

SECÇÃO I

SITUAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO DE PROCESSOS

SECÇÃO I

SITUAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO DE PROCESSOS

Em 2024, o CCAC recebeu um total de 768 queixas, denúncias e fontes de notícia, das quais 741 foram queixas e denúncias apresentadas por cidadãos, 17 foram processos encaminhados para o CCAC por serviços públicos, 2 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 4 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 2024, o CCAC recebeu um total de 1.667 pedidos de consulta e de informação. Por outro lado, por solicitação de autoridades do exterior da RAEM, foram instruídos, pelo CCAC, 33 processos de apoio à investigação.

Estatística de 2024 segundo a fonte de notícia

Fontes de notícia	2024	
	Total	Percentagem
Queixas ou denúncias dos cidadãos	741	96,49%
Remetidos por entidades públicas	17	2,21%
Instruídos por iniciativa do CCAC	2	0,26%
Instruídos por órgãos judiciais	4	0,52%
Tratados por ambas as Direcções, dos Serviços contra a Corrupção e dos Serviços de Provedoria de Justiça	4	0,52%
Total	768	100%

Após a recepção de queixas ou denúncias, o CCAC procede a uma análise preliminar e o Comissário contra a Corrupção remete, de acordo com o conteúdo e natureza dessas queixas ou denúncias, os casos para investigação pela DSCC, direcção responsável pelo tratamento dos casos criminais, ou à DSPJ, direcção responsável pelo tratamento de ilegalidades administrativas. No entanto, quando o conteúdo das queixas ou denúncias não refere qualquer alvo específico ou é difícil de ser investigado, é necessário notificar o denunciante para fornecer mais informações, a fim de decidir se é possível dar seguimento ao caso ou se o mesmo deve ser entregue ao Centro de Gestão de Queixas para efeitos de arquivamento. Caso o CCAC não tenha competência para tratar das matérias referidas nas queixas ou denúncias, irá, dependendo da situação concreta, decidir sobre o seu encaminhamento para outros serviços competentes para efeitos de acompanhamento.

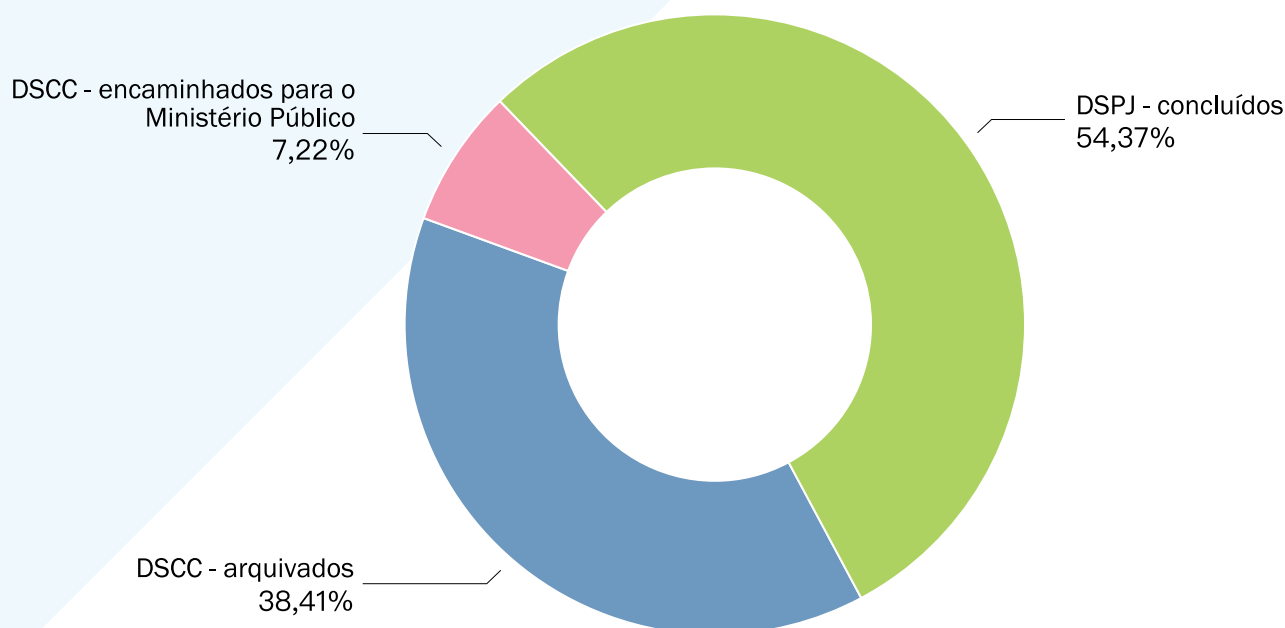
Se compararmos o número de queixas ou denúncias recebidas com o número de processos instruídos e tratados, poderá ser detectada alguma inconsistência, isto justifica-se na medida em que o CCAC procede à apensação, para investigação, de algumas das queixas ou denúncias que apresentam um conteúdo semelhante, a fim de evitar procedimentos desnecessários e elevar a eficiência do tratamento dos casos. Nestes termos, o número total de processos instruídos pelo CCAC em 2024 foi de 293, dos quais 113 foram instruídos pela DSCC e 147 pela DSPJ, para além dos 33 processos de apoio à investigação. Por outro lado, 393 processos foram remetidos ao Centro de Gestão de Queixas por não satisfazerem os requisitos necessários para instrução, dos quais 208 foram arquivados e os restantes 185 foram encaminhados para outros serviços competentes para o respectivo acompanhamento e tratamento.

Estadística do Centro de Gestão de Queixas em 2024

Tipo		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total anual
Pedidos de consulta e de informação com diferente natureza		137	142	123	112	160	130	155	115	151	162	146	134	1.667
Origem das queixas	Queixas ou denúncias dos cidadãos (incluindo casos remetidos por entidades públicas)	56	52	56	71	63	73	76	59	70	69	62	51	758
	Queixas ou denúncias de outras origens	1	0	2	0	0	0	2	0	2	2	1	0	10
Distribuição das queixas	Processos instruídos pela DSCC	7	9	8	10	6	10	7	17	8	14	9	8	113
	Processos instruídos pela DSPJ	8	9	7	11	17	13	13	14	16	18	13	8	147
	Processos tratados pelo Centro de Gestão de Queixas	29	31	33	39	30	34	45	25	37	33	32	25	393

Juntando os casos transitados de 2023, foi concluído pelo CCAC, em 2024, um total de 263 processos de investigação. Dos quais, 120 casos foram concluídos pela DSCC (incluindo 91 casos de combate à corrupção e 29 casos de apoio à investigação), 19 foram encaminhados para o Ministério Público e os restantes 101 foram arquivados. Relativamente aos 143 casos concluídos pela DSPJ, 28 tiveram reacção positiva dos serviços competentes, uma vez que foram adoptadas medidas de aperfeiçoamento da acção governativa e optimizados os respectivos trabalhos, e 6 foram integrados na lista de “olhar em retrospectiva” para fiscalização subsequente.

Estadística dos processos concluídos em 2024

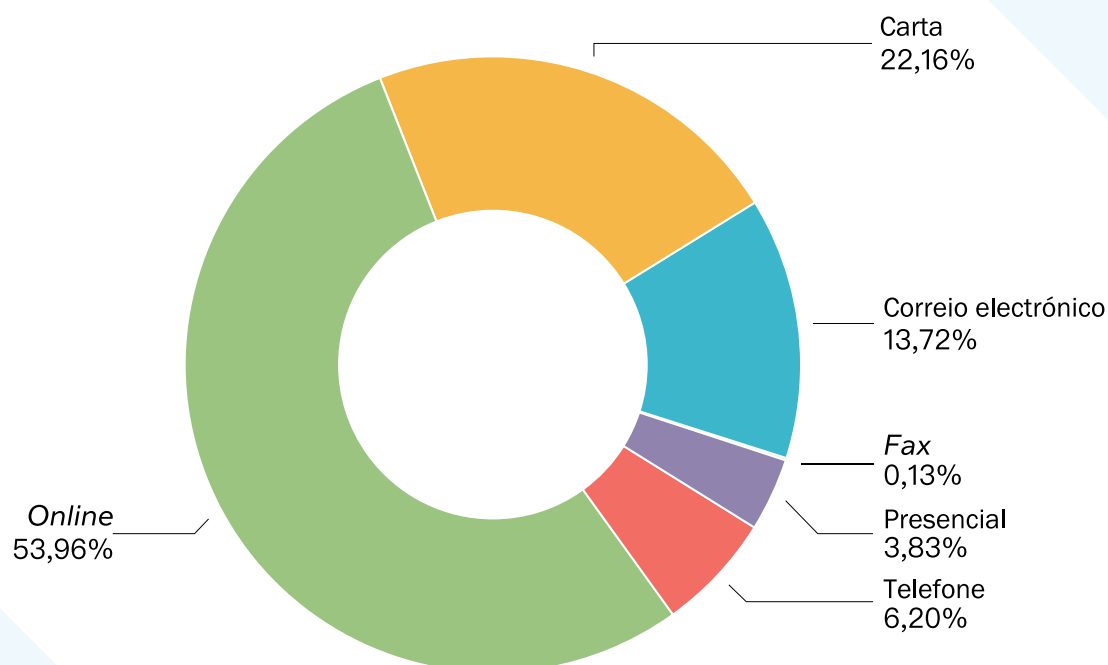


Em 2024, o número e a respectiva percentagem de queixas ou denúncias recebidas pelo CCAC, através de diferentes meios, foram respectivamente: 29 queixas apresentadas presencialmente, 47 através da Linha Vermelha para apresentação de queixas, 409 através do sistema *online* de apresentação de queixas, 168 através de cartas, 104 através de correio electrónico e 1 através de *fax* (apresenta-se no mapa abaixo a respectiva percentagem).

**Estatística das queixas ou denúncias em 2024
segundo a forma de apresentação¹**

Formas de apresentação de queixas ou denúncias	Total	Percentagem
Presencial	29	3,83%
Telefone	47	6,20%
Online	409	53,96%
Carta	168	22,16%
Correio electrónico	104	13,72%
Fax	1	0,13%
Total	758	100%

**Estatística das queixas ou denúncias em 2024
segundo a forma de apresentação**



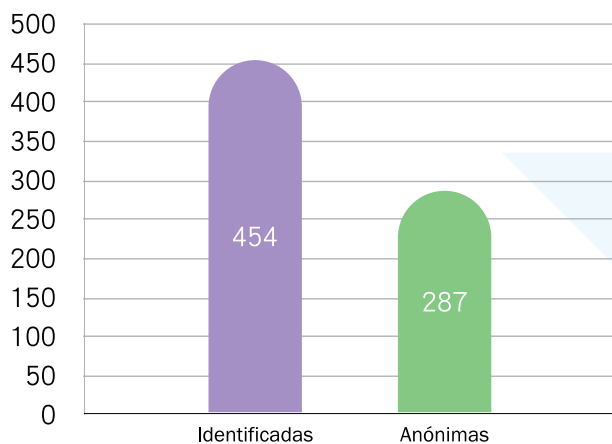
¹ Incluindo casos encaminhados pelas entidades públicas.

O CCAC tem vindo a incentivar os cidadãos a apresentarem denúncias ou queixas com identificação, pelo que atribui grande importância à confidencialidade da identidade dos denunciante, sendo que, para o efeito, todos os trabalhadores que não estejam relacionados com os respectivos procedimentos não têm o poder de aceder aos dados de identificação dos denunciante nem ao conteúdo das queixas. Além disso, a pedido dos cidadãos, os seus dados de identificação podem sempre receber uma maior protecção. O CCAC apela aos cidadãos para que continuem a assumir uma atitude racional e responsável aquando da apresentação de denúncias e, ao mesmo tempo, para que não efectuem denúncias caluniosas contra terceiros ou simulem crimes para objectivos pessoais, sob pena de poderem violar a lei penal.

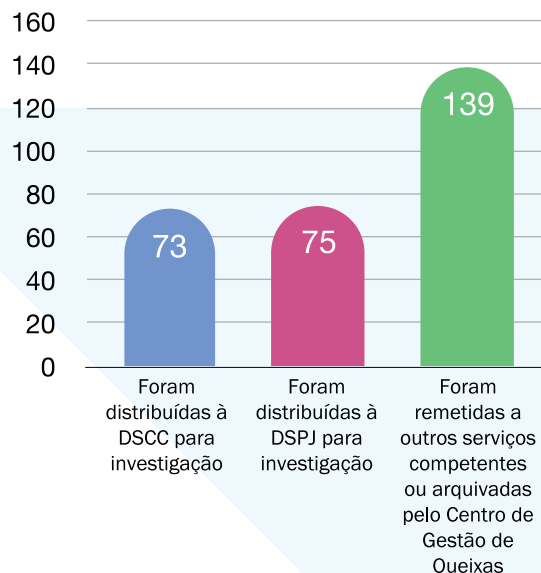
Depois de o CCAC ter lançado, em 2022, o serviço de marcação prévia *online* para apresentação presencial de queixas, constatou-se que a respectiva taxa de utilização tem vindo a aumentar e que alguns cidadãos apresentaram também sugestões de melhoria, pelo que o CCAC tem vindo a otimizar e a aperfeiçoar continuamente os respectivos serviços de marcação prévia, nomeadamente procedendo à actualização do conteúdo da notificação de marcação prévia e ajustando os trâmites do procedimento de cancelamento da marcação ou da alteração da hora, entre outros aperfeiçoamentos. De acordo com os dados estatísticos, em 2024, os cidadãos efectuaram 127 marcações através desse sistema, tendo comparecido em 91 destas marcações, o que equivale a 71,65%. Para além disso, em 2024, foram 132 as vezes em que os cidadãos se deslocaram presencialmente, sem marcação prévia, às instalações do CCAC, sitas no Edifício “Dynasty Plaza”, NAPE e às Delegações do CCAC na Areia Preta e na Taipa, para apresentar queixas ou efectuar pedidos de consulta e de informação. Este acto pode aumentar o tempo de espera por parte dos cidadãos ou mesmo afectar a utilização do serviço de atendimento no próprio dia, pelo que o CCAC espera que a população possa tirar maior partido do supra referido sistema.

De entre as queixas ou denúncias recebidas em 2024, 454 foram apresentadas com identificação (incluindo aquelas em que foi solicitado o anonimato) enquanto 287 foram apresentadas de forma anónima. Das 287 queixas ou denúncias anónimas, 73 foram distribuídas à DSCC e 75 à DSPJ para efeitos de instauração de processos de investigação, enquanto 139 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.

Estadística das queixas ou denúncias em 2024 (identificadas ou anónimas)



Tratamento das queixas ou denúncias anónimas recebidas em 2024



Com vista a facilitar a apresentação de queixas e denúncias pelos cidadãos através da Internet, o CCAC criou, desde 2015, uma plataforma *online* de apresentação de queixas na sua página electrónica, tendo a mesma registado uma taxa de utilização crescente. Em 2024, o número de queixas ou denúncias apresentadas pelos cidadãos através do sistema *online* de apresentação de queixas foi de 409, sendo esta a forma de apresentação de queixas com maior percentagem neste ano, representando 53,96% do total. Considerando que, no futuro, as queixas *online* continuarão a ser uma das principais formas de recepção de queixas e denúncias por parte do CCAC, serão optimizados, de forma contínua, o conteúdo, a página e os procedimentos operacionais do sistema *online* de apresentação de queixas.

Por outro lado, o CCAC descobriu ainda que um número reduzido de cidadãos entregou várias vezes, num curto espaço de tempo, queixas, através da plataforma *online* de apresentação de queixas do CCAC, com conteúdo similar, que não correspondia à verdade, com a intenção de prejudicar terceiros ou até com conteúdo ilegal. Tendo em conta que a mencionada situação pode afectar o funcionamento normal do sistema em causa ou implicar a existência de ilegalidades, o CCAC, para além de proceder à repressão adequada através do recurso a meios técnicos, ponderou ainda, em caso de situações graves, encaminhar os casos para outras autoridades competentes para efeitos de acompanhamento e investigação.

Em 2024, o CCAC recebeu 104 queixas ou denúncias por correio electrónico (cerca de 13,72% do total). O CCAC encoraja os cidadãos a utilizarem mais o sistema *online* de apresentação de queixas, uma vez que permite uma maior integração do conteúdo da queixa, das informações disponibilizadas e de outros ficheiros carregados pelos cidadãos, o que para além de poder contribuir para o bom desenvolvimento do

processo de investigação, permite ainda ao denunciante poder receber, de imediato, o respectivo código de consulta que pode ser utilizado para consultar o andamento do caso ou para receber informações adicionais.

De acordo com os dados estatísticos sobre a emissão e a utilização dos códigos de consulta, em 2024, foram emitidos, pelo CCAC, 934 códigos de consulta (incluindo queixas complementares), sendo que cerca de 36% dos códigos já foram utilizados para efeitos de consulta, entre estes, cerca de 80% dos cidadãos apresentaram queixas complementares aquando da utilização dos respectivos códigos de consulta. Isto demonstra que os cidadãos que procuraram saber do andamento dos seus casos utilizando os códigos de consulta também utilizaram frequentemente este meio conveniente para apresentar queixas complementares. Ao mesmo tempo, o CCAC espera que os cidadãos possam optar cada vez mais pela apresentação de denúncias devidamente identificadas na plataforma *online* de apresentação de queixas, uma vez que quando consultam, posteriormente, o andamento geral dos casos no âmbito da provedoria de justiça, com recurso aos códigos de consulta que lhes são atribuídos, as informações da investigação que os cidadãos conseguem obter são mais detalhadas.

Por outro lado, alguns cidadãos apresentaram recentemente opiniões sobre a interface respeitante à visualização do andamento dos casos, pelo que o CCAC procedeu atempadamente à sua optimização e aperfeiçoamento. O CCAC irá continuar a optimizar o sistema de códigos de consulta de acordo com as necessidades reais e a situação de utilização.

O CCAC continuou ainda a empenhar-se na promoção dos trabalhos de informatização dos processos, sendo que até Dezembro de 2024, a percentagem da conclusão da informatização dos processos em curso é cerca de 97% do total, e a conclusão da informatização dos processos arquivados ao longo dos anos é cerca de 77%.

