

SECÇÃO I

SITUAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO DE PROCESSOS

SECÇÃO I

SITUAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO DE PROCESSOS

Em 2023, o CCAC recebeu um total de 701 queixas, denúncias e fontes de notícia, das quais 676 foram queixas e denúncias apresentadas por cidadãos, 10 foram processos encaminhados para o CCAC por serviços públicos, 4 foram processos instruídos após recolha de informações por iniciativa do CCAC, 4 foram processos instruídos com base em informações extraídas de processos de órgãos judiciais, e outros 7 foram processos 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). Para além disso, em 2023, o CCAC recebeu um total de 1.617 pedidos de consulta e de informação. Por outro lado, por solicitação de autoridades do exterior da RAEM, foram instruídos, pelo CCAC, 24 processos de cooperação na investigação.

Estatística de 2023 segundo a fonte de notícia

Fontes de notícia	2023	
	Total	Percentagem
Queixas ou denúncias dos cidadãos	676	96,43%
Remetidos por entidades públicas	10	1,43%
Instruídos por iniciativa do CCAC	4	0,57%
Instruídos por órgãos judiciais	4	0,57%
Tratados por ambas as Direcções, dos Serviços contra a Corrupção e dos Serviços de Provedoria de Justiça	7	1%
Total	701	100%

De acordo com a Lei Orgânica do Comissariado contra a Corrupção da Região Administrativa Especial de Macau, o CCAC desempenha simultaneamente as funções de combate à corrupção e de provedoria de justiça. Por isso, recebidas as queixas ou denúncias, o CCAC procede a uma análise preliminar e o Comissário contra a Corrupção remete os casos à DSCC ou à DSPJ, conforme o conteúdo das queixas ou denúncias, a divisão de tarefas por competências e a natureza dos casos, entre outras situações, para efeitos de acompanhamento e investigação. Entretanto, caso as queixas façam referência a um conteúdo vago, sem fundamento ou base fáctica, ou caso não se enquadre nas competências do CCAC, as respectivas queixas são remetidas para o Centro de Gestão de Queixas, para efeitos de arquivamento, ou para solicitar o fornecimento, por parte dos queixosos, de informações mais concretas ou passíveis de ser investigadas, ou para serem encaminhadas, quando estiverem reunidas as condições, para outros serviços para que seja feito o devido acompanhamento.

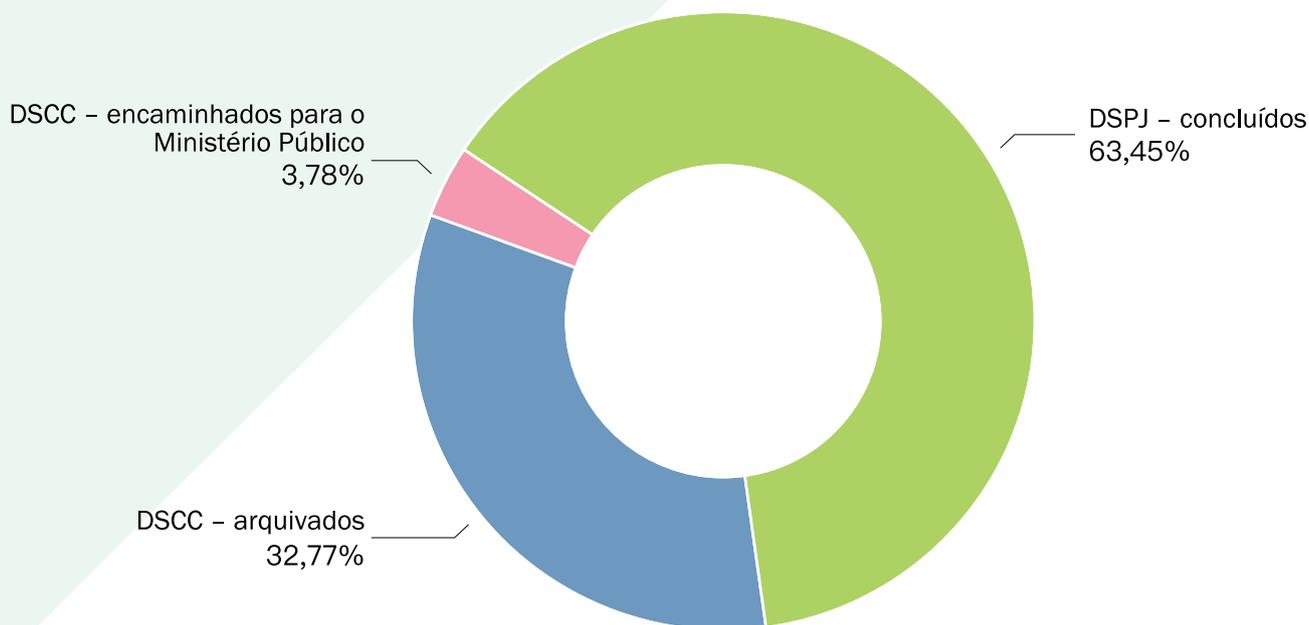
Quando existirem assuntos de interesse geral que chamem a atenção dos cidadãos, queixas ou denúncias com conteúdo semelhante respeitante a esses assuntos podem chegar, simultaneamente, ao CCAC por meios diferentes. Para simplificar os procedimentos e aumentar a eficiência da investigação, o CCAC procede ao tratamento conjunto das respectivas queixas ou denúncias com conteúdo semelhante, por forma a que seja processada centralizadamente a matéria em causa. Por isso, o número de queixas ou denúncias às vezes é um pouco diferente do de casos instruídos e processados. Em 2023, o CCAC instruiu um total de 249 processos, dos quais 102 foram instruídos pela DSCC e 123 pela DSPJ, para além dos 24 processos de cooperação na investigação. Por outro lado, 387 processos foram remetidos ao Centro de Gestão de Queixas por não satisfazerem os requisitos necessários para a instrução de processos, dos quais 214 foram arquivados e os restantes 173 foram encaminhados a outros serviços competentes para o respectivo acompanhamento e tratamento.

Estadística do Centro de Gestão de Queixas em 2023

Tipo		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total anual
Pedidos de consulta e de informação com diferente natureza		67	109	118	105	136	137	137	157	185	154	192	120	1.617
Origem de queixas	Queixas ou denúncias dos cidadãos (incluindo casos remetidos por entidades públicas)	50	36	52	47	63	59	84	75	57	56	58	49	686
	Queixas ou denúncias de outras origens	2	3	1	0	1	0	3	0	1	3	1	0	15
Distribuição de queixas	Processos instruídos pela DSCC	10	8	10	5	4	6	12	7	7	12	11	10	102
	Processos instruídos pela DSPJ	4	8	7	9	9	15	14	9	11	14	10	13	123
	Processos tratados pelo Centro de Gestão de Queixas	28	17	25	33	43	33	40	56	29	31	31	21	387

Juntando os casos transitados de 2022, foi concluído pelo CCAC, em 2023, um total de 238 processos de investigação. Dos quais, 87 casos foram concluídos pela DSCC (incluindo 71 casos de combate à corrupção e 16 casos de cooperação na investigação), 9 foram encaminhados para o Ministério Público e os restantes foram arquivados. Relativamente aos 151 casos concluídos pela DSPJ, 30 tiveram reacção positiva dos serviços competentes, uma vez que foram adoptadas medidas de aperfeiçoamento da acção governativa e optimizados os respectivos trabalhos, e 5 foram integrados na lista de “olhar em retrospectiva” para fiscalização subsequente.

Estatística dos processos concluídos em 2023

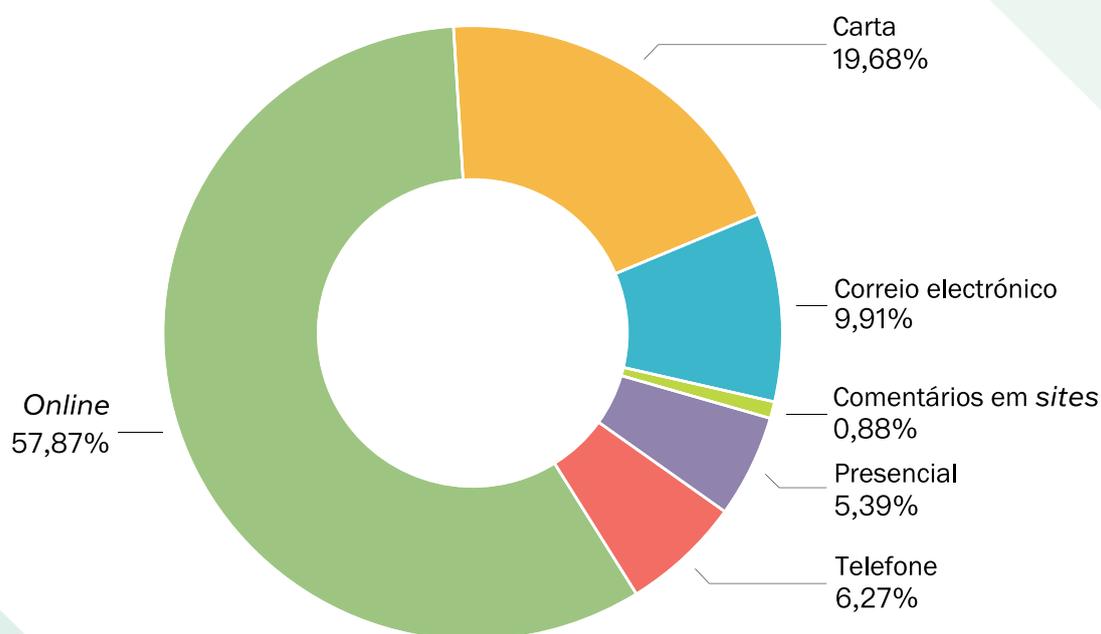


Em 2023, o número e a respectiva percentagem de queixas ou denúncias recebidas pelo CCAC, através de diferentes meios, foram respectivamente: 37 queixas apresentadas presencialmente, 43 através da Linha Vermelha para apresentação de queixas, 397 através do sistema *online* de apresentação de queixas; 135 através de cartas; 68 através de correio electrónico e 6 através de comentários em *sites* (a respectiva percentagem apresenta-se no mapa abaixo).

Estatística das queixas ou denúncias em 2023
segundo a forma de apresentação¹

Formas de apresentação de queixas ou denúncias	Total	Percentagem
Presencial	37	5,39%
Telefone	43	6,27%
Online	397	57,87%
Carta	135	19,68%
Correio electrónico	68	9,91%
Comentários em sites	6	0,88%
Total	686	100%

Estatística das queixas ou denúncias em 2023
segundo a forma de apresentação



¹ Incluindo casos encaminhados pelas entidades públicas.

O CCAC dispõe de um regime de sigilo, sendo que todos os conteúdos e informações relativas a queixas ou denúncias são classificados como documentos confidenciais e, as pessoas que não estão relacionadas com os respectivos procedimentos não têm o poder de aceder a esses documentos. Portanto, os cidadãos podem adoptar uma atitude racional e responsável aquando da apresentação de denúncias, sem preocupações com a eventual fuga de quaisquer dados pessoais ou do conteúdo denunciado.

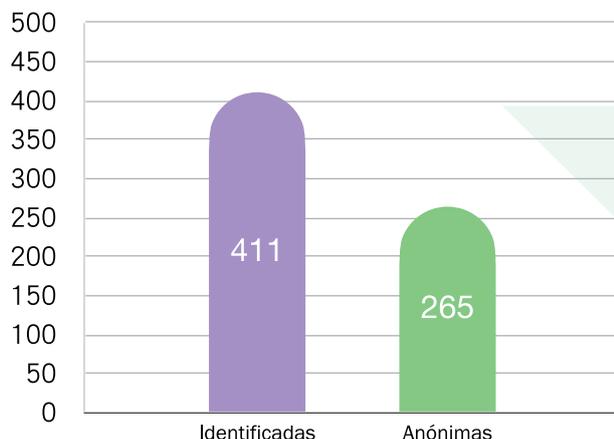
O CCAC procede à devida investigação, análise e tratamento de cada queixa ou denúncia, sendo que a repetição de eventuais queixas ou denúncias, com conteúdo idêntico, apresentadas pelos cidadãos promovem somente um acréscimo de procedimentos administrativos desnecessários, não aumentando também a eficiência do tratamento dessas queixas ou denúncias. No caso de denúncia caluniosa contra terceiros ou de simulação de crime, tal pode corresponder a uma violação da lei penal.

A partir de 2022, o CCAC passou a disponibilizar o serviço de marcação prévia *online* para apresentação presencial de queixas, o qual visa facilitar, aos cidadãos, as marcações para a apresentação presencial de queixas ou pedido de consultas. De acordo com os dados estatísticos, em 2023, os cidadãos efectuaram 130 marcações através desse sistema, tendo comparecido em 120 destas marcações, equivalentes a 92,31%. Para além disso, em 2023, foram 94 as vezes em que os cidadãos se deslocaram presencialmente, sem marcação prévia, ao Centro de Gestão de Queixas, à DSPJ ou às Delegações do CCAC na Areia Preta e na Taipa para apresentar queixas ou efectuar pedidos de consulta e de informação. Para proporcionar serviços mais adequados e reduzir o tempo de espera por parte dos cidadãos, o CCAC espera que a população possa tirar maior partido do referido sistema.

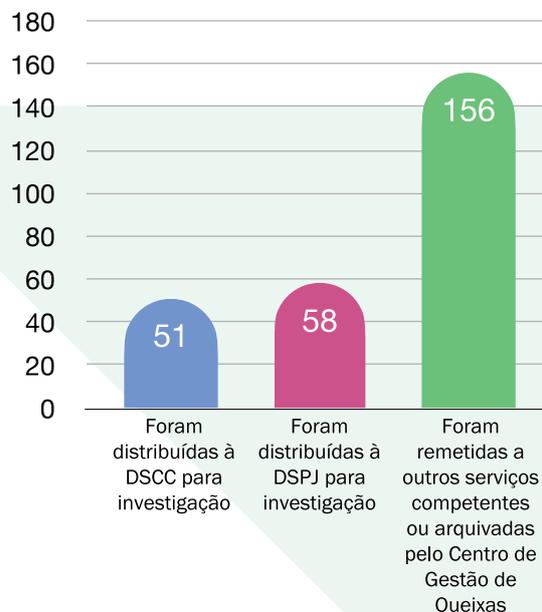
De entre as queixas ou denúncias recebidas em 2023, 411 foram apresentadas com identificação (incluindo aquelas em que foi solicitado o anonimato), enquanto 265 foram apresentadas de forma anónima. Das 265 queixas ou denúncias anónimas, 51 foram distribuídas à DSCC e 58 à DSPJ para efeitos de instauração de processos de investigação, enquanto 156 foram remetidas ao Centro de Gestão de Queixas para efeitos de encaminhamento ou arquivamento por serem anónimas e não reunirem condições necessárias para serem instruídas.

O CCAC tem lançado, desde 2020, várias medidas para incentivar a apresentação de queixas ou denúncias com identificação por parte dos cidadãos, tendo também realizado, de forma contínua, a revisão da eficácia e o ajustamento dessas medidas. De acordo com os dados dos últimos anos, o público tem optado mais por apresentar as denúncias com identificação, havendo também uma diminuição em termos anuais no número de queixas ou denúncias anónimas, o que demonstra que o empenho do CCAC na promoção da apresentação de denúncias responsáveis tem obtido o reconhecimento, apoio e confiança da sociedade.

Estatística das queixas ou denúncias em 2023 (identificadas ou anónimas)



Tratamento das queixas ou denúncias anónimas recebidas em 2023



Em 2023, o número de queixas ou denúncias recebidas pelo CCAC através do sistema *online* de apresentação de queixas foi de 397, sendo esta a forma de apresentação de queixas ou denúncias com maior percentagem, representando 57,87% do número total das queixas e denúncias recebidas durante o ano, representando, por outro lado, um aumento significativo em comparação com a percentagem de queixas apresentadas via *online* de 48,86% em 2022. O CCAC considera que o número de queixas ou denúncias apresentadas pelos cidadãos através do sistema *online* de apresentação de queixas tenderá a manter-se elevado, pelo que o CCAC irá rever e otimizar, periodicamente, o referido sistema e a sua interface. Em Setembro de 2023, o CCAC optimizou e actualizou o conteúdo das “Observações relativas à apresentação de queixa *online*”, para que os cidadãos possam conhecer claramente as atribuições e competências do CCAC, incentivando-os a apresentar denúncias devidamente identificadas, e a apresentar queixas ou denúncias com um conteúdo claro, chamando ainda a atenção para os prazos legais de recurso administrativo e contencioso e outras observações.

O CCAC considera que o sistema *online* de apresentação de queixas pode proporcionar aos cidadãos um meio conveniente e economizador de tempo para a apresentação de denúncias. No entanto, verificaram-se situações em que alguns cidadãos abusaram do sistema ou em que forneceram dolosamente informações falsas. O CCAC espera que os cidadãos possam aproveitar o sistema *online* de apresentação de queixas para apresentar queixas ou denúncias de forma racional e responsável, reduzindo assim o número de denúncias repetidas ou abstractas, a fim de o CCAC poder concentrar os seus recursos, elevando a eficácia do tratamento dos casos.

Em 2023, foi registada ainda uma pequena percentagem de cidadãos que apresentaram queixas ou denúncias por correio electrónico ou através de comentários em sites, embora esta percentagem não seja elevada, traduzindo-se em cerca de 10% e 1%, respectivamente. O CCAC considera que a utilização do correio electrónico, por alguns cidadãos, para a apresentação de denúncias pode estar relacionada com hábitos pessoais, no entanto, o CCAC continua a encorajar os cidadãos a utilizarem mais o sistema *online* de apresentação de queixas, uma vez que este sistema foi concebido especificamente para facilitar a apresentação de denúncias por parte dos cidadãos. Para além de divulgar informações importantes através das "Observações relativas à apresentação de queixa *online*", o referido sistema fornece ainda as respectivas opções e interfaces para que os cidadãos possam preencher o conteúdo da queixa e as formas de contacto, bem como para carregar ficheiros electrónicos, tais como documentos, fotografias e vídeos, com vista a aumentar a conveniência e a fluidez na apresentação de denúncias por parte dos cidadãos. Além disso, o referido sistema emitirá, de imediato, um código de consulta que pode ser utilizado, pelos cidadãos, para consultar o andamento do caso ou para receber informações.

De acordo com os dados estatísticos, em 2023, foram emitidos 1.073 códigos de consulta em virtude das queixas ou denúncias apresentadas ao CCAC (incluindo queixas complementares), sendo que cerca de 33% dos códigos já foram utilizados para efeitos de consulta. A opção, efectuada pelos cidadãos, para consultar o andamento do caso através do código de consulta, constitui uma via que economiza tempo e é mais conveniente, em comparação com as consultas efectuadas presencialmente ou por via telefónica. Por outro lado, na consulta do andamento geral dos casos no âmbito da provedoria de justiça, o código de consulta atribuído aquando da apresentação de queixas ou denúncias devidamente identificadas, permite aos cidadãos obter informações mais detalhadas da investigação, o que também pode incentivar mais cidadãos a optar pela apresentação de denúncias devidamente identificadas. Na realidade, desde a implementação do sistema de códigos de consulta pelo CCAC em 2021, as respostas recebidas foram na sua maioria positivas.

Recentemente, o CCAC procedeu à optimização do sistema de códigos de consulta em articulação com os mecanismos internos simultaneamente criados pelo CCAC, aperfeiçoando os procedimentos de classificação e integração das queixas apresentadas pelos cidadãos e dos documentos complementares, facilitando assim aos cidadãos a consulta do andamento geral das queixas ou dos casos na plataforma de apresentação *online* de queixas, podendo os cidadãos obter informações claras, após o tratamento e agrupamento das mesmas pelo CCAC, a fim de satisfazer, na medida do possível, as necessidades dos cidadãos relativas à apresentação das suas opiniões.

Para além disso, o CCAC continuou a empenhar-se na promoção dos trabalhos de informatização dos processos, sendo que até Dezembro de 2023, a percentagem da conclusão da informatização dos processos em curso é cerca de 94%, e a conclusão da informatização dos processos arquivados ao longo dos anos é cerca de 70%.

