



## **Pesquisa sobre o Grau de Satisfação relativamente à Carta de Qualidade da Polícia Judiciária de Macau (2009)**

*Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População*

Esta pesquisa foi feita através de chamadas telefónicas que os funcionários do Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População efectuaram, entrevistando alguns cidadãos para recolherem a sua opinião sobre a Carta de Qualidade desta Polícia, os itens foram: local do serviço, horário de expediente, meios de contacto, atitude do pessoal e eficiência do trabalho.

### **1. Departamento de Investigação Criminal (requerimento de Certidão de Denúncia à Secção de Apoio Administrativo)**

#### ***(1) Questionário do Estudo***

De acordo com a Carta de Qualidade da nossa Polícia, todos os cidadãos podem deslocar-se, durante o horário de expediente, à Polícia Judiciária, situada na Rua de Central, para requerer uma Certidão de Denúncia, e esta será emitida no prazo de 10 dias úteis após a sua formalização. Relativamente a este serviço, os pesquisadores telefonaram para 47 cidadãos que tinham solicitado a emissão desse documento entre Outubro de 2008 e Setembro de 2009, 39 responderam às perguntas, isto é, o 83% dos entrevistados. Em pormenor, uma pessoa recusou de participar na pesquisa, outras 7 não foram entrevistadas porque não foi possível entrar em contacto, (5 homens, uma mulher, uma pessoa não residente que não se sabe a identidade completa). Todos os entrevistados são residentes de Macau, com a excepção de um, que é de Hong Kong. Mais de metade dos inquiridos (21), completaram o segundo ciclo da escola secundária ou curso superior (tabela 1), 15 concluíram o primeiro ciclo da escola secundária ou têm habilitações inferiores, 3 dos inquiridos, homens, recusaram-se a responder a esta pergunta.



**Tabela 1: Questionário do Estudo sobre o Requerimento da Certidão de Denúncia (2009)**

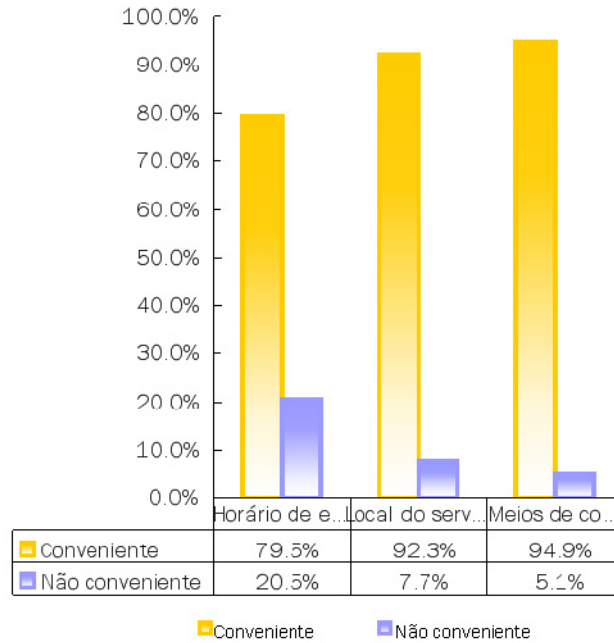
<b>Questionário</b>	<b>Homens</b>		<b>Mulheres</b>	
	Pessoas	%	Pessoas	%
Aceita a entrevista	31	79.5	8	20.5
Recusa a entrevista	1	100	0	0
Contacto infrutífero	5	71.4	1	14.3
<b>Entrevistado</b>				
Residente de Macau	30	76.9	8	20.5
Residente de HK	1	2.6	0	0
<b>Habilitações académicas</b>				
Escola primária ou inferior	3	7.7	2	5.1
Escola secundária (1º ciclo)	7	17.9	3	7.7
Escola secundária (2º ciclo)	11	28.2	3	7.7
Curso superior ou mais avançado	7	17.9	0	0
Não deu resposta	3	7.7	0	0

## *(2) Resultado do Estudo*

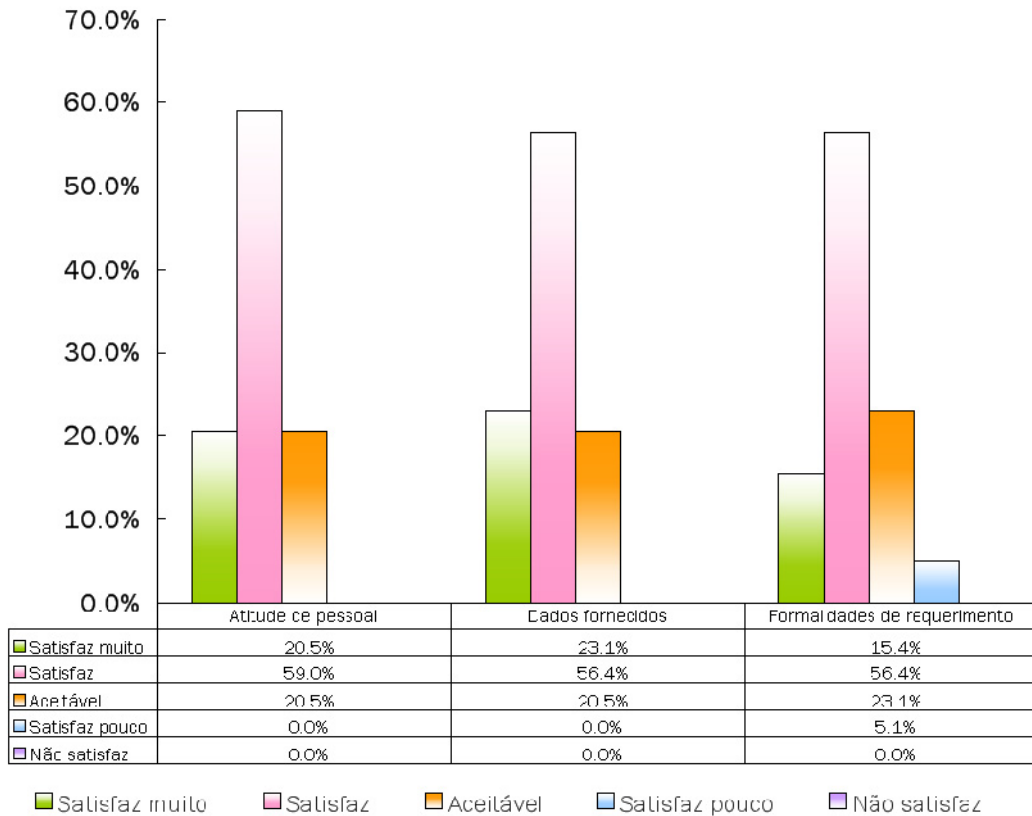
Segundo a figura 1, quase 80% dos inquiridos achou que o horário de expediente da PJ é conveniente, enquanto mais de 90% considerou o local do serviço e os meios de contacto apropriados. Relativamente à atitude do pessoal e dados fornecidos, cerca de 80% dos entrevistados deu um grau de avaliação de “satisfaz” ou “satisfaz muito”. Em relação às formalidades para o requerimento da Certidão de Denúncia, mais de 70% dos entrevistados deram notas de “satisfaz” ou “satisfaz muito”. 25 pessoas, que representa o 64,1% dos entrevistados, julgaram a cobrança razoável, no entanto, 13 pessoas, ou seja, 33,3%, declararam que a quantia é demasiado alta, reiterando que, como foram vítimas de actos ilícitos, a emissão dessa certidão deveria ser gratuito



**Figura 1: Avaliação do serviço de emissão de Certidão de Denúncia**



**Figura 2: Avaliação da Atitude e Eficiência do Pessoal que recebe os Requerimentos de Certidão de Denúncia**





## 2. Núcleo de Atendimento e Reclamações

### (1) Questionário do estudo

Os inquiridos na pesquisa são aqueles que utilizaram os serviços do Núcleo de Atendimento e Reclamações, entre Outubro de 2008 e Setembro de 2009 e deixaram o seu telefone de contacto, cinco pessoas fizeram parte deste estudo.

**Tabela 2: Questionário do Estudo sobre o Grau de Satisfação dos Serviços do NAR (2009)**

	Homens		Mulheres	
	Pessoas	%	Pessoas	%
<b><u>Questionário</u></b>				
Aceita a entrevista	2	40	0	0
Recusa a entrevista	0	0	1	20
Contacto infrutífero	1	20	1	20
<b><u>Entrevistado</u></b>				
Residente de Macau	2	100	0	0
<b><u>Habilitações académicas</u></b>				
Escola secundária (2º ciclo)	1	50	0	0
Curso superior ou mais avançado	1	50	0	0

### (2) Resultado do Estudo

Dois cidadãos acharam que o horário de expediente do Núcleo de Atendimento e Reclamações e os meios de contacto são apropriados, no entanto, um deles, que habita nas proximidades da Avenida de Horta e Costa, manifestou a inconveniência da localização. Ambos disseram que ficaram satisfeitos com a atitude do pessoal e eficiência do trabalho desta subunidade, um avaliou-a com o grau de “satisfaz muito”.



**Tabela 3: Resultado do Estudo sobre o Grau de Satisfação do NAR (2009)**

	Conveniente		Não conveniente	
	Pessoas	%	Pessoas	%
Horário de expediente	2	100	0	0
Local do serviço	1	50	1	50
Meios de contacto	2	100	0	0
	Satisfaz		Satisfaz muito	
	Pessoas	%	Pessoas	%
Atitude do pessoal	1	50	1	50
Eficiência do serviço	1	50	1	50

### **3. Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População**

#### ***(1) Questionário do Estudo***

Os inquiridos na pesquisa são pessoas que telefonaram para este Grupo, entre Outubro de 2008 e Setembro de 2009 e deixaram o seu telefone de contacto. Através de telefonema, os nossos pesquisadores tentaram contactar 5 destes utentes que preenchem os requisitos, 3 (60%) aceitaram a nossa entrevista. Todos são residentes de Macau, o primeiro é uma mulher, com habilitações académicas de nível primário, os outros dois, homens, que completaram o curso superior ou possuem escolaridade mais elevada.



**Tabela 4: Questionário do Estudo sobre o Grau de Satisfação do GERPP (2009)**

	Homens		Mulheres	
	Pessoas	%	Pessoas	%
<b><u>Questionário</u></b>				
Aceita a entrevista	2	40	1	20
Recusa a entrevista	0	0	0	0
Contacto infrutífero	0	0	2	40
<b><u>Entrevistado</u></b>				
Residente de Macau	2	66.7	1	33.3
<b><u>Habilitações académicas</u></b>				
Escola primária ou inferior	0	0	1	33.3
Curso superior ou mais avançado	2	66.7	0	0

*(2) Resultado do Estudo*

Relativamente ao horário de expediente, local do serviço e meios de contacto desta subunidade, todos os entrevistados mostram-se satisfeitos. Declararam-se agradados com a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho, um avaliou-o com o grau de “satisfaz muito”.

**Tabela 5: Resultado do Estudo sobre o Grau de Satisfação do GERPP (2009)**

	Conveniente		Não conveniente	
	Pessoas	%	Pessoas	%
Horário de expediente	3	100	0	0
Local do serviço	3	100	0	0
Meios de contacto	3	100	0	0



#### **4. Consulta sobre o andamento de um caso**

Entre Outubro de 2008 e Setembro de 2009, só um residente utilizou este serviço. A sua opinião foi que tanto o horário de expediente e local de serviço como os meios de contacto são convenientes, além disso, a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho foram satisfatórias. Salientou que a qualidade deste serviço é “boa”, mas afirmou que ainda “há espaço para melhorias”.

#### **5. Núcleo de Acompanhamento de Menores**

##### *(1) Questionário do Estudo*

Segundo consta na Carta de Qualidade relativamente a esta subunidade, após o recebimento de um pedido para a realização do “Seminário de Conhecimentos Jurídicos e Assuntos Policiais”, o Núcleo de Acompanhamento de Menores tem de dar uma resposta no prazo de 2 dias úteis. Para saber a avaliação deste trabalho, os nossos colegas entrevistaram os responsáveis de 18 escolas que solicitaram este serviço da PJ, entre Outubro de 2008 e Setembro de 2009.

##### *(2) Resultado do Estudo*

Os responsáveis das 17 escolas, 94,4% dos entrevistados, acharam convenientes o horário de expediente e os meios de contacto. Relativamente à atitude do pessoal do Núcleo de Acompanhamento de Menores e o conteúdo desses seminários, quase 80% dos entrevistados deu uma avaliação de “satisfaz” ou “satisfaz muito”.



**Figura 3: Avaliação dos Seminários de Conhecimentos Jurídicos e Assuntos Policiais do NAM**

