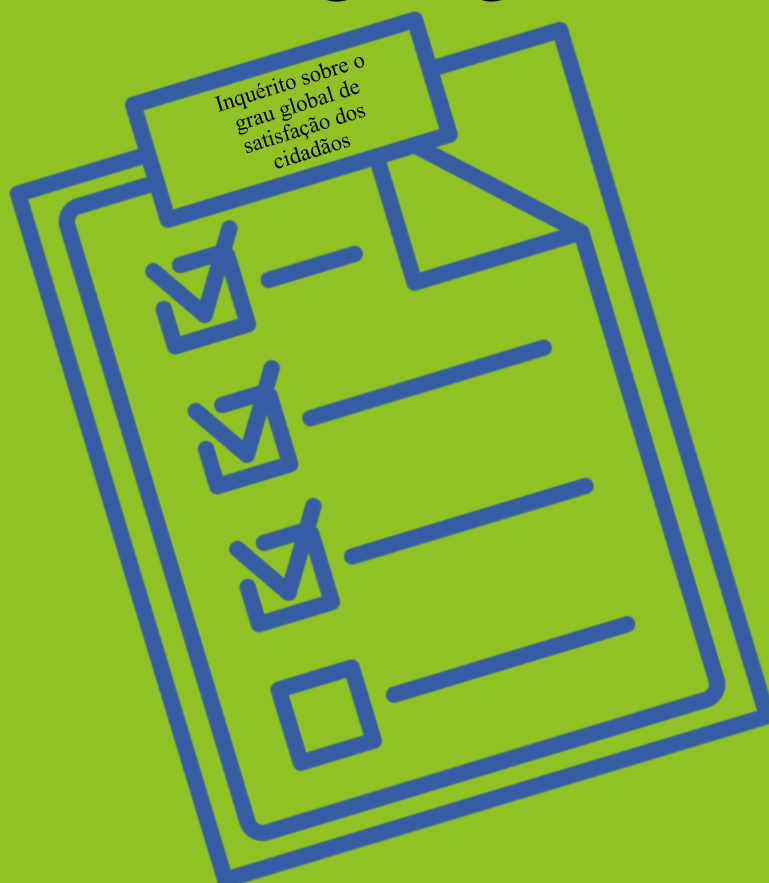




Corpo de Polícia de Segurança Pública

Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos

2020



Índice

1. Preâmbulo do inquérito	1
2. Resultado do inquérito	2
2.1. Serviços gerais prestados	2
2.2. Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	5
2.3. Estatística conforme as áreas dos serviços	7
3. Tratamento e Análise das “opiniões gerais”	9
4. Medidas de melhoria e sugestões	11
4.1. Ambiente e instalações.....	11
4.2. Informações dos serviços.....	11
4.3. Serviços electrónicos.....	12
5. Análise da tendência do grau de satisfação (em comparação com o ano passado)	13
5.1. Serviços gerais prestados.....	13
5.2. Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	16
5.3. Estatística conforme as áreas dos serviços.....	19

1. Preâmbulo do inquérito

A fim de recolher as opiniões dos utentes dos serviços prestados por essa Corporação, de acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, o CPSP criou um mecanismo activo destinado à recolha de opiniões dos utentes sobre os serviços prestados (Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos). O inquérito é realizado anualmente. Através do inquérito, o CPSP visa melhor recolher as avaliações, necessidades e sugestões dos utentes, atingindo, por este meio, os objectivos de promover a comunicação entre a Polícia e os residentes e melhorar continuamente os serviços prestados.

O Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos 2020 realizou-se durante o período de 1 a 31 de Março de 2021, tendo como destinatários os residentes locais, turistas, requerentes de autorização de residência, trabalhadores não residentes, estudantes do exterior, bem como representantes de empresas ou de instituições que tenham completado 18 anos e solicitado os sete serviços prestados pelo CPSP no ano passado. Os métodos do inquérito incluem entrevista telefónica, entrevista *in loco* (nas instalações desta Corporação) e entrevista na rua, etc.

2. Resultado do inquérito

2.1. Serviços gerais prestados

Serviços gerais prestados			
N.º de questionários válidos recolhidos		210	
Factores do inquérito	Itens	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.282	4.296
	Grau de profissionalismo	4.312	
	Atitude na prestação de serviço	4.294	
Ambiente	Grau de acesso	4.165	4.166
	Grau de conforto do ambiente	4.167	
Instalações	Equipamentos	4.107	4.110
	Indicação clara	4.155	
	Equipamentos complementares	4.081	
	Medidas de apoio	4.095	
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4.192	4.201
	Eficiência na prestação de serviços	4.195	
	Eficácia dos serviços prestados	4.206	
	Imparcialidade	4.212	
Informações dos serviços	Suficiência	4.106	4.148
	Conveniência no acesso de informações	4.145	

Serviços gerais prestados			
N.º de questionários válidos recolhidos			210
Factores do inquérito	Itens	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
	Precisão das informações obtidas	4.159	
	Pragmatismo das informações obtidas	4.126	
	Confidencialidade das informações	4.203	
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de Qualidade	4.187	4.162
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	4.182	
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.158	
	Meios de apresentação de opiniões	4.119	
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4.064	4.084
	Conveniência dos serviços electrónicos	4.093	
	Segurança dos serviços electrónicos	4.132	
	Suficiência	4.048	

Serviços gerais prestados			
N.º de questionários válidos recolhidos		210	
Factores do inquérito	Itens	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / serviços de balcão único	4.045	4.045
Troca e divulgação de informações	Suficiência dos meios	4.083	4.083
Informações do desempenho	Suficiência	4.079	4.082
	Meios de divulgação de informações	4.085	
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4.185	4.185

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		797	
Factores do inquérito	Itens	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.297	4.312
	Grau de profissionalismo	4.328	
	Atitude na prestação de serviço	4.311	
Ambiente	Grau de acesso	4.179	4.181
	Grau de conforto do ambiente	4.183	
Instalações	Equipamentos	4.126	4.131
	Indicação clara	4.171	
	Equipamentos complementares	4.107	
	Medidas de apoio	4.119	
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4.205	4.213
	Eficiência na prestação de serviços	4.205	
	Eficácia dos serviços prestados	4.218	
	Imparcialidade	4.225	
Informações dos	Suficiência	4.116	4.153

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

N.º de questionários válidos recolhidos		797	
Factores do inquérito	Itens	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
serviços	Conveniência no acesso de informações	4.150	
	Precisão das informações obtidas	4.163	
	Pragmatismo das informações obtidas	4.134	
	Confidencialidade das informações	4.203	
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de Qualidade	4.190	4.168
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	4.187	
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.166	
	Meios de apresentação de opiniões	4.130	
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4.065	4.081
	Conveniência dos serviços electrónicos	4.091	

Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei			
N.º de questionários válidos recolhidos		797	
Factores do inquérito	Itens	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
	Segurança dos serviços electrónicos	4.123	
	Suficiência	4.045	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos	4.029	4.029
Troca e divulgação de informações	Suficiência dos meios	4.074	4.074
Informações do desempenho	Suficiência	4.073	4.078
	Meios de divulgação de	4.082	
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4.188	4.188

2.3 Estatística conforme as áreas dos serviços

Área dos serviços	Avaliação média do grau de satisfação
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4.192
Serviços relacionados com pedidos de fixação de residência, autorização de permanência para o exercício de funções e autorização de permanência para frequência de cursos	4.187
Serviços relacionados com o policiamento	4.185

Serviços relacionados com o controlo de trânsito	4.187
Serviços relacionados com pedido de licença, alvará e autorização de serviços fúnebres, de serviços de segurança e de armas e munições	4.161
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta	4.178
Outros serviços prestados pelo CPSP (Serviço Gratificado)	4.182
Sete áreas de serviços prestados pelo CPSP	4.188

3. Tratamento e Análise das “opiniões gerais”

Tanto nos serviços gerais prestados, como nos serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei, os resultados do inquérito revelaram que o grau de satisfação e a avaliação geral de todas as sete áreas dos serviços já atingiram o nível Satisfaz (4,0 valores). A área que obteve a pontuação mais alta foi serviços prestados pelo pessoal, e a seguir procedimentos e formalidades. As áreas de serviços electrónicos, integração dos serviços, troca e divulgação de informações e informações do desempenho registaram uma diminuição ligeira na pontuação, devido à pandemia. De um lado, a persistência no exercício das funções apesar das dificuldades pelos agentes da Corporação durante a pandemia foi reconhecida pelos residentes, quanto às mudanças e obstáculos trazidos pela pandemia salientam as necessidades dos serviços online e da transparência das informações. Por outro lado, a maioria das opiniões e sugestões apresentadas pelos residentes concentra-se nas áreas de instalações, ambiente e informações dos serviços, que são os factores de inquérito que obtiveram uma pontuação de nível médio. Há partes destes factores que podem ser revistas e analisadas directamente baseando-se nas informações já existentes ou pesquisas *in loco*.

Assim, o Departamento de Fiscalização Interna e Informática dessa Corporação, conforme a sua competência e os dados e informações recolhidos, enviou pessoal às sete instalações para efeitos de pesquisa *in loco*: Posto de Migração das Portas do Cerco, Posto de Migração da Zona do Posto Fronteiriço

da Parte de Macau do Posto Fronteiriço Hengqin e Posto de Migração do Terminal Marítimo da Taipa sob o Departamento de Controlo Fronteiriço; Edf. de Serviços de Migração do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência; Comissariado da Zona Norte do Departamento Policial de Macau; Comissariado da Taipa do Departamento Policial das Ilhas e Comissariado de Trânsito da Zona Sul de Macau do Departamento de Trânsito.

Após a investigação e comunicação com os dirigentes nestas instalações, a Corporação notou que uma parte das opiniões é causada pelo mau entendimento dos cidadãos ou das necessidades das políticas e medidas desta Corporação, e também há uma parte que pode ser resolvida imediatamente ou analisada e discutida preliminarmente, o que contribui positivamente para os futuros acompanhamentos, optimizações e melhorias.

4. Medidas de melhoria e sugestões

4.1. Ambiente e instalações

A Corporação irá fazer uma plena análise ao ambiente da recepção e das instalações de todas as áreas de serviço, nomeadamente ao aspecto do ambiente (como as paredes e tectos) e instalações (como cadeiras na zona de espera) dos piquetes, a higiene e o funcionamento dos equipamentos das casas de banho (como sanita), aperfeiçoamento e melhoria das medidas de apoio especial (como cadeira de rodas, salas de apoio à amamentação, etc.), suficiência das sinalizações, etc., para fins de estudos, melhorias e optimizações conforme a situação real. Em relação à intensidade do sinal de WiFi, o problema já foi encaminhado à Direcção dos Serviços de Correios e Telecomunicações para o seu acompanhamento e coordenação.

4.2. Informações dos serviços

A Corporação já optimizou o mapa da distribuição das instalações subordinadas na página electrónica desta Corporação, adicionando informações sobre o transporte aos locais de prestação de serviço, as medidas de apoio especial e as outras instalações complementares, entre outros, a fim de fornecer mais escolhas de transporte aos locais de prestação de serviço e informações dos serviços desta Corporação ao público. Além disso, realizar-se-á uma plena revisão, reorganização e actualização dos conteúdos relacionados com as formalidades de serviço desta Corporação no Portal do Governo, sincronizando-as com conteúdos

na página electrónica desta Corporação, a fim de deixar o público ficar mais esclarecido.

4.3. Serviços electrónicos

A Corporação irá continuar seguir a orientação de governação electrónica do Governo da RAEM, analisando, de forma activa, as viabilidades de simplificar e digitalizar os procedimentos e as formalidades dos serviços prestados, com o fim de enriquecer a experiência dos utentes e elevar a eficiência do procedimento. Actualmente a Corporação está a analisar, em cooperação com os SAEP, a disponibilização dos serviços de pagamento de multa por infracção rodoviária na Conta Única. Além disso, continuar-se-á promover o teste em modo “background” e a aplicação das funções de denúncia, etc., na aplicação de “CPSP ePolice”.

5. Análise da tendência do grau de satisfação (em comparação com o ano passado)

5.1. Serviços gerais prestados

Factores do inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com o ano passado
		Valor	Avaliação do grau de satisfação	Valor	Avaliação do grau de satisfação	
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.154	4.187	4.282	4.296	+0.109
	Grau de profissionalismo	4.103		4.312		
	Asseio	4.278		N.A.		
	Atitude na prestação de serviço	4.214		4.294		
Ambiente	Grau de acesso	4.181	4.127	4.165	4.166	+0.039
	Grau de conforto do ambiente	4.072		4.167		
Instalações	Equipamentos	3.975	3.995	4.107	4.110	+0.115
	Indicação clara	3.954		4.155		
	Equipamentos complementares	4.031		4.081		
	Segurança dos recintos	4.181		N.A.		
	Medidas de apoio	3.835		4.095		
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4.028	4.103	4.192	4.201	+0.098
	Eficiência na prestação de serviços	4.069		4.195		

Factores do inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com o ano passado
		Valor	Avaliação do grau de satisfação	Valor	Avaliação do grau de satisfação	
	Eficácia dos serviços prestados	4.134		4.206		
	Imparcialidade	4.182		4.212		
Informações dos serviços	Suficiência	3.978	4.067	4.106	4.148	+0.081
	Conveniência no acesso de informações	3.929		4.145		
	Precisão das informações obtidas	4.130		4.159		
	Pragmatismo das informações obtidas	4.088		4.126		
	Confidencialidade das informações	4.211		4.203		
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de Qualidade	4.185	4.077	4.187	4.162	+0.085
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	3.794		4.182		
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.163		4.158		
	Meios de apresentação de opiniões	4.165		4.119		
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4.235	4.079	4.064	4.084	+0.005

Factores do inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com o ano passado
		Valor	Avaliação do grau de satisfação	Valor	Avaliação do grau de satisfação	
	Conveniência dos serviços electrónicos	4.109		4.093		
	Segurança dos serviços electrónicos	4.152		4.132		
	Suficiência	3.818		4.048		
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / serviços de balcão único	3.939	3.939	4.045	4.045	+0.106
Troca e divulgação de informações	Suficiência dos meios	3.959	3.959	4.083	4.083	+0.124
Informações do desempenho	Suficiência	3.844		4.079		
	Meios de divulgação de informações	3.883	3.863	4.085	4.082	+0.219
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4.043	4.043	4.185	4.185	+0.142

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

Factores do inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com o ano passado
		Valor	Avaliação do grau de satisfação	Valor	Avaliação do grau de satisfação	
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4.082	4.164	4.297	4.312	+0.148
	Grau de profissionalismo	4.163		4.328		
	Asseio	4.281		N.A.		
	Atitude na prestação de serviço	4.128		4.311		
Ambiente	Grau de acesso	4.003	4.049	4.179	4.181	+0.132
	Grau de conforto do ambiente	4.096		4.183		
Instalações	Equipamentos	4.053	4.020	4.126	4.131	+0.111
	Indicação clara	4.007		4.171		
	Equipamentos complementares	3.934		4.107		
	Segurança dos recintos	3.99		N.A.		
	Medidas de apoio	4.117		4.119		
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4.121	4.179	4.205	4.213	+0.034
	Eficiência na prestação de serviços	4.129		4.205		
	Eficácia dos serviços prestados	4.233		4.218		
	Imparcialidade	4.232		4.225		
Informações	Suficiência	3.984	4.060	4.116	4.153	+0.093

Factores do inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com o ano passado
		Valor	Avaliação do grau de satisfação	Valor	Avaliação do grau de satisfação	
dos serviços	Conveniência no acesso de informações	4.074		4.150		
	Precisão das informações obtidas	4.068		4.163		
	Pragmatismo das informações obtidas	3.947		4.134		
	Confidencialidade das informações	4.226		4.203		
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de	4.115		4.190		
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	4.111		4.187		
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.076	4.032	4.166	4.168	+0.136
	Meios de apresentação de opiniões	3.827		4.130		
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4.262		4.065		
	Conveniência dos serviços electrónicos	4.192	4.163	4.091	4.081	-0.082
	Segurança dos serviços electrónicos	4.202		4.123		
	Suficiência	3.995		4.045		

Factores do inquérito	Itens	Ano 2019		Ano 2020		Comparação com o ano passado
		Valor	Avaliação do grau de satisfação	Valor	Avaliação do grau de satisfação	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / serviços de balcão único	4.106	4.106	4.029	4.029	-0.077
Troca e divulgação de informações	Suficiência dos meios	3.985	3.985	4.074	4.074	+0.089
Informações do desempenho	Suficiência	3.962	3.967	4.073	4.078	+0.111
	Meios de divulgação de informações	3.971		4.082		
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4.192	4.192	4.188	4.188	-0.004

Registou-se, nesta área de serviço, uma diminuição de grau de satisfação nos factores de serviços electrónicos e de integração dos serviços, com quedas de 0,082 e 0,077 respectivamente nos valores de pontuação, causando uma ligeira diminuição do grau de satisfação nos serviços prestados em geral. Na base disto, como foi referido nas medidas de melhoria no ponto 4.3, a

Corporação está a cooperar com a promoção aprofundada da disponibilização dos serviços electrónicos de pagamento da multa por infracção rodoviária, que faz parte dos serviços públicos da execução da lei, na plataforma da Conta Única, e a sua integração com os serviços de pagamento do imposto de circulação.

5.3. Estatística conforme as áreas dos serviços

Área dos serviços	Avaliação do grau de satisfação do ano 2019	Avaliação do grau de satisfação do ano 2020	Em comparação com o ano passado
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4.167	4.192	+0.025
Serviços relacionados com pedidos de fixação de residência, autorização de permanência para o exercício de funções e autorização de permanência para frequência de cursos	4.275	4.187	-0.088
Serviços relacionados com o policiamento	3.983	4.185	+0.202
Serviços relacionados com o controlo de trânsito	4.006	4.187	+0.181
Serviços relacionados com pedido de licença, alvará e autorização de serviços fúnebres, de serviços de segurança e de armas e munições	4.171	4.161	-0.010

Área dos serviços	Avaliação do grau de satisfação do ano 2019	Avaliação do grau de satisfação do ano 2020	Em comparação com o ano passado
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta	4.111	4.178	+0.067
Outros serviços prestados pelo CPSP (Serviço Gratificado)	4.385	4.182	-0.203
Sete áreas de serviços prestados pelo CPSP	4.146	4.188	+0.042

Registam-se quedas da pontuação na avaliação do grau de satisfação em três áreas dos serviços (sendo estas, os serviços relacionados com os pedidos de fixação de residência, de autorização de permanência para o exercício de funções e autorização de permanência para frequência de cursos; os serviços relacionados com pedido de licença, alvará e autorização de serviços fúnebres, de serviços de segurança e de armas e munições e os outros serviços prestados pelo CPSP (serviço gratificado)). A razão principal é atribuída à pandemia, os serviços administrativos prestados estiveram indisponíveis por algum tempo, destacando assim a necessidade dos residentes de aderir aos serviços electrónicos, às informações dos serviços, e ao ambiente e instalações. Perante o exposto nas medidas de melhoria no ponto 4, a Corporação irá começar a otimizar os aspectos referidos.