



Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade da Polícia Judiciária de Macau (2013)

Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População

Em 2013, foi feita esta Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade, através de chamadas telefónicas que os funcionários do Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População efectuaram para recolherem a opinião dos cidadãos sobre a Carta de Qualidade da PJ. Os itens do questionário foram o grau de conveniência de local do serviço prestado, de horário de expediente, de meios de contacto, bem como a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho.

1. Requerimento de Certidão de Denúncia

(1) Metodologia de pesquisa

De acordo com a Carta de Qualidade da nossa Polícia, os cidadãos que requerem uma Certidão de Denúncia, podem levantá-la no prazo de 10 dias úteis¹ após a sua formalização. Entre Janeiro de 2011 e Julho de 2013, os cidadãos podiam deslocar-se aos Núcleos de Apoio Administrativo nas instalações da Sede (Rua Central) e na Delegação do Cotai (Estrada Flor de Lótus) ou, ainda, ao Piquete do Departamento de Investigação de Crimes relacionados com o Jogo e Económicos, situado no Edifício Vista Magnífica Court na Rua Cidade de Braga, no NAPE, para fazerem o requerimento de “Certidão de Denúncia” durante o horário de expediente² e, caso fosse fora das horas de expediente, podiam ainda deslocar-se aos Núcleos de Denúncias e Intervenção nas instalações da Sede e na Delegação do Cotai.

Com a entrada em funcionamento das novas instalações no Edifício Xinhua, foram alterados os locais para a apresentação de requerimento como se segue:

- 1) O local para a apresentação de requerimento passou a ser na Avenida de Amizade, n.º 823: O Núcleo de Denúncias e Intervenção e o Núcleo de Apoio Administrativo mudaram, respectivamente, em 26 e 29 de Julho de 2013 para as novas instalações no Edifício Xinhua podendo, os cidadãos, apresentar o requerimento ou levantar a certidão no Núcleo de Apoio Administrativo durante o horário de expediente e, caso pretendam fazê-lo fora das horas de expediente, podem apresentar o requerimento ao Núcleo de Denúncias e Intervenção.

¹ Nos termos do disposto nos artigos 65.º e 74.º do Código do Procedimento Administrativo, a certidão de denúncia será emitida no prazo de 10 dias úteis após o respectivo pedido, formalizado em modelo próprio, e a entrega dos documentos necessários.

² Horário normal de expediente da função pública: 2.ª a 5.ª feira: 09:00~13:00 e 14:30~17:45 horas, 6.ª feira: 09:00~13:00 e 14:30~17:30 horas.

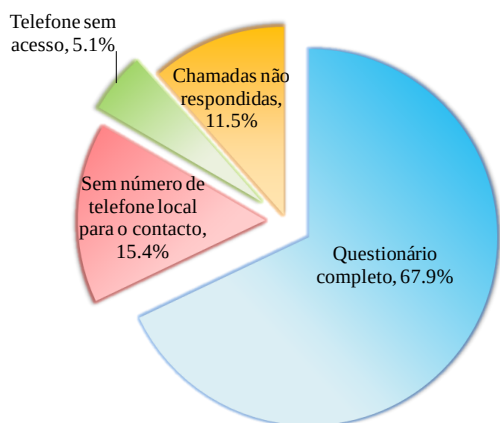


- 2) Dado que a distância entre as instalações sitas no Edifício Xinhua e no Edifício Vista Magnífica Court é muito curta, para evitar a repetição e desperdício de recursos, foi suspenso o serviço de requerimento de certidão de denúncia nas instalações no Edifício Vista Magnífica Court, a partir de Outubro de 2013.
- 3) Por extinção do Núcleo de Apoio Administrativo na Delegação do Cotai, os cidadãos passaram a apresentar o requerimento de certidão de denúncia aos Núcleos de Denúncias e Intervenção na mesma Delegação do Cotai.

(2) Questionário do estudo

No período de Janeiro a Dezembro de 2013, houve 94 cidadãos que solicitaram a emissão de Certidão de Denúncia, entre os quais, 16 pessoas recusaram-se a participar nesta pesquisa e, as outras pessoas, concordaram a participar na pesquisa. Os investigadores telefonaram a primeira vez para os utentes dentro de 30 a 60 dias após a sua apresentação do requerimento da emissão de Certidão de Denúncia, tendo conseguido contactar 53 pessoas (67.9%). Houve 25 pessoas que não foram contactados, entre os quais, 12 pessoas (15.4%) não forneceram os números de telefone local para o contacto, 4 pessoas estavam sem acesso telefónico e 9 pessoas (11.5%) não atenderam o telefone³.

Figura 1: Questionário do Estudo sobre o Grau de Satisfação do Requerimento da Certidão de Denúncia



	Número de pessoas	Percentagem
Questionário completo	53	67.9%
Sem número de telefone local para o contacto	12	15.4%
Telefone sem acesso	4	5.1%
Chamadas não respondidas	9	11.5%
Total	78	100 ⁴ %

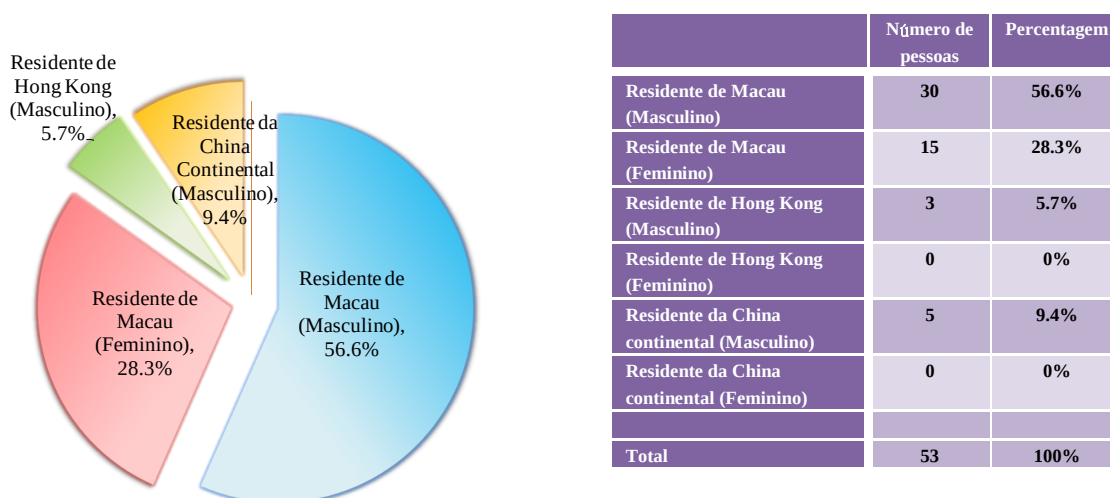
³ Além dos casos sem telefone local e sem acesso telefónico, os investigadores telefonaram para os cidadãos em diferentes dias. Depois de se ter telefonado 4 vezes sem ninguém atender a chamada, os casos foram considerados como chamadas não respondidas.

⁴ Dado ao arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.



Mais de 80% (84.9%) dos entrevistados são residentes de Macau, 2/3 destas pessoas são do sexo masculino. Os outros entrevistados não residentes são todos do sexo masculino (vide a Figura 2).

Figura 2: Identidade dos entrevistados do Estudo sobre o Grau de Satisfação do Requerimento da Certidão de Denúncia



Um terço dos entrevistados do sexo masculino (34.2%) têm idades compreendidas entre 35 e 44 anos e a maioria dos entrevistados do sexo feminino tem idades compreendidas entre 45 e 54 anos (vide Figura 3). Três quartos dos entrevistados (76.3%) completou o bacharelato ou curso superior (vide a Figura 4).

Figura 3: Idade dos entrevistados do Estudo sobre o Grau de Satisfação do Requerimento da Certidão de Denúncia

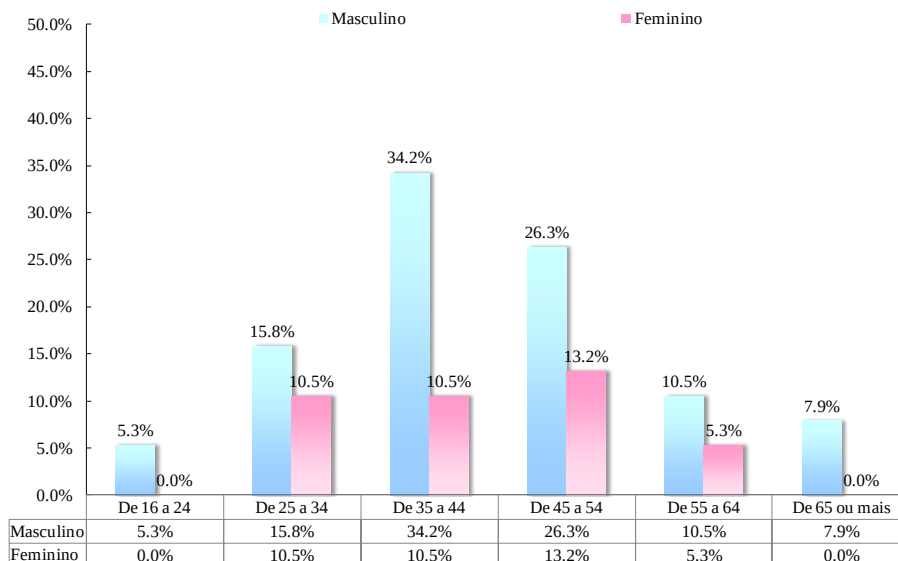
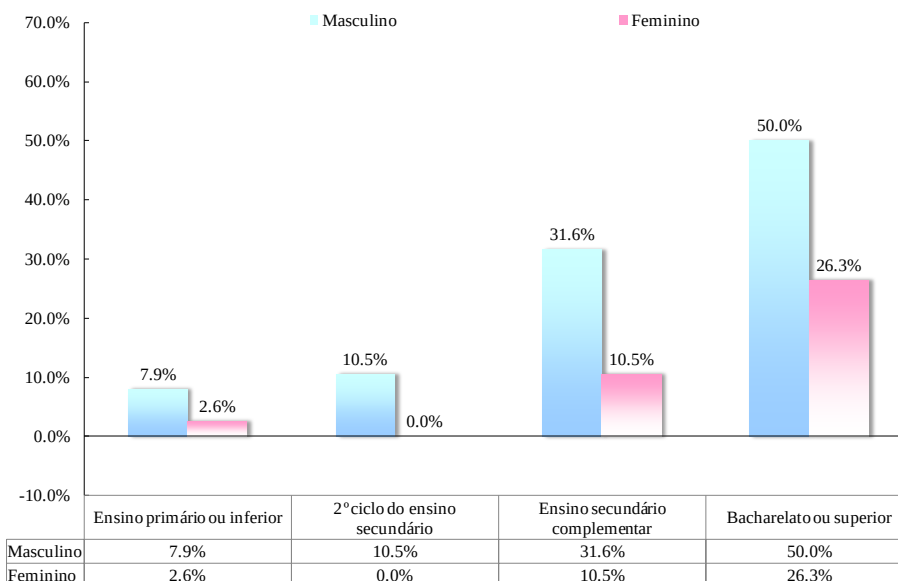


Figura 4: Habilitação dos entrevistados do Estudo sobre o Grau de Satisfação do Requerimento da Certidão de Denúncia



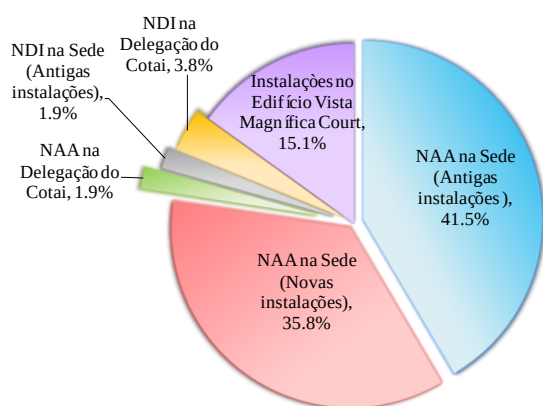


(3) Resultado do estudo: o grau de conveniência relativamente ao requerimento da Certidão de Denúncia

Mais de 90% (94.3%) dos inquiridos apresentou o seu requerimento da Certidão de Denúncia durante o horário normal de expediente e mais de 80% (88.7%) dos inquiridos achou o horário de expediente “conveniente”.

Sobre a questão de localização, mais de 50% dos inquiridos apresentou o seu requerimento da Certidão de Denúncia nas instalações da Sede situada na Rua Central, cerca de 1/3 dos inquiridos apresentou o seu requerimento nas instalações na Avenida de Amizade, e cerca de 1/5, apresentou na Delegação do Cotai ou nas instalações no Edifício Vista Magnífica Court. Mais de 80% (81.1%) dos inquiridos achou a localização “conveniente”. Comparando com as antigas instalações da Sede na Rua Central, mais cidadãos acharam que a localização das novas instalações na Avenida de Amizade é mais conveniente, a localização das instalações no Edifício Vista Magnífica Court é considerado mais inconveniente pelos inquiridos (vide Figuras 5 e 6).

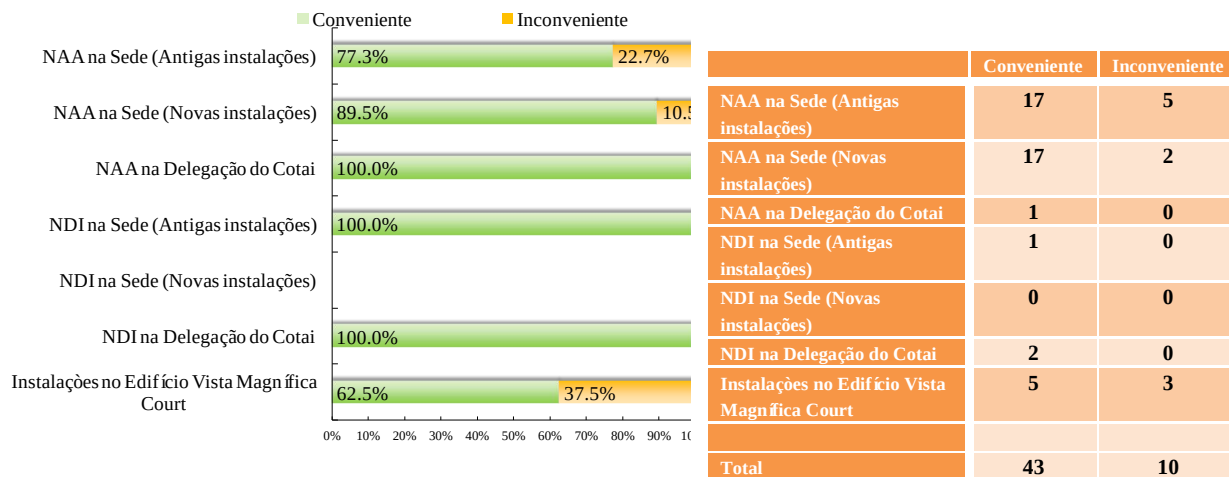
Figura 5: Instalações onde os cidadãos apresentaram os seus requerimentos da Certidão de Denúncia



	Número de pessoas	Percentagem
NAA na Sede (Antigas instalações ⁵)	22	41.5%
NAA na Sede (Novas instalações)	19	35.8%
NAA na Delegação do Cotai	1	1.9%
NDI na Sede (Antigas instalações)	1	1.9%
NDI na Sede (Novas instalações)	0	0%
NDI na Delegação do Cotai	2	3.8%
Instalações no Edifício Vista Magnífica Court	8	15.1%
Total	53	100%

⁵ As antigas instalações situadas na Rua Central e as novas instalações situadas na Avenida de Amizade, n.º 823.

Figura 6: Grau de conveniência relativamente à localização dos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia

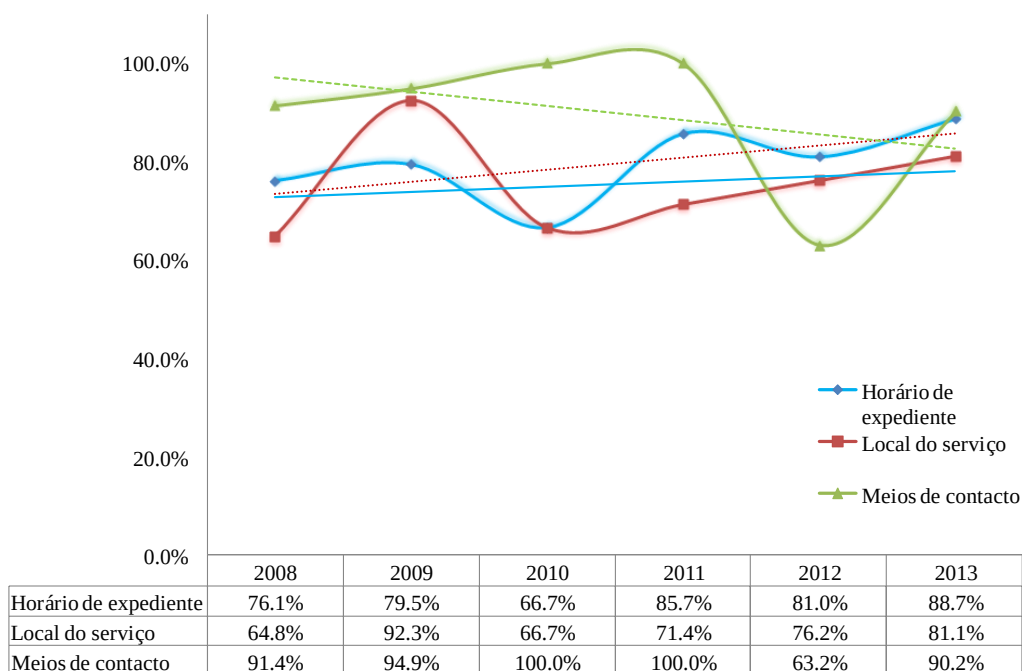


Relativamente aos meios de contacto, 2 cidadãos não responderam (3.8%), 51 cidadãos responderam esta pergunta, 90% destas pessoas achou que os meios de contacto são convenientes.

Na seguinte figura, mostra-se os graus de conveniência relativamente à localização dos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia no período de 2008 a 2013. A linha sólida representa a satisfação dos cidadãos com cada indicador e a linha pontilhada representa a tendência para cada indicador. Em 2013, registou-se a maior satisfação, contudo, os graus de satisfação sobre o horário e a localização continuaram com uma tendência ascendente nos últimos seis anos. Dado ao declínio significativo em 2012 na satisfação sobre os meios de contacto, por isso, no website desta Polícia, o número de telefone do Núcleo de Apoio Administrativo foi sublinhado e em letra tipo bold, para facilitar os cidadãos a contactarem a PJ sobre o procedimento do requerimento de certidão de denúncia. Em 2013, a avaliação de “satisfaz” ou “satisfaz muito” sobre os meios de contacto já atingiu a 90%.



Figura 7: Comparação da avaliação de conveniência relativamente ao horário dos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia no período de 2008 a 2013

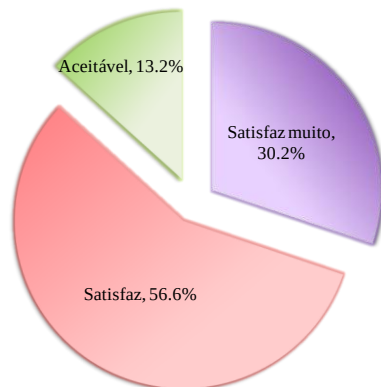


Para a avaliação adoptaram-se os níveis de “satisfaz muito” (5 valores), “satisfaz” (4 valores), “aceitável” (3 valores), “satisfaz pouco” (2 valores) e “não satisfaz” (1 valor). Os pesquisadores convidaram os cidadãos a avaliarem o grau de satisfação relativamente à atitude do pessoal, clareza das informações fornecidas e serviço global de requerimento da Certidão de Denúncia.

Mais de 80% dos inquiridos avaliou a atitude do pessoal com “satisfaz”, demonstrou-se que nenhum entrevistado foi influenciado por factores de sexo, de idade e de habilitações académicas quanto à avaliação do grau de satisfação relativamente aos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia.

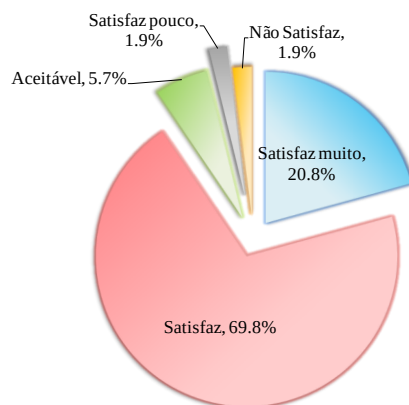


Figura 8: Avaliação de atitude do pessoal dos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia



	Número de pessoas	Porcentagem
Satisfaz muito (5 valores)	16	30.2%
Satisfaz (4 valores)	30	56.6%
Aceitável (3 valores)	7	13.2%
Satisfaz pouco (2 valores)	0	0%
Não satisfaz (1 valores)	0	0%
Total	53	100%
Valor médio (desvio padrão)	4.0 (0.55)	

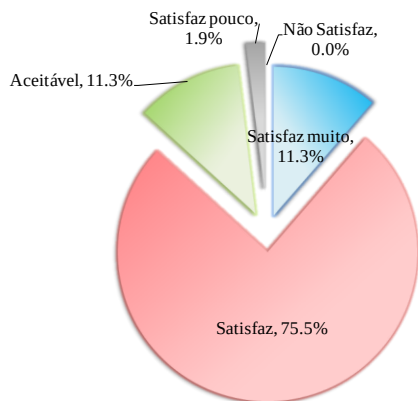
Figura 9: Avaliação das informações fornecidas sobre os serviços de requerimento da Certidão de Denúncia



	Número de pessoas	Porcentagem
Satisfaz muito (5 valores)	11	20.8%
Satisfaz (4 valores)	37	69.8%
Aceitável (3 valores)	3	5.7%
Satisfaz pouco (2 valores)	1	1.9%
Não satisfaz (1 valores)	1	1.9%
Total	53	100%
Valor médio (desvio padrão)	4.1 (0.72)	



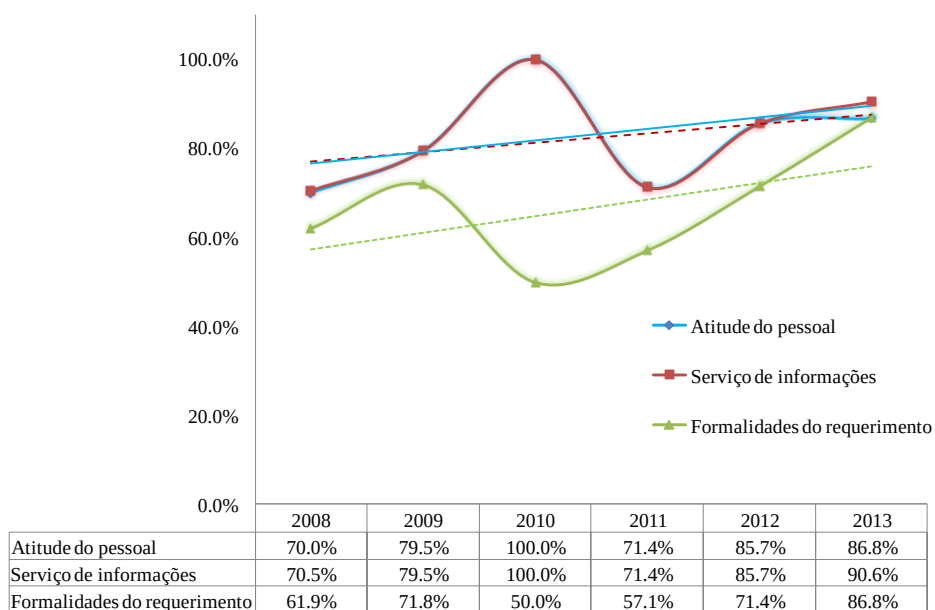
Figura 10: Avaliação do procedimento de requerimento da Certidão de Denúncia



	Número de pessoas	Percentagem
Satisfaz muito (5 valores)	6	11.3%
Satisfaz (4 valores)	40	75.5%
Aceitável (3 valores)	6	11.3%
Satisfaz pouco (2 valores)	1	1.9%
Não satisfaz (1 valores)	0	0%
Total	53	100%
Valor médio (desvio padrão)	4.0 (0.55)	

De acordo com a figura seguinte, mostra-se uma tendência ascendente dos níveis de “satisfaz” ou “satisfaz muito” nos últimos seis anos quanto à avaliação do grau de satisfação relativamente aos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia. É a primeira vez que se registou haver mais de 80% de inquiridos que avaliaram o procedimento de requerimento com a menção “satisfaz” ou “satisfaz muito”.

Figura 11: Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente ao conteúdo de actividades de educação cívica realizadas

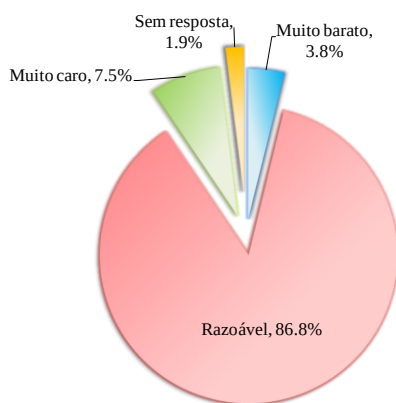




(5) Resultado do estudo: a razoabilidade da taxa a pagar prevista na lei para a Certidão de Denúncia

Relativamente à taxa a pagar prevista na lei, avalia-se em “muito barato” (-1 valor), “razoável” (0 valor) e “muito caro” (1 valores). Segundo a figura que segue, cerca de 90% dos inquiridos acharam que o valor da taxa é razoável.

Figura 12: Avaliação da razoabilidade quanto à taxa a pagar prevista na lei sobre o requerimento de Certidão de Denúncia



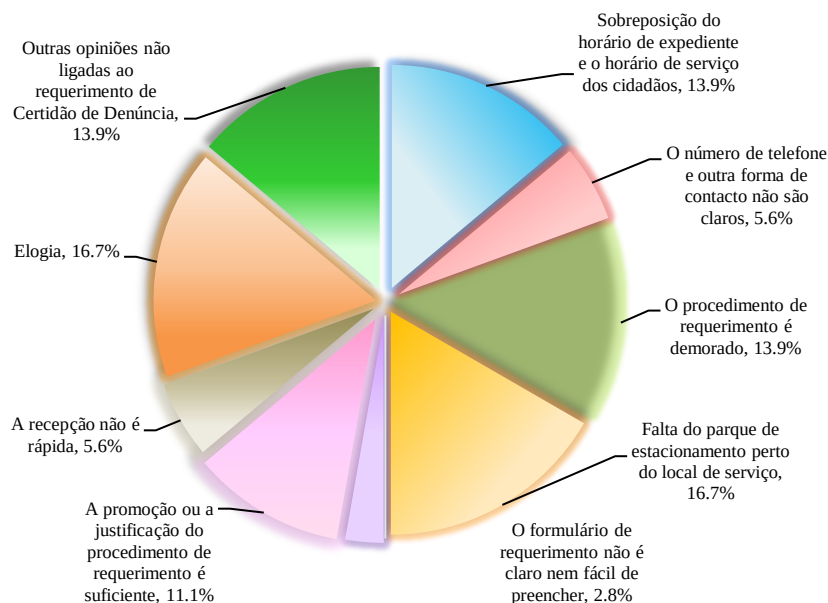
	Número de pessoas	Percentagem
Muito barato	2	3.8%
Razoável	46	86.8%
Muito caro	4	7.5%
Sem resposta	1	1.9%
Total	53	100%

(6) Resultado do estudo: opiniões e sugestões sobre o serviço de requerimento da Certidão de Denúncia

Entre 53 inquiridos, houve 28 pessoas (52.8%) que apresentaram 25 opiniões com pormenores sobre o serviço de requerimento da Certidão de Denúncia e 11 opiniões simples. Após a análise, foram classificadas essas opiniões e sugestões em 9 categorias principais (vide Figura 13). Cerca de um sexto das opiniões são elogios à atitude do pessoal da PJ, um sexto de opiniões são manifestações contra a falta de parque de estacionamento no local do serviço. Contudo, com a entrada do funcionamento das instalações na Avenida de Amizade, pode-se melhorar o problema do parque de estacionamento.



Figura 13: Classificação das opiniões e sugestões sobre o serviço de requerimento da Certidão de Denúncia



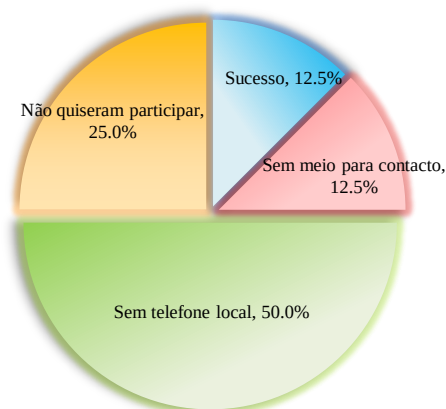
2. Consultas sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados

(1) Questionário do estudo

Os inquiridos na pesquisa são pessoas que, entre Janeiro a Dezembro de 2013, utilizaram os serviços do Núcleo de Atendimento e Reclamações para consultar a situação dos processos aos quais estavam ligados e que deixaram o seu telefone de contacto. Durante o período acima referido, 8 pessoas consultaram a situação dos processos aos quais estavam ligados, metade destas pessoas não deixou o telefone local de contacto, um deles com telefone sem serviço e houve duas pessoas que não quiseram participar nesta pesquisa. No fim, apenas uma pessoa aceitou responder à nossa entrevista. Este entrevistado é residente de Macau, tem o ensino secundário complementar completo.



Figura 14: Grau de satisfação sobre as consultas sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados



(2) Resultado do estudo: o grau de satisfação dos cidadãos relativamente às consultas sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados

O inquirido respondeu que o horário de expediente do Núcleo de Atendimento e Reclamações é conveniente, mas acha que o local do serviço é inconveniente, por causa da falta de parque de estacionamento nas zonas circundantes. O nosso pesquisador convidou o entrevistado para avaliar a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho, usando os cinco níveis da Escala *Likert*: “satisfaz muito” (5 valores), “satisfaz” (4 valores), “aceitável” (3 valores), “satisfaz pouco” (2 valores) e “não satisfaz” (1 valor). No que se refere à atitude do pessoal e à eficiência do trabalho do NAR, o inquirido respondeu que avaliou em satisfaz (4 valores) a atitude do pessoal e em satisfaz muito (5 valores) a eficiência do trabalho do NAR.

3. Pedido de realização de actividades de educação cívica

(1) Questionário do estudo

As actividades de educação cívica são destinadas aos alunos do 3º ano do ensino primário ao 12º ano do ensino secundário, com o objectivo de apresentar aos alunos algumas noções jurídicas relacionadas com crimes e a respectiva responsabilidade criminal pela sua prática, bem como aumentar a sua capacidade de prevenção criminal e evitarem ser prejudicados pelos criminosos. Para os alunos do 3º ao 6º ano do ensino primário, foram desenhadas dois jogos interactivos, “Cooperação Polícia-População, Prevenção e Combate Criminal” e “O Pequeno Investigador”. Para os alunos do ensino secundário, a PJ realiza palestras de vários temas, como “Lei de Combate à Criminalidade Informática”, “Precauções a tomar para evitar armadilhas na procura do emprego”, “Problema do Enjo Kosai”, “Breve introdução sobre crimes comuns”, “Ofensas corporais e actos ultrajantes”, “Crimes de furto, apropriação de coisa achada ou apropriação ilegítima e receptação”, “Crime de drogas”,



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

“Crime de dano”, “Crimes relacionados com sociedade secreta” e “Crimes de Ameaça, Extorsão e Roubo”. As escolas e as associações podem através do fax ou correio electrónico apresentar os pedidos de realização de actividades de educação cívica, e esses pedidos são respondidos preliminarmente no prazo de 2 dias úteis. Em caso de qualquer dúvida sobre o conteúdo ou procedimento de pedido sobre actividades de educação cívica, os representantes das escolas podem telefonar para a Divisão de Ligação entre Polícia e Comunidade e Relações Públicas para o esclarecimento.

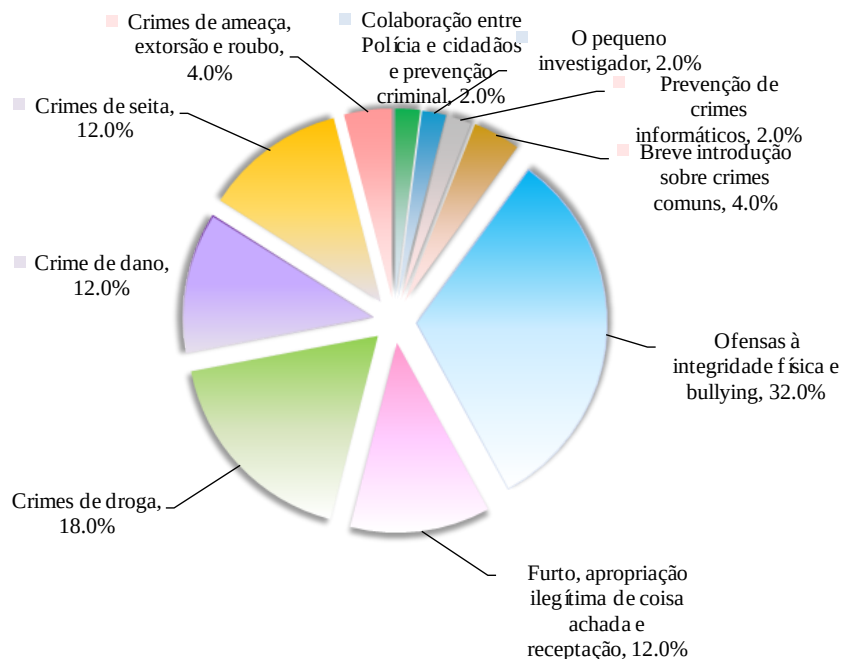
Para se conhecer o grau de satisfação das escolas sobre as actividades de educação cívica realizadas, após a realização das actividades ou palestras, foram convidados os representantes das escolas a preencherem o questionário e darem as suas opiniões e sugestões sobre este serviço.

(2) Resultado do estudo: o grau de satisfação dos representantes de escolas relativamente às actividades de educação cívica

Em 2013, houve 50 representantes de 23 escolas que completaram os questionários de satisfação sobre as actividades ou palestras de educação cívica realizadas. Entre esses representantes das escolas, metade são do sexo masculino e metade do sexo feminino (sexo masculino: 48% e sexo feminino: 52%), apenas 2 representantes não responderam, todos os outros representantes avaliaram os meios de contacto com a menção “conveniente” (96%)..

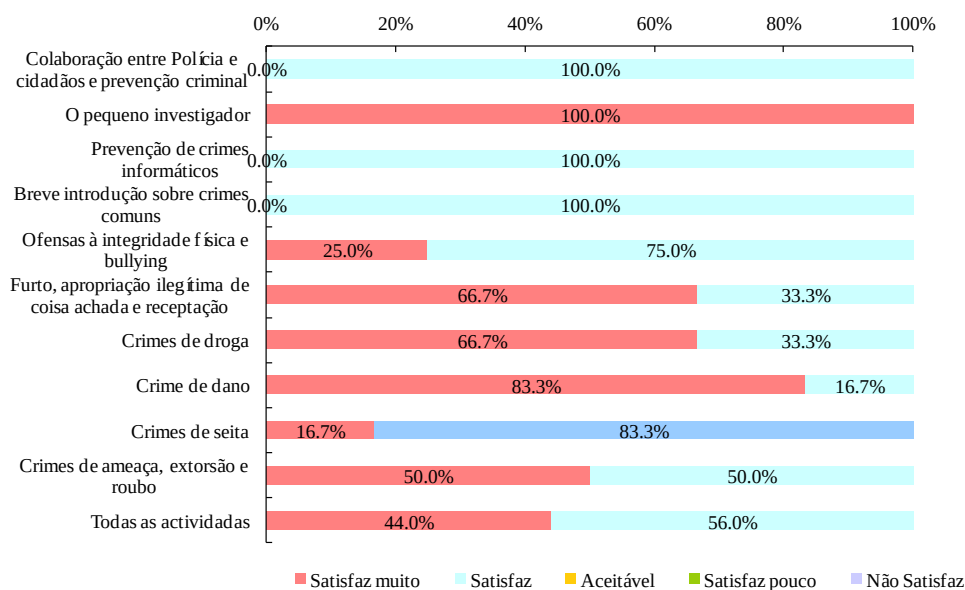
A Figura 15 mostra a proporção das actividades de educação cívica realizadas. O tema mais pedido foi “Ofensas corporais e actos ultrajantes”, ou seja, um terço dos pedidos de realização de actividades de educação cívica. Depois, registou Os temas mais pedidos registados foram depois “Crime de drogas”, “Crimes de furto, apropriação de coisa achada ou apropriação ilegítima e receptação”, “Crime de dano” e “Crimes relacionados com sociedade secreta”.

Figura 15: Proporção das actividades de educação cívica realizadas



Todos os representantes das escolas avaliaram o procedimento para pedir a realização de actividades de educação cívica de “satisfaz muito” ou “satisfaz” (vide Figura 16).

Figura 16: Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente à realização de actividades de educação cívica





司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Todos os representantes das escolas deram a avaliação de “satisfaz” à atitude do nosso pessoal na prestação de serviços de jogos ou palestras. Quanto ao conteúdo, sem considerar 4 representantes que não responderam, todos os representantes das escolas avaliaram o conteúdo dos jogos ou palestras realizados de “satisfaz muito” ou “satisfaz”.

Figura 17: Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente à realização de actividades de educação cívica

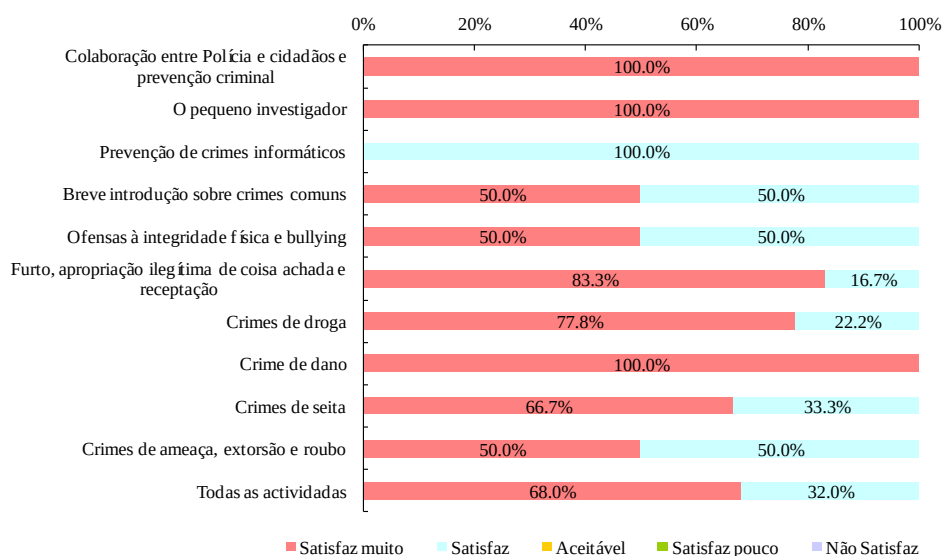
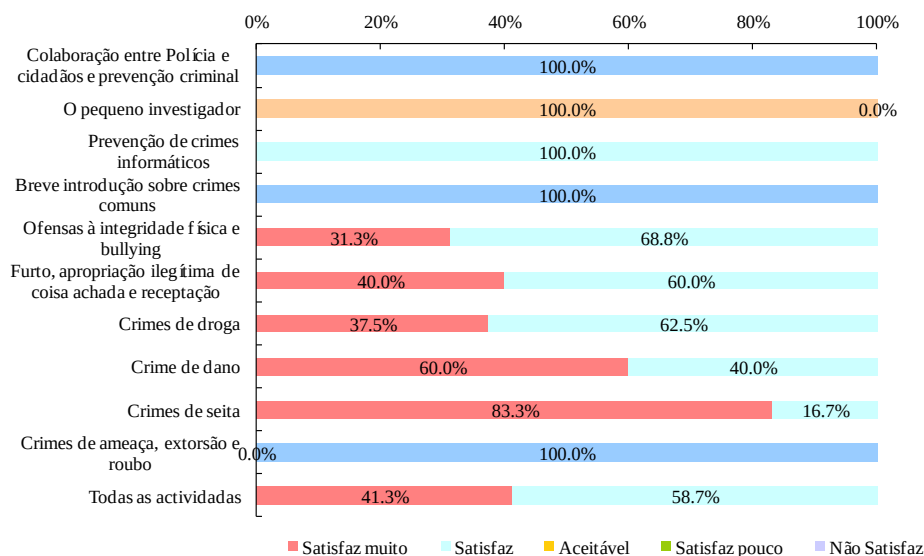


Figura 18: Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente ao conteúdo de actividades de educação cívica realizadas





司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Após a análise das opiniões dos representantes das escolas (19 opiniões), verificou-se que 1/3 é de opinião que não há interactividade suficiente nas palestras ou nos jogos; mais de 1/3, sugeriu que se deve acrescentar mais jogos interactivos, filme ou peça de teatro durante a realização de palestras ou jogos. Para além disso, 10% das opiniões são de que a PJ deve escolher temas mais actuais, 10% das opiniões são de que se deve prolongar a duração das palestras ou actividades e que se deve acrescentar mais temas ou organizar mais palestras para os alunos do ensino primário (Tabela 1).

Tabela 1: Opiniões dos representantes das escolas para melhorar a realização de palestras e jogos⁶

	Mais interactividade		Mais jogos interactivos, filme		Temas mais actuais	
	Número	Percentagem	Número	Percentagem	Número	Percentagem
Lei de Combate à Criminalidade Informática	1	5.3%	1	5.3%	0	0%
Ofensas corporais e actos ultrajantes	2	10.5%	6	31.6%	2	10.5%
Crimes de furto, apropriação de coisa achada ou apropriação ilegítima e receptação	0	0%	2	10.5%	0	0%
Crime de drogas	2	10.5%	2	10.5%	0	0%
Crime de dano	1	5.3%	0	0%	0	0%
Total	6	31.6%	11	57.9%	2	10.5%

⁶ Dado ao arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.