

Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça

Situação geral de recolha de sugestões, queixas e reclamações

Ano 2022

Em 2022, foram recolhidas 55 sugestões por esta Direcção de Serviços, das quais 35 são do tipo fluxo de serviços e 20 são do tipo funções de fiscalização; foram recebidas 131 queixas, das quais 130 são do tipo fluxo de serviços e 1 é do tipo funções de fiscalização.

Apresenta-se de seguida o quadro estatístico sobre a situação de recolha de sugestões, queixas e reclamações entre 2020 e 2022:

Situação de recolha de sugestões, queixas e reclamações entre 2020 e 2022 (tipo fluxo de serviços)									
Tipo: Fluxo de serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Prestação de serviço pelo pessoal	0	1	3	34	42	41	0	0	0
Ambiente	4	2	0	19	17	4	0	0	0
Instalações complementares	4	3	4	11	18	6	0	0	0
Formalidades	12	3	9	46	33	45	0	0	0
Informações sobre serviços	3	5	3	3	4	7	0	0	0
Garantia de serviço	0	1	1	0	4	2	0	0	0
Serviços electrónicos	2	6	15	2	3	25	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consolidação dos serviços	1	1	0	3	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	26	22	35	118	121	130	0	0	0

Situação de recolha de sugestões, queixas e reclamações entre 2020 e 2022 (tipo funções de fiscalização)									
Tipo: Funções de fiscalização	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
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	29	32	20	0	5	1	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
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	29	32	20	0	5	1	0	0	0

As principais queixas e respectivas medidas de aperfeiçoamento são:

Em 2022, a maior parte das queixas recebidas por esta Direcção de Serviços está relacionada com o tipo «Formalidades», com um total de 45, tendo a mesma adoptado as respectivas medidas de aperfeiçoamento, nomeadamente:

1. Relativamente à queixa contra o 1.º Cartório Notarial de que o reconhecimento de assinatura do pedido de mudança de proprietário do veículo tinha sido rejeitado devido a que o queixoso não conseguiu preencher o número de matrícula do seu veículo pelo facto de se encontrar em fase de aquisição de matrícula por transferência, os cartórios notariais ajustaram as “Instruções para o pedido de registo da transmissão da propriedade do automóvel”, com vista à concretização do reconhecimento notarial do pedido de registo do comprador e da declaração do vendedor, e caso se encontre em fase de aquisição de matrícula por transferência, a par do número de matrícula do veículo, os restantes espaços no pedido e na declaração em causa devem ser preenchidos.
2. Relativamente à queixa sobre a impossibilidade de obtenção da certidão de registo comercial por parte dos titulares do “*blue card*”, esta Direcção de Serviços já ajustou novas medidas, podendo também os titulares do Título de Identificação de Trabalhador Não Residente (“*blue card*”) requerer a certidão de registo comercial.
3. Relativamente à queixa sobre a falta de pessoal nos balcões de atendimento do Cartório Notarial das Ilhas, o que causou o longo tempo de espera dos cidadãos, este Cartório irá mobilizar, em tempo oportuno, os recursos humanos de acordo com a situação do fluxo de pessoas, destacando os trabalhadores internos para atenderem os cidadãos nos balcões de atendimento nas horas de ponta, a fim de reduzir, com maior possível, o tempo de espera dos cidadãos.

4. Relativamente ao caso de que o 1.º Cartório Notarial se recusou a proceder ao reconhecimento por semelhança M1 dos 80 documentos, enquanto o 2.º Cartório Notarial pode tratá-los. Os cartórios notariais emitem instruções para chamar atenção aos requerentes que possam apresentar directamente os documentos junto dos serviços receptores, sempre que os pedidos dos cidadãos não impliquem a necessidade do reconhecimento por semelhança a efectuar pelos cartórios notariais nos termos da lei, com vista a poupar dinheiro e tempo. Se porventura o requerente insistir em seguir esta formalidade, os cartórios notariais devem proceder ao tratamento.

Eficácia das medidas concluídas:

Após a execução das medidas supramencionadas, verificou-se uma melhoria nas respectivas formalidades 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 otimizar os respectivos procedimentos de trabalho, a fim de prestar aos cidadãos serviços mais conveniente e de qualidade.

Outras queixas e respectivas medidas de aperfeiçoamento:

Além disso, de entre as queixas recebidas por esta Direcção de Serviços, a par das «Formalidades», destacam-se ainda «Serviços electrónicos», «Informações sobre serviços» e «Garantia de serviço», estes quatro principais tipos envolvem um total de 16 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», «Serviços electrónicos», «Informações sobre serviços» e «Garantia de serviço»					
Modalidades de serviço	Formalidades	Serviços electrónicos	Informações sobre serviços	Garantia de serviço	Total
Emissão de certidão e de informação escrita de registo predial	0	14	0	0	14
Reconhecimento notarial (reconhecimento de assinatura)	7	1	0	3	11
Registo comercial	8	0	1	0	9
Emissão de certidão e de informação escrita de registo comercial	2	1	1	2	6
Registo de automóveis	3	0	1	0	4
Emissão de certidão de registo de casamento	1	2	1	0	4
Divulgação jurídica	0	2	2	0	4
Registo de casamento	2	1	0	0	3
Documento Autenticado (termo de autenticação)	2	0	1	0	3
Celebração de escrituras públicas	1	2	0	0	3
Registo predial	1	0	1	0	2
Emissão de certidão de registo de nascimento	1	1	0	0	2
Emissão de certificados (notariado)	1	0	0	0	1
Públicas-formas (autenticação de cópias)	1	0	0	0	1
Emissão de certidão de registo de divórcio	0	1	0	0	1
Emissão de certidão e de informação escrita de registo de automóveis	0	0	1	0	1
Outros	2	2	0	0	4
Total	32	27	9	5	73

Tendo em conta as situações das queixas, esta Direcção de Serviços adoptou as respectivas medidas de aperfeiçoamento. Para além do âmbito de «Formalidades», as medidas de aperfeiçoamento para o âmbito de «Serviços electrónicos», «Informações sobre serviços» e «Garantia de serviço», incluem:

1. Relativamente ao caso de que o nome do prédio indicado na busca (informação escrita de registo predial) não corresponde à verdade, a Conservatória do Registo Predial, após ter efectuado a verificação sobre o “sistema de busca”, comprovou que houve um lapso no nome do prédio em

causa e procedeu imediatamente à rectificação.

2. Relativamente à queixa sobre a falta de recibo depois de ter requerido a busca na Conta Única de Macau, esta Direcção de Serviços já fez um ajustamento sobre a página “Meus assuntos” da Conta Única de Macau, sendo acrescentada na lista de assuntos a informação relativa ao valor total de cada requerimento e ao número total de requerimento, entre outros.
3. Relativamente à mensagem de notificação para o levantamento da certidão de registo comercial, onde não foi indicada a necessidade da exibição do original do bilhete de identidade, queixou-se que, apesar de ter exibido a cópia do bilhete de identidade e entre outras informações, o funcionário ainda não lhe deixou levantar o documento. A Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis estabeleceu novas medidas, se porventura o requerente não conseguir exibir o original do documento de identificação quando ir pessoalmente levantar a certidão de registo comercial em suporte de papel, o mesmo pode também exibir a cópia do documento de identificação ou a sua imagem no telemóvel para efeitos de levantamento.
4. Relativamente ao caso de que a certidão de registo comercial requerida por via online não foi emitida no mesmo dia previsto na carta de qualidade, esta Direcção de Serviços já estabeleceu novas medidas para garantir que todas as notificações de levantamento de certidão possam ser emitidas no mesmo dia da emissão.
5. Relativamente ao caso de que há lapso no teor da mensagem sobre o resultado do serviço emitida pela Conservatória do Registo Civil, já foi aperfeiçoado o conteúdo da mensagem, alertando aos cidadãos poderem consultar o resultado do serviço através do acesso aos “Meus assuntos” ou “Andamento” da Conta Única de Macau.
6. Relativamente à situação de impossibilidade de saber a situação de espera através da leitura do Código de QR constante da senha levantada nos cartórios notariais e das conservatórias, já tinha sido emendado o Código

QR com ligação à página “Situação actual de atendimento para os serviços de registo e notariado”.

7. Relativamente à queixa de que é necessário 1 a 2 dias úteis para requerimento da certidão electrónica de registo de casamento, e não estando disponível qualquer declaração ou função de reembolso, já foi criada uma janela *pop-up* no sistema de Conta Única de Macau, onde se encontram a mensagem sobre o tempo necessário para a emissão da certidão de registo e a de não reembolsável.
8. Relativamente à queixa sobre a prática de exigir aos não residentes de Macau apresentarem o boletim de entrada aquando do requerimento da certidão de registo de casamento, e nas informações constantes da página electrónica não se encontram tais requisitos, as informações na página electrónica da DSAJ já foram actualizadas, sendo que os não residentes de Macau devem apresentar a Guia de Autorização de Permanência aquando do tratamento de serviços na Conservatória do Registo Civil.
9. Relativamente à queixa sobre a falta de especificação clara de que a certidão electrónica de nascimento não pode ser utilizada fora de Macau, já foi introduzida um alerta no procedimento de requerimento da certidão electrónica, onde se propõe que o requerente consulte primeiro a parte receptora do documento, a fim de saber se é aceitável ou não a certidão electrónica.
10. Relativamente à queixa de que a Conservatória dos Registos Comercial e de Bens Móveis continua a proceder às formalidades de mudança de proprietário do veículo para os cidadãos, mesmo que tenha conhecimento da existência de anomalias no veículo, a modalidade de trabalho já tinha sido ajustada, exigindo que os trabalhadores, quando o veículo se encontra na situação de “falta de inspecção” no momento de registo, devem solicitar ao requerente prestar declaração de que tem conhecimento do estado em que se encontra o veículo, e que está disposto a adquiri-lo, ou cabe aos

trabalhadores notificarem, por escrito, o requerente do estado em apreço.

Conclusão:

Das 55 sugestões recebidas em 2022, 54 são do âmbito das funções desta Direcção de Serviços, pelo que cabe à mesma o respectivo acompanhamento e tratamento. Uma restante trata-se do caso onde se relata a questão da Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin, tendo em conta que a questão não incide sobre o registo e o notariado, o apoio judiciário, e outras matérias associadas ao âmbito das atribuições desta Direcção de Serviços, portanto, propõe-se que o queixoso apresente o caso às respectivas entidades na Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin.

Ademais, há 131 queixas recebidas que são do âmbito das funções desta Direcção de Serviços, pelo que cabe à mesma o respectivo acompanhamento e tratamento, tendo adoptado medidas de aperfeiçoamento correspondentes às sugestões que possam contribuir para o melhoramento eficaz dos serviços desta Direcção de Serviços, com vista ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela mesma.

Para além das sugestões e queixas recebidas, esta Direcção de Serviços recebeu, no período entre Janeiro e Dezembro de 2022, seis casos de elogio, sendo todos relacionados com a prestação de serviços pelo pessoal.

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2022

No âmbito do tempo de tratamento das queixas e reclamações, apresenta-se de seguida o quadro estatístico relativo à situação de tratamento das 131 queixas recebidas em 2022 por esta Direcção de Serviços, das quais 130 são do tipo fluxo de serviços e 1 é do tipo funções de fiscalização (não há reclamações):

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2022 (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	44	2	0	0
Formalidades	31	1	0	0
Serviços electrónicos	26	1	0	0
Informações sobre serviços	8	1	0	0
Instalações complementares	7	0	0	0
Garantia de serviço	5	0	0	0
Ambiente	4	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	125	5	0	0

Situação geral de tratamento de queixas e reclamações em 2022 (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	1	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	1	0	0	0

Tratamento de casos e resposta:

Das 131 queixas recebidas por esta Direcção de Serviços em 2022, 126 foram tratadas e arquivadas no prazo de 45 dias, 5 foram tratadas e arquivadas no prazo superior a 45 dias mas inferior a 90 dias, uma vez que, no período compreendido entre 20 de Junho e 24 de Julho, o Governo da RAEM encerrou os serviços públicos ou os quais prestam serviços limitados devido à pandemia, levando a que 5 casos foram arquivados fora do prazo.