



SCIE
SEGURANÇA CONTRA
INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

RELATÓRIO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Utilização de Serviços de Segurança contra Incêndio em Edifícios

2024

AUTORIDADE NACIONAL DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL
DIREÇÃO NACIONAL DE PLANEAMENTO E GESTÃO DE RISCOS
DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

+351 800 203 203 | scie@prociv.pt | www.prociv.pt



Conteúdo

1. O INQUÉRITO	4
1.1 ORGANIZAÇÃO	4
1.2 DADOS GERAIS	4
2. RESPOSTAS AO INQUERITO	5
2.1 SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2024	5
2.1.1 Como avalia o desempenho do técnico da ANEPC que efetuou o tratamento do seu pedido?	5
2.1.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia o serviço prestado pela ANEPC em 2024?	5
2.2 UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.GOV.PT (ÁREA DE SCIE)	6
2.2.1 COM QUE FREQUÊNCIA VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC?	6
2.2.2 COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO SITE? – FACILIDADE DE NAVEGAÇÃO	6
2.2.3 COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO SITE? – CONTEÚDOS DISPONÍVEIS	7
2.2.4 COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO SITE? – USABILIDADE	7
2.2.5 GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 4, COMO AVALIA A ÁREA DE SCIE NO SITE ANEPC?	8
2.3 UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT	9
2.3.1 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta aos emails? – Tempo de resposta	9
2.3.2 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta aos emails? – Esclarecimentos prestados	9
2.4 UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS – GOV.PT	10
2.4.1 COMO CONSIDERA O PREENCHIMENTO DOS FORMULÁRIOS DOS SERVIÇOS DE SCIE?	10
2.4.2 GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DA ÁREA DE SCIE NO PORTAL GOV.PT?	10
2.5 UTILIZAÇÃO DA LINHA TELEFÓNICA SCIE	11
2.5.1 COMO AVALIA A PRESTAÇÃO DA ANEPC NA RESPOSTA AO ATENDIMENTO? TEMPO DE RESPOSTA	11
2.5.2 COMO AVALIA A PRESTAÇÃO DA ANEPC NA RESPOSTA AO ATENDIMENTO? ESCLARECIMENTOS PRESTADOS	11
2.6 UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2024	12
2.6.1 QUAIS OS CANAIS QUE MAIS PRIVILEGIA PARA OBTER UMA RESPOSTA?	12
3. RECOLHA DE CONTRIBUTOS	12



INDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC (2024)	5
Figura 2 - Avaliação global dos serviços prestados.....	5
Figura 3 - Frequência de consulta do Site da ANEPC (2024)	6
Figura 4 - Respostas dos clientes à questão, facilidade de navegação (2024)	6
Figura 5 - Resposta dos requerentes sobre conteúdos disponíveis no site (2024)	7
Figura 6 - Resposta dos requerentes sobre usabilidade do site (2024)	7
Figura 7 - Classificação global da área de SCIE no site da ANEPC (2024)	8
Figura 8 - Respostas dos requerentes sobre o tempo de resposta aos emails (2024)	9
Figura 9 - Resposta dos requerentes sobre os esclarecimentos prestados aos emails (2024)	9
Figura 10 - Respostas dos clientes à questão de preenchimento formulários (2024)	10
Figura 11 - Classificação da utilização do site ANEPC (2024)	10
Figura 12 - Resposta dos clientes ao tempo de resposta do atendimento telefónico (2024)	11
Figura 13 - Esclarecimentos prestados através da linha de apoio técnico (2024)	11
Figura 14 - Comparativo na preferência do uso dos canais disponíveis para obter informações	12
Figura 15 - Distribuição dos contributos por assuntos	12

INDICE TABELAS

Tabela 1 – Comparativo dos dados de inquérito (2019 a 2024)	4
---	---

1. O INQUÉRITO

1.1 ORGANIZAÇÃO

O inquérito de satisfação aos requerentes de serviços de segurança contra incêndio em edifícios solicitados em 2024, foi organizado de acordo com o quadro seguinte:

1	Desempenho dos técnicos para o tratamento dos serviços solicitados	Competência	Desempenho global dos técnicos
		Profissionalismo	
		Tempo de resposta	
2	Frequência de utilização de www.prociv.gov.pt	Periodicidade do uso	
	Avaliação do website	Facilidade de navegação	Avaliação global da área de SCIE em prociv.pt
		Conteúdos disponíveis	
		Usabilidade	
3	Avaliação do correio electrónico	Tempo de resposta	
		Esclarecimentos prestados	
4	Avaliação do portal gov.pt	Informação disponível nas fichas	
		Clareza no preechimento dos formulários	
		Informação na área reservada	
5	Avaliação da linha de apoio	Tempo de resposta	Avaliação global na utilização - linha de apoio
		Esclarecimentos prestados	
6	Uso dos canais disponíveis	Seleção de preferências	

1.2 DADOS GERAIS

Dados gerais acerca do nº total de requerentes consultados, e resultados das respostas recebidas.

Tabela 1 – Comparativo dos dados de inquérito (2019 a 2024)

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Tempo disponível para respostas	30 dias úteis					
Nº de requerentes consultados	4501	4492	5000	3000	3000	6000
Nº de respostas recebidas	751	810	807	660	624	1759
Percentagem de respostas	17 %	18 %	16 %	20 %	20 %	29 %
Nº de sugestões de melhorias	191	228	224	165	120	350
Aplicação utilizada no questionário	Google forms					

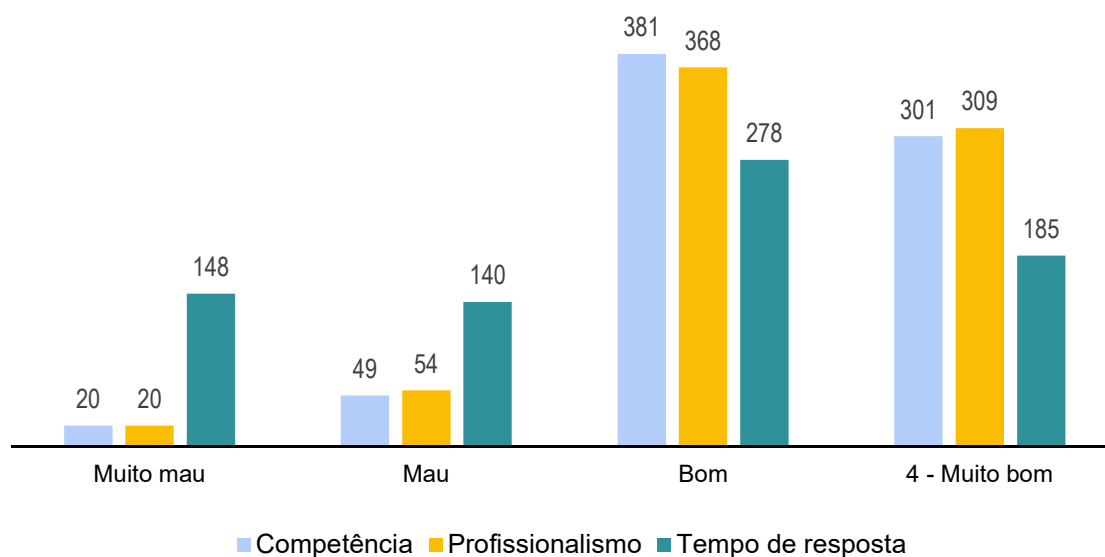
2. RESPOSTAS AO INQUERITO

2.1 SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2024

2.1.1 Como avalia o desempenho do técnico da ANEPC que efetuou o tratamento do seu pedido?

Em 2024 as melhores classificações verificam-se na “competência” e no “profissionalismo”, como bom e excelente, e o “tempo de resposta” como maior número de respostas negativas.

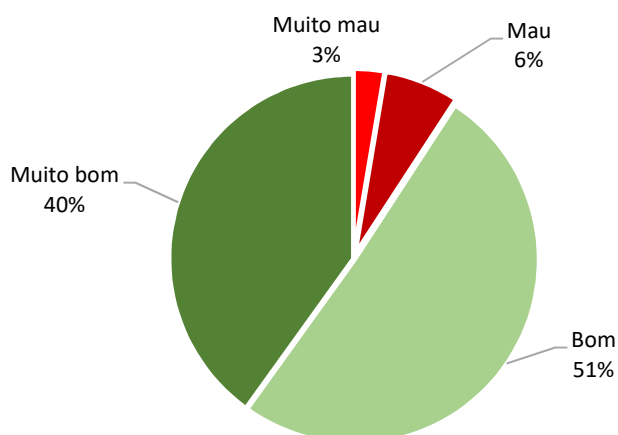
Figura 1 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC (2024)



2.1.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia o serviço prestado pela ANEPC em 2024?

A avaliação global dos serviços prestados com as classificações de “bom” e “muito bom” foi de 91 %, sendo que as avaliações negativas, “mau” e “muito mau”, representaram 9%.

Figura 2 - Avaliação global dos serviços prestados

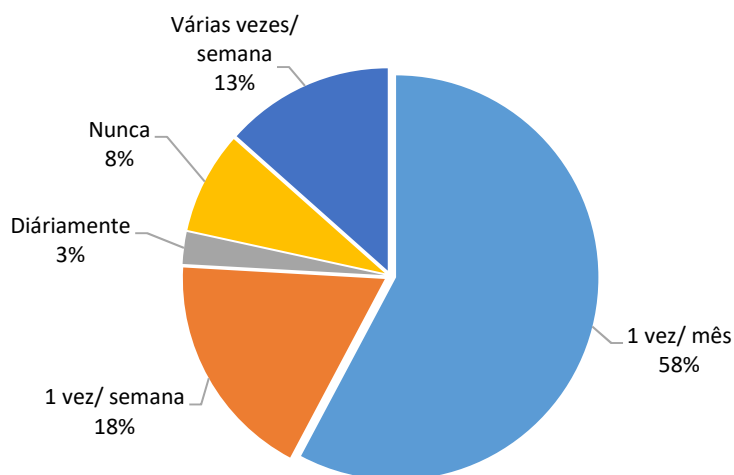


2.2 UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.GOV.PT (ÁREA DE SCIE)

2.2.1 Com que frequência visita a área de SCIE no site da ANEPC?

Analizadas as respostas verifica-se que 58% dos clientes consultam o site 1 vez por mês, e 18% uma vez por semana.

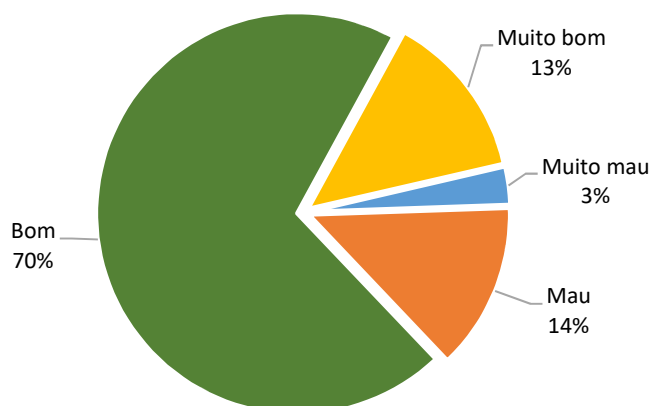
Figura 3 - Frequência de consulta do Site da ANEPC (2024)



2.2.2 Como avalia a utilização do site? – Facilidade de navegação

A avaliação da utilização do site no que diz respeito á facilidade de navegação foi, maioritariamente, “Bom” representando 70 %.

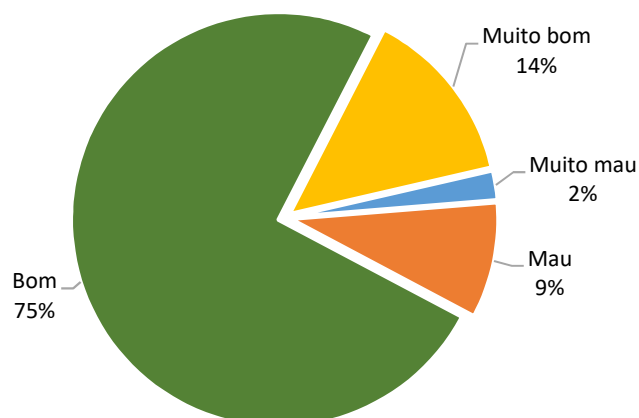
Figura 4 - Respostas dos clientes à questão, facilidade de navegação (2024)



2.2.3 Como avalia a utilização do site? – Conteúdos disponíveis

No que diz respeito aos conteúdos da área de SCIE no site da ANEPC, foi maioritariamente classificado como “Bom” (75 %).

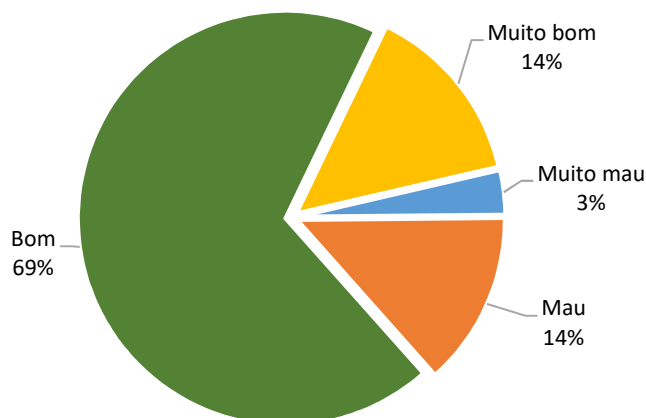
Figura 5 - Resposta dos requerentes sobre conteúdos disponíveis no site (2024)



2.2.4 Como avalia a utilização do site? – Usabilidade

No que diz respeito à Usabilidade do site da ANEPC, foi maioritariamente classificada como “Bom” (69 %).

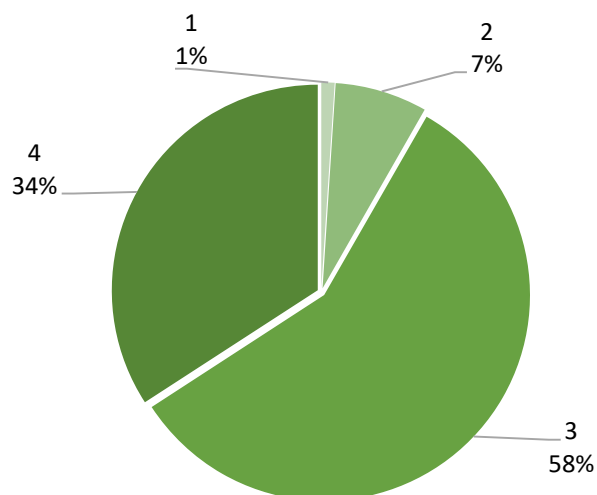
Figura 6 - Resposta dos requerentes sobre usabilidade do site (2024)



2.2.5 Globalmente, numa escala de 1 a 4, como avalia a área de SCIE no site ANEPC?

A avaliação da área de SCIE no site ANEPC é pontuada por 58% dos utilizadores como “3”, e 4% dos requerentes atribuíram a nota máxima de “4”.

Figura 7 - Classificação global da área de SCIE no site da ANEPC (2024)

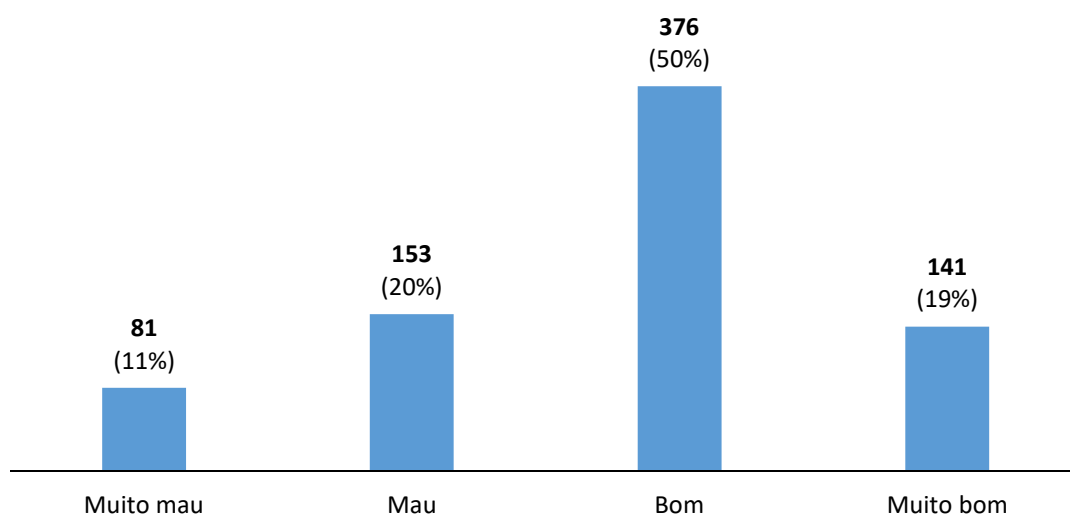


2.3 UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT

2.3.1 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta aos emails? – Tempo de resposta

A avaliação dos requerentes sobre o tempo de resposta aos emails remetidos foi maioritariamente positivas com 69% (bom: 50% e Muito bom: 19%).

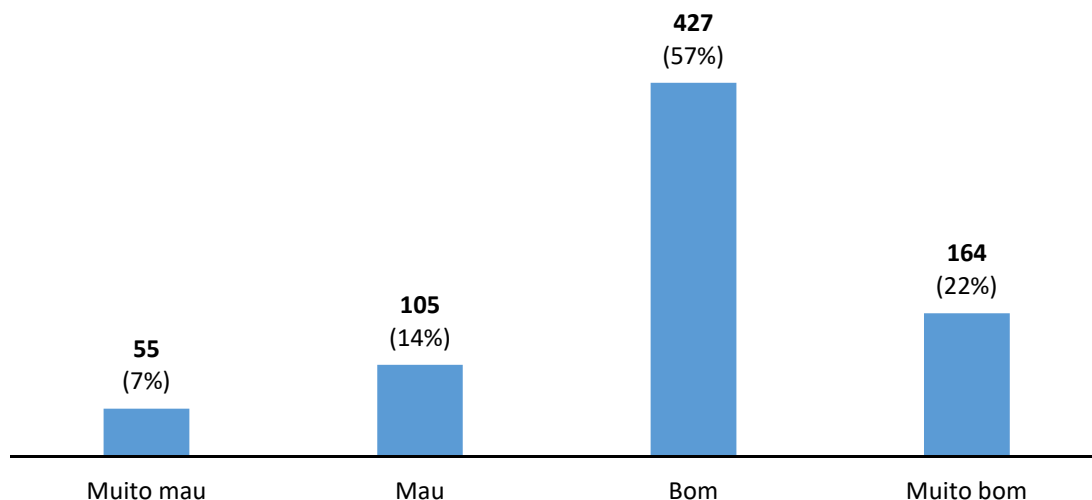
Figura 8 - Respostas dos requerentes sobre o tempo de resposta aos emails (2024)



2.3.2 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta aos emails? – Esclarecimentos prestados

No que diz respeito aos esclarecimentos prestados através de email, 79% avaliou positivamente a ANEPC.

Figura 9 - Resposta dos requerentes sobre os esclarecimentos prestados aos emails (2024)

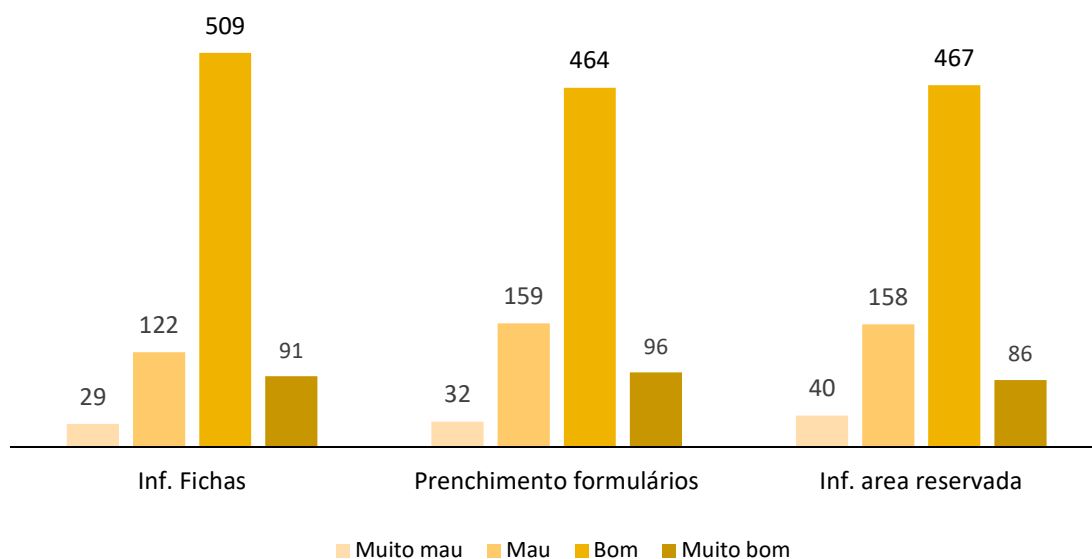


2.4 UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS – GOV.PT

2.4.1 Como considera o preenchimento dos formulários dos serviços de SCIE?

A avaliação de “Bom” nos formulários dos pedidos de SCIE, foi em 2024 a que registou maior nº de respostas.

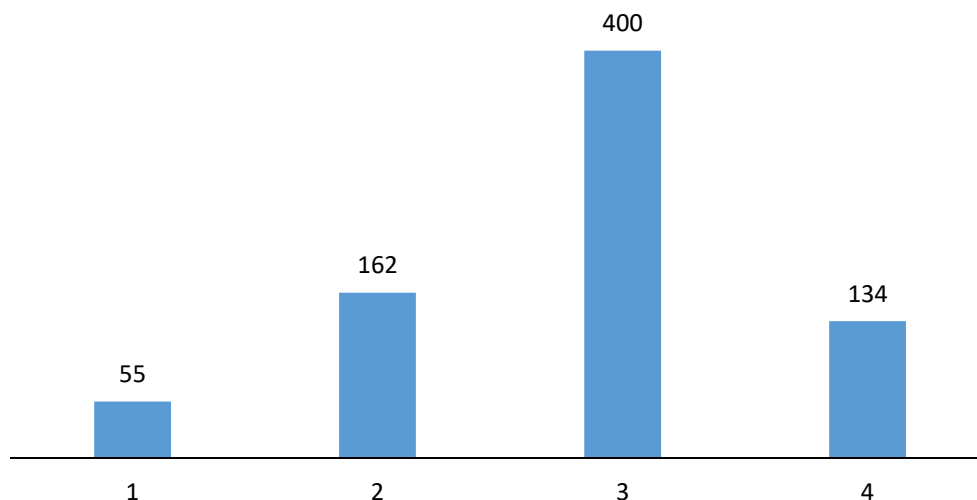
Figura 10 - Respostas dos clientes á questão de preenchimento formulários (2024)



2.4.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia a utilização da área de SCIE no Portal gov.pt?

Globalmente, a área de SCIE no Portal gov.pt é classificada pelos requerentes com 1 por 55 (7%) , 2 por 162 (22%), 3 por 400 (53%), e 4 por 134 (18%).

Figura 11 - Classificação da utilização do site ANEPC (2024)

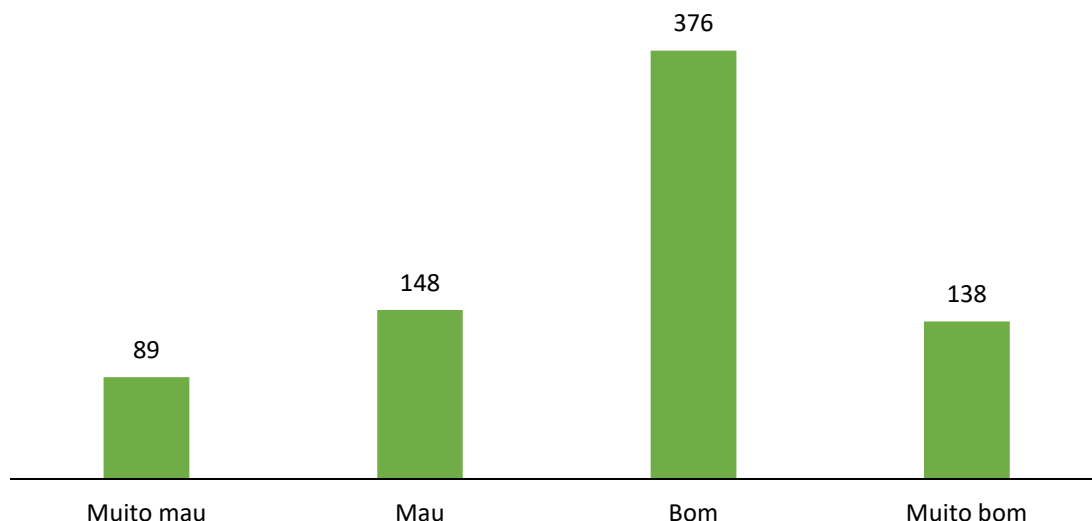


2.5 UTILIZAÇÃO DA LINHA TELEFÓNICA SCIE

2.5.1 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta ao atendimento? Tempo de resposta

A linha telefónica de apoio técnico de SCIE apresenta uma avaliação de 68% de respostas positivas.

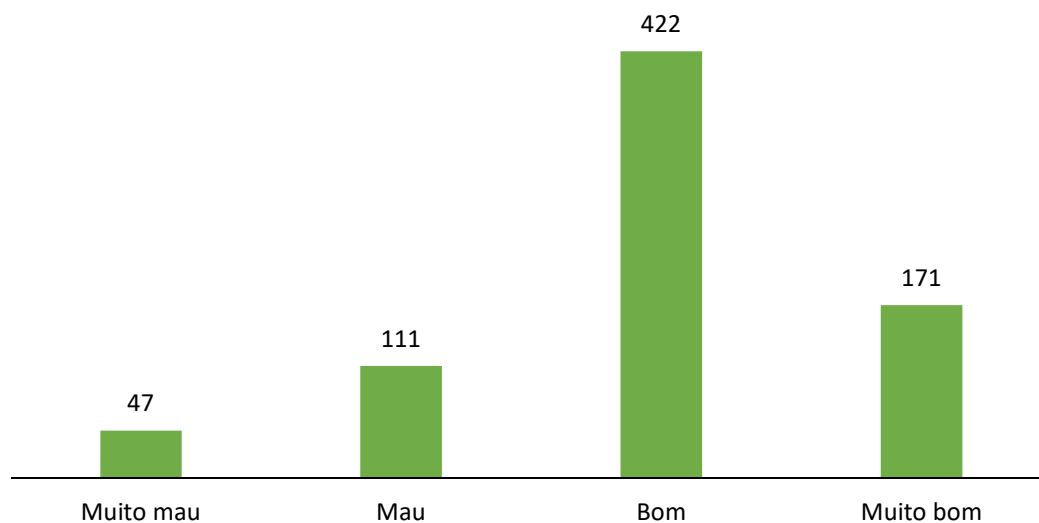
Figura 12 - Resposta dos clientes ao tempo de resposta do atendimento telefónico (2024)



2.5.2 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta ao atendimento? Esclarecimentos prestados

Nos esclarecimentos, prestados através da linha de apoio técnico, as classificações de “Bom” e “Muito bom” apresentaram uma avaliação superior, representando 79% das respostas.

Figura 13 - Esclarecimentos prestados através da linha de apoio técnico (2024)



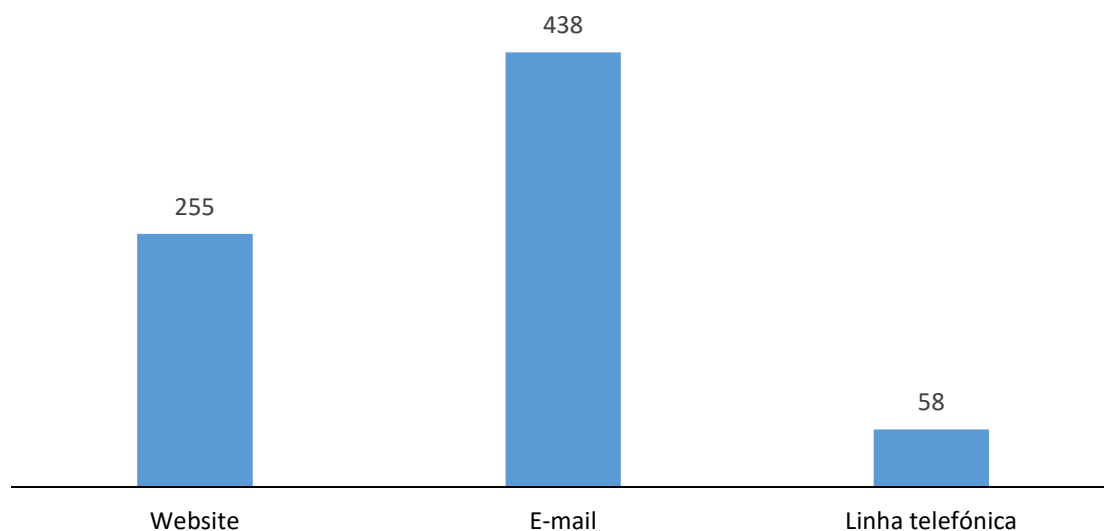
2.6 UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2024

2.6.1 Quais os canais que mais privilegia para obter uma resposta?

A resposta à preferência dos canais de utilização privilegiados é clara com um aumento para 55% do uso do correio electrónico em 2023.

A linha telefónica é o canal menos utilizado mantendo-se nos 21% dos clientes de SCIE.

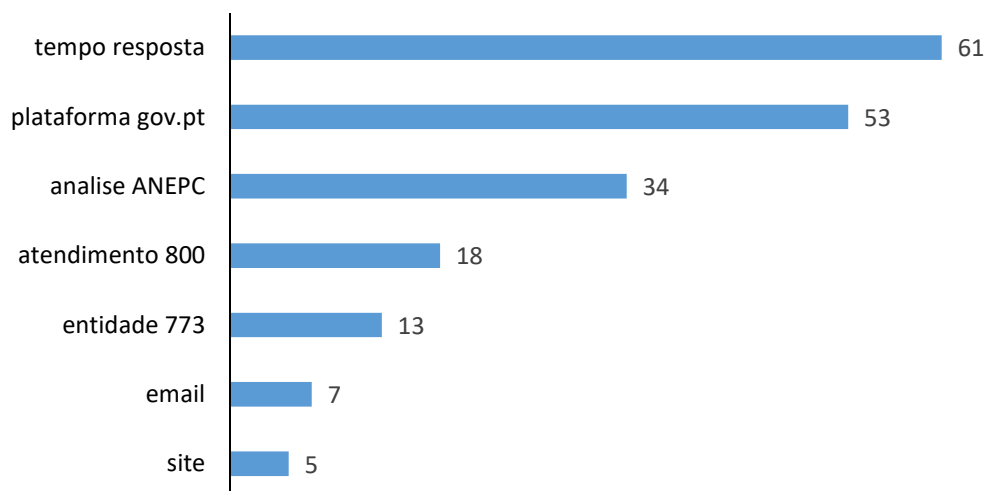
Figura 14 - Comparativo na preferência do uso dos canais disponíveis para obter informações



3. RECOLHA DE CONTRIBUTOS

Foram recebidos 191 contributos, tendo sido separados por 7 tipos de assuntos.

Figura 15 - Distribuição dos contributos por assuntos



Edição: Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

Data de publicação: 2025

Disponível em pdf em *www.prociv.gov.pt*

AUTORIDADE NACIONAL DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL

Av. do Forte – 2794-112 Carnaxide | Portugal

scie@prociv.pt | www.prociv.gov.pt