

## Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

### Situação geral da recepção das sugestões, queixas e reclamações

| <b>Tipo:</b><br><b>Circuito procedimental dos serviços</b> | <b>Sugestões</b> |             |             | <b>Queixas</b> |             |             | <b>Reclamações</b> |             |             |
|------------------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|
|                                                            | <b>2018</b>      | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2018</b>    | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2018</b>        | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
| Serviço prestado pelos trabalhadores                       | 0                | 0           | 0           | 2              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Ambiente                                                   | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Instalações complementares                                 | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Procedimentos e formalidades                               | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Informações dos serviços                                   | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Garantias do serviço                                       | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Serviços electrónicos                                      | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Informações sobre o desempenho                             | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Integração de serviços                                     | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Outros                                                     | 2                | 8           | 0           | 2              | 1           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| <b>Total</b>                                               | <b>2</b>         | <b>8</b>    | <b>0</b>    | <b>4</b>       | <b>1</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>           | <b>0</b>    | <b>0</b>    |

| <b>Tipo:</b><br><b>Funções de fiscalização</b> | <b>Sugestões</b> |             |             | <b>Queixas</b> |             |             | <b>Reclamações</b> |             |             |
|------------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|
|                                                | <b>2018</b>      | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2018</b>    | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2018</b>        | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
| 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           |
| Actividades comercial e industrial             | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Políticas financeira e monetária               | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |

| <b>Tipo:<br/>Funções de<br/>fiscalização</b> | <b>Sugestões</b> |             |             | <b>Queixas</b> |             |             | <b>Reclamações</b> |             |             |
|----------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|
|                                              | <b>2018</b>      | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2018</b>    | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2018</b>        | <b>2019</b> | <b>2020</b> |
| 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           | 8           | 0              | 0           | 1           | 0                  | 0           | 0           |
| Assuntos jurídico e notarial                 | 0                | 0           | 0           | 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 e higiene                              | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Arte cultural e turismo                      | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Recreação e desporto                         | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Tráfego e transportes                        | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Comunicação                                  | 0                | 0           | 0           | 0              | 0           | 0           | 0                  | 0           | 0           |
| Infraestrutura urbana                        | 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           |
| <b>Total</b>                                 | <b>0</b>         | <b>0</b>    | <b>8</b>    | <b>0</b>       | <b>0</b>    | <b>1</b>    | <b>0</b>           | <b>0</b>    | <b>0</b>    |

### **Situação geral sobre o resultado do tratamento:**

As queixas recebidas por esta Direcção de Serviços estão relacionadas principalmente com o âmbito das funções da página electrónica. Assim, a DSCC já teve tomado as seguintes medidas de acompanhamento:

- Rever a situação das funções do sistema da página electrónica e vai fazer as retificações necessárias o mais rápido possível

A maior parte das sugestões recebidas por esta Direcção de Serviços no ano 2020, estão relacionadas principalmente com as funções da página electrónica. Assim, a DSCC teve tomado as seguintes medidas de acompanhamento:

- Rever a situação das funções do sistema da página electrónica e da situação dos dados do sistema do referido e vai fazer as rectificações necessárias o mais rápido possível.

- A DSCC vai fazer a análise e acompanhamento sobre os produtos cartográficos e vai acompanhar a respectiva resposta ao cidadão.

## Situação geral do tratamento de queixas e reclamações em 2020

| <b>Tipo:</b><br><br><b>Circuito procedimental dos serviços</b> | <b>Queixas</b>                        |                                            | <b>Reclamações</b>                    |                                            |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                | <b>Concluídas no prazo de 45 dias</b> | <b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b> | <b>Concluídas no prazo de 45 dias</b> | <b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b> |
| Serviço prestado pelos trabalhadores                           | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Ambiente                                                       | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Instalações complementares                                     | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Procedimentos e formalidades                                   | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Informações dos serviços                                       | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Garantias do serviço                                           | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Serviços electrónicos                                          | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Informações sobre o desempenho                                 | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Integração de serviços                                         | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Outros                                                         | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| <b>Total</b>                                                   | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                   | <b>0</b>                              | <b>0</b>                                   |

| <b>Tipo:</b><br><br><b>Funções de fiscalização</b> | <b>Queixas</b>                        |                                            | <b>Reclamações</b>                    |                                            |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                                    | <b>Concluídas no prazo de 45 dias</b> | <b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b> | <b>Concluídas no prazo de 45 dias</b> | <b>Concluídas fora do prazo de 45 dias</b> |
| Saúde pública                                      | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Ambiente e meteorologia                            | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Finanças públicas                                  | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Actividades comercial e industrial                 | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Políticas financeira e monetária                   | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Segurança                                          | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |
| Segurança pública                                  | 0                                     | 0                                          | 0                                     | 0                                          |

| <b>Tipo:<br/><br/>Funções de<br/>fiscalização</b> | <b>Queixas</b>                                |                                                    | <b>Reclamações</b>                            |                                                    |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                   | <b>Concluídas<br/>no prazo de<br/>45 dias</b> | <b>Concluídas<br/>fora do prazo<br/>de 45 dias</b> | <b>Concluídas no<br/>prazo de 45<br/>dias</b> | <b>Concluídas<br/>fora do prazo<br/>de 45 dias</b> |
| Administração pública                             | 1                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Assuntos jurídico e notarial                      | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Segurança social, serviços e benefícios           | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Educação e formação                               | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Saúde e higiene                                   | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Arte cultural e turismo                           | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Recreação e desporto                              | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Tráfego e transportes                             | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Comunicação                                       | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Infraestrutura urbana                             | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Habitação                                         | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Obras                                             | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| Outros                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                             | 0                                                  |
| <b>Total</b>                                      | <b>1</b>                                      | <b>0</b>                                           | <b>0</b>                                      | <b>0</b>                                           |

**Situação geral sobre o resultado do tratamento:**

As queixas e as reclamações recebidas por esta Direcção de Serviços foram concluídas dentro do prazo definido e arquivados.