

Respeitando o nosso Compromisso

Estamos empenhados em trabalhar consigo para uma Londres mais segura. Se não conseguirmos cumprir o nosso Compromisso, explicaremos porque não nos foi possível, em determinada ocasião, agir de acordo com os elevados padrões a que aspiramos e que você merece.

Se considerar que não cumprimos com o nosso Compromisso, gostaríamos que fizesse ouvir a sua voz. Pode deixar o seu comentário em *Your Voice Counts* (A sua opinião conta), no nosso website, ou telefonar-nos para o **020 7230 4737**. Acusaremos a recepção do seu comentário dentro de 24 horas. Oferecer-lhe-emos também a oportunidade de falarmos consigo pessoalmente sobre o seu comentário e dir-lhe-emos como iremos lidar com a questão.

O nosso serviço é supervisionado pela *Metropolitan Police Authority* e pode também enviar os seus comentários a esta autoridade pelo e-mail enquiries@mpa.gov.uk



Como nos pode ajudar

Há algumas medidas que pode tomar para nos ajudar a oferecer-lhe o melhor serviço que nos é possível:

- Ligue sempre para o **999** num caso de emergência, por exemplo quando estiver a ocorrer um crime, se souber que algum suspeito de um crime está nas proximidades ou se alguém estiver ferido, sob ameaça ou em perigo.
- Se não se tratar de uma emergência, participe crimes on-line em www.met.police.uk ou contacte-nos pelo telefone **0300 123 1212**. Ligue também para este número para nos comunicar informação que possa ajudar-nos a impedir ou a detectar um crime. Alternativamente, pode dar-nos informação sobre qualquer crime anonimamente contactando a *Crimestoppers* pelo telefone **0800 555 111**. A *Crimestoppers* é uma organização de beneficência independente.
- Se for surdo ou tiver dificuldades de audição, pode utilizar um telefone de texto para nos contactar. Ligue **18000** em caso de emergência ou **18001 0300 123 1212** se não se tratar de uma emergência.
- Pode envolver-se associando-se à *Neighbourhood Watch* (organização de vigilância da vizinhança) da área onde reside, participando nas reuniões da *Safer Neighbourhoods* (policamento local) ou tornando-se um *special constable* (agente da polícia voluntário) ou voluntário da *Met*. Contacte a Equipa *Safer Neighbourhoods* da sua área para se informar sobre reuniões locais. Os dados de contacto da organização podem ser encontrados on-line em www.met.police.uk/saferneighbourhoods, ou, para saber mais sobre o voluntariado na polícia, visite www.met.police.uk/recruitment.
- Se vir alguma actividade ou comportamento suspeito, por mais insignificante que lhe pareça, contacte a linha directa e confidencial antiterrorismo, pelo número **0800 789 321**.

Portuguese

Compromisso de Policiamento A nossa promessa ao público



Compromisso de Policiamento – a nossa promessa ao público

O *Metropolitan Police Service* orgulha-se de oferecer o melhor serviço de policiamento possível às pessoas de Londres e o nosso Compromisso de Policiamento define os padrões de serviço que pode esperar de nós.

Pode consultar a versão completa do nosso Compromisso de Policiamento no nosso website www.met.police.uk.

Caso necessite desta informação num formato alternativo, por favor contacte-nos pelo telefone **020 7230 4737**.



Alguns dos nossos principais compromissos

- Tratá-lo-emos sempre com justiça, dignidade e respeito, assegurando que todos têm acesso ao nosso serviço numa altura razoável e adequada.
- Trabalharemos para manter a sua segurança e da sua área. Cada bairro tem a sua própria equipa *Safer Neighbourhoods*, que proporcionará uma presença visível da polícia e apenas trabalhará noutros locais se tal for absolutamente necessário. Estas equipas passam pelo menos 80% do seu tempo a trabalhar visivelmente no seu bairro, ocupando-se das suas prioridades de policiamento locais.
- Publicaremos os dados da sua equipa *Safer Neighbourhoods*, para que saiba quem são os elementos da equipa da sua área e como contactá-los.
- Responderemos a todas as mensagens dirigidas à sua equipa *Safer Neighbourhoods* dentro de 24 horas.
- O nosso objectivo é responder às chamadas para o número 999 dentro de 10 segundos e às chamadas que não envolvam emergências dentro de 30 segundos. Diremos sempre a quem nos contactar o que vai acontecer a seguir e indicaremos a hora de chegada prevista, nos casos relevantes.



- Responderemos imediatamente às emergências de forma a chegarmos ao local dos incidentes com a maior rapidez e segurança possíveis – procurando chegar dentro de 12 minutos e muito mais rapidamente, se possível.
- Ao responder às não-emergências que envolvam vítimas e testemunhas vulneráveis ou prioridades acordadas para o bairro, o nosso objectivo é chegar até si dentro de 60 minutos (utilizamos o termo “vulneráveis” para descrever alguém que possa estar em risco devido à sua idade, deficiência ou circunstâncias pessoais).
- Alternativamente, nos casos apropriados, faremos uma marcação para o visitarmos a uma hora que seja conveniente para si, dentro de 48 horas.
- Participaremos em reuniões públicas regulares, pelo menos uma vez por mês, para acordarmos as prioridades locais de combate ao crime e policiamento e faremos o ponto de situação sobre as questões de crime e policiamento na sua área.
- Manteremos as vítimas de crimes informadas sobre o andamento dos respectivos casos pelo menos uma vez por mês.
- Contactaremos pessoas que tenham estado envolvidas numa colisão de tráfego (acidente rodoviário dentro de 10 dias úteis).