



SCIE
SEGURANÇA CONTRA
INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

RELATÓRIO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Utilização de Serviços de Segurança contra Incêndio em Edifícios

2022

AUTORIDADE NACIONAL DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL
DIREÇÃO NACIONAL DE PREVENÇÃO 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. SUMÁRIO	4
2. INTRODUÇÃO	5
3. O INQUÉRITO	5
4. O CLIENTE EM 2022	6
5. RESPOSTAS AO INQUÉRITO	7
5.1 SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2022	7
5.2 UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE)	8
5.3 UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT	10
5.4 UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-EPORTUGAL	11
5.5 UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO 800 203 203	12
5.6 UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2022	13
6. ANÁLISE COMPARATIVA DE ALGUNS RESULTADOS	14
6.1 O INQUÉRITO	14
6.2 O CLIENTE	14
6.3 ANÁLISE COMPARATIVA DO TEMPO DE RESPOSTA	15
6.4 AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC	15
6.5 COMPARATIVO DA FREQUÊNCIA DE VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC	16
6.6 COMPARATIVO DO TEMPO DE RESPOSTA AOS E-MAILS RECEBIDOS	16
6.7 COMPARATIVO DA AVALIAÇÃO GLOBAL DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL – EPORTUGAL	17



INDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Quantidade de serviços pedidos em 2022 por tipo de cliente	6
Figura 2 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC	7
Figura 3 - Avaliação global dos serviços prestados	7
Figura 4 - Frequência de consulta do site prociv.pt	8
Figura 5 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC	8
Figura 6 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC	9
Figura 7 - Respostas dos clientes às 2 questões	10
Figura 8 - Respostas dos clientes	10
Figura 9 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre formulários do ePortugal	11
Figura 10 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal	11
Figura 11 - Resposta dos clientes às 2 questões sobre o atendimento telefónico	12
Figura 12 - Resposta dos clientes à avaliação global sobre a linha de atendimento	12
Figura 13 - Preferência no uso dos canais disponíveis para obter informações	13
Figura 14 - Serviços prestados por tipo de cliente	14
Figura 15 - Evolução anual do tempo de resposta	15
Figura 16 - Avaliação global dos serviços prestados	15
Figura 17 - Frequência do número de visitas ao site SCIE	16
Figura 18 - Avaliação comparativa relativo ao tempo de resposta aos emails recebidos	16
Figura 19 - Avaliação global da utilização do portal ePortugal	17

INDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Áreas do inquérito	5
Tabela 2 - Base de consulta	6
Tabela 3 - Comparativo de dados do inquérito	14



1. SUMÁRIO

- Relativamente ao total de pedidos de serviços em 2022 verifica-se um aumento de 15%, comparativamente com 2021 e 23% com 2022;
- Em 2022, a competência foi o parâmetro que recebeu a melhor classificação, com 89, 6% de respostas positivas. Seguido do profissionalismo com 88, 6% e do tempo de resposta com 66, 8%
- 53, 6%% dos requerentes de serviços de SCIE consultaram o site *prociv.pt* 1 vez por mês;
- Em 2022, 73,3% dos requerentes avaliaram positivamente o tempo de resposta aos emails remetidos para o endereço *scie@prociv.pt*, e 76,7% os esclarecimentos prestados através do mesmo;
- Nos formulários do ePortugal, a informação nas fichas de serviço recebeu a maior percentagem de respostas positivas, 82,6 %, seguida da área reservada com 78,5 % e 78,1 % na clareza no preenchimento;
- Na linha de apoio técnico de SCIE, 800203203, verifica-se que 68,8% dos requerentes avaliaram positivamente o tempo de resposta;
- Dos telefonemas atendidos mais de 76,50 % classificaram a informação prestada como razoável, boa ou excelente;
- Dos canais de comunicação disponibilizados pela ANEPC (linha telefónica, email, e website), 52% escolheram o correio electrónico, 27% a linha telefónica, e 21% o website;
- No tempo de resposta aos pedidos, de 2019 a 2022, verifica-se a manutenção da classificação de Excelente, um decréscimo da classificação de Bom em 6,2% e um aumento de 10%, de 2020 a 2022, da classificação de Mau;
- De 2019 a 2022, constata-se uma redução de 13,2% (de 18% para 4,8%) no número de requerentes de serviços que nunca consultou o site *prociv.pt*;



2. 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 utilizadores de serviços de SCIE permite não só avaliar a diversidade de serviços prestados, como o seu acesso, conteúdo e prestação dos funcionários da ANEPC.

Conhecer a opinião dos nossos utilizadores permite aferir a problemática do desempenho de análise e rapidez de resposta, assim como valorizar todos os canais de comunicação através de melhorias de comportamento e transparência da informação enviada.

O inquérito foi enviado para todos os utilizadores dos nossos serviços, que solicitaram pelo menos um serviço.

3. O INQUÉRITO

O inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços de segurança contra incêndio em edifícios solicitados em 2022, foi organizado de acordo com o quadro seguinte:

Nº	Área	Item	Objetivo de avaliação
1	Tratamento dos pedidos de serviços	Competência	Desempenho global dos técnicos
		Profissionalismo	
		Tempo de resposta	
2	Website <i>www.prociv.pt</i>	Periodicidade do uso	Avaliação global da área de SCIE em <i>prociv.pt</i>
		Facilidade de navegação	
		Conteúdos disponíveis	
		Usabilidade	
3	Correio electrónico <i>scie@prociv.pt</i>	Tempo de resposta	Utilização do correio electrónico para SCIE
		Esclarecimentos prestados	
4	Portal de serviços públicos-ePortugal	Informação disponível nas fichas	Utilização do ePortugal
		Clareza no preenchimento	
		Informação na área reservada	
5	Linha de apoio 800 203 203	Tempo de resposta	Utilização da linha de apoio
		Esclarecimentos prestados	
6	Uso dos canais disponíveis	Seleção de preferências	Canal de comunicação mais utilizado

Tabela 1 – Áreas do inquérito



Base de consulta:

Ano do inquérito	2022
Aplicação utilizada	Google forms
Tempo disponível para respostas	30 dias úteis
Nº de requerentes consultados	5000
Nº de respostas recebidas	807
Percentagem de respostas	16,4%
Nº de sugestões de melhoria recebidas	224

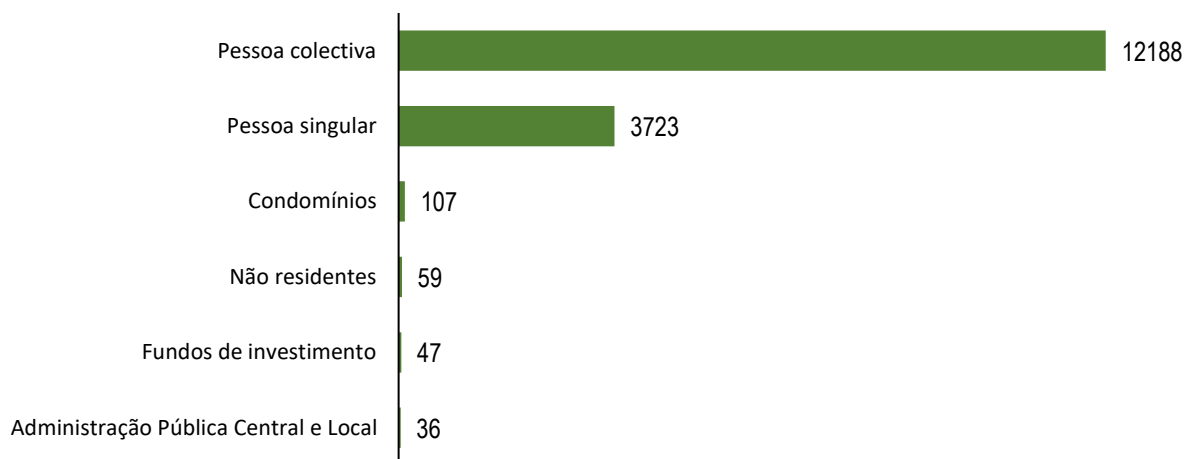
Tabela 2 - Base de consulta

4. O CLIENTE EM 2022

Considerando somente o total de pedidos efetivos (excluindo os cancelamentos), no ano 2022 foram rececionados 15284 pedidos de serviços de SCIE na ANEPC, ou seja, mais 2944 que no ano anterior e mais 4611 que em 2020.

Deste modo **verifica-se um aumento do número de pedidos de serviços de 15%, comparativamente com 2021 e 23% em 2022.**

Figura 1 - Quantidade de serviços pedidos em 2022 por tipo de cliente



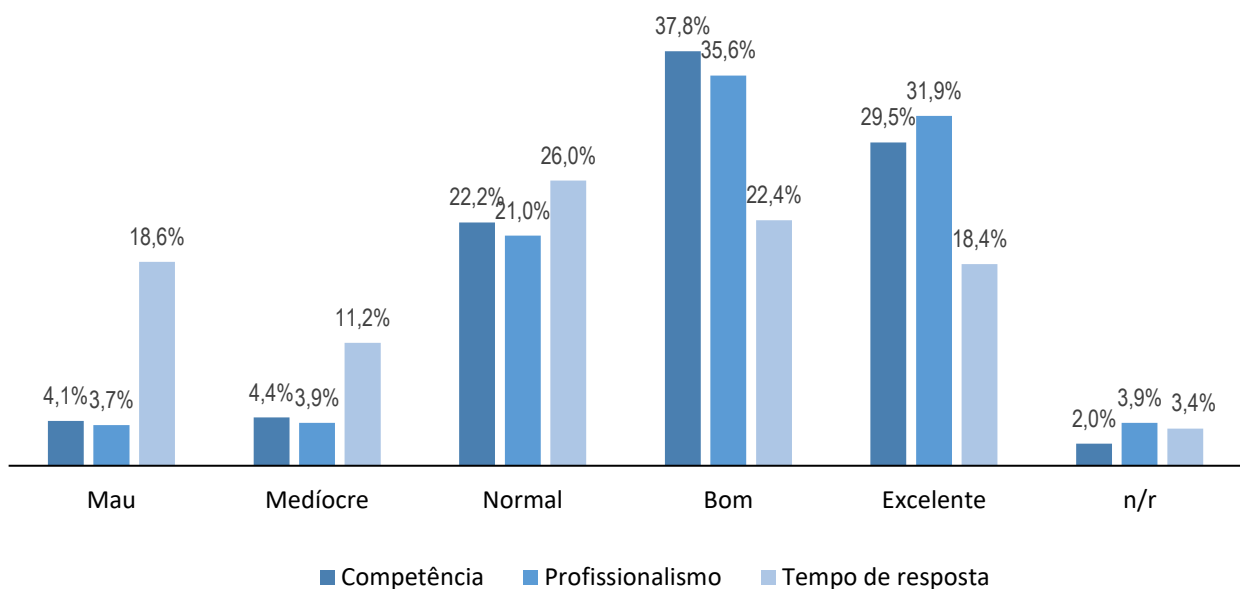
5. RESPOSTAS AO INQUÉRITO

5.1 SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2022

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

Em 2022, a competência foi o parâmetro que recebeu a melhor classificação, com 89,6% de respostas positivas, seguido do profissionalismo com 88,6%, e do tempo de resposta com 66,8%.

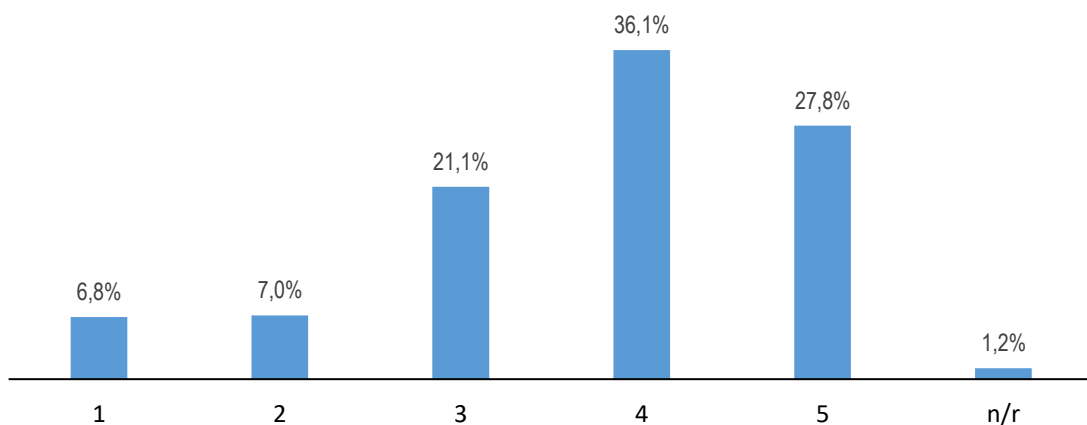
Figura 2 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC



5.1.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia o serviço prestado pela ANEPC em 2022 ?

Globalmente, 63,9% dos serviços prestados receberam uma classificação de 4 e 5.

Figura 3 - Avaliação global dos serviços prestados

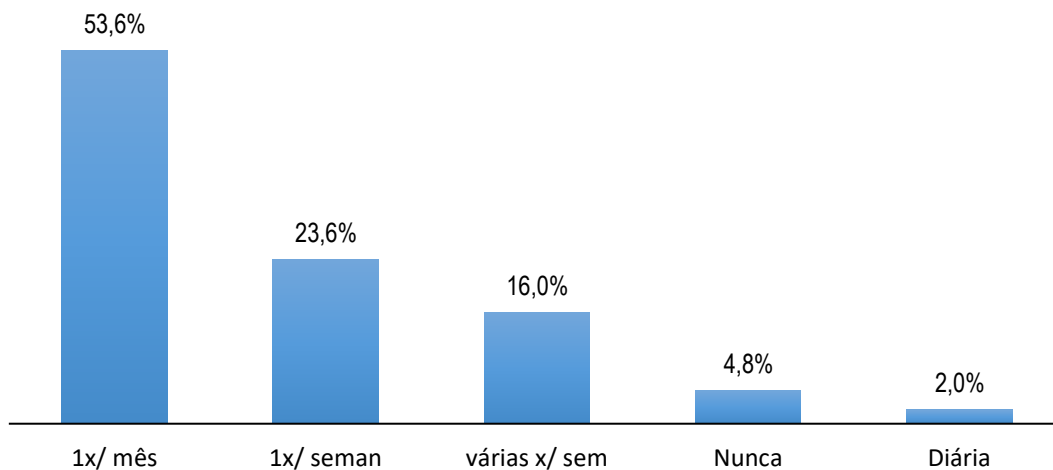


5.2 UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE)

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

No gráfico seguinte verifica-se que 53,6% dos requerentes de serviços de SCIE consultam o site *prociv.pt* 1 vez por mês.

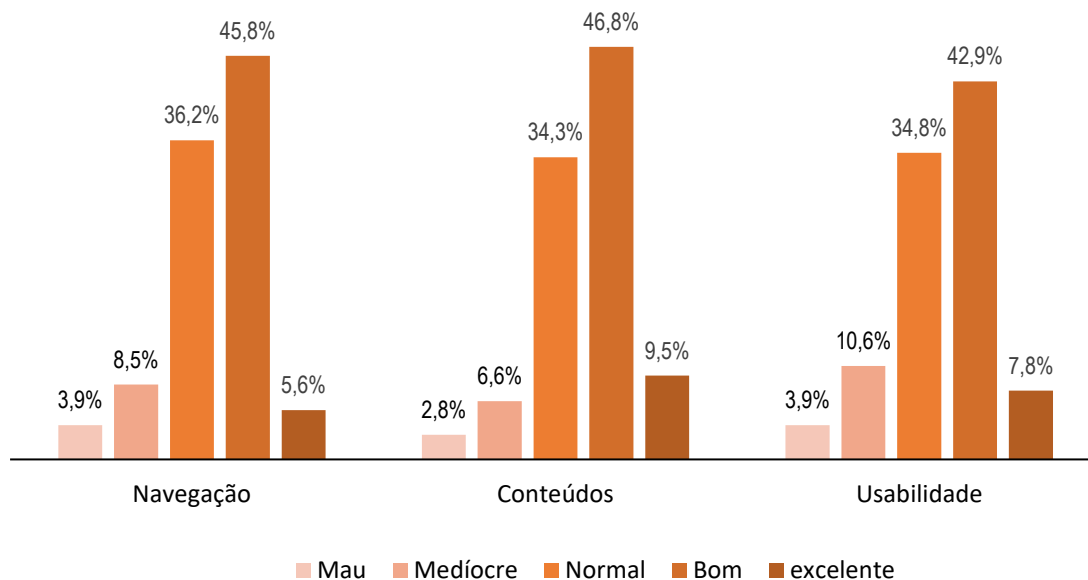
Figura 4 - Frequência de consulta do site *prociv.pt*



5.2.2 Como avalia a utilização do site?

A avaliação da utilização do site é caracterizada como Bom e Excelente por 52,8% dos utilizadores, nos parâmetros de facilidade de navegação, conteúdos e usabilidade.

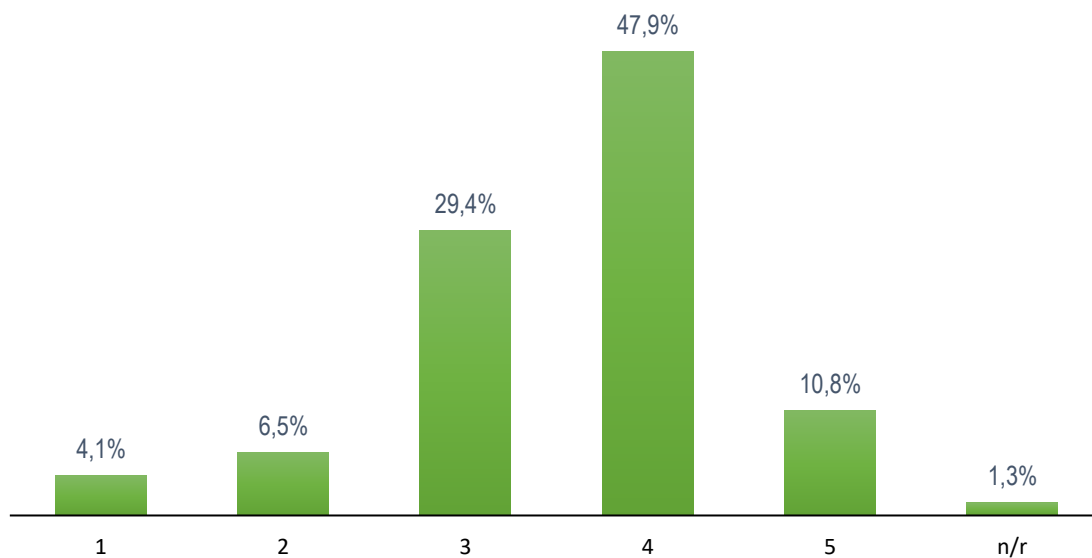
Figura 5 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC



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

Verifica-se que 58,7% dos requerentes classificaram a área de SCIE, no site da ANEPC, com 4 ou 5.

Figura 6 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC



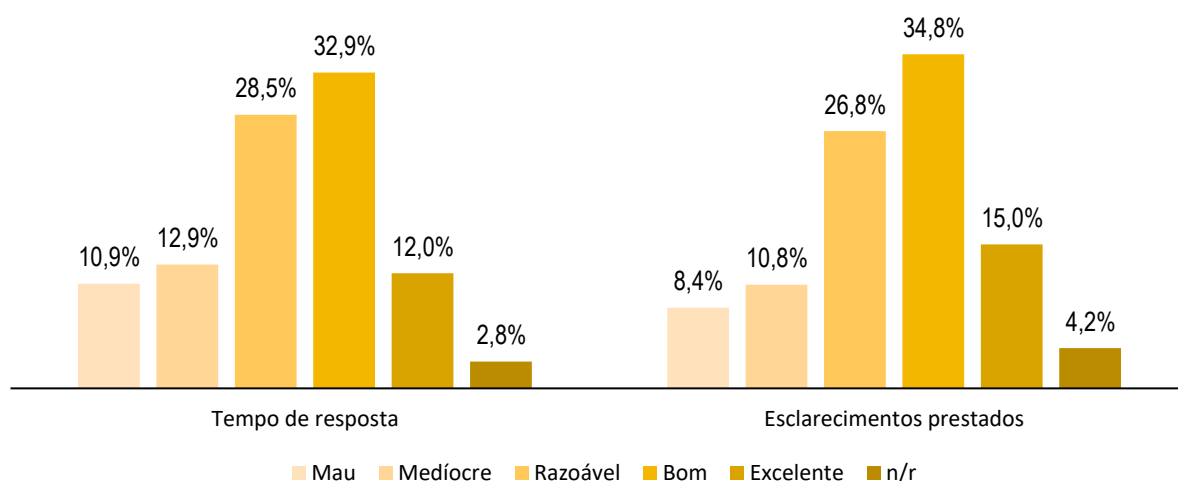
5.3 UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT

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

Relativamente à utilização do email *scie@prociv.pt*, verificou-se que, 75,4% dos utilizadores de serviços de SCIE classificaram positivamente o tempo de resposta e, de igual modo, 80% os esclarecimentos prestados.

Em 2022, 90,5% das avaliações do email *scie@prociv.pt* forma positivas, o tempo de resposta deste canal de comunicação, e 94,5% os esclarecimentos prestados.

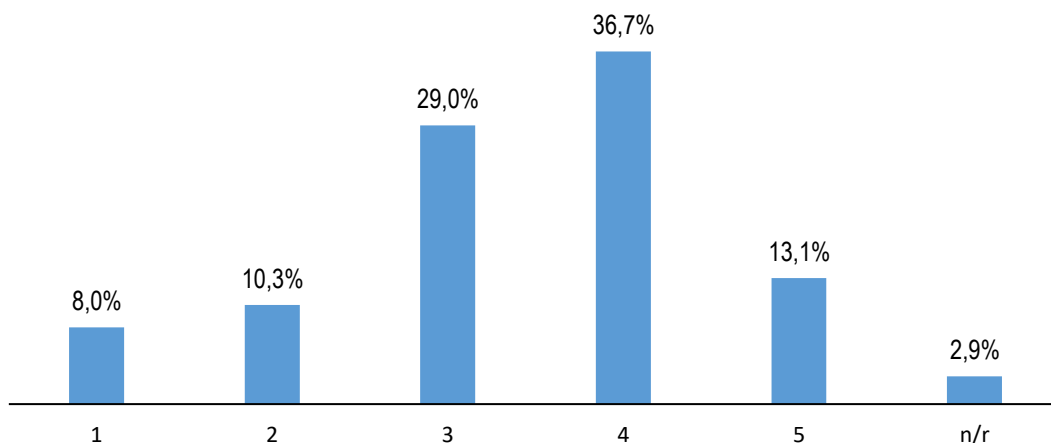
Figura 7 - Respostas dos clientes às 2 questões



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

Em 2022, 53,5% dos utilizadores do correio electrónico de *scie@prociv.pt* avaliaram globalmente a utilização com classificação de 4 e 5, enquanto 17,1% atribuiu a nota de 1 e 2.

Figura 8 - Respostas dos clientes

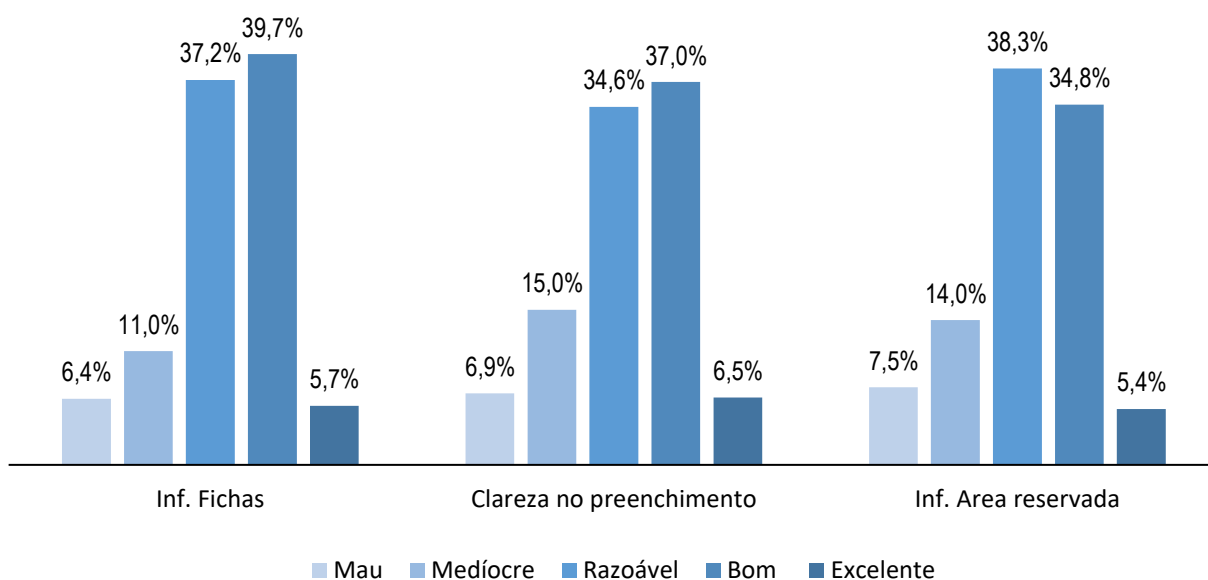


5.4 UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-ePORTUGAL

5.4.1 Como considera o preenchimento dos formulários?

Nos formulários do ePortugal, a informação nas fichas de serviço recebeu a maior percentagem de respostas positivas (82,6%), seguida da área reservada com 78,5% e 78,1% na clareza no preenchimento.

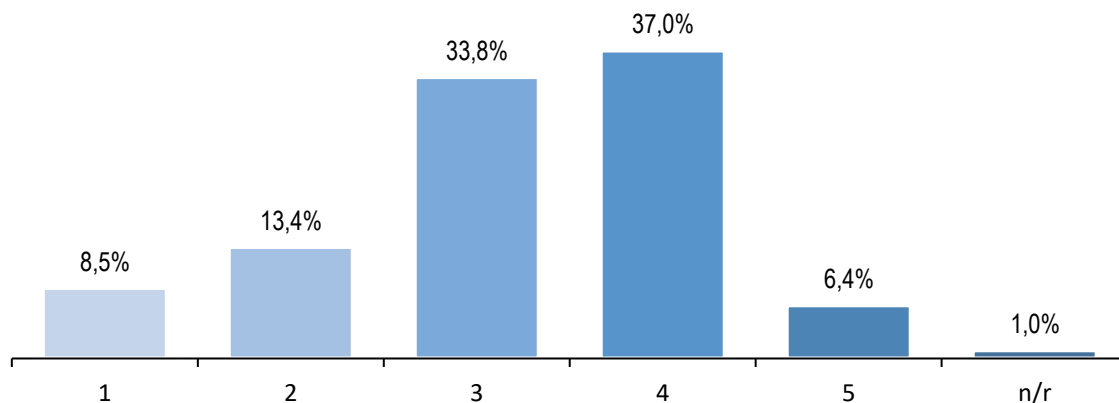
Figura 9 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre formulários do ePortugal



5.4.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia a utilização do ePortugal?

Globalmente, 43,4% dos utilizadores atribuíram uma classificação de 4 e 5, à plataforma ePortugal.

Figura 10 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal



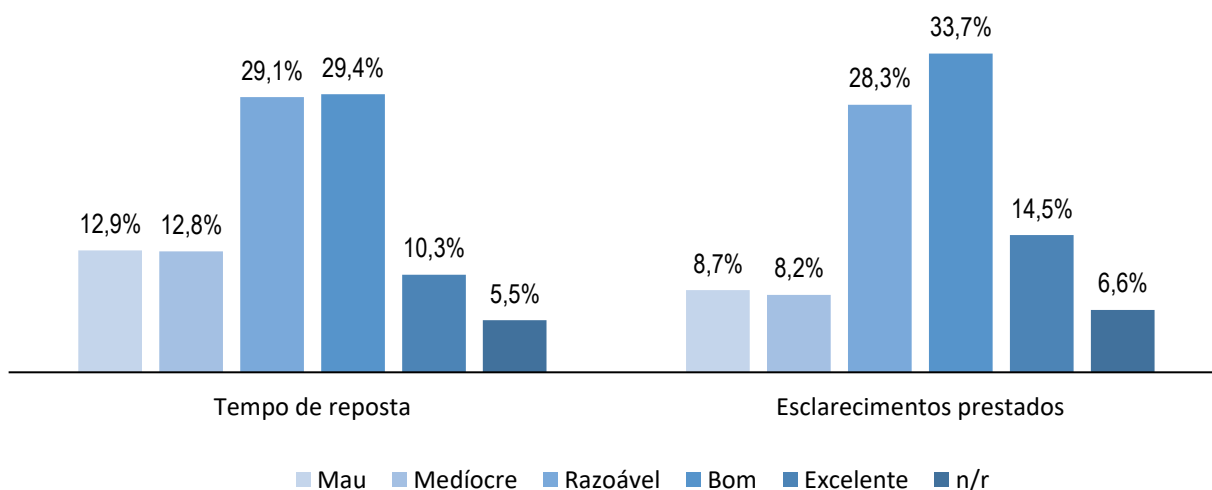
5.5 UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO 800 203 203

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

Relativamente à linha de apoio técnico de SCIE verifica-se que 68,80% dos requerentes de serviços de SCIE avaliaram positivamente o tempo de resposta, ao contrário de 25,7% que atribuíram uma nota negativa.

Dos telefonemas atendidos mais de 76,50 % classificaram a informação prestada com razoável, bom ou excelente.

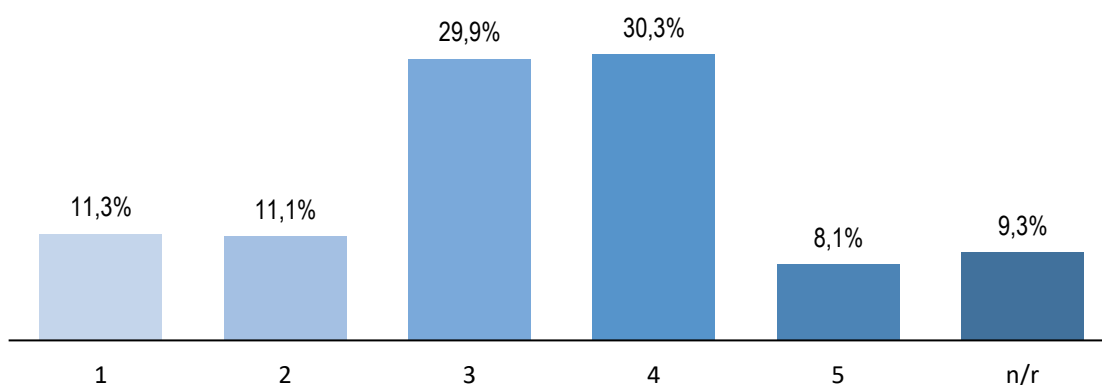
Figura 11 - Resposta dos clientes às 2 questões sobre o atendimento telefónico



5.5.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia a linha de SCIE 800 203 203?

Globalmente, 38,4% dos requerentes de serviços avaliaram a linha de SCIE com 4 ou 5.

Figura 12 - Resposta dos clientes à avaliação global sobre a linha de atendimento



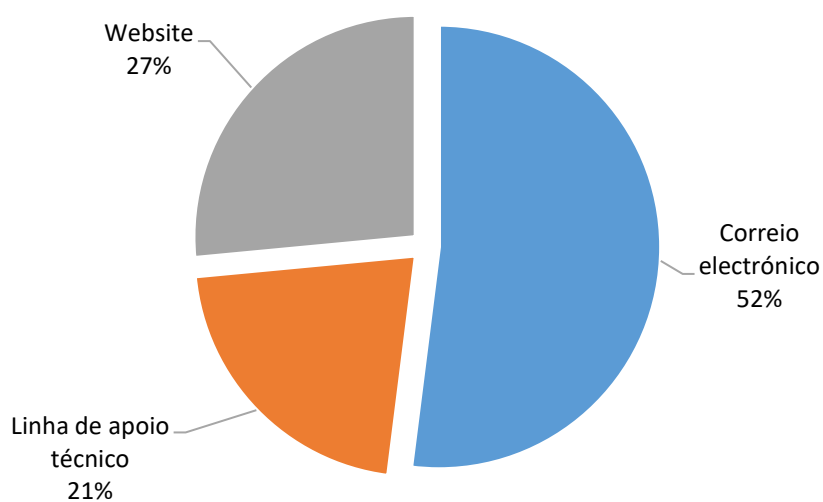
5.6 UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2022

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

A resposta à preferência dos canais de utilização privilegiada é clara, com 52% a escolher o uso do correio electrónico.

A utilização do website apresenta-se em 2º lugar com 27% seguida da linha telefónica.

Figura 13 - Preferência no uso dos canais disponíveis para obter informações



6. ANÁLISE COMPARATIVA DE ALGUNS RESULTADOS

6.1 O INQUÉRITO

Da análise comparativa dos anos anteriores, verifica-se uma redução da percentagem de respostas recebidas.

O número de sugestões de melhoria recebidas em 2022 foi superior às recebidas em 2020 e 2021.

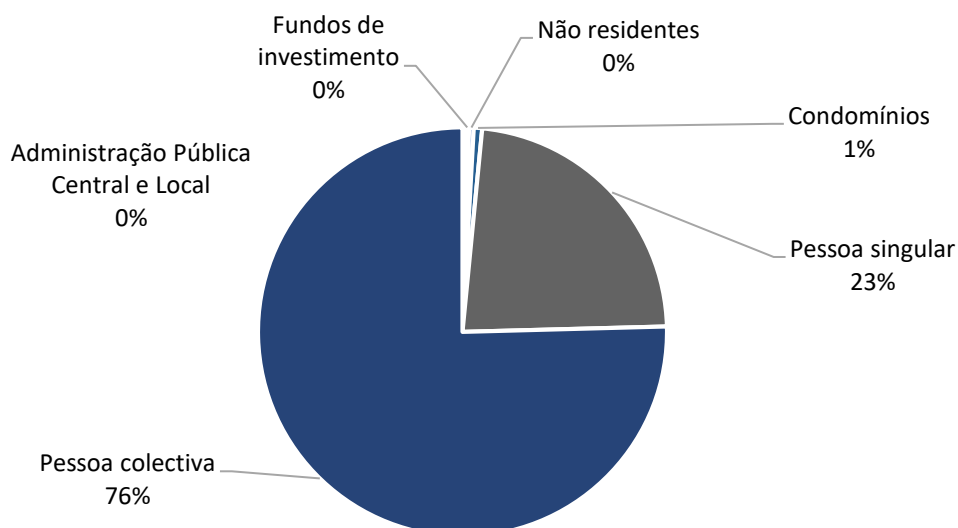
	2019	2020	2021	2022
Nº de requerentes consultados	6000	3000	3000	5000
Nº de respostas recebidas	1759	624	660	807
Percentagem de respostas	29,31 %	20,80 %	22,00 %	16,14 %
Nº de sugestões de melhorias	350	120	165	224

Tabela 3 - Comparativo de dados do inquérito

6.2 O CLIENTE

Da análise comparativa dos dados recolhidos sobre o requerente dos serviços de SCIE, dos anos de 2019 a 2022, constata-se a predominância do cliente “pessoa coletiva” com 76%, seguido da “pessoa singular” com 23%.

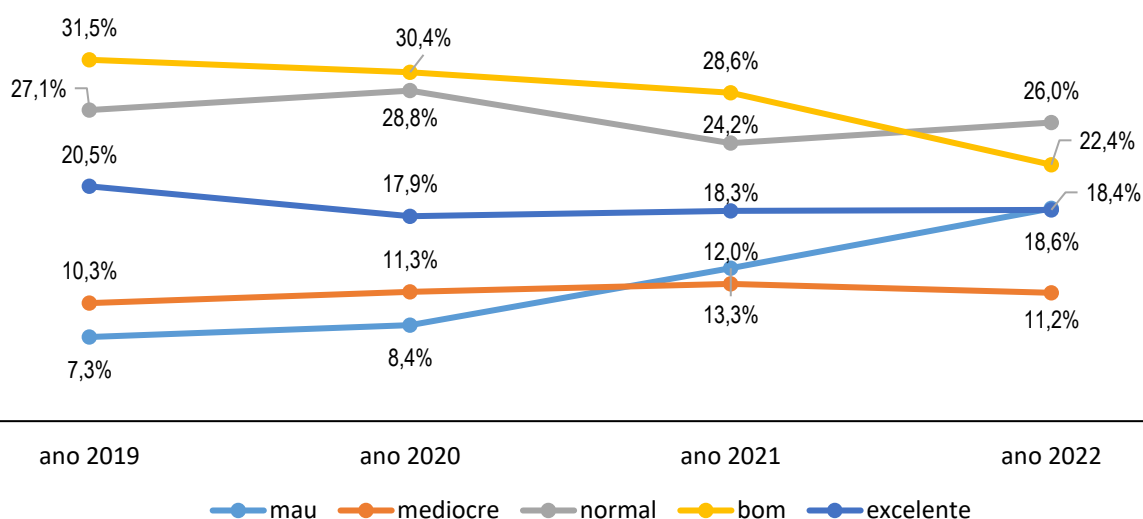
Figura 14 - Serviços prestados por tipo de cliente



6.3 ANÁLISE COMPARATIVA DO TEMPO DE RESPOSTA

Analisada a progressão anual do tempo de resposta, de 2019 a 2022, verifica-se a manutenção da classificação de excelente, um decréscimo da classificação de bom em 6,2% e um aumento de 10%, de 2020 a 2022, da classificação de mau.

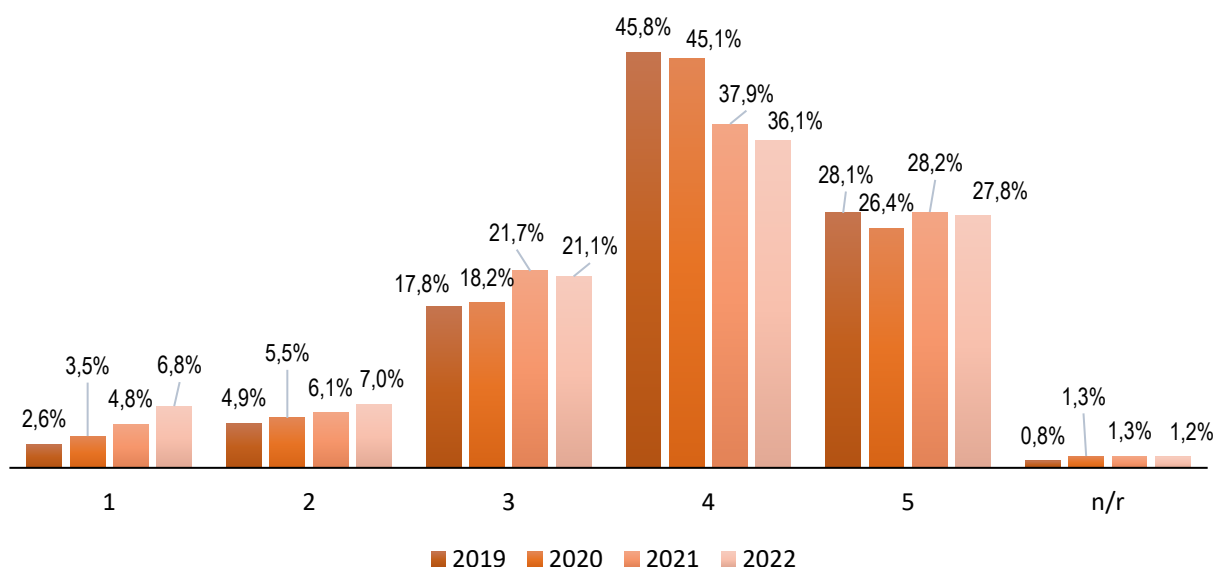
Figura 15 - Evolução anual do tempo de resposta



6.4 AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC

Globalmente, verifica-se um aumento anual das classificações de 1 e 2, um decréscimo da nota de 4.

Figura 16 - Avaliação global dos serviços prestados

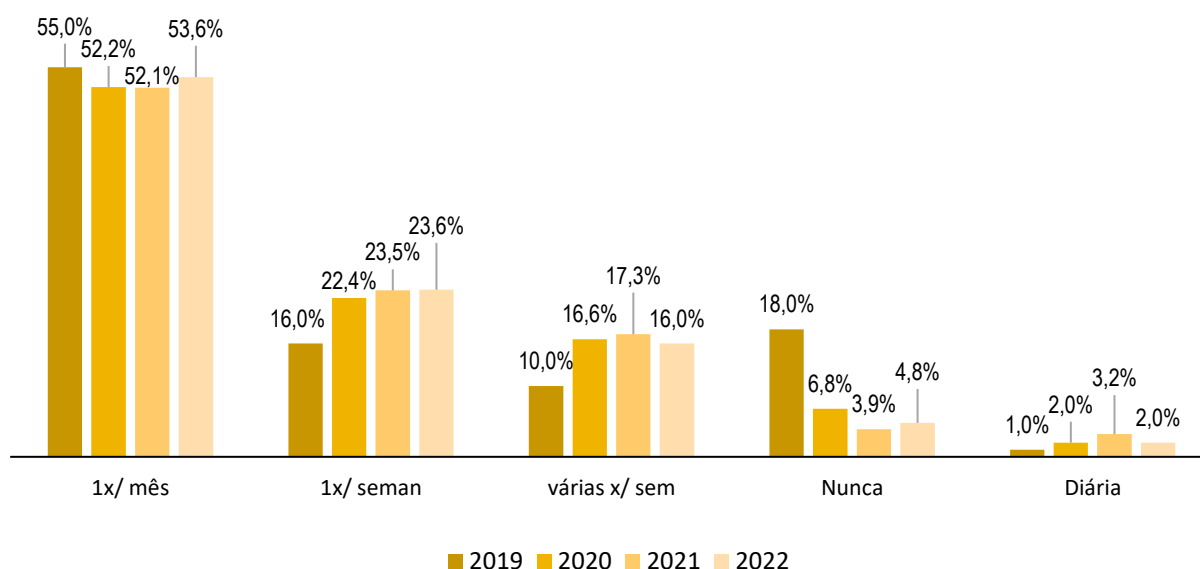


6.5 COMPARATIVO DA FREQUÊNCIA DE VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC

Através do comparativo dos últimos 4 anos constata-se que, em média, por ano, 53,2% dos requerentes visitam o site da ANEPC 1 vez por mês.

De 2019 a 2022, constata-se uma redução de 12,7% (de 18,0% para 4,8%) no número de clientes que nunca consultou o site *prociv.pt*.

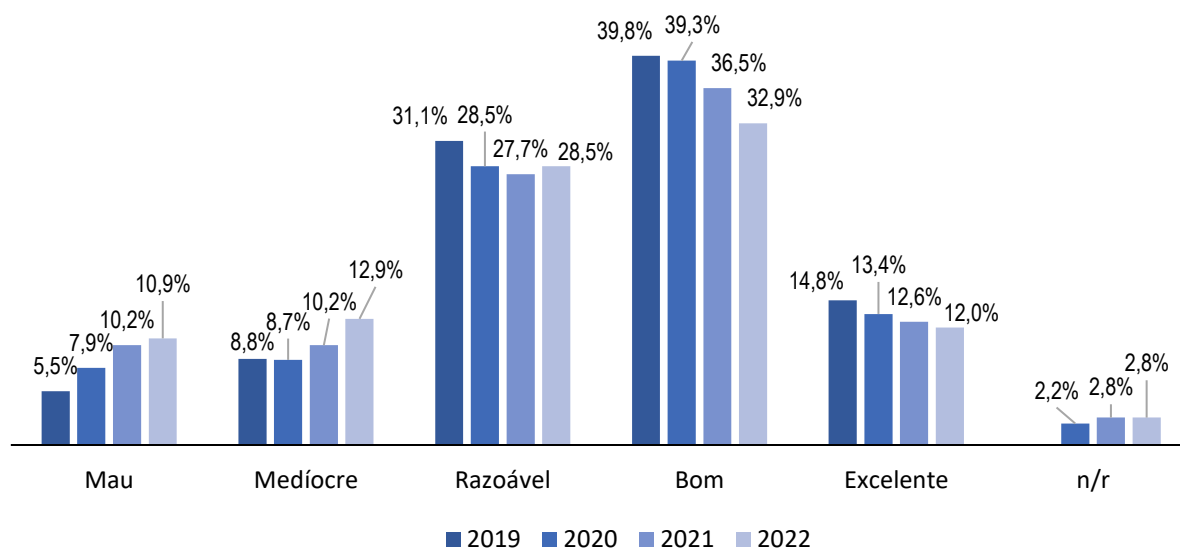
Figura 17 - Frequência do número de visitas ao site SCIE



6.6 COMPARATIVO DO TEMPO DE RESPOSTA AOS E-MAILS RECEBIDOS

Comparando os últimos 4 anos verifica-se que 79, 25% dos clientes atribuíram uma classificação positiva ao tempo de resposta da ANEPC aos emails recebidos.

Figura 18 - Avaliação comparativa relativo ao tempo de resposta aos emails recebidos

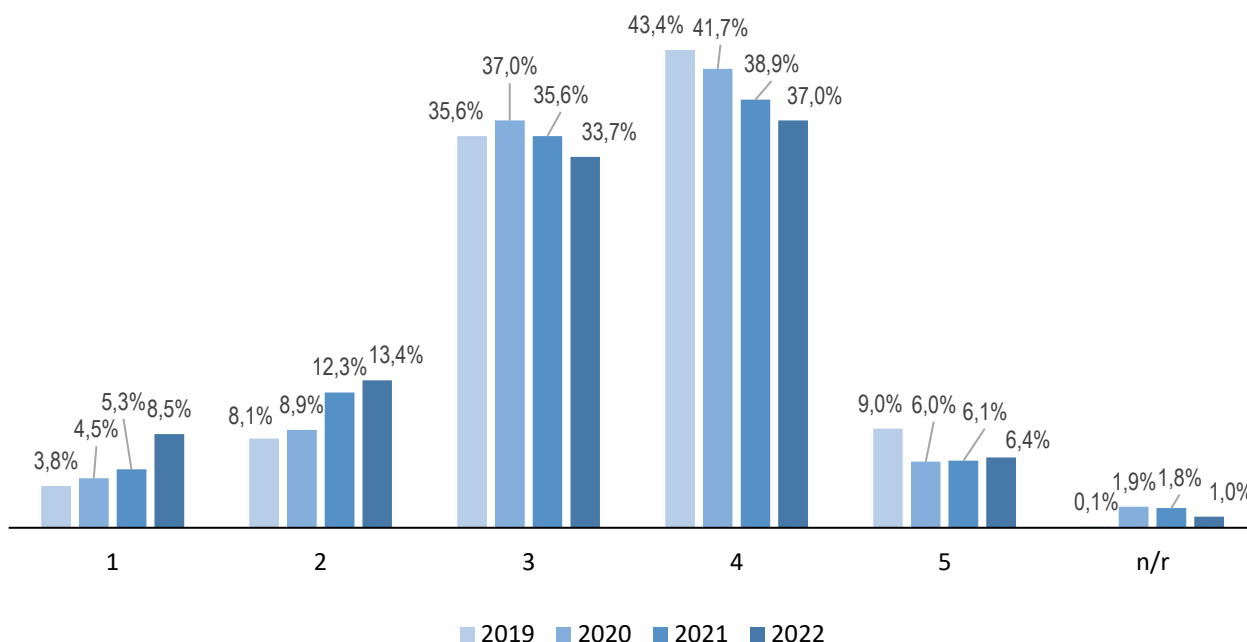




6.7 COMPARATIVO DA AVALIAÇÃO GLOBAL DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL – EPORTUGAL

O comparativo da avaliação global da utilização do portal eportugal ao longo de 4 anos (2019 a 2022) evidencia um aumento das avaliações negativas assim como ao decréscimo das avaliações positivas, apesar de se caracterizar por uma avaliação globalmente positiva.

Figura 19 - Avaliação global da utilização do portal ePortugal





Edição:

Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil

Data de publicação: abril de 2023

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