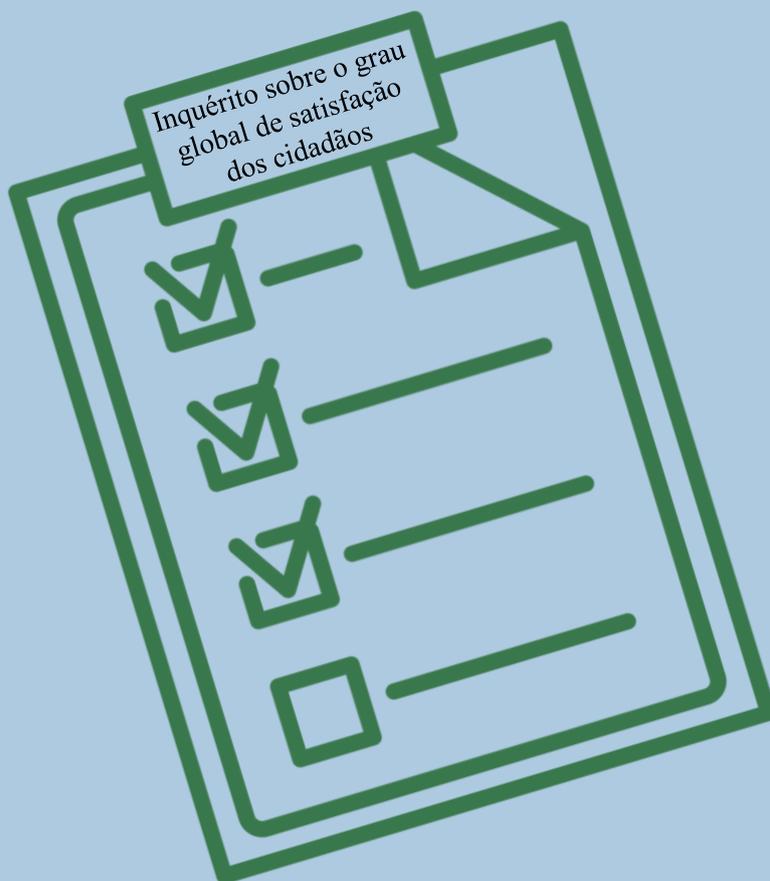




**Corpo de Polícia de Segurança Pública**  
**Inquérito sobre o grau global de**  
**satisfação dos cidadãos**  
**2021**



# 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 .....	5
	2.3. Estatística conforme as áreas dos serviços .....	7
3.	Tratamento e análise das “opiniões gerais” .....	8
4.	Medidas de melhoria e sugestões .....	9
	4.1. Ambiente e instalações complementares.....	9
	4.2. Informações dos serviços .....	9
	4.3. Serviços electrónicos.....	10
5.	Análise da tendência do grau de satisfação (em comparação com o ano passado).....	11
	5.1. Serviços gerais prestados .....	11
	5.2. Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei .....	14
	5.3. Estatística conforme as áreas dos serviços .....	18

## **1. Preâmbulo do inquérito**

A fim de recolher as opiniões dos utentes dos serviços prestados pelo CPSP, de acordo com as disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, esta Corporação criou um mecanismo activo destinado à recolha de opiniões dos utentes sobre os serviços prestados (Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos), com uma periodicidade anual. Através do inquérito, espera-se uma melhor recolha das 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 2021, que teve lugar durante o período de 1 a 31 de Março de 2022, teve como destinatários os residentes locais, turistas, requerentes de autorização de residência, trabalhadores não residentes, estudantes do exterior, bem como representantes de empresas locais ou de instituições locais que tenham completado 18 anos e solicitado os sete serviços prestados pelo CPSP no ano passado. O inquérito foi realizado através de entrevistas telefónicas, entrevistas nas instalações desta Corporação, entrevistas na rua, entre outros métodos de inquérito. A par disso, a fim de disponibilizar mais meios de apresentação de opiniões, esta Corporação lançou um sistema de marcação prévia *online*, através do qual os cidadãos podem marcar uma entrevista telefónica, de modo a facilitar a realização do inquérito pelos trabalhadores responsáveis e encorajar uma participação espontânea por parte dos cidadãos, aumentando assim a eficiência na recolha de opiniões do público pela Corporação e alcançando, da melhor forma, os objectivos de promover a comunicação entre a polícia e a população e a optimização contínua dos serviços prestados.

## **2. Resultado do inquérito**

Os serviços gerais prestados por esta Corporação compreendem o tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de casos, a participação de extravio, o tratamento e levantamento de achados ou perdidos e a comunicação da instalação de sistema de alarme, que se relacionam com os serviços de policiamento, incluindo ainda os assuntos relativos ao controlo de trânsito, assim como os 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

<b>Serviços gerais prestados</b>			
<b>N.º de questionários válidos recolhidos</b>			<b>808</b>
<b>Factores do inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Valores</b>	<b>Avaliação média do grau de satisfação</b>
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,423	4,445
	Grau de profissionalismo	4,439	
	Apresentação pessoal	4,462	
	Atitude na prestação de serviço	4,458	
Ambiente	Grau de acesso	4,320	4,312
	Grau de conforto do ambiente	4,304	
Instalações complementares	Equipamentos	4,281	4,272
	Indicação clara	4,256	
	Equipamentos complementares	4,210	
	Segurança	4,328	
	Medidas de apoio	4,286	
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4,282	4,316
	Eficiência na prestação de serviço	4,316	
	Efeitos dos serviços prestados	4,334	
	Imparcialidade	4,330	
Informações dos serviços	Suficiência	4,301	4,332
	Conveniência no acesso de informações	4,315	
	Precisão das informações obtidas	4,345	
	Pragmatismos das informações obtidas	4,344	
	Confidencialidade das informações	4,353	

<b>Serviços gerais prestados</b>			
<b>N.º de questionários válidos recolhidos</b>		<b>808</b>	
<b>Factores do inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Valores</b>	<b>Avaliação média do grau de satisfação</b>
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de Qualidade	4,284	4,313
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	4,327	
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,330	
	Meios de apresentação de opiniões	4,310	
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4,359	4,385
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,385	
	Segurança dos serviços electrónicos	4,407	
	Suficiência	4,406	
	Suficiência dos meios de comunicação	4,369	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / Serviços de balcão único	4,056	4,056
Informações do desempenho	Suficiência	4,292	4,314
	Meios de divulgação de informações	4,336	
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,290	4,290

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

<b>Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei</b>			
<b>N.º de questionários válidos recolhidos</b>			<b>724</b>
<b>Factores do inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Valores</b>	<b>Avaliação média do grau de satisfação</b>
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,394	4,421
	Grau de profissionalismo	4,434	
	Apresentação pessoal	4,432	
	Atitude na prestação de serviço	4,423	
Ambiente	Grau de acesso	4,297	4,322
	Grau de conforto do ambiente	4,346	
Instalações complementares	Equipamentos	4,313	4,309
	Indicação clara	4,322	
	Equipamentos complementares	4,248	
	Segurança	4,341	
	Medidas de apoio	4,320	
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4,345	4,366
	Eficiência na prestação de serviço	4,368	
	Efeitos dos serviços prestados	4,367	
	Imparcialidade	4,385	
Informações dos serviços	Suficiência	4,300	4,329
	Conveniência no acesso de informações	4,327	
	Precisão das informações obtidas	4,334	

<b>Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei</b>			
<b>N.º de questionários válidos recolhidos</b>		<b>724</b>	
<b>Factores do inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Valores</b>	<b>Avaliação média do grau de satisfação</b>
	Pragmatismos das informações obtidas	4,320	
	Confidencialidade das informações	4,362	
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de Qualidade	4,303	4,309
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	4,311	
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,321	
	Meios de apresentação de opiniões	4,304	
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4,305	4,311
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,326	
	Segurança dos serviços electrónicos	4,334	
	Suficiência	4,297	
	Suficiência dos meios de comunicação	4,292	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / Serviços de balcão único	4,173	4,173
Informações do desempenho	Suficiência	4,248	4,259
	Meios de divulgação de informações	4,269	
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,343	4,343

## 2.3 Estatística conforme as áreas dos serviços

<b>Área dos serviços</b>	<b>Avaliação média do grau de satisfação</b>
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4,409
Serviços relacionados com o policiamento (por exemplo: tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de casos, participação de extravio, tratamento e levantamento de achados ou perdidos e comunicação da instalação de sistema de alarme, etc. )	4,399
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	4,364
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4,349
Serviços relacionados com o controlo de trânsito (por exemplo: tratamento de acidentes de viação, emissão de documentos comprovativos de acidentes de viação, registo de cartas de condução internacional e cobrança de multas, etc.)	4,234
Outros serviços prestados pelo CPSP (serviço gratificado)	4,208
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: 999/110/112, 28889911, 28573333)	4,166
Média ponderada das sete áreas de serviços <sup>1</sup>	4,315

<sup>1</sup> Tendo em conta a variação da proporção dos entrevistados nas diferentes áreas de serviços, foram levados em conta os respectivos pesos no cálculo da média ponderada.

### **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 deste inquérito revelaram que o grau de satisfação e a avaliação geral das sete áreas dos serviços atingiram mais de 4,0 valores (pontuação máxima de 5 valores), tendo os “serviços prestados pelo pessoal” apresentado a pontuação mais alta, enquanto os outros factores (por exemplo os serviços electrónicos, procedimentos e formalidades e informações dos serviços) atingiram o nível de satisfação. Por ocasião do surto global da epidemia causada pelo novo tipo de coronavírus, o pessoal desta Corporação permaneceu nos seus cargos e forneceu os serviços necessários para apoiar e coordenar os trabalhos da linha da frente dos Serviços de Saúde, tendo contribuído para que a situação epidémica se tivesse mantido numa fase controlada.

Por outro lado, os entrevistados apresentaram um número relativamente maior de sugestões no âmbito dos procedimentos e formalidades, instalações complementares, ambiente, serviços prestados pelo pessoal, entre outros factores, tendo-se verificado, após uma completa revisão e compreensão da situação, que algumas se revelaram benéficas para as políticas e medidas do CPSP, pelo que esta Corporação irá proceder à devida melhoria a partir da divulgação transparente de informações. Além disso, por conterem algumas das sugestões uma natureza construtiva, são merecedoras de uma análise e de um estudo mais aprofundado, o que contribui favoravelmente para o acompanhamento posterior de casos, elaboração de plano de melhoria e correcção dos respectivos problemas, entre outros.

## **4. Medidas de melhoria e sugestões**

### **4.1. Ambiente e instalações complementares**

As subunidades responsáveis darão continuidade à examinação do ambiente da recepção e das instalações complementares das diversas áreas de serviço, nomeadamente o ambiente das casas de banho, dos seus equipamentos e das instalações dos piquetes. Caso sejam detectadas deficiências, as subunidades irão proceder a melhorias e aperfeiçoamentos à medida que o orçamento o permita. Relativamente à intensidade do sinal de WiFi nas áreas de serviço, esta Corporação continuará a coordenar e acompanhar com a Direcção dos Serviços das Forças de Segurança de Macau e a Companhia de Telecomunicações de Macau.

### **4.2. Informações dos serviços**

Alguns cidadãos referiram que os procedimentos dos serviços são “complicados” e “demorados”, devendo-se provavelmente ao facto de os respectivos procedimentos envolverem inúmeros trâmites e informações detalhadas. Por este motivo, esta Corporação irá, por um lado, continuar a melhorar e actualizar as formalidades dos serviços prestados a partir da plataforma *online* (página electrónica desta Corporação e portal do Governo), para que o público possa tomar, de forma clara, conhecimento das informações, e por outro lado, irá consolidar as capacidades de comunicação dos trabalhadores através de acções de formação, e aumentar a transparência das informações, no sentido de facilitar a compreensão dos requerentes.

### 4.3. Serviços electrónicos

A Corporação dará continuidade ao acompanhamento da orientação de governação electrónica do Governo da RAEM, analisando, de forma activa, as viabilidades de se simplificar e digitalizar os respectivos procedimentos e formalidades, com o objectivo de enriquecer a experiência dos utentes e elevar a eficiência na prestação de serviço. No ano passado, esta Corporação, em cooperação com a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, realizou um estudo sobre o lançamento da função de pagamento de multas de trânsito na Conta Única de Macau, tendo o serviço já entrado em funcionamento com sucesso. No futuro, mais serviços *online* serão estudados e lançados na Conta Única de Macau (por exemplo o serviço de notificações electrónicas de infracções de trânsito).

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

### 5.1. Serviços gerais prestados

Factores do inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		Comparação com o ano passado
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,282	4,296	4,423	4,445	+0,149
	Grau de profissionalismo	4,312		4,439		
	Apresentação pessoal	N.A.		4,462		
	Atitude na prestação de serviço	4,294		4,458		
Ambiente	Grau de acesso	4,165	4,166	4,320	4,312	+0,146
	Grau de conforto do ambiente	4,167		4,304		
Instalações complementares	Equipamentos	4,107	4,110	4,281	4,272	+0,162
	Indicação clara	4,155		4,256		
	Equipamentos complementares	4,081		4,210		
	Segurança	N.A.		4,328		
	Medidas de apoio	4,095		4,286		

Factores do inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		Comparação com o ano passado
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4,192	4,201	4,282	4,316	+0,115
	Eficiência na prestação de serviço	4,195		4,316		
	Efeitos dos serviços prestados	4,206		4,334		
	Imparcialidade	4,212		4,330		
Informações dos serviços	Suficiência	4,106	4,148	4,301	4,332	+0,184
	Conveniência no acesso de informações	4,145		4,315		
	Precisão das informações obtidas	4,159		4,345		
	Pragmatismos das informações obtidas	4,126		4,344		
	Confidencialidade das informações	4,203		4,353		
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de Qualidade	4,187	4,162	4,284	4,313	+0,151
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	4,182		4,327		
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,158		4,330		
	Meios de apresentação de opiniões	4,119		4,310		

Factores do inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		Comparação com o ano passado
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4,064	4,084	4,359	4,385	+0,301
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,093		4,385		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,132		4,407		
	Suficiência	4,048		4,406		
	Suficiência dos meios de comunicação	4,083		4,369		
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / Serviços de balcão único	4,045	4,045	4,056	4,056	+0,011
Informações do desempenho	Suficiência	4,079	4,082	4,292	4,314	+0,232
	Abertura de informações	4,085		4,336		
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,185	4,185	4,290	4,290	+0,105

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

Factores do inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		Comparação com o ano passado
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,297	4,312	4,394	4,421	+0,109
	Grau de profissionalismo	4,328		4,434		
	Apresentação pessoal	N.A.		4,432		
	Atitude na prestação de serviço	4,311		4,423		
Ambiente	Grau de acesso	4,179	4,181	4,297	4,322	+0,141
	Grau de conforto do ambiente	4,183		4,346		
Instalações complementares	Equipamentos	4,126	4,131	4,313	4,309	+0,178
	Indicação clara	4,171		4,322		
	Equipamentos complementares	4,107		4,248		
	Segurança	N.A.		4,341		
	Medidas de apoio	4,119		4,320		
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4,205	4,213	4,345	4,366	+0,153
	Eficiência na prestação de serviço	4,205		4,368		
	Efeitos dos serviços prestados	4,218		4,367		
	Imparcialidade	4,225		4,385		

Factores do inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		Comparação com o ano passado
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	
Informações dos serviços	Suficiência	4,116	4,153	4,300	4,329	+0,176
	Conveniência no acesso de informações	4,150		4,327		
	Precisão das informações obtidas	4,163		4,334		
	Pragmatismos das informações obtidas	4,134		4,320		
	Confidencialidade das informações	4,203		4,362		
Garantia na prestação de serviços	Extensão da Carta de Qualidade	4,190	4,168	4,303	4,309	+0,141
	Clareza nos indicadores da Carta de Qualidade	4,187		4,311		
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,166		4,321		
	Meios de apresentação de opiniões	4,130		4,304		

Factores do inquérito	Itens	Ano 2020		Ano 2021		Comparação com o ano passado
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	
Serviços electrónicos	Necessidade dos serviços electrónicos	4,065	4,080	4,305	4,311	+0,231
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,091		4,326		
	Segurança dos serviços electrónicos	4,123		4,334		
	Suficiência	4,045		4,297		
	Suficiência dos meios de comunicação	4,074		4,292		
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / Serviços de balcão único	4,029	4,029	4,173	4,173	+0,144
Informações do desempenho	Suficiência	4,073	4,078	4,248	4,259	+0,181
	Abertura de informações	4,082		4,269		
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,188	4,188	4,343	4,343	+0,155

Em comparação com o ano passado, a pontuação de todos os factores dos serviços prestados aumentou, levando a uma ligeira subida de avaliação do grau de satisfação nos “serviços prestados em geral”. Com a reforma de modernização e informatização do Estado, bem como a necessidade de trabalhos antiepidémicos, o tratamento dos serviços via telemóvel e *online* torna-se uma tendência. De entre as opiniões recolhidas nesta ronda do inquérito, 45 opiniões dizem respeito a “procedimentos e formalidades” e “serviços electrónicos”, o que implica a indispensabilidade de continuar a simplificação dos procedimentos e formalidades com a orientação da governação electrónica.

### 5.3. Estatística conforme as áreas dos serviços

Área dos serviços	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2020	Avaliação média do grau de satisfação do ano 2021	Em comparação com o ano passado
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4,161	4,409	+0,248
Serviços relacionados com o policiamento (por exemplo: tratamento de pedidos de auxílio ou resolução de casos, participação de extravio, tratamento e levantamento de achados ou perdidos e comunicação da instalação de sistema de alarme, etc. )	4,185	4,399	+0,214
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	4,187	4,364	+0,177
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4,192	4,349	+0,157
Serviços relacionados com o controlo de trânsito (por exemplo: tratamento de acidentes de viação, emissão de documentos comprovativos de acidentes de viação, registo de cartas de condução internacional e cobrança de multas, etc.)	4,187	4,234	+0,047
Outros serviços prestados pelo CPSP (serviço gratificado)	4,182	4,208	+0,026
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: 999/110/112, 28889911, 28573333)	4,178	4,166	-0,012
Média ponderada das sete áreas de serviços <sup>2</sup>	4,188	4,315	+0,127

<sup>2</sup> Tendo em conta a variação da proporção dos entrevistados nas diferentes áreas de serviços, foram levados em conta os respectivos pesos no cálculo de média ponderada.

Registou-se uma ligeira queda da pontuação na avaliação média do grau de satisfação na área dos serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo 999/110/112, 28889911, 28573333), o que levou a concluir que os cidadãos têm exigências mais elevadas em relação aos serviços de emergência, pelo que, esta Corporação, irá proceder à devida optimização através da implementação de um mecanismo de carta de qualidade trimestral e, ao mesmo tempo, continuar a organizar acções de formação relacionadas com o melhoramento dos serviços e protocolo, no sentido de manter boas capacidades de comunicação e atitudes dos trabalhadores, para que estes sempre possam resolver os problemas dos utentes com paciência e empatia, mantendo uma elevada taxa-alvo de resposta à linha aberta em 9 segundos.