



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

## PUBLICAÇÃO DO PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE OPINIÃO DO PÚBLICO DO ANO 2019

Tipos	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Serviços dos trabalhadores	0	0	0	18	16	10	0	0	0
Equipamentos e Instalações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	4	3	5	0	0	0
Outros	1	0	0	0	0	2	0	0	0
Total	1	0	0	22	19	17	0	0	0

De Janeiro a Dezembro de 2019 o Núcleo de Atendimento e Reclamações recebeu 17 queixas, entre as quais 10 relacionam-se com os serviços prestados pelos trabalhadores, 5 com os procedimentos e formalidades e 2 relacionam-se com informações dos serviços prestados. Para melhorar a situação, a PJ adoptou as seguintes medidas:

- 1) Focando-se nas queixas levantadas pelos cidadãos no que diz respeito nas atitudes dos nossos trabalhadores, a PJ realizou o curso de formação “Conceitos de policiamento e técnicas de comunicação entre polícia/população e polícia/imprensa”. O curso, que teve duas turmas, realizou-se em Novembro a Dezembro de 2019. Através de teorias e análises de casos explicitou-se a origem e as características principais do novo conceito de policiamento, bem como as técnicas de tratamento de queixas apresentadas pela população e respostas à imprensa aumentando assim a qualidade dos nossos trabalhadores no intuito de reforçar as relações entre polícia/população e polícia/imprensa para estas apoiarem a Polícia na prevenção e combate aos crimes.



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

- 2) O não entendimento da população sobre o procedimento de apresentação de denúncias, faz com que sejam apresentados pedidos que excedem as funções ou limitações legais da PJ e, por conseguinte, faz com que a Polícia não possa responder ao pedido. Perante estas circunstâncias, a PJ utiliza várias formas para otimizar como a realização contínua de actividades/palestras de prevenção criminal e produção de materiais de promoção dando a conhecer à população os procedimentos e formalidades na apresentação de denúncias. Assim, fomenta-se a expansão da cobertura da informação e promove-se a melhoria da sua eficácia por meio de publicidade atractiva, que a população gosta de ver e ouvir, com o objectivo de dar meios à população para que esta possa entender os procedimentos legais da denúncia do crime. Actua-se pois desta forma, de modo a impedir que a população avalie negativamente esta Polícia, por causa de não conhecer a lei e, desde modo, dificultando o desenvolvimento do relacionamento entre a polícia e a população.
- 3) Acerca da insatisfação da população relativamente a esta Polícia sobre a divulgação de muitas informações para os órgãos de comunicação social, no que toca a este assunto, a PJ quer somente alertar o público para prestar mais atenção a diferentes tipos de crimes. Depois de equilibrar o direito à informação do público e o princípio da confidencialidade, é que são revelados os dados dos casos, adequadamente, como a idade, o género e a profissão das vítimas, etc., sendo o propósito da revelação dessas informações gerais para deixar o público prevenido e que o mesmo tome cuidado com os crimes para não ser prejudicado.

Para além de receber queixas, entre Janeiro e Dezembro do ano 2019, esta Polícia recebeu 5 elogios, e todos se relacionam com a área do pessoal. Em 2019 os casos recebidos no NAR da PJ foram todos resolvidos e arquivados dentro do prazo.



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Em relação a casos que não se relacionam com a área funcional da PJ, esta Polícia acompanhou da seguinte forma:

- 1) Fornecimento de informações de contacto (linha telefónica e e-mail) do serviço competente para os cidadãos a fazerem contacto pessoal.
- 2) Encaminhamento dos casos aos respectivos serviços através de e-mail ou ofícios.