



Reclamações consignadas
nos livros de reclamações
existentes nos serviços de
registo do Instituto dos
Registos e do Notariado,
I.P. - Relatório anual de
2015

Departamento de Gestão e Apoio Técnico
Jurídico aos Serviços
de Registo

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Reclamações consignadas nos livros de reclamações existentes nos serviços de registo do Instituto dos Registos e do Notariado, IP – Relatório anual de 2015

(2016 – v.0)

PROPRIEDADE

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

AUTOR

Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. - SAIGS

PAGINAÇÃO

Gabinete de Controlo de Gestão e Relações Externas

CONTACTOS

Av. D. João II, nº 1.8.01D

Edifício H

Campus da Justiça

Apartado 8295

1803-001 Lisboa

Tel: 217 985 500

Fax: 217 817 693

E-mail: dgrn@dgm.mj.pt

DATA DE PUBLICAÇÃO

2016/03/11

ÍNDICE

| | | |
|---|---|----|
| 1 | ENQUADRAMENTO | 5 |
| 2 | NÚMERO E RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES..... | 5 |
| 3 | MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES..... | 6 |
| 4 | COMPARAÇÃO COM PERÍODO ANÁLOGO | 6 |
| 5 | CONCLUSÕES..... | 9 |
| | ANEXOS - MAPAS ANUAIS, TRIMESTRAIS E MENSAIS POR SERVIÇOS RECLAMADOS E MAPA ANUAL DOS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES | 11 |

1 ENQUADRAMENTO

De acordo com a portaria n.º 387/2012 de 29 de Novembro e deliberação 628/2013 publicada no Diário da República, 2.ª série de 27 de Fevereiro, compete ao Setor de Avaliação, Inspeção e Gestão de Serviços (SAIGS), compreendido no Departamento de Gestão e Apoio Técnico Jurídico aos Serviços de Registo, analisar e responder às reclamações sobre os serviços do IRN, I.P.

Assim, é efetuado anualmente um relatório em que se faz uma análise do número e motivos das reclamações por serviços e áreas registrais, uma comparação com período análogo e ainda o número de reclamações que deram origem a advertências e a procedimentos disciplinares aos trabalhadores do IRN, I.P. por eventual violação de deveres funcionais.

2 NÚMERO E RESULTADOS DAS RECLAMAÇÕES

O número de reclamações deduzidas no ano de 2015 contra os serviços de registo do Instituto dos Registos e do Notariado, IP (IRN), consignadas nos livros de reclamações existentes nos referidos serviços, ascendeu a 1496, sendo por isso de 124,67 a média mensal das mesmas.

Os meses em que se registaram os números mais elevados foram o mês de agosto com 177 reclamações, julho com 158 reclamações, junho com 143 reclamações, abril com 131, março com 122 e setembro com 121 reclamações.

Os meses de outubro e dezembro com 102 reclamações cada um, foram aqueles em que o número de reclamações foi mais reduzido.

Das 1496 reclamações que foram objeto de tratamento no SAIGS, na maioria dos casos, se concluiu pela falta de fundamentação da reclamação ou pela desnecessidade de adoção de qualquer medida corretiva. De facto, somente 98 reclamações deram origem a intervenção corretiva junto dos serviços de registo porquanto os motivos que estiveram na base das reclamações o justificaram. Assim:

- a) Recomendações/advertências aos serviços reclamados – 84
- b) Procedimentos disciplinares – 14

3 MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES

No que concerne às causas das reclamações, na ótica dos reclamantes, constata-se que a demora no atendimento deu azo a 222 reclamações (449 em 2014).

Ainda no domínio dos atrasos, mas agora visando especificamente a demora na execução dos atos requisitados, houve 91 reclamações (71 em 2014).

O atendimento incorreto esteve na base de 366 reclamações (391 em 2014) das quais 127 verberaram a falta de qualidade do serviço (167 em 2014), 140 a competência (139 em 2014), 21 a cortesia (17 em 2014), 7 a probidade (1 em 2014) e 71 outras situações (64 em 2014).

O valor dos atos deu origem a 37 reclamações (38 em 2014).

Relativamente às instalações foram feitas 16 reclamações, (24 em 2014). Quanto ao equipamento houve 27 reclamações (40 em 2014). No que concerne a estruturas verificaram-se 7 reclamações (15 em 2014) e 2 outras situações (4 em 2014).

Finalmente, por outros motivos não tipificáveis, foram consignadas 728 reclamações (741 em 2014).

4 COMPARAÇÃO COM PERÍODO ANÁLOGO

No ano de 2015, em termos globais, verificou-se um decréscimo do número de reclamações deduzidas contra os serviços de registo do IRN, IP..

De facto, em 2015 foram formuladas contra os diversos serviços do IRN, 1496 reclamações, contra as 1773 reclamações verificadas em 2014.

Em termos percentuais o decréscimo registado foi de 15,62%.

Analisando o número das reclamações relativamente às diferentes espécies dos serviços em causa e começando pelos serviços em que se registou um decréscimo no número de reclamações, há que realçar que a diminuição mais acentuada se verificou nas Conservatórias de Registo Civil, tendo sido registadas 563 reclamações em 2014 e 402 em 2015, verificando-se assim menos 161 reclamações.

Também nas Lojas de Cidadão se observou um decréscimo do número de reclamações, tendo sido apresentadas 551 reclamações em 2014 e 419 reclamações em 2015, sendo portanto menos 132 reclamações.

De igual modo, se verificou nos serviços do Departamento de Identificação Civil, (anteriormente designado por Departamento do Cartão de Cidadão) um decréscimo do número de reclamações, tendo sido deduzidas contra estes Serviços 89 reclamações em 2014 e 65 reclamações em 2015, perfazendo assim menos 24.

No concernente às Conservatórias de Registo Predial registou-se também uma diminuição do número de reclamações, tendo sido 219 as reclamações apresentadas em 2014 e 211 em 2015, ou seja menos 8 reclamações.

Idêntica situação se observou no Arquivo Central do Porto, onde se registaram menos 3 reclamações do que no ano anterior, isto é 8 reclamações em 2014 e 5 em 2015.

No que concerne ao Registo Nacional de Pessoas Coletivas (RNPC), foram registadas contra estes Serviços 33 reclamações em 2014 e apenas 30 em 2015, ou seja, menos 3 reclamações.

No que respeita aos serviços trianexados (registo civil, predial e notariado), verificaram-se 14 reclamações em 2014 e somente 11 reclamações em 2015.

Por último, ainda no domínio dos Serviços onde foram consignadas menos reclamações do que em período análogo, há que referir os serviços anexados de Registo Civil e Predial, nos quais se registaram 117 reclamações em 2014 e 116 reclamações em 2015.

Examinando agora os serviços em que se registou um acréscimo no número de reclamações, há que realçar que o aumento mais acentuado se fez sentir nas reclamações apresentadas contra os Espaços Registos, tendo sido 110 reclamações em 2014 e 142 em 2015, registando-se assim mais 32 reclamações.

No que se refere à Conservatória dos Registos Centrais, também ali se registou um aumento do número de reclamações, tendo sido 27 as reclamações apresentadas em 2014 e 46 em 2015, ou seja mais 19 reclamações.

De igual modo, também nas Conservatórias de Registo Comercial se verificou um ligeiro aumento do número de reclamações, sendo 27 reclamações em 2014 e 29 em 2015, assinalando-se assim mais 2 reclamações.

Igual situação se verificou nas Conservatórias de Registo Automóvel, nas quais em 2014 foram apresentadas 11 reclamações e em 2015, 13, portanto mais 2 reclamações.

No que diz respeito aos serviços de Registo Comercial e Automóvel, estes foram objeto de 4 reclamações em 2014 e de 5 em 2015, verificando-se assim um aumento de 1 reclamação.

Finalmente há que referir que nos Cartórios Notariais públicos ainda existentes, foram consignadas 2 reclamações em 2015, não tendo havido qualquer reclamação em 2014.

O quadro seguinte ilustra de forma mais resumida estes números:

| Serviços | 2014 | 2015 | Diferença |
|-------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| Cartórios Notariais | - | 2 | +2 |
| Registo Automóvel | 11 | 13 | +2 |
| Registo Civil | 563 | 402 | -161 |
| Registo Civil e Predial | 117 | 116 | -1 |
| Tri-anexados | 14 | 11 | -3 |
| Registo Comercial | 27 | 29 | +2 |
| Registo Comercial e Automóvel | 4 | 5 | +1 |
| Registo Predial | 219 | 211 | -8 |
| Registos Centrais | 27 | 46 | +19 |
| Arquivo Central do Porto | 8 | 5 | -3 |
| Lojas do Cidadão | 551 | 419 | -132 |
| RNPC | 33 | 30 | -3 |
| DIC | 89 | 65 | -24 |
| Espaço Registos | 110 | 142 | +32 |
| TOTAIS | 1773 | 1496 | -277 |

5 CONCLUSÕES

Todas as reclamações foram objeto de tratamento no SAIGS, tendo havido intervenção sempre que os motivos que estiveram na base das reclamações o justificaram.

É de notar que, na maioria dos casos, se concluiu pela falta de fundamentação da reclamação ou pela desnecessidade de adoção de qualquer medida corretiva porquanto a aplicação informática espelha, essencialmente, o ponto de vista do reclamante.

De tudo quanto atrás foi exposto, pode concluir-se que em 2015 se verificou um decréscimo do número de reclamações apresentadas nos Serviços de Registo do IRN, IP..

A diminuição mais significativa do número de reclamações foi registada nas Conservatórias de Registo Civil, nas Lojas de Cidadão e no Departamento do Cartão de Cidadão.

Podemos concluir que tal redução está diretamente relacionada com o cartão de cidadão, ficando a dever-se à convergência de vários fatores intrínsecos à natureza do produto – desde logo, ao contrário do que aconteceu no ano transato, em 2015 as frentes de atendimento do cartão de cidadão não registaram afluxos determinados pela caducidade massiva da primeira tranche de cartões de cidadão emitidos na primeira fase, com a conseqüente necessidade de renovação passados cinco anos.

Acresce que o IRN proveu o incremento de equipamento de recolha de dados biométricos em várias frentes de atendimento de maior afluxo, aumentando assim o número de postos que permitem satisfazer o pedido e entrega do cartão de cidadão.

Por fim, não será despicienda, na zona da grande Lisboa, a abertura do balcão de atendimento do cartão de cidadão e passaporte na Boa Hora, na modalidade de agendamento prévio, a reorganização da frente do IRN na Loja de Cidadão das Laranjeiras e o aumento da respetiva capacidade de resposta e ainda a abertura da bateria de atendimentos de cartão de cidadão e passaporte em Oeiras, com a conseqüente redefinição de postos de trabalho e de serviços responsáveis pelo serviço de frontoffice de atendimento espontâneo e pela frente de atendimentos prévios.

De referir ainda, que em alguns serviços se verificou um aumento do número de reclamações, sendo essa realidade mais visível nos Espaços Registos e na Conservatória dos Registos Centrais.

Quanto aos Espaços Registos podemos considerar que o aumento do número de reclamações traduz (como aliás nas demais frentes de atendimento de especial afluxo, mas com produtos de elevada complexidade técnica) a difícil conjuntura do estado económico-social do país, com a irascibilidade inerente.

No que concerne à Conservatória dos Registos Centrais, tal aumento prende-se com o facto de se ter consolidado como uma das principais frentes de procura do cartão de cidadão no centro da cidade de Lisboa, bem como pelo congestionamento de processos de nacionalidade, que de acordo com as determinações legais vigentes, tiveram de aguardar por despacho de delegação de competências da Senhora Ministra da Justiça no Presidente do IRN, e deste nos Senhores Conservadores, o que naturalmente, determinou um aumento do tempo de pendência dos processos e o congestionamento de decisões por proferir.

Ainda assim, de um modo geral e considerando a disseminação geográfica dos serviços do IRN e o número de unidades implementadas nas diversas regiões do país; considerando que se trata de serviços que prestam um atendimento massivo e presencial ao público, com níveis de exigência técnica muito elevados, a maioria das vezes sobre a pressão contínua do atendimento presencial, parece-nos que o número total de reclamações é pouco expressivo. Todavia, não deixa de ser preocupação recorrente deste Instituto o seu combate, com vista à diminuição de reclamações, dos motivos que lhes subjazem e da criteriosa procura da sua cabal resolução.

As reclamações que requereram intervenção deram origem aos seguintes procedimentos:

- a) Recomendações/advertências aos serviços reclamados – 84;
- b) Procedimentos disciplinares – 14 (10 por atendimento incorreto, 3 por atraso na execução e 1 por outros motivos).

Foi prestada ao Gabinete de Sua Excelência a Senhora Ministra da Justiça informação acerca da posição adotada relativamente a cada uma das referidas reclamações.

Anexos: mapas anuais, trimestrais e mensais por serviços reclamados e mapa anual dos motivos das reclamações.

Instituto dos Registos e do Notariado, IP, 11 de março de 2016

À Consideração superior

A Diretora do DGTJSR

(Ilda Freitas)

ANEXOS - MAPAS ANUAIS, TRIMESTRAIS E MENSAIS POR SERVIÇOS RECLAMADOS E MAPA ANUAL DOS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-01-01 a 2015-12-31

| | | |
|--|------|--------|
| Arquivo Central do Porto | 5 | 0,33% |
| Cartórios Notariais | 2 | 0,13% |
| Conservatória Registos Centrais | 46 | 3,07% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 13 | 0,87% |
| Conservatórias Registo Civil | 402 | 26,87% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 116 | 7,75% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 11 | 0,74% |
| Conservatórias Registo Comercial | 29 | 1,94% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 5 | 0,33% |
| Conservatórias Registo Predial | 211 | 14,10% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 65 | 4,34% |
| Espaço de Registos | 142 | 9,49% |
| Lojas do Cidadão | 419 | 28,01% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 30 | 2,01% |
| Total Geral | 1496 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-01-01 a 2015-01-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Arquivo Central do Porto | 1 | 0,88% |
| Conservatória Registos Centrais | 2 | 1,75% |
| Conservatórias Registo Civil | 35 | 30,70% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 4 | 3,51% |
| Conservatórias Registo Comercial | 3 | 2,63% |
| Conservatórias Registo Predial | 16 | 14,04% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 4 | 3,51% |
| Espaço de Registos | 12 | 10,53% |
| Lojas do Cidadão | 32 | 28,07% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 5 | 4,39% |
| Total Geral | 114 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-02-01 a 2015-02-28

| | | |
|--|-----|--------|
| Conservatória Registos Centrais | 5 | 4,67% |
| Conservatórias Registo Civil | 27 | 25,23% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 6 | 5,61% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 2 | 1,87% |
| Conservatórias Registo Comercial | 2 | 1,87% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 1 | 0,93% |
| Conservatórias Registo Predial | 10 | 9,35% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 3 | 2,80% |
| Espaço de Registos | 9 | 8,41% |
| Lojas do Cidadão | 41 | 38,32% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 1 | 0,93% |
| Total Geral | 107 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-03-01 a 2015-03-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Arquivo Central do Porto | 2 | 1,64% |
| Conservatória Registos Centrais | 7 | 5,74% |
| Conservatórias Registo Civil | 32 | 26,23% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 11 | 9,02% |
| Conservatórias Registo Comercial | 1 | 0,82% |
| Conservatórias Registo Predial | 21 | 17,21% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 3 | 2,46% |
| Espaço de Registos | 9 | 7,38% |
| Lojas do Cidadão | 34 | 27,87% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 2 | 1,64% |
| Total Geral | 122 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-04-01 a 2015-04-30

| | | |
|--|-----|--------|
| Arquivo Central do Porto | 2 | 1,53% |
| Conservatória Registos Centrais | 3 | 2,29% |
| Conservatórias Registo Civil | 35 | 26,72% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 20 | 15,27% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 2 | 1,53% |
| Conservatórias Registo Comercial | 2 | 1,53% |
| Conservatórias Registo Predial | 16 | 12,21% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 10 | 7,63% |
| Espaço de Registos | 7 | 5,34% |
| Lojas do Cidadão | 32 | 24,43% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 2 | 1,53% |
| Total Geral | 131 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-05-01 a 2015-05-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Conservatória Registos Centrais | 4 | 3,77% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 1 | 0,94% |
| Conservatórias Registo Civil | 25 | 23,58% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 12 | 11,32% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 1 | 0,94% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 2 | 1,89% |
| Conservatórias Registo Predial | 14 | 13,21% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 3 | 2,83% |
| Espaço de Registos | 7 | 6,60% |
| Lojas do Cidadão | 35 | 33,02% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 2 | 1,89% |
| Total Geral | 106 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-06-01 a 2015-06-30

| | | |
|--|-----|--------|
| Conservatória Registos Centrais | 8 | 5,59% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 2 | 1,40% |
| Conservatórias Registo Civil | 38 | 26,57% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 6 | 4,20% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 1 | 0,70% |
| Conservatórias Registo Comercial | 3 | 2,10% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 1 | 0,70% |
| Conservatórias Registo Predial | 20 | 13,99% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 8 | 5,59% |
| Espaço de Registos | 18 | 12,59% |
| Lojas do Cidadão | 38 | 26,57% |
| Total Geral | 143 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-07-01 a 2015-07-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Conservatória Registos Centrais | 6 | 3,80% |
| Conservatórias Registo Civil | 36 | 22,78% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 13 | 8,23% |
| Conservatórias Registo Comercial | 6 | 3,80% |
| Conservatórias Registo Predial | 27 | 17,09% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 6 | 3,80% |
| Espaço de Registos | 14 | 8,86% |
| Lojas do Cidadão | 48 | 30,38% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 2 | 1,27% |
| Total Geral | 158 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-08-01 a 2015-08-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Conservatória Registos Centrais | 3 | 1,69% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 5 | 2,82% |
| Conservatórias Registo Civil | 48 | 27,12% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 11 | 6,21% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 2 | 1,13% |
| Conservatórias Registo Comercial | 2 | 1,13% |
| Conservatórias Registo Predial | 20 | 11,30% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 10 | 5,65% |
| Espaço de Registos | 27 | 15,25% |
| Lojas do Cidadão | 44 | 24,86% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 5 | 2,82% |
| Total Geral | 177 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-09-01 a 2015-09-30

| | | |
|--|-----|--------|
| Cartórios Notariais | 1 | 0,83% |
| Conservatória Registos Centrais | 3 | 2,48% |
| Conservatórias Registo Civil | 31 | 25,62% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 10 | 8,26% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 1 | 0,83% |
| Conservatórias Registo Comercial | 3 | 2,48% |
| Conservatórias Registo Predial | 18 | 14,88% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 4 | 3,31% |
| Espaço de Registos | 12 | 9,92% |
| Lojas do Cidadão | 35 | 28,93% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 3 | 2,48% |
| Total Geral | 121 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-10-01 a 2015-10-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Conservatória Registos Centrais | 4 | 3,92% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 1 | 0,98% |
| Conservatórias Registo Civil | 30 | 29,41% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 7 | 6,86% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 1 | 0,98% |
| Conservatórias Registo Comercial | 3 | 2,94% |
| Conservatórias Registo Predial | 13 | 12,75% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 6 | 5,88% |
| Espaço de Registos | 5 | 4,90% |
| Lojas do Cidadão | 25 | 24,51% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 7 | 6,86% |
| Total Geral | 102 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-11-01 a 2015-11-30

| | | |
|--|-----|--------|
| Cartórios Notariais | 1 | 0,88% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 3 | 2,65% |
| Conservatórias Registo Civil | 40 | 35,40% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 7 | 6,19% |
| Conservatórias Registo Comercial | 2 | 1,77% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 1 | 0,88% |
| Conservatórias Registo Predial | 16 | 14,16% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 6 | 5,31% |
| Espaço de Registos | 8 | 7,08% |
| Lojas do Cidadão | 29 | 25,66% |
| Total Geral | 113 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-12-01 a 2015-12-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Conservatória Registos Centrais | 1 | 0,98% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 1 | 0,98% |
| Conservatórias Registo Civil | 25 | 24,51% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 9 | 8,82% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 1 | 0,98% |
| Conservatórias Registo Comercial | 2 | 1,96% |
| Conservatórias Registo Predial | 20 | 19,61% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 2 | 1,96% |
| Espaço de Registos | 14 | 13,73% |
| Lojas do Cidadão | 26 | 25,49% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 1 | 0,98% |
| Total Geral | 102 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-01-01 a 2015-03-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Arquivo Central do Porto | 3 | 0,87% |
| Conservatória Registos Centrais | 14 | 4,08% |
| Conservatórias Registo Civil | 94 | 27,41% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 21 | 6,12% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 2 | 0,58% |
| Conservatórias Registo Comercial | 6 | 1,75% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 1 | 0,29% |
| Conservatórias Registo Predial | 47 | 13,70% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 10 | 2,92% |
| Espaço de Registos | 30 | 8,75% |
| Lojas do Cidadão | 107 | 31,20% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 8 | 2,33% |
| Total Geral | 343 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-04-01 a 2015-06-30

| | | |
|--|-----|--------|
| Arquivo Central do Porto | 2 | 0,53% |
| Conservatória Registos Centrais | 15 | 3,95% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 3 | 0,79% |
| Conservatórias Registo Civil | 98 | 25,79% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 38 | 10,00% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 4 | 1,05% |
| Conservatórias Registo Comercial | 5 | 1,32% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 3 | 0,79% |
| Conservatórias Registo Predial | 50 | 13,16% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 21 | 5,53% |
| Espaço de Registos | 32 | 8,42% |
| Lojas do Cidadão | 105 | 27,63% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 4 | 1,05% |
| Total Geral | 380 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-07-01 a 2015-09-30

| | | |
|--|-----|--------|
| Cartórios Notariais | 1 | 0,22% |
| Conservatória Registos Centrais | 12 | 2,63% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 5 | 1,10% |
| Conservatórias Registo Civil | 115 | 25,22% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 34 | 7,46% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 3 | 0,66% |
| Conservatórias Registo Comercial | 11 | 2,41% |
| Conservatórias Registo Predial | 65 | 14,25% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 20 | 4,39% |
| Espaço de Registos | 53 | 11,62% |
| Lojas do Cidadão | 127 | 27,85% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 10 | 2,19% |
| Total Geral | 456 | |

SERVIÇOS RECLAMADOS

2015-10-01 a 2015-12-31

| | | |
|--|-----|--------|
| Cartórios Notariais | 1 | 0,32% |
| Conservatória Registos Centrais | 5 | 1,58% |
| Conservatórias Registo Automóvel | 5 | 1,58% |
| Conservatórias Registo Civil | 95 | 29,97% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial | 23 | 7,26% |
| Conservatórias Registo Civil e Predial e Notariado | 2 | 0,63% |
| Conservatórias Registo Comercial | 7 | 2,21% |
| Conservatórias Registo Comercial e Automóvel | 1 | 0,32% |
| Conservatórias Registo Predial | 49 | 15,46% |
| Departamento do Cartão do Cidadão | 14 | 4,42% |
| Espaço de Registos | 27 | 8,52% |
| Lojas do Cidadão | 80 | 25,24% |
| Registo Nacional de Pessoas Colectivas | 8 | 2,52% |
| Total Geral | 317 | |

RECLAMAÇÕES

MOTIVOS

2015-01-01 a 2015-12-31

| | | |
|--------------------------------------|------|--------|
| Atraso no atendimento | 222 | 14,84% |
| Atraso na execução | 91 | 6,08% |
| Atendimento incorrecto | 71 | 4,75% |
| Atendimento incorrecto - Qualidade | 127 | 8,49% |
| Atendimento incorrecto - Competência | 140 | 9,36% |
| Atendimento incorrecto - Cortesia | 21 | 1,40% |
| Atendimento incorrecto - Probidade | 7 | 0,47% |
| Instalações | 16 | 1,07% |
| Instalações - Estruturais | 7 | 0,47% |
| Instalações - Equipamento | 27 | 1,80% |
| Instalações - Outras | 2 | 0,13% |
| Valor dos Actos | 37 | 2,47% |
| Outros | 728 | 48,66% |
| Total | 1496 | |

