



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Sugestões, queixas e reclamações

Categoria: Processo de serviço	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviço prestado pelos funcionários	0	0	0	16	27	26	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	2	6	3	1	0	0	0
Instalações de apoio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Informação de serviço	0	1	1	0	2	0	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	1	0	0	0	0
Total	0	1	3	22	34	27	0	0	0



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Resultado das queixas

Resultado das queixas	2021	2022	2023
Improcedentes (não correspondem aos factos)	11	18	8
Improcedentes (por mal-entendido ou incompreensão do queixoso)	7	11	17
Procedentes	4	5	2
Total	22	34	27

Para além das queixas, a PJ recebeu, entre Janeiro e Dezembro de 2023, um total de 8 elogios, todos relacionados com a categoria “Serviço prestado pelos funcionários”.

Medidas aplicadas:

Das 27 queixas recebidas pela PJ em 2023, 25 foram consideradas improcedentes (não correspondem aos factos ou originadas por mal-entendidos ou incompreensão), enquanto 2 foram consideradas procedentes.

Embora a maioria das queixas não tenha sido fundamentada, havia margem para melhoramento nalguns casos (especialmente as queixas causadas por mal-entendidos ou incompreensão). Assim, para melhorar a qualidade do serviço, a PJ formulou as 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 ao pessoal em causa:



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

1. Alertá-lo para ser mais proactivo e esclarecedor ao atender o público, explicando com paciência os procedimentos legais, no sentido de evitar desnecessários mal-entendidos;
2. Avisá-lo para ter em atenção as técnicas de comunicação ao atender o público, evitando possíveis mal-entendidos na comunicação verbal;
3. Instá-lo para agir com mais cautela ao servir o público;
4. Lembrar-lhe para manter uma postura decorosa e uma comunicação decente;
5. A PJ não tolera qualquer infracção ou violação disciplinar, pois instaurou, nos termos da lei, processos disciplinares para investigar e aplicar sanções.

Resultados das medidas:

Após terem sido tomadas as referidas medidas, não foram registadas novas queixas pelos mesmos motivos contra o mesmo pessoal, o que demonstra que essas medidas 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, 26 pertenciam à categoria “Serviço prestado pelos funcionários” e 1 à 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 do “Serviço prestado pelos funcionários”:



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. Elaboração de directrizes internas consoante as situações, bem como revisão e alteração das directrizes existentes, de modo a aperfeiçoar o processo do trabalho e garantir um maior profissionalismo por parte do pessoal;
3. 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 continua a organizar actividades anticrime e palestras, produzir materiais promocionais e vídeos, bem como edita publicações, 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 o 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 as pessoas efectuarem o contacto pessoalmente.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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	26	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	0	0
Instalações de apoio	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Informação de serviço	0	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	0	0	0	0
Total	27	0	0	0

Processamento de casos:

Das 27 queixas recebidas em 2023, todas foram processadas e arquivadas dentro do prazo estipulado.