

Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça

Situação geral de recolha de sugestões, queixas e reclamações

Ano 2021

Em 2021, foram recolhidas 54 sugestões por esta Direcção de Serviços, das quais 22 são do tipo fluxo de serviços e 32 são do tipo funções de fiscalização; foram recebidas 126 queixas, das quais 121 são do tipo fluxo de serviços e 5 são do tipo funções de fiscalização.

Apresenta-se de seguida o quadro estatístico sobre a situação de recolha de sugestões, queixas e reclamações entre 2019 e 2021:

Situação de recolha de sugestões, queixas e reclamações entre 2019 e 2021 (tipo fluxo de serviços)									
Tipo: Fluxo de serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Prestação de serviço pelo pessoal	0	0	1	36	34	42	0	0	0
Ambiente	10	4	2	23	19	17	0	0	0
Instalações complementares	7	4	3	9	11	18	0	0	0
Formalidades	20	12	3	24	46	33	0	0	0
Informações sobre serviços	0	3	5	0	3	4	0	0	0
Garantia de serviço	0	0	1	0	0	4	0	0	0
Serviços electrónicos	0	2	6	0	2	3	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consolidação dos serviços	0	1	1	0	3	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	37	26	22	92	118	121	0	0	0

Situação de recolha de sugestões, queixas e reclamações entre 2019 e 2021 (tipo funções de fiscalização)									
Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
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 financeira e monetária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança do público	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	20	29	32	0	0	5	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
Infraestruturas urbanas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Habituação	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	20	29	32	0	0	5	0	0	0

As principais queixas e respectivas medidas de aperfeiçoamento são:

Em 2021, a maior parte das queixas recebidas por esta Direcção de Serviços está relacionada com a área «prestação de serviço pelo pessoal», com um total de 42, tendo a mesma adoptado as respectivas medidas de aperfeiçoamento, nomeadamente:

1. O reforço contínuo da formação profissional dos trabalhadores, com vista a elevar a qualidade de serviços.
2. A mobilização de pessoal para fornecer apoio aos serviços dos registos com recursos humanos relativamente escassos.
3. Adição de vários serviços electrónicos dos registos e do notariado.

Eficácia das medidas concluídas:

Após a execução das medidas supramencionadas, verificou-se uma melhoria na prestação de serviço pelo pessoal desta Direcção de Serviços. Esta Direcção de Serviços irá continuar a fiscalizar o funcionamento das respectivas medidas, a proceder à sua revisão em tempo oportuno e a optimizar os respectivos procedimentos de trabalho, a fim de prestar aos cidadãos serviços mais rápidos e de qualidade.

Outras queixas e respectivas medidas de aperfeiçoamento:

Além disso, de entre as queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, os quatro principais tipos «Formalidades», «Informações sobre serviços», «Garantia de serviço» 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», «Garantia de serviço» e «Serviços electrónicos»					
Modalidades de serviço	Formalidades	Informações sobre serviços	Garantia de serviço	Serviços electrónicos	Total
Registo comercial	5	0	2	0	7
Registo de casamento	3	2	0	0	5
Emissão de certidão de registo de nascimento	3	0	0	0	3
Celebração de escrituras públicas	3	0	0	0	3
Registo predial	2	0	0	1	3
Registo de automóveis	2	0	0	0	2
Emissão de certidão de registo de casamento	2	0	0	0	2

Emissão de certidão e de informação escrita de registo predial	1	1	0	1	3
Emissão de certidão e de informação escrita de registo comercial	1	0	1	1	3
Reconhecimento notarial (reconhecimento de assinatura)	1	0	0	0	1
Procuração	1	0	0	0	1
Emissão de certidão e de informação escrita de registo de automóveis	1	0	0	0	1
Outros	8	1	1	0	10
Total	33	4	4	3	44

Tendo em conta as situações das queixas, esta Direcção de Serviços adoptou as respectivas medidas de aperfeiçoamento, nomeadamente:

1. Relativamente à obrigatoriedade de entrega do cartão de identificação dos trabalhadores de serviços públicos ao pedir a certidão de registo de casamento para efeitos do pedido de subsídio de família, foi dispensada a exigência de mostrar o original do cartão de identificação dos trabalhadores de serviços públicos por todos os requerentes desta situação, após a revisão das respectivas formalidades.
2. Relativamente ao relato apresentado pelos cidadãos sobre os motoristas que esperam em parque de estacionamento fechado com carros ligados, esta Direcção de Serviços estabeleceu instruções de trabalho que prevêm a obrigatoriedade de desligar o motor do carro para os motoristas em espera.
3. Relativamente às queixas apresentadas por cidadãos, de que os funcionários lhes pedem para levantar senhas e fazer fila outra vez após o preenchimento do formulário do pedido, ao tratar da transmissão da propriedade de automóveis, esta Direcção de Serviços já exigiu à Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis (CRCBM) a afixação do aviso de preencher primeiro o formulário do pedido; caso os cidadãos não preencham o formulário, os funcionários assinalam as suas senhas com averbamentos e devolvem-lhas. Após o preenchimento do formulário, os cidadãos mostram as senhas assinaladas e recebem serviços.

4. Relativamente à queixa de rejeição de prestação de serviços pelos funcionários dos cartórios notariais devido à exposição do circuito integrado do bilhete de identidade dos cidadãos, esta Direcção de Serviços emitiu aos três cartórios notariais instruções de que não devem aceitar os bilhetes de identidade de residente de Macau do tipo «cartão inteligente» cujo circuito integrado não pode ser lido para efeitos de efectuar actos notariais, salvo aqueles cuja identidade tenha sido verificada pela Direcção dos Serviços de Identificação ou que possuam recibo de renovação válido emitido pela mesma.
5. Relativamente ao relato de haver cidadãos que levantam várias senhas na CRCBM e passam-nas aos seus amigos, esta Direcção de Serviços já exigiu à CRCBM a afixação de anúncios nas máquinas emissoras de senhas, prevendo que cada cidadão só pode levantar uma senha de cada vez para cada tipo de serviço.
6. Relativamente à queixa de que a CRCBM telefona para os cidadãos usando telefones com função de restrição de identificação do número chamador, esta Direcção de Serviços acrescentou funções de identificação do número chamador aos telefones dos serviços dos registos e do notariado destinados a ligar para os cidadãos.
7. Relativamente à queixa de que as chamadas de consulta não foram atendidas na Conservatória do Registo Civil, esta Direcção de Serviços já melhorou o sistema de consulta por telefonemas.

Conclusão:

Das 121 queixas recebidas em 2021, 120 são do âmbito das funções desta Direcção de Serviços, pelo que cabe à mesma o respectivo acompanhamento e tratamento. Uma restante trata-se de queixa de cálculo de custas de procuradoria do Tribunal Judicial de Base e como esta queixa não se refere às acções dos registos, do notariado e de apoio judiciário, etc., que se encontram no âmbito das funções desta Direcção de Serviços, nesse sentido, sugere-se que os serviços que reencaminharam essa queixa a envie para o Gabinete do Presidente do Tribunal de Última Instância, para efeitos do seu acompanhamento.

Ademais, esta Direcção de Serviços procedeu também ao acompanhamento e tratamento de 54 sugestões, tendo adoptado medidas de aperfeiçoamento correspondentes às sugestões que possam contribuir para o melhoramento eficaz dos serviços desta Direcção de Serviços.

Para além das sugestões e queixas recebidas, esta Direcção de Serviços recebeu, entre Janeiro e Dezembro de 2021, nove casos de elogio, todos relacionados com a prestação de serviços pelo pessoal.

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2021

No âmbito do tempo de tratamento das queixas e reclamações, apresenta-se de seguida o quadro estatístico relativo à situação de tratamento das 126 queixas recebidas em 2021 por esta Direcção de Serviços, das quais 121 são do tipo fluxo de serviços e 5 são do tipo funções de fiscalização (não há reclamações):

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2021 (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	42	0	0	0
Formalidades	33	0	0	0
Instalações complementares	18	0	0	0
Ambiente	17	0	0	0
Garantia de serviço	4	0	0	0
Informações sobre serviços	4	0	0	0
Serviços electrónicos	3	0	0	0
Consolidação dos serviços	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	121	0	0	0

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2021 (funções de fiscalização)				
Tipo: Funções de fiscalização	Queixas		Reclamações	
	Concluído no prazo de 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído no prazo de 45 dias	Mais de 45 dias
Saúde pública	0	0	0	0

Ambiente e meteorologia	0	0	0	0
Finanças públicas	0	0	0	0
Actividade industrial e comercial	0	0	0	0
Política financeira e monetária	0	0	0	0
Segurança	0	0	0	0
Segurança do público	0	0	0	0
Administração pública	0	0	0	0
Assuntos jurídicos e do notariado	5	0	0	0
Segurança social, serviços e benefícios	0	0	0	0
Educação e formação	0	0	0	0
Saúde	0	0	0	0
Artes culturais e turismo	0	0	0	0
Recreação e desporto	0	0	0	0
Trânsito e transporte	0	0	0	0
Comunicações	0	0	0	0
Infraestruturas urbanas	0	0	0	0
Habitação	0	0	0	0
Obras	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	5	0	0	0

Tratamento de casos e resposta:

As 126 queixas recebidas por esta Direcção de Serviços em 2021 foram todas tratadas e arquivadas no prazo previsto de 45 dias.