



# SCIE

SEGURANÇA CONTRA  
INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

## RELATÓRIO

### INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Utilização de Serviços de Segurança  
contra Incêndio em Edifícios

## 2020

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 EM 2020 .....	3
3. SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2020 .....	5
3.1 COMO AVALIA O DESEMPENHO DO TÉCNICO DA ANEPC QUE EFETUOU O TRATAMENTO DO SEU PEDIDO? .....	5
3.2 GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA O SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC EM 2020? .....	5
3.3 ANÁLISE DAS RESPOSTAS AO PONTO 3. ....	6
4. UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE) .....	7
4.1 COM QUE FREQUÊNCIA VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC? .....	7
4.2 COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO SITE? .....	7
4.3 GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A ÁREA DE SCIE NO SITE ANEPC? .....	8
4.4 ANÁLISE DAS RESPOSTAS DO PONTO 4. ....	8
5. UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO <i>SCIE@PROCIV.PT</i> .....	9
5.1 COMO AVALIA A PRESTAÇÃO DA ANEPC NA RESPOSTA AOS EMAILS? .....	9
5.2 GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO DISPONÍVEL PARA SCIE? .....	9
5.3 ANÁLISE DAS RESPOSTAS .....	9
6. UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-EPORTUGAL .....	10
6.1 COMO CONSIDERA O PREENCHIMENTO DOS FORMULÁRIOS? .....	10
6.2 GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS PARA A SCIE? .....	10
6.3 ANÁLISE DAS RESPOSTAS .....	10
7. ANÁLISE COMPARATIVA DE ALGUNS RESULTADOS .....	11
7.1 O INQUÉRITO .....	11
7.2 O CLIENTE .....	11
7.3 COMO AVALIA O DESEMPENHO DO TÉCNICO DA ANEPC QUE EFETUOU O TRATAMENTO DO SEU PEDIDO? .....	12
7.4 AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC: .....	12
7.5 COMPARATIVO 2019-2020 DA FREQUÊNCIA DE VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC? .....	13
7.6 COMPARATIVO TEMPO DE RESPOSTA AOS E-MAILS RECEBIDOS .....	13
7.7 COMPARATIVO AVALIAÇÃO GLOBAL DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS - EPORTUGAL .....	14

## INDICE DE ILUSTRAÇÕES

1 - Quantidade de serviços prestados em 2020 por tipo de cliente .....	3
2 - Tipo de serviços mais solicitados .....	4
3 - Percentagem de pedidos dos 4 principais serviços .....	4
4 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC .....	5
5 - Avaliação global dos serviços prestados .....	5
6 - Percentagem do tipo de respostas .....	6
7 - Respostas negativas .....	6
8 - Gráfico sobre frequência de utilização .....	7
9 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC .....	7
10 - Classificação global da área de SCIE no site da ANEPC .....	8
11 - Respostas dos clientes às 2 questões .....	9
12 - Respostas dos clientes .....	9
13 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre formulários do ePortugal .....	10
14 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal .....	10
15 - Quantidade de serviços prestados em 2019 e 2020 por tipo de cliente .....	11
16 - Evolução anual do tempo de resposta .....	12
17 - Avaliação global dos serviços prestados .....	12



## 1. O INQUÉRITO

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 da sua.

Nesse sentido foi desenvolvido um inquérito de satisfação aos requerentes dos serviços de segurança contra incêndio em edifícios solicitados em 2020.

A informação recolhida respeita uma lógica de forma a permitir a análise comparativa de 2019-2020.

Principais dados do inquérito:

**Aplicação utilizada:** Google forms

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

**Nº de requerentes consultados:** 3100

**Nº de respostas recebidas:** 624

**Percentagem de respostas:** 20 %

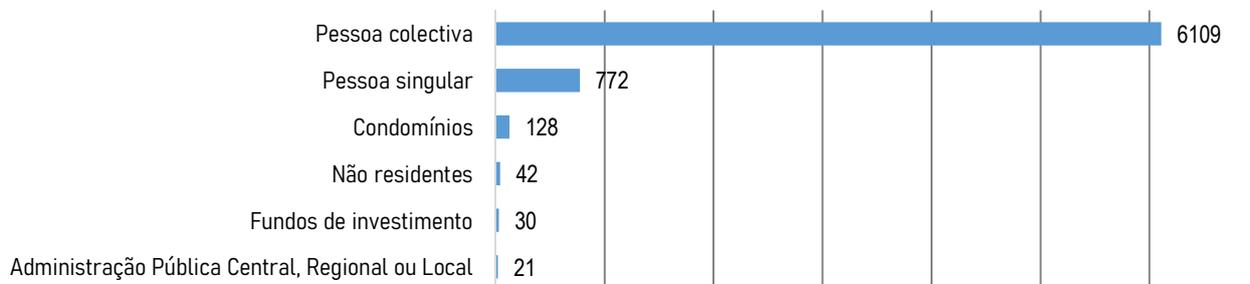
**Nº de sugestões de melhorias:** 120

## 2. O CLIENTE EM 2020

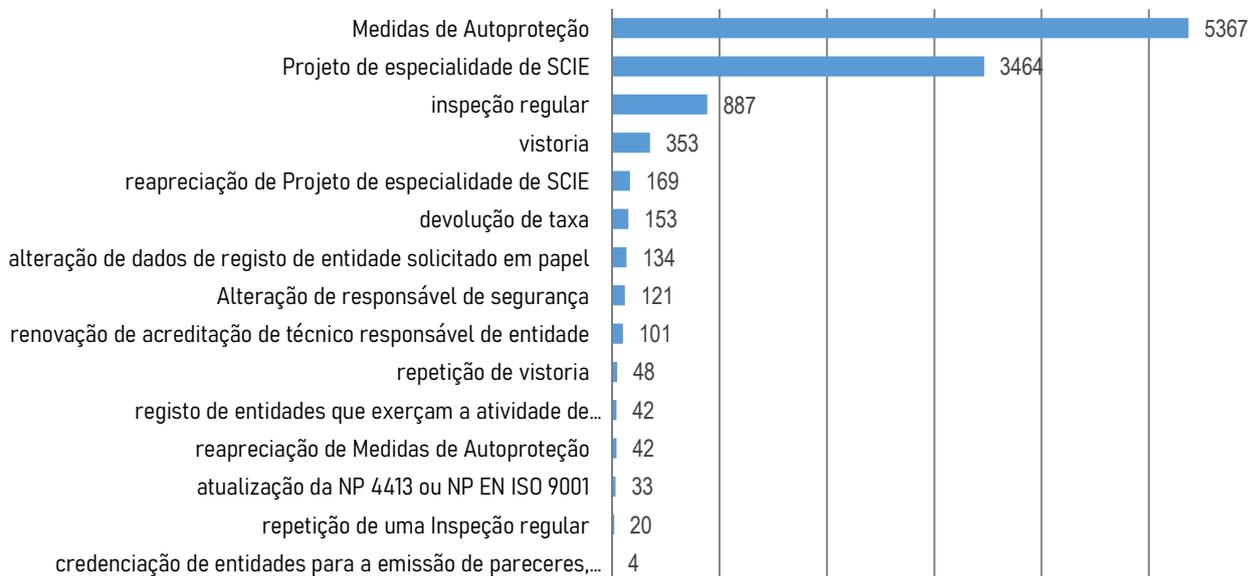
Da análise dos dados recolhidos sobre os serviços de SCIE prestados em 2020 verifica-se que 86% dizem respeito a pessoas colectivas (6109 pedidos), 10% a pessoas singulares (772 pedidos) e 4% outras entidades.

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 (32%), Inspeções Regulares (8%) e Vistorias (3%).

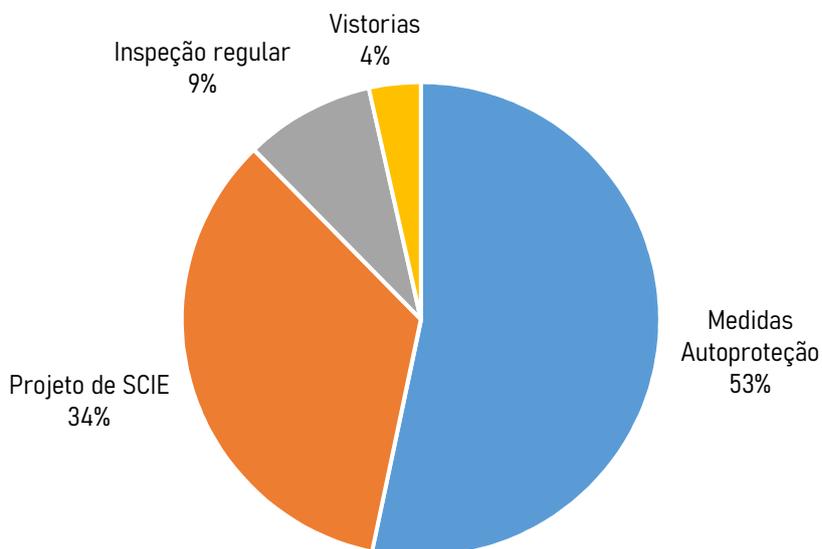
Outros serviços prestados tais como reapreciação de projetos, devoluções de taxas, credenciação de entidades, registo e alterações de entidades, alterações do responsável de segurança, renovações de técnicos responsáveis, repetições de vistorias e inspeções regulares enquadram em representações de 1,5% ou menos.



*1 - Quantidade de serviços prestados em 2020 por tipo de cliente*



2 - Tipo de serviços mais solicitados

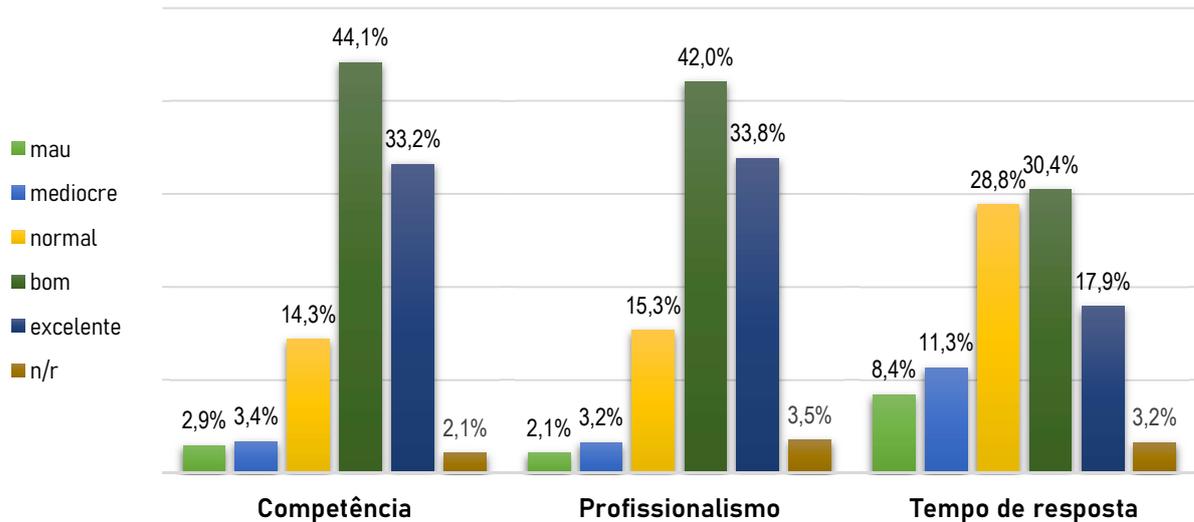


3 - Percentagem de pedidos dos 4 principais serviços



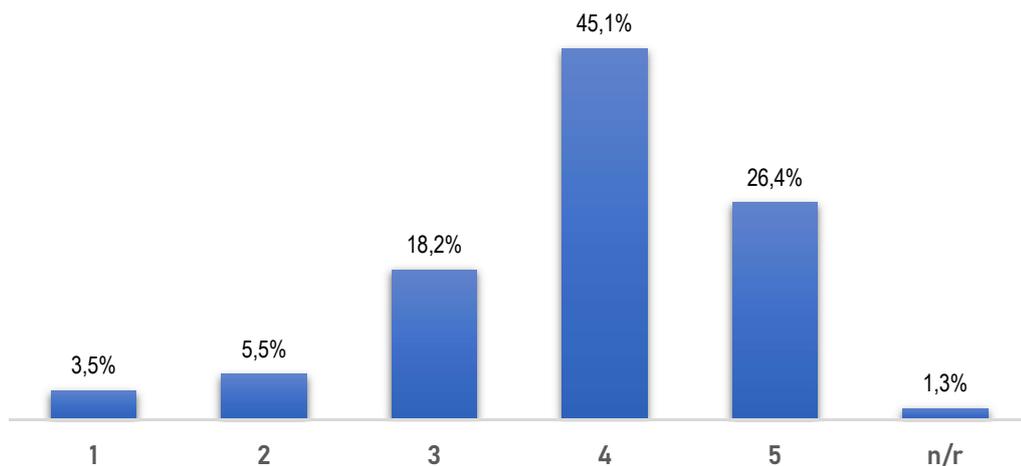
### 3. SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2020

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



4 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC

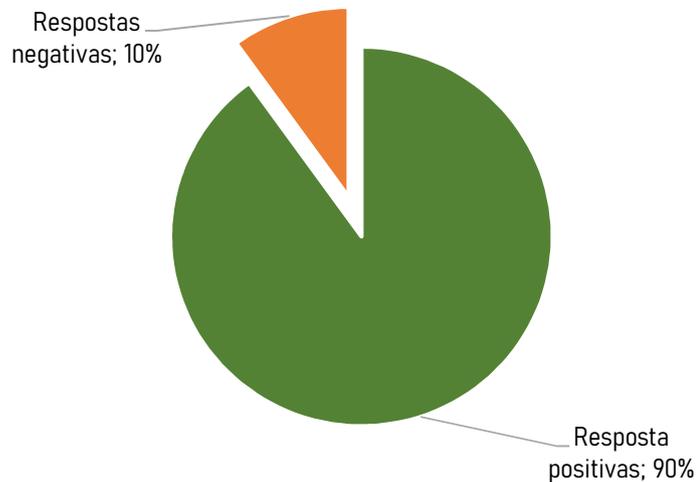
#### 3.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia o serviço prestado pela ANEPC em 2020?



5 - Avaliação global dos serviços prestados

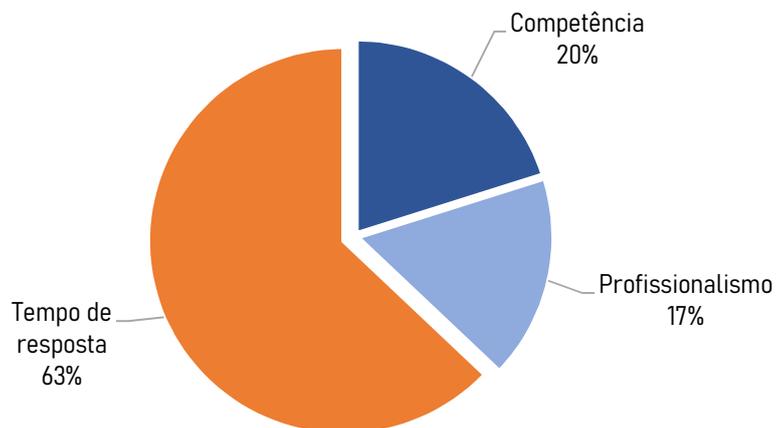


### 3.3 Análise das respostas ao ponto 3.



6 - 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 90% do total.



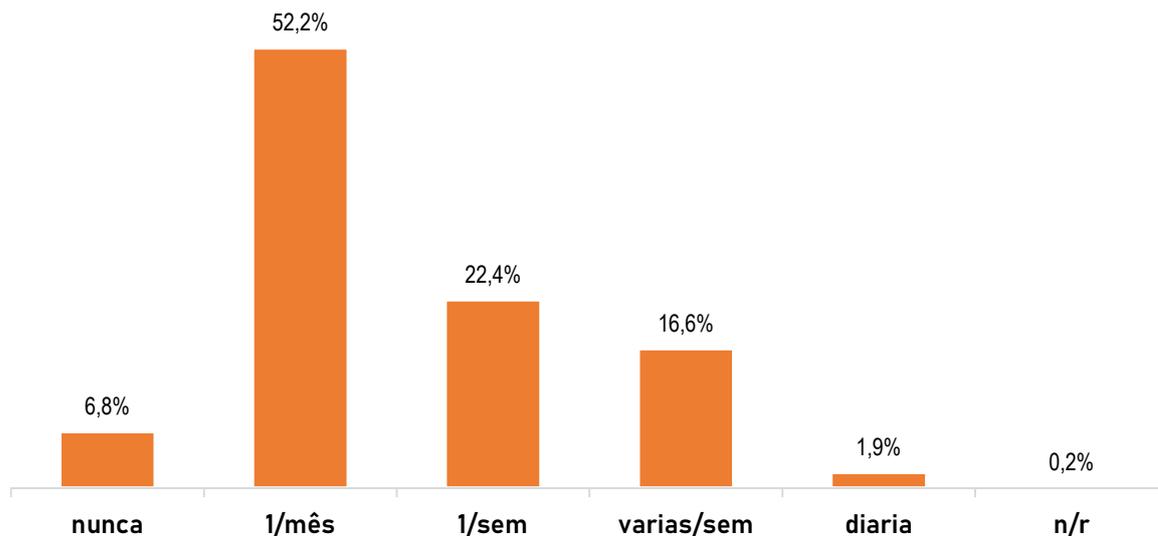
7 - Respostas negativas

→ 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.



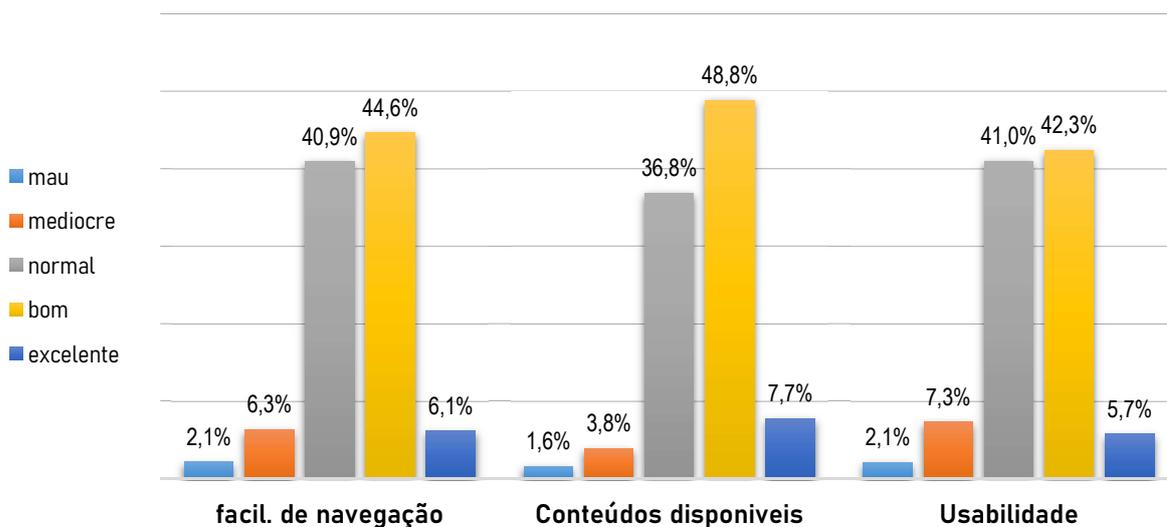
## 4. UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE)

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



8 - Gráfico sobre frequência de utilização

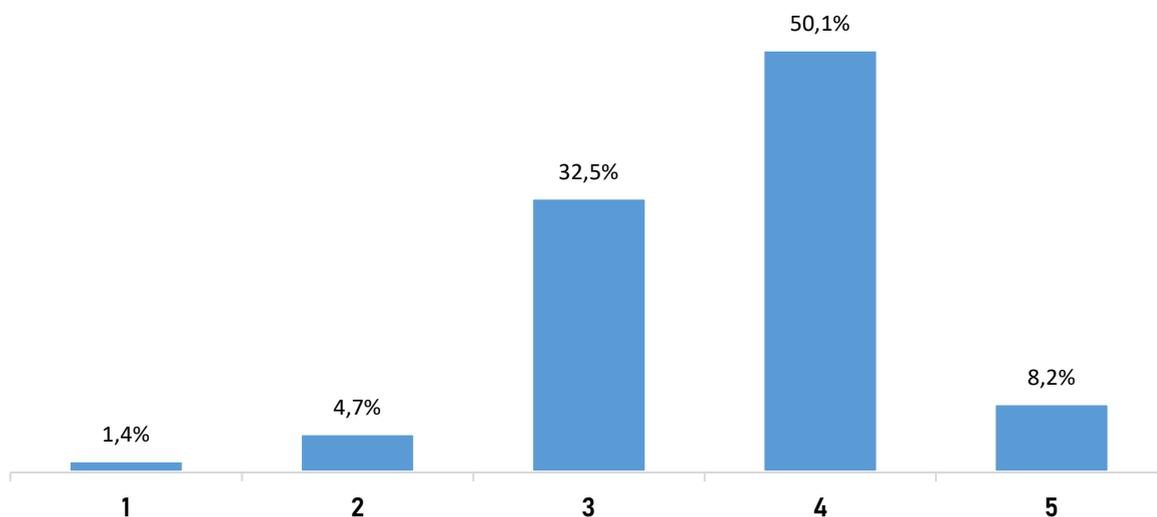
### 4.2 Como avalia a utilização do site?



9 - 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?



10 – Classificação global da área de SCIE no site da ANEPC

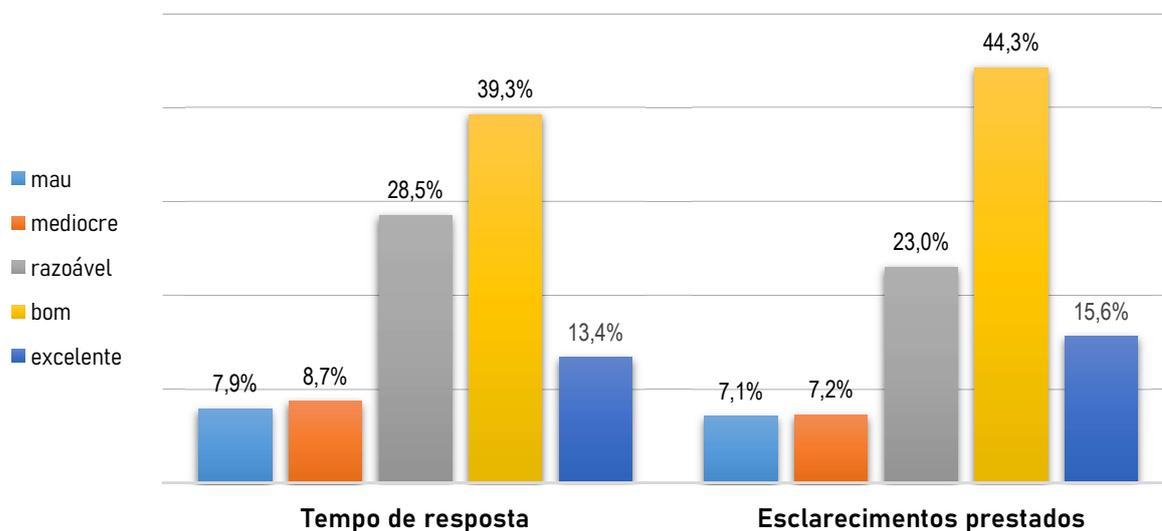
#### 4.4 Análise das respostas do ponto 4.

- 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.
- Do gráfico do ponto 4.1 verifica-se que 52,2 % dos requerentes visitam o site da ANEPC 1 vez por mês.



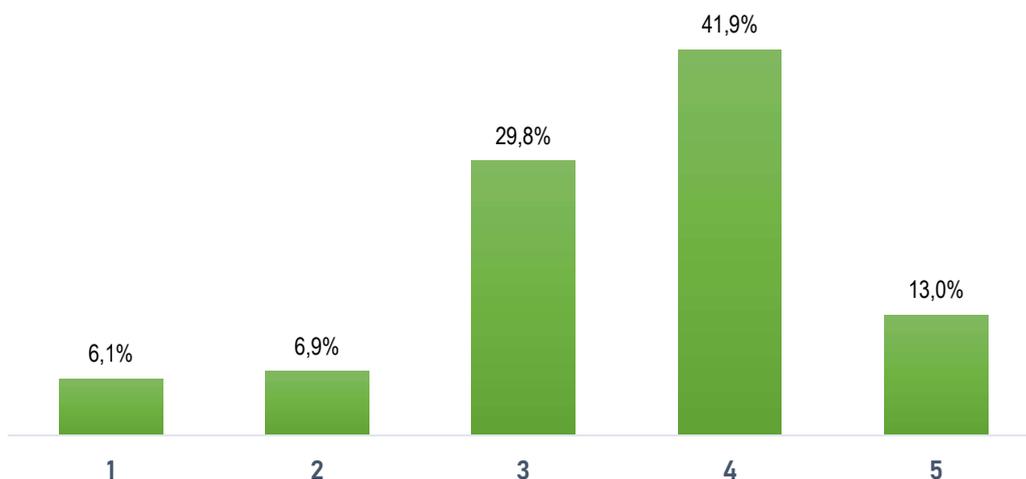
## 5. UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO *SCIE@PROCIV.PT*

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



11 - 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?



12 - Respostas dos clientes

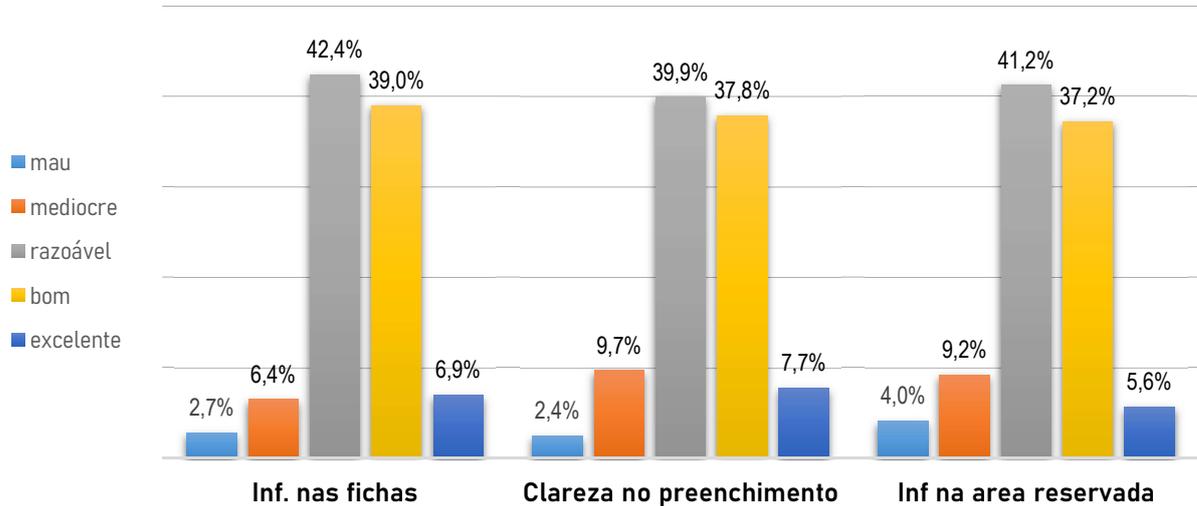
### 5.3 Análise das respostas

- Das respostas recebidas constata-se que 54,9% dos clientes classificam a prestação da ANEPC na resposta aos e-mails como "Bom" ou "Excelente"



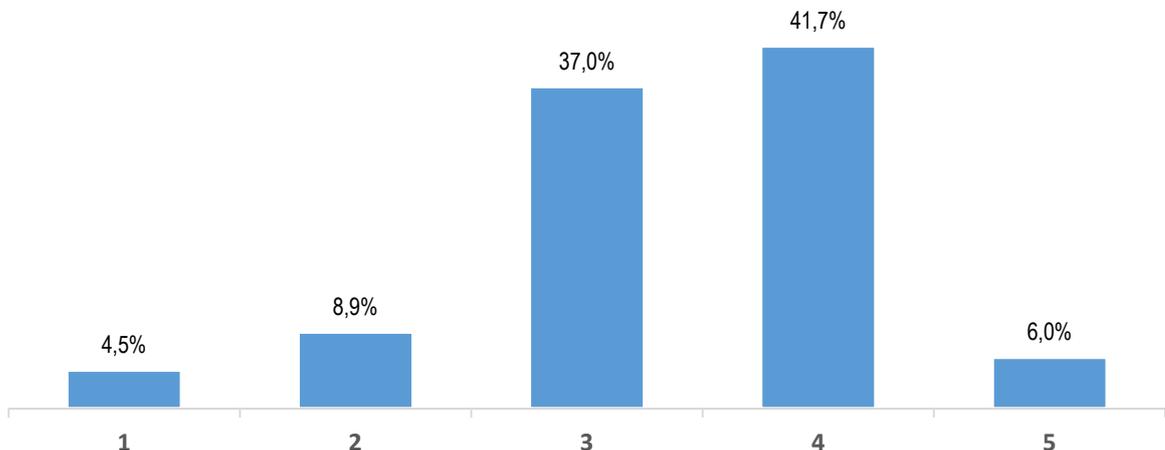
## 6. UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-ePORTUGAL

### 6.1 Como considera o preenchimento dos formulários?



13 - 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 para a SCIE?



14 - 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 45,5 % dos clientes os classifica como "Bom" ou "Excelente";
- Em termos globais 47,7 % dos clientes classificou a utilização do Portal de serviços públicos ePortugal com "4" ou "5"



## 7. ANÁLISE COMPARATIVA DE ALGUNS RESULTADOS

### 7.1 O INQUÉRITO

Da análise comparativa dos anos de 2019 e 2020, verifica-se um acentuado decréscimo do nº de clientes, resultado da situação pandémica.

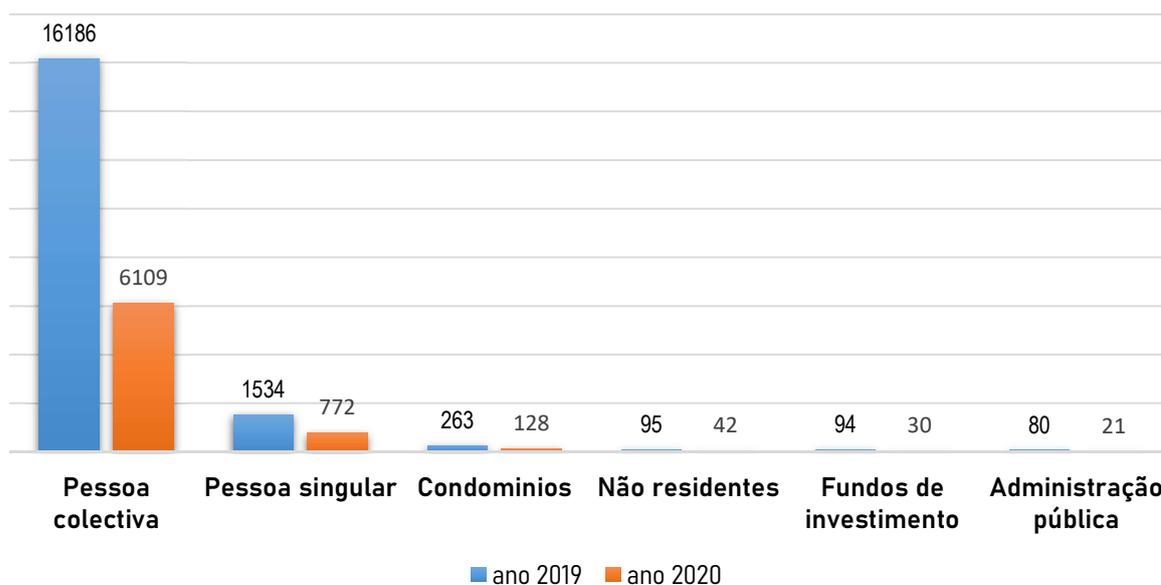
Verificou-se ainda uma redução de 9% de respostas ao inquérito:

2019	2020
Nº de requerentes consultados: 6000	Nº de requerentes consultados: 3000
Nº de respostas recebidas: 1759	Nº de respostas recebidas: 624
Percentagem de respostas: 29 %	Percentagem de respostas: 20 %
Nº de sugestões de melhorias: 350	Nº de sugestões de melhorias: 120

Tabela 1 - Comparativo dos dados gerais do inquérito

### 7.2 O CLIENTE

Da análise comparativa dos dados recolhidos sobre o requerente dos serviços de SCIE, dos anos de 2019 e 2020, constata-se a existência de uma redução significativa de todo o tipo de requerentes com particular incidência no “Pessoa coletiva”:

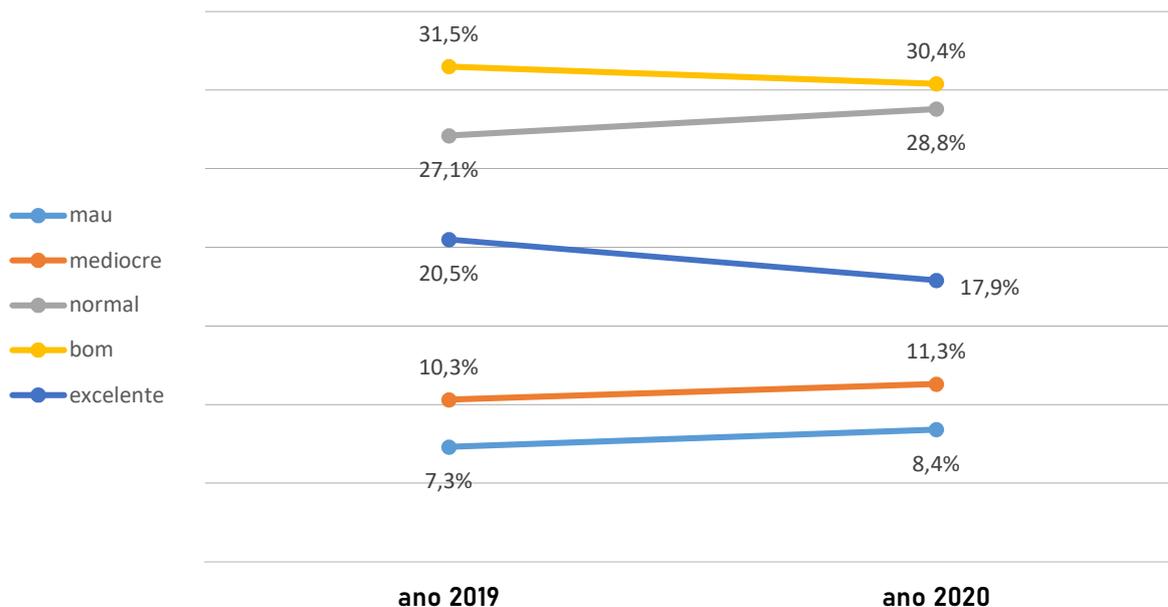


15 - Quantidade de serviços prestados em 2019 e 2020 por tipo de cliente



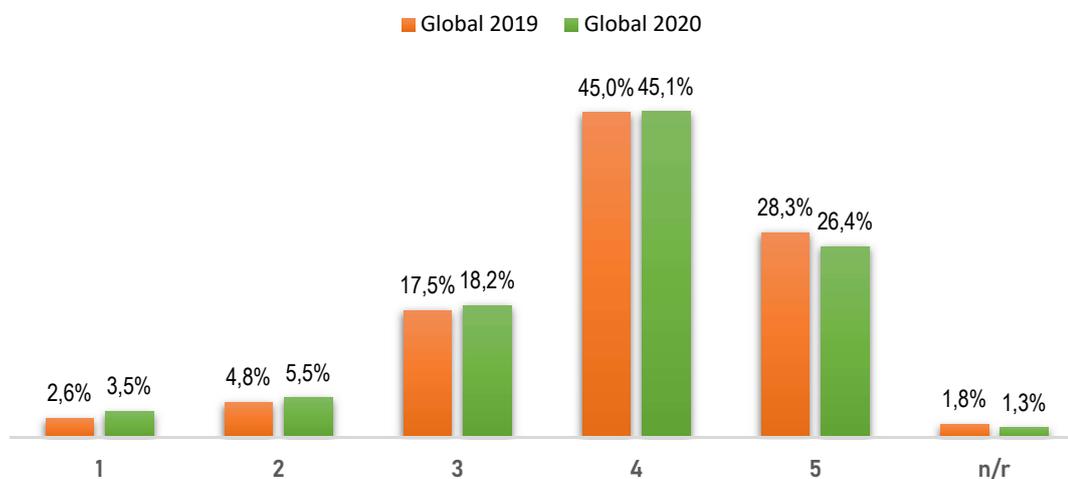
### 7.3 COMO AVALIA O DESEMPENHO DO TÉCNICO DA ANEPC QUE EFETUOU O TRATAMENTO DO SEU PEDIDO?

Relativamente ao tratamento do pedido pelo técnico, destaca-se a evolução do tempo de resposta em que se verifica um decréscimo de 3,7% das classificações de “excelente” e “bom”, ao invés de “mau” e “mediocre” que teve um aumento de 2,1% de 2019 para 2020.



16 - Evolução anual do tempo de resposta

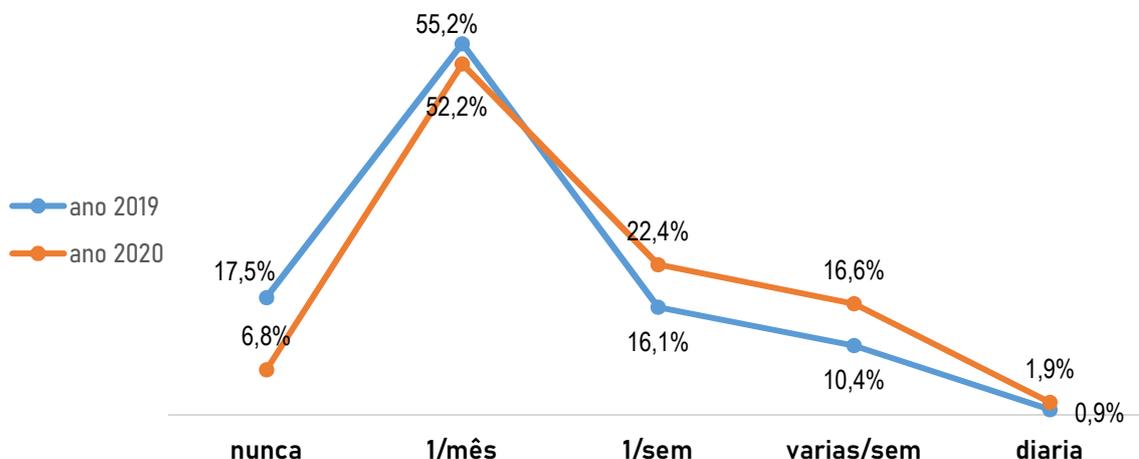
### 7.4 AVALIAÇÃO GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC:



17 - Avaliação global dos serviços prestados



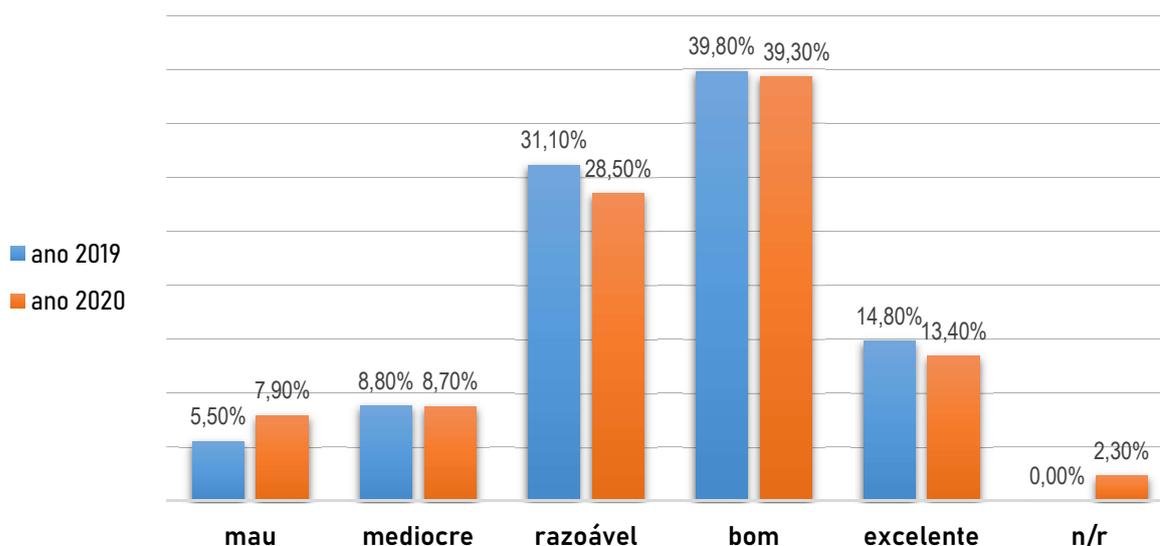
## 7.5 COMPARATIVO 2019-2020 DA FREQUÊNCIA DE VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC?



- nº de pessoas que nunca consulta o site: ↑ 10,70%
- Consulta 1x/ mês: ↓ 3 %
- Consulta 1x/ semana: ↑ 6,3%
- Várias x/ semana: ↑ 6,2%
- Diariamente: ↑ 1 %

Do comparativo de 2019 – 2020, conclui-se que embora tenha ocorrido um aumento de 10,70% do nº de clientes que nunca visitou o site da ANEPC, as consultas 1x/mês, várias x/ semana e diariamente registaram um aumento de 2019 para 2020, significando a existência de um progressivo aumento da frequência de visita ao site da ANEPC.

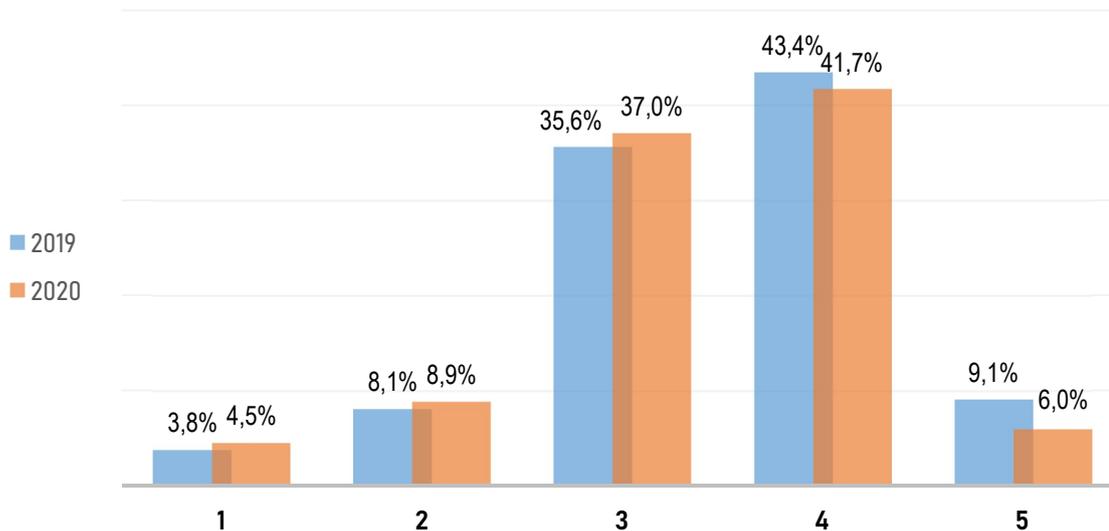
## 7.6 COMPARATIVO TEMPO DE RESPOSTA AOS E-MAILS RECEBIDOS



Da análise dos 2 anos verificam-se ligeiras alterações na classificação atribuída aos tempos de respostas aos e-mails recebidos.



## 7.7 COMPARATIVO AVALIAÇÃO GLOBAL DA UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS - EPORTUGAL



Do comparativo anual sobre a avaliação global da utilização do ePortugal, verifica-se uma redução de 4,8% das classificações elevadas (4 e 5), e um aumento de 1,5% das classificações mais baixas (1 e 2), denotando uma ligeira apreciação negativa do portal de serviços públicos-ePortugal.



**AUTORIDADE NACIONAL**  
DE EMERGÊNCIA E PROTEÇÃO CIVIL

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

**Data de publicação:** maio de 2021

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