



Situação de recepção de sugestões, queixas e reclamações (Ano 2021)

Tipo (Processo de serviço)	Sugestões	Queixas	Reclamações
Serviço de Pessoal	0	481	0
Ambiente	2	0	0
Equip. e Instalações	7	11	0
Proces. e Formalidades	1	14	0
Informação de Serviços	0	0	0
Carta de Qualidade	0	0	0
Serviço Electrónico	6	1	0
Informação sobre o desempenho	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0
Outros	0	0	0
Total	16	507	0

Tipo (Função de supervisão)	Sugestões	Queixas	Reclamações
Saúde Pública	0	0	0
Ambiente e Meteorologia	0	12	0
Finança Pública	0	0	0
Actividade Comercial e Industrial	0	0	0
Política Financeira e Monetária	0	0	0
Segurança Pública	87	187	0
Protecção do Público	0	0	0
Administração Pública	0	0	0
Assuntos Jurídicos e Notariais	0	0	0
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	40	153	67
Comunicação	0	0	0
Infra-estrutura Urbana	0	0	0

Hbitação	0	0	0
Obra	0	0	0
Outros	0	0	0
Total	127	352	67

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, 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 pessoal, esta Corporação já forneceu em contínua as diversas formações profissionais e palestras para os seus elementos, das quais se incluem a palestra sobre “Carácter Nobre, Conduta Íntegra”, palestra sobre “Segurança Nacional e Um País, Dois Sistemas”, “Curso de aperfeiçoamento para agentes policiais”, “Curso de Advertência Policial”, palestra sobre “Técnicas de Comunicação *in loco*”, palestra sobre “Demência” co-organizado com os respectivos serviços, palestra sobre “Conhecimentos de Importunação Sexual e Abuso Sexual” e palestra sobre “Lei de Prevenção e Combate à Violência Doméstica”, etc., no sentido de aprofundar o conhecimento dos agentes policiais da linha de frente sobre as leis, adquirindo técnicas para enfrentar, no sentido de aumentar a capacidade de resposta no tratamento dos casos.

Eficácia das medidas concluídas:

De acordo com os dados desta Corporação sobre as queixas recebidas no âmbito do serviço de pessoal, foram respectivamente 541 e 481 casos nos anos 2020 e 2021, 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 26 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. Devido ao impacto contínuo da epidemia da pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, os factores imprevisíveis, como a suspensão de voos internacionais, que podem causar o desemprego dos trabalhadores não residentes e permanecer em Macau, o que pode causar problemas de segurança. Esta Corporação já adoptou uma série de medidas, incluindo, mediante o contato com os consulados estrangeiros na China para ajudar esses estrangeiros permanecidos em Macau a deixar o território e continuar a inspecionar os estabelecimentos de actividade, bem como as medidas de prevenção e combate ao crime.
2. A Lei n.º 16/2021 - Regime jurídico do controlo de migração e das autorizações de permanência e residência na Região Administrativa Especial de Macau (nova lei) foi publicada em 16 de Agosto de 2021 e produz efeito a partir de 15 de Novembro. Esta lei optimiza e aperfeiçoa o regime, reforçar os mecanismos e meios de controlo da migração, de modo a aperfeiçoar a gestão da migração, combater eficazmente os actos de entrada ilegal e permanência ilegal, bem como evitar os seus crimes resultantes, assegurando que Macau se continua a ser uma segura cidade para viver e divertir. Tendo em conta que a Lei n.º 16/2021 introduziu uma série de alterações importantes ao actual regime de gestão de migração em Macau, assim, a fim de aprofundar a compreensão desta Lei por parte dos diferentes sectores da sociedade, esta Corporação realizou os trabalhos de divulgação pública e de formação interna a partir de setembro de 2021, efectuou a apresentação da Lei ao pessoal desta Corporação, aos respectivos serviços governamentais e sectores, para reforçar a compreensão da "Nova Lei" dentro desta Corporação, discutindo com os sectores a necessidade de articulação mútua em relação às disposições da "Nova Lei", e recolhendo as opiniões dos diversos sectores para fim de implementar efectivamente a respectiva Lei por parte desta Corporação, no sentido de bem preparar para a futura aplicação da Lei.
3. Tendo em conta que as actividades comerciais paralelas da zona norte constituem um risco para a segurança e a higiene ambiental, os Serviços de Alfândega, em conjunto com esta Corporação, realizaram em contínuo operações de inspecção

conjunta para proceder investigações aprofundadas às lojas, mercadorias e pessoas que suspeitem na prática de comércio paralelo, ao mesmo tempo, através da recolha e análise de informações, serão identificados os indivíduos suspeitos e interceptar-los nos postos fronteiriços, a fim de reforçar em contínuo o combate às actividades ilícitas.

4. A fim de aumentar a segurança da condução dos motociclos pelos distribuidores de comidas, esta Corporação realizou palestra temática sobre segurança rodoviária para os distribuidores das empresas de distribuição, alertando a eles para prestarem atenção durante a condução de motociclos e aumentarem a consciência de segurança rodoviária, de modo a garantir a segurança dos utentes rodoviários.
5. A fim de promover os serviços electrónicos e melhorar o aproveitamento dos recursos humanos, a partir de 1 de Abril de 2021, esta Corporação realizou o ajustamento dos três balcões existentes para a cobrança manual de multas por infracções de trânsito, aproveitando os quiosques de serviços e informação do Instituto para os Assuntos Municipais, actualmente estabelecidos, para substituir o original método manual de cobrança de multas. Os cidadãos podem pagar a maioria das multas por infracções administrativas em quiosques de serviços e informação através do “*Macau Pass*”.
6. Devido às medidas provisórias de condicionamento de trânsito para o "Reordenamento da Rede Viária Periférica da Rotunda da Piscina Olímpica" aplicada entre Janeiro a Junho de 2021, com vista a assegurar o controlo eficaz do trânsito, o pessoal desta Corporação efectuou uma monitorização em tempo real, mediante drones, sobre o trânsito rodoviário dos vários troços através da tecnologia de captura aérea, com base no estado da circulação de veículos em tempo real, procedeu a um diagnóstico preciso, que permitiu uma maior eficiência em aliviar o fluxo de veículos nas vias mais movimentadas. Esta Corporação continua a promover o conceito de “reforço do trabalho policial com recurso a tecnologia” para aumentar a capacidade de resposta, manter a segurança pública na sociedade, esforçando para fornecer aos cidadãos serviços de qualidade e um bom ambiente de segurança.
7. O novo modelo do “Título de Identificação de Trabalhador Não Residente” (adiante designado por “TITNR”) foi lançado no dia 14 de Março de 2021, esta Corporação continua a avaliar a execução do respectivo serviço e, com a ajuda do desenvolvimento do governo electrónico, optimiza os procedimentos de requerimentos e lança novos serviços para proporcionar aos empregadores e aos trabalhadores não residentes um serviço mais conveniente e eficiente.

8. A fim de permitir aos motoristas escolher um posto fronteiriço e um tempo adequados para entrada e saída de Macau, foi acrescentada informação em tempo real dos corredores para a partida de veículos do Posto de Migração da Zona do Posto Fronteiriço da Parte de Macau do Posto Fronteiriço Hengqin na "Plataforma de Informação em Tempo Real de Postos de Migração".
9. O Posto Fronteiriço Qingmao entrou oficialmente em funcionamento no dia 8 de Setembro de 2021, nas suas salas de chegada e partida foram instalados, respectivamente, 50 canais de passagem automática, sendo aplicado o modelo de «Inspeção Fronteiriça Integral», os residentes do Interior da China, de Hong Kong e de Macau podem efectuar a passagem fronteiriça com o documento de identificação electrónico, experimentando uma passagem fronteiriça eficiente e conveniente. Além disso, considerando que alguns indivíduos não podem usar os canais de inspeção integral rápida devido à danificação do chip do documento de identificação, insucesso na comparação das impressões digitais ou das características faciais, que as cadeiras de rodas ou bagagens que tenham excedido o limite de dimensão, entre outras circunstâncias especiais, os serviços de inspeção fronteiriça de Zhuhai e Macau do Posto Fronteiriço Qingmao decidiram a entrada em funcionamento, a partir de 15 de Novembro de 2021, dos canais de inspeção manual (4 para cada saída/entrada) que foram acrescentados recentemente, com vista a criar um ambiente mais conveniente para os passageiros. Estes novos canais de inspeção manual conseguem satisfazer simultaneamente as necessidades das crianças, pessoas deficientes e indivíduos com dificuldade de movimentação, dispendo de balcões em altura baixa, facilitando assim a sua passagem. Além disso, para facilitar a passagem diária dos estudantes transfronteiriços, o Posto Fronteiriço Qingmao também dispõe de “Passagem Exclusiva para Estudantes” e a “Passagem Automática Exclusiva para Estudantes”.
10. Para elevar a capacidade de coordenação conjunta das unidades de execução da lei na resposta às emergências dos postos fronteiriços, em meados de 2021, os Serviços de Alfândega de Macau, esta Corporação e os respectivos serviços de execução da lei dos postos fronteiriços de Zhuhai e Macau realizaram um exercício conjunto nos Postos Fronteiriços Qingmao e Hengqin sobre a “Prevenção de entrada violenta de veículos no posto fronteiriço”, que ajuda a reforçar a capacidade de resposta conjunta às emergências e a comunicação entre os referidos serviços e, ainda, melhorar a segurança dos postos fronteiriços.
11. Dentro do Edifício dos Serviços de Migração desta Corporação, sito em Pac On, acrescentou-se placas de indicação e, os agentes de segurança presentes no local prestarão assistência também, a fim de orientar e prestar facilidades aos indivíduos

que efectuem requerimentos e procedam às formalidades de prorrogação da autorização de permanência.

12. No intuito de otimizar os trabalhos de segurança nas faixas de rodagem dos diferentes postos de migração terrestres, esta Corporação já elaborou orientações internas para a inspecção de veículos nos novos postos fronteiriços terrestres, com vista a assegurar a execução dos trabalhos de segurança e a fluidez das passagens fronteiriças nos postos fronteiriços.
13. Esta Corporação reforça a comunicação e a coordenação com as empresas de segurança para melhorar as técnicas de comunicação e a respectiva formação profissional dos agentes de segurança dos postos fronteiriços. Além disso, os agentes de segurança devem manter uma distância adequada dos cidadãos e turistas quando lhes vão medir a temperatura.
14. No período de pico de entradas e saídas do Posto de Migração das Portas do Cerco, serão abertas, oportunamente, mais canais de passagem fronteiriça, de acordo com o fluxo de pessoas do local, por forma a assegurar a fluidez e a ordem na passagem fronteiriça.
15. Esta Corporação já ajustou os períodos de transmissão da informação de “conversão do código de saúde de Macau para o código de saúde de Guangdong” no Posto de Migração das Portas do Cerco, que é uma medida provisória e destinada às pessoas que pretendem efectuar a passagem fronteiriça, a fim de não afectar o período de descanso dos moradores das proximidades.
16. Na ala de partida do Posto de Migração das Portas do Cerco, ocorreu-se uma avaria no “quiosque do serviço de auto-atendimento” para o tratamento das formalidades de renovação do TI/TNR de trabalhador doméstico, esse quiosque não consegue efectuar a leitura do bilhete de identidade do tipo de cartão inteligente, pelo que esta Corporação procedeu imediatamente ao seu acompanhamento e notificação da situação de avaria ao serviço competente para este proceder ao devido acompanhamento e, iremos, ainda, prestar atenção à referida situação para coordenar com o serviço competente no respectivo tratamento.
17. Esta Corporação tem empenhado em melhorar vários serviços, a fim de otimizar as instalações de radiodifusão no Posto Fronteiriço das Portas do Cerco, em finais de Maio de 2021, procederam-se à substituição a ecrã LED exterior do edifício do Posto Fronteiriço das Portas do Cerco e as três ecrãs LED dentro do edifício.

18. No sentido de coordenar e reforçar a prevenção epidémica em postos fronteiriços, foram instaladas várias máquinas de desinfecção com álcool nos átrios de saída e entrada do Posto Fronteiriço das Portas do Cerco, para uso dos cidadãos e turistas com necessidades.
19. Em relação à limpeza dos sanitários no Posto Fronteiriço das Portas do Cerco, esta Corporação tem realizado regularmente reuniões de coordenação com as empresas de limpeza, e também enviado pessoal da Corporação para realizar inspecções irregulares. Caso se encontre questão de limpeza ou danos às instalações, esta Corporação irá coordenar imediatamente com a empresa de limpeza para acompanhamento.
20. Os conteúdos da página electrónica desta Corporação “História” e “Plataforma em Tempo Real de Postos de Migração de Hong Kong - Zhuhai - Macau” foram revisados.
21. Esta Corporação coordena activamente com o trabalho de desenvolvimento juvenil, mantendo constantemente a ligação estreita com as escolas de Macau através do “Mecanismo de Ligação entre a Polícia e as Escolas”, enviando agentes para visitar várias escolas, a fim de aprofundar a cooperação entre a polícia e as escolas, e através deste mecanismo, os riscos de segurança dentro e fora de campus tiveram resposta rápida e eficaz da polícia. Esta Corporação continuará a aumentar o número de promoções e palestras de vários tipos, de modo a elevar a consciência dos estudantes no conhecimento jurídico e cumprimento de lei. Além disso, no intuito de melhorar e otimizar o ambiente de tráfego nas proximidades de campus, esta Corporação, não só destacou mais agentes durante as horas de ponta para manter a ordem do tráfego, como também reforçou a sensibilização de segurança rodoviária para garantir a segurança de deslocação dos estudantes e para criar um ambiente escolar mais seguro.
22. A fim de reforçar a acção conjunta e a cooperação entre a polícia e as escolas, melhorar o conhecimento dos docentes e alunos no enfrentamento de catástrofes e as técnicas de evasão, bem como reforçar a sua capacidades de auto-protecção, os Serviços de Polícia Unitárias, juntamente com esta Corporação e os departamentos relevantes, realizaram respectivamente exercícios com várias escolas sobre incêndios ou intrusão de pessoa suspeita em campus. Através da parte de escolas, inculcem-se em alunos as informações de resposta a emergência de protecção civil, no sentido de reforçar a consciência de segurança e as capacidades de auto-salvamento do pessoal e dos alunos, bem como concretizar a garantia de segurança escolar.

23. Através do “Mecanismo de Ligação do Policiamento Comunitário”, esta Corporação mantém contacto e interacção com as diversas associações, desenvolvendo activamente os diversos trabalhos de prevenção e combate à criminalidade na comunidade. Para além de comunicar e colaborar com as diversas associações através da realização irregular das sessões de intercâmbio, sob o impacto da epidemia recentemente, a conveniência das plataformas sociais de informação é mais utilizada para o contacto, e através dos grupos exclusivos de contacto, mantém uma comunicação normal em vários aspectos e trocar informações policiais com as associações, reconhecendo o papel positivo da cooperação entre a polícia e os cidadãos no trabalho de prevenção e combate à criminalidade e promovendo a cooperação normal na nova situação.
24. Esta Corporação colaborou activamente com as orientações do Governo da RAEM sobre a prevenção da epidemia, e em resposta à política de juventude sobre “continuar a estudar durante a suspensão das aulas”, realizou seminários online, cujos conteúdos incluem os conhecimentos de protecção civil, de bandeira nacional, de prevenção da delinquência juvenil e de segurança rodoviária. Ao mesmo tempo, esta Corporação irá, através do “Mecanismo de Ligação entre a Polícia e Escolas”, realizar os diversos tipos de palestras de conhecimento, para transmitir à população informações sobre a prevenção e combate à criminalidade, elevando, através de formas diversificadas, a sua consciência para o conhecimento e cumprimento da lei.
25. Preparar os trabalhos de protecção civil antes da época de tufões. Sob a coordenação dos SPU, esta Corporação e os respectivos serviços desenvolveram uma série de actividades de divulgação de protecção civil, incluindo visitas às associações sociais para realizar palestras temáticas sobre o “Plano de Evacuação das Zonas Baixas em Situação de “Storm Surge” durante a Passagem de Tufão”, simulacro de evacuação em situações de “Storm Surge” durante a passagem de tufão, visitas aos bairros para divulgar as informações de protecção civil, bem como realização de inspecções na comunidade e actualização dos dados, procurando aumentar a consciência do público sobre a protecção civil e corresponder às necessidades reais dos cidadãos, de modo a aperfeiçoar o planeamento das operações de protecção civil, preparando-se antecipadamente para os trabalhos de resposta a emergências de protecção civil.
26. 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 lei, 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.

27. 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-os imediatamente aos respectivos serviços competentes, para estes procederem ao seu acompanhamento e devido tratamento.

A par das sugestões, queixas e reclamações recebidas, durante o período de Janeiro a Dezembro de 2021, esta Corporação recebeu 184 elogios envolviam sobretudo o “serviço prestado pelos trabalhadores” (atitude no serviço/grau de profissionalismo/iniciativa, etc.).

Situação de tratamento de queixas e reclamações (Ano 2021)

Tipo (Processo de serviço)	Queixas e reclamações	
	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias
Serviço de Pessoal	480	1
Ambiente	0	0
Equip. e Instalações	11	0
Proces. e Formalidades	14	0
Informação de Serviços	0	0
Carta de Qualidade	0	0
Serviço Electrónico	1	0
Informação sobre o desempenho	0	0
Integração de serviços	0	0

Outros	0	0
Total	506	1

Tipo (Função de supervisão)	Queixas e reclamações	
	Concluído dentro de 45 dias	Mais de 45 dias
Saúde Pública	0	0
Ambiente e Meteorologia	12	0
Finança Pública	0	0
Actividade Comercial e Industrial	0	0
Política Financeira e Monetária	0	0
Segurança Pública	187	0
Protecção do Público	0	0
Administração Pública	0	0
Assuntos Jurídicos e Notariais	0	0
Segurança Social, Serviços e Benefícios	0	0
Educação e Formação	0	0
Saúde	0	0
Cultura, Arte e Turismo	0	0
Recreação e Desporto	0	0
Trânsito e Transporte	220	0
Comunicação	0	0
Infra-estrutura Urbana	0	0
Hbitação	0	0
Obra	0	0
Outros	0	0
Total	419	0

Situação geral do resultado de tratamento:

Das queixas e reclamações recebidas em 2021 por esta Corporação, 925 queixas e reclamações foram tratadas de acordo com os prazos previstos e arquivadas, 1 caso não foi tratado dentro do prazo previsto, por motivo principal: devido ao período anti-epidémico e de testes massivos realizados em Macau, e o respectivo caso necessita de ser investigado de forma profunda.

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

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.