



## Polícia Judiciária

### Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2014

#### 1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o seu melhoramento contínuo. Portanto, a PJ procedeu, de 1 de Janeiro de 2014 a 31 de Dezembro de 2014, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados (inclusive serviços prestados ao público e à administração pública), o qual constitui uma medida importante ao nível do “*feedback*” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

A presente pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade é do tipo pesquisa quantitativa. Quanto ao “Tratamento de denúncia”, a pesquisa foi feita principalmente através de entrevista e complementada com chamadas telefónicas. Quando os cidadãos manifestaram a sua vontade em participar nesta pesquisa através do preenchimento do formulário do pedido de certidão, no momento do levantamento da certidão, o pessoal da PJ efectuou logo as entrevistas com os mesmos. Nos casos em que os cidadãos não estiveram logo disponíveis para serem entrevistados, o pessoal da PJ telefonou-lhes, posteriormente, para a entrevista. Quanto ao “Pedido de realização de actividades de educação cívica”, após a apresentação do pedido da realização das actividades, foram entrevistados telefonicamente os representantes das escolas ou associações sobre o grau de satisfação quanto ao procedimento do respectivo pedido.



## 2 · Resultado do Inquérito

### 2.1 Serviços públicos gerais

Serviços públicos gerais	
Número de questionários válidos recolhidos	50

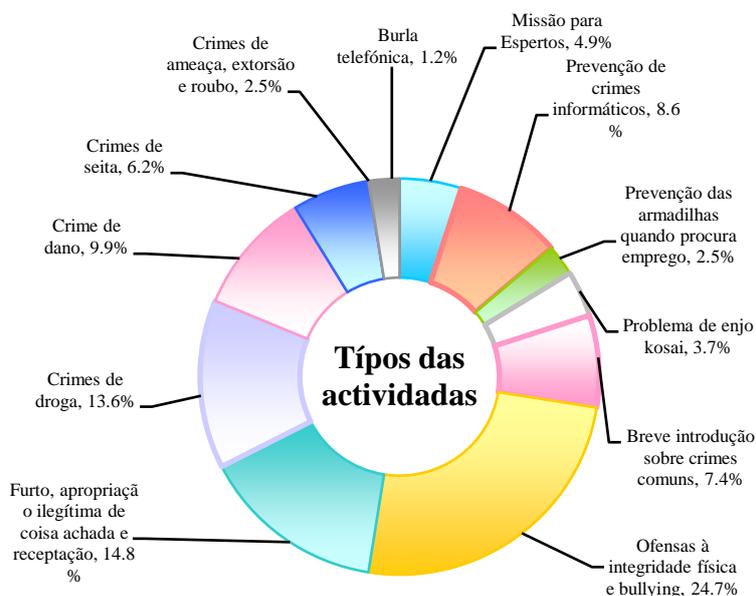
Factores de inquérito	Ítems	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	4.12	4.16	0.91
	Local da prestação de serviços		3.96	0.86
	Meios de contacto		4.23	0.84
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.21	4.36	0.80
	Grau de profissionalização		4.24	0.85
	Eficiência dos serviços		4.18	0.87
	Iniciativa		4.06	0.87
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.97	3.92	0.92
	Disposição das instalações		4.02	0.91
Procedimento interno	Tempo de espera	4.38	4.46	0.73
	Simplicidade e celeridade		4.22	0.86
	Imparcialidade		4.45	0.68
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.33	4.33	0.88
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.20	4.12	0.83
	Exactidão da informação		4.27	0.76
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	A PJ não fornece o serviço electrónico		
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	4.19	4.34	0.73
	Grau de satisfação dos indicadores		3.94	1.06
	Grau de suficiência da carta de qualidade		4.30	0.83
Serviços global		4.24	4.24	0.77



## 2.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

A PJ começou, em Setembro de 2013, a pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente ao “Pedido de realização de actividades de educação cívica” do ano lectivo 2013/2014 mas, contudo, até ao final do ano 2013, ainda não tinham sido publicadas as instruções sobre o “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes”. Assim, para assegurar a concordância dos resultados, foi adoptado o método antigo na pesquisa de Janeiro a Agosto de 2014 e, desde Setembro de 2014, foi feita a recolha de opiniões de acordo com as referidas instruções.

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 lhes apresentar algumas noções jurídicas relacionadas com crimes e a respectiva responsabilidade criminal pela sua prática, bem como para aumentar a sua capacidade de prevenção criminal e evitarem serem vítimas dos criminosos. Para os alunos do 3º ao 6º ano do ensino primário, foram desenhados dois jogos interactivos, “O Pequeno Investigador” e “Missão para Espertos” e, para os alunos do ensino secundário, a PJ realiza palestras sobre vários temas. As escolas e as associações, através do fax ou correio electrónico, podem 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 o procedimento para pedir a realização de actividades de educação cívica, os respectivos representantes podem telefonar para a Divisão de Ligação entre Polícia e Comunidade e Relações Públicas para o devido esclarecimento.





司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

De Janeiro a Agosto de 2014, foram completadas 53 entrevistas (100%) sobre o grau de satisfação relativamente à realização de actividades de educação cívica. A maioria dos entrevistados é representante de escolas. O tema de palestra mais pedido foi “Ofensas corporais e actos ultrajantes” e, depois, os temas mais pedidos registados foram “Crimes de furto, apropriação de coisa achada ou apropriação ilegítima e receptação” e “Crimes relacionados com sociedade secreta”.

Relativamente à realização de actividades de educação cívica, a seguinte tabela mostra as opiniões dos representantes de escolas sobre o grau de satisfação quanto aos meios de contacto, o procedimento de pedido, a atitude do pessoal, bem como quanto ao conteúdo de actividades. Quanto ao critério de avaliação sobre os meios de contacto, 1 significa “conveniente” e 0 significa “não conveniente”. Para outros 3 itens da avaliação, adoptaram-se os níveis de “não satisfaz” (1 valor), “satisfaz pouco” (2 valores), “aceitável” (3 valores), “satisfaz” (4 valores) e “satisfaz muito” (5 valores).

A maioria dos representantes de escolas avaliou o procedimento de pedido e a forma de realização de actividades de educação cívica com “satisfaz”. Apenas uma entidade avaliou os meios de contacto para o pedido de realização de actividades de educação cívica com “não conveniente”, as outras 52 entidades avaliaram os meios de contacto com “conveniente”. Quanto ao procedimento de pedido, atitude do pessoal e o conteúdo de actividades, a média dos níveis da avaliação é superior a 4; nenhum representante de escolas avaliou com “não satisfaz” ou “satisfaz pouco”.

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”.

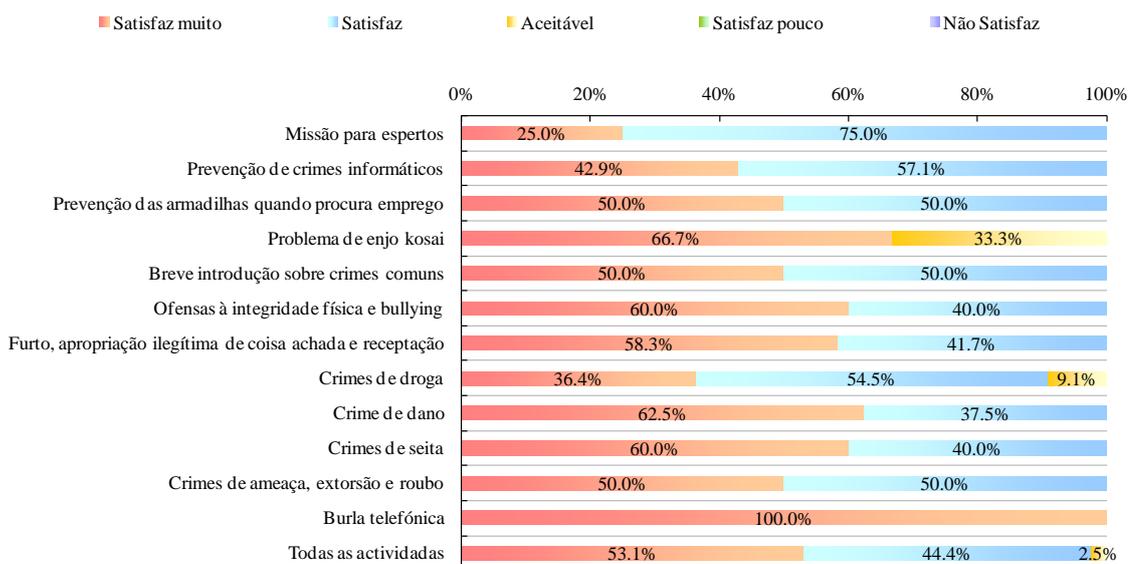
	Número de pessoas	Meios de contacto	Formalidades do requerimento	Atitude de pessoal	Conteúdo de actividades
Missão para Espertos	4	1	4.25	4.25	4.25
O pequeno investigador	Sem pedido apresentado pelas escolas				
Prevenção de crimes informáticos e cyberbullying	7	1	4.43	4.43	4.29
Prevenção das armadilhas quando procura emprego	2	1	4.5	5	4.5
Problema de enjo kosai	3	0.67	4.33	4.67	4.33
Breve introdução sobre crimes comuns	6	1	4.5	4.67	4.33
Ofensas à integridade física e bullying	12	1	4.67	4.58	4.42
Furto, apropriação ilegítima de coisa achada e receptação	8	1	4.38	4.38	4.38
Crimes de droga	3	1	4.67	5	4.67
Crime de dano	5	1	4.8	5	4.8
Crimes de seita	2	1	4.5	4.5	4.5
Crimes de ameaça, extorsão e roubo	Sem pedido apresentado pelas escolas				
Burla telefónica*	1	1	5	5	5
Todas as actividades	53	0.98	4.53	4.6	4.43

\* Itens que não existem no formulário do pedido de realização de actividades de educação cívica

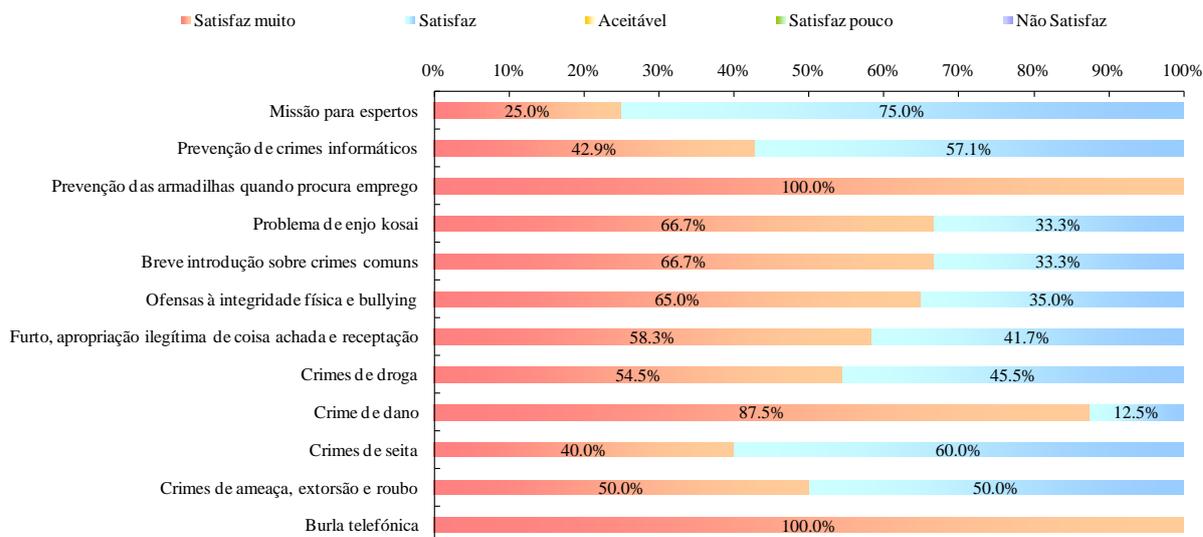


司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

**Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente ao procedimento para pedir a realização de actividades de educação cívica:**

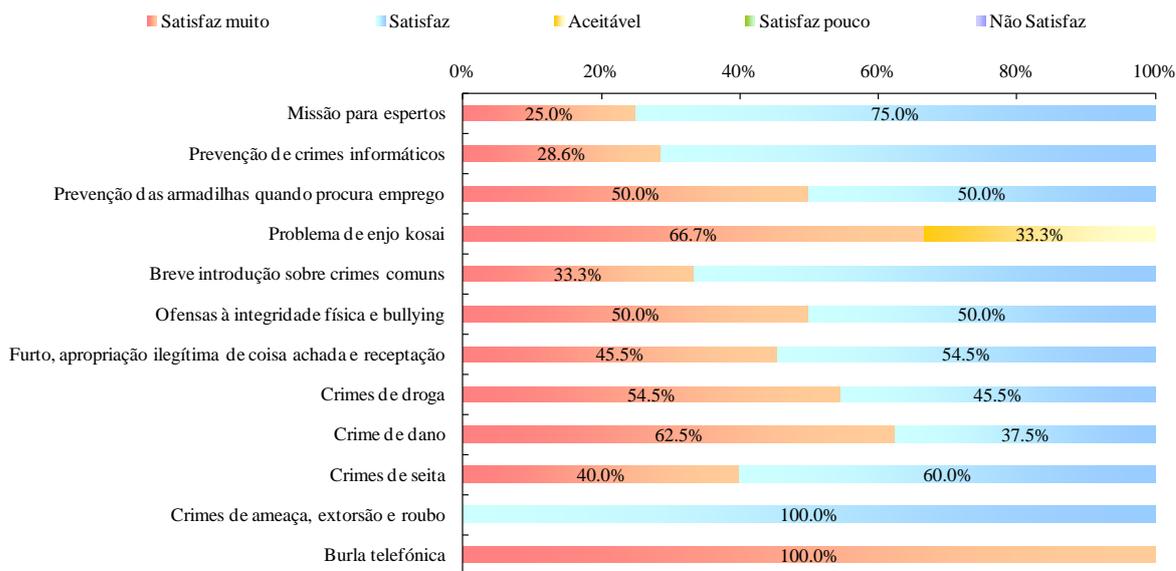


**Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente à atitude do pessoal na prestação de serviços de actividades de educação cívica realizadas:**





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



No período de Setembro a Dezembro de 2014, foram recebidos 36 pedidos de realização de actividades de educação cívica. Os pedidos foram todos apresentados pelos representantes de escolas, sendo contactados 25 destes representantes (69.4%) para o inquérito sobre o Grau de Satisfação relativamente à Carta de Qualidade. Houve 11 representantes de escolas (30.6%) que não foram contactados por estarem em aulas ou em reunião e, por isso, não completaram o inquérito.



司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	
Número de questionários válidos recolhidos	25

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	4.66	4.64	0.49
	Local da prestação de serviços		Não é necessário dirigir-se à PJ para o pedido, por isso sem avaliação	
	Meios de contacto		4.68	0.56
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.68	4.80	0.41
	Grau de profissionalização		4.68	0.48
	Eficiência dos serviços		4.68	0.48
	Iniciativa		4.56	0.51
Ambiente e instalações	Grau de conforto	Não é necessário dirigir-se à PJ para o pedido, por isso sem avaliação		
	Disposição das instalações			
Procedimento interno	Tempo de espera	4.54	Não é necessário dirigir-se à PJ para o pedido, por isso sem avaliação	
	Simplicidade e celeridade		4.58	0.50
	Imparcialidade		4.50	0.69
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.64	4.64	0.49
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.59	4.52	0.59
	Exactidão da informação		4.67	0.48
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	A PJ não fornece o serviço electrónico		
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	4.63	4.64	0.49
	Grau de satisfação dos indicadores		4.80	0.41
	Grau de suficiência da carta de qualidade		4.45	0.67
Serviços global		4.56	4.56	0.51



### 3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Seis opiniões principais sobre o inquérito do Grau de Satisfação de 2014

1. Os cidadãos não estão satisfeitos com o facto de só poderem fazer o requerimento de “Certidão de Denúncia” durante o horário de expediente;
2. O local para fazer o requerimento é pouco ou inconveniente;
3. Os meios de contacto não são fáceis de se encontrarem;
4. O prazo do compromisso (10 dias úteis) é muito tempo;
5. Pode melhorar a interactividade de actividades de educação cívica;
6. As informações sobre as actividades de educação cívica devem ser publicadas através de *internet*, bem como deve ser possível preencher o *download* do respectivo formulário de pedido.

Após a recolha das opiniões dos cidadãos, a PJ confrontou e fez o estudo da sua viabilidade e as medidas de melhoramento.

### 4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Quanto à questão manifestada pelos cidadãos de só durante o horário de expediente é que se pode fazer o requerimento de “Certidão de Denúncia”, acontece que, de facto, este serviço é prestado pela PJ durante 24 horas mas, porém, alguns cidadãos não estão bem cientes disso. Assim, para o melhoramento desta situação, foram afixados folhetos nos locais onde se faz esse requerimento, com as devidas indicações nomeadamente de que o pedido pode ser entregue aos Núcleos de Denúncias e Intervenção fora das horas de expediente. Foram também divulgadas informações ao pessoal de primeira linha para que possam responder e indicar aos cidadãos sobre os locais e o horário para a entrega do requerimento de “Certidão de Denúncia”. Mais ainda, para os cidadãos saberem que o serviço de requerimento de “Certidão de Denúncia” é de 24 horas, foi elaborado um folheto sobre o nosso compromisso da Carta de Qualidade e fez-se o respectivo upload no webside da PJ e no Portal do Governo da RAEM.

Quanto à questão de que os meios de contacto não são fáceis de se encontrarem, a PJ já alterou a forma visual dos meios de contacto no *website*, para facilitar a leitura do número de telefone de contacto.



司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Sobre a queixa de que o prazo do compromisso (10 dias úteis) é muito tempo, a PJ continuou a otimizar o procedimento do requerimento de “Certidão de Denúncia” bem como a reforçar a formação do respectivo pessoal, a fim de melhorar a eficiência da elaboração da certidão de denúncia. No entanto, ao acabar a elaboração da certidão de denúncia, o nosso pessoal informa os cidadãos através de via telefónica para o levantamento.

Com o objectivo de melhorar a interactividade de actividades de educação cívica, foram produzidas curtas-metragens promocionais para os alunos conhecerem melhor quais são actos ilícitos e a respectiva pena criminal. Entretanto, foram também criados vários meios de divulgação da prevenção criminal (como a realização do Projecto “Guia juvenil para combater o crime” organizado pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores), para os alunos poderem receber as informações contra os crimes através dos diferentes e interactivos meios.

No futuro, vão ser publicadas as informações sobre as actividades de educação cívica e o respectivo formulário de pedido no *website* da PJ, a fim de facilitar a apresentação do pedido das escolas e entidades.

## 5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados

### 5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2013		2014	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horários dos serviços	4.44	4.31	4.16	4.12
	Local da prestação de serviços	3.98		3.96	
	Meios de contacto	4.51		4.23	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.17	4.17	4.36	4.21
	Grau de profissionalização	---		4.24	
	Eficiência dos serviços	---		4.18	
	Iniciativa	---		4.06	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	---	---	3.92	3.97
	Disposição das instalações	---		4.02	
Procedimento interno	Tempo de espera	---	3.98	4.46	4.38
	Simplicidade e celeridade	3.98		4.22	
	Imparcialidade	---		4.45	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	---	---	4.33	4.33
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	---	4.06	4.12	4.20
	Exactidão da informação	4.06		4.27	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	A PJ não fornece o serviço electrónico			
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	---	4.33	4.34	4.19
	Grau de satisfação dos indicadores	---		3.94	
	Grau de suficiência da carta de qualidade	---		4.30	
Serviços global		4.33	4.33	4.24	4.24



司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Ano 2013 (ano anterior)	Ano 2014 (ano anterior)	Comparativamente ao ano anterior
Acessibilidade	4.31	4.12	-0.19
Serviços dos trabalhadores	4.17	4.21	0.04
Ambiente e instalações	---	3.97	---
Procedimento interno	3.98	4.38	0.40
Resultado dos serviços prestados	---	4.33	---
Informação dos serviços prestados	4.06	4.20	0.14
Serviços electrónicos	A PJ não fornece o serviço electrónico		
Carta de qualidade	4.33	4.19	-0.14
Serviço global	4.33	4.24	-0.09

Em 2013 e 2014, foram adoptados diferentes questionários para o inquérito do Grau de Satisfação, pelo que não é possível identificar a diferença entre os factores do ano passado. Contudo, relativamente à questão do grau de conveniência, a fim de poder prestar o serviço mais conveniente aos cidadãos, já foram mencionadas as medidas para o melhoramento no ponto 4. do presente relatório.

## 5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores de inquérito	Itens	2013		2014	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horários dos serviços	---	5.00	4.16	4.12
	Local da prestação de serviços	---		3.96	
	Meios de contacto	5.00		4.23	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.68	4.68	4.36	4.21
	Grau de profissionalização	---		4.24	
	Eficiência dos serviços	---		4.18	
	Iniciativa	---		4.06	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	---	---	3.92	3.97
	Disposição das instalações	---		4.02	
Procedimento interno	Tempo de espera	---	4.44	4.46	4.38
	Simplicidade e celeridade	4.44		4.22	
	Imparcialidade	---		4.45	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.41	4.41	4.33	4.33
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	---	---	4.12	4.20
	Exactidão da informação	---		4.27	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	A PJ não fornece o serviço electrónico			
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	---	---	4.34	4.19
	Grau de satisfação dos indicadores	---		3.94	
	Grau de suficiência da carta de qualidade	---		4.30	
Serviços global		4.52	4.52	4.24	4.24



司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Ano 2013 (ano anterior)	Ano 2014 (ano anterior)	Comparativamente ao ano anterior
Acessibilidade	5.00	4.66	-0.34
Serviços dos trabalhadores	4.68	4.68	0.00
Ambiente e instalações	Não é necessário dirigir-se à PJ para o pedido, por isso sem avaliação		
Procedimento interno	4.44	4.54	0.10
Resultado dos serviços prestados	4.41	4.64	0.23
Informação dos serviços prestados	---	4.59	---
Serviços electrónicos	A PJ não fornece o serviço electrónico		
Carta de qualidade	---	4.63	---
Serviço global	4.52	4.56	0.04

Em 2013 e 2014, foram adoptados diferentes questionários para o inquérito do Grau de Satisfação, pelo que não é possível identificar a diferença entre os factores do ano passado. Contudo, relativamente à questão do grau de conveniência, para facilitar o procedimento de pedido da realização de actividades, a PJ está a estudar a publicação das informações sobre as actividades de educação cívica e a respectivo formulário de pedido no *website* da PJ.