

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

二零一六年度報告書

RELATÓRIO 2016





主席前言

首先，本人謹代表紀監會衷心感謝澳門特別行政區保安司司長閣下過去一年對紀監會工作的支持和信任，亦非常感謝保安司及其轄下保安部隊及部門一直以來對本委員會發出的各項建議表示高度重視以及予以積極回應。

過去幾年，我們可以看到警方一直致力打造公正嚴明的執法形象，同時為了避免投訴，警方持續地加強對前線警員在溝通技巧方面的針對性培訓，有效改善警隊的服務素質及成功提升警隊在市民心目中的形象，有關措施不但有助警方開展社區警務工作，而且亦符合現代警政的有關要求。

警方的基本任務是依法執法、預防及打擊犯罪，其工作範圍涉及整個社會，而且相當部分的工作是公權力的體現，如警員執勤時得到市民大眾的支持、尊重及協助，有關工作方可事半功倍。因此，警員能否高效地完成任務，關鍵在於警員的道德素養，並在執法過程中體現出來。

Nota de abertura do Presidente

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças de Segurança, no termo de mais um ano de actividade – 2016 – não pode deixar de se congratular com o acolhimento que as suas recomendações têm recebido do Senhor Secretário para a Segurança do Governo da Região Administrativa Especial de Macau.

A par de uma boa administração da justiça disciplinar, a CFD constata que as Forças de Segurança de Macau têm privilegiado a formação contínua nas boas práticas de interacção com o cidadão, o que, além da melhoria da imagem junto da população, contribui de forma decisiva para uma boa implementação do policiamento comunitário, como marca incontornável das mais modernas políticas para área da segurança pública interna.

O poder de autoridade que a sociedade colectiva delega nas forças de segurança, pressupõe o exclusivo do recurso a meios coercivos na execução da lei. Ora, o exercício deste poder só é legítimo se quem o detiver cultivar, no seu dia-a-dia, as virtudes da sabedoria, da decência, do altruísmo, do humanismo e da justiça, virtudes indissociáveis de uma autoridade exercida de forma digna e vertical.

故除提升專業技能外，警員必須具備良好的心理素質和個人修養，並遵循人道主義和公平公正原則，在正當行使公權力和保障市民權益之間取得平衡。

以上觀念正正是警方執法的核心精神。警員執法時不僅反映其個人形象，其言行舉止更代表著整個警隊，他們必須具有高尚的道德操守才能得到市民大眾的信任和支持，從而促進警民關係的良好互動，達致“警為民，民助警，警民一家”的目標，共同確保城市安全，維持社會和諧穩定。

然而，紀監會在研究投訴個案的過程中，發現有涉及警員某些個人不良行為的個案，其中有些更導致市民留下濫權的印象，儘管屬於個別情況，但足以對警方努力打造的良好警隊形象構成了負面影響，本會認為非常值得關注。同時，保安部隊及保安部門的管理層，應繼續加強對前線人員的協助與監督，並提供針對性的培訓，提升整體執法效益。

值得一提的是，澳門基本法第三章有關居民的基本權利和義務並不單純是法律保障，更是當今普世價值。

São, aliás, esses os valores que supra-ordenam os deveres funcionais que encontramos positivados nos códigos disciplinares das corporações e serviços das forças de segurança de Macau. Os agentes das forças de segurança, mormente os agentes policiais, são o verdadeiro símbolo dos poderes públicos e este símbolo não se pode afirmar se o cidadão não tiver confiança na sua integridade cívica e moral.

Aqui chegados, a CFD, confrontada com alguns comportamentos, felizmente raros, da vida privada dos agentes, que pela sua gravidade podem denegrir o prestígio das forças de segurança e, particularmente a instituição a que pertencem, não pode deixar de sublinhar a importância que a conduta pessoal tem na garantia de que o agente está, sempre, do lado do *bem*, rejeitando o *mal*.

Estamos no domínio da Ética, cujos mandamentos nos devem ajudar a modificar os comportamentos, por forma a que não restem dúvidas da sua adequação ao *bem*.

O dever de auxílio, o dever de socorro e assistência, o dever da boa decisão, o dever de respeito pela condição humana, seus direitos e garantias, de que tão bem se ocupa a Lei Básica da RAEM, no seu Capítulo III, não são, hoje em dia, reféns de um determinado sistema ou ordenamento jurídico, antes espelhando o universal caminho da moralidade e da justiça administrativa.

É esse o caminho que a CFD quer indicar em permanência aos organismos subordinados da

以上所列各項都是紀監會希望向保安範疇各部隊及部門帶出的主要訊息。最後，我們亦非常讚揚警隊為實踐目標而努力不懈，我們相信在未來的日子，市民的應有權利將透過良好互動的警民關係而得到更好保障。

tulea da segurança, aos quais deixamos um louvor pela forma como, ao longo do ano de 2016, foi visível o seu esforço por se guiarem pelos valores enunciados, acreditando que o futuro será ainda melhor e que a população poderá, em clima de confiança recíproca, beneficiar de um exercício de autoridade firme, mas cordial e justo.

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



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，紀監會的具體工作主要有以下幾方面：

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 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.



紀監會 2016 年統計數字

3.1. 舉報數字

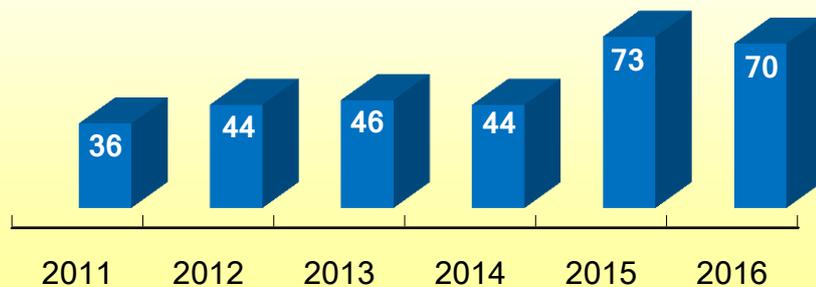
2016 年，紀監會共接獲 70 宗投訴個案；當中大部份投訴個案都是市民直接向紀監會提出，共有 68 宗（40 宗電話投訴、14 宗親臨投訴、9 宗書面投訴、5 宗電郵投訴），由廉政公署轉介的投訴個案共有 2 宗。而紀監會亦首次推出了電台宣傳廣告，希望向廣大市民加強推廣本委員會；從數據來看，有關推廣活動明顯達到相當的宣傳效果。

Estatísticas no ano 2016

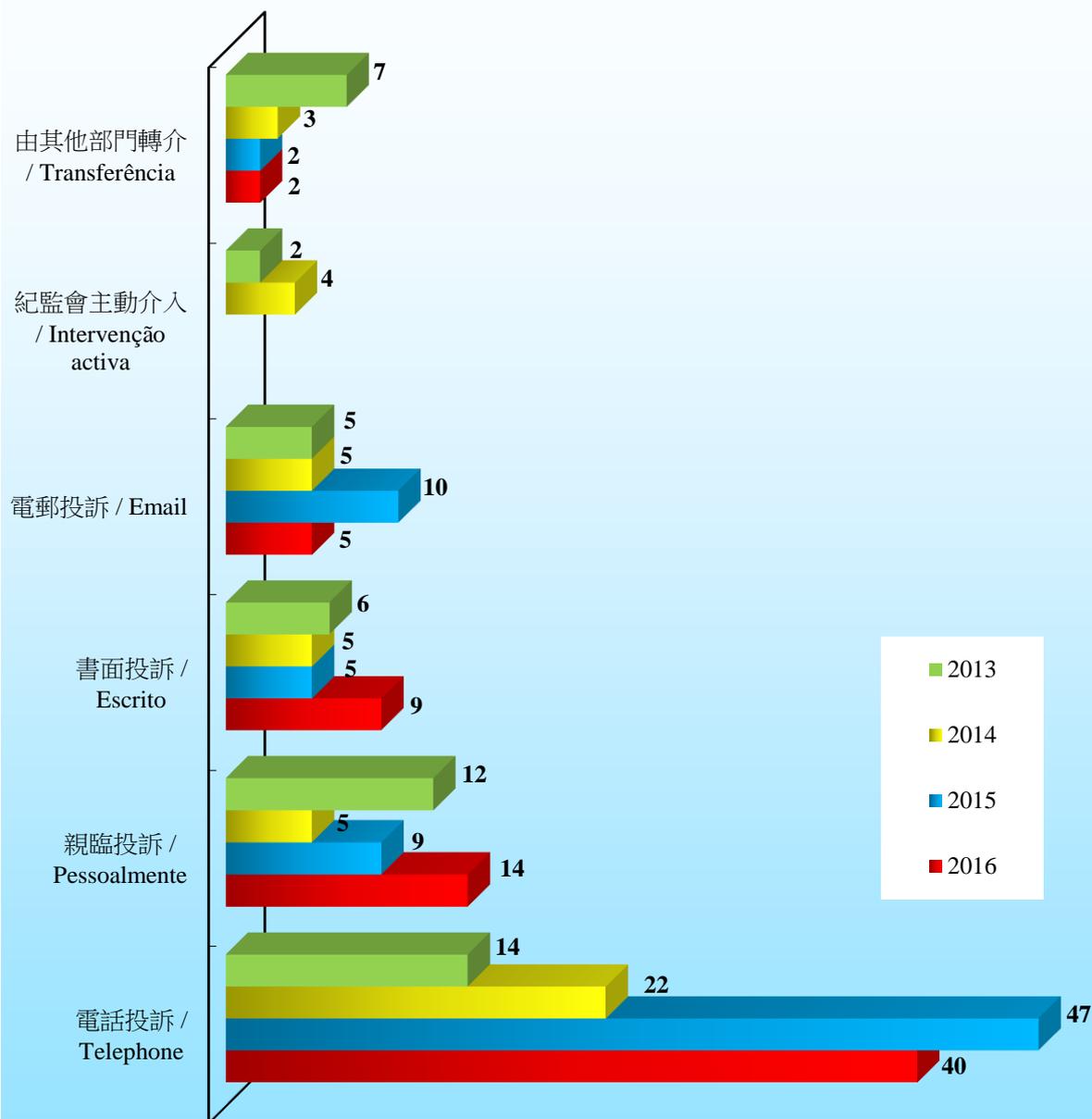
3.1. Número de queixas

No ano 2016, a CFD recebeu no total de 70 queixas. Na sua maioria apresentadas directamente pelos cidadãos à CFD, (40 por via telefónica, 14 por entregues pessoalmente, 9 por escrito e 5 por email); 2 dessas queixas provieram de entidades externas (caso encaminhado por escrito pelo Comissariado Contra a Corrupção). A CFD lançou no 4º trimestre de 2016, pela primeira vez, uma iniciativa de publicidade na rádio de Macau, com objectivo de fortalecer a promoção da CFD junto da população. E, de acordo com os dados disponíveis, esta atividade promocional obteve óbvios resultados positivos.

歷年投訴個案數字
Números das queixas



歷年接獲投訴方式的數據 Modo de recepção de queixas



3.2. 涉及部門

在 2016 年收到的 70 宗投訴個案中，涉及治安警察局的共有 64 宗* (佔 89%)、涉及司法警察局的有 6 宗* (佔 9%)、涉及懲教管理局及消防局的投訴各有 1 宗* (各佔 1%)。

* 當中 1 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消防局。

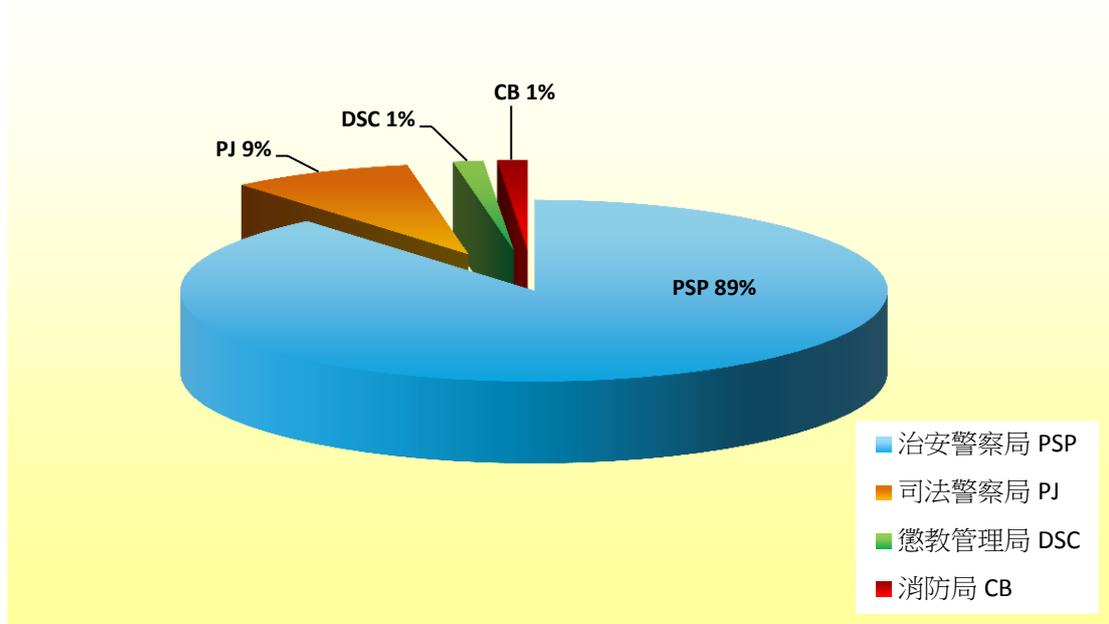
3.2. Serviços envolvidos

Das 70 queixas recebidas em 2016, 64* (89%) disseram respeito ao Corpo de Polícia de Segurança Pública, 6*(9%) à Polícia Judiciária, sendo que o Estabelecimento Prisional de Macau e o Corpo do Bombeiro foram visados, cada um, em 1 (uma) queixa, o que corresponde a 1%..

(*Obs.: Houve 2 casos que envolveram mais de uma entidade)

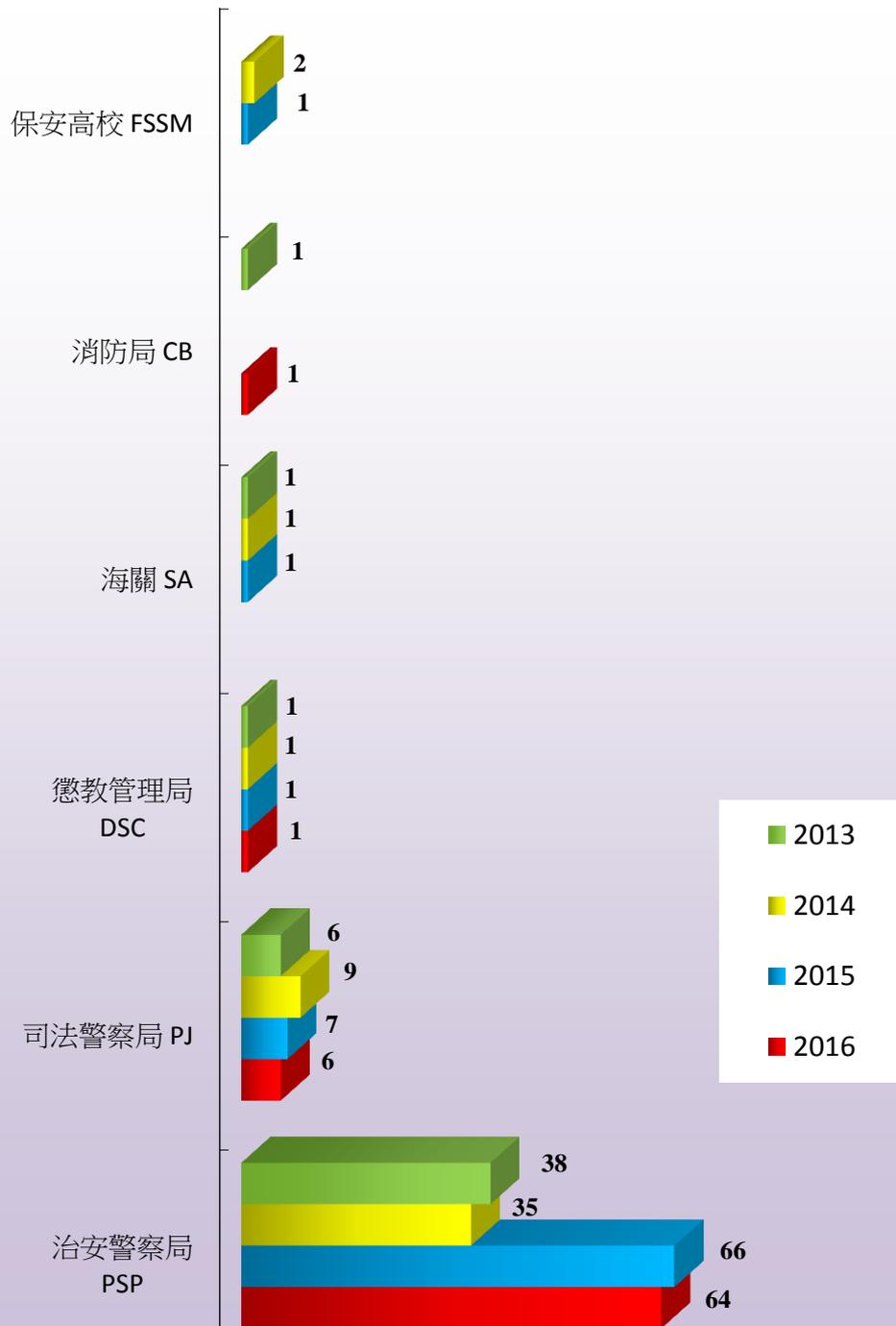
2016 年投訴個案涉及部門比例

Proporção de serviços envolvidos nas queixas do ano de 2016



2013至2016年接獲投訴比較

Comparação quantitativa das queixas recebidas de 2013a 2016



3.3. 指控性質

在 2016 年的投訴個案中，涉及治安警察局警務事宜的投訴個案大幅上升，2016 年共 57 宗*，較 2015 年的 35 宗總和上升約 63%。投訴內容分別涉及警員執法程序不當、態度問題、執法效率緩慢、執法不公、行為不當、濫用警權及不當使用武力。其中，投訴濫用警權及行為不當的升幅較為明顯。

涉及交通執法問題的投訴個案則共 38 宗*，比去年少 11 宗。投訴內容主要來自投訴警員態度、程序不當、濫用警權、行為不當、執法不公及認為警員執法效率緩慢。

涉及司法警察局警務事宜投訴共 10 宗*，投訴內容主要是執法程序不當、執法不公、執法效率緩慢、行為不當、態度問題及不當使用武力。

涉及懲教管理局及消防局之投訴則各有 1 宗，分別是投訴懲教管理局人員態度欠佳及程序不當以及消防局人員行為不當。

** 當中有些投訴人就同一宗投訴提出兩項或兩項以上的指控。*

3.3. Matérias objecto das queixas

Em 2016, verificamos um aumento significativo (de 63%) de queixas relacionadas com a atividade policial da PSP, a quem coube se reportam um total de 57 casos registados*, comparado com as 35 queixas recebidas em 2015. As queixas recebidas sinalizam procedimentos de execução impróprios, má atitude, plentidão nos procedimentos de aplicação da lei, denegação de justiça, má conduta, abuso de poder policial e uso indevido de força. De destacar, nesta casuística, o abuso de poder policial e a má conduta, que aumentaram mais significativamente.

As queixas referente à aplicação da lei de trânsito da PSP totalizou 38 casos *, menos de 11 do que ano 2015. As reclamações foram principalmente sobre: a atitude da polícia, procedimentos inadequados, abuso de poder policial, má conduta, denegação de justiça e a falta de eficiência de fiscalização policial.

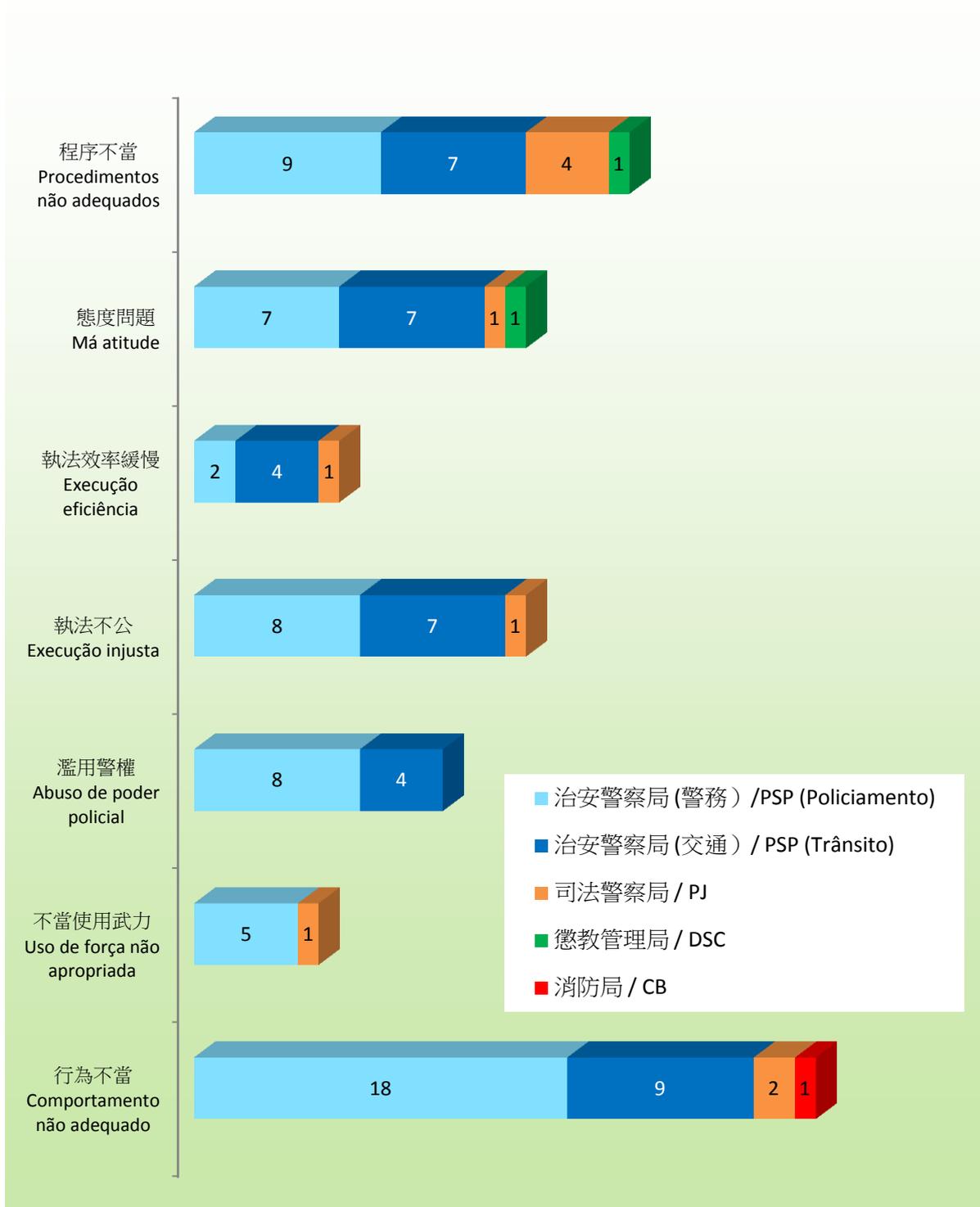
Foram registados 10* queixas contra a Polícia Judiciária, alegando principalmente os inadequados procedimentos de execução, denegação de justiça, lentidão dos procedimentos, problemas de atitude e uso inadequado da força.

Registou-se ainda uma queixa contra a Direcção dos Serviços Correctionais (DSC) e outra contra Corpo de Bombeiros (CB), nomeadamente contra os procedimentos inadequados da DSC e a má atitude e do comportamento impróprio do pessoal do CB.

*(*Nota: Algumas das queixas apresentadas envolveram duas ou mais acusações.)*

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。也會針對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有分歧時，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，經全體委員審議通過後，再由紀監會專人負責聯絡投訴人跟進回覆。2016 年接獲的 70 宗個案亦已全部完成跟進工作。

3.4. 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. Todas as 70 queixas recebidas em 2016 foram devidamente acompanhadas e concluídas pela CFD.

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

<p>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</p>	<p>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</p>	<p>邀請投訴人列席會議 Reuniões com os queixosos</p>
3	10	--



與其他部門互動與交流

4.1. 到訪治安警察局總局大樓

2016年5月9日，主席歐安利率領本委員會成員到訪治安警察局總局大樓，與該局領導層及廳處級主管進行工作會晤。會晤中主要就家暴法立法前期工作、交通執法、出入境事務廳通關系統及接待旅客態度等社會關注問題交換意見。

主席歐安利表示隨著澳門經濟處於調整期，社會環境更加複雜多變，保安部隊及部門將面對更多挑戰。

梁文昌局長表示紀監會與治安警察當局亦一直保持良好合作關係，共同維護澳門警隊專業形象，日後將繼續加強與紀監會合作，並會認真聽取紀監會提出之建議，令治安警察局能更好地完成未來之工作及挑戰。

Interacção e intercâmbio com as demais instituições:

4.1. Visita do PSP

O Presidente da CFD, Dr. Leonel Alberto Alves chefiou uma delegação da CFD em visita à PSP em 09/05/2016, tendo sido recebido pelos dirigentes e chefias dessa força. Na reunião, foram abordados vários assuntos e trocadas opiniões sobre a lei da violência doméstica bem como os respectivos trabalhos preparatórios, execução da lei do trânsito, atitude dos agentes e o sistema electrónico de passagem automática dos Serviços de Imigração da PSP.

O Presidente da CFD salientou que com a entrada num período de ajustamento da economia de Macau, o ambiente social torna-se mais complicado, portanto as forças e serviços de segurança irão enfrentar cada vez mais desafios.

O Comandante da PSP, Super-intendente Leong Man Cheong, disse que a PSP sempre manteve uma boa relação de cooperação com a CFD, e em conjunto salvaguardam a boa imagem da Polícia. No futuro, a PSP vai continuar a reforçar a cooperação com a CFD, e adaptar-se às suas recomendações. Apesar dos desafios que se enfrentam, o Comandante acredita que, com o apoio da CFD, a PSP pode melhorar a realização das suas tarefas.



4.2. 到訪消防局總部暨西灣行動站

2016年5月10日，歐安利主席率領本委員會成員拜訪消防局總部暨西灣行動站，與該局領導層進行工作會晤。雙方就消防局現時之人員培訓情況、組織架構、工作情況、投訴及紀律卷宗情況等交換意見；消防局領導人員亦向本委員會成員展示了消防拯救裝備和各類車輛的配置。

歐安利主席希望透過會晤加深對消防局運作之了解，將有助紀監會履行監察保安部隊及部門之職責。

梁毓森局長表示紀監會與消防局一直保持良好合作關係，日後將繼續加強人員品德培訓，共同努力提升消防局服務質素及形象。

4.2. Visita do CB

Em 10/05/2016, a delegação da Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança (CFD), chefiada pelo Presidente da CFD, Dr. Leonel Alves, visitou o Corpo de Bombeiros (CB), onde se realizou uma reunião com os dirigentes e chefias da Corporação. Na reunião, foram discutidos os assuntos relacionados com as actividades do CB, o mecanismo de fiscalização disciplinar, tratamento de queixas, etc. De seguida, foi feita uma apresentação dos equipamentos e veículos de socorro.

O Presidente Dr. Leonel Alves manifestou-se a sua convicção de que, através dos contactos e intercambios para aprofundar a compreensão do funcionamento do Corpo de Bombeiros, ajudará a CFD para cumprir as suas obrigações.

O Comandante do CB Chefe Mor Leong Lok Sam salientou que o Corpo de Bombeiros tem mantido boas relações de cooperação com a CFD e para melhorar a qualidade do serviço e a imagem do CB, irá continuar a reforçar a formação moral do pessoal.





4.3. 與治安警察局及司法警察局會晤

應紀監會邀請，司法警察局局長周偉光及治安警察局局長梁文昌於 2016 年 6 月 15 日率領該局有關範疇負責人蒞臨紀監會與主席及委員會面交流。

會晤中，警方向委員會詳細介紹了近期工作情況及面對的問題，而歐安利主席對警方的工作表示認同及支持。除此之外，雙方亦就如何更好保障市民權利的問題上作出了深入的探討。



4.3. Reunião com PSP e PJ

A convite da CFD, o Director da Polícia Judiciária (PJ) Dr. Chau Wai Kuong e o Comandante do Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) Superintendente Geral Leong Man Cheong chefiaram os representantes das subunidades responsáveis pelas respectivas relações públicas, para uma reunião nas instalações da CFD, com o Presidente e os membros da CFD.

No encontro, a PJ e o CPSP apresentaram à CFD os seus trabalhos recentes bem como os problemas e desafios que enfrentam. O Presidente reconheceu, em nome da CFD, os trabalhos efectuados pela polícia, salientou ainda o apoio contínuo por parte da CFD. Além disso, ambas as partes também discutiram os assuntos relativamente a melhor protecção e garantia dos direitos dos cidadãos.



紀監會宣傳工作

2016 年紀監會的宣傳工作主要有兩部份：

5.1. 《警民同心》電視綜合節目

為貫徹落實主動警務、社區警務和公關警務的理念，保安司及轄下所有部門聯同澳廣視，共同製作《警民同心》電視綜合節目，紀監會也積極參與節目錄製，並於二零一六年七月份播出。節目中介紹了紀監會的成立、組成、職責及各項工作。從深度上加強公眾對紀監會的認識和了解，以便市民掌握更多資訊。

節目中提到，隨著投訴個案數目的增加，表明市民對紀監會的信任，對本委員會長期努力工作的認同外，亦同保安司大力推動社區警務有一定關係，推動社區警務的理念，將進一步促進社區的參與，以提升對警隊的保障和尊重市民的基本權利。

5.2. 電台宣傳廣告

紀監會於二零一六年第四季在澳廣視播放電台宣傳廣告，以

Actividades Promocionais

A CFD participou no ano de 2016 as seguintes duas actividades promocionais:

5.1. Programa TV “Polícia e Cidadão, a mesma missão”

Em resposta às exigências dos trabalhos de policiamento moderno, bem como pensando num melhor serviço à população, a secretaria para a segurança e a TDM produziram a emissão, desde Junho de 2015, de um programa de carácter informativo “Polícia e Cidadão, a mesma missão”, programando as informações policiais com vista a incrementar a divulgação e sensibilização dos cidadãos, e a elevar o nível de interacção entre a polícia e o cidadão.

Através de participação naquele programa, a CFD logrou mostrar ao público os trabalhos efectuados ao longo dos anos, promovendo, ainda, o conceito de policiamento comunitário, encorajando assim a participação da comunidade no melhoramento dos trabalhos da polícia quanto a proteção e respeito aos direitos fundamentais dos cidadãos.

5.2. Anúncios em radio Macau

A fim de incrementar o conhecimento da população, no quarto trimestre de 2016, a CFD lançou uma campanha publicitária no Rádio Macau

加強市民對本委員會的認識。從十月至十二月期間，每逢星期一至五，每日播出 2-3 次，通過對話形式，輕鬆活潑地介紹紀監會的職能和聯絡電話，資訊內容清晰明確，有助澳門社會各行業的人士對本委員會的進一步了解。

(canal Chinês). Os anúncios foram emitidos entre Outubro e Dezembro, de segunda a sexta, 2-3 vezes transmissão diária, através de forma de diálogo animada e no âmbito do qual foram divulgadas as funções da CFD, bem como os meios de contacto junto dos vários sectores da sociedade de Macau.





紀監會的建議和意見

紀監會透過本年接獲的投訴個案，進行分析研究，並且對投訴的類型統計出相關數據，審視警方的工作程序。儘管紀監會暫時未具有紀律調查的職能，但都一如既往，二零一六年，陸續向保安部隊及部門提出了多項工作建議及意見：

6.1. 關於對警方處理家庭暴力事件的建議

紀監會認為社區警務工作得以成功實施，關鍵在於警方能否積極主動接觸市民大眾及開展相關工作。因此，透過警方的主動參與及積極協助，將有助及早介入並有效處理家庭暴力事件。有關工作主要包括：(一) 接待與支援 (二) 調查 (三) 對受害人的安全保護。

綜上所述，紀監會建議，在社區警務範疇內設立外展工作小組/隊伍，密切跟進有關家暴事件。小組由經過專門培訓的人員組成，以確保前線人員能即時介入，從而可及時採取適當措施，提供協助、支援或轉介服務，同時亦向被加害人提供保護以及有效執行保存犯罪證據的程序。

Comentários e Recomendações emitidas pela CFD

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 que as veicula às Forças e Serviços de Segurança, sempre que as mesmas refiram insuficiências ou irregularidades.

6.1. O policiamento comunitário e a violência doméstica

A CFD ciente do sucesso da implementação do policiamento comunitário, que se densifica e materializa numa maior proactividade da autoridade policial e na sua proximidade com a população, entende ser oportuno contribuir para a melhoria da intervenção nos casos de violência doméstica, designadamente no que diz respeito aos 3 pilares fundamentais desta temática : a) o atendimento e o apoio b) a investigação c) a protecção e a segurança das vítimas face ao agressor.

A CFD sugere, assim, que no âmbito do policiamento comunitário sejam criadas equipas de proximidade, dotadas de pessoal com formação específica que garanta uma primeira linha de intervenção pessoal ou telefónica, capaz de adoptar em tempo útil medidas de apoio e encaminhamento e protecção imediata das vítimas e de implementar procedimentos que visem a preservação dos vestígios de eventual crime.

紀監會認為上述的工作隊伍須具備以下能力:

- ✧ 對家庭暴力事件作初步調查，並作出風險評估;
- ✧ 接待家庭暴力事件的受害者 (受害者可能長期被加害但一直保持沉默);
- ✧ 了解和掌握受害人的心理狀態，工作人員採取的態度絕不應加深對受害人的傷害;
- ✧ 向有權限當局轉介受害人和證人;
- ✧ 對一些較為敏感的個案，與社會服務機構共同跟進受害人的情況;
- ✧ 在有需要時，轉介及陪同受害人到醫院接受治療;
- ✧ 在案發現場，應立即將受害人及加害人隔離，以防止被害人繼續受到傷害;
- ✧ 在必要時向受害人提供急救;
- ✧ 將加害人拘捕;
- ✧ 對上述人士進行檢查，並告知其涉及刑事法律制度的有關情況和具有刑事訴訟的相關權利與義務等;
- ✧ 拘押和保存犯罪證物 (如衣服，物件等...)

A CFD preconiza que estas equipas estejam preparadas para :

- ✧ Sinalizar situações de risco;
- ✧ Atender vítimas fragilizadas pela violência doméstica, muitas vezes silenciada por longos períodos de tempo;
- ✧ Compreender e apreender o estado psicológico da vítima, adoptando uma atitude que em nada contribua para o seu agravamento;
- ✧ Proceder ao encaminhamento das vítimas e eventualmente de testemunhas para as entidades competentes;
- ✧ Efectuar acompanhamento de vítimas pós-vitimação, em parceria com entidades de apoio social, nos casos mais sensíveis;
- ✧ Encaminhar e acompanhar a vítima ao apoio médico-hospitalar quando necessário;
- ✧ Isolar, em situações de flagrante delito, as vítimas do agressor, impedindo a consumação ou continuação da agressão;
- ✧ Prestar, quando necessário, primeiros socorros à vítima;
- ✧ Efectuar a detenção do agressor;
- ✧ Efectuar revista de segurança ao mesmo, informando-o do enquadramento jurídico criminal da situação e dos seus direitos e deveres processuais.
- ✧ Apreender e preservar vestígios de crime (roupas, objectos, etc...)

上述專責小組也應準備說服受害人配合調查並解釋其重要性：

- ✧ 出席有關調查過程的不同步驟（如被傳召詢問、體檢或其他程序）。
- ✧ 提供證據（如在調查過程中有新的事實或其他相關資料，必須向警方或有權限司法當局作出通報）。
- ✧ 要求受害人以輔助人身份協助調查。（可以提供證據並要求採取措施）。

就上述內容，紀監會建議：

- ✧ 有關部門應投入資源，與社團或有權限機構合作，進行針對性的培訓；
- ✧ 與公、私營機構（民間團體）等建立合作夥伴關係；
- ✧ 為處理家庭暴力事件擬定協議/程序指引等，規範處理和服務模式，以便更好發揮協同作用及更好保障受害人的權利。

最後，紀監會建議向受害人提供一份載有相關被加害情況的報案證明文件或有關事件的實況筆錄副本，以方便受害人在有需要時向其他有關機構尋求協助。

A equipa especializada deve estar, ainda, preparada para persuadir a vítima a colaborar com a investigação, explicando-lhe a importância de:

- ✧ Comparecer a diligências (desde que devidamente convocada deve comparecer a inquirições, exames médicos ou outras diligências processuais).
- ✧ Fornecer provas. (deve comunicar às autoridades policiais ou judiciais competentes novos factos que ocorram no âmbito do mesmo processo ou mencionar registo de outros inquéritos pendentes).
- ✧ Requerer a sua constituição como assistente e intervir no inquérito. (podendo oferecer provas e requerer diligências).

No sentido do que se propõe, a CFD recomenda que:

- ✧ Se invista na formação especializada, junto de associações cívicas com tradição no atendimento de vítimas ou instituições dotadas dessas atribuições;
- ✧ Se estabeleçam parcerias com instituições privadas (associações cívicas) e públicas;
- ✧ Se elabore um protocolo / manual de procedimentos que padronize modos de atendimento e tratamento de casos de violência doméstica, por forma a melhor aproveitar de sinergias que optimizem a protecção dos direitos de cidadania das vítimas.

Por último a CFD recomenda que seja facultada à vítima cópia da sua participação ou do auto de notícia, onde constem as circunstâncias dos factos que a vitimaram, por forma a um melhor enquadramento da instituição de acolhimento.

6.2. 關注證據的搜集和保存

從 2016 年收到的投訴個案中，經常有市民質疑警員在調查案件期間搜集證據的過程中出現失誤的情況，為此，紀監會認為當局應研究修改有關工作指引，從而使前線警務人員能更謹慎地搜集及保存有關資料，尤其是犯罪跡象、物件、圖像等，以便對開展案件的後續調查程序有更充足的理據支持。

6.3. 警惕警務人員以私人身份干預調查

紀監會曾接獲市民投訴指有警務人員試圖透過其身份來干預衝突的情況，特別是有關警員在非執勤期間被其親友召喚到場提供協助。

紀監會認為因為私人身份而干預的行為既沒有充分的執行依據又沒有相關的行動指令，這可能會導致越權的情況發生，令市民感到困惑，並對警隊的形象和威信構成負面影響。

紀監會對這種做法並不認同，並建議當局嚴格指示警務人員應避免作出上述私人干預之行為，由於這種以私人身份的干預行為並沒有依據，亦非因執行公務，為此，應受到紀律處分，以儆效尤。

6.2. Recolha e preservação de prova

Frequentemente os cidadãos queixam-se de negligência dos agentes policiais na recolha de prova de factos ilícitos que lhes são participados, pelo que a CFD recomenda sejam emanadas instruções no sentido de que os agentes sejam diligentes na preservação e recolha desse material, designadamente, vestígios, objectos, imagens, etc, por forma a facilitar a posterior investigação de eventuais crimes.

6.3. Intervenção de agentes policiais a título pessoal

A CFD é frequentemente confrontada com a intervenção de agentes policiais na resolução de conflitos, a título pessoal, designadamente quando, estando de folga, são chamados por amigos ou conhecidos.

Esta intervenção, sem qualquer enquadramento em acto ou ordem de serviço, constitui uma distorção das relações de autoridade, confundindo os cidadãos e colocando em risco a imagem e o prestígio da polícia.

A CFD repudia tal prática e recomenda a emanção de instruções rigorosas no sentido de os agentes se inibirem de o fazer, mais recomendando que tais intervenções a título pessoal, sem enquadramento de ordem ou acto de serviço, sejam sancionadas disciplinarmente, por forma a dissuadir a conduta.

6.4. 有關涉及半公罪及私罪 提起告訴的最後期限的建議

鑒於有市民投訴前線警員未能提供充分及準確訊息的情況，特別是當涉及半公罪或私罪而需要進行申訴時的有關程序方面。為此，紀監會建議當局可向前線人員提供適當的培訓，以便前線人員能清晰地向市民解釋其告訴權利可在有關事件發生後的六個月內行使，否則便會喪失有關權利。

6.5. 清晰釐訂調查人身份並 保障行使其正當權利

警察當局在首次接觸被調查的市民時，應明確告知有關人士是以何種身份提供證詞。這樣可以避免因當事人的身份轉變(如：由證人轉變為嫌疑人)而可能導致證詞失效的情況出現。另外，警方亦必須保證被告人在所有法律層面上，合法地得到其應有之權利及受到相關程序的保障，尤其是取得法律代表（律師）的權利。

6.4. Informação sobre o prazo para apresentar queixa nos crimes semi-públicos e particulares

Em face de algumas queixas recebidas que reportam deficiente informação aos agentes por parte dos agentes policiais, designadamente quanto aos procedimentos a adoptar quando em presença de crimes de natureza semi-pública ou dependentes de acusação particular, a CFD recomenda que seja dada formação específica ao pessoal, no sentido de bem informar os cidadãos dos seus direitos de queixa e da necessidade de a apresentar no prazo de 6 (seis meses) após a ocorrência dos factos, sob pena de caducar o seu direito de promover a acção penal.

6.5. A identidade da pessoa sob investigação para garantir os seus direitos legítimos

Os órgãos de policia criminal devem, informar os cidadãos chamados a prestar declarações da qualidade em que o fazem, logo no primeiro contacto.

Assim se evita, por um lado, a nulidade probatória do depoimento quando ocorre a conversão do estatuto de testemunha ou declarante em arguido e, por outro, quando ouvido nesta qualidade, efectiva-se na esfera jurídica do arguido o conjunto de direitos e garantias processuais legalmente reconhecidos, designadamente, o direito de constituir patrocínio judiciário (advogado)

6.6. 有關登記個人身份資料事宜

紀監會曾接獲一名旅客投訴，指警員在識別身份的過程中有故意拖延的情況，同時，在沒有知會當事人的情況下對當事人的個人身份資料作出紀錄。

針對此類個案反映之情況，紀監會作出以下建議：首先，警員在執行這些識別身份行動的時候，必須以快捷有效的方式進行，尤其是當被識別人是旅客時，應盡量避免令被查人士感到過度壓迫感及過度曝露於公眾前。除此之外，當警員需要紀錄有關身份資料時，應盡量向當事人清楚解釋其目的，同時，也須說明有關資料將在 30 天之內會被強制銷毀（如涉及犯罪除外）。

6.7. 協調處理學校附近的停車問題

2016 年紀監會投訴個案中有多宗因交通執法而導致警民衝突的不愉快事件，當中較常見的是涉及警員對學校附近停車接送幼童子女的家長或監護人進行交通違例執法的投訴個案。

紀監會重申支持警方依法執法，亦深明前線警員在交通執法

6.6. Registo de dados pessoais e sua justificação

Registou-se a queixa de um turista sobre demora injustificada numa acção de identificação e, bem assim, na ausencia de informação sobre o registo de dados pessoais.

A CFD recomenda que, em primeiro lugar, estas acções de identificação se processem com diligência por forma a que, especialmente quando em presença de turistas, não resultem constrangimentos ou exposição excessiva. Igualmente se recomenda que no momento em que se recolhem os dados de identificação seja explicado ao cidadão os efeitos a que se destinam e, bem assim, a obrigatoriedade da sua destruição, no prazo de 30 dias (com excepção dos casos em que houver crime associado).

6.7. Coordenação no tratamento de problemas de estacionamento nas vias públicas das escolas

São frequentes as queixas de cidadãos que se insurgem contra a intransigência policial junto das escolas, sendo intolerantes no momento em que os pais ou encarregados de educação param as suas viaturas para entregar os filhos menores, alguns ainda crianças em idade pre-escolar, nos respectivos estabelecimentos de ensino.

A CFD reconhece a dificuldade dos agentes em gerirem o conflito entre a necessidade de não

方面需依法及按實際情況保持交通暢順並保障道路使用者(尤其幼童)的安全，在處理有關問題時會遇到較大困難，但家長的訴求亦值得我們關注。

因此，為貫徹“社區警務”的工作理念，我們建議治安警察局可透過與學校已建立的聯絡機制，向校方建議安排協助學童上下車採取相應措施，以減少家長停車的時間，更可保障其幼兒的安全。

6.8. 建議設立取籌機

有市民反映在排隊繳納交通罰款存在秩序問題。因此，紀監會建議，如排隊付款的人數有持續增加的趨勢，當局可考慮於該處設置取籌機，讓市民根據籌號的先後次序到櫃位繳交罰款。

6.9. 建議警員保持親民、專業的形象

綜合一些個案反映的情況，我們可以看到，儘管其中被投訴的行為並不足以構成違紀處分，但根據分析所得，我們必須強調的是，導致市民不滿而作出投訴的原因之一，是個別警員與市民互動過程中未能表現出應具備之

embaraçar a fluidez do trânsito e a garantia da segurança das crianças.

Sugere-se, assim, que no âmbito das políticas de proximidade que vêm caracterizando a actividade policial, o CPSP apele às instituições de ensino que organizem um serviço de recepção das crianças junto das respectivas entradas, a fim de desonerar os pais de uma paragem demorada e lhes dê a garantia de segurança para os seus filhos menores.

6.8. Provido de máquina de registo de chegada

Perante a noticia de alguns incidentes nos locais de pagamento de multas de trânsito relacionadas com a boa ordem nas filas de espera, a CFD sugere que tais locais sejam providos de máquina de registo de chegada, a fim de que se torne objectiva a chamada dos cidadãos no momento de efectuarem o seu pagamento.

6.9. Usão de urbanidade na interacção com os cidadãos

Em face de alguns relatos podemos concluir que, embora não constituam infracção disciplinar, continuamos a sinalizar situações em que os agentes não usam de urbanidade na interacção com os cidadãos, o que pode induzir nestes a convicção de tratamento prepotente, próximo do abuso de poder.

Ora, a consolidação dos conceito de

態度，從而令市民感到不被尊重，甚至使市民誤解為濫用警權的不當行為。

然而，社區警務的綜合理念是要求警務人員在日常工作執行中，透過展現其親民、專業、文明執法的形象，拉近與市民大眾的距離。為此，在執法的過程中應避免作出一些令市民感到不被尊重的言行舉止，從而影響市民對警方的信任。

6.10. 提供有針對性的警員語言培訓及設立翻譯支援服務

澳門作為一個國際旅遊城市並致力發展成為世界級旅遊休閒中心，希望吸引大量來自世界各地的旅客訪澳。因此，警員能掌握良好的語言表達能力尤其重要，只有具備足夠的語言能力和溝通技巧，才能與旅客進行有效訊息傳遞。

為此，紀監會認為，當局除了需加強對前線人員的外語培訓外，亦可考慮在出入境事務範疇內研究設立一個可支援多語種服務的傳呼中心(call center)的可行性，為有需要的人士提供各類查詢服務。

policamento comunitário exige que os agentes de autoridade, pela proximidade que devem ter com os cidadãos, usem de urbanidade e educação na sua actuação, afastando, ainda qualquer comportamento ou atitude que possa constituir ofensa ou falta de respeito para com o seu interlocutor, porquanto só assim contribuirão para o reforço do sentimento de segurança e de confiança nas forças e serviços de segurança, bem como nos seus agentes.

6.10. Reforço da formação na comunicação em línguas estrangeiras, a constituição de um CALL CENTER

Numa cidade como Macau, que se assume como cidade cosmopolita e voltada para o turismo internacional, é importante que as autoridades policiais desenvolvam nos seus agentes, competências linguísticas, por forma a que a transmissão de ordens ou notificação de actos possam ser assimilados com facilidade pelos cidadãos, designadamente os estrangeiros.

A CFD aproveita para recomendar, além do reforço da formação na comunicação em línguas estrangeiras, a constituição de um CALL CENTER junto do qual os cidadãos possam aceder ao esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos, designadamente na área da migração.



總結與展望

通過分析 2016 年的投訴個案，我們發現有關投訴行為不當的指控大幅上升，由去年的 7 宗增加至 30 宗。隨著社會發展及資訊發達，市民對其應有權利的意識有所提高，因此，對警員執法的程序以及警員的行為都抱有更大期望。有關行為不當的投訴更能具體地給本委員會了解保安部隊與部門的工作現狀，從而有針對性地提出各項建議，對改善警務工作有莫大幫助。

根據分析的數據顯示，有關指控警員態度問題的投訴個案則有所減少，由去年的 27 宗降至 16 宗。這反映出澳門保安部隊及保安部門在促進警民關係方面的工作不遺餘力。而有關態度問題之投訴一般包含較多客觀因素，尤其在沒有錄像監控或語音記錄的情況下，調查結果往往未能證實有關投訴內容的真確性，然而，從相關數據中可反映出警員與市民之間的溝通仍存有誤解，而造成雙方分歧，所以紀監會希望當局能繼續透過針對性的培訓，提高警員情緒控制的能力，

Conclusão e desenvolvimento

Do volume de queixas apresentadas à CFD no ano de 2016, destaca-se um aumento significativo das queixas sobre má conduta, de 7 casos de 2015 para 30 casos em 2016. Como resultado do desenvolvimento social, do avanço da tecnologia informática, bem como do aumento da consciência cívica sobre os seus direitos, intensificam-se as expectativas da população sobre o comportamento dos agentes policiais na aplicação da lei. Mediante as queixas apresentadas, a CFD compreende melhor o estado actual dos trabalhos das FSSM, o que contribui para a formulação das adequadas e devidas recomendações, com vista a melhorar os trabalhos policiais.

De referir que as queixas sinalizando a má atitude diminuíram, de 27 em 2015 para 16 casos em 2016. A CFD acredita que este é o resultado do esforço das FSSM na promoção das relações entre a polícia e o público. A denúncia sobre a má atitude induz-nos, na maioria, algumas em questões objectivas como sejam o da não disponibilidade de gravação de vídeo ou voz, resultando que o inquerito raramente comprova a autenticidade da denúncia e do respectivo conteúdo, no entanto, é possível concluir que a comunicação entre a polícia e o público tem espaço para melhorar a fim de evitar o défices de compreensão. Deste modo a CFD solicita as autoridades para continuar com formação específica para melhorar a capacidade e técnica dos agentes quanto ao controlo e gestão das emoções, exibindo profissionalismo, estabilidade emocional,

表現出專業、穩定、耐心及親切的態度，避免警民關係因社會複雜而惡化。

另外，我們發現有大部份市民會因為對交通執法的狀況感到不滿，繼而導致對交通警員作出投訴的情況較為常見，尤其指警員選擇性執法以及執法欠酌情權等方面。分析原因可能來自警方近年加強了交通執法的效力，務求整頓違規現象，引至警員與市民的衝突比率增高。所以，本委員會非常認同警方必須時刻以不偏不倚的精神，依法執法，從而逐漸消除社會上對警員執法的矛盾。紀監會希望隨著澳門特區政府不斷優化道路設施及交通規劃，當局可以理順交通執法的同時，亦可減少警員與市民之間的磨擦。

紀監會自 2015 年開始加大宣傳力度，讓更多市民及社會各階層認識及關注紀監會，成功鼓勵大眾善用各種渠道投訴或反映意見。現時，澳門市民普遍信任及認同警方撲滅罪行的能力，只是對警方在某些情況下執行警務的程序或態度存在不滿，而且，仍有較多市民對投訴機制的可信性

patiência e atitude amigável, assim evitando a deterioração das relações com os cidadãos, numa sociedade cada vez mais complexa.

A CFD constata a existência de muitas queixas contra os agentes policiais de trânsito com origem na insatisfação dos cidadãos sobre a forma de aplicação da lei pelos agentes, consubstanciadas na imputação de aplicação selectiva ou falta de critério e compreensão casuística. O esforço recente do CPSP para aumentar a eficácia do controle de tráfego, com vista à correcção das irregularidades, será uma das causas geradoras de conflito. Tendo em consideração este aspecto a Comissão recomenda um esforço de imparcialidade à polícia, que deve preocupar-se com uma igualdade na aplicação e fiscalização da lei, de modo a eliminar gradualmente os conflictos. A CFD espera, ainda, que o Governo da RAEM continue a otimizar a infra-estrutura rodoviária e o planeamento de tráfego, por forma a facilitar a acção de fiscalização policial, acção fundamental para diminuir o atrito entre os agentes policiais e a população, contribuindo, assim, para a salvaguarda harmonia na sociedade.

CFD tem aumentado desde 2015 os esforços de promoção, para que a sua existência e o seu papel harmonizador chegue aos diversos sectores da sociedade e, nesse sentido, encoraja os cidadãos a sinalizarem as irregularidades da actuação policial e a reflectir-lhe os seus pontos de vista sobre a mesma. Actualmente, as FSSM têm ganho a confiança dos residentes de Macau, nomeadamente o reconhecimento da capacidade da polícia para combater os crimes, mas a existência, ainda, de alguma insatisfação com a

及有效程度抱有懷疑，在未來一年，我們將繼續提升公眾對紀監會運作與職能的認知，亦透過更新網頁設計，希望市民了解紀監會在處理投訴時，是以維護合法性及尊重市民的基本權利為原則，藉以改善警務工作素質。

我們預測未來通過紀監會投訴的情況會隨著宣傳活動的成效不斷增加，有見及此，紀監會除了增設了一條投訴熱線之外，位於世貿中心十樓的辦事處亦將於2017年新增一獨立投訴室，以便更好接待親臨之市民作出投訴，並能符合保障個人私隱的條件。

有效的內外部監督是建立高效廉潔警隊的重要前提，紀監會是澳門保安部門的外部監督機關，在保安當局重視構建各種內外監督機制的今天，紀監會通過與各部門密切合作，希望確保監督機制發揮應有的作用。

actuação policial bem como com a eficácia dos meios de reclamação, motivam-nos a prosseguir com a melhoria os trabalhos referentes à sensibilização pública e a actualização do *website*, na esperança de que este meio possa reforçar a interactividade com a população, visando a optimização do trabalho policial, no que à salvaguarda dos direitos dos cidadãos diz respeito.

Pre vemos que, com o nossos reforços nas actividades promocionais, o uso público da CFD como um canal para queixas continuará a aumentar. Nesse sentido, a CFD, para além de criar uma “hotline” para atender as queixas, em 2017 irá efectuar obras de modificação no escritório no 10º andar do Edifício World Trade Center, para melhorar as condições de recepção dos queixas, especialmente as condições de privacidade.

Supervisão eficaz interna e externa constitui um dos requisitos mais importantes para manter a integridade e a eficiência das FSSM. A CFD como órgão de controlo externo, juntar-se-á ao esforço de supervisão geral, estreitando com as FSSM, um cooperação que garanta a afirmação dos princípios fundamentais da actuação destas, num contexto de garantia de imparcialidade, justiça e igualdade na sua acção ao serviço dos cidadãos.

*** 完 ***
FIM