



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Polícia Judiciária

Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2021

1. Breve apresentação do inquérito

A Polícia Judiciária tem vindo a persistir na ideologia de serviço público de “servir melhor a população” e, tendo sempre por base a opinião pública, faz constantemente melhorias na qualidade do seu serviço. Portanto, a PJ procedeu, de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021, a um inquérito ao grau de satisfação sobre dois itens relativos ao serviço prestado ao público, 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.

2. Conteúdo resumido do inquérito

2.1 Plano do inquérito

- **Intervalo:** Uma vez por ano.
- **Período:** De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2021.

2.2 Área do inquérito

- **Objecto:** Recolher as opiniões do público sobre dois itens relativos ao serviço prestado pela PJ (inclusive “Tratamento de denúncia” e “Pedido de realização de actividades de educação cívica”), e procura-se, através da análise científica das opiniões, um melhoramento contínuo da qualidade do serviço prestado.
- **Destinatário:** O “Tratamento de denúncia” trata-se de um serviço público geral; os destinatários do inquérito são as pessoas que apresentaram o requerimento do “certificado do registo da denúncia” ou fizeram “consultas sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados”, e que manifestaram explicitamente a sua vontade em participar nesta pesquisa através do preenchimento do formulário do pedido de certidão. O “Pedido de realização de actividades de educação cívica” trata-se de um serviço público prestado no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei; são os destinatários os representantes dos institutos educativos ou das associações comunitárias que efectuaram o requerimento de realização de actividades de educação cívica.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

2.3 Forma de inquérito

- **“Tratamento de denúncia”:** Em 2021, a pesquisa foi feita principalmente através de entrevista e complementada com chamadas telefónicas, contudo, por motivo da epidemia, a entrevista passou a ser feita, unicamente, por via telefónica.
- **“Pedido de realização de actividades de educação cívica”:** a fim de melhorar a eficiência do processo de colecta de opinião, a PJ enviou às escolas, por meio do grupo WeChat do mecanismo de comunicação “Rede de Comunicação com as Escolas”¹¹, um questionário de inquérito de satisfação para recolher as suas opiniões sobre o referido serviço prestado.

2.4 Proporção das amostras tiradas:

- **Tipo de serviço:** a PJ presta um item de “Serviços públicos gerais” e um item de “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”
 - Serviços públicos gerais: 《Tratamento de denúncia》
 - Apresentação de denúncias por deslocação pessoal: É imediatamente emitida uma guia de denúncia;
 - O Certificado do Registo da Denúncia será emitido no prazo de **10 dias úteis** ;
 - Consulta sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados (em fase de investigação ou já remetidos ao Ministério Público): Os pedidos serão respondidos no prazo de **2 dias úteis** após a sua formalização em modelo próprio.
 - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei : 《Pedido de realização de actividades de educação cívica》 :
 - Os pedidos serão respondidos preliminarmente no prazo de **2 dias úteis**.
- **Método de amostragem:** Uma vez que não se registou uma grande quantidade de utilizadores dos serviços acima referidos, não é necessária qualquer amostragem, mas foram entrevistados todos os cidadãos e instituições que recorreram aos serviços e manifestaram a vontade para participar no inquérito de satisfação.

¹ O mecanismo de comunicação “Rede de Comunicação com as Escolas”, lançado pela PJ em 2008, tem por objectivo promover a cooperação entre escolas e polícia e acelerar a interligação de informações entre elas, para trabalharem em conjunto com vista à prevenção de delinquência juvenil. Com isso, pretende-se evitar que os jovens se envolvam em crime e seja criado um ambiente seguro para o seu crescimento. Com o avanço da tecnologia informática, a PJ criou um grupo WeChat para melhorar a eficiência da comunicação entre escola e polícia



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

2.5 Elaboração do questionário

O questionário do “**Tratamento de denúncia**” foi elaborado tendo como referência as orientações do “mecanismo para a recolha de opiniões dos destinatários” constante do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, publicado em 2019; a recolha de opiniões sobre os itens envolvidos de serviço prestado relativamente à Carta de Qualidade é do tipo pesquisa quantitativa.

- **Padrão de avaliação:** Os entrevistados podem expressar sua satisfação pelos serviços prestados por escala de 1 a 5, sendo: 1-Mau; 2-Não satisfaz; 3-Aceitável; 4-Satisfaz; 5-Satisfaz muito.
- **Factores da pesquisa:** Inquérito do Grau de Satisfação para o “Tratamento de denúncia” e o “Pedido de realização de actividades de educação cívica” integra **10 factores**: “Serviço prestado pelos trabalhadores”; “Ambiente”; “Instalações complementares”; “Procedimentos e formalidades”; “Informações dos serviços”; “Garantias do serviço”; “Serviços electrónicos”; “Informações sobre o desempenho”; “Integração de serviços” e “Serviço global”.
- **Design do inquérito:** O questionário para o inquérito do Grau de Satisfação do “Tratamento de denúncia”, contém 40 perguntas com escolha múltipla e 1 pergunta aberta. Para além das 7 questões com opções, nelas incluindo: tipo de serviços, horários dos serviços, local da prestação de serviços, sexo, idade e local de residência, as restantes questões escolhidas são elaboradas de acordo com as orientações do Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes do “Regime de Avaliação do Desempenho” da RAEM.

3. Análise das opiniões recolhidas e as respectivas estatísticas

3.1 Estatística de dados básicos

3.1.1 Distribuição do número total de questionários recolhidos



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Tipo de inquiridos	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Público	15	15 (100.0%)	0 (0.0%)
Associações / entidades	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	70	70	0

Formas de inquérito	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Entrevista <i>in loco</i>	0	0	0
Questionário electrónico	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
Telefone	15	15 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	70	70	0

Tipo de serviços	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Serviços públicos gerais	15	15 (100.0%)	0 (0.0%)
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	70	70	0

■ Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

De Janeiro a Dezembro de 2021, registou-se um total de 86 utentes no âmbito do serviço “Tratamento de denúncia”, todos estes requereram “Certificado do registo da denúncia”, e não se registou nenhum requerimento do serviço de “Consulta sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados”. No preenchimento dos formulários do pedido de “Certificado do Registo da Denúncia” e “Consulta sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados” o cidadão deve afirmar sua vontade de participar ou não no inquérito do Grau de Satisfação. Dentro dos 86 inquiridos, 33 manifestaram não terem vontade de participar no inquérito do Grau de Satisfação, registou-se 38 utentes com os quais não se conseguir entrar em contacto, 18 não deixaram um número de telefone de Macau válido e 11 não atenderam o telefone, não se tendo conseguido entrar em contacto com 9 utentes por outros motivos (incluindo casos em que o número de telefone deixado não está registado, as chamadas são restritas ou ser deixado número de telefone dos familiares em vez do seu próprio). Assim, foram entrevistados com sucesso 15 cidadãos, representando 17.4% na taxa de sucesso).



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

	Foi contactado	Recusa de participação no inquérito	Não foi possí vel contactar	Total
N.º de entrevistados	15	33	38	86
Percentagem	17.4%	38.4%	44.2%	100.0%

■ Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei: “Pedido da realização de actividades de educação cívica”

As actividades de educação cívica reportam-se a um conjunto de actividades dirigidas aos estudantes do 3.º ano do ensino básico ao 3.º ano do ensino secundário, com o objectivo de aprofundar a compreensão dos estudantes de Macau sobre diversas condutas criminosas e as suas responsabilidades criminais e melhorar o seu sentido de prevenção ao crime.

Em 2021 houve 85 representantes das instituições educativas ou associações comunitárias que fizeram totalmente 223 pedidos à PJ para realizar actividades de educação cívica.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

3.1.2 Estatísticas sobre os inquiridos

■ Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

Sexo	Masculino	Feminino
	8 (53.3%)	7 (46.7%)

Faixa etária	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (73.3%)	2 (13.3%)	2 (13.3%)	0 (0.0%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	0 (0.0%)	5 (33.3%)	7 (46.7%)	3 (20.0%)

Identidade	Macau	Hong Kong	Interior da China	Outros países	Não há resposta
	15 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Analisando a correlação entre as características pessoais dos inquiridos e a sua satisfação global com o serviço “Tratamento de denúncia”, verificou-se que a pontuação média atribuída pelos inquiridos do género feminino foi de 4,00, e que a dos inquiridos do sexo masculino foi de 4,13, concluindo-se que o grau de satisfação geral com o serviço por parte das mulheres é ligeiramente mais baixo que o dos homens, enquanto que, noutros grupos de características pessoais (faixa etária, nível de escolaridade) não se verifica grande diferença na satisfação geral.



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

■ Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei: “Pedido de realização de actividades de educação cívica”

Sexo	Masculino	Feminino
	25 (46.3%)	29 (53.7%)

Faixa etária	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	26 (47.3%)	28 (50.9%)	1 (1.8%)	0 (0.0%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	55 (100.0%)	0 (0.0%)

Identidade	Macau	Hong Kong	Interior da China	Outros países	Não há resposta
	55 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

* Um entrevistado não deu resposta à pergunta sobre género

Todos os inquiridos no Inquérito de Satisfação sobre “Pedido de realização de actividades de educação cívica” são residentes de Macau com qualificação académica equivalente ou superior ao ensino superior, e mais de 90% dos inquiridos têm entre 26 a 60 anos. Após a análise, verificou-se que nos grupos de diferentes géneros, faixas etárias e qualificações académicas não se manifestou diferença significativa na avaliação do serviço global do “Pedido de realização de actividades de educação cívica”.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

3.2 Estatística sobre o grau de satisfação dos serviços

3.2.1 Serviços públicos gerais

A partir da tabela seguinte (página 9), pode-se observar a avaliação para cada indicador do serviço de “Tratamento de denúncia”, verificando-se que a classificação de todos os itens foi quase de ou ultrapassou 4 pontos e que o valor médio do grau de satisfação obtido no serviço global foi de 4,07 pontos, o que significa que os entrevistados estavam geralmente satisfeitos com o serviço de “Tratamento de denúncia”.

De entre os factores de inquérito, o “Serviço prestado pelos trabalhadores” e as “Garantias do serviço” conseguiram obter a melhor pontuação com o respectivo valor médio do grau de satisfação a atingir 4,5 pontos. O valor médio do grau de satisfação obtido no “ambiente” foi o mais baixo, sendo 4 pontos mas, mesmo assim, alcançou a faixa “satisfatória”.

No âmbito do item “Conveniência”, nos finais de 2019, a PJ acrescentou o serviço do requerimento online do “Certificado do registo da denúncia”, bastando deslocarem-se uma vez às instalações da PJ para os cidadãos poderem completar o procedimento do pedido do “Certificado do registo da denúncia”. No entanto, a taxa de utilização do serviço online de “Tratamento de Denúncias” é muito baixa, e nenhum dos cidadãos entrevistados recorreu o serviço do requerimento online, pelo que não se registou nenhuma avaliação nos dois factores de inquérito, os “Serviço Electrónico” e “Integração de Serviços”.

No futuro, a PJ continuará a otimizar as orientações sobre a localização para dar a conhecer aos cidadãos onde se disponibiliza o serviço “Tratamento de denúncia”, bem como melhorará os canais de divulgação de informação sobre o desempenho, nomeadamente a utilização eficaz de diversas novas plataformas de mídia da PJ para que os cidadãos possam adquirir essas informações com maior facilidade.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de	Itens	Média do	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.53	4.47	0.74
	Profissionalismo		4.53	0.74
	Apresentação pessoal		4.60	0.74
	Atitude		4.53	0.74
Ambiente	Conveniência	4.00	3.93	1.03
	Agradabilidade do ambiente		4.07	1.03
Instalações complementares	Instalações	4.28	4.29	0.73
	Indicações		4.07	0.80
	Equipamentos do local		3.93	0.80
	Segurança do local		4.25	0.87
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.87	0.35
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.31	4.07	1.16
	Eficiência		4.20	0.86
	Efeitos		4.36	0.84
	Imparcialidade		4.60	0.63
Informações dos serviços	Suficiência	4.25	4.20	0.68
	Conveniência na aquisição de informações		3.93	0.88
	Precisão das informações adquiridas		4.20	0.77
	Utilidade das informações adquiridas		4.27	0.70
	Confidencialidade das informações		4.64	0.63
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.21	4.64	0.63
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		3.41	1.42
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.57	0.65
	Meios de apresentação de opiniões		4.21	0.89
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	Nenhum dos inquiridos utiliza os serviços electrónicos da PJ		
	Acessibilidade aos serviços electrónicos			
	Segurança dos serviços electrónicos			
	Suficiência dos serviços electrónicos			
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços			
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.18	4.21	0.89
	Transparência das informações		4.14	0.86
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço "one stop" da PJ		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.07	4.07	0.80



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

3.2.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Atendendo a que todos os representantes de instituições de ensino ou associações comunitárias apresentam o requerimento por fax ou e-mail, não é necessário a deslocação pessoal às instalações, assim não se aplicam aos serviços acima referidos os factores de "ambiente" e "instalações complementares".

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.66	4.56	0.60
	Profissionalismo		4.67	0.58
	Apresentação pessoal		4.63	0.56
	Atitude		4.75	0.48
Ambiente	Conveniência	Os representantes de instituições de ensino não precisam de se deslocarem pessoalmente à PJ para apresentarem o requerimento		
	Agradabilidade do ambiente			
Instalações complementares	Instalações			
	Indicações			
	Equipamentos do local			
	Segurança do local			
	Medidas de apoio adoptadas no local			
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.58	4.58	0.57
	Eficiência		4.64	0.52
	Efeitos		4.53	0.57
	Imparcialidade		4.57	0.60
Informações dos serviços	Suficiência	4.53	4.38	0.65
	Conveniência na aquisição de informações		4.50	0.67
	Precisão das informações adquiridas		4.57	0.63
	Utilidade das informações adquiridas		4.49	0.63
	Confidencialidade das informações		4.69	0.61
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.55	4.54	0.68
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		4.53	0.70
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.55	0.67
	Meios de apresentação de opiniões		4.59	0.63
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.47	4.45	0.61
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.51	0.64
	Segurança dos serviços electrónicos		4.46	0.65
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.51	0.64
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.40	0.64
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.50	4.50	0.65
	Transparência das informações		4.51	0.64
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	Não foram fornecidos procedimentos interdepartamentais		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.57	4.57	0.60



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

O resultado mostra que as pontuações de todos os itens são superiores a 4 pontos, significando que a maioria dos representantes de institutos de ensino ou associações está “satisfeita” ou “muito satisfeita” com os serviços de “Pedido para a realização de actividades de educação cívica”.

O factor mais bem avaliado foi “Serviço prestado pelos funcionários” com pontuação de 4,66, seguido de “Procedimentos e formalidades”, com pontuação de 4,58 e a pontuação média do Grau de Satisfação do serviço global atingiu 4,57 pontos.

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

4.1 Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”:

Em 2021, 5 dos 15 entrevistados (33,3%) emitiram **7 opiniões** sobre serviço “Tratamento de denúncia”, a maioria das quais envolve o item “serviço prestado pelos trabalhadores” no âmbito do requerimento de “Certificado do registo da denúncia” e outras relacionadas aos itens “ambiente”, “procedimentos e formalidades” e “avaliação do desempenho”

Opiniões acerca do “Tratamento de denúncias

■ Quanto ao “serviço prestado pelos trabalhadores” (três opiniões)

- *O entrevistado está muito satisfeito com a atitude do/a trabalhador/a da Polícia Judiciária, e considera que este/a trata a sua denúncia com seriedade prestando apoio total (entrevistado n.º: 12).*
- *Os trabalhadores mostram sentido de responsabilidade, estou muito satisfeito com o serviço prestado (entrevistado n.º: 83).*
- *A entrevistada está muito satisfeita com o/a trabalhador/a que a atendeu no serviço do requerimento “Certificado do registo da denúncia” (entrevistada n.º: 68)*

■ Quanto ao “ambiente” (duas opiniões)

Conveniência

- *É sugerido acrescentar mais locais/postos para facilitar o requerimento e obtenção de informações (entrevistado n.º: 9).*

Agradabilidade do ambiente

- *O entrevistado opinou que o espaço destinado para efectuar o requerimento do “Certificado de registo da denúncia” é pequeno e consegue-se, pela janela de vidro, notar que as secretárias dos trabalhadores são desordenadas e com muitas coisas espalhadas, o que pode afectar a eficiência do trabalho (entrevistado n.º: 68).*



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Opiniões acerca do “Tratamento de denúncias”

■ Quanto aos “Procedimentos e formalidades” (uma opinião)

Eficiência dos serviços

- *O entrevistado considera ser um desperdício de recursos e uma prática não ambientalmente amigável a emissão de dois recibos individuais em caso do requerimento simultâneo de dois “Certificados de registos de denúncias”, espera que a PJ possa fazer melhorias. Também acha ser uma importunação a questão do levantamento do certificado poder ser feito apenas durante o horário de expediente (entrevistado n.º: 68).*

■ Quanto às “Informações sobre o desempenho” (uma opinião)

- *Acha não serem suficientes os meios de publicação das informações sobre o desempenho existentes (internet, panfletos colocados nas instalações da PJ); sugere que devem ser divulgadas através dos média tradicionais inclusive jornal, rádio, televisão, entre outros (entrevistado n.º: 32).*

4.2 Serviços no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei: “Pedido de realização de actividades de educação cívica”

Em 2021, dois representantes das escolas apresentaram **duas opiniões** relativamente ao serviço “Pedido de Actividades de Educação Cívica” da PJ. Um deles espera que a PJ possa criar novas temas enquanto que o outro se referiu à eficácia demonstrada no trabalho, afirmando que conseguiu obter respostas com brevidade quando levantou perguntas, tendo dirigido agradecimentos aos trabalhadores pela dedicação e ajuda.

5. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

■ Medidas de optimização do “Tratamento de denúncia”

⊗ Quanto à questão dos locais para apresentação de pedido serem poucos e sugestão para acrescentar mais sítios para facilitar o requerimento e levantamento de panfletos,

- A PJ disponibiliza o serviço de atendimento 24 horas por dia nos principais locais de atendimento externo (no Edifício Sede e na Delegação do Cotai), podendo ainda ser feito de forma online. Tendo em conta a baixa taxa de utilização do serviço “Tratamento de denúncia” (foram apenas recebidos 86 pedidos em 2021), o aumento do número de locais



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

de atendimento poderá não estar em conformidade com o princípio do aproveitamento racional do erário público.

⊗ **Quanto à questão do espaço destinado a efectuar o requerimento do “Certificado de registo da denúncia” ser pequeno e conseguir-se, pela janela de vidro, notar que as secretárias dos trabalhadores estão em desordem e com muitas coisas espalhadas, podendo afectar a eficiência do trabalho,**

- A PJ irá proceder a uma revisão da situação do local e implementar medidas de optimização para melhorar a eficiência do trabalho.

⊗ **Quanto à questão da insuficiência dos meios de publicação das informações sobre o desempenho existentes (internet, panfletos colocados nas instalações da PJ), e sugestão da divulgação através dos média tradicionais,**

- Os custos relativos aos média tradicionais são maiores comparativamente com os dos novos média e, tendo em conta que a taxa de utilização do serviço "Tratamento de denúncia" é relativamente baixa, a PJ irá analisar se é necessário divulgar as informações por meio dos média tradicionais com base no princípio do aproveitamento racional do erário público.

⊗ **Quanto à questão de se considerar ser um desperdício de recursos e uma prática não ambientalmente amigável a emissão de dois recibos individuais em caso do requerimento simultâneo de dois "Certificados de registos de denúncias", e esperarem-se melhorias por parte da PJ,**

- A emissão do “Certificado do registo da denúncia” implica o pagamento de um imposto do selo. Dado que tal implica haver procedimento administrativo interdepartamental, a PJ irá estudar a viabilidade da sugestão dada.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

6. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (em comparação com o ano anterior)

6.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2020		2021	
		Valor	Média do grau de	Valor	Média do grau de
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.38	4.38	4.47	4.53
	Profissionalismo	4.48		4.53	
	Apresentação pessoal	4.30		4.60	
	Atitude	4.38		4.53	
Ambiente	Conveniência	4.10	4.14	3.93	4.00
	Agradabilidade do ambiente	4.19		4.07	
Instalações complementares	Instalações	4.33	4.32	4.29	4.28
	Indicações	4.10		4.07	
	Equipamentos do local	4.25		3.93	
	Segurança do local	4.23		4.25	
	Medidas de apoio adoptadas no local	4.70		4.87	
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.33	4.32	4.07	4.31
	Eficiência	4.33		4.20	
	Efeitos	4.33		4.36	
	Imparcialidade	4.29		4.60	
Informações dos serviços	Suficiência	4.19	4.35	4.20	4.25
	Conveniência na aquisição de informações	4.19		3.93	
	Precisão das informações adquiridas	4.52		4.20	
	Utilidade das informações adquiridas	4.19		4.27	
	Confidencialidade das informações	4.67		4.64	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.43	4.44	4.64	4.21
	Nitidez dos indicadores da "Carta de	4.55		3.41	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.40		4.57	
	Meios de apresentação de opiniões	4.40		4.21	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	Nenhum dos inquiridos utiliza os serviços eletrónicos da PJ			
	Acessibilidade aos serviços electrónicos				
	Segurança dos serviços electrónicos				
	Suficiência dos serviços electrónicos				
	Suficiência dos meios de contacto dos serviç				
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.30	4.20	4.21	4.18
	Transparência das informações	4.10		4.14	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ			
	Serviço global	4.38	4.38	4.07	4.07

Através dos resultados do inquérito, verifica-se que em 2021, com excepção dos dois factores de inquérito de “Serviço prestado pelos trabalhadores” e “Garantias do serviço”, a avaliação do grau de satisfação dos restantes factores desceu em comparação com 2020. A PJ irá continuar a fazer revisão do circuito procedimental dos serviços, e otimizar, por todos os meios ao seu alcance, o ambiente do local destinado para efectuar o requerimento do



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

“Certificado do registo da denúncia”, com vista a aumentar o grau de satisfação do público com o serviço de “Tratamento de denúncia”.

Factores de inquérito	2020	2021	Comparativamente ao ano 2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.38	4.53	0.15
Ambiente	4.14	4.00	-0.14
Instalações complementares	4.32	4.28	-0.04
Procedimentos e formalidades	4.32	4.31	-0.02
Informação dos serviços prestados	4.35	4.25	-0.10
Garantias do serviço	4.44	4.50	0.06
Serviços electrónicos	Nenhum dos inquiridos utiliza os serviços eletrónicos da PJ		
Informações sobre o desempenho	4.20	4.18	-0.02
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.38	4.07	-0.31

6.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Comparando as estatísticas de 2020, no grau de satisfação global para o serviço do “Pedido da realização de actividades de educação cívica” em 2021 registou-se uma ligeira subida, contudo, o grau de satisfação para o factor de inquérito “Procedimentos e formalidades” diminuiu ligeiramente. A PJ continuará a otimizar o circuito procedimental do requerimento para melhorar o grau geral de satisfação.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Itens	2020		2021	
		Valor	Média do grau de	Valor	Média do grau de
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.63	4.61	4.56	4.66
	Profissionalismo	4.50		4.67	
	Apresentação pessoal	4.59		4.63	
	Atitude	4.72		4.75	
Ambiente	Conveniência	Os representantes de instituições de ensino não precisam de se deslocarem pessoalmente à PJ para apresentarem o requerimento			
	Agradabilidade do ambiente				
Instalações complementares	Instalações				
	Indicações				
	Equipamentos do local				
	Segurança do local				
	Medidas de apoio adoptadas no local				
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.59	4.60	4.38	4.49
	Eficiência	4.63		4.50	
	Efeitos	4.59		4.57	
	Imparcialidade	4.59		4.49	
Informações dos serviços	Suficiência	4.58	4.57	4.38	4.53
	Conveniência na aquisição de informações	4.47		4.50	
	Precisão das informações adquiridas	4.63		4.57	
	Utilidade das informações adquiridas	4.50		4.49	
	Confidencialidade das informações	4.69		4.69	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.53	4.55	4.54	4.55
	Nitidez dos indicadores da "Carta de	4.58		4.53	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.61		4.55	
	Meios de apresentação de opiniões	4.47		4.59	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.47	4.50	4.45	4.47
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.53		4.51	
	Segurança dos serviços electrónicos	4.52		4.46	
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.48		4.51	
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4.48		4.40	
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.44	4.44	4.50	4.50
	Transparência das informações	4.44		4.51	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	Não foram fornecidos procedimentos interdepartamentais			
	Serviço global	4.50	4.50	4.57	4.57



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	2020	2021	Comparativamente ao ano 2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.61	4.66	0.05
Ambiente	Os representantes de instituições de ensino não precisam de se deslocarem pessoalmente à PJ para apresentarem o requerimento		
Instalações complementares			
Procedimentos e formalidades	4.60	4.49	-0.11
Informação dos serviços prestados	4.57	4.53	-0.05
Garantias do serviço	4.55	4.55	0.00
Serviços electrónicos	4.50	4.47	-0.03
Informações sobre o desempenho	4.44	4.50	0.06
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.50	4.57	0.07