



# SCIE

SEGURANÇA CONTRA  
INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

## RELATÓRIO

### INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Utilização de Serviços de Segurança  
contra Incêndio em Edifícios

## 2019

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](mailto:scie@prociv.pt) | [www.prociv.pt](http://www.prociv.pt)



## INDICE

1. O INQUÉRITO.....	3
2. O CLIENTE.....	4
3. ANEPC_SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS.....	5
4. UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE).....	7
5. UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT.....	9
6. UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PUBLICOS - EPORTUGAL.....	10
7. SUGESTOES DE MELHORIA.....	11



## I. O INQUÉRITO

O desenvolvimento de serviços prestados por uma organização deve ser orientado no sentido de recolher a todo o momento o feedback dos seus clientes, enquanto método de aproximação às suas expectativas resultando desta forma numa constante melhoria da qualidade do serviço prestado.

Nesse sentido foi efetuado um inquérito de satisfação aos requerentes dos serviços de segurança contra incêndio solicitados em 2019 cujo relatório agora se apresenta.

### Principais dados do inquérito:

**Aplicação utilizada:** Google forms

**Tempo disponível para respostas:** 30 dias úteis

**Nº de requerentes consultados:** 6000

**Nº de respostas recebidas:** 1759

**Percentagem de respostas:** 29 %

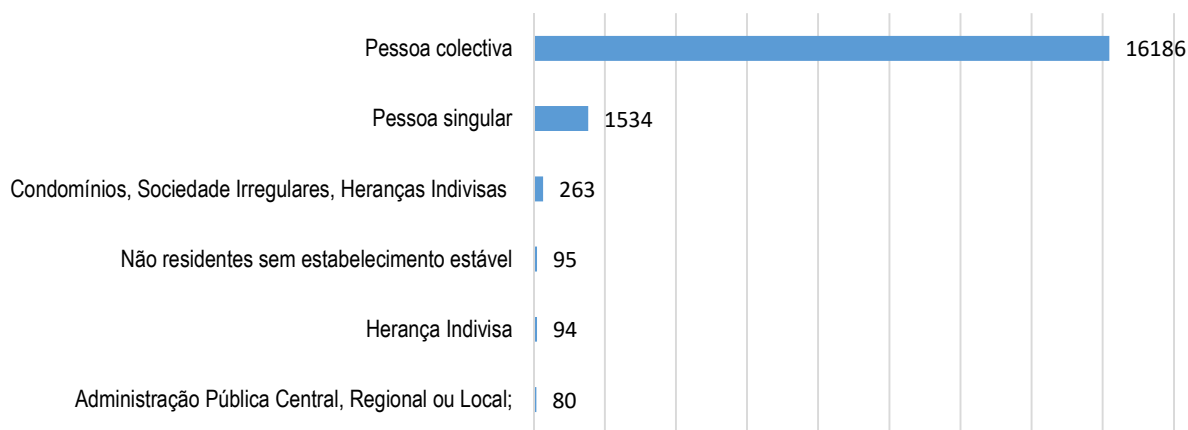
**Nº de sugestões de melhorias:** 350



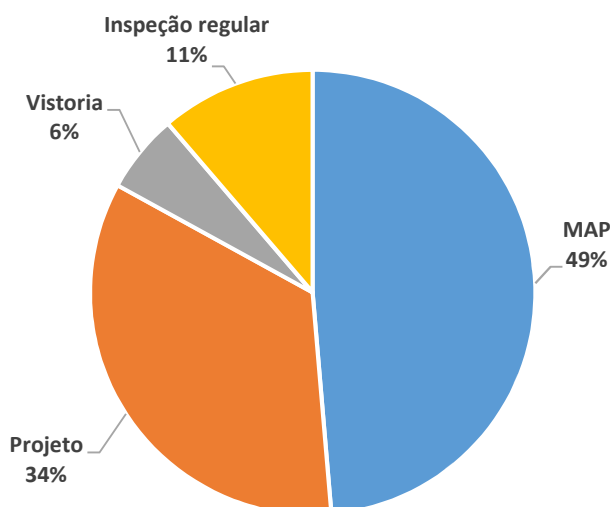
## 2. O CLIENTE

Da análise dos dados recolhidos sobre os serviços de SCIE prestados em 2019 verifica-se que 89% dizem respeito a pessoas colectivas (16186 pedidos).

Relativamente aos tipos de serviços mais requeridos constata-se um valor mais significativo no pedido de parecer a Medidas de Autoproteção (49%), Projeto de Especialidade de SCIE (34%), Inspeções Regulares (11%) e Vistorias (6%).



1 - Quantidade de serviços prestados em 2019 por tipo de cliente

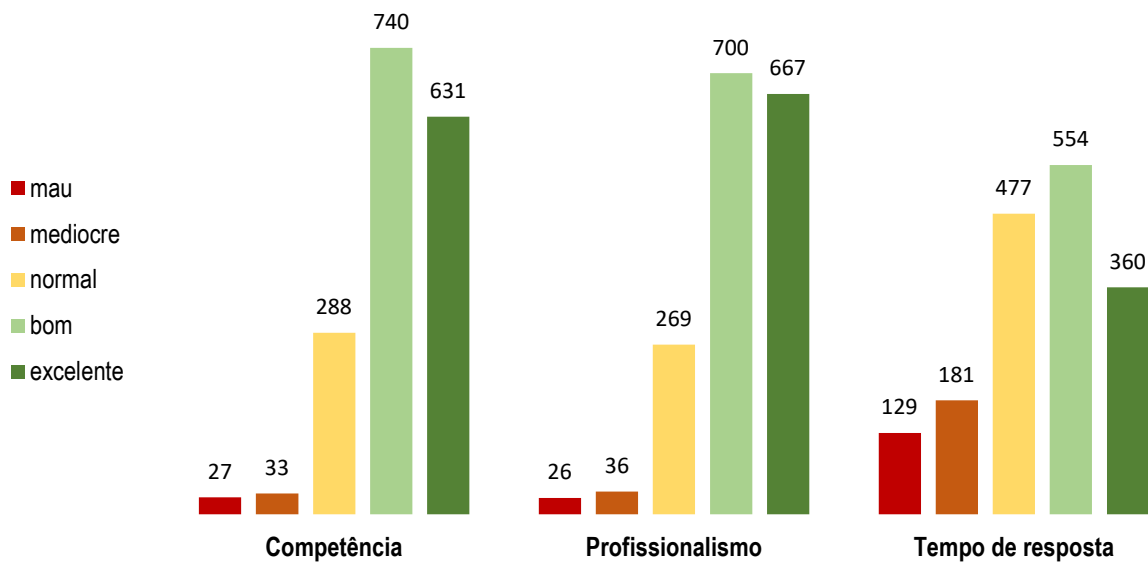


2 - Tipo de serviços mais solicitados



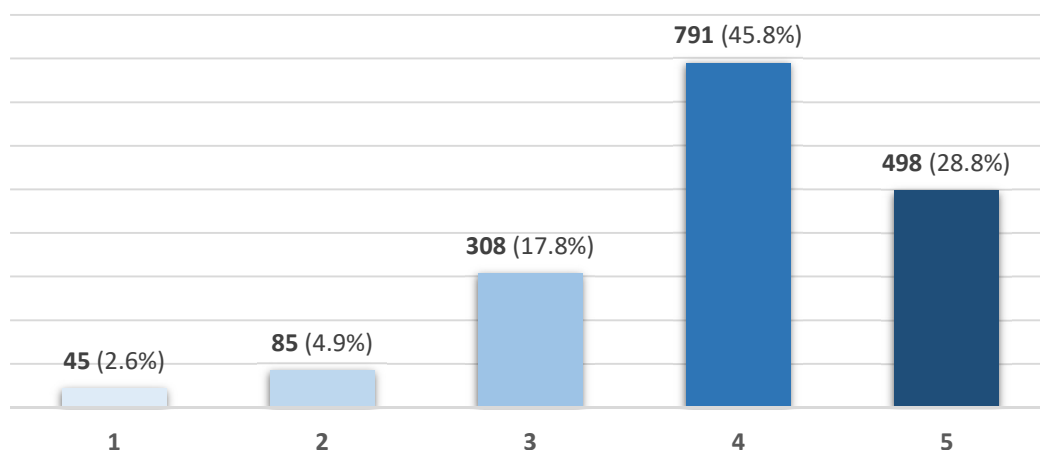
### 3. ANEPC\_SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS

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



3 – Respostas remetidas pelos requerentes

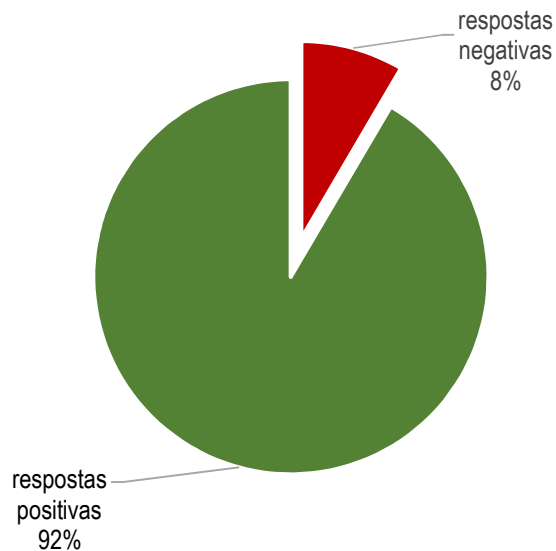
#### 3.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia o serviço prestado pela ANEPC?



4 - Respostas dos clientes à avaliação global dos serviços prestados

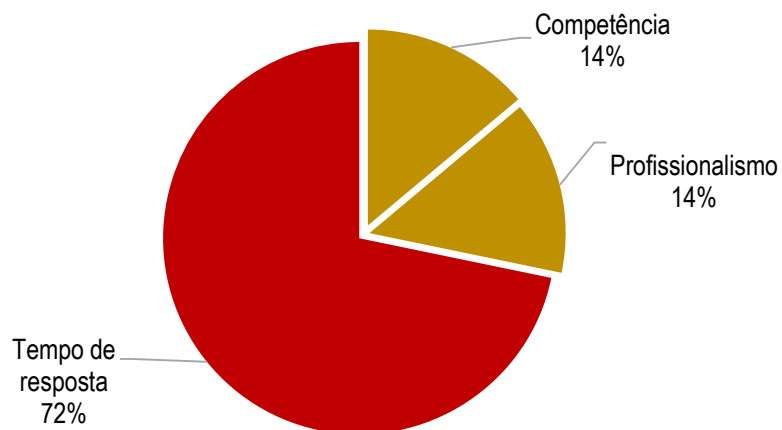


### 3.3 Análise das respostas ao ponto 4.



#### 5 - Percentagem do tipo de respostas

- Das respostas recebidas constata-se que os requerentes reconhecem o profissionalismo e competência dos técnicos superiores da SCIE, representando as 4686 respostas positivas 92% do total.



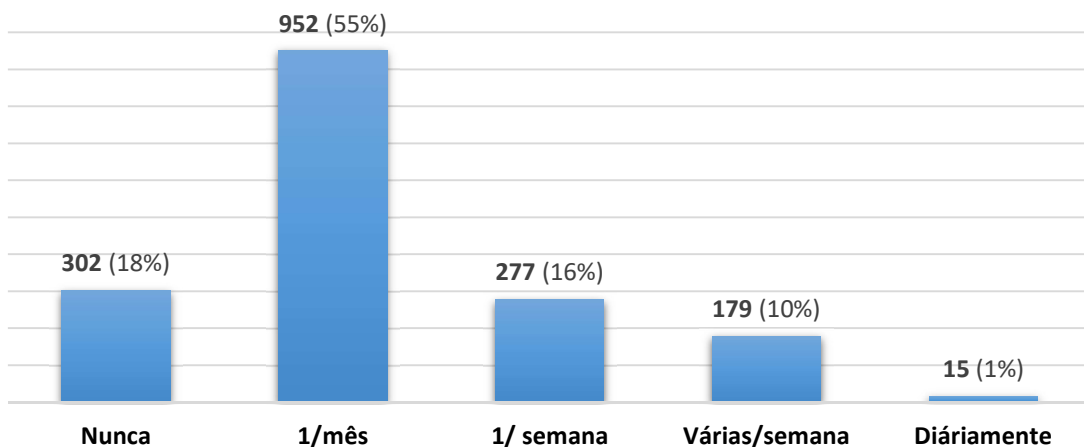
#### 6 - Respostas negativas

- Da análise das 432 respostas negativas verifica-se que, de forma destacada, o “Tempo de resposta” é considerada a área em que a ANEPC deverá melhorar.



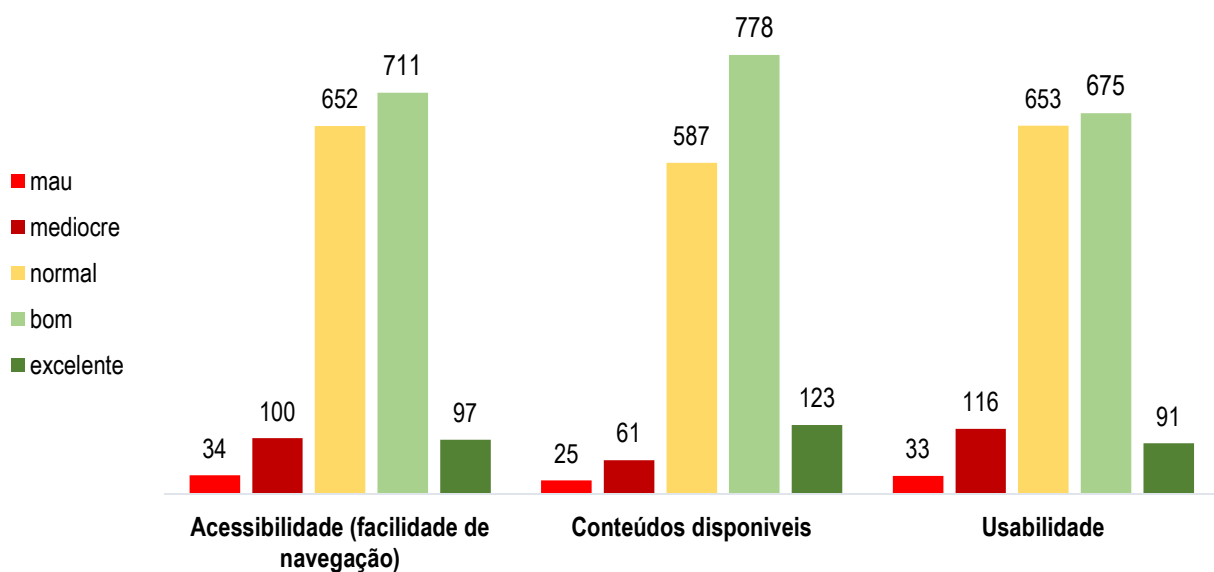
## 4. UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE)

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



7 - Gráfico com respostas dos clientes

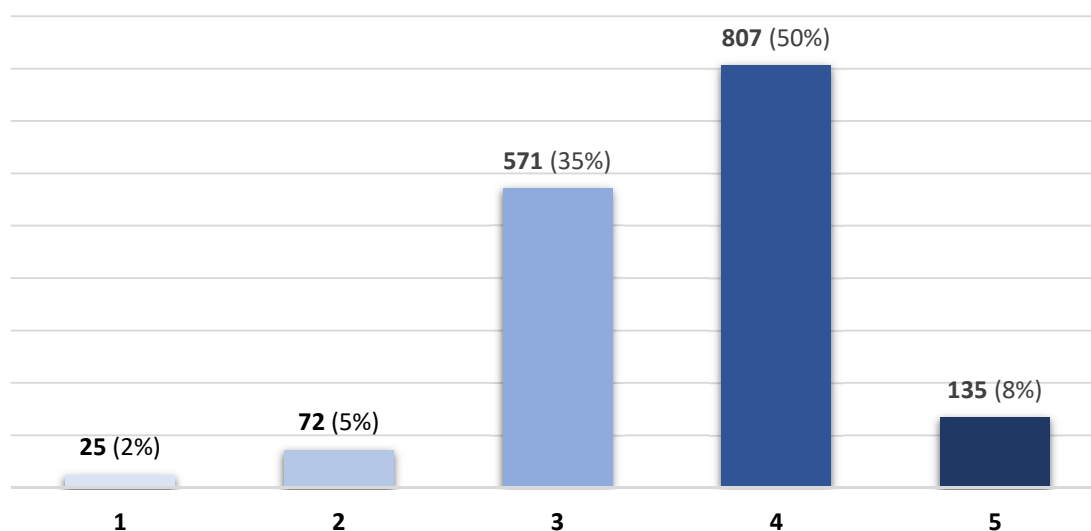
### 4.2 Como avalia a utilização do site?



8 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC



### 4.3 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia a área de SCIE no site ANEPC?



9 - Respostas dos clientes

### 4.4 Análise das respostas

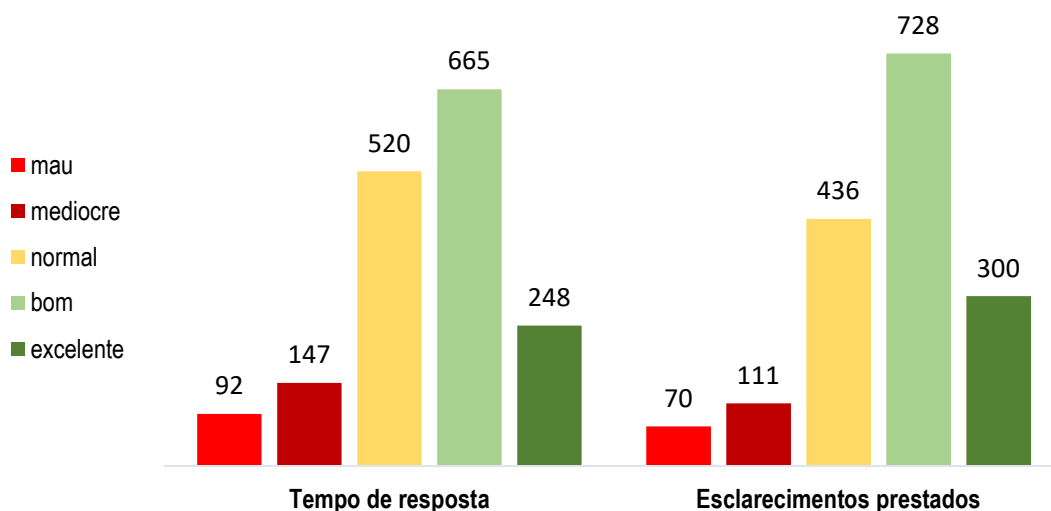
- Pela leitura do gráfico anterior constata-se que 85% dos clientes atribuem uma pontuação de 3 e 4 como avaliação global da área de SCIE no site da ANEPC.
- Do gráfico do ponto 4.1 verifica-se que 55% dos requerentes visitam o site da ANEPC 1 vez por mês.





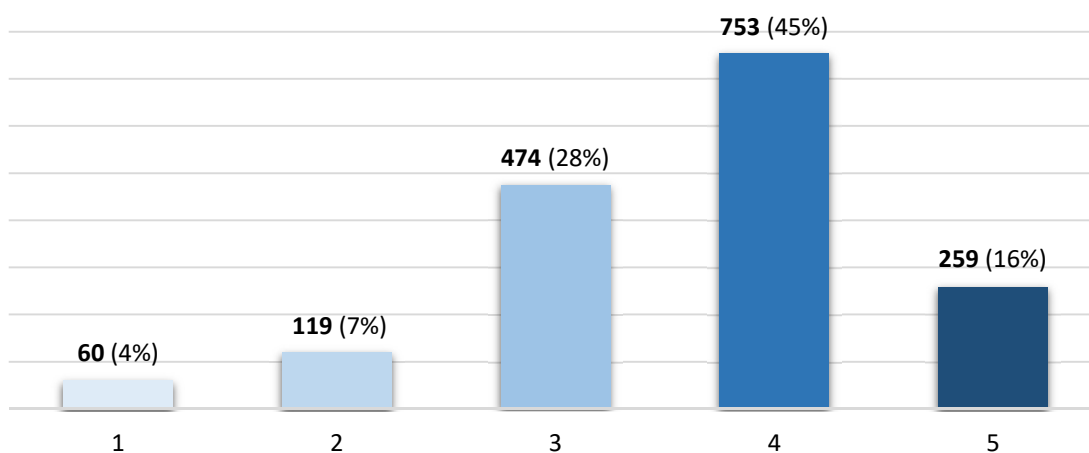
## 5. UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT

### 5.1 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta aos emails?



10 - Respostas dos clientes às 2 questões

### 5.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia a utilização do correio electrónico disponível para SCIE?



11 - Respostas dos clientes

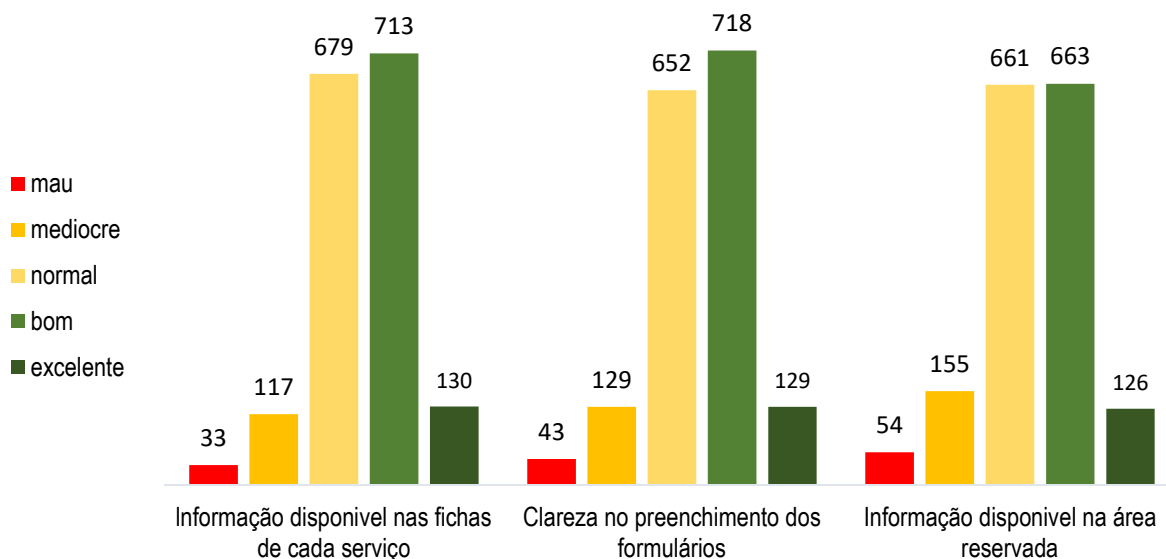
### 5.3 Análise das respostas

- Das respostas recebidas constata-se que 58% dos requerentes classificam a prestação da ANEPC na resposta aos emails como “Bom” ou “Excelente”



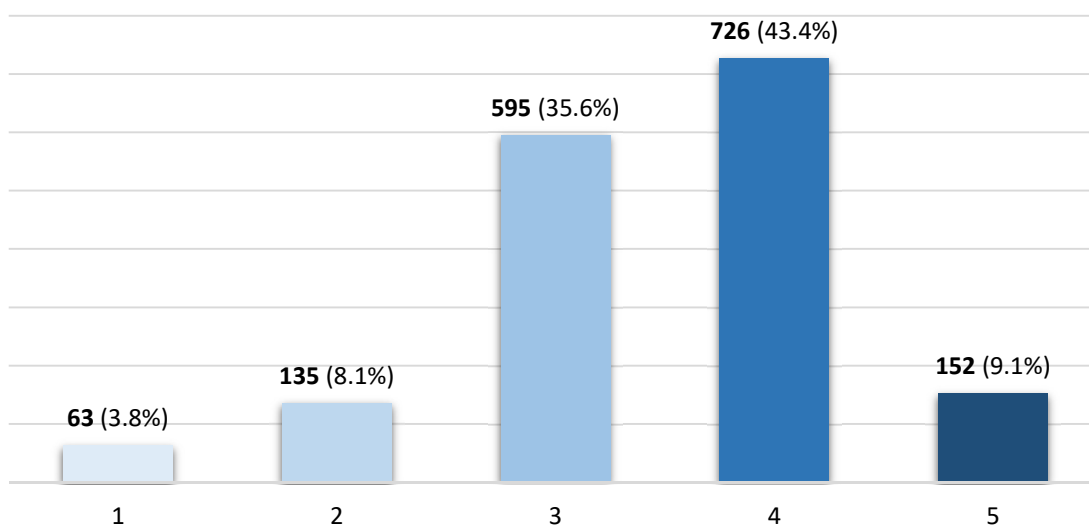
## 6. UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS - EPORTUGAL

### 6.1 Como considera o preenchimento dos formulários?



12 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre formulários do ePortugal

### 6.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia a utilização do Portal de serviços públicos ePortugal para a SCIE?



13 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal



### 6.3 Análise das respostas

- Relativamente aos formulários disponíveis no ePortugal para solicitação dos serviços de SCIE constata-se que 50% dos clientes os considera como “Bom” ou “Excelente” e 40% como “Normal”
- Em termos globais 52,5% dos clientes classificou a utilização do Portal de serviços públicos ePortugal com “4” ou “5”

## 7. SUGESTOES DE MELHORIA

Através de uma área específica do inquérito remetido aos clientes dos serviços de SCIE prestados em 2019 foi possível proceder à recolha de comentários sobre os aspectos que na sua opinião deverão ser melhorados.

Tendo sido recebidos 350 comentários, foi já possível incorporar diversas melhorias nos vários processos, este feedback dos clientes constituiu-se como um dos principais aspectos do inquérito de satisfação.



**AUTORIDADE NACIONAL  
DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL**

**Edição:** Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

**Data de publicação:** agosto de 2020

**Disponibilidade em pdf:** [www.prociv.pt](http://www.prociv.pt)

AUTORIDADE NACIONAL DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL

Av. do Forte – 2794-112 Carnaxide | Portugal Tel.: +351 800 203 203 | [scie@prociv.pt](mailto:scie@prociv.pt) | [www.prociv.pt](http://www.prociv.pt)