



SCIE
SEGURANÇA CONTRA
INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

RELATÓRIO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Utilização de Serviços de Segurança contra Incêndio em Edifícios

2025

Divisão de Verificação e Fiscalização

Divisão de Regulamentação, Normalização e Credenciação

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

www.prociv.gov.pt



Índice

1. O INQUÉRITO	4
1.1 ORGANIZAÇÃO	4
1.2 DADOS GERAIS	4
2. RESPOSTAS AO INQUÉRITO DVF.....	5
2.1 SERVIÇOS PRESTADOS PELA DVF.....	5
2.2 UTILIZAÇÃO DO WEBSITE DA ANEPC.....	6
2.3 UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT.....	7
2.4 UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO TÉCNICO	8
2.5 UTILIZAÇÃO DO PORTAL GOV.PT	8
2.6 UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2025	9
2.7 RECOLHA DE CONTRIBUTOS	9
3. RESPOSTAS AO INQUÉRITO DRNC	10
3.1 SERVIÇOS PRESTADOS PELA DRNC.....	10
3.2 UTILIZAÇÃO DO WEBSITE DA ANEPC.....	11
3.3 UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO DRNC@PROCIV.PT.....	12
3.4 UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO TÉCNICO	13
3.5 UTILIZAÇÃO DO PORTAL GOV.PT	13
3.6 UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2025	14
3.7 RECOLHA DE CONTRIBUTOS	14



INDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Respostas sobre avaliação de desempenho do técnico da DVF (2025).....	5
Figura 2 - Respostas sobre desempenho global da DVF (2025).....	5
Figura 3 – Frequência de visita do website da ANEPC (2025).....	6
Figura 4 - Avaliação da utilização do website ANEPC (2025).....	6
Figura 5 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC (2025).....	7
Figura 6 - Avaliação da utilização do email scie (2025).....	7
Figura 7 - Avaliação da resposta ao atendimento telefónico (2025).....	8
Figura 8 - Respostas sobre preenchimento dos formulários DVF (2025).....	8
Figura 9 – Canais mais utilizados pelos requerentes da DVF (2025).....	9
Figura 10 - Distribuição dos contributos por tipos de assuntos (2025).....	9
Figura 11 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da DRNC (2025).....	10
Figura 12 - Avaliação global dos serviços prestados (2025).....	10
Figura 13 - Frequência de consulta do Site da ANEPC (2025).....	11
Figura 14 - Avaliação da utilização do site (2025).....	11
Figura 15 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC (2025).....	12
Figura 16 - Respostas dos requerentes sobre utilização do email drnc@prociv.pt (2025).....	12
Figura 17 - Respostas sobre utilização da linha de apoio técnico (2025).....	13
Figura 18 - Respostas sobre utilização do Portal Gov.pt (2025).....	13
Figura 19 – Canais mais utilizados pelos requerentes da DRNC (2025).....	14
Figura 20 - Distribuição dos contributos por tipos de assuntos.....	14

INDICE TABELAS

Tabela I – Dados do inquérito (2025).....	4
---	---



1. O INQUÉRITO

1.1 Organização

O inquérito de satisfação aos requerentes de serviços de segurança contra incêndio em edifícios solicitados em 2025, 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	
		Esclarecimentos prestados		
4	Avaliação do portal gov.pt	Informação disponível nas fichas	Clareza no preenchimento dos formulários	
		Clareza no preenchimento dos formulários		
		Informação na área reservada		
5	Avaliação da linha de apoio	Tempo de resposta	Esclarecimentos prestados	
		Esclarecimentos prestados		
6	Uso dos canais disponíveis	Seleção de preferências		
7	Contributos	Recolha de contributos dos requerentes		

1.2 Dados gerais

Dados gerais acerca do número total de requerentes consultados, e resultados das respostas recebidas:

Tabela 1 – Dados do inquérito (2025)

	2025	
	DVF	DRNC
Tempo disponível para respostas	30 dias úteis	
Nº de requerentes consultados	1113	1334
Nº de respostas recebidas	247	131
Percentagem de respostas	22%	10%
Nº de sugestões de melhorias	78	22
Aplicação utilizada no questionário	Google forms	

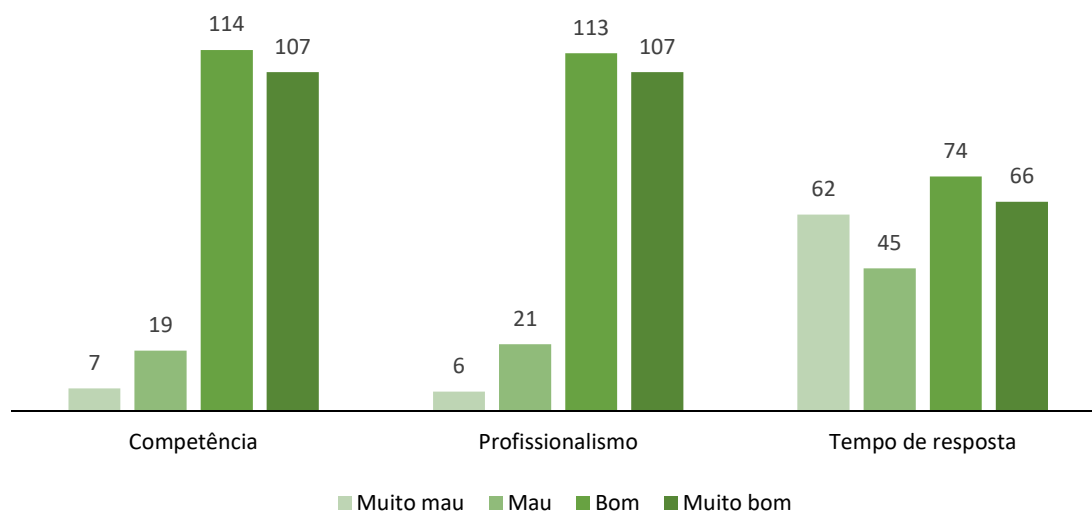
2. RESPOSTAS AO INQUÉRITO DVF

2.1 Serviços prestados pela DVF

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

Em 2025, a competência técnica foi o parâmetro que apresentou a melhor avaliação com 89% de respostas positivas, ao invés do tempo de resposta que obteve mais respostas negativas com 45%.

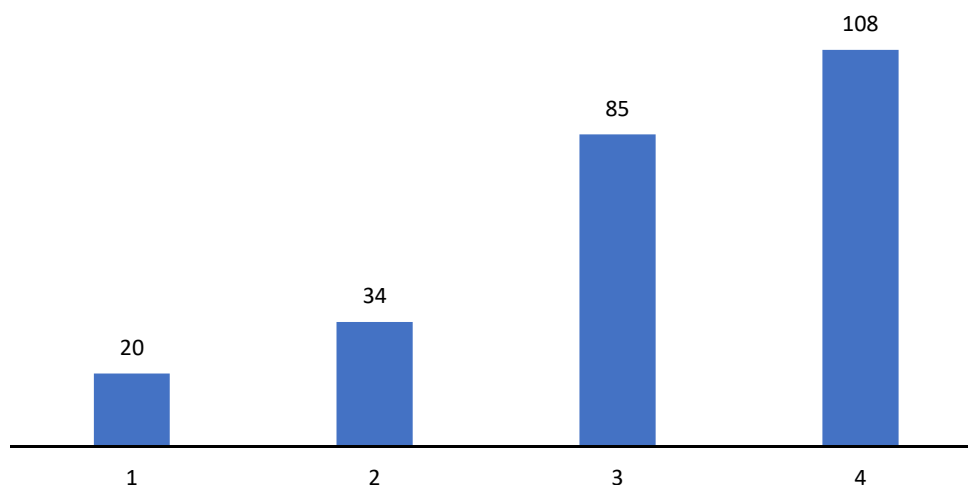
Figura 1 - Respostas sobre avaliação de desempenho do técnico da DVF (2025)



2.1.2 Globalmente, como avalia o serviço técnico prestado pela DVF?

Verifica-se que, em 2025, 78% dos requerentes avaliaram o desempenho global da DVF com a classificação de “3” e “4”, e 22% com classificação de “1” e “2”.

Figura 2 - Respostas sobre desempenho global da DVF (2025)

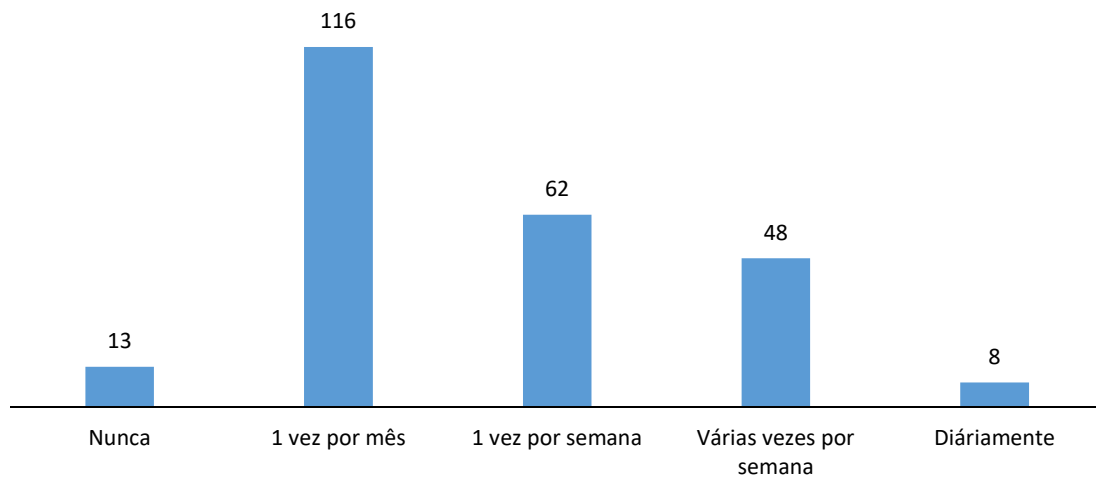


2.2 Utilização do website da ANEPC

2.2.1 Com que frequência visita a área de SCIE do website da ANEPC?

Maioritariamente, os requerentes dos serviços prestados pela DVF visitaram o website da ANEPC uma vez por mês, representando 47%.

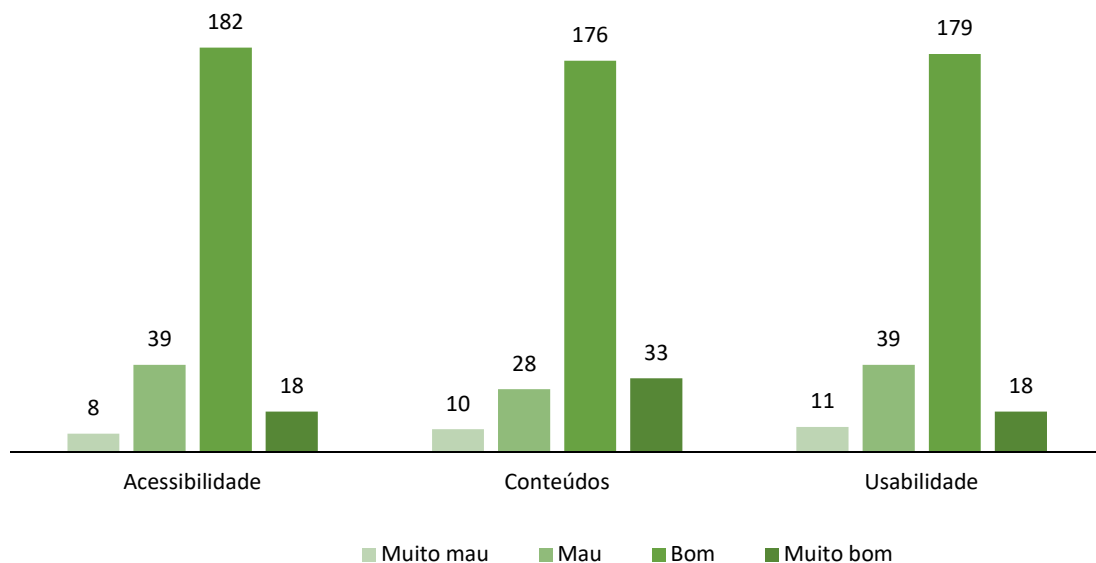
Figura 3 – Frequência de visita do website da ANEPC (2025)



2.2.2 Como avalia a utilização do site?

Relativamente à avaliação da utilização do site da ANEPC constata-se que, o maior número de avaliações ocorreu no parâmetro conteúdos, com 85% de respostas positivas.

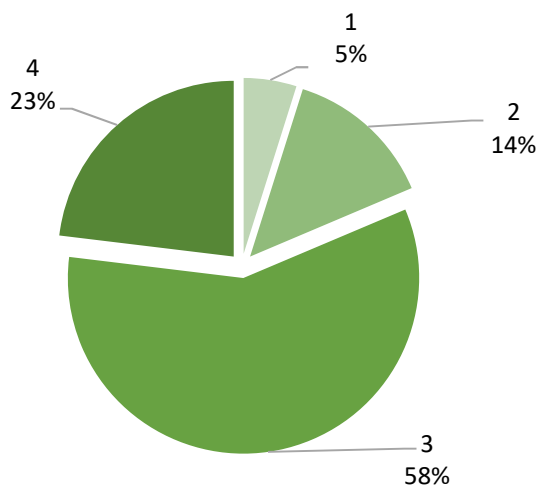
Figura 4 - Avaliação da utilização do website ANEPC (2025)



2.2.3 Globalmente, como avalia a área de SCIE no site da ANEPC?

Globalmente, 81% dos requerentes de serviços de SCIE da DVF avaliou com “3” e “4” a área de SCIE do site da ANEPC.

Figura 5 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC (2025)

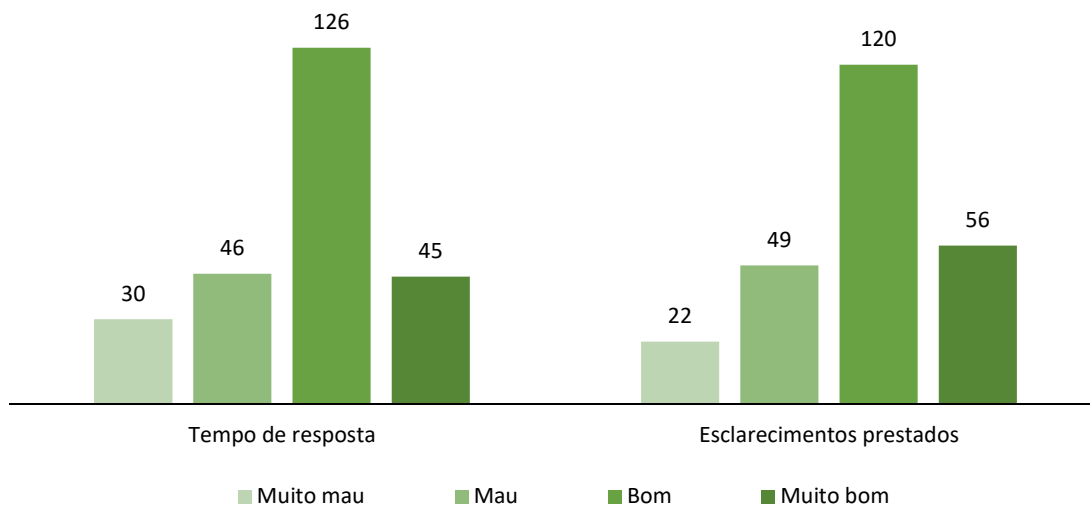


2.3 Utilização do correio electrónico scie@prociv.pt

Como avalia a prestação da ANEPC na resposta ao correio eletrónico?

Relativamente à utilização do email scie@prociv.pt constata-se que, os esclarecimentos prestados obtiveram a maior percentagem de respostas positivas com 71%.

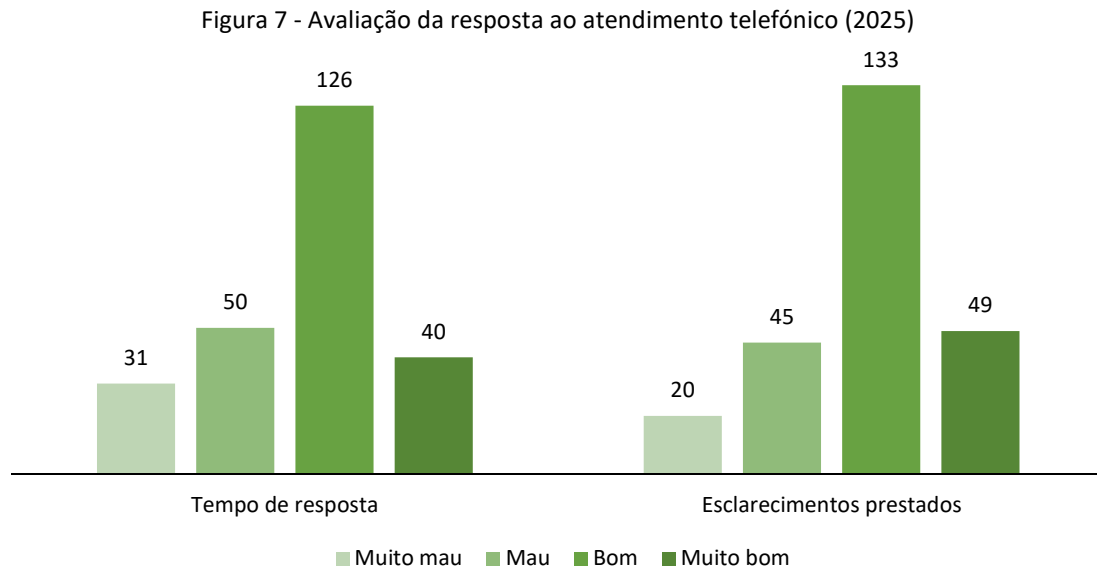
Figura 6 - Avaliação da utilização do email scie (2025)



2.4 Utilização da linha de apoio técnico

Como avalia a prestação da ANEPC na resposta ao atendimento telefónico?

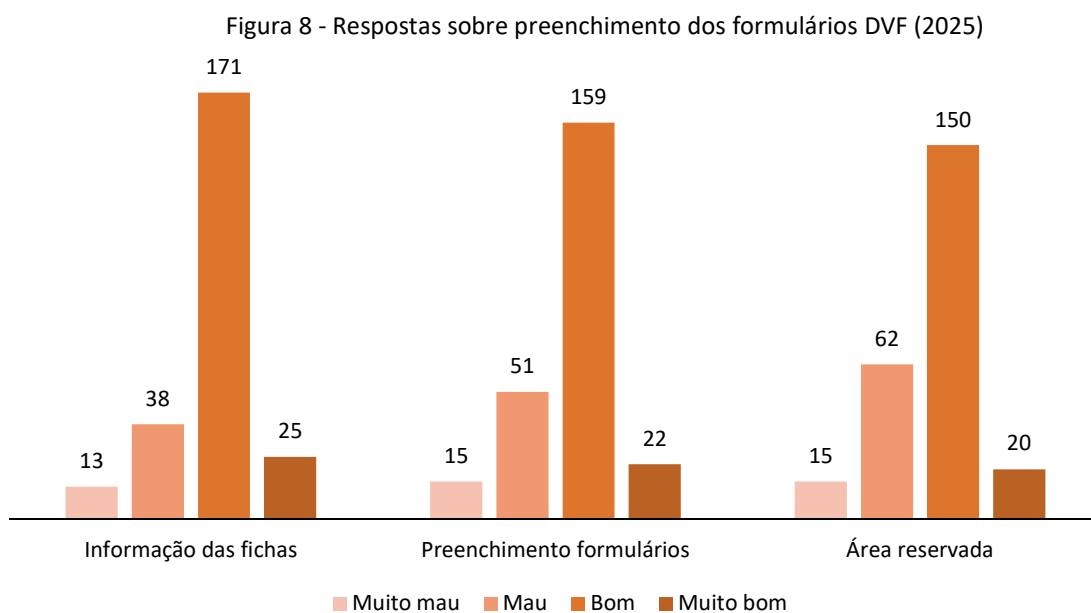
Sobre a linha telefónica de apoio técnico de SCIE, o parâmetro relativo aos esclarecimentos prestados obteve a maior percentagem de respostas positivas com 52%.



2.5 Utilização do Portal gov.pt

Como considera o preenchimento dos formulários?

O parâmetro “Informação das fichas” foi o que obteve maior percentagem de respostas positivas com 79%.

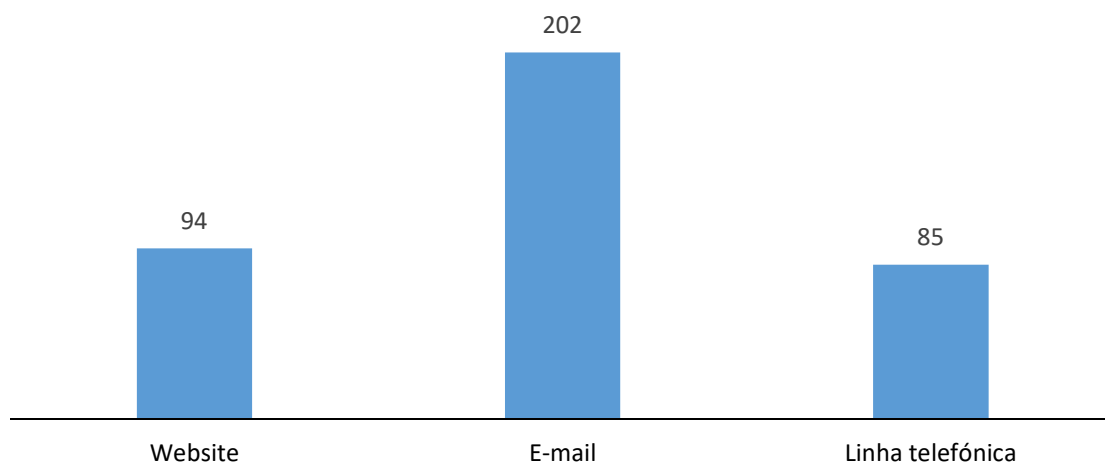


2.6 Utilização dos canais de informação em 2025

Quais os canais que mais privilegia para obter uma resposta?

A resposta à preferência dos canais de utilização que mais utilizam os requerentes da DVF incidiu sobre o email, seguido do site da ANEPC e linha telefónica de apoio técnico.

Figura 9 – Canais mais utilizados pelos requerentes da DVF (2025)

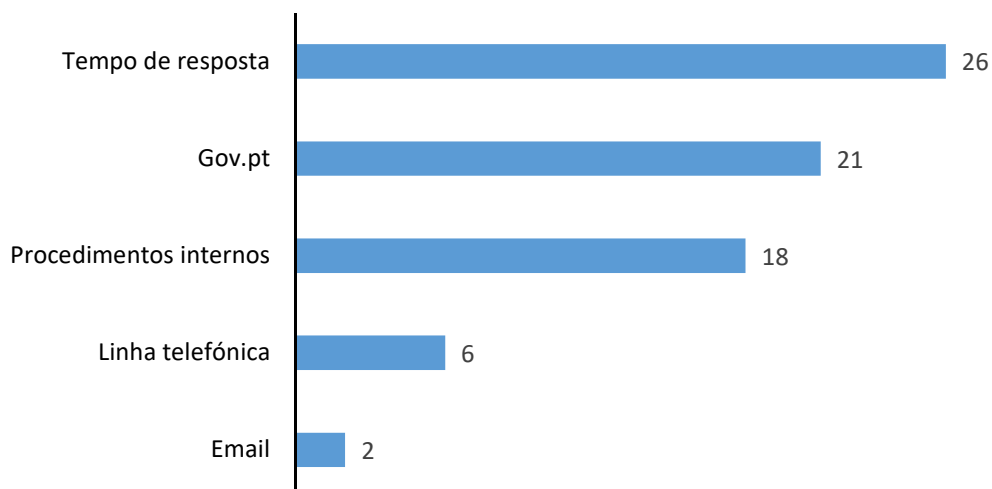


2.7 Recolha de contributos

Foram recebidos 78 contributos, tendo sido separados por tipos de assuntos.

O excessivo tempo de resposta aos pedidos foi o contributo com maior numero de referências.

Figura 10 - Distribuição dos contributos por tipos de assuntos (2025)



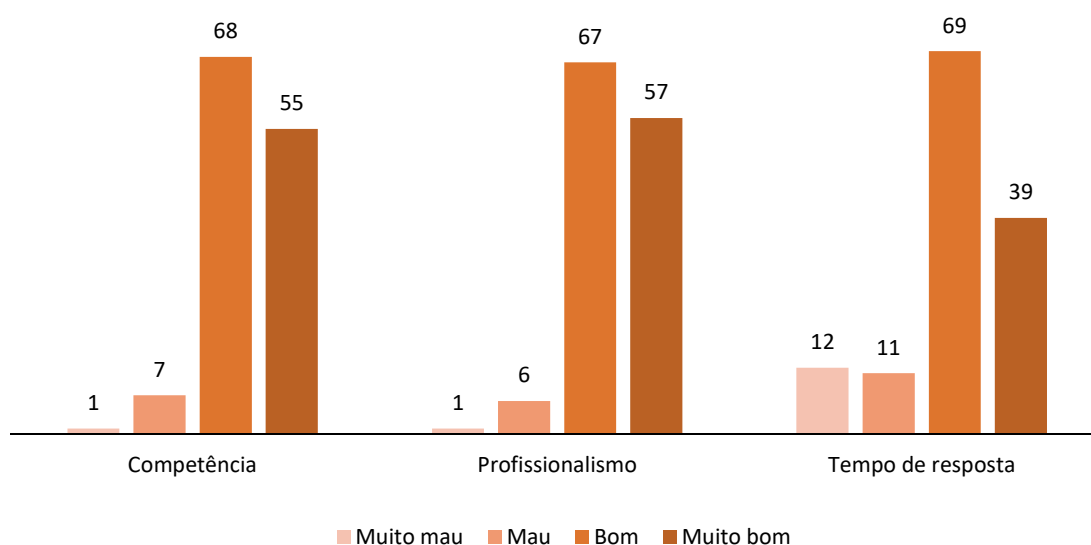
3. RESPOSTAS AO INQUÉRITO DRNC

3.1 Serviços prestados pela DRNC

3.1.1 Como avalia o desempenho do técnico que efetuou o tratamento do seu pedido?

Em 2025 a melhor classificação verificou-se no “profissionalismo”, com 95% de respostas positivas (bom e muito bom). De forma geral a avaliação registou, para os 3 itens, 90% de respostas positivas.

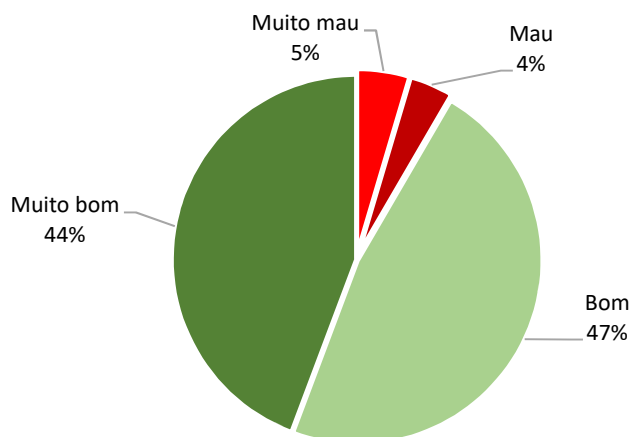
Figura 11 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da DRNC (2025)



3.1.2 Globalmente como avalia o serviço prestado pela ANEPC em 2025?

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 12 - Avaliação global dos serviços prestados (2025)

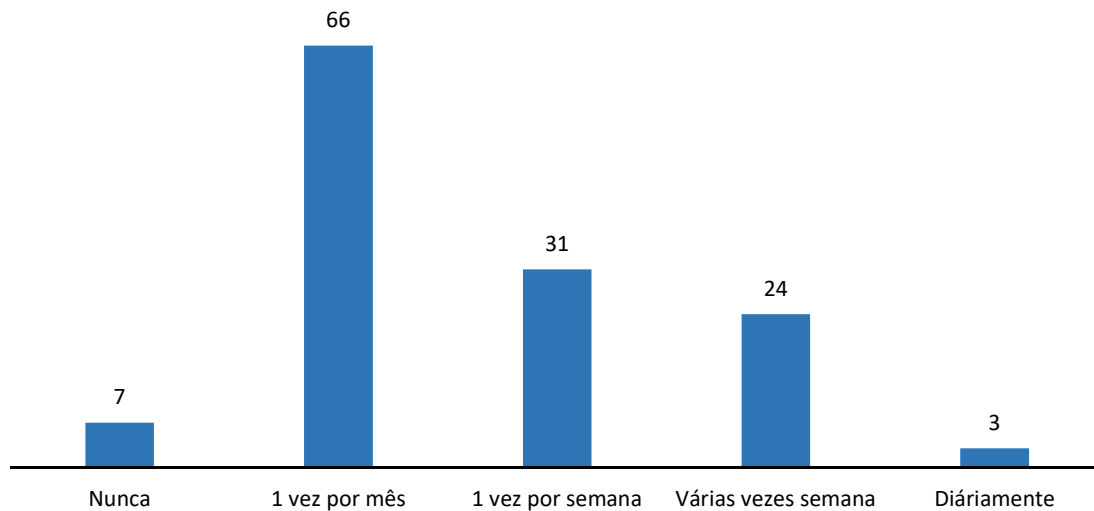


3.2 Utilização do website da ANEPC

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

Analizadas as respostas verifica-se que 51% dos clientes da DRNC consultam o site 1 vez por mês, e 24% uma vez por semana.

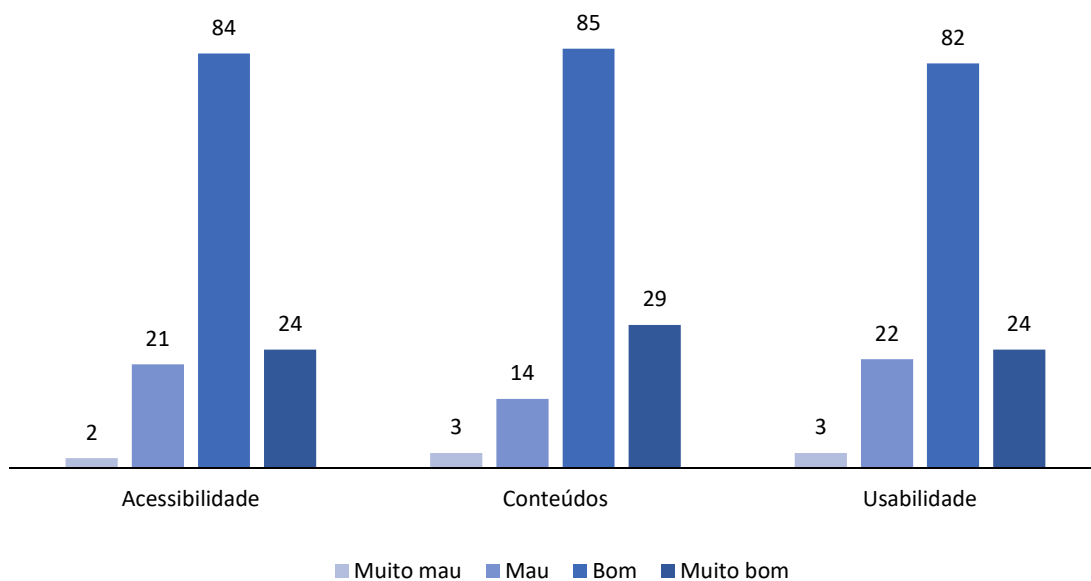
Figura 13 - Frequência de consulta do Site da ANEPC (2025)



3.2.2 Como avalia a utilização do site?

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

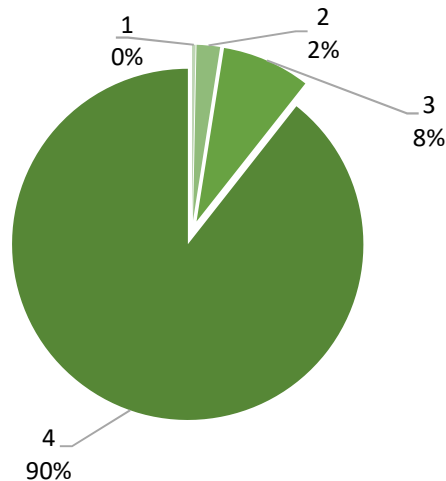
Figura 14 - Avaliação da utilização do site (2025)



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

A avaliação da area de SCIE no site ANEPC é pontuada por 90% dos utilizadores com “4”.

Figura 15 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC (2025)

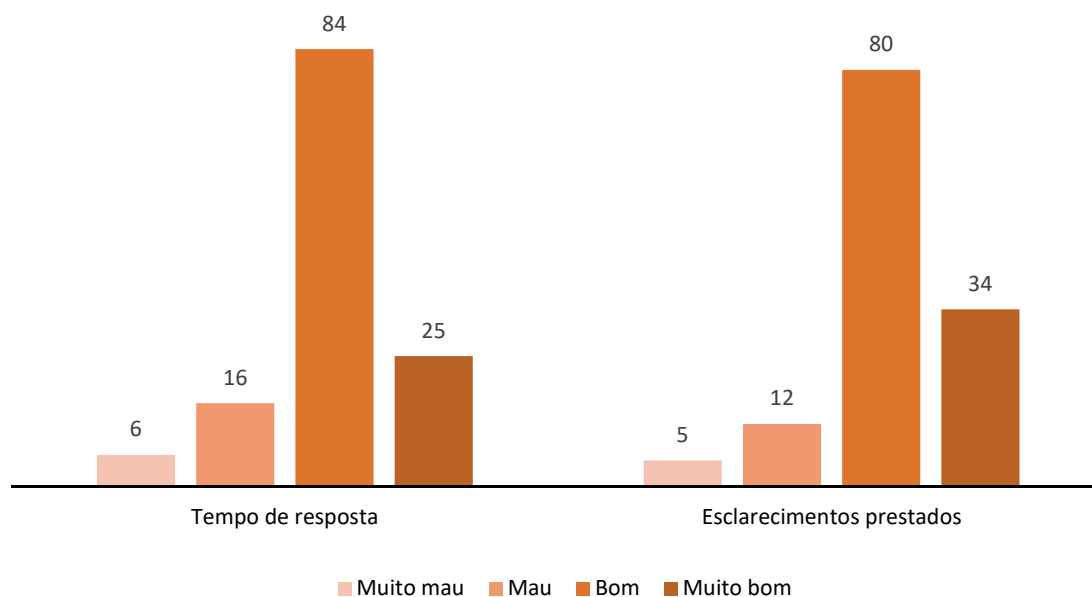


3.3 Utilização do correio electrónico drnc@prociv.pt

Como avalia a prestação da DRNC na resposta aos emails?

A resposta aos emails remetidos para o correio electrónico da DRNC recebeu 85% de respostas positivas.

Figura 16 - Respostas dos requerentes sobre utilização do email drnc@prociv.pt (2025)

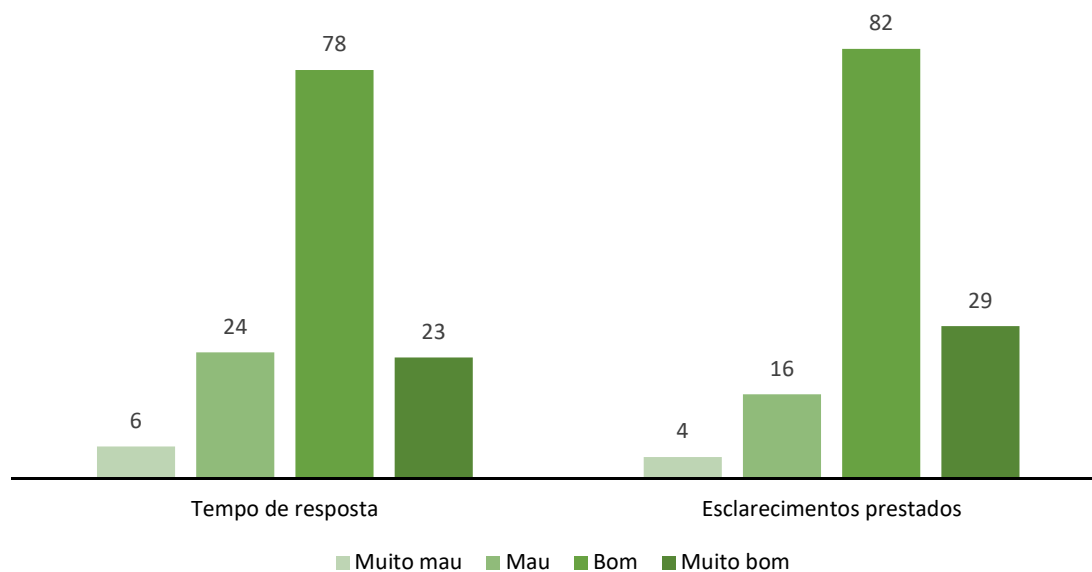


3.4 Utilização da linha de apoio técnico

Como avalia a prestação da DRNC na resposta ao atendimento?

A linha telefónica de apoio técnico de SCIE apresenta uma avaliação de 81% de respostas positivas e 19% de respostas negativas.

Figura 17 - Respostas sobre utilização da linha de apoio técnico (2025)

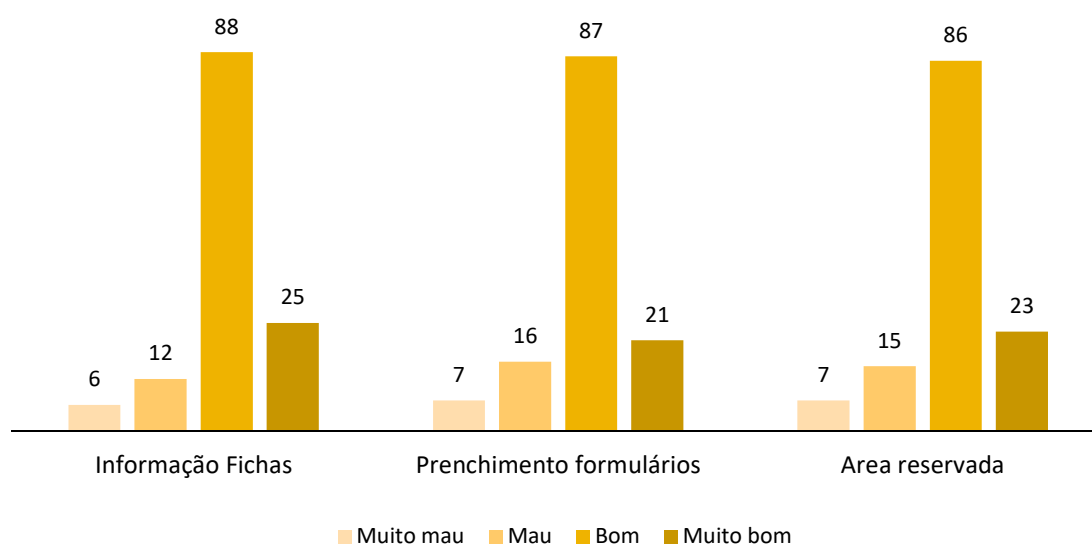


3.5 Utilização do portal gov.pt

Como considera o preenchimento dos formulários dos serviços da DRNC?

A avaliação de “Bom” e “Muito bom” nos formulários dos serviços de SCIE foi em 2025 a que registou maior nº de respostas.

Figura 18 - Respostas sobre utilização do Portal Gov.pt (2025)

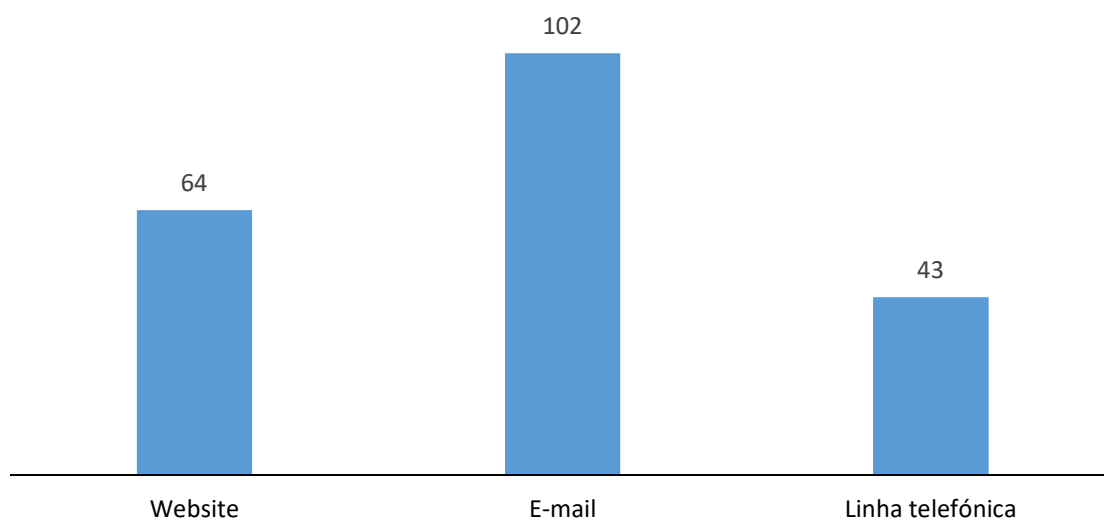


3.6 Utilização dos canais de informação em 2025

Quais os canais que mais privilegia para obter uma resposta?

A resposta à preferência dos canais de utilização que mais utilizam os requerentes incidiu sobre o email, seguido do site da ANEPC e linha telefónica de apoio técnico.

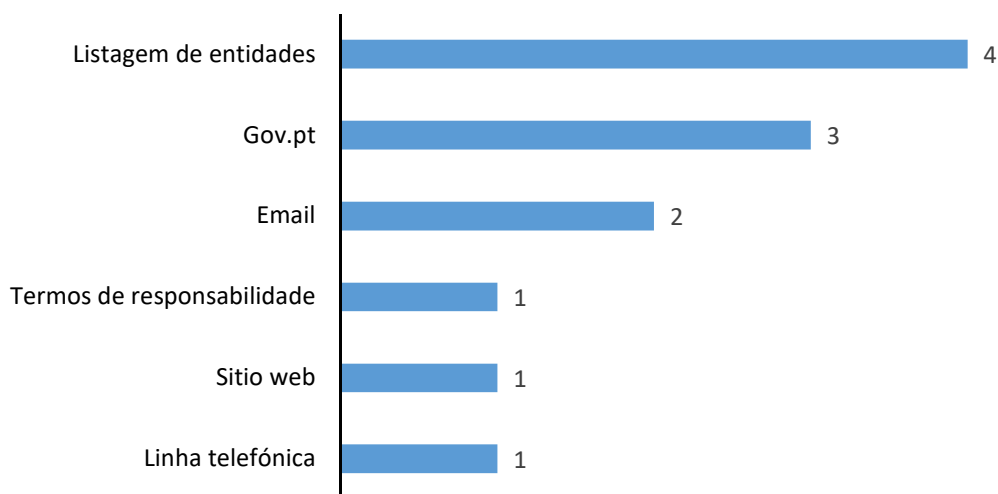
Figura 19 – Canais mais utilizados pelos requerentes da DRNC (2025)



3.7 Recolha de contributos

Foram recebidos 12 contributos, tendo sido separados por tipos de assuntos.

Figura 20 - Distribuição dos contributos por tipos de assuntos





Edição: Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

Data de publicação: junho de 2026

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