



RELATÓRIO DO INQUÉRITO SOBRE A CARTA DE QUALIDADE DO EPM EM 2011

Carta de qualidade do EPM

Carta de qualidade implementada pelo EPM:			
	Tipos de serviço	Duração (dias úteis)	Percentagem dos critérios atingidos
1	Cartão de visita (1ª requisição)	Dentro de 8 dias	95%
2	Certificado de reclusão	Dentro de 8 dias	95%

1. Informações básicas

1.1 Objectivo do inquérito

Para melhor conhecer as opiniões da população em relação aos serviços (cartão de visita e certificado de reclusão) compreendidos na Carta de Qualidade.

1.2 Destinatário do inquérito

As pessoas que tratam do pedido de emissão de “Cartão de Visita” e “Certificado de Reclusão” no Estabelecimento Prisional de Macau e no Centro de Atendimento e Informação do EPM.

1.3 Data do inquérito

Entre 21 de Fevereiro e 22 de Abril de 2011

1.4 Número de inquiridos

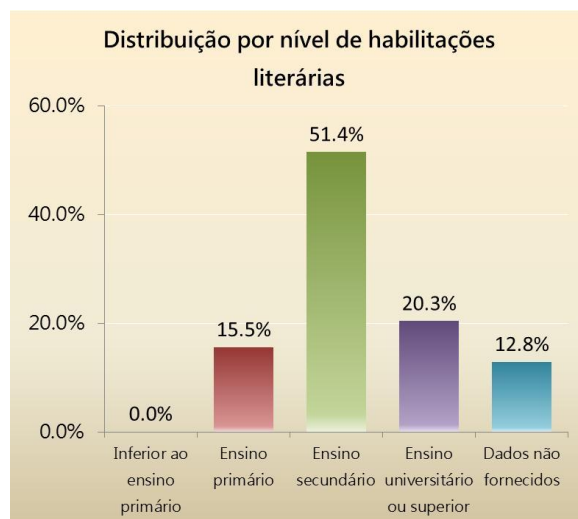
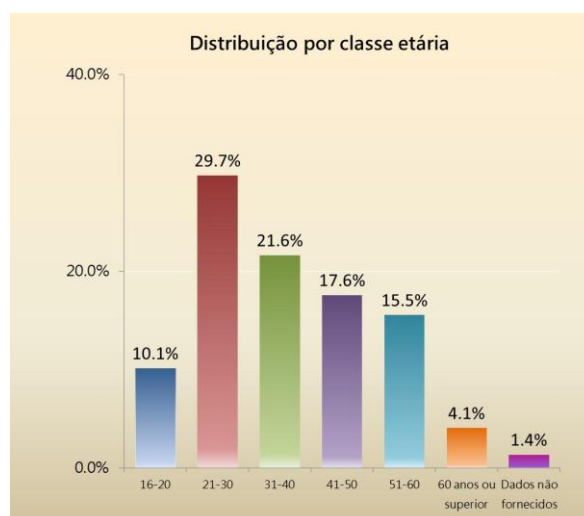
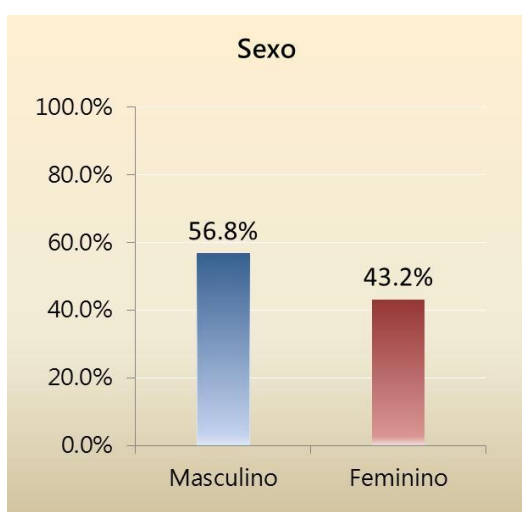
148 pessoas

2 Informações dos inquiridos

Sexo			
Sexo	Masculino	Feminino	Total
Nº de inquiridos	84	64	148
Percentagem (%)	56.8%	43.2%	100%

Distribuição por classe etária								
Classe etária	16-20	21-30	31-40	41-50	51-60	60 anos ou superior	Dados não fornecidos	Total
Nº de inquiridos	15	44	32	26	23	6	2	148
Percentagem (%)	10.1%	29.7%	21.6%	17.6%	15.5%	4.1%	1.4%	100%

Habilitações literárias						
Habilitações literárias	Inferior ao ensino primário	Ensino primário	Ensino secundário	Ensino universitário ou superior	Dados não fornecidos	Total
Nº de inquiridos	0	23	76	30	19	148
Percentagem (%)	0.0%	15.5%	51.4%	20.3%	12.8%	100%

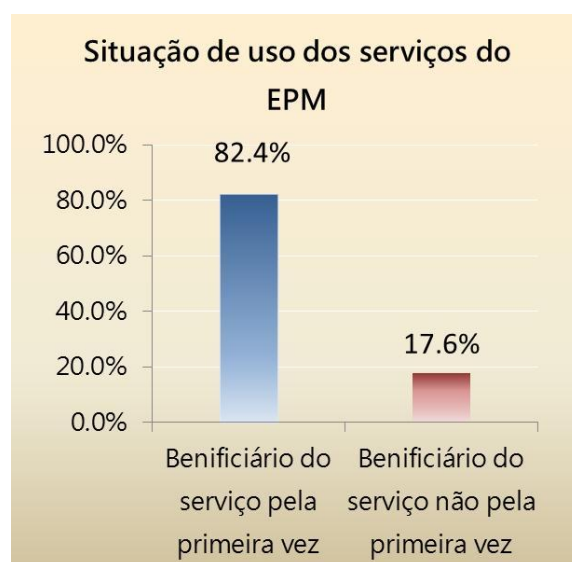


3 Resultado do inquérito

3.1 Tipos de serviços solicitados e situação do uso dos serviços

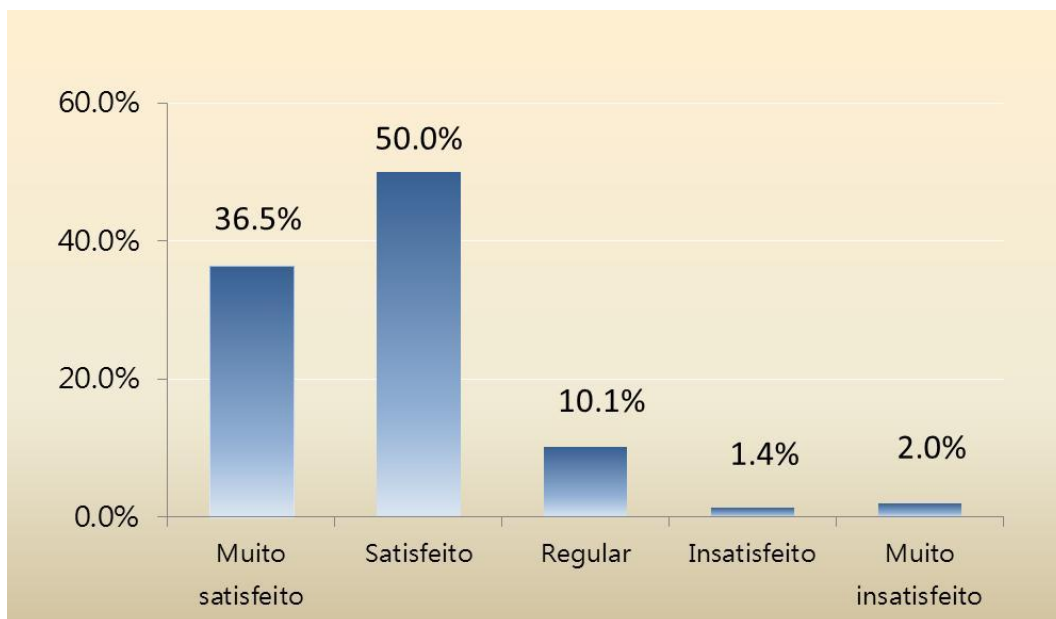
Tipos de serviços solicitados			
Tipos de serviços	Pedido de emissão do cartão de visita	Pedido de emissão do certificado de reclusão	Total
Nº de inquiridos	145	3	148
Percentagem (%)	98.0%	2.0%	100%

Situação do uso dos serviços			
Situação do uso dos serviços	Beneficiário do serviço pela primeira vez	Beneficiário do serviço não pela primeira vez	Total
Nº de inquiridos	122	26	148
Percentagem (%)	82.4%	17.6%	100%



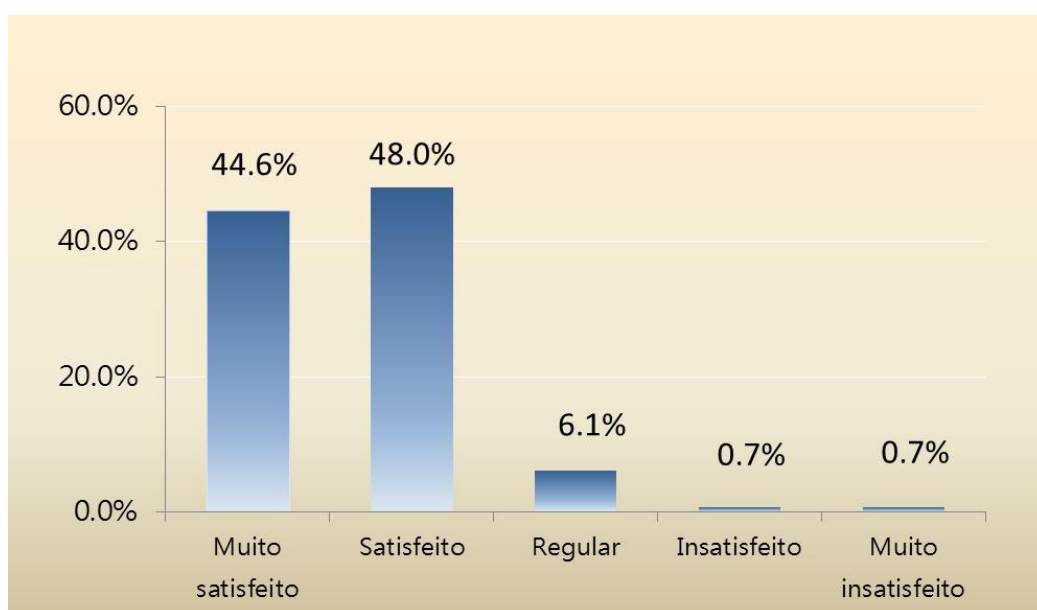
3.2 Grau de satisfação em relação ao “tempo para a conclusão do serviço solicitado (8 dias úteis)”

Questão 1 - Grau de satisfação em relação ao “prazo para a conclusão do serviço (8 dias úteis)”						
Nível de classificação	Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Total
Nº de inquiridos	54	74	15	2	3	148
Percentagem (%)	36.5%	50.0%	10.1%	1.4%	2.0%	100%



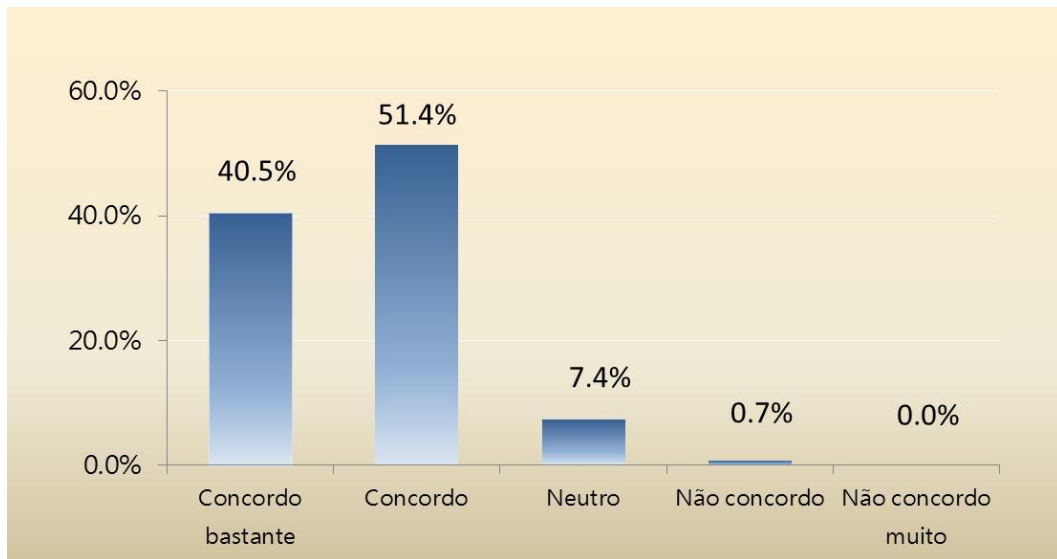
3.3 Grau de satisfação em relação à “taxa de alcance dos objectivos da carta de qualidade (entre 90% e 95%)”

Questão 2 - Grau de satisfação em relação à “taxa de alcance dos objectivos da carta de qualidade (entre 90% e 95%)”						
Nível de classificação	Muito satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito insatisfeito	Total
Nº de inquiridos	66	71	9	1	1	148
Percentagem (%)	44.6%	48.0%	6.1%	0.7%	0.7%	100%



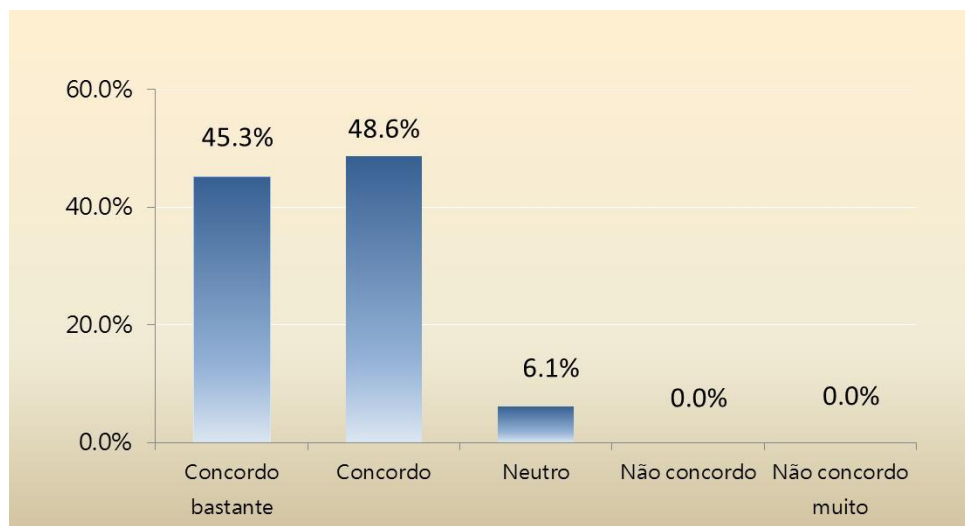
3.4 Grau de satisfação em relação ao “atendimento do conteúdo da carta de qualidade às necessidades”

Questão 3 - Grau de concordância em relação ao “atendimento do conteúdo da carta de qualidade às necessidades”						
Nível de classificação	Concordo bastante	Concordo	Neutro	Não concordo	Não concordo muito	Total
Nº de inquiridos	60	76	11	1	0	148
Percentagem (%)	40.5%	51.4%	7.4%	0.7%	0.0%	100%



3.5 Grau de concordância em relação ao “contributo da implementação da carta de qualidade para elevar o nível de serviço em geral”

Questão 4 - Grau de concordância em relação ao “contributo da implementação da carta de qualidade para elevar o nível de serviço em geral”						
Nível de classificação	Concordo bastante	Concordo	Neutro	Não concordo	Não concordo muito	Total
Nº de inquiridos	67	72	9	0	0	148
Percentagem (%)	45.3%	48.6%	6.1%	0.0%	0.0%	100%



4 Opiniões dos inquiridos

Opiniões dos inquiridos		Acompanhamento
1	O tratamento do cartão de visita pelo período de 8 dias é relativamente longo, uma vez que o prazo de permanência dos vistos da China Continental é de 7 dias.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cabe à respectiva subunidade do EPM proceder ao estudo da viabilidade das opiniões.
2	Oito dias para tratar do cartão de visita é muito demorado. Para os residentes da China que vêm a Macau com o visto, estes têm que regressar ao fim de oito dias, ficando impossibilitados de fazer o levantamento do cartão.	
3	Procedimento fluente, funcionários com atitude afectuosa.	<ul style="list-style-type: none"> ● A fim de elevar constantemente o nível de conhecimentos de atendimento e serviço, além das orientações de atendimento ao público anteriormente determinadas, o EPM deve facultar aos seus trabalhadores as respectivas formações de técnicas de atendimento ao público.
4	Espera-se que o procedimento para entrar na zona prisional aquando da realização da visita seja mais rápido, por forma a evitar eventuais atrasos no tempo da visita. Por outro lado, as informações referentes aos objectos a entregar aos reclusos devem ser mais claras.	<ul style="list-style-type: none"> ● O EPM elaborou a “Relação de artigos autorizados a serem entregues pelos visitantes aos reclusos”, em 3 versões (chinesa, portuguesa e inglesa) à disposição do público. ● O EPM é um serviço de execução de penas privativas da liberdade e de medidas de prisão preventiva. No sentido de executar uma supervisão de alta qualidade, a segurança da instituição é muito importante, aquando da entrada no EPM, o trabalho de inspecção na portaria deve ser rigorosamente executado.
5	Devido ao nível de rigos e exigência da inspecção na Portaria, os familiares sentem-se desrespeitados e o respectivo processo é moroso.	
6	Não há necessidade de apresentar fotografias para o pedido do cartão de visita. Por exemplo, se pedir 10 cartões de visita, então o requerente tem que entregar 20 fotografias para o efeito. Isto torna-se dispendioso.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cabe à respectiva subunidade do EPM proceder ao estudo da viabilidade das opiniões.
7	Criar mais serviços e alargar o limite da quantidade dos objectos a entregar aos reclusos.	<ul style="list-style-type: none"> ● No sentido de implementar com eficácia a Carta de Qualidade, o EPM criou um Grupo de Coordenação da Carta de Qualidade” que se encarrega de fiscalizar a implementação, o melhoramento e o aperfeiçoamento do projecto, procedendo a consulta e crítica periódicas, por forma a atingir os objectivos definidos. Além disso, a fim de prestar serviços de alta qualidade e adequados às necessidades, o EPM irá continuar a proceder a análises e estudos permanentes.