

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

完善培訓工作
更好服務公眾

Melhorar a formação
para melhor prestar
serviço ao público

2025

年度報告書

RELATÓRIO

目錄 ÍNDICE

I.	主席前言 <i>Nota de abertura do Presidente</i>	2
II.	紀監會簡介 <i>Caracterização da CFD</i>	4
	1. 職責 Atribuições	4
	2. 運作 Funcionamento	5
	3. 組成 Constituição	6
	4. 資源 Recursos	7
III.	紀監會成員 <i>Membros da CFD</i>	8
IV.	2025 年屬紀監會職權投訴個案統計 <i>Estatísticas das queixas da competência da CFD relativas a 2025</i>	9
	1. 投訴數字 Número de queixas	9
	2. 作出投訴的方式 Formas de apresentação	10
	3. 被投訴的保安部隊及保安部門 Forças e Serviços de segurança visados	12
	4. 投訴內容 Matérias objecto das queixas	14
	5. 與投訴相關的紀律程序 Processos disciplinares relacionados com as queixas	17
V.	活動 <i>Actividades</i>	18
	1. 屬紀監會職權投訴的處理 Tramitação das queixas da competência da CFD	18
	1.1. 紀監會作出的措施 Diligências promovidas	18
	1.2. 已處理及仍在跟進的投訴 Queixas tratadas e transitadas	19
	1.3. 紀監會提出的建議及意見 Recomendações e sugestões emitidas pela CFD	19
	2. 其他措施 Outras diligências	24
	3. 已開展/完成的改進工作 Melhorias iniciadas / realizadas	24
	4. 到訪海關總部大樓 Visita ao Comando dos Serviços de Alfândega	25
VI.	總結 <i>Conclusão</i>	28

2025 年，澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會（紀監會），繼續履行其作為獨立的外部監察機關的基本職責，致力於促進合法性、尊重市民的基本權利及改善澳門保安部隊及保安部門工作素質。

紀監會的工作在人流持續高企的背景下開展，隨着 2024 年澳門經濟及旅遊業復甦，市民與保安當局的互動頻率上升，直接影響到對保安部隊人員在執行職務上的要求。

在這種情況下，紀監會認為有必要持續地進行職前培訓和在職培訓，不僅在技術和法律方面，還包括在行為、溝通和道德方面，這些在與公眾直接接觸時尤顯重要，這正是本報告封面的理念所在。

除培訓外，需要強調的是遵守適度原則的必要性，此原則作為法律的一般原則以及法治的構成要素，亦已明確載於《基本法》之中。在目的和手段之間作出適當衡量，是

No ano de 2025, a Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau (CFD) prosseguiu o exercício das suas atribuições fundamentais, enquanto órgão independente de fiscalização externa, orientado para a promoção da legalidade, do respeito pelos direitos fundamentais dos cidadãos e da qualidade da actuação das forças e serviços de segurança de Macau.

A actividade da CFD desenvolveu-se num contexto marcado pela manutenção de elevados fluxos de pessoas, na sequência da retoma económica e turística já evidenciada em 2024, circunstância que continua a traduzir-se num aumento da intensidade das interações entre os cidadãos e as autoridades da área da segurança, com impacto directo sobre as exigências colocadas aos agentes no exercício das suas funções.

Neste quadro, a Comissão entende ser essencial continuar a apostar de forma consistente na formação inicial e na formação contínua em exercício, não apenas nos seus aspectos técnicos e jurídicos, mas também nas vertentes comportamental, comunicacional e ética, particularmente relevantes em contextos de contacto directo com o público. Assim se justifica o lema adoptado na capa do presente relatório.

A par da formação, importa sublinhar a necessidade permanente de ter presente o princípio da proporcionalidade, enquanto princípio geral do direito e elemento estruturante do Estado de Direito, expressamente consagrado na Lei Básica. A adequada ponderação entre os fins prosseguidos e os meios utilizados constitui um critério essencial para a

行政行為合法性以及維持市民對機構信任的基本標準。

本報告闡述了紀監會於 2025 年期間開展的活動，尤其關注接獲投訴等方面的統計數據、所採取的措施、個案處理流程，以及提出的建議及意見，最終目的是協助保安部隊及保安部門在工作流程、培訓及適度地執行職務等方面作出完善。

legitimidade da actuação administrativa e para a preservação da confiança dos cidadãos nas instituições.

O presente relatório dá conta da actividade desenvolvida pela CFD ao longo de 2025, com particular enfoque nos dados estatísticos relativos às queixas apresentadas, nas diligências promovidas, na tramitação dos processos e nas recomendações e sugestões emitidas, as quais visam, em última instância, contribuir para a melhoria dos procedimentos, da formação e da actuação proporcional das forças e serviços de segurança.

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

紀監會履行職責的方式包括處理直接收到的投訴、主動獲知的事項，以及由保安部隊及保安部門或其他實體轉交的投訴。

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的實體，要求有關實體作出回覆及/或作出適當跟進之外，當紀監會認為有需要，會與投訴涉及的各方會面，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，附同證明文件呈送保安司司長，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 2025 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 2025, 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。

紀監會具備一個符合其運作所需的辦事處，地址為澳門友誼大馬路 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

在 2025 年，紀監會共接獲 132 宗屬其職權範圍內的投訴個案，與去年及 2023 年相比，分別增加了 22 宗（+20%）及 44 宗（+37.5%），增幅顯著。

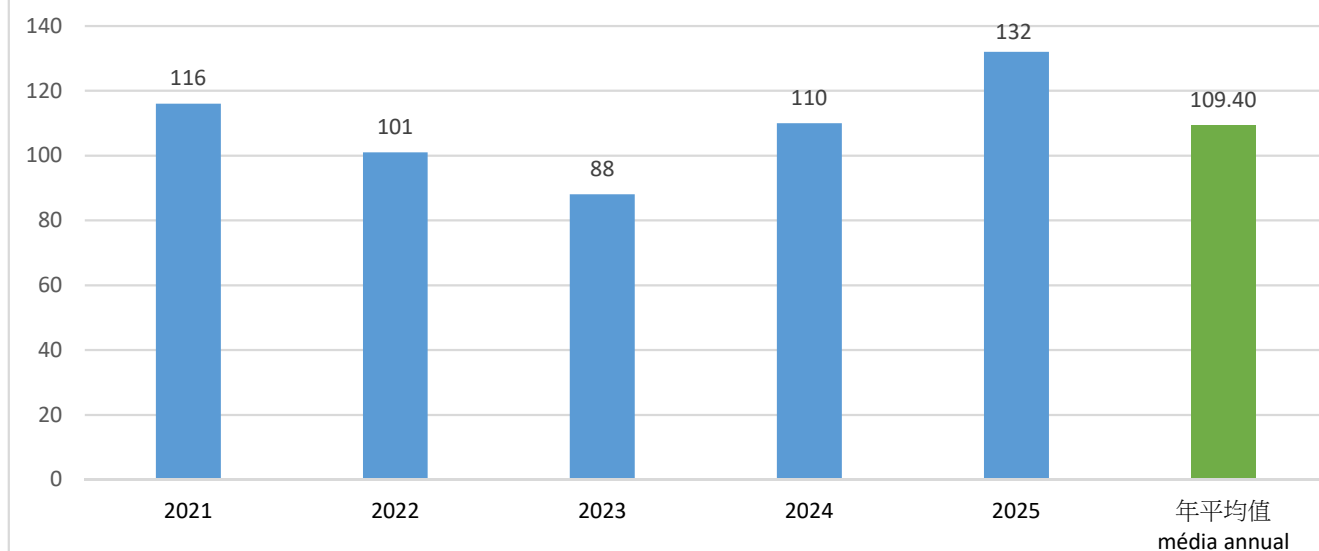
但這一增幅並不令人意外，因為一如所料，訪澳旅客人數持續處於非常高的水平：2025 年訪澳旅客總數達 4,069 萬人次，較 2024 年上升 14.7%。

1. Número de queixas

No ano 2025, a CFD recebeu um total de 132 queixas, enquadráveis no âmbito das suas competências, o que representa um acréscimo significativo, de 22 casos (+20%), comparativamente ao ano transacto, e de 44 casos (+37,5%) comparativamente a 2023.

Este aumento não constitui surpresa, posto que, como se previa, o afluxo de visitantes à RAEM continuou a cifrar-se em níveis muito altos: em 2025, o número total de visitantes em Macau atingiu 40,69 milhões, um aumento de 14,7% em relação a 2024.

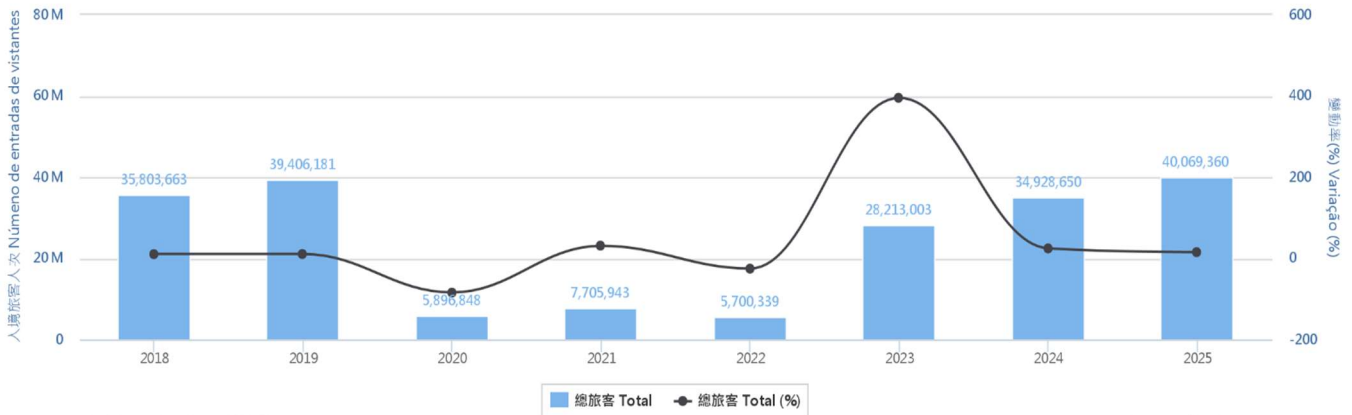
接獲屬紀監會職權的投訴數字（2021至 2025）
Queixas recebidas da competência da CFD (2021 a 2025)



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

總入境旅客 Número total da entrada de visitantes

2018 ~ 2025



© 2026 澳門特別行政區政府旅遊局版權所有 Copyright ©2026 DST

資料來源: 統計暨普查局 Source: DSEC

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

紀監會接獲的投訴個案以電話（55宗，佔41.7%）或電子郵件（56宗，佔42.4%）為主。

其餘則以親臨、郵遞作出，還有少數是以其他途徑向紀監會作出（21宗，佔15.9%）。值得注意的是，使用電子郵件作投訴的數量與前幾年相比顯著增加。

在這方面，還須強調匿名舉報這一途徑。根據2025年的經驗，這種舉報方式可有助於紀監會發現一些無法從其他途徑獲知的情況，從而有利於及早發現可能存在的問題，並採取相應的糾正措施。

2. Formas de apresentação

A grande maioria das queixas apresentadas à CFD foram por via telefónica (55 casos, 41,7%) ou por email (56 casos, 42,4%).

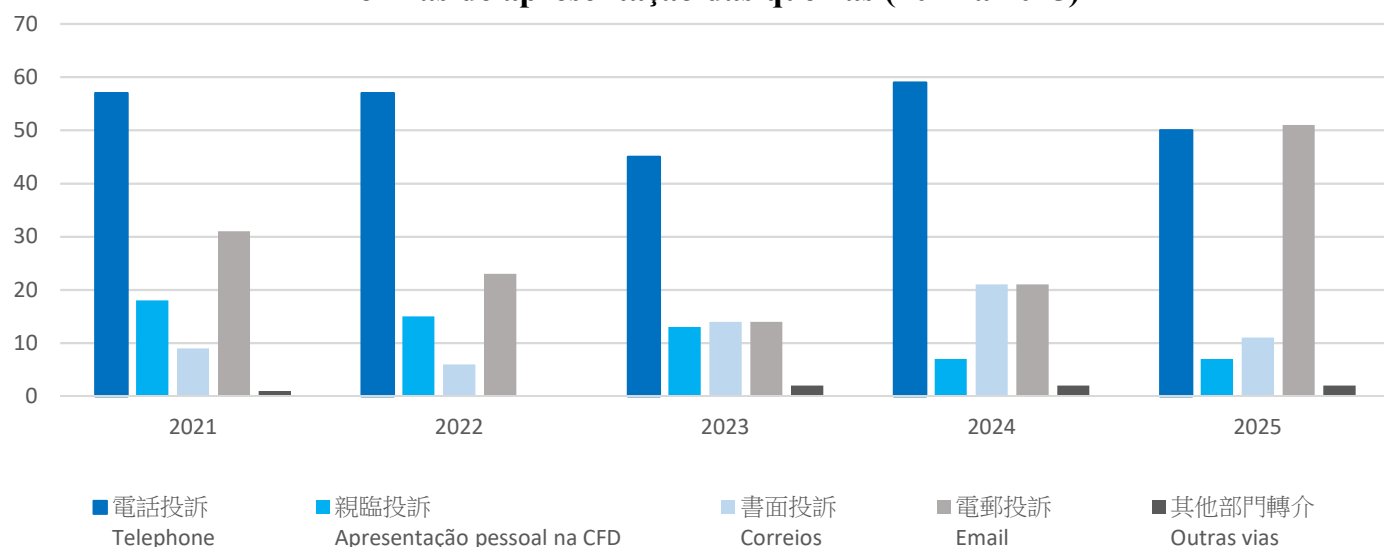
As demais formas, apresentação pessoal na CFD, por correios e por outras vias, foram quase residuais (21 casos, 15,9%). Por relação com anos anteriores, é de destacar o substancial acréscimo do recurso a correio electrónico.

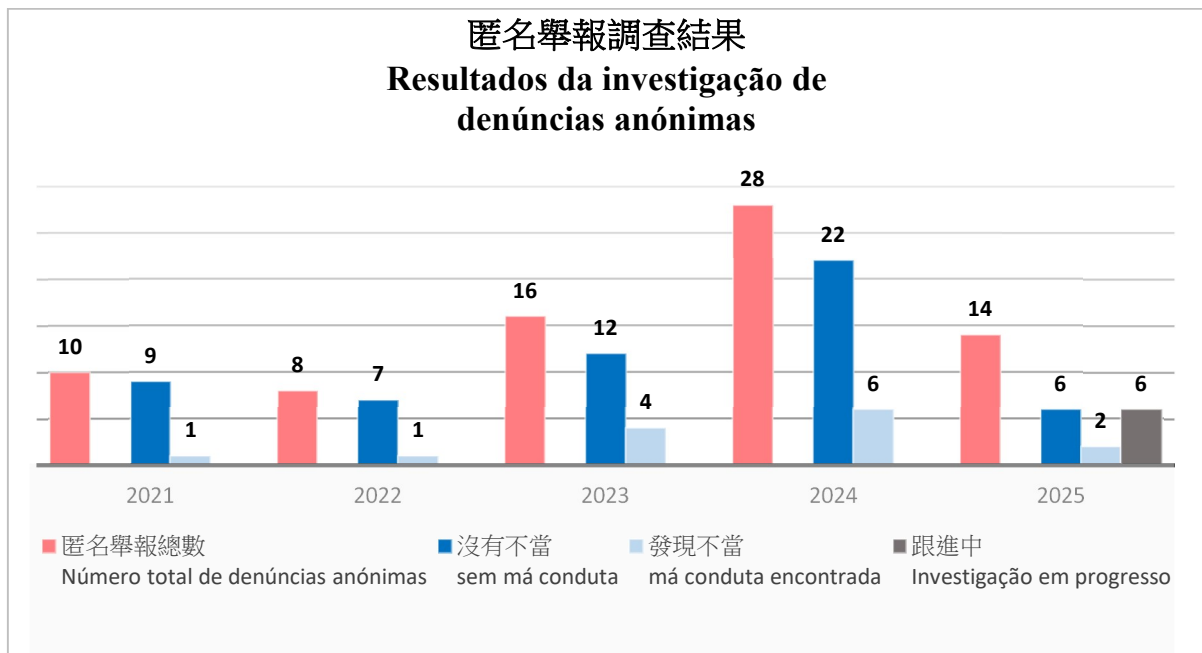
Neste domínio, importa ainda destacar o recurso a denúncias anónimas. A experiência de 2025 demonstra que este meio de participação pode revelar-se útil para a sinalização de situações que, de outro modo, poderiam não chegar ao conhecimento da Comissão, contribuindo para a detecção precoce de eventuais disfunções e para a adopção de medidas correctivas.

紀監會對這類投訴進行審慎的分析，並評估其一致性、真實性及是否屬紀監會權限範圍內的事宜，確保僅對那些具備基本理據的舉報才會採取行動。因此，以負責任的態度處理匿名舉報是改善行政工作的額外工具，對於了解培訓需要和糾正不當做法方面尤為重要。

A CFD procede sempre a uma análise criteriosa deste tipo de denúncias, avaliando a sua consistência, verosimilhança e enquadramento nas suas competências, assegurando que todas aquelas que reúnem fundamentos mínimos dão lugar a diligências. O tratamento responsável das denúncias anónimas constitui, assim, um instrumento adicional ao serviço da melhoria da actuação administrativa, com particular relevância para a identificação de necessidades formativas e para a correcção de práticas desproporcionadas.

接獲投訴方式 (2021 至 2025)
Formas de apresentação das queixas (2021 a 2025)





3. 被投訴的保安部隊及保安部門

在 2025 年接獲的 132 宗投訴個案中，涉及對保安部隊及保安部門的投訴 133 宗，因為其中 1 宗個案同時涉及治安警察局及海關。

治安警察局是被投訴最多的部門，共 105 宗(佔 80.5%)，之後是司法警察局，共 16 宗(佔 12%) 及海關，共 10 宗(佔 7.5%)。

只有少量投訴是針對其他部門，有 1 宗涉及消防局，另有 1 宗涉及澳門保安部隊高等學校。

2025 年的投訴涉及多個保安部隊及保安部門，反映保安部隊及保安部門的工作範疇與公眾相關的多樣性和複雜性。對各部隊的

3. Forças e Serviços de segurança visados

Nas 132 queixas recebidas em 2025, as diferentes entidades que compõem as Forças e Serviços de segurança foram visadas por 133 vezes, sendo que este número reflecte o facto de 1 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 105 (80,5%), seguindo-se a PJ, que foi visada em 16 queixas (12%) e os SA, que foram visados em 10 casos (7,5%).

As demais entidades registaram números residuais: 1 caso relativo ao Corpo de Bombeiros (CB) e outro à Escola Superior das Forças de Segurança de Macau (ESFSM).

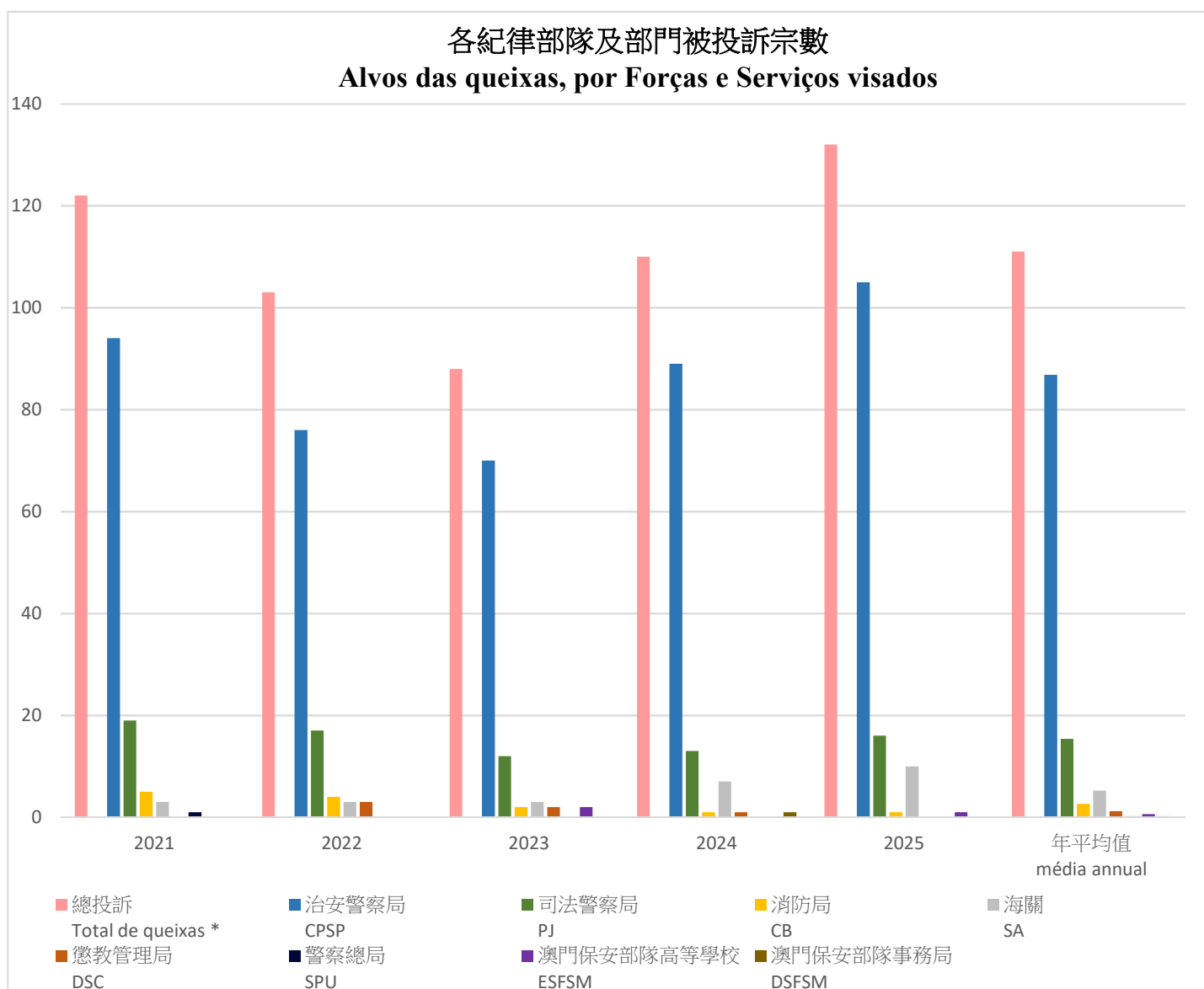
As queixas apresentadas em 2025 incidiram sobre diversas forças e serviços de segurança, reflectindo a diversidade e complexidade das respectivas áreas de actuação na sua relação com o público. A distribuição das

投訴，應根據其實際執行的職能以及跟市民互動頻率和性質來解釋，不能單純地將其視作機構總體績效的指標。

因此需再次指出，被投訴的數量維持在相對較多的情況並不令人意外，其中治安警察局被投訴的數量最多，之後是司法警察局和海關。

queixas pelas diferentes corporações deve ser interpretada à luz das funções concretamente exercidas por cada uma, bem como da frequência e natureza das interações com os cidadãos, não podendo ser entendida, por si só, como indicador da qualidade global do desempenho institucional.

Assim, uma vez mais, não surpreende a manutenção da grandeza relativa dos números, com o CPSP, destacado no topo, logo seguido da PJ e dos SA.



4. 投訴內容

在 2025 年的 105 個涉及治安警察局的投訴中，涉及警務工作的共 46 個。在這些投訴中，投訴人認為警員執法程序不當、不當的行為、態度及濫用警權。另外，上述投訴中有 22 個是涉及內部管理。

涉及交通執法問題的投訴共有 42 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、行為不當、濫用警權。

統計數字顯示在 2025 年的投訴與過往相符，大多數投訴涉及警察活動範疇（34.6%）和交通違規範疇（31.6%）。

另一方面，關於“出入境”方面的投訴數量為 16 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 1 宗）。

4. Matérias objecto das queixas

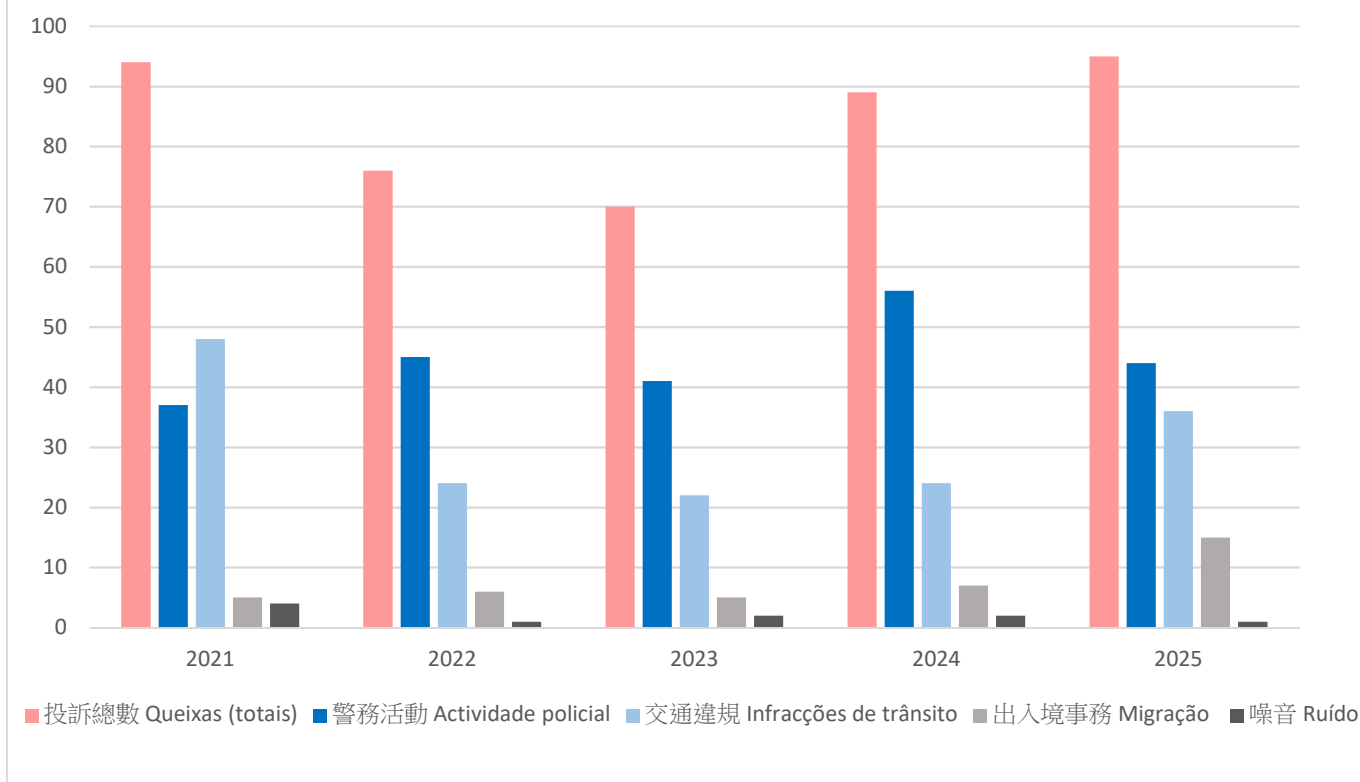
De entre das 105 queixas recebidas visando o CPSP, em 2025, a grande maioria (46) refere-se à sua actividade policial. As queixas recebidas referiam, na opinião dos queixosos, inadequação de procedimentos de execução, conduta imprópria, má atitude e abuso de poder policial. Deve destacar-se, nesta casuística, que as queixas reportando procedimentos de gestão interna dos serviços totalizaram 22.

As queixas referentes à aplicação da lei de trânsito por parte do CPSP totalizaram 42 casos. Os seus conteúdos versam, essencialmente, sobre procedimentos inadequados, falta de eficiência de fiscalização policial, atitude da polícia e denegação de justiça, comportamento não adequado, abuso de poder policial.

A estatística revela que, em 2025, as queixas se enquadram no padrão, pois a sua maioria reportou-se às áreas de actividade policial (34,6%) e de infracções de trânsito (31,6%).

Por outro lado, o número de queixas conexas com a área da “migração” foi de 16, 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 1 caso).

與治安警察局職務範疇相關的投訴 Queixas por relação com áreas de actividade do CPSP



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、濫用警權、執法不公、執法效率緩慢及內部管理。

涉及消防局的投訴是關於行為不當。

涉及海關的投訴內容分別是關員態度問題、程序不當、執法效率緩慢及內部管理。

涉及澳門保安部隊高等學校的投訴是關於內部管理。

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 25 宗，其中 14 宗為匿名舉報。

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, abuso de poder policial, execução injusta, execução eficiência e gestão interna dos serviços.

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

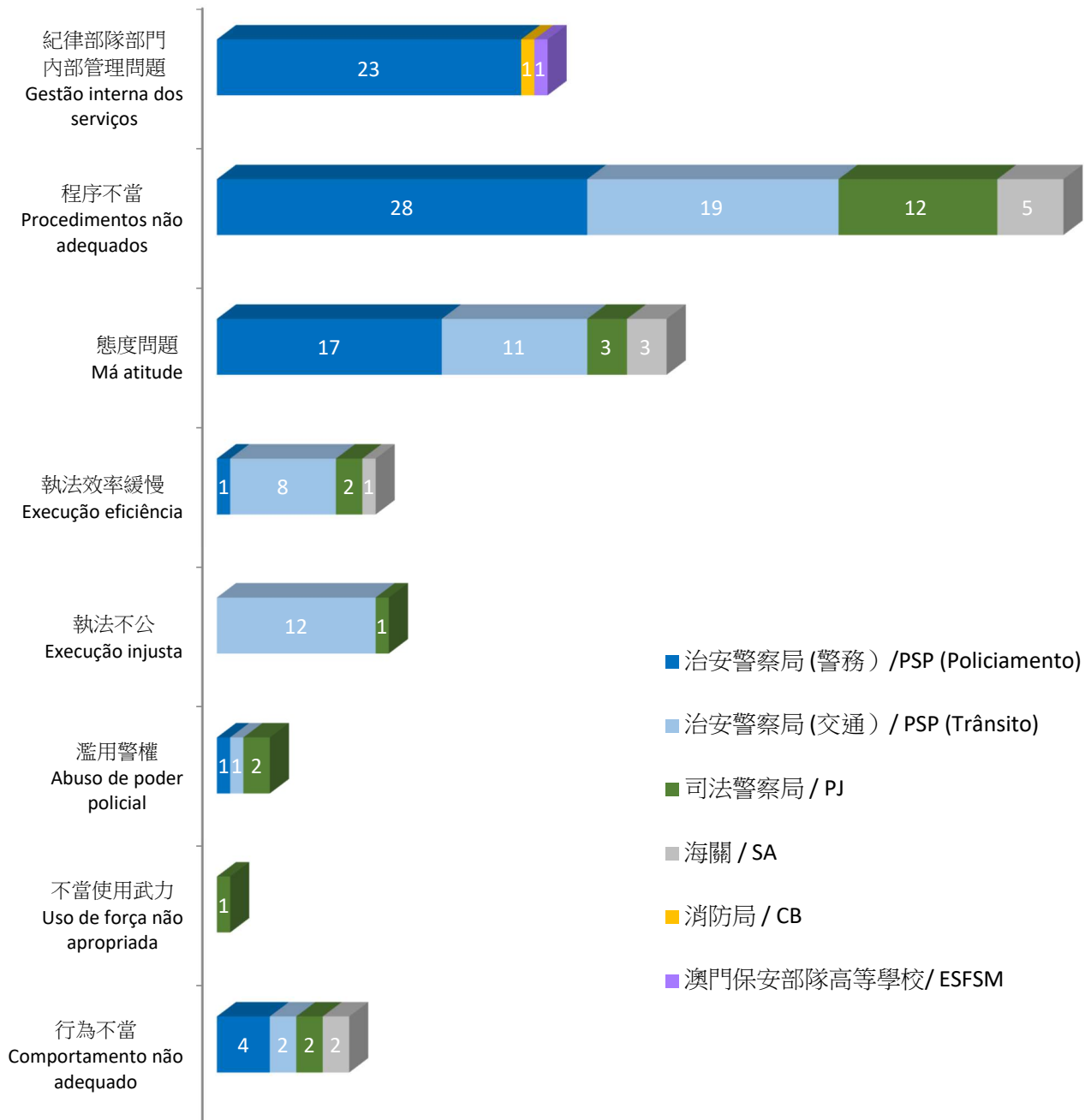
As queixas visando os SA referiram má atitude, conduta imprópria, inadequados procedimentos de execução e gestão interna dos serviços.

Na queixa que visou a ESFSM, o queixoso censurou aspecto de gestão interna dos serviços.

Finalmente, é de destacar, no ano transacto, o número relativamente elevado de queixas relativas a assuntos internos das próprias forças de segurança (25 casos, dos quais 14 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

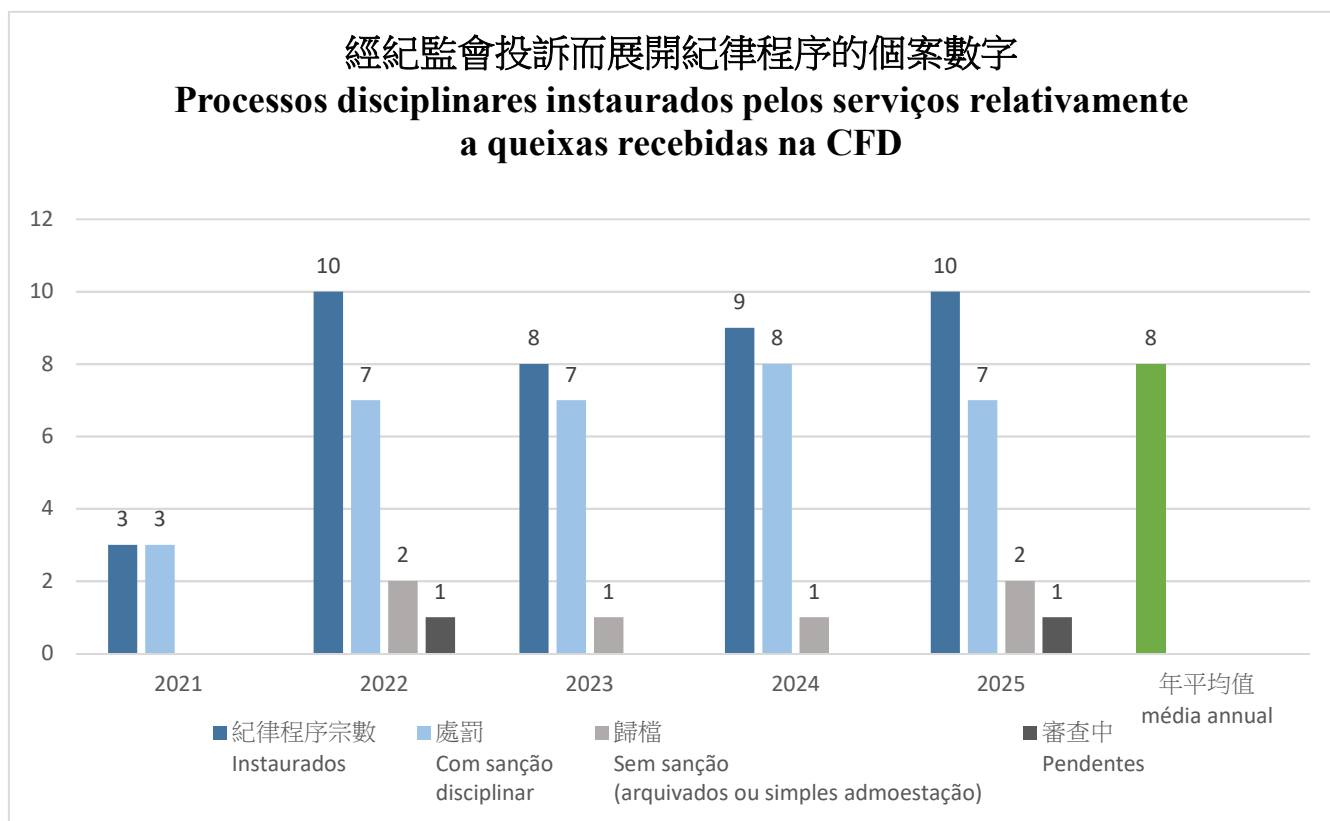
在 2021 年至 2024 年期間，經向紀監會投訴後由相關部門提起的紀律程序共有 30 宗，當中有 24 宗已作出處分。

在 2025 年，提起的紀律程序數目與已作出處罰或歸檔的決定之比例維持不變，其中有 7 宗已作出紀律處分，僅有 1 宗個案尚未作出最終決定。此外，提起的紀律程序數目與 2022 年的數目持平（10 宗），略高於 2021 年至 2025 年（5 年）期間的平均數（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 2021 a 2024, foram aplicadas sanções disciplinares em 24 dos 30 processos instaurados.

No ano de 2025, já é possível detectar que 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 7 aplicações de sanções, encontrando-se apenas 1 processo sem decisão final. Além disso, também é possível constatar que o número de processos instaurados igualou o de 2022 (10), sendo ligeiramente superior à média de 8 processos instaurados no período de referência (cinco anos, de 2021 a 2025)



1. 屬紀監會職權投訴的處理

1.1 紀監會作出的措施

在 2025 年，紀監會履行職責時作出多項措施以查明投訴所指的事實，包括要求提供資訊、分析文件、查看錄像監視系統影像以及聯絡被投訴的部門。

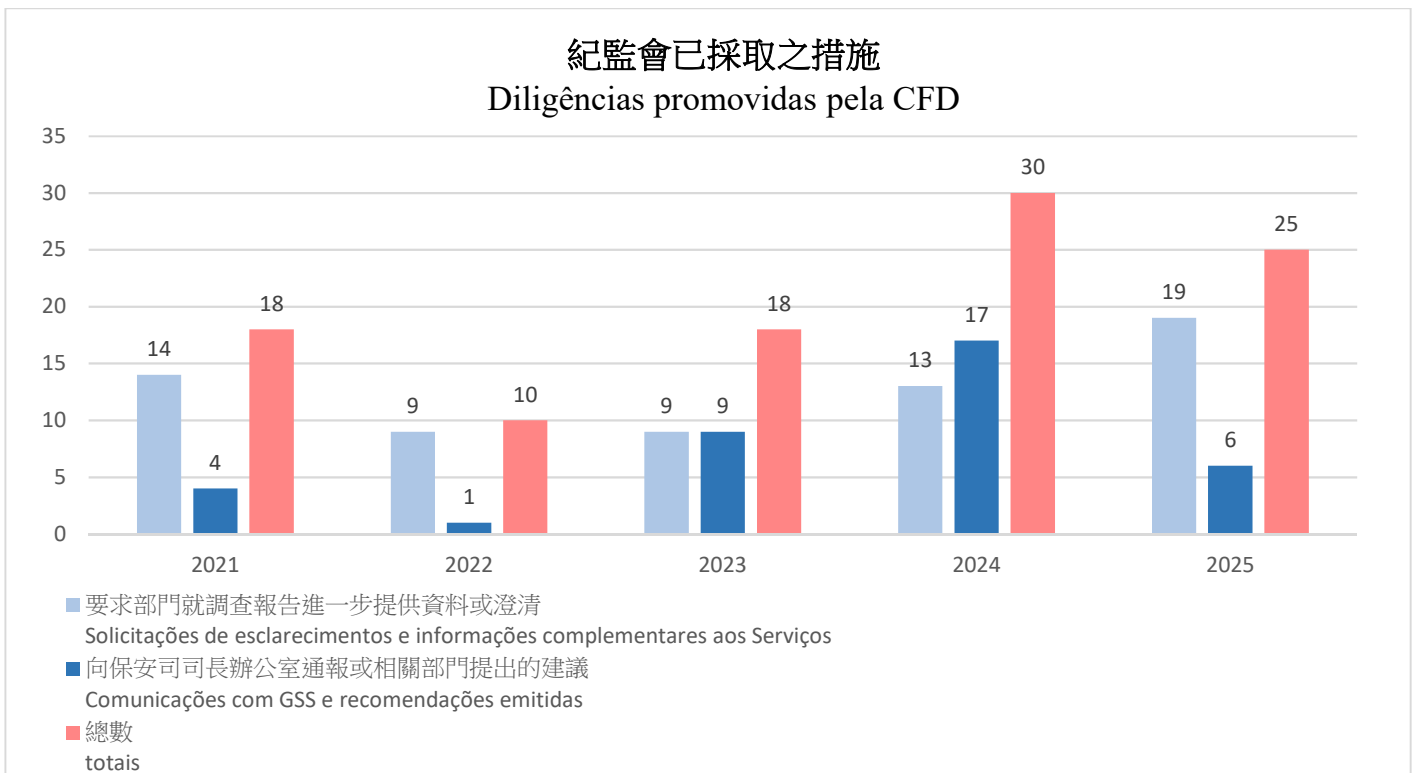
作出措施的數目比去年的低(即使 2025 年比 2024 年收到更多舉報)，這是由於部分舉報的性質及實際上大多數個案都無需補充資料便能獲適當的定性。

1. Tramitação das queixas da competência da CFD

1.1. Diligências promovidas

No exercício das suas atribuições, a CFD promoveu, ao longo de 2025, diversas diligências destinadas ao esclarecimento dos factos objecto de queixa, incluindo pedidos de informação, análise de documentação, visualização de imagens de sistemas de videovigilância e contactos com as entidades visadas.

O número de diligências foi inferior ao do ano transacto (apesar de terem sido recebidas mais denúncias em 2025 do que em 2024) devido à própria natureza de várias das denúncias e ao facto de que muitas delas não careceram de elementos adicionais para serem devidamente valoradas.



1.2 已處理及仍在跟進的投訴

在 2025 年接獲的 132 宗投訴個案中，紀監會已完成了 108 宗，還有 18 宗個案 (16.7%) 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或補充解釋以作審議，而部份個案則於 2025 年年底才接獲，因此，相關工作將延至 2026 年。

1.3 紀監會提出的建議及意見

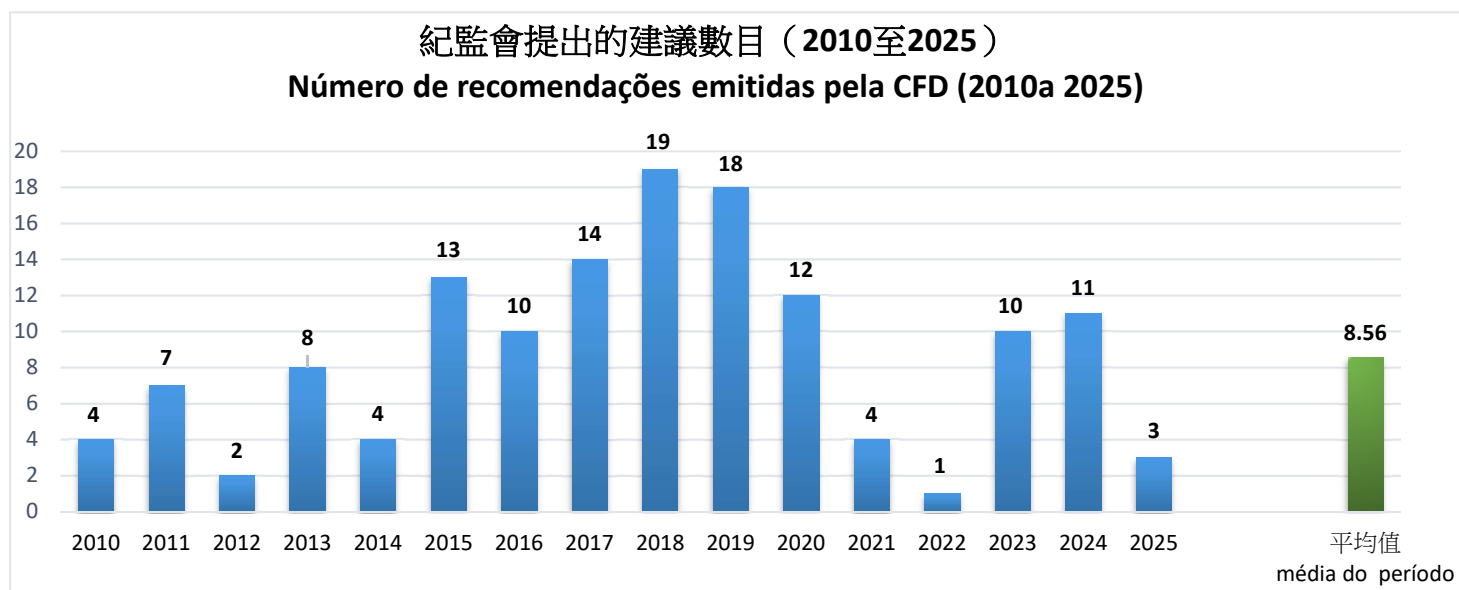
2025 年，紀監會在研究保安部隊及部門提交的投訴調查報告後，針對所發現的不足和缺陷，向保安部隊及部門提出三項建議：

1.2. Queixas tratadas e transitadas

Face às diligências promovidas, a CFD processou integralmente 108 das 132 queixas recebidas em 2025. As restantes 18 (16,7%) 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 2025, razão pela qual a sua apreciação tem que, inevitavelmente, transitar para o ano de 2026.

1.3. Recomendações e sugestões emitidas pela CFD

Em 2025, em face dos factos avaliados e das respostas enviadas pelas Forças e Serviço de Segurança, a CFD deliberou ser necessário emitir 3 recomendações às Forças e Serviços de Segurança.



2025 年度發佈的建議內容轉載如下：

1. 警員處理違泊事件時處理方式

2025 年 7 月 9 日，兩名治安警察局警員在菜園涌巷調查一宗涉嫌違例泊車的案件時，與當事人的溝通過程未如理想，具體而言，警員應記錄當事人的個人資料，隨即歸還其身份證明文件（但他們並未這樣做）；除此之外，在檢控的過程中，警員亦應更有耐心地對待當事人，並更嚴謹地填寫檢控表格。

因此，在對本案的具體情況及所獲說明進行考量並議決後，保安部隊及保安部門紀律監察委員會認為，治安警察局人員與公眾的溝通方式尚有改善空間，因此建議治安警察局在警員的入職及在職培訓中特別留意有關方面，並可將此具體案例作為教學材料加以運用。

O teor das recomendações emitidas em 2025 é reproduzido a seguir:

1. Actuação dos agentes em casos de estacionamento ilegal

Em 2025.07.09, dois agentes do CPSP deslocaram-se à Travessa do Canal das Hortas para averiguar uma alegada infracção de estacionamento irregular. A interacção dos agentes com a pessoa visada não foi conduzida da melhor forma, designadamente porque os agentes deveriam ter registado os dados pessoais dessa pessoa e ter-lhe devolvido de seguida o seu documento de identificação (o que não fizeram) e porque, durante o processo de autuação, deveriam ter colocado mais tolerância no trato com a pessoa visada e deveriam ter sido mais rigorosos a preencher o formulário de autuação.

Assim, após ponderação e deliberação sobre as circunstâncias do caso concreto e sobre os esclarecimentos obtidos, a Comissão de Fiscalização da Disciplina dos Agentes das Forças e Serviços de Segurança entendeu que continua a existir espaço para melhoria relativamente à forma como os agentes do Corpo de Polícia de Segurança Pública se relacionam com o público e, por isso, recomenda a esta Corporação que dedique especial atenção a esta vertente, no âmbito da formação inicial e contínua dos agentes, e que, eventualmente, aproveite este caso concreto como material pedagógico para esse efeito.

2. 關員截查無行為能力人士時溝通僵化

保安部隊及保安部門紀律監察委員會（紀監會）接到並分析了以下個案：一名市民於 2025 年 6 月 13 日經青茂口岸返澳期間，被兩名海關人員截查其攜帶的藥物。當時，該市民向關員解釋有關藥物由仁伯爵綜合醫院的醫生處方，而其持有無行為能力狀況的醫生證明。隨後，關員要求她簽署一份表格，確認查驗手續已完成及沒有遺漏。然而，該投訴人拒絕簽署，指受家人叮囑，由於自身狀況，不要在他人面前簽署任何文件。關員則表示，若不簽署就不能歸還她的永久性居民身份證。

經跟進後發現，有關人員並未顧及投訴人的感受，而是僵化地依循程序，且所使用的言詞雖不構成冒犯，在當時卻屬多餘、不恰當，亦會產生反效果。

在對個案的情節及有關解釋作出考量和決議後，紀監會認為涉事人員缺乏應對同類情況所需的敏感度和基本技巧。因此，紀監會建議海關：

1. 多關注所屬人員的培訓情況，特別留意年資

2 Actuação comunicacional rígida dos agentes perante pessoa juridicamente incapaz

A Comissão de Fiscalização da Disciplina dos Agentes das Forças e Serviços de Segurança (CFD) recebeu e analisou o caso de uma cidadã que, em 2025.06.13, regressava a Macau pelo Porto de Qingmao, quando dois agentes dos Serviços de Alfândega (SA) a abordaram para verificar os medicamentos que transportava. Na ocasião, a cidadã explicou aos agentes que os medicamentos que trazia consigo tinham sido objecto de prescrição médica, por médico do Centro Hospitalar Conde de São Januário e que possuía certificado médico de incapacidade. De seguida, os agentes pediram à queixosa que assinasse um formulário confirmando que as formalidades de verificação tinham sido concluídas e que nada tinha sido esquecido. Todavia, a queixosa recusou assinar, porque tinha sido instruída pela família, dada a sua condição, para não assinar nada perante terceiros, ao que os agentes retorquiram que, se a cidadã não assinasse não lhe poderiam devolver o seu bilhete de identidade de residente permanente.

No seguimento da situação, veio a apurar-se que os agentes envolvidos não tiveram em conta o estado emocional da queixosa e seguiram os procedimentos de forma muito rígida, tendo, além disso, usado expressões que, não sendo ofensivas, foram no entanto desnecessárias, inadequadas e contraproducentes, no contexto.

Assim, após ponderação e deliberação sobre as circunstâncias do caso concreto e sobre os esclarecimentos obtidos, a CFD considera que os agentes envolvidos no caso revelaram falta de sensibilidade e de competências básicas para lidar com situações como a ocorrida. Assim, entende a Comissão recomendar aos SA que:

較長的人員可能會對新入職人員的專業態度產生負面影響；

2. 在刪除相關個人資料後，將此具體情況作培訓教學之用，並可為此與澳門保安部隊高等學校協作。

3. 警員介入處理私人糾紛

2025年9月11日，一名女性市民在黑沙環中街準備把車停泊在一個咪錶車位時，另一名女性駕駛者突然駛入並佔據了該空置車位。該名女性市民眼見本來基於先到先得的規則應該屬於她停泊的車位被佔據，於是致電999尋求協助。

治安警察局兩名警員到場，經查明事發經過後，勸喻突然佔據車位的女性駕駛者駛離該車位。然而，該名女性駕駛者不予理會，並致電其同為治安警察局警員的男友。隨後，其男友亦抵達現場。

事件的後續發展是：該名警員（即女性駕駛者的男友）本應迴避，不應介入此事，交由其他同事以專業方式處理。但他並非如此，反而質疑同事的處理方式，即使看過事發經過的現場錄影後，他仍不採納同事提出的忠告，要求其女友駛

- 1) Preste mais atenção aos aspectos formativos do seu pessoal e tenha especialmente em conta a forma como os agentes com mais antiguidade podem influenciar negativamente a postura profissional dos agentes recém-admitidos; e
- 2) Providencie para que esta situação concreta, despida dos dados pessoais em causa, seja utilizada para efeitos de formação e pedagogia, eventualmente articulando, para esse efeito, com a Escola das Forças de Segurança de Macau.

3. Intervenção policial em litígios privados

Em 2025.09.11, uma cidadã queixosa estava prestes a estacionar o seu carro num lugar de estacionamento com parquímetro na Rua Central da Areia Preta quando a condutora de um outro carro entrou repentinamente e ocupou o lugar livre. Tendo ficado sem o lugar que deveria ser seu, segundo a regra geral “primeiro a chegar, primeiro a servir-se”, a queixosa ligou para o 999 a pedir ajuda.

Dois agentes do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) compareceram no local e, após comprovarem os factos, aconselharam a condutora a abandonar o lugar que tinha inopinadamente ocupado. No entanto, esta ignorou o conselho e ligou ao namorado, que é também agente do CPSP, tendo este comparecido igualmente no local.

Ora, sucedeu que, em vez de se abster de intervir e deixar os seus colegas tratarem profissionalmente e de forma isenta da situação, o agente namorado da condutora alvo da queixa procurou obter satisfações dos seus colegas e, mesmo depois de ter visualizado as imagens de vídeo que comprovavam como a situação tinha ocorrido, não corroborou o conselho que esses colegas tinham dado, para que a sua namorada abandonasse o lugar, e manteve-se a

離車位，更繼續質問執勤警員，其因個人利益作出的行為影響了兩名執勤警員履行職務。

因此，保安部隊及保安部門紀律監察委員會經審核事件後作出決議，建議治安警察局採取必要的措施，包括人員培訓、指導及其他認為合適的措施，防止人員日後再出現同類行為。

紀監會亦向各保安部隊及保安部門提出一些意見，例如：

1. 基於公共及環境衛生的考量，建議多加留意酒精呼氣測試用管子使用後的處理方式；
2. 建議將相關個案的電話錄音用作培訓的反面教材，藉此向學員說明什麼是不該作的，以避免出現犯錯情況（需注意：為此目的而使用的教材，必須事先採用適當技術手段對當事人的聲音進行變聲處理）。

questionar os agentes intervenientes, prejudicando, dessa forma, por razões de interesse pessoal, o bom exercício das funções por parte desses agentes.

Assim, avaliada a situação, a Comissão de Fiscalização da Disciplina dos Agentes das Forças de Segurança de Macau deliberou recomendar ao CPSP que desencadeie as diligências necessárias, em termos de formação, informação e outras que entenda convenientes, no sentido de evitar este tipo de comportamentos dos seus agentes, no futuro.

A CFD também emitiu algumas sugestões a algumas forças e serviços de segurança de que são exemplos:

1. A sugestão de, por razões de higiene pública e ambiental, passar a ser dada mais atenção ao destino a dar aos tubos utilizados no âmbito dos testes de alcoolémia;
2. A sugestão de que a gravação relativa a um caso de atendimento telefónico ser utilizada, no âmbito da formação, como um exemplo pela negativa, para ajudar a ilustrar aos formandos o que não se deve fazer e, assim, prevenindo erros de actuação (alertando que, para esse efeito, deveria ser previamente usado meio técnico apropriado para distorcer a voz dos intervenientes).

2. 其他措施

除針對屬紀監會職權範圍投訴所作的措施外，紀監會亦將經分析不屬其職權範圍的 10 宗投訴轉介相關的部門。

此外，紀監會向治安警察局轉達了兩位市民對三名警務人員的表揚。在兩個個案中，市民聯繫了警方尋求協助，上述警員表現負責、有禮及高效，及時協助解決問題。

紀監會還就特定議題開展了深入的分析，具體包括：1) 關於治安警察局強制要求人員因個人原因離澳前須提前通知的內部規範；2) 關於使用由“天眼”系統鏡頭所拍攝到錄像監視影像的法定用途。

3. 已展開/完成的改進工作

在 2025 年，紀監會致力提升對公眾的資訊透明度，在紀監會的官方網站內的“常見問題”專區新增一項說明，該專區項目現增至 15 項。

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, 10 queixas que a CFD entendeu não se enquadrarem no seu âmbito de competências.

Além disso, a CFD reencaminhou elogios feitos por dois cidadãos à CPSP, referentes a três agentes policiais. Em ambos os casos, os cidadãos contactaram a polícia em busca de auxílio e os agentes que acorreram à ocorrência foram descritos como diligentes, corteses e eficientes, ajudando prontamente a resolver os problemas.

A CFD também diligenciou no sentido de aprofundar a análise de temas específicos, designadamente 1) sobre as normas internas do CPSP que obrigam o seu pessoal a comunicar antecipadamente as suas deslocações de natureza pessoal ao exterior; 2) Sobre as finalidades legalmente admissíveis de utilização das imagens de videovigilância captadas pelas câmaras do sistema “Olhos no céu”.

3. Melhorias iniciadas / realizadas

Em 2025, a CFD procurou melhorar a informação ao público, tendo adicionado um esclarecimento à pasta “Pergunta & Resposta frequentes”, na página oficial da CFD na internet, tendo esta passado a contar com 15 itens.

4. 2025年9月26日紀監會到訪海關總部大樓

2025年9月26日保安部隊及保安部門紀律監察委員會（紀監會）主席歐安利率領紀監會成員及秘書處人員一行13人到訪澳門海關總部大樓進行交流座談會，獲得海關關長何浩瀚、副關長李煜輝、助理關長葉華釗及代助理關長吳嘉慧等官員接待。

座談會上，海關紀律及法律輔助處處長歐艷冰向紀監會成員介紹海關接收投訴的渠道及處理流程，以及介紹了海關在社區宣傳和國情教育方面的工作。海關期望是次與紀監會的交流，能進一步強化與紀監會的溝通協作，會上海關官員與委員會深入交換意見、凝聚共識，構建“監督-反饋-改進-優化”的良性循環，通過此種協作機制，將有效推動海關服務質素與紀律水平的持續提升，為社會長治久安提供更加堅實的保障。

紀監會主席歐安利表示，樂見海關對各方面的優化，尤其針對紀律培訓方面，歐安利主席提到海關是澳門特區對外的第一線，良好的培訓課程能讓關員面對旅客時保持優質的服務態度，以維護本澳特區的形象。

海關關長何浩瀚衷心感謝紀監會一直以來對海關工作的監督及建議，海關非常重視人員紀律，通過不斷加強人員培訓，提升人員的專

4. Visita da CFD ao Edifício de Comando dos Serviços de Alfândega em 26 de Setembro de 2025

Em 26 de Setembro de 2025, o Presidente da Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau (adiante designada por CFD), Leonel Alberto Alves, chefiou um grupo de 13 pessoas, composto por membros e pessoal do secretariado do CFD, para um intercâmbio no Edifício de Comando dos Serviços de Alfândega, onde foram recebidos pelo Director-geral, Adriano Marques Ho, Subdirector-geral, Lei Iok Fai, adjunto do Director-geral, Ip Wa Chio e adjunta do Director-geral, substituta, Ung Ka Vai, dos Serviços de Alfândega (adiante designados por SA)

No encontro, a Chefe da Divisão de Disciplina e Apoio Jurídico dos SA, Ao Im Peng, apresentou aos membros da CFD os meios de recepção de queixas e os respectivos procedimentos de tratamento, bem como os trabalhos desenvolvidos pelos SA no âmbito da divulgação comunitária e da educação sobre a conjuntura nacional. Os SA esperam reforçar ainda mais a comunicação e a cooperação com a CFD com este intercâmbio, tendo sido trocadas opiniões, de forma aprofundada, entre os responsáveis dos SA e membros e chegaram a um consenso sobre a construção de um ciclo virtuoso de “Supervisão-feedback-melhoria-aperfeiçoamento”, para através deste mecanismo promover, de forma eficaz, a melhoria contínua da qualidade dos serviços alfandegários e do nível disciplinar dos SA, proporcionando uma garantia mais sólida para a estabilidade social a longo prazo.

O Presidente da CFD, Leonel Alberto Alves, mostrou-se satisfeito com os trabalhos de optimização dos SA, nomeadamente no que diz respeito à formação disciplinar, tendo referido que os SA são a linha de frente da RAEM com o exterior e um bom curso de formação permite que os trabalhadores dos SA adoptem uma boa atitude

業能力及與公眾溝通的技巧，同時亦加派人手處理投訴。此外，海關積極推行各種優化措施，例如運用科技手段來提升對市民、旅客及貨物的通關檢驗效率。

委員們還參觀了大樓內的行動指揮中心，以瞭解海關每日監察全澳各口岸的情況。隨後亦前往模擬射擊場及實彈射擊訓練場，進一步了解關員的培訓訓練內容。



enquanto prestam serviço aos turistas, salvaguardando a imagem da RAEM.

O Director-geral dos SA, Adriano Marques Ho, expressou os seus sinceros agradecimentos à CFD pela supervisão e sugestões apresentadas ao longo dos anos sobre os trabalhos alfandegários, e referiu que os SA têm dado grande importância à disciplina do seu pessoal, e irão continuar a reforçar a formação do pessoal para elevar as suas capacidades profissionais e as técnicas de comunicação com o público, bem como destacar mais pessoal para tratar das queixas. Ao mesmo tempo, os SA promoveram com empenho diversas medidas de optimização, por exemplo, a utilização de meios tecnológicos para aumentar a eficiência da inspecção alfandegária dos cidadãos, turistas e mercadorias.

Os membros do CFD visitaram ainda o Centro de Comando Operacional do Edifício de Comando dos Edifício dos SA para se inteirarem da situação da fiscalização diária dos SA em todos os postos fronteiriços de Macau. Em seguida, deslocaram-se ao local de simulação de tiro e ao local de treino de tiro real, para conhecer melhor o conteúdo de formação do pessoal dos SA.



總結 Conclusões

紀監會在2025年開展的工作，確立了其作為獨立外部監察機關的重要性，而該機制旨在持續改善保安部隊及保安部門的工作，同時加強市民對公共機構的信任。

在要求日益增加，加上澳門特別行政區人流往來日益頻繁的背景下，紀監會力求在工作中採以嚴謹、審慎的態度及以教育倡導為方向，強化職前及在職培訓，並重申適度原則作為《基本法》所確立的法治精神的構成要素。

須強調的是，雖然人流往來的增加及公眾與保安部隊及保安部門的互動頻率上升，但紀監會的建議數量卻呈現下降趨勢，這顯示了積極改進的方向。而事實亦表明，該趨勢或可說明保安範疇的相關機構正在逐步落實更完善的教育培訓標準及內部管理機制，從而有效預防投訴事件的發生，並推動執法行動更為適度、持平且符合法治原則。

雖然如此，對紀監會所處理事項的定性分析顯示，有必要加強行為與溝通方面的培訓，作為技術與法律培訓不可或缺的補充部分；鞏固制度文化，讓適度原則得以確立，並持續深化為行政行為的指導性準則。

紀監會未來將繼續以公正無私、客觀及具建設性的精神履行使命，並密切關注制度及社會發展的動態，為建設以合法、適度及尊重基本權利為基礎的警務文化作出貢獻。

A actividade desenvolvida pela CFD em 2025 confirma a relevância do seu papel enquanto mecanismo de fiscalização externa independente, orientado para a melhoria contínua da actuação das forças e serviços de segurança e para o reforço da confiança dos cidadãos nas instituições públicas.

Num contexto marcado por exigências acrescidas, associado à intensificação da circulação de pessoas na Região Administrativa Especial de Macau, a Comissão procurou actuar com rigor, ponderação e sentido pedagógico, valorizando a formação inicial e em exercício e reafirmando a centralidade do princípio da proporcionalidade, enquanto elemento estruturante do Estado de Direito consagrado na Lei Básica.

Importa ainda sublinhar que, não obstante o aumento da circulação de pessoas e da intensidade das interações entre o público e as forças e serviços de segurança, a tendência de baixa do número de recomendações emitidas pela CFD é susceptível de evidenciar uma evolução positiva. Com efeito, tal tendência poderá indiciar que as entidades da área da Segurança têm vindo a implementar, de forma progressiva, melhores padrões de pedagogia, formação e mecanismos internos de controlo, contribuindo para a prevenção de situações geradoras de queixa e para uma actuação mais adequada, equilibrada e conforme aos princípios do Estado de Direito.

Não obstante, a análise qualitativa das matérias tratadas pela CFD evidencia a necessidade de reforçar a formação comportamental e comunicacional, enquanto complemento indispensável da formação técnica e jurídica, bem como de consolidar uma cultura institucional em que o princípio da proporcionalidade seja permanentemente internalizado como critério orientador da actuação administrativa.

A CFD continuará, futuramente, a prosseguir a sua missão com isenção, objectividade e espírito construtivo, acompanhando de forma atenta a evolução das dinâmicas institucionais e sociais e contribuindo para a consolidação de uma cultura policial assente na legalidade, na proporcionalidade e no respeito pelos direitos fundamentais.

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