



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Polícia Judiciária

Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2025

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 2025, 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 2025.

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 2025, a pesquisa foi feita principalmente através de entrevistas e complementada com chamadas telefónicas. A partir de Outubro de 2025, 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** (2025 Jan-Set*);
 - * A partir de 1 de Outubro de 2025, a PJ ajustou o critério constante da Carta de Qualidade relativo ao item “O Certificado do Registo da Denúncia será emitido no prazo de 10 dias úteis”, passando-o para “O Certificado do Registo da Denúncia será emitido no prazo de 9 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.

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

- 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 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”.

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

■ Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

Em 2025, registou-se um total de 203 utentes no âmbito do serviço “Tratamento de denúncia”, todos esses utentes requereram o “certificado do registo de denúncia”.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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 203 inquiridos, 82 manifestaram não terem vontade de participar no inquérito do Grau de Satisfação e 54 não forneceram um número de telefone válido de Macau resultando na falha de contacto subsequente. Assim, foram entrevistados com sucesso 67 cidadãos, representando 33% de taxa de sucesso.

	Conseguir entrar em contacto	Recusar a participar no inquérito	Não conseguir entrar em contacto	Total
N.º de entrevistados	67	82	54	203
Percentagem	33.0%	40.4%	26.6%	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 e ao ensino superior, 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 2025 houve 54 representantes das instituições educativas ou associações comunitárias que fizeram um total de 198 pedidos à PJ, para realizar actividades de educação cívica. Entre os 43 representantes, 25 participaram no inquérito do Grau de Satisfação, representando 46,3% 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
	41 (61.2%)	26 (38.8%)

Idade	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	8 (11.9%)	15 (22.4%)	18 (26.9%)	15 (22.4%)	11 (16.4%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	1 (1.5%)	25 (37.3%)	40 (59.7%)	1 (1.5%)

Origem	Macau	HK	Interior da China	Não há resposta
	50 (74.6%)	2 (3.0%)	13 (19.4%)	2 (3.0%)

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 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
	11 (44.0%)	14 (56.0%)

Idade	<18	18 – 25	26 – 45	46 – 60	>60	Não há resposta
	0 (0.0%)	2 (8.0%)	9 (36.0%)	13 (52.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)

Habilitações académicas	Ensino primário ou nível inferior	Ensino secundário	Ensino superior	Não há resposta
	0 (0.0%)	2 (8.0%)	23 (92.0%)	0 (0.0%)

Origem	Macau	HK	Interior da China	Não há resposta
	24 (96.0%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)

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 46 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 4,75 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 4,86 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 4,69 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	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.86	4.85	0.47
	Profissionalismo		4.85	0.50
	Apresentação pessoal		4.85	0.36
	Atitude		4.88	0.33
Ambiente	Conveniência	4.69	4.67	0.56
	Agradabilidade do ambiente		4.70	0.55
Instalações complementares	Instalações	4.74	4.73	0.48
	Indicações		4.74	0.48
	Equipamentos do local		4.73	0.52
	Segurança do local		4.69	0.56
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.83	0.42
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.85	4.79	0.45
	Eficiência		4.89	0.37
	Efeitos		4.85	0.36
	Imparcialidade		4.87	0.34
Informações dos serviços	Suficiência	4.80	4.81	0.44
	Conveniência na aquisição de informações		4.76	0.50
	Precisão das informações adquiridas		4.83	0.46
	Utilidade das informações adquiridas		4.75	0.51
	Confidencialidade das informações		4.87	0.38
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.80	4.81	0.40
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		4.86	0.35
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.83	0.38
	Meios de apresentação de opiniões		4.70	0.53
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.80	4.73	0.48
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.80	0.52
	Segurança dos serviços electrónicos		4.82	0.40
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.84	0.39
	Suficiência dos meios de contacto dos		4.71	0.37
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.72	4.71	0.60
	Transparência das informações		4.72	0.58
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	4.80	4.80	0.44
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.75	4.75	0.61

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



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

“ambiente” e “instalações complementares”.

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.77	4.72	0.54
	Profissionalismo		4.76	0.44
	Apresentação pessoal		4.80	0.41
	Atitude		4.80	0.41
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	4.77	4.68	0.48
	Eficiência		4.80	0.41
	Efeitos		4.80	0.41
	Imparcialidade		4.80	0.41
Informações dos serviços	Suficiência	4.74	4.60	0.65
	Conveniência na aquisição de informações		4.68	0.48
	Precisão das informações adquiridas		4.79	0.41
	Utilidade das informações adquiridas		4.80	0.41
	Confidencialidade das informações		4.84	0.37
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.77	4.76	0.42
	Nitidez dos indicadores da "Carta de		4.80	0.41
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		4.76	0.44
	Meios de apresentação de opiniões		4.76	0.44
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.72	4.68	0.63
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.68	0.56
	Segurança dos serviços electrónicos		4.76	0.44
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.68	0.63
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.80	0.41
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.74	4.72	0.46
	Transparência das informações		4.76	0.44
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	4.80	4.80	0.41

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”. Os factores mais bem avaliados foram “Serviço prestado pelos funcionários”, “Procedimentos e formalidades” e “Garantias de serviço”, com pontuação de



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

4,77 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 4,8 pontos.

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

4.1 Serviços públicos gerais: “Tratamento de denúncia”

Em 2025, 2 dos 67 entrevistados (3%) emitiram **3 opiniões** sobre o serviço “Tratamento de denúncia” que envolvem os itens de “Ambiente” e de “Instalações complementares” no âmbito do requerimento de “Certificado do registo da denúncia” e um está relacionada às outras opiniões.

Opiniões acerca do “Tratamento de denúncias

■ Quanto ao “ambiente” (uma opinião)

- *O entrevistado referiu que depois de sair pelo portão principal, tem de atravessar a Rua de Nagasaki para chegar ao Núcleo de Apoio Administrativo, mas não há sinalização clara ao longo do percurso, o que é inconveniente. (requerente n.º: 4)*

■ Quanto às “Instalações complementares” (uma opinião)

- *O entrevistado considera que as informações sobre as “medidas de apoio” fornecidas pela PJ não são exibidas com destaque suficiente, levando a que os cidadãos não tenham acesso a estas informações. (requerente n.º: 4).*

■ Outras opiniões (uma opinião)

- *Considerando que alguns utilizadores residem no Interior da China e não estão familiarizados com o chinês tradicional, recomenda-se a adição de uma versão em chinês simplificado do questionário, para melhorar a acessibilidade e a conveniência, bem como auxiliá-los no fornecimento do feedback. (requerente n.º: 61).*

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

Em 2025, nenhum representante de escolas ou associações comunitárias apresentou opiniões relativamente ao serviço “Pedido de Actividades de Educação Cívica” da PJ.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

5. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

■ Medidas de optimização do “Tratamento de denúncia”

⊗ Quanto à questão da falta de sinais para indicar a localização do Núcleo de Apoio Administrativo:

- Após recebermos o feedback do cidadão, a PJ inspecionou imediatamente a situação e colocou uma placa indicativa perto da entrada da Rua de Nagasaki, no edifício da sede, para indicar claramente a localização do Núcleo de Apoio Administrativo.

⊗ Quanto à questão de que as informações sobre as “medidas de apoio” não são exibidas com destaque suficiente:

- Após ter inspecionado o local onde estão colocadas as informações sobre “medidas de apoio”, a PJ, actualmente, passa a afixar uma lista dessas medidas acima do local de distribuição de folhetos tanto no Núcleo de Denúncias e Intervenção, como no Núcleo de Apoio Administrativo na sede da PJ.
- De salientar que, a PJ destacou a opção "Medidas de Apoio a Pessoas com Necessidades Especiais" no lado direito da página inicial do site oficial com botão de cor diferente para facilitar o acesso mais rápido dos cidadãos à informação relevante.

⊗ Quanto à sugestão dum residente do Interior da China de uma versão em chinês simplificado do Inquérito do Grau de Satisfação:

- A PJ lançou, em 1 de Janeiro de 2026, a versão em chinês simplificado do Inquérito do Grau de Satisfação para facilitar o preenchimento e envio do parecer pelos residentes do 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	2024		2025	
		Valor	Média do	Valor	Média do
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.75	4.77	4.85	4.86
	Profissionalismo	4.78		4.85	
	Apresentação pessoal	4.75		4.85	
	Atitude	4.80		4.88	
Ambiente	Conveniência	4.44	4.42	4.67	4.69
	Agradabilidade do ambiente	4.39		4.70	
Instalações complementares	Instalações	4.50	4.56	4.73	4.74
	Indicações	4.58		4.74	
	Equipamentos do local	4.51		4.73	
	Segurança do local	4.46		4.69	
	Medidas de apoio adoptadas no local	4.72		4.83	
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.58	4.61	4.79	4.85
	Eficiência	4.53		4.89	
	Efeitos	4.63		4.85	
	Imparcialidade	4.69		4.87	
Informações dos serviços	Suficiência	4.50	4.48	4.81	4.80
	Conveniência na aquisição de informações	4.47		4.76	
	Precisão das informações adquiridas	4.39		4.83	
	Utilidade das informações adquiridas	4.36		4.75	
	Confidencialidade das informações	4.67		4.87	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.64	4.59	4.81	4.80
	Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.56		4.86	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.63		4.83	
	Meios de apresentação de opiniões	4.53		4.70	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.54	4.54	4.73	4.80
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.54		4.80	
	Segurança dos serviços electrónicos	4.63		4.82	
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.43		4.84	
	Suficiência dos meios de contacto dos	4.59		4.71	
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.59	4.60	4.71	4.72
	Transparência das informações	4.62		4.72	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		4.80	4.80
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.61	4.61	4.75	4.75

Como pode ser visto no resultado do inquérito, no ano 2025, registou-se um aumento de 0.14 pontos na avaliação geral para o serviço de “Tratamento de denúncia”, com 4.75 pontos. Houve um aumento óbvio na avaliação de “Informações dos serviços”, “Ambiente”, “Serviços electrónicos”.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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	2024	2025	Comparativamente ao ano 2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.77	4.86	0.09
Ambiente	4.42	4.69	0.27
Instalações complementares	4.56	4.74	0.18
Procedimentos e formalidades	4.61	4.85	0.24
Informação dos serviços prestados	4.48	4.80	0.32
Garantias do serviço	4.59	4.80	0.21
Serviços electrónicos	4.54	4.80	0.26
Informações sobre o desempenho	4.60	4.72	0.12
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.61	4.75	0.14

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 4.67 pontos de 2024, registou-se em 2025 uma subida de 0.13 pontos que passaram para 4.8. De entre os vários factores da pesquisa, registou-se um aumento particularmente significativo nas “Garantias do serviço”, subindo 0.24 pontos.

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	2024		2025	
		Valor	Média do grau de	Valor	Média do grau de
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.53	4.65	4.72	4.77
	Profissionalismo	4.67		4.76	
	Apresentação pessoal	4.70		4.80	
	Atitude	4.70		4.80	
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	4.53	4.61	4.68	4.77
	Eficiência	4.60		4.80	
	Efeitos	4.63		4.80	
	Imparcialidade	4.66		4.80	
Informações dos serviços	Suficiência	4.31	4.58	4.60	4.74
	Conveniência na aquisição de informações	4.48		4.68	
	Precisão das informações adquiridas	4.66		4.79	
	Utilidade das informações adquiridas	4.62		4.80	
	Confidencialidade das informações	4.81		4.84	
Garantias do serviço	Cobertura da "Carta de qualidade"	4.53	4.53	4.76	4.77
	Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.52		4.80	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	4.54		4.76	
	Meios de apresentação de opiniões	4.60		4.76	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.45	4.53	4.68	4.72
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.52		4.68	
	Segurança dos serviços electrónicos	4.61		4.76	
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.48		4.68	
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4.61		4.80	
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.48	4.56	4.72	4.74
	Transparência das informações	4.63		4.76	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço "one stop"	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da Judiciary Police			
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.67	4.67	4.80	4.80



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Factores de inquérito	2024	2025	Comparativamente ao
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.65	4.77	0.12
Ambiente	Os representantes de instituições de ensino não precisam de se deslocarem pessoalmente à PJ para apresentarem o requerimento		
Instalações complementares			
Procedimentos e formalidades	4.61	4.77	0.16
Informação dos serviços prestados	4.58	4.74	0.16
Garantias do serviço	4.53	4.77	0.24
Serviços electrónicos	4.53	4.72	0.19
Informações sobre o desempenho	4.56	4.74	0.18
Integração de serviços	Nenhum dos inquiridos utiliza o serviço “one stop” da PJ		
Serviço global	4.67	4.80	0.13