



### Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2013)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Pessoal	1	8	3	413	362	486	0	0	0
Equipamentos e instalações	17	14	20	39	12	16	0	0	0
Ambiente	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Processos e formalidades	30	30	12	162	225	117	0	0	0
Segurança pública	13	10	9	23	24	15	0	0	0
Trânsito e transporte	19	37	29	787	730	702	13	15	77
Outros	9	25	24	172	207	205	6	1	5
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>126</b>	<b>97</b>	<b>1596</b>	<b>1560</b>	<b>1541</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>82</b>

Em conclusão, no ano 2013, esta Corporação procedeu ao tratamento de 97 casos de sugestões, 1541 casos de queixas e 82 casos de reclamações. E, entre estes 1541 casos de queixas, relacionavam-se principalmente com o “trânsito e transporte”, “pessoal” e “processos e formalidades”, cujos os números foram precisamente de 702 casos, 486 casos e 117 casos. Para fazer face a esta situação, esta Corporação adoptou as seguintes medidas de melhoria:

1. Recorrer, sucessivamente, ao uso de máquinas de fracturação de multas electrónica, do modelo novo, e à técnica de transmissão 3G, para tornar mais rápido o carregamento de informações, bem como reduzir a probabilidade dos erros manuais ocorridos durante as operações intermédias. Além disso, acrescentar, simultaneamente, a medida de correcção de erros à função da máquina de fracturação de multas, de forma a reduzir ainda mais, a probabilidade de erro.
2. Aumentar os recursos humanos, desenvolver constantemente a execução da lei em ítems específicos do trânsito e, principalmente, reforçar o combate às situações de “estacionamento na paragem de autocarros”, “estacionamento na linha



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

contínua amarela”, “abuso dos parques de estacionamento”, entre outras, uma vez que são as que os cidadãos mais se interessam.

3. Cooperar com os órgãos de comunicação social e realizar videos de casos exemplificativos, de curta duração e facéis de compreensão, para os cidadãos compreenderem o processo de aplicação de lei dos agentes policiais e respectivas leis, regulamentos, etc., de forma a esclarecer as eventuais dúvidas aos mesmos.
4. Intensificar a educação a todo o pessoal da equipa policial, nomeadamente, no âmbito da importância da aplicação da lei e disciplina; além disso, durante as formaturas rotinas e formações DC, incutir os espíritos de “prestação de serviços optimizados” e “servir melhor o cidadão” aos agentes, chamar-lhes à atenção para que durante as autuações e intercepções do quotidiano, devem falar e tratar os cidadãos de boas maneiras, com respeito e educação.
5. Destacar mais agentes da linha-de-frente para a participação de cursos sobre as “Técnicas de atendimento” organizadas por esta Corporação, assim como, atribuir estímulos e louvores, devidamente, aos agentes merecidos, como forma de compensação da pressão de trabalho e elevação do espírito pessoal dos mesmos e, ainda, organizar cursos de controlo de emoção, de diferentes níveis, para os agentes da linha-de-frente.
6. Estabelecer sucessivamente linguagem normalizada, utilizado no desempenho das funções, para os agentes da linha-de-frente, no intuito de reduzir os conflitos linguísticos provocados por maus entendimentos. Reforçar a comunicação e intercâmbio entre os superiores e os subordinados, bem como recolher activamente as opiniões dos agentes da linha-de-frente, no sentido de conhecer os problemas que tiveram durante o desempenho de tarefas e/prestar as devidas formas de resolução, para, assim, fortificar a educação e incutir as devidas maneiras e respeito no atendimento de cidadãos aos agentes da linha-de-frente.
7. Reforçar as divulgações e a educação, e, ainda, as promoções externas, através da distribuição de folhetos e organização de palestras de diferentes temas, nomeadamente, para explicar o processo e formalidades de aplicação da lei por parte desta Polícia, bem como, aumentar a transparência do seu processo de trabalho. Além disso, no âmbito do website desta Corporação, colocar mais perguntas frequentes dos cidadãos e as respectivas respostas, para esclarecer as dúvidas, prestar mais conhecimentos acerca do trabalho desta Corporação e respectivos conhecimentos jurídicos aos cidadãos, evitando, assim, eventuais conflitos e queixas por insuficiência de conhecimentos.



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

8. No intuito de atenuar a pressão da passagem migratória nos postos fronteiriços, organizou-se, de acordo com o regime de apoio de emergência estabelecida por esta Corporação, agentes do serviço de disposição de comando (serviço DC) dos departamentos policiais de Macau e das Ilhas para deslocarem-se aos diferentes postos fronteiriços e cooperarem os turistas no procedimento das formalidades de entrada/saída migratória, e, especialmente, para os períodos altos do fluxo de pessoas nas entradas e saídas migratórias durante os feriados e festas importantes.
9. No intuito de criar facilidades para os estudantes que residem em Macau e estudam na China continental, a partir do ano de 2013, estabeleceu-se a “via exclusiva para estudantes transfronteiriços de idade igual ou inferior a 11 anos”, na sala de partidas do Posto Fronteiriço das Portas do Cerco.
10. No intuito de criar mais facilidades para o registo de utilização do sistema de controlo automático de passageiros aos indivíduos que reúnem os respectivos requisitos, a partir do ano 2013, instalou-se no edifício do Serviço de Migração, o balcão destinado ao referido registo.

Relativamente aos outros casos que não se relacionam com a função desta Corporação, esta Polícia transferirá-los, imediatamente, aos departamentos das respectivas competências, para estas procederem ao devido acompanhamento e tratamento.