



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
<b>Subtotal</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>5</b>		<b>1</b>		<b>8</b>	

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>2</b>		<b>0</b>		<b>2</b>	

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2</b>		<b>2</b>	

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>





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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>5</b>		<b>0</b>		<b>5</b>	

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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
<b>Subtotal</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>1</b>		<b>1</b>		<b>4</b>	

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>



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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

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

<b>Tipo</b>	<b>Pessoalmente</b>	<b>Telefone</b>	<b>Carta</b>	<b>Caixa para sugestões</b>	<b>fax</b>	<b>email</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>