



## **Resultado da Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente aos Serviços Gerais da Polícia Judiciária (2010)**

### ***1. Questionário do estudo***

Entre 18 e 20 de Outubro de 2010, das 09h00 às 13h00, e das 13h30 às 17h45, os funcionários da Divisão de Ligação entre Polícia e Comunidade e Relações Públicas entrevistaram alguns cidadãos no Bloco A da Polícia Judiciária, no Piquete da Delegação do COTAI, no Gabinete de “Recolha de Amostras para Teste de Paternidade, no 4º andar do mesmo edifício, e Piquete na Rua Cidade de Braga, n.º 414, Edf., Vista Magnífica Court, BL, r/c, de forma a ouvir a sua opinião sobre a qualidade dos serviços gerais desta entidade. Para além disso, foram escolhidos, por sorteio, aqueles que se deslocaram pessoalmente à Polícia Judiciária para solicitarem os serviços, em Maio de 2010, e que tinham deixado o contacto telefónico. Os nossos colegas tentaram contactar 15 utentes, 13 (86,7%) aceitaram de serem entrevistados.

### ***2. Resultado do estudo***

Relativamente à avaliação dos 9 itens supracitados, mais de 80% dos cidadãos deram nota 3 ou um valor superior, numa escala de 1 a 5 (Tabela 1), isto mostra que os entrevistados estavam satisfeitos com o ambiente e a qualidade dos serviços gerais nos locais de atendimento ao público desta Polícia.

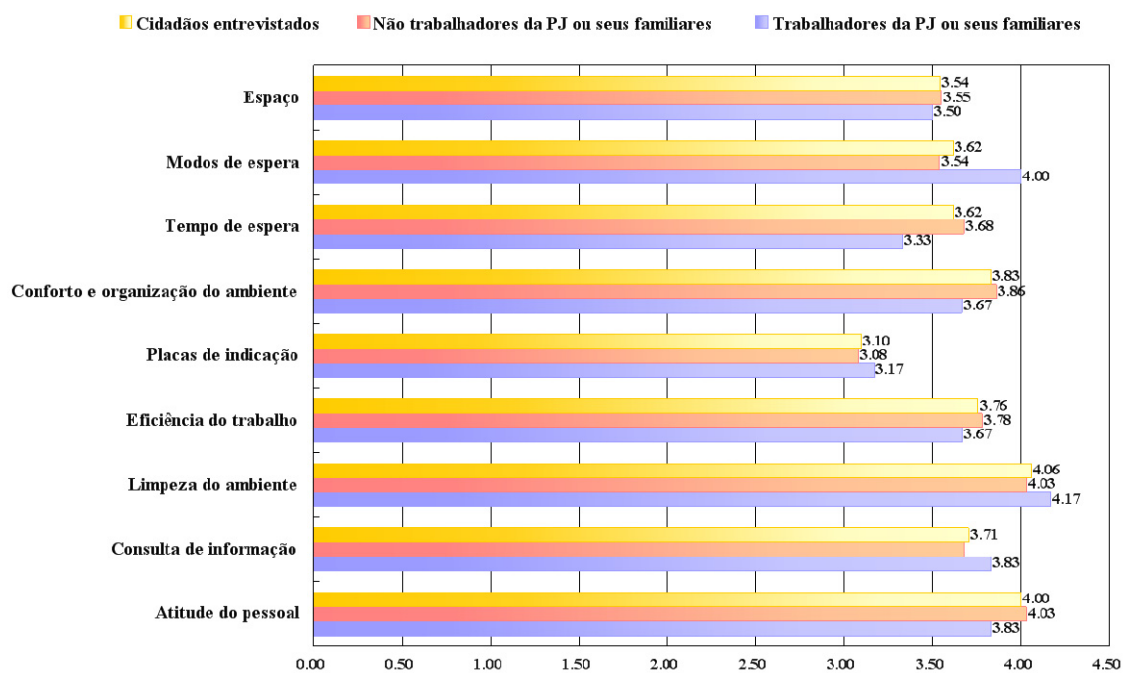


**Tabela 1: Avaliação sobre 9 itens nos locais de atendimento ao público**  
*(35 questionários completados)*

	1 ponto	2 pontos	3 pontos	4 pontos	5 pontos	Taxa de resposta
Conforto e organização do ambiente	0%	5,7%	28,6%	42,9%	22,9%	100%
Limpeza do ambiente	0%	0%	22,9%	48,6%	28,6%	100%
Espaço	0%	17,1%	31,4%	31,4%	20,0%	100%
Placas de indicação	0%	17,1%	48,6%	20,0%	2,9%	88,6%
Modos de espera	5,7%	8,6%	22,9%	40,0%	20,0%	97,1%
Tempo de espera	2,9%	5,7%	37,1%	31,4%	20,0%	97,1%
Atitude do pessoal	2,9%	0%	17,1%	54,3%	25,7%	100%
Consulta de informação	2,9%	8,6%	25,7%	37,1%	22,9%	97,1%
Eficiência do trabalho	2,9%	8,6%	22,9%	34,3%	25,7%	94,3%



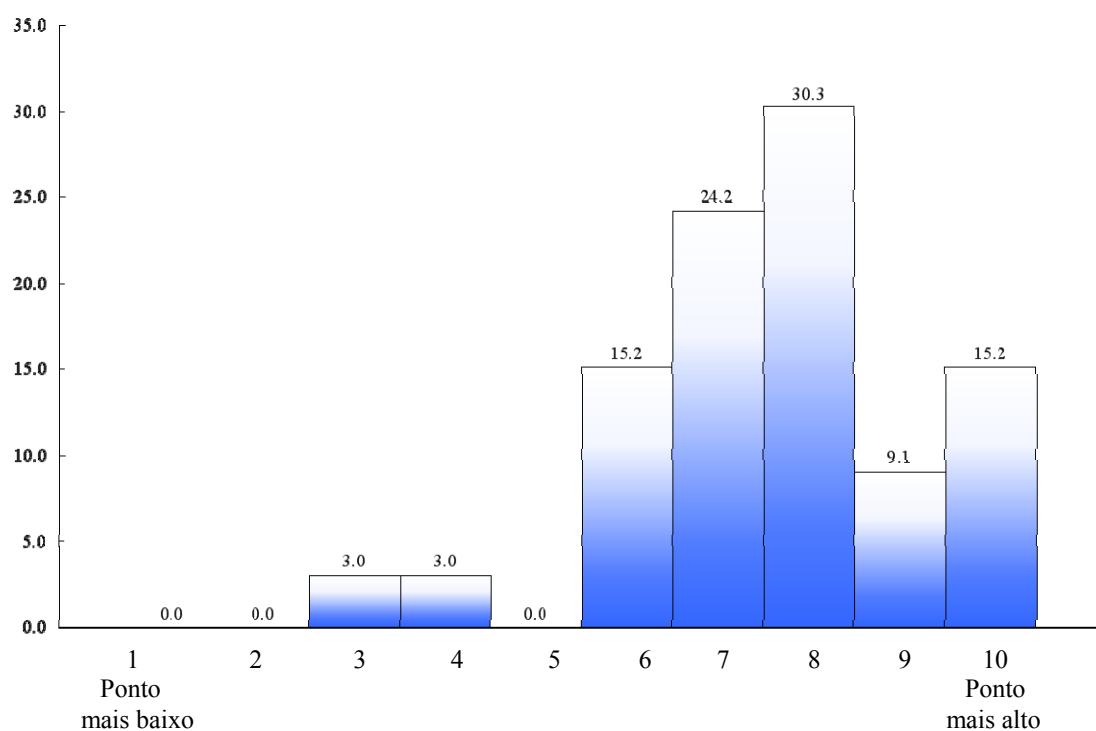
**Figura 1: Avaliação dos 9 itens nos locais de atendimento ao público**  
(35 questionários completados)



(1 = ponto mais baixo; 5 = ponto mais alto)



**Figura 2: Avaliação da Qualidade dos Serviços Gerais da PJ**  
(33 questionários completados)



**Tabela 2: Numa escala de 1 a 10, qual é a nota que você dá aos serviços gerais da PJ?**  
(33 questionários completados)

Valor mais baixo	Valor mais alto	Valor médio	Standard deviation
3	10	7,58	1,64

No que se refere à qualidade dos serviços gerais desta Polícia, dos 33 inquiridos, só dois (6%) deram nota inferior a 5, ao mesmo tempo, 5 entrevistados (15,2%) deram uma avaliação de 10.



**Tabela 3: Resultado de satisfação e importância dos 22 itens por “dimensões”**  
(35 questionários completados)

Itens	Qualidade de serviços por dimensão	Satisfação	Importância	Gap	Valor médio por dimensão	Cronbach $\alpha$
1. Vestuário e aparência do pessoal	Tangíveis	5,10	5,65	-0,55	5,18	0,89
2. Instalações favoráveis à eficiência dos pedidos		5,13	5,00	0,13		
3. Equipamentos modernos		5,55	5,73	-0,18	-0,32	
4. Instalações físicas são visualmente atractivas		4,93	5,59	-0,67		
5. Realização do serviço com exactidão	Confiabilidade	5,47	6,13	-0,67	5,52	0,92
6. Mantém seus registros de forma correcta		5,31	5,69	-0,38		
7. Realização do trabalho no tempo prometido		5,53	6,20	-0,67		
8. Fornecimento dos dados certos		5,57	6,13	-0,57	-0,55	
9. Empregados solidários na resolução dos assuntos		5,70	6,17	-0,47		
10. Empregados conseguem manter a confidencialidade ao tratar dos documentos	Garantia	5,61	6,26	-0,65	5,77	0,86
11. Conhecimento profissional do pessoal		5,94	6,15	-0,21		
12. Pessoal confiante		5,79	6,12	-0,33	-0,43	
13. Pessoal educado		5,73	6,27	-0,55		
14. Pessoal dá atenção aos pedidos recebidos	Empatia	6,00	6,55	-0,55	5,87	0,89
15. Pessoal fornece serviço individual aos pedidos especiais		5,96	6,54	-0,57		
16. Pessoal pensa do ponto de vista do cidadão que atende		6,03	6,52	-0,48		
17. Horário de trabalho é conveniente		5,93	6,46	-0,54	-0,54	
18. Pessoal sabe as suas necessidades		5,43	6,00	-0,57		
19. Iniciativa do pessoal	Presteza	5,85	6,27	-0,42	5,77	0,90
20. Pessoal está sempre disposto a ajudar os cidadãos		5,76	6,24	-0,48		
21. Pessoal atende imediatamente		5,65	6,00	-0,35	-0,37	
22. Informa exactamente sobre o tempo necessário para acabar um trabalho prometido		5,83	6,07	-0,24		

(1 = ponto mais baixo; 7 = ponto mais alto)



**Tabela 4: Resultado de satisfação e importância dos 22 itens por “dimensões”**  
(35 questionários completados)

Itens		Qualidade de serviços por dimensão	Valor médio de satisfação por dimensão	Valor médio de importância por dimensão	Mean gap por dimensão	Lugar de satisfação Lugar de <i>mean gap</i>
1.	Vestuário e aparência do pessoal	Tangíveis	5,18	5,49	-0,32	5º lugar
2.	Instalações favoráveis à eficiência dos pedidos					1º lugar
3.	Equipamentos modernos					
4.	Instalações físicas são visualmente atractivas					
5.	Realização do serviço com exactidão	Confiabilidade	5,52	6,06	-0,55	4º lugar
6.	Mantém seus registos de forma correcta					
7.	Realização do trabalho no tempo prometido					
8.	Fornecimento dos dados certos					5º lugar
9.	Empregados solidários na resolução dos assuntos	Garantia	5,77	6,20	-0,43	2º lugar
10.	Empregados conseguem manter a confidencialidade ao tratar dos documentos					
11.	Conhecimento profissional do pessoal					
12.	Pessoal confiante					3º lugar
13.	Pessoal educado	Empatia	5,87	6,41	-0,54	1º lugar
14.	Pessoal dá atenção aos pedidos recebidos					
15.	Pessoal fornece serviço individual aos pedidos especiais					
16.	Pessoal pensa do ponto de vista do cidadão que atende					
17.	Horário de trabalho é conveniente					4º lugar
18.	Pessoal sabe as suas necessidades	Presteza	5,77	6,14	-0,37	2º lugar
19.	Iniciativa do pessoal					
20.	Pessoal está sempre disposto a ajudar os cidadãos					
21.	Pessoal atende imediatamente					2º lugar
22.	Informa exactamente sobre o tempo necessário para acabar um trabalho prometido					



司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

(1 = ponto mais baixo; 7 = ponto mais alto)

**Tabela 5: Resumo do resultado sobre o Grau de Satisfação da População relativamente aos Serviços Gerais da Polícia Judiciária**

Itens	Nível 1 “Satisfação básica”	Nível 2 “Satisfação por dimensão”	Nível 3 “Satisfação por boa qualidade”
Avaliação dos 9 itens nos locais de atendimento ao público	O valor médio do grau de satisfação dos 9 itens está superior a nota 3 (Tabela 1).		
10 Pontos	Numa escala de 1 a 10, o valor médio é 7,58.		
Garantia		O valor médio é 5,77, que está situado entre “satisfaz” e “satisfaz muito”.	O <i>mean gap</i> é -0,43, isto significa que a qualidade dos serviços desta Polícia ainda não atinge a expectativa dos cidadãos.
Presteza		O valor médio é 5,77, que está situado entre “satisfaz” e “satisfaz muito”.	O <i>mean gap</i> é -0,37, isto significa que a qualidade dos serviços desta Polícia ainda não atinge a expectativa dos cidadãos.
Tangíveis		O valor médio é 5,18 que está situado entre “satisfaz” e “satisfaz muito”.	O <i>mean gap</i> é -0,32, isto significa que a qualidade dos serviços desta Polícia ainda não atinge a expectativa dos cidadãos.
Confiabilidade		O valor médio é 5,52, que está situado entre “satisfaz” e “satisfaz muito”.	O <i>mean gap</i> é -0,55, isto significa que a qualidade dos serviços desta Polícia ainda não atinge a expectativa dos cidadãos.
Empatia		O valor médio é 5,87, que está situado entre “satisfaz” e “satisfaz muito”.	O <i>mean gap</i> é -0,54, isto significa que a qualidade dos serviços desta Polícia ainda não atinge a expectativa dos cidadãos.



### **3. Conclusão**

Com base no modelo usado por 45 entidades públicas da RAEM para avaliar os serviços, em conjunto com o método SERVQUAL (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1988), a Polícia Judiciária fez uma pesquisa sobre o grau de satisfação da população relativamente aos serviços que presta. O resultado mostra que os cidadãos, em geral, estão satisfeitos com os quatros locais de atendimento ao publico, sobretudo: conforto e limpeza do ambiente, espaço e tempo de espera, placas de indicação, atitude do pessoal, eficiência do trabalho e consulta da informação. Apesar de não saberem que a Polícia Judiciária já publicou a sua Carta de Qualidade, através da pesquisa em questão, a maior parte dos entrevistados declarou-se agradada com o desempenho desta Polícia, dando uma nota média de 7,58, numa escala de 1 a 10. Embora os cidadãos tivessem uma expectativa acima da qualidade dos serviços que receberam, eles avaliaram os 22 itens com o grau de “satisfaz” ou “satisfaz muito” respectivamente (tabela 4).

O método SERVQUAL reflecte a situação real da qualidade do nosso trabalho, aprofundando o entendimento da população relativamente ao funcionamento da PJ, isto facilita a melhoria dos serviços a fornecer. No entanto, alguns itens do método SERVQUAL não manifestam completamente a qualidade dos nossos serviços nos aspectos gerais, por exemplo, a “realização do trabalho no tempo prometido”, que não é um critério adequado para avaliar um órgão de polícia criminal, para além disso, o dito método também não consegue medir as atribuições da nossa Polícia, sobretudo, a prevenção da criminalidade e a defesa da tranquilidade social etc. Por isto, sugere-se a utilização de outros métodos mais diversificados e sistemáticos no futuro para medir a qualidade dos nossos serviços.



中華人民共和國澳門特別行政區  
Região Administrativa Especial de Macau  
da República Popular da China



司 法 警 察 局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

**Referência:**

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perspective of services quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40.

**Nota:**

SERVQUAL, conhecido por Service Quality em inglês, trata-se de um método para os clientes avaliarem os serviços recebidos. Através da medição da diferença entre a expectativa e a qualidade do trabalho mediante os 22 itens supracitados, com o uso de SERVQUAL, facilita-se o melhoramento da qualidade dos serviços fornecidos.