

Estudo sobre a Concordância entre a Avaliação Subjectiva e Objectiva do Desempenho dos Serviços Públicos - Uma Análise Empírica Assente nos Serviços de Organismos Policiais de Macau

*Lok Sai Wa** *Xie Minmin*** *Zhou Zhanfeng**** *Hu Tao*****

I. Levantamento da questão

A prática da avaliação do desempenho dos serviços públicos prestados começou a desenvolver-se no início do século XX na Cidade de Nova Iorque, Estados Unidos de América, e atingiu a sua maturidade no período compreendido entre a década de 70 e o final da década de 80. Até ao presente, a avaliação do desempenho governamental encontra-se na fase de consolidação, no entanto, com a sua prática ao longo de um largo período de tempo, ela evoluiu para dois modelos principais: o primeiro, modelo de mensuração objectiva baseado na perspectiva da ciência económica, preza a análise custo-eficácia¹; o outro, modelo de avaliação qualitativa externa, tem como

* Doutorando da Faculdade de Ciência Política e Gestão Pública da Universidade Normal Huanan.

** Doutorando da Faculdade de Ciência Política e Gestão Pública da Universidade Normal Huanan.

*** Doutorando da Faculdade de Ciência Política e Gestão Pública da Universidade Normal Huanan.

**** Mestrando da Faculdade de Comércio da Universidade de Ciência e Tecnologia de Macau.

¹ Entende-se por mensuração objectiva - também conhecida por desempenho objectivo ou indicadores objectivos (Stipak, 1979; Brown & Coulter, 1983; Parks, 1984) as acções ou o balanço do desempenho quantificáveis ou validáveis. Trata-se do balanço obtido através da medida do desempenho real da prestação dos serviços públicos de acordo com os indicadores quantificados

componente a satisfação do cidadão² em relação à qualidade dos serviços prestados, ou seja, um modelo de avaliação subjectiva efectuada pelos cidadãos, cujo indicador representativo é o seu grau de satisfação dos mesmos. A partir da segunda metade da década de 70 do século XX, com a emergência do movimento da Nova Gestão Pública e da Reinvenção do Governo nos países desenvolvidos, o modelo de avaliação subjectiva efectuada pelos cidadãos passou a ser seguido pelos países mais avançados. O Governo da Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) tem-se dedicado, desde a sua criação, à optimização do funcionamento da Administração Pública, impulsionando, de modo progressivo, gradual, planeado e programado, as reformas pertinentes. Em 2000, o Governo da RAEM começou a implementar, em regime experimental, o Programa da Carta de Qualidade que veio a ser posto em plena execução em 2007. Nos termos do Programa, é necessário proceder a inquéritos periódicos para avaliar a satisfação dos cidadãos, mas também permitir que os serviços públicos conheçam as expectativas e impressões dos cidadãos, assim como do público em geral. As opiniões do público servem de referência e fundamento para o aperfeiçoamento contínuo da dos serviços prestados.

adoptados pelo próprio organismo, ou seja, o balanço obtido através da mensuração objectiva ou da apreciação interna (Deng Guosheng e Li Yiling, 2006).

² Entende-se por “Avaliação Subjectiva do Cidadão (Citizen’s Subjective Evaluation)” a avaliação subjectiva efectuada pelo cidadão sobre a qualidade dos serviços prestados pelo governo, é uma avaliação qualificativa. O termo “Citizen’s Subjective Evaluation” foi traduzido por diferentes nomes em diferentes estudos, como por exemplos “Inquérito do Cidadão (Citizen Survey)”, “Avaliação do Cidadão (Citizen Evaluation)” ou “Grau de Satisfação do Cidadão (Citizen Satisfaction)”. Realiza-se Avaliação Subjectiva do Cidadão para recolher, de forma científica e sistemática, opiniões dos cidadãos de diferentes níveis, servindo estas de indicadores de referência para a avaliação do desempenho dos serviços públicos. De facto, muitos académicos consideram que a Avaliação Subjectiva do Cidadão refere-se ao grau de satisfação do cidadão. No presente estudo, os autores consideram esta interpretação como o conceito básico da Avaliação Subjectiva do Cidadão, entendendo que esta é uma avaliação global do cidadão sobre a qualidade dos serviços públicos, efectuada de acordo com as suas próprias percepções sobre os diferentes indicadores de avaliação, e pode ser considerada como o grau de satisfação do cidadão, tendo como características essenciais a subjectividade, a integridade e a qualificação.

Parece-nos que, quer os governos da China e de países estrangeiros, quer o Governo da RAEM, tendem a adoptar a avaliação de desempenho dos organismos públicos feita pelo público em geral. De facto, por detrás disso está a hipótese teórica subjacente ao modelo de avaliação subjectiva efectuada pelo público, ou seja, que a avaliação efectuada pelo público ou o seu grau de satisfação pode reflectir directamente o desempenho real do governo. Por outras palavras, pode dizer-se que a avaliação do público sobre o desempenho do governo f corresponde ao desempenho real dos serviços públicos por si prestados. Na verdade, os académicos da área da administração pública que investigam as questões relacionadas e aqueles que a aplicam na prática nunca duvidaram desta hipótese, considerando-a, ao invés, como uma “Regra de ouro” que não carece de validação. Com o aumento do número de estudos realizados ou a sua crescente aplicação, a avaliação subjectiva efectuada pelo público em relação ao desempenho do governo influencia, cada vez mais, a gestão governativa, e a sua validade desperta tanto a atenção dos gestores públicos, quanto do público em geral, nomeadamente no que se refere à possibilidade de o resultado da avaliação subjectiva efectuada pelo público reflectir com exactidão o desempenho do governo. Caso os resultados da avaliação subjectiva e mensuração objectiva efectuadas pelo público, não sejam congruentes, a referida teoria hipotética revela-se improcedente, o que implica prudência, por parte dos gestores públicos, na utilização do resultado da avaliação subjectiva efectuada pelo público. Tomando como referência a avaliação do desempenho dos serviços prestados pelos organismos policiais de Macau, e no pressuposto de que o público é capaz de distinguir ou fazer um juízo abrangente sobre a qualidade dos serviços públicos, o presente artigo pretende abordar, tendo como ponto de partida a questão acima levantada, nomeadamente a concordância entre a avaliação subjectiva feita pelo público e a mensuração objectiva com incidência em dimensões específicas, com o objectivo de suprir as lacunas teóricas dos estudos relacionados com as questões deste género. Isto também serve de base teórica para disponibilizar argumentações mais sólidas, de modo a impulsionar mais eficazmente a formulação da teoria do sistema de avaliação subjectiva efectuada pelo público.

II. Hipóteses, variáveis e dados aplicados no estudo

1. Hipótese da concordância entre o grau de satisfação do público e o desempenho objectivo em dimensões específicas

Assente em bibliografias e resultados obtidos através de práticas preexistentes, o presente artigo procede a uma análise sobre a avaliação subjectiva efectuada pelo público e a mensuração objectiva em dimensões específicas, pressupondo que o público é capaz de avaliar correctamente o desempenho do governo a nível global (ou seja, a nível mais abrangente) e que existem discrepâncias específicas. Este também é o principal objecto de estudo que reporta ao presente artigo. Nesta conformidade, é apresentada a seguinte hipótese no presente estudo: H1 - Em dimensões específicas, existem incongruências entre o grau de satisfação do público e o desempenho objectivo.

Na realidade, o estudo sobre a congruência entre a mensuração subjectiva e objectiva em dimensões específicas, tem como fim identificar quais as matérias que o público pode avaliar. Por conseguinte, o presente estudo aborda a correlação entre o resultado da avaliação subjectiva efectuada pelo público, a natureza de diferentes serviços e os procedimentos de prestação dos mesmos. Entende-se por natureza de um serviço o conteúdo e as particularidades que dele se manifestam, consoante os diferentes cargos intervenientes. Por outras palavras, a natureza de um serviço define-se pelo seu conteúdo. Nesta conformidade, tendo em conta os factores que caracterizam a facilidade de contactar com os cidadãos, os polícias da RAEM, em função da dimensão da natureza dos serviços prestados, podem ser, *grosso modo*, assim classificados: agentes da polícia judiciária, da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, da polícia de trânsito e da polícia de patrulha. Porém, em termos da frequência de contacto, os polícias de trânsito e polícias de patrulha são aqueles que têm mais presença nas comunidades de Macau e com os quais o público tem mais contacto. Daí que a percepção do público em relação aos serviços desta natureza deva ser mais exacta. Os polícias que prestam serviços de controlo das saídas e entradas transfronteiriças não despertam a atenção dos

residentes de Macau, em virtude da curta duração da prestação de serviço, mesmo que sejam frequentes os contactos com os mesmos. Além disso, isto pode dever-se ao facto de os serviços desta polícia, que despertam o interesse dos residentes de Macau, raramente têm a ver com os assuntos das saídas e entradas transfronteiriças. Os agentes da polícia judiciária não têm contacto regular com os residentes, mas sim com os criminosos, uma vez que o conteúdo das suas acções principais está relacionado com os casos criminais. Neste sentido, para os residentes, a polícia judiciária é quase igual a um “serviço secreto”. Os residentes só podem avaliar a polícia judiciária com base nos conhecimentos bem limitados ou de acordo com uma sensação de segurança global. Face a isto, é apresentada a seguinte hipótese do presente estudo: H2.1 - O grau de satisfação não tem uma correlação significativa com o desempenho dos polícias que prestam serviços de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, nem com os agentes da polícia judiciária, mas apresenta uma correlação significativa com os indicadores de desempenho dos polícias de trânsito e de patrulha.

O processo da prestação de serviço refere-se às diferentes componentes no decurso da prestação dos serviços públicos, a saber: o investimento, a gestão, a produtividade e o resultado.³ As primeiras duas são essencialmente actos administrativos internos de um serviço público, enquanto as últimas duas consubstanciam-se essencialmente em actos de um serviço público que produzem efeitos externos. O investimento refere-se principalmente à aplicação dos recursos humanos, financeiros e dos bens; a gestão expressa-se mormente pela estrutura de um serviço público, pelo fluxo de trabalho e pelo modo de comunicação interna, pela eficiência da prestação do serviço administrativo e pela execução das políticas, entre outros; a produtividade refere-se aos bens (tangíveis) ou serviços (intangíveis) produzidos por um organismo público; o resultado refere-se aos efeitos ou impactos produzidos pelos serviços prestados

³ Ni Xing, “Definição e selecção dos indicadores para a avaliação do desempenho dos governos locais”, in *Boletim da Universidade de Wuhan (Edição de filosofia e ciências sociais)*, número 2 do ano de 2007, pp. 157 a 164.

aos utentes de um serviço público (refere-se, no presente estudo, ao grau de satisfação dos residentes de Macau resultante do acesso aos serviços prestados pelos organismos policiais). O estudo sobre a avaliação subjectiva efectuada pelo público, e elaborado por David Swindell e Janet M.Kelly,⁴ que divide o processo em investimento, eficiência e resultado, demonstra que, confrontando com o *investimento* e com a eficiência, o resultado tem maior correlação com o grau de satisfação do público. Tendo como referência as análises desses mesmos estudiosos e tendo em conta o nosso entendimento sobre as instituições policiais [ou seja, o público não está interessado em actos administrativos internos – *investimento* e eficiência - mas é mais sensível aos resultados (produtividade) dos organismos públicos que ele é capaz de perceber correctamente], de modo que é apresentada a seguinte hipótese no presente estudo: H2.2 - O grau de satisfação não tem correlação significativa com os indicadores de investimento e eficiência na prestação de serviço, mas está significativamente correlacionado com os indicadores de produtividade *t* do serviço prestado.

2. Variáveis operacionais

1) Avaliação subjectiva efectuada pelo público (grau de satisfação do público)

Relativamente ao grau de satisfação do público em dimensões específicas, o presente estudo procede a uma análise em função da natureza e dos procedimentos os serviços prestados pelos organismos policiais. De acordo com a natureza dos serviços prestados, identificada segundo o conteúdo das suas acções, os polícias de Macau distinguem-se essencialmente em agentes da polícia judiciária, polícias de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, polícias de trânsito e polícias de patrulha. Quanto aos procedimentos de prestação dos serviços, o presente estudo procede à mensuração em três níveis, nomeadamente o investimento, a produtividade e a eficiência. Em termos de

⁴ David Swindell & Janet M. Kelly, “Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures: A Preliminary Evaluation”. In *Public Performance & Management Review*, 2000, 24(1):30-52.

natureza dos serviços prestados, é essencial medir o grau de satisfação do público em relação aos polícias de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, polícias de trânsito e polícias de patrulha (em escala de 1 a 10).

2) Desempenho objectivo

O desempenho objectivo, também conhecido por indicadores objectivos, é o resultado obtido através da mensuração objectiva, sendo estes indicadores quantificados para medir o desempenho real da prestação do serviço público, frequentemente usados pelos serviços e organismos públicos. Estes indicadores incluem: número de inquéritos, número de casos concluídos, número de detidos envolvidos em casos criminais, número de verificação de documentos nas saídas, número de verificação de documentos nas entradas, número de pessoas recambiadas, número de imigrantes ilegais recambiados para os locais de origem, número de infracções por estacionamento detectadas, número de acidentes de viação processados, número de infracções previstas na lei e no regulamento do trânsito rodoviário detectadas, número de casos criminais decorrentes de acidentes de viação, crimes de furto resolvidos, crimes de roubo resolvidos, número total de locais fiscalizados (combate ao trabalho ilegal), número de trabalhadores ilegais suspeitos verificados (combate ao trabalho ilegal).

3) Variáveis de controlo

As variáveis de controlo referem-se àquelas que não têm relação com os objectivos e o objecto da investigação, mas sim aquelas que os investigadores não pretendem investigar e que não fazem parte das variáveis explicativas e das variáveis dependentes de medição. Como estas variáveis são susceptíveis de afectar o resultado da investigação, elas são elementos a ter em consideração. As duas questões essenciais sobre as quais a presente investigação analítica incide, são: 1. A correlação entre a avaliação subjectiva efectuada pelo público e a avaliação objectiva em dimensões específicas; 2. Factores condicionantes da concordância entre elas. Nestes dois campos mencionados, são seis as principais variáveis de controlo: a idade, o nível de escolaridade, a administração de

habitação pública ou de edifício, a situação habitacional, a relação com os agentes da polícia, a experiência de vitimização e a posse de automóveis ou de motociclos/ ciclomotores.

3. Dados e metodologia

Os dados adoptados no presente artigo abrangem os provenientes da mensuração subjectiva e objectiva, sendo os primeiros decorrentes das informações da polícia, publicadas pelo Governo da RAEM. Conforme o exposto em bibliografias, a revelação dos efeitos reais ligados aos dados provenientes da mensuração objectiva é, regra geral, tardia, de modo que os serviços e as acções da polícia não são excepção. Em face disto, são escolhidos para a investigação da presente temática, os dados recolhidos através da mensuração objectiva dos serviços da polícia de Macau que reportam a 2 anos anteriores à realização do inquérito por questionário (em Setembro de 2017). Os dados provenientes da mensuração subjectiva foram recolhidos através de inquérito por questionário, realizado de 7 de Setembro de 2017 a 19 de Dezembro de 2017, que teve como objecto os residentes não permanentes e os permanentes de idade igual ou superior a 18 anos. Foi adoptado essencialmente o método de amostragem por conveniência, no sentido de realizar um inquérito por questionário presencial, abordando os peões na rua. Foram entrevistados 421 indivíduos e recolhidos 300 questionários válidos. Além disso, recorreu-se à análise de regressão linear múltipla como meio analítico para investigar a correlação entre os dados subjectivos e objectivos.

III. Resultados analíticos

1. Dados pessoais dos entrevistados

No presente inquérito, 30,7% dos entrevistados são do sexo masculino e 69,3% são do sexo feminino.⁵ Quanto ao grupo etário, 34,0% são do grupo

⁵ Razões da predominância do sexo feminino: 1.^a A proporção entre o sexo masculino e o sexo feminino em Macau é, *grosso modo*, 4:5, sendo naturalmente maioritário o sexo feminino; 2.^a De

etário de idade igual ou inferior a 25 anos; 47,7% são do grupo dos 26 aos 35 anos; 12,0% são do grupo dos 36 aos 45 anos; 4,3% são do grupo dos 46 aos 55 anos; 2,0% são do grupo superior aos 55 anos, por último.⁶ Em termos de nível de escolaridade, a distribuição por faixas etárias acima expostas dá a conhecer que, de uma maneira geral, os entrevistados são predominantemente jovens. Neste campo da escolaridade, revela-se que 0,7% do universo dos entrevistados estão habilitados com o curso do ensino primário ou inferior; 2,3% possuem o ensino secundário geral; 13,3% têm o curso do ensino secundário complementar; 5,7% têm o grau de bacharelato; 65,3% têm o grau de licenciatura; 12,3% têm o grau de mestrado e 0,3% têm o grau de doutoramento, o que é semelhante à situação real. Relativamente à posse de automóveis ou motociclos/ciclomotores, os dados demonstram que 97,7% dos entrevistados possuem veículos motorizados, enquanto 2,3% não os possuem, o que também se aproxima da realidade de Macau.

No que diz respeito à relação com os agentes da polícia, foram concebidas para o questionário 7 situações hipotéticas, a saber: familiar, parente, amigo, colega de escola, vizinho, outras e inexistente. Dos dados resultam que, no respeitante a estas 7 situações, 26,0% dos entrevistados não têm ninguém à sua volta que desempenhe funções de agente da polícia; 35,7% têm uma das relações; 21,7% têm duas; 11,7% têm três; 4,0% têm quatro; 1% têm cinco. A distribuição das referidas percentagens é igualmente semelhante à realidade de Macau, uma vez que a proporção dos agentes da polícia em Macau é relativamente alta: os dados que reportam a 2015 demonstram⁷ que os trabalhadores do sistema de segurança do Governo da RAEM eram

entre os convidados para responder ao questionário, os do sexo feminino mostraram-se mais disponíveis para serem inquiridos, enquanto os do sexo masculino demonstraram uma atitude diferente.

⁶ Dos números verifica-se que os jovens com idade inferior a 35 anos têm maior peso, enquanto os inquiridos com idade superior a 35 anos são relativamente menos. Este fenómeno é devido aos seguintes factos: 1.) Foram seleccionados para efectuar o inquérito os locais mais frequentados, onde se concentram, em regra, mais jovens; 2.) Normalmente, os locais referidos são aqueles que os idosos menos frequentam; 3.) Os inquéritos foram realizados nos períodos de tempo em que os jovens com maior idade e os indivíduos de meia idade estavam, em regra, no trabalho, por isso não foi fácil convidá-los.

⁷ Fonte de dados: *Recursos Humanos da Administração Pública da RAEM 2015*, pp. 162.

aproximadamente 26 043 efectivos. Confrontando com a população total de Macau, que era de 646 800 habitantes, a proporção entre o número de agentes da polícia e a população era de 4:100, proporção que se aproxima da situação de existência de uma das relações. Relativamente à situação habitacional, os dados demonstram que 31,3% dos entrevistados residem em casas próprias; 10,0% vivem em casas arrendadas; 2,0% moram em residência estudantil; 0,3% residem em casas de habitação fornecida pela entidade patronal; 1,3% residem em casas emprestadas; 53,3% vivem com os pais; 1,7% vivem com os filhos. Isto aproxima-se da realidade da RAEM, sendo suficientemente razoável em termos da distribuição por grupo etário correspondente. Em suma, as condições gerais da amostragem são satisfatórias (Quadro 1), uma vez que os indicadores relevantes - nível de escolaridade, situação habitacional, relações com os agentes da polícia, idade, posse de automóveis ou motociclos/ ciclomoteres reúnem os requisitos da investigação.

Quadro 1: Características demográficas dos entrevistados (300 amostras)

Características demográficas	Frequência	Percentagem (%)	Características demográficas	Frequência	Percentagem (%)
Sexo			Relações com os agentes da polícia		
Masculino	92	30,7	Não há	78	26,0
Feminino	208	69,3	Uma relação	107	35,7
Nível de escolaridade			Duas relações	65	21,7
Ensino primário ou inferior	2	0,7	Três relações	35	11,7
Ensino secundário geral	7	2,3	Quatro relações	12	4,0
Ensino secundário complementar	40	13,3	Cinco relações	3	1,0
Bacharelato	17	5,7	Idade (por grupo etário)		
Licenciatura	196	65,3	25 anos ou inferior	102	34,0
Mestrado	37	12,3	Superior a 25 até 35	143	47,7
Doutoramento	1	0,3	Superior a 35 até 45	36	12,0
Situação habitacional			Superior a 45 até 55	13	4,3
Casa própria	94	31,3	Superior a 55	6	2,0
Arrendada	30	10,0	Posse de automóveis ou motociclos/ ciclomoteres		
Residência estudantil	6	2,0	Possui	293	97,7
Habitação fornecida pela entidade patronal	1	0,3	Não possui	7	2,3
Casa emprestada	4	1,3			
Vive com os pais	160	53,3			
Vive com os filhos	5	1,7			

Fonte: Elaborado pelos autores

2. Aspectos gerais da satisfação do público

Os resultados referentes à Estatística Descritiva da satisfação dos serviços de natureza e procedimentos diferentes em dimensões específicas (Quadro 2) demonstram que a média das pontuações de satisfação em relação ao serviço da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças é a mais alta (5,990), enquanto as médias das pontuações dos serviços da polícia de patrulha e da polícia judiciária são próximas (5,860 e 5,760, respectivamente). A média das pontuações de satisfação em relação ao serviço da polícia de trânsito é a mais baixa (5,487). As médias das pontuações de satisfação em relação aos serviços das polícias, de natureza diferente, aproximam-se, da situação real. De entre as médias das pontuações, a de satisfação em relação ao serviço da polícia de trânsito é a mais baixa, porque os motociclos/ciclomotores são muito vulgares enquanto meios de transporte utilizados diariamente em Macau, além disso, a maioria dos residentes com idade superior a 18 anos está habilitada com a carta de condução válida para a categoria de motociclo e/ou ciclomotor. Neste sentido, refira-se que isto está em conformidade com o resultado de mensuração de uma das variáveis ponderadas no presente estudo, que é a “Posse de automóveis ou motociclos/ciclomotores”. Como as infracções ligadas ao automóvel ou ao motociclo/ciclomotor são processadas por parte do Governo de modo relativamente rigoroso, os agentes da polícia de trânsito dão uma impressão negativa ao público em geral. Relativamente ao processo da prestação de serviço, a média das pontuações de satisfação do público em relação ao investimento dos recursos nos departamentos da polícia por parte do Governo de Macau é de 5,458, a média das pontuações em relação à produtividade dos serviços de polícia é de 5,753, enquanto que a média das pontuações de satisfação em relação à eficiência dos serviços é de 5,627. Em termos gerais, no que diz respeito à natureza dos serviços ou aos procedimentos de prestação de serviço, as pontuações médias de satisfação são superiores à média de 5, sendo satisfatórias as situações gerais.

Quadro 2: Pontuações médias da satisfação referente à natureza e aos procedimentos de prestação de serviços

Variável	Valor mínimo	Valor máximo	Valor médio	Desvio-padrão
Satisfação em relação ao serviço policial de controlo das saídas e entradas transfronteiriças	1,0	10,0	5,990	1,7946
Satisfação em relação ao serviço polícia de trânsito	1,0	10,0	5,487	2,1288
Satisfação em relação ao serviço policial de patrulha	1,0	10,0	5,860	1,6842
Satisfação em relação ao serviço da polícia judiciária	2,0	10,0	5,760	1,5066
Satisfação em relação ao investimento d recursos	1,0	10,0	5,458	1,6370
Satisfação em relação à produtividade os serviços	1,00	10,00	5,753	1,53906
Satisfação em relação à eficiência dos serviços	1,00	10,00	5,627	1,52864

Fonte: Elaborado pelos autores

3. Aspectos gerais do desempenho objectivo

Conjugando com as actividades essenciais que envolvem a prestação dos serviços da polícia da RAEM, o presente estudo distingue-os, em conformidade com a sua natureza, da seguinte forma: serviços do polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, serviços da polícia de trânsito, serviços da polícia de patrulha e serviços da polícia judiciária. Em termos gerais, aos agentes da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças cabem o tratamento das formalidades de saída e entrada de indivíduos nos postos fronteiriços da RAEM; aos agentes da polícia de trânsito cabem o controlo e os processos relativos ao

trânsito; os agentes da polícia de patrulha, patrulham diariamente o território de Macau; os agentes da polícia judiciária responsabilizam-se, essencialmente, pelo tratamento de casos criminais.

Além disso, procede-se à classificação dos indicadores relativos à mensuração objectiva, em função da natureza do serviço. Conforme exposto no Quadro 3, são 4 os indicadores de mensuração objectiva dos serviços da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, a saber: número de verificação de documentos nas saídas, número de verificação de documentos nas entradas, número de pessoas recambiadas e número de imigrantes ilegais recambiados para os locais de origem; são 4 os indicadores de mensuração objectiva dos serviços da polícia de trânsito, a saber: número de infracções por estacionamento detectadas, número de acidentes de viação processados, número de infracções previstas na lei e no regulamento do trânsito rodoviário detectadas e número de casos criminais decorrentes de acidentes de viação; são 3 os indicadores de mensuração objectiva dos serviços da polícia de patrulha, a saber: número de crimes de furto resolvidos, número de crimes de roubo resolvidos e número de trabalhadores ilegais suspeitos verificados (combate ao trabalho ilegal); são 3 os indicadores de mensuração objectiva dos serviços da polícia judiciária, a saber: número de inquéritos, número de inquéritos concluídos e número de detidos envolvidos em casos criminais, Conforme demonstrado no Quadro 3, os indicadores de mensuração objectiva dos serviços da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças e dos serviços da polícia de trânsito são gigantescos em termos de quantidade, enquanto os indicadores de mensuração objectiva dos serviços da polícia de patrulha e dos serviços da polícia judiciária são relativamente menores, em termos quantitativos.

Quadro 3: Indicadores de mensuração objectiva correspondentes aos serviços da polícia de natureza diferentes⁸

Variável	Amostras	Valor médio	Desvio-padrão	Valor mínimo	Valor máximo
Indicadores objectivos do desempenho do serviço da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças					
Número de verificação de documentos nas saídas	300	3630,72	34,264	3570	3686
Número de verificação de documentos nas entradas	300	3598,85	33,61	3542	3658
Número de pessoas recambiadas	300	317,92	11,81	298	339
Número de imigrantes ilegais recambiados para os locais de origem	300	8,54	3,10	2	15
Indicadores objectivos correspondentes ao desempenho do serviço policial de trânsito					
N.º de infracções por estacionamento detectadas	300	290,76	33,83	232	348
N.º de acidentes de viação processados	300	5,17	2,94	1	12
N.º de infracções previstas na Lei e no Regulamento do Trânsito Rodoviário detectadas	300	311,5	32,53	250	366
N.º de casos criminais decorrentes de acidentes de viação	300	1,41	1,57	0	5
Indicadores objectivos correspondentes ao desempenho do serviço policial de patrulha					
N.º de crimes de furto resolvidos	300	0,57	0,56	0	2
N.º de crimes de roubo resolvidos	300	0,66	0,78	0	3
N.º de trabalhadores ilegais suspeitos verificados (combate ao trabalho ilegal)	300	1,72	1,88	0	8
Indicadores objectivos correspondentes ao desempenho do serviço da polícia judiciária					
N.º de inquéritos	300	1,49	1,06	0	3
N.º de inquéritos concluídos	300	1,69	1,19	0	4
N.º de detidos envolvidos em casos criminais	300	3,29	2,51	0	8

Fonte: Elaborado pelos autores

⁸ Os dados apresentados neste quadro foram calculados baseada na “média por dez mil pessoas”, incluindo o número de verificação de documentos nas saídas, o número de verificação de documentos nas entradas, o número de infracções por estacionamento detectadas, o número de infracções previstas na Lei e no Regulamento do Trânsito Rodoviário detectadas.

4. Análise das diferenças verificadas no âmbito da avaliação subjectiva em dimensões específicas

Os primeiros estudos de Brian Stipak descobriram que a avaliação de um serviço público varia de comunidade para comunidade. Vários estudos sobre o grau de satisfação dão conclusões semelhantes: relativamente a um mesmo serviço público ou produto, o resultado de avaliação varia em função das características demográficas. Face a isto, no presente estudo é aplicada, em primeiro lugar, a análise da variância de uma via para analisar as diferenças em termos de satisfação do público decorrentes das características demográficas.

Conforme exposto nos Quadros 4 e 5, no que diz respeito ao grau de satisfação em relação aos serviços de natureza diferente em dimensões específicas, não se verificam diferenças notórias no que se refere à satisfação em relação aos serviços da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, da polícia de trânsito, da polícia de patrulha, da polícia judiciária, ao investimento no serviço, à produtividade do serviço e à eficiência do serviço resultantes do sexo, da idade, do nível de escolaridade, da situação habitacional, das relações com os agentes da polícia e da posse de automóveis, motociclos/ciclomotores.

Quadro 4: Resultados analíticos sobre as diferenças verificadas na satisfação referente à prestação de serviços de natureza diferentes, decorrentes das características demográficas (300 amostras)

		Satisfação em relação ao serviço da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças			Satisfação em relação ao serviço da polícia de trânsito			Satisfação em relação ao serviço da polícia de patrulha			Satisfação em relação ao serviço da polícia judiciária		
		Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F
Sexo	M	6,217	1,753	2,138	5,435	2,289	0,079	5,870	1,774	0,004	6,000	1,651	3,394
	F	5,889	1,808		5,510	2,060		5,856	1,647		5,654	1,430	
Idade	≤25	6,000	1,671	0,433	5,382	2,025	0,848	6,020	1,598	1,254	5,706	1,577	1,039
	25<Idade≤35	5,909	1,935		5,476	2,226		5,713	1,668		5,678	1,532	
	35<Idade≤45	6,028	1,828		5,389	2,220		5,667	1,912		5,944	1,393	
	45<Idade≤55	6,538	1,266		6,462	1,506		6,462	1,808		6,154	0,987	
	>55	6,333	1,211		6,000	2,098		6,500	1,643		6,667	1,033	

		Satisfação em relação ao serviço da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças			Satisfação em relação ao serviço da polícia de trânsito			Satisfação em relação ao serviço da polícia de patrulha			Satisfação em relação ao serviço da polícia judiciária		
		Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F
Nível de escolaridade	Sem ensino universitário	5,806	1,769	0,907	5,403	1,955	0,133	5,746	1,987	0,393	5,821	1,381	0,141
	Com ensino universitário	6,043	1,802		5,511	2,180		5,893	1,590		5,742	1,543	
Situação habitacional	Com moradia permanente	6,069	1,816	3,753	5,517	2,117	0,394	5,903	1,719	1,264	5,784	1,489	0,471
	Sem moradia permanente	6,488	1,583		5,293	2,216		5,585	1,431		5,610	1,626	
Relação estabelecida c/ agentes policiais	Inexistente	5,936	1,549	0,283	5,282	2,227	0,515	6,026	1,405	0,811	5,744	1,343	1,048
	Uma relação	5,991	1,696		5,533	2,002		5,748	1,854		5,944	1,386	
	Duas relações	6,123	1,763		5,708	2,141		6,031	1,601		5,754	1,640	
	Três relações	6,000	2,183		5,400	2,131		5,629	1,767		5,429	1,650	
	Quatro relações	5,833	2,918		5,750	2,758		5,833	1,851		5,167	2,167	
	Cinco relações	5,000	2,646		4,333	1,528		4,667	2,517		6,000	2,000	
Posse de automóveis ou motociclos/ ciclomotores	Sim	5,973	1,805	1,168	5,481	2,135	0,082	5,853	1,694	0,202	5,754	1,524	0,181
	Não	6,714	1,112		5,714	1,976		6,143	1,215		6	0	

Nota: Teste bicaudal, “*” P<0,05 , “**” P<0,01 , “***” P<0,001.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quadro 5: Resultados analíticos sobre as diferenças verificadas na satisfação referente aos diferentes procedimentos de prestação de serviços, decorrentes das características demográficas (300 amostras)

		Satisfação em relação ao investimento no serviço			Satisfação em relação à produtividade do serviço			Satisfação em relação à eficiência do serviço		
		Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F
Sexo	M	5,68	1,693	2,430	5,82	1,630	0,214	5,73	1,597	0,650
	F	5,36	1,606		5,73	1,500		5,58	1,499	
Idade	≤25	5,19	1,627	1,582	5,80	1,469	0,848	5,56	1,508	1,094
	25<Idade≤35	5,55	1,620		5,63	1,551		5,56	1,500	
	35<Idade≤45	5,60	1,612		5,85	1,796		5,75	1,787	
	45<Idade≤55	6,23	1,739		6,19	1,362		6,35	1,313	
	>55	5,42	1,855		6,42	1,021		6,17	1,169	

		Satisfação em relação ao investimento no serviço			Satisfação em relação à produtividade do serviço			Satisfação em relação à eficiência do serviço		
		Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F	Valor médio	Desvio-padrão	Teste F
Nível de escolaridade	Sem ensino universitário	5,26	1,610	1,252	5,51	1,730	2,077	5,43	1,721	1,389
	Com ensino universitário	5,52	1,644		5,82	1,477		5,68	1,468	
Situação habitacional	Com moradia permanente	5,47	1,660	0,034	5,79	1,566	1,117	5,67	1,538	1,657
	Sem moradia permanente	5,41	1,504		5,51	1,349		5,34	1,451	
Relação estabelecida c/ agentes policiais	Inexistente	5,28	1,699	1,552	5,73	1,468	0,722	5,50	1,457	0,539
	Uma relação	5,53	1,497		5,76	1,577		5,67	1,460	
	Duas relações	5,82	1,638		5,98	1,410		5,84	1,500	
	Três relações	5,26	1,975		5,54	1,564		5,50	1,562	
	Quatro relações	4,88	1,131		5,21	2,039		5,38	2,327	
	Cinco relações	4,33	1,041		6,00	2,646		5,17	2,843	
Posse de automóveis ou motocicletas/ ciclomoteres	Sim	5,47	1,647	1,211	5,75	1,554	0,305	5,62	1,545	0,162
	Não	4,79	0,994		6,07	0,607		5,86	0,378	

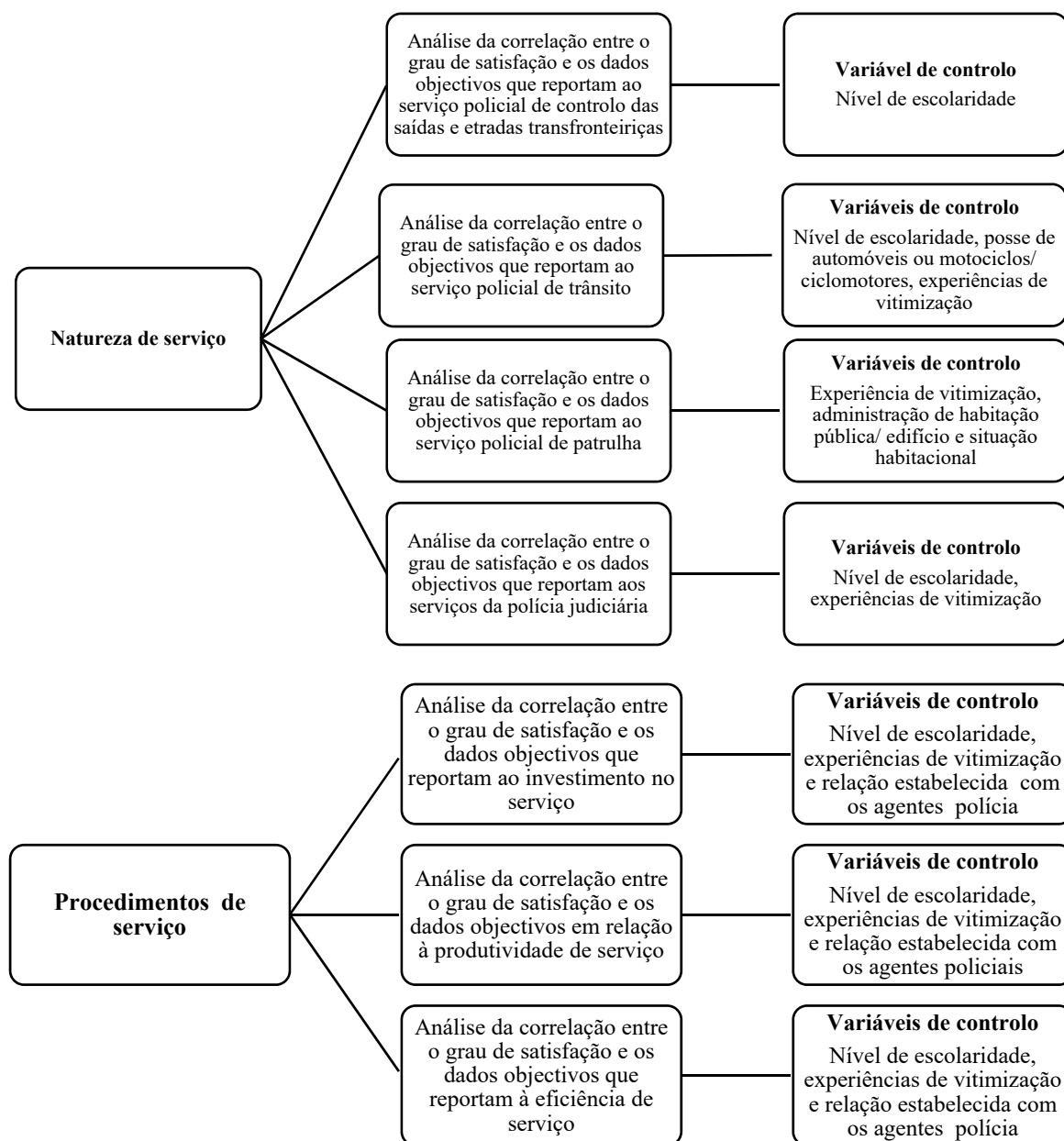
Nota: Teste bicaudal, “*” P<0.05 , “**” P<0,01 , “***” P<0,001.

Fonte: Elaborado pelos autores.

5. Estudo analítico sobre a avaliação subjectiva e objectiva em dimensões específicas

Conforme o supramencionado, existe, globalmente, uma correlação significativa entre a avaliação subjectiva efectuada pelo público e a mensuração objectiva. Isto é, em termos gerais, a satisfação, a avaliação subjectiva pelo público em relação ao grau de satisfação é feita com base em medidas objectivas. No entanto, isto nem sempre acontece quando a avaliação versa especificamente sobre serviços de natureza e procedimentos diferentes, o que é também um objectivo nuclear a investigar no presente estudo. Para o efeito, procede-se então às análises sobre a concordância entre a avaliação subjectiva e a avaliação objectiva em dimensões específicas, adoptando o raciocínio analítico apresentado na Figura 1.

Figura 1: Raciocínio analítico sobre a concordância entre a avaliação subjectiva e objectiva em dimensões específicas (elaborado pelos autores)



Fonte: Elaborado pelos autores.

1) Concordância entre a avaliação subjectiva e objectiva ao nível da natureza dos serviços

O presente estudo procede à análise da correlação entre a avaliação subjectiva feita pelo público e a mensuração objectiva dos serviços de natureza diferentes, recorrendo ao coeficiente de correlação e modelo de regressão. Verifica-se que não existe uma correlação significativa entre o grau de satisfação em relação aos serviços da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, polícia de trânsito, polícia de patrulha, polícia judiciária e os respectivos indicadores de mensuração objectiva.

Com vista a melhor entender a correlação entre a avaliação subjectiva e a objectiva em relação aos 4 serviços da polícia, procedemos a uma sondagem mais profunda, recorrendo ao modelo de regressão. Conclui-se que os 4 indicadores objectivos de mensuração do desempenho do serviço da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças não influenciam o grau de satisfação em relação ao mesmo serviço da polícia. Verifica-se que o coeficiente de determinação ajustado é de 0,012 e não foi detectada a multicolinearidade no modelo, o que quer dizer que o grau de satisfação relativo ao serviço de polícia em apreço não depende dos indicadores de avaliação objectiva. Por isso, é de referir que as avaliações subjectiva e objectiva sobre o serviço da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças não são concordantes. Daí podemos inferir que, apesar de os agentes da polícia que prestam diariamente serviço de controlo das saídas e entradas transfronteiriças poderem contactar frequentemente com os residentes de Macau, estes não lhes prestam atenção, uma vez que o tempo de verificação de saídas e entradas é excessivamente curto. Além disso, é provável que os serviços de polícia em que os residentes estejam interessados no seu dia a dia, não abranjam os assuntos de controlo das saídas e entradas transfronteiriças.

Os 4 indicadores objectivos de mensuração do desempenho do serviço da polícia de trânsito não condicionam o grau de satisfação do público referente ao mesmo serviço da mesma polícia. O coeficiente de determinação ajustado é de 0,015 e não é detectada a multicolinearidade no modelo. Daí que as avaliações

subjectiva e objectiva em relação ao serviço da polícia de trânsito não sejam concordantes, podendo inferir-se que os agentes da polícia de trânsito no exercício das suas funções quotidianas só contactam indirectamente com o público nas horas de maior movimento no trânsito, enquanto os contactos directos com o público ocorrem, muitas vezes, em determinadas situações especiais (por exemplo: na ocorrência de acidentes de viação). Por isso, os residentes não lhes prestam muita atenção. Pelo contrário, o que lhes chama a atenção é a detecção de infracções por estacionamento ou outros tipos de infracções. No entanto, é muito raro que os residentes contactem directamente com os agentes da polícia nestas situações, pois eles só vêm a ser informados posteriormente. Face a isto, é provável que a mensuração do grau de satisfação em relação ao desempenho individual dos agentes da polícia de trânsito não seja exacta, pois, é tido em conta, muitas vezes, o desempenho global dos mesmos.

No respeitante ao serviço da polícia de patrulha, são três os indicadores objectivos de mensuração do seu desempenho. Com a introdução dos últimos dois indicadores, a proporção das variâncias de variáveis v explicadas susceptível de ser explicada por variáveis explicativas torna-se cada vez menor, razão pela qual se excluem esses indicadores. O coeficiente de determinação ajustado é de 0,020 e não foi detectada a multicolinearidade no modelo. Daí que as avaliações subjectiva e objectiva em relação ao serviço da polícia de patrulha não sejam concordantes. Isto é devido a que, apesar de os agentes da polícia de patrulha terem maior probabilidade de ser encontrados, eles têm poucos contactos directos com os residentes. Ao que acresce que a segurança dos bairros dos residentes de Macau é relativamente satisfatória, sendo poucos os crimes vulgares (por exemplo, furto e roubo), facto que determina que os residentes prestem pouca atenção a esta matéria. Neste sentido, como os residentes têm pouco acesso aos serviços de segurança pública, é difícil avaliar directamente as actividades dos agentes da polícia de patrulha.

Quanto aos serviços prestados pela polícia judiciária, importa referir que após a adição do “número de detidos envolvidos em casos criminais” torna-se cada vez mais reduzida a proporção das variâncias viáveis explicadas susceptível de ser explicada por variáveis explicativas, razão pela qual se exclui este

indicador. O coeficiente de determinação ajustado é de 0,016, e não foi detectada a multicolinearidade no modelo adoptado. Por isso, as avaliações subjectiva e objectiva sobre os serviços prestados pela polícia judiciária não são concordantes. Daí podemos inferir que os agentes da polícia judiciária quase não têm contacto regular com os residentes e que, em virtude do seu conteúdo funcional envolver, essencialmente, casos criminais, lida geralmente com os criminosos e as vítimas. Nesta conformidade, os residentes têm um conhecimento extremamente limitado sobre os seus trabalhos específicos, de modo que, é provável que a avaliação em relação aos serviços prestados pela polícia judiciária seja feita a partir do conhecimento bastante reduzido que se tem sobre este organismo ou da sensação geral relativamente à segurança.

Os resultados acima expostos demonstram que, em termos de serviços de natureza diferentes (ou de postos de trabalho), existem divergências entre a avaliação subjectiva e a objectiva em relação aos serviços prestados pela polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, da polícia de trânsito, da polícia de patrulha e da polícia judiciária. Assim, a hipótese H2.1 é parcialmente validada.

Quadro 6: Análise de regressão sobre o impacto da avaliação objectiva no grau de satisfação referente aos serviços de natureza diferentes

Variável explicada: Satisfação em relação ao serviço policial de trânsito	Modelo 1		Modelo 2	
	Coeficiente	Erro padrão	Coeficiente	Erro padrão
Nível de escolaridade	0,240	0,250	0,247	0,251
N.º de pessoas recambiadas	-0,020	0,009	-0,002	0,009
N.º de imigrantes ilegais (I.I.) recambiados para os locais de origem	0,009	0,034	0,006	0,034
N.º de verificação de documentos nas entradas			0,002	0,003
N.º de verificação de documentos nas saídas			-0,001	0,003
Constante	6,097	2,849	0,63	16,342
R ao quadrado	0,003		0,005	
R ao quadrado ajustado	0,007		0,012	
Número de amostras	300		300	

Variável explicada: Satisfação em relação ao serviço policial de trânsito	Modelo 1		Modelo 2		Modelo 3	
	Coeficiente	Erro padrão	Coeficiente	Erro padrão	Coeficiente	Erro padrão
Nível de escolaridade	0,106	0,297	0,106	0,298	0,101	0,299
Posse de automóveis ou motociclos/ ciclomoteres	0,256	0,825	0,258	0,829	0,278	0,832
Experiência de vitimização	-0,127	0,150	-0,126	0,150	-0,123	0,151
N.º de infracções por de estacionamento detectadas	-0,004	0,004	-0,004	0,004	-0,004	0,004
N.º de infracções previstas na Lei e no Regulamento do Trânsito Rodoviário detectadas	0,002	0,004	0,002	0,004	0,003	0,004
N.º de acidentes de viação processados			0,002	0,042	0,002	0,043
N.º de <i>casos</i> criminais decorrentes de acidentes de viação					0,025	0,08
Constante	5,599	1,885	5,592	1,896	5,551	1,904
R ao quadrado	0,009		0,009		0,009	
R ao quadrado ajustado	0,008		0,011		0,015	
N.º de amostras	300		300		300	
Variável explicada: Satisfação em relação ao serviço policial de patrulha	Modelo 1		Modelo 2		Modelo 3	
	Coeficiente	Erro padrão	Coeficiente	Erro padrão	Coeficiente	Erro padrão
Administração de habitação pública ou edifício	0,071	0,096	0,073	0,096	0,750	0,096
Experiência de vitimização	-0,305	0,117	-0,308	0,117	0,311	0,118

Nota: Teste bicaudal, **P<0.05 , ***P<0,01 , ****P<0,001.

Fonte: Elaborado pelos autores

2) Concordância entre a avaliação subjectiva e objectiva ao nível de procedimentos de prestação de serviços

O grau de satisfação do público não tem correlação com os indicadores de investimento nos serviços, de prestação de serviços e de eficiência dos serviços. No campo de investimento nos serviços, os modelos adoptados demonstram que o número de agentes da polícia não tem influência significativa sobre o grau de satisfação. Como o coeficiente de determinação ajustado é de 0,006, podemos afirmar que a avaliação subjectiva e a avaliação objectiva não são concordantes. Assim, o grau de satisfação em termos do número de agentes da polícia não

corresponde ao grau de satisfação relativo ao investimento efectuado nos serviços, facto que se aproxima da situação real. Na verdade, os residentes, em geral, prestam pouca atenção ao número de agentes policiais de Macau, porque além de estar ligado ao investimento e à acção do Governo, uma área que não atrai o interesse do público, ou seja, estas matérias não são as que mais preocupam o público. Assim, pode dizer-se que este resultado conforma com a realidade da sociedade de Macau. Quanto à produtividade dos serviços, analisados os 14 indicadores objectivos de mensuração de avaliação do desempenho, verifica-se que o coeficiente de determinação ajustado no modelo 1 é de 0,028. Quer isto dizer que, ignorando o impacto do número de variáveis explicativas, todas elas, incluindo as variáveis de controlo, podem explicar 2,8% das variâncias totais das variáveis explicadas. Utilizando o Modelo 1 para adicionar sucessivamente variáveis objectivas diferentes, verifica-se que os valores dos coeficientes de determinação ajustados diminuem nos modelos 2, 3 e 4, facto que demonstra que o poder explicativo diminui (0,024, 0,013 e 0,011) e não é detectada a multicolinearidade no modelo adoptado. Neste sentido, a avaliação subjectiva e a avaliação objectiva em relação à prestação dos serviços não são concordantes.

Em síntese, refira-se que são realmente poucos os crimes ocorridos em Macau e os serviços gerais prestados pela polícia não são de interesse do público. Em condições normais, os residentes de Macau não prestam muita atenção às acções da polícia, porque têm uma sensação de que a sociedade é segura. As comunidades e o público em geral só prestam atenção àqueles casos de ocorrência de acidentes de grande impacto. Relativamente à eficiência dos serviços prestados, o coeficiente de determinação ajustado é de 0,028 no modelo 1. Quer isto significar que, ignorando o impacto do número de variáveis explicativas, todas elas, incluindo as variáveis de controlo, podem explicar 2,8% das variâncias totais das variáveis explicadas. Assente no Modelo 1, e procedendo à adição de restantes variáveis objectivas, verifica-se que o coeficiente de determinação ajustado é de 0,02 no Modelo 2 e com sinais de diminuição. Além disso, não é detectada a multicolinearidade no referido

modelo. Assim, podemos afirmar que a avaliação subjectiva e a avaliação objectiva, em relação à eficiência do serviço, não são concordantes. Como atrás ficou referido, relativamente ao serviço de controlo das saídas e entradas transfronteiriças e ao serviço de trânsito, a duração temporal e a forma de sua prestação impossibilitam uma avaliação directa do público sobre os mesmos serviços, determinando que este se limite apenas a fazer uma avaliação ao nível global. Os resultados expostos demonstram que a avaliação subjectiva e a avaliação objectiva, em relação aos diferentes procedimentos de prestação de serviços, – ao investimento nos serviços, à produtividade t do serviço e à sua eficiência, não são concordantes. Daí que, a hipótese H2.2 seja parcialmente validada.

**Quadro 7: Análise de regressão sobre o impacto da avaliação
objectiva no grau de satisfação referente aos diferentes procedimentos de
prestação de serviços**

Variável explicada: Satisfação em relação ao serviço policial de trânsito	Modelo 1		Modelo 2			
	Coefficiente	Erro padrão	Coefficiente	Erro padrão		
Nível de escolaridade	0,240	0,250	0,247	0,251		
N.º de pessoas recambiadas	-0,020	0,009	-0,002	0,009		
N.º de imigrantes ilegais (I.I.) recambiados para os locais de origem	0,009	0,034	0,006	0,034		
N.º de verificação de documentos nas entradas			0,002	0,003		
N.º de verificação de documentos nas saídas			-0,001	0,003		
Constante	6,097	2,849	0,63	16,342		
R ao quadrado	0,003		0,005			
R ao quadrado ajustado	0,007		0,012			
Número de amostras	300		300			
Variável explicada: Satisfação em relação ao serviço policial de trânsito	Modelo 1		Modelo 2		Modelo 3	
	Coefficiente	Erro padrão	Coefficiente	Erro padrão	Coefficiente	Erro padrão
Nível de escolaridade	0,106	0,297	0,106	0,298	0,101	0,299
Posse de automóveis ou motociclos/ ciclomotores	0,256	0,825	0,258	0,829	0,278	0,832
Experiência de vitimização	-0,127	0,150	-0,126	0,150	-0,123	0,151
N.º de infracções por de estacionamento detectadas	-0,004	0,004	-0,004	0,004	-0,004	0,004

N.º de infracções previstas na Lei e no Regulamento do Trânsito Rodoviário detectadas	0,002	0,004	0,002	0,004	0,003	0,004
N.º de acidentes de viação processados			0,002	0,042	0,002	0,043
N.º de <i>casos</i> criminais decorrentes de acidentes de viação					0,025	0,08
Constante	5,599	1,885	5,592	1,896	5,551	1,904
R ao quadrado	0,009		0,009		0,009	
R ao quadrado ajustado	0,008		0,011		0,015	
N.º de amostras	300		300		300	
Variável explicada: Satisfação em relação ao serviço policial de patrulha	Modelo 1		Modelo 2		Modelo 3	
	Coefficiente	Erro padrão	Coefficiente	Erro padrão	Coefficiente	Erro padrão
Administração de habitação pública ou edifício	0,071	0,096	0,073	0,096	0,750	0,096
Experiência de vitimização	-0,305	0,117	-0,308	0,117	0,311	0,118

Nota: Teste bicaudal, **P<0.05 , ***P<0,01 , ****P<0,001.

Fonte: Elaborado pelos autores

IV. Conclusão e limitações

1. Conclusão do estudo

Partindo do pressuposto de que a avaliação subjectiva e a avaliação objectiva são consistentes a nível global, o presente estudo aborda a congruência entre as mesmas em dimensões específicas. Descobrimos que a avaliação subjectiva e a avaliação objectiva em dimensões específicas não são concordantes, ou seja, existem incongruências mais ou menos notórias ao nível dos serviços de natureza e procedimentos diferentes. No que diz respeito aos serviços de natureza diferentes, nomeadamente serviços da polícia de controlo das saídas e entradas transfronteiriças, de trânsito, de patrulha, judiciária, importa referir que o público tem dificuldades em identificá-los ou proceder à sua avaliação correcta. Mesmo sendo serviços prestados regularmente d, também é difícil o público perceber ou efectuar a sua avaliação. Isto se deve a que o

tempo de prestação dos serviços seja excessivamente curto, o que faz com que o público nem sempre tenha um entendimento correcto, ou que os serviços são prestados, essencialmente, sem haver contacto com o público, mesmo que sejam prestados diariamente, facto que determina que o público nem sempre é capaz de os avaliar correctamente.

Referindo-se à situação semelhante, o público não é capaz de perceber ou avaliar correctamente o investimento em recursos humanos que envolvem os serviços de procedimentos diferentes prestados pelos organismos policiais, pois só presta atenção aos serviços ou assuntos que lhe são pertinentes, e normalmente não está atento ao aumento ou à diminuição dos recursos humanos na polícia. A percepção ou avaliação incorrecta sobre a gestão interna ou eficiência no trabalho das instituições policiais se deve ao facto de o público ter pouco interesse nesses assuntos, uma situação que é semelhante ao acima exposto. Quanto à produtividade dos serviços policiais que, em termos gerais, estão intimamente relacionados com o público, uma vez que o serviço de segurança pública está integrado na vida do quotidiano, o público deveria perceber ou avaliar correctamente esta componente, no entanto, o presente estudo revela que o público não é capaz de perceber ou de avaliar correctamente os serviços policiais. Salvo o serviço prestado no campo criminal que se reveste de determinada autonomia e confidencialidade, levando a o público só conheça o nome e pouco saiba sobre o conteúdo das acções relevantes, a prestação permanente dos demais serviços no âmbito da segurança, faz com que o público já tenha uma opinião contrária. O facto de habitação pública, edifícios ou prédios em Macau, em regra, serem administrados conjuntamente por companhias de administração predial e por associações dos proprietários, garante um nível mais ou menos satisfatório em termos de segurança pública. Ademais, o público tem pouco contacto com os agentes da polícia e só sabe, de modo genérico, que estes têm como funções a manutenção da segurança pública. Tudo isto determina que o público tenha dificuldades em perceber ou avaliar, de forma correcta, os serviços prestados efectivamente.

Os resultados apurados na nossa investigação podem confirmar que as avaliações objectiva e subjectiva efectuadas pelo público não são consistentes, o que é semelhante ao verificado nos estudos dos académicos B.Stipak,⁹ K.Brown¹⁰ e M.D.Resig.¹¹ Do ponto de vista desses académicos, não há correlação entre as avaliações objectiva e subjectiva efectuadas pelo público, e os resultados da avaliação subjectiva feita pelo público não são confiáveis. Neste sentido, importa referir que nem sempre se consegue alcançar os efeitos pretendidos através do modelo de avaliação subjectiva feita pelo público em dimensões específicas que tem como entrevistados o público. Assim, é necessário identificar o objecto certo a avaliar, adequar as matérias ao objecto a avaliar e criar um regime de desempenho científico de acordo com as necessidades.

Além disso, é de notar que, em confronto com os estudos dos académicos mencionados, o presente estudo foi desenhado de modo mais concreto, uma vez que os mesmos estudos se limitavam a investigar genericamente a correlação das avaliações subjectiva e objectiva, omitindo os pormenores em dimensões específicas. Nas análises estatísticas do presente estudo, foram introduzidas variáveis de controlo que se mantiveram inalteradas ao longo de todo o ensaio. O estado imutável permite interpretar de forma melhor as relações entre as outras variáveis a medir. Além disso, os dados objectivos de desempenho usados no presente estudo reportam a um ano anterior à recolha da avaliação subjectiva efectuada pelo público. Quanto menor for o intervalo entre o momento a que os dados se reportam e o momento a que a avaliação subjectiva efectuada pelo público se reporta, melhor é possível expressar a correlação entre a avaliação subjectiva efectuada pelo público e a avaliação objectiva.

⁹ Brian Stipak, "Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator". In *Public Administration Review*, 39 (1): 46-52.

¹⁰ Karin Brown & Philip B. Coulter, "Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery". In *Public Administration Review*, 1983, 43 (1):50-58.

¹¹ Michael D. Reisig & Roger B. Parks, "Experience, Quality of Life, and Neighborhood Context: A Hierarchical Analysis of Satisfaction with Police". In *Justice Quarterly*, 2000, 17 (3):607-630.

2. Limitações do estudo

O presente estudo foi desenvolvido com base nos estudos já realizados anteriormente, procedendo a uma nova abordagem sobre o estabelecimento da correspondência entre a avaliação subjectiva efectuada pelo público e a mensuração objectiva em dimensões específicas, no pressuposto de já existir, em termos globais, a correspondência entre ambas as modalidades de avaliação, com vista a proporcionar uma oportunidade para pôr, em prática a teoria. Nas análises relativas à avaliação subjectiva e mensuração objectiva em dimensões específicas, foram empregados os métodos estatísticos de análise de correlação e de análise de regressão linear múltipla para medir, avaliar ou testar a correlação entre ambas as modalidades, embora se tenham verificado algumas deficiências durante a realização do presente estudo. Relativamente aos dados objectivos, foram adoptados, mormente, no presente estudo, os que foram publicados pela Secretaria para a Segurança da RAEM, pelo Corpo de Polícia de Segurança Pública de Macau, pela Polícia Judiciária, pelo Gabinete de Comunicação Social e pela Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, de modo que é provável que se levantem as seguintes questões: 1) Exactidão dos dados; 2) Restrições na recolha dos dados; 3) Ambiguidade na classificação dos dados objectivos; 4) Escolha dos indicadores.

No respeitante à recolha dos questionários, é de referir que no presente estudo foi adoptado, essencialmente, o método de amostragem por conveniência para a recolha de questionários, sendo difícil proceder a uma amostragem probabilística, uma vez que as competências dos investigadores são limitadas. Nas análises relativas à avaliação subjectiva e à mensuração objectiva em dimensões específicas, foram empregados, no presente estudo, os métodos estatísticos de análise de correlação e de análise de regressão linear múltipla para medir, avaliar ou testar a correlação entre ambas as modalidades. Porém, no sentido de ponderar a congruência entre ambas as variáveis, é ainda possível recorrer às análises não lineares e à análise de regressão não linear para estudar as relações não lineares existentes entre as mesmas.

Quanto à aplicabilidade dos resultados, nem sempre é possível aplicá-los noutros departamentos governamentais ou na prestação de outros serviços públicos, pelas seguintes razões: as realidades sociais e humanas de cada país ou região, inclusivamente de cada subdivisão municipal ou de uma determinada comunidade, são diferentes; os serviços públicos prestados variam em função do território e dos seus residentes, o que determina a natureza dos mesmos; e o presente estudo tem por objectivo principal analisar a conformidade ou concordância entre o grau de satisfação e a mensuração objectiva, relativamente à prestação dos serviços de natureza diferentes prestados pelos organismos policiais.