



Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2018)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Pessoal	1	5	4	703	739	653	1	0	1
Equipamentos e instalações	67	21	23	22	28	53	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	1	2	0	0	0
Processos e formalidades	21	25	22	184	231	190	1	0	0
Segurança Pública	11	5	7	19	12	28	0	0	1
Trânsito e transporte	51	22	21	245	251	306	34	45	13
Outros	18	14	8	21	20	10	0	0	0
Total	169	92	85	1194	1282	1242	36	45	15

Em conclusão, no ano 2018, esta Corporação procedeu ao tratamento de 85 casos de sugestões, 1242 casos de queixas e 15 casos de reclamações. E, quanto aos referidos 1242 casos de queixas, relacionavam-se principalmente com: “pessoal”, “trânsito e transporte” e “processos e formalidades”, cujos os números foram precisamente de 653 casos, 306 casos e 190 casos. Para fazer face a essa situação, esta Corporação adoptou as seguintes medidas de melhoria:

1. Prestar atenção às condutas disciplinares do seu pessoal, por um lado, fornecer os diversos cursos e formações profissionais aos agentes policiais para elevar o seu nível técnico-profissional e a atitude de serviço, por outro lado, tratar, de forma imparcial e sem qualquer tolerância, dos actos ilegais e infracções disciplinares praticados por seu pessoal, por forma a dissuadir a conduta.
2. aproveitar a tecnologia moderna em apoio da execução de lei, prosseguir o conceito de colocar a tecnologia ao serviço do trabalho policial, apetrechar os seus agentes da linha da frente com uma câmara de vídeo portátil, que conserva a

evolução de uma ocorrência e pode favorecer a apuração da verdade, por forma a apoiar na execução de lei pela polícia e garantir os legítimos direitos e interesses dos cidadãos e da polícia e melhorar a eficiência dos trabalhos de execução de lei pela polícia.

3. Criar um grupo de trabalho com os Serviços de Alfândega, adoptando uma série de medidas para reforçar a gestão segura dos corredores de veículos nos postos fronteiriços, incluindo a substituição das cancelas mais consistentes, o acrescentamento das hastes elásticas contra a entrada violenta de viaturas, das faixas com lâminas para furar os pneus, das barreiras preenchidas com água, etc., por forma a parar viaturas que pretendam entrar violentamente nos postos fronteiriços.
4. Dar muita importância à situação de trabalhos ilegais e exercícios de funções alheias, através de informações e participações, realizar, em tempo e locais indeterminados, acções de combate e operações stop para verificar a identidade, por forma a combater rigorosamente os trabalhos ilegais e outras infracções.
5. Iniciar o sistema interactivo de voz da linha aberta do Departamento de Trânsito, para que sejam transferidos directamente os pedidos de ajuda para o centro de participação desta Corporação, nomeadamente os pedidos sobre os acidentes rodoviários, as infracções praticadas por taxistas ou outras situações emergentes, com a finalidade de melhor responder a pedidos de ajuda dos cidadãos, e aumentar a eficiência no âmbito de tratamento de participação de infracções, de consulta sobre informações de trânsito ou detalhas de pagamento, etc.
6. Realizar, em conjunto com a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, as acções de sensibilização sobre o respeito mútuo entre peões e condutores e as operações de execução das leis, de modo a lembrar os peões e condutores manterem a devida consciência de segurança de trânsito.
7. Em cooperação com a Direcção dos Serviços de Turismo, durante os feriados longos, a Polícia Turística desta Corporação reforçou o controlo do fluxo de multidão nos pontos turísticos, acelerando atempadamente o fluxo. Quanto à Direcção dos Serviços de Turismo, para além de emitir lembrete aos turistas, enviou também trabalhadores para os pontos turísticos para prestar informações e indicações turísticas aos visitantes, por forma a acelerar o fluxo de multidão.
8. Continuar a realizar operações anti-crime e inspecções para melhorar a segurança na comunidade, os sítios de inspecções incluem: os arredores dos casinos, pensões, centros de máquinas de diversão e jogos em vídeo, cibercafés, karaoke, bares,

jogos de bilhar, entre outros estabelecimentos de diversão. Simultaneamente, reforçar o patrulhamento nos postos fronteiriços e nos locais onde se concentram multidões, e manter a ordem para garantir a segurança pública e o ambiente seguro.

9. Lançar a página em *Instagram*, através dos mais meios de internet e redes sociais, partilhar com o público as informações sobre actividades de policiamento comunitário desta Corporação, a prevenção e eliminação de crimes, as informações policial, bem como as informações relativas a vida dos cidadãos, etc., para os cidadãos tomarem mais conhecimento sobre o trabalho policial, assim promove a confiança mútua e a cooperação da polícia e cidadãos.

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.