



Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade da Polícia Judiciária de Macau (2010)

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 da PJ, os itens foram: local do serviço prestado, 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, esta será emitida no prazo de 10 dias úteis após a sua formalização. Relativamente a este serviço, os pesquisadores telefonaram para 8 utentes que tinham solicitado a emissão desse documento entre Outubro de 2009 e Setembro de 2010, 6 responderam às perguntas, isto é, o 75% dos inquiridos. Todos os entrevistados são residentes de Macau, mais de 80% completaram o segundo ciclo da escola secundária ou possuem escolaridade mais elevada (tabela 1).



Tabela 1: Questionário do Estudo sobre o Requerimento da Certidão de Denúncia (2010)

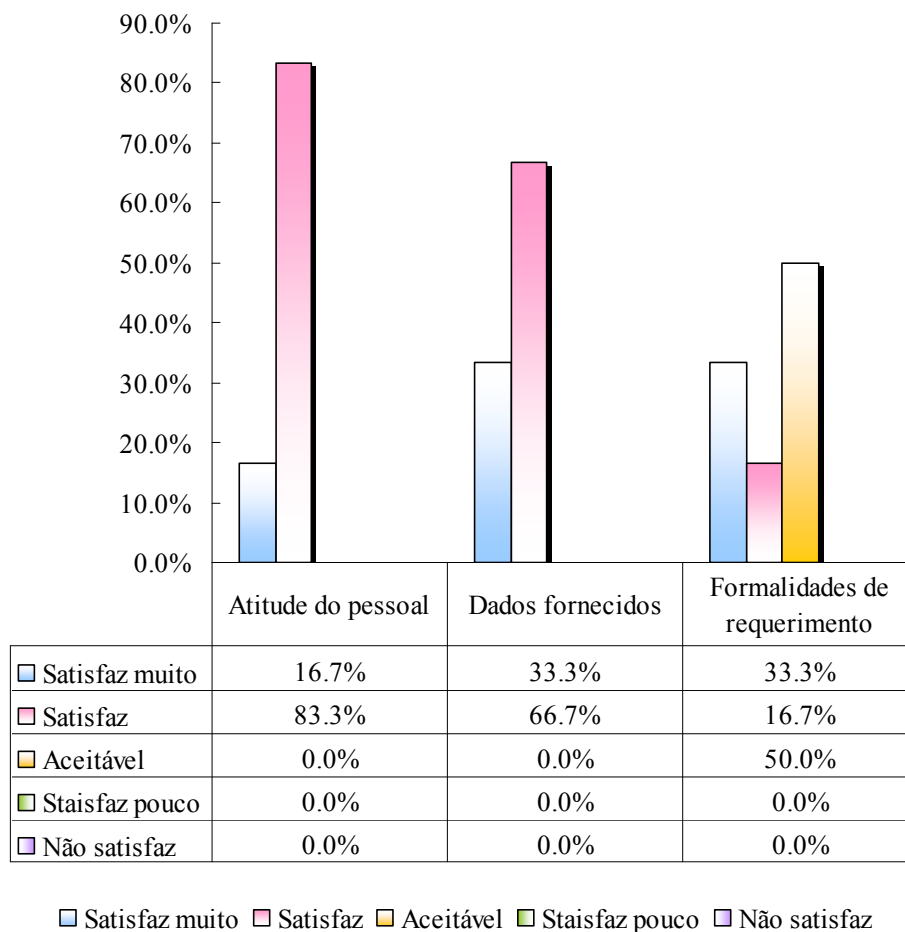
	Homens		Mulheres	
	Pessoas	%	Pessoas	%
<u>Questionário</u>				
Aceita a entrevista	3	37.5	3	37.5
Recusa a entrevista	0	0	0	0
Contacto infrutífero	1	12.5	1	12.5
<u>Entrevistado</u>				
Residente de Macau	3	50	3	50
<u>Habilitações académicas</u>				
Escola primária ou inferior	1	16.7	0	0
Escola secundária (2º ciclo)	0	0	1	16.7
Curso superior ou mais avançado	2	33.3	2	33.3

(2) Resultado do estudo

Dois terços dos inquiridos achou a localização e o horário de expediente para o requerimento da Certidão de Denúncia “convenientes”. De acordo com a figura 1, todos os cidadãos avaliaram a atitude do pessoal e os dados fornecidos com o grau de “satisfaz” ou “satisfaz muito”. Em relação às formalidades para o requerimento do documento em causa, metade dos cidadãos avaliou os serviços com “satisfaz” ou “satisfaz muito”, enquanto que o resto considerou-os “aceitáveis”. Finalmente, o 80,3% dos entrevistados julgou a cobrança razoável, no entanto, uma pessoa, afirmou que essa certidão deveria ser gratuita.



Figura 1: Avaliação do Serviço de Emissão de Certidão de Denúncia



2. Núcleo de Atendimento e Reclamações

(1) *Questionário do estudo*

Os inquiridos na pesquisa são pessoas que telefonaram para este Grupo, entre Outubro de 2009 e Setembro de 2010 e deixaram o seu telefone de contacto. Através de telefonema, os nossos pesquisadores tentaram contactar 4 destes utentes que preenchiam os requisito, 3 (75%) aceitaram a nossa entrevista. Todos são residentes de Macau, uma mulher e dois homens, um inquirido completou o segundo ciclo da escola secundária, os restantes dois possuem curso superior ou escolaridade mais elevada.



Tabela 2: Questionário do Estudo sobre o Grau de Satisfação dos Serviços do NAR (2010)

	Homens		Mulheres	
	Pessoas	%	Pessoas	%
Questionário				
Aceita a entrevista	2	50	1	25
Recusa a entrevista	0	0	0	0
Contacto infrutífero	1	25	0	0
Entrevistado				
Residente de Macau	3	100	0	0
Habilitações académicas				
Escola secundária (2º ciclo)	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 prestado e meios de contacto desta subunidade, todos os entrevistados mostram-se “convenientes”. A utente declarou-se agradada com a atitude do pessoal, comentando-a com o grau de “satisfaz muito”, enquanto os dois homens acharam-na somente “aceitável”. Quando se refere à eficiência do trabalho, dois inquiridos estavam satisfeitos, um deu a avaliação de “satisfaz muito”.

Tabela 3: Resultado do Estudo sobre o Grau de Satisfação do NAR (2010)

	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		
	Satisfaz muito		Satisfaz		Aceitável	
	Pessoas	%	Pessoas	%	Pessoas	%
Atitude do pessoal	1	33.3	0	0	2	66.7
Eficiência do serviço	1	33.3	1	33.3	1	33.3



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 2009 e Setembro de 2010 e deixaram o seu telefone de contacto. Através de telefonema, os nossos pesquisadores tentaram contactar 6 destes utentes que preenchiam os requisitos, todos (100%) aceitaram a nossa entrevista. Os entrevistados são residentes de Macau, dois são mulheres, que completaram respectivamente o primeiro e o segundo ciclo da escola secundária, os outros quatro, homens, um frequentou o ciclo da escola secundária e três o curso superior ou possuem escolaridade mais elevada.

Tabela 4: Questionário do Estudo sobre o Grau de Satisfação do GERPP (2010)

	Homens		Mulheres	
	Pessoas	%	Pessoas	%
<u>Questionário</u>				
Aceita a entrevista	4	66.7	2	33.3
Recusa a entrevista	0	0	0	0
Contacto infrutífero	0	0	0	0
<u>Entrevistado</u>				
Residente de Macau	4	66.7	2	33.3
<u>Habilitação académicas</u>				
Escola Primária ou inferior	0	0	0	0
Escola secundária (1º ciclo)	0	0	1	16.7
Escola secundária (2º ciclo)	1	16.7	1	16.7
Curso superior ou mais avançado	3	50	0	0

(2) Resultado do estudo

Segundo a figura 2, mais de 80% dos inquiridos achou que tanto o horário de expediente, como o local do serviço prestado e os meios de contacto desta subunidade são convenientes. No aspecto geral, os entrevistados declararam-se agradados com a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho, 5 avaliaram a atitude dos funcionários com o grau de “satisfaz muito”.



Figura 2: Avaliação do Grau de Conveniência sobre os Serviços do GERPP

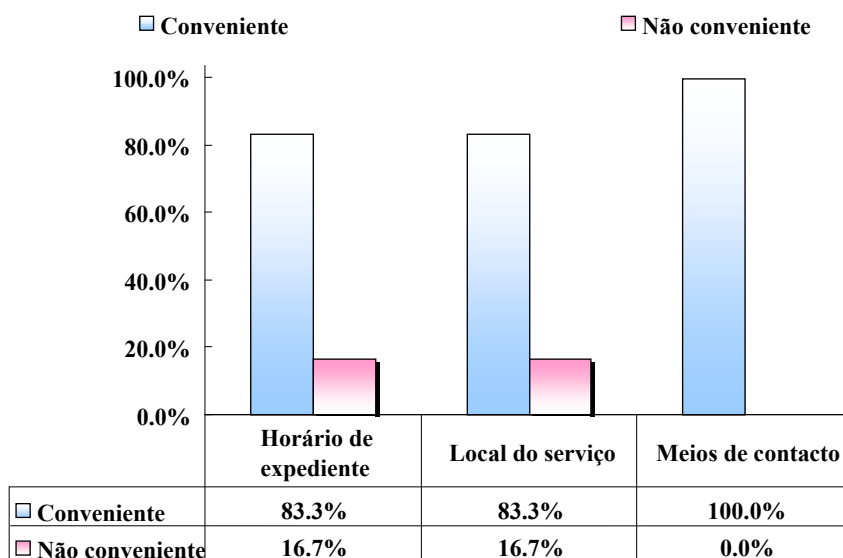
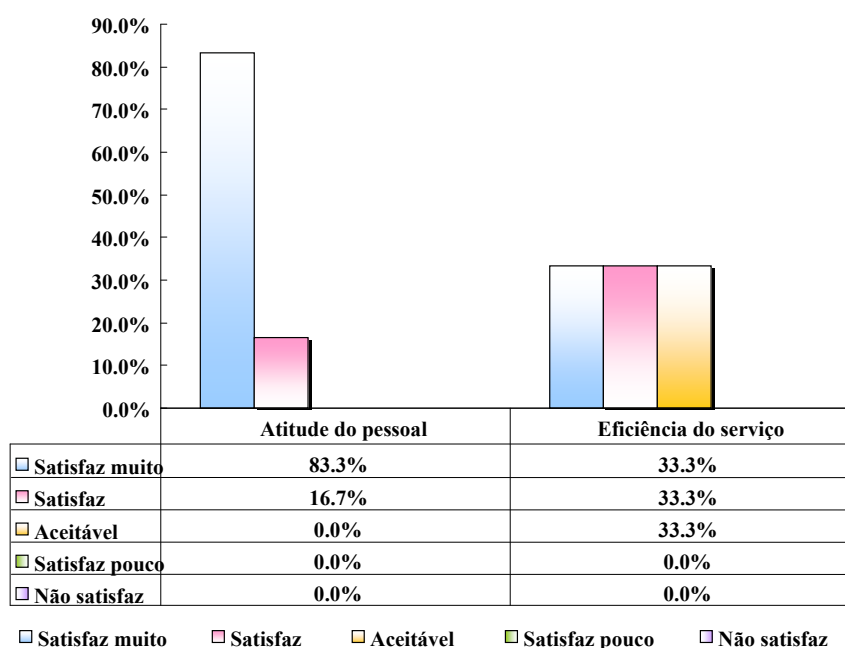


Figura 3: Avaliação da Atitude e Eficiência do Pessoal do GERPP





4. Consulta sobre o andamento de um caso

Entre Outubro de 2009 e Setembro de 2010, não se registou nenhum pedido para este serviço.

5. Núcleo de Acompanhamento de Menores

Questionário e resultado do estudo

Para saber a avaliação do “Seminário de Conhecimentos Jurídicos e Assuntos Policiais”, realizado pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores, os pesquisadores entrevistaram um responsável de escola que solicitou a organização deste evento, entre Outubro de 2009 e Setembro de 2010. O entrevistado achou “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, ele deu uma avaliação de “satisfaz muito” e “satisfaz” respectivamente.