



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Polícia Judiciária

Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2024

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 2024, a um inquérito ao grau de satisfação sobre seguintes dois itens relativos ao serviço prestado ao público, “Tratamento de denúncia” e “Pedido de realização de actividades de educação cívica”. 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 2024.

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 procurar, 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



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

pesquisa através do preenchimento do formulário do pedido de certidão. O “Pedido de realização de actividades de educação cívica” é relativo a 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 2024, a pesquisa foi feita principalmente através de entrevistas e complementada com chamadas telefónicas. A partir de Outubro de 2024, a pesquisa pode ser realizada por forma digital, basta proceder à leitura do Código QR, os cidadãos podem preencher o questionário e fornecer o resultado directamente à PJ.
- **“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”¹, um questionário de inquérito de satisfação para recolher as suas opiniões sobre o serviço prestado.

2.4 Proporção das amostras tiradas

- **Tipo de serviço:** a PJ proporciona dois itens “Serviços públicos gerais” e “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**

¹O 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 da 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

- **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 envolvidos de serviço prestado relativamente à Carta de Qualidade é do tipo pesquisa quantitativa.

- **Padrão de avaliação:** Os entrevistados podem expressar a 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 incluídos: 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.

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	58	58	0 (0.0%)
Associações / entidades	30	30 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	88	88	0

Formas de inquérito	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Entrevista <i>in loco</i>	26	26 (100.0%)	0 (0.0%)
Questionário electrónico	30	30 (100.0%)	0 (0.0%)
Telefone	32	32 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	88	88	0

Tipo de serviços	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Serviços públicos gerais	58	15 (100.0%)	0 (0.0%)
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	30	30 (100.0%)	0 (0.0%)
Total	88	88	0

■ Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

De Janeiro a Dezembro de 2024, registou-se um total de 202 utentes no âmbito do serviço “Tratamento de denúncia”, todos esses utentes requereram o “certificado do registo de 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 a sua vontade de participar ou não no inquérito do Grau de Satisfação. Dentro dos 202 inquiridos, 77 manifestaram não terem vontade de participar no inquérito do Grau de Satisfação e 67 não atenderam o telefone. Assim, foram entrevistados com sucesso 58 cidadãos, representando 28,7% de taxa de sucesso.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

	Conseguir entrar em contacto	Recusar a participar no inquérito	Não conseguir entrar em contacto	Total
N.º de entrevistados	58	77	67	202
Percentagem	28.7%	38.1%	33.2%	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, sendo realizadas através de palestras e jogos educativos interactivos 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 do respeito pela lei.

Em 2024 houve 43 representantes das instituições educativas ou associações comunitárias que fizeram um total de 137 pedidos à PJ, para realizar actividades de educação cívica. Entre os 43 representantes, 30 participaram no inquérito do Grau de Satisfação, representando 69,8% de 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
	29 (50.0%)	29 (50.0%)

Idade	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	4 (6.9%)	27 (46.6%)	10 (17.2%)	11 (19.0%)	6 (10.3%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	2 (3.4%)	19 (32.8%)	35 (60.3%)	2 (3.4%)

Origem	Macau	HK	Interior da China	Região de Taiwan	Outros países	Não há resposta
	40 (69.0%)	1 (1.7%)	13 (22.4%)	0 (0.0%)	1 (1.7%)	3 (5.2%)

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 existe grande diferença em termos de satisfação geral.

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

Sexo	Masculino	Feminino
	12 (40.0%)	18 (60.0%)

Idade	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10 (33.3%)	17 (56.7%)	3 (10.0%)	0 (0.0%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	0 (0.0%)	1 (3.3%)	29 (96.7%)	0 (0.0%)

Origem	Macau	HK	Interior da China	Região de Taiwan	Outros países	Não há resposta
	29 (96.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.3%)

Mais de 90% dos inquiridos no Inquérito de Satisfação sobre “Pedido de realização de actividades de educação cívica” são residentes de Macau, todos estes possuem qualificações



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

de ensino superior e têm entre 26 a 60 anos. Após 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 foi quase de ou ultrapassou 4 pontos e que o valor médio do grau de satisfação obtido no serviço global foi de 4,61 pontos, o que significa que os entrevistados estavam geralmente satisfeitos com o serviço de “Tratamento de denúncia”.

De entre os itens inquiridos, a “Prestação de serviço pelo pessoal” conseguiu obter uma pontuação notável com o respectivo valor médio do grau de satisfação a ultrapassar 4,77 pontos. Este resultado mostra que, ao recorrerem ao serviço “Tratamento de denúncia” os utentes elogiaram a atitude dos nossos funcionários. Quanto à pontuação para o item “Ambiente”, com 4,42 pontos, um pouco mais baixo do que os outros, mas continua a ser “satisfatório”.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.77	4.75	0.50
	Profissionalismo		4.78	0.48
	Apresentação pessoal		4.75	0.50
	Atitude		4.80	0.47
Ambiente	Conveniência	4.42	4.44	0.77
	Agradabilidade do ambiente		4.39	0.69
Instalações complementares	Instalações	4.56	4.50	0.61
	Indicações		4.58	0.55
	Equipamentos do local		4.51	0.56
	Segurança do local		4.46	0.61
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.72	0.45
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.61	4.58	0.55
	Eficiência		4.53	0.70
	Efeitos		4.63	0.55
	Imparcialidade		4.69	0.47
Informações dos serviços	Suficiência	4.48	4.50	0.70
	Conveniência na aquisição de informações		4.47	0.74
	Precisão das informações adquiridas		4.39	0.90
	Utilidade das informações adquiridas		4.36	0.96
	Confidencialidade das informações		4.67	0.53
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.59	4.64	0.59
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		4.56	0.61
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.63	0.60
	Meios de apresentação de opiniões		4.53	0.65
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.54	4.54	0.66
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.54	0.66
	Segurança dos serviços electrónicos		4.63	0.66
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.43	0.58
	Suficiência dos meios de contacto dos serviç		4.59	0.73
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.60	4.59	0.66
	Transparência das informações		4.62	0.65
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	4.61	4.61	0.55



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 aplica aos serviços acima referidos os factores de “ambiente” e “instalações complementares”.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.65	4.53	0.57
	Profissionalismo		4.67	0.48
	Apresentação pessoal		4.70	0.47
	Atitude		4.70	0.47
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	4.61	4.53	0.51
	Eficiência		4.60	0.50
	Efeitos		4.63	0.49
	Imparcialidade		4.66	0.48
Informações dos serviços	Suficiência	4.58	4.31	0.66
	Conveniência na aquisição de informações		4.48	0.57
	Precisão das informações adquiridas		4.66	0.48
	Utilidade das informações adquiridas		4.62	0.49
	Confidencialidade das informações		4.81	0.40
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.53	4.53	0.50
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		4.57	0.50
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.52	0.57
	Meios de apresentação de opiniões		4.52	0.57
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.53	4.45	0.63
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.52	0.63
	Segurança dos serviços electrónicos		4.61	0.50
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.48	0.63
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.61	0.57
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.56	4.48	0.58
	Transparência das informações		4.63	0.49
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	4.67	4.67	0.48

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”



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

com pontuação de 4,65, seguido de “Procedimentos e formalidades”, com pontuação de 4,61 e a pontuação média do Grau de Satisfação do serviço global no âmbito dos serviços de “Pedido para a realização de actividades de educação cívica” que atingiu 4,67 pontos.

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

4.1 Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

Em 2024, 5 dos 58 entrevistados (8,6%) emitiram **5 opiniões** sobre serviço “Tratamento de denúncia” que se dividem da seguinte maneira. 2 envolvem o item “Procedimentos e formalidades”, outras 2 envolvem “Informações dos serviços” no âmbito do requerimento de “Certificado do registo da denúncia” e 1 está relacionada ao item “ambiente”.

Opiniões acerca do “Tratamento de denúncias”

✚ Quanto ao “ambiente” (uma opinião)

- O entrevistado referiu que a área destinada ao preenchimento do documento de requerimento carece de privacidade, as pessoas em redor podem assim espreitar as informações pessoais dos documentos. Para proteger a privacidade dos requerentes, recomenda-se designar uma área mais protegida para o preenchimento do formulário (requerente n.º: 10)

✚ Quanto ao “Procedimentos e formalidades” (duas opiniões)

- O entrevistado considera que o item de “Eficiência dos serviços” no pedido do “certificado do registo da denúncia” não é satisfatório, uma vez que o tempo de espera para a recepção do certificado é demasiado longo. Ao mesmo tempo, o entrevistado mostrou que em Hong Kong pode ser obtida uma cópia completa após a conclusão de prestação de auto, mas a PJ fornece meramente um resumo do auto, o que não satisfaz as necessidades do entrevistado (requerente n.º: 5).
- O entrevistado pôs em causa a inexistência de um mecanismo de troca de informações entre a PJ e o CPSP, o que o levou a deslocar-se aos dois órgãos para realizar o pedido do respectivo certificado. Este processo é demorado e ineficiente. O entrevistado espera que o processo seja simplificado melhorando a eficácia (requerente n.º: 75).

✚ Quanto ao “Informações dos serviços” (duas opiniões)

- O entrevistado espera saber o andamento sobre o acompanhamento da PJ ao respectivo pedido do Certificado do registo da denúncia (requerente n.º: 11).
- Para evitar mal-entendidos, sugeriu-se que a PJ pudesse reforçar a formação do pessoal para garantir o fornecimento de informações completas e precisas (requerente n.º: 41).



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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

Em 2024, nenhum representante de escolas ou associações comunitárias apresentou opiniões relativamente ao serviço “Pedido de Actividades de Educação Cívica” da PJ.

5. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

■ Medidas de optimização do “Tratamento de denúncia”

⊗ Quanto à questão da carência de privacidade na área designada para fins de preenchimento do documento de requerimento:

- A PJ está plenamente consciente da importância dos direitos de privacidade dos cidadãos. Para o efeito, a partir de 1 de Janeiro de 2024, a PJ criou um espaço fechado com lugares sentados junto à entrada da Rua de Nagasaki, no edifício da sede.

⊗ Quanto à questão de insatisfação com o item de “Eficiência dos serviços” por não fornecimento de uma cópia após a conclusão de prestação da declaração:

- Nos termos do estipulado no Código de Processo Penal de Macau, relativamente aos crimes em investigação, todas as pessoas que têm conhecimento das informações relativas ao caso são obrigadas a cumprir o princípio de segredo de justiça, o processo penal é público a partir do despacho de pronúncia. Por isso, a PJ não pode revelar o conteúdo dos autos nem tem competência para fornecer cópia dos autos.
- De salientar que, a PJ, de forma a facilitar aos cidadãos a realização dos procedimentos necessários e o requerimento de indemnização durante a fase de investigação criminal, disponibiliza ao denunciante o serviço do pedido de um “Certificado de Registo de Denúncia”. Sob o princípio do cumprimento de segredo judicial, as informações necessárias são fornecidas adequadamente para que o denunciante possa utilizar o “Certificado de Registo de Denúncia” emitido pela PJ para os seguintes fins: para prova de apresentação de queixa junto da PJ, alistar todos os artigos roubados e os seus valores, para solicitar indemnização de um seguro, renovação do documento de identificação, carta de condução ou certificado de matrícula de veículo, cancelar o registo de motociclos ou automóveis, etc.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

⊗ Quanto à insatisfação na “eficiência dos serviços”, por deslocação às instalações da PJ e do CPSP, para requerimento do Certificado do registo da denúncia:

- Embora não haja neste momento um serviço do pedido interdepartamental para o “Certificado do registo da denúncia”, a PJ continua a estar empenhada em otimizar este serviço para facilitação do público.

⊗ Quanto à insatisfação da “ emissão do Certificado do registo da denúncia no prazo de 10 dias úteis” ser demasiado longo:

- 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 notificar o requerente por telefone quando o certificado for emitido.

.



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	2023		2024	
		Valor	Média do grau	Valor	Média do grau
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.43	4.51	4.75	4.77
	Profissionalismo	4.50		4.78	
	Apresentação pessoal	4.67		4.75	
	Atitude	4.43		4.80	
Ambiente	Conveniência	4.40	4.33	4.44	4.42
	Agradabilidade do ambiente	4.27		4.39	
Instalações complementares	Instalações	4.24	4.40	4.50	4.56
	Indicações	4.28		4.58	
	Equipamentos do local	4.42		4.51	
	Segurança do local	4.43		4.46	
	Medidas de apoio adoptadas no local	4.62		4.72	
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.37	4.44	4.58	4.61
	Eficiência	4.48		4.53	
	Efeitos	4.37		4.63	
	Imparcialidade	4.53		4.69	
Informações dos serviços	Suficiência	4.30	4.45	4.50	4.48
	Conveniência na aquisição de informações	4.33		4.47	
	Precisão das informações adquiridas	4.47		4.39	
	Utilidade das informações adquiridas	4.43		4.36	
	Confidencialidade das informações	4.73		4.67	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.53	4.47	4.64	4.59
	Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.47		4.56	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.50		4.63	
	Meios de apresentação de opiniões	4.37		4.53	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	Nenhum dos inquiridos utiliza os serviços eletrónicos da PJ		4.54	4.54
	Acessibilidade aos serviços electrónicos			4.54	
	Segurança dos serviços electrónicos			4.63	
	Suficiência dos serviços electrónicos			4.43	
	Suficiência dos meios de contacto dos serviç			4.59	
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.69	4.67	4.59	4.60
	Transparência das informações	4.65		4.62	
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	4.32	4.32	4.61	4.61



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Como pode ser visto no resultado do inquérito, no ano 2024, registou-se um aumento de 0.29 pontos na avaliação geral para o serviço de “Tratamento de denúncia”, com 4.61 pontos. Houve um aumento óbvio na avaliação de “Serviço prestado pelos trabalhadores”, “Instalações complementares”, “Procedimentos e formalidades”, “Garantias do serviço”, apenas no factor “informações sobre o desempenho” se registou uma pequena descida.

A PJ continuará a rever e a melhorar os vários processos de serviço, otimizando o processo de requerimento do “Certificado de registo de denúncia” e divulgando informações sobre o desempenho para aumentar a satisfação dos cidadãos com o serviço de “Tratamento de denúncia”.

Factores de inquérito	2023	2024	Comparativamente ao ano
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.51	4.77	0.26
Ambiente	4.33	4.42	0.09
Instalações complementares	4.40	4.56	0.16
Procedimentos e formalidades	4.44	4.61	0.17
Informação dos serviços prestados	4.45	4.48	0.03
Garantias do serviço	4.47	4.59	0.12
Serviços electrónicos	Nenhum dos inquiridos utiliza os serviços eletrónicos da PJ em 2023		
Informações sobre o desempenho	4.67	4.60	-0.07
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.32	4.61	0.29

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

Relativamente ao grau de satisfação do serviço “Pedido de realização de actividades de educação cívica”, em comparação com os 4.58 pontos de 2023, registou-se em 2024 uma subida de 0.09 pontos que passaram para 4.67. A PJ vai reforçar as suas capacidades de servir o público, rever e melhorar continuamente o processo de requerimento para garantir o fornecimento de serviços de excelência ao público.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	Itens	2023		2024	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.57	4.66	4.53	4.65
	Profissionalismo	4.68		4.67	
	Apresentação pessoal	4.62		4.70	
	Atitude	4.76		4.70	
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	4.38	4.48	4.53	4.61
	Eficiência	4.50		4.60	
	Efeitos	4.56		4.63	
	Imparcialidade	4.49		4.66	
Informações dos serviços	Suficiência	4.38	4.52	4.31	4.58
	Conveniência na aquisição de informações	4.50		4.48	
	Precisão das informações adquiridas	4.56		4.66	
	Utilidade das informações adquiridas	4.49		4.62	
	Confidencialidade das informações	4.67		4.81	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.53	4.55	4.53	4.53
	Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.52		4.57	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.54		4.52	
	Meios de apresentação de opiniões	4.60		4.52	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.44	4.46	4.45	4.53
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.50		4.52	
	Segurança dos serviços electrónicos	4.45		4.61	
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.50		4.48	
	Suficiência dos meios de contacto dos serviç os electrónicos	4.39		4.61	
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.49	4.49	4.48	4.56
	Transparência das informações	4.50		4.63	
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	4.58	4.58	4.67	4.67



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	2023	2024	Comparativamente ao ano 2023
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.66	4.65	-0.01
Ambiente	Os representantes de instituições de ensino não precisam de se deslocarem pessoalmente à PJ para apresentarem o requerimento		
Instalações complementares			
Procedimentos e formalidades	4.57	4.61	0.04
Informação dos serviços prestados	4.52	4.58	0.06
Garantias do serviço	4.55	4.53	-0.02
Serviços electrónicos	4.46	4.53	0.07
Informações sobre o desempenho	4.49	4.56	0.07
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.58	4.67	0.09