

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
DA REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

二零一四年度報告書
RELATÓRIO 2014

1.主席前言

對提升紀監會職權的展望

2014 年，我們對擴大紀監會職權的有關課題作了一些探討及研究。然而，我們普遍認為：對保安部隊及保安部門範疇而言，有關紀律懲戒權應繼續歸屬於該部門領導層的權力。儘管如此，紀監會作為一個獨立的外部監察機構，在職權發展方面仍有提升的空間。

對此課題的研究是從比較法的觀點出發的，參考一些外國司法管轄區中的狀況，歸納總結後，認為紀監會應以合法性和保障公民的基本權利作為導向，以致力改善警務工作的質量為目標，並以合法、公平、公正、客觀及迅速作為標準，紀監會的職權可從以下具體工作中體現：

1) 對一些警員涉及可能違反合法性，在執法過程中涉嫌不當行為或投訴者人權受到侵害等方面的投訴，適時向保安部隊及保安部門提出建議；

2) 有關建議及意見會送交保

1. Nota de abertura do Presidente

Perspectivas de evolução das competências da CFD

Durante o ano de 2014 foi desenvolvido um estudo sobre as perspectivas de evolução das competências da Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças de Segurança de Macau – CFD. Não obstante partilharmos a ideia de que o exclusivo da acção disciplinar deve centrar-se na hierarquia, muito particularmente quando estão em causa serviços de segurança e forças policiais, em especial, pensamos que existe margem de evolução no exercício das competências deste órgão de controlo externo.

Segundo o estudo, que numa perspectiva de direito comparado, abordou várias jurisdições estrangeiras, a CFD orienta-se pela defesa da legalidade e dos direitos fundamentais do cidadão, numa perspectiva de melhoria da qualidade da acção policial, pautando-se a sua actuação por critérios de legalidade, justiça, imparcialidade, objectividade e celeridade. A sua acção desenvolve-se pelas competências para:

1) emitir parecer sobre decisões dos serviços e corporações da área da segurança, respeitantes a queixas dos cidadãos apresentadas contra o seu pessoal, nomeadamente no que respeita à sua conduta cívica, eventuais violações da legalidade, comportamentos lesivos dos direitos humanos e de suspeitas de irregularidade ou deficiência do funcionamento dos serviços;

2) remeter os pareceres a que se refere a alínea anterior, ao Secretário para a Segurança, entidade

安司司長以便向其轄下部門傳遞及作適當跟進；

3) 編寫匯總向行政長官及保安司司長提交詳細年度報告。

然而，我們考慮未來紀監會的職能發展應從以下角度出發：首先，紀監會的角色是否應該融入澳門特別行政區的政府組織架構內，就像立法會和廉政公署等外部監察機制運作一樣？其次，紀監會職權與屬於保安部隊及保安部門的紀律懲戒權是否存在互動的發展空間？最後，是否可能在不影響保安部隊系統內部監察的同時，亦增加紀監會介入的機制？

我們認為：紀監會本身可通過作出一些職能上的調整或強化來達到上述目的。例如，紀監會可以通過上級的內部批示來強化有關職權，如紀監會主席可以在有需要時，委任預審員進行簡易調查程序。在簡易調查程序完成後，預審員應向紀監會主席提出建議，如：

- 因證據不足而歸檔；
- 將有關違規情況通報及送交有權限之部門作紀律上之跟進；

que fará reflectir junto da corporação ou serviço a que respeitem as recomendações ou propostas neles contidas;

3) elaborar relatório anual circunstanciado relativo à sua actividade e remetê-lo ao Chefe do Executivo e ao Secretário para a Segurança.

Será que olhando ao papel que a CFD representa e, bem assim, a sua integração na estrutura organizativa do governo de Macau, onde o papel de controlo externo da Assembleia Legislativa, do Ministério Público e do Comissário contra a Corrupção na sua vertente de provedoria e, por último, das competências disciplinares cometidas à cadeia hierárquica, vislumbremos formas de evolução? Será que é possível, sem ferir a harmonia do sistema, incrementar os poderes de intervenção da CFD?

Pensamos que sim e talvez esteja em nós, CFD, pelo menos em parte, a chave para a remoção dos constrangimentos. CFD pode, no âmbito do mandato que a constitui, ou quando muito recebendo um reforço de reconhecimento por parte da tutela, designadamente, por despacho interno, proceder às averiguações sumárias que entender, por si ou por técnico para o efeito nomeado pelo Presidente, sendo que no seu termo, deverá propôr ou sugerir:

- ✧ O arquivamento do processo quando não forem obtidos indícios suficientes dos factos que lhes deram origem;
- ✧ O extracto de culpa tocante a enviar à entidade disciplinarmente competente;

- 從提高服務素質及改善執法效率出發，提出在操作方面的修正或架構調整的建議；
- 對維護部門的榮譽或保障公共利益而作出貢獻的個人或集體傑出行為，提出贊許的建議。

上述職能的強化可通過保安司司長作出的批示而執行，批示中亦可訂定為進行簡易調查程序而賦予的有關權力，並清晰訂定有關部門提供必要配合的義務。

紀監會應配合社會發展而不斷進取，過程中會遇到多方面的挑戰，而有關問題經過整合後再向保安司司長 閣下匯報。

紀監會仍一如既往繼續肩負監察保安部隊及保安部門所有工作人員道德操守的職責，同時寄予希望，不斷促進警員在個人修養方面的逐步提升，使其勝任並順利完成保護市民生命財產安全及保障市民權益的重大任務。

✧ A correcção do funcionamento ou ajustamento estrutural que entender mais adequados à melhoria da qualidade ou eficiência do serviço e ao cumprimento da lei;

✧ A sugestão de reconhecimento de actos meritórios quer colectivos quer individuais, que honrem e dignifiquem as instituições e o interesse público em geral.

O reforço do reconhecimento a que aludimos poderá ser alcançado pela divulgação de um despacho do Secretário para a Segurança, sublinhando as competências para averiguação que decorrem do despacho que a constitui, bem como alertando para o dever de cooperação institucional.

É este o desafio que lançamos à tutela, propondo uma reflexão conjunta ao Exmo. Senhor Secretário para a Segurança.

Até lá a CFD manter-se-á, como vem fazendo ao logo da sua existência, muito atenta ao compromisso ético de todos os agentes, afirmando que todo aquele que se auto-excluir desse pressuposto de exercício da autoridade, não está à altura da missão de protecção da segurança dos cidadãos, o que jamais deixaremos de sinalizar.

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

2. 紀監會的組成及職能

根據第 14/2005 號行政長官批示，自 2005 年 1 月 21 日起設立了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)。紀監會由七名成員組成，並由其中一名任主席，全部成員由行政長官委任。

紀監會由主席歐安利領導，成員包括：黃顯輝、姚鴻明、招銀英、徐偉坤、馬有恆及梁少培。另外，保安司司長亦透過批示委任保安司司長辦公室顧問兩名，分別兼任紀監會秘書及顧問，負責協助紀監會運作。而紀監會位於世貿中心十樓 A/B 單位的辦事處已於 2009 年初正式投入運作及對外開放，該辦事處由四名員工負責日常運作。

按照設立紀監會的行政長官批示，紀監會的主要職責是：“對於向保安施政領域內部門及部隊作出針對其人員的投訴所作出的處理發表意見，尤其針對人員的品德、合法性原則的違反、損害人權的行為以及涉嫌運作上出現不當事情或缺陷等方面。”，為此，紀監會的具體工作有主要以下幾方面：

2. Constituição e atribuições da CFD

De acordo com o despacho do Chefe do Executivo n.º 14/2005, foi criada em 21 de Janeiro de 2005 a Comissão de Fiscalização de Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau (CFD). A CFD é constituída por sete membros, sendo que um deles preside, todos nomeados pelo Chefe do Executivo.

A CFD é presidida pelo Dr. Leonel Alves, sendo os restantes membros: Vong Hin Fai, Io Hong Meng, Chio Ngan Ieng, Tsui Wai Kuan, Ma Iao Hang e Leong Sio Pui. Mediante despacho do Secretário para a Segurança estão ainda nomeados dois assessores do seu Gabinete que assumem, respectivamente, o cargo de secretário e de assessor jurídico, em regime de acumulação de funções, prestando o apoio necessário ao funcionamento da CFD. As instalações da CFD situam-se no 10.º andar A/B do edifício Word Trade Center e encontram-se abertas ao público desde o início do ano 2009. O trabalho quotidiano é assegurado por quatro funcionários.

Conforme o despacho do Chefe do Executivo que cria a CFD, é atribuição primeira da comissão, emitir parecer sobre as decisões tomadas pelos serviços e corporações da área de segurança respeitantes às queixas dos cidadãos contra o seu pessoal, nomeadamente no que respeita à conduta cívica, eventuais violações da legalidade e comportamentos lesivos dos direitos humanos, bem como, ainda, queixas relativas a irregularidade ou deficiência do funcionamento dos serviços. A execução desta missão determina para a CFD, o prosseguimento das seguintes tarefas:

1. 接收市民對保安部隊及保安部門的投訴；
2. 寄送投訴予相關的保安部隊及部門，監察投訴的處理狀況；
3. 審視警方的工作程序，找出引起投訴或可能引起投訴的不當及不足之處；
4. 向有關部門、保安司司長，或在有需要時向行政長官提出必要的建議；
5. 分析市民投訴警務人員的相關統計數據。

1. Receber as queixas apresentadas pelos cidadãos contra as Forças e Serviços de Segurança;
2. Encaminhar e acompanhar o tratamento dado pelas Forças e Serviços de Segurança ao conteúdo das queixas apresentadas;
3. Examinar o funcionamento dos serviços policiais a fim de detectar irregularidades ou deficiências que possam ser objecto de queixas por parte dos cidadãos;
4. Apresentar as recomendações necessárias aos respectivos serviços, ao Secretário para a Segurança ou ao Chefe do Executivo, quando se revele necessário;
5. Analisar os dados estatísticos referentes às, projectando-os na conduta dos agentes da autoridade.

3. 1. 舉報數字

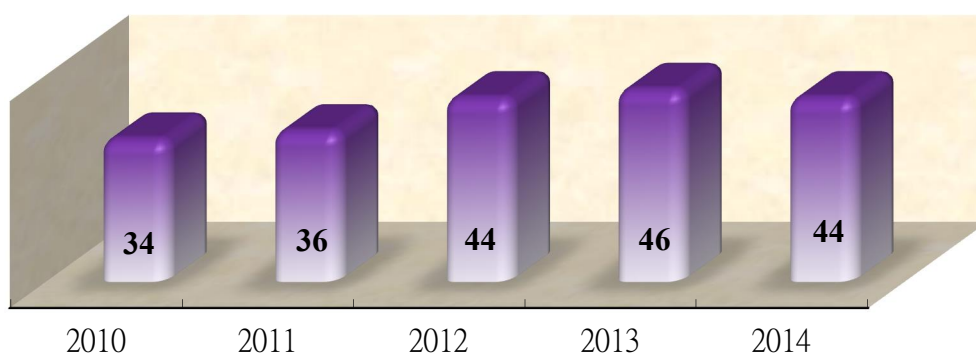
2014 年，紀監會共接收 44 宗投訴個案；當中大部份投訴個案都是市民直接向紀監會提出，共有 37 宗（其中 22 宗電話、5 宗親臨、5 宗書面、5 宗電郵），經由其他部門轉介的投訴個案共有 3 宗（2 宗經由廉政公署透過書面轉介個案、1 宗來自監獄通報個案）；而紀監會主動介入調查的個案則有 4 宗。

3.1. Número de queixas

No ano 2014, a CFD recebeu no total de 44 queixas. Na sua maioria (37) apresentadas directamente pelos cidadãos à CFD, (22 por via telefónica, 5 por entregues pessoalmente, 5 por escrito e 5 por email); 3 dessas queixas provieram de entidades externas;(2 casos encaminhados por escrito pelo Comissariado Contra a Corrupção e 1 caso informado pelo Estabelecimento Prisional de Macau); havendo a registar 4 casos investigados por iniciativa da CFD.

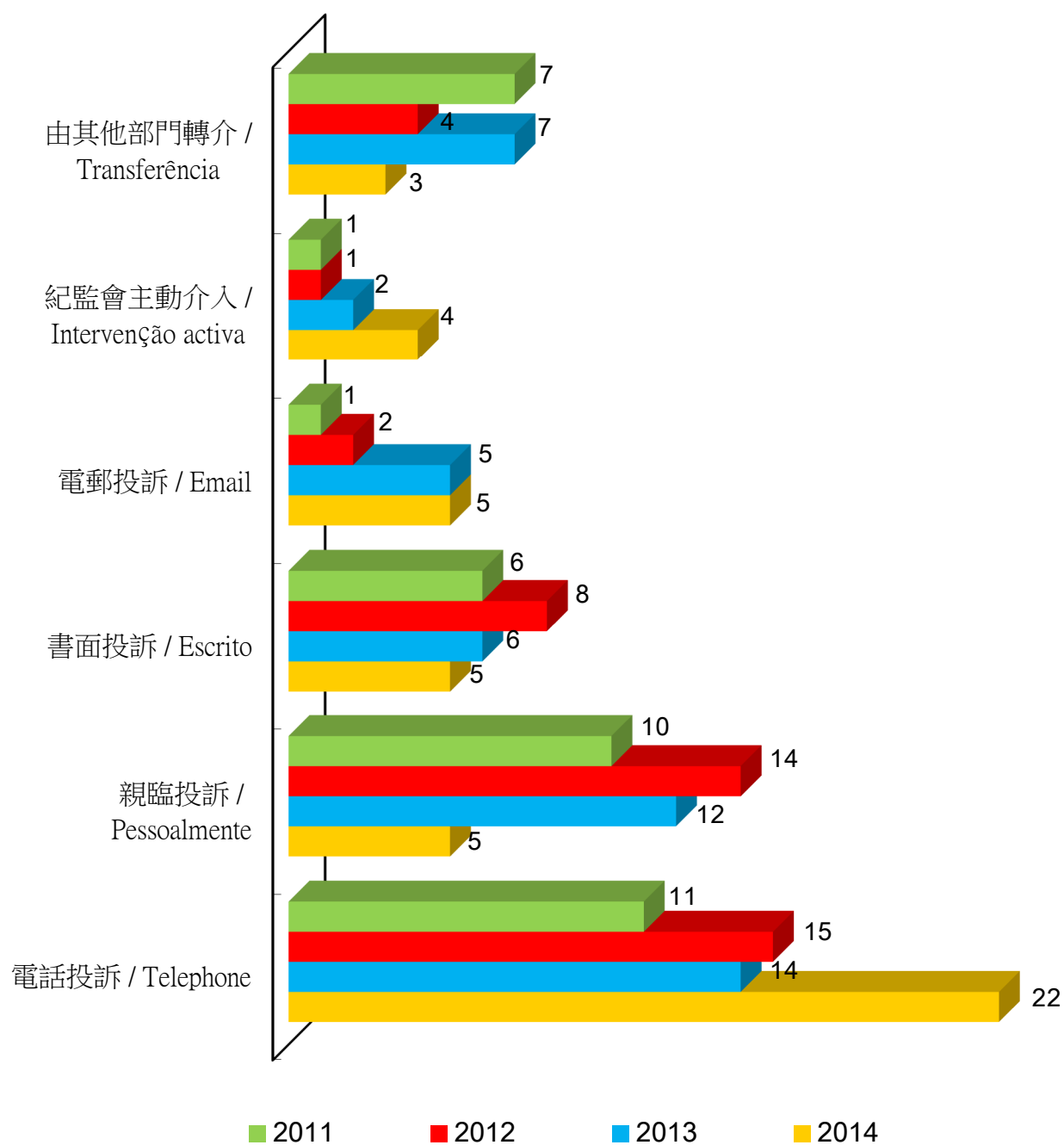
投訴個案

Números das queixas



接獲投訴方式

Modo de recepção de queixas



3. 2. 涉及部門

2014 年的 44 宗投訴個案中，涉及治安警察局的共有 35 宗*（73%）、涉及司法警察局的有 9 宗*（19%）、涉及監獄及海關的各有一宗（各佔 2%）；另有 2 宗（4%）投訴個案涉及保安高校學員。

（*註：有投訴個案涉及多於一個部門）

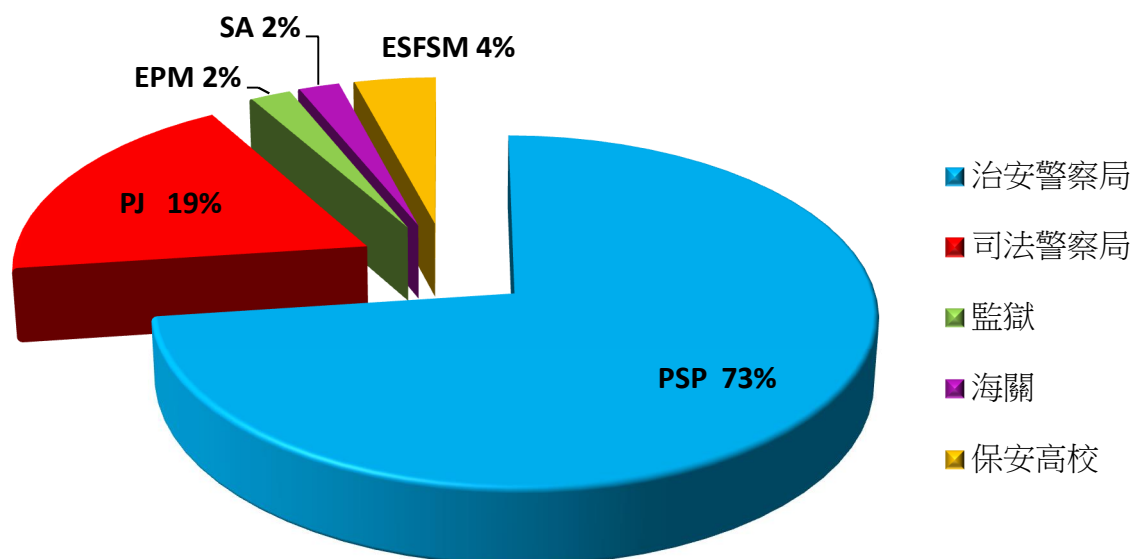
3.2. Serviços envolvidos

Das 44 queixas recebidas em 2014, 35* (73%) disseram respeito ao Corpo de Polícia de Segurança Pública, 9*(19%) à Polícia Judiciária, sendo que o Estabelecimento Prisional de Macau e os Serviços de Alfândega foram visados, cada um, em 1 (uma) queixa, o que corresponde a 2%. Outras duas (4%) queixas contra a Escola Superior das Forças de Segurança.

(*Obs.: Houve casos que envolveram mais de uma entidade)

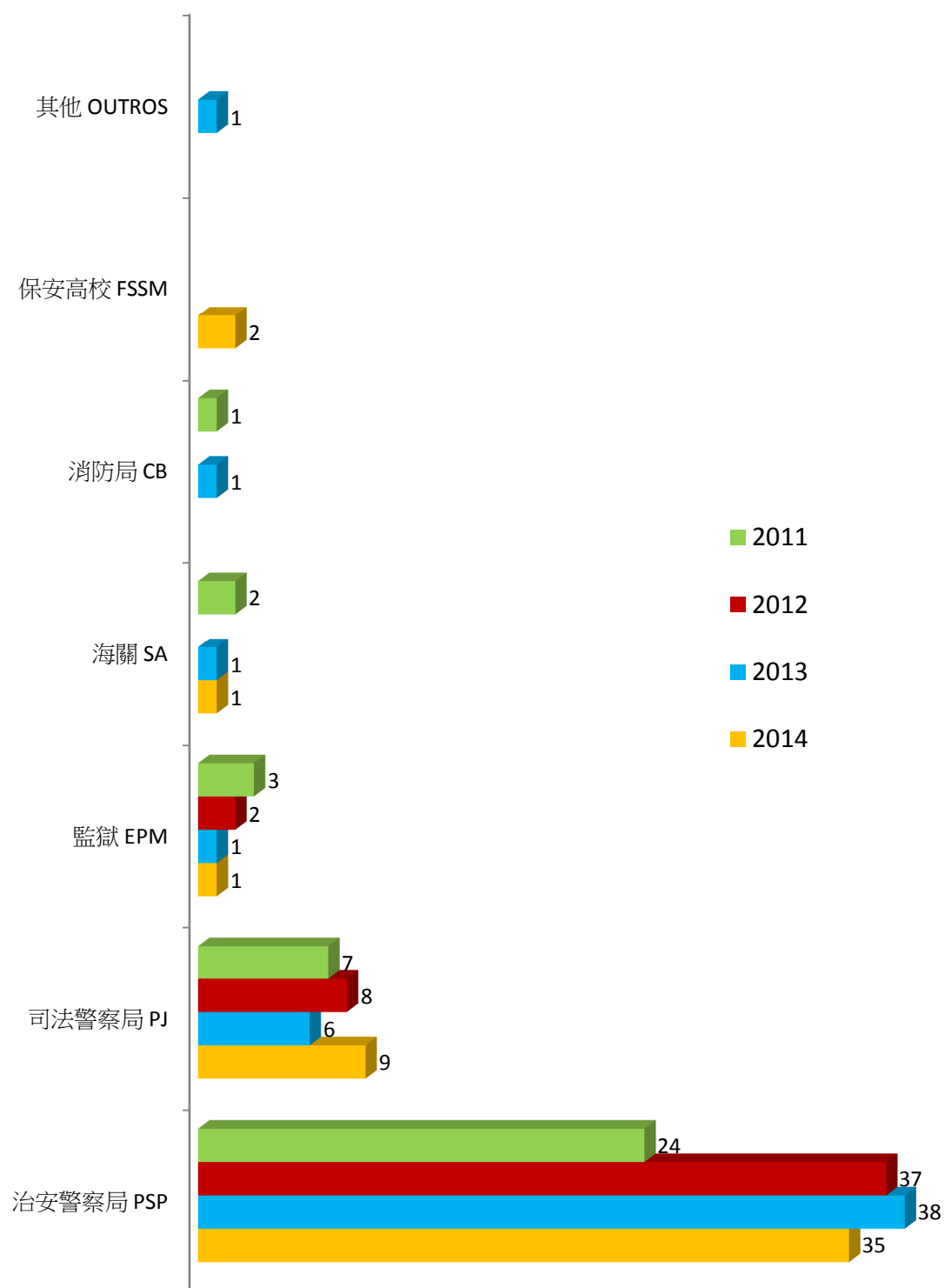
2014 年投訴個案涉及部門比例

Proporção de serviços envolvidos nas queixas do ano de 2014



2011 至 2014 年接獲投訴比較

Comparação quantitativa das queixas recebidas de 2011 a 2014



3.3. 指控性質

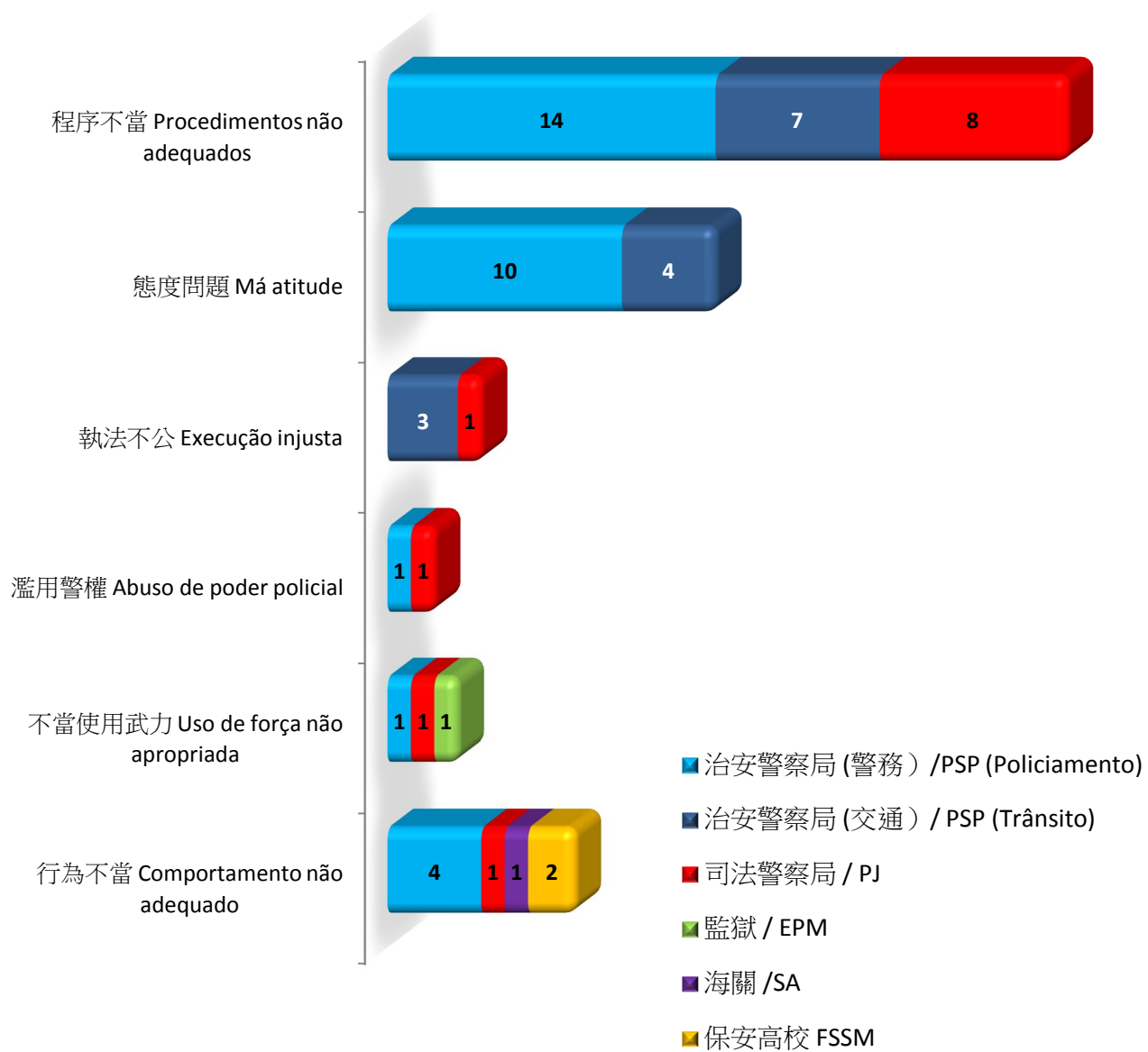
在 2014 年的 44 宗投訴個案中：涉及治安警察局警務事宜投訴共 23 宗（48%），投訴內容分別是警員執法程序不當、態度問題、行為不當、濫用警權及不當使用武力。2014 年共有 12 宗投訴個案涉及交通執法問題（佔整體個案 25%），較 2013 年下降 45%（2013 年共 22 宗），主要是投訴警員態度、認為警員執法不公及程序不當。涉及司法警察局警務事宜投訴共 9 宗（19%），投訴內容主要是投訴人認為司警人員執法程序不當及不公、行為不當、濫用警權及不當使用武力等。涉及保安高校的投訴有 2 宗（4%），投訴內容是投訴保安學員行為不當。涉及監獄及海關防的投訴各有 1 宗（各佔 2%），分別是投訴獄警人員不當使用武力及海關關員行為不當。

3.3. Matérias objecto das queixas

De entre as 44 queixas do ano 2014 recebidas, 23 queixas (48%) referem-se ao Corpo de Polícia de Segurança Pública, sendo que, na sua maioria, dizem respeito ao inadequado procedimento da execução, à atitude dos agentes, à actuação indevida, ao abuso do poder policial e, bem assim, ao uso inadequado das força. Verificamos, por outro lado, um declínio substancial nas queixas provenientes da execução da lei de trânsito, em 2014 um total de 12 (25%), uma diminuição de 45% (em 2013 um total de 22), as queixas são principalmente contra a atitude dos agentes policiais, e procedimentos impróprios na execução da lei. 9 queixas (19%) tiveram por objecto o inadequado procedimento da Polícia Judiciária, a quem foi imputada inadequada execução da Lei, e uso excessivo das força. 2 casos (4%) contra o comportamento dos instruendos da ESFSM. Por último, as restantes queixas, 1 (uma) (2 %) por cada um dos serviços, EPM e SA, referem-se à atitude do seu pessoal, ao uso excessivo da força e ao inadequado procedimento da execução.

指控性質

Matéria objecto das queixas



3.4. 跟進情況

紀監會接獲的每宗個案，均經由紀監會全體委員會議審議後及決定應採取之跟進措施。紀監會除了會將投訴轉送相關部門要求處理及提交書面報告外，如有需要，紀監會亦會主動約見投訴人或被投訴人以便直接了解情況，也會就投訴個案反映之現象與有關當局領導及主管人員會晤交流及提出建議。此外，紀監會如遇上與保安部隊及部門對個案之見解不同時，亦會向其他部門或機構徵詢意見，以協助紀監會能更好分析投訴個案。

有關部門提交的書面報告或意見會呈交紀監會全體委員會議審議，經全體委員通過後，再由紀監會專人負責聯絡投訴人跟進回覆。2014 年接獲的 44 宗個案當中，有 6 宗個案仍在跟進中，主要原因是個別投訴個案內容較複雜，需要相關部隊部門呈交更詳細資料，因此跟進需時；也有部份個案則在年底接獲後才展開相關跟進工作。

3.5. Tratamento das queixas

A CFD aprecia todas as queixas apresentadas, e decide por deliberação em reunião plenária as diligências necessárias. A CFD para além de encaminhar as queixas para os serviços respectivos solicitando-lhes o adequado procedimento, promove, quando entende ser necessário, encontros com os sujeitos processuais, queixoso e suspeito, bem como com os dirigentes e chefias dos departamentos a cujo pessoal são imputadas as faltas, no sentido de lhes recomendar as correcções de procedimentos que se afigurem pertinentes, em face das queixas recebidas. 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.

Os relatórios ou pareceres escritos recebidos são apreciados na reunião plenária da CFD, e após a deliberação dos seus membros, é dado conhecimento da resposta ao queixoso por um dos funcionários desta instituição. Das 44 queixas recebidas no ano 2014, 6 delas encontram-se ainda em processamento em virtude da sua complexidade, necessitando dados mais detalhados a apresentar pelos respectivos serviços, mostrando-se necessário assim mais tempo para a sua efectiva apreciação; Parte delas deram entrada no final do ano, razão pela qual a sua apreciação tem que, inevitavelmente, transitar para o corrente ano.

紀監會已採取之措施
Diligências tomadas pela CFD

要求部門就調查報告進一步 提供資料或澄清 Solicitações de Informações adicionais ou esclarecimentos	向保安司司長辦公室通報 或相關部門提出的建議 Comunicação com GSS ou Recomendações emitadas aos serviços respectivos	邀請投訴人列席會議 Reuniões com os queixosos
9	4	2

4. 與其他部門互動與交流

紀監會與各紀律部隊及部門一直保持緊密聯繫，透過雙方交流會議及參觀訪問，加深了解各保安部隊及部門的工作，讓紀監會可提出可行之工作建議，改善各保安部隊部門的常規和程序，進一步提升保安部隊及部門的工作素質。

4.1. 參觀消防局西灣行動站 (21/5/2014)

紀監會成員由主席歐安利先生率領下於 2014 年 5 月 21 日參觀消防局西灣行動站，並與該局領導層進行工作會晤。消防局領導層向本委員會成員介紹了消防局的架構、救援滅火設備，檢視了該局的服務和未來發展方向。消防局馬耀榮局長及本委員會主席均同意加強雙方溝通和合作，而消防局亦重視紀監會作為外部監察機關發出的意見和建議，以提升消防局的服務水平及形象。

4. Interação e intercâmbio com as demais instituições:

A CFD tem mantido desde sempre uma ligação estreita com as diversas forças e serviços de disciplina, intensificando o conhecimento dos trabalhos efectuados pelos serviços mediante reuniões e visitas de intercâmbio feitas por ambas as partes, tudo isto no sentido de a CFD poder emitir recomendações viáveis, aperfeiçoando os procedimentos das Forças e Serviços de Segurança e elevando a qualidade de serviços prestados à comunidade.

4.1. Visita ao CB (Posto de operações do Lago Sai Wan) em 21/05/2014

Uma delegação da CFD, constituída pelos seus memros e chefiada pelo Presidente, visitou em 21 maio de 2014 o Posto de operações do CB sito no Lago de Sai Wan, ali realizando um reunião com os dirigentes e chefias do CB. Os dirigentes e chefias do CB efectuaram uma apresentação á CFD sobre a estrutura do CB, os equipamentos de combate ao incêndio e outras valências, discorrendo, ainda, sobre o desenvolvimento futuro do CB. O comandante do CB e o Presidente da CFD concordaram em melhorar a comunicação bilateral e a cooperação, obtendo-se a garantia da prestação da melhor atenção ao cumprimento das e comentários emitidos, numa atitude de permanente respeito pela CFD como um órgão externo de supervisão , assim de procurando melhorar o nível do serviço e da imagem do corpo de bombeiros.



紀監會主席率紀監會成員一行訪消防局並與消防局領導層座談。

O presidente da CFD chefiou a delegação da CFD e efectuou uma visita ao CB e encontro com os dirigentes e chefias.



Apresentação dos equipamentos modernos



消防局局長向紀監會一行介紹消防局新裝備

5. 邀請投訴人列席紀監會全體會議

除了審核調查報告外，紀監會亦會與邀請投訴個案相關部門或人士列席會議，讓紀監會能更客觀地審視各個部門所提交的調查報告結果及雙方交換意見。

2014 年 5 月 20 日

就一名的士司機不滿將的士停於黃實線候車期間被警員抄牌，並將其的士吊走的事件中，由於紀監會發現治安警察局之回覆與投訴人所反映之情況不盡相同，為了進一步了解有關情況，紀監會邀請了投訴人及相關人士列席會議。會議中分別聽取了投訴人及現場證人陳述事件，會後亦就有關事宜去信治安警察局作進一步了解，以及提出工作建議。

5. Queixosos convidados para participar em reuniões plenárias da CFD

Para além de apreciar as respostas apresentados, a CFD costuma convidar os visados e, por vezes, também os dirigentes dos serviços e corporações em causa no sentido de obter uma apreciação mais objectiva sobre o relatório final apresentado pelos serviços, dando oportunidade ao contraditório e a uma troca de opiniões de sentido pedagógico.

20 de Maio de 2014

Face a uma queixa apresentada por um taxista mostrando insatisfação relativamente ao tratamento policial, num episódio em que o seu como o queixoso foi autuado e o seu taxi removido por ter parado na linha contínua amarela, a CFD convidou o queixoso e as testemunhas, uma vez que se constatarem divergências na descrição dos factos entre ele e as autoridades, tendo procedido á sua audição em reunião plena'ria e, posteriormente, solicitados esclarecimentos ao CPSP, com a finalidade de, havendo lugar a ela, proceder á melhor e mais adequada recomendação.

2014 年 9 月 11 日

就一名市民不滿因沒有將汽車停於警員設置之路障範圍內停車受檢而被警員檢控的事件中，由於投訴人希望能與紀監會成員會面，詳述事件經過，因此，紀監會邀請了投訴人及其友人列席會議。會議中除了分別聽取投訴人及現場證人陳述事件，亦解答了當事人有關法律程序上的疑問；會後，紀監會亦就有關事宜去信治安警察局作進一步了解。

11 de Setembro de 2014

Uma queixa apresentada por um cidadão fundada no facto de ter sido autuado pelo CPSP< com o alegado fundamento de não ter parado numa operação STOP, ao que o queixoso se opôs afirmando que tal não era verdade. A seu pedido, a CFD convidou o queixoso para estar presente na reunião plenária a fim de melhor explicitar o incidente. Para além de ter ouvido o queixoso e uma amiga dele presente no incidente, os membros da CFD também deram algumas explicações sobre as dúvidas do queixoso, e posteriormente, a CFD proporcionou ao CPSP o contarditório.

6. 紀監會發出的建議

儘管目前紀監會不具有紀律調查的職能，但紀監會透過投訴個案找出保安部隊及部門處理市民投訴的狀況及導致市民投訴人員的各類行為的統計數字，審視警方的工作程序，找出引起投訴或可能引起投訴的不當之處；以及於適當時向有關部門、保安司司長，或在有需要時向行政長官提出建議等。

2014 年，紀監會提出的工作建議共有 4 項：

6.1. 治安警員執行職務期間態度問題

紀監會收到針對有關治安警察局警員的投訴個案中，發現較多是投訴警務人員於執行職務期間的態度問題；經紀監會成員分析相關個案後，認為警員執法時對市民的言行應保持端正有禮，避免作出任何可能引致市民感到受侮辱或不被尊重的言行舉止。為此，紀監會向治安警察局局長提出建議，建議警務人員應以互相尊重的態度嚴格履行其巡查的職責，且公平執法。

6. Recomendações emitidas pela CFD

Embora a CFD não possua competências para averiguação disciplinar, os resultados de cada um dos processos conexos às queixas, são analisados com seriedade e acompanhados activamente. Além da interação sistemática com os sujeitos dos incidentes, a CFD apresenta sempre as suas recomendações ao Secretário para a Segurança, que as veicula às Forças e Serviços de Segurança, sempre que as mesmas refiram insuficiências ou irregularidades.

No ano 2014, a CFD emitiu 4 recomendações de aperfeiçoamento:

6.1. Recomen dação sobre a atitude da polícia na execução das suas tarefas

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau, na sequência da análise de casos concretos, decorrentes de queixas de cidadãos, recomendou que a abordagem ao cidadão deve ser sempre caracterizada por correcção e urbanidade, devendo o agente policial abster-se de quaisquer considerações ou comentários que possam induzir humilhação ou desconsideração quanto à origem e condição social, bem como quanto ao nível de instrução do interlocutor. Outrossim, deve pautar a sua conta por atitude respeitosa e cingir-se estritamente ao que é essencial ao cumprimento da sua missão de fiscalização e execução da lei.

6.2. 關注投訴交通警員執法不公之問題

鑑於紀監會發現投訴交通警員執法情況的個案中，投訴警務人員執法不公之個案較多，紀監會認為在執法過程中仍有改善空間；為此，紀監會向治安警察局局長提出建議，建議警務人員應以公正無私的態度執行職務，特別是在交通執法上，避免令市民感到在相同或類似的違規情況下，產生對警員執法不公或選擇性執法的感覺。

6.3. 關注提高警務形象及提升警隊服務質素問題

鑑於紀監會發現投訴警務人員於執行職務期間的態度問題個案持續上升，且當中涉及熱線接聽人員的態度問題，因此紀監會分別向治安警察局及司法警察局局長提出以下建議：

1. 在警務人員與公眾的關係上，警務人員必須謹記，他們是為社會服務，而非為市民個人服務，面對市民提出的疑問，警務人員應作出合理解說，當問題超越其認知或權限時，應轉介至具權限實體或立即報告

6.2. A recomendação sobre a execução da lei de trânsito

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau, na sequência da análise de casos concretos sobre as queixas contra os agentes policiais na execução da lei de trânsito, a CFD recomendou ao CPSP que os agentes policiais devem caracterizar a sua actividade operacional por isenção e imparcialidade, designadamente em acções de fiscalização do cumprimento das regras do trânsito rodoviário, por forma a não incutir nos cidadãos a ideia de tratamento desigual ou selectivo, de uns relativamente a outros infractores, em igual ou semelhante situação de infração.

6.3. A recomendação sobre o melhoramento a imagem da polícia e o aumento da qualidade dos serviços

Face ao aumento das queixas contra a atitude dos agentes policiais na execução das suas tarefas, sendo uma parte significativa contra a atitude dos telefonistas, a CFD emitiu as seguintes recomendações ao CPSP e PJ:

1. No seu relacionamento com o público, os agentes policiais, devem ter sempre presente que estão ao serviço da comunidade e não estão ao seu serviço, razão porque, quando abordados por um cidadão devem procurar esclarecê-lo sobre as questões colocadas ou, quando as mesmas excedem o seu conhecimento ou competência, encaminhá-lo para quem melhor possa satisfazer as suas pretensões. Nesta recomendação envolvemos, igualmente, a chamada de atenção para o dever de as

有關情況。此外，紀監會提醒，負責接待市民的警務單位有責任接收市民就其作出的投訴或提起的程序所提交的文件，除非當事人已獲通知相關投訴或程序的具體流向。

2. 面對公眾時，尤其是在公眾地方，警務人員必須執法態度堅定，同時亦要平和有禮，摒棄過度的官僚作風和用詞，避免警民衝突發生。

3. 在非執行職務期間，不論是在日常的生活中，或涉及自身的衝突中，警務人員均不應援引其警員身份以取得優勢。

4. 經分析多宗投訴個案後，紀監會建議進一步改善接待公眾地點的錄音及錄影設備，並應張貼相關的告示予以通知公眾。

5. 紀監會亦建議保安部隊及部門的熱線接聽人員應邁向更專業化，選擇合適人員執行此類工作，以便能更好地與公眾溝通。

6.4. 關注殘疾人士權益保障問題

鑒於紀監會從投訴中發現有

subunidades policiais com atendimento público serem obrigadas a receber os documentos pretendidos juntar pelos cidadãos relativamente a queixas ali apresentadas ou a procedimentos ali instaurados, a menos que o particular tenha sido notificado de destino subsequente da queixa ou procedimento a que deu causa.

2. No seu relacionamento com o público, o agente policial, deve adoptar uma atitude firme mas simultaneamente tranquila e polida, abdicando de excessos de autoritarismo ou linguagem, que possam induzir incidentes, especialmente em locais públicos.

3. Os agentes policiais quando fora do exercício de funções não devem invocar a sua qualidade de agentes da autoridade para obter reforço da sua posição, não só em assuntos comuns do seu quotidiano, mas também, e, especialmente, em situações de conflito de natureza pessoal.

4. A CFD, em face das matérias trazidas ao seu conhecimento, entende recomendar que sejam melhoradas as condições de gravação de som e imagem dos locais de atendimento público, sem prejuízo do aviso dessa capacidade.

5. A CFD recomenda, ainda, que as corporações e serviços caminhem, cada vez mais, no sentido da especialização do pessoal de atendimento nas hotlines, dotando-o de competências pessoais que permitam uma melhor eficácia na comunicação com os seus interlocutores.

6.4. Recomendação sobre melhor proteger os cidadãos e do humanismo

Na presença de uma queixa abordando

部門在處理一名精神異常的市民的個案中，顯示負責之警務人員或因缺乏有關處理精神殘疾人士的經驗，又或在相關指引不足的情況下，可能增加當事人基本權益受損的風險。為此，紀監會藉此個案，站在更好保障市民權益的立場以及從以人為本的角度出發，向有關部門作了以下建議：

一.任何殘疾人士，無論在精神上或在其他方面，都有權獲得與其他人同等認真、細心及專業的接待服務，其方式亦應以尊重當事人身體殘障的事實按具體情況作相應適當調整；

二.保安部隊及部門應為殘疾人士提供簡化的服務程序，尤其是在提交投訴、提出請求協助或要求處理其日常生活中的其他事宜；

三.每當警務人員發現對方為精神異常人士時，如對方持有由社會工作局發出之官方證明文件，或有關人士出現對話、肢體動作或行為有異常時，應向該機構提出需求支援，並主動了解該名市民是否因禁治產效力而受到

um caso de atendimento ao público num departamento policial, envolvendo um cidadão portador de anomalia psíquica, e que revela falta de preparação adequada dos agentes ou a falta das instruções necessárias para lidar com esta particularidade, pondo consequentemente em risco os direitos do interessado, a CFD, entende recomendar, aproveitando o exemplo e de acordo com um espírito humanista e de melhor protecção dos cidadãos, a todos as corporações e serviços da área de governação da segurança pública interna, o seguinte:

1. Os cidadãos portadores de qualquer deficiência, psíquica ou outra, têm direito a um atendimento sério, diligente e profissional, igual aos demais, salvaguardadas as adaptações que a incapacidade concreta determinar;

2. As corporações e serviços devem promover formas de facilitação do acesso às funcionalidades que disponibilizam, por parte dos cidadãos portadores de deficiência, designadamente para apresentação das suas queixas, pedidos de auxílio, ou tratamento de quaisquer outros assuntos do seu quotidiano;

3. Particularmente, quando o interlocutor for alguém portador de anomalia psíquica, declarada em documento oficial do Instituto de Acção Social ou evidenciada por sinais exteriores, designadamente pelo seu discurso, postura ou comportamento, deve a entidade que o atende providenciar o apoio daquela instituição, procurando, também, por todos os meios, saber se o cidadão está sujeito a tutela, por efeito de interdição

監護，如證實屬此情況，應立即聯繫其監護人，這與處理未成年人士的方式類同。

judicial e, em caso afirmativo, contactar de imediato o respectivo tutor, como se de um menor se tratasse.

7. 總結與展望

根據對有關投訴結果的統計分析，今年紀監會接獲的投訴個案數量大致與以往兩年相若。然而，澳門近年社會發展的急速腳步令我們預期投訴個案將會有一定幅度的增長。但事實上，2014年的投訴個案數量卻維持穩定，從而反映出澳門保安部隊及保安部門的各項工作正一直在努力改善。

從2014年收到的投訴個案中，我們發現因交通執法的問題而導致投訴的比例仍然偏高，約為25%，共12宗，此類投訴主要涉及警員的態度問題。經過對相關個案全面分析後，紀監會發現，有相當部分個案是因為交通警員執法而引發的輕度警民衝突，部分原因可能是來自道路交通擠塞、路標指引不清晰、泊車位不足等方面，對駕駛者構成精神壓力，故一旦被處罰時便觸動違規者的負面情緒而引致不愉快事件發生。

因此，我們仍然一般性地建議當局考慮從加強公民教育入手，特別是應對前線執法人員工作進行針對性的培訓，同時通過改善各個政府部門之間的溝通，理順

7. Conclusão e desenvolvimento

Uma análise estatística comparada permite-nos constatar uma certa estabilização do número de queixas apresentadas o que, em face do grande desenvolvimento da sociedade de Macau é de salientar como positivo, porquanto seria expectável um crescimento proporcional. E, a primeira conclusão que daqui se deve retirar é a do esforço das autoridades de segurança em compatibilizarem a sua acção com os ditames da lei.

Verificamos que dentro das numerosas queixas recebidas no ano 2014, o aumento mais significativo se concentra na questão de execução da lei rodoviária, perfazendo no total de 12 casos, o que corresponde 25%, sendo que os conteúdos se limitam essencialmente à atitude dos agentes policiais. Após uma análise aprofundada, a CFD verificou que uma parte significativa das queixas resultam de alterações no momento da autuação, particularmente motivadas pelo *stress* que o congestionamento rodoviário, a falta de clareza da sinalização e as dificuldades de estacionamento geram nos condutores

Assim, mantemos a nossa recomendação de ordem geral, no sentido de que as autoridades ponderem o reforço na educação cívica, a intensificação na formação dos executores da lei, o reforço na comunicação entre os serviços, o aperfeiçoamento da sinalização rodoviária e o

道路交通標誌和增加有關交通信息的及時和準確發布，以減少市民負面情緒的積聚和舒緩前線人員的執法壓力。

最後，隨著澳門社會急速發展的大環境，加上市民的維權意識日益提高，紀監會以及各保安部隊及保安部門未來將會面臨更大的考驗，其中，最大的工作挑戰之一，就是以致力維護公共利益作為核心工作的同時，在執法過程中亦要確保市民的應有權利及適宜的尊重。為此，如何讓執法工作朝著更人性化和更符合道德規範的方向發展，是當今世界各地警務部門一直研究的課題。

紀監會作為一個外部的監督機構，其監督角色固然非常重要，但另一方面，亦要確保澳門保安部隊及保安部門準確運用法律，公正嚴格執法，使得警務工作得以良好的實踐，從而在執法過程中，謹慎合理地行使警權，使各方面的權利亦受到保障。

reforço na divulgação das informações, no sentido de reduzir a emoção negativa dos cidadãos e a pressão dos agentes executores da lei da linha de frente.

Finalmente, com o surto desenvolvimento da sociedade, no futuro a CFD e as diversas corporações e serviços de segurança vão enfrentar maiores desafios, e um dos maiores desafios encontrados diariamente pelos serviços policiais dos diversos territórios do Mundo é a humanização dos serviços policiais e a conformidade com a ética, esforçando na salvaguarda dos interesses públicos como principal trabalho e garantindo os direitos e dignidade dos cidadãos durante o procedimento da execução da lei.

Sendo a CFD um órgão de controlo externo a sua supervisão é realmente importante, mas para garantir uma execução da Lei, pautada pelas boas práticas, mostra-se necessário que, individualmente, cada um dos agentes policiais, se concentrem no exercício ponderado e equilibrado da autoridade em que está investido.

*** 完 ***
FIM