治安警察局
Corpo de Polícia de Segurança Pública

Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos 2023

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 6
   4.1 Serviços electrónicos 6
   4.2 Procedimentos e formalidades 7
   4.3 Ambiente e instalações complementares 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 Área dos serviços prestados 14

1. Preâmbulo do inquérito

Para conhecer de forma contínua as necessidades dos utentes em relação à optimização dos serviços prestados pelo CPSP e a fim de reforçar a comunicação entre a polícia e os residentes, de acordo com as disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, o CPSP realizou o "Inquérito sobre o grau global de satisfação dos cidadãos" sobre os serviços prestados. Espera-se, através do presente inquérito, uma melhor recolha de avaliações, opiniões e sugestões dos utentes sobre as diversas áreas dos serviços prestados, no sentido de proporcionar mais referências para a melhoria da qualidade dos serviços, atingindo, por este meio, o objectivo final de melhorar continuadamente os serviços prestados.

O presente inquérito decorreu durante o período de 1 a 31 de Março de 2024, 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 2023. O inquérito foi realizado através de entrevistas *in loco*, entrevistas telefónicas com amostras aleatórias, e marcação prévia *online* para os utentes dos serviços que pretenderam tomar a iniciativa de participar no inquérito. Espera-se que a recolha de opiniões através destes diferentes canais possa trazer mais orientações inspiradoras para as futuras propostas de optimização.

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)", "Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (atendimento das linhas abertas 999/110/112, 28889911, 28573333)", "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 (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		**527**	
Factores	**Itens**	**Valores**[1]	**Avaliação média do grau de**
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,586	4,602
	Atitude na prestação do serviço	4,619	
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,505	4,477
	Equipamentos e instalações	4,466	
	Medidas de apoio no local	4,458	
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,397	4,406
	Comodidade da prestação do serviço	4,415	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,455	4,454
	Precisão das informações	4,458	
	Extensão e objectividade das informações	4,449	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,523	4,518
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,514	
Serviços electrónicos	Comodidade	4,383	4,371
	Segurança	4,362	
	Cobertura	4,369	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,283	4,289
	Meios de divulgação de informações	4,295	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,311	4,311

[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		**1283**	
Factores	**Itens**	**Valores**	**Avaliação média do grau de**
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,578	4,587
	Atitude na prestação do serviço	4,596	
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,337	4,325
	Equipamentos e instalações	4,325	
	Medidas de apoio no local	4,313	
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,434	4,442
	Comodidade da prestação do serviço	4,450	
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,431	4,441
	Precisão das informações	4,446	
	Extensão e objectividade das informações	4,445	
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,454	4,456
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,458	
Serviços electrónicos	Comodidade	4,379	4,374
	Segurança	4,375	
	Cobertura	4,368	
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,322	4,324
	Meios de divulgação de informações	4,327	
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,317	4,317

2.3 Áreas dos serviços prestados

Área dos serviços prestados	Avaliação média do grau de satisfação
Outros serviços prestados pelo CPSP (por exemplo: serviço remunerado)	4,578
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4,533
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.)	4,506
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4,422
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	4,399
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: atendimento das linhas abertas 999/110/112, 28889911, 28573333)	4,369
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.)	4,246
Média global (Média ponderada)[2]	**4,414**

[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, o grau de satisfação das sete áreas dos serviços prestados e dos factores de inquérito 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, “confiança na prestação do serviço”, “informações dos serviços”, “procedimentos e formalidades”, “ambiente e instalações complementares”, “serviços electrónicos”, “integração dos serviços” e “informações sobre desempenho”) alcançaram o nível de satisfação, comprovando o reconhecimento público pelo trabalho do CPSP relativo a 2023.

Por outro lado, os entrevistados apresentaram um maior número de opiniões/sugestões relativas a “serviços electrónicos”, “procedimentos e formalidades” e “ambiente e instalações complementares” e, depois de fazer uma análise cuidadosa global, o CPSP irá proceder a investigações e estudos mais aprofundados sobre o lançamento de mais serviços electrónicos, o aumento da eficiência dos procedimentos e a optimização dos equipamentos de hardware, com vista a aumentar a experiência de serviço dos utentes.

4. Medidas de melhoria e sugestões

4.1 Serviços electrónicos

Para construir ainda mais o plano de desenvolvimento do “policiamento inteligente”, o CPSP vai continuar a rever e estudar a viabilidade da implementação gradual e ordenada da digitalização dos serviços prestados, a fim de optimizar a experiência dos utentes. Actualmente, o CPSP já lançou, de forma activa, os serviços electrónicos através de diversos meios (incluindo a Conta Única de Macau, a página

electrónica oficial do CPSP e os quiosques de auto-atendimento), como por exemplo, o "Pedido online de empregada doméstica não residente (Conta Única de Macau)", o "Sistema de marcação prévia do Departamento para os Assuntos de Residência e Permanência" e o "Levantamento automático de Guia de Prorrogação de Autorização de Permanência", entre outros. No futuro, o CPSP irá continuar a lançar mais serviços electrónicos, com vista a alcançar o efeito ideal de "simplificação administrativa para proporcionar mais conveniência aos cidadãos".

4.2 Procedimentos e formalidades

Para aumentar a eficiência administrativa, as subunidades responsáveis vão continuar a rever e estudar a viabilidade da simplificação dos procedimentos dos serviços, a fim de reduzir ainda mais o tempo despendido pelos utentes em filas de espera e no tratamento de serviços em modo offline, com vista a uma distribuição mais eficaz e racional dos recursos humanos.

4.3 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 as casas de banho, as placas de sinalização, os quiosques de auto-atendimento e os canais de passagem automática. Caso sejam detectadas deficiências, as subunidades irão criar medidas de aperfeiçoamento e optimização subsequentes de acordo com a situação real.

5. Análise da tendência do grau de satisfação

5.1 Serviços gerais prestados

Factores	Itens	Valores						Factores	Itens
2021		2021		2022		2023		2022-2023	
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação		
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,423	**4,445**	4,418	**4,422**	4,586	**4,602**	Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa
	Grau de profissionalismo	4,439							
	Apresentação pessoal	4,462							
	Atitude na prestação do serviço	4,458		4,425		4,619			Atitude na prestação do serviço
Ambiente	Acessibilidade	4,320	**4,312**	4,324	**4,225**	4,505	**4,477**	Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade
	Agradabilidade	4,304							
Instalações complementares	Equipamentos	4,281	**4,272**						
	Sinalética clara	4,256							
	Equipamentos complementares	4,210							
	Segurança	4,328							
	Medidas de apoio no local	4,286		4,185		4,458			Medidas de apoio no local
				4,165		4,466			Equipamentos e instalações
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4,282	**4,316**		**4,120**		**4,406**	Procedimentos e formalidades	
	Eficiência da prestação do serviço	4,316		4,116		4,397			Eficiência da prestação do serviço
	Eficácia dos serviços prestados	4,334							
	Imparcialidade	4,330							
				4,124		4,415			Comodidade da prestação do serviço
Informações dos serviços	Suficiência	4,301	**4,332**		**4,146**		**4,454**	Informações dos serviços	
	Precisão das informações obtidas	4,345		4,158		4,458			Precisão das informações
	Pragmatismo das informações obtidas	4,344							
	Conveniência no acesso às informações	4,315		4,137		4,455			Conveniência no acesso às informações
	Confidencialidade das informações	4,353							
				4,144		4,449			Extensão e objectividade das informações

Factores	Itens	Valores						Factores	Itens
2021		2021		2022		2023		2022-2023	
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação		
Confiança na prestação do serviço	Extensão / Suficiência da Carta de Qualidade	4,284	**4,313**	4,143	**4,151**	4,523	**4,518**	Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4,327							
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,330		4,159		4,514			Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade
	Meios de apresentação de opiniões	4,310							
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4,359	**4,385**		**4,157**		**4,371**	Serviços electrónicos	
	Conveniência	4,385							
	Segurança	4,407		4,181		4,362			Segurança
	Suficiência	4,406							
	Suficiência dos meios de comunicação	4,369							
				4,154		4,383			Comodidade
				4,135		4,369			Cobertura
Informações sobre desempenho	Suficiência	4,292	**4,314**	4,035	**4,032**	4,283	**4,289**	Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos
	Transparência de informações	4,336		4,030		4,295			Meios de divulgação de informações
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / Serviços de balcão único	4,056	**4,056**	4,113	**4,113**	4,311	**4,311**	Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,290	**4,290**						

Nota: Sem comparação (em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional ajustou o mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários dos serviços prestados, integrando / simplificando alguns dos factores e itens de inquérito, por isso, não foi possível fazer a comparação dos conteúdos de alguns itens anteriores.)

Factores	Avaliação média do grau de satisfação			
	2021	2022	2023	Em comparação com o ano 2022
Serviços prestados pelo pessoal	4,445	4,422	4,602	+0,180
Ambiente e instalações complementares	*Não aplicável*[3]	4,225	4,477	+0,252
Procedimentos e formalidades	4,316	4,120	4,406	+0,286
Informações dos serviços	4,332	4,146	4,454	+0,308
Confiança na prestação do serviço	4,313	4,151	4,518	+0,367
Serviços electrónicos	4,385	4,157	4,371	+0,214
Informações sobre desempenho	4,314	4,032	4,289	+0,257
Integração dos serviços	4,056	4,113	4,311	+0,198

[3] Em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional ajustou o mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários dos serviços prestados, fundindo os dois factores "ambiente" e "instalações complementares" num só factor "ambiente e instalações complementares", por isso, a classificação desse factor no ano de 2021 é "Não aplicável".

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

Factores	Itens	Valores						Factores	Itens
2021		2021		2022		2023		2022-2023	
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação		
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,394	**4,421**	4,507	**4.502**	4,578	**4,587**	Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa
	Grau de profissionalismo	4,434							
	Apresentação pessoal	4,432							
	Atitude na prestação do serviço	4,423		4,496		4,596			Atitude na prestação do serviço
Ambiente	Acessibilidade	4,297	**4,322**	4,301	**4,295**	4,337	**4,325**	Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade
	Agradabilidade	4,346							
Instalações complementares	Equipamentos	4,313	**4,309**						
	Sinalética clara	4,322							
	Equipamentos complementares	4,248							
	Segurança	4,341							
	Medidas de apoio no local	4,320		4,299		4,313			Medidas de apoio no local
				4,286		4,325			Equipamentos e instalações
Procedimentos e formalidades	Fluidez nos procedimentos	4,345	**4,366**		**4,248**		**4,442**	Procedimentos e formalidades	
	Eficiência da prestação do serviço	4,368		4,377		4,434			Eficiência da prestação do serviço
	Eficácia dos serviços prestados	4,367							
	Imparcialidade	4,385							
				4,370		4,450			Comodidade da prestação do serviço
Informações dos serviços	Suficiência	4,300	**4,329**		**4,310**		**4,441**	Informações dos serviços	
	Precisão das informações obtidas	4,334		4,315		4,446			Precisão das informações
	Pragmatismo das informações obtidas	4,320							
	Conveniência no acesso às informações	4,327		4,313		4,431			Conveniência no acesso às informações
	Confidencialidade das informações	4,362							
				4,301		4,445			Extensão e objectividade das informações

Factores	Itens	Valores						Factores	Itens
2021		2021		2022		2023		2022-2023	
		Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação	Valores	Avaliação média do grau de satisfação		
Confiança na prestação do serviço	Extensão / Suficiência da Carta de Qualidade	4,303	**4,309**	4,352	**4,358**	4,454	**4,456**	Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4,311							
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,321		4,363		4,458			Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade
	Meios de apresentação de opiniões	4,304							
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4,305	**4,311**		**4,292**		**4,374**	Serviços electrónicos	
	Conveniência	4,326							
	Segurança	4,334		4,312		4,375			Segurança
	Suficiência	4,297							
	Suficiência dos meios de comunicação	4,292							
				4,302		4,379			Comodidade
				4,262		4,368			Cobertura
Informações sobre desempenho	Suficiência	4,248	**4,259**	4,286	**4,288**	4,322	**4,324**	Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos
	Transparência de informações	4,269		4,289		4,327			Meios de divulgação de informações
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais / Serviços de balcão único	4,173	**4,173**	4,248	**4,248**	4,317	**4,317**	Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais
Serviços prestados em geral	Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,343	**4,343**						

Nota: Sem comparação (em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional ajustou o mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários dos serviços prestados, integrando / simplificando alguns dos factores e itens de inquérito, por isso, não foi possível fazer a comparação dos conteúdos de alguns itens anteriores.)

Factores	Avaliação média do grau de satisfação			
	2021	2022	2023	Em comparação com o ano 2022
Serviços prestados pelo pessoal	4,421	4,502	4,587	+0,085
Ambiente e instalações complementares	*Não aplicável*[4]	4,295	4,325	+0,030
Procedimentos e formalidades	4,366	4,248	4,442	+0,194
Informações dos serviços	4,329	4,310	4,441	+0,131
Confiança na prestação do serviço	4,309	4,358	4,456	+0,098
Serviços electrónicos	4,311	4,292	4,374	+0,082
Informações sobre desempenho	4,259	4,288	4,324	+0,036
Integração dos serviços	4,173	4,248	4,317	+0,069

Em comparação com o ano de 2022, os valores da média do grau de satisfação da maioria dos factores de inquérito e das áreas dos serviços prestados registaram um crescimento positivo em 2023, o que demonstra que a qualidade dos serviços continua a melhorar e, ao mesmo tempo, considerando as áreas mais comentadas pelos entrevistados, os resultados do inquérito reflectem as preocupações centrais dos cidadãos. Sob a constante actualização das tecnologias inteligentes, o trabalho do "policiamento inteligente" do CPSP tem acompanhado a evolução dos tempos, e de acordo com o resultado deste inquérito, foram recebidas mais opiniões/sugestões (52 opiniões no total) no âmbito dos "serviços electrónicos", o que comprova que os cidadãos esperam que o CPSP, através da orientação de "Aplicação da Tecnologia no Trabalho Policial", possa trazer-lhes uma experiência de serviço mais conveniente e eficiente.

[4] Em Novembro de 2022, a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional ajustou o mecanismo de recolha de opiniões dos destinatários dos serviços prestados, fundindo os dois factores "ambiente" e "instalações complementares" num só factor "ambiente e instalações complementares", por isso, a classificação desse factor no ano de 2021 é "Não aplicável".

5.3 Área dos serviços prestados

Área dos serviços prestados	Avaliação média do grau de satisfação			
	2021	2022	2023	Em comparação com o ano 2022
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)	4,214	4,260	4,578	+0,318
Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições	4,307	4,576	4,533	-0,043
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.)	4,404	4,133	4,506	+0,373
Serviços relacionados com a verificação de documentos nas saídas ou entradas transfronteiriças	4,319	4,258	4,422	+0,164
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	4,369	4,381	4,399	+0,018
Serviços de emergência ou denúncias através da linha aberta (por exemplo: atendimento das linhas abertas 999/110/112, 28889911, 28573333)	4,261	4,218	4,369	+0,151
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.)	4,279	4,179	4,246	+0,067
Média global (Média ponderada)[5]	4,329	4,268	4,414	+0,146

[5] 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.

Na avaliação das 7 áreas dos serviços prestados pelo CPSP, houve seis áreas dos serviços que registaram um crescimento positivo (“Serviços relacionados com o policiamento”, “Outros serviços prestados pelo CPSP”, “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 pedidos de fixação de residência, de autorização de permanência para o exercício de funções e de autorização de permanência para frequência de cursos”), o que demonstra que os utentes dos serviços reconheceram plenamente o desempenho do CPSP, tendo-se registado um ligeiro crescimento negativo na avaliação de uma das áreas dos serviços (“Serviços relacionados com sectores fúnebres, de segurança e de armas e munições”), reflectindo que os utentes dos serviços têm certas necessidades em termos de optimização. O CPSP irá elaborar um plano de resposta subsequente de acordo com a situação real, a fim de melhorar a qualidade dos serviços e a experiência dos utentes.