



Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2015)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Pessoal	3	5	1	486	580	438	0	0	2
Equipamentos e instalações	20	77	84	16	18	14	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos e formalidades	12	21	25	117	106	160	0	1	0
Segurança Pública	9	21	26	15	6	2	0	0	0
Trânsito e transporte	29	48	72	702	280	340	77	72	61
Outros	24	26	5	205	19	11	5	6	0
Total	97	198	213	1541	1009	965	82	79	63

Em conclusão, no ano 2015, esta Corporação procedeu ao tratamento de 213 casos de sugestões, 965 casos de queixas e 63 casos de reclamações. E, quanto aos referidos 965 casos de queixas, relacionavam-se principalmente com: “pessoal”, “trânsito e transporte” e “processos e formalidades”, cujos os números foram precisamente de 438 casos, 340 casos e 160 casos. Para fazer face a essa situação, esta Corporação adoptou as seguintes medidas de melhoria:

1. Esta Corporação tem sempre depositado atenção à disciplina e conduta do seu pessoal, tratando, por um lado, com rigor as infracções disciplinares e irregularidades, inculcando-lo activamente, por outro lado, um correcto valor moral, no sentido de prosseguir as aspirações e crenças de integridade, alta eficiência, competência e profissionalismo.
2. Continuar a fornecer os diversos cursos e formações profissionais ao pessoal desta Corporação, elevando o nível técnico-profissional e a atitude de serviços do pessoal das forças policiais.
3. Realizar as diversas palestras e actividades de sensibilização, elaborar os videos de propaganda e jogos, no sentido de sensibilizar e educar os cidadãos no



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

cumprimento das leis, bem como no conhecimento sobre a prevenção da burla, etc..

4. Continuar a intensificar o intercâmbio e a cooperação com os demais serviços governamentais, as entidades e organizações cívicas, esforçando em aperfeiçoar as questões rodoviárias e as escondidas relacionadas com a segurança, bem como combater em conjunto a situação de irregularidade rodoviária e a questão do crime.
5. Optimizar as instalações e as vias de passagem fronteiriça dos postos fronteiriços, com vista a facilitar mais a saída e a entrada das viaturas, dos cidadãos e das turistas, e aumentar em contínuo os canais de passagem automática, no sentido de aliviar as turistas de entrada.
6. Aumentar o serviço de marcação prévia na rede informática para a “Prorrogação da Autorização de Permanência” e a “Autorização Especial de Permanência – para os estudantes do exterior”, bem como o serviço de pedido de renovação da “Autorização de Permanência para TNR – apenas para os trabalhadores não especializados”, com vista a poupar o tempo na espera por parte dos cidadãos e diminuir o tempo na apreciação, elevando a eficiência dos serviços prestados.
7. Aumentar o serviço de auxílio urgente por via SMS para os indivíduos de Macau com deficiência auditiva ou de linguagem, no sentido de satisfazer as necessidades dos diferentes grupos de pessoas, criando serviços sem barreiras e elevando a qualidade dos serviços prestados.
8. Lançamento da conta oficial de *Wechat* e do canal oficial de *Youtube*, para que os cidadãos possam mais fácil saber a tendência desta Corporação e conhecer os trabalhos e serviços prestados pelos agentes policiais.

Em relação aos outros casos que não fazem parte da área funcional desta Corporação, esta transferirá-los imediatamente aos respectivos serviços competentes, para estes procederem ao seu acompanhamento e devido tratamento.