



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

Sugestões, queixas e reclamações

Categoria: Processo de serviço	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviço prestado pelos funcionários	0	0	0	12	16	27	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	0	8	6	3	0	0	0
Instalações de apoio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Informação de serviço	1	0	1	1	0	2	0	0	0
Garantia de serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dados sobre desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Total	2	0	1	21	22	34	0	0	0



Resultado das queixas

Resultado das queixas	2020	2021	2022
Improcedentes (não correspondem aos factos)	12	11	18
Improcedentes (por mal-entendido ou incompreensão do queixoso)	6	7	11
Procedentes	3	4	5
Total	21	22	34

Para além das queixas, a PJ recebeu, entre Janeiro e Dezembro de 2022, um total de 2 elogios, todos relacionados com a categoria de “serviço prestado pelos funcionários”.

Medidas aplicadas:

Das 34 queixas recebidas pela PJ em 2022, 29 foram consideradas improcedentes (não correspondem aos factos ou originadas por mal-entendidos ou incompreensão), e as restantes 5 foram consideradas procedentes.

Embora a maioria das queixas não tenha sido fundamentada, havia espaço para melhoramento em alguns casos (especialmente aqueles decorrentes de mal-entendido ou de incompreensão). Por conseguinte, para melhorar a qualidade do serviço, a PJ formulou medidas a utilizar para os vários casos, as quais foram concluídas e, na sua maioria, estavam relacionadas com a categoria “Serviço prestado pelos funcionários”. Neste sentido, a PJ tomou as seguintes medidas junto do pessoal em causa:

1. Alertá-lo para ser mais proactivo e esclarecedor ao atender o público no sentido de evitar desnecessários mal-entendidos;



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

2. Instá-lo a reforçar as suas técnicas de comunicação, evitando possíveis mal-entendidos na comunicação verbal;
3. Instá-lo a agir de forma diligente e activa em servir o público, evitando erros e omissões;
4. Lembrar-lhe que deve sempre manter uma postura decorosa e um tom gentil ao atender o público;
5. Lembrar-lhe que deve ter empatia e pensar em colocar-se no lugar da vítima e dos seus familiares, evitando causar novos desagrados;
6. A PJ não tolera qualquer infracção ou violação disciplinar, pois instaurou, nos termos da lei, o processo disciplinar para investigar e aplicar sanções.

Resultados das medidas:

Após terem sido tomadas as referidas medidas, não foram registadas novas queixas pelos mesmos motivos acerca do mesmo pessoal, o que demonstra que contribuíram efectivamente para o melhoramento da qualidade do serviço e do comportamento profissional, e alcançaram os resultados esperados.

Medidas de melhoramento:

Entre as queixas recebidas pela PJ, 30 dizem respeito às categorias de “Serviço prestado pelos funcionários” e “Informação de serviço” e registaram-se 3 na categoria “Procedimentos e formalidades”. Para continuar a aprimorar o nível do serviço, a PJ realizou uma revisão abrangente e formulou as medidas de melhoramento com base nas opiniões recebidas.

Em resposta às queixas do público no âmbito “Serviço prestado pelos funcionários” e “Informação de serviço”:



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

1. Realização de reuniões de revisão entre o director e os chefes das subunidades de investigação criminal;
2. Melhoramento, mediante acções de formação para acesso e palestras, nas técnicas de atendimento e comunicação e na capacidade de gestão emocional.

Para resolver os mal-entendidos do público sobre “Procedimentos e formalidades”, a PJ tem utilizado diversas formas, tais como a realização de actividades e palestras de prevenção criminal, produção de materiais e vídeos de sensibilização, edição de publicações, entre outras, informando o público sobre o processo e formalidades para apresentar uma denúncia na PJ, de maneira a permitir que se conheçam melhor os procedimentos legais e evitar que se forme uma opinião negativa sobre a PJ devido à falta de compreensão das normas legais, o que, por sua vez, impediria o desenvolvimento de boas relações entre a polícia e a população.

Quanto à queixa do público na categoria “Ambiente”, a situação está em conformidade com as disposições legais, mas a PJ também demanda às partes relativas para cooperarem no sentido de reduzir o impacto no público.

Em relação a casos que não se relacionam com a área funcional da PJ, foram acompanhados da seguinte forma:

1. Encaminhamento dos casos aos respectivos serviços através de e-mail ou ofícios;
2. Fornecimento de informações de contacto (e.g. linha telefónica e e-mail) do serviço competente para os cidadãos efectuarem o contacto pessoalmente.

Para além das queixas, a PJ recebeu, entre Janeiro e Dezembro de 2022, um total de 2 elogios, todos relacionados com a categoria “Serviço prestado pelos funcionários”.



Processamento de queixas e reclamações

Categoria: Processo de serviço	Queixas		Reclamações	
	Conclu ídas dentro de 45 dias	Mais de 45 dias	Conclu ídas dentro de 45 dias	Mais de 45 dias
Serviço prestado pelos funcionários	27	0	0	0
Procedimentos e formalidades	3	0	0	0
Instalações de apoio	0	0	0	0
Ambiente	1	0	0	0
Informação de serviço	2	0	0	0
Garantia de serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0
Dados sobre desempenho	0	0	0	0
Integração de serviço	0	0	0	0
Outros	1	0	0	0
Total	34	0	0	0

Processamento de casos:

Todas as queixas recebidas em 2022 foram conclu ídas e arquivadas dentro do prazo estipulado.