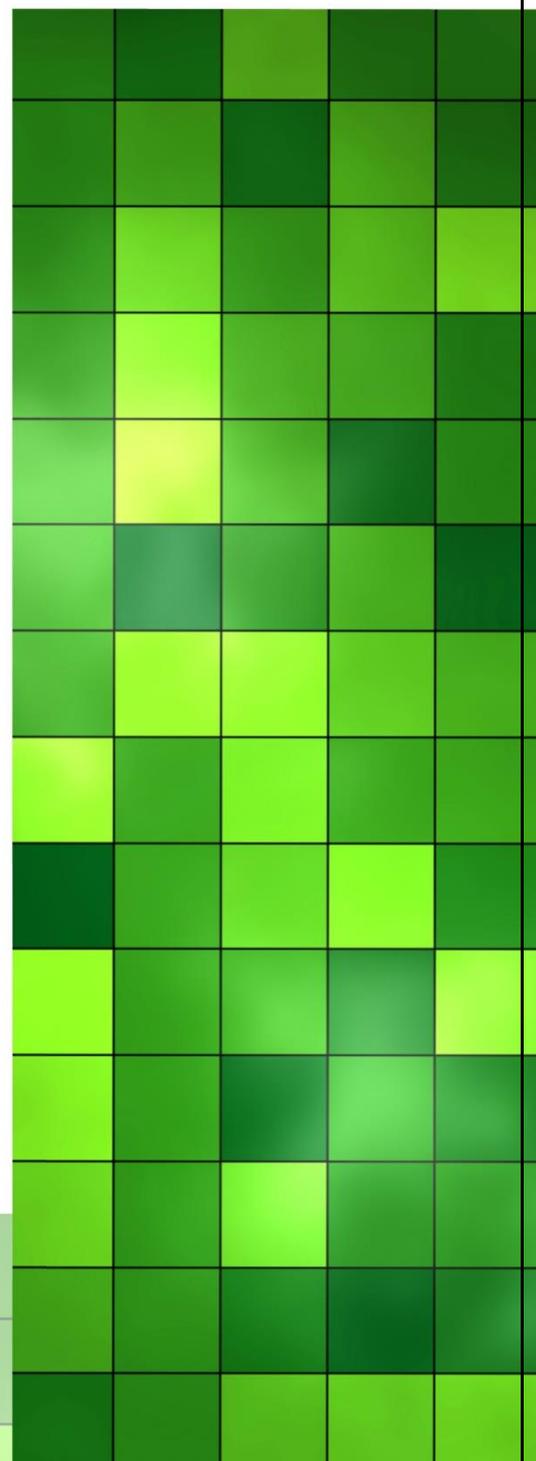


澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO DA DISCIPLINA DAS FORÇAS E SERVIÇOS DE SEGURANÇA

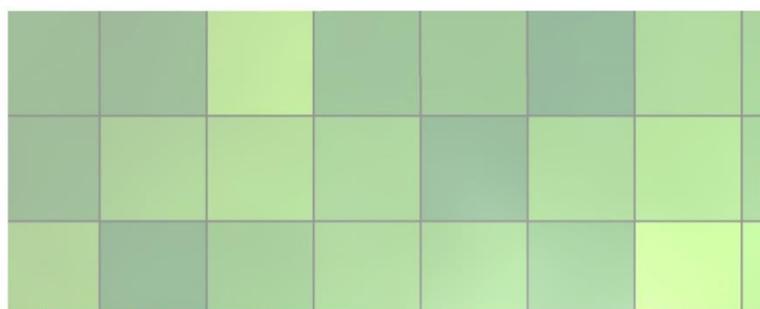
DA REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU



二零一五年度報告書

RELATÓRIO

2015



1

主席前言

Nota de abertura do Presidente

2015 年是保安部隊及保安部門紀律監察委員會(紀監會)與澳門特別行政區第四屆政府保安司司長同心協力監察其轄下機構的第一年合作，新任保安司司長於上任不久已親臨本委員會視察及指導，紀監會感謝保安司司長的信任和支持本委員會作為一個外部監督機構的工及重視本委員會提出的建議。

我們樂見在 2015 年裡，市民向紀監會提出的投訴個案數字升幅明顯，除了表明市民對紀監會的信任及對紀監會長期努力工作的認同外，亦與新任保安司司長大力推動“社區警務”不無關係，因為“社區警務”的理念之一是推動警民互動並透過建立相互關係的過程讓市民發現警隊運作的問題，促進警務工作改善從而維護其良好形象。

事實上，“社區警務”體現在市民與警方之間良好互動的密切關係上，而警方將警力前移、主

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças de Segurança, no primeiro ano de convivência inspectiva com a tutela do Senhor Secretário para a Segurança do IV Governo da Região Administrativa Especial de Macau, congratula-se pela excelência das relações de confiança institucional estabelecidas e, bem assim, pela atenção concedida às recomendações emanadas deste órgão de controlo externo das Forças e Serviços de Segurança de Macau.

Na oportunidade, é-nos grato poder referir o significativo aumento das queixas apresentadas pelos cidadãos junto da CFD, o que representa um múltiplo sinal de confiança, de reconhecimento e dos efeitos da proximidade decorrente do conceito de policiamento comunitário, que veio sensibilizar a população para a importância da sua interacção com as instituições no sentido de referenciar desvios de comportamento ou insuficiências de funcionamento das forças e serviços de segurança em geral e, das polícias em particular.

Com efeito, o policiamento comunitário concretiza-se pela relação de proximidade e de diálogo permanente entre o cidadão e as autoridades policiais, em que a

動走入社區接近民眾，不單可以增加市民的信任，而且更能促進警民互動合作，達到互利共贏的局面。

除此之外，社區警務既能提高現代社會的公民意識，尤其使市民更清楚認識及正確了解其自身權利，從而避免其合法權益受到任何無理侵害。這並不意味著警方的執法能力因此而被削弱，相反地，這是既能維護社會治安的同時又做到保障市民合法權益的現代警務理念所追求的執法新模式。

新任保安司司長在保安體系內積極推行“主動警務、社區警務、公關警務”三個並行的現代警務理念，並以此作為首要任務之一，以嶄新的現代警務理念引領警隊開展新一輪的工作，除實現維護社會治安和平穩定的目標外，亦有助警隊建立威信及增加市民對警方工作的理解及支持。

如前所述，有更多的市民無論是向紀監會作出投訴、反映問題或提供建議等，都是市民積極參與的表現。相信透過推行上述警

proactividade destas induz na população um sentimento de segurança que motiva e convoca a sua colaboração efectiva na respectiva prossecução.

O policiamento comunitário afirma-se nas sociedades modernas na medida do crescimento da consciência cívica dos cidadãos, os quais, cada vez mais conhecedores dos seus direitos e liberdades, se insurgem contra afirmações de autoridade destituídas de fundamento e de propósito mediador de conflitos. Não significa isto que o policiamento moderno deva abandonar critérios ostensivos de afirmação de autoridade. Pelo contrário, eles devem estar sempre presentes, mas sempre como um meio, de que o poder público lança mão para alcançar a paz social.

A densificação prática do conceito de policiamento comunitário que o Governo da RAEM, personificado quanto à área de segurança pública interna, pelo Secretário para a Segurança, elegeu como uma das suas prioridades para responder aos anseios de paz e tranquilidade social, tem sido fundamental para a afirmação das autoridade policial e, bem assim, facilitou a mediação entre esta e a população.

Desta mais intensa mediação resulta, como já se disse, supra, a mais vasta sinalização de desvios de comportamento desta CFD, que a estatística demonstra, e se aplaude, na esperança de que seja mais um sinal de

務理念，將進一步促進社區的參與以及提升警方在保障和尊重市民基本權利的工作成效。

envolvimento comunitário, a bem duma maior eficácia policial num contexto de protecção e respeito pelos direitos fundamentais dos cidadãos e da abertura da administração à sua participação.

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

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：

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 e presidida por um dos seus membros, 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.

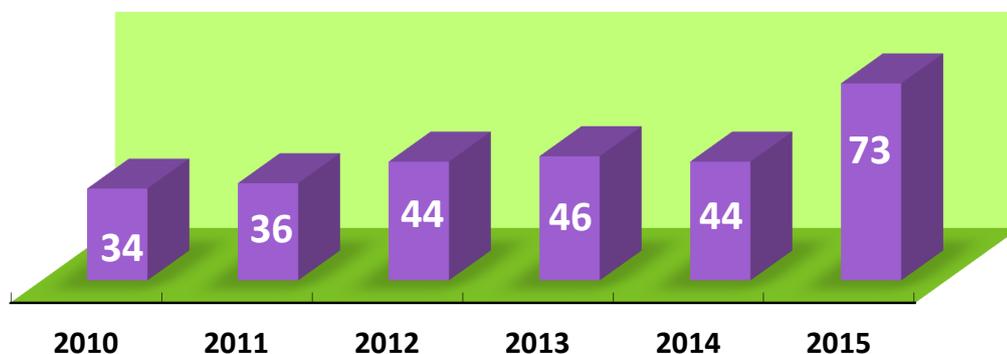
3. 1. 舉報數字

2015 年，紀監會共接獲 73 宗投訴；當中大部份投訴個案都是市民直接向紀監會提出，共有 71 宗（47 宗電話、9 宗親臨、5 宗書面、10 宗電郵），經由其他部門轉介的投訴個案共有 2 宗（分別由廉政公署及中級法院透過書面轉介）。

值得一提是 2015 年度接獲的投訴個案比去年升近 65%（2014 年 44 宗，2015 年 73 宗），其中原因包括一名熱心市民於 2015 年向紀監會提出了共 13 宗投訴並反映其對警務工作之意見。此外，紀監會亦首次推出了巴士車身廣告，希望向大眾市民加強推廣有關本委員會之投訴渠道；從數據來看，有關推廣活動明顯達到相當的宣傳效益。

投訴個案

Números das queixas



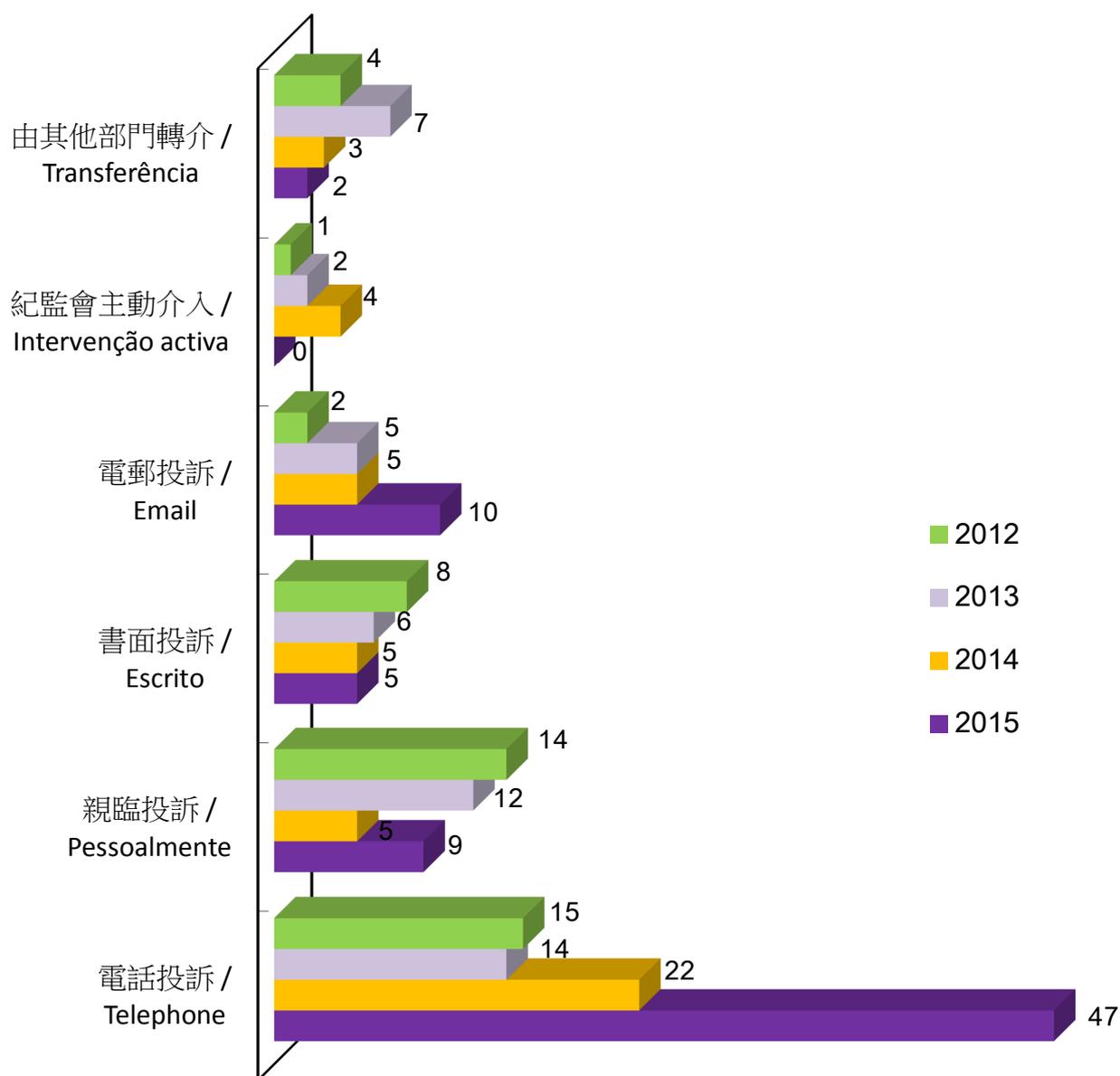
3.1. Número de queixas

No ano 2015, a CFD recebeu no total de 73 queixas. Na sua maioria (71 queixas) apresentadas directamente pelos cidadãos à CFD, (47 por via telefónica, 9 por entregas pessoalmente, 5 por escrito e 10 por email); 2 dessas queixas provieram de entidades externas; 1 caso encaminhado por escrito pelo Comissariado Contra a Corrupção e 1 caso pelo Tribunal de Segunda Instância.

É de salientar que as queixas recebidas no ano de 2015 subiram quase 65 por cento sobre o ano de 2014 (44 casos em 2014), dos quais, tendo verificado um cidadão que apresentou ao longo do ano um total de 13 queixas reflectindo as suas opiniões sobre o trabalho da polícia. Além disso, a CFD lançou no 4º trimestre uma campanha de publicidade nos autocarros, tendo apurado que esta propaganda terá dado lugar a um aumento das queixas.

接獲投訴方式

Modo de recepção de queixas



3. 2. 涉及部門

2015 年的 73 宗投訴個案中，涉及治安警察局的共有 66 宗*（87%）、涉及司法警察局的有 7 宗*（10%）、涉及監獄、海關及保安高校學員的投訴各有 1 宗*（各佔 1%）。

* 當中 2 宗投訴個案是同時投訴治安警察局及司法警察局人員；另有 1 宗投訴個案是同時投訴治安警察局及保安高校人員。

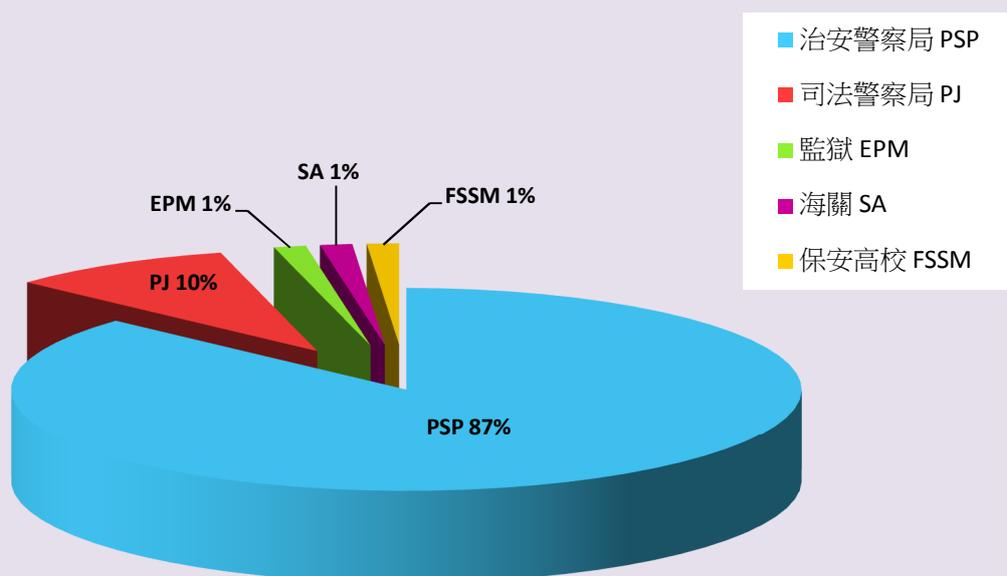
3.2. Serviços envolvidos

Das 73 queixas recebidas em 2015, 66* (87%) disseram respeito ao Corpo de Polícia de Segurança Pública, 7*(10%) à Polícia Judiciária, sendo que o Estabelecimento Prisional de Macau, os Serviços de Alfândega e Escola Superior das Força de Segurança de Macau foram visados, cada um, em 1 (uma) queixa, o que corresponde a 1%. .

(*Obs.: Houve 2 casos que envolveram 2 entidades (PSP e Pj) ao mesmo tempo. Houve ainda 1 caso que envolveu PSP e ESFSM)

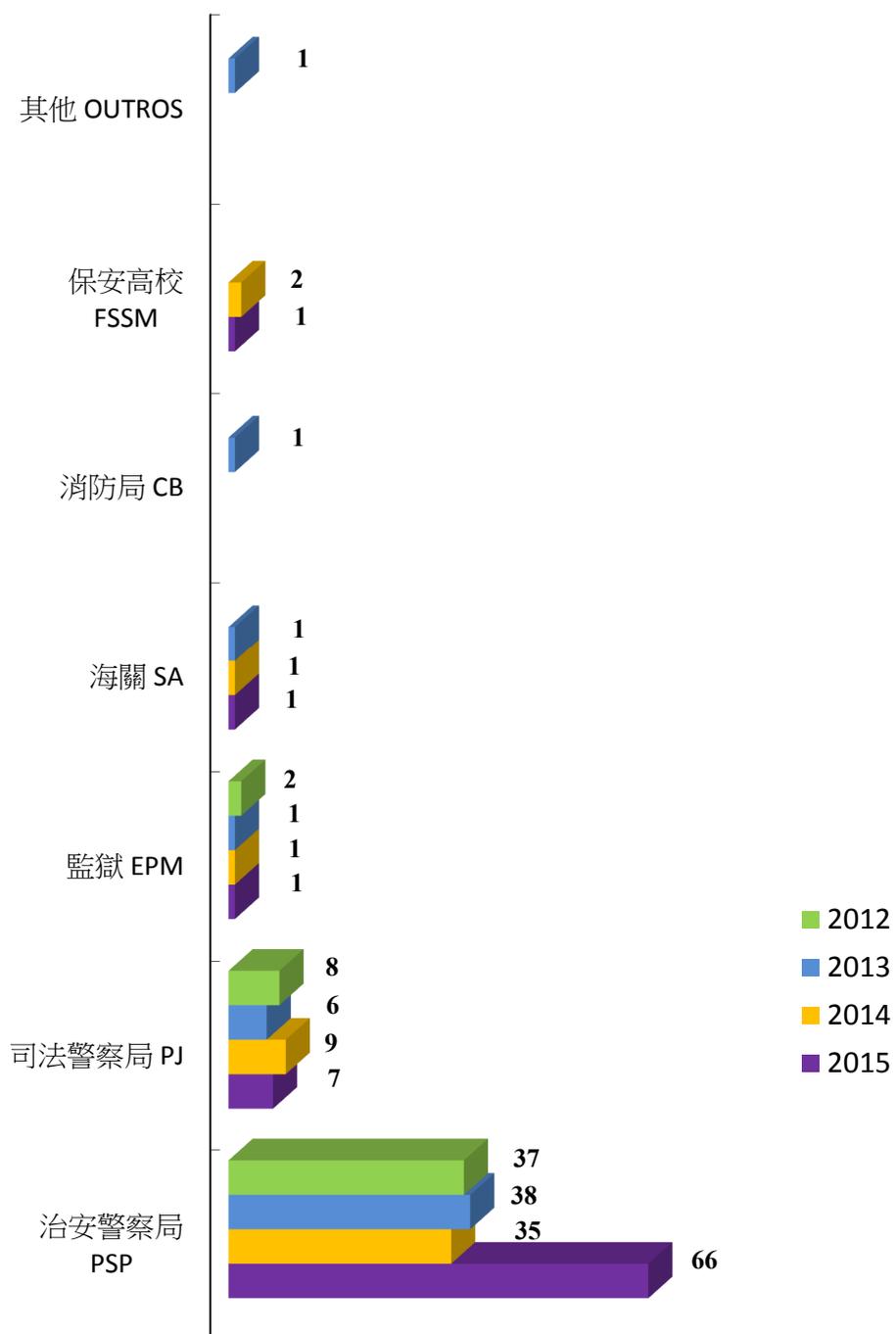
2015 年投訴個案涉及部門比例

Proporção de serviços envolvidos nas queixas do ano de 2015



2012 至 2015 年接獲投訴比較

Comparação quantitativa das queixas recebidas de 2012 a 2015



3.3. 指控性質

在 2015 年的投訴個案中，涉及治安警察局警務事宜投訴共 35 宗，投訴內容分別是警員執法程序不當、態度問題、執法不公、行為不當、濫用警權及不當使用武力。而涉及交通執法問題之個案大幅上升，2015 年共 32 宗，較 2014 年上升接近兩倍（2014 年共 12 宗），投訴交通執法問題飆升之原因是當中有一投訴人多次向本委員會反映有關交通員執法之現象，此外，亦因治安警察局於 2015 年大力打擊的士違規及「白牌車」問題；關於交通執法問題之投訴內容主要是投訴警員態度、認為警員執法效率緩慢、執法不公、程序不當及濫用警權。

涉及司法警察局警務事宜投訴共 9 宗，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、監獄及海關之投訴則各有 1 宗，分別是投訴保安學員行為不當、獄警人員不當使用武力及海關關員態度欠佳。

另外一提的是，於 2015 年有同一名市民先後共向紀監會提出 13 宗投訴，當中 9 宗反映有關交通執法之現象，3 宗是有關治安警察局警務事宜之投訴；另外 1 宗則是質疑治安警員及保安學員行為不當。

2015 年紀監會接到的士司機之投訴共有 7 宗，而懷疑涉及白牌車投訴則有 3 宗。

3.3. Matérias objecto das queixas

De entre as queixas do ano 2015 recebidas, 35 queixas (45%) 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 forças. Verificamos, por outro lado, um aumento substancial nas queixas provenientes da execução da lei de trânsito, em 2015 um total de 32, um aumento de 200% aproximadamente (em 2014 um total de 12 casos). Como atrás referido, o aumento foi causado por um queixoso que apresentou repetidamente as queixas à CFD sobre a situação de trânsito. Por outro lado, a PSP reforçou a execução da lei contra os taxistas infractores e as actividades ilegais de transporte passageiros. As queixas referem, principalmente má atitude dos agentes policiais, baixa eficiência e procedimentos impróprios na execução da lei, para além de abuso de poder, entre outras.

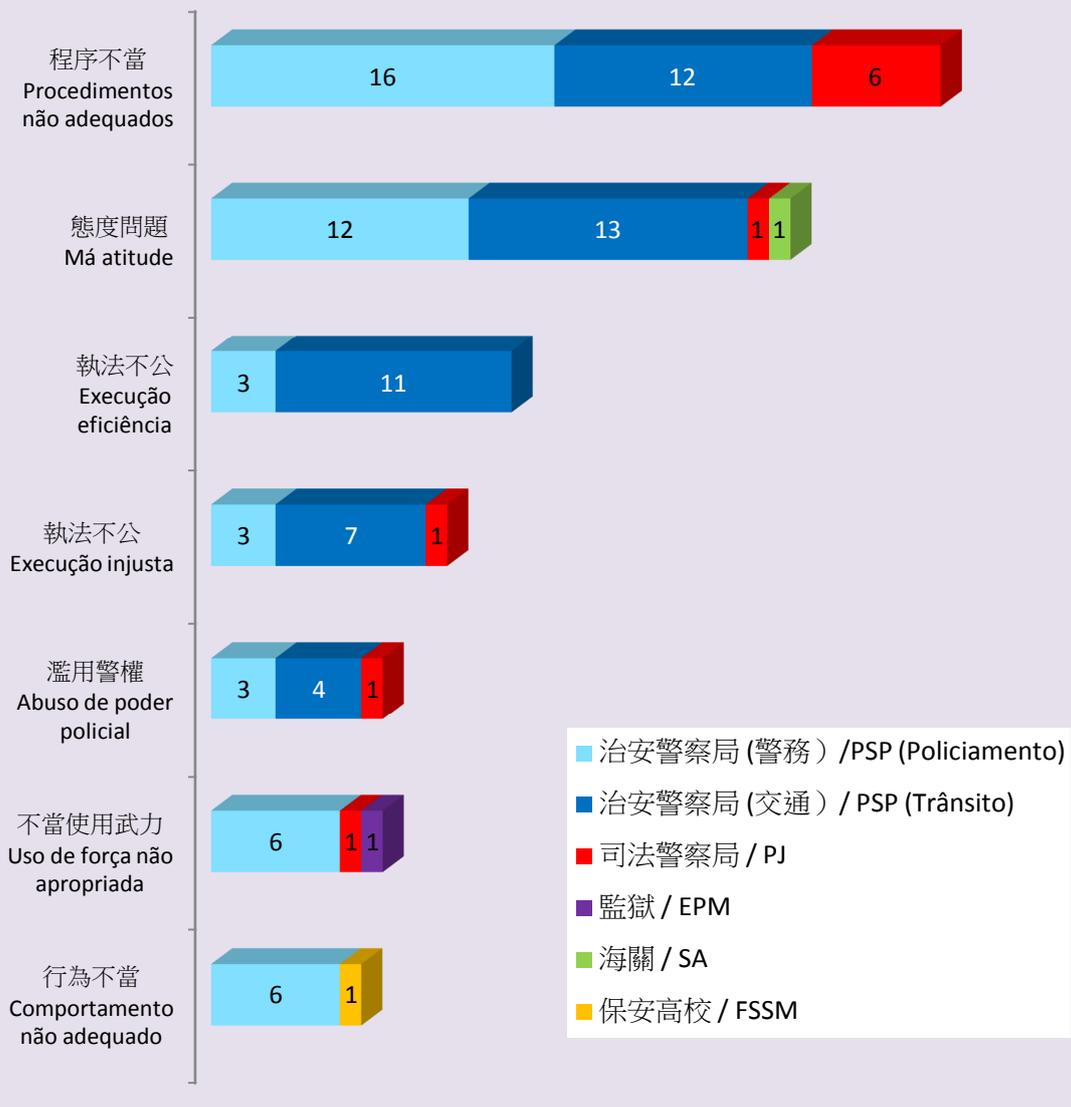
9 queixas foram apresentadas contra a Polícia Judiciária, tendo por objecto inadequado procedimento da execução, actuação indevida, ou abuso do poder policial, etc. Verificaram ainda 3 casos contra, respectivamente, a ESFSM, o EPM e os SA, imputando o comportamento não adequado dos instruentes da ESFSM, uso de força desadequada dos guardes prisionais e má atitude de agente alfandegário.

É de salientar que em 2015 foram apresentados 13 queixas, por um mesmo cidadão, contra a PSP, das quais, 9 queixas sobre a situação na execução da lei de trânsito, 3 queixas sobre policiamento da PSP e uma queixa contra o comportamento dos instruentes da ESFSM.

A CFD recebeu em 2015 um total de 7 queixas apresentadas por taxistas, 3 queixas apresentadas por condutores assumidamente exercendo actividades ilegais de transporte passageiro privado.

指控性質

Matéria objecto das queixas



3.4. 跟進情況

2015 年接獲的 73 宗個案當中，有 12 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。

3.4. Tratamento das queixas

Das 73 queixas recebidas no ano 2015, 12 delas encontram-se ainda em processamento em virtude da sua complexidade, necessitando dados mais detalhados a apresentar pelos respectivos serviços, o que demanda 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 emitidas aos serviços respectivos	邀請投訴人列席會議 Reuniões com os queixosos
18	14	--

4

與其他部門互動與交流

Interacção e intercâmbio com as demais instituições:

與保安司司長會晤

保安司司長黃少澤於 2015 年 7 月 29 日率領保安司司長辦公室主任張玉英及多位顧問到訪紀監會，與歐安利主席及全體委員舉行會議。

主席歐安利歡迎黃少澤司長到訪，感謝保安司及轄下各部門對紀監會工作的長期支持與配合，並向與會者介紹了紀監會的運作情況。

黃少澤司長表示會加強保安部隊及保安部門內部監督及管理，注重各部門和個人形象以維護執法部門的專業和尊嚴；亦表示會督促各部門加強與紀監會合作，認真聽取紀監會提出之建議。歐安利主席及各委員對黃少澤司長的各項措施均表示肯定和支持。

Visita do Secretário para a Segurança

O Secretário para a Segurança, Wong Sio Chak chefiou uma delegação do seu Gabinete (composto por Chefe de Gabinete e os assessores) visitou a CFD em 29 de Julho de 2015. e encontrou-se com o presidente da Comissão, Leonel Alberto Alves, e demais membros da Comissão.

No encontro, o presidente da Comissão, Leonel Alberto Alves, começou por dar as boas-vindas ao Secretário para a Segurança, Wong Sio Chak, agradecendo de seguida o apoio e a cooperação que as unidades sob a tutela têm vindo a prestar, explicando ainda o funcionamento da Comissão.

O Secretário Wong Sio Chak referiu no encontro que tem incrementado a fiscalização e gestão dos seus Serviços, em ordem a preservar a respectiva imagem e, em particular, assegurarem o profissionalismo e a dignidade de um Serviço de execução da lei. O Secretário comprometeu-se a solicitar a todos os serviços das FSSM que eforcem a cooperação com a CFD e tratem seriamente as recomendações por ela emitidas. O Presidente da CFD Dr. Leonel Alberto Alves e os respectivos membros expressaram o seu reconhecimento e apoio às medidas implementadas pelo Secretário Wong Sio Chak.



紀監會主席歐安利及委員黃顯輝、姚鴻明、招銀英、徐偉坤、馬有恆及梁少培與

保安司司長黃少澤、辦公室主任張玉英及辦公室多位顧問等會面。

O Secretário para a Segurança, Wong Sio Chak, Chefe de Gabinete, Cheong Ioc Ieng e os assessores do GSS encontraram-se com o presidente da Comissão, Leonel Alberto Alves, e demais membros da Comissão.



為了更廣泛及有效地向大眾市民推廣紀監會的職能及聯絡資訊，紀監會於 2015 年 11 月開始，於本澳六條公共汽車路線刊登了巴士車身宣傳廣告。巴士車身宣傳廣告推出後，紀監會亦接到不少市民查詢有關紀監會之職權及投訴程序等事宜；而於 2015 年 11 月 1 日至 12 月 31 日期間，本委員會共接獲 12 宗投訴個案。紀監會日後將繼續加強宣傳工作，加深公眾對紀監會工作職能的認識。

Para melhor promover a CFD junto do público em geral, a CFD começou em Novembro de 2015 uma campanha de publicidade nos autocarros (seis rotas). Após o lançamento da publicidade, a CFD recebeu vários pedidos de informações, nomeadamente perguntas relacionadas as funções e competências da CFD bem com os procedimentos de queixas. Entre 01 de Novembro e 31 de dezembro de 2015, a Comissão recebeu um total de 12 queixas. No futuro, a CFD continuará a reforçar a promoção a fim de aprofundar a conhecimento e compreensão dos cidadãos sobre as funções e os trabalhos da CFD.



儘管紀監會暫未具有紀律調查的職能，但在處理市民之投訴個案時，紀監會會審視保安部隊及部門的工作程序，找出引起投訴或可能引起投訴的不當之處；2015年，紀監會向保安部隊及部門提出了多項工作建議及意見：

6.1 關注針對內部保安理由而採取禁止入境措施

針對有立法會議員向紀監會反映治安警察局經常以內部保安理由禁止某些目標人物進入澳門，而經紀監會成員了解有關事件後，雖然紀監會非常支持治安警察局為維護秩序、確保公共安全及社會安定而採取有關禁止入境措施，但紀監會認為有關決定必須遵循“禁止過度原則”從而符合適度性及合理性規範。為此，紀監會建議治安警察局採取禁止入境措施時，必須有充分證據顯示其對內部安全、和平安寧等構成危險之情況下方可實施，且特別適用於澳門特區社會處於敏感時期；並且必須將禁止入境決定的理據知會當事人。過程中，執法人員必須禮貌待人且盡量避免任何可能影響公共秩序的爭吵及衝突事件發

Embora a CFD não possua competências para averiguação disciplinar, os resultados de de cada um dos processos conexos às queixas, são analisados com seriedade e acompanhados activamente. 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.

6.1. Proibição de entrada na RAEM por razões de segurança interna

Sobre uma queixa apresentada por um deputado da Assembleia respeitando às recusas de entrada na RAEM, por razões de segurança interna, depois de analisar, a CFD compreende e apoia a preocupação das autoridades de segurança em tudo fazer para garantir a paz pública, a tranquilidade social e a ordem, que necessitam a tomar medidas de recusa de entrada, devendo, todavia, obedecer ao “princípio da proibição do excesso”, isto é, enquadrarem-se em critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Assim, a CFD recomendou à PSP que as recusas de entrada devem ser excepção e apenas quando haja fundamentado perigo para a segurança interna, paz e tranquilidade públicas da RAEM, especialmente em ocasiões mais sensíveis. Deve ainda ser dado conhecimento ao sujeito da interdição sobre os factos que fundamentam a decisão. Os agentes devem proceder com urbanidade e evitarem qualquer alteração, geradora de conflito, com prejuízo para a ordem pública. Sempre que se

生；當身份識別過程中出現錯誤時，應立即糾正並各當事人致歉，同時亦應即時採取補救措施，以減少對入境人士造成不便。

6.2 關注紀律部隊人員紀律行為

關注到有投訴人向紀監會反映懷疑有警司級警務人員涉及違規行為，縱然治安警察局已對涉事警司提起紀律程序調查，但紀監會認為作為警務人員，不論所處職位高低，都應以服務公眾為目標，不能利用其公職身份來謀取私利；促請治安警察局要查明事實真相，如反映屬實，應提起相應的紀律處分。

6.3 關注交警員執法程序問題

鑑於紀監會發現有關反映交警員執法現象之個案中，涉及警務人員在處理違規個案中欠缺公正性之個案有上升之趨勢；經紀監會成員分析有關個案後，雖然認為警員在處理交通意外糾紛時可對事件起和解作用，但紀監會仍建議警員應避免對事故對錯或責任承擔問題表達其個人意見；警員只需記錄交通事故實況，依法檢控違法行為及提起相關行政程序，避免令市民感到警員執法不公或選擇性執法。

constatem erros na identificação, os mesmos devem ser de imediato reparados e apresentado pedido de desculpas a quem deles for vítima, acompanhado de medidas imediatas que possam remediar os eventuais prejuízos causados pelo erro ou lapso cometido.

6.2. Comportamento disciplinar

A CFD prestou muito atenção sobre uma queixa contra um comissário da PSP pelo seu comportamentos ilícitos, apesar de as diligencias disciplinares iniciadas pela PSP, a CFD entende que os agentes policiais, seja qual for a sua graduação estão exclusivamente ao serviço do interesse público, jamais podendo retirar quaisquer vantagens pessoais da sua condição de funcionário e dos meios materiais ou humanos que o serviço coloca ao seu dispor para cumprimento da sua missão. No caso de o fazerem devem ser sujeitos à acção disciplinar.

6.3. Procedimentos na execução da lei de trânsito

Face as queixas que referem ausência de imparcialidade no tratamento de conflitos pessoais, especialmente em assuntos de trânsito rodoviário, apesar de reconhecermos um papel fundamental da Polícia na resolução amigável destes conflitos, não podemos deixar de recomendar que os agentes policiais se devem abster de emitir opinião quanto à culpa ou sua repartição, nos acidentes de viação. A polícia regista os factos e as suas circunstâncias, autua as infracções cometidas e promove o respectivo procedimento administrativo, evitando assim o mau entendimento dos cidadãos.

6.4 關注警務人員執行職務之公正性

紀監會於 2015 年接獲之投訴個案中，發現有些投訴個案是指警務人員介入一些私人衝突，令投訴人質疑警務人員人執法不公及程序不當。為此，紀監會向治安警察局局長及司法警察局局長提出建議，建議警務人員當意識到衝突或任何犯罪行為涉及自己之親友時，應立即向上級報告；此外，如當警務人員處於休假或合理缺勤時，警務人員是有義務對犯罪行為採取措施，但必須立即上報有關執法部門。同時，警務人員應避免應許干預任何衝突或解決案件的私人請求，而在適當情況下，應請求有權限當局介入處理。

6.5 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仍居多，尤其是針對警務人員對違例停車和泊車之檢控；為此，紀監會向治安警察局局長建議警務人員在查處交通違規行為時，執法標準必須一致，避免令市民留有偏袒或選擇性執法之不良印象。

6.4. Imparcialidade na execução dos trabalhos

A CFD tomou conhecimento da intervenção de agentes policiais em conflitos de natureza privada, designadamente quando neles estão envolvidos seus familiares e amigos. A CFD recomenda que, sempre que chamado a resolver um conflito ou a intervir em qualquer incidente criminal ou infractor, o agente tomar conhecimento de que nele está envolvido um familiar ou um amigo, deve de imediato informar do facto o seu superior hierárquico. Quando na situação de folga, férias, ou licença que legitime a sua ausência ao serviço, o agente policial tem obrigação de agir quando estiver patente um flagrante delito, mas deve de imediato informar as autoridades. O agente policial deve abster-se de corresponder a pedidos pessoais de intervenção em quaisquer conflitos ou resolução de crimes, devendo solicitar, quando tal se justifique, a competente intervenção policial.

6.5. Igualdade de tratamento

Os agentes policiais, especialmente os que asseguram, a fiscalização do trânsito rodoviário e, em particular, o estacionamento e paragem de veículos, devem uniformizar critérios de autuação pelas irregularidades detectadas, promovendo em permanência uma atitude policial igual para situações iguais, por forma a não se dar aos cidadãos uma imagem de conduta selectiva e de favorecimento pessoal.

6.6 關注警務人員執法之中立和公正性

遇到警務人員需要調解衝突時，特別是因道路交通事故而當事人是自願賠償的情況下，交通警員必須以事實為依據，讓有關涉事人士自行協商解決。在不影響對相關違規行為作出相應處理時，警務人員必須秉持中立和公正，不應草率作出判斷，以及避免就事故責任方面表達其個人意見。

6.7 關注提升警務形象

澳門作為一個國際旅遊城市，警務人員於交通執法、旅遊管控、日常巡邏及邊境監控等方面都與市民和遊客有密切接觸；為此，紀監會認為警務人員必須與公眾建立良好關係，以維護澳門良好形象。但於 2015 年，紀監會發現投訴警務人員於執行職務期間態度欠佳的個案持續上升，為免導致警民關係惡化，紀監會向治安警察局提出建議，促請治安警察局屬下各單位之指揮及主管人員適時向前線警員作針對性的工作指引，在不影響警務人員依法行使職權的情況下，應避免在執法過程中表現冷漠，從而確保警務人員在執行公務時保持適當的態度。

6.6. Imparcialidade e isenção

Na mediação de conflitos, designadamente em casos de dano voluntário decorrente de acidente de viação, o agente policial deve cingir-se aos factos e deixar à livre negociação das partes a resolução das questões emergentes. Sem prejuízo da autuação das infracções conexas detectadas, o agente policial deve abster-se de emitir opinião sobre a responsabilidade, ou respectiva proporção, de cada um dos intervenientes, por forma a não induzir decisões precipitadas e não prejudicar o seu dever de isenção e imparcialidade.

6.7. Melhora da imagem da polícia

Macau, enquanto cidade que se pretende afirmar na indústria do turismo inter-regional e internacional, o policiamento comunitário, nas diversas vertentes que se afirma, quer seja nas valências do policiamento do trânsito, do turismo, no patrulhamento diário e na fiscalização fronteiriça, valoriza-se pela pelo contacto privilegiado que tem com o público, por forma a deles obter a imagem de uma cidade organizada. São recorrentes as queixas de arrogância policial no ano 2015, o que a CFD muito lamenta e censura. Recomenda-se, assim, que os comandos e chefias das subunidades mantenham, em permanência, directrizes de urbanidade simpatia e no atendimento, de correcção na atitude e de frieza emocional perante as situações mais adversas, por forma a que, sem quebra da sobriedade própria do exercício da autoridade, se garanta uma conduta pessoal do agente policial, correcta e aprumada, na sua relação com o público.

6.8 關注舒緩前線警務人員工作壓力

為了減少警民衝突，紀監會建議治安警察局可擴大電子化、自動化設備來舒緩前線警員的工作壓力；例如針對人流管制及邊檢管理等，增加自動過關系統及擴大適用對象範圍，從“以警為本”的角度出發，斟酌檢討邊檢站櫃台驗證人員的輪值時間，使有關安排更具人性化。

6.9 關注前線警務人員接聽來電之態度

2015 年，紀監會接到一些有關不滿前線警務人員接聽電話態度之投訴；而經紀監會成員分析有關個案後，認為導致有關情況出現，可能是前線警務人員並未具備足夠知識或技能來解決有關問題，又或是未有足夠的工作指引，從而導致在接待過程中產生令市民有態度不佳之感覺。為此，紀監會建議治安警察局可透過社會上公眾服務經驗豐富的機構為警員提供培訓，亦可為前線人員製訂有關“接聽及應對的程序守則”，從而改善服務質素及減少衝突發生。

6.8. Diminuição do stress profissional

A CFD, em ordem a reduzir o contacto do agente com o cidadão, mormente em situações que, potencialmente, possam agravar o stress profissional, como sejam a gestão de multidões nos postos fronteiriços, recomenda o incremento das passagens automáticas e a extensão do universo de documentos elegíveis para a respectiva utilização, bem como a redução da duração dos turnos do pessoal de fiscalização.

6.9. Atendimento telefónico

São recorrentes as queixas de deficiente atendimento telefónico, ou porque o operador não tem conhecimentos para resolver a questão, ou porque é notória a falta de instrução quanto ao adequado encaminhamento, sinalizando-se, por vezes, um atendimento caracterizado por uma atitude rude, que contraria a urbanidade que é suposto o cidadão encontrar quando solicita ajuda de uma autoridade policial.

Assim, a CFD entende recomendar uma sistemática chamada de atenção para esta questão por parte das chefias, bem como a promoção de acções de formação, designadamente em instituições com experiência no atendimento ao público em situações de fragilidade emocional, por forma a poder ser elaborado um “PROTOCOLO DE ATENDIMENTO” que contribua para a melhoria da qualidade dos serviços disponibilizados e reduza os conflitos.

6.10 關注犯罪嫌疑人懷疑受到不當對待

紀監會關注到有犯罪嫌疑人和等候被遣返人士受到不當對待的投訴；紀監會認為不管上述人士的具體犯案情況如何，但為了使有關執法部門的正義形象和依法履行職務不被誤解，因此建議治安警察局在接待公眾時，應盡量保持態度平和及人性化，以避免爭拗或因情緒惡化而導致發生衝突的情況，從而避免影響公權力。

6.11 交通警員執法程序之問題

就有市民向紀監會反映向交通廳就控訴書提交書面答辯後，治安警察局卻修正違法事實並加重了罰款；紀監會成員分析有關個案後，認為雖然有關修正符合行政程序法典的規定，但由於警員是在投訴人在場的情況下作出檢控，為了避免市民對警方的執法行為產生疑慮或不信任，紀監會認為維持原罰款更為適合；此外，亦建議治安警察局可考慮加強對前線執法人員的針對性培訓，從而確保精準執法，樹立專業形象。

6.10. Humanismo no acolhimento

São recorrentes as queixas de mau acolhimento nos postos policiais, especialmente de suspeitos e de pessoas a expulsar de Macau. Não obstante a situação particular em que esses cidadãos de encontram a CFD, em ordem a que os cidadãos não possam desmerecer da justiça e correcção da entidade que está a executar a Lei, recomenda um acolhimento sereno e humano, que evite a altercação e o agravamento de estados emocionais propensos ao conflito, assim evitando que se descaracterize a autoridade pública de que o agente está investido.

6.11. Procedimentos na execução da lei de trânsito

Um queixoso denunciou o agravamento de uma multa na sequência da apresentação da defesa por escrito, a CFD entende que, embora o Código do Procedimento Administrativo o permita, tratando-se de uma autuação em flagrante delito, a mesma deve permanecer inalterada depois de notificada, no sentido de não diminuir a confiança depositada pelos cidadãos quanto à actuação policial, o que merece uma melhor ponderação. Além disso, no sentido de reforçar a imagem de profissionalismo, recomenda-se o reforço da formação do pessoal da inha da frente, por forma a dotá-lo de competências de melhor aplicação e execução da lei.

6.12 市民質疑警務人員任意執法

有市民向紀監會反映因駕駛時將煙蒂拋出車外後，被巡經交通警員要求其拾回煙蒂，令投訴人感到受辱；而當投訴人拾回煙蒂時，警員卻以交通違規為由作出檢控。紀監會成員雖然深明警員當時正履行教育市民奉公守法的職責，但此過程中有關警員的處理手法或會令市民感到受辱；為此，紀監會建議治安警察局在日後針對此類問題時，警員只需根據法律執行任務，並在有關框架下向違法人士作出相應的處罰，以免市民誤會警員任意執法之不良效果。

6.13 警務人員取證之程序

就一名遊客向紀監會反映因在酒店穿梭巴士上遺失電話後報案，但調查程序中認為警員欠專業性；紀監會成員分析有關個案後，認為警員在處理該宗懷疑有市民財物被不正當據為已有的舉報時，應盡可能立即收集及保存所有助調查的證據，包括事件中之相關監控錄影片段。是次事件是由於警方未能錄取充足的視像片段而導致投訴人認為警方草率結案，而這誤會本來是可以避免的。

6.12. Actuação arbitrária

Um queixoso denuncia a ordem de uma agente que o obrigou apanhar uma ponta de cigarro lançada ao chão. A CFD compreende a intenção pedagógica do agente, todavia, instar um cidadão a um comportamento público, humilhante, é censurável e não pode obter a nossa concordância, devendo os agentes policiais actuar, neste e noutros casos, dentro do estrito quadro sancionatório prescrito na lei, sem quaisquer outras acções que podem gerar nos cidadãos a ideia de actuação arbitrária.

6.13. Procedimentos na obtenção da prova

Um queixoso denuncia pouca diligência na investigação das circunstâncias em que terá perdido um telemóvel num autocarro de hotel. A CFD entende que, perante uma eventual apropriação ilícita de coisa achada, deveria ter providenciado a imediata recolha e conservação da prova, designadamente as imagens de CCTV, o que não terá feito, para desagrado do queixoso e externação de uma imagem de pouca diligência policial, em face de uma queixa de um cidadão, o que poderia ser evitado.

2015 年紀監會共接獲 73 宗投訴，比 2014 年上升近 65%，導致較大升幅的原因，除了以上已提及的因素外，亦可能因為紀監會在保安司司長的支持下加強了宣傳工作，首次推出了巴士車身廣告，相信已有一定的宣傳效果。

在 73 宗個案當中，投訴內容主要以執法程序不當、態度問題、執法不公、行為不當等為主。而涉及交通執法問題之個案大幅上升，由 2014 年的 12 宗增加至 2015 年的 32 宗，上升幅度接近兩倍。經本委員會綜合分析後，認為投訴交通執法問題飆升原因之一可能與治安警察局於 2015 年間大力打擊的士違規及「白牌車」現象有關。

但無論如何，紀監會支持警方依法執法，並致力確保在警方執法及保障市民應有權益之間取得平衡，為此，我們向警方發出的建議由 2014 年的 4 個增加至 2015 年的 14 個，而所有建議均

A CFD recebeu em 2015 um total de 73 queixas, tendo verificado um aumento de quase 65% em relação a 2014. Este aumento justifica-se, além das invocadas razões de maior proximidade, pelo apoio do Senhor Secretário para a Segurança quanto às acções de promoção, nomeadamente por via da publicidade nos autocarros que veio a evidenciar um elevado valor de divulgação.

Desses 73 casos participados, contam-se principalmente queixas representando irregularidades de procedimento legal; atitude dos agentes policiais, denegação de justiça, má conduta, entre outras situações. É de salientar que a insatisfação da aplicação da lei de trânsito, que as queixas representam e que aumentaram substancialmente, de 12 casos em 2014 para 32 casos em 2015. Depois de uma análise sistemática a CFD admite que uma das causas poderá estar relacionada com o reforço das operações da PSP contra as infracções dos taxistas e aos condutores que alegadamente exerceram actividades não autorizadas de transporte passageiro.

Todavia, a CFD afirma o seu apoio a uma atuação e intervenção da polícia conforme as leis, estando empenhada em assegurar um equilíbrio entre a aplicação da lei e a protecção dos direitos fundamentais dos cidadãos. Nessa conformidade, as recomendações emitidas pela CFD aumentaram de 4 em 2014 para 14 em 2015, e todas as recomendações mereceram atenção

獲警方正面回應。

2015 年曾數次揭發較嚴重的警員違規、違法事件，儘管性質屬個別現象，但毫無疑問對警隊的良好形象造成一定程度的損害，幸好保安當局採取了果斷措施，並透過保安司司長辦公室網頁專欄披露事件，讓廣大市民共同監督，這既能顯示當局整頓警隊的決心，同時亦可挽回市民對警隊的信心。總括而言，紀監會認為警隊的整體紀律情況仍屬良好及持續改善。

展望未來，紀監會將繼續努力，精益求精，並會參考保安司司長的嶄新警務理念，主動從投訴個案中發掘警隊工作程序中的潛在問題，及早提出相應的建議，從而減低被投訴的機會。

紀監會未來的主要工作包括：積極發揮橋樑作用，與警方和公眾保持緊密聯繫；適時就提高執法效能及保障市民權益等事宜向警方提出建議；加強本委員會對投訴個案的研究能力，以協助警隊提升整體質素及樹立良好形

da polícia com resposta positiva.

Em 2015 foram descobertos várias casos de violações graves do dever disciplinar que, embora imputadas à responsabilidade individual, afectam e prejudicam inevitavelmente a boa imagem da policia mas felizmente as medidas decisivas foram tratadas. Todavia, foram tomadas medidas pelas autoridades de segurança, designadamente a e divulgação de incidentes no web-site do Secretário para a Segurança que facilitam a supervisão conjunta do público e contribuem para restaurar a confiança do público na polícia, bem como demonstram a determinação das autoridades na correcção das irregularidades. De um modo geral, a CFD concluiu que a disciplina geral das FSSM apresenta um bom nível e a situação melhorará, certamente.

Olhando para o futuro, a CFD continuará a esforçar-se a articular-se com o novo conceito policial definido pelo Senhor Secretário para a Segurança e de uma forma proactiva proceder a uma análise detalhada das queixas dos cidadãos, identificando os problemas que se escondem por de trás dos procedimentos, apresentando as suas recomendações, visando o objectivo de reduzir as motivos de insatisfação da população.

Face ao exposto, o futuro reserva para a CFD as seguintes e principais tarefas: desempenhar um papel activo de ponte entre polícia e a população, mantendo, para o efeito, um contacto estreito com aquela; apresentar atempadamente as recomendações à polícia com vista a melhorar a qualidade do serviço e proteger os direitos e interesses dos cidadãos; reforçar ainda a capacidade da análise das queixas com a finalidade de ajudar as FSSM melhorar a qualidade do serviço e a sua imagem; por fim,

象，同時亦會加強宣傳，增加市民大眾的支持和認同。

最後，我謹在此感謝紀監警會各委員過去一年的全心投入及努力工作，亦再次感謝保安司司長及其屬下各保安部隊及部門的支持和配合，使紀監會的工作能一直不斷改善。

intensificar a divulgação da sua missão e promover, com vista ao reconhecimento público e do pessoal das FSSM, uma maior presença institucional.

Finalmente, cabe aqui um agradecimento aos membros da CFD pelas suas dedicação e diligência ao longo do ano passado, estendendo este reconhecimento ao apoio e cooperação que nos foi facultado pelo Secretário para a Segurança e por todos os serviços da sua tutela, cooperação essa que possibilitou e facilitou o nosso bom desempenho

*** 完 ***
FIM