



SCIE
SEGURANÇA CONTRA
INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

RELATÓRIO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Utilização de Serviços de Segurança contra Incêndio em Edifícios

2021

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



INDICE

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	O INQUÉRITO	4
3.	O CLIENTE EM 2021.....	5
4.	SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2021.....	6
4.2	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA O SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC EM 2020?	6
4.3	ANÁLISE DAS RESPOSTAS AO PONTO 3.....	7
5.	UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE)	8
5.1	COM QUE FREQUÊNCIA VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC?	8
5.2	COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO SITE?.....	8
5.3	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A ÁREA DE SCIE NO SITE ANEPC?	9
5.4	ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO PONTO 4.....	9
6.	UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO <i>SCIE@PROCIV.PT</i>	10
6.1	COMO AVALIA A PRESTAÇÃO DA ANEPC NA RESPOSTA AOS EMAILS?.....	10
6.2	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO DISPONÍVEL PARA SCIE?	10
6.3	ANÁLISE DAS RESPOSTAS	10
7.	UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-EPORTUGAL	11
7.1	COMO CONSIDERA O PREENCHIMENTO DOS FORMULÁRIOS?	11
7.2	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS PARA A SCIE?	11
7.3	ANÁLISE DAS RESPOSTAS	11
8.	UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO 800 203 203	12
8.1	COMO AVALIA A PRESTAÇÃO DA ANEPC NA RESPOSTA AO ATENDIMENTO?.....	12
8.2	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DA LINHA DE ATENDIMENTO 800 203 203?	12
8.3	ANÁLISE DAS RESPOSTAS	12
9.	UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2021.....	13
9.1.	QUAIS OS CANAIS QUE MAIS PRIVILEGIA PARA OBTER UMA RESPOSTA?.....	13
10.	ANÁLISE COMPARATIVA DE ALGUNS RESULTADOS	14
10.1	O INQUÉRITO	14
10.2	O CLIENTE.....	14
10.3	COMO AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA DO TÉCNICO QUE EFETUOU O TRATAMENTO DO PEDIDO?	15
10.4	AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC.....	15
10.5	COMPARATIVO DA FREQUÊNCIA DE VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC?	16
10.6	COMPARATIVO TEMPO DE RESPOSTA AOS E-MAILS RECEBIDOS.....	16
10.7	COMPARATIVO AVALIAÇÃO GLOBAL DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL - EPORTUGAL.....	17
11.	SUMÁRIO.....	18
11.1	ANO 2021.....	18
11.2	EM COMPARAÇÃO 2019, 2020, 2021.....	20



INDICE DE ILUSTRAÇÕES

1 - Quantidade de serviços prestados em 2021 por tipo de cliente.....	5
2 - Tipo de serviços mais solicitados	5
3 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC.....	6
4 - Avaliação global dos serviços prestados.....	6
5 - Percentagem do tipo de respostas.....	7
6 - Respostas negativas	7
7 - Gráfico sobre frequência de utilização	8
8 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC.....	8
9 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC.....	9
10 - Respostas dos clientes às 2 questões.....	10
11 - Respostas dos clientes	10
12 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre formulários do ePortugal.....	11
13 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal.....	11
14 - Resposta dos clientes às 2 questões sobre o atendimento telefónico.....	12
15 - Resposta dos clientes à avaliação global sobre a linha de atendimento	12
16 - Preferência no uso dos canais disponíveis para obter informações.....	13
17 - tabela 1 - comparativo dos dados de inquerito	14
18 - Quantidade de serviços prestados de 2019 e 2021 por tipo de cliente.....	14
19 - Evolução anual do tempo de resposta.....	15
20 - Avaliação global dos serviços prestados.....	15
21 - frequência do numero de visitas ao site SCIE	16
22 - Avaliação comparativa relativo ao tempo de resposta aos emails recebidos.....	16
23 - Avaliação global da utilização do portal ePortugal	17



1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento de uma organização deve ser orientado no sentido de recolher informação qualitativa sobre os serviços prestados aos seus clientes, enquanto método de aproximação às suas expectativas de utilização, permitindo assim uma constante melhoria.

A consulta anual aos seus utilizadores permite avaliar a diversidade de serviços prestados, o seu acesso, conteúdo e prestação dos colaboradores da ANEPC. Permite ainda uma oportunidade de sugestão para melhorias.

2. O INQUÉRITO

O inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços de segurança contra incêndio em edifícios solicitados em 2021, foi organizado de acordo com o quadro seguinte.

A informação recolhida permite a análise comparativa de 2019-2020-2021.

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.pt	Periodicidade do uso	Avaliação global da área de SCIE em prociv.pt
	Avaliação do website	Facilidade de navegação	
		Conteúdos disponíveis	
		Usabilidade	
3	Avaliação do correio electrónico	Tempo de resposta	Avaliação global na utilização do correio electrónico para SCIE
		Esclarecimentos prestados	
4	Avaliação do portal ePortugal	Informação disponível nas fichas	Avaliação global na utilização do portal
		Clareza no preenchimento	
		Informação na área reservada	
5	Avaliação da linha de apoio 800 203 203	Tempo de resposta	Avaliação global na utilização - linha de apoio
		Esclarecimentos prestados	
6	Uso dos canais disponíveis	Seleção de preferências	

Base de consulta:

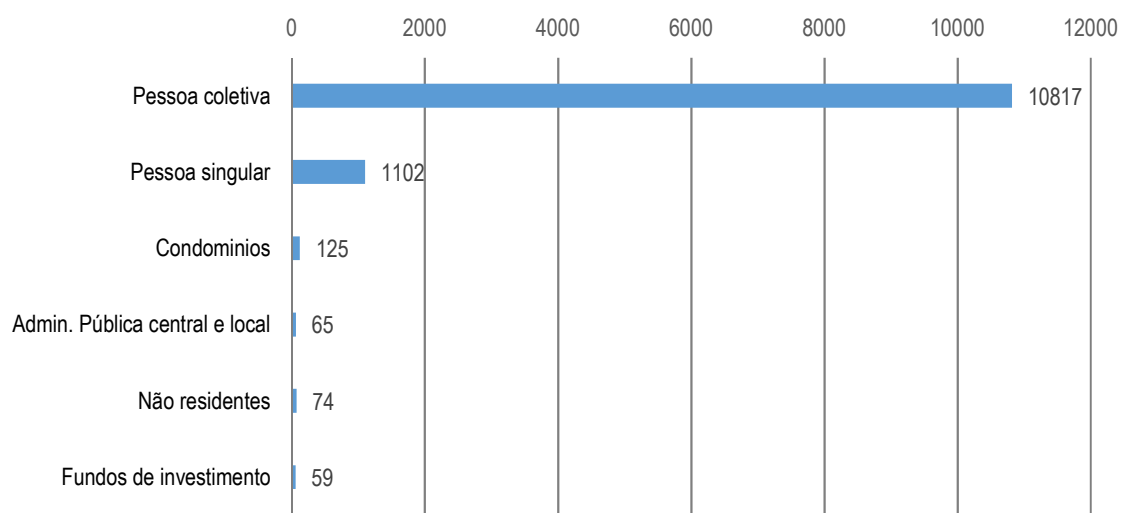
Aplicação utilizada	Google forms
Tempo disponível para respostas	30 dias úteis
Nº de requerentes consultados	3376
Nº de respostas recebidas	660
Percentagem de respostas	19,54%
Nº de sugestões de melhorias	165



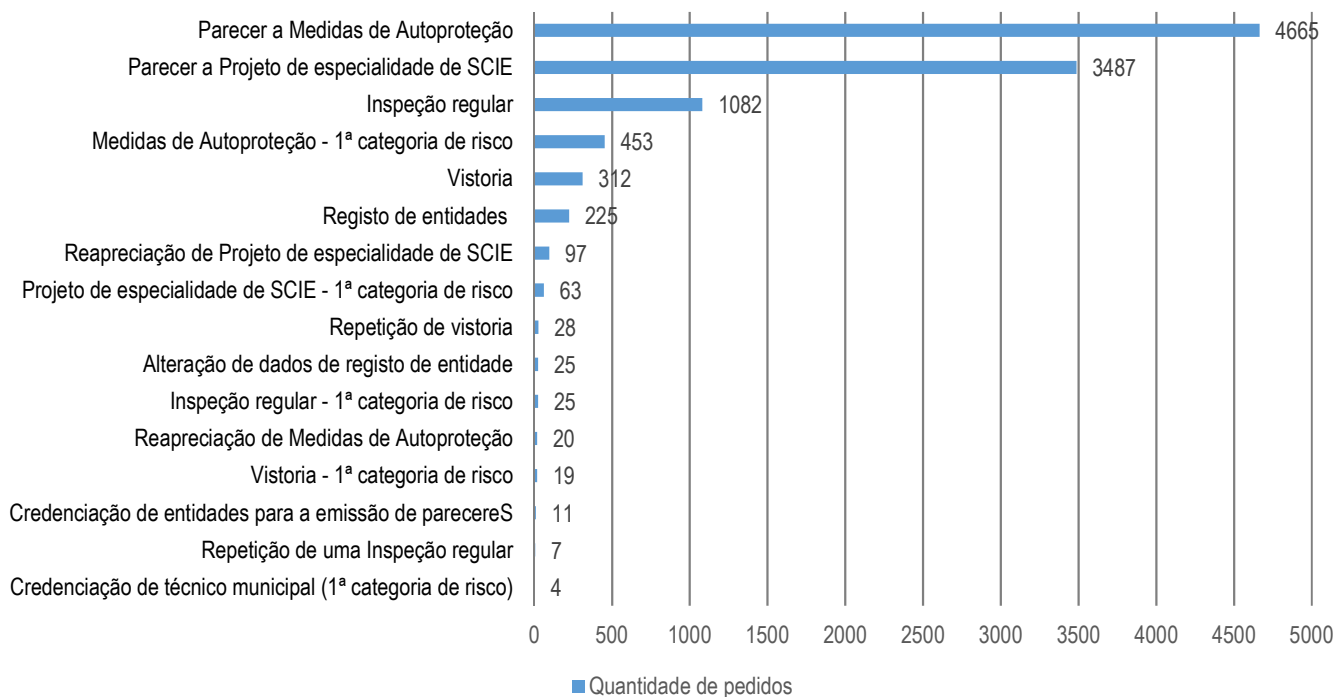
3. O CLIENTE EM 2021

Da análise dos dados recolhidos sobre os serviços de SCIE prestados em 2021 verifica-se que 88,3% dizem respeito a pessoas colectivas e 8,3% a pessoas singulares.

Relativamente aos tipos de serviços mais requeridos constata-se um valor mais significativo no pedido de parecer a Medidas de Autoproteção (44,7%), Projeto de Especialidade de SCIE (33,4%), Inspeções Regulares (1,4%) e Vistorias (3%).



1 - Quantidade de serviços prestados em 2021 por tipo de cliente

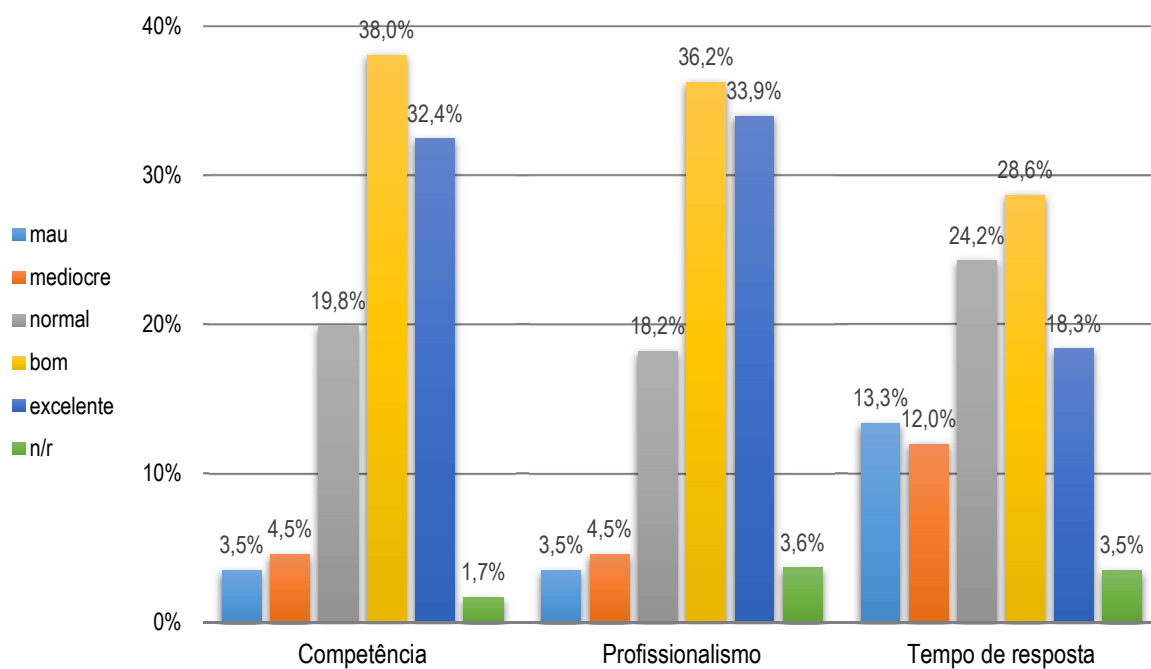


2 - Tipo de serviços mais solicitados



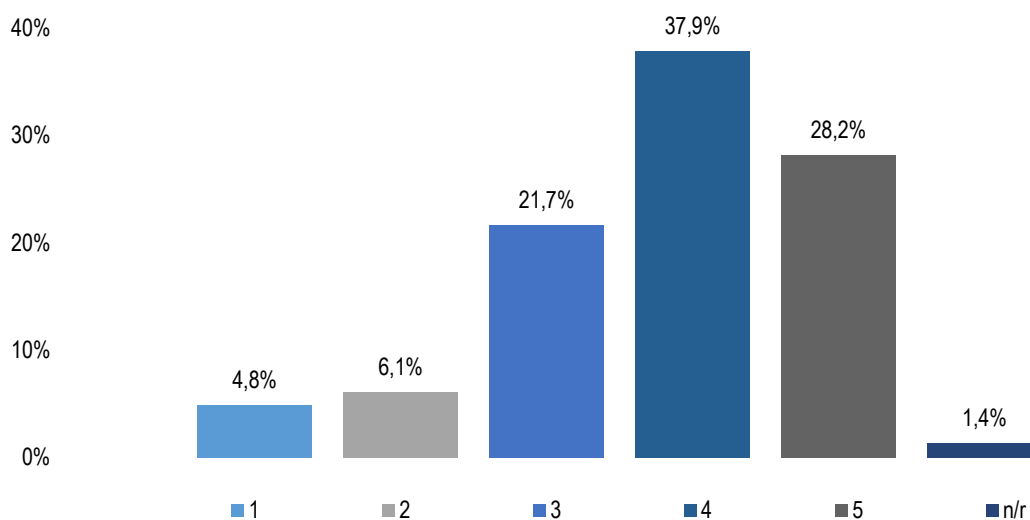
4. SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2021

4.1 Como avalia o desempenho do técnico que efetuou o tratamento do pedido?



3 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC

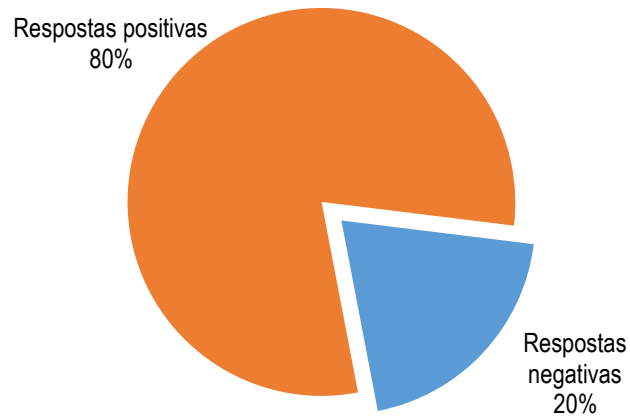
4.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia o serviço prestado pela ANEPC em 2020?



4 - Avaliação global dos serviços prestados

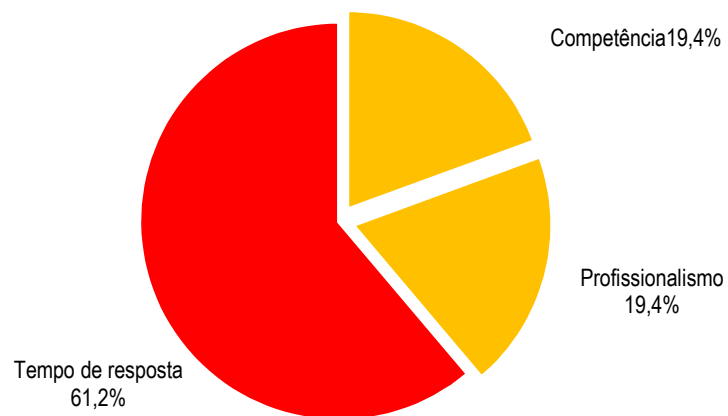


4.3 Análise das respostas ao ponto 3.



5 - Percentagem do tipo de respostas

→ Das respostas recebidas constata-se que os clientes reconhecem o profissionalismo e competência dos técnicos superiores da SCIE, representando as respostas positivas 80% do total.



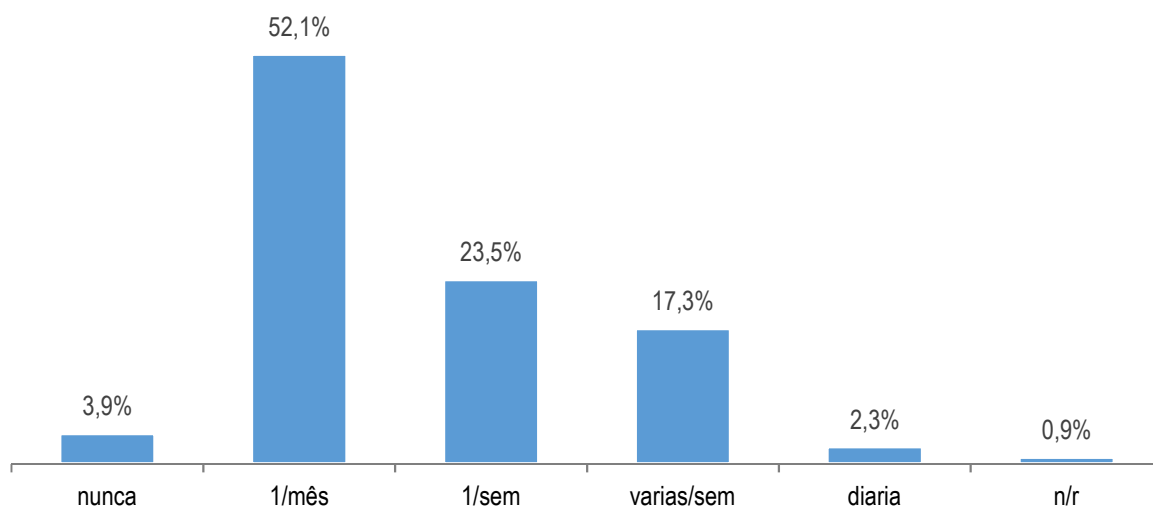
6 - Respostas negativas

→ Da análise das 194 respostas negativas verifica-se que, de forma destacada, o "Tempo de resposta" é considerada a área em que a ANEPC deverá melhorar.



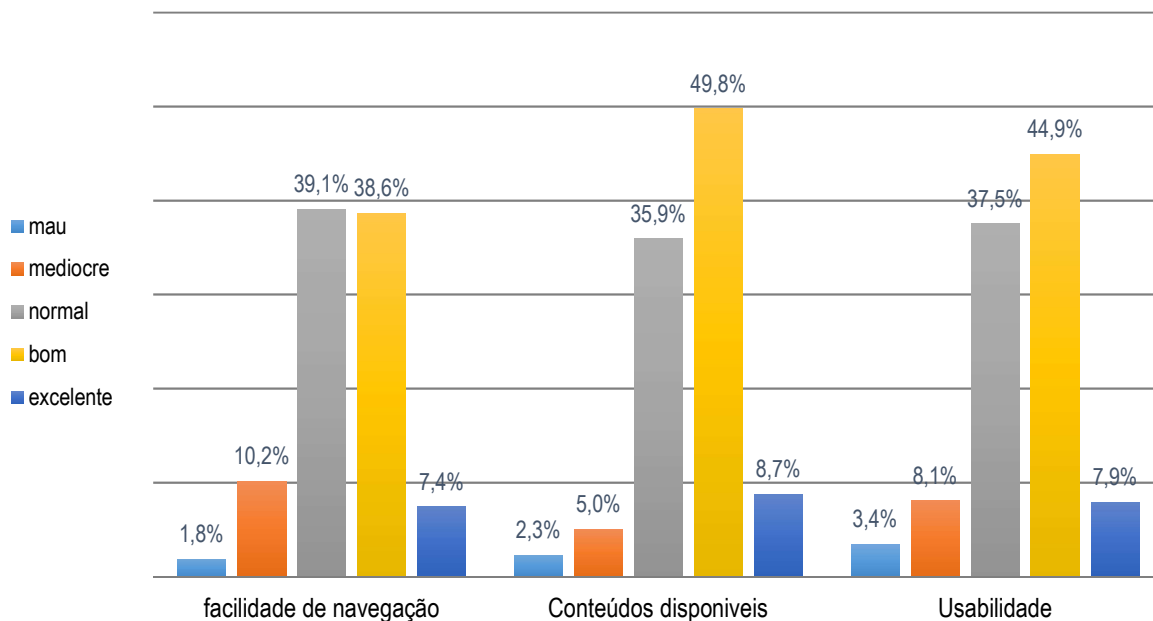
5. UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE)

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



7 - Gráfico sobre frequência de utilização

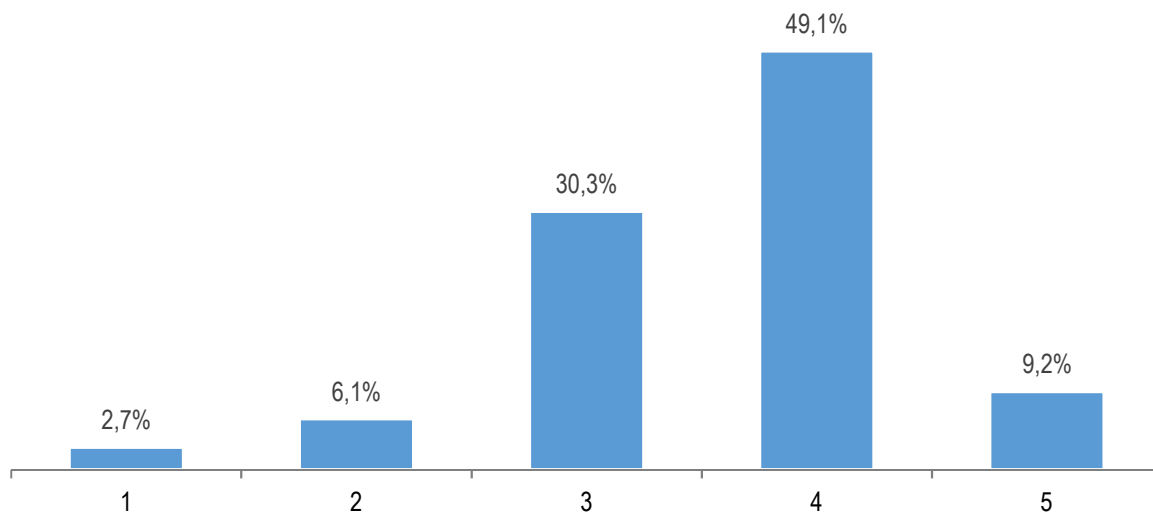
5.2 Como avalia a utilização do site?



8 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC



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



9 - Classificação global da área de SCIE no site da ANEPC

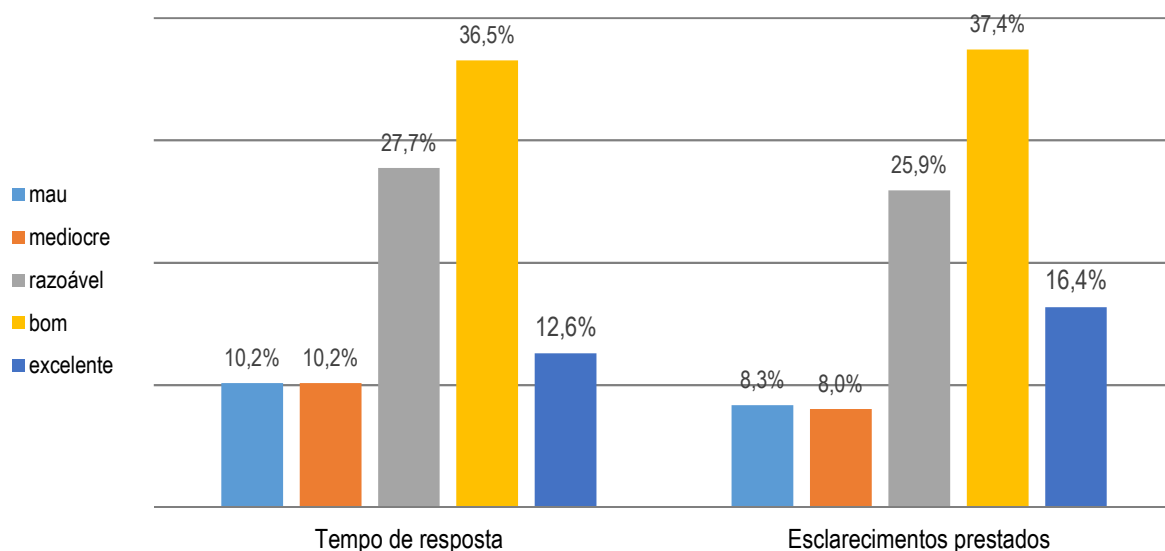
5.4 Análise das respostas do ponto 4.

→ Pela leitura do gráfico anterior constata-se que 58,3 % do clientes atribuem uma pontuação de 4 ou 5 como avaliação global da área de SCIE no site da ANEPC.



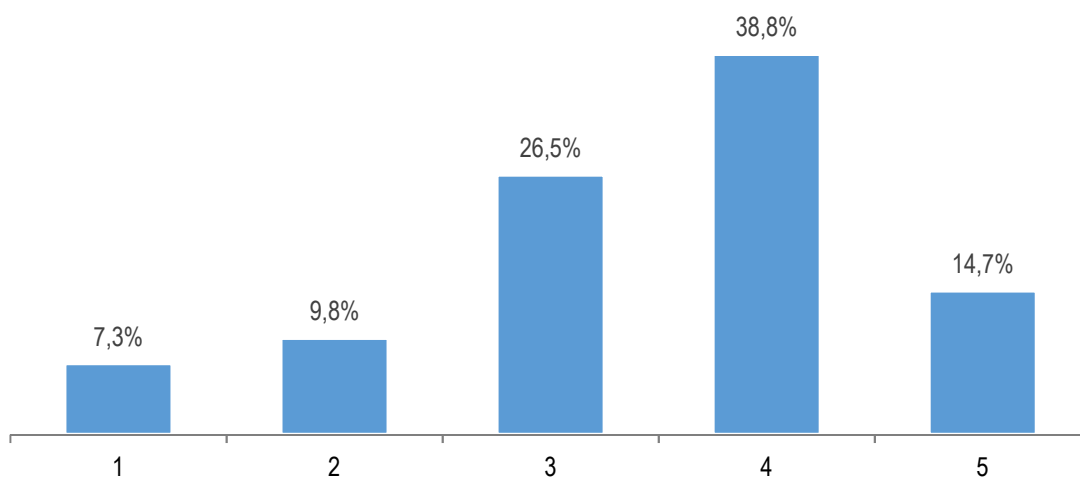
6. UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO *SCIE@PROCIV.PT*

6.1 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta aos emails?



10 - Respostas dos clientes às 2 questões

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



11 - Respostas dos clientes

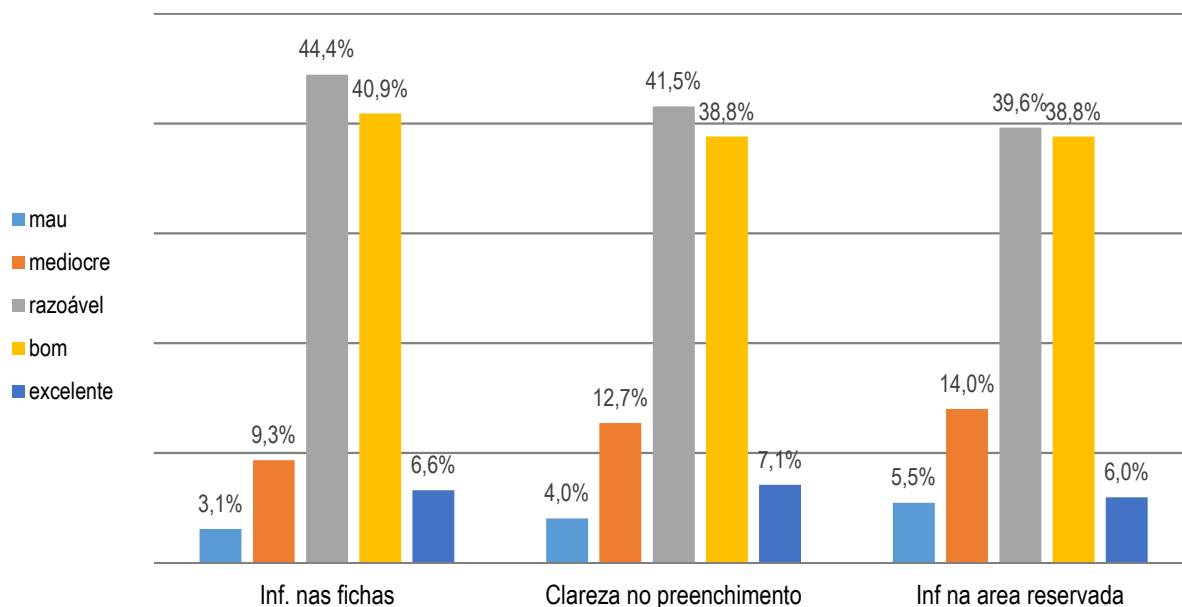
6.3 Análise das respostas

→ Das respostas recebidas constata-se que 53,5% dos clientes classificam a prestação da ANEPC na resposta aos e-mails como "Bom" ou "Excelente".



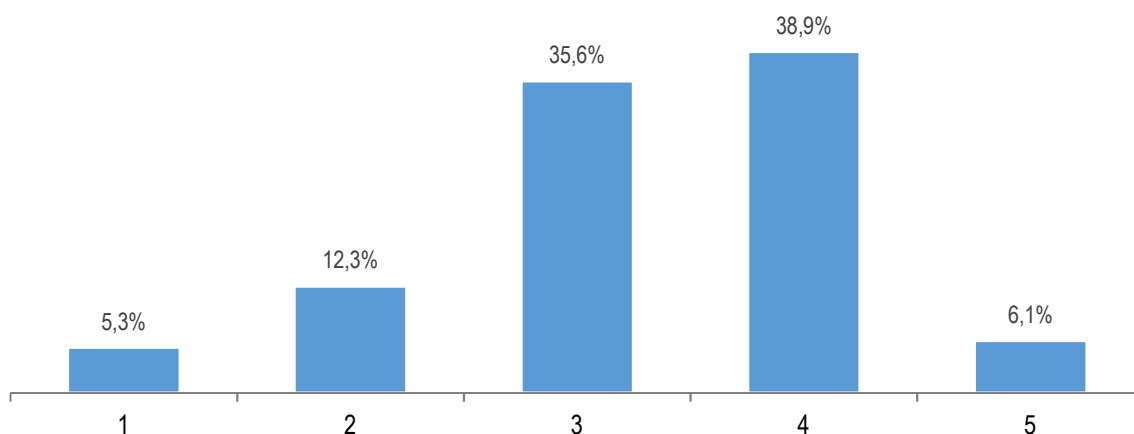
7. UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-ePORTUGAL

7.1 Como considera o preenchimento dos formulários?



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

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



13 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal

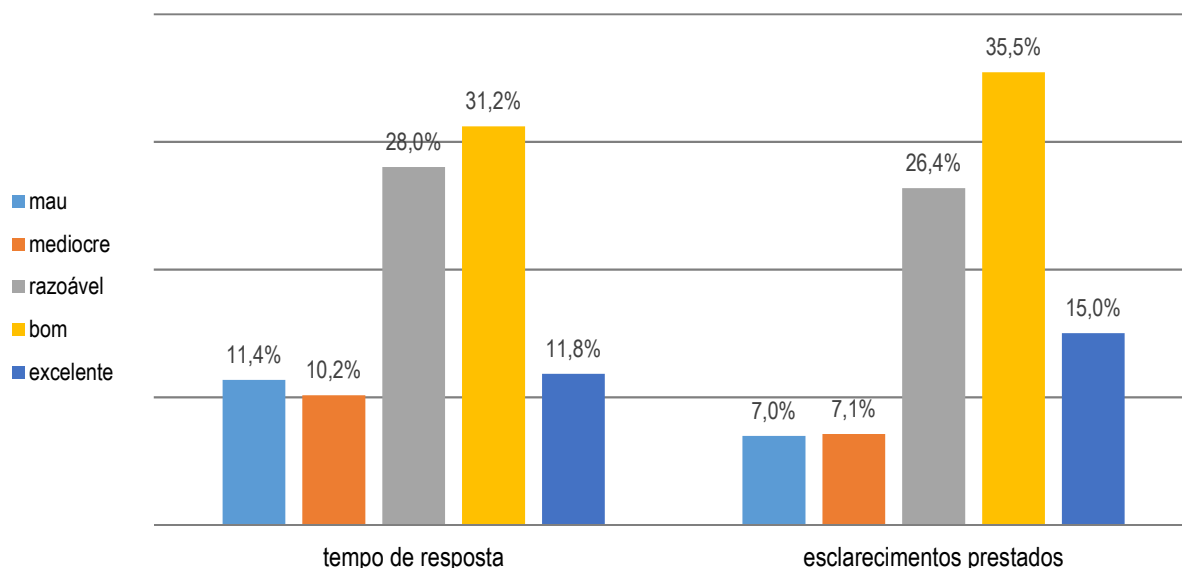
7.3 Análise das respostas

- Relativamente aos formulários disponíveis no ePortugal para solicitação dos serviços de SCIE constata-se que 44,2 % dos clientes os classifica como “Bom” ou “Excelente”;
- Em termos globais 45 % dos clientes classificou a utilização do Portal de serviços públicos ePortugal com “4” ou “5”



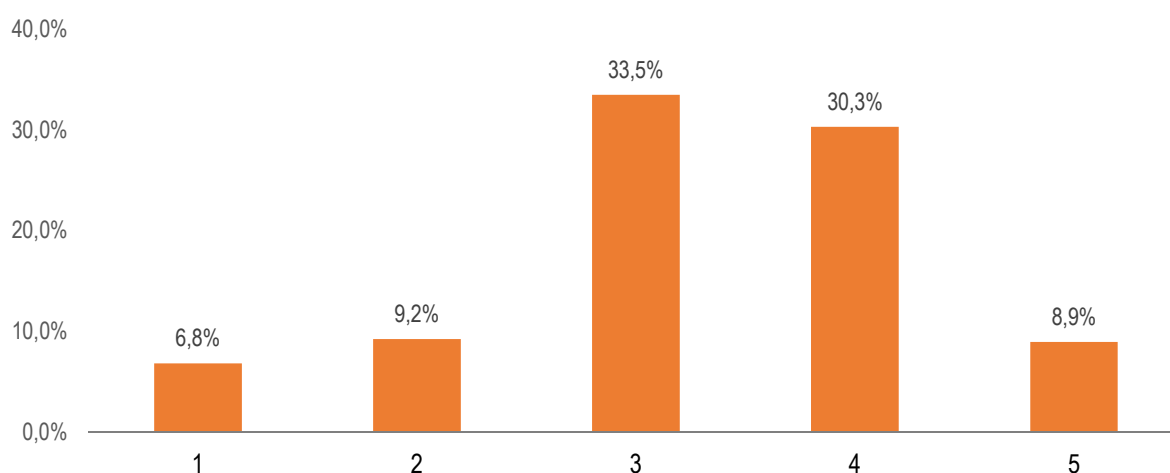
8. UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO 800 203 203

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



14 - Resposta dos clientes às 2 questões sobre o atendimento telefónico

8.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia a utilização da linha de atendimento 800 203 203?



15 - Resposta dos clientes à avaliação global sobre a linha de atendimento

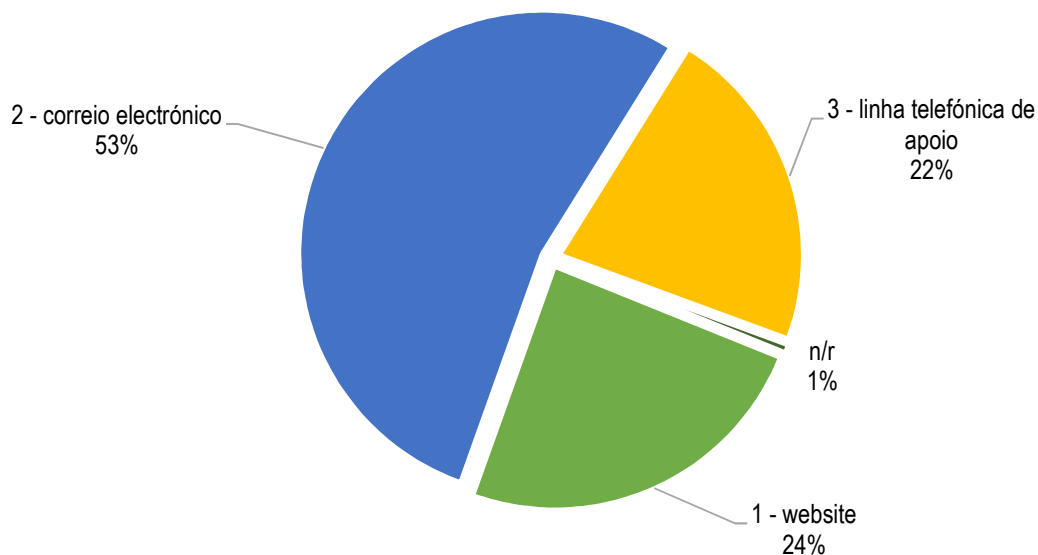
8.3 Análise das respostas

→ Relativamente à prestação do atendimento telefónico para apoio aos serviços de SCIE constata-se que 39,2 % dos clientes os classifica como “Bom” e “Excelente”.



9. UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2021

9.1. Quais os canais que mais privilegia para obter uma resposta?



16 - Preferência no uso dos canais disponíveis para obter informações

Questionada a preferência de uso dos canais disponíveis para obter um esclarecimento, verifica-se uma clara preferência pelo correio electrónico em mais de metade dos utentes, sendo que os restantes optam por usar a linha de apoio telefónico e o website de uma forma igualmente distribuída.

Entende-se que, por existir uma preferência no uso do correio electrónico também se reflete de uma forma mais negativa, em cerca de 20%, na avaliação ao tempo de resposta dada ao correio electrónico.



10. ANÁLISE COMPARATIVA DE ALGUNS RESULTADOS

10.1 O INQUÉRITO

Da análise comparativa entre 2019 e 2021, verificado um acentuado decréscimo do nº de clientes em 2020, mantem-se o numero de requerentes consultados.

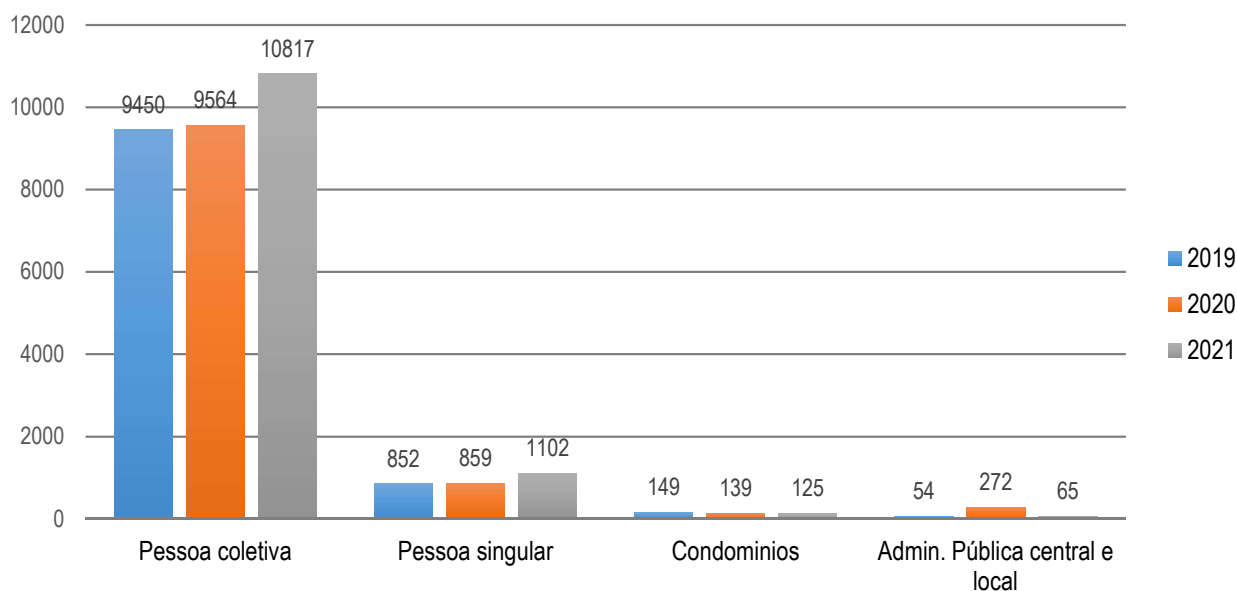
Verificada a redução de 9% de respostas ao inquérito em 2020, manteve-se inalterável em 2021.

	2019	2020	2021
Nº de requerentes consultados:	6000	3000	3376
Nº de respostas recebidas:	1759	624	660
Percentagem de respostas:	29 %	20 %	19,4%
Nº de sugestões de melhorias:	350	120	165

17 - tabela 1 - comparativo dos dados de inquerito

10.2 O CLIENTE

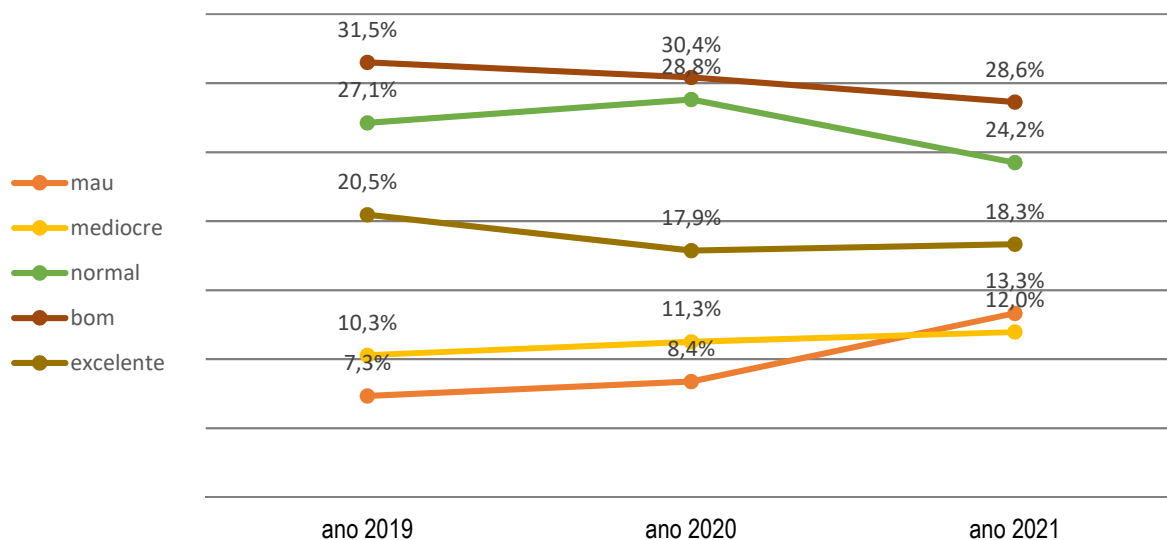
Da análise comparativa dos dados recolhidos sobre o requerente dos serviços de SCIE, dos anos de 2019 a 2021, constata-se um aumento gradual de serviços solicitados por “Pessoa coletiva” e “Pessoa singular”.



18 - Quantidade de serviços prestados de 2019 e 2021 por tipo de cliente



10.3 COMO AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA DO TÉCNICO QUE EFETUOU O TRATAMENTO DO PEDIDO?

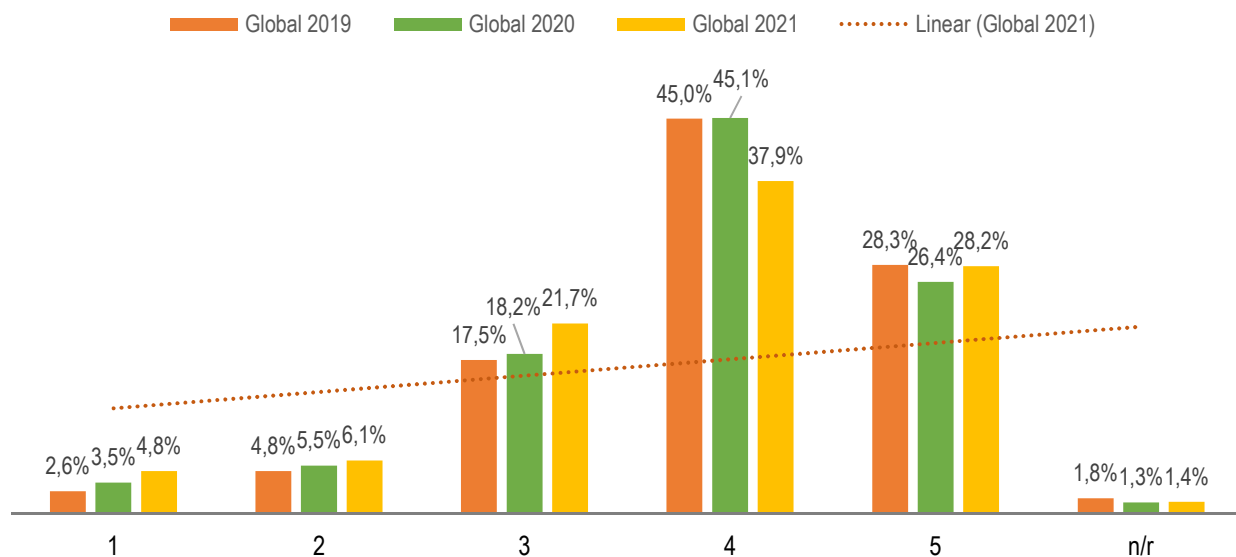


19 - Evolução anual do tempo de resposta

Analisado a progressão do tempo de resposta verifica-se um decréscimo da classificação positiva e um aumento das classificações negativas.

As classificações de mau e excelente demonstram um claro desagrado (respetivamente, 4,9% de subida e 2,2% de descida) no tempo de resposta do técnico que avalia o seu pedido.

10.4 AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC:

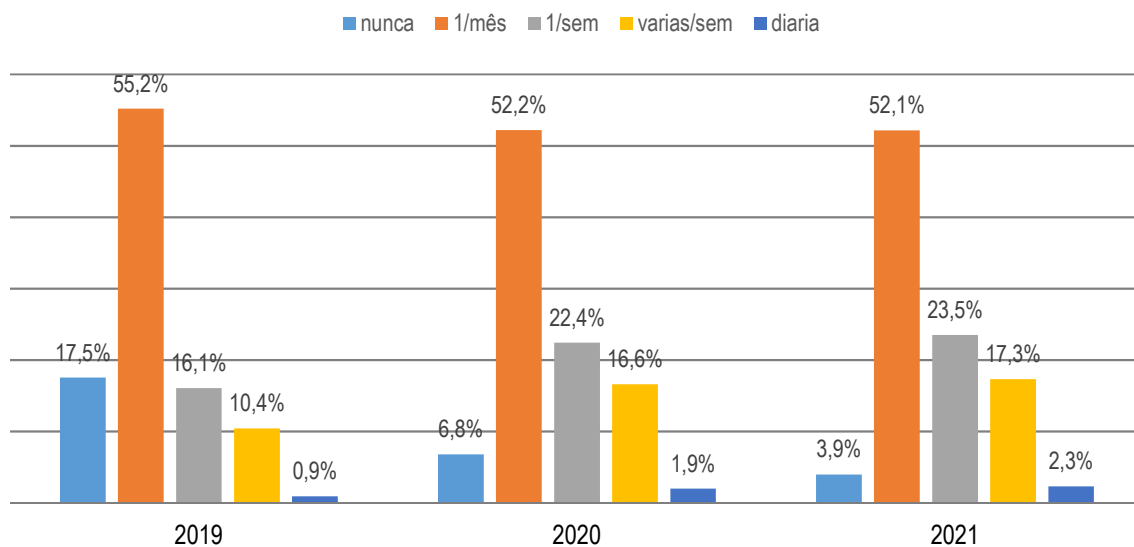


20 - Avaliação global dos serviços prestados

Para a avaliação global do serviço prestado pela ANEPC, evidencia-se um aumento do desagrado apesar de representar apenas 10,9% dos avaliadores, sendo que 87,8% entende por uma avaliação positiva.



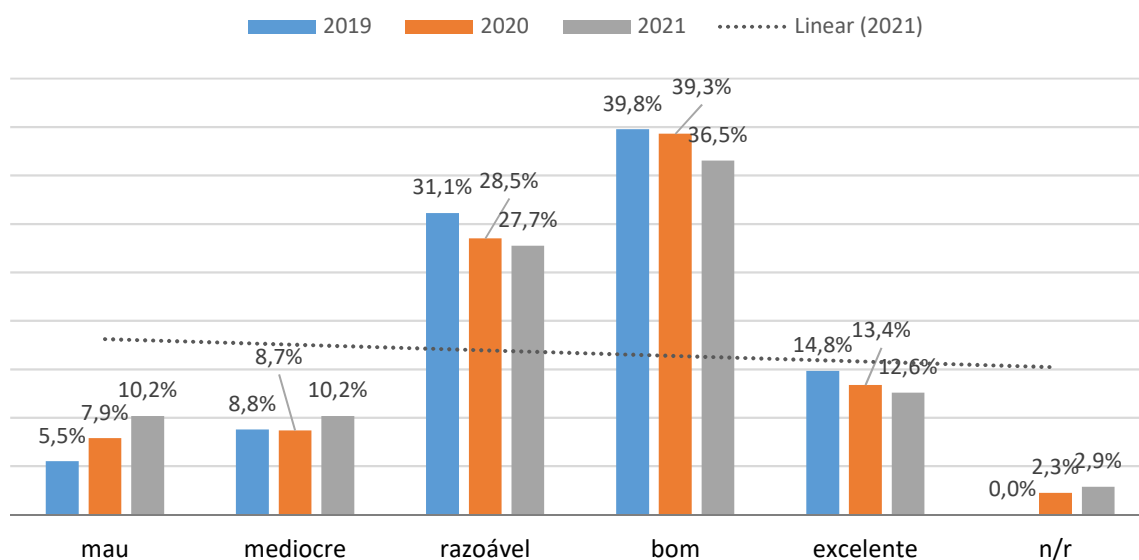
10.5 COMPARATIVO DA FREQUÊNCIA DE VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC?



21 - frequência do numero de visitas ao site SCIE

Analisado a frequência de visitas ao site da SCIE, verifica-se uma tendência clara do aumento do numero de visitas e redução do numero de pessoas que nunca o visitaram.

10.6 COMPARATIVO TEMPO DE RESPOSTA AOS E-MAILS RECEBIDOS

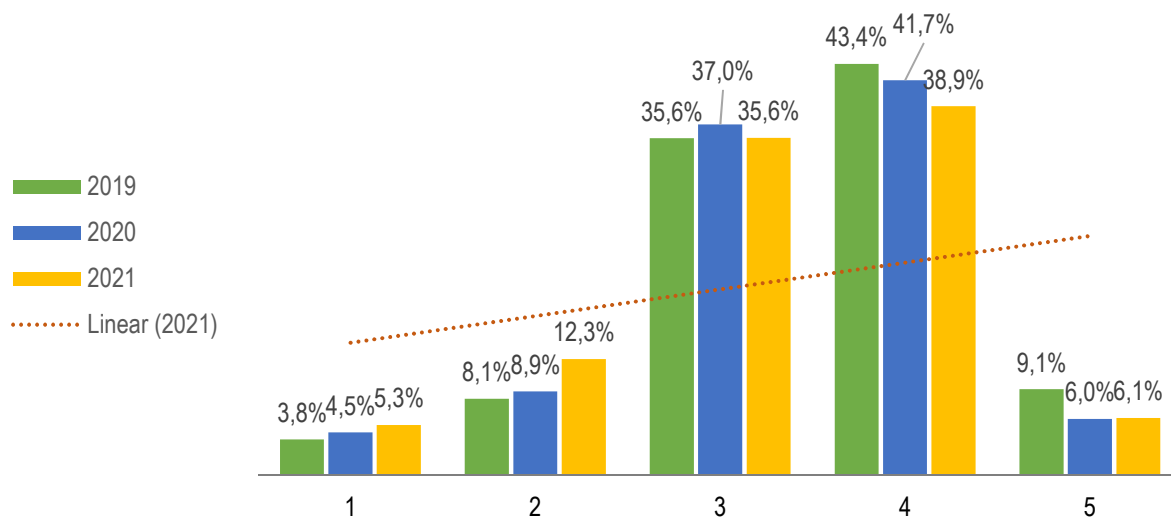


22 - Avaliação comparativa relativo ao tempo de resposta aos emails recebidos

Da análise do período 2019-2022 verifica-se o decréscimo da avaliação favorável (razoável, bom e excelente) para um aumento das avaliações negativas atribuídas ao tempo de resposta aos emails recebidos.



10.7 COMPARATIVO AVALIAÇÃO GLOBAL DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL – EPORTUGAL



23 – Avaliação global da utilização do portal ePortugal

O comparativo da utilização do portal eportugal ao longo de 3 anos (2019 a 2021) evidencia um acréscimo das avaliações negativas apesar das avaliações positivas representarem 85% de todos os seus utentes.



11. SUMÁRIO

11.1 Ano 2021

1	Desempenho dos técnicos para o tratamento dos serviços solicitados	Competência	Desempenho global dos técnicos
		Profissionalismo	
		Tempo de resposta	

- A competência melhorou na avaliação, seguida do profissionalismo e do tempo de resposta.
- 80% do total das respostas positivas reconhecem o profissionalismo e competência dos técnicos de SCIE.
- o “Tempo de resposta” é considerada a área em que deverá melhorar tendo obtido 46,9% de respostas negativas.

2	Frequência de utilização de www.prociv.pt	Periodicidade do uso	Avaliação global da área de SCIE em prociv.pt
	Avaliação do website	Facilidade de navegação	
		Conteúdos disponíveis	
		Usabilidade	

- A facilidade de navegação pesa mais desfavoravelmente relativo aos conteúdos disponíveis e à sua usabilidade.
- 52,1 % dos requerentes visitam o site da ANEPC 1 vez por mês.
- 17,3% visitam o site da ANEPC varias vezes por semana.
- 58,3 % dos clientes atribuem uma pontuação de 4 ou 5 como avaliação global da área de SCIE no site da ANEPC.

3	Avaliação do correio electrónico	Tempo de resposta	Avaliação global na utilização do correio electrónico para SCIE
		Esclarecimentos prestados	

- O tempo de resposta é classificado mais desfavoravelmente (+ 4,1%) relativo aos esclarecimentos prestados.
- 53,5% dos clientes classificam globalmente a prestação da ANEPC na utilização do correio electrónico positivamente.

4	Avaliação do portal ePortugal	Informação disponível nas fichas	Avaliação global na utilização do portal
		Clareza no preenchimento	
		Informação na área reservada	

- A informação disponível na área reservada é menos considerada relativo à informação disponível nas fichas e na clareza no preenchimento.
- 44,2 % classifica como “Bom” e “Excelente a avaliação dos formulários disponíveis para SCIE.
- Em termos globais 45 % dos clientes classificou a utilização do Portal de serviços públicos ePortugal com “4” ou “5”.

5	Avaliação da linha de apoio 800 203 203	Tempo de resposta	Avaliação global na utilização - linha de apoio
		Esclarecimentos prestados	

- O tempo de resposta pesa desfavoravelmente (+7,5%) relativo aos esclarecimentos prestados.



→ 39,2 % classifica como “Bom” e “Excelente relativo à prestação do atendimento telefónico.

6	Uso dos canais disponíveis	Seleção de preferências
---	----------------------------	-------------------------

→ clara preferência pelo correio eletrónico em mais de metade dos utentes, sendo que os restantes optam por usar a linha de apoio telefónico e o website de uma forma igualmente distribuída.

7	Sugestões para 2022
---	---------------------

Foram introduzidas 145 sugestões, das quais se consideraram relevantes as seguintes temáticas:

Plataforma Eportugal	<ul style="list-style-type: none">Site mais intuitivo, ponto de situação dos processos (+++)As notificações só referem o n.º de processo, tornando-se difícil identificar o mesmo.Permitir retificações mesmo após submissão de documentosAlertas de notificações ou alterações de estadoMais informação no portal (++)Melhor interface de introdução de dados (++)Informação dos documentos a apresentar, apoio nos formuláriosEm caso de atraso de pagamento, alerta antes de rejeitarPermitir alteração do responsável do processo
Apoio ao projeto	<ul style="list-style-type: none">Precisamos de mais ajuda, dialogarDesconhecimento de atualizações dos procedimentosApoio ao preenchimento da ficha de segurançaMelhorar as NT com exemplos e experiência adquiridaCriar FAQ (++)Maior coerência entre os vários CDOS (++)Maior facilidade de contatoPromover esclarecimento de duvidasMelhor cooperação entre as camaras e a ANEPCUm serviço de noticias, novidades e formações/workshops no ambito da SCIEInformação no site, guias práticosMais linhas de apoio
Serviços	<ul style="list-style-type: none">Resposta aos emails (++)Melhoria nos serviços de atendimento e nos tempos de resposta (+++)Melhoria dos prazosIndicação de alterações ao preenchimento dos formuláriosMotor de busca na pesquisa de entidades e técnicosDevolução dos processos certificados digitalmente



11.2 Em comparação 2019, 2020, 2021

0	O inquérito		
---	-------------	--	--

→ O número de respostas recebidas manteve-se em 2019 e 2020 (20% dos requerentes consultados).

1	Desempenho dos técnicos para o tratamento dos serviços solicitados	Tempo de resposta	Desempenho global dos técnicos
---	--	-------------------	--------------------------------

→ decréscimo da classificação positiva e um aumento das classificações negativas relativo ao tempo de resposta.

→ As classificações extremas (mau e excelente) demonstram um claro desagrado (subida de 4,9% e descida de 2,2% no tempo de resposta do técnico que avalia o seu pedido.

→ Na avaliação global do serviço prestado pela ANEPC aumento gradual da avaliação negativa.

2	Frequência de utilização de www.prociv.pt	Periodicidade do uso	
---	--	----------------------	--

→ tendência clara do aumento do número de visitas e redução do número de pessoas que nunca o visitaram.

3	Avaliação do correio eletrónico	Tempo de resposta	
---	---------------------------------	-------------------	--

→ decréscimo da avaliação favorável (razoável, bom e excelente) para um aumento das avaliações negativas atribuídas ao tempo de resposta aos emails recebidos.

4	Avaliação do portal ePortugal	Avaliação global na utilização do portal	
---	-------------------------------	--	--

→ aumento das avaliações negativas apesar das avaliações positivas representarem 85% de todos os seus utentes



**AUTORIDADE NACIONAL
DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL**

Edição: Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

Data de publicação: março de 2022

Disponível em pdf em *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 | www.prociv.pt