

Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça

Situação geral de recolha de sugestões, queixas e reclamações

Ano 2020

Em 2020, foram recolhidas 55 sugestões por esta Direcção de Serviços, das quais 26 são do tipo fluxo de serviços e 29 do tipo funções de fiscalização; as 118 queixas recebidas são todas do tipo fluxo de serviços, não tendo sido registado nenhum caso de reclamação.

Apresenta-se de seguida o quadro estatístico sobre a situação geral de recolha de sugestões, queixas e reclamações pela Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça entre 2018 e 2020:

Situação geral de recolha de sugestões, queixas e reclamações pela Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça entre 2018 e 2020 (tipo fluxo de serviços)									
Tipo: Fluxo de serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Prestação de serviço pelo pessoal	1	0	0	39	36	34	0	0	0
Ambiente	11	10	4	7	23	19	0	0	0
Instalações complementares	4	7	4	3	9	11	0	0	0
Formalidades	19	20	12	20	24	46	0	0	0
Informações sobre serviços	0	0	3	0	0	3	0	0	0
Garantia de serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	2	0	0	2	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consolidação dos serviços	0	0	1	0	0	3	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	35	37	26	69	92	118	0	0	0

Situação geral de recolha de sugestões, queixas e reclamações pela Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça entre 2018 e 2020 (tipo funções de fiscalização)									
Tipo: Fluxo de serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Saúde pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente e meteorologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finanças públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Actividade industrial e comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Política cambial e monetária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assuntos jurídicos e do notariado	15	20	29	0	0	0	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação e formação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Artes culturais e turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recreação e desporto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito e transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunicações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infra-estruturas urbanas	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Habitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	15	20	29	0	0	0	0	0	0

As principais queixas e respectivas medidas de aperfeiçoamento são:

Em 2020, foram recebidas 46 queixas por esta Direcção de Serviços, as quais envolvem principalmente o âmbito das “Formalidades”, tendo a mesma adoptado as seguintes principais medidas de aperfeiçoamento:

1. Quanto às opiniões dos cidadãos sobre a falta de medidas de prevenção epidémica e da sua consciencialização, esta Direcção de Serviços já reforçou as medidas de prevenção epidémica e os procedimentos de limpeza e desinfeção como, por exemplo, foram destacados mais dois trabalhadores de limpeza para os serviços dos registos e do notariado com vista a proceder à limpeza, desinfeção, entre outros.
2. Quanto à insuficiência do número de senhas de marcação prévia distribuídas para os serviços dos registos e do notariado durante o período de epidemia, esta Direcção de Serviços triplicou, entre Abril e Junho, o número dessas senhas, a fim de facilitar a vida dos cidadãos na marcação dos respectivos serviços.
3. Quanto à inconveniência causada aos cidadãos no procedimento de obtenção de senha de marcação prévia dos serviços dos registos e do notariado durante o período de epidemia, esta Direcção de Serviços retomou, no dia 3 de Junho, o procedimento normal de obtenção de senha.
4. Quanto à queixa apresentada por um cidadão relativamente à falta de profissionalismo dos funcionários no cálculo do imposto de selo sobre o subarrendamento e a transmissão da posição contratual, o cartório notarial elaborou instruções de trabalho relativas ao imposto de selo sobre o subarrendamento e a transmissão da posição contratual.

Eficácia das medidas concluídas:

Após a execução das referidas medidas, tornou-se possível evitar, basicamente, a ocorrência de incidentes deste tipo, esta Direcção de Serviços irá continuar a fiscalizar o funcionamento das respectivas medidas, a proceder à sua revisão em tempo oportuno e a otimizar os respectivos procedimentos de trabalho, a fim de prestar aos cidadãos serviços mais rápidos e de qualidade.

Outras queixas e respectivas medidas de aperfeiçoamento:

Para além disso, de entre as queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, os três principais tipos “Formalidades”, “Informações sobre serviços” e “Serviços electrónicos” envolvem um total de 12 modalidades de serviços principais e modalidades de outros serviços. Para mais detalhes, veja o seguinte quadro estatístico:

Quadro estatístico relativo às modalidades de serviços do tipo «Formalidades», «Informações sobre serviços» e «Serviços electrónicos»				
Modalidades de serviço	Formalidades	Informações sobre serviços	Serviços electrónicos	Subtotal
Reconhecimento notarial (reconhecimento de assinatura)	6	0	0	6
Escrituras públicas	5	0	0	5
Registo comercial	4	0	0	4
Emissão de certidão e de informação escrita de registo predial	4	0	0	4
Emissão de certidão e de informação escrita de registo comercial	4	0	0	4
Registo de casamento	3	0	0	3
Registo de automóveis	2	0	0	2
Registo predial	2	0	0	2
Documento Autenticado (termo de autenticação)	2	0	0	2
Legalização de documentos para uso internacional	1	0	0	1
Emissão de certidão de nascimento	1	0	0	1
Divulgação jurídica	0	1	0	1
Outros	12	1	2	15
Total	46	2	2	50

Tendo em conta as respectivas situações, esta Direcção de Serviços adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

1. Introdução da informação relacionada na página electrónica da Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça: o requerente deve pedir primeiro a transcrição de casamento, se o seu casamento não estiver registado na Conservatória do Registo Civil.
2. Introdução do conteúdo da carta de qualidade sobre a consulta jurídica por via telefónica na página electrónica da Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça.
3. Reforço da formação dos trabalhadores sobre a comunicação com o público e da qualidade dos serviços ao público.
4. Introdução de dados de endereço na mensagem de confirmação da marcação prévia dos serviços dos registos e notariado.
5. Reconfiguração do sistema de transferência de linhas telefónicas do 1.º Cartório Notarial.

Conclusão:

As 118 queixas recebidas em 2020 são todas do âmbito das funções desta Direcção de Serviços, pelo que cabe à mesma o respectivo acompanhamento e tratamento, sendo que, numa das queixas, o respectivo queixoso revelou que quando se cancela a marcação prévia *online*, a expressão utilizada é “número de senha eliminado”, o que torna difícil de entender que se trata de cancelamento de uma marcação prévia, pelo que sugeriu a sua substituição pela expressão “marcação prévia cancelada”, no entanto, como a respectiva plataforma *online* é disponibilizada pela Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, a referida opinião foi transmitida à mesma Direcção de Serviços e ao explorador do sítio electrónico para conhecimento e acompanhamento.

Além disso, esta Direcção de Serviços procedeu também ao acompanhamento e tratamento de 55 sugestões, tendo sido adoptadas medidas de aperfeiçoamento correspondentes às sugestões que contribuem para o melhoramento eficaz dos serviços desta Direcção de Serviços, como por exemplo, foi actualizada a página de apresentação do pedido de busca predial *online*, de modo a que os computadores de versão inglesa possam mostrar o texto das mensagens, prestando assim serviços de melhor qualidade aos cidadãos.

Para além das sugestões e queixas recebidas, esta Direcção de Serviços recebeu, entre Janeiro e Dezembro de 2020, quatro casos de elogio, todos relacionados com a prestação de serviços pelos trabalhadores.

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2020

No âmbito do tempo de tratamento das queixas e reclamações, esta Direcção de Serviços elaborou o seguinte quadro estatístico relativo a 118 queixas recebidas em 2020 (todas do tipo fluxo de serviços, sem casos de reclamação):

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2020 (fluxo de serviços)				
Tipo: Fluxo de serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluído no prazo de 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído no prazo de 45 dias	Mais de 45 dias
Prestação de serviço pelo pessoal	33	1	0	0
Ambiente	19	0	0	0
Instalações complementares	11	0	0	0
Formalidades	46	0	0	0
Informações sobre serviços	3	0	0	0
Garantia de serviço	0	0	0	0

Serviços electrónicos	2	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Consolidação dos serviços	3	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	117	1	0	0

Tratamento de casos e resposta:

Das 118 queixas recebidas em 2020, 117 foram tratadas e arquivadas no prazo previsto de 45 dias, verificando-se apenas um caso que não foi concluído dentro desse período. Tal foi motivado pela necessidade de adequação aos trabalhos de prevenção epidémica contra a “pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus” promovidos pelo Governo da Região Administrativa Especial de Macau, o que levou a que os serviços públicos tivessem de suspender temporariamente o seu funcionamento, afectando deste modo o andamento do processo de análise do mesmo. No entanto, após a retoma do funcionamento dos serviços, o caso foi tratado rapidamente e o queixoso mostrou-se satisfeito com a respectiva resposta.