

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

儘管要求有所提高 不斷保持積極進步

MANTER A EVOLUÇÃO POSITIVA,
APESAR DO AUMENTO DAS EXIGÊNCIAS.

2023 年度報告書 *RELATÓRIO*

目錄 ÍNDICE

I.	主席前言	
	Nota de abertura do Presidente	2
II.	紀監會簡介	
	Caracterização da CFD	
	1. 職責 Atribuições	4
	2. 運作 Funcionamento	5
	3. 組成 Constituição	6
	4. 資源 Recursos	7
III.	紀監會成員	
	Membros da CFD	8
IV.	紀監會 2023 年投訴個案統計	
	Estatísticas das queixas relativas a 2023	
	1. 投訴數字 Número de queixas	9
	2. 作出投訴的方式 Formas de apresentação	9
	3. 被投訴的保安部隊及保安部門 Forças e Serviços de segurança visados	10
	4. 投訴內容 Matérias objecto das queixas	12
	5. 與投訴相關的紀律程序 Processos disciplinares relacionados com as queixas	15
V.	活動	
	Actividades	
	1. 紀監會作出的措施 Diligências promovidas	16
	2. 已處理及仍在跟進的投訴 Queixas tratadas e transitadas	17
	3. 紀監會提出的建議 Recomendações emitidas pela CFD	18
	4. 已開展/完成的改進工作 Melhorias iniciadas / realizadas	28
	5. 交流 Intercâmbio	29
	6. 宣傳工作 Actividades Promocionais	30
VI.	總結	
	Conclusão	31

由本人擔任主席的澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會（下稱“紀監會”）在 2023 年繼續貫徹成立的首要宗旨：致力對保安範疇各部隊及部門的活動進行獨立的外部監察，力求保障市民在與當局的關係中自由行使基本權利，同時促使保安部隊及保安部門的領導及人員在執行任務時採取廉正、無私、公正、適度和善意的態度。

本報告書轉載了紀監會的建議內容，當中清楚反映出紀監會如何實現上述宗旨，同時也顯示了紀監會工作的教導性及建設性。

此外，我認為還需強調的是，保安範疇各部隊及部門一直遵循紀監會的建議，主動落實更高的行動標準。故此，儘管經濟活動及旅遊業明顯復甦，但本會收到的投訴個案自 2017 年高峰以來持續呈下降趨勢。

因此，2023 年度報告書中“儘管要求有所提高，不斷保持積極進步”這一主旨是完全合理的。

在與其他公共實體的關係方面，紀監會致力向其成員、所有內部工作人員，以及向其提供一切合作的人員說明他們須遵守的職業保密義務的重要性。事實上，倘不嚴格遵守保密義務，便會令市民疑慮其出於善意作出的檢舉或投訴會否對自身有負面影響，從而對紀監

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau (CFD), que venho servindo, na qualidade de presidente, continuou, em 2023, a prosseguir o principal objectivo que esteve na base da sua criação: contribuir, de forma independente, para o controlo externo da actividade das corporações e serviços da área de governação de segurança, procurando efectivar a garantia da liberdade de exercício dos direitos fundamentais dos cidadãos nas suas relações aquelas autoridades e, simultaneamente, promover adequadas atitudes de integridade, isenção, imparcialidade, proporcionalidade e boa-fé, por parte de dirigentes e agentes dessas corporações e serviços, no exercício da sua missão.

Ora, a consecução desse objectivo está bem patente no teor e sentido das recomendações cujo texto vai inserido no campo próprio do presente relatório. Essas recomendações, como se pode verificar, evidenciam paradigmaticamente o trabalho pedagógico e construtivo da CFD.

Aliás, julgo ser também de destacar que as corporações e serviços da área da segurança vêm implementando melhores padrões de actuação, por iniciativa própria e por via das recomendações da CFD, assim se explicando que, não obstante a evidente recuperação da actividade económica e da impressionante retoma do turismo, as queixas dirigidas à CFD mantém uma trajectória de descida contínua e consistente desde o pico atingido em 2017.

Por isso, o lema adoptado para o presente relatório, relativo a 2023, “Manter uma evolução positiva, apesar do aumento das exigências”, parece ser plenamente justificado.

No domínio da relação com outras entidades públicas, procurámos esclarecer sobre a importância fundamental do dever de segredo profissional a que estão sujeitos os membros da Comissão, bem como todas as pessoas ao seu serviço ou que lhes prestam alguma colaboração. Na verdade, sem o rigoroso cumprimento desse dever de sigilo, pode acontecer que os cidadãos comecem a ter a percepção de que as

會失去信心，更會有損行政長官賦予紀監會服務社會的作用。

紀監會在 2023 年還展開了一系列優化與市民之間溝通的行動，包括於各出入境事務站張貼宣傳本會工作的海報，以及在本會官方網頁增設一個共含 11 條問答的常見問題集，用以解答市民對本會職能、工作範圍及權限方面的疑問，以及介紹提出投訴的方式及渠道等等。

另一方面，紀監會持續完善年度報告書的結構和內容，為大眾提供更多資訊。例如，本年度報告書中關於治安警察局的部分，由過往的兩個行動領域（警務活動及道路交通），改成現在按分析和統計數據劃分出來的四個行動領域（警務活動、道路交通、出入境及鄰里噪音）。

2024 年，紀監會將繼續為澳門特區、廣大市民以及“一國兩制”作出貢獻，繼續完善本身的工作。

denúncias e queixas que fazem, de boa fé, podem virar-se negativamente contra eles e, por isso, deixem de confiar na CFD, com o consequente prejuízo para o papel que o Chefe do Executivo lhe confiou, em prol da sociedade.

Entretanto, em 2023, a CFD iniciou um processo de melhoria da sua comunicação com os cidadãos, promovendo a divulgação da sua missão através de cartazes nos postos de migração e passando a exibir, na sua página oficial na Internet, um conjunto de 11 perguntas e respostas frequentes que procuram dar resposta às dúvidas mais frequentes quanto à missão da CFD, ao âmbito da sua intervenção e competências, do modo como as queixas podem ser feitas e respectivos canais, etc.

Por outro lado, a própria estruturação e conteúdo dos relatórios da CFD vêm sendo melhorados, procurando-se que sejam mais informativos, tal como se evidencia, este ano, na parte relativa ao CPSP, passando agora a distinguir-se analítica e estatisticamente 4 áreas de actuação (actividades policiais, trânsito rodoviário, migração e ruído de vizinhança) em vez de apenas 2 (actividades policiais, trânsito rodoviário).

Ao longo de 2024, é nossa intenção consolidar o processo de melhorias, de forma a que a CFD continue o seu importante trabalho em prol da RAEM, dos seus cidadãos e do conceito “um país, dois sistemas”.

保安部隊及保安部門紀律監察委員會主席
O Presidente da CFD



歐安利
Leonel Alberto Alves

1. 職責

澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會（以下簡稱紀監會）於 2005 年設立，現時由第 160/2019 號行政長官批示所規範。

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

紀監會尤其有以下職責：

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

（二）監察保安部隊及部門接待公眾的運作模式；

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

（四）對拘留地點及執行剝奪人身自由措施的場所進行監察；

1. Atribuições

A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau, adiante designada por CFD, foi criada em 2005, regendo-se, actualmente, pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 160/2019.

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

São atribuições da CFD, designadamente:

1) Fiscalizar o cumprimento da disciplina por parte do pessoal das corporações e serviços de segurança, designadamente naquilo que disser respeito à ética profissional do agente, a eventuais violações da legalidade, a comportamentos lesivos dos direitos humanos e dos deveres funcionais;

2) Fiscalizar o modo de funcionamento das forças e serviços de segurança, no que diz respeito ao relacionamento com o público;

3) Fiscalizar a conduta pessoal dos agentes que prejudique a confiança geral dos cidadãos nas instituições a que pertencem, denegrindo a sua imagem pública;

4) Fiscalizar os locais de detenção e de cumprimento de medidas privativas de liberdade;

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

2. 運作

紀監會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或其他實體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配合調查工作。

紀監會除了將投訴個案寄送給涉及實體，要求有關實體作出回覆及/或作出適當跟進之外，如紀監會認為有需要，會見投訴涉及的各方，以及會見被投訴人員所屬部門的領導及主管。

如存在不同的意見，紀監會便會發出其認為有助於優化公共服務的意見。

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

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

2. Funcionamento

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

A CFD procede, nos limites do permitido pelo respectivo regime jurídico vigente, a averiguações de natureza sumária, podendo ouvir os autores das queixas e solicitar das corporações e serviços a colaboração que entender adequadas para a avaliação da autenticidade dos factos denunciados ou cujo conhecimento tenha adquirido oficiosamente.

Para além de encaminhar as queixas para as entidades envolvidas, solicitando-lhes os esclarecimentos e ou procedimentos adequados, a CFD promove, quando entende ser necessário, encontros com as partes envolvidas, bem como com os dirigentes e chefias das unidades orgânicas a cujo pessoal são imputadas as faltas.

Sempre que surjam divergências de opinião, a CFD procura munir-se dos pareceres que se mostrem necessários à melhoria do serviço público prestado aos cidadãos.

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

在有需要時，尤其是為了防止再次發生同類情況，紀監會便會向保安司司長呈送認為適當的提議和建議。

紀監會在全體會議上就所有收到的投訴、必要的調查措施、收到的書面意見、對於投訴的回應，以及倘有需向保安司司長呈送的建議作出決議。

3. 組成

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

現任紀監會成員的首次委任(不包括續任批示)分別載於第 17/2005 號(載於 2005 年 2 月 2 日第 5 期政府公報)、第 160/2006 號(載於 2006 年 6 月 1 日第 22 期政府公報)、第 170/2010 號(載於 2010 年 6 月 2 日第 22 期政府公報)、第 175/2019 號(載於 2019 年 11 月 13 日第 46 期政府公報)、第 1/2021 號(載於 2021 年 1 月 13 日第 2 期政府公報)，以及第 73/2022 號行政長官批示(載於 2022 年 5 月 18 日第 2 期政府公報)。

紀監會的成員於 2023 年沒有變動。

Sempre que tal se afigure conveniente, designadamente para efeitos de prevenção de novas situações de queixa, a CFD dirige ao Secretário para a Segurança as recomendações e sugestões formuladas que entender por adequadas.

A CFD delibera, em reunião plenária, sobre todas as queixas apresentadas, diligências de averiguação necessárias, relatórios ou pareceres escritos recebidos e sentido das respostas aos queixosos, bem como sobre eventuais propostas e ou recomendações a enviar ao Secretário para a Segurança.

3. Composição

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

As nomeações iniciais dos membros que compõem actualmente a CFD (sem contar com os despachos de renovação) constam dos Despachos do Chefe do Executivo n.º 17/2005 (*Boletim Oficial n.º 5, de 2005.2.2*), n.º 160/2006 (*Boletim Oficial n.º 22, de 2006.6.1*), n.º 175/2019 (*Boletim Oficial n.º 46, de 2019.11.13*), n.º 1/2021 (*Boletim Oficial n.º 2, de 2021.01.13*) e n.º 73/2022 (*Boletim Oficial n.º 20, de 2022.05.18*).

Em 2023, a composição da Comissão manteve-se inalterada.

4. 資源

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

紀監會的後勤及行政輔助，以及其運作上的財政負擔均由澳門保安部隊事務局確保和承擔。

紀監會設有一個合適的辦事處，地址為澳門友誼大馬路 918 號澳門世界貿易中心 10 樓 A/B。

4. Recursos

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

O apoio logístico e administrativo à CFD é assegurado pela Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau, a qual suporta, igualmente, os encargos financeiros decorrentes do seu funcionamento.

A CFD dispõe de instalações adequadas ao seu funcionamento, sitas na Avenida da Amizade, n.º 918, Edifício World Trade Centre, 10.º andar A/B, Macau.

主席

歐安利先生

由第 17/2005 號行政長官批示首次委任

委員

黃顯輝先生

由第 17/2005 號行政長官批示首次委任

徐偉坤先生

由第 160/2006 號行政長官批示首次委任

梁少培先生

由第 170/2010 號行政長官批示首次委任

陳明金先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

劉藝良先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

麥瑞權先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

李從正先生

由第 175/2019 號行政長官批示首次委任

吳小麗女士

由第 1/2021 號行政長官批示首次委任

劉金玲女士

由第 1/2021 號行政長官批示首次委任

莫志偉先生

由第 73/2022 號行政長官批示首次委任

Presidente

Dr. Leonel Alberto Alves

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 17/2005.

Membros

Dr. Vong Hin Fai

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 17/2005.

Dr. Tsui Wai Kwan

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 16/2006.

Dr. Leong Sio Pui

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 170/2010.

Dr. Chan Meng Kam

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dr. Lao Ngai Leong

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dr. Mak Soi Kun

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dr. Lee Chong Cheng

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 175/2019.

Dra. Ng Siu Lai

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 1/2021.

Dra. Lau Kam Ling

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 1/2021.

Dr. Mok Chi Wai

A nomeação inicial consta do Despacho do Chefe do Executivo n.º 73/2022.

1. 投訴數字

2023 年紀監會共接獲 88 宗投訴個案，這導致在參考期間內（2019 年至 2023 年）的年平均值為 105.4；與 2018 年至 2022 年期間的年平均 115.6 相比，這意味著投訴減少的趨勢仍持續。

與 2022 年一樣，2023 年收到的所有投訴均屬於紀監會的職權範圍。



2. 作出投訴的方式

投訴主要是通過電話作出(45 宗)，而在其餘的個案中，投訴人通過電郵(14 宗)或郵寄(14 宗)作書面投訴，以及親臨紀監會投訴(13 宗)。另一方面，委員會收到了 2 宗由其他實體轉介的投訴，這是 2022 年沒有發生過的情況。

1. Número de queixas

No ano 2023, a CFD recebeu um total de 88 queixas, o que conduziu a que, no período de referência (2019 a 2023), a média anual se tenha cifrado em 105,4; ora, comparando com a média anual de 115,6 verificada no período de 2018 a 2022, tal significa que se mantém a tendência de diminuição de queixas.

À semelhança de 2022, todas as queixas recebidas em 2023 se enquadraram dentro das atribuições da CFD.

2. Formas de apresentação

As queixas foram apresentadas, na sua maioria (45 casos), por via telefónica. Nos restantes casos, a opção dos queixosos foi a mensagem escrita, através de correio electrónico (14) ou por via postal (14) e, ainda, mediante apresentação pessoal, nas instalações da CFD (13). Por outro lado, a Comissão recebeu 2 queixas reencaminhadas por outras entidades, algo que não tinha sucedido em 2022.

上述情況與過往基本相符，電話相對於其他方式仍然佔主導地位。值得注意的是，與 2021 年和 2022 年的情況相反，在 2023 年透過電子郵件提交的投訴比例有所下降，達到與郵寄投訴相同的水平（16%）。

3. 被投訴的保安部隊及保安部門

在 2023 年接獲的 88 宗投訴個案中，涉及對不同的保安部隊及保安部門作出的 91 個投訴，這是因為當中有 3 宗個案同時涉及治安警察局及司法警察局。

被作出投訴最多的實體是治安警察局，共有 70 個(76.9%)，其次是司法警察局，共 12 宗（13.2%）。上述的數字與以往大致相若，這是基於治安警察局和司法警察局的任務性質。

針對其他保安部隊及保安部門的投訴數量較少：海關有 3 宗個案(3.3%)，而消防局、懲教管理局和澳門保安部隊高等學校則各有 2 宗(2.2%)。

針對治安警察局的投訴明顯比較多，而這是可以理解的，因為治安警察局的規模十分龐大，且其需要介入處理的範疇眾多，除本義的警務活動外，還包括道路交通、出入境、調解鄰里間的矛盾等等。

關於上述數據，值得強調的是：

- 消防局在 2021 年和 2022 年分別有 5 宗和 4 宗投訴，但在 2023 年只有 2 宗投訴，這意味

Esta situação enquadra-se, genericamente, no padrão, continuando a apresentação por telefone a ser largamente preponderante relativamente às demais vias. Apenas se destaca que, ao contrário do que sucedeu nos anos de 2021 e 2022, a percentagem de queixas apresentadas pela via de correio electrónico diminuiu, tendo-se situado, em 2023, em nível idêntico (16%) ao da apresentação por via postal.

3. Forças e Serviços de segurança visados

Nas 88 queixas recebidas em 2023, as diferentes entidades que compõem as Forças e Serviços de segurança foram visadas por 91 vezes, sendo que este número reflecte o facto de 3 das queixas envolverem simultaneamente o Corpo de Polícia de Segurança Pública (CPSP) e a Polícia Judiciária (PJ).

O CPSP foi a entidade mais vezes visada nas queixas, num total de 70 (76,9%), seguindo-se a PJ, que foi visada em 12 queixas (13,2%). Os números referidos enquadram-se no padrão de grandezas relativas, atendendo à natureza das missões do CPSP e da PJ.

As demais entidades registaram número menos significativos: os Serviços de Alfandega (SA) foram visados em 3 casos (3,3%), o CB em 2 casos (2,2%), a Direcção dos Serviços Correccionais (DSC) e a ESFSM, em 2 (2,2%), cada um deles.

Quanto ao CPSP, o notório maior número de queixas registadas é explicável pela maior dimensão desta entidade e pela amplitude das suas áreas de intervenção, pois que envolvem actividades policiais propriamente ditas, tráfego rodoviário, migração, gestão de conflitos de vizinhança, etc.

Relativamente a estas cifras, é de destacar que:

- O CB, que registou 5 e 4 queixas, em 2021 e 2022, respectivamente, foi visado apenas em 2 queixas, em 2023, o que significa que, apesar do incremento das

著，儘管其根據第 15/2021 號法律及第 12/2022 號法律所賦予的關於防火及危險品安全方面的職權有所增加，這一事實並沒有導致接獲更多針對該局的投訴；

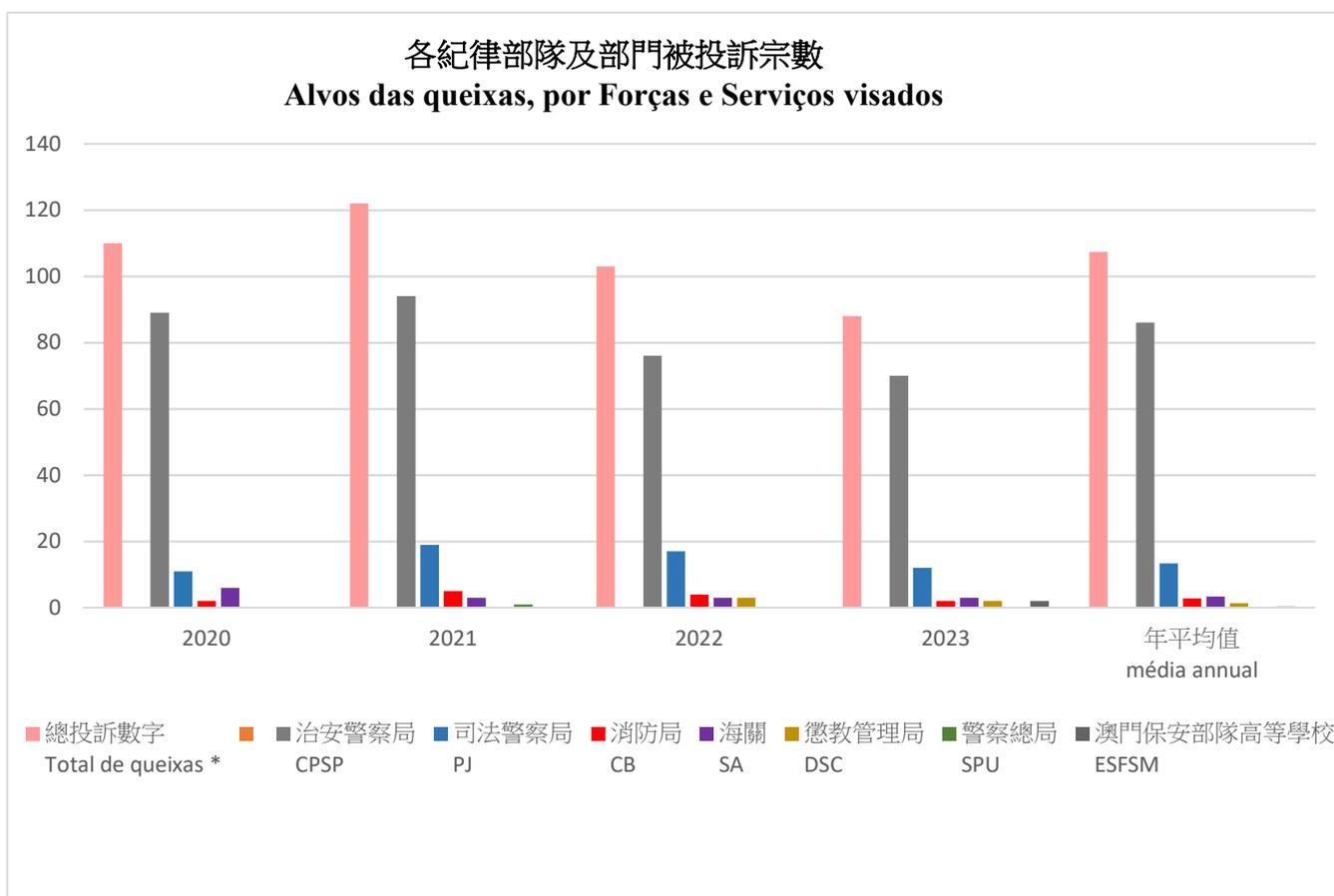
- 與 2021/2022 兩年期相比，針對司法警察局的投訴減少；

- 自 2015 年後，再次接獲針對澳門保安部隊高等學校的投訴。

suas competências próprias em matérias de segurança contra incêndios e de substâncias perigosas, previstas nas Leis n.ºs 15/2021 e 12/2022, respectivamente, esse facto não se reflectiu em maior nível de queixas contra essa Corporação;

- a PJ regista uma diminuição das queixas, por comparação com o biénio 2021/2022;

- a ESFSM registou queixas pela primeira vez desde 2015.



4. 投訴內容

在 2023 年的 70 個涉及治安警察局的投訴中，涉及警務工作的共 48 個。在這些投訴中，投訴人認為警員執法程序不當、行為不當、態度問題、執法效率緩慢、執法不公、不當使用武力。值得注意的是，與去年一樣，在上述的投訴中投訴警員執法程序不當所佔的比例最多。

涉及交通執法問題的投訴共有 22 個。投訴內容主要為程序不當、執法效率緩慢、警員態度、執法不公。

統計數字顯示在 2023 年涉及警務工作的投訴與過往相符，大多數投訴涉及警察活動領域（58.6%）和交通違規領域（31.4%）。然而，值得注意的是，儘管經濟活動重新啟動，特別是旅遊業的復甦，有關道路交通問題的投訴仍保持著 2022 年的下降趨勢。

另一方面，關於“出入境”和“（社區）噪音”領域，統計數據基本與過往相同，但在 2022/2023 兩年內，共有 3 宗關於“（社區）噪音”的投訴。而 2020/2021 兩年內有 8 宗個案。

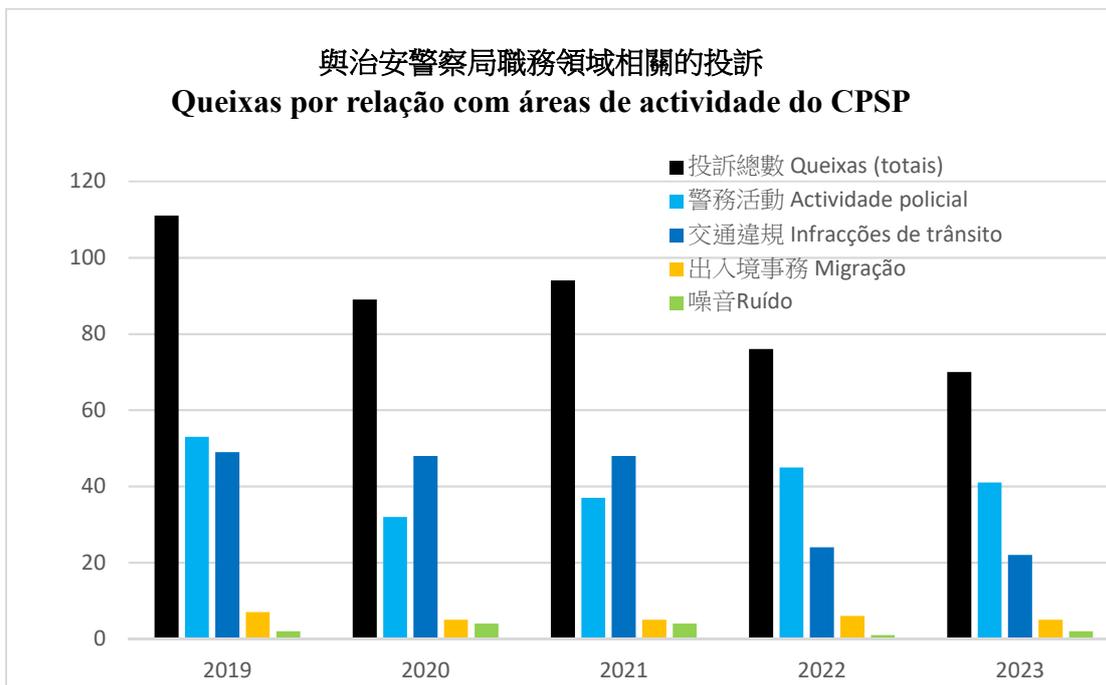
4. Matérias objecto das queixas

De entre das 70 queixas recebidas visando o CPSP, em 2023, 48 estão relacionadas com a sua actividade policial. As queixas recebidas referiam, na opinião dos queixosos, inadequação de procedimentos de execução, conduta imprópria, má atitude, falta de eficiência, denegação de justiça e uso indevido de força. Tal como em anos anteriores, deve destacar-se, nesta casuística, que as queixas reportando procedimentos de execução inadequada ocuparam a maior percentagem.

As queixas referentes à aplicação da lei de trânsito por parte do CPSP totalizaram 22 casos. Os seus conteúdos versam, essencialmente, sobre procedimentos inadequados, falta de eficiência de fiscalização policial, atitude da polícia, denegação de justiça.

A estatística revela que, em 2023, as queixas envolvendo a actividade policial se enquadram no padrão, pois a maioria das queixas reportam-se às áreas de actividade policial (58,6%) e de infracções de trânsito (31,4%). Todavia, é de realçar que as queixas visando questões de trânsito rodoviário mantiveram a tendência de descida verificada em 2022, não obstante o relançamento da actividade económica e, em particular, a retoma do turismo.

Por outro lado, relativamente às áreas da “migração” e do “ruído (de vizinhança)”, o padrão estatístico manteve-se essencialmente idêntico, destacando-se, apenas, que, no biénio 2022/2023, se registaram 3 queixas relativas a “ruído (de vizinhança)”, ao passo que no biénio 2020/2021 se tinham registado 8 casos.



涉及司法警察局的投訴共 12 個，投訴主要指執法程序不當、態度問題、濫用警權及行為不當。

涉及消防局的投訴有 2 個關於行為不當。

涉及海關的投訴有 3 個，內容分別是關員態度問題、程序不當、執法效率緩慢及行為不當。

涉及懲教管理局的投訴有 2 個，內容分別是行為不當及部門內部管理問題。

最後，涉及澳門保安部隊高等學校的投訴有 2 宗，內容為行為不當。

Quanto às queixas em que a Polícia Judiciária foi visada, os queixosos apontaram, principalmente, inadequados procedimentos de execução, má atitude, abuso do poder policial e conduta imprópria.

Nas queixas que visaram o CB, os queixosos censuraram conduta imprópria.

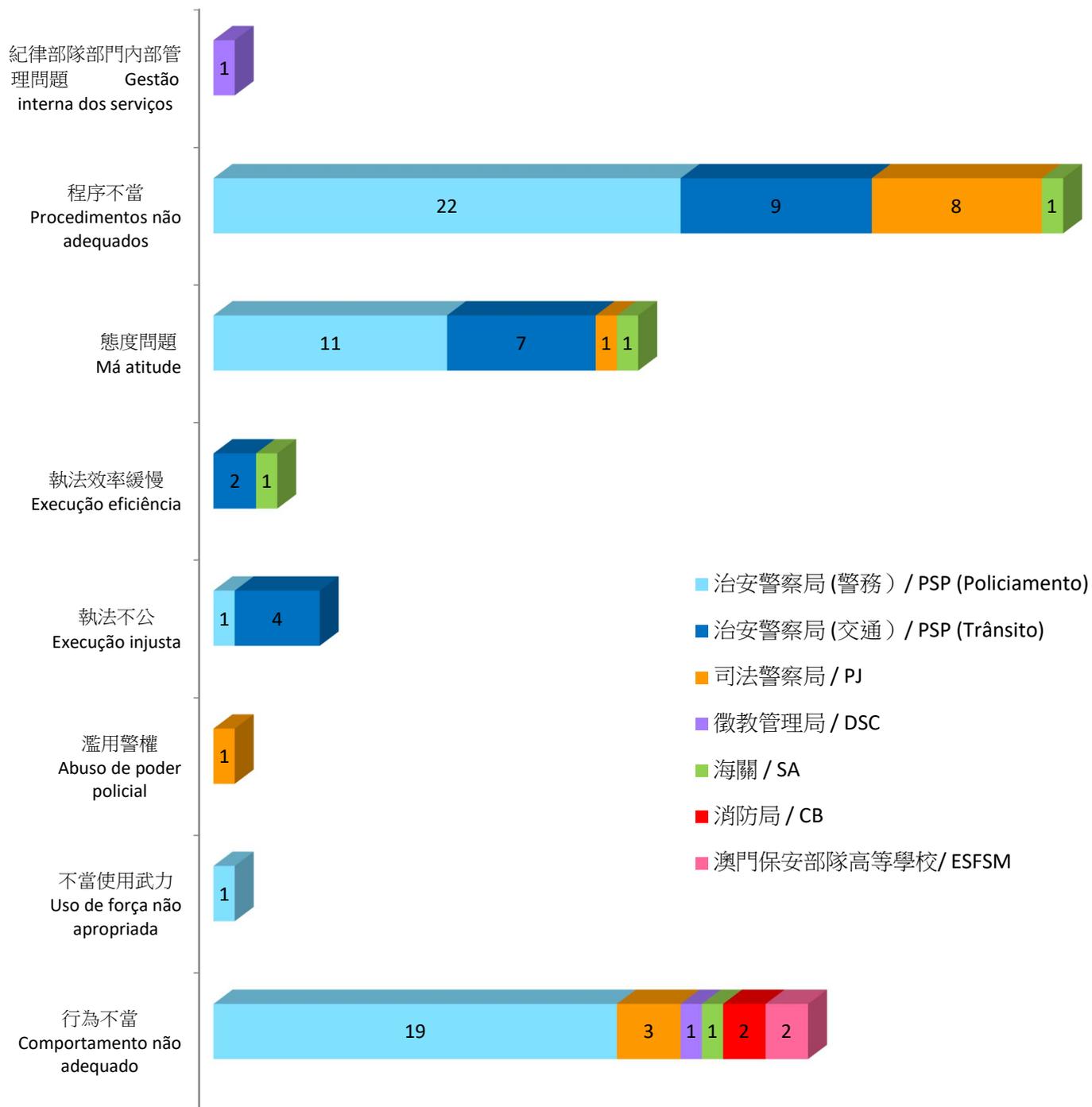
As queixas visando os SA referiram conduta imprópria, inadequados procedimentos de execução eficiência e conduta imprópria.

No que se refere à DSC, as queixas apontaram conduta imprópria e gestão interna dos serviços.

Finalmente, nas queixas que visaram a ESFSM, os queixosos censuraram conduta imprópria.

投訴內容

Matéria objecto das queixas



5. 與投訴相關的紀律程序

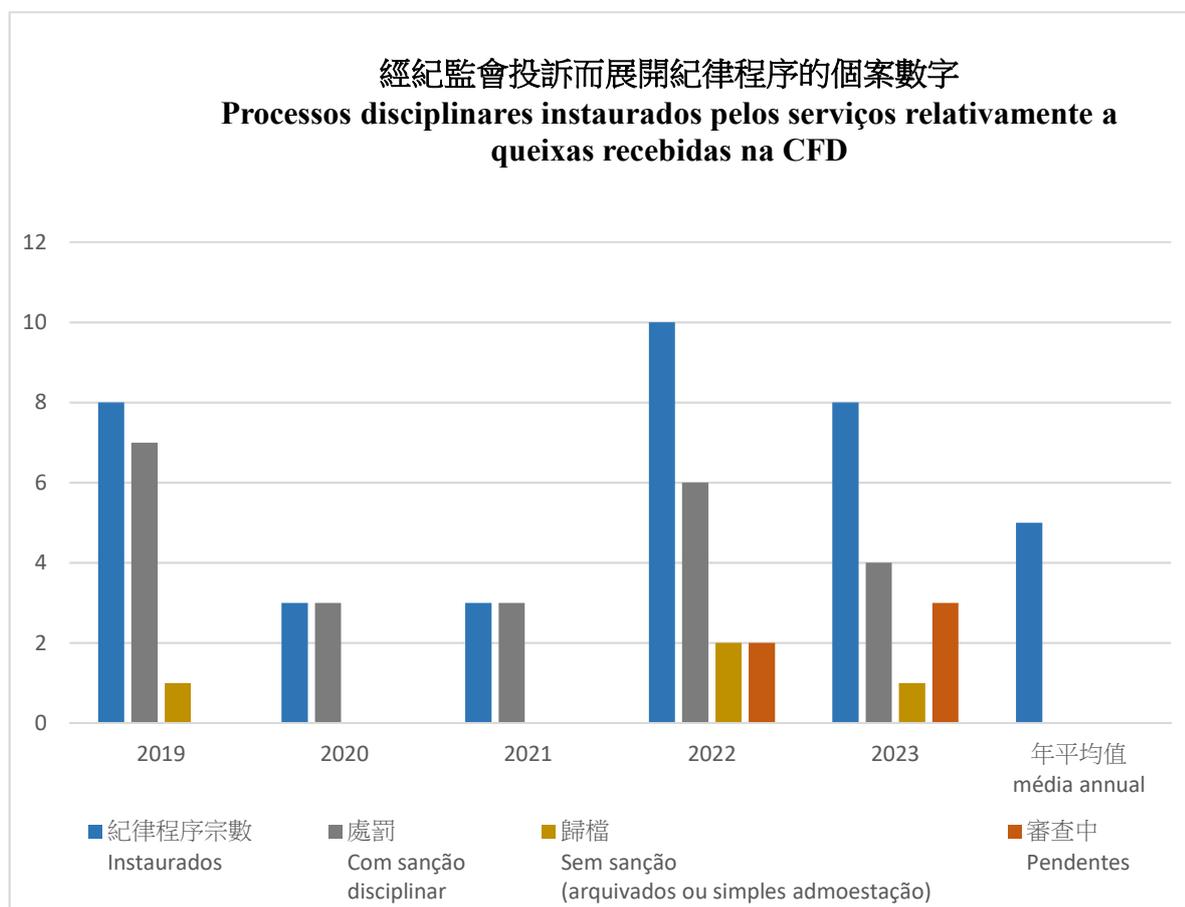
在 2019 年至 2022 年期間，經向紀監會投訴後由相關部門提起的紀律程序共有 24 宗，當中有 19 宗已作出處分。

於 2023 年，仍未確定會否維持過往提起程序與科處處分及歸檔的比率，因為雖然已經有 4 宗紀律程序作出了處分及 1 宗歸檔，但仍有 3 宗未有最終決定。儘管被提起紀律程序的個案仍高於 2019 至 2023 年期間的平均水平，但低於 2022 年的紀律程序宗數。

5. Processos disciplinares relacionados com as queixas

Quanto aos processos disciplinares instaurados pelos Serviços em relação aos casos denunciados à CFD, verifica-se que, no período de 2019 a 2022, foram aplicadas sanções disciplinares em 19 dos 24 processos instaurados.

No ano de 2023, ainda não é possível detectar se se mantém o rácio padrão entre processos instaurados, por um lado, e decisões de aplicação de sanção e de arquivamento, por outro, uma vez que já ocorreram 4 aplicações de sanções e 1 arquivamento, mas ainda se encontram 3 processos sem decisão final. No entanto, é possível constatar já que o número de processos instaurados foi inferior a 2022, embora ainda acima da média do período 2019/2023.

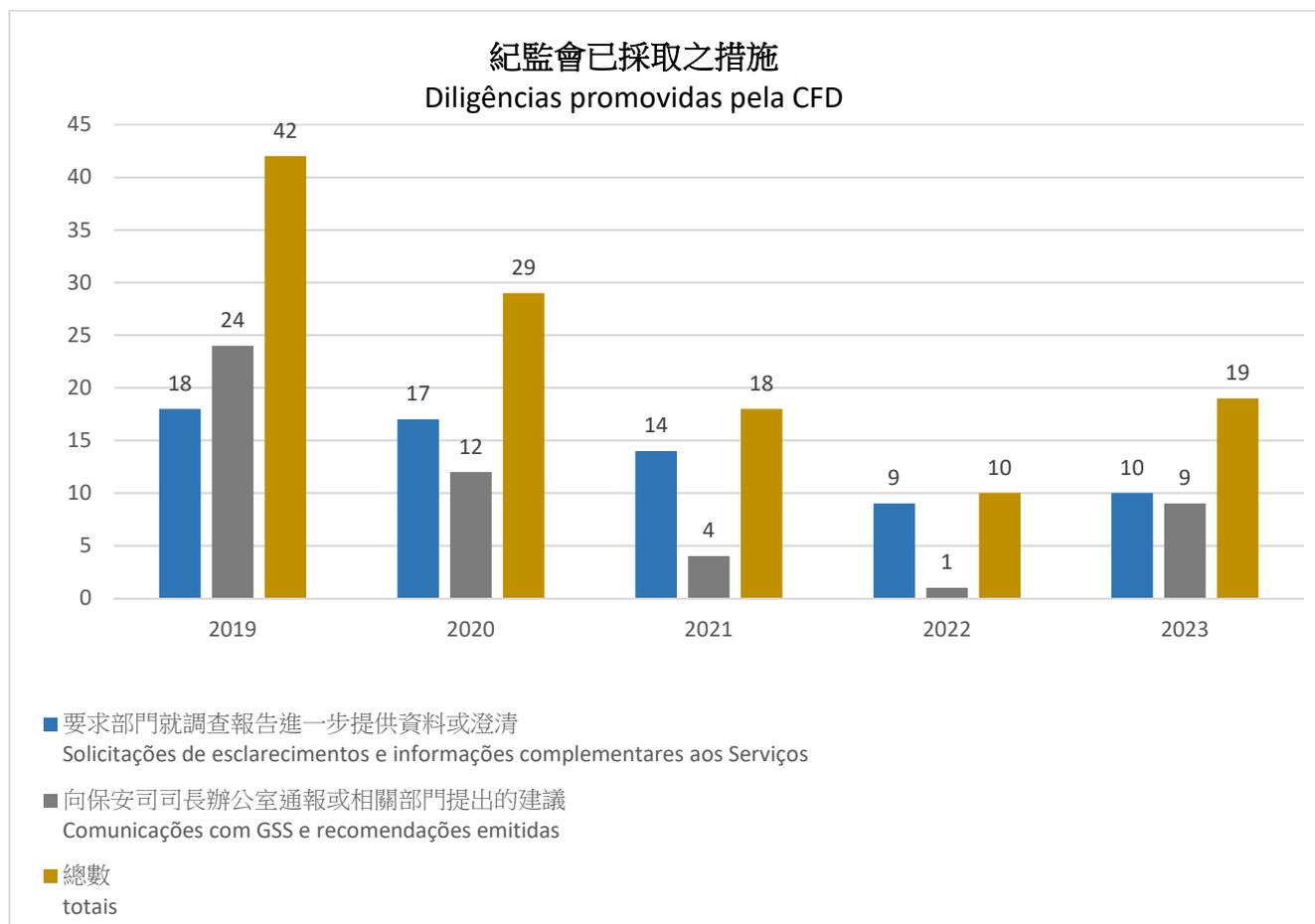


1. 紀監會作出的措施

至於有關紀監會所採取的措施，2023 年的數據比 2022 年有所增加。

1. Diligências promovidas pela CFD

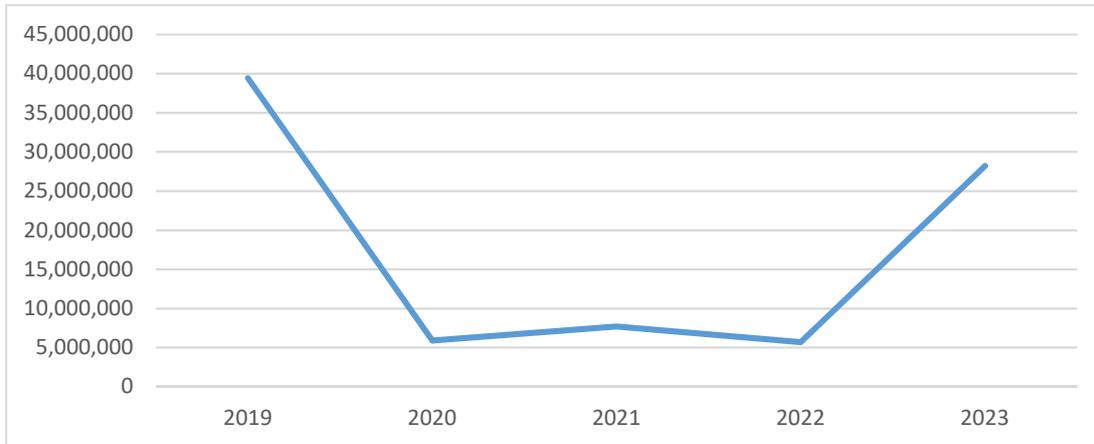
Quanto aos dados relativos às diligências promovidas pela CFD, verifica-se que, em 2023, o número de diligências aumentou relativamente a 2022.



儘管非居民的入境數目已經上升了非常多，然而與新冠肺炎大流行前的數據相比仍然相對較低，這與投訴的減少有關。

No entanto, essa cifra mantém-se relativamente baixa, quando comparada com o valores pré-pandemia COVID19, e está associada, naturalmente, à diminuição das queixas, apesar de a entrada de não residentes ter retomado valores muito significativos.

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



2. 已處理及仍在跟進的投訴

2023 年接獲的 88 宗投訴個案中，有 4 宗個案(4.5%)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 2023 年年底才接獲，相關跟進工作將延至 2024 年。

2. Queixas tratadas e transitadas

Do total das 88 queixas recebidas em 2023, 4 (4,5%) encontram-se ainda em processamento em virtude da sua complexidade, necessitando de dados mais detalhados ou esclarecimentos suplementares a apresentar pelos respectivos serviços, mostrando-se necessário assim mais tempo para a sua efectiva apreciação; parte delas deu entrada no final do ano de 2023, razão pela qual a sua apreciação tem que, inevitavelmente, transitar para o ano de 2024.

3. 紀監會提出的建議

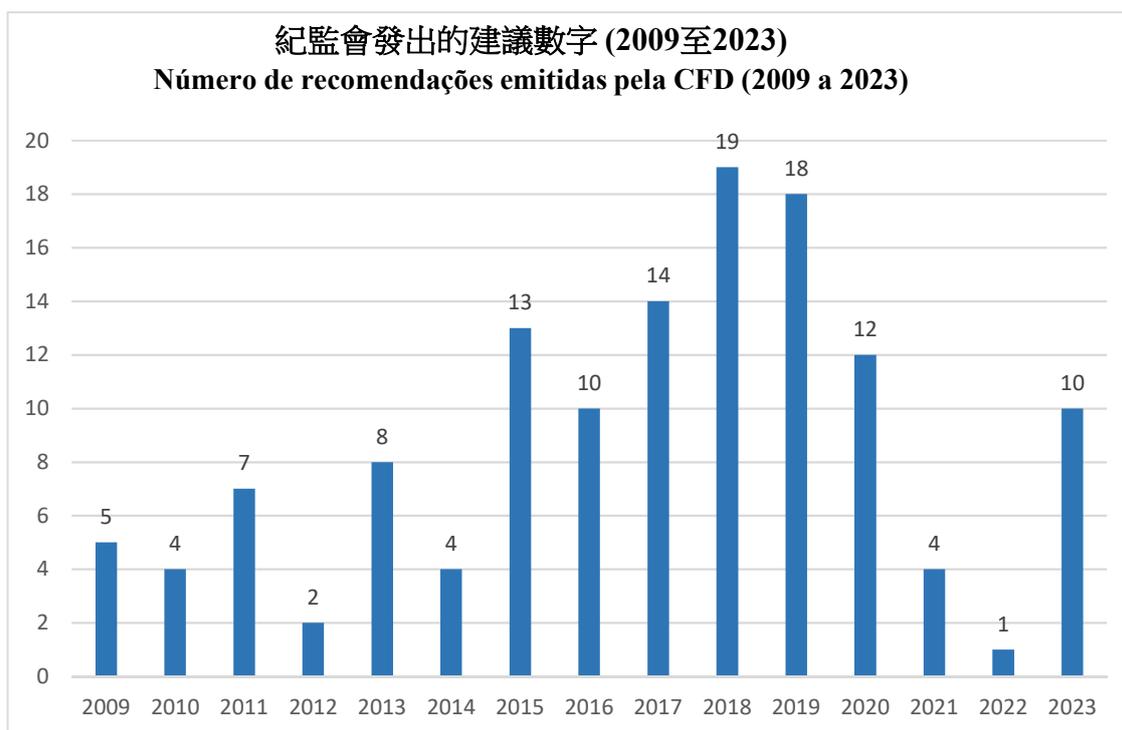
2023 年，紀監會在研究保安部隊及保安部門提交的投訴調查報告後，針對所發現的不足和缺陷，向保安部隊及部門提出 10 項建議。

儘管較 2022 年有大幅的增加（從 1 個增加到 10 個），但從長期發展而言，在過去 15 年間（2009 年至 2023 年）的相關圖表中可以看出，2023 年發出的建議數量與過去 15 年的平均值一致。

3. Recomendações emitidas pela CFD

Em 2023, em face das respostas enviadas pelas Forças e Serviço de Segurança, verificaram-se insuficiências nos procedimentos reveladas em algumas queixas, tendo a CFD, por isso, apresentado 10 recomendações às Forças e Serviços de Segurança.

Embora esse numero represente um aumento substancial relativamente a 2022 (de 1 para 10), é necessário contextualizá-lo e inseri-lo na evolução de longo prazo. E, pelo gráfico relativo ao período de 15 anos (2009 a 2023), pode ver-se que o número de recomendações emitidas em 2023 está em linha com a média longa do período.



2023 年度發佈的建議內容轉載如下：

1. 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）收到投訴，指有使用口岸人士遭負責出入境管控的治安警察局警員粗暴和苛刻對待。

這種問題已非首次發生。早於 2016 年，紀監會曾概括地提出希望當局“繼續透過針對性的培訓，提高警員情緒控制的能力，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。”

此外，在 2017 年亦提到，“鑑於接獲多宗涉及警員態度不友善的投訴，本委員會建議警員與市民接觸時應時刻保持文明有禮，但不妨礙在需要體現公權力時表現出堅決的態度。”

因此，紀監會提醒治安警察局可考慮採取上述一般性建議，同時亦建議當局推動針對口岸前線警員的宣教工作，提高其意識，在與市民接觸時控制情緒，保持態度有禮友善。

此外，針對上述情況，紀監會亦認為有需要對口岸私人保安員的工作表現進行監管；紀監會建議，當發現保安員無條件勝任工作時，向相關私人保安公司展開適當的懲戒機制。

O teor das recomendações emitidas em 2023 é reproduzido a seguir:

1. A Comissão de Fiscalização da Disciplina das Forças de Segurança de Macau (CFD) vem recebendo queixas que apontam alguma rispidez e intolerância para com os utentes, por parte de agentes do CPSP que exercem funções de controlo de migração, nos postos fronteiriços.

Esta questão não é nova. Já em 2016, a CFD solicitou, genericamente, às 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, paciência e atitude amigável, assim evitando a deterioração das relações com os cidadãos, numa sociedade cada vez mais complexa.”

E, em 2018, foi notado que “registaram-se várias queixas de cidadãos que referem atitudes arrogantes e pouco afáveis dos agentes policiais, pelo que a CFD sugere que no seu contacto com o cidadão os agentes mantenham sempre uma postura educada e caracterizada pela urbanidade, sem prejuízo de firmeza quando se mostrar necessário afirmar a sua autoridade pública”.

Assim, a CFD relembra ao CPSP as suas recomendações genéricas acima referidas e recomenda agora, especificamente quanto aos postos fronteiriços, que sejam promovidas acções específicas de sensibilização dos agentes aí em serviço, na linha da frente, relativamente às exigências de urbanidade, bom trato e controlo emocional na sua relação com os cidadãos.

Por outro lado, a propósito destas situações, a CFD também se apercebeu que é necessário exercer controlo sobre a prestação de agentes de segurança privada nos postos fronteiriços; quando se verifique que os mesmos não reúnem condições para o bom desempenho da função, recomenda-se que sejam encetados os mecanismos correctivos adequados, junto da empresa de segurança privada empregadora.

2. 在評估和考慮題述個案的情況以及有關當局回覆後，紀監會考慮並同意，搜查是一種合法的警察措施，應用於保留可能涉及犯罪的證據的情況，以及當有理由懷疑攜帶隱藏武器時能更好地保障警察人員的身體完整性和生命安全。

然而，基於適度原則的總體要求，以及搜查是一種明顯侵入性的措施，與人的尊嚴和隱私產生衝突（特別是當搜查涉及對被搜查者實施裸體搜查時，正如本個案的情況），因此只有在客觀上必要達到上述目的時，才應該進行搜查。因此，根據法律規定，無論被搜查者是否同意，都不能接受將搜查視為一種機械式、自動化的應用措施，尤其只因為該被搜查者在過去曾被調查過或被判刑等原因。

因此，經綜合考慮，紀監會建議司法警察局對其從事刑事偵查的人員進行必要的教育，以便他們更好地了解搜查措施框架和相關的法律限制，尤其是當搜查涉及對人體進行搜查時需要遵守的法律限制和適度原則。

3. 在評估和考慮題述個案的情況及海關的回覆後，紀監會認為海關有責任維護海關站的公共秩序和正常運作，關於對其中一位涉事者進行詢問並讓其往外方向繼續前進的行為沒有任何可指責之處。

儘管如此，紀監會認為在兩個方面存在改善空間：

2. Após avaliação e ponderação das circunstâncias do caso acima referenciado, bem como das respostas fornecidas pelas autoridades envolvidas, a CFD considera e concorda que a revista é uma medida de polícia legal que deve ser aplicada com o objectivo de preservar eventuais provas do cometimento de um crime e, eventualmente, para melhor garantir a integridade física e a vida dos agentes policiais, quando haja razões para suspeitar de porte de armas ocultas.

Não obstante, por imposição do princípio geral da proporcionalidade, e porque a revista é uma medida acentuadamente intrusiva, conflituante com a dignidade e a intimidade das pessoas (principalmente no caso das revistas em que é imposta a nudez aos visados, como foi o caso), ela só deve ser efectuada quando, objectivamente, seja necessária para atingir os objectivos acima referidos. Assim, é inaceitável, face à lei, independentemente do consentimento ou não dos visados, a realização de revistas como uma medida de aplicação maquinal, automática, designadamente apenas pelo facto de um cidadão visado já ter sido investigado num determinado processo ou mesmo de já ter sido condenado criminalmente, no passado.

Pelo que, tudo ponderado, a CFD recomenda que a Polícia Judiciária faça a necessária pedagogia direccionada aos seus funcionários com funções de investigação criminal, de forma a que os mesmos fiquem bem cientes do melhor enquadramento da medida de revista e das limitações legais aplicáveis, designadamente as que obrigam a perícia quando a revista vise a pesquisa dentro do corpo humano e as que decorrem, genericamente, do aludido princípio geral da proporcionalidade.

3. Após avaliação e ponderação das circunstâncias do caso acima referenciado, bem como da resposta fornecida pelos Serviços de Alfândega, a CFD considera que incumbe aos SA manter a boa ordem pública e regularidade de funcionamento nos postos alfandegários, nada havendo a censurar quanto à interpelação feita a uma das pessoas intervenientes para continuar o seu normal percurso, em direcção ao exterior.

Não obstante, existem dois aspectos relativamente aos

首先，海關人員的身份證明雖然顯示在其制服上，但如果市民有禮地要求出示，海關人員仍然有義務向市民出示其警務人員工作證。這是根據《保安部隊及保安部門人員通則》第九十一條第二款（五）項所規定的，根據該法律，警務人員應：“在被要求或因工作需要證明其身份時，出示獲依法核准的工作證表明身份，即使已穿著制服亦然”。

其次，考慮到安裝在海關站的監視系統的目的（通常是為了保護人身和財產安全），應重新考量攝像頭的位置，至少其中一個應更直接地朝向取回和檢查行李的區域/周圍。

因此，紀監會建議海關立即對其人員進行上述有關身份證明問題的解釋說明，並在可行的情況下重新定位海關站的監視系統攝像頭，以便該等設備能更好地發揮用途。

4. 紀監會得悉有市民以被害人身份就一宗刑事犯罪向治安警察局的警司處報案，然而，接案警員卻不斷就所舉報的事實在犯罪定性上作很多法律考量，因而與投訴人發生矛盾。

不受理刑事舉報會令報案的市民極度不滿，更可能令市民對政府的施政產生負面情緒，對

quais a CFD entende haver lugar a melhorias.

Em primeiro lugar, o facto de a identificação do agente alfandegário constar do próprio uniforme não o dispensa do dever de exhibir o seu cartão de identificação de serviço ao cidadão, se e quando o cidadão, urbanamente, assim o pedir. É isso que decorre da alínea 5) do n.º 2 do artigo 91.º do Estatuto dos Agentes das Forças e Serviços de Segurança (Lei n.º 13/2021), segundo o qual é dever dos agentes “Identificar-se na sua qualidade, mediante o cartão de identificação legalmente aprovado, sempre que isso lhe seja solicitado ou as circunstâncias do serviço o exijam, para certificar a sua qualidade, mesmo que se encontre uniformizado.”

Em segundo lugar, dada a finalidade do sistema de videovigilância instalado no posto de controlo alfandegário (segurança das pessoas e bens, genericamente), afigura-se que o posicionamento das câmaras deveria ser reavaliado, de modo a que, pelo menos uma delas, aponte mais directamente para a concreta área / perímetro onde as bagagens são recolhidas e inspeccionadas.

Deste modo, a CFD recomenda aos SA que promova, desde já, o esclarecimento dos seus agentes, quanto à questão da identificação acima referida, e que, logo que viável, proceda ao reposicionamento das câmaras dos sistemas de videovigilância nas instalações dos postos alfandegários, de forma a que esses equipamentos sirvam bem a respectiva finalidade.

4. A Comissão tem tomado conhecimento de casos em que cidadãos se dirigem a um Comissariado do CPSP para apresentar queixa sobre um alegado crime de que terão sido vítimas; todavia, os agentes policiais que os atendem entram em controvérsia com o queixoso, por vezes com extensas considerações jurídicas sobre o enquadramento criminal dos factos apresentados

A não aceitação de uma queixa criminal é fonte de grande insatisfação para os cidadãos queixosos, podendo induzi-los a uma percepção negativa sobre a governação, a

維護社會安全的制度產生質疑，對警務人員公正無私的形象產生懷疑，甚至產生不安感及被害感。

因此，本會建議治安警察局應嚴格遵守《行政程序法典》第十一條的規定，並積極跟進市民主動提出的書面投訴，不論關於刑事程序的要求在刑法上是否可行，均應以書面作出回覆。

事實上，即使警員在最初評估時認為該事實僅構成行政上的不法行為或屬民事性質的糾紛，仍應按一般規定以書面作出答覆，並簡要說明不受理舉報的理由

5. 紀監會對於有市民在作出投訴後，治安警察局直接致電聯絡投訴人詢問有關投訴的事宜表示關注。

本會明白到在某些情況下，可能需要投訴人提供補充資料，以便更好地了解 and 掌握相關情況，繼而向紀監會作出準確及完整的解釋。

然而，即使因上述理由需要直接聯絡投訴人，亦應在適當的條件下進行（例如：原則上絕不應由投訴個案的涉案人員進行聯絡），否則，市民會感到被恐嚇或被脅迫，甚至會影響紀監會的公信力、效率及職責。

uma descrença no sistema de defesa da sociedade, a uma suspeição sobre a imparcialidade dos agentes e, por vezes, a sentimentos de insegurança e de vitimização.

Assim, a CFD recomenda ao CPSP que cumpra diligentemente o disposto no artigo 11.º do Código do Procedimento Administrativo e que dê sempre efectiva sequência às queixas em todos os casos que os cidadãos manifestem vontade de apresentar por escrito, respondendo posteriormente às mesmas igualmente por escrito, independentemente da presumível inviabilidade jurídico-criminal da pretensão de procedimento penal.

Na verdade, ainda que se trate de situação que, presumivelmente, e numa primeira avaliação dos agentes policiais, configure apenas ilícito meramente administrativo ou diferendo de natureza civil, a resposta sobre a inviabilidade da aceitação da queixa deve, nos termos gerais, ser prestada por escrito e fundamentada, ainda que sumariamente.

5. A Comissão regista, com preocupação, casos em que, após ser contactado para prestar esclarecimentos sobre determinada queixa apresentada por determinado cidadão, o CPSP contactou directamente o queixoso, por via telefónica, para o inquirir sobre aspectos relativos à mesma queixa.

A Comissão compreende que, em determinados casos, pode ser necessário obter elementos adicionais por parte do queixoso, para melhor perceber e enquadrar a situação e, assim, prestar esclarecimentos pertinentes e completos à Comissão.

Todavia, o contacto directo com os queixosos, nas condições referidas, deve obedecer a condições adequadas de realização (e, em princípio, nunca pelo(s) próprio(s) agente(s) envolvido(s) na situação visada na queixa), sob pena de o cidadão se sentir intimidado / coagido, podendo inclusive pôr em causa a credibilidade, a eficiência e as responsabilidades da Comissão.

因此，本會建議治安警察局日後若需就某一投訴個案作出解釋，且的確需要投訴人提供補充資料時，應先知會本會，以便本會評估是否適時、適當以及如何與投訴人聯絡。

6. 為了避免當局人員與市民對於電話溝通的內容出現分歧，甚至互相矛盾的情況，為提高雙方通話的責任感，以及檢驗公共服務的質素，並在必要時作為證明所作陳述的意思和涵蓋範圍，本澳多個公共部門均透過適當的科技手段對通話內容採取了錄音的做法。這種做法是在保護個人資料的權利下進行的，因為在通話開始前，市民會被告知對話將被錄音，因此市民可選擇同意錄音，若不同意，也可以選擇其他聯絡和接待方式。

因此，針對市民對其與警員在電話中所作的陳述內容及意思提出爭議的情況，本會建議治安警察局為履行法定職責之目的而與市民電話通訊時，尤其是作為主動致電的一方的情況下，應盡可能廣泛地使用錄音機制，但前提是取得市民的同意（這點同樣要錄音）。

7. 保安部隊及保安部門紀律監察委員會（下稱“紀監會”）一直都知悉有涉及入境及逗留許可憑條的投訴。有關投訴源於執法人員在

Assim, a Comissão recomenda ao CPSP que, futuramente, sempre que, para prestar os esclarecimentos solicitados relativamente a determinada queixa, seja realmente necessário obter elementos adicionais por parte do queixoso, o CPSP contacte previamente a Comissão, a fim de esta poder avaliar da oportunidade e conveniência do pretendido contacto e do modo como este poderá, eventualmente, ser efectuado.

6. Para prevenir diferendos e eventuais versões contraditórias sobre interações telefónicas entre agentes da autoridade e os cidadãos, para melhorar o sentido de responsabilidade dos intervenientes nessas interações, bem como para aferir da qualidade da prestação do serviço público e, quando necessário, para fazer prova do sentido e do alcance das declarações produzidas, diversos serviços públicos de Macau adoptaram a prática de gravação de chamadas telefónicas, através dos meios tecnológicos adequados. Esta prática é feita com salvaguarda do direito à protecção dos dados pessoais, porque, no início da interacção telefónica, o cidadão é informado de que a conversa será gravada, pelo que tem a possibilidade de consentir essa gravação ou, não querendo consentir, a possibilidade de recorrer a meios de contacto e atendimento alternativos.

Assim, face a certas situações de contestação dos cidadãos quanto ao teor e sentido de declarações trocadas através de meios telefónicos entre os mesmos e agentes do CPSP, a Comissão recomenda a esta Corporação que, no exercício das suas atribuições legais, e para efeitos de comunicações telefónicas com os cidadãos, utilize, tão extensivamente quanto possível, os mecanismos de gravação de chamadas, mediante consentimento prévio do cidadão (que também deve ficar gravado), especialmente nos casos em que a iniciativa do contacto parte do CPSP.

7. A Comissão tem tomado conhecimento de queixas relacionadas com o comprovativo das autorizações de entrada e permanência, porque, ao serem interpeladas em espaços públicos por agentes de autoridade, os turistas têm

公共地方截查旅客時，旅客僅隨身攜帶身份證明文件或旅行證件，而沒有攜帶上述憑條。

治安警察局截查非澳門居民對其是否處於合法狀態（許可逗留期內）進行核實時，由於可通過電子方式連接出入境資料庫，工作簡易且耗時不長。然而，如截查工作由其他部門（如司法警察局）進行，此項核實工作則耗時較長，因為過程中需要尋求治安警察局協助。核實工作耗時長正是引起旅客不滿的原因，據其反映是按憑條上的指示將其“保留”在酒店，不知須隨身攜帶。

經調查，紀監會得出的結論為：問題源於在上述憑條中提及：“在澳門特別行政區逗留期間需保留本文件”這一部分。就保存文件的必要性而言，該句子足夠明確；但是，就旅客須將入境及逗留許可憑條與身份證明文件或旅遊證件一併隨身攜帶（至少在公共地方）而言，則欠明確。

就此，紀監會建議治安警察局在可行的情況下，將入境及逗留許可憑條上“在澳門特別行政區逗留期間需保留本文件”的句子更改為更詳盡且更有效預防投訴的表述：“為台端的方便起見，在澳門特別行政區逗留期間，請將本憑條與旅遊證件或身份證明文件一併保存。”，又或治安警察局認為更恰當且具同樣意思的表述替代。

consigo o seu documento de identificação ou viagem, mas não o referido comprovativo.

Quando a interpelação é feita pelo CPSP, a tarefa de verificar se os não residentes estão em situação legal (dentro do período de permanência autorizado) é fácil e não consome muito tempo, pois é feita mediante meios electrónicos, com recurso à base de dados de migração. Todavia, quando a interpelação é feita por outras autoridades (a PJ, por exemplo) a confirmação da legalidade da situação pode levar mais tempo, porque é necessário que essa outra autoridade recorra, para esse efeito, à cooperação do CPSP. Nestes casos, essa demora é causa de insatisfação das turistas, que alegam que cumprem o aviso que consta no dito comprovativo, pois “guardam” o documento no hotel, não sabendo que têm de o trazer consigo.

Face às diligências efectuadas, esta Comissão concluiu que a génese do problema está na parte em que o documento comprovativo refere “Guarde o documento enquanto permanecer na RAEM”, porque esta frase é suficientemente clara quanto à necessidade de conservar o documento, A Comissão tem tomado conhecimento de queixas relacionadas com o comprovativo das autorizações de entrada e permanência, porque, ao serem interpeladas em espaços públicos por agentes de autoridade, os turistas têm consigo o seu documento de identificação ou viagem, mas não o referido comprovativo.

Assim, a Comissão recomenda ao CPSP que, logo que exequível, no impresso comprovativo das autorizações de entrada e permanência, a frase “Guarde o documento enquanto permanecer na RAEM” seja substituída por outra mais informativa e que melhor previna queixas, com o seguinte texto, ou outro equivalente que o CPSP considere mais conveniente: “Para sua conveniência, conserve este comprovativo sempre junto ao seu documento de viagem ou de identificação, durante a sua estadia na RAEM.”

8. 紀律監察委員會(紀監會)接獲市民投訴，有關投訴涉及他們在向治安警察局提供可能屬刑事案件的資訊時的事宜，這些市民不論作為被害人，或僅作為投訴人或檢舉人，都是該等情況的參與者，因而有正當利益作出跟進。

在紀監會的要求下，治安警察局回覆表示該局並沒有關於如何回應被害人所涉及的刑事偵查的狀況和內容的成文指引，但在實務上會按不成文指引提供有限度的資訊，例如：

- 正在調查的案件的序號；
- 治安警察局是否仍在調查有關案件；
- 調查的期限；
- 案件是否已歸檔或已移交檢察院。

如涉及有關情況，還會告知：

- 是否成功找到涉嫌人，即使未有透露其身份；
- 是否找到有關人士失去的財物。

對於有關事宜，紀監會理解並接受被要求提供的資訊倘涉及刑事調查的卷宗，治安警察局會進行過濾、附設條件及限制，尤其是受刑事訴訟法例及個人資料保護法例的規定所約束的資訊。

儘管如此，紀監會：

- 建議治安警察局就此事宜發出並實施部門內部

8. A CFD tem recebido reclamações sobre a prestação de informações pelo CPSP relativamente a situações com potencial relevância criminal, por parte de cidadãos que são intervenientes nessas situações e têm um interesse legítimo em as acompanhar, seja porque são vítimas ou simplesmente queixosos ou denunciante.

Instado pela CFD, o CPSP informou, sobre este assunto, que não existem orientações escritas sobre como responder às vítimas sobre o estado e conteúdos das investigações criminais em que estão envolvidos, mas que existem práticas, baseadas em instruções não escritas, no sentido de dar informações limitadas, das quais deu como exemplos:

- o número de série do caso que está sendo investigado;
- se o caso ainda está a ser investigado pelo CPSP;
- o prazo para as investigações;
- se o caso foi arquivado ou remetido ao Ministério Público.

Quando aplicável, é ainda informado:

- se o suspeito for encontrado com sucesso, ainda que sem divulgar a identidade do suspeito;
- se a propriedade de que a pessoa foi despossada foi encontrada.

Sobre este assunto, a CFD compreende e aceita que a informação solicitada sobre os processos que envolvem investigação criminal seja filtrada, condicionada e limitada pelo CPSP, designadamente por imposição da legislação processual penal e da relativa à protecção dos dados pessoais.

Ainda assim, a CFD entende:

- recomendar ao CPSP que emita e implemente uma Norma de Execução do Serviço interna sobre esta matéria,

執行守則，以向市民提供更妥善及統一的程序及服務，同時可避免治安警察局不同的警司處向市民提供所要求的資訊時範圍各有不同；

- 要求當發出上指的部門內部執行守則時告知有關內容。

9. 紀律監察委員會(紀監會)接獲投訴，指機動車輛駕駛者經常未有遵守在路面有適當標示的行人道(斑馬線)上禮讓行人優先通行的義務。

紀監會認同治安警察局對處罰相關違規行為所作出的努力，並對該局通報今年上半年針對這類違規行為所開展的處罰程序數目表示歡迎。

然而，紀監會認為有關處罰程序的阻嚇力似乎不足，故建議治安警察局自行或聯同其他公共實體，就該議題開展公民教育及宣傳活動。

10. 本委員會審議了一宗個案，該個案是關於一名持有旅遊簽證的中國女公民於 2023 年 11 月 5 日被發現因逾期居留(37 天)而處於非法逗留狀況。

當時，該名女士聲稱是強姦案的被害人，要求行使其告訴權。考慮到她有需要就其刑事告訴錄取口供，故治安警察局於 2023 年 11 月 6 日凌晨 5 時左右將該女士移送司法警察局。

a fim obter melhor qualidade e uniformidade de procedimentos e de serviço à população, evitando diferentes âmbitos de prestação de informação, consoante o Comissariado do CPSP a quem a mesma é solicitada pelos cidadãos;

- solicitar ser informada sobre o teor da referida Norma de Execução do Serviço, quando a mesma for emitida.

9. A CFD recebeu queixas relacionadas com o frequente incumprimento, por parte de condutores de veículos automóveis, do dever de conceder prioridade à passagem dos peões nas passadeiras (“zebras”) devidamente assinaladas no pavimento.

A CFD reconhece o esforço feito pelo CPSP, no sentido de sancionar essas condutas incumpridoras, e congratula-se com o número de procedimentos sancionatórios que aquela Corporação informou ter instaurado, no primeiro semestre do corrente ano, visando tais infracções.

Não obstante, a CFD é levada a concluir que o poder dissuasor inerente a esses procedimentos sancionatórios parece não estar a suficiente, pelo que recomenda ao CPSP que, por si, apenas, ou em articulação com outras entidades públicas, lance uma campanha informativa e de sensibilização pública sobre esta temática.

10. Esta Comissão apreciou um caso relativo a uma cidadã chinesa, com visto para finalidades turísticas, e que foi encontrada, em 2023.11.05, em situação de imigração ilegal superveniente, por excesso de permanência (37 dias).

Na altura, a referida cidadã pretendeu exercer o seu direito de queixa por alegadamente ter sido vítima de crime de violação, pelo que o CPSP endereçou a cidadã ao cuidado da PJ, em 2023.11.06, cerca das 5 horas da manhã, tendo em vista a necessidade de prestar depoimento, no âmbito da queixa-crime.

於同日約 16 時，在司法警察局完成有關告訴的必要程序後，投訴人只需在翌日大約 9 時前往司法當局。

然而，司法警察局在 11 月 6 日餘下的時間，整個晚上都維持對投訴人的拘留，直至 11 月 7 日早上，在司法當局聽取投訴人的陳述後，才將其移送治安警察局。

在這段期間（即從 2023 年 11 月 6 日 16 時直至投訴人作為被害人前往司法當局為止），根據第 16/2021 號法律的規定，該名女士應該受到治安警察局的監督和控制，因治安警察局具有出入境領域的職權，而且擁有處理此類性質案件的最佳條件和經驗。因此，在法律上，司法警察局不應在上述期間維持拘留一個僅屬於非法入境及非法逗留狀況的人。

另一方面，司法警察局的做法亦明顯不適當，因為此個案中的女士並不是刑事犯罪的嫌疑人（逾期逗留僅構成行政違法），然而她還是被戴上手銬。

因此，本委員會建議為：

- 1) 治安警察局應全面履行其法定責任，日後在類似情況下，應由治安警察局對非法入境或非法逗留的情況進行監控，直至確保有關人士確實離開了澳門特別行政區為止，而不得將有關責任“授予”其他保安部隊或保安部門；

Nesse mesmo dia, cerca das 16 horas, as diligências junto da PJ ficaram concluídas, havendo apenas a necessidade de a queixosa ser presente à autoridade judiciária, cerca das 9 horas do dia seguinte.

Sucedeu, porém, que a PJ manteve a queixosa sob sua custódia durante o remanescente do dia 6 e toda a noite de 6 para 7, apenas tendo entregue a cidadã ao cuidado do CPSP após aquela ter sido ouvida pela autoridade judiciária.

Ora, durante este período (isto é, das 16 horas de 2023.11.06 até à apresentação à apresentação da queixosa, na qualidade de vítima, à autoridade judiciária) a cidadã deveria ter ficado sob supervisão e controlo do CPSP, por ser esta a autoridade com competência no domínio migratório, nos termos da Lei n.º 16/2021, e por ser a autoridade que tem as melhores condições e experiência para lidar com casos desta natureza. Legalmente, portanto, não cabia à PJ manter sob sua custódia pessoa cuja conduta irregular apenas se reconduzia à situação de imigração ilegal.

Por outro lado, no caso em apreço, a PJ também actuou em manifesta desproporcionalidade, pois a cidadã em causa não era suspeita de ser autora de infracção criminal (a situação de excesso de permanência constitui uma irregularidade administrativa) e, não obstante, chegou a ser algemada.

Assim, esta Comissão recomenda:

- 1) Ao CPSP, que exerça integralmente as suas responsabilidades legais e que, no futuro, em situações semelhantes, seja essa Corporação a controlar e supervisionar a situação de imigração ilegal, até se assegurar de que a pessoa em causa abandona efectivamente a RAEM, não “delegando” essa responsabilidade noutras forças ou serviços de segurança;

2) 司法警察局須檢討現時使用手銬的實際執行情況及準則，並提醒執法人員必須遵守適度原則，僅在客觀有需要的情況下，方可在預防犯罪及打擊犯罪範圍內，使用這一限制自由的工具。

2) À PJ, que reveja as suas práticas e normas de execução do serviço relacionadas com a utilização de algemas e que lembre aos agentes a imperiosa necessidade de cumprir o princípio da proporcionalidade, restringindo o uso desse instrumento de coerção da liberdade às situações em que tal seja objectivamente necessário, no âmbito da prevenção e combate à criminalidade.

4. 已展開/完成的改進工作

紀監會於 2023 年按照計劃在運作上作出了改善。

包括：

- 紀監會於其網站上發佈了 11 個常見問題及回答，例如「哪些行為可以成為投訴或檢舉的對象?」、「紀監會是否具有刑事調查權?」、「如何作出投訴或檢舉?」，以及「提交給紀監會的投訴和檢舉是否保密?」;

- 對通過網站提交投訴的方式作出修改，令其更加方便使用。

4. Melhorias iniciadas / realizadas

Como estava previsto, em 2023, a CFD procurou introduzir melhorias de funcionamento.

Com esse objectivo:

- Passou a responder, no seu sítio oficial na *Internet*, a um conjunto de 11 perguntas frequentes, tais como “Que tipo de actos podem ser alvo de queixa ou denúncia?”, “A CFD tem competências de investigação criminal?”, “Como se faz para apresentar uma queixa ou denúncia?” e “As queixas e denúncias apresentadas à CFD são secretas?”;

- Introduziu alterações na forma de apresentação de queixas através da página na *Internet* de forma a torna-la mais funcional e amigável do utilizador.

5. 宣傳及交流活動

於 2023 年 12 月 19 日，紀監會成員與治安警察局代表舉行工作會議，目的是提高關於交通事宜上警民關係的管理，並就可能的改善之處交換了意見和看法。



5. Actividades promocionais e de intercâmbio

Em 2023.12.19, os membros da CFD realizaram uma acção de intercâmbio com a Polícia de Segurança Pública para trocar opiniões e pontos de vistas sobre potenciais melhorias, com o objectivo de contribuir para melhorar a gestão do relacionamento entre os cidadãos e os agentes da autoridade relativamente a assuntos de trânsito.



6. 宣傳工作

因應疫情後旅遊不再受到限制，紀監會於 2023 年第四季設計海報於各口岸張貼，特別針對提醒旅客於訪澳期間如對保安部隊或保安部門有任何意見，可透過不同渠道向紀監會反映。自去年 10 月於各口岸張貼宣傳海報後，紀監會收到 6 宗來自旅客的投訴（全年共 8 宗），比 2022 年全年 2 宗多出 6 宗。

6. Actividades promocionais

Tendo em conta o levantamento das restrições de viagens, após a epidemia, a CFD concebeu e promoveu a afixação de cartazes, nos vários postos fronteiriços, no quarto trimestre de 2023, especificamente para lembrar aos turistas que, no caso de terem alguma opinião sobre as forças de segurança ou departamentos de segurança, durante da sua visita a Macau, podem comunicá-las à CFD, através de diferentes canais. Desde a afixação dos cartazes informativos, em Outubro do ano passado, a CFD recebeu 6 reclamações de turistas (num total de 8 reclamações ao longo do ano), mais 6 do que as 2 reclamações de 2022.



澳門特別行政區政府保安部隊及保安部門紀律監察委員會
Comissão de Fiscalização de Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau



如對保安部隊及保安部門人員的行為或工作程序感到不滿 可向紀監會作出投訴
Se estiver insatisfeito com a conduta ou procedimentos de trabalho de um agente das Forças e Serviços de Segurança, pode apresentar queixa à Comissão de Fiscalização da Disciplina.
If you are dissatisfied with the conduct or working procedures of an agent of the Security Forces and Services, you can lodge a complaint with the Discipline Inspection Commission.

熱線 Hotline 2875 3434
Linha Vermelha

投訴請掃
Queixas
Complaints

澳門駐港大馬路918號警務貿易中心10樓A8室
Avenida da Amizade n.º 918, Edifício "Macau World Trade Centre", 10.º andar A/8, Macau
df@fm.gov.mo www.cfd.gov.mo

紀監會《2022 年度報告書》總結部分指出，在 2023 年紀監會與保安部隊及保安部門需留意即將面對的挑戰，並以樂觀自信的態度和社會的復甦做好準備，因為旅客數量的增加必然導致對保安部隊及保安部門人員的壓力增加，出現錯誤和疏忽的可能性也隨之大增，並會影響到澳門特區的居民及遊客。

實際上，儘管經濟環境明顯改善及旅客人數大幅增加，達至與疫情前相若的水平，但 2023 年錄得的數字顯示，投訴個案數量繼續呈減少的趨勢，即便是在預計會增加的領域，例如道路交通的監察及管理方面也是如此。

與上一年相比，紀監會提出的建議由 1 項增加至 10 項，而這一年度的變化似乎並不堪憂，因為該數量符合 2009 至 2023 年期間的長期平均數（9.4）。

2023 年，紀監會努力改善與市民的溝通，在各邊境口岸張貼宣傳海報，並加強官方網站的內容質量及功能。

此外，紀監會亦與治安警察局舉行會議，希望儘可能改善經常被投訴的道路交通問題。

Nas conclusões do relatório da CFD, relativo a 2022, alertava-se que, em 2023, a CFD e as Forças e Serviços de segurança teriam que estar atentas aos desafios que se avizinhavam e preparar-se, com optimismo e confiança, para a retoma económica e social, pois o aumento da pressão turística acarretaria, necessariamente, o aumento da pressão sobre os agentes das forças e serviços de segurança e, conseqüentemente, a probabilidade de erros e omissões, em detrimento de residentes e visitantes da RAEM.

Ora, o que ocorreu foi que, precisamente, apesar da notória melhoria do ambiente económico e aumento muito significativo do afluxo de turistas, para níveis semelhantes aos pré-pandemia COVID19, os números registados em 2023 evidenciam que se mantém a tendência de diminuição de queixas, mesmo em áreas nas quais era expectável que aumentassem, como na área relacionada com a fiscalização e gestão do trânsito rodoviário.

O número de recomendações emitidas aumentou de 1 para 10, face ao ano transacto, mas essa evolução anual parece não ser preocupante, porque a quantidade de recomendações está em linha com a média longa do período de 2009 a 2023 (9,4).

Em 2023, a CFD diligenciou no sentido de melhorar a sua comunicação com os cidadãos, tendo promovido a afixação de cartazes informativos nos postos fronteiriços e melhorado a qualidade de conteúdo e de funcionalidade da sua página oficial na Internet.

Além disso, também reuniu com a Polícia de Segurança Pública, tendo em vista implementar potenciais melhorias relativamente a um tema, do trânsito rodoviário, que é frequentemente objecto de queixas.

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