



The Asia Foundation

..... **2018**

LEVANTAMENTU
KONA-BA PERSEPSAUN
POLÍSA NO KOMUNIDADE
deskoberta prinsipál sira



NEW ZEALAND
FOREIGN AFFAIRS & TRADE

Saida mak Levantamentu PPK no tanbasá levantamentu ida-ne'e importante?

Levantamentu Persepsaun Polisia no Komunitade (PPK) tinan 2018 ne'e reprezenta levantamentu dalimak ba tipu ida-ne'e iha Timor-Leste, ne'ebé Fundasaun Ázia hala'o ninia levantamentu iha nasaun laran tomak hodi buka-hatene persepsaun kona-ba seguransa iha Timor-Leste ba dahuluk iha tinan 2008. Levantamentu sira ne'e repete iha tinan 2009, 2013, 2015, no 2018.¹

Iha tinan 2018 pergunta 100 resin mak husu ba respondente nain 3,178 iha Munisípiu 12 no Rejiaun Administrativa Espesial Oé-Cusse-Ambeno liuhosi prosesu amostrajen aleatória. Hanesan ho levantamentu uluk nian, respondente sira kategoriza tiha ba grupu tolu - públiku (1,808), Polisia (731), no Líder Komunitária (639) - ho lista pergunta ketaketak maske atu hanesan ba respondente sira hosi grupu ida-ida. Dadus ne'e rekolla ona hosi fulan Setembru to'o Outobru tinan 2018.²

Sumáriu hosi deskoberta prinsipál

Persepsaun públiku nian kona-ba seguransa ne'e klaramente sai di'ak liu dezde levantamentu dahuluk nian iha tinan 2008. Tendénsia jerál ida-ne'e ba aumentu iha konfiansa ba seguransa nian ida-ne'e reforsa ho nivel aas iha fiar, konfiansa no apresiasaun ba Polisia Nasionál Timor-Leste (PNTL) no orientasaun komunál ne'ebé aumenta badadaun kona-ba sira-nia servisu. Maske nune'e, iha tempu hanesan, iha rekoñesimentu klaru katak PNTL presiza rekursu, formasaun no dezvoltamentu profesionál barak liután, liuliu kona-ba lei no oinsá atu aplika lei sira.

Iha nesesidade ba komprensaun boot liu kona-ba prosesu apropiadu no klareza kona-ba knaar sira iha rezolusaun disputa iha PNTL laran no entre atór komunitáriu no públiku ein jerál. Apezarde persepsaun pozitivu sira kona-ba protesaus no seguransa, iha nafatin nível aas hosi disputa kontínua iha komunitade sira-nia leet. Iha evidénsia klaru kona-ba kolaborasaun maka'as entre PNTL, Xefe Suku/Aldeia sira no Líder komunitária sira seluk – hodi rezolve disputa no mós jere seguransa komunál ein jerál.

Deskobrementu sira detailu relasiona ho kada tópiku savi sira sei esploradu mais profundu liuhosi asuntu breve espesifiku sira tuir mai ne'ebé sei deskute iha *workshop stakeholder* nian. Ne'e sei kobre tópiku sira kona-ba seguransa no moris hakmatek, rezolusaun disputa nian, seguransa ba feto no dezenpeñu PNTL nian.

¹ Autór husi relatóriu ida-ne'e mak Robin Perry, Selene Ceja no Bu Wilson. Dezaine no layout husi Nuno Costa. Pontudavista sira-ne'be hato'o iha relatóriu ida-ne'e nu'udar responsabilidade autór sira-nian no la nesesariamente reprezenta Fundasaun Azia ka Governu Nova Zelandia.

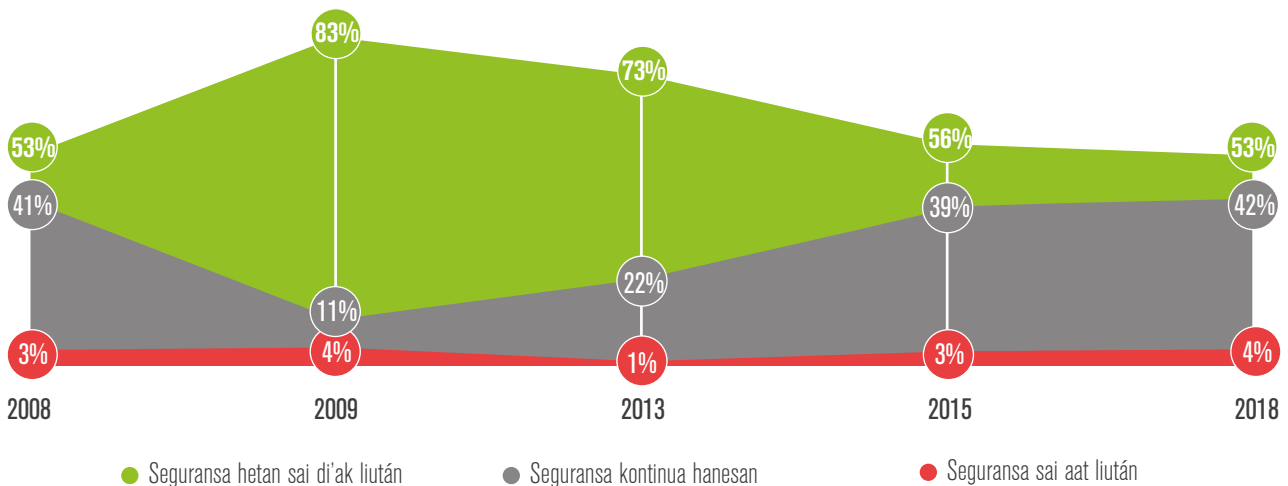
² Levantamentu PPK hotu-hotu bele hetan iha Fundasaun Azia nia Portál Dadus: <http://surveys.asiafoundation.org/>

1. Seguransa iha TL hela metin nafatin durante tinan hirak bá kotuk nia laran

Kuaze respondente hotu-hotu – 95% – fiar katak situasaun seguransa iha tinan ikus ne'e sai di'ak liután ona (53%) ka hela hanesan nafatin (42%). Entre tinan 2008 no 2009 iha aumentu maka'as hosi númeru ema públiku ne'ebé relata katak situasaun seguransa sai di'ak liu, no ida-ne'e hametin ona (Fig 1).

Figura 1

PJ Oinsa Ita-Boot haree situasaun seguransa iha Ita-Boot nia area kompara ho tinan kotuk?



- 1.1. Iha tinan 2018 problema seguransa tolu boot liu ne'ebé identifika hosi públiku, líder komunitária, no PNTL mak problema rai, problema juventude³ no violénsia doméstika (VD). Enkuantu públiku sira seidak iha mudansa boot ba sira-nia perspetiva dezde tinan 2015, líder komunitária sira identifika badadaun problema rai no problema juventude sira nu'udar problema seguransa ne'ebé sériu liu (Fig 2).
- 1.2. Ein jerál iha ona diminuisaun significativu iha ema sira-nia preokupasaun kona-ba seguransa, liuliu sira-nia seguransa rasik ka sira-nia família nian.
Diminuisaun ne'ebé notável liu hotu iha preokupasaun nian mak kona-ba família nia seguransa, hosi 75% iha 2015 tun ba 61% iha 2018. Iha mós diminuisaun iha preokupasaun kona-ba seguransa fízika (70% ba 61%) hosi tinan 2015 to'o 2018.
- 1.3. Parese iha preokupasaun menus kona-ba 'grupu ilegál'⁴ sira no maioria boot liu hosi públiku (87%), líder komunitária (85%) no PNTL (77%) hatete katak grupu ilegál sira mak la'ós ativu iha sira-nia fatin.
Haktuir respondente ne'ebé hateten sira ativu iha sira nia lokalidade, iha 2018 grupu ilegál haat ne'ebé problemátiku liu mak PSHT, Kera Sakti, KORKA no 7-7, no PNTL iha probabilidade boot liu duké grupu respondente rua seluk atu hatete katak grupu hirak-ne'e ativu duni iha sira-nia fatin (Fig 3).

³ Define hanesan vandalizmu, baku-malu, hemu-lanu no halo barullu.

⁴ Grupus ilegais sira ne'ebé define ona husi entrevistadu sira hanesan "grupu sira ne'ebé mak bandu ona husi governu ou grupu sira ne'ebé iha objetivu prinsipal mak atu buka lukru ho atividades ilegais sira".

1.4 Televizaun mak nafatin sai hanesan fonte informasaun seguransa nian ne'ebé importante liu hotu ba grupu respondente hotu-hotu (líder komunitária 50%, públiku 38%, PNTL 36%). Rádiu sai nafatin hanesan fonte importante tuirmai ba informasaun seguransa ba públiku no líder komunitária, enkuantu ba PNTL katak polísia rasik mak nu'udár fonte importante daruak. Xefe Suku sira mós konsidera hanesan fonte importante ba informasaun seguransa, enkuantu knaar PNTL hela marjinál de'it (Fig 4).

Figura 2

PJ LK Saida maka Ita-Boot konsidera hanesan problema seguransa ne'ebé sériu liu ne'ebé maka hasoru iha Ita-Boot nia área ohin-loron?

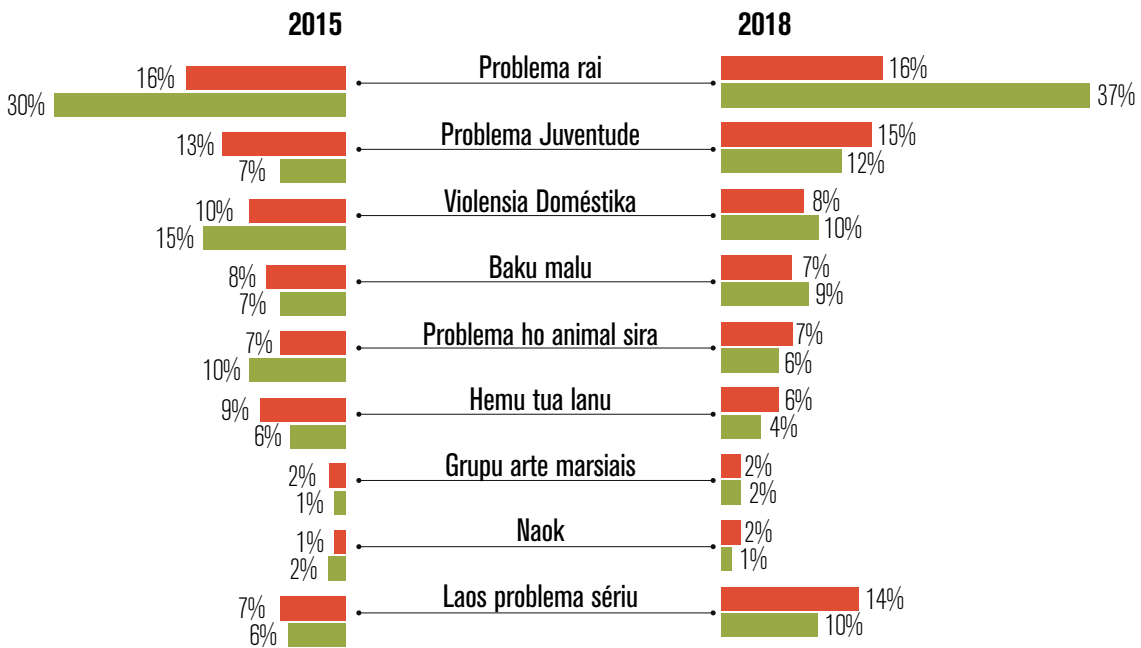


Figura 3

PJ LK PNTL Grupu ida ne'ebé mak halo atividades iha Ita-Boot nia área? (persentajen hirak ne'e mak indika ona atividade ilegal sira iha grupu)

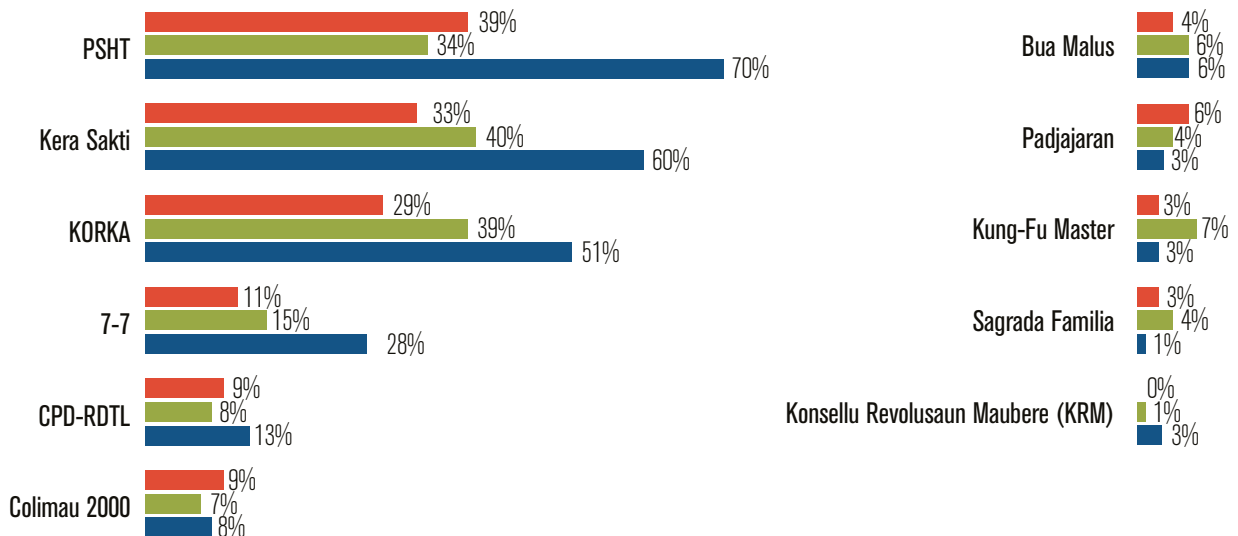
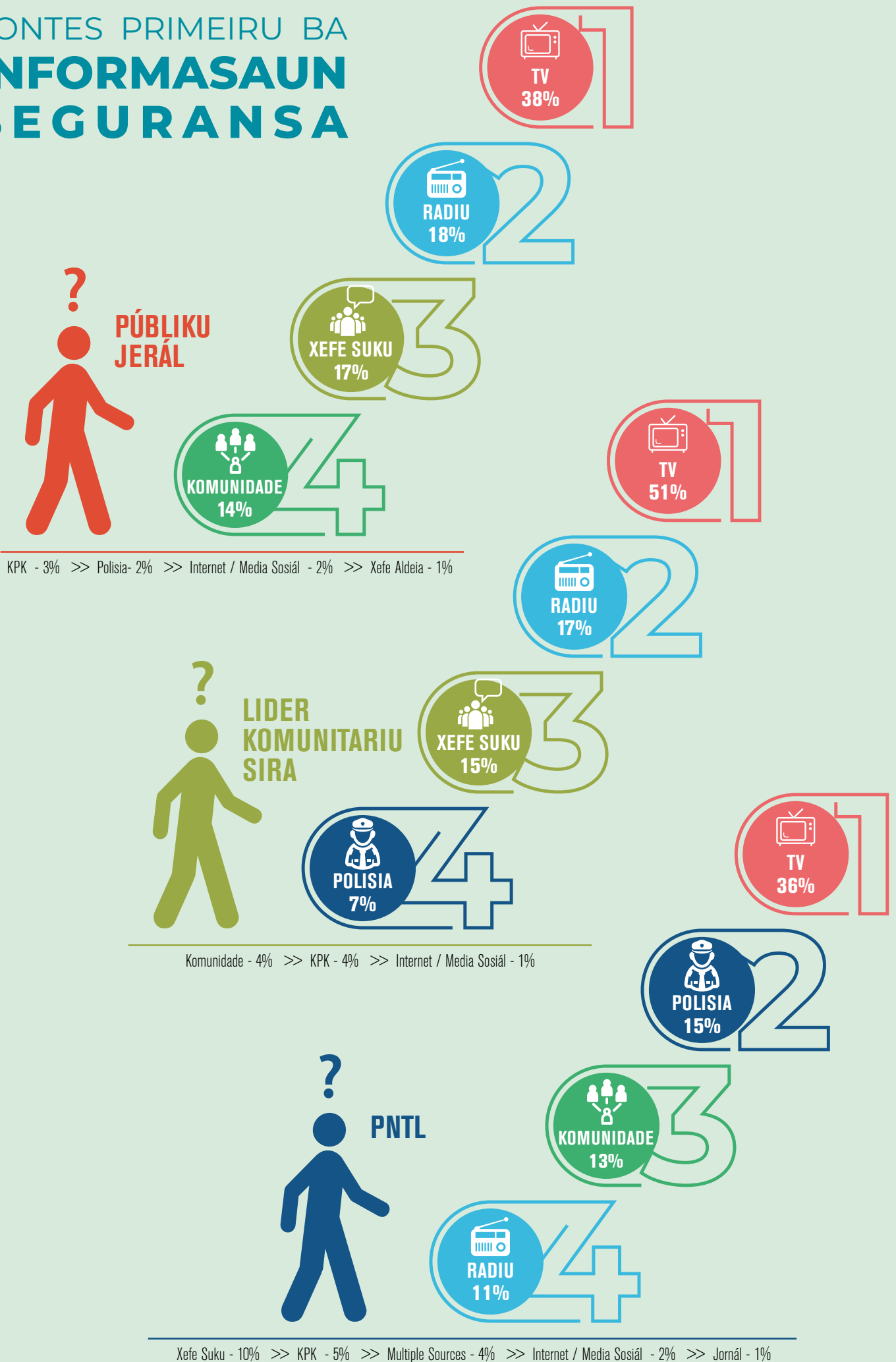


Figura 4

FONTES PRIMEIRU BA INFORMASAUN SEGURANSA



2. Persepsaun kona-ba estabilidade nian ne'e mós refleto iha nivel aas hosi fiar komunál, konfiansa iha no apresiasaun ba servisu PNTL nian

- 2.1. Iha tinan 2018, 77% hosi públiku deskreve katak PNTL ninia dezempeñu di'ak liu kompara ho tinan ida bá kotuk. Ida-ne'e hanesan nafatin ho rezultadu hosi 2015 bainhira 79% konsidera katak PNTL ninia dezempeñu di'ak liu kompara ho tinan ida bá kotuk.
- 2.2. Respondente públiku sira ne'ebé relata krime ba PNTL durante tinan kotuk hatudu katak PNTL trata maioria boot hosi populasaun ne'ebé sira serbí ho respeito no profesionalizmu tomak bainhira responde ba ka rezolve disputa sira - hosi resposta aas liu hotu ho 92% ba disputa rai to'o resposta menus liu hotu ho 78% ba atake sira ne'ebé resulta ema kanek.

3. Maske maioria hosi populasaun sente katak seguransa sai di'ak liu ona, maibé esperiénsia ba disputa no krime nian ne'e sei komún nafatin

- 3.1. Maioria hosi disputa sira mak iha relasaun ho rai, sekarik ita aseita ho asesu ba bé no irigasaun hanesan atividade ne'ebé ligadu ho rai no iha ona aumentu boot ba disputa relasiona ho rai dezde 2015, liuliu kona-ba asesu ba bee no irigasaun. Iha 2018, 55% hosi públiku indika katak sira envolve iha tipu balun hosi disputa rai nian, kompara ho 35% iha 2015. Disputa sira kona-ba asesu ba bee no irigasaun nian aumenta ona hosi 19% ba 29% dezde 2015 (Fig 5).
- 3.2. Maske iha foku ida hosi mídia no figura polítika sira kona-ba grupu ilegál sira, maibé 2% de'it hosi públiku mak hatete katak iha disputa kontínua relasiona ho 'gang' ka grupu sira.
- 3.3. Ein jerál iha ona redusaun notável maske ki'ik iha respondente sira-nia esperiénsia kona-ba krime dezde tinan 2015 (Fig 6).

Figura 5

PJ Daudaun ne'e Ita-Boot iha disputa ho ema ruma iha Ita-Boot nia comunidade kona-ba asuntu tuir mai ne'e?

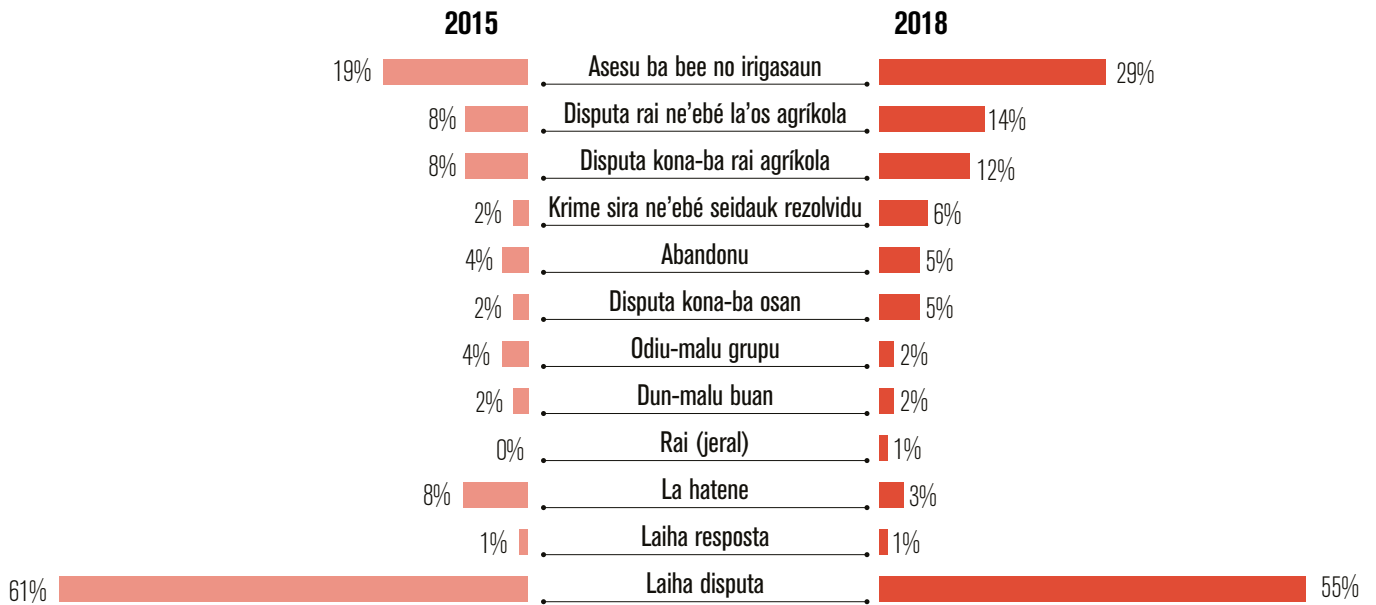
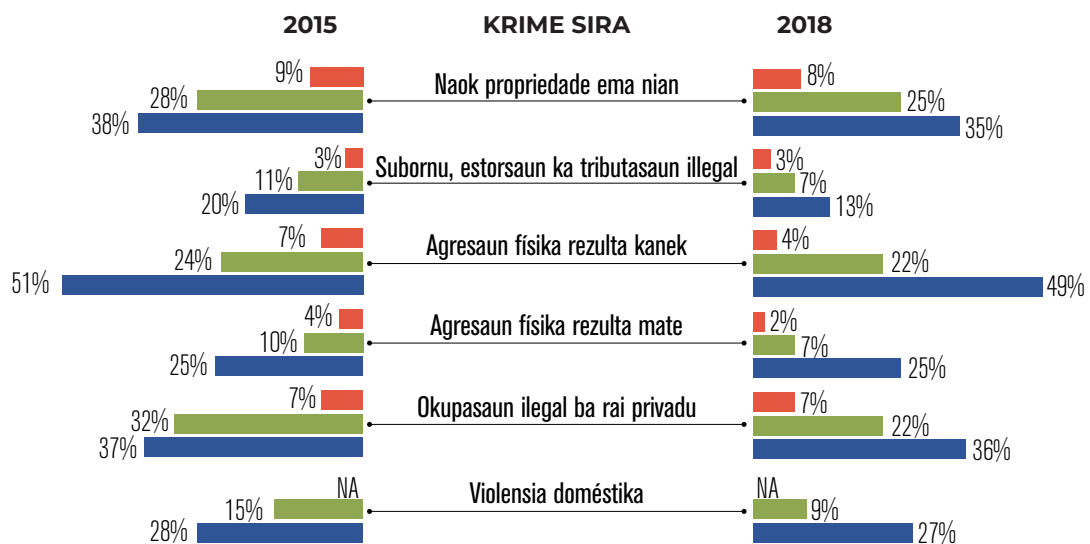


Figura 6

PJ Ita-Boot ka membru ida hosi Ita-Boot nia família hetan ona krime ka disputa sira tuirmai ne'e iha tinan kotuk?

LK Iha tinan kotuk membru Komunitade ruma mai buka buka/husu ita nia tulun tanba krime sira tuir mai ne'e?

PNTL Ita-Boot atende ona kazu sira ne'e iha tinan kotuk?



*Atu bele proteje vítima potenciál ba VD, levantamentu ida-ne'e la husu pergunta kona-ba VD ba respondente públiku jerál sira.





4. Ofisiál PNTL no líder komunitária sira nu'udar respondente dahuluk ne'ebé komún liu hotu ba problema seguransa no disputa komunál sira

4.1. Iha tinan 2018, maioria boot hosi públiku (83%), líder komunitária (93%) no PNTL (95%) hatete katak PNTL no sidadaun sira servisu hamutuk atu responde ba problema seguransa iha sira-nia comunidade. Maske resposta hirak-ne'e iha nível sira ne'ebé kuaze atu hanesan ho 2015 nian, maibé sira representa aumentu ida maka'as hosi 2013 (públiku 50%, líder komunitária 78%, PNTL 91%).

4.2. Respondente sira indika katak, ein jerál, sira iha probabilidade aas liu atu relata krime ida ba líder komunitária duké ba ofisiál PNTL.

Bainhira husu ba públiku se karik, ipotetikamente, sira sei relata uluk krime ida ba líder komunitária ka ofisiál PNTL ida, maioria (72%) hatete katak sira sei relata ba líder komunitária enkuantu 27% de'it mak hatete katak sira sei relata ba PNTL. Dezde tinan 2015 iha ona redusaun ba persentajen hosi públiku (2015=34%, 2018=27%) no mós líder komunitária (2015=48%, 2018=39%) ne'ebé hatete katak sira sei relata ulukliu ba PNTL. Iha aumentu proporsionadu hosi respondente públiku ne'ebé hatete katak sira sei relata ulukliu ba líder komunitária (2015=64%, 2018=72%).

4.3 Iha tempu hanesan, iha klareza katak ofisiál PNTL sira mak nu'udar pontu kontaktu dahuluk komún ba públiku no mós líder komunitária sira, no sai nafatin pontu kontaktu dahuluk ne'ebé preferidu ba krime sériu ka violentu (Fig 8).

4.4 Ein jerál, ema ne'ebé mak esperiénsia tiha krime ida iha probabilidade hanesan de'it atu relata ulukliu ba PNTL ka ba líder komunitária sira.

42% hosi públiku indika katak sira-nia reasaun dahuluk ba krime ne'ebé sira esperiénsia durante tinan kotuk nia laran mak atu husu tulun hosi PNTL, enkuantu 43% buka tulun hosi ema seluk iha comunidade laran. Hosi hirak ikus liu ne'e, 32% buka tulun hosi Xefe Suku/Aldeia sira, 6% hosi katuas sira iha comunidade nian no 5% hosi comunidade jerál (Fig 7). (Ida-ne'e hatudu tan liuhosi figura ema iha kareta laran - Fig 11).

Figura 7

PJ Saída mak ita-boot nia reasaun dahuluk ba krime ka disputa iha tinan kotuk?

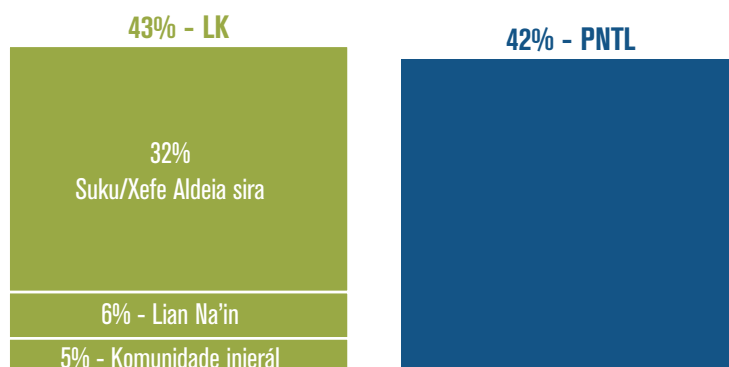
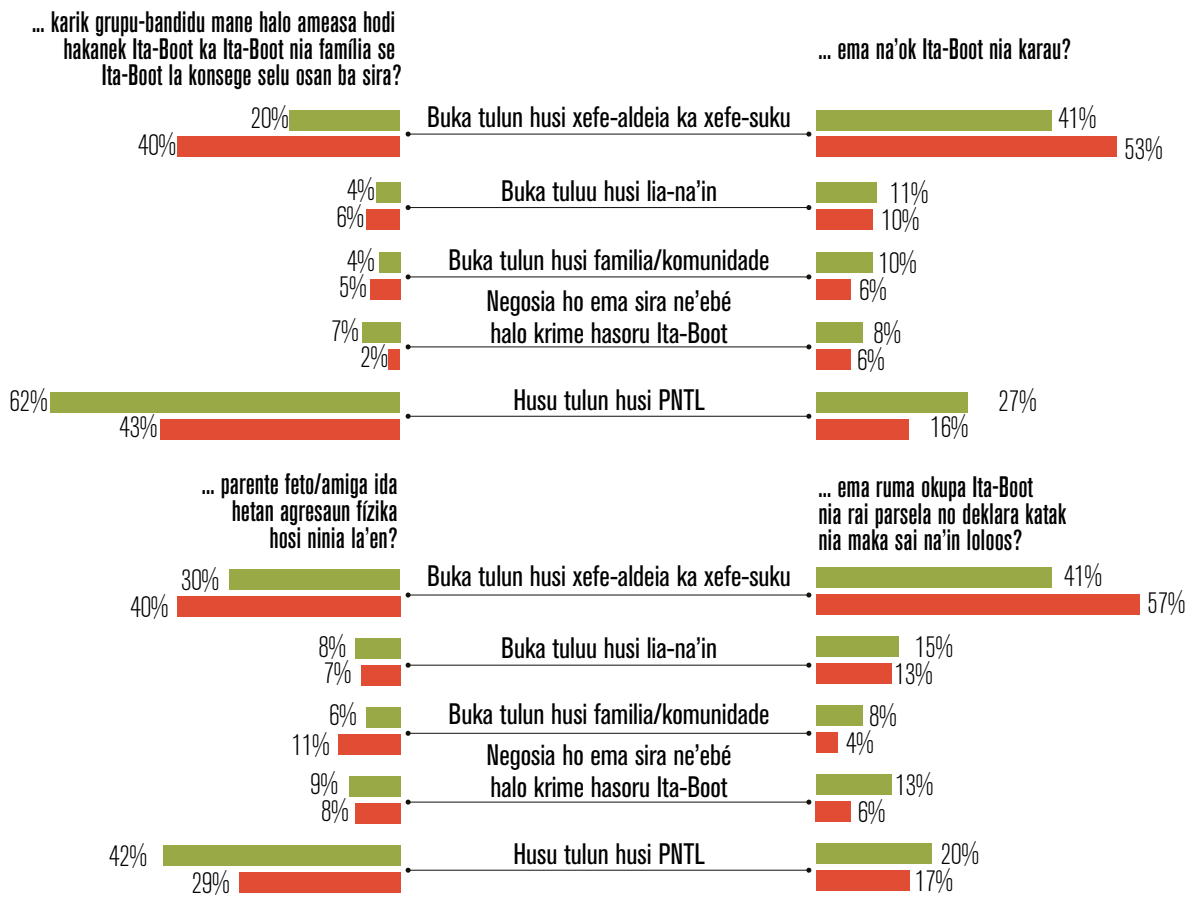


Figura 8

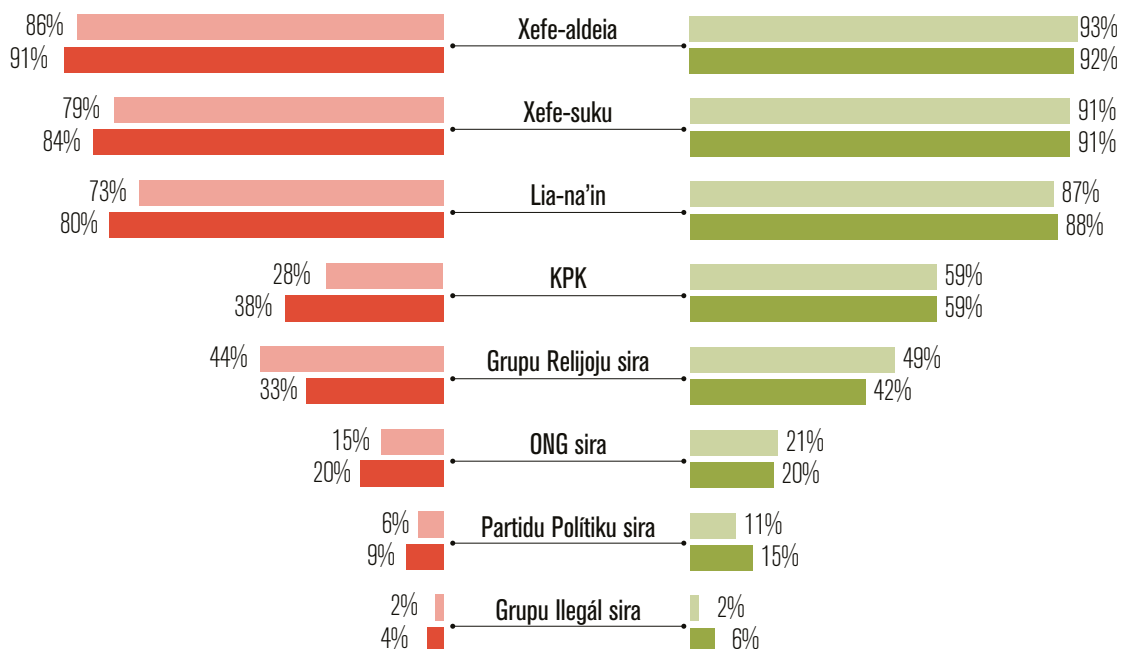
PJ LK Saida maka Ita-Boot sei halo dala uluk...



- 4.5 Iha tinan 2018, maioria boot hosi públiku no líder komunitária sira rekoñese knaar ne'ebé hala'o hosi Xefe Suku sira (públiku=97%, líder komunitária=98%), Xefe Aldeia sira (públiku=99%, líder komunitária=98%), no katuas lia-na'in (públiku=96%, líder komunitária=98%) hodi hametin seguransa iha comunidade laran. % hirak-hotu ne'e laiha mudansa hosi tinan 2015. Maske nune'e iha entidade komunitária seluk ne'ebé hala'o knaar importante atu hametin seguransa, inklui Konsellu Polisiamentu Komunitária (KPK), asosiasaun relijiozas, ONG no partidu polítiku sira (Fig 9).
- 4.6 Konfiansa ba knaar KPK aumenta badadaun. Entre respondente públiku no líder komunitária sira-ne'ebé relata katak sira iha ona KPK iha sira-nia Suku iha tinan 2018, 88% hosi líder komunitária no 85% hosi públiku hatete katak sira-nia KPK funksiona ho efetivu atu prevene krime no disputa sira. Iha aumentu klaru entre 2015 no 2018 iha persentajen hosi públiku (2015=74%, 2018=82%) no líder komunitária (2015=71%, 2018=86%) ne'ebé hanoin katak KPK sira efetivu duni hodi prevene eskalasaun disputa nian.

Figura 9

PJ **LK** Tuir Ita-Boot nia haree, oinsá grupu sira tuirmai nia nivel ativu iha comunidade hodi tulun polísia atu kombate krime iha Ita-Boot nia comunidade?



■ PJ 2015 ■ PJ 2018 ■ LK 2015 ■ LK 2018

5. PNTL no líder komunitária sira kolabora hamutuk hodi rezolve disputa iha comunidade laran

Sistema no mekanizmu sira hodi hatán ba disputa sira ne'e kompleksu, fleksível no dinámiku no mós iha ema individú no organizasaun barak ne'ebé iha knaar hodi jere prosesu rezolusaun disputa. Figura 10 hatudu hela katak knaar hirak ne'e taka-malu maka'as, no hamosu dalan interseksionál ba asisténsia liuhosi rede relasaun informál sira ne'ebé bazeia ba fiar no diálogu. Tanba kompleksidade hosi ligasaun entre grupu hirak-ne'e, ita labele hatene loloos ezatamente oinsá sira halo interasaun ba malu, no oinsá sira halo 'referál' ba malu. Maske nune'e, ita bele iha konfiansa katak referál sira-ne'e la nesesariamente tuir prosedimentu formál ka tuir lei. Envés, referál hirak-ne'e mosu espontaneamente, informalmente no normalmente liuhosi relasaun komunál sira-ne'ebé iha halo-tuir padraun sira ne'ebé apresenta iha kraik.

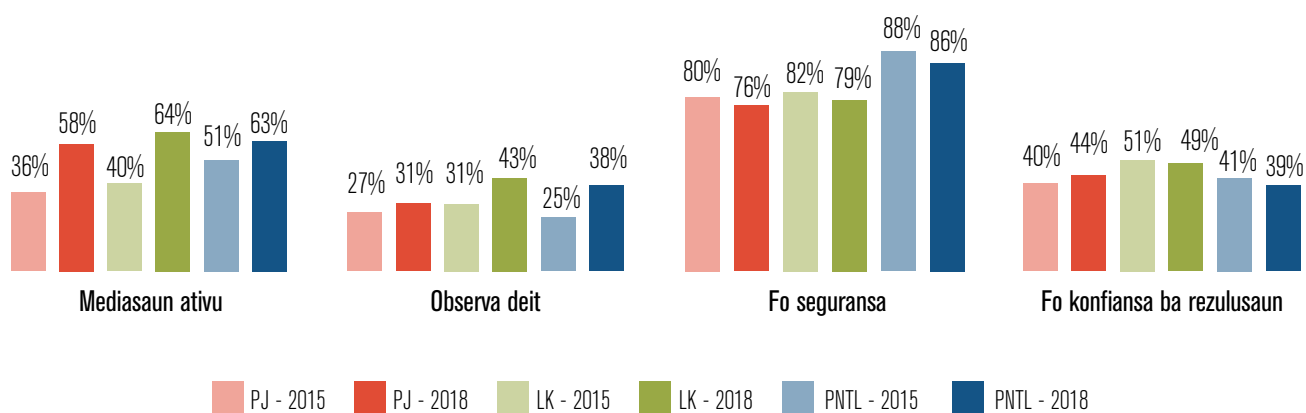
- 5.1 PNTL hola pare maka'as iha prosesu rezolusaun disputa komunál, prinsipalmente liuhosi fornese seguransa no mediasaun ativu.

Iha tinan 2018 maioria hosi públiku jerál (65%) no líder komunitária sira (70%) hatete katak PNTL hala'o knaar ida iha prosesu rezolusaun disputa liuhosi líder komunitária lokál sira. Persentajen ida boot liután hosi PNTL (83%) hatete katak sira hala'o duni knaar ida-ne'e.



Figura 10

PJ LK PNTL Saida maka knaar prinsipál PNTL nian durante prosesu rezolusaun ne'e?



Knaar prinsipál seluk tan ne'ebé ofisiál PNTL sira halo mak atu fornese seguransa, fó konfiansa ba rezultadu hosi prosesu rezolusaun no mós halo observasaun.⁵

5.2 Bainhira respondente públiku sira relata ona krime ka disputa ba PNTL, hirak-ne'e baibain rezolve liuhosi mediasaun ne'ebé envolve PNTL no líder komunitária sira.

Haktuir respondente públiku no PNTL, bainhira públiku sira buka tulun hosi PNTL, 64% hosi tempu ne'e mak kazu sira rezolve liuhosi mediasaun, ne'ebé envolve PNTL no líder komunitária sira. Iha aumentu boot (2015=36%, 2018=58%) iha número ema ne'ebé hatete katak PNTL hola parte iha mediasaun ativa.

5.3 Haktuir respondente públiku no PNTL, PNTL nia resposta komún seluk ba krime ka disputa sira mak atu prende kedas autór sira (11%). Respondente hirak-ne'e mós indika katak sei raru tebes ba kazu sira atu refere ba prokuradór no investigasaun (2%) ka ba tribunál (1%).

5.4 Hosi krime ka disputa hirak-ne'ebé relata inisialmente ba comunidade ka refere ba comunidade liuhosi PNTL, 75% mak rezolve liuhosi mediasaun ho fasilitasaun hosi Xefe Suku/Aldeia sira,⁶ 10% mak rezolve hosi katuas lia-na'in sira no 6% liuhosi negosiasaun direktamente ho autór.

5.5 Bazeia ba resposta públiku no PNTL sira-nian ba levantamentu ne'e, líder komunitária sira refere kazu sira ba PNTL no PNTL sira refere ba líder komunitária ho persentajen ne'ebé hanesan de'it (4%).

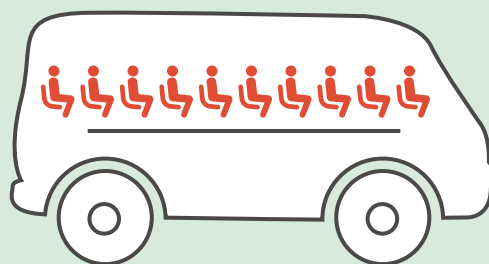
⁵ Liafuan spesífiku hosi opsaun resposta ne'ebé oferese ba respondente sira mak 'rezolve liuhosi polísia no mediasaun iha comunidade'.

⁶ Liafuan spesífiku hosi opsaun resposta ne'ebé oferese ba respondente sira mak 'rezolve liuhosi mediasaun ne'ebé fasilita hosi xefe suku ka aldeia' – atu hanesan maibé ketak hosi opsaun resposta ne'ebé diskute iha anotasaun 5.

Figura 11

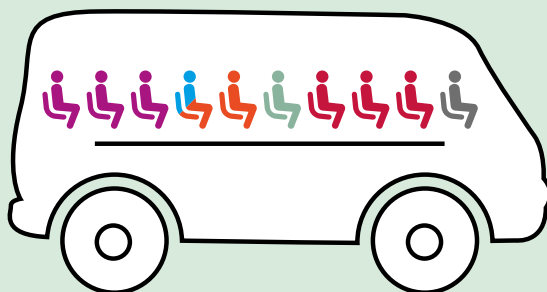
DALAN HODI BUKA JUSTISA

Imazina deit ema sira ne'e mak infrenta krime iha Timor-Leste representa husi ema nain 10 iha ônibus/bis ida



ema nain 10
iha ônibus/bis ida

KRIME SAIDA MAK SIRA INFRENTA?

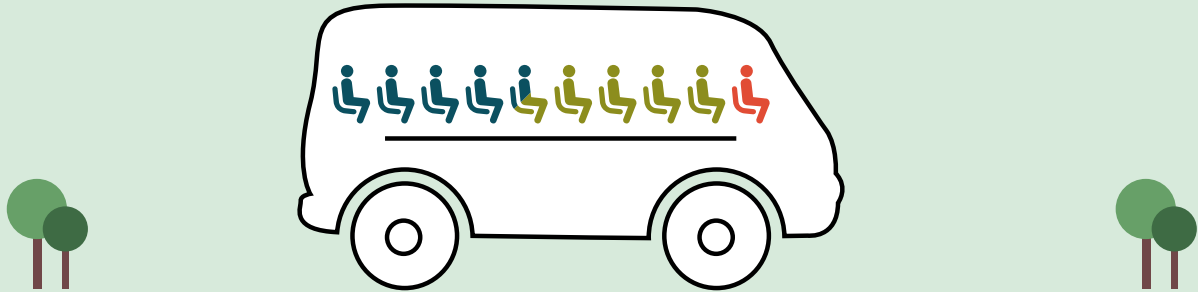


Rai 3 | Atake oho 0.5 | Atake fízika 1.5 | Subornu 1 | Naok 3 | Seluk 1

* Ida-ne'e la inklui violénsia doméstika tamba la husu pergunta kona-ba VD ba respondente públiku jerál sira.

OINSÁ MAK SIRA RESPONDE?

Sira nia reasaun primeira ba krime sira ne'e mak hanesan tuir mai ne'e:



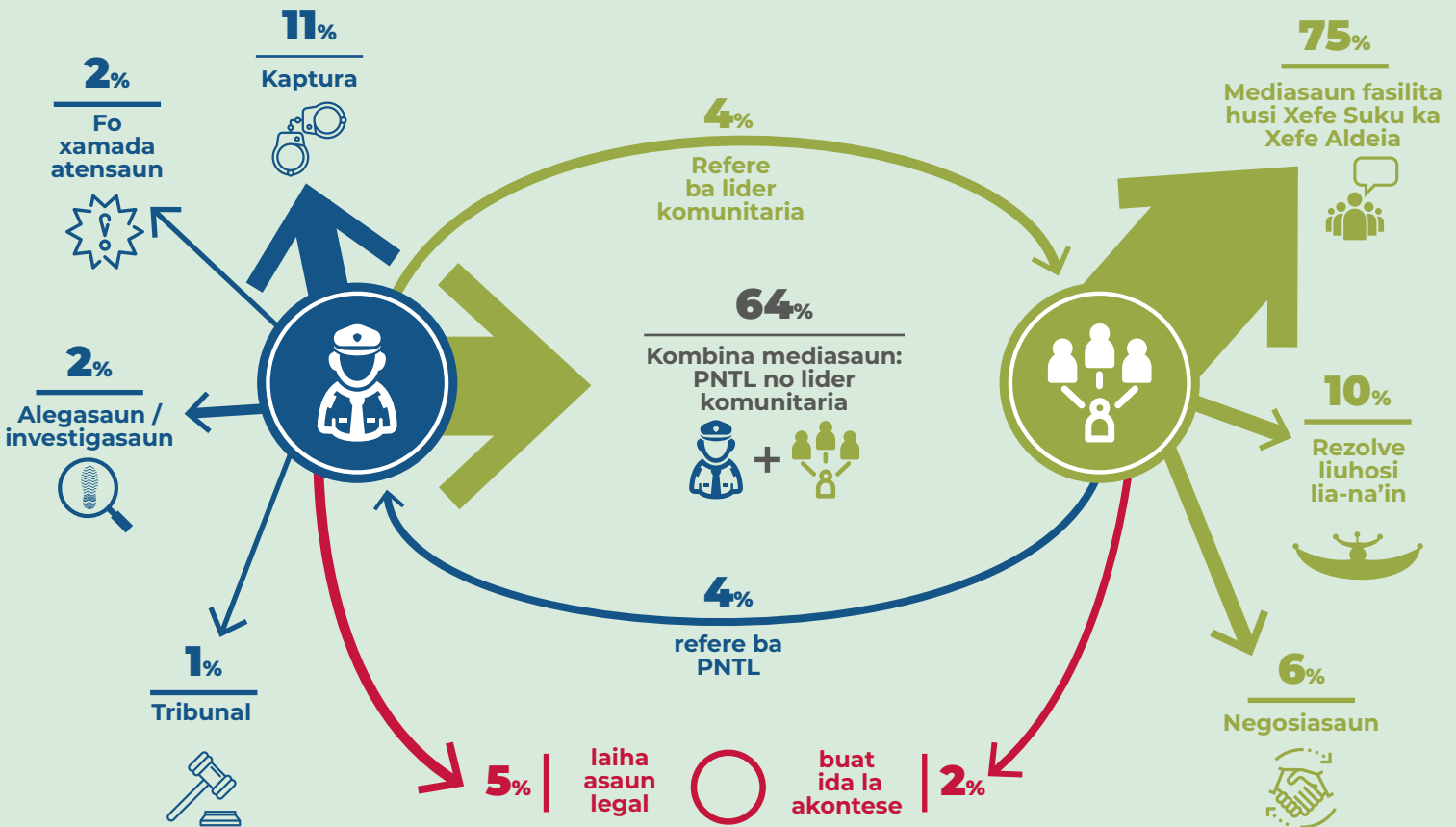
4.5 husu ajuda husi PNTL | 4.5 husu ajuda husi comunidade | 1 seluk



SAIDA MAK PNTL HALO?



SAIDA MAK KOMUNITADE HALO?



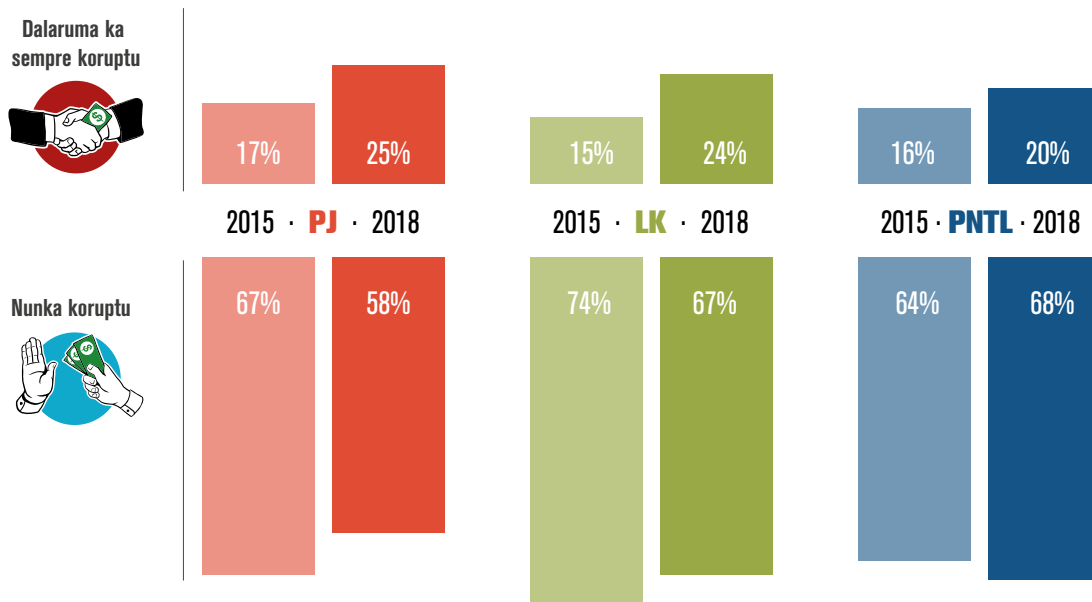
6. Ofisiál PNTL sira presiza hasa'e sira-nia komprensaun kona-ba sira-nia knaar no responsabilidade sira, no oinsá atu hala'o hirak-ne'e ho efetividade

6.1. Ofisiál PNTL sira dalabarak hala'o sira-nia knaar sira la halo-tuir lei no halo liu tiha sira-nia kompeténsia legál.

Ida-ne'e bele ilustra di'ak liu ho referénsia ba tratamentu kazu VD sira, iha-ne'ebé autór oioin halo knaar hodi rezolve kazu VD sira, ho indikasaun katak iha hadau malu knaar ba prosesu jurídiku nian wainhira responde ba krime públiku. Ne'e mos atu sujere katak ema en-jeral fiar liu iha prinsipiu no prátika sira kostumariu komunal nian duke sistema justisa formal.⁷ Haktuir maioria boot husi PNTL sira, bazeia ba sira-nia esperensia rezolve kazu ruma iha tinan kotuk katak ofisiál PNTL sira (82%) no mós Xefe Suku sira (78%) hola parte iha rezolusaun finál ba kazu VD sira. Haktuir maioria hosi PNTL sira (58%) no líder komunitária sira (62%), katak katuas lia-na'in sira mós hola parte hodi rezolve kazu VD sira. Organizasaun asisténsia legál sira mós hala'o knaar importante, ho minoria hosi PNTL sira (18%) no líder komunitáriu sira (17%) indika katak sira mós hola parte iha rezolusaun finál ba kazu VD sira. Iha parte seluk, 0.3% deit husi PNTL no líder komunitária sira hatete katak tribunál, juiz no prokuradór hola parte iha rezolusaun finál ba kazu VD sira.

Figura 12

PJ **LK** **PNTL** En-termu korrupsaun nian, resposta sira tuirmai, ida-ne'ebé deskreve di'ak liu kona-ba membru sira PNTL nian ne'ebé serbí Ita-Boot nia comunidade?



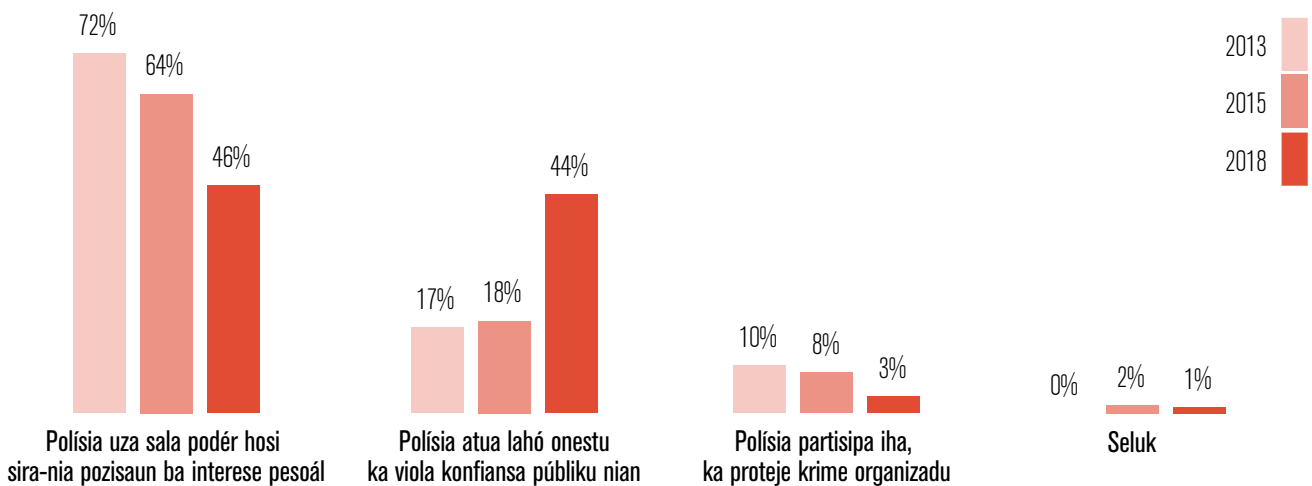
⁷ VD mak define no kriminaliza tiha nu'udar 'krime públiku' ho promulgasaun Lei Kontra Violénsia Doméstika iha tinan 2010. Lei ida-ne'e impoin hela obrigasaun ba estadu atu hala'o investigasaun no, bainhira iha evidénsia suficiente, atu lori ba prosesu legál. Maske nune'e, tenke enfazia katak ida-ne'e la taka dalan ba mediasaun simultáneu nu'udar prosesu paralelu iha família laran halo tuir abordajen tradisionál.

- 6.2. Maske ema barak liu kontinua hatete katak PNTL nunca halo korrupsaun, maibé dezde tinan 2015 iha ona aumentu significativu, hosi 17% to'o 25%, iha persentajen hosi públiku sira-ne'ebé konsidera katak PNTL nu'udar korruptu (Fig 12).⁸

Dezde tinan 2013 públiku sira identifika “Polísia uza sala sira-nia podér ba interese pesoál” nu'udar tipu korrupsaun ne'ebé komún liu hotu, maske ida-ne'e tun maka'as ona tuir tempu (2013=72%, 2015=64%, 2018=46%) (Figura 13). Iha tempu hanesan, iha ona aumentu maka'as iha persepsaun ema sira ne'ebé fiar katak polísia halo atuasaun laho onestidade mak nu'udar forma korrupsaun ida ne'ebé komún liu. (2013=17%, 2015=18%, 2018=44%).

Figura 13

PJ En-termu korrupsaun polísia nian, saida maka tipu hahalok ne'ebé Ita-Boot fiar akontese barak liu?



7. Ofisiál PNTL sira hasoru dezafiu oioin bainhira hala'o sira-nia servisu

- 7.1. Dezafiu boot liu hotu ne'ebé PNTL hilimak, la surpreudentemente, bazeia ba rekursu, relaciona ho falta: rekursu umanu (66%); transporte (60%); treinamentu adekuaudu (55%); no ekipamentu komunikasaun (55%) (Fig 14). Dezde tinan 2015, PNTL barak liután mak hili falta rekursu umanu nu'udar dezafiu ida sériu, enkuantu númeru menus liu mak hili disponibilidade hosi transporte nian.

Kompara ho tinan 2015, PNTL barak liu indika falta iha tipu rekursu hotu-hotu, liuliu relaciona ho kombustível ba veíkulu sira (Fig 15).

- 7.2. Apezarde dezafiu hirak-ne'e, satisfasaun ho servisu iha PNTL nia leet ne'e aas tebes ho 91% hosi ofisiál sira relata katak sira kontente ka kontente tebes ho sira-nia servisu (Fig 16).

⁸ Antes husu respondente sira ba pergunta refere ba figura 12, sira informadu katak '[c] orupsaun ne'e inklui polísia uza sala poder hosi sira-nia pozisaun ba interese pesoál, polísia atua laho onestu ka viola konfiansa publiku nian, simu subornu, viola konfiansa públiku nian no partisipa iha no proteje krime organizadu.

Figura 14

PNTL Saida maka Ita-Boot konsidera hanesan dezafiu sériu liu ne'ebé PNTL hasoru iha área iha-ne'ebé Ita-Boot serbisu ba, ohin-loron?

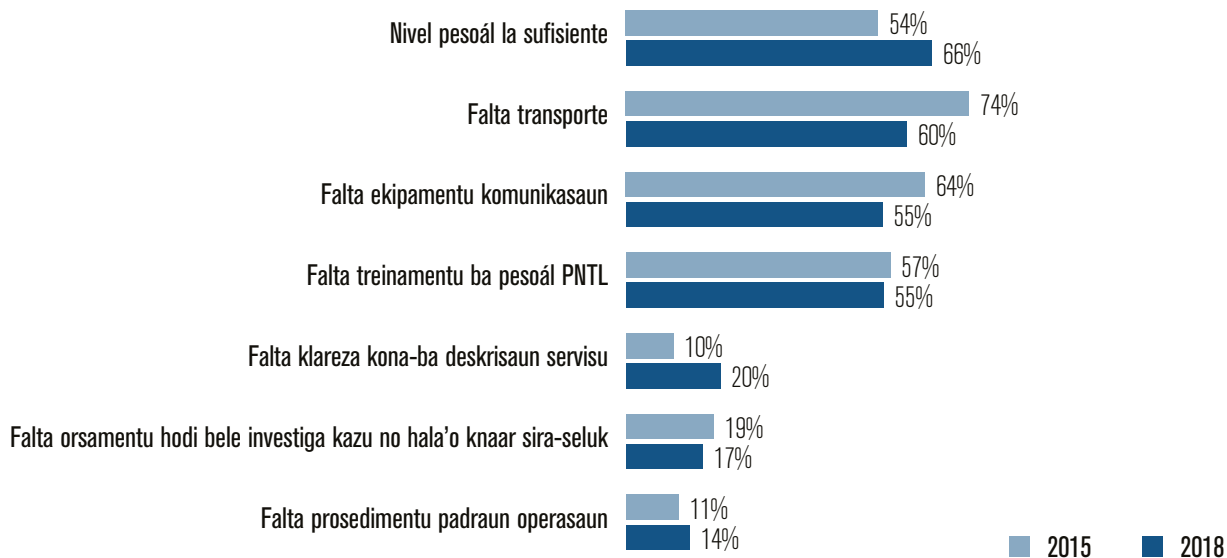


Figura 15

PNTL PNTL identifika rekursu ne'ebé la suficiente

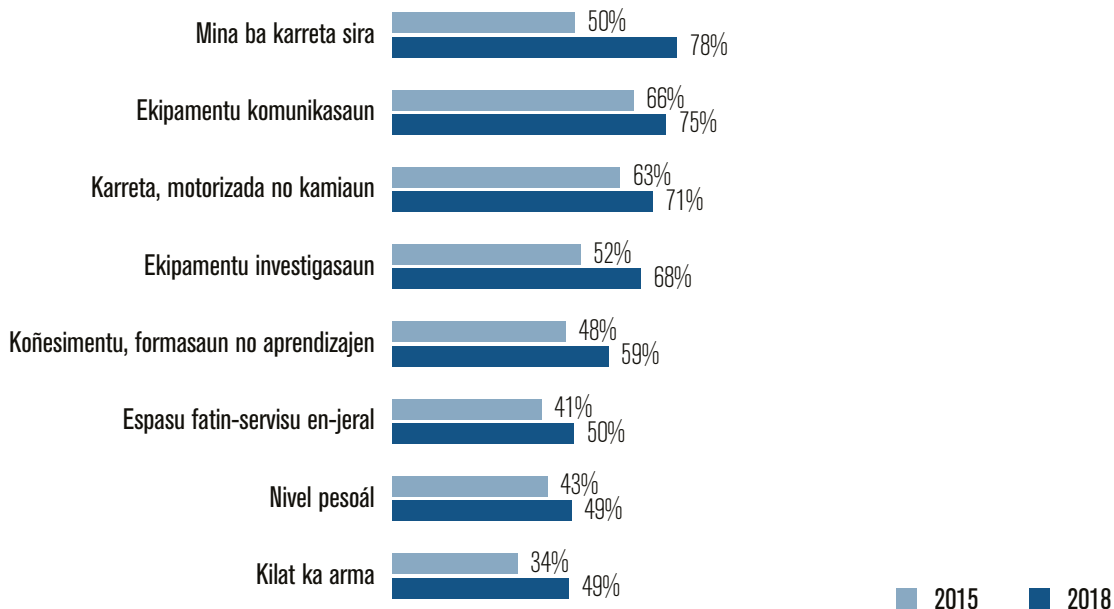


Figura 16

PNTL Persentajen husi Ofisiál PNTL sira ne'ebé kontente tebes ho sira-nia servisu







The Asia Foundation



NEW ZEALAND
FOREIGN AFFAIRS & TRADE

Fulan Agostu, Tinan 2019