

Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade da Polícia Judiciária de Macau (2011)

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, cujos itens avaliados foram: o grau de conveniência de local do serviço prestado, de horário de expediente, de meios de contacto, bem como a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho.

1. Requerimento de Certidão de Denúncia

(1) Questionário do estudo

De acordo com a Carta de Qualidade da nossa Polícia, os cidadãos que requerem uma Certidão de Denúncia, podem levantá-la no prazo de 10 dias úteis após a sua formalização. Para facilitar a população no requerimento de “Certidão de Denúncia”, a partir de Janeiro de 2011, os cidadãos podem deslocar-se, durante o horário de expediente¹, aos Núcleos de Apoio Administrativo, situados na Rua de Central e na Estrada Flor de Lótus ou, ainda, ao Piquete do Departamento de Investigação de Crimes relacionados com o Jogo e Económicos, situado na Rua Cidade de Braga, no 414, Edf. Vista Magnífica Court, r/c, NAPE; caso seja fora das horas de expediente, podem deslocar-se aos Núcleos de Denúncias e Intervenção, situados na Rua de Central e na Estrada Flor de Lótus, para o respectivo requerimento.

Relativamente a este serviço, os pesquisadores telefonaram para 18 utentes que solicitaram a emissão desse documento entre Outubro de 2010 e Setembro de 2011; 14 responderam às perguntas, isto é, foram inquiridos 77.8% dos utentes. Dos entrevistados, 8 são residentes de Macau, do sexo masculino, 2 são residentes de Hong Kong, do sexo masculino, os restantes são residentes de Macau, do sexo feminino. Verificaram-se alguns

¹ Horário de expediente: 2^a a 5^a feira, 9:00-13:00 hrs e 14:30-17:45 hrs; 6^a feira, 9:00-13:00 hrs e 14:30-17:30 hrs.



contactos infrutíferos: 3 são residentes de Macau, do sexo masculino e 1 estrangeira do sexo feminino (tabela 1). Menos de metade dos entrevistados (42.9%) completaram o segundo ciclo do ensino secundário e mais de metade dos entrevistados (57.1%) possuem escolaridade ao nível de bacharelato ou superior.

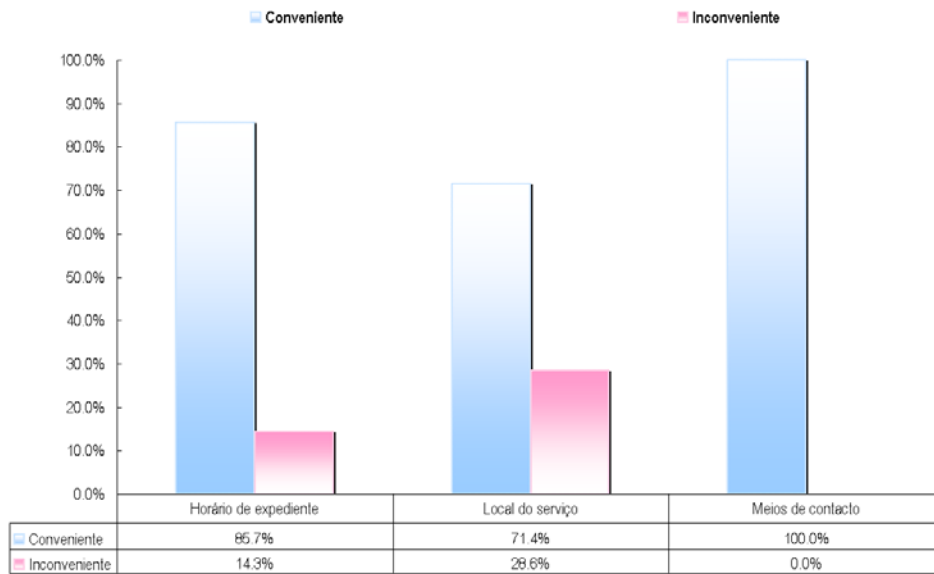
Tabela 1: Questionário do Estudo sobre o Grau de Satisfação do Requerimento da Certidão de Denúncia (2011)

	Entrevista (N=18)			Local de residência (N=18)			Habilitações académicas (N=14)			
	Aceita	Recusa	Contacto infrutífero	Macau	Hong Kong	Outros locais	Ensino primário ou inferior	9º ano	12º ano	Bacharelato ou superior
Masculino										
Pessoas	10	0	3	11	2	0	0	2	2	6
%	55.6%	0%	16.7%	61.1%	11.1%	0%	0%	14.3%	14.3%	42.9%
Feminino										
Pessoas	4	0	1	4	0	1	0	2	0	2
%	22.2%	0%	5.6%	22.2%	0%	5.6%	0%	14.3%	0%	14.3%
Total										
Pessoas	14	0	4	15	2	1	0	4	2	8
%	77.8%	0%	22.2%	83.3%	11.1%	5.6%	0%	28.6%	14.3%	57.1%

(2) Resultado do estudo : o grau de conveniência relativamente ao requerimento da Certidão de Denúncia

De acordo com a figura 1, cerca de 70% dos inquiridos achou a localização “conveniente” (71.4%), mais de 80% dos inquiridos achou o horário de expediente “conveniente” (85.7%) e todos os inquiridos acharam os meios de contacto “conveniente” (100%). Comparando com o ano de 2010, a avaliação sobre o grau de conveniência do horário de expediente e da localização subiram, respectivamente, 19% e 4.7%, mas não há grande diferença no resultado de Teste t entre os anos de 2010 e 2011 ($t_{\text{horário de expediente}}=1.2$, $p=N.S.$; $t_{\text{localização}}=0.45$, $p=N.S.$).

Figura 1: Avaliação da Atitude e Eficiência do Pessoal que recebe os Requerimentos de Certidão de Denúncia



A partir do início do ano 2011, a Polícia Judiciária acrescentou vários locais para a recepção dos requerimentos de certidão de denúncia, nomeadamente nos Núcleos de Apoio Administrativo, Núcleos de Denúncias e Intervenção, e Piquete do Edf. Vista Magnífica Court e fez a divulgação, através de panfletos nestes locais sobre o local do serviço e o horário de expediente para o tratamento da Certidão de Denúncia, fazendo também a publicação na página electrónica da PJ e do Governo da RAEM. Segundo a presente pesquisa, houve 4 entrevistados que referiram que é insuficiente ou não sabiam onde estão os locais para apresentação do respectivo requerimento. Tal demonstra que a falta do conhecimento e da compreensão da população em relação ao serviço influencia a avaliação do grau de conveniência dos serviços. Assim, para elevar a qualidade dos serviços, a PJ precisa de concretizar a prossecução do lema “ter por base a população”, aperfeiçoando continuamente os serviços para satisfazer as necessidades da população, no âmbito que a lei permite; por outro lado, a PJ precisa de fazer mais promoção por várias formas e através dos diversos meios, para os cidadãos poderem aceitar facilmente e ter a melhor compreensão sobre as nossas informações divulgadas.



(3) Resultado do estudo : o grau de satisfação relativamente aos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia

Para a avaliação adoptou-se os níveis de “Satisfaz muito” (5 valores), “Satisfaz” (4 valores), “Aceitável” (3 valores), “Satisfaz pouco” (2 valores) e “Não satisfaz” (1 valor). Os pesquisadores convidaram os cidadãos para avaliar o grau de satisfação quanto aos serviços relativos ao requerimento da Certidão de Denúncia. De acordo com a tabela 2, mais de 70% dos inquiridos (71.4%) avaliou a atitude do pessoal (valor médio=3.9, desvio padrão=0.66) e as informações fornecidas (valor médio=3.6, desvio padrão=0.63) com “satisfaz” ou “satisfaz muito”. Através do Teste t e ANOVA verificou-se que todos os entrevistados não foram influenciados pelos factores do sexo, do local de residência e das habilitações académicas quanto à avaliação do grau de satisfação relativamente aos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia.

Tabela 2: Avaliação da Atitude do Pessoal e da Eficiência do Serviço de Informações relativamente ao Requerimento de Certidão de Denúncia

	Atitude do pessoal					Eficiência do serviço de informações				
	Satisfaz muito	Satisfaz	Aceitável	Satisfaz pouco	Não Satisfaz	Satisfaz muito	Satisfaz	Aceitável	Satisfaz pouco	Não Satisfaz
Masculino										
Pessoas	2	4	4	0	0	0	6	3	1	0
%	14.3%	28.6%	28.6%	0%	0%	0%	42.9%	21.4%	7.1%	0%
Feminino										
Pessoas	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0
%	0%	28.6%	0%	0%	0%	0%	28.6%	0%	0%	0%
Total										
Pessoas	2	8	4	0	0	0	10	3	1	0
%	14.3%	57.1%	28.6%	0%	0%	0%	71.4%	21.4%	7.1%	0%



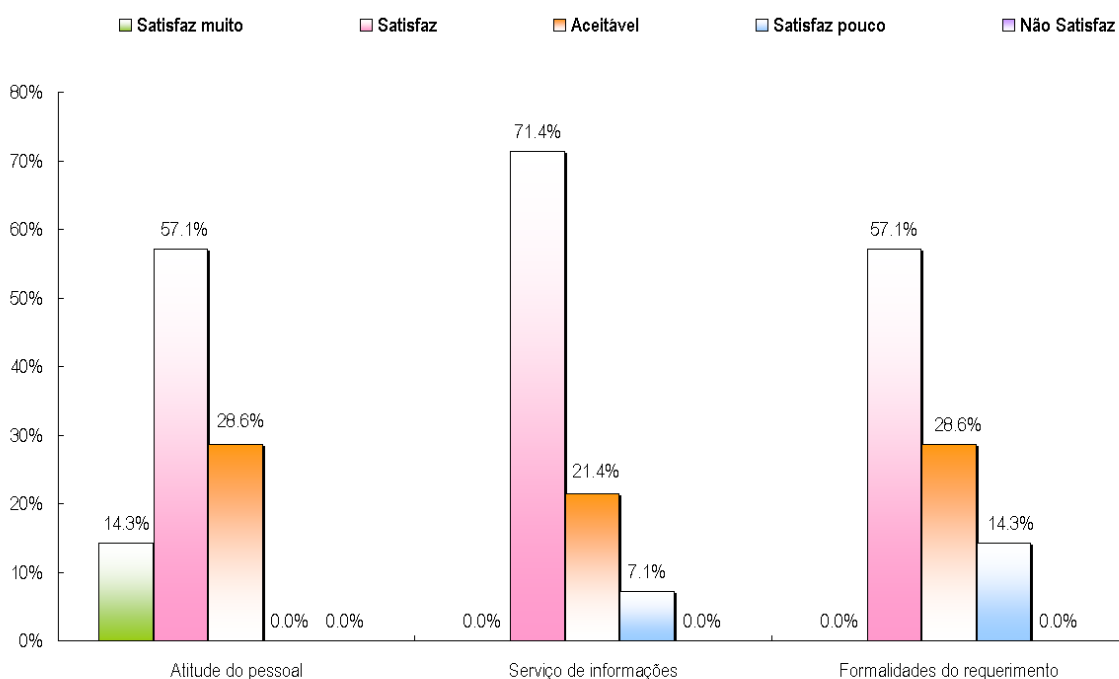
Através da tabela 3 sabe-se que relativamente às formalidades de requerimento de Certidão de Denúncia, cerca de 60% dos inquiridos achou “satisfaz” (57.1%), 4 dos inquiridos acharam “aceitável” (28.6%) e 2 dos inquiridos acharam “satisfaz pouco” (14.3%) (valor médio=3.4, desvio padrão=0.76). Dos 3 índices de avaliação sobre a qualidade dos serviços de requerimento, este índice tem a avaliação mais baixa de todas. O motivo da insatisfação dos entrevistados foi porque o procedimento da Certidão levou muito tempo (segundo a nossa Carta de Qualidade, o prazo da emissão de certidão é de 10 dias úteis mas, na prática, a maioria dos requerimentos pôde ser concluído em menos de 10 dias úteis). Quanto à taxa a pagar prevista na lei, avalia-se em “muito barato” (-1 valor), “razoável” (0 valor) e “muito caro” (1 valores). Do resultado obtido, 3 dos inquiridos (21.4%) consideraram ser a taxa muito cara, não se devia cobrar essa taxa; os restantes 11 inquiridos acharam que a taxa é razoável (78.6%) (valor médio=0.2, desvio padrão=0.43)².

Tabela 3: Avaliação das formalidades do requerimento e da razoabilidade quanto à taxa a pagar prevista na lei sobre o requerimento de Certidão de Denúncia

	Formalidades do requerimento					Taxa a pagar prevista na lei		
	Satisfaz muito	Satisfaz	Aceitável	Satisfaz pouco	Não Satisfaz	Muito caro	Razoável	Muito barato
Masculino								
Pessoas	0	4	4	2	0	1	9	0
%	0%	28.6%	28.6%	14.3%	0%	7.1%	64.3%	0%
Feminino								
Pessoas	0	4	0	0	0	2	2	0
%	0%	28.6%	0%	0%	0%	14.3%	14.3%	0%
Total								
Pessoas	0	8	4	2	0	3	11	0
%	0%	57.1%	28.6%	14.3%	0%	21.4%	78.6%	0%

² A taxa devida por formalidades é devida nos termos da lei, para alterar esta taxa deverá ser através do respectivo procedimento legal.

Figura 2: Avaliação da Atitude do Pessoal, da eficiência do serviço de informações e das formalidades do requerimento de Certidão de Denúncia



2. Núcleo de Atendimento e Reclamações (Inquirir sobre a fase de investigação do próprio caso)

(1) Questionário do estudo

Os inquiridos na pesquisa são pessoas que utilizaram os serviços deste Grupo (para inquirir sobre a fase de investigação do caso), entre Outubro de 2010 e Setembro de 2011 os quais facultaram o seu telefone de contacto, tendo apenas 2 cidadãs preenchido os requisitos. Através de telefonema, os nossos pesquisadores tentaram contactar estas 2 utentes, e ambas aceitaram a nossa entrevista (100%). Todas as entrevistadas são residentes de Macau; uma completou o ensino primário ou inferior e outra completou o ensino secundário.

(2) Resultado do estudo : o grau de satisfação da população em relação ao serviço prestado pelo NAR sobre inquirição da fase de investigação do próprio caso

Relativamente ao horário de expediente e local do serviço desta subunidade, uma entrevistada indicou ser “conveniente” (50%). Os nossos pesquisadores convidaram as entrevistadas para avaliar a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho, usando os cinco níveis da Escala Likert: “Satisfaz muito” (5 valores), “Satisfaz” (4 valores), “Aceitável” (3 valores), “Satisfaz pouco” (2 valores) e “Não satisfaz” (1 valor). Quando se referiu à atitude do pessoal e à eficiência do trabalho do NAR, uma inquirida deu a avaliação de “satisfaz muito” e “satisfaz”, respectivamente; a outra inquirida deu a avaliação de “aceitável” aos dois itens. Aquela que estava satisfeita com a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho do NAR, afirmou que “O NAR respondeu-me bastante rápido, mas é lento relativamente ao avanço das investigações do meu caso”. A outra achou “aceitável” a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho do NAR, tendo afirmado que “o Governo devia elevar a sua eficiência de trabalho em resposta à população; apesar de ter melhorado a atitude do pessoal, entretanto espero que haja mais melhorias”.

3. Núcleo de Acompanhamento de Menores (NAM)

(1) Questionário do estudo

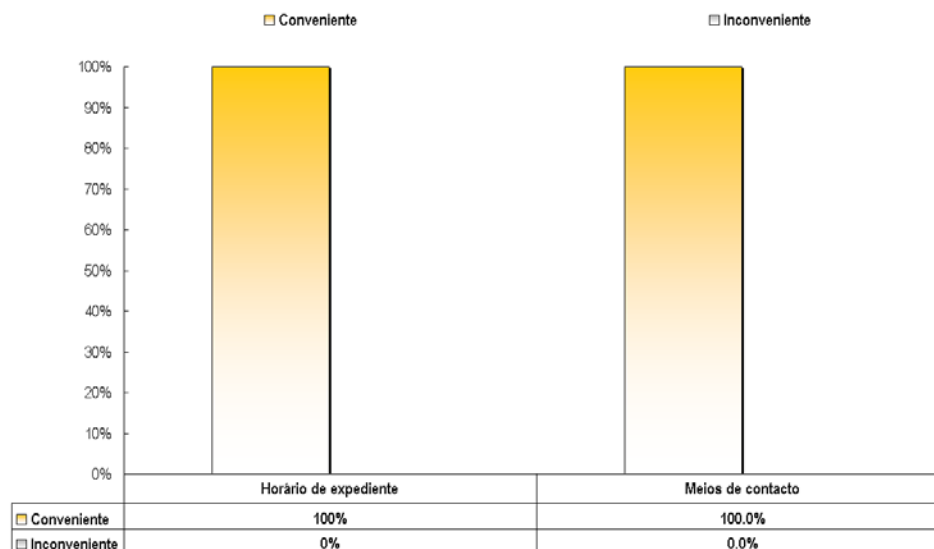
De acordo com a Carta de Qualidade do Núcleo de Acompanhamento de Menores da nossa Polícia, os pedidos de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial são respondidos no prazo de 2 dias úteis. Para saber a avaliação das palestras realizadas pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores, os pesquisadores entrevistaram 11 representantes de escolas que solicitaram a organização destes eventos, entre os anos lectivos de 2010 e 2011.

(2) Resultado do estudo : o grau de satisfação dos representantes de escolas relativamente às palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial

Todos os representantes de escolas acharam “convenientes” o horário de expediente e os meios de contacto (figura 3).



Figura 3: Avaliação feita pelos representantes de escolas sobre a conveniência dos serviços do NAM



Usa-se os níveis de “Satisfaz muito” (5 valores), “Satisfaz” (4 valores), “Aceitável” (3 valores), “Satisfaz pouco” (2 valores) e “Não satisfaz” (1 valor) para avaliar a atitude do pessoal do NAM, o conteúdo das palestras e a eficiência do serviço de informações. Todos os representantes de escolas (100%) deram a avaliação de “satisfaz muito” ou “satisfaz” à atitude do pessoal do NAM; mais de 80% dos representantes de escolas (81.1%) deram a avaliação de “satisfaz muito” ou “satisfaz” ao conteúdo dessas palestras e mais de 90% dos representantes de escolas (90.9%) deram a avaliação de “satisfaz muito” ou “satisfaz” às informações fornecidas pelo NAM (tabela 4).



Tabela 4: Grau de satisfação dos serviços de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial do NAM

Atitude do pessoal					Conteúdo de palestra					
	Satisfaz muito	Satisfaz	Aceitável	Satisfaz pouco	Não Satisfaz	Satisfaz muito	Satisfaz	Aceitável	Satisfaz pouco	Não Satisfaz
Masculino										
Pessoas	4	2	0	0	0	3	2	1	0	0
%	36.4%	18.2%	0%	0%	0%	27.3%	18.2%	9.1%	0%	0%
Feminino										
Pessoas	0	5	0	0	0	0	4	1	0	0
%	0%	45.5%	0%	0%	0%	0%	36.4%	9.1%	0%	0%
Total										
Pessoas	4	7	0	0	0	3	6	2	0	0
%	36.4%	63.6%	0%	0%	0%	27.3%	54.6%	18.2%	0%	0%
Eficiência do serviço de informações										
	Satisfaz muito	Satisfaz	Aceitável	Satisfaz pouco	Não Satisfaz					
Masculino										
Pessoas	3	2	1	0	0					
%	27.3%	18.2%	9.1%	0%	0%					
Feminino										
Pessoas	0	5	0	0	0					
%	0%	45.5%	0%	0%	0%					
Total										
Pessoas	3	7	1	0	0					
%	27.3%	63.6%	9.1%	0%	0%					

Figura 4: Avaliação feita pelos representantes de escolas sobre o grau de satisfação dos serviços de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial do NAM

