



Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2014)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Pessoal	8	3	5	362	486	580	0	0	0
Equipamentos e instalações	14	20	77	12	16	18	0	0	0
Ambiente	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos e formalidades	30	12	21	225	117	106	0	0	1
Segurança pública	10	9	21	24	15	6	0	0	0
Trânsito e transporte	37	29	48	730	702	280	15	77	72
Outros	25	24	26	207	205	19	1	5	6
Total	126	97	198	1560	1541	1009	16	82	79

Em conclusão, no ano 2014, esta Corporação procedeu ao tratamento de 198 casos de sugestões, 1009 casos de queixas e 79 casos de reclamações. E, quanto aos referidos 1009 casos de queixas, relacionavam-se principalmente com: “pessoal”, “trânsito e transporte” e “processos e formalidades”, cujos os números foram precisamente de 580 casos, 280 casos e 106 casos. Para fazer face a essa situação, esta Corporação adoptou as seguintes medidas de melhoria:

1. Quando verificar a existência de um problema num dado caso, proceder imediatamente à sua correcção e organizar uma sessão de esclarecimento para os agentes da linha-de-frente das diferentes subunidades, no intuito de explicar-lhes sobre os respectivos conhecimentos, para assim rectificar-lhes os conceitos errados e aprofundar-lhes os conhecimentos do mesmo âmbito.
2. Melhorar o fluxo de trabalho interno e reforçar a comunicação e coordenação com as associações e instituições privadas, no intuito de facilitar a combinação e apoio, bilateral, para o combate de crimes em conjunto.
3. Melhorar, constantemente, os equipamentos, instalações e organização do pessoal dos postos fronteiriços, de forma a dar mais fluidez à passagem fronteiriça dos



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

cidadãos e turistas; fiscalizar estreitamente a situação do fluxo de entradas/saídas migratórias, bem como, no período dos feriados e festas, mobilizar flexivelmente trabalhadores do serviço administrativo e abertura de mais balcões de inspecção, e, ainda, aplicar a medida de triagem atempadamente.

4. Lançar o serviço de “marcação prévia on-line” para uma parte dos serviços prestados pelo Serviço de Migração, de forma a reduzir o tempo de espera aos cidadãos e elevar a eficácia de trabalho.
5. Mobilizar, atempadamente, efectivos às vias rodoviárias mais movimentadas para desobstruir o trânsito e, assim, manter uma normal ordem de trânsito. Estabelecer, permanentemente, uma estreita comunicação com os respectivos departamentos da área do trânsito, assim como troca de opiniões, no âmbito de optimização das instalações de trânsito e equipamentos de apoio.
6. Para que os cidadãos efectuem o pagamento das multas por infracções de rodoviárias atempadamente, o Departamento de Trânsito instala no período de pagamento do imposto de circulação, início do ano, balcões provisórios no “Centro de Serviços da RAEM” e na “área de atendimento do CPSP no Edf. China Plaza”, no sentido de prestar serviços mais atenciosos e criar facilidades aos cidadãos.
7. Cooperar com as instituições privadas e lançar o serviço de pagamento de multas por infracções rodoviárias através de “BOC NET”, no intuito de prestar mais serviços electrónicos facilitadores aos cidadãos.
8. O Departamento do Trânsito utiliza, de forma generalizada, o aparelho de autuação electrónica para melhorar as tarefas de autuação de infracções de trânsito e optimizar o fluxo de trabalho dos agentes da linha-de-frente, reduzindo-se, assim, os possíveis erros ocorridos durante o preenchimento manual das multas. E, simultaneamente, mediante do descarregamento imediato das informações de autuação ao sistema de infracções, os cidadãos poderão consultar mais rapidamente a respectiva informação de infracções, bem como proceder ao pagamento das multas a partir do website desta Corporação.
9. Estender o serviço de aviso de infracções de trânsito por via de SMS, para o serviço de aviso de qualquer tipo de infracção de trânsito, no sentido de proporcionar aos proprietários de veículos que já estejam registados nesse serviço, possam obter rapidamente a respectiva informação de infracção rodoviária e, assim, poderem proceder ao devido tratamento mais rapidamente.
10. Continuar a divulgar informações sobre a segurança rodoviária aos cidadãos,



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

nomeadamente, através de realização de palestras, distribuição de folhetos promocionais, passagem de mini-filmes promocionais e reforço na prática da lei no trânsito rodoviário, para consciencializar e reforçar os conceitos de segurança no trânsito aos cidadãos, e educar os peões, condutores e turistas para o cumprimento das regras do trânsito.

11. Lançar aplicações de telemóvel (“Apps”), para que os cidadãos possam obter e consultar, mais simplesmente e directamente, informações disponibilizadas por esta Corporação, assim como as suas recentes actividades.
12. Realizar a actividade de “Exibição dos filmes de Histórias da Polícia”, para que os elementos da equipa policial, órgãos de comunicação social, parte dos representantes de associações e cidadãos conheçam, após observado as respectivas cinco histórias reais da Polícia, a inteligência e a coragem da Polícia para o combate de crimes, salvamento de pessoas e resposta às emergências, bem como a união e a mútua cooperação, a tolerância e a confiança entre colegas da equipa policial, no intuito de, para além de reunir as forças no interior do Corpo da Polícia, obter mais compreensão e apoio dos diferentes sectores da sociedade em relação à equipa policial, desenvolver a cooperação, união e espírito de mútuo auxílio entre a Polícia e os cidadãos.
13. No intuito de elevar a capacidade profissional e técnicas de prestação de serviços aos agentes da equipa policial, continuaremos a organizar-lhes diferentes cursos de formação e palestras, tais como: de “Verificação de documentos”, “Técnicas de resposta aos incidentes públicos”, “Serviços otimizados”, “Técnicas de mediação”, “Análise de dados estatísticos de policiamento”, “Intervenção Policial”, “Direito e Processo Penal”, “Análise de informações”, “Conversação em inglês”, etc., de forma a otimizar o comportamento na prestação de serviços e profissionalismo dos nossos agentes.
14. Comunicar activamente com os agentes da linha-de-frente, para conhecer as dificuldades que estes encontram durante o desempenho das suas funções, bem como estudar as formas ou métodos para a sua resolução, de forma a atenuar a pressão dos agentes e prestar-lhes orientações atempadamente.
15. Instalar o “Grupo de Patrulha Especial”, dotado de veículo apropriado e com bons equipamentos policiais, na península de Macau e nas Ilhas, o qual execute as suas missões de forma altamente motorizada durante as 24 horas, para que perante a ocorrência de grandes incidentes, ou, incidentes emergentes e relativamente mais graves, este possa responder e prestar o devido apoio rapidamente, e, ainda,



治安警察局
CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

proceder à patrulha motorizada para um determinado objectivo e estrategicamente, de forma a prevenir e combater os crimes de violência grave, e reforçar o patrulhamento e fiscalização nos “pontos negros” da criminalidade, zonas turísticas e comerciais.

16. Continuar a realizar palestras sobre a prevenção contra a droga, criminalidade e burla, bem como as respectivas promoções nas ruas, no intuito de elevar o grau de alerta para a prevenção dos mesmos aos cidadãos e turistas.

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.