

SECÇÃO I

SITUAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO DE PROCESSOS

SECÇÃO I

SITUAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO DE PROCESSOS

A fim de cumprir plenamente as funções de fiscalização que a lei lhe confere, o CCAC tem vindo a receber queixas ou denúncias por diversos meios. As queixas ou denúncias recebidas em 2021 foram, na sua maioria, apresentadas pela população em geral, totalizando 662 casos; 13 casos foram encaminhados pelos serviços públicos e 23 casos foram instruídos após recolha de informações por iniciativa do CCAC. Por outro lado, 3 casos foram instruídos com base em informações extraídas de casos de órgãos judiciais, 7 casos foram instruídos com base em pedidos de apoio para investigação, e outros 4 casos foram instruídos na sequência de comunicações internas de troca de informações entre a Direcção dos Serviços contra a Corrupção (DSCC) e a Direcção dos Serviços de Provedoria de Justiça (DSPJ).

As queixas ou denúncias acima referidas totalizam 712, das quais 179 relacionadas com as eleições. Para além disso, em 2021, o CCAC recebeu um total de 1.463 pedidos de consulta e de informação.

O CCAC procede à triagem das queixas ou denúncias de acordo com a sua natureza e, se reunirem os requisitos para a instrução de processos, o Comissário contra a Corrupção ordena, por despacho, a abertura de inquéritos ou de sindicâncias, sendo em seguida, o processo encaminhado para a DSCC ou para a DSPJ para efeitos de investigação. Caso as queixas ou denúncias não satisfaçam os requisitos necessários para a instrução de processos, então são directamente arquivadas ou remetidas para arquivo após tratamento simplificado no Centro de Gestão de Queixas.

Após o tratamento conjunto de informações de queixas ou denúncias com objecto idêntico, foram registados, em 2021, 119 casos que reuniram condições para serem instruídos, tendo sido distribuídos à DSCC para acompanhamento, dos quais 7 casos de cooperação na investigação e 28 relacionados com as eleições; por sua vez, 226 casos foram distribuídos à DSPJ para acompanhamento, destes, 221 foram investigados em processos de inquérito, enquanto 5 foram investigados sob a forma de processos de sindicância. 310 casos foram encaminhados para o Centro de Gestão de Queixas por não satisfazerem os requisitos necessários para a instrução de processos, incluindo os casos de arquivamento directo e de encaminhamento directo para outros serviços competentes para o acompanhamento e tratamento.

Estatística dos casos recebidos em 2021 segundo a sua origem

Origem	2021	
	Total	Percentagem
Queixas ou denúncias dos cidadãos	662	93%
Casos remetidos por entidades públicas	13	1,8%
Casos instruídos por iniciativa do CCAC	23	3,2%
Casos instruídos por órgãos judiciais	3	0,4%
Casos remetidos por autoridades exteriores	7	1,0%
Casos tratados por ambas as Direcções, dos Serviços contra a Corrupção e dos Serviços de Provedoria de Justiça	4	0,6%
Total	712	100%

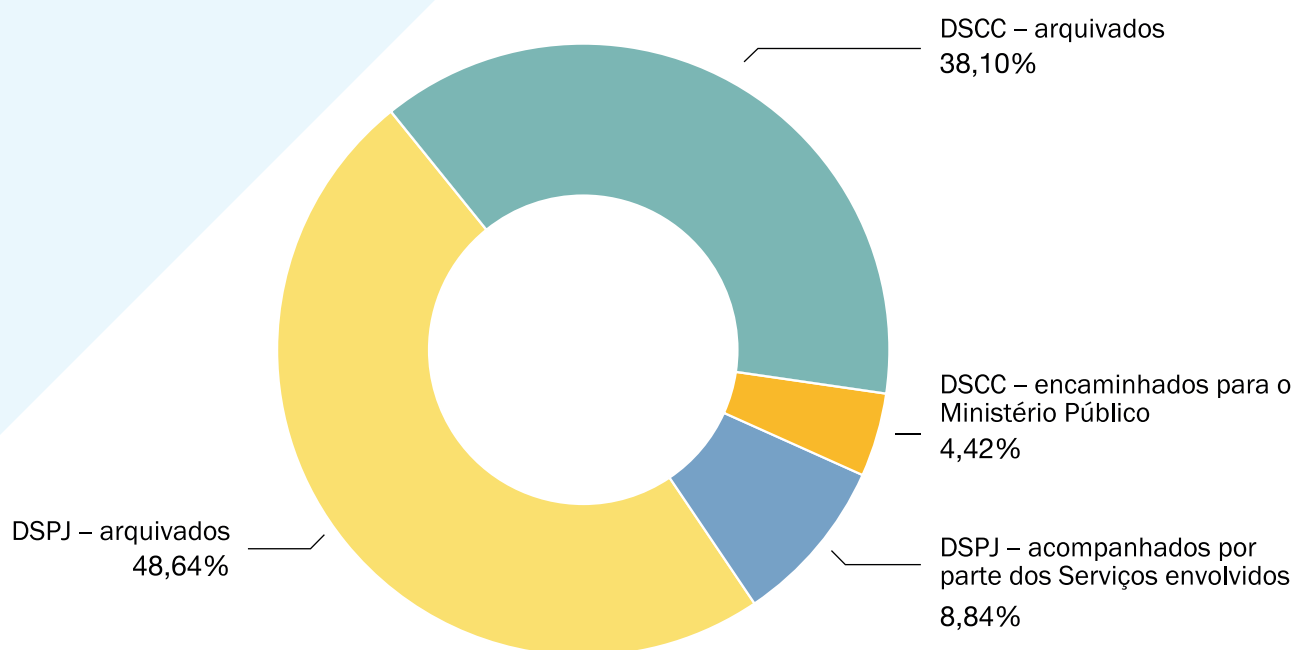
Estatística do Centro de Gestão de Queixas em 2021

Tipo	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total anual
Pedidos de consulta e de informação sobre diferentes matérias	25	21	130	138	140	155	135	148	202	76	187	106	1.463
Queixas ou denúncias dos cidadãos (incluindo casos remetidos por entidades públicas)	23	35	46	52	48	63	43	80	135	49	58	43	675
Processos remetidos para a área do combate à corrupção	3	5	9	15	14	17	10	4	18	8	7	9	119
Processos remetidos para a área da provedoria de justiça	11	18	16	27	19	29	18	25	17	20	12	14	226
Processos acompanhados e tratados pelo Centro de Gestão de Queixas	8	11	21	12	17	20	16	42	104	21	22	16	310

Os trabalhos relativos às eleições para a 7.^a Assembleia Legislativa da Região Administrativa Especial de Macau em 2021 constituíram uma das missões mais importantes para o CCAC, por isso, foi inevitável que o número total dos processos concluídos em 2021 fosse relativamente mais baixo em comparação com os dados estatísticos de 2020.

Juntando os casos transitados de 2020, um total de 294 processos de investigação foram concluídos pelo CCAC em 2021. Dos casos concluídos pela DSCC, 13 foram encaminhados para o Ministério Público, sendo 112 arquivados. Relativamente aos casos concluídos pela DSPJ, foi solicitado o acompanhamento por parte dos Serviços envolvidos num total de 26 casos, enquanto 143 casos foram arquivados por não caberem nas competências do CCAC, ou por não existirem indícios de infracções à lei, ou ainda por insuficiência das informações fornecidas, entre outros motivos, que impediram a continuação do acompanhamento.

Estatística dos casos concluídos em 2021



Para que os trabalhos eleitorais decorressem sem sobressaltos, para além de continuar a dispor a Linha Vermelha para a apresentação de queixas gerais, a partir de 8 de Março de 2021, o CCAC, através da sua plataforma *online* de apresentação de queixas, passou a dispor da opção de apresentação de queixas e denúncias relacionadas com ilegalidades e irregularidades eleitorais e, ao mesmo tempo, criou uma linha telefónica, a funcionar 24 horas, para apresentação de queixas relativas à corrupção eleitoral, servindo tal linha para prestar informações sobre as eleições aos cidadãos e para receber denúncias. Um total de 49 queixas e pedidos de informação foram recebidos através de diferentes canais, nomeadamente através do sistema *online* de apresentação de queixas, da Linha Vermelha para queixas sobre eleições e da Linha Vermelha para queixas gerais.

Os dados acima referidos revelam que o CCAC procedeu a acções de prevenção e combate à corrupção eleitoral em todas as vertentes e em todas as fases, nomeadamente na fase prévia, na fase intercalar e na fase posterior do processo eleitoral para a 7.^a Assembleia Legislativa.

Em 2021, o CCAC continuou a apostar na optimização do mecanismo de gestão de queixas, solidificou a respectiva base e procurou a sua inovação. A partir de 1 de Junho de 2021, o CCAC registou uma diminuição no aproveitamento da função de recepção de queixas ou denúncias por correio electrónico, incentivando, de forma contínua, a apresentação de queixas ou denúncias presencialmente, via telefone, via *online* ou por carta. Ao mesmo tempo, o CCAC reforçou e optimizou os serviços *online* de consulta do ponto de situação do tratamento das queixas, para que os cidadãos que apresentaram queixas ou denúncias, devidamente identificados, possam obter mais informações, aumentando assim a confiança do público nos trabalhos do CCAC, bem como consolidando a consciência correcta e responsável dos cidadãos relativamente à apresentação de denúncias.

Segundo os dados estatísticos registados no sistema informático do Centro de Gestão de Queixas, de entre as queixas ou denúncias apresentadas pelos cidadãos e recebidas pelo CCAC em 2021, uma percentagem de 42,2% foram apresentadas via *online*, quase o dobro da percentagem registada no período homólogo de 2020, o que demonstra ser correcto o rumo do CCAC sobre a optimização do mecanismo de apresentação de queixas.

Para reforçar o sentido de responsabilidade social dos cidadãos sobre a apresentação de queixas ou denúncias, o CCAC disponibilizou, no seu sistema *online* de apresentação de queixas, informações relativas às observações sobre a apresentação de queixas, nomeadamente no que diz respeito às atribuições e áreas de actuação do CCAC definidas na “Lei Orgânica do Comissariado contra a Corrupção”, os fundamentos legais para o encaminhamento de queixas, a distinção e os respectivos prazos entre os meios legais de recurso administrativo, de impugnação contenciosa, e no âmbito de provedoria de justiça, o dever de sigilo e a responsabilidade de falar a verdade dos cidadãos entre outras informações, para que os cidadãos possam conhecer claramente as expectativas, e exigências legais, que recaem sobre os queixosos e os denunciante. Em suma, todos os intervenientes em processos, incluindo o próprio queixoso, devem cumprir o dever de sigilo e, os cidadãos também devem conhecer melhor os seus próprios direitos, responsabilidades e deveres.

No âmbito da provedoria de justiça, o CCAC tem vindo a procurar apurar a verdade dos factos na qualidade de terceira parte independente, com o objectivo de, quando se verificarem ilegalidades ou irregularidades administrativas, o CCAC poder exortar os serviços públicos a melhorar as respectivas situações. No entanto, os cidadãos devem também gerir bem o seu tempo e recorrer, simultaneamente, a outras vias legais, tais como a reclamação, o recurso administrativo ou o recurso contencioso, para proteger melhor os seus direitos e interesses.

De facto, no tratamento de casos de corrupção e de provedoria de justiça, em cumprimento das suas atribuições, o CCAC tem adoptado, de forma flexível e consoante a situação concreta, diversas opções, incluindo o encaminhamento de casos nos termos da lei.

Por outro lado, os dados estatísticos revelam que os cidadãos também estão dispostos a apresentar queixas ou denúncias ao CCAC através de cartas, representando uma percentagem de 23,1% do total; 14,4% das queixas ou denúncias foram apresentadas através da Linha Vermelha para queixas gerais e da Linha Vermelha para queixas sobre eleições; e a percentagem das queixas ou denúncias apresentadas presencialmente diminuiu para 8,4%, presumindo-se que por razões relacionadas com a epidemia.

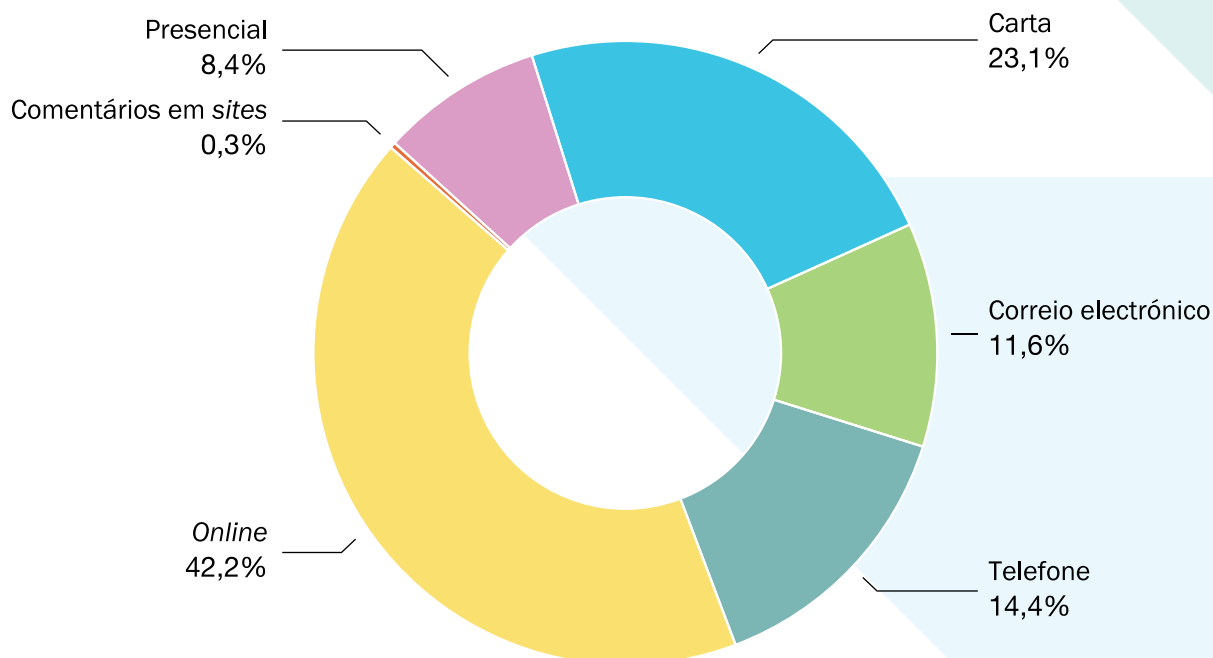
O CCAC tem-se empenhado em proporcionar aos cidadãos uma forma mais conveniente e eficiente de apresentação de queixas ou denúncias, bem como tem optimizado e aperfeiçoado, de forma contínua, a função de apresentação de queixas *online*, incentivando os cidadãos a utilizarem mais o sistema *online* de apresentação de queixas. Em 2021, através do correio electrónico ou da página electrónica do CCAC, registou-se apenas uma percentagem de 11,9% do total das queixas ou denúncias apresentadas, representando uma descida comparativamente com o período homólogo do ano de 2020.

Estatística das queixas ou denúncias em 2021 segundo a forma de apresentação¹

Formas de apresentação de queixas ou denúncias	Total	Percentagem
Carta	156	23,1%
Correio electrónico	78	11,6%
Telefone (Linha Vermelha para queixas gerais e Linha Vermelha para queixas sobre eleições)	97	14,4%
<i>Online</i>	285	42,2%
Comentários em sites	2	0,3%
Presencial	57	8,4%
Total	675	100%

¹ Queixas ou denúncias apresentadas pelos cidadãos e encaminhadas pelos serviços públicos.

Estatística das queixas ou denúncias em 2021 segundo a forma de apresentação



Na sequência de uma série de acções concretas para incentivar os cidadãos a apresentar queixas ou denúncias devidamente identificadas em 2020, nomeadamente acções relativas à divulgação e sensibilização, à informatização do sistema de apresentação de queixas, à notificação pessoal e aos esclarecimentos e explicações presenciais, o CCAC prestou atenção, de forma contínua, aos dados obtidos e procedeu à revisão do sistema no primeiro semestre de 2021. Quando se verificou que a percentagem de queixas anónimas (43,1%), recebidas no primeiro semestre de 2021, subiu em relação à percentagem de queixas anónimas (34,6%), recebida no período homólogo de 2020, o CCAC procedeu, de imediato, a uma análise sintética dos dados e verificou que, a partir de Março de 2021, à luz do objectivo de assegurar umas eleições limpas, o CCAC incentivou os cidadãos a apresentar queixas ou denúncias através do sistema *online* de apresentação de queixas, pelo que, desde então, a taxa de utilização deste meio de apresentação de queixas por parte dos cidadãos registou um aumento significativo, passando de 38,8% em 2020 para 65,7% no período homólogo de 2021, sendo que a maior parte foi feita de forma anónima.

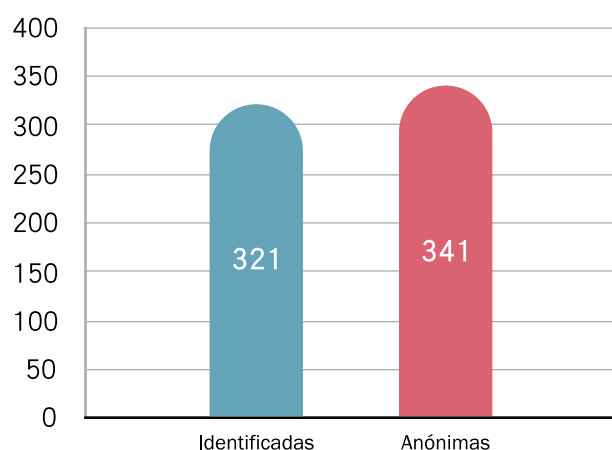
Tendo em atenção o anteriormente exposto, a fim de continuar a sensibilizar os cidadãos para a apresentação de queixas com responsabilidade, o CCAC reagiu de imediato, acrescentando no sistema *online* de apresentação de queixas o serviço de consulta imediata sobre o andamento geral de queixas ou denúncias. Assim, a partir de 1 de Julho de 2021, um código de consulta do registo é disponibilizado a todos os queixosos e denunciantes, no entanto, como elemento de incentivo, só aqueles que tenham apresentado queixas ou denúncias identificadas terão condições para obter mais informações sobre o

respectivo andamento. Além disso, quanto aos casos que ainda se encontravam em acompanhamento no dia 1 de Julho de 2021, o CCAC integrou-os também no referido sistema que facilita o acompanhamento por parte dos cidadãos, disponibilizando suplementarmente às pessoas singulares que apresentaram anteriormente queixas ou denúncias devidamente identificadas os respectivos códigos de consulta do registo do andamento dos processos. O CCAC coloca atempadamente, na sua plataforma de apresentação de queixas, informações sobre o andamento do tratamento das queixas ou denúncias relativas a ilegalidades ou irregularidades administrativas, sob a premissa de manter um equilíbrio com o princípio de sigilo, esta inovação proporciona a máxima facilidade aos cidadãos para que os mesmos possam consultar, a qualquer momento e em qualquer lugar, através de consulta *online*, o andamento geral das respectivas queixas ou denúncias. Por outro lado, a fim de reduzir, com eficácia, o risco de eventual violação do princípio de sigilo resultante da notificação por escrito e por telefone, o CCAC destaca, segundo as necessidades justificadas dos cidadãos em casos concretos, pessoal para efectuar a notificação presencial, no sentido de assegurar o direito à informação dos interessados.

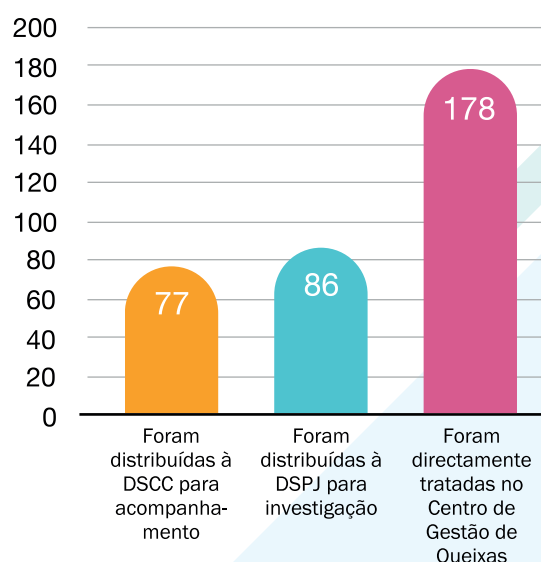
De entre as queixas ou denúncias recebidas em 2021, 321 foram apresentadas com a devida identificação (incluindo aquelas em que se pediu anonimato), enquanto 341 foram apresentadas de forma anónima.

Os dados acima referidos, registados em finais de 2021, demonstram que o novo serviço de consulta *online*, após a sua revisão realizada em meados do ano pelo CCAC, realmente consegue atingir o efeito de incentivar os cidadãos a apresentarem denúncias com a devida identificação, o que merece continuar a ser implementado.

Estatística das queixas ou denúncias em 2021 segundo a forma de apresentação (identificadas ou anónimas)



Tratamento das queixas ou denúncias anónimas recebidas em 2021



Das 341 queixas ou denúncias anónimas, 77 foram instruídas e distribuídas à DSCC para acompanhamento, 86 foram instruídas e distribuídas à DSPJ para investigação e 178 foram directamente arquivadas pelo Centro de Gestão de Queixas por serem anónimas e por não reunirem condições para serem instruídas.

Para além do elevado volume de trabalho, o pessoal da DSCC, da DSPJ e da Divisão de Informática continuou a empenhar-se na promoção dos trabalhos de informatização dos processos, sendo que até Dezembro de 2021, a percentagem da conclusão da informatização dos processos em curso é de 97% e a conclusão da informatização dos processos arquivados ao longo dos anos é cerca de 31%.