



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

Elogios recebidos 2017-2019

Ano Tipo	2017	2018	2019
Serviço prestado pelos trabalhadores	23	17	18
Ambiente	0	0	0
Instalações complementares	0	1	0
Procedimentos e formalidades	4	1	2
Informações dos serviços	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0
Serviços electrónicos	1	0	5
Informações sobre o desempenho	0	0	0
Integração de serviços	0	1	0
Serviço em geral	1	0	7
Total	29	20	32



Distribuição por formas de atendimento

Tipo	Formulário de sugestões			E-mail			Telefone		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Serviço prestado pelos trabalhadores	9	11	7	7	3	5	1	1	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Procedimentos e formalidades	1	0	0	1	1	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Serviço em geral	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Total	10	11	9	8	5	5	1	2	0

Tipo	Carta			Outros		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Serviço prestado pelos trabalhadores	5	2	4	1	0	2
Ambiente	0	0	0	0	0	0
Instalações complementares	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	2	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	1	0	0	0	0	4
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0
Serviço em geral	1	0	2	0	0	4
Total	9	2	7	1	0	11

Outros : nomeadamente, redes sociais, rádio e encaminhamento de outros serviços.