

INTERPELAÇÃO ESCRITA

Optimização do regime de espera dos órgãos dos registos e do notariado e dos serviços prestados “in loco” para facilitar a vida da população

O nosso gabinete recebeu várias queixas de cidadãos, referindo que, recentemente, se depararam com graves obstáculos quando se deslocaram aos órgãos dos registos e do notariado de Macau para tratamento dos diversos serviços.

As principais queixas apresentadas pelos cidadãos são as seguintes:

1. A quantidade de senhas obtidas no local é insuficiente, e a maioria dos serviços (incluindo o do levantamento de documentos) exige marcação prévia “online”. Mesmo com marcação efectuada, há que ainda marcar presença no local com antecedência, e o atendimento não é realizado na hora marcada. Assim sendo, alguns cidadãos depararam-se com dificuldades no tratamento dos assuntos urgentes no mesmo dia, e às vezes nem um simples reconhecimento de assinatura consegue ser feito no mesmo dia;
2. Alguns cidadãos chegaram cedo ao local e constataram que as senhas do dia obtidas já tinham esgotado. No entanto, alguns balcões de atendimento estavam sem “ninguém para tratar de assuntos”. Assim sendo, os cidadãos questionaram porque é que os serviços não podiam ser prestados de imediato, considerando que as autoridades não demonstraram flexibilidade no tratamento dos casos.
3. O intervalo entre as chamadas é demasiado curto, por isso, se os cidadãos, por distração, deixarem escapar a chamada, ou se não chegarem atempadamente ao balcão, têm de tirar uma nova senha e esperar novamente, e o longo tempo de espera deixa os cidadãos bastante desamparados.

Assim sendo, interpele por escrito sobre o seguinte:

1. Neste momento, o Governo da RAEM está empenhado na implementação da governação electrónica, e alguns assuntos dos registos e do notariado já podem ser tratados por meios electrónicos, por isso, os serviços prestados “in loco” devem ser mais ágeis do que no passado. Então, porque é que, neste momento, o tratamento de assuntos no local é mais difícil do que no passado?

2. As situações acima referidas demonstram que os serviços dos registos e do notariado apresentam falhas evidentes na distribuição de recursos humanos, na gestão de senhas e nos procedimentos de prestação de serviços, o que impossibilita o aproveitamento eficaz dos balcões e do pessoal existente. Além disso, os serviços também não respondem às necessidades razoáveis e urgentes dos cidadãos de atendimento no próprio dia, o que afecta a imagem dos serviços e a eficiência administrativa dos serviços públicos. Os registos e notariado dizem respeito a todos os aspectos da vida quotidiana, do trabalho e da exploração de negócios dos cidadãos. Não se pode negar que o regime de marcação prévia tem as suas vantagens, mas o actual modelo de prestação de serviços que “dá maior peso aos serviços por marcação prévia, e menos aos serviços ‘in loco’” é bastante desfavorável para alguns assuntos urgentes, por exemplo, penhora e apreensão dos registos predial e comercial, ou para as pessoas provenientes do exterior que só podem permanecer em Macau por um curto período de tempo para tratamento dos respectivos assuntos. Assim sendo, que medidas concretas vai o Governo adoptar para resolver as situações acima mencionadas, atendendo os cidadãos com necessidades urgentes?

4 de Junho de 2026

O Deputado à Assembleia Legislativa da RAEM,

Chan Hao Weng