Equipamentos e instalações	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0
Processos de formalidades	0	1	0	1	2
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	3	4

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões,

queixas e reclamações

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

Processos de formalidades	0	0	1	1	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	1	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 Setembro de 2018

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

Processos de formalidades	0	0	1	0	0	0
Outros	1	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	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 Outubro de 2018

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

Processos de formalidades	0	0	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	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 Novembro de 2018

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	3	0	1	0	0	0	4	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	3	0	2	0	0	0	5	0
TOTAL	3		2		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	0	0	4	4
Outros	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	5	5

Estatística sobre forma de apresentação de sugestões, queixas e reclamações

Tipo	Pessoalmente	Telefone	Carta	Caixa para sugestões	fax	email
Pessoal	0	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	3	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	3	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 Dezembro de 2018

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	1	0	1	0	0	0	2	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0
Subtotal	1	0	1	0	0	0	2	0
TOTAL	1		1		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	1	1	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	1	0	0	0