



RESULTADOS - Questionário de satisfação para parceiros institucionais/clientes – 2017

Metodologia

No âmbito do processo de avaliação dos serviços da administração pública durante o ano de 2017, o Departamento de Segurança Privada da Polícia de Segurança Pública aplicou, no período compreendido entre os dias 15 de janeiro e 1 de março de 2018, um questionário de satisfação aos seus parceiros institucionais/clientes, distribuído pelo seguinte universo:

- empresas de segurança privada
- entidades com licença de autoproteção
- entidades formadoras
- entidades consultoras
- entidades com registo prévio
- vigilantes cartão válido
- diretores de segurança com cartão válido
- coordenadores de segurança certificados

As questões a apresentar permitiram dois tipos de resposta: aberta e fechada, na qual foi aplicada uma escala de satisfação composta por 5 níveis (de Muito Insatisfeito a Muito Satisfeito). A análise de dados foi realizada através de metodologia que permitiu manter todas as respostas de origem anónima.

Dos 1500 questionários aplicados, foram obtidas 396 respostas, resultando numa taxa de participação de 26%, da qual se destaca:

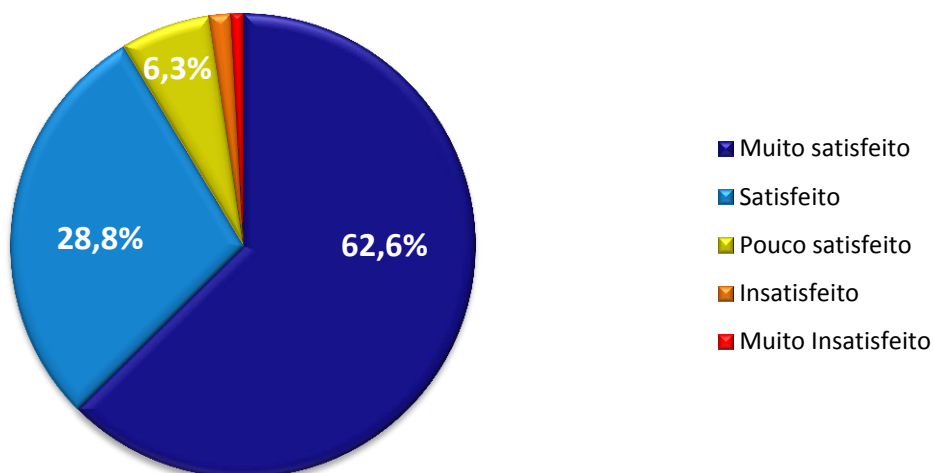
- 84% das respostas foram efetuadas por elementos do sexo masculino;
- 69% das respostas foram efetuadas por elementos com idade compreendida entre os 31 e 50 anos (35,4% entre os 31-40 e 33,6% entre os 41-50);
- 39% das respostas foram efetuadas por seguranças privados; 25% por entidades sujeitas a registo prévio e 22% por Diretores de Segurança;



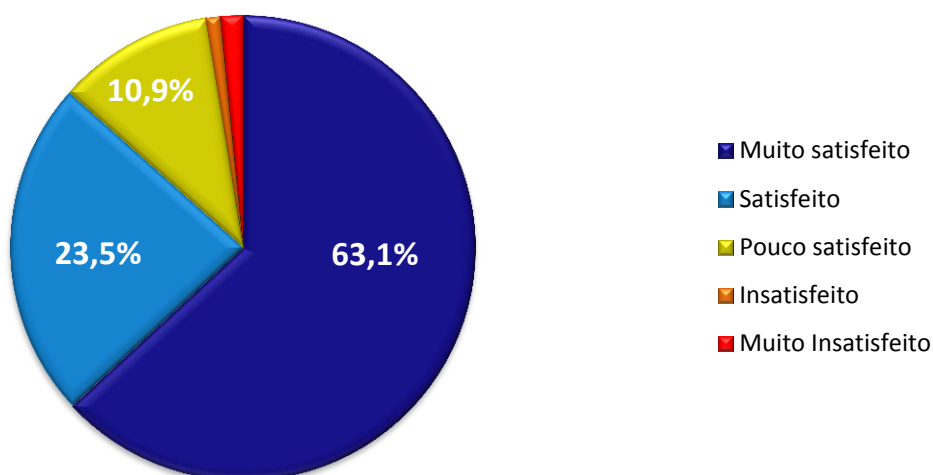


Imagem global da Organização

A imagem da PSP/DSP



O desempenho global da PSP/DSP no conjunto dos serviços prestados

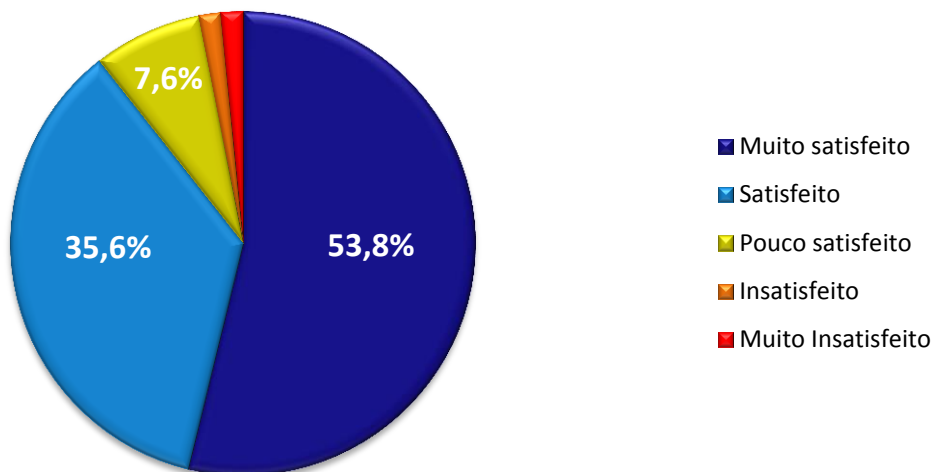


POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

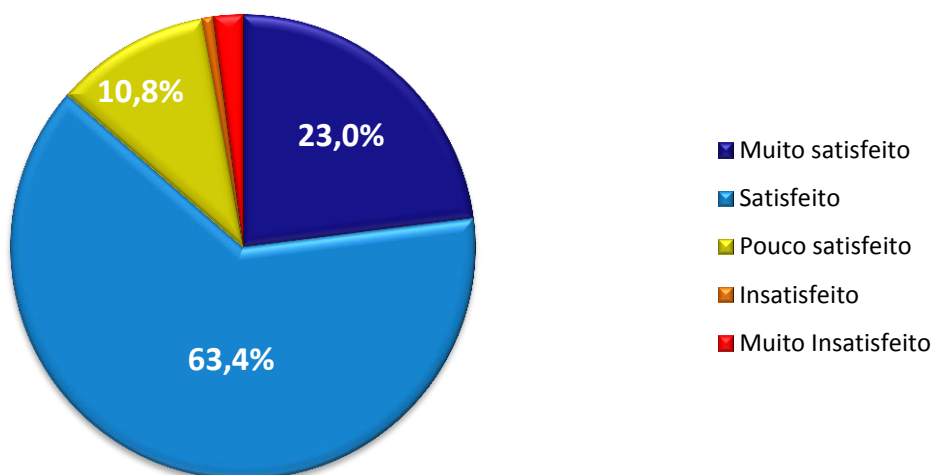
DIREÇÃO NACIONAL
DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PRIVADA



A cortesia demonstrada pelos profissionais da PSP/DSP



A capacidade, flexibilidade e autonomia dos profissionais da PSP/DSP



Direção Nacional da PSP
Rua da Artilharia 1, nº 21
1269-010 Lisboa
PORTUGAL
T: +351 213 703 900
F: +351 213 874 770
E: depspriv@psp.pt
www.psp.pt



Conclusões

Em primeiro lugar, o Departamento de Segurança Privada agradece a todos os participantes a adesão demonstrada (396 respostas, mais 5% do que no ano de 2016 - 208 respostas), fundamental para, ano após ano, prosseguirmos a nossa missão de forma mais direcionada e eficaz.

Destacamos o facto de, à semelhança do ano de 2016, em todas as questões, a escala de satisfação corresponder aos graus de Satisfeito e Muito Satisfeito.

Também se verificou um aumento significativo do uso do campo “Observações” (questão aberta) do qual se destacam os seguintes comentários:

- O sítio oficial da PSP é de difícil consulta/pesquisa;
- O horário de atendimento ao público devia ser prolongado;
- Tempo excessivamente demorado na resposta aos *e-mails*;
- Problemas de acesso ao *SIGESP-Online*;
- Descentralização dos serviços da PSP em matéria de segurança privada ao nível regional;
- Dúvidas na interpretação da legislação (falta de esclarecimentos válidos);

Após análise do resultado global obtido, o Departamento de Segurança Privada pode afirmar que a visão do Departamento para os próximos dois anos corresponde e pretende solucionar, melhorar ou intervir em matérias que o nosso público—alvo também identifica como a necessitarem de intervenção, o que nos deixa bastante satisfeitos.

O DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA PRIVADA

Pedro Manuel Neto Gouveia

Superintendente

