



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Polícia Judiciária

Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2022

1. Breve apresentação do inquérito

A Polícia Judiciária tem vindo a persistir na ideologia do serviço público de “servir melhor a população” tendo sempre por base a opinião pública. Tem feito melhorias na qualidade do seu serviço. Nomeadamente de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022, procedeu a um inquérito do grau de satisfação sobre os seguintes itens relativos ao serviço prestado ao público, “Tratamento de denúncia” e “Pedido de realização de actividades de educação cívica”. Este inquérito constitui uma medida importante ao nível do retorno sobre a opinião 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 2022.

2.2 Área do inquérito

- **Objecto:** Recolher as opiniões do público sobre dois itens relativos ao serviço prestado pela PJ “Tratamento de denúncia” e “Pedido de realização de actividades de educação cívica” procura-se através da análise científica das opiniões, um melhoramento contínuo da qualidade do serviço prestado.
- **Destinatário:** O “Tratamento de denúncia” tem a ver com 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



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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 de um serviço público prestado no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei. São destinatários os representantes dos institutos educativos ou das associações comunitárias que efectuaram o requerimento de realização de actividades de educação cívica.

2.3 Forma de inquérito

- **“Tratamento de denúncia”:** Em 2022, a pesquisa foi feita principalmente através de entrevista, 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, através do grupo “WeChat” o mecanismo de comunicação “Rede de Comunicação com as Escolas”¹, um questionário de inquérito de satisfação para recolher as opiniões sobre o serviço prestado.

2.4 Proporção das amostras tiradas

- **Tipo de serviço:** Os serviços contêm dois itens diferentes, um de “Serviços públicos gerais” e outro 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.

¹ O mecanismo de comunicação “Rede de Comunicação com as Escolas”, lançado pela PJ em 2008, tem por objectivo promover a cooperação entre as escolas e a 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 crimes 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 a escola e a polícia



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》:
 - 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.

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 do 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:** O 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 estão incluídas: tipo de serviços, horários dos serviços, local da prestação de serviços, sexo, idade, habilitações académicas 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.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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

Tipo de inquiridos	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Público	17	16 (94.1%)	1 (5.9%)
Associações / entidades	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	72	71	1

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	17	16 (94.1%)	1 (5.9%)
Total	72	71	1

Tipo de serviços	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Serviços públicos gerais	17	16 (94.1%)	1 (5.9%)
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	55	55 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	72	0	0

■ Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

De Janeiro a Dezembro de 2022, registou-se um total de 74 utentes no âmbito do serviço “Tratamento de denúncia”, 72 utentes requereram o “certificado do registo da denúncia”, e registaram-se 2 requerimentos 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. Conforme os dados estatísticos, Dentro dos 74



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

inquiridos, 31 manifestaram não terem vontade de participar no inquérito do Grau de Satisfação, 13 cidadãos não forneceram um número de telefone válido de Macau, resultando na falha de contacto subsequente e 13 não atenderam o telefone. Assim, foram entrevistados com sucesso 17 cidadãos, representando 23% da taxa de sucesso.

	Conseguir entrar em contacto	Recusar a participar no inquérito	Não conseguir entrar em contacto	Total
N.º de entrevistados	17	31	26	74
Percentagem	23%	41.9%	35.1%	100%

■ 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, sendo realizadas através de palestras e jogos educativos interativos com o objectivo de aprofundar a compreensão dos estudantes sobre diversas condutas criminosas e as suas responsabilidades criminais, bem como melhorar o seu sentido de prevenção criminal e respeito pela lei.

Em 2022, houve 100 representantes das instituições educativas ou associações comunitárias que fizeram 213 pedidos à PJ para realizar actividades de educação cívica. Entre os 100 representantes, 55 participaram no inquérito do Grau de Satisfação, representando 55% da taxa de sucesso.

3.1.2 Estatísticas sobre os inquiridos

■ Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Sexo	Masculino	Feminino
	26 (47.3%)	29 (52.7%)

Idade	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (43.6%)	28 (50.9%)	3 (5.5%)	0 (0.0%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	0 (0.0%)	1 (1.8%)	54 (98.2%)	0 (0.0%)

Origem	Macau	HK	Interior da China	Região de Taiwan	Outros países	Não há resposta
	55 (100.0%)	0 (0.0%)	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 entre os grupos de características pessoais (sexo, faixa etária, nível de escolaridade, origem) não houve grande diferença na satisfação geral.

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



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

Sexo	Masculino	Feminino
	26 (47.3%)	29 (52.7%)

Idade	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (43.6%)	28 (50.9%)	3 (5.5%)	0 (0.0%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	0 (0.0%)	1 (1.8%)	54 (98.2%)	0 (0.0%)

Origem	Macau	HK	Interior da China	Região de Taiwan	Outros países	Não há resposta
	55 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

Todos os inquiridos que participaram no Inquérito de Satisfação sobre “Pedido de realização de actividades de educação cívica” são residentes de Macau, todos estes possuem formação de nível superior e mais de 90% 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”.

3.2 Estatística sobre o grau de satisfação dos serviços

3.2.1 Serviços públicos gerais

A partir da tabela seguinte, pode-se observar a avaliação para cada indicador do serviço de “Tratamento de denúncia”, verificando-se que a classificação de todos os itens ultrapassou 4 pontos e que o valor médio do grau de satisfação obtido no serviço global foi de 4,31 pontos, o que significa que os entrevistados estiveram geralmente satisfeitos com o serviço de “Tratamento de denúncia”.

De entre os factores de inquérito, o “Serviço prestado pelos trabalhadores” conseguiu obter uma pontuação notável com o respectivo valor médio do grau de satisfação a ultrapassar 4,48 pontos, mostrando que ao recorrerem ao serviço “Tratamento de denúncia” o espírito de servir dos funcionários foi bem avaliado pelos seus utentes. Quanto à pontuação média para os factores de inquérito “Ambiente” e “Procedimentos e formalidades”, com 4,19 pontos, um pouco mais baixo do que outros, mas continuando a ser “satisfeito”.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.48	4.44	0.81
	Profissionalismo		4.50	0.82
	Apresentação pessoal		4.50	0.82
	Atitude		4.50	0.82
Ambiente	Conveniência	4.19	4.19	0.75
	Agradabilidade do ambiente		4.19	0.54
Instalações complementares	Instalações	4.33	4.19	0.54
	Indicações		4.25	0.68
	Equipamentos do local		4.38	0.50
	Segurança do local		4.00	0.00
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.81	0.54
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.19	4.25	0.58
	Eficiência		4.13	1.02
	Efeitos		4.13	1.31
	Imparcialidade		4.25	1.13
Informações dos serviços	Suficiência	4.32	4.25	1.00
	Conveniência na aquisição de informações		4.06	0.68
	Precisão das informações adquiridas		4.44	0.63
	Utilidade das informações adquiridas		4.25	0.68
	Confidencialidade das informações		4.60	0.63
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.08	4.31	0.60
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		3.51	1.45
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.25	0.58
	Meios de apresentação de opiniões		4.27	0.70
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			
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.34	4.38	0.50
	Transparência das informações		4.31	0.48
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	4.31	4.31	0.79

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 necessária a deslocação



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

peçoal às instalações, assim não se aplicam os serviços acima referidos aos factores de “ambiente” e “instalações complementares”.

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.52	4.40	0.66
	Profissionalismo		4.51	0.63
	Apresentação pessoal		4.56	0.60
	Atitude		4.61	0.56
Ambiente	Conveniência	Sem comentário porque não é preciso o apresentar o pedido à PJ		
	Agradabilidade do ambiente			
Instalações complementares	Instalações			
	Indicações			
	Equipamentos do local			
	Segurança do local			
	Medidas de apoio adoptadas no local			
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.53	4.51	0.57
	Eficiência		4.55	0.57
	Efeitos		4.55	0.57
	Imparcialidade		4.52	0.64
Informações dos serviços	Suficiência	4.46	4.26	0.71
	Conveniência na aquisição de informações		4.41	0.69
	Precisão das informações adquiridas		4.50	0.67
	Utilidade das informações adquiridas		4.50	0.67
	Confidencialidade das informações		4.63	0.63
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.31	3.89	1.25
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		4.46	0.66
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.42	0.69
	Meios de apresentação de opiniões		4.45	0.67
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.43	4.38	0.69
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.42	0.72
	Segurança dos serviços electrónicos		4.46	0.67
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.43	0.72
	Suficiência dos meios de contacto dos		4.46	0.67
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.46	4.44	0.67
	Transparência das informações		4.47	0.67
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	A PJ não fornece o serviço “one-stop”		
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.53	4.53	0.60

O resultado mostra que e 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



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

actividades de educação cívica”. Os factores mais bem avaliados foram os “Procedimentos e formalidades” e o “Serviço prestado pelos trabalhadores”, com pontuação de 4,53 e 4,52 respectivamente, a pontuação média do grau de satisfação do serviço global, no âmbito dos serviços de “Pedido para a realização de actividades de educação cívica” atingiu 4,53 pontos.

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

4.1 Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

Em 2022, 4 dos 17 entrevistados (23,5%) emitiu **5 opiniões** sobre o serviço “Tratamento de denúncia”, a maior parte das opiniões contém o item “Procedimentos e formalidades” no âmbito do requerimento de “Certificado do registo da denúncia”, outras opiniões têm a ver com os itens “Serviço prestado pelos trabalhadores”.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Opiniões acerca do “Tratamento de denúncias

■ Quanto ao “Serviço prestado pelos trabalhadores” (uma opinião)

- O entrevistado ficou impressionado com a equipa que os auxiliou ao fazer o pedido do “Certificado de Registos de Relatórios” e elogiaram-nos muito (requerente n.º: 70)

■ Quanto ao “Procedimentos e formalidades” (4 opiniões)

Eficiência

- O entrevistado considera que a emissão do “Certificado do registo da denúncia” no prazo de dez dias úteis é demasiado longo e que deveria ser emitido em dois ou três dias úteis. (requerente n.º:58).
- O entrevistado considera que a emissão do “Certificado do registo da denúncia” no prazo de dez dias úteis é demasiado longo (requerente n.º:60).

Efeitos

- Um entrevistado, vítima de burla, acha que o efeito prático deste serviço não foi significativo porque, embora tenha solicitado com sucesso o “Certificado do registo da denúncia”, a polícia de Hunan não aceitou o certificado (requerente n.º:60).
- Outro entrevistado referiu que o “Certificado do registo da denúncia” emitido pela PJ não é aceite no interior da China quando se faz lá a denúncia, o que reduz muito a eficácia do serviço.(requerente n.º:73)

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

Em 2022, um representante de escolas ou associações comunitárias apresentou uma opinião relativamente ao serviço “Pedido de Actividades de Educação Cívica” da PJ. Este sugeriu que se podia criar mais temas para as actividades no próximo ano.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

5. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

■ Medidas de optimização do “Tratamento de denúncia”

⊗ Quanto à insatisfação do facto em que “a emissão do Certificado do registo da denúncia demora 10 dias úteis”:

- A PJ melhora constantemente a eficiência no âmbito do serviço relativo ao Certificado do registo da denúncia. A decisão em manter o período de 10 dias úteis foi tomada tendo em conta a complexidade do conteúdo e a necessidade de tradução em alguns casos, pelo que a redução do tempo para dois ou três dias úteis não corresponde às condições reais de trabalho. No entanto, a fim de respeitar o princípio da facilidade à população, a PJ criou um mecanismo de estatísticas e acompanhamento sobre este serviço para monitorizar a eficiência do processo irá notificar o requerente por telefone quando o certificado for emitido.

⊗ Quanto à questão de duvidar do efeito do “Certificado do registo da denúncia” emitido pela PJ, pelo facto deste não ter validação no interior da China:

- Em resposta ao facto de não reconhecimento do “Certificado do registo da denúncia” emitido pela PJ no interior da China quando se faz a denúncia de crime, a PJ esclareceu que este certificado é elaborado nos termos das leis de Macau, contudo, devido à divergência entre o sistema jurídico destas duas jurisdições, é difícil garantir que o reconhecimento deste certificado seja validado no interior da China.



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	2021	Média do grau de	2022	Média do grau de
		Valor		Valor	
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.47	4.53	4.44	4.48
	Profissionalismo	4.53		4.50	
	Apresentação pessoal	4.60		4.50	
	Atitude	4.53		4.50	
Ambiente	Conveniência	3.93	4.00	4.19	4.19
	Agradabilidade do ambiente	4.07		4.19	
Instalações complementares	Instalações	4.29	4.28	4.19	4.33
	Indicações	4.07		4.25	
	Equipamentos do local	3.93		4.38	
	Segurança do local	4.25		4.00	
	Medidas de apoio adoptadas no local	4.87		4.81	
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.07	4.31	4.25	4.19
	Eficiência	4.20		4.13	
	Efeitos	4.36		4.13	
	Imparcialidade	4.60		4.25	
Informações dos serviços	Suficiência	4.20	4.25	4.25	4.32
	Conveniência na aquisição de informações	3.93		4.06	
	Precisão das informações adquiridas	4.20		4.44	
	Utilidade das informações adquiridas	4.27		4.25	
	Confidencialidade das informações	4.64		4.60	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.64	4.50	4.31	4.29
	Nitidez dos indicadores da "Carta de	4.57		4.31	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.57		4.25	
	Meios de apresentação de opiniões	4.21		4.27	
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				
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.21	4.18	4.38	4.34
	Transparência das informações	4.14		4.31	
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	4.31	4.31

Como pode ser visto no resultado do inquérito, no ano 2022, registou-se uma subida significativa de 0.24 na satisfação global com o serviço “Tratamento de denúncia”, com uma pontuação de 4,31, também nos factores de “Ambiente” e “Informações sobre o desempenho” verifica-se uma subida notável, mas uma descida nos factores de “Procedimentos e formalidades” e “Garantias do serviço”. A PJ continuará a rever e a melhorar os vários processos de serviço, optimizando o serviço de requerimento do “Certificado de registo de



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

denúncia” e a divulgação de informações sobre o desempenho, para aumentar o grau de satisfação dos cidadãos com o serviço de “Tratamento de denúncia”.

Factores de inquérito	2021	2022	Comparativamente ao ano 2021
Serviço prestado pelos	4.53	4.48	-0.05
Ambiente	4.00	4.19	0.19
Instalações complementares	4.28	4.33	0.05
Procedimentos e	4.31	4.19	-0.12
Informação dos serviços	4.25	4.32	0.07
Garantias do serviço	4.50	4.29	-0.21
Serviços electrónicos	Nenhum dos inquiridos utiliza os serviços electrónicos da PJ		
Informações sobre o	4.18	4.34	0.17
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.07	4.31	0.24

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

Em comparação com os dados de 2021, não há diferença significativa quanto ao grau de satisfação global com o “Pedido de realização de actividades de educação cívica” em 2022, e registou-se uma descida evidente nas pontuações dos dois factores “Serviço prestado pelos trabalhadores” e “Garantias do serviço”. A PJ irá insistir em inspeccionar o processo de requerimento através de formação interna para melhorar o desempenho do nosso pessoal nas suas capacidades de atendimento, revendo-o continuamente para otimizar o serviço do “Pedido de realização de actividades de educação cívica”.



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Itens	2021		2022	
		Valor	Média do grau de	Valor	Média do grau de
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.56	4.66	4.40	4.52
	Profissionalismo	4.67		4.51	
	Apresentação pessoal	4.63		4.56	
	Atitude	4.75		4.61	
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	4.51	4.53
	Eficiência	4.64		4.55	
	Efeitos	4.53		4.55	
	Imparcialidade	4.57		4.52	
Informações dos serviços	Suficiência	4.38	4.53	4.26	4.46
	Conveniência na aquisição de informações	4.50		4.41	
	Precisão das informações adquiridas	4.57		4.50	
	Utilidade das informações adquiridas	4.49		4.50	
	Confidencialidade das informações	4.69		4.63	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.54	4.55	4.44	4.44
	Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.53		4.46	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.55		4.42	
	Meios de apresentação de opiniões	4.59		4.45	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.45	4.47	4.38	4.43
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.51		4.42	
	Segurança dos serviços electrónicos	4.46		4.46	
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.51		4.43	
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4.40		4.46	
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.50	4.50	4.44	4.46
	Transparência das informações	4.51		4.47	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	Não foram fornecidos procedimentos interdepartamentais			
Serviço global		4.57	4.57	4.53	4.53



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	2021	2022	Comparativamente ao ano 2021
Serviço prestado pelos	4.66	4.52	-0.14
Ambiente	Os representantes de instituições de ensino não precisam de se deslocarem pessoalmente à PJ para apresentarem o requerimento		
Instalações complementares			
Procedimentos e	4.58	4.53	-0.05
Informação dos serviços	4.53	4.46	-0.07
Garantias do serviço	4.55	4.44	-0.11
Serviços electrónicos	4.47	4.43	-0.04
Informações sobre o	4.50	4.46	-0.04
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.57	4.53	-0.04