



Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade da Polícia Judiciária de Macau (2012)

Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População

Em 2012, foi feita esta Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade, através de chamadas telefónicas que os funcionários do Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População efectuaram para recolherem a opinião dos cidadãos sobre a Carta de Qualidade da PJ. Os itens do questionário 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 Polícia Judiciária, os cidadãos que requerem uma Certidão de Denúncia, podem levantá-la no prazo de 10 dias úteis¹ após a sua formalização. Para facilitar a população a partir de Janeiro de 2011 os cidadãos podem deslocar-se aos Núcleos de Apoio Administrativo nas instalações da Sede (Rua Central) e na Delegação do Cotai (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 NAPE para fazerem o requerimento de “Certidão de Denúncia” durante o horário de expediente² e, caso seja fora das horas de expediente, podem deslocar-se aos Núcleos de Denúncias e Intervenção nas instalações da Sede e na Delegação do Cotai.

¹ Nos termos do disposto nos artigos 65º e 74º do Código do Procedimento Administrativo, a certidão de denúncia será emitida no prazo de 10 dias úteis após o respectivo pedido, formalizado em modelo próprio, e a entrega dos documentos necessários.

² Horário normal de expediente da função pública: 2ª a 5ª feira: 09:00~13:00 e 14:30~17:45 horas, 6ª feira: 09:00~13:00 e 14:30~17:30 horas.



司 法 警 察 局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Os pesquisadores telefonaram para 26 utentes que solicitaram a emissão de Certidão de Denúncia entre Janeiro e Dezembro de 2012 e que deixaram um número de telefone local de contacto e, dessas chamadas 4 pessoas tinham os telemóveis desligados ou estavam sem acesso telefónico e 1 pessoa negou-se a responder às perguntas. Das 21 pessoas que responderam às perguntas, isto é, 80.8% dos inquiridos. 15 entrevistados são residentes de Macau (71.4%), 4 são residentes de Hong Kong (19%), 1 é da China continental e 1 é de outro país (4.8%). Mais de metade dos entrevistados (52.4%) têm idades compreendidas entre 25 e 45 anos e a maioria dos entrevistados (90.5%) completou o ensino secundário complementar ou superior (vide a Tabela 1).

Tabela 1: Questionário do Estudo sobre o Grau de Satisfação do Requerimento da Certidão de Denúncia (2012)³

	Masculino		Feminino		Total	
	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem
Identidade						
Residente de Macau	8	38.1%	7	33.3%	15	71.4%
Residente de Hong Kong	4	19%	0	0%	4	19%
Residente da China continental	1	4.8%	0	0%	1	4.8%
Outros	1	4.8%	0	0%	1	4.8%
Idade						
De 16 a 24	2	9.5%	2	9.5%	4	19%
De 25 a 34	3	14.3%	3	14.3%	6	28.6%
De 35 a 44	3	14.3%	2	9.5%	5	23.8%
De 45 a 54	4	19%	0	0%	4	19%
De 55 a 64	0	0%	1	4.8%	1	4.8%
De 65 ou mais	1	4.8%	0	0%	1	4.8%
Habilitação						
Ensino primário ou inferior	0	0%	0	0%	0	0%
2º ciclo do ensino secundário	2	9.5%	0	0%	2	9.5%
Ensino secundário complementar	6	28.6%	3	14.3%	9	42.9%
Bacharelato ou superior	5	23.8%	5	23.8%	10	47.6%

³ Dado o arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.



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

Mais de 80% (85.7%) de inquiridos apresentou o seu requerimento da Certidão de Denúncia ao Núcleo de Apoio Administrativo nas instalações da Sede ou na Delegação do Cotai. De acordo com a figura 1, cerca de 70% dos inquiridos achou a localização “conveniente” (76.2%), mais de 90% dos inquiridos (95.2%) apresentou o seu requerimento durante o horário normal de expediente e mais de 80% dos inquiridos achou o horário de expediente “conveniente” (81%). Comparando com o ano de 2011, não se encontra uma grande diferença no grau de satisfação sobre o local do serviço e o horário de expediente, mas apurou-se ter havido mais insatisfação sobre os meios de contacto. Em 2011, todos os inquiridos avaliaram os meios de contacto de “convenientes” (100%), contudo, em 2012, apenas 2/3 dos inquiridos acharam os meios de contacto “convenientes” (63.2%). Alguns inquiridos responderam que avaliaram os meios de contactos de “inconvenientes” por que os funcionários não tinham ou não lhes deram o número de telefone para serem contactados, ou por não se encontrar, no website desta Polícia, o número de telefone do Núcleo de Apoio Administrativo. Na realidade, o número de telefone poderá ser encontrado no folheto sobre a Carta de Qualidade desta Polícia (Figura 2) e no website desta Polícia (Figura 3). Contudo, a PJ vai melhorar a divulgação, para os utentes terem o melhor conhecimento sobre os nossos meios de contacto.

Figura 1: Avaliação do Grau de Conveniência relativamente ao Requerimento de Certidão de Denúncia



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

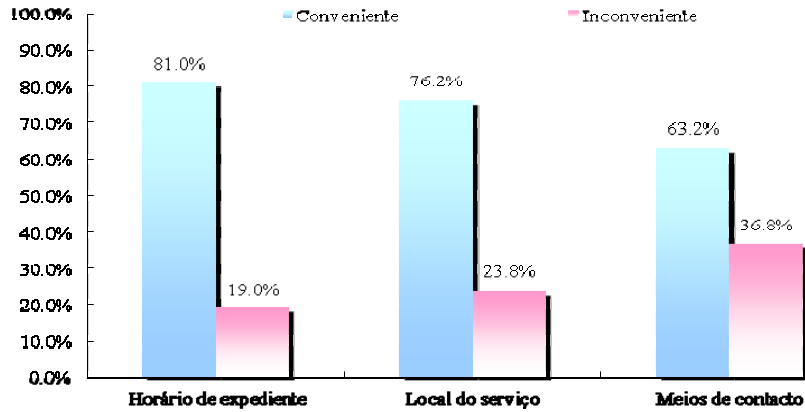


Figura 2: O número de telefone publicado no folheto do Núcleo de Apoio Administrativo

信念 Valores
廉潔公正
高效執法
實民合力
長治久安
Dar uma época
esplendorosa de lei,
honra, honestidade e
eficiência.
Temos, juntos, esta
cooperação para
construir uma cidade de
segurança permanente.

使命 Missão
維護法紀 除暴安良
預防犯罪 調查犯罪
協助司法當局
Defender a legalidade e
disciplina, combatendo
a criminalidade e
permitindo aos
cidadãos de terem
uma vida tranquila
segura e investigar a
criminalidade
cooperando com
autoridades judiciais.

抱負 Visão
確保市民安居樂業
維護澳門長治久安
Assegurar o bem-estar da
população, e um
ambiente de segurança
permanente em Macau.

司法警察局
警察及緊急行動中心
Núcleo de Emergência e Intervenção
24小時警察報案熱線 993
澳門氹仔中區司法警察局大樓
氹仔康翠花園司法警察局分區大樓
Rua Central, Estr. da Pólvora, 114, Estr. dos Ingêzinhos Court,
N.º 8, Macau.
傳真 Fax: 2835 9100 電郵 E-mail: pjud@pj.gov.mo

博彩及經濟罪案調查處
Departamento de Investigação
de Crimes relacionados com
o Jogo e Económicos
24小時警察報案熱線 2833 0099
澳門氹仔中區新街414號警察總部地下
Rua Central de Bragança, Nº 414, Estr. dos Ingêzinhos Court,
N.º 8, Macau.
傳真 Fax: 2833 0030 電郵 E-mail: dci@pj.gov.mo

毒品罪案調查處
Divisão de Investigação e
Combate ao Tráfico de
Estupefacientes
24小時警察報案熱線 2883 3777
澳門米尼奧街海傍花園第二座一樓
Rua de Minho, Estr. Hung Fat Garden, Bloco 2,
Pavilhão Terço.
傳真 Fax: 2883 3406 電郵 E-mail: dci@pj.gov.mo

大康罪案預防小組
Grupo de Prevenção Criminal na
Área de Habitatão
電話 6299 0880 / 6299 0881
澳門氹仔中區司法警察局大樓
Rua Central, Estr. da Pólvora, N.º 8, Macau.
傳真 Fax: 2835 9100 電郵 E-mail: gpc@pj.gov.mo

關注少年組
Núcleo de Acompanhamento
de Menores
電話 8800 5500
澳門氹仔中區28517號用通苑大廈14樓
Avenida Praia Grande, Nº 511, Estr. Camões Nam Tang,
Estr. da Praia Verde.
傳真 Fax: 2835 8995 電郵 E-mail: nam@pj.gov.mo

警民關係研究組
Grupo de Estudo das Relações
entre a Polícia e a População
電話 8800 1111
澳門氹仔中區司法警察局大樓C座地下
Rua Central, Estr. da Pólvora, N.º 8, Macau.
傳真 Fax: 8800 1991 電郵 E-mail: pcc@pj.gov.mo

接待及投訴中心
Núcleo de Atendimento e
Reclamações
電話 8800 1999
澳門氹仔中區司法警察局大樓C座地下
Rua Central, Estr. da Pólvora, N.º 8, Macau.
傳真 Fax: 8800 1935 電郵 E-mail: nar@pj.gov.mo

行政輔助中心
Núcleo de Apoio Administrativo
電話 8800 1367
澳門氹仔中區司法警察局大樓A座
氹仔康翠花園司法警察局分區大樓
Rua Central, Estr. da Pólvora, N.º 8, Macau.
Estrada Pólvora, Estr. da Delegação de PJ, COTM
傳真 Fax: 2831 2780

服務承諾
Carta de Qualidade

www.pj.gov.mo 110912

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

服務承諾 Carta de Qualidade		項目 Serviços / Âmbito	承諾 Compromissos	預設達標率 Taxa de objectivo a atingir	執行情況 Implementação			
					02/2008 - 06/2010	02/2010 - 06/2011	02/2011 - 06/2012	
報案處理 Tratamento de denúncia	親身到本局報案 Apresentação de denúncias por deslocação pessoal	刑事偵查人員 即時 發出檢舉憑據 Uma guia de denúncia é emitida imediatamente pelo investigador criminal.	100%	100%	100%	100%		
	申請《報案證明書》* Pedidos de uma Certidão de Denúncia*	填妥表格及收齊所需文件後 10個工作天 內發出 A Certidão de Denúncia será emitida no prazo de 10 dias úteis após a sua formalização no respectivo boletim e a entrega dos documentos necessários.	100%	100%	100%	100%		
	查詢與自身有關的案件調查階段 (並非內容或過程) 1. 調查中 或 2. 已移交檢察院 Consultas sobre a situação (nem conteúdo nem procedimento detalhado) dos processos aos quais estejam ligados 1. em fase de investigação ou 2. já remetidos ao Ministério Público	親身前往接待及投訴中心填妥表格後 2個工作天 內回覆 1. 當事人須帶備身份證明文件確認身份 2. 如授權代理，則代理人須攜同授權書 Os pedidos serão atendidos no prazo de 2 dias úteis após a sua formalização no respectivo boletim pessoal ao Núcleo de Atendimento e Reclamações. 1. Deve ser munido o interessado com os documentos de identificação; 2. Ou deve ser munido o procurador com a respectiva procuração.	100%	100%	100%	100%		
申請舉辦公民教育活動 Pedidos de realização de actividades de educação cívica	收到申請後 2個工作天 內初步回覆 Os pedidos serão respondidos preliminarmente no prazo de 2 dias úteis .	100%	100%	100%	100%			
* - 報案人或利害關係人向本局報案及錄取口供後，如有需要，可以申請《報案證明書》。 - 辦公時間可向①總部行政輔助中心或②路氹分局行政輔助中心或③博彩及經濟罪案調查廳值日室申請； - 非辦公時間則可向①總部報案及緊急行動中心或②路氹分局報案及緊急行動中心提出申請。 申請詳情可參閱本局網頁www.pj.gov.mo或致電本局行政輔助中心(電話：8800 1367)查詢 行政部門辦公時間：週一至週四 09:00 - 13:00 · 14:30 - 17:45 週五 09:00 - 13:00 · 14:30 - 17:30 - 市民對本局工作或人員有任何意見、投訴，或有犯罪訊息提供，可與接待及投訴中心聯繫； - 市民有任何查詢或建議，可與警民關係研究組聯繫； - 上述兩個工作單位會以 保密方式 即日直接交由 局長處理 ，並於 10個工作天 內作初步回覆。 # 按《刑事訴訟法典》及《行政程序法典》規定處理		* Após a denúncia e a prestação de prova a esta Polícia, o denunciante ou o interessado, em caso de necessidade, pode ainda requerer uma "Certidão de Denúncia". O pedido pode ser feito dos modos seguintes: - ao Núcleo de Apoio Administrativo da Sede em Macau ou da Delegação do Cotai, ou ao Piquete do Departamento de Investigação de Crimes Relacionados com o Jogo e Económicos, durante as horas de expediente; - aos quaisquer Núcleo de Denúncias e Intervenção da Sede em Macau ou da Delegação do Cotai, fora das horas de expediente. Pode consultar o Núcleo de Apoio Administrativo (Tel. 8800 1367) ou a rede www.pj.gov.mo Horas de expediente normal da função pública: 2ª a 5ª feira 09:00 - 13:00, 14:30 - 17:45 6ª feira 09:00 - 13:00, 14:30 - 17:30 - Se quiser apresentar quaisquer opiniões ou queixas sobre o funcionamento ou pessoal desta Polícia, ou quiser fornecer informações relacionadas com o crime, pode contactar com o Núcleo de Atendimento e Reclamações; - Se quiser fazer consultas ou apresentar sugestões a esta Polícia, pode contactar com o Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População; - Todas as informações apresentadas a estas subunidades são redigidas no mesmo dia, de forma directa e confidencial, ao Director desta Polícia para respectivo tratamento*, será dada resposta preliminar no prazo de 10 dias úteis. * Tratadas ao abrigo das disposições do Código de Processo Penal, e do Código de Procedimento Administrativo						

Figura 3: O número de telefone do Núcleo de Apoio Administrativo no Website desta Polícia



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

中文 PORT ENG MAPA DO SITE LINKS ÚTEIS

司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

PÁGINA INICIAL SOBRE APJ DENÚNCIAS INFORMAÇÕES ÚTEIS ACTIVIDADES DA PJ CAMPANHAS DE SENSIBILIZAÇÃO PREVENÇÃO CRIMINAL CARTA DE QUALIDADE CONCURSOS CONTACTOS

CARTA DE QUALIDADE > Resultados Obtidos

Contactos

Linha aberta de 24 horas
993

Núcleo de Denúncias e Intervenção da Sede
2855 7777

Delegação do Cotai
8800 3222

Divisão de Investigação de Crimes Relacionados com Jogos
2833 0099 8800 1100

Grupo de Prevenção Criminal na Área da Habitação
6299 0880 6299 0881

Núcleo de Atendimento e Reclamações
8800 1999
(at. de cham. após horário de serviço)

Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População
8800 1111
(at. de cham. após horário de serviço)

RESULTADOS OBTIDOS		RESULTADOS OBTIDOS			
Serviço / Âmbito	Compromissos	Taxa a atingir	10/2009-09/2010	10/2010-09/2011	10/2011-09/2012
Tratamento de denúncia					
Apresentação de denúncias por deslocação pessoal	Uns guias de denúncia é emitida imediatamente pelo investigador criminal	100%	100%	100%	100%
Pedidos de Certidão de Denúncia*	A Certidão de Denúncia será emitida no prazo de 10 dias úteis após o respectivo pedido, formalizado em modelo próprio e a entrega dos documentos necessários.	100%	100%	100%	100%
Pedidos de Certidão:	Formulário Formalidades Tarifa de envio por correio				
Consultas sobre a situação dos processos aos quais este jam ligados (sem conteúdo e procedimento detalhado)	Os pedidos serão atendidos no prazo de 2 dias úteis , após a sua formalização, em modo próprio, a entregar pessoalmente ao I.A.P.	100%	100%	100%	100%
1. em fase de investigação ou 2. remetidos ao Ministério Público	1. O interessado deve estar munido com os documentos de identificação; 2. O procurador deve estar munido com a respectiva procuração.				
Pedidos de realização de actividades de educação cívica	Os pedidos serão respondidos quintissimamente , no prazo de 2 dias úteis após a sua formalização.	100%	100%	100%	100%

*Após a denúncia e a prestação de declarações a esta Polícia, o denunciante ou o interessado, em caso de necessidade, pode ainda requerer uma "Certidão de Denúncia".
O pedido pode ser entregue:
- durante as horas de expediente no Núcleo de Apoio Administrativo da Sede em Macau ou no Núcleo de Denúncias e Intervenção da Delegação do Cotai;
- fora das horas de expediente, no Núcleo de Denúncias e Intervenção da Sede em Macau ou da Delegação do Cotai.
Pode consultar o Núcleo de Apoio Administrativo (Tel. 88001367).

Se quiser apresentar quaisquer opiniões ou queixas sobre o funcionamento ou o pessoal desta Polícia, ou quiser fornecer informações relacionadas com o crime, pode contactar com o Núcleo de Atendimento e Reclamações;
- Se quiser fazer consultas ou apresentar sugestões a esta Polícia, pode contactar com o Grupo de Estudo das Relações entre a Polícia e a População;
- Todas as informações apresentadas a estas subunidades são recolhidas no mesmo dia, de forma directa e confidencial, ao Director desta Polícia para o respectivo tratamento*, dando-se resposta preliminar no prazo de 10 dias úteis.
*Ao abrigo das disposições do Código de Processo Penal e do Código de Procedimento Administrativo

Horário de expediente do Núcleo de Apoio Administrativo, Núcleo de Atendimento e Reclamações e Grupo de Estudo das relações entre a Polícia e a População:
2ª a 5ª feira 09H00 - 13H00 14H30 - 17H45 / 6ª feira 09H00 - 13H00 14H30 - 17H30

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

Para a avaliação adoptaram-se os níveis de “Satisfaz muito” (5 valores), “Satisfaz” (4 valores), “Aceitável” (3 valores), “Satisfaz pouco” (2 valores) e “Não satisfaz” (1 valor). Os investigadores convidaram as pessoas a avaliarem o grau de satisfação relativamente aos serviços de requerimento da Certidão de Denúncia e, de acordo com a tabela 2 e a figura 4, mais de 80% dos inquiridos (85.7%) avaliou a atitude do pessoal (valor médio=3.9, desvio padrão=0.91) e as informações fornecidas (valor médio=4.1, desvio padrão=0.77) com “satisfaz” ou “satisfaz muito”. Com o Teste t e ANOVA demonstrou-se que nenhum entrevistado foi influenciado por factores de sexo, de idade e de 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 Denúncia⁴

	Masculino		Feminino		Total	
	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem
Atitude do pessoal						
Satisfaz muito	4	19%	1	4.8%	5	23.8%
Satisfaz	8	38%	5	23.8%	13	61.9%
Aceitável	0	9.5%	2	9.5%	2	9.5%
Satisfaz pouco	1	4.8%	0	0%	1	4.8%
Não Satisfaz	0	0%	0	0%	0	0%
Eficiência do serviço de informações						
Satisfaz muito	4	19%	2	9.5%	6	28.6%
Satisfaz	7	33.3%	5	23.8%	12	57.1%
Aceitável	1	4.8%	1	4.8%	2	9.5%
Satisfaz pouco	1	4.8%	0	0%	1	4.8%
Não Satisfaz	0	0%	0	0%	0	0%
Formalidades						
Satisfaz muito	4	19%	1	4.8%	5	23.8%
Satisfaz	6	28.6%	4	19%	10	47.6%
Aceitável	2	9.5%	2	9.5%	4	19%
Satisfaz pouco	1	4.8%	1	4.8%	2	9.5%
Não Satisfaz	0	0%	0	0%	0	0%

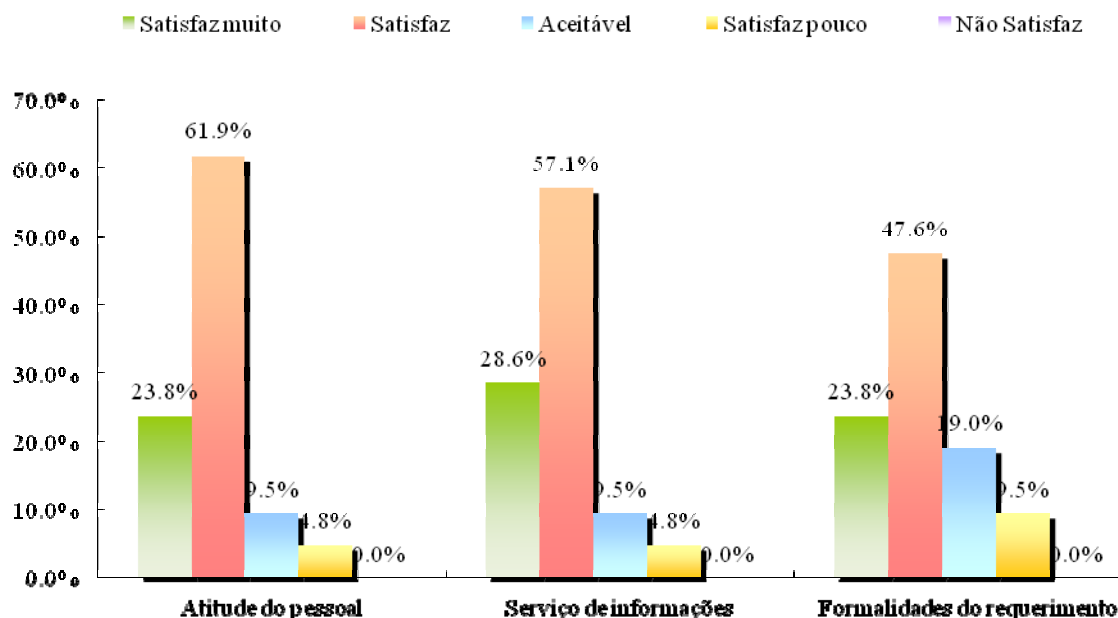
Relativamente às formalidades de requerimento de Certidão de Denúncia, cerca de 70% dos inquiridos achou “satisfaz” (71.4%), 4 dos inquiridos acharam “aceitável” (19%) e 2 dos inquiridos acharam “satisfaz pouco” (9.5%) (valor médio=3.9, desvio padrão=0.91). Alguns inquiridos responderam que o prazo de 10 dias úteis é muito tempo e que o prazo de 7 dias úteis é o mais razoável. O tempo gasto na elaboração de certidão é sempre dependente da natureza do processo e o nosso compromisso para o prazo da emissão de certidão de denúncia é de 10 dias úteis mas, contudo, a maioria das certidões de denúncia foi elaborada em menos tempo.

Figura 4: Avaliação das formalidades do requerimento de Certidão de Denúncia, da Atitude do

⁴ Dado o arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.



Pessoal e da eficiência do serviço de informações



Quanto à taxa a pagar prevista na lei, avalia-se em “muito barato” (-1 valor), “razoável” (0 valor) e “muito caro” (1 valores). Segundo a tabela 3, 2 dos inquiridos (9.5%) responderam que a taxa é muito cara e que a mesma não devia ser cobrada; os restantes 19 inquiridos acharam que a taxa é razoável (90.5%) (valor médio=0.1, desvio padrão=0.3)⁵.

Tabela 3: Avaliação das formalidades do requerimento e da razoabilidade quanto à taxa a pagar prevista na lei sobre o requerimento de Certidão de Denúncia⁶

	Masculino		Feminino		Total	
	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem
Taxa a pagar prevista na lei						
Muito caro	2	9.5%	0	0%	2	9.5%
Razoável	11	52.4%	8	38%	19	90.5%
Muito barato	0	0%	0	0%	0	0%

⁵ A taxa devida por formalidades é fixada por lei; a alteração dessa taxa não é da competência da PJ.

⁶ Dado o arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.



2. Consultas sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados

(1) Questionário do estudo

Os inquiridos na pesquisa são pessoas que, entre Janeiro e Dezembro de 2012, utilizaram os serviços do Núcleo de Atendimento e Reclamações para consultar a situação dos processos aos quais estavam ligados e que deixaram o seu telefone de contacto. Através de telefonema, os nossos pesquisadores tentaram contactar um utente, tendo este aceitado responder à nossa entrevista. Este entrevistado é residente de Macau, tem nível de ensino de bacharelato ou superior.

(2) Resultado do estudo: o grau de satisfação da população relativamente às consultas sobre a situação dos processos aos quais estejam ligados

Os inquiridos responderam que o horário de expediente do Núcleo de Atendimento e Reclamações é conveniente, mas acham que o local do serviço é inconveniente. Os nossos pesquisadores convidaram os entrevistados 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). No que se refere à atitude do pessoal e à eficiência do trabalho do NAR, todos os inquiridos responderam que avaliam em Satisfaz a atitude do pessoal e a eficiência do trabalho do NAR.



3. Pedido de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial

(1) Questionário do estudo

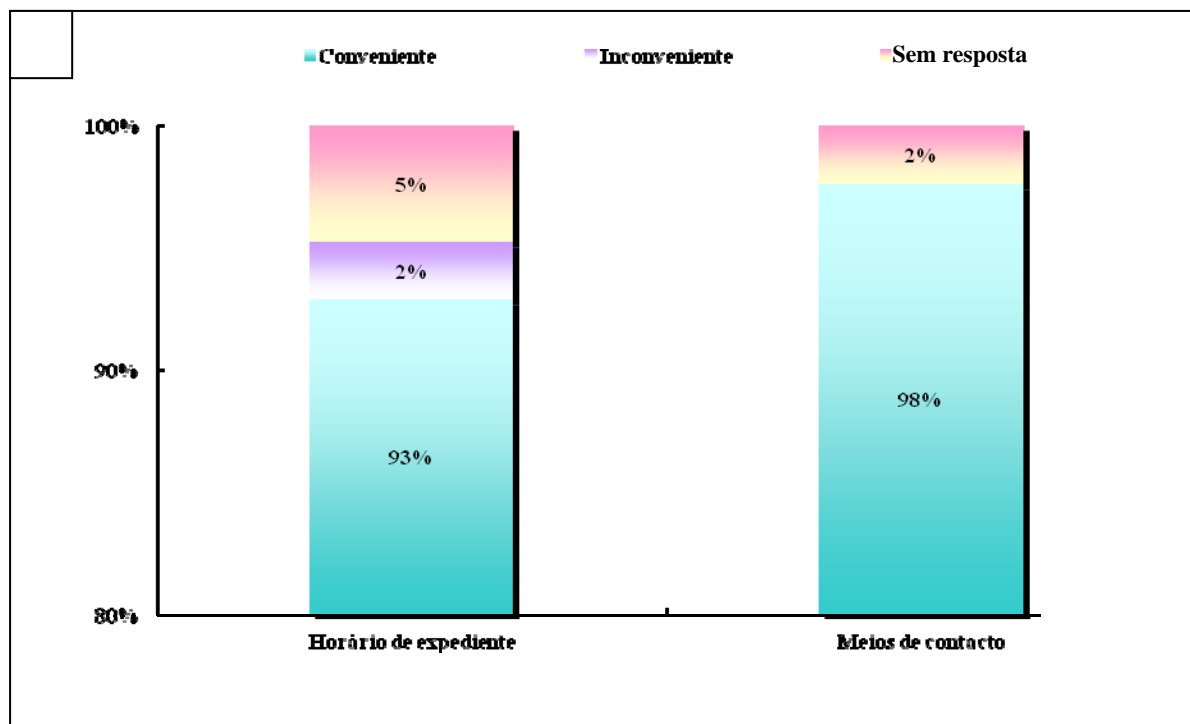
De acordo com a Carta de Qualidade do Núcleo de Acompanhamento de Menores da Polícia Judiciária, os pedidos de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial são respondidos no prazo de 2 dias úteis. Para se conhecer o grau de satisfação das escolas sobre o serviço das palestras realizadas pelo NAM, após a realização das palestras, o pessoal da NAM convidou os representantes das escolas a preencherem o questionário e darem as suas opiniões e sugestões sobre este serviço. Dado que a designação “Pedido de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial” foi alterada para “Pedidos de realização de actividades de educação cívica” a partir de Setembro de 2012, os inquiridos deste estudo foram apenas os representantes das escolas que solicitaram o “Pedido de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial”, entre Janeiro e Agosto de 2012. Nos primeiros oito meses de 2012, 42 representantes de 18 escolas responderam ao questionário de avaliação do grau de satisfação.

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

Após o preenchimento do modelo próprio do “Pedido de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial”, os representantes das escolas podem enviar o pedido por fax ou correio electrónico para a PJ ou, através da linha aberta do NAM, podem contactar o pessoal para obterem mais informações sobre a solicitação do pedido. Para avaliação sobre a conveniência do horário de expediente e os meios de contacto, foram mais de 90% os representantes de escolas que acharam o horário de expediente “conveniente” e, quanto aos meios de contacto, todos acharam que é “conveniente” (Figura 5).



Figura 5: Avaliação feita pelos representantes de escolas sobre a conveniência do “Pedido de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial”



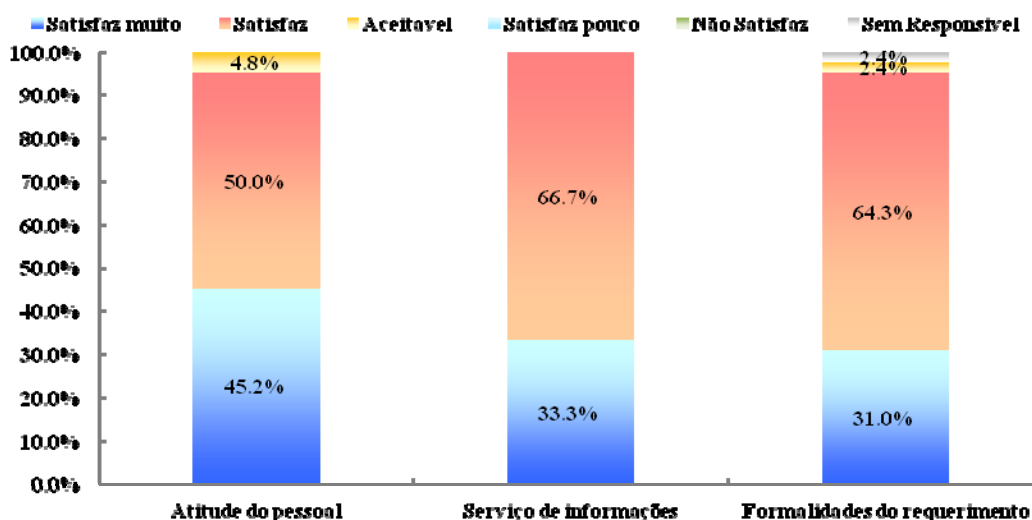
Usa-se os níveis de “Satisfaz muito” (5 valores), “Satisfaz” (4 valores), “Aceitável” (3 valores), “Satisfaz pouco” (2 valores) e “Não satisfaz” (1 valor) para a avaliação da atitude do pessoal do NAM, o conteúdo dessas palestras e a eficiência do serviço de informações. Neste estudo, mais de 90% dos representantes das escolas (95.2%) deram a avaliação de “satisfaz” ou “satisfaz muito” à atitude do pessoal do NAM; todos os representantes das escolas deram a avaliação de “satisfaz” ou “satisfaz muito” ao conteúdo dessas palestras e, mais de 90% dos representantes de escolas (97.6%) deram a avaliação de “satisfaz” ou “satisfaz muito” às informações fornecidas pelo NAM (Tabela 4).



Tabela 4: Grau de satisfação relativo às palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial⁷

	Masculino		Feminino		Total	
	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem
Atitude do pessoal						
Satisfaz muito	5	55.6%	14	42.4%	19	45.2%
Satisfaz	3	33.3%	18	54.5%	21	50%
Aceitável	1	11.1%	1	3%	2	4.8%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Não satisfaz	0	0%	0	0%	0	0%
Conteúdo de palestras						
Satisfaz muito	5	55.6%	9	27.3%	14	33.3%
Satisfaz	4	44.4%	24	72.7%	28	66.7%
Aceitável	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Não satisfaz	0	0%	0	0%	0	0%
Eficiência do serviço de informações ⁸						
Satisfaz muito	5	55.6%	8	25%	13	31.7%
Satisfaz	3	33.3%	24	75%	27	65.9%
Aceitável	1	11.1%	0	0%	1	2.4%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Não satisfaz	0	0%	0	0%	0	0%

Figura 6: Avaliação feita pelos representantes de escolas sobre o grau de satisfação relativo às palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial



⁷ Dado o arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.

⁸ O representante de uma escola não respondeu a esta pergunta.



4. Pedidos de realização de actividades de educação cívica

(1) Questionário do estudo

A designação de um dos serviços da carta de qualidade, o “Pedido de promoção de palestras sobre conhecimentos jurídicos e trabalho policial” foi alterado, a partir de Setembro de 2012 para a designação de “Pedidos de realização de actividades de educação cívica”, passando a ser a unidade executiva deste serviço a Divisão de Ligação entre Polícia e Comunidade e Relações Públicas. Em caso de dúvidas sobre o conteúdo ou a formulação deste serviço, o representante da escola pode contactar, através de telefone, o pessoal da Divisão de Ligação entre Polícia e Comunidade e Relações Públicas. Os pedidos de associações podem ser entregues por fax ou correio electrónico, dando-se resposta preliminar no prazo de 2 dias úteis após a sua formalização.

Quando as escolas pedem a realização de actividades de educação cívica, podem escolher entre jogos interactivos destinados a alunos do 3º ao 6º ano do ensino primário como “Colaboração entre Polícia e cidadãos e prevenção criminal” e “O pequeno investigador”, ou palestras sobre temas específicos destinados a alunos do ensino secundário como as palestras “Prevenção de crimes informáticos”, Prevenção de armadilhas na procura de emprego”, “Enjo Kosai”, “Breve introdução sobre crimes comuns”, “Ofensas à integridade física e *bullying*”, “Furto, apropriação ilegítima de coisa achada e receptação”, “Crimes de droga”, “Crime de dano”, “Crimes de seita” e “Crimes de ameaça, extorsão e roubo”.

Para se conhecer o grau de satisfação das escolas sobre o serviço de realização de actividades de educação cívica os representantes das escolas foram convidados a responderem ao questionário e prestarem as suas opiniões e sugestões sobre este serviço após a realização dos jogos ou palestras.

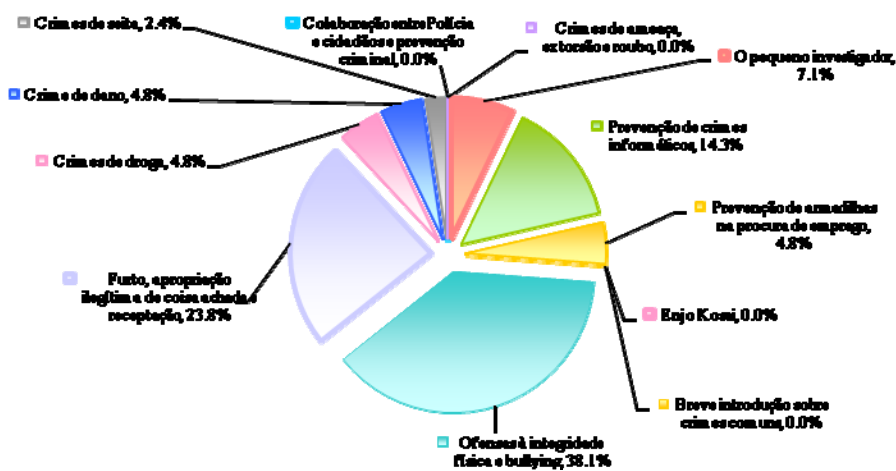
(2) Resultado do estudo: o grau de satisfação dos representantes de escolas relativamente às actividades de educação cívica realizadas

Entre Setembro e Dezembro de 2012, 42 representantes de 18 escolas responderam aos questionários sobre grau de satisfação relativamente às actividades de educação cívica



realizadas. Segundo a figura 7, a proporção das actividades de educação cívica realizadas, o tema mais pedido foi “Ofensas à integridade física e *bullying*” com 40% do número total de actividades de educação cívica realizadas.

Figura 7: Proporção das actividades de educação cívica realizadas



Entre os representantes das escolas que completaram os questionários, 31% são do sexo masculino e 69% são do sexo feminino, apenas 1 representante não respondeu e todos os representantes avaliaram os meios de contactos de “conveniente”. Excepto 3 representantes que não responderam, todos os outros representantes avaliaram o procedimento para pedir a realização de actividades de educação cívica de “satisfaz muito” ou “satisfaz” (Tabela 6).

Para além disso, todos os representantes das escolas deram a avaliação de “satisfaz muito” ou “satisfaz” à atitude do pessoal na prestação de serviços de jogos ou palestras. Sem considerar 2 representantes que não responderam, 88.1% dos representantes das escolas avaliaram o conteúdo dos jogos ou palestras realizados de “satisfaz muito” ou “satisfaz” e 11.9% dos representantes das escolas avaliaram em “aceitável”. (Tabela 5).



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Tabela 5: Grau de de satisfação dos representantes das escolas relativamente à realização de actividades de educação cívica⁹

	Masculino		Feminino		Total	
	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem
Procedimento de solicitação						
Satisfaz muito	5	38.5%	6	20.7%	11	26.2%
Satisfaz	6	46.2%	22	75.9%	28	66.7%
Aceitável	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Não satisfaz	2	15.4%	1	3.4%	3	7.1%
Atitude do pessoal						
Satisfaz muito	9	69.2%	14	48.3%	23	54.8%
Satisfaz	4	30.8%	15	51.7%	19	45.2%
Aceitável	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Conteúdo dos jogos e palestra realizados						
Satisfaz muito	8	61.5%	4	13.8%	12	28.6%
Satisfaz	5	38.4%	18	62.1%	23	54.8%
Aceitável	0	0%	5	17.2%	5	11.9%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Satisfaz pouco	0	0%	0	0%	0	0%
Sem resposta	0	0%	2	6.9%	2	4.8%

⁹ Dado o arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.



Figura 8: Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente à solicitação da realização de actividades de educação cívica

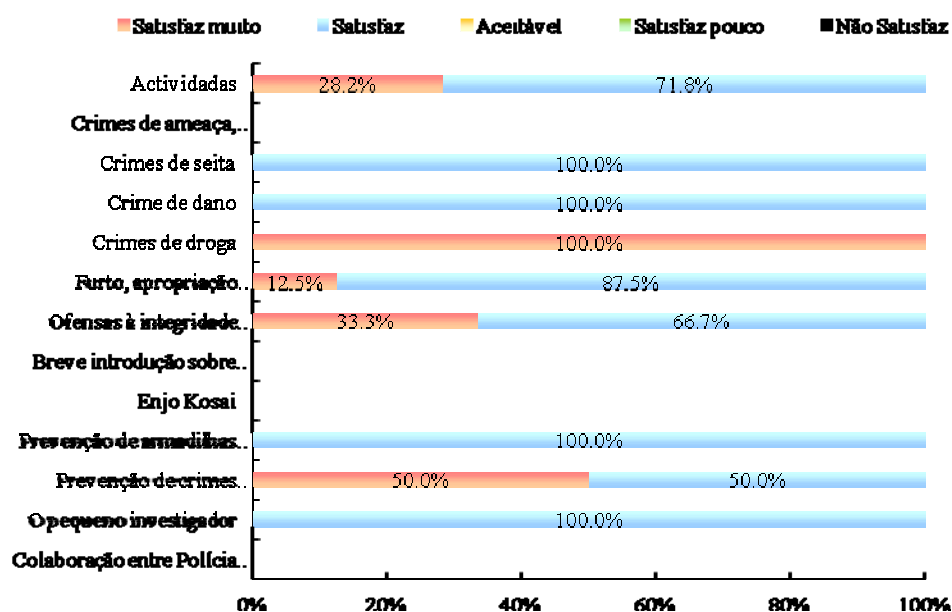


Figura 9: Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente à atitude do pessoal na realização de actividades de educação cívica

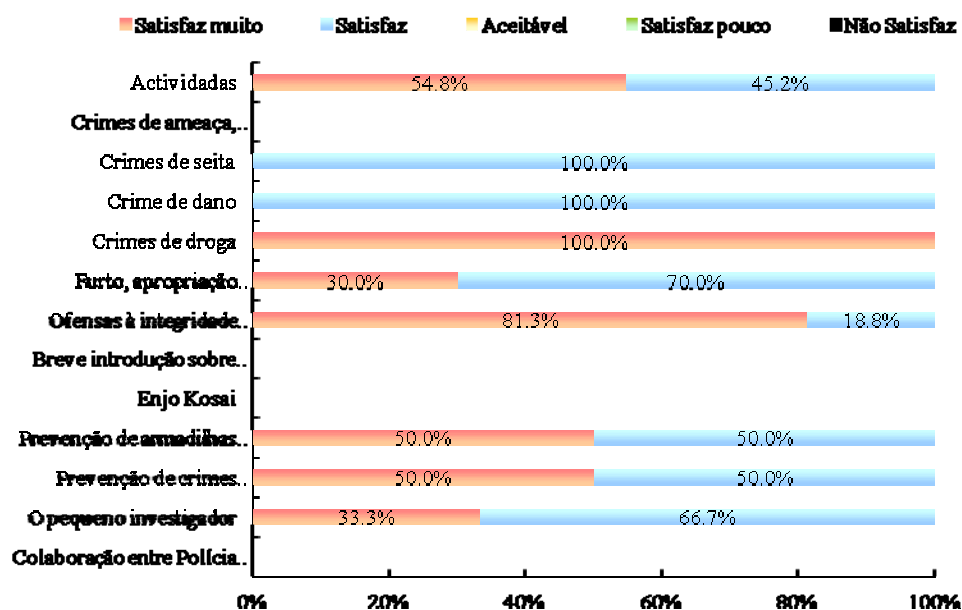
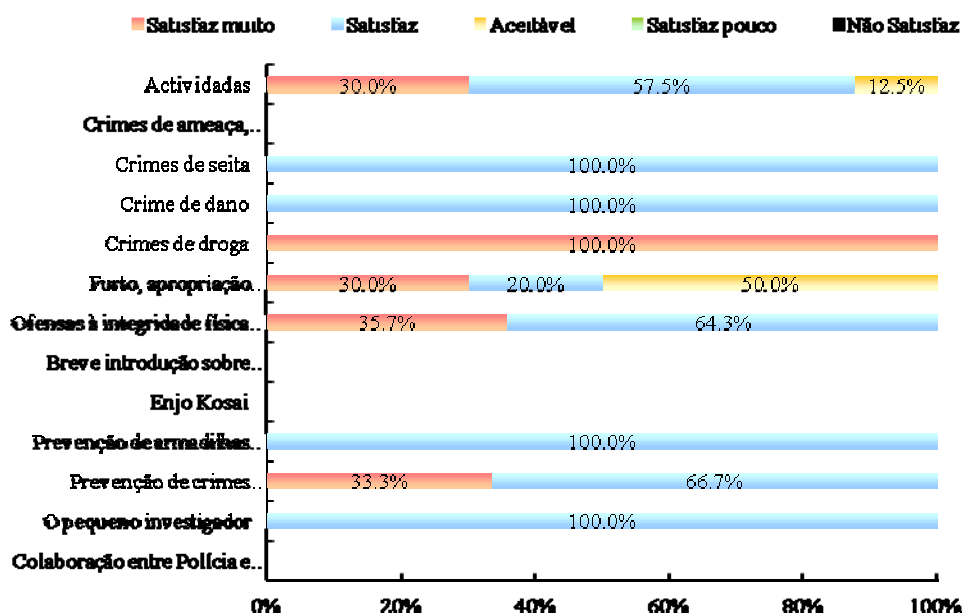




Figura 10: Grau de satisfação dos representantes das escolas relativamente ao conteúdo das actividades de educação cívica realizadas



Para o melhoramento das palestras ou jogos, foram recebidas 19 opiniões das quais, de mais de 1/3 destas opiniões resultou que não têm há interactividade suficiente nas palestras ou nos jogos e, mais de 1/3, sugeriu que se deve acrescentar mais jogos interactivos, filme ou peça de teatro durante a realização de palestras ou jogos. Para além disso, 10% das opiniões são de que a PJ deve escolher temas mais actuais, 10% das opiniões são de que se deve prolongar a duração das palestras ou actividades e 10% deram a opinião de que se deve acrescentar mais temas ou organizar mais palestras para os alunos do ensino primário (Tabelas 6 e 8).



Tabela 6: Opiniões dos representantes das escolas para melhorar a realização de palestras e jogos¹⁰

	Mais interactividade		Mais jogos e filmes		Temas mais actuais		Prolongar a duração de palestras e actividades		Acrescentar mais temas ou organizar palestras para mais alunos	
	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem	Número de pessoas	Percentagem
O pequeno investigador	0	0%	0	0%	0	0%	1	5.3%	1	5.3%
Prevenção de crimes informáticos	1	5.3%	1	5.3%	1	5.3%	0	0%	0	5.3%
Prevenção de armadilhas na procura de emprego	1	5.3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Ofensas à integridade física e bullying	2	10.5%	0	0%	1	5.3%	1	5.3%	0	0%
Furto, apropriação ilegítima de coisa achada e receptação	2	10.5%	3	15.8%	0	0%	0	0%	1	5.3%
Crimes de droga	1	5.3%	1	5.3%	0	0%	0	0%	0	0%
Crime de dano	0	0%	2	10.5%	0	0%	0	0%	0	0%
Crimes de seita	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

¹⁰ Dado o arredondamento, pode existir um ligeiro desvio de cálculo em alguns totais, por exemplo o número total pode ser ligeiramente superior ou inferior a 100%.