



## Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2020)

Tipo (Processo de serviço)	Sugestões	Queixas	Reclamações
Serviço de Pessoal	1	541	0
Ambiente	0	0	0
Equip. e Instalações	25	15	0
Proces. e Formalidades	14	133	2
Informação de Serviços	2	0	0
Carta de Qualidade	0	0	0
Serviço Electrónico	10	13	0
Informação sobre o desempenho	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0
Outros	0	0	0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>702</b>	<b>2</b>

Tipo (Função de supervisão)	Sugestões	Queixas	Reclamações
Saúde Pública	10	0	0
Ambiente e Meteorologia	2	11	0
Finança Pública	0	0	0
Actividade Comercial e Industrial	0	0	0
Política Financeira e Monetária	0	0	0
Segurança Pública	133	130	0
Protecção do Público	0	0	0
Administração Pública	0	0	0
Assuntos Jurídicos e Notariais	0	0	0



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Segurança Social, Serviços e Benefícios	0	0	0
Educação e Formação	0	0	0
Saúde	0	0	0
Cultura, Arte e Turismo	0	0	0
Recreação e Desporto	0	0	0
Trânsito e Transporte	34	131	15
Comunicação	0	0	0
Infra-estrutura Urbana	1	0	0
Hbitação	0	0	0
Obra	0	0	0
Outros	0	0	0
Total	180	272	15

Situação do resultado de tratamento:

As queixas recebidas por esta Corporação estão principalmente relacionadas com a área de serviço de pessoal, e esta já adoptou as seguintes medidas de melhoria:

1. Esta Corporação acompanhou sempre com rigor a disciplina e a conduta do seu pessoal, tratando, de forma imparcial e sem qualquer tolerância, dos actos ilegais e infracções disciplinares praticados pelo mesmo.
2. No sentido de elevar o nível do conhecimento profissional e a atitude na prestação e serviço do seu pessoal, esta Corporação vai fornecer em contínua as diversas formações profissionais e palestras para os seus elementos, e através de uma contínua formatura diária, reuniões internas e partilha de casos concretos, para elevar a atitude do pessoal na prestação de serviço e consolidar os seus conhecimentos profissionais, em que os resultados foram significativos, elevando eficazmente a qualidade geral e prestando aos cidadãos um serviço com qualidade.
3. Com vista a elevar o nível do conhecimento profissional e a resposta do serviço prestado do seu



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

peçoal, esta Corporação já forneceu em contínua as diversas formações profissionais e palestras para os seus elementos, das quais se incluem a “palestra sobre lei de prevenção e combate à violência doméstica”, “palestra sobre conhecimentos de importunação sexual e abuso sexual”, “curso de resolução de conflitos e gestão de resposta às crises”, etc., no sentido de aprofundar o conhecimento dos agentes policiais da linha de frente sobre as respectivas leis, adquirindo técnicas para enfrentar, prestando apoio e tratamento mais adequado às vítimas, bem como fornecer às vítimas uma ajuda mais adequada, no sentido de aumentar a capacidade de resposta no tratamento dos casos.

4. Esta Corporação já contratou vários intérpretes-tradutores para prestar apoio no serviço de tradução em indonésia, árabe, vietnamita e coreano, ao mesmo tempo esta Corporação irá continuar a aperfeiçoar a distribuição de recursos humanos, a fim de reforçar a formação do pessoal sobre a capacidade de comunicação em línguas estrangeiras, com vista a satisfazer as necessidades reais da entidade policial de primeira linha.

Eficácia das medidas concluídas:

De acordo com os dados desta Corporação sobre as queixas recebidas no âmbito do serviço de pessoal, foram respectivamente 650 e 541 casos nos anos 2019 e 2020, registaram uma ligeira diminuição, isto significa que resultou efeito sob a colaboração e esforço conjunto entre as diversas entidades na melhoria das medidas. Esta Corporação continuará a elevar a qualidade do pessoal através das contínuas formações diversificadas e profissionais, no sentido de fornecer uma serviço de mais alta qualidade.

Além disso, entre os casos de queixa recebidos por esta Corporação, os oito tipos que se incluem "ambiente", "equip. e instalações", "proces. e formalidades", "informação de serviços", "carta de qualidade", "serviço eletrónico", "informação sobre o desempenho" e "integração de serviços" e que envolveram 161 itens de serviços, em que a ocorrência de "proces. e formalidades" e de "equip. e instalações" foram relativamente mais elevada. Por isso, esta Corporação adoptou as seguintes medidas de melhoria em relação à situação em causa:

1. Em relação ao procedimento dos bens perdidos participado pelos cidadãos, em geral os



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

proprietários dos bens perdidos necessitam de deslocar pessoalmente ao comissariado para tratar as formalidades; a fim de facilitar a participação sobre a perda do “cartão de consumo electrónico”, esta Corporação já procedeu à comunicação e coordenação com a DSEDTE e tomou medidas de coordenação, caso o proprietário deste cartão não se encontra em Macau, o representante delegado do referido cartão pode fazer a declaração da sua perda, e a DSEDTE entrará em contacto e verificará o proprietário para posterior tratamento.

2. Face ao serviço de pedido de residência no Edifício de Serviços de Migração de Pac On, esta Corporação efectuou a optimização da obtenção das senhas de espera, aumentando o número de agentes para inspecionar no local, tomando atenção sobre a situação de espera e de obtenção de senhas e prestando apoio imediato.
3. Tendo em conta o desenvolvimento da epidemia do novo tipo de coronavírus no início do ano, a fim de manter a estabilidade dos recursos humanos nos diversos sectores locais e o normal funcionamento das empresas, no que respeita às autorizações de contratação de trabalhadores não-residentes cujo prazos se terminam no dia 29 de Fevereiro de 2020 ou antes, caso o empregador já tenha apresentado à DSAL o pedido de renovação, esta Direcção dos Serviços irá informar sucessivamente ao empregador sobre a situação da renovação. Ao mesmo tempo, o CPSP entrará em contacto com o empregador ou agência de emprego relativamente ao pedido de renovação acima referido para permitir que os trabalhadores obtenham "uma autorização de permanência na qualidade de trabalhador".
4. A partir do ano 2015 e do ano 2019, esta Corporação estabeleceu, respectivamente, balcões de serviço no Centro de Serviços da RAEM da Areia Preta e no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, para facilitar os cidadãos que vivem em diferentes zonas no tratamento de determinados serviços de migração, permanência e residência. Ao mesmo tempo, podem ainda tratar as respectivas formalidades nos balcões de serviços dos demais serviços governamentais, poupando o tempo de deslocação e de espera, concretizando o conceito de “servir a população” das LAG do Governo da RAEM. A fim de prestar um serviço mais centralizado, mais conveniente e de melhor qualidade aos cidadãos, o Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

ampliou, em 28 de Setembro de 2020, o serviço “One Stop” do Centro de Serviços da RAEM e do Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, para que estes dois pontos de serviços possam prestar simultaneamente e unanimemente os diversos serviços. Acrescenta ainda o serviço de renovação, actualização do prazo e cancelamento da “autorização especial de permanência” para estudantes do exterior e o serviço de emissão de 2.ª via do “Boletim de autorização de permanência/residência”. Esta Corporação irá avaliar de forma contínua a aplicação dos diversos serviços prestados nos dois pontos de serviços e lançar oportunamente mais serviços destinados a satisfazer as necessidades dos cidadãos.

5. A partir do dia 14 de Setembro de 2020, esta Corporação disponibilizou os seus próprios quiosques de multi-aplicações em cinco locais (incluindo o Centro de Serviços da RAEM da Areia Preta, Centro de Serviços da RAEM das Ilhas, Posto de Migração das Portas do Cerco, Posto do Comissariado da ZAPE e Posto da Universidade de Macau do Comissariado de Coloane); em conjunto com Edifício de Serviços de Migração de Pac On, existem, actualmente, 6 postos de atendimento, destinados aos estudantes do exterior para efectuarem as formalidades de renovação e levantamento do “Boletim de autorização de permanência”. Entre estes, os quiosques de multi-aplicações do Posto da Universidade de Macau do Comissariado de Coloane e do Posto do Comissariado da ZAPE encontram-se abertos ao público 24 horas. Os estudantes do exterior podem tratar das respectivas formalidades com facilidade e flexibilidade, independentemente das férias e do horário de expediente. Os estudantes do exterior podem obter o “Boletim de autorização de permanência” através dos quiosques de multi-aplicações instalados no Posto de Migração das Portas do Cerco e no Posto da Universidade de Macau do Comissariado de Coloane, tornando mais conveniente para os estudantes estrangeiros obterem este Boletim em locais mais próximos, aliviando com efeito o fluxo de pessoas em tratamento das formalidades no Edifício de Serviços de Migração de Pac On.
6. Esta Corporação já tomou medidas de optimização, com vista a aumentar placas de sinalização de vias de passagem nos locais de passagem adequados, bem como a sinalização de medidas de prevenção epidémica, no sentido de dar instruções à circulação de pessoas na passagem fronteiriça, e conciliar de forma contínua com os trabalhos de prevenção epidémica do Governo.



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

7. No que diz respeito à higiene das casas de banho no Posto de Migração de Hengqin, esta Corporação vai mobilizar o pessoal para inspeccionar e prestar atenção sobre a situação, mantendo-as com higiene através de comunicação e coordenação contínuas com as empresas de limpeza.
8. Com a conclusão sucessiva de construção da habitação económica de grande envergadura na Ilha Verde e a conclusão em breve do Posto Fronteiriço Qingmao, encontra-se previsto que a população residencial e o fluxo de pessoas daquela zona irão aumentar em contínuo, esta Corporação continuará a otimizar o ambiente de segurança daquela zona para prestar serviços mais convenientes e eficientes ao público e visitantes, acrescentando posto policial do Comissariado da Zona Norte na Rua de Lei Pou Chon, Edifício do Bairro da Ilha Verde para melhor servir os cidadãos da zona da Ilha Verde, aumentando pontos de contato entre a polícia e a população, no sentido de reforçar a cobertura dos serviços policiais, aprofundar a força policial na comunidade, fortalecer a cooperação entre a polícia e a população, bem como criar em conjunto com os residentes uma rede de prevenção e controlo de segurança mais estável e seguro.
9. No Posto Fronteiriço das Portas do Cerco, a fim de evitar que os cidadãos e turistas bloqueiem a entrada da ala de trânsito quando se encontrem em filas, já foi instalada na respectiva zona uma barreira plástica para separar-se desta da área de entrada, de modo a facilitar o fluxo de pessoas e manter a ordem na passagem fronteiriça. Além disso, para assegurar uma passagem rápida e facilitadora às pessoas que efectuem a passagem fronteiriça, esta Corporação mantém a aplicação de medidas especiais nos Postos de Migração das Portas do Cerco, de Cotai e da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau, bem como promove e ajuda as pessoas que efectuem a passagem fronteiriça na conversão do código de saúde; e, ainda, conforme a situação do fluxo de pessoas do local, procede a triagem das pessoas que efectuem a passagem fronteiriça, orienta aqueles que não tenham convertido ainda o código de saúde para deslocarem-se à área indicada e os agentes policiais e trabalhadores dos Serviços de Saúde do local irão prestar-lhes auxílio na conversão do “código de saúde de Macau” e do “código de saúde de Guangdong”, com vista a assegurar a fluidez nas passagens fronteiriças de Zhuhai e de Macau.



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

10. Após a mudança do Posto Fronteiriço da Flor de Lótus para o Posto Fronteiriço Hengqin, o Posto Fronteiriço Hengqin adopta o modelo de “Inspeção fronteiriça integral”, que possui especificações mais altas e mais eficientes do que o modelo tradicional, e com a aplicação deste modelo no novo posto fronteiriço nos últimos anos, conseguiu-se alcançar os objectivos de prestar facilidades aos cidadãos e os respectivos resultados são também notáveis. Esta Corporação manterá a comunicação com os respectivos departamentos, otimizará os planos e as medidas, e envidará esforços para prestar mais facilidades aos cidadãos e turistas.
11. Para coordenar com a abertura do Posto Fronteiriço Hengqin e estender as categorias de utilizadores dos canais de inspeção automática, a partir do dia 18 de Agosto de 2020, esta Corporação e o Departamento Fronteiriço de Zhuhai baixam a idade para a utilização dos canais de inspeção automática aos residentes de Macau e do Interior da China, respectivamente para sete anos, e é simultaneamente aplicado também nas alas de entrada e de saída de Zhuhai-Macau do Posto de Migração da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau. Além disso, nas medidas facilitadoras de passagem fronteiriça dos diferentes postos fronteiriços de Macau, a idade de utilização dos canais prioritários para os idosos será baixada também de 65 para 60 anos.
12. “Reforço policial com recurso à tecnologia” é um meio necessário para a aplicação efectiva da lei e a reforma e inovação da força policial, e sob a premissa de garantir a estabilidade e a privacidade dos cidadãos, o Governo otimiza constantemente a disposição dos “Olhos no Céu”. Sob a liderança dos Serviços de Polícia Unitários (SPU), esta Corporação continuará a promover activamente a construção dos respectivos ítems, incluindo: coordenar com o projecto de construção do “Sistema de Videovigilância da Cidade de Macau” dos SPU, desenvolver os trabalhos de planeamento e estudo e construção da 5.<sup>a</sup> e 6.<sup>a</sup> fases; esta Corporação instala equipamentos de detecção do fluxo de pessoas nos diferentes postos de migração e pontos turísticos, para conhecer e calcular a densidade do fluxo de pessoas em locais habitualmente mais frequentados, de modo a reforçar a função de policiamento moderno. A par disso, a “aplicação inteligente do fluxo de visitantes” da Direcção dos Serviços de Turismo e a interface da aplicação “sistema de previsão e alerta de fluxo de pessoas” desta Corporação, concretizaram



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

o compartilhamento de dados de fluxo de visitantes, o que ajuda a promover várias construções inteligentes entre departamentos e, utilizar a tecnologia para coordenar com o desenvolvimento do turismo de Macau, tendo estabelecido, assim, bases para a promoção da integridade e consistência da construção de uma cidade inteligente no futuro.

13. O website da Obra Social da Polícia de Segurança Pública (OSPSP) desta Corporação entrou em funcionamento em 16 de Setembro de 2020, o qual dispõe informações actualizadas da Obra Social aos sócios desta Polícia e, ainda, outros conteúdos, incluindo: informações recentes sobre actividades, benefícios para sócios, lembranças, consulta do estado de apreciação de pedidos, descarregamento de impressos para requerimento de diferentes subsídios, etc., além disso, será optimizado constantemente os serviços prestados neste website.
14. O Serviço de aviso de infracções de trânsito por via SMS está disponível e é explicado na página do “Sistema de pesquisa de talão de multa / de pagamento de multa e Sistema de inscrição no serviço de aviso de infracções de trânsito por via SMS”. O Serviço de aviso de infracções de trânsito por via SMS é uma medida executada por esta Corporação que facilita os cidadãos, a fim de alertar os condutores para as infracções de trânsito e tratar com a maior brevidade possível os seus veículos infractores, para que outros cidadãos possam utilizar razoavelmente os respectivos lugares de estacionamento ou vias. No entanto, esta Corporação irá optimizar o sistema da página electrónica, ajustando o tamanho do carácter e utilizando as cores mais visíveis (por exemplo vermelho) no conteúdo da respectiva notificação, para que os cidadãos possam ler e conhecer mais facilmente as respectivas cláusulas detalhadas. Esta Corporação vai continuar a reforçar, através de diferentes meios, os trabalhos de divulgação e promoção, para que os cidadãos tomem conhecimento do âmbito de aplicação do Serviço de aviso de infracções de trânsito por via SMS.
15. Para coordenar o Governo da RAEM na área da promoção da construção da cidade inteligente e desenvolver activamente os serviços de pagamento electrónico, esta Corporação, após o acrescentamento no tempo anterior do serviço de pagamento de multas por infracções de trânsito através do “MPay” na aplicação para telemóvel “ePolice”, renovou os meios de “cobrança de multas por infracções de trânsito” com o Banco da China através da plataforma de pagamento



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

integrado da RAEM “GovPay”. Os cidadãos podem pagar as multas por infracção de trânsito no balcão destinado ao pagamento de multas por infracção de trânsito desta Corporação através do “BOC Pay”.

16. Para coordenar as linhas de acção governativa da RAEM sobre o desenvolvimento da governação electrónica, esta Corporação tem optimizado, de forma contínua, os serviços de pagamentos. A partir de 2 de Janeiro de 2020, os balcões de serviços dos diversos pontos de atendimento do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência (incluindo Edifício de Serviços de Migração do CPSP sito em Pac On, Taipa, Centro de Serviços da RAEM sito na Areia Preta e Área dos Assuntos de Residência e Permanência do Centro de Serviços da RAEM das Ilhas) se acrescenta o uso de “MacauPass” e “Mpay” como formas de pagamento, e os cidadãos só precisam de efectuar uma leitura de “MacauPass” ou do Código QR de pagamento na aplicação para telemóvel, para efectuar o pagamento de diversas importâncias, facilitando ainda mais aos cidadãos o tratamento de todas as formalidades.
  
17. No início de 2019, esta Corporação e a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública lançaram conjuntamente os serviços de requerimento de trabalhadores domésticos não residentes (trabalhadores domésticos) na aplicação para telemóvel “Conta única de acesso comum”. Para facilitar ainda mais o pedido de renovação da contratação de trabalhador doméstico, esta Corporação lançou, no dia 1 de Setembro de 2020, o “serviço facilitador para o levantamento dos documentos do pedido de renovação da contratação de TNR doméstico” na aplicação para telemóvel “Conta única de acesso comum”. O empregador basta servir-se da aplicação de “Conta única de acesso comum” para proceder às formalidades do pedido de renovação da contratação de TNR doméstico e, após efectuado o pagamento da taxa para o procedimento dos documentos através do respectivo programa, o TNR doméstico poderá, 10 dias depois do referido pagamento, deslocar-se ao local escolhido (incluindo: Edifício de Serviços de Migração do CPSP sito em Pac On, Centro de Serviços da RAEM sito na Areia Preta ou Centro de Serviços da RAEM das Ilhas) para efectuar o levantamento simultâneo da nova “Autorização de Permanência na Qualidade de Trabalhador” e “Título de Identificação de Trabalhador Não Residente” (TI/TNR). Através da plataforma “Conta única de acesso comum” para o tratamento



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

do pedido de renovação de trabalhadores domésticos, o número de vezes de deslocação às entidades de tratamento do pedido de renovação de trabalhadores domésticos é reduzido de duas para uma, enquanto o tempo de espera pelo levantamento do TI/TNR é reduzido de 30 para 10 dias. Com a popularização de “Conta única de acesso comum”, o número de pedidos apresentados por cidadãos através desta plataforma vai aumentar gradualmente, sendo continuamente destacada a eficácia do governo electrónico.

18. Os representantes dos SPU e da Corporação participaram conjuntamente na palestra de protecção civil, no qual foram apresentadas informações essenciais, designadamente, as medidas de prevenção contra tufão antes da sua passagem, o conteúdo do plano de evacuação, o poder destrutivo e os níveis de alerta de storm surge, as medidas de emergência que os cidadãos devem tomar antes da chegada de storm surge, a realização de evacuação com segurança e rapidez; foram também divulgadas informações ricas e práticas através de perguntas e respostas interactivas. Além disso, as forças e serviços de segurança visitaram a comunidade para promover o exercício de protecção civil, a fim de explicar a várias associações e população o objectivo, o conteúdo, a preparação prévia, os procedimentos e as observações do exercício. Ao mesmo tempo, esta Corporação convidou as associações e cidadãos para participarem no exercício do “Plano de evacuação das zonas baixas em situações de storm surge durante a passagem de tufão”, a fim de reforçar os conhecimentos dos cidadãos sobre a evacuação e o seu funcionamento, quando executa-se a evacuação, é possível coordenar melhor com o trabalho da autoridade, assim assegurar eficazmente a sua vida e a segurança da sua família.
  
19. No intuito de reforçar a moralidade e a educação cívica dos estudantes e elevar a consciência de prevenção de desastres e a capacidade na resposta a emergências, no dia 27 de Setembro, a Direcção dos Serviços de Educação e Juventude (DSEJ) organizou 54 estudantes para se deslocaram aos SPU, Serviços de Alfândega de Macau e CPSP para a participação na série de “Actividades temáticas sobre a protecção civil de Macau”. Através desta actividade de experiência, os estudantes conheceram a estrutura de protecção civil de Macau e os respectivos conhecimentos, bem como a assunção das funções e a cooperação recíproca por parte dos vários



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

serviços do Governo da RAEM durante a activação do mecanismo de protecção civil, daí a ser elevada a consciência de prevenção de desastres e a capacidade na resposta a emergências dos estudantes, e sendo a população, deve coordenar e prestar atenção a esta matéria para garantir a segurança pessoal.

20. A fim de reforçar a capacidade dos docentes e alunos de Macau no enfrentamento a crises súbitas e elevar a consciência de segurança, o “Exercício de intrusão de pessoa suspeita em campus” foi realizado constantemente em Dezembro. Os SPU, em conjunto com a DSEJ, a Polícia Judiciária, o Corpo de Bombeiros e esta Corporação, realizaram exercícios em várias escolas de Macau. Estes exercícios permitem um teste eficaz da capacidade na resposta a crises súbitas por parte de todo o pessoal de escolas, também fazendo-nos compreender, de forma detelhada, as respectivas funções e tarefas em situações de emergência, elevando o entendimento recíproco e reforçando o conhecimento e as técnicas de salvamento da própria vida e de outras, bem como a consciência e a capacidade de responder eficazmente a incidentes imprevistos.
  
21. Durante o momento crucial da epidemia, esta Corporação realizou constantemente palestras promocionais online, designadamente a “Comunicação recíproca sobre as informações policiais, sempre online”, “Prevenção criminal e reforço da consciência de prevenção criminal dos jovens”, “Prevenção de armadilhas na procura do emprego das férias do Verão” e “Palestra de segurança rodoviária”, esta Corporação continuava a prestar atenção à situação de segurança comunitária, enquanto participava activamente nos trabalhos de combate à epidemia. Entretanto, em resposta às medidas de combate epidémico do Governo da RAEM, os agentes policiais das respectivas subunidades realizaram videoconferências com vários coordenadores do policiamento comunitário, a fim de transmitir à comunidade informações policiais actualizadas, dominando novas conjunturas de segurança comunitária, assim conseguiu o efeito de realizar comunicação recíproca do estado policial sem a necessidade de visitas. Para além disso, esta Corporação criou a página electrónica oficial, as diversas plataformas informativas tais como as contas públicas de Wechat, de Facebook, de YouTube e de Instagram, a fim de divulgar atempadamente as informações sobre as diversas criminalidades, simultaneamente, manteve contacto estreito com escolas e associações sociais através do “Mecanismo de ligação entre a polícia e escolas” e



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

do “Mecanismo de ligação do policiamento comunitário”, realizou reuniões periódicas para trocar informações e palestras e actividades de sensibilização de prevenção de crimes, no intuito de divulgar ao público as mais recentes informações policiais e modus operandi, efectuando acções de sensibilização, educação e alertas, que permitem o público aprender mais conhecimentos jurídicos correctos e aumentar a sua consciência sobre auto-protecção.

22. Esta Corporação tem vindo a dar grande importância à segurança e ordem no trânsito e a prosseguir com a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego a sensibilização sobre a segurança de trânsito e trabalho de aplicação das leis por forma a aumentar a consciência dos cidadãos sobre uma deslocação segura. Para além de efectuar, em tempo e locais indeterminados, as operações de aplicação das leis, proceder a autuações contra infracções e irregularidades dos utentes das vias, realizar também as acções de sensibilização sobre a cedência de passagem entre os peões e os condutores nas diversas zonas de Macau, esforçando-se em conjunto para a ordem, segurança e harmonia rodoviária.
23. Esta Corporação continua a concretizar os três conceitos de policiamento: o “policiamento activo”, o “policiamento comunitário” e o “policiamento de proximidade”. Após anos de persistentes e ininterruptos esforços e o grande apoio e cooperação dos sectores da sociedade e dos cidadãos nos três novos modelos de conceitos de policiamento, o relacionamento entre a polícia e os cidadãos foi melhorado significativamente, bem como foi estabelecida uma boa interacção entre a polícia e os cidadãos, nomeadamente, o mútuo entendimento, o mútuo apoio e a mútua confiança. O CPSP continuará a aprofundar a comunicação e operação conjunta entre a polícia e os cidadãos, otimizar a relação entre a polícia e os cidadãos nas diferentes cooperações, defender a estabilidade harmónica social com as forças conjuntas da polícia e cidadão.

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.



治安警察局  
 CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

A par das sugestões, queixas e reclamações recebidas, durante o período de Janeiro a Dezembro de 2020, esta Corporação recebeu 201 elogios envolvendo sobretudo o “serviço prestado pelos trabalhadores” (atitude no serviço/grau de profissionalismo/iniciativa, etc.) e os “procedimentos e formalidades”.

Situação de tratamento de queixas e reclamações (Ano 2020)

Tipo (Processo de serviço)	Queixas		Reclamações	
	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias
Serviço de Pessoal	538	3	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Equip. e Instalações	15	0	0	0
Proces. e Formalidades	133	0	2	0
Informação de Serviços	0	0	0	0
Carta de Qualidade	0	0	0	0
Serviço Electrónico	13	0	0	0
Informação sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>699</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Tipo (Função de supervisão)	Queixas		Reclamações	
	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias
Saúde Pública	0	0	0	0
Ambiente e Meteorologia	11	0	0	0
Finança Pública	0	0	0	0



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

Actividade Comercial e Industrial	0	0	0	0
Política Financeira e Monetária	0	0	0	0
Segurança Pública	130	0	0	0
Protecção do Público	0	0	0	0
Administração Pública	0	0	0	0
Assuntos Jurídicos e Notariais	0	0	0	0
Segurança Social, Serviços e Benefícios	0	0	0	0
Educação e Formação	0	0	0	0
Saúde	0	0	0	0
Cultura, Arte e Turismo	0	0	0	0
Recreação e Desporto	0	0	0	0
Trânsito e Transporte	131	0	15	0
Comunicação	0	0	0	0
Infra-estrutura Urbana	0	0	0	0
Hbitação	0	0	0	0
Obra	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0
Total	272	0	15	0

Situação geral do resultado de tratamento:

Das queixas e reclamações recebidas em 2020 por esta Corporação, 974 queixas e 17 reclamações foram tratadas de acordo com os prazos previstos e arquivadas, 3 casos não foram tratados dentro do prazo previsto, por motivo principal: o serviço devia proceder a uma investigação mais profunda.

Em resposta aos motivos acima referidos, a Corporação procedeu ao acompanhamento e melhoria seguintes:



治安警察局  
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

1. Cumprir o mecanismo de tratamento de queixas e as instruções internas, apressar as investigações e acompanhar o andamento e a situação dos casos.
2. Relativamente a cada caso, as respectivas entidades reforçam a colaboração e lembrar umas às outras, bem como continuar a otimizar os procedimentos internos.