

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

二〇二〇年度報告書

RELATÓRIO 2020

主席前言	
Nota de abertura do Presidente	2
紀監會的組成及職能	
Constituição e atribuições da CFD	3
紀監會 2020 年投訴個案統計	
Estatísticas das queixas no ano 2020	5
活動與交流	
Actividades e intercâmbio	12
宣傳工作	
Actividades Promocionais	15
紀監會提出的建議	
Recomendações emitidas pela CFD	16
總結	
Conclusão	22

主席前言

Nota de abertura do Presidente

保安部隊及保安部門紀律監察委員會（下稱紀監會）是一個獨立的機構，直屬行政長官，負責對警察實體和相關部門的活動進行外部監督。

紀監會成立於 2005 年，透過第 160/2019 號行政長官批示，其職能和獨立性得到加強，成員也由七名增至十一名，更具社會代表性。

我們知道，警察當局的行動領域特別敏感，因為警察的任務本身性質在表面上可能和市民廣泛行使權利、自由和保障的期望存在矛盾。這就要求紀監會在每一次作出干預時，均須考量自由與安全價值之間的平衡，同時對執法人員作出教導。紀監會作出干預的另一個方面是有關於與市民直接接觸的機構的運作。

紀監會的監察權建基於以上兩個方面，透過所擁有的手段，著重識別出可能存在的違法或不符合公共利益的情況，並建議透過紀律處分或簡單地透過行政管理來糾正偏差行為。

本報告圍繞 2020 年所開展的工作。

最後，根據第 1/2021 號行政長官批示，招銀英女士和姚鴻明先生不再擔任紀監會委員，本人謹對他們自 2005 年以來公正出色履行職責作出表揚。

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau é um órgão independente de controlo externo da actividade das autoridades policiais e serviços a ela conexos, que funciona na dependência directa do Chefe do Executivo.

Criada em 2005, a CFD viu reforçadas as suas competências e independência nos termos do Despacho do Chefe do Executivo n.º160/2019 e, ainda, o alargamento da sua composição de 7 para 11 membros, o que lhe confere uma maior representatividade cívica.

Estamos cientes de que a actuação das autoridades policiais se exerce num domínio especialmente sensível porquanto a natureza da missão pode, pelo menos aparentemente, conflitar com a expectativa do cidadão quanto à amplitude do exercício dos seus direitos, liberdades e garantias. Cabe à CFD, em cada uma das suas intervenções, ponderar esse balanceamento entre os valores da liberdade e da segurança, exercendo, também um magistério de pedagogia junto dos agentes de execução da lei. Outra área de intervenção tem a ver com o funcionamento das instituições no que diz respeito à relação directa com os cidadãos.

Nesta dupla vertente assenta o poder de fiscalização da CFD que, com os meios disponíveis, foca-se na identificação de eventuais fracturas com a legalidade e o interesse público, recomendando a correcção dos desvios, por via da acção disciplinar ou, simplesmente, da gestão administrativa.

É sobre acção desenvolvida no ano de 2020 que se debruça o presente Relatório.

Finalmente, cabe-me, por justiça ao mérito do trabalho desempenhado, uma referência elogiosa aos membros: Chio Ngan Ieng e Io Hong Meng que integraram a CFD desde a sua criação em 2005, recentemente substituídos nos termos do Despacho do Chefe do Executivo n.º 1/2021.

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 Constituição e atribuições da CFD

由第 14/2005 號行政長官批示所設立的澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會（以下簡稱紀監會）由 2019 年 11 月 1 日起，改由第 160/2019 號行政長官批示規範。

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

紀監會尤其有以下職責：

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

（二）監察保安部隊及部門接待公眾的運作模式；

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

（四）對拘留地點及執行剝奪人身自由措施的場所進行監察；

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau, adiante designada por CFD, criada pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 14/2005, passa a reger-se pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 160/2019, desde dia 1 de Novembro de 2019.

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

São atribuições da CFD, designadamente:

- 1) Fiscalizar o cumprimento da disciplina por parte do pessoal das corporações e serviços de segurança, designadamente naquilo que disser respeito à ética profissional do agente, a eventuais violações da legalidade, a comportamentos lesivos dos direitos humanos e dos deveres funcionais;
- 2) Fiscalizar o modo de funcionamento das forças e serviços de segurança, no que diz respeito ao relacionamento com o público;
- 3) Fiscalizar a conduta pessoal dos agentes que prejudique a confiança geral dos cidadãos nas instituições a que pertencem, denegando a sua imagem pública;
- 4) Fiscalizar os locais de detenção e de cumprimento de medidas privativas de liberdade;

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

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

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

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

紀監會向保安司司長呈送認為適當的提議和建議。

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

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

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

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

A CFD Procede, nos limites do permitido pelo respectivo regime jurídico vigente, a averiguações de natureza sumária, podendo ouvir os sujeitos das queixas e solicitar das corporações e serviços a colaboração que entender adequadas para a avaliação da autenticidade dos factos denunciados ou conhecidos.

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

Dirige ao Secretário para a Segurança as recomendações e sugestões formuladas que entender por adequadas.

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

A CFD dispõe de um secretariado, ao qual compete prestar apoio administrativo necessário ao seu funcionamento e é dirigido por um secretário-geral. A CFD é apoiada por 2 consultores.

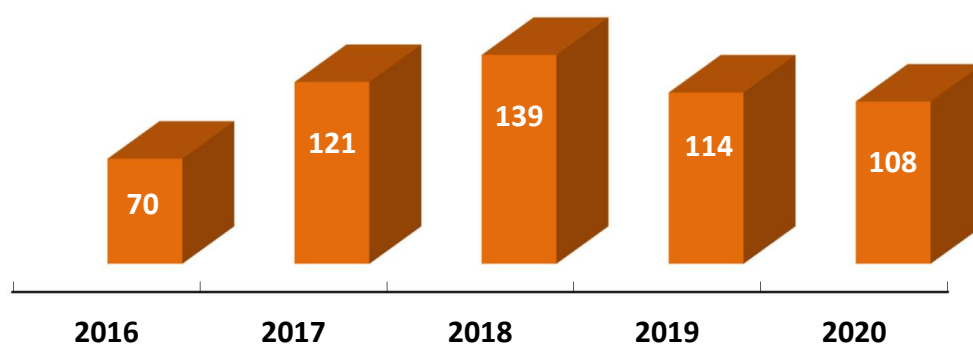
投訴數字

2020 年，紀監會共接獲 108 宗投訴個案，包括電話投訴 72 宗、親臨投訴 10 宗、書面投訴 14 宗及電郵投訴 12 宗。

Número de queixas

No ano 2020, a CFD recebeu no total de 108 queixas, 72 por via telefónica, 10 por entregas pessoalmente, 14 por carta e 12 por email.

歷年投訴數字
Números das queixas



涉及部門

在 2020 年收到的 108 宗投訴個案中，涉及治安警察局的共有 89 宗* (佔 83%)、涉及司法警察局的有 11 宗* (佔 10%)、涉及海關的有 6 宗* (佔 5%)、涉及消防局的有 2 宗 (佔 2%)。

有 2 宗個案不屬紀監會職權範圍內。

* 當中 1 宗個案同時投訴治安警察局及司法警察局人員，另有 1 宗則同時投訴治安警察局及海關人員。

Serviços envolvidos

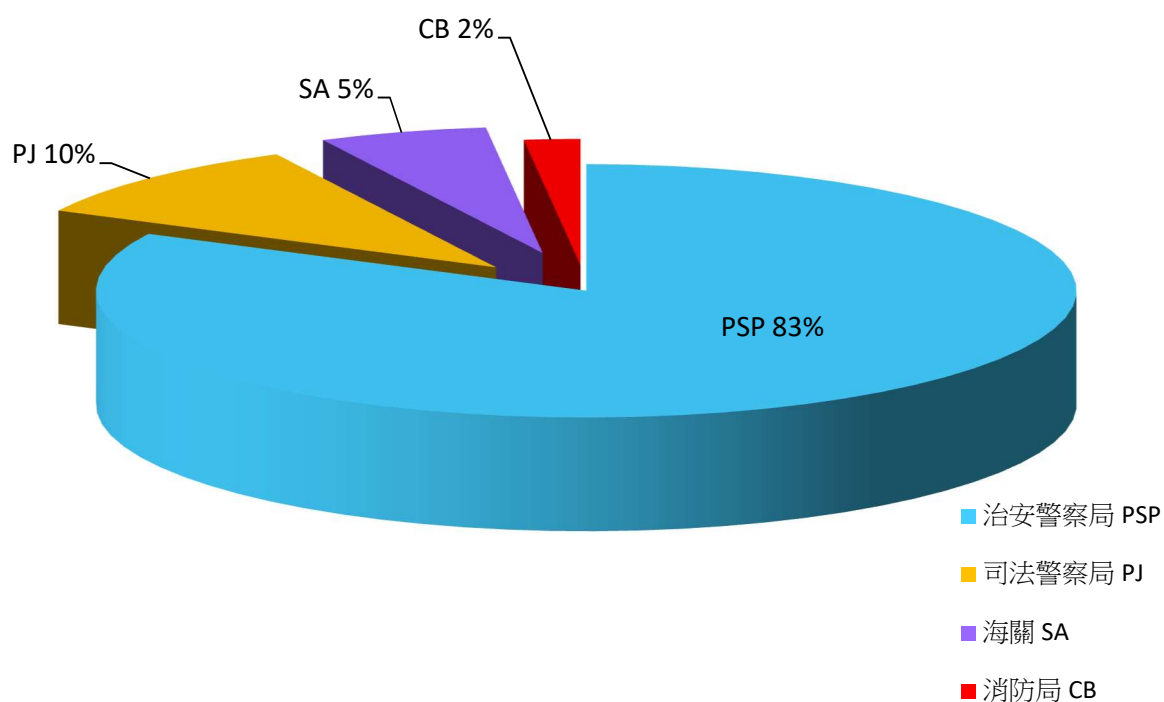
Das 108 queixas recebidas em 2020, 89* (83%) disseram respeito ao Corpo de Polícia de Segurança Pública, 11* (10%) à Polícia Judiciária, 6* (5%) aos Serviços de Alfandega e 2 (2%) ao Corpo de Bombeiros.

2 das queixas apresentadas não se enquadram nas atribuições da CFD.

(*Obs.: 1 das queixas envolveu o CPSP e PJ, e 1 envolveu o CPSP e SA)

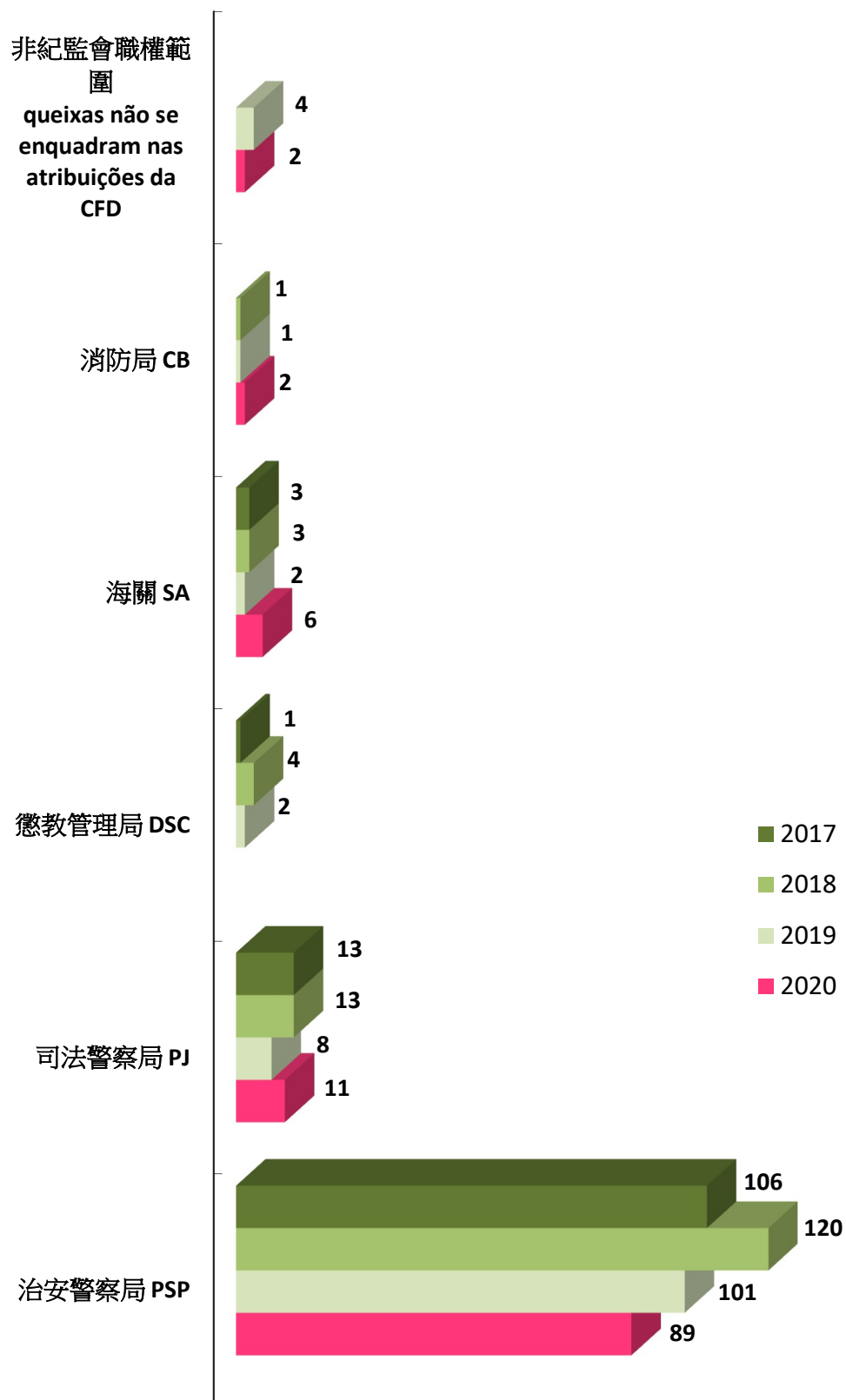
2020 年投訴個案涉及部門的比例

Proporção de serviços envolvidos nas queixas do ano de 2020



2017至2020年接獲投訴比較

Comparação quantitativa das queixas recebidas de 2017 a 2020



投訴內容

在 2020 年的投訴個案中，涉及治安警察局警務事宜的個案共 41 宗，較 2019 年的 52 宗減少 11 宗。這些個案中，投訴人認為警員執法程序不當、行為不當、態度問題、警隊內部管理問題、執法效率緩慢、執法不公、不當使用武力，有些則表達投訴人的個人意見*。其中，投訴警員執法程序不當的個案所佔比例較大。

涉及交通執法問題的投訴個案則有 48 宗，比 2019 年減少 1 宗。投訴內容主要為程序不當、執法效率緩慢、警員態度、執法不公、濫用警權、行為不當，以及表達個人意見*。投訴交通警員執法問題個案佔紀監會 2020 年度接獲之投訴個案中的 44%。

涉及司法警察局的投訴共 11 宗，投訴主要指執法程序不當、態度問題、濫用警權、行為不當、執法不公及執法效率緩慢*。

涉及海關的投訴有 6 宗，內容分別是關員行為不當、程序不當、執法不公。

投訴消防局程序不當及態度問題共有 2 宗。

* 有些投訴人在同一宗投訴中提出兩項或以上內容。

經調查後，多數投訴指出的理由並不成立，紀監會認為，很多個案是由於投訴人不理解警察當局在處理人與人之間緊張關係時所擔當的角色。儘管如此，紀監會仍認為有需要作出一些建議，目的並非進行譴責，而是起到長期教導保安部隊和部門及其人員的作用。

Matérias objecto das queixas

De entre das queixas recebidas em 2020, 41 estão relacionadas com a atividade policial da PSP, o que significa uma diminuição de 11 casos, quando comparadas com as 52 recebidas em 2019. As queixas recebidas referiam, na opinião dos queixosos, inadequação procedimentos de execução, conduta imprópria, má atitude, gestão interna dos serviços, falta de eficiência, denegação de justiça, uso indevido de força, sendo que algumas exprimiam das opiniões pessoais do queixoso*. De destacar, nesta casuística, as queixas que reportaram procedimentos de execução inadequada, as quais ocuparam a maior percentagem.

As queixas referentes à aplicação da lei de trânsito da PSP totalizam 48, o que representa uma diminuição de 1 em comparação com o ano de 2019. Os seus conteúdos versam essencialmente: procedimentos inadequados, falta de eficiência de fiscalização policial, atitude da polícia, denegação de justiça, abuso de poder, conduta imprópria, outras, ainda, a emissão de opiniões pessoais. O número de queixas contra agentes do trânsito na aplicação da lei ocupa 44% do número total das queixas recebidas pela CFD.

Foram registadas 11 queixas contra a Polícia Judiciária, as quais invocaram principalmente, inadequados procedimentos de execução, má atitude, abuso do poder policial, conduta imprópria, denegação de justiça e a falta de eficiência*.

Registaram-se ainda 6 queixas contra Serviços de Alfândega (SA), nomeadamente contra a conduta imprópria, inadequados procedimentos de execução e denegação de justiça.

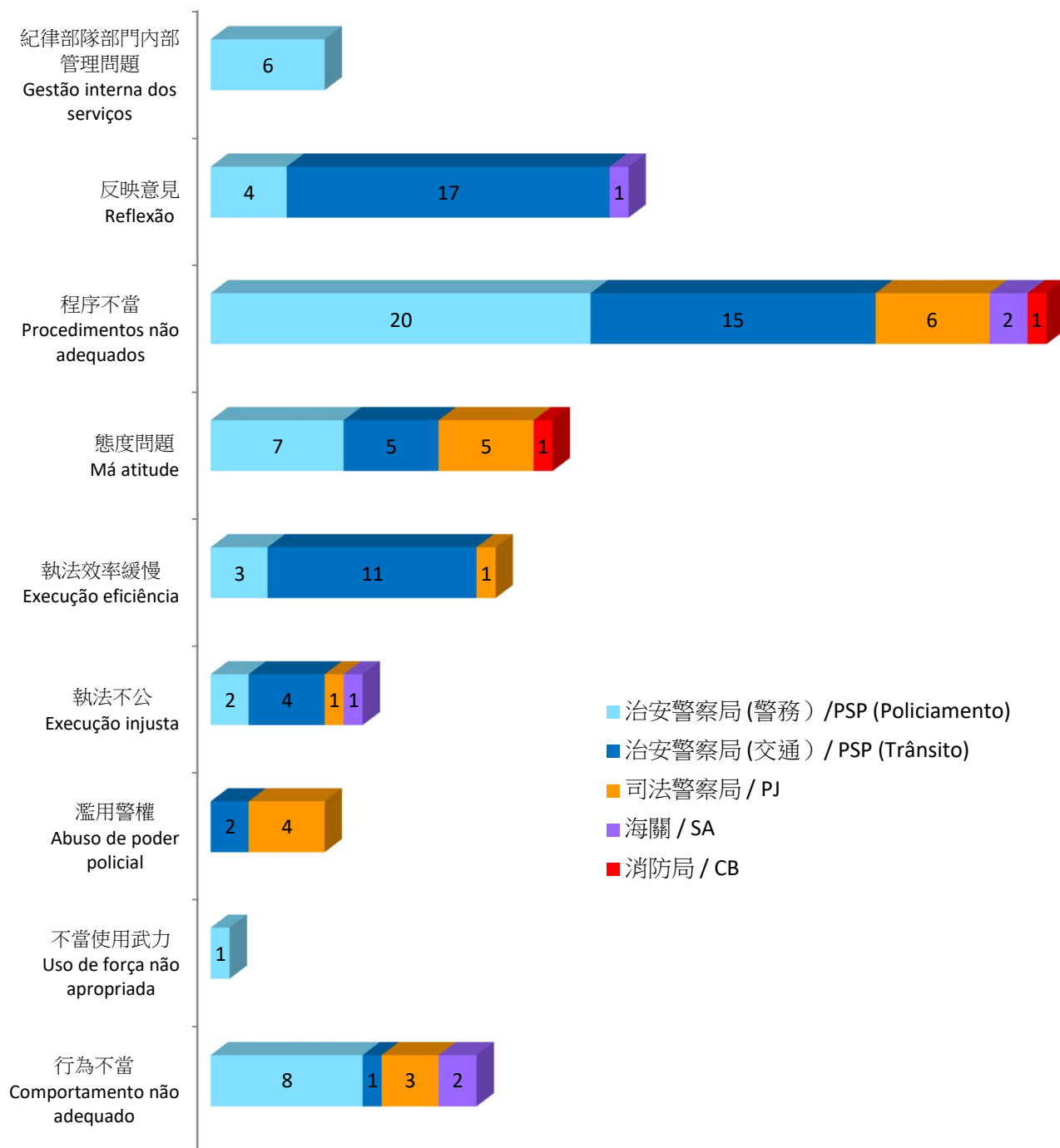
Houve 2 queixas sobre o procedimento inadequado e conduta imprópria do Corpo de Bombeiros.

**Nota: Algumas das queixas apresentadas envolveram duas ou mais notícias de inadequação de conduta ou de procedimento.)*

Na sua maioria a averiguação destas queixas conduziu a CFD à convicção da ausência de fundamento para censura, antes concluindo que as mesmas se ficaram dever a dificuldade de compreensão, por parte dos queixosos, do papel da autoridade policial, muito especialmente nos casos em que a actuação desta teve lugar em ambientes de tensão entre particulares. Porém, a sua sinalização suscitou nesta CFD a necessidade de emitir recomendações que, não visando a censura, foram motivadas pela necessidade de exercício de uma permanente pedagogia junto das corporações e serviços, bem como dos seus agentes.

投訴內容

Matéria objecto das queixas



跟進情況

紀監會接獲的每宗投訴個案，均經由全體委員會會議審議及決定應採取的跟進措施。紀監會除了將投訴個案轉送相關部門要求處理及提交書面報告外，如有需要，亦會主動約見投訴人或被投訴人，以便直接了解情況。針對投訴個案反映的現象與相關部門領導及主管人員會晤交流及提出建議。此外，如與保安部隊及部門對個案的見解有分歧時，紀監會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會議審議，經全體委員審議通過後，由紀監會秘書處工作人員負責聯絡及回覆投訴人。

2020 年接獲的 108 宗個案中，有 12 宗個案仍在跟進，主要是個別投訴個案較為複雜，紀監會需要相關部門提供更詳細資料作分析，而部份個案則於 2020 年年底才接獲，相關跟進工作將延至 2021 年。

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 correções 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 pessoalmente ao queixoso por um dos seus funcionários.

Do total das 108 queixas recebidas em 2020, 12 encontram-se ainda em processamento em virtude da sua complexidade, necessitando de dados mais detalhados a apresentar pelos respectivos serviços, mostrando-se necessário assim mais tempo para a sua efetiva apreciação; Parte delas deu entrada no final do ano de 2020, 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
17	12	1

紀律程序 Processos Disciplinares

由紀監會轉介之投訴個案 展開紀律程序 Os processos disciplinares instaurados pelos serviços em relação aos casos denunciados à CFD		處罰 punidos	歸檔 Arquivamento	審查中 Pendentes
2019	8	7	1	-
2020	3	2	-	1

活動與交流

Actividades e intercâmbio

紀監會拜訪多個警務部門

2020年10月30日，紀監會主席歐安利聯同多名委員，分別到警察總局、治安警察局、司法警察局參觀，並與保安司司長黃少澤、警察總局局長梁文昌、海關關長黃文忠、保安司司長辦公室主任張玉英、司法警察局局長薛仲明、治安警察局局長吳錦華等進行交流。

委員會一行人首先到訪司法警察局，參觀報案及緊急行動中心、詢問及拘留室、接待及投訴中心，瞭解司警局的接案程序、保障報案人及被拘留嫌疑人的權利和隱私的措施，以及處理市民的建議或投訴的工作流程。此外，又參觀了網絡安全事件預警及應急中心，瞭解中心的設施和運作情況。



隨後，一行人前往治安警察局北安出入境事務大樓的拘留中心，瞭解非法入境及非法逗留人士在拘留中心等待遣送離澳期間的生活情況。

Visita aos serviços policiais da RAEM

No dia 30 de Outubro, os membros da Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança (adiante designada por “CFD”), sob a liderança do Presidente Leonel Alves, efectuaram uma ronda de visitas aos vários serviços da área da segurança, nomeadamente, aos Serviços de Polícia Unitários (SPU), ao Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) e à Polícia Judiciária (PJ), onde mantiveram encontros com o Secretário para a Segurança, Wong Sio Chak, o Comandante-geral dos SPU, Leong Man Cheong, o Director-geral dos Serviços de Alfândega, Vong Man Chong, a Chefe do Gabinete do Secretário para a Segurança, Cheong Ioc Ieng, o Director da PJ, Sit Chong Meng e com o Comandante do CPSP, Ng Kam Wa.

A CFD iniciou a agenda com a deslocação à Polícia Judiciária para se inteirar do procedimento de participação de casos, das medidas adoptadas com vista à salvaguarda dos direitos e da privacidade dos denunciantes e dos detidos, bem como do procedimento de tratamento das opiniões e queixas dos residentes, tendo, com este propósito, visitado o centro de denúncia e de operações de emergência, a sala de interrogatório e de detenção, e o centro de atendimento e de queixas. Além disso, foi ainda visitado o centro de alerta e resposta a incidentes de cibersegurança, a fim de melhor conhecer as suas instalações e o respectivo funcionamento.

De seguida, a delegação deslocou-se ao centro de detenção do CPSP, sito no Edifício do Serviço de Migração de Pac On, a fim de conhecer a situação das condições de vida dos indivíduos que aguardam repatriamento por motivos de entrada e permanência ilegais.

一行人亦抵達位於大樓三樓的警察總局民防行動中心，透過實地參觀各項配套設施及設備，瞭解中心於《民防法律制度》正式生效實施後的運作機制，包括事前 24 小時的基本運作模式，事中指揮調度、匯總信息的操作和事後恢復社會正常生活的職能。



在隨後的交流會議中，治安警察局向紀監會成員簡介新型冠狀病毒疫情至今的出入境措施及社會防控等方面的防疫工作，亦介紹了口岸管理、居留及逗留事務、打擊出入境不法活動以及各項便民措施。在雙方交流時，歐安利主席表示，澳門警方經過多年努力，發展至今，服務水平和執法質素已經達國際一線水平，但再好的工作仍有進步空間，他希望透過包括紀監會在內的各方監督，持續完善警方各項工作。黃司長感謝紀監會對警務工作和警務人員操守的全面監督，保安司及各部隊和部門將持續配合紀監會的監督工作，聽取社會各界的意見和建議，完善現有的內外監督機制，不斷優化各項執法工作和警務管理工作，持續提升警隊人員的服務質素，建立一支專業、高效的現代執法隊伍。

A delegação aproveitou ainda para visitar o Centro de Operações de Protecção Civil (COPC) dos SPU, instalado no terceiro andar do mesmo edifício, tendo percorrido as diversas instalações, onde ficou a conhecer o mecanismo de funcionamento do COPC com a entrada em vigor do novo Regime Jurídico de Protecção Civil, designadamente o funcionamento básico 24h na fase pré-incidente, a activação do mecanismo de resposta a emergências, do comando de operações e da coordenação de informações durante incidente e, bem assim, a coordenação das operações de restabelecimento social pós-incidente.

Na sessão de intercâmbio, o CPSP fez uma apresentação sobre os trabalhos de migração e de prevenção e controlo da epidemia desenvolvidos ultimamente, assim como sobre os trabalhos de gestão fronteiriça, assuntos de residência e de permanência, acções de combate à criminalidade transfronteiriça, bem como foram abordadas as medidas facilitadoras implementadas.

Por último, o Presidente da CFD, Leonel Alves, manifestou reconhecimento pelos trabalhos desenvolvidos pela polícia ao longo destes anos, cuja qualidade do serviço prestado atinge padrões de qualidade internacional, não obstante haver ainda margem para melhoria. Espera-se que com a fiscalização das diversas partes, os trabalhos da polícia possam ser melhorados. Por sua vez, o Secretário para a Segurança, Wong Sio Chak, agradeceu à Comissão pelo trabalho de fiscalização prestado ao longo dos anos, comprometendo-se, em nome as forças e serviços de segurança em continuar a colaborar activamente com os

出席是次參觀交流的紀監會委員包括黃顯輝、招銀英、徐偉坤、梁少培、馬有恆、陳明金、劉藝良、麥瑞權及李從正，顧問柯雋樂及張國基，以及秘書長張嫻。



trabalhos de fiscalização da Comissão, procurando ouvir as opiniões dos sectores sociais, melhorar o mecanismo de fiscalização interno e externo, aperfeiçoar os trabalhos de execução da lei e de gestão policial, e elevar a qualidade do serviço prestado, na expectativa de criar uma equipa policial profissional, modernizada e altamente eficiente.

Estiveram ainda presentes neste evento os membros Vong Hin Fai, Chio Ngan Ieng, Tsui Wai Kuan, Leong Sio Pui, Ma Iao Hang, Chan Meng Kam, Lao Ngai Leong, Mak Soi Kun e Lee Chong Cheng, os assessores José Oliveira e Cheong Kuok Kei e a secretário-geral Cheong Han.



電台宣傳廣告

2020 年 4 月至 9 月期間，紀監會繼續推出電台宣傳廣告，逢星期一至五，每天播出一次。近年來，市民對紀監會的認識逐漸增加。

MOME 電視廣告

2020 年，紀監會製作了一段 30 秒的宣傳片，於 5 至 6 月及 9 至 12 月期間透過 MOME TV 的電視媒體平台播放。MOME TV 的視像媒體平台覆蓋新福利巴士、的士、樓宇大堂、來來超市以及非凡藥房電視廣告。透過動畫短片，生動清晰地向公眾介紹紀監會的職能和聯絡方式。



Anúncios no Rádio Macau

A CFD continuou a lançar anúncios no rádio entre Abril e Setembro de 2020, transmitidos uma vez por dia, de segunda a sexta-feira. Nos últimos anos, o conhecimento do público sobre a CFD tem aumentado gradualmente.

Publicidade na MOME TV

Em 2020, a CFD produziu um vídeo promocional de 30 segundos, que foi transmitido na plataforma de mídia de TV - MOME TV, durante os meses de Maio e Junho, de Setembro ao Dezembro. A plataforma de mídia de vídeo - MOME TV cobre comerciais de TV dos autocarros de Transmac, táxis, lobbies dos edifícios, Supermercado Royal e Farmácia Alpha. Através da curta-metragem de animação, as funções e formas de contacto da CFD são apresentadas de forma viva e clara ao público.



紀監會提出的建議

Recomendações emitidas pela CFD

2020 年，紀監會在研究保安部隊及部門提交的投訴調查報告後，針對所發現的不足和缺陷，向保安部隊及部門總共提出十二項建議：

1 端莊義務

警員在執行職務時，在工作地點內、外均應整齊穿著制服，嚴格遵守制服規章，如同錄影片段中警員的著裝應予以譴責，相關警員部分襯衫露於長褲之外，不注重儀表有損警隊形象（《軍事化人員通則》第 12 條 2 款 a 項）。

警務人員，不論是否具有警察當局的身份，必須時刻保持中立和公正，除維持最起碼的秩序以外，不應調解私人之間的矛盾，例如，不應參與糾紛雙方為達成和解所進行的協商，尤其是涉及熟人時更不應參與其中（《軍事化人員通則》第 12 條 2 款 f 項）

除必須在事件發生地點作出處理的情況以外，警員不應在警局設施以外與市民、告訴權人及/或舉報人打交道，否則會令人以為介入私人糾紛，對警隊的誠信、中立、公正產生懷疑，損害警隊形象和尊嚴。倘若有關情況不可避免，務必不要單獨進行而被人誤認為偏袒某一方當事人。

Em 2020, em face das respostas enviadas pelas Forças e Serviço de Segurança, verificaram-se insuficiências nos procedimentos reveladas em algumas queixas, assim, tendo a CFD apresentado 12 recomendações às Forças e Serviços de Segurança:

Aprumo

O agente policia deve, quando em acto de serviço, no interior do seu local de trabalho ou fora dele, apresentar-se devidamente uniformizado e ataviado, cumprindo rigorosamente o regulamento de uniformes, sendo reprovável, por exemplo, como acontece no caso visualizado, que se apresente com parte da camisa por fora das calças, dando uma imagem degradante e desleixada da corporação – vd al a) do n 2 do artigo 12 do EMFSM.

O agente policial, com qualidade de autoridade de policia, ou não, deve cultivar a todo o tempo uma imagem de neutralidade e isenção, não dando a aparência de mediação de conflitos entre particulares para além de uma intervenção mínima de garantia da boa ordem. Por exemplo, não tomando parte na negociações de acordos entre partes desavindas e muito menos quando nela estão envolvidos seus conhecidos – vd al f) do n 2 do artigo 12 do EMFSM

- Com excepção dos assuntos que por força das circunstancias tenham de ser tratados no local do incidente, nunca lidar com os cidadãos, queixosos e / ou denunciados, no exterior das instalações policiais, expondo uma imagem de intervenção em querelas particulares, o que afecta a imagem e o decore de uma corporação sobre a qual se quer reflectida uma ideia de sobriedade, neutralidade e isenção acima de toda e qualquer suspeita. E, se acaso tal tiver que acontecer nunca o fazer isoladamente, por forma a afastar a ideia de favorecimento pessoal.

2 層級框架

錄影片段亦反映出值日官的監管存在不足，在任何情況下均不允許警員出現第 1 項建議所指的情況，值日官有職責監察正在發生的事情，並使之回復正常。

3 培訓

有關事件讓我們看到由負責人進行長期培訓的必要性，教導警員遵守道德和職業操守規範，始終牢記警隊的聲譽和全體警員的尊嚴，從而日益提升公眾對警隊的整體信任。

4 工作指引需清晰

日常工作指引越是清晰，前線警員的行動越容易和透明。

有投訴質疑因違例泊車而拖車的處理程序，尤其是從哪一時刻開始，車輛駕駛者移走車輛屬不合法，對此，為減少自由裁量，紀監會建議：

1. 發出必須嚴格執行的指引，明確訂出在甚麼情況及甚麼時候應鎖車；
2. 訂出允許駕駛者移走車輛的情況。

Enquadramento hierárquico

Das imagens visualizadas resulta um deficiente enquadramento pelo graduado de dia, que em caso algum deveria permitir tal exposição pública de um agente policial, competindo-lhe fiscalizar o que estava a decorrer e repôr a normalidade.

Formação

O incidente induz-nos a necessidade de uma permanente acção formativa por parte responsáveis, ministrando aos agentes enquadramento em normas éticas e deontológicas, sempre tendo presente o prestígio da corporação e o decoro que deve caracterizar todos os que a integram, por forma a reforçar no dia –a –dia, a confiança geral da população.

Emitir instruções claras

A actividade operacional dos agentes da linha da frente torna-se tanto mais fácil e transparente, quanto mais claras forem as instruções que o hão-de guiar o seu dia-a-dia.

Na sequência de uma queixa que questiona o tratamento na operação do reboque por estacionamento irregular de veículos automóveis, designadamente quanto ao momento a partir do qual não é lícito ao particular proceder à remoção da viatura por si próprio, a CFD recomenda, em ordem a reduzir a intervenção da discricionariedade que:

1. Sejam emitidas instruções de cumprimento obrigatório que definam de uma forma clara as condições e o momento a partir do qual o veículo pode ou deve ser bloqueado;
2. Sejam definidas as situações em que pode ser autorizada a remoção do veículo pelo condutor.

5 向市民解釋交通違例檢控的理由

有投訴指，由於不清楚因何事實和法律依據被檢控交通違例而詢問警員時，被要求掃描二維碼獲取相關信息。對此，紀監會建議：

儘管使用數字化資訊簡化程序值得讚賞，但警員不能因此而不以口頭或書面形式向利害關係人提供所要求的信息，不應忽略的是並非所有人均掌握新科技。

因此，當市民要求提供解釋時，只有在其同意下或沒有其他選擇時，才運用數字化手段，而在後一種情況應解釋為何沒有其他辦法。

6 被調查人留在警局的時間應為合理及儘可能最短

有投訴指因電單車被懷疑非法改裝被查而在警局逗留長達四個小時之久。

警方對於違法事實需要進行必要的調查，對此紀監會不作評論，但建議讓接受調查的人留在警局的時間應為合理及儘可能最短。

Esclarecimento do fundamento da autuação por infracção às leis do trânsito rodoviário

Na sequência de uma queixa que refere não ter sido esclarecido, como se pretendia, sobre o fundamento de facto e legal de uma autuação por infracção às leis do trânsito rodoviário, antes tendo sido aconselhado a fazer scan do QR code, a partir do qual obteria tal informação, a CFD recomenda:

Não obstante ser de louvar a agilização dos procedimentos com recurso à informação digital, a policia não pode deixar de prestar verbalmente ou por escrito os esclarecimentos pedidos por quem para tal tiver legitimidade, não devendo ignorar que nem todos os cidadãos dominam as novas tecnologias.

Assim, deve sempre aos esclarecimentos solicitados apenas remetendo para os meios digitais quando com isso concordar o cidadão ou não houver outra alternativa, caso em que deve fundamentar a impossibilidade.

Retenção de pessoas nas instalações policiais deve ser reduzida ao mínimo indispensável e justificável.

Foi relatada uma situação de retenção por 4 horas, com o pretexto de inspecção a um motociclo (s) por suspeitas transformações ilegais, do respectivo dono (s).

A CFD não subestima as necessidades de averiguação de situações de infracção à lei por parte da policia, porém, não pode deixar de recomendar que a retenção de pessoas nas instalações policiais devem ser reduzidas ao mínimo indispensável e justificável.

7 熱線電話應盡可能準確回應市民

有市民欲了解新型冠狀病毒感染有關的防護措施，電話被從一個部門轉至其他部門，卻仍未能獲得其想要的信息。

理解防疫給前線人員的日常工作帶來困難，但為保障市民的知情權，紀監會建議對於市民透過熱線電話所提問題應儘可能提供準確回答，以減少對市民造成不便和浪費時間。

8 與市民接觸時的錄影/錄音紀錄

對於一些個案，由於沒有錄影/錄音致使對投訴的分析出現困難，紀監會建議在可能的情況下：

對於直接向部隊提出或由紀監會轉介的投訴，應儘量保存投訴所指日期及相近日期的錄影錄音資料，一旦投訴日期出現錯誤，尚可進行一些補充調查。

紀監會建議應將市民在警局內與警務人員所作接觸以錄影或錄音紀錄，且在系統允許的情況下，紀錄在警局設施以外所作的接觸。

Conferir mais exatidão na resposta às questões colocadas pelos cidadãos via “hotlines”

Foi relatada uma situação de um cidadão que ao pedir um esclarecimento sobre as medidas preventivas relacionadas com o Covid-19, foi sendo sucessivamente remetido de departamento para departamento, sem que lograsse obter a informação que pretendia.

Compreendendo embora as dificuldades operativas que a gestão da pandemia coloca no dia-a-dia do pessoal da linha da frente, a CFD recomenda, em defesa do direito de informação por parte dos cidadãos que se procure conferir mais exatidão na resposta às questões colocadas pelos cidadãos via “hotlines”, por forma a reduzir os incómodos e a perda de tempo por parte destes.

Registo de vídeo e/ou áudio de contactos com os cidadãos

A CFD, em face de alguns casos trazidos ao seu conhecimento, cuja boa apreciação foi dificultada pela inexistência de gravação áudio e/ ou vídeo do incidente objecto de queixa, recomenda que, tanto quanto possível :

Sejam guardadas as gravações referentes às datas a que dizem respeito queixas directamente apresentadas à corporação ou que lhe sejam notificadas pela CFD, mas também de datas próximas, por forma a que quaisquer lapsos de datação possam ser supridos por uma observação mais ampla.

CFD sugere que sejam gravados todos os contactos de cidadãos com os agentes policiais, incluindo os ocorridos fora das instalações policiais, desde que os sistemas o permitam.

9 有禮義務

紀監會明白警務人員的工作壓力相當大，建議在與市民接觸時控制情緒，以免發生爭執。

10 熱心義務

理解警員的相關做法是出於簡化程序的目的，但是，在處理交通意外的程序中，警員不應引導市民作完全取決於其意志的決定，而僅限於告知當事人應作出決定的期限及沒有適時作決定可能引致的後果，紀監會強調並請求應在這方面對警員進行適當的培訓。

11 在對市民包括涉嫌從事非法活動或懷疑非法逗留的人進行身份識別時應簡化程序及改善態度

一名中國籍旅客向紀監會投訴指，因其在公共街道上被發現沒有攜帶身份證明文件而被帶往警察局長時間調查，且警員態度惡劣。

儘管，紀監會承認警方採取相關行動完全合法，而且投訴人在警局的停留時間不過一個小時（《刑事訴訟法典》允許最多拘留六個小時以進行身份識別），但從相關資料可以得出警員在禮待投訴人方面有所欠缺，粗魯、不夠友善。

Urbanidade

A CFD, reconhecendo que a missão dos agentes é, por si só, bastante stressante, recomenda controlo emocional dos agentes nas abordagens aos cidadãos por forma a que se evitem altercações;

Zelo

- Embora se reconheça que o fazem com intenção de agilizar os procedimentos, a CFD insiste e pede que se reforce a adequada formação, no sentido de que os agentes não condicionem ou direccionem os cidadãos para decisões que pertencem, em exclusivo, à disponibilidade da sua vontade, o que é frequente acontecer com os expedientes relativos a acidentes de viação. A CFD entende que os agentes se devem limitar a indicar os prazos de que os intervenientes dispõem para tomar as suas decisões, informando-os, simplesmente, das consequências da sua eventual preterição.

Agilização dos procedimentos de identificação de cidadãos, incluindo os suspeitos de actividades ilícitas ou de permanência ilegal e melhoria da atitude

Uma cidadã de nacionalidade chinesa queixou-se a esta CFD de ter sido demorada no posto policial na sequência de ter sido encontrada na via pública sem documentos de identificação e, ainda, de ter sido mal tratada pelos agentes naquele local.

Não obstante a CFD reconhecer a legalidade da actuação policial, porquanto o tempo de permanência no posto policial não excedeu uma hora, (o CPP permite a detenção por um máximo de 6 horas para efeitos de identificação), os elementos disponíveis permitem a conclusão de que a atitude dos agentes para com a queixosa enferma de deficit de urbanidade, mostrando-se rude e pouco amistosa.

因此，雖然紀監會不認為相關投訴情況嚴重，但仍藉此機會提出以下建議：

1. 簡化涉及普通市民的警務程序，對待旅客時尤應如此，因為這是有助於優化澳門作為國際性旅遊休閒城市不可或缺的元素。

2. 在不損害權威的前提下，應對市民採取克制不敵對的態度，以促進警民關係及在警務行動中獲得合作，不致引起市民的不安全感。

12 鼓勵與警方合作

關於一位市民投訴指，當其向警員展示有人在公共街道上小便的相片時受到警員的警告，對此，紀監會建議：

對於親身檢舉擾亂公共秩序，尤其是如上羞恥行為，應予以珍視，有助於採取警務行動確保公共秩序及緊密警民關係。

紀監會的理解是，只要予以銷毀且不透露給第三人，恢復公共秩序的必要性阻卻對上指社會不當行為進行錄製的不法性。

因此，紀監會認為警員的態度不應令市民害怕檢舉，特別是對那些違背公共道德標準和羞恥心的行為。

Nestas circunstâncias e pese embora não reputar o caso relatado de grave, A CFD aproveita para recomendar;

1. A agilização dos procedimentos policiais que envolvam o cidadão comum, especialmente quando se tratar de visitantes, porquanto isso constitui um elemento imprescindível à optimização do cosmopolitismo de Macau, e à sua afirmação como cidade na vanguarda do turismo internacional e do entretenimento.

2. Sem prejuízo da autoridade, adoptem uma atitude sóbria mas não hostil para com os cidadãos por forma a promover as relações de proximidade e a colaboração na acção policial, não incutindo nos cidadãos um sentimento de insegurança.

Incentivo à colaboração com as polícias

Tendo por referência a queixa de um cidadão que diz ter sido advertido com veemência, por um agente policial, a quem mostrou imagens de um indivíduo que fazia necessidades fisiológicas na via pública, a CFD recomenda:

As denúncias de comportamentos que perturbam a ordem pública em geral e o pudor em particular, feitas pessoalmente por alguém que frontalmente se identifica, devem ser acarinhadas e servir a boa actuação policial em nome dos valores acima referidos e da proximidade polícia-cidadão.

É entendimento da CFD que a ilicitude da gravação de imagens, deste tipo de condutas inadequadas socialmente, é dirimida perante a necessidade de reposição da ordem pública, sem prejuízo da sua destruição e não divulgação a terceiros.

Assim, entende a CFD que a atitude policial não deve induzir os cidadãos no receio de denunciar, particularmente, comportamentos que ofendam os padrões da moral e pudor públicos.

總結

Conclusões

和 2019 年相比，2020 年投訴個案的數量輕微下降，這不僅歸於出入境人流量的減少，還歸因於保安部隊和保安部門及其人員在意識及行為上與追求公共利益原則更相配合。

加強紀監會的職能在和保安部隊及部門的互動方面起到了正面的效果，特別值得一提的是，部隊及部門均能及時坦誠地回答所提出的問題，並提供所需要的資訊。

紀監會透過多種方式宣傳其作用，鼓勵市民表達所關注的事宜或作出投訴。

紀監會仍將在維持良好警民關係方面，以及在加強警務行動合法性監查的程序方面，致力提高警察素質，捍衛基本權利。

Houve um significativo abrandamento do volume da casuística quando comparamos os resultados em análise com os do ano 2019, o que se pode imputar, não só à diminuição dos fluxos fronteiriços, mas também a uma maior consciencialização e adequação do comportamento dos agentes, das corporações e dos serviços ao princípio de prossecução do interesse público.

O reforço das competências da CFD produziu efeitos positivos na interacção com as corporações e serviços, sendo de sublinhar a prontidão da resposta às questões colocadas e a franqueza com que sempre foram disponibilizadas as informações pedidas.

A CFD através de vários meios promoveu o seu papel junto da população incentivando a representação das suas preocupações ou queixas.

A CFD mantém-se comprometida com o reforço da qualidade policial no desenvolvimento das boas práticas na relação polícia/ cidadão e na consolidação de procedimentos de controlo de legalidade da acção policial para defesa dos direitos fundamentais.

澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會
COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO DA DISCIPLINA DAS FORÇAS E SERVIÇOS DE SEGURANÇA DE MACAU

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