



## Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2019)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Pessoal	5	4	1	739	653	650	0	1	0
Equipamentos e instalações	21	23	49	28	53	81	0	0	0
Ambiente	0	0	0	1	2	2	0	0	0
Processos e formalidades	25	22	46	231	190	205	0	0	1
Segurança Pública	5	7	29	12	28	32	0	1	11
Trânsito e transporte	22	21	45	251	306	338	45	13	1
Outros	14	8	9	20	10	10	0	0	0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>85</b>	<b>179</b>	<b>1282</b>	<b>1242</b>	<b>1318</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>13</b>

Em conclusão, no ano 2019, esta Corporação procedeu ao tratamento de 179 casos de sugestões, 1318 casos de queixas e 13 casos de reclamações. E, quanto aos referidos 1318 casos de queixas, relacionavam-se principalmente com: “pessoal”, “trânsito e transporte” e “processos e formalidades”, cujos os números foram precisamente de 650 casos, 338 casos e 205 casos.

Face às opiniões apresentadas pelos cidadãos, esta Corporação 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 de serviço do seu pessoal, esta Corporação forneceu em contínua as diversas formações profissionais e palestras para os seus elementos. Ao mesmo tempo, em resposta à tendência do envelhecimento da população e ao acréscimo de número

de doentes com demência, esta Corporação encontra-se também em cooperação com o Instituto de Enfermagem Kiang Wu para organizar "Curso de formação de conhecimentos sobre a demência" destinado aos seus agentes da linha de frente, no sentido de reforçar os conhecimentos e a compreensão dos seus elementos da linha de frente acerca das pessoas com demência, aumentando a sua capacidade profissional para fazer face às diversas situações.

3. Efectuar em contínuas operações de patrulhamento anti-crime em várias zonas, e proceder planeamento e medidas policiais adequadas, reforçando o combate contra as actividades ilegais em torno dos casinos. Ao mesmo tempo, aprofundar em contínuo os nossos laços com os diversos sectores da comunidade, consolidar a ponte de ligação para a comunicação e a cooperação entre a população e a Polícia, e convidar mais organizações e instituições para ingressar no "Mecanismo de ligação de policiamento comunitário", alargando a cobertura de comunicação de informações policiais entre a Polícia e a comunidade, no sentido de poder detectar mais cedo os riscos de segurança e permitir que os trabalhos de prevenção e do combate ao crime sejam plenamente concretizados.
4. Incentivar activamente os jovens na prevenção e no combate ao crime em conjunto com a força policial, através do fornecimento de uma série de formações e actividades destinadas aos membros do "Grupo Júnior do CPSP" criado por esta Corporação, para que os jovens poder aprofundar os seus conhecimentos sobre a força policial e a compreensão sobre a importância do conhecimento e do cumprimento da lei, ao mesmo tempo, desempenhar o papel de embaixador de policiamento comunitário juvenil, servindo activamente a comunidade, transmitindo à comunidade a mensagem de prevenção e combate à criminalidade e valores correctos, bem como o sentido de responsabilidade social da geração jovem.
5. Apetrechar o gás de pimenta aos agentes policiais da linha de frente, no sentido de poder fazer face mais flexível e rápido no acontecimento repentino durante a execução da lei.
6. Face ao desenvolvimento do sector de turismo em Macau e a visita de grande número de turistas a Macau, esta Corporação optimizou em contínuo as diversas instalações, incluindo o Posto do Comissariado da Praia Grande/Centro de Apoio a Turistas ao lado da Igreja de São Domingos que sita na Rua de S. Domingos, e a adição de dois locais de estabelecimento de postos de polícia itinerantes, respectivamente, no Istmo de Ferreira do Amaral junto à Praça das Portas do Cerco e na Rotunda do Istmo (Cotai Strip), no sentido de reforçar mais a

segurança e o controlo, a ordem pública e a gestão de multidões nas zonas turísticas, fornecendo um forte apoio aos serviços policiais da linha de frente, com vista a manter um bom ambiente de segurança de Macau. Além disso, efectuar a renovação de três escadas rolantes na entrada do Edifício Fronteiriço das Portas do Cerco, com vista a garantir a segurança do público durante o uso de escada rolante. Ao mesmo tempo, efectuar a comunicação e coordenação activa com os demais serviços governamentais, tais como a Direcção dos Serviços de Turismo, a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, etc., no sentido de proceder em conjunto o planeamento de serviços para coordenar a ordem de entrada e saída de turistas e desobstruir o fluxo de pessoas em vários pontos turísticos e postos fronteiriços durante os feriados, e publicar mensagens de controlo de multidões mediante rádio, meios de comunicação social e aplicações de telemóveis

7. A fim de reforçar a eficácia das medidas de controlo de multidão aplicadas pela Polícia durante os feriados nas zonas turísticas, esta Corporação, sob a coordenação dos Serviços de Polícia Unitários, encontra-se planeado a instalar um sistema de previsão e aviso do fluxo de pessoas nos actuais postes do sistema de videovigilância, através dos dispositivos sensores em recolher de imediato os dados sobre a densidade de pessoas naquela zona, efectuar análise e previsão do fluxo de pessoas, fornecendo à Polícia uma base para a gestão de multidão, a desobstrução do fluxo de multidão e a aplicação de medidas de controlo de multidão nas zonas públicas, no futuro, as informações relativas ao fluxo de pessoas serão mostradas ao público nos ecrãs a serem instalados em conjunto, para que os cidadãos e visitantes possam tomar conhecimento sobre o estado de fluxo de pessoas em tempo real da respectiva zona.
8. Estudar e desenvolver activamente as diversas medidas para facilitar a passagem fronteiriça. A partir de 30 de Setembro de 2019, a idade dos residentes de Macau e do Interior da China que utilizem o sistema de passagem automática nos postos fronteiriços foi ajustada desde os 11 anos de idade para os 7 anos de idade, no sentido de facilitar mais residentes de Macau e visitantes do Interior da China.
9. Criação dos balcões no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas para fornecer ao público os serviços de renovação e de actualização do prazo dos trabalhadores domésticos e dos trabalhadores não residentes especializados, bem como do levantamento do título de identificação de trabalhador não-residente, com o objectivo de satisfazer as necessidades dos cidadãos que residem nas Ilhas e de fornecer serviços mais convenientes.
10. Prestando em contínuo atenção nos actos irregulares praticados pelos taxistas,

caso verificar esses actos serão eles autuados nos termos legais, com vista a corrigir as tendências prejudiciais do sector. Em conciliação com a nova lei sobre o Regime jurídico do transporte de passageiros em automóveis ligeiros de aluguer, esta Corporação efectuou, em conjunto com a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, várias reuniões e sessões de esclarecimento, dentro das quais auscultaram as opiniões do sector, transmitindo ao sector de táxi a consciência no cumprimento das leis e apelando o mesmo em manter uma boa ética profissional. Por outro lado, fornece aos agentes de linha de frente as devidas formações, para bem conhecer a nova lei e garantir a sua execução nos termos legais, bem como reforçar a divulgação à população. Através da comunicação com todas as partes, salvaguardando os direitos e interesses legítimos de todas as partes, com vista a criar um bom e seguro ambiente de trânsito.

11. Esta Corporação tem sempre depositado grande consideração à segurança e à ordem rodoviária, realizando em contínuo os trabalhos de sensibilização sobre a segurança rodoviária com a Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego, bem como os trabalhos de execução da lei, com vista a elevar a consciência da segurança rodoviária por parte dos residentes. Para além de efectuar operações não periódicas e em locais não determinados para autuar os utilizadores das vias públicas que infringiram as leis e regulamentos, deslocando ainda às diversas zonas para efectuar as acções de sensibilização sobre a cedência de passagem entre os peões e os condutores, esforçando em conjunto para um tráfego com ordem, segurança e harmonioso.
12. Optimizar em contínuo todos os tipos de serviços de pagamentos, para além de adicionar a função de usar “MPay” para o pagamento de multa na aplicação móvel “ePolice”, ainda, 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 se acrescentam o uso de "MacauPass" e "MPay" como formas de pagamento, aumentando ainda mais o grau de facilidade à população.

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.