



Pesquisa sobre o grau de satisfação da população quanto aos serviços relativos à recepção de denúncias da Polícia Judiciária de Macau (2011)

Tendo por objectivo otimizar constantemente os serviços relativos à recepção de denúncias da Polícia Judiciária (PJ), o Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População (GERPP) da PJ realizou, entre 1 e 16 de Dezembro de 2011, um estudo de pesquisa com inquéritos, no âmbito da pesquisa periódica sobre o grau de satisfação da população relativamente à Carta de Qualidade. No entanto, tendo em conta a situação especial da PJ cujo serviço fundamental é a investigação criminal, a PJ realiza, por isso, outra pesquisa sobre o respectivo serviço, de modo a apresentar-se mais eficazmente a qualidade do serviço fundamental da PJ - a investigação criminal.

1) *Objectivo da pesquisa*

- (1) Através da realização de inquéritos junto à população sobre o grau de satisfação da qualidade dos serviços relativos à recepção de denúncias da PJ e de recolha de sugestões da população, de modo a otimizar eficazmente a respectiva qualidade de serviços na recepção de denúncias.
- (2) Através de entrevista à população sobre o seu nível de conhecimento do procedimento de denúncia estipulado na lei e a determinação do critério principal no procedimento de denúncia, para saber a base de avaliação da população na avaliação da qualidade de serviços da PJ.

2) *Forma da pesquisa*

No fim da apresentação de denúncia, de registo de depoimento ou de processo de inquérito, o pesquisador entrevistou pessoalmente os cidadãos, convidando-os a avaliarem a qualidade de serviços relativos à recepção de denúncias da PJ, e perguntando-lhes se têm conhecimento sobre o procedimento de denúncia estipulado na lei. Cada entrevista durou entre 5 a 10 minutos. Depois da entrevista, o pesquisador deu a cada entrevistado um folheto sobre "Conhecer os processos para denunciar o crime", de modo a reforçar, nos cidadãos, o conhecimento do procedimento de denúncia da PJ e dos respectivos diplomas legais.



3) *Inquiridos da pesquisa*

(1) **Âmbito:** Ofendidos¹, testemunhas ou representantes legais que falam chinês ou português e que se deslocaram, entre 1 e 16 de Dezembro de 2011, ao **Núcleo de Denúncias e Intervenção** da Sede da PJ, na Rua Central, para apresentação de queixa, ou à **Secção de Investigação de Crimes Contra a Propriedade, Secção de Investigação e Combate ao Roubo, Secção de Investigação e Combate aos Crimes de Fogo Posto**, situadas na Delegação do Cotai da PJ, ou à **Divisão de Investigação de Crimes Económicos, Divisão de Investigação de Crimes Informáticos**, situadas na Rua Cidade de Braga, N.º 414, Edf. Vista Magnífica Court, BL R/C, para registo de depoimentos ou colaboração na investigação.

(2) **Nº de inquiridos:** 24 (sendo 41,7%, de sexo masculino e 58,3%, de sexo feminino).

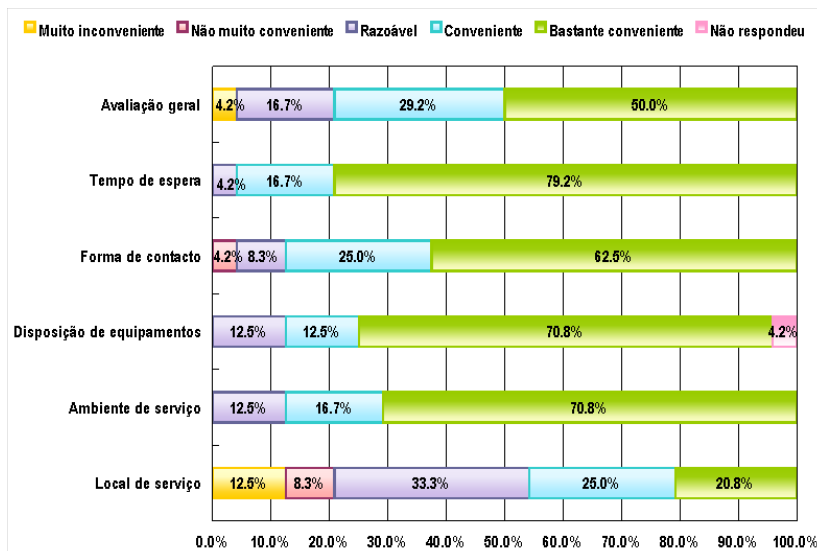
4) *Grau de conveniência de serviço prestado*

- **Local de serviço:** (1 valor= *muito inconveniente*; 5 valores= *bastante conveniente*)
- **Ambiente do local de serviço:** (1 valor = *muito desconfortável e desorganizado*; 5 valores = *bastante confortável e organizado*)
- **Disposição de equipamentos:** (1 valor= *muito inadequado*; 5 valores= *bastante adequado*)
- **Forma de contacto dado por funcionários do serviço:** (1 valor= *não é clara*; 5 valores = *bastante clara*)
- **Tempo que fica à espera do serviço:** (1 valor= *muito irrazoável*; 5 valores= *bastante razoável*)
- **Grau de conveniência em geral:** (1 valor= *muito inconveniente*; 5 valores= *bastante conveniente*)
- **Avaliando em geral, cerca de 80% dos inquiridos afirmam que o serviço prestado pela PJ à população é conveniente (79,2%).**

¹ Segundo o artº 57º do Código de Processo Penal, considera-se ofendido "... o titular do interesse que a lei especialmente quis proteger com a incriminação, desde que maior de 16 anos". Se o denunciante tiver idade inferior a 16 anos, o pesquisador entrevista o representante legal que o acompanhou na apresentação de denúncia à PJ.



Figura 1: Avaliação dos inquiridos sobre o grau de conveniência de serviço da PJ

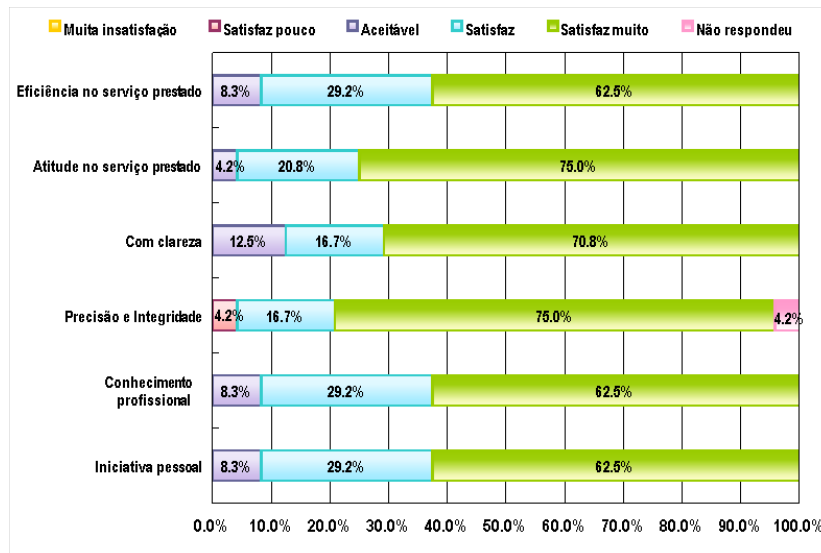


5) Qualidade de serviço prestado por funcionários

- **Iniciativa pessoal:** se o funcionário tem iniciativa pessoal e é activo em tratamento da apresentação de queixa, no registo de depoimento ou na realização de investigação.
- **Conhecimento profissional:** se o funcionário tem suficiente conhecimento e atitude profissional em tratamento da apresentação de queixa, no registo de depoimento ou na realização de investigação.
- **Precisão e integridade:** se o funcionário respondeu às perguntas do cidadão, com precisão e integridade, no tratamento do procedimento de denúncia.
- **Com clareza:** se o funcionário explicou com clareza e foi compreensível quanto aos procedimentos de denúncia e de investigação ou respondeu com clareza às questões que lhe foram feitas.
- Avaliação geral da **atitude no serviço** e da **eficiência no serviço**.
- Entre 1 valor (muita insatisfação) e 5 valores (satisfaz muito)



Figura 2: Grau de satisfação dos inquiridos sobre a qualidade de serviço de funcionários da PJ

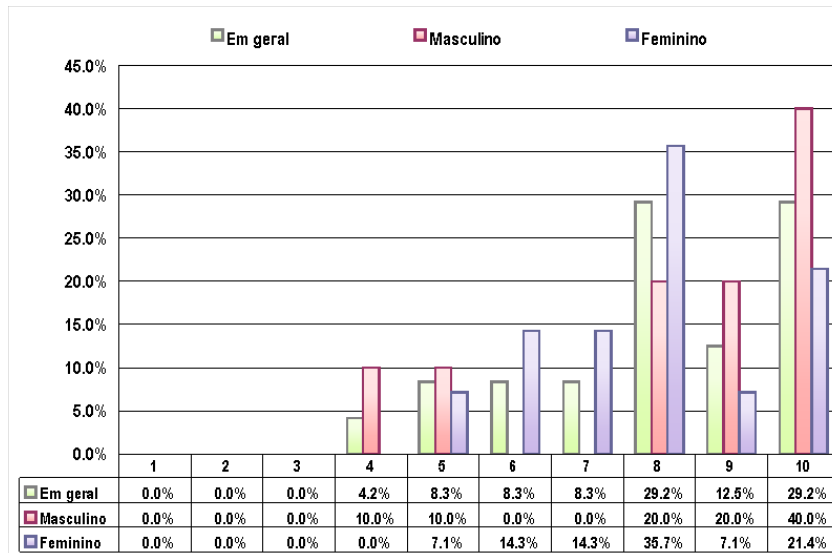


6) Avaliação geral dos inquiridos relativamente ao processo no registo de depoimentos ou na colaboração da investigação

- Entre 1 valor (muita insatisfação) e 10 valores (satisfaz muito)
- Mais de 70% dos inquiridos (70,9%) deu uma avaliação alta de 8 ou mais valores, mostrando que a maioria dos cidadãos ficaram satisfeitos ou muito satisfeitos quanto ao processo de registo de depoimentos ou de colaboração na investigação (figura 3).
- Avaliação geral : valor médio=8,0, desvio padrão=1,8



Figura 3: Avaliação geral dos inquiridos relativamente ao serviço de registo de depoimentos ou de colaboração na investigação



7) *Nível de conhecimento dos inquiridos sobre o procedimento de denúncia estipulado na lei*

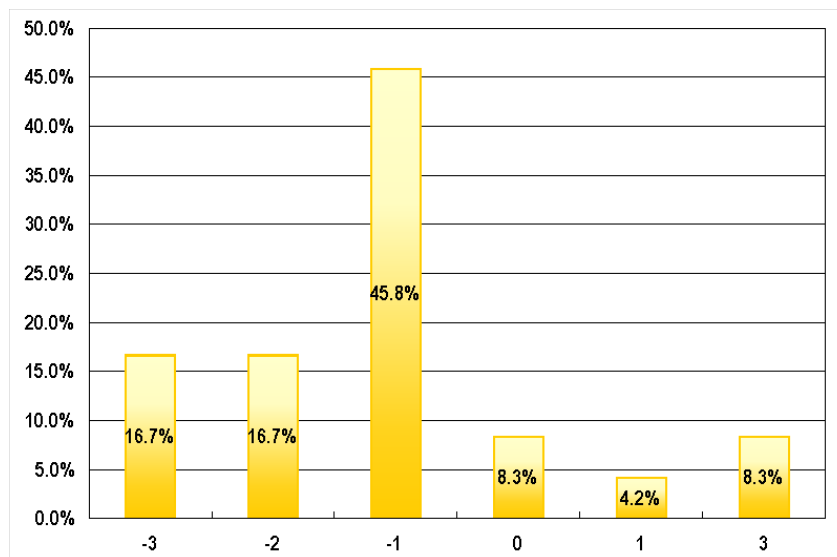
- (1) **Conhecimento subjectivo:** se o cidadão, antes de apresentar uma queixa ou colaboração na investigação, já conhecia o procedimento de denúncia estipulado na lei: 1 valor (nada conhece) a 4 valores (conhece bastante).
- (2) **Conhecimento objectivo:** se o cidadão conhece o que é crime “semi-público” ou “privado”, bem como quando houver estes tipos de crimes, a vítima ou seu representante legal sabe que se deve deslocar pessoalmente à PJ para declarar que quer procedimento criminal contra o autor do crime, e que só assim é possível instaurar um processo criminal deste género:
 - -1 valor: não conhece o que é crime “semi-público” ou “privado”;
 - 0 valor: conhece o que é crime “semi-público” ou “privado”, mas não sabe que é necessário a deslocação pessoal à PJ para declarar querer procedimento criminal contra o autor do crime para instaurar um processo criminal deste género;
 - 1 valor: conhece o que é crime “semi-público” ou “privado” e sabe que é necessário a deslocação pessoal à PJ para declarar querer procedimento criminal contra o autor do crime para instaurar um processo criminal deste género.



(3) **Conhecimento global:** o produto da avaliação subjectiva e objectiva:

- Se o produto for -3 ou 1, significa que o inquirido tem divergência no conhecimento objectivo e subjectivo.

Figura 4: Conhecimento geral dos inquiridos sobre o procedimento de denúncia estipulado na lei



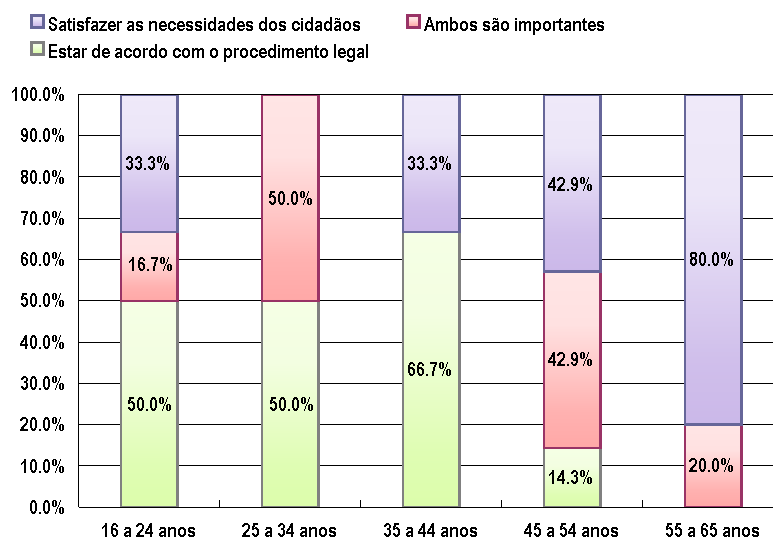
8) *Ponto de vista dos inquiridos sobre o critério principal do procedimento de denúncia e a importância da lei*

O critério principal do procedimento de denúncia:

- Estar de acordo com o procedimento legal
- Satisfazer as necessidades dos cidadãos
- Ambos são importantes, quer esteja de acordo com o procedimento legal quer satisfaça as necessidades dos cidadãos



Figura 5: Ponto de vista dos inquiridos sobre o critério principal do procedimento de denúncia



- Os inquiridos que escolheram “Satisfazer as necessidades dos cidadãos” como o principal critério do procedimento de denúncia deram uma avaliação inferior sobre a qualidade de serviço de funcionários da PJ relativamente aos que escolheram “Estar de acordo com o procedimento legal”² (Tabela 1).

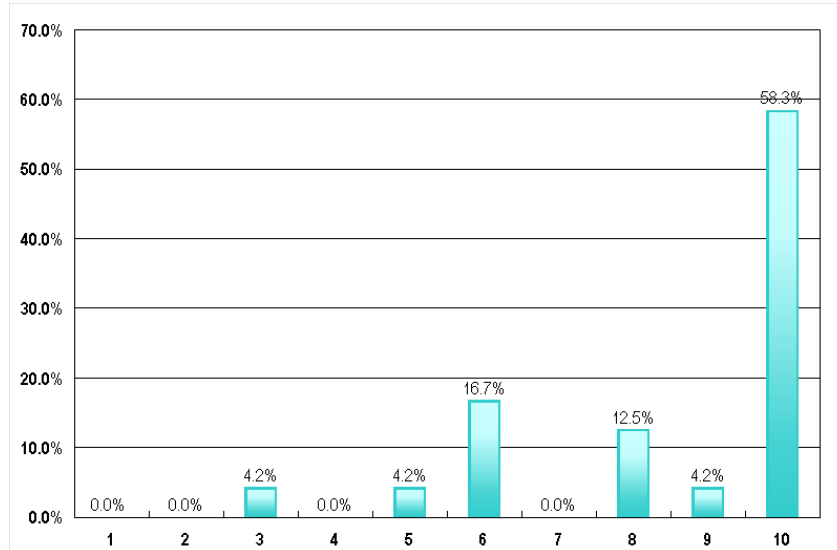
Tabela 1: Avaliação sobre a qualidade de serviço de funcionários da PJ feita pelos inquiridos classificados de acordo com a escolha do critério principal do procedimento de denúncia

	Estar de acordo com o procedimento legal	Ambos são importantes	Satisfazer as necessidades dos cidadãos
Valor médio	19,1	19,4	17,4
Desvio padrão	1,46	0,89	2,5

² Comparou-se o valor médio dos inquiridos que consideram “Estar de acordo com o procedimento legal” e “Ambos são importantes” (Grupo I) como critério principal do procedimento de denúncia e os que consideram “Satisfazer as necessidades dos cidadãos” (Grupo II), tendo-se verificado que há uma diferença notável quanto à avaliação da qualidade de serviços dos funcionários da PJ entre os 2 grupos de cidadãos ($t=2.3$, $p=0.035$).



Figura 6: Avaliação dos inquiridos sobre a importância da lei no procedimento de denúncia



9) Conclusão:

■ A maioria dos cidadãos entrevistados reconhece o esforço da PJ. Deu à PJ uma avaliação alta relativamente ao ambiente, disposição de equipamentos, forma de contacto, tempo de espera, bem como afirmou que os funcionários da PJ trabalham com iniciativa pessoal e conhecimento profissional e que explicaram ou responderam com clareza. Para além disso, **mais de 70% dos cidadãos entrevistados (70,9%) deu uma avaliação alta de 8 valores ou superior à PJ sobretudo nos serviços de registo de depoimentos e de colaboração na investigação.**

■ Por cada 5 cidadãos entrevistados há 1 que conhece o que é crime “semi-público” e “privado” e por cada 12 cidadãos entrevistados há 1 que sabe que é necessário a deslocação pessoal à PJ para declarar querer procedimento criminal contra o autor do crime para instaurar um processo criminal quando for crime “semi-público” e “privado”. Isto significa que a maioria dos cidadãos não conhece bem o procedimento de denúncia da PJ.



■ Caso um cidadão perceba aparentemente a importância da lei no procedimento da denúncia, mas não escolheu “estar de acordo com o procedimento legal” como critério principal no procedimento da denúncia, então poderá ter exigências ou esperanças que não estão de acordo com a lei no procedimento da denúncia, ou até acha que a PJ não fez todos os esforços em satisfazer as necessidades dos cidadãos. Por exemplo, alguns cidadãos, por falta de conhecimento do estipulado no Código de Processo Penal, acham incómodo a necessidade de se deslocarem pessoalmente à PJ para declararem querer um procedimento criminal contra o autor do crime para instaurar um processo criminal e, portanto, ficam insatisfeitos pelo serviço da PJ. Durante a realização do inquérito, verificou-se que alguns cidadãos não sabem ou avaliaram mal o seu nível de conhecimento sobre o procedimento de denúncia estipulado na lei. Para além disso, estes cidadãos, em comparação com os que escolheram “estar de acordo com o procedimento legal” como critério principal no procedimento da denúncia, têm tendência em escolher “satisfazer as necessidades dos cidadãos” na avaliação da qualidade de serviço, bem como deram uma avaliação inferior à qualidade de serviço dos funcionários da PJ.

■ No grupo de menos de 45 anos, mais de metade avaliaram “estar de acordo com o procedimento legal” como critério principal no procedimento de denúncia, mostrando que muitos jovens têm consciência de que o procedimento de denúncia, antes de satisfazer as necessidades dos cidadãos, deve estar de acordo com a lei.

■ Há neste inquérito algumas perguntas para saber, em especial, o nível de conhecimento dos cidadãos sobre o procedimento de denúncia estipulado na lei, de modo a obterem-se alguns dados que demonstrem qual o nível de conhecimento dos cidadãos sobre a importância do estipulado na lei numa sociedade de direito, com o objectivo final de se estimar a eficácia da avaliação destes na avaliação sobre o serviço prestado por investigadores criminais da PJ.