



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

## Polícia Judiciária

# Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2015

### 1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o seu melhoramento contínuo. Portanto, a PJ procedeu, de 1 de Janeiro de 2015 a 31 de Dezembro de 2015, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre dois serviços prestados ao público e à administração pública, o qual constitui uma medida importante ao nível do “*feedback*” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

A presente pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População relativamente à Carta de Qualidade é do tipo pesquisa quantitativa. Quanto ao “Tratamento de denúncia”, a pesquisa foi feita principalmente através de entrevista e complementada com chamadas telefónicas. Quando os cidadãos manifestaram a sua vontade em participar nesta pesquisa através do preenchimento do formulário do pedido de certidão, no momento do levantamento da certidão, o pessoal da PJ efectuou logo as entrevistas com os mesmos. Nos casos em que os cidadãos não estiveram logo disponíveis para serem entrevistados, o pessoal da PJ telefonou-lhes, posteriormente, para a entrevista. Quanto ao “Pedido de realização de actividades de educação cívica”, após a apresentação do pedido da realização das actividades, foram entrevistados telefonicamente os representantes das escolas ou associações sobre o grau de satisfação quanto ao procedimento do respectivo pedido.



司法警察局  
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

## 2 · Resultado do Inquérito

### 2.1 Serviços públicos gerais

| Serviços públicos gerais                   |     |
|--|-----|
| Número de questionários válidos recolhidos | 135 |

| Fatores de inquérito              | Itens   | Média do grau de satisfação            | Valor | Desvio padrão |
|-----------------------------------|---|--|-------|---------------|
| Acessibilidade                    | Horários dos serviços                         | 3.96                                   | 3.89  | 0.77          |
|                                   | Local da prestação de serviços                |  | 3.93  | 0.81          |
|                                   | Meios de contacto                             |  | 4.07  | 0.78          |
| Serviços dos trabalhadores        | Atitude dos serviços                          | 4.04                                   | 4.02  | 0.79          |
|                                   | Grau de profissionalização                    |  | 4.06  | 0.72          |
|                                   | Eficiência dos serviços                       |  | 4.05  | 0.68          |
|                                   | Iniciativa                                    |  | 4.03  | 0.77          |
| Ambiente e instalações            | Grau de conforto                              | 3.94                                   | 3.97  | 0.73          |
|                                   | Disposição das instalações                    |  | 3.91  | 0.76          |
| Procedimento interno              | Tempo de espera                               | 3.73                                   | 3.66  | 0.81          |
|                                   | Simplicidade e celeridade                     |  | 3.73  | 0.76          |
|                                   | Imparcialidade                                |  | 3.80  | 0.77          |
| Resultado dos serviços prestados  | Conformidade com a finalidade de utilização   | 3.91                                   | 3.91  | 0.69          |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação da informação                      | 3.87                                   | 3.82  | 0.79          |
|                                   | Exactidão da informação                       |  | 3.92  | 0.74          |
| Serviços electrónicos             | Grau de suficiência dos serviços electrónicos | A PJ não fornece o serviço electrónico |       |               |
| Carta de qualidade                | Grau de suficiência da carta de qualidade     | 3.85                                   | 3.78  | 0.78          |
|                                   | Grau de satisfação dos indicadores            |  | 3.87  | 0.72          |
|                                   | Clareza dos indicadores                       |  | 3.91  | 0.67          |
| Serviços global                   |   | 4.00                                   | 4.00  | 0.76          |

### 2.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

As actividades de educação cívica são destinadas aos alunos do 3º ano do ensino primário ao 12º ano do ensino secundário, com o objectivo de lhes apresentar algumas noções jurídicas relacionadas com crimes e a respectiva responsabilidade criminal pela sua prática, bem como para aumentar a sua capacidade de prevenção criminal e evitarem serem vítimas dos criminosos. As escolas e as associações, através do fax ou correio electrónico, podem



司法警察局  
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

apresentar os pedidos de realização de actividades de educação cívica e, esses pedidos, são respondidos preliminarmente no prazo de 2 dias úteis. Em caso de qualquer dúvida sobre o conteúdo ou o procedimento para pedir a realização de actividades de educação cívica, os respectivos representantes podem telefonar para a Divisão de Ligação entre Polícia e Comunidade e Relações Públicas para o devido esclarecimento.

Em 2015, foram realizadas 54 actividades de educação cívica e esses pedidos foram feitos através de 47 representantes de escolas ou de associações. Entre os quais representantes, foram completadas 32 entrevistas (68.1%) sobre o grau de satisfação relativamente à realização de actividades de educação cívica. Houve 15 representantes (31.9%) por razão de estar nas aulas ou participar na reunião, não foram contactados para serem entrevistados.

| Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei |    |
|---|----|
| Número de questionários válidos recolhidos                                | 32 |

| Fatores de inquérito              | Ítems   | Média do grau de satisfação                                  | Valor                                | Desvio padrão |
|-----------------------------------|---|--|--------------------------------------|---------------|
| Acessibilidade                    | Horários dos serviços                         | 4.59   | 4.63                                 | 0.49          |
|                                   | Local da prestação de serviços                |  | Sem pedido apresentado pelas escolas |               |
|                                   | Meios de contacto                             |  | 4.56                                 | 0.56          |
| Serviços dos trabalhadores        | Atitude dos serviços                          | 4.66   | 4.84                                 | 0.37          |
|                                   | Grau de profissionalização                    |  | 4.66                                 | 0.48          |
|                                   | Eficiência dos serviços                       |  | 4.63                                 | 0.55          |
|                                   | Iniciativa                                    |  | 4.53                                 | 0.76          |
| Ambiente e instalações            | Grau de conforto                              | Sem comentário porque não é preciso apresentar o pedido à PJ |                                      |               |
|                                   | Disposição das instalações                    | Sem comentário porque não é preciso apresentar o pedido à PJ |                                      |               |
| Procedimento interno              | Tempo de espera                               | 4.62   | Sem pedido apresentado pelas escolas |               |
|                                   | Simplicidade e celeridade                     |  | 4.63                                 | 0.49          |
|                                   | Imparcialidade                                |  | 4.62                                 | 0.56          |
| Resultado dos serviços prestados  | Conformidade com a finalidade de utilização   | 4.59   | 4.59                                 | 0.56          |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação da informação                      | 4.58   | 4.50                                 | 0.57          |
|                                   | Exactidão da informação                       |  | 4.66                                 | 0.55          |
| Serviços electrónicos             | Grau de suficiência dos serviços electrónicos | A PJ não fornece o serviço electrónico                       |                                      |               |
| Carta de qualidade                | Grau de suficiência da carta de qualidade     | 4.68   | 4.74                                 | 0.44          |
|                                   | Grau de satisfação dos indicadores            |  | 4.72                                 | 0.52          |
|                                   | Clareza dos indicadores                       |  | 4.58                                 | 0.62          |
| Serviços global                   |   | 4.59   | 4.59                                 | 0.50          |



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

### 3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Duas opiniões principais sobre o inquérito do Grau de Satisfação de 2015:

1. Quanto às opiniões principais sobre o “Tratamento de denúncia”, “o prazo do compromisso (10 dias úteis) é muito tempo, pelo que se espera que seja reduzido”;
2. Relativamente às actividades de educação cívica, os representantes das escolas ou associações entendem que “a realização de palestras é muito significativa para os alunos” e que “os alunos podem aprender muita coisa através de palestra”. Referindo-se aos temas dizem que “são distintos e actuais”, “com as explicações sobre os problemas dos jovens, noções jurídicas e as respectivas penas aplicáveis, a terem um papel dissuador”, podendo “levantar o conceito correcto”. Quanto ao melhoramento das actividades de educação cívica, os representantes desejam que se possa aumentar o intercâmbio durante as palestras como, por exemplo, se acrescentem jogos, perguntas e respostas, encenação (*role play*), ou sejam mostrados alguns objectos (e.g. instrumentos para consumir droga ou realização de exposição temática).

Com o objectivo de melhoramento contínuo do serviço prestado pela PJ, foi criada uma equipa de coordenação entre as subunidades para tratar o assunto da Carta de Qualidade. Esta equipa vai reunir-se mensalmente para organizar e estudar a possibilidade das opiniões apresentados pelos cidadãos, bem como apresentar à direcção as sugestões para o melhoramento.

### 4. Medidas e propostas para o melhoramento

Sobre a opinião de que o prazo do compromisso (10 dias úteis) é muito tempo, foram analisados os números de dias para a emissão de certidões no período de 2010 a 2015, tendo-se verificado que a elaboração de certidões sobre os casos mais complicados ou envolvendo tradução, foi a mais demorada. Assim, se for reduzido o prazo do compromisso para 7 dias úteis, a taxa da execução será apenas de 65.2%, ou seja menos de 2/3 podendo, esta baixa taxa da execução afectar a confiança dos cidadãos. Considerando que isto possa causar a insatisfação deste serviço, afectando ainda a moral da equipa dos respectivos trabalhadores, deve-se manter 10 dias úteis como o prazo do compromisso continuando-se a otimizar o procedimento do requerimento de “Certidão de Denúncia”.

Com o objectivo de melhorar a interactividade das actividades de educação cívica, a duração da maioria das palestras varia de 40 a 50 minutos. Descontado o tempo para a entrada dos alunos e a apresentação feita pelos professores, a nossa apresentação demora em média entre 30 e 35 minutos. Durante as palestras, foram apresentadas muitas informações sobre a prevenção criminal, mas faltou tempo para a actividade interactiva. Para resolver este problema de tempo insuficiente, fizemos um estudo para resumir e reorganizar o conteúdo de modo a aumentar o tempo de interacção com os alunos, e houve mais produção de



司法警察局  
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

curtas-metragens promocionais, para dar a conhecer melhor aos alunos os actos ilícitos e a respectiva pena criminal. Entretanto, foram também criados vários meios de divulgação da prevenção criminal (como a realização do jogo Q&A sobre o Projecto Guia juvenil para combater o crime organizado pelo Núcleo de Acompanhamento de Menores), para os alunos poderem receber as informações contra os crimes através dos diferentes e interactivos meios.

## 5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparação com o do ano anterior)

### 5.1 Serviços públicos gerais

| Fatores de inquérito              | Itens   | 2014                                   |                             | 2015  |                             |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------------|-------|-----------------------------|
|                                   |   | Valor                                  | Média do grau de satisfação | Valor | Média do grau de satisfação |
| Acessibilidade                    | Horários dos serviços                         | 4.16                                   | 4.12                        | 3.89  | 3.96                        |
|                                   | Local da prestação de serviços                | 3.96                                   |                             | 3.93  |                             |
|                                   | Meios de contacto                             | 4.23                                   |                             | 4.07  |                             |
| Serviços dos trabalhadores        | Atitude dos serviços                          | 4.36                                   | 4.21                        | 4.02  | 4.04                        |
|                                   | Grau de profissionalização                    | 4.24                                   |                             | 4.06  |                             |
|                                   | Eficiência dos serviços                       | 4.18                                   |                             | 4.05  |                             |
|                                   | Iniciativa                                    | 4.06                                   |                             | 4.03  |                             |
| Ambiente e instalações            | Grau de conforto                              | 3.92                                   | 3.97                        | 3.97  | 3.94                        |
|                                   | Disposição das instalações                    | 4.02                                   |                             | 3.91  |                             |
| Procedimento interno              | Tempo de espera                               | 4.46                                   | 4.38                        | 3.66  | 3.73                        |
|                                   | Simplicidade e celeridade                     | 4.22                                   |                             | 3.73  |                             |
|                                   | Imparcialidade                                | 4.45                                   |                             | 3.80  |                             |
| Resultado dos serviços prestados  | Conformidade com a finalidade de utilização   | 4.33                                   | 4.33                        | 3.91  | 3.91                        |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação da informação                      | 4.12                                   | 4.20                        | 3.82  | 3.87                        |
|                                   | Exactidão da informação                       | 4.27                                   |                             | 3.92  |                             |
| Serviços electrónicos             | Grau de suficiência dos serviços electrónicos | A PJ não fornece o serviço electrónico |                             |       |                             |
| Carta de qualidade                | Grau de suficiência da carta de qualidade     | 4.34                                   | 4.19                        | 3.78  | 3.85                        |
|                                   | Grau de satisfação dos indicadores            | 3.94                                   |                             | 3.87  |                             |
|                                   | Clareza dos indicadores                       | 4.30                                   |                             | 3.91  |                             |
| Serviços global                   |   | 4.24                                   | 4.24                        | 4.00  | 4.00                        |



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

| Factores de inquérito             | 2014                                   | 2015 | Comparativamente ao ano 2014 |
|-----------------------------------|--|------|------------------------------|
| Acessibilidade                    | 4.12                                   | 3.96 | -0.15                        |
| Serviços dos trabalhadores        | 4.21                                   | 4.04 | -0.17                        |
| Ambiente e instalações            | 3.97                                   | 3.94 | -0.03                        |
| Procedimento interno              | 4.38                                   | 3.73 | -0.65                        |
| Resultado dos serviços prestados  | 4.33                                   | 3.91 | -0.42                        |
| Informação dos serviços prestados | 4.20                                   | 3.87 | -0.33                        |
| Serviços electrónicos             | A PJ não fornece o serviço electrónico |      |                              |
| Carta de qualidade                | 4.19                                   | 3.85 | -0.34                        |
| Serviço global                    | 4.24                                   | 4.00 | -0.24                        |

2015, foram adoptados novos métodos de amostragem, sendo os entrevistados não só cidadãos que requereram Certidão de Denúncia ou fizeram consulta sobre a situação dos processos aos quais estavam ligados, mas foram os cidadãos que podiam vir a utilizar o serviço de apresentação de denúncia com diferentes questionários para o inquérito do Grau de Satisfação, pelo que não é possível identificar a diferença entre os factores do ano passado. Contudo, relativamente à questão do grau de conveniência para a prestação de serviço mais conveniente aos cidadãos, o resultado do inquérito foi mais completo e representativo do que o de 2014. Com a mudança de método de amostragem, não foi possível confirmar qual o factor que causou a mudança de avaliação por parte dos inquiridos, se o factor da qualidade do serviço ou o do método de amostragem. Este problema não foi obstáculo à implementação das medidas para o melhoramento referidas no ponto 5. do presente relatório com vista à prestação de um serviço mais conveniente aos cidadãos.



司法警察局  
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

## 5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

| Fatores de inquérito              | Itens   | 2014   |                             | 2015                                   |                             |
|-----------------------------------|---|--|-----------------------------|--|-----------------------------|
|                                   |   | Valor  | Média do grau de satisfação | Valor                                  | Média do grau de satisfação |
| Acessibilidade                    | Horários dos serviços                         | 4.64   | 4.66                        | 4.63                                   | 4.59                        |
|                                   | Local da prestação de serviços                | Não é preciso apresentar o pedido à PJ                       |                             | Não é preciso apresentar o pedido à PJ |                             |
|                                   | Meios de contacto                             | 4.68   |                             | 4.56                                   |                             |
| Serviços dos trabalhadores        | Atitude dos serviços                          | 4.80   | 4.68                        | 4.84                                   | 4.66                        |
|                                   | Grau de profissionalização                    | 4.68   |                             | 4.66                                   |                             |
|                                   | Eficiência dos serviços                       | 4.68   |                             | 4.63                                   |                             |
|                                   | Iniciativa                                    | 4.56   |                             | 4.53                                   |                             |
| Ambiente e instalações            | Grau de conforto                              | Sem comentário porque não é preciso apresentar o pedido à PJ |                             |  |                             |
| Procedimento interno              | Disposição das instalações                    | Sem comentário porque não é preciso apresentar o pedido à PJ |                             |  |                             |
|                                   | Tempo de espera                               | Não é preciso apresentar o pedido à PJ                       | 4.54                        | Não é preciso apresentar o pedido à PJ | 4.62                        |
|                                   | Simplicidade e celeridade                     | 4.58   |                             | 4.63                                   |                             |
| Imparcialidade                    | 4.50  | 4.62   |                             |  |                             |
| Resultado dos serviços prestados  | Conformidade com a finalidade de utilização   | 4.64   | 4.64                        | 4.59                                   | 4.59                        |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação da informação                      | 4.52   | 4.59                        | 4.50                                   | 4.58                        |
|                                   | Exactidão da informação                       | 4.67   |                             | 4.66                                   |                             |
| Serviços electrónicos             | Grau de suficiência dos serviços electrónicos | A PJ não fornece o serviço electrónico                       |                             |  |                             |
| Carta de qualidade                | Grau de suficiência da carta de qualidade     | 4.64   | 4.63                        | 4.74                                   | 4.68                        |
|                                   | Grau de satisfação dos indicadores            | 4.80   |                             | 4.72                                   |                             |
|                                   | Clareza dos indicadores                       | 4.45   |                             | 4.58                                   |                             |
| Serviços global                   |   | 4.56   | 4.52                        | 4.59                                   | 4.59                        |

| Factores de inquérito             | 2014   | 2015 | Comparativamente ao ano 2014 |
|-----------------------------------|--|------|------------------------------|
| Acessibilidade                    | 4.66   | 4.59 | -0.07                        |
| Serviços dos trabalhadores        | 4.68   | 4.66 | -0.02                        |
| Ambiente e instalações            | Sem comentário porque não é preciso apresentar o pedido à PJ |      |                              |
| Procedimento interno              | 4.54   | 4.62 | 0.08                         |
| Resultado dos serviços prestados  | 4.64   | 4.59 | -0.04                        |
| Informação dos serviços prestados | 4.59   | 4.58 | -0.02                        |
| Serviços electrónicos             | A PJ não fornece o serviço electrónico                       |      |                              |
| Carta de qualidade                | 4.63   | 4.68 | 0.05                         |
| Serviço global                    | 4.56   | 4.59 | 0.03                         |



司法警察局  
POLÍCIA JUDICIÁRIA

Em 2014 e 2015, a taxa de mudança de todas as avaliações foi menos de 0.1, o que significa não ter havido uma grande diferença sobre a satisfação dos representantes das escolas e entidades no procedimento de pedido da realização de actividades de educação cívica. Com o objectivo de melhorar o grau de conveniência, para facilitar o procedimento de pedido da realização de actividades, a PJ está a estudar a hipótese da publicação das informações sobre as actividades de educação cívica e o respectivo formulário de pedido no website da PJ.