



Corpo de Polícia de Segurança Pública

Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos 2022



Índice

1. Apresentação do inquérito	1
1.1 Introdução.....	1
1.2 Factores do inquérito alterados pela Comissão de Avaliação	2
2. Resultados do inquérito	2
2.1 Serviços gerais prestados	3
2.2 Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	4
2.3 Áreas dos serviços prestados.....	5
3. Tratamento e análise das “opiniões gerais”	6
4. Medidas de melhoria e sugestões	6
4.1 Ambiente e instalações complementares.....	6
4.2 Informações sobre serviços prestados	7
4.3 Serviços electrónicos.....	7
5. Análise da tendência do grau de satisfação	8
5.1 Serviços gerais prestados	8
5.2 Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	11
5.3 Estatística conforme as áreas dos serviços prestados.....	15

1. Apresentação do inquérito

1.1 Introdução

De acordo com as disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional e a fim de promover a comunicação entre a polícia e os residentes e melhorar continuamente os serviços prestados, o CPSP criou um mecanismo destinado à recolha de opiniões dos utentes sobre os serviços prestados, o “Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos” que tem uma periodicidade anual. Espera-se, através do inquérito, uma melhor recolha de avaliações, opiniões e sugestões junto dos entrevistados, bem como a optimização dos serviços prestados.

O presente inquérito decorreu durante o período de 1 a 28 de Fevereiro de 2023, tendo como destinatários residentes locais, turistas, requerentes de autorização de residência, trabalhadores não residentes, estudantes do exterior e representantes de empresas locais ou de instituições locais que tenham completado 18 anos e solicitado os sete tipos de serviços prestados pelo CPSP em 2022. O inquérito foi realizado através de entrevistas na rua, entrevistas nas instalações do CPSP e entrevistas telefónicas, entre outros métodos de inquérito, sendo os entrevistados escolhidos de forma aleatória. A fim de possibilitar mais meios de apresentação de opiniões, o CPSP lançou um sistema de marcação prévia online, através do qual os cidadãos podiam marcar uma entrevista telefónica, de modo a facilitar a realização do inquérito pelos trabalhadores responsáveis e encorajar uma participação interessada por parte dos cidadãos, aumentando assim a eficiência na recolha de opiniões do público.

1.2 Factores do inquérito alterados pela Comissão de Avaliação

Conforme a categorização feita pela Comissão de Avaliação dentro do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, adoptaram-se oito factores de avaliação: “serviços prestados pelo pessoal”, “ambiente e instalações complementares”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “confiança na prestação do serviço”, “serviços electrónicos”, “informações sobre desempenho” e “integração dos serviços”.

2. Resultados do inquérito

Os **serviços gerais** prestados pelo CPSP compreendem o tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de situações, a participação de extraviado, o tratamento e levantamento de perdidos e achados e a comunicação da instalação de sistemas de alarme, serviços estes que se relacionam com os serviços de policiamento, a par ainda dos assuntos relativos à regulação e fiscalização do trânsito, assim como dos serviços de emergência ou denúncias através de linhas abertas (por exemplo a linha aberta 999).

No que diz respeito aos **serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei**, estão abrangidos os serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças, serviços relacionados com pedidos de fixação de residência, de autorização de permanência para o exercício de funções e de autorização de permanência para frequência de cursos, serviços relacionados com pedidos de licença, alvará e autorização de serviços fúnebres, de segurança e de armas e munições, bem como outros serviços prestados pelo CPSP (por exemplo o “serviço gratificado”).

2.1 Serviços gerais prestados

Serviços gerais prestados			
N.º de questionários válidos recolhidos		681	
Factores	Itens	Valores ¹	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.418	4.422
	Atitude	4.425	
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.324	4.225
	Equipamentos e instalações	4.165	
	Medidas de apoio no local	4.185	
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4.116	4.120
	Comodidade da prestação do serviço	4.124	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4.137	4.146
	Precisão das informações	4.158	
	Extensão e objectividade das informações	4.144	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4.143	4.151
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.159	
Serviços electrónicos	Comodidade	4.154	4.157
	Segurança	4.181	
	Cobertura	4.135	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4.035	4.032
	Meios de divulgação de informações	4.030	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.113	4.113

Nota:

1 Os dados e gráficos constantes do presente inquérito são baseados em números e médias ponderadas arredondados.

2.2 Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei

Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei			
N.º de questionários válidos recolhidos		1010	
Factores	Itens	Valores	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.507	4.502
	Atitude	4.496	
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.301	4.295
	Equipamentos e instalações	4.286	
	Medidas de apoio no local	4.299	
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4.377	4.248
	Comodidade da prestação do serviço	4.370	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4.313	4.310
	Precisão das informações	4.315	
	Extensão e objectividade das informações	4.301	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4.352	4.358
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.363	
Serviços electrónicos	Comodidade	4.302	4.292
	Segurança	4.312	
	Cobertura	4.262	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4.286	4.288
	Meios de divulgação de informações	4.289	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.248	4.248

2.3 Áreas dos serviços prestados

Área dos serviços prestados	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4.576
Serviços relacionados com pedidos de fixação de residência, de autorização de permanência para o exercício de funções e de autorização de permanência para frequência de cursos	4.381
Outros serviços prestados pelo CPSP (“serviço gratificado”)	4.260
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4.258
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: 999/110/112, 28889911, 28573333)	4.218
Serviços relacionados com a regulação e fiscalização do trânsito (por exemplo: tratamento de acidentes de viação, emissão de documentos comprovativos de acidentes de viação, registo de cartas de condução internacional, cobrança de multas, etc.)	4.179
Serviços relacionados com o policiamento (por exemplo: tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de casos, participação de extravio, tratamento e levantamento de perdidos e achados, comunicação da instalação de sistemas de alarme, etc.)	4.133
Média global	4.268

3. Tratamento e análise das “opiniões gerais”

Nas sete áreas de serviços prestados, o grau de satisfação atingiu mais de 4 valores na grelha de pontuação máxima de 5 valores, revelando avaliações satisfatórias. No âmbito dos factores, o factor “serviços prestados pelo pessoal” apresentou a pontuação mais alta enquanto os outros factores (por exemplo, “procedimentos e formalidades”, “ambiente e instalações complementares” e “confiança na prestação do serviço”) alcançaram o nível de satisfação, comprovando o reconhecimento público pelo trabalho do CPSP relativo a 2022.

Por outro lado, os entrevistados apresentaram um maior número de sugestões relativas a “ambiente e instalações complementares”, “procedimentos e formalidades” e “serviços electrónicos”. Fazendo uma análise cuidadosa global, o CPSP irá ponderar a viabilidade de otimizar a divulgação transparente de determinadas informações e introduzir mais políticas simples e amigas da população. As sugestões são sempre merecedoras de estudo aprofundado, contribuindo para o acompanhamento posterior de casos, planificação de melhorias e correcção dos respectivos problemas.

4. Medidas de melhoria e sugestões

4.1 Ambiente e instalações complementares

As subunidades responsáveis darão continuidade à manutenção dos locais de prestação de serviços e das instalações complementares, nomeadamente das casas de banho e dos equipamentos, instalações dos piquetes e máquinas de venda automática. Caso sejam detectadas deficiências, o CPSP irá proceder a melhorias e aperfeiçoamentos.

4.2 Informações sobre serviços prestados

Alguns cidadãos referiram que a divulgação de informações do CPSP é inadequada. Conforme necessidades práticas, o CPSP acrescentará, nas campanhas promocionais, informações sobre os serviços mais procurados, algo mais complexos e causadores de confusão e alargará a divulgação a diferentes canais. O CPSP continuará a melhorar e actualizar as informações que integram a página electrónica do CPSP e o Portal do Governo, para fácil conhecimento de todos.

4.3 Serviços electrónicos

O CPSP dará apoio contínuo às orientações da governação electrónica do Governo da RAEM, promovendo vigorosamente a digitalização dos procedimentos e formalidades, com o objectivo de enriquecer a experiência dos utentes e contribuir para a construção de uma cidade inteligente. Os serviços incluídos na Conta Única abrangem o inquérito e pagamento de multas por infracções de trânsito, a consulta dos registos de infracções de trânsito, a actualização de dados de trabalhador não residente, entre outros. Neste momento, mais projectos estão na fase de concepção e elaboração. A sua concretização contribuirá para o aumento da eficácia administrativa e a economia do tempo e de outros recursos.

5. Análise da tendência do grau de satisfação

5.1 Serviços gerais prestados

Factores	Itens	Valores						Factores	Conteúdos dos itens	
		2020		2021		2022				
2020 – 2021		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	2022		
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.282	4.296	4.423	4.445	4.418	4.422	Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	
	Grau de profissionalismo	4.312		4.439						
	Apresentação pessoal	N/A		4.462						
	Atitude na prestação do serviço	4.294		4.458		4.425				Atitude
Ambiente	Acessibilidade	4.165	4.166	4.320	4.312	4.324	4.225	Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	
	Agradabilidade	4.167		4.304						
Instalações complementares	Equipamentos	4.107	4.110	4.281	4.272		4.225	Ambiente e instalações complementares		
	Sinalética clara	4.155		4.256						
	Equipamentos complementares	4.081		4.210						
	Segurança	N/A		4.328						
	Equipamentos e instalações	4.095		4.286		4.185			Equipamentos e instalações	
						4.165			Medidas de apoio no local	
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4.192	4.201	4.282	4.316		4.120	Procedimentos e formalidades		
	Eficiência da prestação do serviço	4.195		4.316		4.116				Eficiência da prestação do serviço
	Eficácia dos serviços prestados	4.206		4.334						
	Imparcialidade	4.212		4.330						
						4.124			Comodidade da prestação do serviço	
Informações dos serviços	Suficiência	4.106	4.148	4.301	4.332		4.146	Informações dos serviços		
	Precisão das informações obtidas	4.159		4.345		4.158				Precisão das informações
	Pragmatismo das informações obtidas	4.126		4.344						
	Conveniência no acesso às informações	4.145		4.315		4.137				Conveniência no acesso às informações
	Confidencialidade das informações	4.203		4.353						
						4.144			Extensão e objectividade das informações obtidas	

Factores	Itens	Valores						Factores	Conteúdos dos itens			
		2020		2021		2022						
2020 – 2021		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	2022				
Confiança na prestação do serviço	Extensão / Suficiência da Carta de Qualidade	4.187	4.162	4.284	4.313	4.143	4.151	Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade			
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4.182		4.327								
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.158		4.330		4.159						Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade
	Meios de apresentação de opiniões	4.119		4.310								
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4.064	4.084	4.359	4.385		4.157	Serviços electrónicos				
	Conveniência	4.093		4.385								
	Segurança	4.132		4.407		4.181						Segurança
	Suficiência	4.048		4.406								
	Suficiência dos meios de comunicação	4.083		4.369								
						4.154			Comodidade			
						4.135			Cobertura			
Informações sobre desempenho	Suficiência	4.079	4.082	4.292	4.314	4.035	4.032	Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos			
	Transparência de informações	4.085		4.336		4.030						Meios de divulgação
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / Serviços de balcão único	4.045	4.045	4.056	4.056	4.113	4.113	Integração de serviços	Optimização dos procedimentos inter-departamentais			
Serviços prestados em geral	Serviços prestados em geral	4.185	4.185	4.290	4.290							

Nota :

Sem comparação (em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação introduziu mudanças no desenho do inquérito, integrando ou simplificando os factores de inquérito, itens e conteúdos dos itens).

Factores	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2020	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2021	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2022	Em comparação com o ano 2021
Serviços prestados pelo pessoal	4.296	4.445	4.422	-0.023
Ambiente e instalações complementares	<i>Não aplicável¹</i>	<i>Não aplicável¹</i>	4.225	<i>Não aplicável²</i>
Procedimentos e formalidades	4.201	4.316	4.120	-0.196
Informações dos serviços	4.148	4.332	4.146	-0.186
Confiança na prestação do serviço	4.162	4.313	4.151	-0.162
Serviços electrónicos	4.084	4.385	4.157	-0.228
Informações sobre desempenho	4.082	4.314	4.032	-0.282
Integração dos serviços	4.045	4.056	4.113	+0.057

Nota :

- 1 Em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação introduziu mudanças no desenho do inquérito (fundindo os factores separados de “ambiente” e de “instalações complementares” num só factor “ambiente e instalações complementares”), pelo que não é possível fazer a comparação com os anos 2020 ou 2021.
- 2 Devido à integração dos factores de inquérito, não é possível fazer a comparação de grau de satisfação com o ano 2021.

5.2 Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei

Factores	Itens	Valores						Factores	Conteúdos dos itens			
		2020		2021		2022						
2020 – 2021		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	2022				
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.297	4.312	4.394	4.421	4.507	4.502	Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa			
	Grau de profissionalismo	4.328		4.434								
	Apresentação pessoal	N/A		4.432								
	Atitude na prestação do serviço	4.311		4.423		4.496					Atitude	
Ambiente	Acessibilidade	4.179	4.181	4.297	4.322	4.301	4.295	Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade			
	Agradabilidade	4.183		4.346								
Instalações complementares	Equipamentos	4.126	4.131	4.313	4.309		4.295	Ambiente e instalações complementares				
	Sinalética clara	4.171		4.322								
	Equipamentos complementares	4.107		4.248								
	Segurança	N/A		4.341								
	Equipamentos e instalações	4.119		4.320		4.299			Equipamentos e instalações			
						4.286			Medidas de apoio no local			
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4.205	4.213	4.345	4.366		4.248	Procedimentos e formalidades				
	Eficiência da prestação do serviço	4.205		4.368		4.377					Eficiência da prestação do serviço	
	Eficácia dos serviços prestados	4.218		4.367								
	Imparcialidade	4.225		4.385								
						4.370			Comodidade da prestação do serviço			
Informações dos serviços	Suficiência	4.116	4.153	4.300	4.329		4.310	Informações dos serviços				
	Precisão das informações obtidas	4.150		4.334		4.315					Precisão das informações	
	Pragmatismo das informações obtidas	4.163		4.320								
	Conveniência no acesso às informações	4.134		4.327		4.313					Conveniência no acesso às informações	
	Confidencialidade das informações	4.203		4.362								
						4.301			Extensão e objectividade das informações obtidas			

Factores	Itens	Valores						Factores	Conteúdos dos itens			
		2020		2021		2022						
2020 – 2021		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	2022				
Confiança na prestação do serviço	Extensão / Suficiência da Carta de Qualidade	4.190	4.168	4.303	4.309	4.352	4.358	Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade			
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4.187		4.311								
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.166		4.321		4.363						Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade
	Meios de apresentação de opiniões	4.130		4.304								
Serviços electrónicos	Necessidade	4.065	4.080	4.305	4.311		4.292	Serviços electrónicos				
	Conveniência	4.091		4.326								
	Segurança	4.123		4.334		4.312						Segurança
	Suficiência	4.045		4.297								
	Suficiência dos meios de comunicação	4.074		4.292								
						4.302			Comodidade			
						4.262			Cobertura			
Informações sobre desempenho	Suficiência	4.073	4.078	4.248	4.259	4.286	4.288	Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos			
	Transparência de informações	4.082		4.269		4.289						Meios de divulgação de informações
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos inter-departamentais / Serviços de balcão único	4.029	4.029	4.173	4.173	4.248	4.248	Integração de serviços	Optimização dos procedimentos inter-departamentais			
Serviços prestados em geral	Serviços prestados em geral	4.188	4.188	4.343	4.343							

Nota :

Sem comparação (em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação introduziu mudanças no desenho do inquérito, integrando ou simplificando os factores de inquérito, itens e conteúdos dos itens).

Factores	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2020	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2021	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2022	Em comparação com o ano 2021
Serviços prestados pelo pessoal	4.312	4.421	4.502	+0.081
Ambiente e instalações complementares	<i>Não aplicável¹</i>	<i>Não aplicável¹</i>	4.295	<i>Não aplicável²</i>
Procedimentos e formalidades	4.213	4.366	4.248	-0.118
Informações dos serviços	4.153	4.329	4.310	-0.019
Confiança na prestação do serviço	4.168	4.309	4.358	+0.049
Serviços electrónicos	4.080	4.311	4.292	-0.019
Informações sobre desempenho	4.078	4.259	4.288	+0.029
Integração dos serviços	4.029	4.173	4.248	+0.075

Nota :

- 1 Em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação introduziu mudanças no desenho do inquérito (fundindo os factores separados de “ambiente” e de “instalações complementares” num só factor “ambiente e instalações complementares”), pelo que não é possível fazer a comparação com os anos 2020 ou 2021.
- 2 Devido à integração dos factores de inquérito, não é possível fazer a comparação de grau de satisfação com o ano 2021.

Em comparação com 2021, a pontuação de todos os factores dos serviços prestados sofreram uma ligeira alteração em 2022. Considerando as áreas mais comentadas pelos entrevistados, os resultados do inquérito reflectem as preocupações centrais dos cidadãos. A qualidade do ambiente e das instalações complementares influencia a imagem pública do CPSP. A eficácia dos procedimentos e formalidades influencia a concretização dos objectivos de trabalho. Foram recebidos um total de 93 comentários sobre “ambiente e instalações complementares”, “procedimentos e formalidades” e “serviços electrónicos”, entre os quais figura a sugestão de que o CPSP invista mais recursos em melhorias infraestruturais e simplificação dos procedimentos e formalidades no quadro de governação electrónica. O recebimento alargado de diferentes opiniões revela-se benéfico para que o CPSP possa promover melhorias.

5.3 Estatística conforme as áreas dos serviços prestados

Área dos serviços	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2020	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2021	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2022	Em comparação com o ano 2021
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4.139	4.307	4.576	+0.269
Serviços relacionados com pedidos de fixação de residência, de autorização de permanência para o exercício de funções e de autorização de permanência para frequência de cursos	4.152	4.369	4.381	+0.012
Outros serviços prestados pelo CPSP (“serviço gratificado”)	4.151	4.214	4.260	+0.046
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4.140	4.319	4.258	-0.061
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: 999/110/112, 28889911, 28573333)	4.130	4.261	4.218	-0.043
Serviços relacionados com a regulação e fiscalização do trânsito (por exemplo: tratamento de acidentes de viação, emissão de documentos comprovativos de acidentes de viação, registo de cartas de condução internacional, cobrança de multas, etc.)	4.137	4.279	4.179	-0.100
Serviços relacionados com o policiamento (por exemplo: tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de casos, participação de extraviado, tratamento e levantamento de perdidos e achados, comunicação da instalação de sistemas de alarme, etc.)	4.150	4.404	4.133	-0.271

Registou-se uma ligeira queda da pontuação na avaliação média do grau de satisfação verificado em quatro áreas de serviços (serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças, serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta, serviços relacionados com a regulação e fiscalização do trânsito e serviços relacionados com o policiamento), o que levou a concluir que os cidadãos estão tendo exigências mais elevadas em relação a essas áreas, pelo que o CPSP irá promover a devida optimização através da implementação trimestral de um mecanismo paralela à Carta de Qualidade e continuar a organizar acções de formação relacionadas com a gestão emocional e as técnicas de tratamento de acontecimentos em lugares públicos no sentido de aumentar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.