

澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO DA DISCIPLINA DAS FORÇAS E SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA REGIÃO

ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

二零一二年度報告書

RELATÓRIO 2012

2012

1. 主席前言

紀監會自2005年透過行政批示成立至今經歷了不同的發展階段，運作日漸成熟，其監察職能亦得到充分體現，更切實地保障市民的基本權利並積極發揮其橋樑作用。

2012年紀監會的整體工作發展平穩並根據法例規定處理投訴、執行會務和其他行政安排。我們透過投訴個案找出保安部隊及部門在常規程序中的缺失或不足之處，並向有關部門發出建議，從而在保障雙方權益及預防投訴等方面扮演更積極的角色。

在審核調查報告方面，我們亦致力監督有關部門在調查投訴的過程中必須採取充分及有效的調查措施，並在有需要的時候要求相關部門的領導主管出席紀監會會議交流，確保調查工作的質量。

此外，為提升公眾對紀監會工作的認識，我們在2012年設立了紀監會網頁，提供更多資訊及增加

1. Nota de abertura do Presidente

A Comissão de Fiscalização de Disciplina das Forças e Serviços de Segurança (CFD) foi constituída em 2005 por despacho administrativo do Chefe do Executivo, sendo que, desde então até ao presente, vem amadurecendo o seu funcionamento e os seus métodos de intervenção inspectiva, com vista à sensibilização constante para uma efectiva protecção dos direitos fundamentais dos cidadãos.

Uma abordagem panorâmica dos trabalhos levados a cabo durante o ano de 2012, conduz-nos à constatação de uma atitude dinâmica da CFD, quer no tratamento das queixas recebidas, quer na assumpção das demais atribuições que lhe são cometidas. As queixas dos cidadãos constituem efectivamente o elemento propulsor da actividade da CFD, a partir das quais desenvolvemos um trabalho de pesquisa das insuficiências e constrangimentos das Forças e Serviços de Segurança, no que aos direitos humanos diz respeito, emitindo, quando se mostre necessário, recomendações que diminuam, de forma equilibrada, a distância para o ponto óptimo desse objectivo, prevenindo a ocorrência de descontentamentos futuros.

No que concerne à sindicância dos procedimentos disciplinares das corporações e serviços e das respectivas consequências, adoptamos uma atitude de apreciação sucessiva que permita verificar, através da audição dos respectivos responsáveis, o cumprimento das recomendações e, bem assim, a boa aplicação da justiça administrativa e disciplinar, dando lugar a uma relação dialética com as entidades objecto de fiscalização, que contribua para a melhoria dos serviços prestados.

Além disso, visando um melhor conhecimento público das atribuições e papel trabalhos da CFD, criámos, no ano de 2012, a página electrónica, assim propiciando mais informação e uma melhor e mais acessível interacção com os cidadãos. Com igual finalidade de difusão do seu papel institucional, a CFD promoveu junto das diversas forças e serviços de

透明度。我們與各保安部隊及部門經常保持密切工作聯繫，期間亦進行了多次工作交流、訪問考察及座談等。

我們明白到，隨著社會不斷發展及市民對權利的意識及要求日漸提高，無論對紀監會或保安部隊及部門都是一項重要的挑戰，故此我們將繼續提高工作質量及不斷自我完善，從而回應市民訴求及更好地發揮紀監會的職能。

segurança, várias visitas, acções de intercâmbio e divulgação, bem como seminários sobre temáticas afins do seu objecto e atribuições.

Entendemos que, com o desenvolvimento contínuo da sociedade e a elevação da consciência cívica e da exigência dos cidadãos relativamente ao respeito dos seus direitos, a CFD partilha com as Forças e Serviços de Segurança um importante desafio. Razão porque prosseguiremos um caminho de optimização do serviço público que constitui atribuição da CFD, no sentido do aperfeiçoamento e da eficácia da sua intervenção, bem como da resposta às solicitações e justos anseios dos cidadãos, traduzidos, em síntese, no exercício de uma cidadania em que o equilíbrio dos valores da liberdade e da segurança sejam a matriz do papel das Forças e Serviços de Segurança na sociedade.

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

歐 安 利
Leonel Alberto Alves

2. 紀監會的組成及職能

根據第 14/2005 號行政長官批示，自 2005 年 1 月 21 日起設立了澳門特別行政區保安部隊及保安部門紀律監察委員會（紀監會）。紀監會由七名成員組成，並由其中一名任主席，全部成員由行政長官委任。

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

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

2. Constituição e atribuições da CFD

De acordo com o despacho do Chefe do Executivo n.º 14/2005, foi criada em 21 de Janeiro de 2005 a Comissão de Fiscalização de Disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau (CFD). A CFD é constituída por sete membros 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, comportamentos lesivos dos direitos humanos e de suspeitas de irregularidade ou deficiência do funcionamento dos serviços. Assim sendo, cumpre fundamentalmente à CFD a executar as 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. Enviar e acompanhar as queixas dos cidadãos junto das Forças e Serviços de Segurança;
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 com as queixas dos cidadãos resultantes da actuação dos agentes policiais.

3. 紀監會 2012 年統計數字

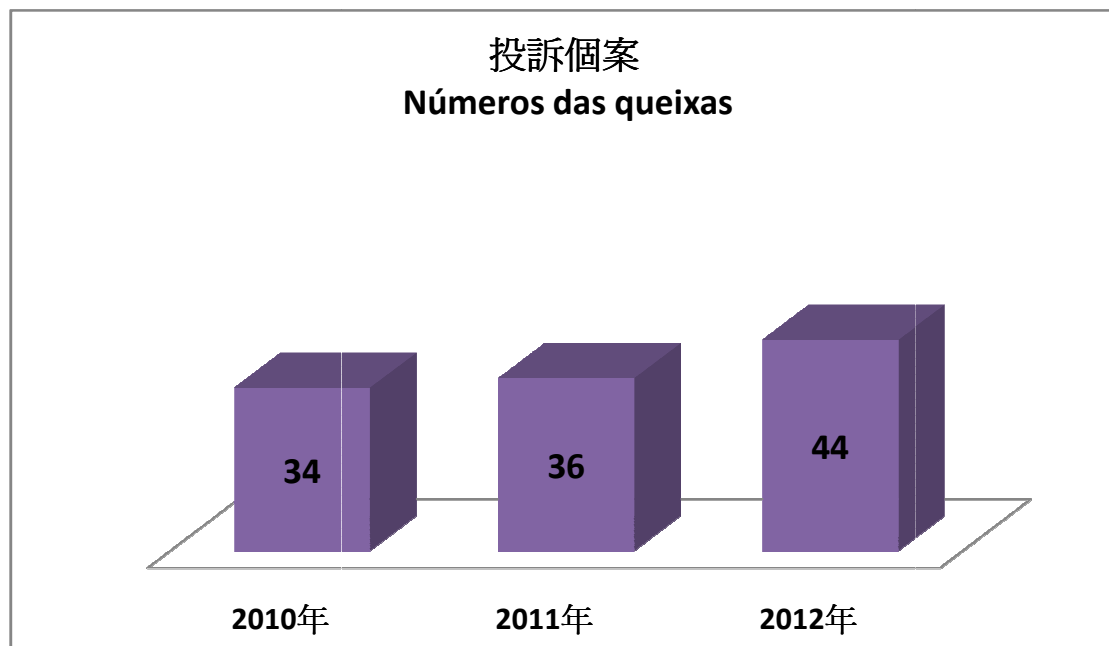
3.1. 舉報數字

2012 年，紀監會共接獲 44 宗投訴，較 2011 年增加了 8 宗；當中大部份投訴個案都是市民直接向紀監會提出，共有 39 宗（15 宗電話、14 宗親臨、8 宗書面、2 宗電郵）；而經由其他部門轉介的投訴個案則共有 4 宗（2 宗經由廉政公署透過書面轉介、2 宗經由監獄通報）；而紀監會主動介入調查的個案則有 1 宗。

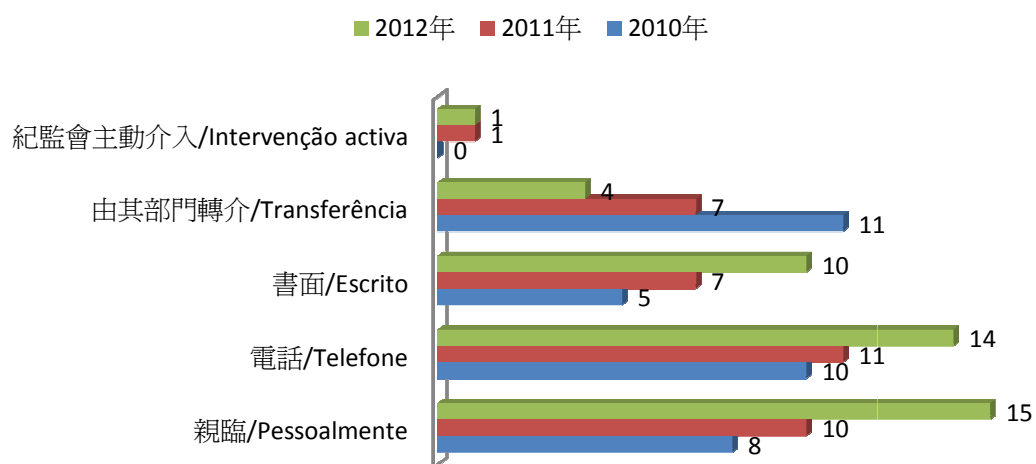
3. Estatísticas no ano 2012

3.1. Número de queixas

No ano 2012, a CFD recebeu no total de 44 queixas, registando-se um aumento de 8 queixas em comparação com o ano 2011, nasua maioria apresentadas directamente pelos cidadãos à CFD, no total de 39 queixas (15 por via telefónica, 14 por entregas pessoalmente, 8 por escrito e 2 por email); houve 4 queixas transferidos pelos respectivos serviços (2 casos encaminhados por escrito pelo Comissariado Contra a Corrupção, 2 casos informados pelo Estabelecimento Prisional de Macau); e um caso investigado por iniciativa da CFD.



接獲投訴之方式 Modo de recepção de queixas



3.2. 涉及部門

在 2012 年的 44 宗投訴個案中，涉及治安警察局的共有 37 宗*（79%）、涉及司法警察局的有 8 宗*（17%）、涉及監獄的有 2 宗（4%）。

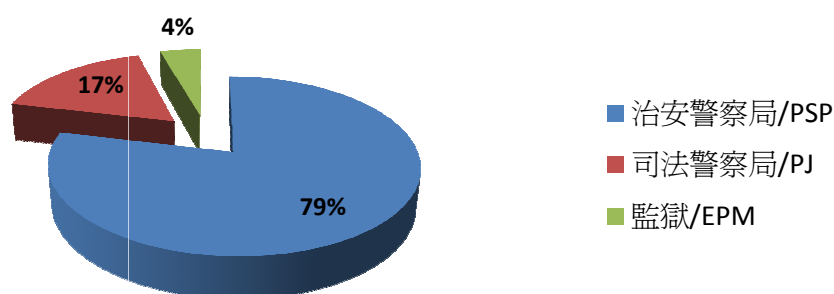
* 當中三宗投訴個案是同時投訴治安警察局及司法警察局

3.2. Serviços envolvidos

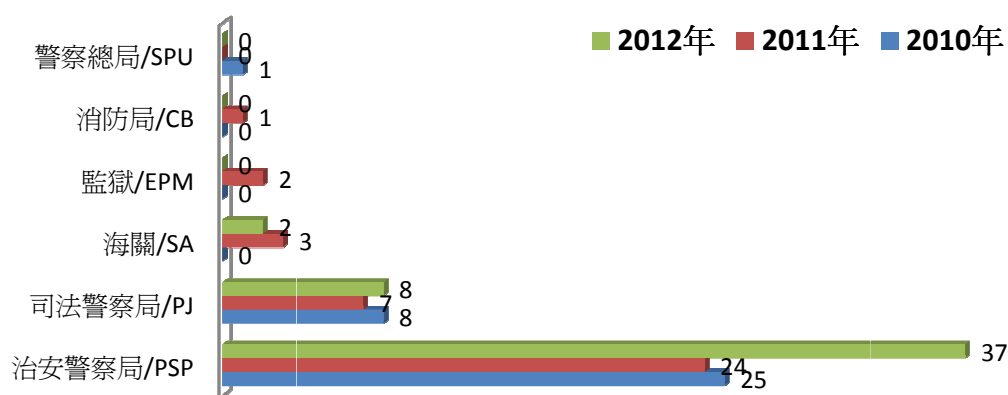
Das 44 queixas recebidas em 2012, 37* (79%) disseram respeito ao Corpo de Polícia de Segurança Pública, 8 *(17%) à Polícia Judiciária e 2 (4%) ao Estabelecimento Prisional de Macau.

*Destas, 3 (três) se referem simultâneamente ao Corpo de Polícia de Segurança Pública e à Polícia Judiciária

2012年投訴個案涉及的部門比例
Proporção de serviços envolvidos nas queixas do ano de 2012



2010至2012年接獲投訴比較
Comparação quantitativa das queixas recebidas de 2010 a 2012

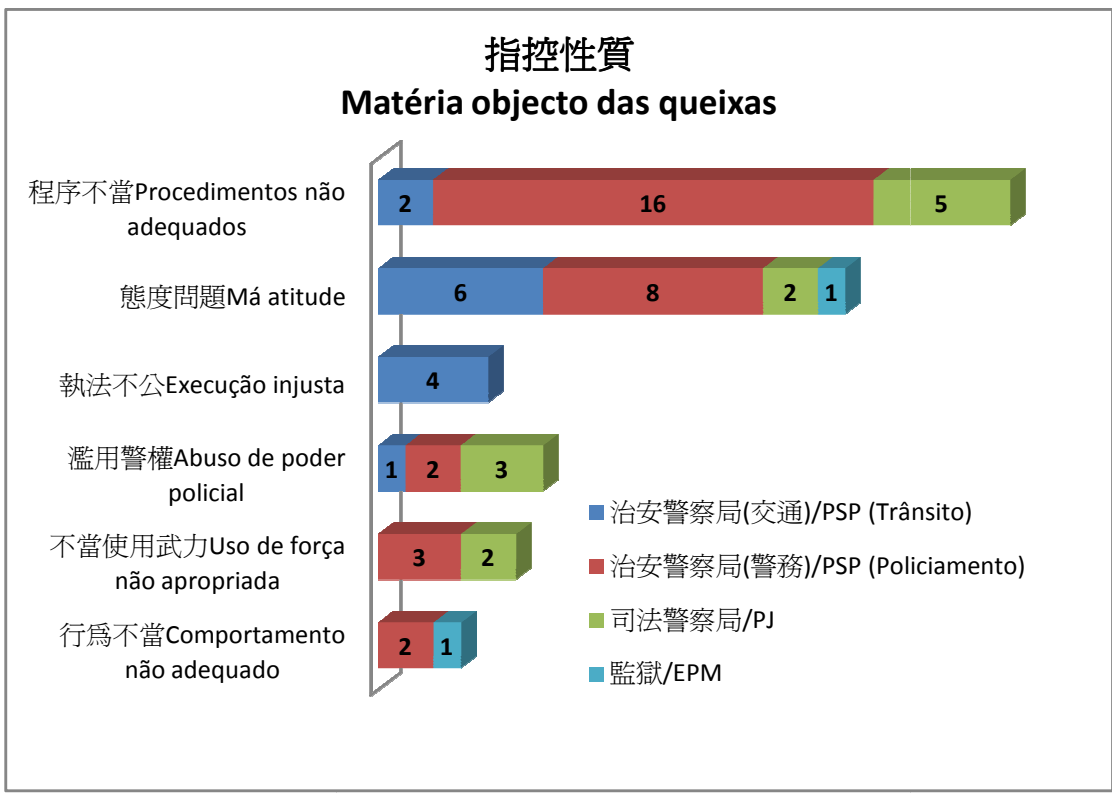


3.3.指控性質

在2012年的44宗投訴個案中：涉及治安警察局警務事宜投訴共 31 宗（53%），投訴內容主要是警員態度問題、執法程序不當、濫用警權、不當使用武力及行為不當；涉及交通執法問題的有 13 宗（22%），投訴內容主要是警員態度問題以及認為執法程序不公、不當。涉及司法警察局警務事宜投訴共 12 宗（21%），投訴內容主要是警員態度問題、執法程序不當、濫用警權及不當使用武力等。而涉及監獄的投訴則有 2 宗（3%），投訴內容是警員態度問題及行為不當。

3.3. Matérias objecto das queixas

De entre as 44 queixas do ano 2012 recebidas, 31 queixas (53%) referem-se ao Corpo de Policia de Segurança Pública, sendo que, na sua maioria, dizem respeito à atitude dos agentes, ao inadequado procedimento da execução, ao abuso do poder policial, ao uso inadequado das força e, bem assim, à actuação indevida; 13 queixas (22%) relacionam-se com imputação aos agentes do departamento de trânsito de atitude injusta, arrogante e de má aplicação da lei. 12 queixas (21%) tiveram por objecto a atitude dos agentes da Polícia Judiciária, a quem é imputada inadequada execução da Lei, abuso de poder e má atitude. Por último, 2 queixas (3%), relacionam-se com a atitude de elementos do Corpo de Guardas Prisionais do Estabelecimento Prisional de Macau.



3.4.跟進情況

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

有關部門提交的書面報告或意見會呈交紀監會全體委員會議審議，經全體委員通過後，再由紀監會專人負責聯絡投訴人跟進回覆。2012年接獲的44宗個案當中，有10宗個案仍在跟進中，主要原因是個別投訴個案內容較複雜，需要相關部隊部門呈交更詳細資料，因此跟進需時；也有部份個案則在年底接獲後才展開相關跟進工作。

3.4.Situação do acompanhamento

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 adequados à melhoria do serviço público prestado aos cidadãos.

Os relatórios ou pareceres escritos recebidos são apreciados na reunião plenária da CFD, e após a deliberação dos seus membros é dado conhecimento da resposta ao queixoso por um dos funcionários desta instituição. Das 44 queixas recebidas no ano 2012, 10 delas encontram-se ainda em processamento em virtude da sua complexidade, necessitando dados mais detalhados a apresentar pelos respectivos serviços, mostrando-se necessário assim mais tempo para a sua efectiva apreciação; Parte delas deram entrada no final do ano de 2012, razão pela qual a sua apreciação tem que, inevitavelmente, transitar para o corrente ano.

紀監會已採取之措施
Diligênciastomadaspela 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

向保安司司長辦提出
Recomendaçõesemitadasao GSS

邀請投訴人列席會議
Reuniões com os queixosos

9

2

1

4. 與其他部門互動與交流

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

4.1. 參觀路氹司法警察局 (30/05/2012)

紀監會於 2012 年再次參觀路氹司法警察局，並與司法警察局領導層舉行座談會，雙方就現行警務監督機制、被扣查人士之權利等問題進行交流，希望能保障警務人員及被扣查人士雙方之基本權利。此外，司法警察局代表亦向紀監會成員介紹新成立的電腦法證處之職能及運作，亦介紹了司法警察局最新的電視監控系統的設置及運作程序，並向紀監會主席及成員展示了路氹司法警察局最新的設備和裝置。



4. Interação e intercâmbio com as demais instituições:

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

4.1. Visita à PJ no Cotai (30/05/2012)

A CFD efectuou uma visita às instalações da Polícia Judiciária no Cotai, tendo, na ocasião, sido organizado um seminário paraos dirigentes desta directoria.CFD e PJ, aproveitaram para trocar ideias, designadamente, sobre as questões relacionadas com o sistema de monitorização policial ecom os os direitos dos indivíduos detidos, etc., estando certa de que tal contribuiu para, particularmente, uma maior garantia dos direitos fundamentais dos detidos.Por outro lado, a delegação da PJ fez uma apresentação aos membros da CFD sobre asatribuições e o funcionamento da Divisão de Informática Forense recém estabelecida, explicou o funcionamento do mais recente sistema de video-vigilância, bem como apresentou as instalações e equipamentos mais modernos desta directoria no Cotai ao presidente e aos membros da CFD.



4.2. 與阻嚇販賣人口措施關注委員會 會晤 (26/09/2012)

阻嚇販賣人口措施關注委員會代表團到訪紀監會，希望能就預防及打擊販賣人口政策、保障人權、保護受害人措施以及紀律部隊人員紀律監察等多方面進行深入交流。會議上，紀監會主席認為在保障權利方面，各警務機關辦公範圍內亦應加設有錄影及錄音的監控系統，尤其是錄取口供之地點，以保障嫌疑人、受害人以及警務人員等方面的利益；雙方同意日後就有關警務人員涉及參與販賣人口犯罪加強信息交流。



4.2. Reunião com a Comissão de Acompahamento das Medidas de Dissuasão do Tráfico de Pessoas (26/09/2012)

A CFD foi visitada por uma delegação da Comissão de Acompahamento das Medidas de Dissuasão do Tráfico de Pessoas, a qual pretende efectuar um intercâmbio aprofundado nos assuntos relativos à política de prevenção e do combate ao tráfico de pessoas, à garantia dos direitos humanos, às medidas de protecção de vítimas e à fiscalização disciplinar dos agentes das forças disciplinares, naquilo que eventualmente disser respeito à temática, seu objecto. Na reunião, o presidente da CFD considerou que no âmbito de garantia de direitos, devem os diversos organismos policiais incrementar o sistema de vigilância com gravação de imagens e de sons dentro da área de serviço, nomeadamente no lugar de prestação de depoimentos, com vista a garantir os direitos dos suspeitos, das vítimas e dos agentes policiais; ambas as partes concordaram em intensificar, no futuro, a troca de informações sobre os casos de tráfico de pessoas que envolvem a participação dos agentes policiais.



5. 邀請投訴人或警方代表列席 紀監會全體會議

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

2012 年 1 月 17 日

就一名市民向紀監會反映一宗土地糾紛事件中，不滿有港澳媒體報導指治安警員擅闖民居一事，紀監會認為案情較為複雜，因此邀請了當事人列席會議，對事件作進一步了解。會議中除解答了投訴人有關法律及調查程序上的疑問外，會後，紀監會亦就有關事宜去信治安警察局作進一步了解。

5. Queixosos e representantes da Polícia convidados para participar em reuniões plenárias da CFD

Para além de apreciar os relatórios apresentados, a CFD costuma convidar os visados e, por vezes, também os dirigentes dos serviços e corporações em causano sentido de obter uma apreciação mais objectiva sobre o relatório final apresentado pelos serviços, dando oportunidade a uma troca de opiniões entre eles.

17 de Janeiro de 2012

No caso particular de um conflito sobre a propriedade de um terreno, referido à CFD por um cidadão e ampliado na comunicação social de Macau e Hong Kong, e no âmbito do qual terá ocorrido uma entrada sem autorização de agentes do CPSP na sua residência, entendeu-se, face à complexidade dos factos convocar uma reunião para melhor esclarecimento dos mesmos. Da reunião, resultou uma melhor elucidação do cidadão sobre a legislação e da tramitação do processo de averiguações, decidindo-se, ainda, oficial à corporação no sentido da melhor clarificação dos factos em análise.

6. 紀監會發出的建議

儘管紀監會不具有紀律調查權限，但紀監會對每宗個案調查結果均認真分析，及積極跟進。除了會在有需要時邀請相關人士列席會議外，亦會就調查結果中一些發現的不足之處向保安司司長、保安部隊及部門提出建議。過往的工作建議中，大部份亦獲得相關部門認同並完善有關程序，從而更好保障市民及保安部隊及部門之雙方權益。

2012 年，紀監會對投訴個案反映之情況一直關注各保安部隊及部門存在之問題，並適時向保安司司長呈反映及提出建議：

6.1 關注前線警務人員接聽電話之態度及技巧問題

紀監會由於接獲多宗投訴是市民反映前線警務人員接聽電話之態度惡劣；而經了解後，紀監會發現是由於前線警員於處理市民查詢或投訴時欠缺技巧，因此將有關個案向保安司司長辦公室通報。

6.Recomendações emitidas pela CFD

Embora que a CFD não possua competências para investigação disciplinar, os resultados de investigação de cada um dos casos são analisados com seriedade e acompanhados activamente. Além da intereção sistemática com os sujeitos dos incidentes, a CFD apresenta sempre as suas recomendações ao Secretário para a Segurança, que as veicula às Forças e Serviços de Segurança, sempre que as mesmas refiram insuficiências ou irregularidades. Da experiência recolhida nos anos anteriores constatamos que, na sua maioria, as recomendações emanadas foram bem acirtes pelos destinatários, tendo motivado a correcção de procedimentos e atitudes em convergência com o interesse dos cidadãos.

No ano 2012, a CFD concedeu às questões colocadas a melhor das sua atenção, reflectindo às corporações e serviços as suas recomendações de aperfeiçoamento através da respectiva tutela:

6.1 Deficiente atendimento telefónico pelos agentes de linha de frente

Por ter recebido várias queixas visando má atitude no atendimento telefónico pelos agentes de linha de frente; A CFD, após a sua averiguação interna, concluiu pela falta de formação dos operadores relativamente à forma como deviam tratar as questões que lhe eram colocadas., facto que comunicou ao Secretário para a Segurança no sentido de promover acções com vista a melhorar este serviço.

6.2 關注市民被治安警察局扣查時間過長問題

紀監會由於接獲有市民投訴於治安警察局進行身份認別之時間過長；經了解後，治安警察局人員雖然是按《刑事訴訟法典》第 23 條賦予的權力依法為嫌疑人進行身份認別工作，但紀監會認為執法人員應以“必要原則”及“適度原則”對嫌疑人進行身份認別，尤其是扣查時限上，也應讓嫌疑人有權與律師接獲，應尊重公民的基本權利，避免構成權力濫用的情況。因此，紀監會向保安司司長提出建議，希望能更好地保障市民基本權利，從而提升保安部隊及部門形象。

6.2 Dado atenção à questão de tempo prolongado de detenção de cidadãos pelo CPSP

Por ter recebido queixa de um cidadão sobre a demora na identificação no interior de uma esquadra da PSP, e pese embora ter-se concluído que se tratava de um procedimento de identificação de um suspeito nos termos do art.º 233.º do Código de Processo Penal, a CFD não deixou de veicular a obrigatoriedade de observância dos princípios de “necessidade” e de “proporcionalidade” quando se procede a um acto de tal natureza e, bem assim, da obrigatoriedade de facultar o contacto com advogado, em homenagem aos direitos fundamentais dos cidadãos, eliminando assim qualquer abuso de poder. Nesse sentido, a CFD emitiu recomendações ao Secretário para a Segurança, e está segura de que a protecção e respeito pelos direitos fundamentais dos cidadãos contribuem para elevar a imagem das Forças e Serviços de Segurança.

7. 總結與展望

- i. 從數字上觀察，紀監接獲投訴個案的數量由 2010 年 34 宗逐漸增加至 2012 年的 44 宗，這可能是一方面由於市民對維護自身權益的意識不斷提高，而另一方面，隨著紀監會推出中午不間斷服務及於 2012 年設立紀監會網頁後，增加了市民對紀監會的認識有關；
- ii. 近八成的投訴個案是涉及治安警察局，由 2010 年及 2011 年分別的 24 及 25 宗增加至 2012 年的 37 宗；
- iii. 投訴的指控性質仍然以涉及人員之態度問題及在處理程序不當等為主，期間並未發現有嚴重侵權的違紀行為，故此我們認為，儘管仍然存在改善空間，本澳保安部隊及部門的整體紀律狀況良好、各部隊及部門亦均有足夠的法律及機制保障市民的基本權利；
- iv. 儘管紀律情況大致良好，但從

7. Conclusão e desenvolvimento

- i. Da análise da casuística constata-se que as queixas aumentaram de 34 em 2010 para 44 em 2012, o que induz a conclusão de que há uma notória maior consciência cívica dos cidadãos relativamente aos seus direitos e, bem assim, uma maior reconhecimento da importância da CFD por parte da comunidade, para o que certamente contribui o facto de a mesma prestar um serviço diário contínuo e sem interrupção para almoço, bem como o lançamento da página electrónica, em 2012.
- ii. Cerca de 80% das queixas dizem respeito ao CPSP, o qual das 24 e 25 de que foi objecto, respectivamente nos anos de 2010 e 2011, evoluiu para as 37;
- iii. A natureza das queixas volta-se essencialmente para questões do attitude dos agentes policiais e do inadequado procedimento de execução, no âmbito dos quais não se têm revelado actos disciplinares graves, por isso consideramos que, embora haja lugar para o seu aperfeiçoamento, o estado geral da disciplina das Forças e Serviços de Segurança de Macau é acritável, sendo evidente que os diversos serviços e corporações possuem disposições e mecanismos suficientes para garantir os direitos fundamentais dos cidadãos;
- iv. Todavia, e não obstante o bom estado geral da disciplina nas FSSM, a verdade é que é descortinável um ou outro

日常接觸到的投訴個案中，我們留意到，尤其當發生警民衝突的時候，有個別警務人員將某些警務措施當成懲罰工具的情況仍然存在，導致濫用警權的情況；

- v. 針對以上情況，紀監會認為保安部隊及部門仍需從宣傳和教育兩方面加強工作，增加工作透明度、加強前線人員的培訓及支援並增加科技的應用，確保公平執法；
- vi. 從投訴個案觀察，有相當部分的投訴是在交通執法過程中產生的不愉快事件，這除了與個別人員的執法水平有關外，亦與本澳的交通環境惡劣存在一定關係，值得有關當局留意。

展望未來，我們將繼續增加公眾對紀監會的認識，以及繼續和保安部隊及部門保持良好溝通，讓市民更了解我們工作。我們相信這些工作將可提升市民對紀監會以致保安部隊及部門的信心，從而讓市民可以善用有關投訴機制，有效疏導不滿。在預防投訴

afloramento de autoritarismo desproporcionado e inoportuno, em determinadas situações envolvendo conflitos dos agentes policiais e cidadãos, em que aqueles usam do seu poder de autoridade de forma pretensamente punitiva, o que não deixa de constituir uma forma de abuso de poder.

v. Face à situação mencionada, a CFD considera que as Forças e Serviços de Segurança devem reforçar os seus trabalhos mediante a sensibilização e educação, aumentar a transparência dos trabalhos, intensificar a formação dos agentes de linha de frente e incrementar o recurso aplicação de ciência e tecnologia, garantindo uma execução de lei com justiça;

vi. Tendo em mente, em concreto, os casos que nos foram submetidos prestámos maior consideração àqueles que sinalizam insatisfação quanto aos procedimentos dos agentes de fiscalização do trânsito, o que, nas actuais condições de condicionamento rodoviário que Macau vive, é um assunto para o qual se deve fazer convergir a melhor das atenções, por forma a amenizar a eclosão de conflitos.

No futuro faremos um esforço de melhor e maior divulgação das atribuições da CFD, como mediadora de uma boa comunicação entre a população e as corporações. Estamos confiantes de que o nosso trabalho como órgão de controlo externo das autoridades de segurança muito pode aproveitar aos cidadãos e contribuir para melhorar a sua confiança nas Forças e Serviços de Segurança.

No âmbito de prevenção continuaremos a cooperação com as corporações e serviços das Forças e Serviços de Segurança, esforçando-nos pelo melhoramento dos

方面，我們繼續會與保安部隊及部門攜手合作，努力改善工作程序及指引，從而為市民提供更優質的服務。

procedimentos de trabalho, sempre no sentido de os cidadãos possam usufruir de um cada vez mais qualificado e eficaz serviço público por parte das entidades objectos da nossa fiscalização.

*** 完 ***
FIM