

**SECÇÃO I**

**SITUAÇÃO GERAL DO  
TRATAMENTO DE PROCESSOS**

# SECÇÃO I

## SITUAÇÃO GERAL DO TRATAMENTO DE PROCESSOS

### I. Introdução sobre os processos tratados

Em 2025, o CCAC recebeu um total de 971 queixas, denúncias e fontes de notícia, das quais 153 relacionadas com as eleições para a 8.<sup>a</sup> Assembleia Legislativa. De acordo com a sua origem, 919 foram apresentadas por cidadãos, 20 foram processos encaminhados para o CCAC por serviços públicos, 23 foram processos instruídos por iniciativa do CCAC após recolha de informações, 2 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). Por outro lado, por solicitação de autoridades do exterior da RAEM, foram instruídos, pelo CCAC, 34 processos de apoio à investigação. Ainda em 2025, o CCAC recebeu um total de 1.366 pedidos de consulta e de informação.

#### Estatística de 2025 segundo a fonte de notícia

Fontes de notícia	2025	
	Total	Percentagem
Queixas ou denúncias dos cidadãos	919	94,64%
Remetidos por entidades públicas	20	2,06%
Acompanhamento por iniciativa do CCAC	23	2,37%
Instruídos por órgãos judiciais	2	0,21%
Tratados por ambas as Direcções, dos Serviços contra a Corrupção e dos Serviços de Provedoria de Justiça	7	0,72%
<b>Total</b>	<b>971</b>	<b>100%</b>

Em 2025, o CCAC optimizou os trabalhos de tratamento e atendimento das queixas e denúncias. Em primeiro lugar, foram reforçados os recursos do Centro de Gestão de Queixas, sendo que foram mobilizados alguns trabalhadores do CCAC para a equipa do pessoal do Centro de Gestão de Queixas. Em segundo lugar, o atendimento das queixas apresentadas presencialmente, que originalmente era realizado por canais diferentes, passou a ser feito de forma uniformizada pelo Centro de Gestão de Queixas, de modo a que as formas e os critérios do atendimento das queixas apresentadas presencialmente sejam mais razoáveis e uniformizados, e que os trabalhos fluam de forma mais suave.

Quando as queixas ou denúncias, apresentadas por diferentes meios, chegam ao CCAC, compete ao Centro de Gestão de Queixas proceder a uma análise preliminar e à Comissária contra a Corrupção decidir, de acordo com o conteúdo e natureza dessas queixas ou denúncias, o procedimento de tratamento. Concretamente, os casos susceptíveis de envolver crimes são remetidos para a DSCC para efeitos de investigação; os casos relacionados com ilegalidades administrativas são remetidos para a DSPJ para efeitos de acompanhamento; quando o conteúdo das queixas ou denúncias não refere qualquer matéria específica ou se conclui ser de difícil investigação, é necessário notificar os denunciantes para fornecer mais informações a fim de decidir se é possível dar seguimento ao caso ou se as mesmas devem ser entregues ao Centro de Gestão de Queixas para efeitos de arquivamento. Caso as matérias referidas nas queixas ou denúncias não sejam da competência do CCAC, a decisão é tomada dependendo da situação concreta, de forma a encaminhar as mesmas para outros serviços competentes para efeitos de acompanhamento.

Em 2025, o número total de processos instruídos pelo CCAC foi de 427. Entre os quais, para além dos 34 processos de apoio à investigação, 191 foram instruídos pela DSCC (não contando os casos relativos às eleições), 172 pela DSPJ e 30 relativos às queixas sobre as eleições para a 8.<sup>a</sup> Assembleia

Legislativa.

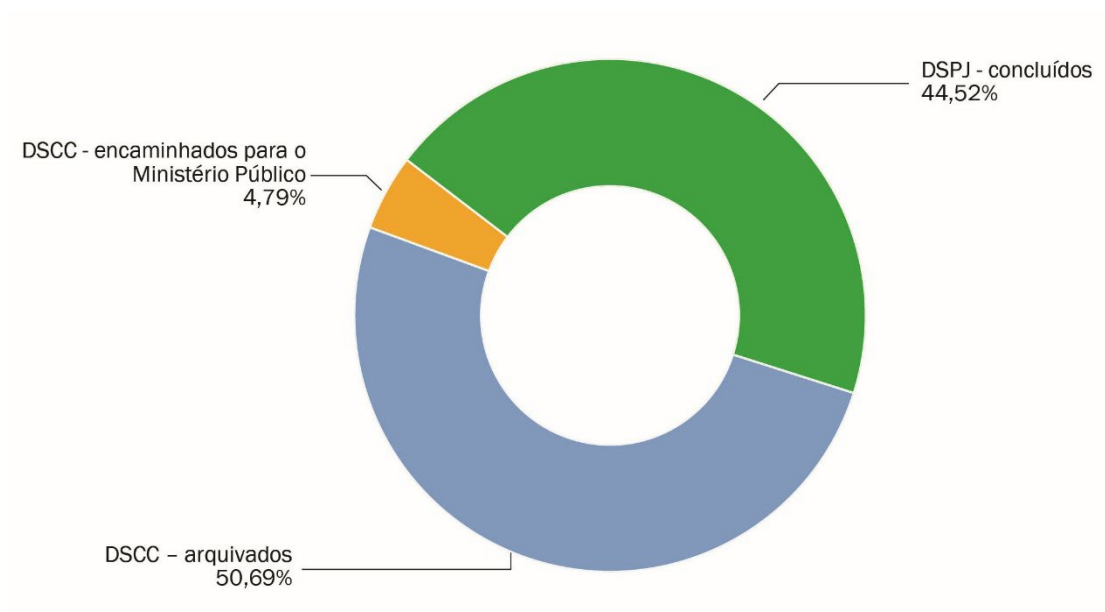
Por outro lado, 334 processos foram remetidos ao Centro de Gestão de Queixas por não satisfazerem os requisitos necessários para instrução, dos quais 238 foram arquivados e os restantes 96 encaminhados para outros serviços competentes para o respectivo acompanhamento e tratamento.

### Estatística do Centro de Gestão de Queixas em 2025

Tipo		Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total anual
Pedidos de consulta e de informação com diferente natureza		122	107	127	118	133	124	123	103	150	84	82	93	<b>1.366</b>
Origem das queixas	Queixas ou denúncias dos cidadãos (incluindo casos remetidos por entidades públicas)	63	45	79	72	72	114	103	74	117	81	56	63	<b>939</b>
	Queixas ou denúncias de outras origens	2	1	4	1	1	3	11	2	4	2	1	0	<b>32</b>
Distribuição das queixas	Processos instruídos pela DSCC	18	12	26	17	13	32	25	15	23	15	8	17	<b>221</b>
	Processos instruídos pela DSPJ	10	11	10	18	21	18	22	14	11	18	6	13	<b>172</b>
	Processos tratados pelo Centro de Gestão de Queixas	26	17	24	28	25	29	35	29	35	33	30	23	<b>334</b>

Juntando os casos transitados de 2024, foi concluído pelo CCAC, em 2025, um total de 292 processos de investigação. Desses, 162 casos foram concluídos pela DSCC (incluindo 142 casos relativos ao combate à corrupção e relacionados com as eleições, e 20 casos de apoio à investigação), dos quais 14 foram encaminhados para o Ministério Público e os restantes 148 foram arquivados. Relativamente aos 130 casos concluídos pela DSPJ, 34 tiveram medidas correctivas ou de optimização adoptadas pelos serviços competentes, e 11 foram integrados na lista de “olhar em retrospectiva” para fiscalização subsequente.

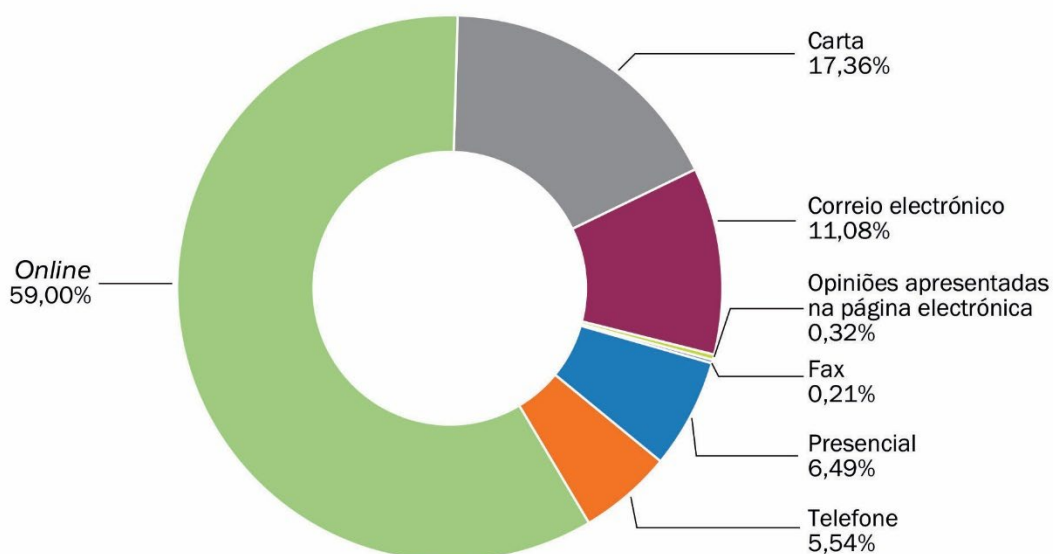
## Estadística dos processos concluídos em 2025



## II. Meios principais de recepção de casos

Em 2025, o número de queixas ou denúncias recebidas pelo CCAC, através de diferentes meios, foi de: 61 queixas apresentadas presencialmente, 52 através da Linha Vermelha para apresentação de queixas, 554 através do sistema *online* de apresentação de queixas, 163 através de cartas, 104 através de correio electrónico, 3 opiniões apresentadas na página electrónica e 2 através de fax (apresenta-se no mapa abaixo a respectiva percentagem).

## Estatística das queixas ou denúncias em 2025 segundo a forma de apresentação<sup>1</sup>



### 1. Queixas ou denúncias apresentadas presencialmente

O CCAC tem vindo a incentivar os cidadãos a apresentarem presencialmente queixas e denúncias com identificação. A apresentação presencial de queixas pode permitir ao CCAC adquirir mais informações que contribuem para um melhor desenvolvimento dos trabalhos de investigação. Relativamente às queixas presencialmente apresentadas, de facto os cidadãos podem optar por revelar a sua identificação ou solicitar o anonimato, e, no respeito pela sua vontade, o CCAC irá proteger de forma adequada e eficaz a identidade dos denunciante no decurso dos procedimentos. Através de um mecanismo de protecção optimizado e seguro, o CCAC tem vindo a proporcionar um ambiente seguro e confiável de apresentação de denúncias para os cidadãos, eliminando assim as suas preocupações e incentivando mais pessoas a denunciar actos de corrupção ou a apresentar queixas para defender os seus direitos.

Para organizar os trabalhos de forma mais razoável, em caso de

---

<sup>1</sup> Incluindo casos encaminhados pelas entidades públicas.

apresentação presencial de queixas, o CCAC encoraja os queixosos a fazer, com antecedência, marcações *online* de hora e local para a respectiva apresentação. Nos últimos anos, tem vindo a aumentar a percentagem de utilização da marcação *online*, e o CCAC também procedeu, de forma contínua, à melhoria e ao aperfeiçoamento do respectivo sistema de serviços de marcação prévia. De acordo com os dados estatísticos, em 2025, o número das marcações feitas pelos cidadãos através do referido sistema foi de 129, registando-se 113 comparecências, representando 87,6%. A apresentação presencial, pelos cidadãos, sem marcação prévia pode implicar mais tempo de espera, por isso, o CCAC espera que os cidadãos aproveitem cada vez mais o respectivo sistema de marcação.

## **2. Queixas ou denúncias apresentadas através da plataforma *online***

Com vista a facilitar a apresentação *online* de queixas e denúncias pelos cidadãos, desde 2015, foi disponibilizada pelo CCAC uma plataforma *online* de apresentação de queixas na sua página electrónica, tendo a mesma registado uma taxa de utilização crescente. Em 2025, o número de queixas ou denúncias apresentadas pelos cidadãos através do sistema *online* de apresentação de queixas foi de 554, sendo esta a forma de apresentação de queixas com maior percentagem neste ano, representando 59% do total.

Considerando que, no futuro, as queixas *online* continuarão a ser uma das principais formas de recepção, por parte do CCAC, de queixas e denúncias, o CCAC irá otimizar, de forma contínua, o conteúdo, a página e os procedimentos operacionais do sistema *online* de apresentação de queixas, assim como o sistema de código de consulta, de forma a facilitar uma comunicação adequada com os queixosos e dar-lhes a conhecer, atempadamente, o andamento dos casos.

De acordo com os dados estatísticos sobre a emissão e a utilização dos códigos de consulta, em 2025, foram emitidos, pelo CCAC, 1.302 códigos de

consulta na sequência das queixas e denúncias (incluindo queixas complementares), sendo que cerca de 45% dos códigos já foram utilizados para efeitos de consulta, entre estes, cerca de 65% 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.

### **3. Correio electrónico**

Em 2025, o CCAC recebeu 104 queixas ou denúncias por correio electrónico, representando cerca de 11,08% do total. Comparando com a apresentação por meio de correio electrónico, o sistema *online* de apresentação de queixas é mais conveniente e eficiente. O sistema 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. Por isso, o CCAC encoraja os cidadãos a utilizarem preferencialmente o sistema *online* de apresentação de queixas, com vista a aumentar a eficiência de tratamento de queixa.

### **4. Cartas e outros meios**

O meio tradicional de apresentação de denúncias por cartas continua a ser um dos principais meios da recepção de queixas ou denúncias por parte do CCAC. Em 2025, o número de casos que foram alvo de denúncias apresentadas por cartas foi de 163, representando 17,36% do total, as quais incluem as cartas enviadas por correio pelos denunciante e os casos encaminhados pelos serviços públicos e órgãos judiciais. Além disso, registaram-se também opiniões

manifestadas através da página electrónica e algumas queixas ou denúncias foram apresentadas por fax.

### **III. Casos denunciados com identificação e de forma anónima no cumprimento do princípio do sigilo**

#### **1. Regime do sigilo**

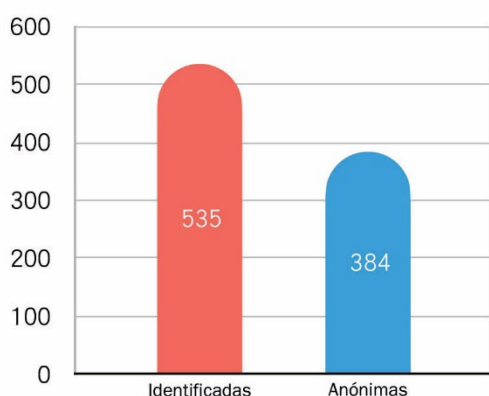
O princípio do sigilo tem vindo a ser uma regra fundamental que o CCAC insiste em defender, sendo também um princípio inviolável defendido pelo pessoal do CCAC de Macau ao longo do tempo. Este princípio permanece sempre durante todo o decurso dos casos, quer isto dizer que, desde a recepção das informações, à instauração de processos, à investigação e até à conclusão dos processos, o sigilo é um dever legal que todos os investigadores têm que cumprir. De facto, a nível jurídico, já se encontra a garantia desse princípio para os denunciantes, sendo que, as disposições relativas ao dever de sigilo encontram-se repetidamente no âmbito de diferentes contextos legais, nomeadamente no direito penal, no direito de processo penal, na Lei da Protecção de Dados Pessoais, no Regime Jurídico da Declaração de Bens Patrimoniais e Interesses, e no regime jurídico do CCAC, entre outros.

O CCAC dá muita importância à confidencialidade da identidade dos denunciantes, aplicando também um regime de sigilo muito rigoroso, 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 denunciantes nem ao conteúdo das queixas. Além disso, os investigadores têm ainda de cumprir o princípio do trabalho independente e cumprir o regime de impedimento, os quais visam garantir a confidencialidade das queixas, para que os denunciantes apresentem, com confiança, as suas denúncias contra crimes de corrupção.

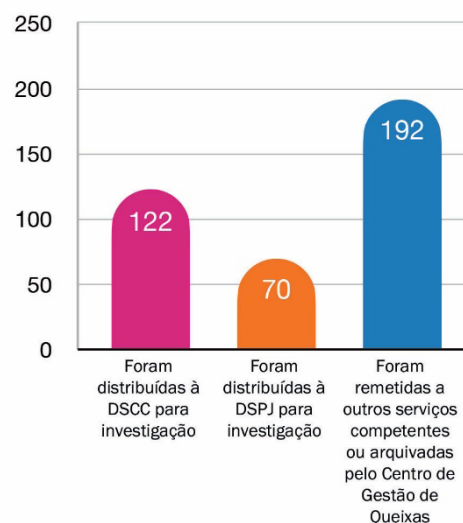
## 2. Queixas ou denúncias identificadas ou anónimas

Segundo os dados estatísticos sobre as queixas ou denúncias recebidas em 2025, 535 foram apresentadas com identificação (incluindo aquelas em que foi solicitado o anonimato), enquanto 384 foram apresentadas de forma anónima. Em simultâneo, o CCAC espera também que os cidadãos optem mais por apresentação de denúncias com identificação na plataforma *online* de apresentação de queixas, facilitando assim o desenvolvimento de processos, a sua investigação e os trabalhos da recolha de provas.

**Estatística das queixas ou denúncias em 2025 (identificadas ou anónimas)**



**Tratamento das queixas ou denúncias anónimas recebidas em 2025**



O CCAC continuou ainda a empenhar todos os esforços para promover os trabalhos de informatização dos processos, sendo que até Dezembro de 2025, a percentagem da conclusão da informatização dos processos em curso é cerca de 99,77% do total, e a conclusão da informatização dos processos arquivados ao longo dos anos é cerca de 80,41%.