

澳門特別行政區

保安部隊及保安部門紀律監察委員會

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO DA DISCIPLINA
DAS FORÇAS E SERVIÇOS DE SEGURANÇA DE MACAU

依法執法，恰當適度

FAZER CUMPRIR A LEI
CUMPRINDO TAMBÉM A
PROPORCIONALIDADE

2024 年度報告書
RELATÓRIO

目錄 ÍNDICE

I.	主席前言 Nota de abertura do Presidente	2
II.	紀監會簡介 Caracterização da CFD	
	1. 職責 Atribuições	3
	2. 運作 Funcionamento	4
	3. 組成 Constituição	5
	4. 資源 Recursos	6
III.	紀監會成員 Membros da CFD	7
IV.	2024年屬紀監會職權投訴個案統計 Estatísticas das queixas da competência da CFD relativas a 2024	
	1. 投訴數字 Número de queixas	8
	2. 作出投訴的方式 Formas de apresentação	9
	3. 被投訴的保安部隊及保安部門 Forças e Serviços de segurança visados	10
	4. 投訴內容 Matérias objecto das queixas	11
	5. 與投訴相關的紀律程序 Processos disciplinares relacionados com as queixas	15
V.	活動 Actividades	
	1. 屬紀監會職權投訴的處理 Tramitação das queixas da competência da CFD	
	1.1. 紀監會作出的措施 Diligências promovidas	16
	1.2. 已處理及仍在跟進的投訴 Queixas tratadas e transitadas	17
	1.3. 紀監會提出的建議 Recomendações emitidas pela CFD	17
	2. 其他措施 Outras diligências	30
	3. 已開展/完成的改進工作 Melhorias iniciadas / realizadas	30
	4. 對出入境事務站設施進行了解 Conhecer melhor as instalações do posto de imigração	31
	5. 宣傳工作 Actividades Promocionais	33
VI.	總結 Conclusão	34

在對本報告書所載的資料作出評估後，可以看到保安部隊及保安部門的工作，尤其在程序的適當性和合理性方面，繼續有可改善的空間。

當中，最令人關心的應該是對適度原則的遵守，因為這是一項整體和基本的合法性原則，但有時卻被忽略了。紀監會早於 2023 年已專門針對在採取搜查的警務措施，以及在遣返逾期逗留的非居民時須遵守適度原則的建議。

因此，紀監會繼續認為有關負責人應採取第 3/2024 號建議中提及的措施：「在涉及與市民關係的所有行動領域中，應在遵守不可或缺且至關重要的適度原則方面加強警務培訓。」

此前提下，考慮到這不是第一次發生，因此在本報告書封面為 2025 年寫上「依法執法，恰當適度」的格言。

然而，從整體上考慮，保安部隊及保安部門在 2024 年很好地回應了日益增多的需求，不但在尊重法律的前提下完成任務，而且為澳門特別行政區的穩定作出了關鍵的貢獻。

Avaliados os dados constantes do presente Relatório, podemos verificar que continuam a existir espaços para melhorias, no âmbito das actividades das forças e serviços de segurança, designadamente ao nível adequação e racionalidade dos procedimentos.

No entanto, o aspecto que parece suscitar mais preocupação é o que respeita à observância do princípio da proporcionalidade, porque se trata de um princípio legal geral essencial que nem sempre é aplicado. Aliás, já no ano de 2023 a CFD tinha emitido recomendações em que estava em causa a aplicação deste princípio, a propósito da aplicação de medidas policiais de revista, bem como de recambiamento de não residente em excesso de permanência.

Assim, a CFD continuará a insistir para que os responsáveis tomem medidas para, como se referiu expressamente na recomendação 3/2024, "... reforçar a vertente da formação policial na parte em que respeita à imprescindível e importantíssima observância do princípio da proporcionalidade em todos os seus domínios de actuação que envolvam a relação com os cidadãos."

Neste quadro, e considerando que se trata de uma questão recorrente, parece adequada a escolha do lema para 2025, adoptado para a capa do presente relatório: "Fazer cumprir a lei, cumprindo também a proporcionalidade".

Não obstante o referido, apreciando globalmente, creio haver razões para acreditar que as forças e serviços de segurança reponderaram bem ao aumento das exigências com que depararam ao longo de 2024, cumprindo as suas missões no respeito pela lei e, assim, contribuindo decisivamente para a estabilidade da RAEM.

保安部隊及保安部門紀律監察委員會主席
O Presidente da CFD



歐安利
Leonel Alberto Alves

1. 職責

澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會（以下簡稱紀監會）於 2005 年設立，現時由第 160/2019 號行政長官批示所規範。

根據上述批示，紀監會是澳門保安部隊及保安部門活動的外部獨立監察機關，直屬行政長官，在促進和維護合法性原則、尊重市民的基本權利方面，遵循絕對無私、實質公正和客觀的標準。

紀監會尤其有以下職責：

（一）監察保安部隊及部門人員遵守紀律的情況，特別是針對人員的職業操守、違反合法性原則、侵犯人權及違反職務義務的行為；

（二）監察保安部隊及部門接待公眾的運作模式；

（三）就損害市民對有關人員所屬部門的普遍信任及有損部門公眾形象的個人行為作出監察；

（四）對拘留地點及執行剝奪人身自由措施的場所進行監察；

1. Atribuições

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau, adiante designada por CFD, foi criada em 2005, regendo-se, actualmente, pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 160/2019.

Nos termos do referido despacho, a CFD é um órgão de fiscalização externa e independente da actividade das Forças e Serviços de Segurança de Macau, que responde directamente perante o Chefe do Executivo, regendo-se, quanto a promoção e defesa da legalidade e ao respeito pelos direitos fundamentais do cidadão por critérios de rigorosa isenção, justiça material e objectividade.

São atribuições da CFD, designadamente:

1) Fiscalizar o cumprimento da disciplina por parte do pessoal das corporações e serviços de segurança, designadamente naquilo que disser respeito à ética profissional do agente, a eventuais violações da legalidade, a comportamentos lesivos dos direitos humanos e dos deveres funcionais;

2) Fiscalizar o modo de funcionamento das forças e serviços de segurança, no que diz respeito ao relacionamento com o público;

3) Fiscalizar a conduta pessoal dos agentes que prejudique a confiança geral dos cidadãos nas instituições a que pertencem, denegrindo a sua imagem pública;

4) Fiscalizar os locais de detenção e de cumprimento de medidas privativas de liberdade;

(五) 就糾正人員行為以合乎個人禮儀規範，以及就部隊及部門的紀律和運作事宜從整體上提出建議。

2. 運作

紀監會透過處理直接收到的投訴或主動獲知的事項、由保安部隊及保安部門或其他實體轉交的投訴而履行其職責。

紀監會在現行相關法律制度許可的範圍內開展簡易性質的調查，可聽取投訴人的陳述，並就查明被檢舉或獲知的事項是否屬實而要求保安部隊及保安部門配合調查工作。

紀監會除了將投訴個案寄送給涉及實體，要求有關實體作出回覆及/或作出適當跟進之外，如紀監會認為有需要，會見投訴涉及的各方，以及會見被投訴人員所屬部門的領導及主管。

如存在不同的意見，紀監會便會發出其認為有助於優化公共服務的意見。

在作出必要的措施後，如被檢舉或直接獲知的事項顯示存在違反職務義務、不法行為或運作上的不當情事的跡象，紀監會應將就該等事項所作的評估結果呈送保安司司長，附同證明文件，並提出認為適當的建議，以便釐清紀律責任或優化程序。

5) Emitir recomendações que conduzam à correcção de condutas convergentes com o decoro pessoal dos agentes, da disciplina e funcionamento das corporações ou serviços, em geral.

2. Funcionamento

A CFD prossegue as suas atribuições em face de queixas recebidas directamente ou de que tenha conhecimento oficioso e, ainda, das que lhe são remetidas pelas corporações ou serviços das forças e serviços de segurança ou outras entidades.

A CFD procede, nos limites do permitido pelo respectivo regime jurídico vigente, a averiguações de natureza sumária, podendo ouvir os autores das queixas e solicitar das corporações e serviços a colaboração que entender adequadas para a avaliação da autenticidade dos factos denunciados ou cujo conhecimento tenha adquirido oficiosamente.

Para além de encaminhar as queixas para as entidades envolvidas, solicitando-lhes os esclarecimentos e ou procedimentos adequados, a CFD promove, quando entende ser necessário, encontros com as partes envolvidas, bem como com os dirigentes e chefias das unidades orgânicas a cujo pessoal são imputadas as faltas.

Sempre que surjam divergências de opinião, a CFD procura munir-se dos pareceres que se mostrem necessários à melhoria do serviço público prestado aos cidadãos.

Depois de efectuadas as diligências necessárias, a CFD encaminha para o Secretário para a Segurança, o resultado da sua avaliação dos factos denunciados ou conhecidos directamente, acompanhado dos documentos de suporte, sempre que os mesmos indicarem infracção aos deveres funcionais, ilegalidade ou irregularidade de funcionamento, propondo o que entender por conveniente, com vista ao apuramento de responsabilidades disciplinares ou melhoria de procedimentos.

在有需要時，尤其是為了防止再次發生同類情況，紀監會便會向保安司司長呈送認為適當的提議和建議。

當有需要和適宜時，紀監會根據其職責對可能會影響保安部隊及保安部門與市民關係的更複雜具體方面進行評估和研究。

紀監會在全體會議上就所有收到的投訴、必要的調查措施、收到的書面意見、對於投訴的回應，以及倘有需向保安司司長呈送的建議作出決議。

3. 組成

紀監會由十一名成員組成，成員在被認為具功績的人士中揀選，透過行政長官批示委任，並委任其中一人擔任主席。

現任紀監會成員的首次委任(不包括續任批示)分別載於第 17/2005 號(載於 2005 年 2 月 2 日第 5 期政府公報)、第 160/2006 號(載於 2006 年 6 月 1 日第 22 期政府公報)、第 170/2010 號(載於 2010 年 6 月 2 日第 22 期政府公報)、第 175/2019 號(載於 2019 年 11 月 13 日第 46 期政府公報)、第 1/2021 號(載於 2021 年 1 月 13 日第 2 期政府公報)，以及第 73/2022 號行政長官批示(載於 2022 年 5 月 18 日第 2 期政府公報)。

紀監會的成員於 2024 年沒有變動。

Sempre que tal se afigure conveniente, designadamente para efeitos de prevenção de novas situações de queixa, a CFD dirige ao Secretário para a Segurança as recomendações e sugestões formuladas que entender por adequadas.

Quando necessário e conveniente, na perspectiva das suas atribuições, a CFD promove a avaliação e estudo de aspectos concretos mais complexos, relacionados com situações susceptíveis de impactar na relação das forças e serviços de segurança com os cidadãos.

A CFD delibera, em reunião plenária, sobre todas as queixas apresentadas, diligências de averiguação necessárias, relatórios ou pareceres escritos recebidos e sentido das respostas aos queixosos, bem como sobre eventuais propostas e ou recomendações a enviar ao Secretário para a Segurança.

3. Composição

A CFD é composta por onze membros nomeados por despacho do Chefe do Executivo de entre personalidades de reconhecida idoneidade e representatividade cívica, dos quais um é designado presidente.

As nomeações iniciais dos membros que compõem actualmente a CFD (sem contar com os despachos de renovação) constam dos Despachos do Chefe do Executivo n.º 17/2005 (*Boletim Oficial n.º 5, de 2005.2.2*), n.º 160/2006 (*Boletim Oficial n.º 22, de 2006.6.1*), n.º 175/2019 (*Boletim Oficial n.º 46, de 2019.11.13*), n.º 1/2021 (*Boletim Oficial n.º 2, de 2021.01.13*) e n.º 73/2022 (*Boletim Oficial n.º 20, de 2022.05.18*).

Em 2024, a composição da Comissão manteve-se inalterada.

4. 資源

紀監會設秘書處提供運作所需的行政輔助，秘書處由秘書長領導；紀監會由兩名顧問輔助，在技術上提供支援。

紀監會的後勤及行政輔助，以及其運作上的財政負擔均由澳門保安部隊事務局確保和承擔。

紀監會具備一個合適其運作的辦事處，地址位於澳門友誼大馬路 918 號澳門世界貿易中心 10 樓 A/B。

4. Recursos

A CFD dispõe de um secretariado, ao qual compete prestar apoio administrativo necessário ao seu funcionamento e é dirigido por um secretário-geral. A CFD é apoiada por dois consultores, que prestam apoio técnico.

O apoio logístico e administrativo à CFD é assegurado pela Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau, a qual suporta, igualmente, os encargos financeiros decorrentes do seu funcionamento.

A CFD dispõe de instalações adequadas ao seu funcionamento, sitas na Avenida da Amizade, n.º 918, Edifício World Trade Centre, 10.º andar A/B, Macau.

主席

歐安利先生

由第 17/2005 號行政長官批示首次委任

委員

黃顯輝先生

由第 17/2005 號行政長官批示首次委任

徐偉坤先生

由第 160/2006 號行政長官批示首次委任

梁少培先生

由第 170/2010 號行政長官批示首次委任

陳明金先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

劉藝良先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

麥瑞權先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

李從正先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

吳小麗女士

由第 1/2021 號行政長官批示首次委任

劉金玲女士

由第 1/2021 號行政長官批示首次委任

莫志偉先生

由第 73/2022 號行政長官批示首次委任

Presidente

Dr. Leonel Alberto Alves

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 17/2005.

Membros

Dr. Vong Hin Fai

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 17/2005.

Dr. Tsui Wai Kwan

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 16/2006.

Dr. Leong Sio Pui

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 170/2010.

Dr. Chan Meng Kam

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dr. Lao Ngai Leong

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dr. Mak Soi Kun

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dr. Lee Chong Cheng

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dra. Ng Siu Lai

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 1/2021.

Dra. Lau Kam Ling

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 1/2021.

Dr. Mok Chi Wai

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 73/2022.

1. 投訴數字

2024 年紀監會共接獲 110 宗屬其職權範圍內的投訴個案，這與去年相比增加了 22 宗案件 (+25%)，有著顯著的增加，這表明過去六年投訴減少的趨勢可能會逆轉（從 2018 年的 139 宗到 2023 年的 88 宗）。

然而，對於由 2023 年到 2024 年的增長，須考慮有關的背景。

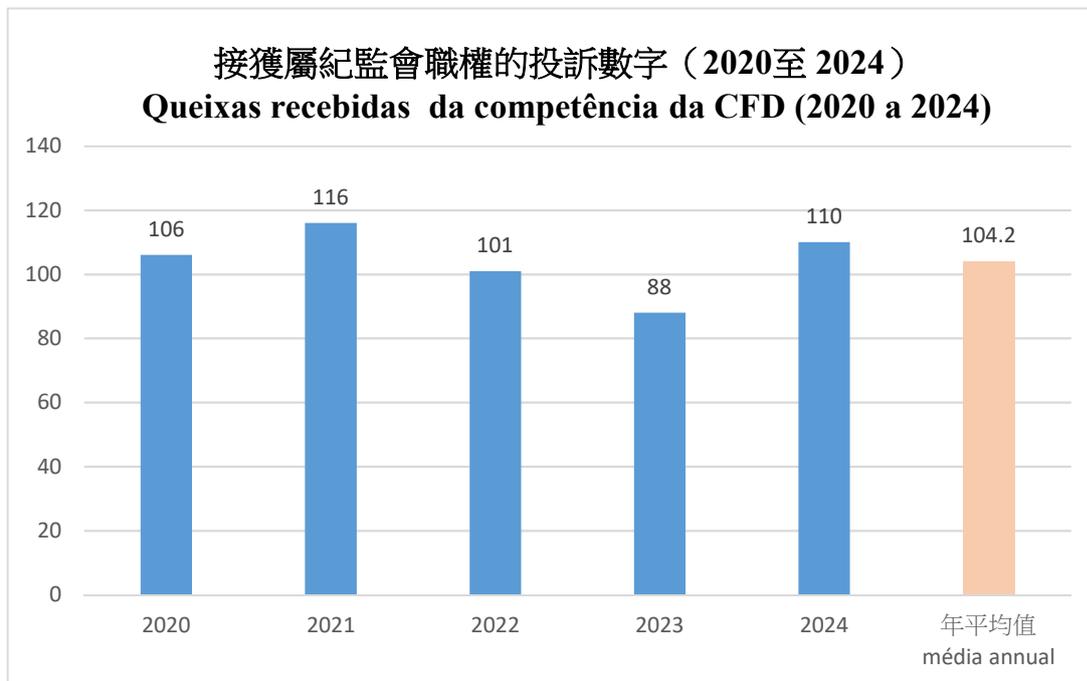
首先，根據參考時期（五年，2020 年至 2024 年），每年的平均值為 104.2；換句話說，2024 年的投訴總數僅略高於該年平均值。

1. Número de queixas

No ano 2024, a CFD recebeu um total de 110 queixas, enquadráveis no âmbito das suas competências, o que representa um acréscimo significativo, de 22 casos (+25%), relativamente ao ano transacto, indiciando uma potencial inversão da tendência de diminuição de queixas verificada nos 6 anos anteriores (de 139, em 2018, até 88, em 2023).

No entanto, o referido acréscimo de 2023 para 2024 deve ser contextualizado.

Assim, e em primeiro lugar, constata-se que, no período de referência (cinco anos, de 2020 a 2024), a média anual cifrou-se em 104,2; ou seja, o total de queixas de 2024 situa-se apenas ligeiramente acima da dessa média anual de referência.



註：為進行統計對比，2020 年的統計數字減去了 2 宗不屬紀監會職權的個案 (106，不是 108)。

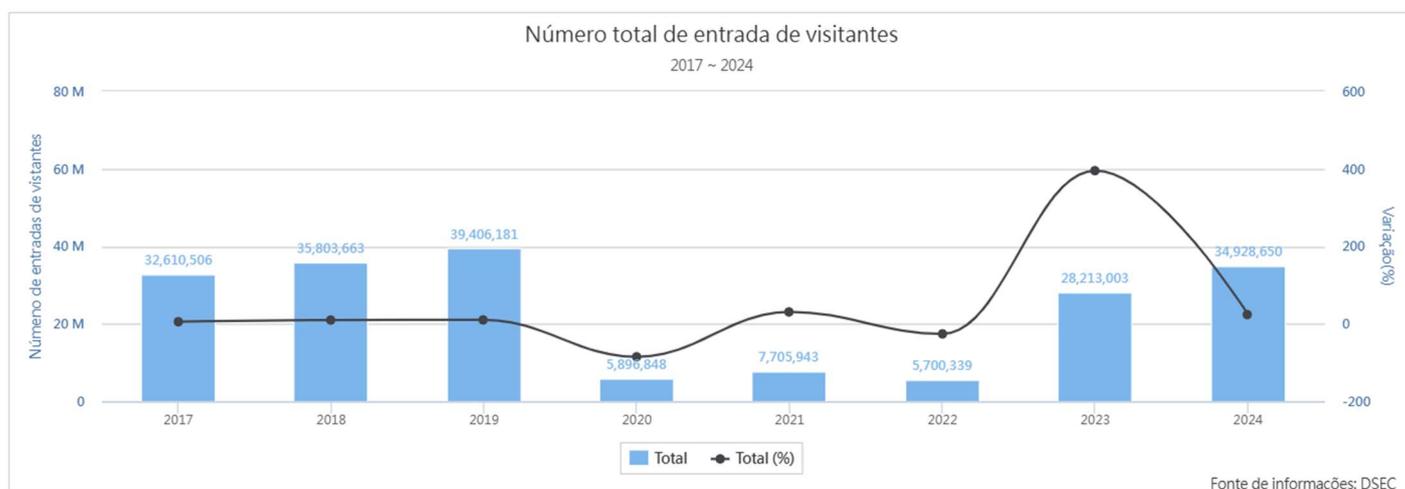
NOTA: Para efeitos de comparabilidade estatística, o valor relativo a 2020 foi expurgado de 2 casos (106, em vez de 108), cujas queixas não se enquadraram nas competências da Comissão.

其次，考慮到經濟環境的預期改善，以及遊客流量增加至近乎於新冠病毒大流行前的水平，投訴的增加是可以預見的。

Em segundo lugar, o acréscimo já era expectável em face da previsível melhoria do ambiente económico e aumento do afluxo de turistas, para níveis semelhantes aos pré-pandemia COVID19.

非居民進入澳門特別行政區 Entrada de não residentes na RAEM

入境人士總數



資料來源:

<https://dataplus.macaotourism.gov.mo/Indicator/VisitorsSummary/SummaryBar?lang=T>

<https://dataplus.macaotourism.gov.mo/Indicator/VisitorsSummary/SummaryBar?lang=P>

2. 作出投訴的方式

直接向紀監會作出的投訴主要是通過電話作出(59宗)、以書面作出(42宗)，當中通過電郵(21宗)或郵寄(21宗)，以及親臨紀監會投訴(7宗)。另一方面，委員會收到了2宗由其他實體轉介的投訴。

上述情況與過往基本相符，電話方式仍然是接獲投訴最主要的途徑。

2. Formas de apresentação

As queixas directamente apresentadas à CFD foram maioritariamente por via telefónica (59 casos), por mensagem escrita (42), das quais 21 através de correio electrónico e 21 por via postal (21) e mediante apresentação pessoal, nas instalações da CFD (7). As queixas reencaminhadas por outras entidades foram apenas 2.

Esta situação enquadra-se, genericamente, no padrão, continuando a apresentação por telefone a ser a via preponderante.

3. 被投訴的保安部隊及保安部門

在 2024 年接獲的 110 宗投訴個案中，涉及對不同的保安部隊及保安部門作出的 112 個投訴，這是因為當中有 2 宗個案同時涉及治安警察局及海關。

被作出投訴最多的實體是治安警察局，共有 89 個(79.5%)，其次是司法警察局，共 13 宗 (11.6%)。

針對其他保安部隊及保安部門的投訴數量明顯較少：海關有 7 宗個案(6.2%)，而消防局、懲教管理局和澳門保安部隊事務局則各有 1 宗 (0.9%)。

針對治安警察局的投訴明顯比較多，而這是可以理解的，因為治安警察局的規模十分龐大，且其需要介入處理的範疇眾多，除本義的警務活動外，還包括道路交通、出入境、調解鄰里間的矛盾等等。

從這些數據可以發現，多年來的數據一直保持相對穩定，治安警察局處於首位，緊隨其後的是司法警察局(這與治安警察局和司法警察局的任務性質有關)，針對其他部隊及部門的數據只有很少。

3. Forças e Serviços de segurança visados

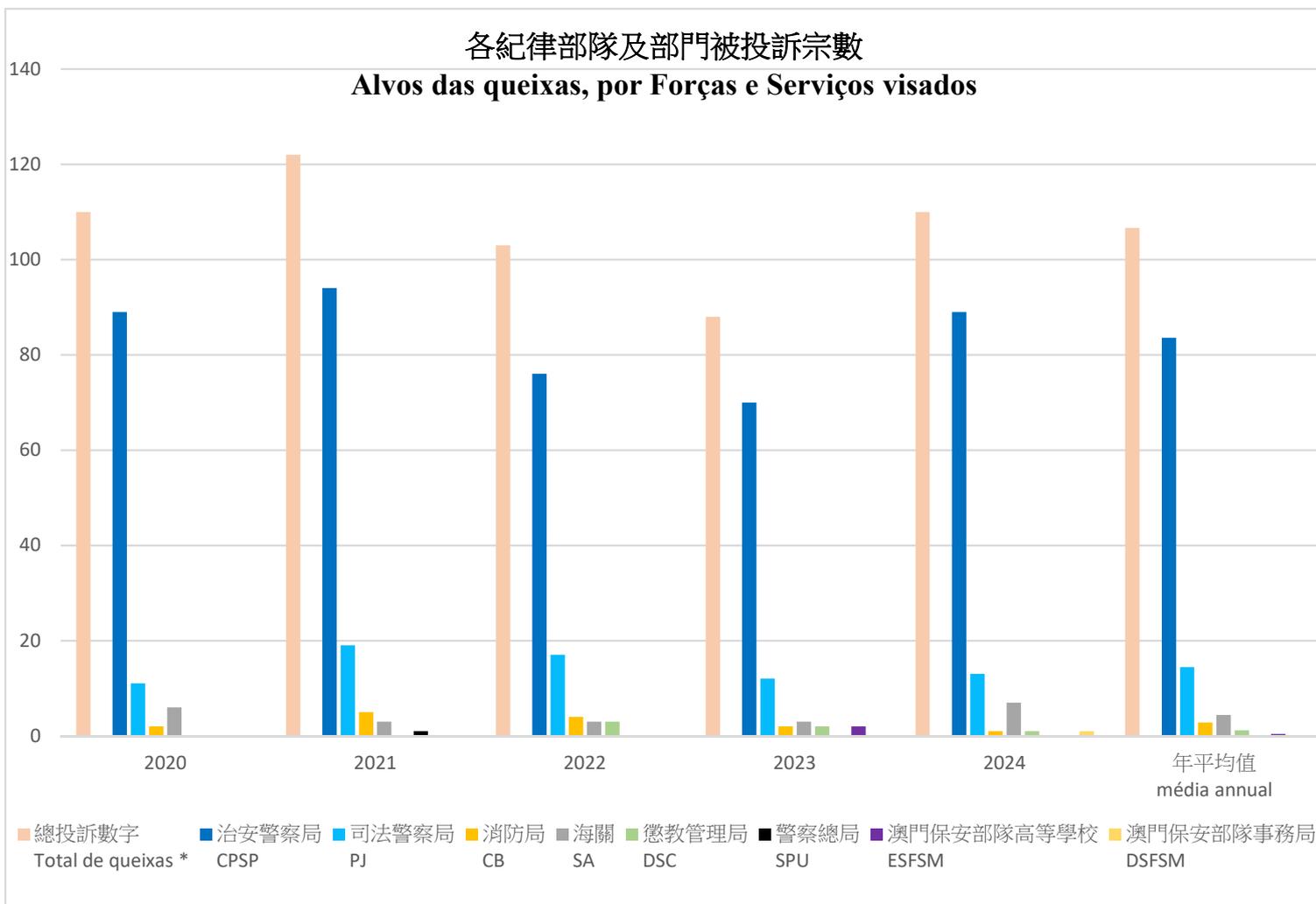
Nas 110 queixas recebidas em 2024, as diferentes entidades que compõem as Forças e Serviços de segurança foram visadas por 112 vezes, sendo que este número reflecte o facto de 2 das queixas envolverem simultaneamente o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) e os Serviços de Alfandega (SA).

O CPSP foi a entidade mais vezes visada nas queixas, num total de 89 (79,5%), seguindo-se a PJ, que foi visada em 13 queixas (11,6%).

As demais entidades registaram número menos significativos: os Serviços de Alfandega (SA) foram visados em 7 casos (6,2%), enquanto que o Corpo de Bombeiros (CB), a Direcção dos Serviços Correccionais (DSC) e a Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau (DSFSM), foram visados por uma vez (0,9%), cada um deles.

Quanto ao CPSP, o notório maior número de queixas registadas é explicável pela maior dimensão desta entidade e pela amplitude das suas áreas de intervenção, pois que envolvem actividades policiais propriamente ditas, tráfego rodoviário, migração, gestão de conflitos de vizinhança, etc.

Relativamente a estas cifras, verifica-se a sucessiva manutenção, ao longo dos anos, da grandeza relativa dos números, com o CPSP, destacado no topo, logo seguido da PJ (o que se entende face à natureza das missões do CPSP e da PJ), apresentando os demais serviços e forças valores quase residuais.



4. 投訴內容

在 2024 年的 89 個涉及治安警察局的投訴中，涉及警務工作的共 56 個。在這些投訴中，投訴人認為警員執法程序不當、行為不當、態度問題、執法效率緩慢、執法不公、不當使用武力。在上述的投訴中投訴內部管理 (18 個) 及警員執法程序不當 (17 個) 所佔的比例最多。

涉及交通執法問題的投訴共有 24 個。投訴內容主要為程序不當、執法效率緩慢、警員態度、執法不公。

4. Matérias objecto das queixas

De entre das 89 queixas recebidas visando o CPSP, em 2024, a grande maioria (56) refere-se à sua actividade policial. As queixas recebidas referiam, na opinião dos queixosos, inadequação de procedimentos de execução, conduta imprópria, má atitude, falta de eficiência, denegação de justiça e uso indevido de força. Deve destacar-se, nesta casuística, que as queixas reportando procedimentos de gestão interna dos serviços (18) e execução inadequada ocuparam (17) a maior percentagem.

As queixas referentes à aplicação da lei de trânsito por parte do CPSP totalizaram 24 casos. Os seus conteúdos versam, essencialmente, sobre procedimentos

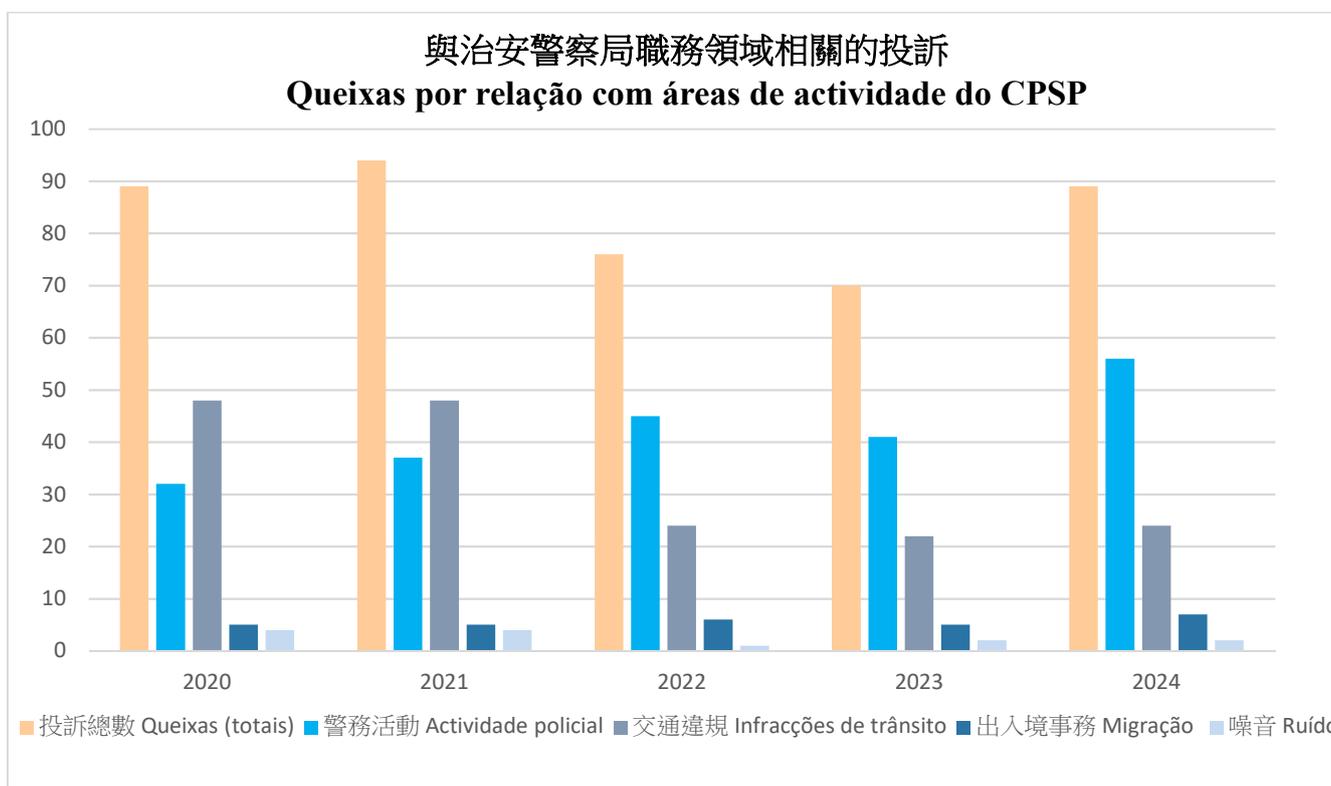
統計數字顯示在 2024 年的投訴與過往相符，大多數投訴涉及警察活動領域（62.9%）和交通違規領域（27%）。

另一方面，關於“出入境”方面的投訴數量為 7 宗，與去年相比略有增加，而與“噪音”相關的投訴數量仍然保持很少（僅 2 宗）。

inadequados, falta de eficiência de fiscalização policial, atitude da polícia e denegação de justiça.

A estatística revela que, em 2024, as queixas se enquadram no padrão, pois a sua maioria reportou-se às áreas de actividade policial (62,9%) e de infracções de trânsito (27%).

Por outro lado, o número de queixas conexas com a área da “migração” foi de 7, o que significou um ligeiro aumento, face ao ano transacto, ao passo que as queixas conexas com o “ruído (de vizinhança)” mantiveram a mesma característica residual (apenas 2 casos).



涉及司法警察局的投訴主要指執法程序不當、態度問題、行為不當、不當使用武力及內部管理。

涉及消防局的投訴是關於行為不當。

Quanto às queixas em que a Polícia Judiciária foi visada, os queixosos apontaram, principalmente, inadequados procedimentos de execução, má atitude, conduta imprópria, uso indevido de força e gestão interna dos serviços.

Na queixa que visou o CB, o queixoso censurou conduta imprópria.

涉及海關的投訴內容分別是關員態度問題、程序不當、執法效率緩慢及行為不當。

涉及懲教管理局的投訴內容是執法程序不當。

涉及澳門保安部隊事務局投訴內容為態度問題。

最後，值得注意的是，去年與保安部隊內部事務相關的投訴數量相對較高，共 21 宗，其中 15 宗為匿名舉報。

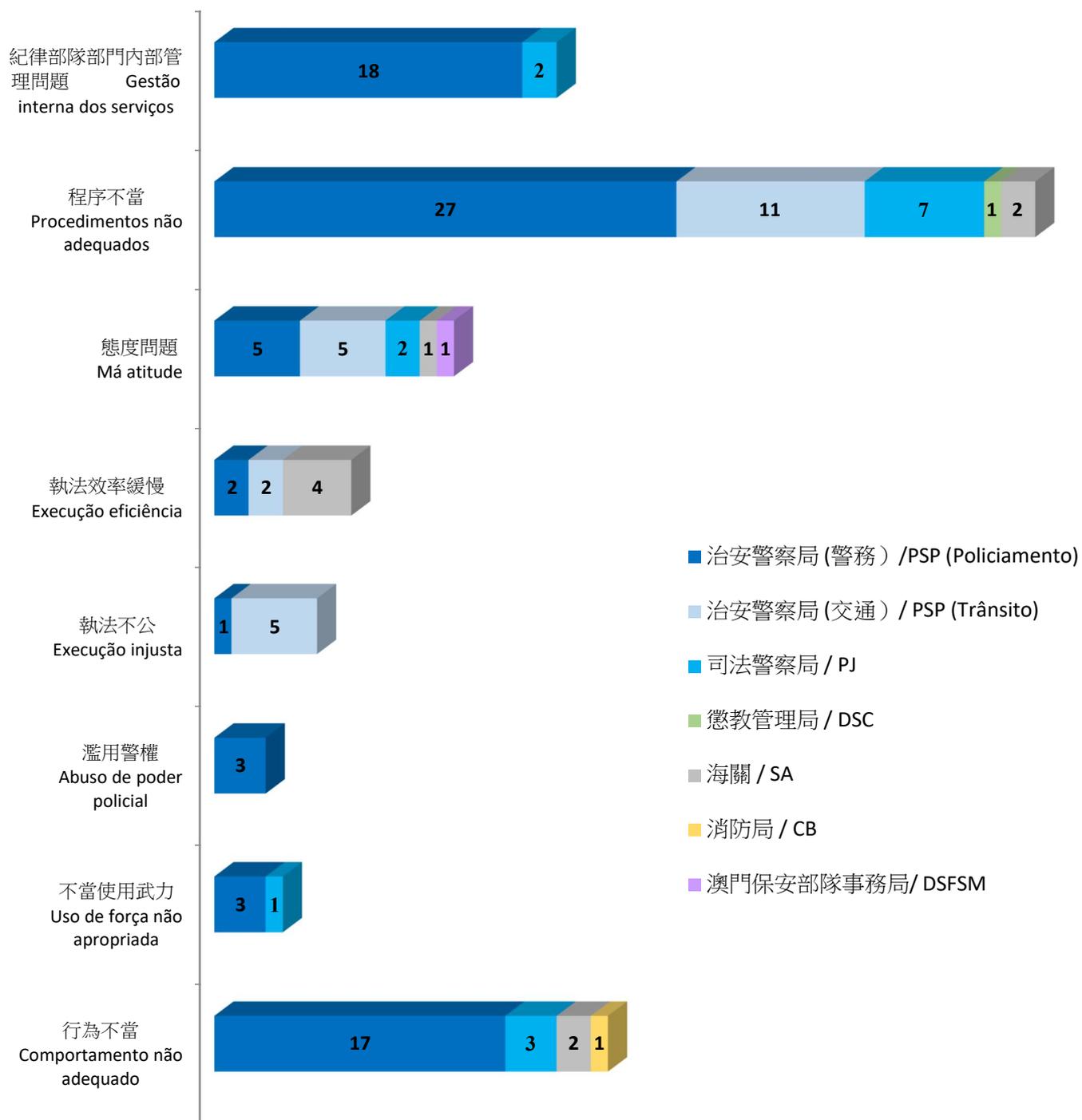
As queixas visando os SA referiram conduta imprópria, inadequados procedimentos de execução eficiência e conduta imprópria.

No que se refere à DSC, a queixa apontou inadequação de procedimento de execução.

Na queixa que visou a DSFSM, o queixoso censurou má atitude.

Finalmente, é de destacar, no ano transacto, o número relativamente elevado de queixas relativas a assuntos internos das próprias forças de segurança (21 casos, dos quais 15 sob a forma de denúncias anónimas).

投訴內容 Matéria objecto das queixas



5. 與投訴相關的紀律程序

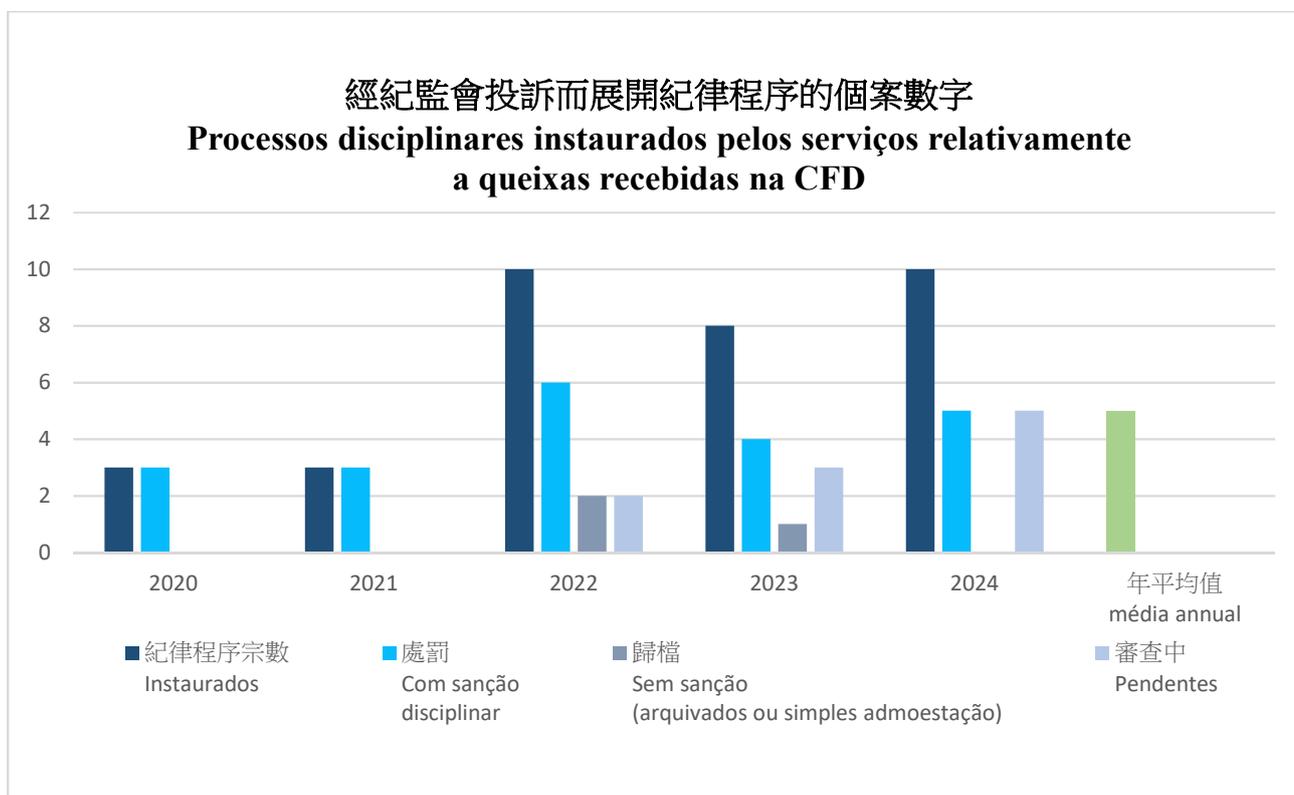
在 2020 年至 2023 年期間，經向紀監會投訴後由相關部門提起的紀律程序共有 24 宗，當中有 16 宗已作出處分。

於 2024 年，仍未能確定會否維持過往提起程序與科處處分及歸檔的比率，因為雖然已經有 5 宗紀律程序作出了處分，但仍有 5 宗未有最終決定。然而，目前可以看到，提起的程序數量與 2022 年持平（10 宗），高於參考期間（2020 年至 2024 年的五年）平均的 6.8 宗。

5. Processos disciplinares relacionados com as queixas

Quanto aos processos disciplinares instaurados pelos Serviços em relação aos casos denunciados à CFD, verifica-se que, no período de 2020 a 2023, foram aplicadas sanções disciplinares em 16 dos 24 processos instaurados.

No ano de 2024, ainda não é possível detectar se se mantém o rácio padrão entre processos instaurados, por um lado, e decisões de aplicação de sanção e de arquivamento, por outro, uma vez que já ocorreram 5 aplicações de sanções, mas ainda se encontram 5 processos sem decisão final. No entanto, é possível constatar já que o número de processos instaurados igualou o de 2022 (10), sendo superior à média de 6,8 processos instaurados no período de referência (cinco anos, de 2020 a 2024).



1. 屬紀監會職權投訴的處理

1.1 紀監會作出的措施

紀監會對屬其職權範圍的投訴所作出的措施在 2024 年有所增加，遠高於 2021 年至 2023 年的數量。

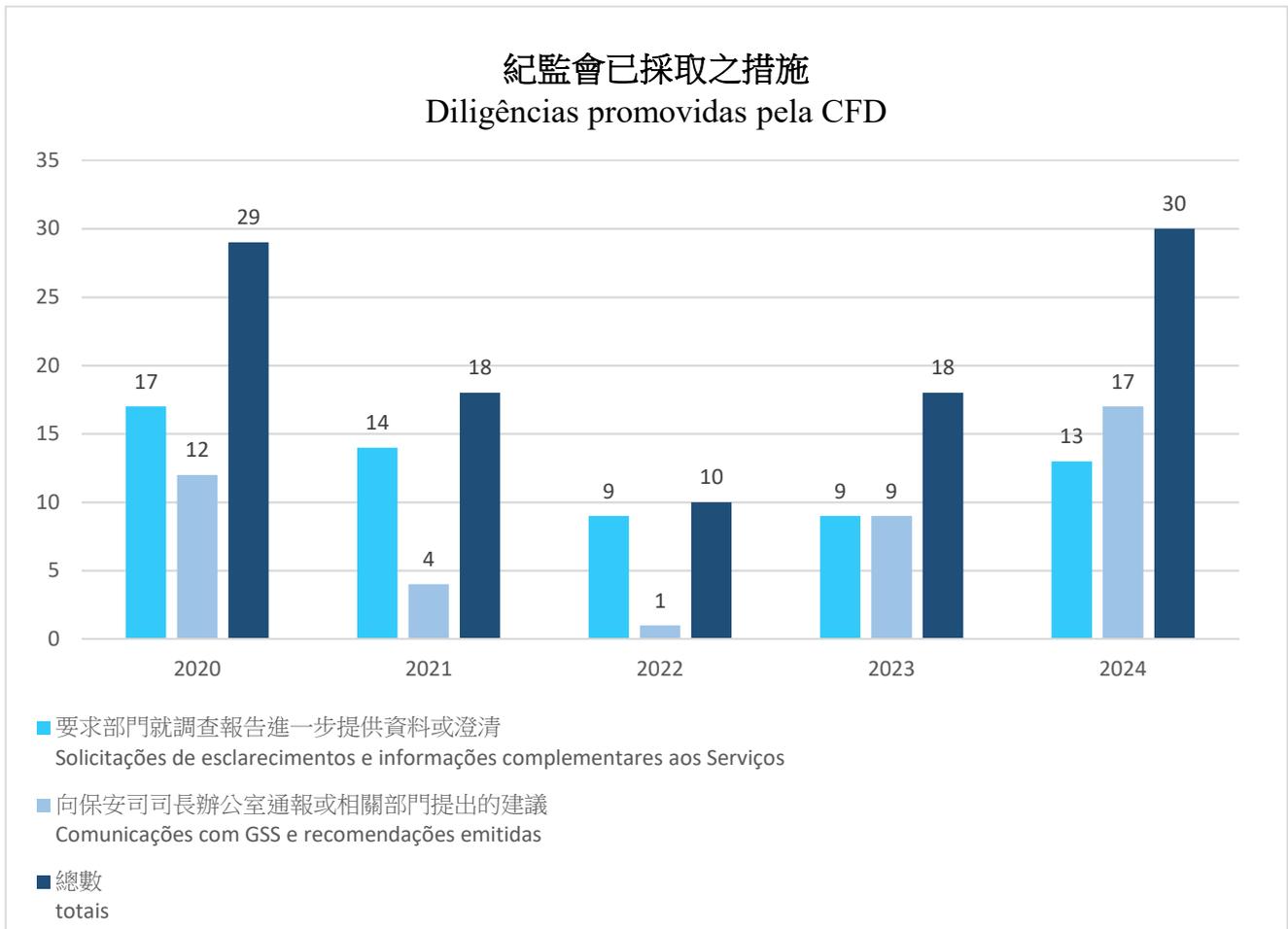
這一情況不僅因為如前所述的投訴增加，也因為處理的一些案件的複雜性更高。

1. Tramitação das queixas da competência da CFD

1.1. Diligências promovidas

O número de diligências promovidas pela CFD, no âmbito de queixas enquadráveis nas suas competências, aumentou, em 2024, situando-se bem acima dos números de 2021 a 2023.

Esta situação explica-se não só pelo aumento das queixas, como acima referido, mas também pela maior complexidade de alguns dos casos tratados.



1.2 已處理及仍在跟進的投訴

在 2024 年接獲的 110 宗投訴個案中，紀監會已完成了 90 宗，還有 20 宗個案 (18.2%) 仍在跟進，主要是個別投訴個案較為複雜，紀監會需要相關部門提供更詳細資料作分析，而部份個案則於 2024 年年底才接獲，相關跟進工作將延至 2025 年。

1.3 紀監會提出的建議

2024 年，根據評估的事實，以及保安部隊及保安部門提交的回應，紀監會決議需要發出 11 項建議。

2024 年發出的建議總數略高於 2023 年 (+1)，也僅略高於 2010 年至 2024 年 15 年期間的長期平均值 (+1.7)。

建議大多數 (8 項) 針對程序的適當性和合理性，但需要特別指出的是：

- 1) 1/2024 號建議，是關於拒絕接收投訴和處理投訴方式情況的建議，在去年已作出了關於這方面的建議；
- 2) 3/2024、7/2024 及 8/2024 號建議涉及到一個具有重大法律和實質意義的主題：遵守適度原則。

1.2. Queixas tratadas e transitadas

Face às diligências promovidas, a CFD processou integralmente 90 das 110 queixas recebidas em 2024. As restantes 20 (18,2%) encontram-se ainda em processamento em virtude da sua complexidade, necessitando de dados mais detalhados ou esclarecimentos suplementares a apresentar pelos respectivos serviços, mostrando-se necessário assim mais tempo para a sua efectiva apreciação; parte delas deu entrada no final do ano de 2024, razão pela qual a sua apreciação tem que, inevitavelmente, transitar para o ano de 2025.

1.3. Recomendações emitidas pela CFD

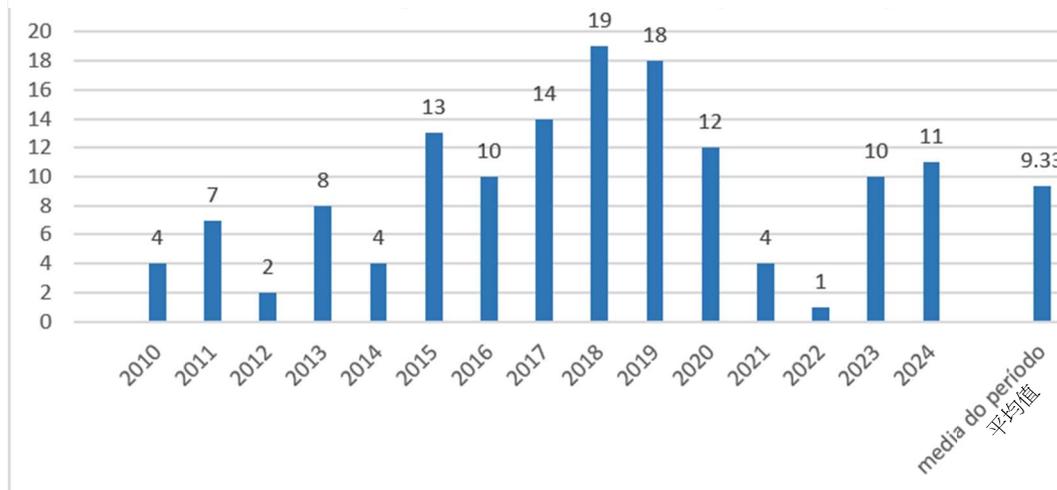
Em 2024, em face dos factos avaliados e das respostas enviadas pelas Forças e Serviço de Segurança, a CFD deliberou ser necessário emitir 11 recomendações às Forças e Serviços de Segurança.

O número total de recomendações emitidas em 2024 é ligeiramente superior ao de 2023 (+1) e apenas ligeiramente superior à média longa do período de 15 anos, de 2010 a 2024 (+1,7).

Na sua grande maioria (8), as recomendações visaram essencialmente a adequação e racionalidade dos procedimentos, sendo de destacar, no entanto:

- 1) A recomendação 1/2024, por respeitar a uma repetição, relativamente ao ano transacto, de situação de recusa de recepção e formalização de queixa; e
- 2) As recomendações n.ºs 3, 7 e 8/2024, por estarem relacionadas com um tema de grande relevância jurídica e material: a observância do princípio da proporcionalidade.

紀監會提出的建議數目 (2010 至 2024)
 Número de recomendações emitidas pela CFD (2010 a 2024)



2024 年度發佈的建議內容轉載如下：

O teor das recomendações emitidas em 2024 é reproduzido a seguir:

1/2024

市民投訴的接收及處理方式

紀監會得悉於 2023 年 11 月 9 日在路氹城發生的一宗的士司機被當局檢舉個案。該名的士司機在乘客沒有要求的情況下，選擇了一條明顯比正常較長的路線，有關行為屬於第 3/2019 號法律第二十三條第一款(一)項規定的禁止行為。

治安警員被召喚到場調查後，的士司機不同意兩名警員的處理方式，認為警員沒有公正無私地執法，同時感到被不公平對待，因為他將車輛停於黃實線旁而被警員科處罰金。故此，該名的士司機表示將前往治安警察局氹仔警司處作出投訴，然而，卻被警員告知不能在

Recepção e formalização de queixas pelos cidadãos

A Comissão tomou conhecimento de um caso, ocorrido em 9 de Novembro de 2023, no Cotai, em que um condutor de táxi foi alvo de denúncia às autoridades, por ter escolhido um trajecto manifestamente mais longo do que o normal, sem ser por solicitação do passageiro, conduta que é interdita por força da alínea 1) do n.º 1 do artigo 23.º da Lei n.º 3/2019.

Na sequência das diligências subsequentes à chamada de agentes do CPSP ao local, o condutor do táxi manifestou discordância relativamente à forma como os dois agentes do CPSP conduziram a situação, pondo em causa a isenção e imparcialidade dos mesmos, bem como a injustiça que, em sua opinião, foi o facto de ter sido multado por ter parado o seu veículo junto a uma linha contínua amarela. Por isso, manifestou a pretensão de apresentar queixa no Comissariado do CPSP na Taipa, mas, em resposta, os agentes informaram-no que a queixa não poderia ser

丞仔警司處投訴，他應前往廉政公署、保安部隊及保安部門紀律監察委員會或其他實體作出投訴。

經評估相關情況，紀監會認為有關警員拒絕受理投訴是不可接受的。所以，紀監會重申過往已就類似情況所提出的關注，再次提醒，市民感到不滿的一大原因是投訴不被受理，會令他們感到權益受損，同時可能會使市民對政府產生負面看法、不信任維護社會安全的系統，以及懷疑警員的公正性。

因此，紀監會再次敦促治安警察局切實履行《行政程序法典》第十一條的規定，只要市民以正確及有禮之態度表明投訴的意願時，就必須認真跟進處理。

2/2024

於出入境事務站送交通知 — 治安警察局的做法

2023年11月2日18時30分，治安警察局人員於關閘出入境事務站截停一名市民，以遵照司法當局（檢察院）的要求向其送交一份正式通知。有關程序於19時25分完成，該名接獲通知的市民離開了出入境事務站並進入澳門。

保安部隊及保安部門紀律監察委員會（下稱“紀監會”）對於是否需要遵照司法當局的要求沒有任何意見。

然而，即使該名市民進入澳門時所使用的身份證明文件（往來港澳通行證）與通知所載

apresentada na Taipa e que, para esse efeito, ele deveria dirigir-se ao Comissariado Contra a Corrupção, à Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças de Segurança ou outras entidades.

Ora, avaliando a situação, a Comissão entende que esta recusa dos agentes de receber a queixa não é aceitável. Por isso, a CFD reitera anteriores considerandos sobre situações análogas, lembrando, uma vez mais, que não aceitação de queixas é fonte de grande insatisfação para os cidadãos que se sentem feridos nos seus direitos, podendo induzi-los a uma percepção negativa sobre a governação, a uma descrença no sistema de defesa da sociedade e a uma suspeição sobre a imparcialidade dos agentes.

Assim, a CFD recomenda, uma vez mais, ao CPSP, que cumpra diligentemente o disposto no artigo 11.º do Código do Procedimento Administrativo e que dê efectiva sequência às queixas que lhes sejam apresentadas pelos cidadãos, sempre que estes, com correcção e urbanidade, manifestarem inequívoca vontade de o fazer.

Entrega de notificações nos postos de migração – prática do CPSP

Em 2023.11.02, às 18H30, um cidadão foi interceptado por agentes do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP), no posto de migração das Portas do Cerco, tendo tais agentes o objectivo de entregar ao cidadão uma notificação formal, em cumprimento de solicitação previamente efectuada pela Autoridade judiciária (Ministério Público). O procedimento em causa foi concluído às 19H25, altura em que o cidadão notificado abandonou o posto de migração, entrando na RAEM.

Ora, a Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança (CFD) nada tem a apontar relativamente à necessidade de cumprimento da solicitação da autoridade judiciária.

的身份證明文件（澳門居民身份證）不同，紀監會成員一致認為，例如送交正式通知類簡單的行動可以也應該以更快捷的方式作出，因為在程序進行期間，被通知人的活動自由實際上受到限制。

因此，紀監會建議治安警察局應採取適當措施，以達至更快捷的目的，尤其是指示人員接觸市民之時，便馬上告知其目的純粹是為了送交通知，令市民在程序中更為安心和樂意配合。

3/2024

的士司機—行政違法行為—適度原則

2023年11月1日，當局接獲檢舉，一名的士司機在乘客未有指示的情況下選取了一條明顯較正常路程長的行駛路線，該行為被第3/2019號法律第二十三條第一款（十）項所禁止，因此構成行政違法行為，根據同一法律條文第二款的規定，可科澳門元三千元罰款。

上述的士司機被帶到治安警察局交通廳一間詢問室，在上午10時04分至10時14分期間被單獨留在該室，而詢問室內的門禁需由交通廳具權人員才能開啟，該市民在此期間被剝

Todavia, mesmo considerando que ocorreu uma discrepância entre os documentos de identificação mencionado na notificação (Bilhete de identidade de residente de Macau) e aquele que foi usado pelo cidadão para entrar na RAEM (salvo conduto), os membros da CFD foram unanimemente concordantes que uma operação tão simples como a entrega de uma notificação formal pode e deve ser efectuada de forma mais célere, uma vez que, durante o tempo em que decorre o procedimento, a pessoa a notificar está, na prática, impedida de se movimentar livremente.

Assim, a CFD recomenda ao CPSP que adopte as medidas adequadas com vista a conseguir esse objectivo de maior celeridade, designadamente, instruindo os agentes para que, logo na abordagem inicial, informarem os cidadãos em causa de que se trata de simples entrega de notificação, a fim de que os mesmos fiquem, desde logo, mais tranquilos e mais colaborantes nos procedimentos.

Conductor de táxi. Infracção administrativa. Princípio da proporcionalidade.

Em 1/11/2023, um condutor de táxi foi alvo de denúncia às autoridades, por ter escolhido um trajecto manifestamente mais longo do que o normal, sem ser por solicitação do passageiro, conduta que é interdita por força da alínea 10) do n.º 1 do artigo 23.º da Lei n.º 3/2019 e que constitui uma infracção administrativa sancionada com multa de 3 000 patacas, nos termos do n.º 2 do mesmo preceito legal.

O condutor de táxi foi atendido nas instalações do Departamento de Trânsito do CPSP e conduzido a uma sala de inquirições, onde foi deixado sozinho, entre as 10H04 e as 10H14. Como a referida sala de inquirições dispõe de dispositivo de abertura de segurança, que só pode ser accionado por agentes do CPSP, o cidadão em causa ficou privado da sua liberdade de movimentação, durante esse

奪了行動自由，最終陷入恐慌，並撥打了緊急電話（999）。

鑑於這僅屬單純的行政違法行為，紀監會認為交通廳處理此事的方式明顯不當，因此建議治安警察局：

1. 採取必要措施，避免此類情況將來再次發生；
2. 在涉及與市民關係的所有行動領域中，應在遵守不可或缺且至關重要的適度原則方面加強警務培訓。

4/2024

私人生活中的行為—保安部隊及保安部門人員有關行為對紀律的重要性

保安部隊及保安部門紀律監察委員會(下稱“紀監會”)得悉於 2023 年 10 月 16 日凌晨約 5 時發生的一宗多人互相辱罵及毆鬥的個案，當中兩名涉案人為治安警察局的休班人員(非當值)。

對此，紀監會認為保安部隊及保安部門的人員自然享有私人生活上的自由，然而，該兩名人員應清楚意識到：基於其警員的身份，即使在其私人生活範圍內，亦應遵守法律及規章，在公眾場合以莊重及文明的態度行事，否則會嚴重損害其工作的公共機構，甚至澳門特區政府的形象及聲譽。

período, e acabou por entrar em pânico, tendo chegado a telefonar para o número de emergência (999).

Ora, atendendo a que estava em causa uma mera infracção administrativa, a Comissão entende que os termos em que o Departamento de Trânsito conduziu o assunto foram manifestamente inadequados e, por isso, recomenda ao CPSP que:

1. Tome as providências necessárias para que este tipo de situações não se repita, no futuro;
2. Reforce a vertente da formação policial na parte em que respeita à imprescindível e importantíssima observância do princípio da proporcionalidade em todos os seus domínios de actuação que envolvam a relação com os cidadãos.

Comportamentos na vida privada - relevância disciplinar desses factos por parte de agentes das forças e serviços de segurança

A Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança (CFD) tomou conhecimento de um caso ocorrido em 2023.10.16, cerca das 5 horas da madrugada, na Rua Central de Toi San, e que consistiu numa alteração envolvendo várias pessoas, que se insultaram e agrediram mutuamente, sendo que dois dos intervenientes eram agentes do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) em situação de folga (fora do serviço).

Sobre esta situação, a CFD considera que os agentes das forças e serviços de segurança têm direito, naturalmente, de dispor livremente da sua vida privada; todavia, os mesmos agentes devem estar perfeitamente cientes de que, sempre que em público, e dado o seu estatuto de agentes da ordem, devem portar-se com respeito pelas leis e regulamentos e com decoro e urbanidade, mesmo no âmbito da sua vida privada, pois, de contrário, podem prejudicar gravemente a

因此，紀監會藉本案再次敦促治安警察局不要忽視此等敏感問題，並建議將之納入保安學員培訓課程、專門的學科，以及局內開展的培訓課程和教學活動中。

5/2024

交通意外 – 無法核實公共錄像監視系統中的影像

在 2024 年 1 月 23 日下午 4 時於區華利前地發生了一宗涉及兩名市民的交通意外，雙方均認為自己無需對意外負責。

當時，負責處理事件的警員未有足夠條件就意外的責任方作出初步意見，雙方亦沒有達成共識。故此，基於無人受傷，警員向雙方表示可循民事途徑解決，此外，如取得任何有關意外的證據，應通知治安警察局交通廳。至於交通廳則會分析公共錄像監視系統中的影像，一旦發現有關市民違反法律，將依法通報。

隨後，交通廳發現由於現場安裝的鏡頭每隔數分鐘便會變更角度，沒有拍攝到意外發生時的現場畫面，所以未能作出結論。對於這一情況，本來是可以即時清楚指出的。

imagem e o bom nome da instituição pública que servem e, por arrastamento, do próprio Governo da RAEM.

Nestes termos, a Comissão aproveita mais este caso para recomendar ao CPSP que não descure este tema, de grande sensibilidade, e que promova a sua inserção nos currículos de formação inicial dos instruendos, na disciplina própria, e também, nas acções de formação e de pedagogia desenvolvidas no âmbito da Corporação.

Acidente de trânsito – impossibilidade de verificação de imagens do sistema público de videovigilância

Em 2024.01.23, cerca das 16h00, junto à Praça de Jorge Álvares, ocorreu um acidente de trânsito envolvendo dois cidadãos, sendo que ambos entenderam não ser culpados do acidente.

Na altura, o agente policial que tomou conta da ocorrência não dispunha de condições suficientes para emitir opinião preliminar sobre quem foi o responsável; por outro lado, as partes não conseguiram chegar a um acordo. Assim, como ninguém ficou ferido, o agente disse-lhes que poderiam recorrer aos meios cíveis e, caso obtivessem alguma prova sobre o acidente, deveriam informar o Departamento de Trânsito (DT) do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP). Pela sua parte, o DT iria analisar as imagens do sistema público de videovigilância e, verificando-se que algum dos cidadãos tinha violado a lei, ele seria informado em conformidade.

Ora, posteriormente, o DT veio a verificar que não podia tirar conclusões sobre o acidente porque a câmara instalada no local mudava de ângulo a cada poucos minutos e não estava a captar imagens do local do acidente, no momento em que este ocorreu. Portanto, o assunto, quanto a este ponto, poderia ter ficado logo esclarecido.

然而，交通廳不同的人員卻就此事提供了不一樣的資訊。於 2024 年 2 月 1 日，一名人員告知作出投訴的市民，錄像監視系統的影像並不清晰，未能起到任何作用。而於 2024 年 2 月 19 日，另一名人員卻向該市民表示其無法取得影像，而該市民亦無權知悉有關影像的分析結果。

就此，保安部隊及保安部門紀律監察委員會認為這種處事方式屬不可接受，建議治安警察局日後處理同類事件時，人員須以清楚及透明的方式，儘快告知涉事市民不存在相關影像的事實，以便市民總結相關證據，從而尋求維護其自身權利的最佳方法。

6/2024

公共運輸錄像監視系統中的影像 – 為刑事效力保存證據

於 2024 年 2 月 5 日下午約 4 時 40 分，一名市民在到達工作地點後，發現先前在乘坐澳門公共汽車有限公司(下稱“澳巴”) 27 號巴士時遺失了手袋。

該市民致電治安警察局北區警司處，要求對相關巴士的錄像監視系統的影像進行分析。然而，被告知由於這是一宗屬民事性質的遺失個案，不足以作為分析錄像監視系統的影像的

No entanto, o que aconteceu foi que diferentes agentes do DT, posteriormente, prestaram informações incongruentes sobre o assunto, pois, em 2024.02.01, o cidadão queixoso foi informado de que as imagens do sistema de videovigilância não eram claras, nem úteis, ao passo que, em 2024.02.19, o mesmo cidadão foi informado que não tinha sido possível obter as imagens e que, além disso, ele não tinha o direito de saber o resultado da análise dessas imagens.

Ora, a Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança considera que este modo de actuar é inaceitável e recomenda ao CPSP que, futuramente, em situações idênticas, os agentes informem sobre a inexistência de imagens, o mais prontamente possível, de forma clara e transparente, a fim de os cidadãos intervenientes tirarem as suas ilações quanto àquele meio de prova e agirem em conformidade, conforme entenderem mais conveniente, na defesa dos seus direitos.

Imagens do sistema de videovigilância nos transportes públicos - acautelamento de meios de prova para efeitos penais

Em 2024.02.05, pelas 16h40, uma cidadã ficou sem a sua mala de mão quando circulava num autocarro público, na carreira 27, da concessionária Transportes Colectivos de Macau (TCM), mas só se apercebeu desse desapossamento quando chegou ao seu local de trabalho.

Após contactar telefonicamente o Comissariado do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) da Zona Norte, pedindo que fossem analisadas as imagens do sistema de videovigilância do autocarro em causa, foi informada que, tratando-se de um extravio, estava em causa um caso de natureza civil e os casos de natureza civil não são motivo legal suficiente para justificar a análise de imagens dos

法律依據，故其應等候是否有尋獲手袋的消息。

該市民不滿相關資訊，於翌日在上述警司處作出正式的刑事檢舉。其後，治安警察局於2024年2月9日發公函至巴士公司要求保存相關影像。一般而言，該巴士公司會將其錄像監視系統的影像保留七天，然而，在本案中，可能由於沒有及時收到要求，相關影像已被刪除。

經審議及評估相關情況後，紀監會對再次出現執法人員不合理地與作出投訴的市民討論法律性質問題的情況感到遺憾。事實上，按經驗而言，這宗個案可能會出現以下三種常見的情形：遺失，發現失物者返還失物；或是發現失物者將失物據為己有；或是盜竊。然而，截至翌日，由於仍未有任何人將失物返還，以滿足遺失及返還的情況，因此，顯而易見地，這是一宗具刑事性質的個案。就此，治安警察局應以最快捷的方式要求巴士公司保存影像(而非僅在三日後以公函的方式提出要求)，因為有關影像可能用作調查犯罪行為人的證據。

基於上述情況，保安部隊及保安部門紀律監察委員會建議治安警察局採取適當措施以避免日後再次發生同類情況，尤其應採取更快捷和有效的方式與巴士公司合作，以保存錄像監視系統的影像，因為這在刑事訴訟程序中可能會對發現事件真相具有重要性及作用。

sistemas de videovigilância. Por isso, deveria aguardar por notícias sobre o eventual aparecimento da mala.

Inconformada com esta informação, no dia seguinte, a cidadã apresentou queixa crime formal, no citado Comissariado e, em consequência, em 2024.02.09, o CPSP enviou ofício à empresa de transportes solicitando que esta guardasse as imagens relevantes. A TCM retém as imagens do seu sistema de videovigilância por 7 dias, mas, na situação em apreço, possivelmente por não ter recebido o pedido em tempo útil, as imagens foram apagadas.

Apreciando e valorando o caso, a CFD entende ser lamentável mais uma situação em que os agentes intervenientes, descabidamente, discorrem com os cidadãos queixosos sobre considerandos de natureza jurídica. Com efeito, numa situação como a analisada, é da mais elementar experiência comum que três situações básicas podem ocorrer: ou se trata de extravio seguido de devolução por quem encontrou o bem extraviado; ou de apropriação indevida por quem achou bem extraviado; ou de furto. Assim, como, até ao dia seguinte, não se verificou entrega do bem por ninguém, para efeitos de perdidos e achados, era bom de ver que estava em causa uma situação de natureza criminal, pelo que o CPSP deveria ter providenciado, da forma mais expedita possível (e não por ofício, e apenas 3 dias depois), para que a concessionária TCM acautelasse as imagens, por constituírem potencial meio de prova de apuramento da autoria do crime.

Face ao apurado e exposto, a Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança recomenda ao CPSP que tome as medidas adequadas para que situações como esta não se repitam, no futuro, e que, em especial, implemente meios mais expeditos e eficazes de colaboração com as empresas concessionárias de transportes públicos para efeitos de acautelamento das imagens dos sistemas de videovigilância, dada a sua potencial relevância e utilidade para a descoberta da verdade, no âmbito do procedimento penal.

7/2024

警方查問旅客身份

保安部隊及保安部門紀律監察委員會（紀監會）對 2024 年 2 月 19 日於澳門國際機場離境大堂發生的事件進行評估，並分析了有關的監控錄像影像。

對於有關情況，治安警察局澄清為保障旅客安全及防止罪案發生，該局會在機場進行常規性的巡查工作，核實身份、拘留可疑人士及維持公共秩序，與在街道上巡邏之目的相同。

當然，紀監會並不質疑治安警察局警員向在機場設施內的人士，尤其是覺得他們的行為有異而作出查問的正當性。因此，紀監會明白在本具體個案中，警員是在投訴人獨自徘徊時才查問其身份。然而，警員在得知投訴人是遊客，且有包括未成年人在內的同行家人時，應已再沒有查問的理由，因此，紀監會對此無法理解。

綜上所述，紀監會建議治安警察局應採取措施，避免再次出現上述情況，並重申過往曾提出的建議，治安警察局應加強相關方面的警務培訓，在所有與市民有關的工作範疇都必須遵守極為重要的適度原則。

Interpelação policial de turista, para identificação

A Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança (CFD) avaliou um caso ocorrido em 2024.02.19, no átrio de partidas do Aeroporto Internacional de Macau, tendo, inclusive, procedido à análise das imagens do sistema de videovigilância relativas à situação em causa.

Sobre esta situação, o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) esclareceu que, para garantir a segurança dos viajantes e evitar crimes, é feito um patrulhamento regular no aeroporto, para verificar identidades, deter pessoas suspeitas e manter a ordem pública, sendo o objectivo o mesmo do patrulhamento nas ruas.

Ora, a CFD, obviamente, não questiona a legitimidade de os agentes do CPSP interpelarem pessoas que se encontram nas instalações do aeroporto, designadamente, quando as mesmas possam suscitar alguma espécie de estranheza quanto ao seu comportamento. Por isso, a CFD compreende que, no caso concreto, o agente policial tenha interpelado o queixoso para identificação, quando este deambulava sozinho; todavia, já não compreende que, logo que o agente se apercebeu que o mesmo era turista e se encontrava acompanhado da sua família, incluindo menores, já não se justificava a interpelação.

Face ao apurado e exposto, a Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança recomenda ao CPSP que providencie no sentido de evitar novas situações como a referida e relembra anteriores recomendações no sentido de o CPSP reforçar a vertente da formação policial na parte em que respeita à imprescindível e importantíssima observância do princípio da proporcionalidade em todos os seus domínios de actuação que envolvam a relação com os cidadãos.

8/2024

應司法機關請求於口岸作出通知

等候時間和適度原則

保安部隊及保安部門紀律監察委員會（紀監會）近日分析的一個個案中，作出投訴的市民是刑事程序中的嫌疑人，而治安警察局是應要求而通知該嫌疑人須作出陳述。該名市民於 2023 年 12 月 12 日 14 時 50 分從青茂口岸入境澳門時被攔截，在該口岸逗留約兩小時，於 16 時 50 分才由司法警察局人員帶至位於友誼大馬路的司法警察局。司法警察局錄取其陳述後，投訴人最終離開司法警察局的時間約為 22 時。

紀監會理解治安警察局和司法警察局須在刑事案件中配合司法機關。然而，紀監會認為，事發當日在沒有通報曾發生擾亂公共秩序的情況下，由治安警察局作出通知至司法警察局人員到達口岸現場長達兩小時，為時過長，該期間投訴人被剝奪了行動自由。

因此，紀監會建議，日後治安警察局和司法警察局須在行動方面制定有效的配合機制，以避免再次發生類似上述個案的過度剝奪人身行動自由的情況。

Notificações feitas a solicitação de órgãos judiciais nos postos fronteiriços - Tempo de espera e princípio da proporcionalidade

Num caso recentemente analisado pela Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança (CFD), estava em causa um cidadão queixoso que era suspeito num processo crime e cuja notificação para prestação de depoimento foi solicitada ao Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP). O cidadão foi detectado quando entrava em Macau pelo posto fronteiriço de Qingmao, em 12 de Dezembro de 2023, pelas 14H50, e permaneceu nesse posto durante cerca de 2 horas, pois apenas às 16H50 foi abordado por agentes da Polícia Judiciária (PJ) e conduzido às instalações da mesma, na Avenida da Amizade. Após a PJ ter recolhido o depoimento, o queixoso abandonou finalmente as instalações da PJ, cerca das 22H00.

A CFD compreende que o CPSP e a PJ devem colaboração às autoridades judiciais, no âmbito de processos crime. No entanto, é entendimento da Comissão que, não havendo notícia de que se tenha verificado qualquer situação de perturbação da ordem pública, na data em causa, o período de 2 horas, que mediou entre a interpelação pelo CPSP e a comparência dos agentes da PJ, no posto fronteiriço, foi excessivo, considerando que, durante aquele período, o cidadão queixoso ficou privado da sua liberdade de movimentação.

Nestes termos, a CFD recomenda que, no futuro, o CPSP e a PJ articulem entre si mecanismos mais eficazes de actuação, de modo a que se evitem situações de excessiva privação da liberdade de movimentação das pessoas, nos postos fronteiriços, como a que se verificou no caso concreto.

9/2024

治安警察局致電聯絡市民

屬提醒或單純事務性的資訊

保安部隊及保安部門紀律監察委員會（紀監會）對近日治安警察局致電聯絡與警務程序有關的市民，但電話卻未獲相關人士接聽的個案進行分析。

紀監會讚揚治安警察局以人性化的方式聯絡有關市民，態度積極。然而，紀監會亦留意到社會現狀，明白市民因擔心成為詐騙對象而往往不接聽陌生來電。另一方面，市民普遍知道公共行政機關也經常在眾多服務範疇採用電話短訊或類似的方式向市民發出通告或提醒的資訊。

基於此，紀監會建議治安警察局重新考量對相關事宜所採用的程序，對於屬單純事務性或通告的資訊，在情況允許下，均採用電話短訊或類似的方式通知，不採用電話聯絡，藉以增加資訊傳達的成功率，同時，此舉亦能順帶為已作出措施保留憑證。

Contactos telefónicos efectuados pelo CPSP com cidadãos

Informações de alerta ou de mero expediente

A Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança (CFD) analisou casos, recentemente, em que o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) procurou contactar cidadãos envolvidos em procedimentos policiais mediante chamadas telefónicas, mas que não foram atendidas pelos cidadãos destinatários.

A CFD elogia a atitude proactiva do CPSP em procurar uma comunicação mais próxima e humana com os cidadãos envolvidos. Todavia, a CFD também está atenta à realidade social e tem noção de que, frequentemente, os cidadãos não atendem chamadas de números telefónicos que desconhecem com receio de fraudes. Por outro lado, é do conhecimento geral que a Administração Pública já recorre com muita frequência, nos mais variados domínios, à comunicação de informações de aviso ou alerta aos cidadãos através de mensagens SMS ou equivalente, por meios electrónicos.

Neste contexto, a CFD recomenda ao CPSP que reavalie os procedimentos seguidos, relativamente a este assunto, e que, sempre que possível, opte por transmitir informações de mero expediente ou de mero aviso aos cidadãos por meio de mensagem SMS ou equivalente e não através de chamada telefónica, a fim de que exista mais probabilidade de êxito da diligência informativa e, também, porque essa solução tem a vantagem adicional de comprovar a diligência.

10/2024

將調查程序的轉介/ 歸檔的最終決定通知投訴人

保安部隊及保安部門紀律監察委員會(下稱“紀監會”)完成分析 2024 年 2 月 22 日收到的關於涉嫌在某瑜伽中心內違法拍照的個案。

關於上述違法拍照的個案，治安警察局表示，經調查後，案件已移送檢察院處理。但據紀監會了解，就案件已移送檢察院處理一事，並沒有適時通知投訴人。

紀監會認為，對於因市民投訴而展開的調查，治安警察局應視乎情況將個案移送檢察院或將調查程序歸檔（無需移送檢察院）並適時通知投訴人。如屬後者，應以扼要但資料充分的方式說明歸檔的原因。

依照上述方式通知市民，一方面較為符合《行政程序法典》的一般原則（尤其是透明度及善意原則），另一方面更能保障警隊的形象，因為如作出通知，市民便不會臆測治安警察局在執行任務時缺乏效率，甚至試圖不當維護某人。

因此，紀監會建議治安警察局把每宗個案的轉介/歸檔的最終決定通知投訴人。

Informação aos queixosos sobre a decisão final de encaminhamento / arquivamento do procedimento investigatório

A Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança (CFD) avaliou um caso ocorrido num clube de ioga, envolvendo, alegadamente, fotografia ilícitas, e que lhe foi submetido em 2024.02.22.

Sobre esta situação, o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) informou que, depois das diligências de investigação efectuadas, o caso foi, afinal, apresentado ao Ministério Público. Todavia, a CFD constatou que esta remessa do caso ao Ministério Público não foi oportunamente comunicada à queixosa. Ora, a CFD entende que, nos casos de investigações iniciadas com base em queixa de cidadãos, o CPSP deve informar oportunamente o queixoso, conforme aplicável, sobre a remessa do caso para o Ministério Público ou sobre o arquivamento do procedimento investigatório (sem remessa ao Ministério Público), indicando, neste último caso, sumariamente, mas de forma suficientemente informativa, as razões que levaram ao arquivamento.

A prática de comunicar aos cidadãos, nos termos referidos, é, por um lado, a que se afigura mais compatível com os princípios gerais do Código do Procedimento Administrativo (designadamente os da transparência e o da boa fé) e, por outro, aquele que melhor protege a imagem da Corporação, pois, havendo comunicação, os cidadãos não são levados a conjecturar que o CPSP está a ser pouco eficiente na sua missão ou, pior do que isso, a tentar proteger indevidamente alguém.

Assim, esta Comissão recomenda ao CPSP que passe a informar os queixosos sobre a decisão final de encaminhamento / arquivamento que for tomada, em cada caso.

11/2024

在調查程序結束階段時的不當態度

澳門保安部隊及保安部門紀律監察委員會(下稱“紀監會”)完成分析一名市民就其於 2024 年 1 月 11 日在司法警察局所受到的對待感到不滿一事，該事宜與其曾向該局作出的刑事檢舉有關。

紀監會採取了必要的措施，包括要求司法警察局作出解釋，以及查看該局內部攝錄系統中接待當事人時的監控紀錄。

最後，紀監會總結如下：

- 1) 接待當事人的調查人員態度不當及粗劣，表現出明顯的不耐煩及頗為粗魯；
- 2) 該調查人員明顯堅持要求當事人簽署一份“放棄”或“撤銷”刑事告訴的文件，儘管當事人已清楚表明無意簽署。

綜合考慮各項事實後，關於第一點，紀監會認為有關人員的態度與所有公務人員均應遵循“以民為本”的理念背道而馳。

關於第二點，紀監會認為堅持要求撤回刑事告訴並不恰當。在本案中，工作人員應：1) 製作附有理由說明的報告書，向上級建議以歸檔方式完成調查程序，毋須送交檢察院；2) 隨後向當事人提供充分的資料說明歸檔的理由，並告知當事人如有意對有關決定提出申訴，可透過適當渠道為之。

Atitude inadequada na fase de conclusão de procedimento investigatório

A Comissão de Fiscalização e Disciplina das Forças de Segurança (CFD) analisou a insatisfação de determinado cidadão relativamente ao tratamento de que foi alvo, pela Polícia Judiciária (PJ), em 11.01.2024, no âmbito de uma queixa-crime por ele apresentada junto dessa entidade.

A CFD efectuou as diligências necessárias, tendo solicitado esclarecimentos à PJ e diligenciado a visualização do ficheiro relativo ao atendimento do interessado, constante do sistema interno de gravação daquela entidade.

Afinal, a CFD concluiu que:

- 1) A atitude do funcionário de investigação que atendeu o interessado foi inadequada, por revelar maus modos, designadamente por visível impaciência e alguma rispidez;
- 2) O mesmo funcionário usou de notória insistência para que o cidadão assinasse um documento de “desistência” ou “anulação” da queixa crime, apesar de o interessado ter deixado claro que não era sua vontade fazê-lo.

Ora, valorando os factos, a CFD entende, quanto ao primeiro ponto, que a atitude do funcionário foi incompatível com o ideal de bem servir o público, que deve nortear todos os funcionários.

Quanto ao segundo ponto, esta Comissão considera ser inadequada a insistência na formalização de uma alegada desistência da queixa-crime, porquanto, no caso, o que os funcionários deveriam ter feito era 1) elaborar relatório e propor, fundamentadamente, à hierarquia, que o procedimento investigatório fosse concluído mediante arquivamento, sem envio, portanto ao Ministério Público, e 2) informar depois o interessado, de forma suficientemente informativa, das razões que levaram ao arquivamento, podendo ele, assim o querendo, impugnar tal decisão, através dos canais próprios.

綜上所述，紀監會建議司法警察局採取必要的內部措施，以避免日後再次發生同類情況。

2. 其他措施

除了對屬紀監會職權範圍投訴的措施，紀監會將經分析不屬其職權範圍的 9 宗投訴轉送予相關的部門。

紀監會亦在經分析後將 1 名市民對 2 名治安警員的表揚寄送到治安警察局，該名市民表示在反映一宗行車期間發生的糾紛時，得到有關警員認真、有禮及高效的接待。

3. 已展開/完成的改進工作

紀監會於 2024 年致力進一步完善運作。

因此，紀監會於其網站上新增了 3 個常見問題及回答：“我應該向紀監會作出投訴還是檢舉？”、“紀監會只由法律專家、律師和法律界人士組成嗎？”，以及“法人也可以作出投訴或舉報嗎？”。

目的是幫助市民在查閱紀監會網站時，對紀監會的使命，以及與紀監會互動的方式有更全面和清晰的認識。

Nestes termos, a CFD recomenda à PJ que promova as diligências internas necessárias para que situações como a referida não se repitam, no futuro.

2. Outras diligências

Para além das diligências conexas com as queixas enquadráveis no seu âmbito de competências, foram ainda tratadas, mediante análise e reencaminhamento para os serviços visados, 9 queixas que a CFD entendeu não se enquadrarem no seu âmbito de competências.

A CFD também analisou e encaminhou para o CPSP um elogio a 2 agentes dessa Corporação, formulado por um cidadão que disse ter sido atendido de forma atenciosa, cortês e eficaz relativamente a uma situação de conflito, relacionada com o tráfego automóvel.

3. Melhorias iniciadas / realizadas

Em 2024, a CFD procurou introduzir mais melhorias de funcionamento.

Assim, foram adicionadas três perguntas e respostas frequentes na página oficial da CFD na internet, concretamente: "*Devo apresentar queixa ou denúncia à CFD?*", "*A CFD é composta apenas por juristas, advogados e pessoas do sector legal?*" e "*As pessoas colectivas também podem apresentar queixas e denúncias?*".

O objectivo deste aditamento é o de contribuir para que os cidadãos, ao consultarem a página, possam ficar com uma ideia mais completa e esclarecida sobre aspectos muito importantes da missão da CFD e da forma de interagirem com a mesma.

此外，網站頁面還新增了“近年發出的建議”部分，以便市民更方便快捷地查閱最近三年發出的建議。

4. 對出入境事務站設施進行了解

紀監會於 2024 年 3 月接獲一宗投訴，指投訴人因涉嫌非法兌換被送至出入境事務站，當時現場大約有二十多名內地人士，由於沒有食物而吵鬧，警員才送來一箱餅乾。治安警察局解釋，每天要進行逗留許可審核程序的人士數量眾多且移交時間不固定，實際上難以預備充足及符合衛生的膳食，而且大樓位置遠離市區且附近缺乏食肆，購買外賣往往需要等待一至兩個小時不等，當外賣來到相關人士可能經已被執行遣送程序，或因為等待其進食而耽誤原定的遣送安排，從而產生不必要的延誤及爭議事件，為有效解決被移送人士的膳食問題，當局會為相關人士準備應急食物（如餅乾）。

就有關情況，紀監會委派了秘書長、顧問及工作人員實地到北安的出入境單位了解等候區設施。投訴人身處的接待大廳屬開放性區域，一般供民眾查詢及辦理手續期間等候，設有自助飲料販賣機、洗手間及電視等設備。治安警察局為完善措施，已不斷簡化

Além disso, também foi adicionada à página oficial a secção "Recomendações mais recentes" a fim de permitir aos cidadãos aceder mais fácil e directamente às recomendações mais actuais (do triénio).

4. Conhecer melhor as instalações do posto de imigração

A CFD recebeu uma queixa em Março de 2024, indicando que o queixoso foi levado para o posto de imigração por suspeita de câmbio ilegal. No local, havia cerca de vinte pessoas residentes do Interior da China, que começaram a fazer barulho devido à falta de comida. Somente depois disso é que a polícia trouxe uma caixa de biscoitos. O CPSP explicou que a quantidade de pessoas a serem processadas para permissão de permanência é grande e o horário de transferência não é fixo, o que torna difícil preparar alimentos suficientes e higiénicos. Além disso, o edifício está longe da cidade e não há restaurantes nas proximidades, o que faz com que a compra de comida para viagem demore uma a duas horas. Quando a comida chega, as pessoas podem já ter sido submetidas ao processo de deportação, ou o tempo necessário para comer pode atrasar os procedimentos planeados, resultando em atrasos e disputas desnecessários. Para resolver efectivamente o problema da alimentação das pessoas a serem deportadas, as autoridades irão disponibilizar alimentos de emergência, como biscoitos.

Em relação a esta situação, a CFD mandatou o seu Secretário, consultores e funcionários para visitar a unidade de imigração em Pac On para conhecer melhor as instalações da área de espera. O átrio de recepção onde o reclamante estava localizado é uma área aberta, geralmente usada para consultas públicas e procedimentos, equipada com máquinas automáticas de bebidas, lavabos e TV. Para melhorar as

遣送流程，及優化被移送人士的等候情況，如增設了自助食物販賣機。另外，如當局獲悉在某時段將有大量被移送人士需要進行遣送程序，亦將會安排飯盒膳食，以滿足等候人士的需求。

medidas, o CPSP procura continuamente simplificar o processo de deportação e otimizar a situação de espera das pessoas a serem deportadas, designadamente instalando máquinas automáticas de venda de alimentos. Além disso, se as autoridades souberem que haverá um grande número de pessoas a serem deportadas em determinado período, serão providenciadas refeições em caixas para atender às necessidades das pessoas em espera.



5. 宣傳工作

紀監會自 2023 年第四季開始於各出入境事務站張貼宣傳海報，藉此讓旅客知悉於訪澳期間如對保安部隊或保安部門有任何意見，可透過不同渠道向紀監會作出投訴/檢舉。



機場離境大堂



青茂3樓出境大堂



外港碼頭出入境事務站
入境大堂

5. Actividades promocionais / informativas

A CFD continuou a promover a publicação de cartazes informativos nos postos de migração, iniciada no último trimestre de 2023, visando esclarecer os visitantes sobre os vários canais de queixa / denúncia, caso se sintam irregularmente afectados pela actuação das forças ou serviços de segurança durante a sua visita a Macau.



澳門特別行政區政府保安部隊及保安部門紀律監察委員會
Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau



如對保安部隊及保安部門人員的行為或工作程序感到不滿，可向紀監會作出投訴。Se estiver insatisfeito com a conduta ou procedimentos de trabalho de um agente das Forças e Serviços de Segurança, pode apresentar queixa à Comissão de Fiscalização da Disciplina. If you are dissatisfied with the conduct or working procedures of an agent of the Security Forces and Services, you can lodge a complaint with the Discipline Inspection Commission.

熱線 Hotline 2875 3434
Linha Vermelha

投訴請掃
Queixas
Complaints



澳門友誼大馬路918號世界貿易中心10樓A/B座
Avenida da Amizade n.º 918, Edifício "Macau World Trade Centre", 10.º andar A/B, Macau
cd4@fsm.gov.mo www.cfd.gov.mo

在紀監會 2023 年度報告的總結部分，已提醒預期的經濟社會復常會帶來更大的旅遊壓力，繼而必然增加保安部隊及保安部門人員的壓力，導致有可能發生錯漏的情況，使澳門特別行政區的居民和遊客受影響。

實際上，根據官方資料顯示，澳門旅客數目由 2023 年約 2500 萬人次，猛然躍升至 2024 年約 3500 萬人次。

於是，所錄得的投訴（增加 25%）與提出的建議數目（幸好這增幅輕微）均雙雙提高，完全是意料之內。

雖然如此，但如果將 2024 年所錄得的數字，與 2018 年及 2019 年疫情前的數字作比較，可見仍然是正面的。這兩年澳門的遊客數目也同樣達到 3000 萬人次以上，2018 年所錄得的投訴是 139 宗，而紀監會提出的建議是 18 個，而 2019 年則錄得 114 宗投訴和提出 19 個建議。

雖然數據樂觀，仍要實事求是。在紀監會的努力下，各保安部隊及保安部門採取了改善措施。雖面臨源自社會和經濟環境的更大挑戰，但相信保安部隊及保安部門有能力以更適合的、更符合法律的方法回應市民。

Nas conclusões do relatório da CFD relativo a 2023, já se tinha alertado que a previsível retoma económica e social acarretaria o aumento da pressão turística, a qual, por sua vez, geraria, necessariamente, um aumento da pressão sobre os agentes das forças e serviços de segurança e, conseqüentemente, da probabilidade de erros e omissões, em detrimento de residentes e visitantes da RAEM.

Ora, efectivamente, o número de visitantes da RAEM passou de cerca de 25 milhões, em 2023, para quase 35 milhões, em 2024, segundo os dados oficiais existentes.

Assim, não é de surpreender que tenham ocorrido aumentos tanto no número de queixas (+25%), como no número de recomendações emitidas (se bem que, neste caso, o aumento tenha sido ligeiro).

Não obstante, é possível dizer que estes números de 2024 são positivos, se for efectuada uma comparação com os anos pré-pandemia, de 2018 e 2019, em que os números de visitantes da RAEM foram igualmente acima das 3 dezenas de milhões, pois no ano de 2018 registaram-se 139 queixas e 18 recomendações e no ano de 2019 registaram-se 114 queixas e 19 recomendações.

Num registo optimista, mas realista, é de crer que as melhorias introduzidas pelos diversas forças e serviços de segurança, com a contribuição da CFD, conduziram a que, não obstante maiores desafios trazidos pela sociedade e ambiente económico, aquelas forças e serviços estão mais capazes de dar aos cidadãos respostas mais adequadas e mais conformes à lei.

當然，這還存有改善的空間，其中較重要的一環也是極度需要保安部隊及保安部門的負責人投以關注的，便是須對所有警務人員進行教學，使他們在執行各類保安部隊和保安部門範圍的行動時，嚴格遵遁適度原則。

2024 年，紀監會致力改善與市民的溝通，尤其是持續優化和豐富其網站的內容。除此之外，就非居民被遣返出境時在口岸的等候環境方面，紀監會亦對治安警察局的相關改善工作進行核實和確認。

Naturalmente, continuam a existir espaços para melhorias, sendo que um dos aspectos mais importantes a carecer de maior atenção dos responsáveis é o da pedagogia a exercer sobre todos os agentes quanto à imperiosa observância do princípio da proporcionalidade em todas as vertentes de actuação das forças e serviços de segurança.

Em 2024, a CFD diligenciou no sentido de melhorar a sua comunicação com os cidadãos, tendo continuado a ampliar e melhorar os conteúdos da sua página oficial na Internet. Além disso, diligenciou para que fossem verificadas e confirmadas as melhorias introduzidas pelo CPSP em termos de conforto dos não residentes nos postos de migração, enquanto aguardam as formalidades de saída / recambiamento.

澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO DA DISCIPLINA DAS FORÇAS E SERVIÇOS DE SEGURANÇA DE MACAU

澳門友誼大馬路 918 號澳門世界貿易中心 10 樓 A/B
Avenida da Amizade n.º 918, Edifício “Macau World Trade Centre”, 10.º andar A/B, Macau
電話 Tel: (853) 2875 3434 傳真 Fax: (853) 8299 5300
電郵 Email: cfid@fsm.gov.mo
www.cfd.gov.mo