



治安警察局
Corpo de Polícia de Segurança Pública

Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos 2024



治安警察局總部

COMANDO DO CORPO DE POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA



Índice

1. Preâmbulo do Inquérito	1
2. Resultado 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	7
4.1 Informações dos serviços	7
4.2 Procedimentos e formalidades	7
4.3 Ambiente e instalações complementares	7
4.4 Serviços electrónicos	8
5. Análise da tendência do grau de satisfação.....	9
5.1 Serviços gerais prestados.....	9
5.2 Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	11
5.3 Área dos serviços prestados	14

1. Preâmbulo do Inquérito

Para proporcionar de forma contínua, uma melhor experiência de serviços aos utentes e aprofundar o efeito da comunicação e interacção entre a polícia e os residentes, de acordo com as disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, o CPSP realiza, periodicamente, o “Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos”. Espera-se, através do presente inquérito, recolher as classificações, opiniões e sugestões dos utentes sobre as diversas áreas dos serviços prestados pelo CPSP, as quais servem de referência para a elaboração posterior das propostas de optimização.

O presente inquérito decorreu durante o período de 1 a 31 de Março de 2025, tendo como destinatários os 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 2024. O inquérito foi realizado através de entrevistas *in loco* e entrevistas por telefone com amostras aleatórias, tendo sido disponibilizado ainda a marcação prévia *online* de entrevista para os utentes dos serviços que pretenderam participar no inquérito por iniciativa própria, tendo recolhido activamente opiniões valiosas dos cidadãos, atingindo o objectivo de promover a comunicação entre a polícia e os residentes e proceder à optimização contínua. Em suma, foram entrevistadas 1356 pessoas, as quais fizeram importantes classificações sobre o desempenho dos serviços prestados pelo CPSP.

2. Resultado do Inquérito

Os **serviços gerais prestados** pelo CPSP compreendem os “Serviços relacionados com o policiamento (tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de casos, participação de extravio, tratamento de perdidos e achados, etc.)”, “Serviços relacionados com a regulação e fiscalização do trânsito (pedido de declaração de acidente de viação / certidão de acidente de viação, registo de carta de condução do Interior da China / carta de condução estrangeira, etc.)”, “Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (atendimento das linhas abertas 999/110/112, 28889911, 28573333, etc.)”, “Outros serviços prestados pelo CPSP (marcação de actividade / pedido de visita)” e “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 (tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM)” .

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 e de autorização de permanência para o exercício de funções e de permanência para frequência de cursos (com excepção do serviço de tratamento do extravio de documentos que os não residentes usavam quando entraram na RAEM)”, “Serviços relacionados com a regulação e fiscalização do trânsito (tratamento de infracção de trânsito)”, “Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições”, “Serviços relacionados com o policiamento (declaração de alarme anti-intrusão)” e “Outros serviços prestados pelo CPSP (serviço remunerado, recepção do aviso prévio por escrito sobre o direito de reunião e de manifestação, etc.)”.

2.1 Serviços gerais prestados

Serviços gerais prestados			
N.º de questionários válidos recolhidos		389	
Factores	Itens	Valores ¹	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,63	4,64
	Atitude na prestação do serviço	4,65	
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,39	4,39
	Equipamentos e instalações	4,39	
	Medidas de apoio no local	4,44	
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,42	4,44
	Comodidade da prestação do serviço	4,46	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,52	4,53
	Precisão das informações	4,56	
	Extensão e objectividade das informações	4,52	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,56	4,57
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,59	
Serviços electrónicos	Comodidade	4,43	4,45
	Segurança	4,48	
	Cobertura	4,43	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,30	4,31
	Meios de divulgação de informações	4,32	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,15	4,15

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		967	
Factores	Itens	Valores	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,58	4,58
	Atitude na prestação do serviço	4,58	
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,37	4,39
	Equipamentos e instalações	4,41	
	Medidas de apoio no local	4,40	
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,46	4,47
	Comodidade da prestação do serviço	4,48	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,44	4,45
	Precisão das informações	4,48	
	Extensão e objectividade das informações	4,45	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,44	4,46
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,48	
Serviços electrónicos	Comodidade	4,39	4,39
	Segurança	4,41	
	Cobertura	4,36	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,35	4,35
	Meios de divulgação de informações	4,36	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,30	4,30

2.3 Áreas dos serviços prestados

Área dos serviços prestados	Média da classificação do grau de satisfação
Outros serviços prestados pelo CPSP (por exemplo: serviço remunerado, marcação de actividade, recepção do aviso prévio por escrito sobre o direito de reunião e de manifestação, etc.)	4,59
Serviços relacionados com o policiamento (tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de casos, participação de extravio, tratamento de perdidos e achados, declaração de alarme anti-intrusão, etc.)	4,52
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4,50
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	4,46
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4,44
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: atendimento das linhas abertas 999/110/112, 28889911, 28573333, etc.)	4,42
Serviços relacionados com a regulação e fiscalização do trânsito (por exemplo: tratamento de acidentes de viação, pedido de certidão de acidente de viação, registo de carta de condução estrangeira, cobrança de multas, etc.)	4,30
Média global (Média ponderada)²	4,44

² Tendo em conta a variação da proporção dos entrevistados nas diferentes áreas de serviços, foi levado em conta o respectivo peso no cálculo da média ponderada.

3. Tratamento e análise das “opiniões gerais”

De acordo com o resultado do inquérito, a avaliação geral do desempenho dos serviços prestados de 2024 foi de 4,44 valores, sendo uma avaliação satisfatória. No âmbito dos factores, o factor “serviços prestados pelo pessoal” obteve a pontuação mais alta enquanto os outros factores (por exemplo, “confiança na prestação do serviço”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “serviços electrónicos”, “ambiente e instalações complementares”, “informações sobre desempenho” e “integração dos serviços”) atingiram o nível satisfatório, comprovando o reconhecimento público pelo trabalho do CPSP relativo a 2024.

Por outro lado, os entrevistados apresentaram um maior número de opiniões/sugestões relativas a “Informações dos serviços”, “procedimentos e formalidades”, “ambiente e instalações complementares” e “serviços electrónicos”. Após uma análise cuidadosa global, o CPSP irá proceder a investigação e estudos mais aprofundados sobre o lançamento de mais serviços electrónicos, o aumento da transparência de informações dos serviços, de eficiência dos procedimentos e a optimização dos equipamentos de *hardware*, pretendendo-se, através de diversos aspectos, elevar o desenvolvimento das funções das diversas áreas de serviços, e com o objectivo de proporcionar aos utentes uma experiência de serviços mais conveniente e eficiente.

4. Medidas de melhoria e sugestões

4.1 Informações dos serviços

As diversas subunidades vão continuar a rever a adequabilidade e a clareza das informações dos seus serviços, enriquecendo e actualizando as informações sobre os serviços e o policiamento consoante a situação real. Por outro lado, a divulgação e a promoção das informações através de diferentes meios serão reforçadas, por forma a garantir que as informações e os meios de divulgação do CPSP estejam mais próximos das necessidades da população.

4.2 Procedimentos e formalidades

As subunidades responsáveis vão continuar a investigar e estudar a simplificação dos procedimentos dos serviços e as medidas para elevar a eficiência de serviços, a fim de melhorar a experiência dos residentes na prestação de serviços, por exemplo: rever o procedimento de prestação de serviços e tomar a iniciativa para estudar propostas viáveis de simplificação, no sentido de elevar a eficiência administrativa resultante do investimento em recursos humanos, materiais e tempo.

4.3 Ambiente e instalações complementares

As subunidades responsáveis darão continuidade à examinação do ambiente de recepção e das instalações complementares das diversas áreas de serviço, nomeadamente os quiosques de auto-atendimento, as placas de sinalização, as casas de banho e as salas de aleitamento materno. Caso sejam detectadas deficiências, as subunidades irão estabelecer medidas de aperfeiçoamento e optimização posterior de acordo com a situação real.

4.4 Serviços electrónicos

Empenhado na articulação com a estratégia de desenvolvimento da cidade inteligente e do governo electrónico do Governo da RAEM, o CPSP alargou o âmbito dos serviços electrónicos existentes, tendo lançado nos últimos anos vários serviços electrónicos (por exemplo, o sistema integrado *online* da “Autorização Especial de Permanência” para Estudantes do Exterior e o “Sistema de consulta de veículos removidos”, entre outros). No futuro, o CPSP continuará a empenhar-se no estudo e investigação da viabilidade da integração ordenada transformando serviços existentes em serviços electrónicos, a fim de atingir o objectivo de promover a construção e o desenvolvimento do “policiamento inteligente” do CPSP, elevando a eficiência administrativa dos serviços e proporcionar aos utentes uma experiência mais conveniente dos serviços públicos.

5. Análise da tendência do grau de satisfação

5.1 Serviços gerais prestados

Factores	Itens	2022		2023		2024	
		Valores	Média da classificação do grau de satisfação	Valores	Média da classificação do grau de satisfação	Valores	Média da classificação do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,42	4,42	4,59	4,60	4,63	4,64
	Atitude na prestação do serviço	4,43		4,62		4,65	
Ambiente e Instalações complementares	Acessibilidade	4,32	4,23	4,51	4,48	4,39	4,39
	Equipamentos e instalações	4,17		4,47		4,39	
	Medidas de apoio no local	4,19		4,46		4,44	
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços prestados	4,12	4,12	4,40	4,41	4,42	4,44
	Comodidade da prestação do serviço	4,12		4,42		4,46	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,14	4,15	4,46	4,45	4, 52	4,53
	Precisão das informações	4,16		4,46		4,56	
	Extensão e objectividade das informações	4,14		4,45		4,52	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,14	4,15	4,52	4,52	4,56	4,57
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,16		4,51		4,59	
Serviços electrónicos	Comodidade	4,15	4,16	4,38	4,37	4,43	4,45
	Segurança	4,18		4,36		4,48	
	Cobertura	4,14		4,37		4,43	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,04	4,03	4,28	4,29	4,30	4,31
	Meios de divulgação de informações	4,03		4,30		4,32	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,11	4,11	4,31	4, 31	4,15	4,15

Factores	Média da classificação do grau de satisfação			
	2022	2023	2024	Em comparação com o ano de 2023
Serviços prestados pelo pessoal	4,42	4,60	4,64	+0,04
Ambiente e Instalações complementares	4,23	4,48	4,39	-0,09
Procedimentos e formalidades	4,12	4,41	4,44	+0,03
Informações dos serviços	4,15	4,45	4,53	+0,08
Confiança na prestação do serviço	4,15	4,52	4,57	+0,05
Serviços electrónicos	4,16	4,37	4,45	+0,08
Informações sobre desempenho	4,03	4,29	4,31	+0,02
Integração dos serviços	4,11	4,31	4,15	-0,16

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

Factores	Itens	2022		2023		2024	
		Valores	Média da classificação do grau de satisfação	Valores	Média da classificação do grau de satisfação	Valores	Média da classificação do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,51	4,50	4,58	4,59	4,58	4,58
	Atitude na prestação do serviço	4,50		4,60		4,58	
Ambiente e Instalações complementares	Acessibilidade	4,30	4,30	4,34	4,33	4,37	4,39
	Equipamentos e instalações	4,29		4,33		4,41	
	Medidas de apoio no local	4,30		4,31		4,40	
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços prestados	4,38	4,25	4,43	4,44	4,46	4,47
	Comodidade da prestação do serviço	4,37		4,45		4,48	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,31	4,31	4,43	4,44	4,44	4,45
	Precisão das informações	4,32		4,45		4,48	
	Extensão e objectividade das informações	4,30		4,45		4,45	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,35	4,36	4,45	4,46	4,44	4,46
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,36		4,46		4,48	
Serviços electrónicos	Comodidade	4,30	4,29	4,38	4,37	4,39	4,39
	Segurança	4,31		4,38		4,41	
	Cobertura	4,26		4,37		4,36	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,29	4,29	4,32	4,32	4,35	4,35
	Meios de divulgação de informações	4,29		4,33		4,36	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,25	4,25	4,32	4,32	4,30	4,30

Factores	Média da classificação do grau de satisfação			
	2022	2023	2024	Em comparação com o ano de 2023
Serviços prestados pelo pessoal	4,50	4,59	4,58	-0,01
Ambiente e Instalações complementares	4,30	4,33	4,39	+0,06
Procedimentos e formalidades	4,25	4,44	4,47	+0,03
Informações dos serviços	4,31	4,44	4,45	+0,01
Confiança na prestação do serviço	4,36	4,46	4,46	0,00
Serviços electrónicos	4,29	4,37	4,39	+0,02
Informações sobre desempenho	4,29	4,32	4,35	+0,03
Integração dos serviços	4,25	4,32	4,30	-0,02

Em comparação com o ano de 2023, os valores da média do grau de satisfação dos serviços prestados mantêm-se praticamente inalterados em 2024, o que demonstra o reconhecimento dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços públicos prestados pelo CPSP. Ao mesmo tempo, de acordo com o resultado deste inquérito, foram recebidas mais opiniões/sugestões (65 opiniões no total) no âmbito das “Informações de serviços”, reflectindo os temas de optimização que mereceram mais atenção dos destinatários dos serviços. Com o desenvolvimento contínuo dos megadados, da *internet* e das tecnologias inteligentes, a humanidade entrou na era de expansão informática e num

ambiente em que a informação lidera a vida, a criação de uma rede completa de informação e a quebra das barreiras na transmissão de informações a despertam uma maior atenção de todos, pelo que o aumento da transparência, clareza e extensão e objectividade da informação tornou-se numa parte indispensável dos trabalhos de optimização no futuro.

5.3 Área dos serviços prestados

Área dos serviços prestados	Média da classificação do grau de satisfação			
	2022	2023	2024	Em comparação com o ano de 2023
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	4,38	4,40	4,46	+0,06
Serviços relacionados com a regulação e fiscalização do trânsito (por exemplo: tratamento de acidentes de viação, pedido de certidão de acidente de viação, registo de carta de condução estrangeira, cobrança de multas, etc.)	4,18	4,25	4,30	+0,05
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: atendimento das linhas abertas 999/110/112, 28889911, 28573333, etc.)	4,22	4,37	4,42	+0,05
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4,26	4,42	4,44	+0,02
Outros serviços prestados pelo CPSP (por exemplo: serviço remunerado, marcação de actividade/pedido de visita e recepção do aviso prévio por escrito sobre o direito de reunião e de manifestação, etc.)	4,26	4,58	4,59	+0,01
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, declaração de alarme anti-intrusão, etc.)	4,13	4,51	4,52	+0,01
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4,58	4,53	4,50	-0,03
Média global (Média ponderada)³	4,27	4,41	4,44	+0,03

³ Tendo em conta a variação da proporção dos entrevistados nas diferentes áreas de serviços, foi levado em conta o respectivo peso no cálculo da média ponderada.

As avaliações das sete áreas dos serviços prestados pelo CPSP mantêm-se praticamente inalteradas comparativamente às de 2023, o que demonstra o reconhecimento dos residentes sobre os serviços prestados pelo CPSP. Além disso, as opiniões/sugestões apresentadas pelos residentes de forma entusiasta através do questionário contribuíram significativamente para o trabalho de acompanhamento das diversas áreas de serviços, e o CPSP irá elaborar propostas de optimização mais adaptadas às necessidades do público, com uma integração da situação real dos trabalhos das diversas áreas de serviços, ao mesmo tempo será promovido continuamente a implementação ordenada dos diversas propostas de optimização com o objectivo de salvaguardar os valores gerais de “servir com dedicação na prossecução do interesse do público” e “aperfeiçoar-se constantemente”.