



## Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2017)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Pessoal	1	1	5	438	703	739	2	1	0
Equipamentos e instalações	84	67	21	14	22	28	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Processos e formalidades	25	21	25	160	184	231	0	1	0
Segurança Pública	26	11	5	2	19	12	0	0	0
Trânsito e transporte	72	51	22	340	245	251	61	34	45
Outros	5	18	14	11	21	20	0	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>169</b>	<b>92</b>	<b>965</b>	<b>1194</b>	<b>1282</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>45</b>

Em soma, o número de casos relativos a sugestões, queixas e objecções recebidas na Corporação em 2017 foi respectivamente de 92, 1.282 e 45. De entre as 1.282 queixas recebidas, a maioria tinha a ver com as categorias de “Pessoal” (739 casos), “Trânsito e transporte” (251 casos) e “Procedimentos e formalidades” (231 casos). Para fazer face a essa situação, a Corporação tomou as seguintes medidas de melhoramento:

1. Continuar a proporcionar cursos de formação profissional a agentes policiais para melhorar as suas técnicas profissionais e atitude de serviço; lidar com as infracções disciplinares e actos infractores com seriedade; incutir activamente um conceito correcto da ética nos agentes; e prosseguir com firmeza os ideais de integridade, alta eficiência, competência e profissionalismo.
2. Desenrolar as actividades do micro-filme em série de “Histórias da Polícia 3” em colaboração com diversos grupos locais de filmagem vídeo, para patentear os sentimentos profundos que os agentes policiais experimentem no decurso da sua

protecção da segurança da população, e aprofundar a compreensão e ligação no seio da Corporação e entre polícia e cidadão, bem como melhorar o moral e a atitude de trabalho dos agentes policiais, com vista a melhor servir a população.

3. Prestar muita atenção à longa ocupação dos recursos de estacionamento públicos por veículos e à dificuldade dos cidadãos em encontrar um lugar para estacionar o seu veículo; tomar constantemente acções de autuação e bloqueamento de veículos nos lugares onde sempre se registaram queixas do abuso do uso dos parques de estacionamento. Com a constante aplicação de lei e a educação, fazer disponíveis os lugares de estacionamento para quem conduzir nas vias públicas.
4. Exercer um combate activa contra as infracções de cobrança abusiva da tarifa e recusa de transporte praticadas por taxistas, especialmente durante o período de longas férias do Interior da China em que grande número de turistas visitem Macau, para garantir os direitos e segurança de cidadãos e visitantes.
5. Desenvolver constantemente em diversos locais de Macau, acções de fiscalização e combate a infracções rodoviárias tais como “atravessamento ilegal das faixas de rodagem pelos peões”, “não cedência de prioridade a peões na passadeira”, e “transporte de pessoas em número que exceda a lotação do veículo” etc., para garantir a segurança dos utentes de vias públicas.
6. Em colaboração com o Instituto para Assuntos Cívicos e Municipais, acrescentar, no posto de informação «Guia da Cidade» localizado em várias zonas da cidade, o serviço de “cobrança da multa por infracções rodoviárias”, com vista a disponibilizar aos cidadãos mais canais de consulta sobre os registos de infracção rodoviária, e de pagamento de multa.
7. Em nova colaboração com a Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau e a Direcção dos Serviços de Identificação, promover conjuntamente o auto-serviço de “pedido de renovação da autorização de permanência de trabalhadores não residentes domésticos”, em que mais de 24 mil empregadores e seus trabalhadores não residentes domésticos beneficiariam dessa nova medida. O pedido de renovação da referida autorização de permanência pode ser apresentado no quiosque de auto-serviço multifuncional antes do termo da sua validade. Com a notificação impressa pelo quiosque e os documentos referidos na notificação, o trabalhador não residente doméstico pode acabar as formalidades restantes e obter uma nova “autorização de permanência de trabalhadores não residentes” no

edifício do Serviço de Migração em Pac On, ou no Centro de Serviços da RAEM na Areia Preta, medida essa que melhoraria consideravelmente a eficiência de processamento de documentos e a administração interna.

8. Estabelecer a “polícia turística”, para guarnecer as zonas turísticas conhecidas de Macau, onde se proceder à gestão de segurança, manutenção da ordem pública, atendimento à consulta de visitantes, tratamento de queixas e de litígios de consumo que envolvam visitantes, atendimento a participação, e dar apoio ao assunto de segurança de multidão etc., para que se mantenha uma vigilância mais eficaz sobre a situação de multidão e de segurança pública das zonas turísticas.
9. Atendendo ao desenvolvimento rápido das zonas residenciais e da densidade demográfica de Coloane, estabelecer na zona de habitação social de Seac Pai Van, um novo comissariado policial, para permitir melhor penetração de policiamento na comunidade, prestar serviços mais fáceis e rápidos e de melhor qualidade a residentes, e aumentar a confiança dos cidadãos em segurança pública.

Quanto a restantes casos fora do âmbito das atribuições da Corporação, encaminhou-os ao acompanhamento dos serviços competentes de imediato.