

1. Resumo do relatório

De acordo com o resultado do Inquérito sobre o Grau de Satisfação dos Cidadãos de Macau em Relação à Carta de Qualidade realizado por esta Polícia em 2008, os entrevistados consideram, na maior parte, acessível o serviço prestado por esta Polícia, tendo-se mostrados satisfeitos com o serviço global da PJ.

Neste Inquérito foram colocadas aos entrevistados perguntas sobre 5 tipos de serviço prestado pela PJ, de acordo com as respostas, entre 75% e 100% dos inquiridos consideram aceitável o tempo de execução do serviço, entre 64.8%¹ e 88.9% consideram o local do serviço acessível, entre 88.9%² e 100% consideram acessível a forma de contacto.

Quanto à avaliação do grau de satisfação dos 5 tipos de serviço inquirido (pontuação máxima, 5 pontos), a média do grau de satisfação sobre a atitude dos funcionários, a eficiência do trabalho e o fornecimento de informações situa-se respectivamente entre 3.8 e 4.6 pontos; entre 3.6 e 3.8 pontos e entre 3.8 e 4.3 pontos.

Nos casos particulares dos diversos serviços, a média do grau de satisfação sobre a organização e o conteúdo das palestras relativamente aos conhecimentos jurídicos e trabalho policial regista 4.2 pontos, e 3.5 pontos relativamente às formalidades para o pedido de Certidão de Denúncia. 81.7% dos entrevistados consideram que a taxa legalmente prevista para o pedido do Certidão de Denúncia é razoável.

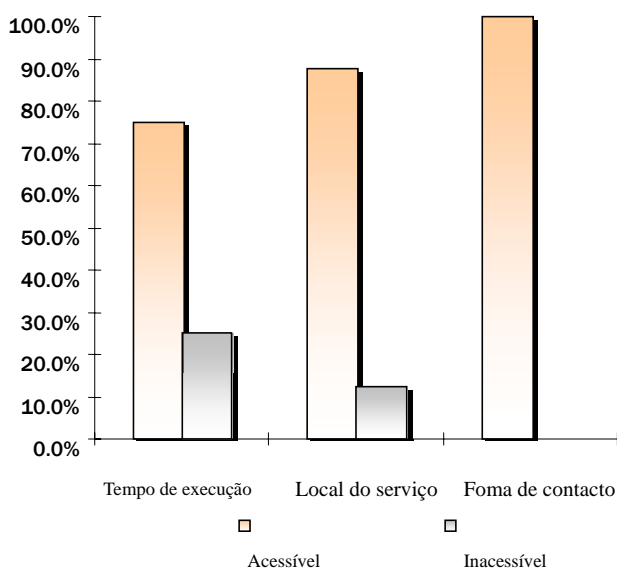
2. Resultado da análise

(1) Núcleo de Atendimento e Reclamações - Serviço de atendimento a “Denúncias, Reclamações, Sugestões e Consultas”

【Tabela 1】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço de atendimento a denúncias, reclamações, sugestões e consultas prestado pelo Núcleo de Atendimento e Reclamações classificada pelo grau de acessibilidade

	Acessível	Inacessível	Total
Tempo de execução	6 75%	2 25%	8 100%
Local do serviço	7 87,5%	1 12,5%	8 100%
Forma de contacto	8 100%	0 0%	8 100%

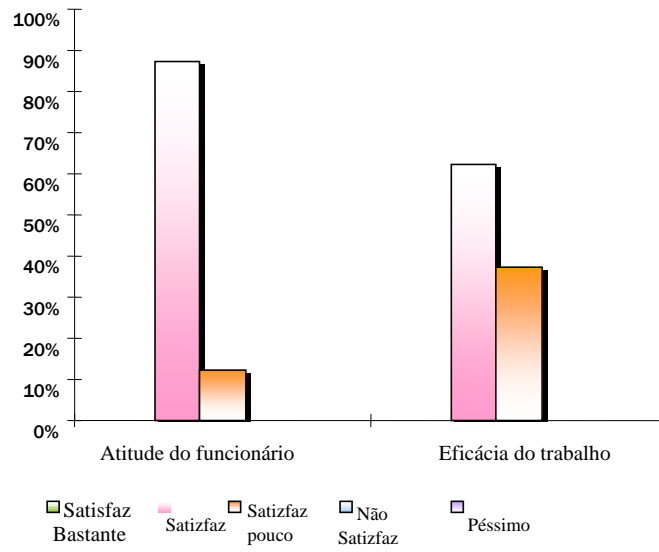
【Gráfico 1】 Avaliação dos cidadãos sobre a acessibilidade do serviço de atendimento a denúncias, reclamações, sugestões e consultas prestado pelo Núcleo de Atendimento e Reclamações



【Tabela 2】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço de atendimento a denúncias, reclamações, sugestões e consultas prestado pelo Núcleo de Atendimento e Reclamações classificado pela atitude do funcionário e eficácia de trabalho

	Satisfaz Bastante	Satisfaz	Satisfaz Pouco	Não Satisfaz	Péssimo
Atitude do funcionário	0	7	1	0	0
%	0%	87,5%	12,5%	0%	0%
Valor Médio			3,88		
Desvio Padrão			0,354		
Eficácia do trabalho	0	5	3	0	0
%	0%	62,5%	37,5%	0%	0%
Valor Médio			3,63		
Desvio Padrão			0,518		

【Gráfico 2】 Avaliação dos cidadãos da atitude do funcionário e eficácia do trabalho do Núcleo de Atendimento e Reclamações

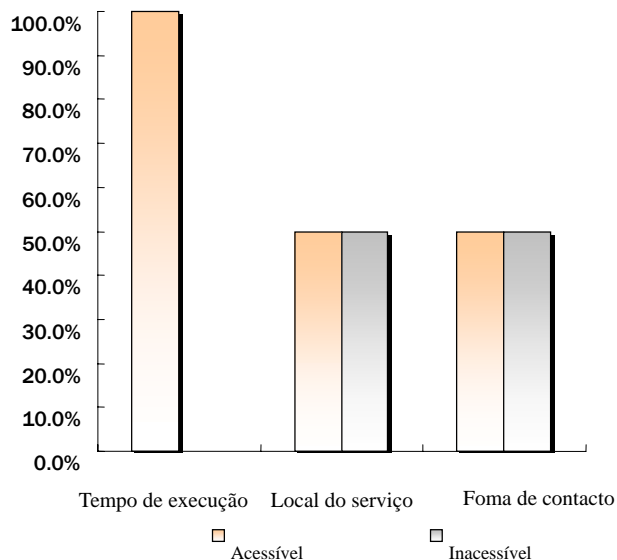


(2) Núcleo de Atendimento e Reclamações – Serviço de consulta sobre o andamento do processo

【Tabela 3】 Avaliação dos cidadãos sobre o grau de acessibilidade ao serviço de consulta relativo ao andamento dos processos

	Acessível	Inacessível	Total
Tempo de execução	2	0	2
	100	0	100
Local do serviço	1	1	2
	50	50	100
Forma de contacto	1	1	2
	50	50	100

【Gráfico 3】 Avaliação dos cidadãos sobre o grau de acessibilidade do serviço de consulta relativo ao andamento dos processos



【Tabela 4】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço de consulta relativo ao andamento do processo classificada pela atitude do funcionário e eficácia de trabalho

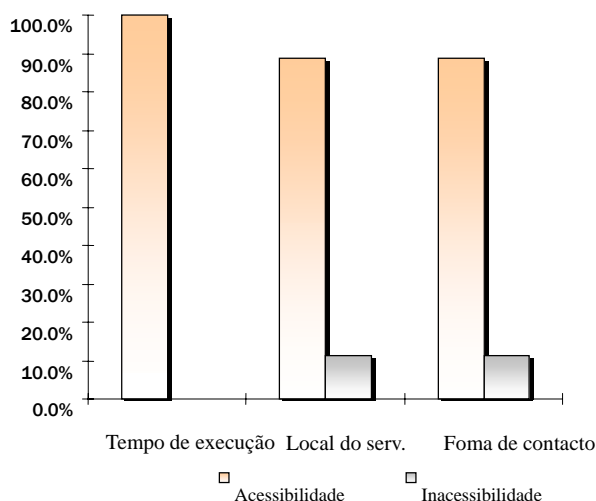
	Satisfaz Bastante	Satisfaz	Satisfaz Pouco	Não Satisfaz	Péssimo
Atitude do funcionário	0	0	2	0	0
%	0	0	100	0	0
Valor Médio			3		
Desvio Padrão			0		
Eficácia de trabalho	0	0	1	1	0
%	0	0	50	50	0
Valor Médio			2,5		
Desvio Padrão			0,707		

(3) Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População

【Tabela 5】 Avaliação dos cidadãos sobre o grau de acessibilidade do serviço prestado pelo Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População

	Acessível	Inacessível	Total
Tempo de Execução	9 100%	0 0%	9 100%
Local do Serviço	8 88,9%	1 11,1%	9 100%
Forma de Contacto	8 88,9%	1 11,1%	9 100%

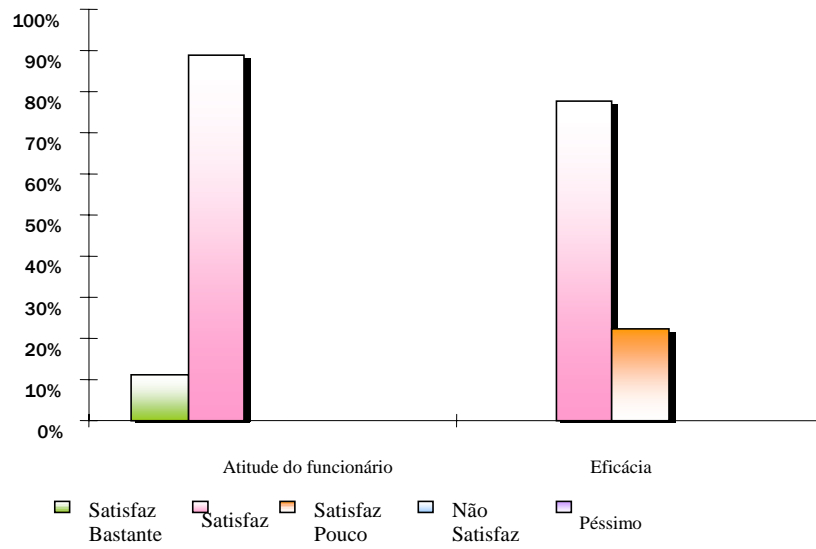
【Gráfico 4】 Avaliação dos cidadãos sobre o grau de acessibilidade do serviço prestado pelo Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População



【Tabela 6】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço prestado pelo Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População classificada pela atitude do funcionário e eficácia do trabalho

	Satisfaz Bastante	Satisfaz	Satisfaz Pouco	Não Satisfaz	Péssimo
Atitude do funcionário	1	8	0	0	0
%	11,1%	88,9%	0%	0%	0%
Valor Médio			4,11		
Desvio Padrão			0,333		
Eficácia de trabalho	0	7	2	0	0
%	0%	77,8%	22,2%	0%	0%
Valor Médio			3,78		
Desvio Padrão			0,441		

【Gráfico 5】 Avaliação dos cidadãos sobre a atitude do funcionário e eficácia do trabalho do Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População

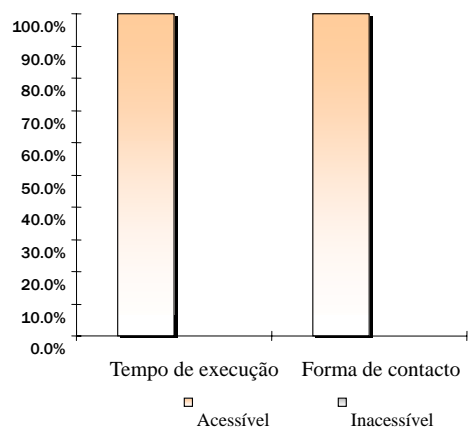


(4) Núcleo de Acompanhamento de Menores

【Tabela 7】 Avaliação dos cidadãos sobre o grau de acessibilidade do serviço prestado pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores

	Acessível	Inacessível	Total
Tempo de execução	20 100%	0 0%	20 100%
Forma de contacto	20 100%	0 0%	20 100%

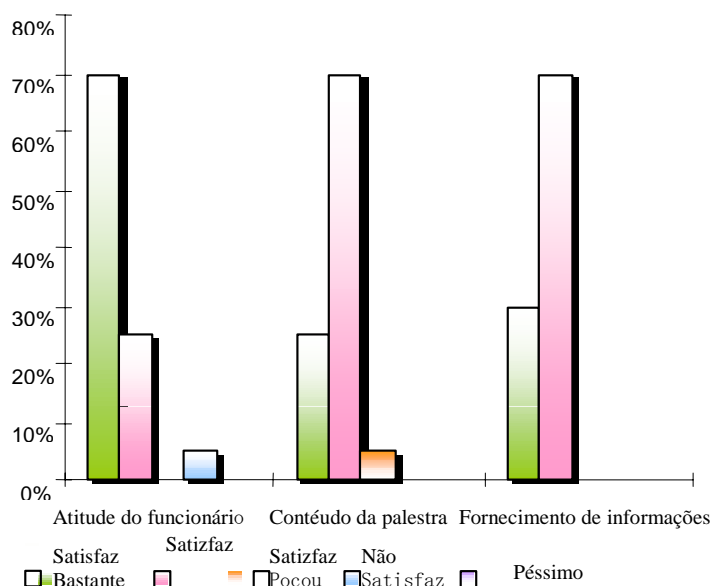
【Gráfico 6】 Avaliação dos cidadãos sobre o grau de acessibilidade do serviço prestado pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores



【Tabela 8】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço prestado pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores classificada pela atitude do funcionário, conteúdo das palestras e fornecimento das informações

	Satisfaz Bastante	Satisfaz	Satisfaz Pouco	Não Satisfaz	Péssimo
Atitude do funcionário	14	5	0	1	0
%	70%	25%	0%	5%	0%
Valor Médio	4,6				
Desvio Padrão	0,754				
Conteúdo da Palestra	5	14	1	0	0
%	25%	70%	5%	0%	0%
Valor Médio	4,2				
Desvio Padrão	0,523				
Fornecimento de Informações	6	14	0	0	0
%	30%	70%	0%	7,0%	2,8%
Valor Médio	4,3				
Desvio Padrão	0,47				

【Gráfico 7】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço prestado pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores classificada pela atitude do funcionário, conteúdo da palestra e fornecimento de informações

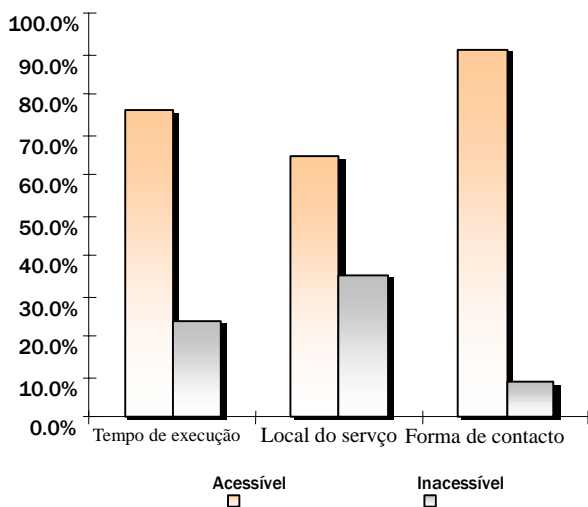


(5) Departamento de Investigação Criminal (pedido da Certidão de Denúncia formulado junto do Núcleo de Apoio Administrativo)

【Tabela 9】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço relativo ao pedido da Certidão de Denúncia

	Acessível	Inacessível	Total
Tempo de Execução	54 76,1%	17 23,9%	71 100%
Local do Serviço	46 64,8%	25 35,2%	71 100%

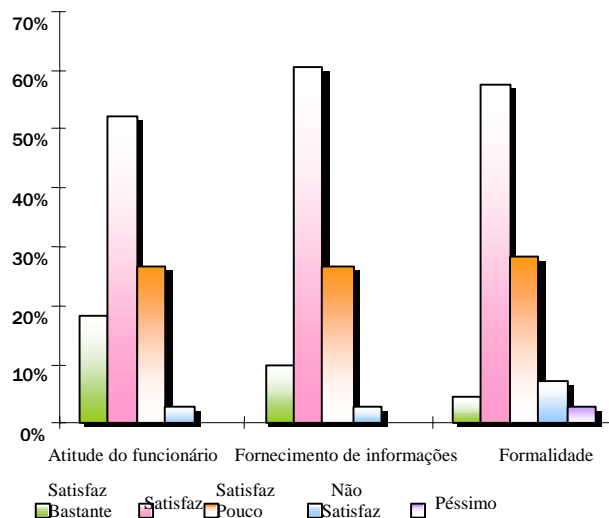
【Gráfico 8】 Avaliação dos cidadãos sobre o grau de acessibilidade do serviço relativo ao pedido da Certidão de Denúncia



【Tabela 10】 Opinião dos cidadãos sobre o serviço relativo ao pedido da Certidão de Denúncia classificada pela atitude do funcionário, fornecimento de Informações e formalidade

	Satisfaz Bastante	Satisfaz	Satisfaz Pouco	Não Satisfaz	Péssimo
Atitude do funcionário	13	37	19	2	0
%	18,3%	52,1%	26,8%	2,8%	0%
Valor Médio	3,82				
Desvio Padrão	0,742				
Fornecimento de Informações	7	43	19	2	0
%	9,9%	60,6%	26,8%	2,8%	0%
Valor Médio	3,76				
Desvio Padrão	0,658				
Formalidade	3	41	20	5	2
%	4,2%	57,7%	28,2%	7,0%	2,8%
Valor Médio	3,53				
Desvio Padrão	0,827				

【Gráfico 9】 Avaliação dos cidadãos sobre o serviço relativo ao pedido da Certidão de Denúncia



【Tabela 11】 Opinião dos cidadãos sobre a atitude do funcionário relacionada com o serviço relativo ao pedido da Certidão de Denúncia classificada pelo nível de ensino

	Ensino Pré-escolar Ou Primário	Ensino Secundário-geral	Ensino Secundário-complementar	Habilitações Académicas de Ensino Superior
Valor Médio	3,67	4,21	4	3,46
Desvio Padrão	0,516	0,579	0,756	0,721
Valor F			4,3	
Nível de Significância			0,008	

【Tabela 12】 Opinião dos cidadãos sobre o fornecimento de informações relacionadas com o pedido da Certidão de Denúncia classificada pelo nível de ensino

	Ensino Pré-escolar Ou Primário	Ensino Secundário-geral	Ensino Secundário-complementar	Habilitações Académicas de Ensino Superior
Valor Médio	3,5	4,21	3,73	3,58
Desvio Padrão	0,548	0,426	0,631	0,717
Valor F			3,494	
Nível de Significância			0,021	

3. Conclusão

Este é o primeiro inquérito realizado pela Polícia Judiciária para apurar o grau de satisfação dos cidadãos desta cidade em relação à “Carta de Qualidade”. Os resultados desse inquérito revelam que os cidadãos reagiram positivamente, vindo ao encontro das nossas expectativas. Ficamos a conhecer a opinião dos utentes sobre a qualidade dos diversos serviços da “Carta de Qualidade”, o que servirá para aperfeiçoarmos determinadas áreas dos serviços prestados. Dir-se-á, em suma, que mais de 60% dos entrevistados reconheceu a acessibilidade desses serviços (Tabela 13):

【Tabela 13】 Avaliação dos cidadãos sobre a acessibilidade dos 5 serviços prestados por esta Polícia

	Tempo de serviço(%)	Local de serviço (%)	Forma de contacto (%)
Serviço de atendimento a “Denúncias, Reclamações, Sugestões e Consultas” prestado pelo Núcleo de Atendimento e Reclamações	75	87,5	100
Serviço de consulta sobre o andamento dos processos prestado pelo Núcleo de Atendimento e Reclamações			
Serviço de atendimento a “Denúncias, Reclamações, Sugestões e Consultas” prestado pelo Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População	100	88,9	88,9
Pedido de realização de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial ao Núcleo de Acompanhamento de Menores	100	—	100
Pedido da Certidão de Denúncia ao Departamento de Investigação Criminal (Formulado junto do Núcleo de Apoio Administrativo)	76,1	64,8	91,4

Mais de metade dos entrevistados deram a classificação de “Satisfaz ”aos serviços prestados, tendo alguns deles sido qualificados de “Satisfaz Bastante”; Foram poucos os entrevistados que deram a classificação de “Não Satisfaz” ou “Péssimo”, estando estes casos relacionados com situações específicas (Tabela 14).

【Tabela 14】 Avaliação dos cidadãos sobre a acessibilidade dos serviços prestados pelas subunidades da PJ que aderiram ao

programa de “Carta de Qualidade”

	Atitude do funcionário	Eficácia de trabalho	Fornecimento de Informações	Formalidades	Conteúdo da Palestra
Núcleo de Atendimento e Reclamações -- Serviço de atendimento a “Denúncias, Reclamações, Sugestões e Consultas”					
Valor Médio	3,88	3,63	-----	-----	-----
Desvio Padrão	0,354	0,518			
Núcleo de Atendimento e Reclamações ~ Serviço de consulta sobre o andamento dos processos					
Valor Médio					
Desvio Padrão					
Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População					
Valor Médio	4,1	3,78	-----	-----	-----
Desvio Padrão	0,333	0,441			
Núcleo de Acompanhamento de Menores					
Valor Médio	4,6	-----	4,3	-----	4,2
Desvio Padrão	0,754		0,47		0,523
Pedido de “Certidão de Denúncia”					
Valor Médio	3,82	-----	3,76	3,53	-----
Desvio Padrão	0,742		0,658	0,827	

Nesse inquérito foram colocadas perguntas fechadas e abertas e através destas (“perguntas abertas”) conseguiu-se recolher opiniões e sugestões concretas dos utentes em relação aos serviços prestados. Durante a realização desse inquérito e, atendendo às circunstâncias, os entrevistadores procuraram sempre dar respostas atempadas às perguntas que lhes foram colocadas e esclarecer dúvidas quando se apercebessem que os entrevistados davam sinais de incompreensão dos serviços prestados. Relativamente aos casos que revelam interesses pessoais, fica desde já esclarecido que, havendo necessidade, esta Polícia contactará directamente o entrevistado para prestar os devidos esclarecimentos.

Analisadas as respostas dadas às perguntas abertas, o grupo de investigação constatou que a maioria dos cidadãos gostaria de ver concretizado o seguinte: extensão do horário de expediente do Núcleo de Atendimento e Reclamações; Maior frequência das palestras

sobre a prevenção criminal realizadas pelo Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População; Actualização periódica dos temas e simplificação do conteúdo das palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial organizadas pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores; extensão do horário de expediente do Núcleo de Apoio Administrativo, disponibilização de outros locais para tratamento dos pedidos de “Certidão de Denúncia”, bem como a aceitação de pedidos on-line, redução do tempo para a satisfação de pedidos formulados através de requerimento e isenção de taxa.

Valorizamos e tomamos a peito as pretensões do público, razão pela qual todas as opiniões manifestadas merecerão uma cuidadosa análise e ponderação da nossa parte. Procuraremos, dentro dos parâmetros da lei e atentos à realidade objectiva, facilitar o acesso dos cidadãos aos nossos serviços, como por exemplo, através da conjugação dos diversos factores e limites, estudar a possibilidade de expandir o horário de expediente ou adoptar outras medidas capazes de superar as actuais limitações, assim como criar mais postos de atendimento para prestar os serviços que acabámos de mencionar; manter a articulação com as instituições sociais para a realização de palestras de prevenção criminal e a sua ampla divulgação; sem fugir ao aspecto legal relacionado com as competências e a autoridade conferidas à PJ, ajustar o conteúdo e a forma de apresentação das palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial consoante os destinatários, no sentido de provocar um impacto maior no seio de estudantes e adolescentes; relativamente aos pedidos on-line, há que reconhecer que neste momento ainda não dispomos de condições para o implementar. Contudo iremos encaminhar este assunto à subunidade competente, para analisar a sua viabilidade; quanto às propostas que visam a necessidade de rever a legislação, prometemos submeter, em tempo oportuno, essa ideia aos serviços competentes.

Este inquérito deu-nos a oportunidade de recolher as mais diversas opiniões do público, que consideramos extremamente valiosas, que certamente poderão servir de referência para o melhoramento contínuo dos nossos serviços. Relativamente às situações em que os cidadãos manifestam desagrado, e se a incompreensão for a causa deste “mal”, esta Polícia prestará os esclarecimentos necessários ao público, para eliminar dúvidas. Quanto às questões funcionais que requerem melhoramentos, iremos efectuar um estudo minucioso e adoptar medidas adequadas, no sentido de satisfazer as exigências do público, desde que sejam razoáveis, e consolidar o espírito de “melhor servir a população”, bem como atingir os objectivos que visem, de forma contínua, elevar a qualidade e a eficácia dos serviços que prestamos. Aproveitamos esta oportunidade para agradecer à Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, que em Outubro, incumbiu o Instituto Politécnico de Macau para efectuar um inquérito para apurar o grau

de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela PJ. Tratou-se de um complemento ao inquérito realizado por esta Polícia em relação aos serviços de “Carta de Qualidade”, e que servirá de referência para as necessidades do futuro.

Esperamos que a diversidade de opiniões recolhidas e as avaliações do nosso empenho através dos estudos independentes realizados por outros serviços e organismos, reflectam a situação real da qualidade do nosso trabalho. Os dados recolhidos dão-nos ânimo para continuar a aperfeiçoar as nossas actividades e a qualidade dos nossos serviços. Isso servirá para se criar uma plataforma de entendimento, que nos permita incutir nos cidadãos uma maior compreensão sobre as atribuições desta Polícia, e para que possamos servir melhor os cidadãos, construindo uma sociedade com segurança, tranquilidade e harmonia duradoura.