



**SCIE**  
SEGURANÇA CONTRA  
INCÊNDIO EM EDIFÍCIOS

## RELATÓRIO

**INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO**

**Utilização de Serviços de Segurança  
contra Incêndio em Edifícios**

**2023**

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 .....	4
2.	OS SERVIÇOS .....	5
3.	RESPOSTAS AO INQUERITO .....	6
3.1	SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2023 .....	6
3.1.1	COMO AVALIA O DESEMPENHO DO TÉCNICO DA ANEPC QUE EFETUOU O TRATAMENTO DO SEU PEDIDO? .....	6
3.1.2	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA O SERVIÇO PRESTADO PELA ANEPC EM 2023? .....	6
3.2	UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE) .....	9
3.2.1	COM QUE FREQUÊNCIA VISITA A ÁREA DE SCIE NO SITE DA ANEPC? .....	9
3.2.2	COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO SITE? .....	10
3.2.3	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A ÁREA DE SCIE NO SITE ANEPC? .....	10
3.3	UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT .....	11
3.3.1	COMO AVALIA A PRESTAÇÃO DA ANEPC NA RESPOSTA AOS EMAILS? .....	11
3.4	UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-EPORTUGAL .....	13
3.4.1	COMO CONSIDERA O PREENCHIMENTO DOS FORMULÁRIOS? .....	13
3.4.2	GLOBALMENTE, NUMA ESCALA DE 1 A 5, COMO AVALIA A UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS PARA A SCIE? .....	13
3.5	UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO 800 203 203 .....	15
3.5.1	COMO AVALIA A PRESTAÇÃO DA ANEPC NA RESPOSTA AO ATENDIMENTO? .....	15
3.6	UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2023 .....	16
3.6.1	QUAIS OS CANAIS QUE MAIS PREFERE PARA OBTER UMA RESPOSTA? .....	16
4.	RECOLHA DE CONTRIBUTOS .....	17



## INDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Quantidade de serviços prestados até 2023 .....	5
Figura 2 - Distribuição de serviços prestados em 2023 .....	5
Figura 3 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC.....	6
Figura 4 - Avaliação global dos serviços prestados.....	6
Figura 5 - Avaliação global dos serviços prestados - progressão anual .....	7
Figura 6 - Comparativo do tipo de respostas.....	7
Figura 7 - Percentagem do tipo de respostas.....	7
Figura 8 - Respostas negativas em 2023 .....	8
Figura 9 - Respostas negativas em 2022 .....	8
Figura 10 - Evolução anual do tempo de resposta.....	8
Figura 11 - Frequência de consulta do Site da ANEPC .....	9
Figura 12 - Frequência do número de visitas ao site SCIE (2019-2023) .....	9
Figura 13 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC.....	10
Figura 14 - Classificação global da area de SCIE no site da ANEPC .....	10
Figura 15 - Respostas dos clientes às 2 questões.....	11
Figura 16 - Avaliação comparativa relativo ao tempo de resposta aos emails recebidos.....	11
Figura 17 - Avaliação comparativa dos esclarecimentos prestados aos emails recebidos.....	12
Figura 18 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre formulários do ePortugal .....	13
Figura 19 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal .....	13
Figura 20 - Avaliação global da utilização do portal ePortugal - comparativo .....	14
Figura 21 - Resposta dos clientes às 2 questões sobre o atendimento telefónico.....	15
Figura 22 - Esclarecimentos na linha de apoio .....	15
Figura 23 - Tempos de resposta da linha de apoio.....	15
Figura 24 - Comparativo na preferência do uso dos canais disponíveis para obter informações.....	16
Figura 25 - Distribuição dos contributos por assuntos .....	17

## INDICE TABELAS

Tabela 1 – Comparativo dos dados de inquérito até 2023 .....	4
Tabela 2 - Quadro relativo a Procedimentos .....	18
Tabela 3 - Quadro relativo a Matérias.....	19



## 1. O INQUÉRITO

O inquérito de satisfação aos utilizadores dos serviços de segurança contra incêndio em edifícios solicitados em 2023, 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.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	
		Esclarecimentos prestados	
4	Avaliação do portal ePortugal	Informação disponível nas fichas	
		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	

A informação recolhida permite a análise comparativa de 2019-2020-2021-2022-2023

Tabela 1 – Comparativo dos dados de inquérito até 2023

Aplicação utilizada	2023	2022	2021	2020	2019
Tempo disponível para respostas			30 dias úteis		
Nº de requerentes consultados	4492	5000	3000	3000	6000
Nº de respostas recebidas	810	807	660	624	1759
Percentagem de respostas	18,0 %	16,1 %	20 %	20 %	29 %
Nº de sugestões de melhorias	228	224	165	120	350

Base de consulta: Google forms

Da análise comparativa dos anos anteriores, verifica-se a estabilização da percentagem de respostas recebidas, correspondendo, em média, a 20,62% do número de requerentes consultados.

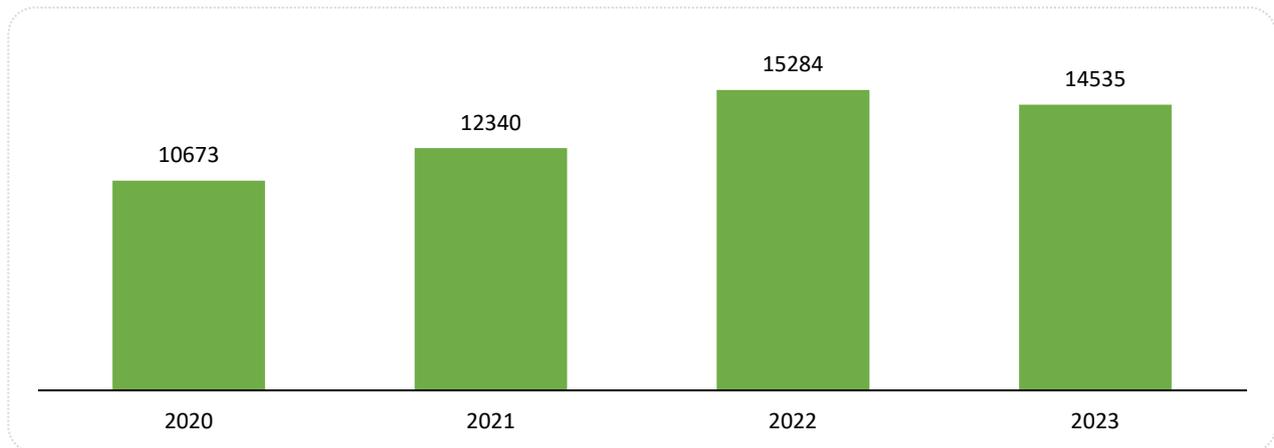
As sugestões de melhoria também acompanham a participação dos nossos utentes.



## 2. OS SERVIÇOS

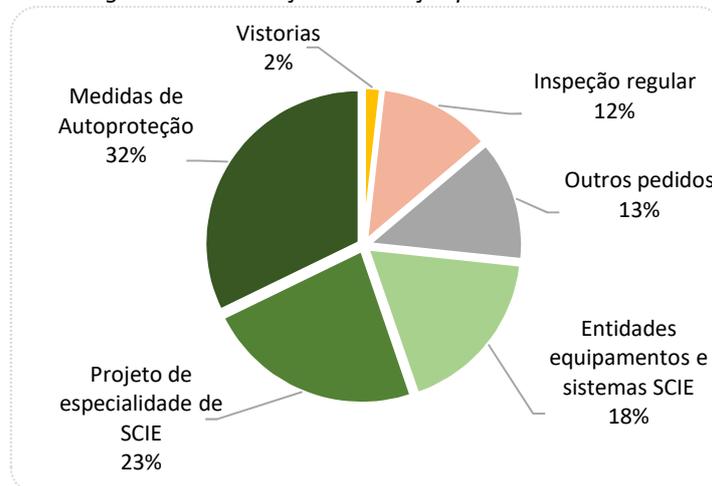
Considerando somente o total de pedidos efetivos (excluindo os cancelamentos), no ano 2023 foram rececionados 14535 pedidos de serviços de SCIE na ANEPC, ou seja, menos 749 pedidos que no ano anterior, representando um decréscimo corresponde a 1,4%.

Figura 1 - Quantidade de serviços prestados até 2023



Do total de serviços requeridos, constata-se o valor mais significativo no pedido de parecer a Medidas de autoproteção com 32% seguido de Projeto de Especialidade de SCIE com 23%. Os registos de entidades totalizam 18%.

Figura 2 - Distribuição de serviços prestados em 2023



No ano de 2023 o numero de serviços a prestar foi de 22 para 26, onde passaram a ser considerados serviços associados à transferência de competências da 1ª categoria de risco, tais como a credenciação de técnico municipal (1ªCR) e devolução de taxa de serviço (1ªCR), mas também os serviços associados a projeto de instalações de combustíveis e vistorias a estas instalações.



### 3. RESPOSTAS AO INQUERITO

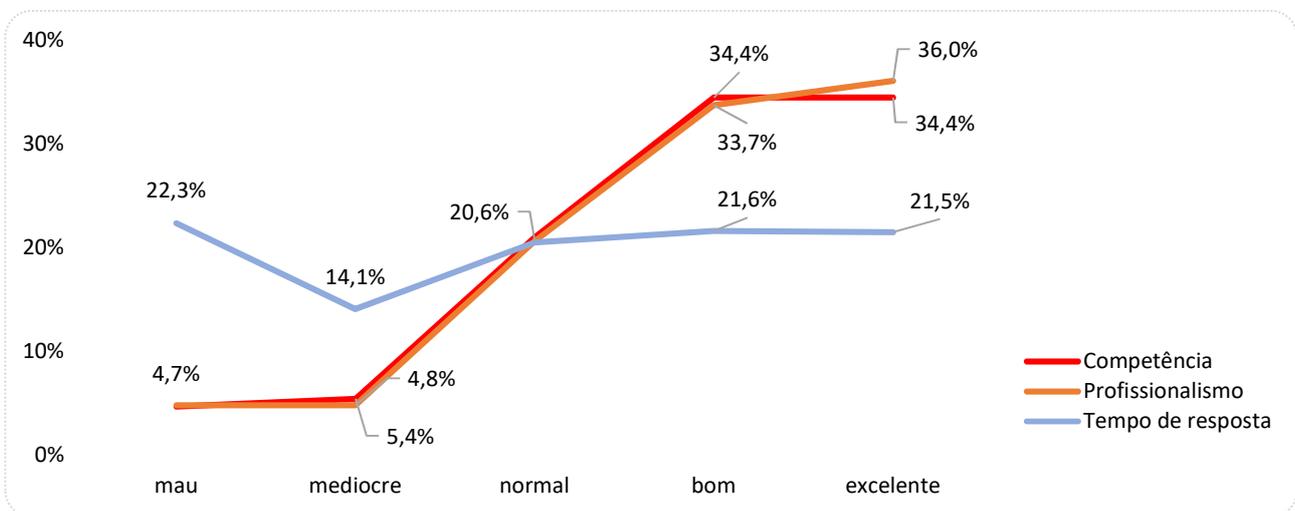
#### 3.1 SERVIÇOS DE SCIE PRESTADOS EM 2023

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

Em 2023 prevalece a “competência” e o “profissionalismo” como bom e excelente, e o “tempo de resposta” como normal.

O “tempo de resposta” é a variável mais deficiente onde a gradação de mau progrediu de 18,6% em 2022 para 22,3% em 2023, no desempenho do técnico.

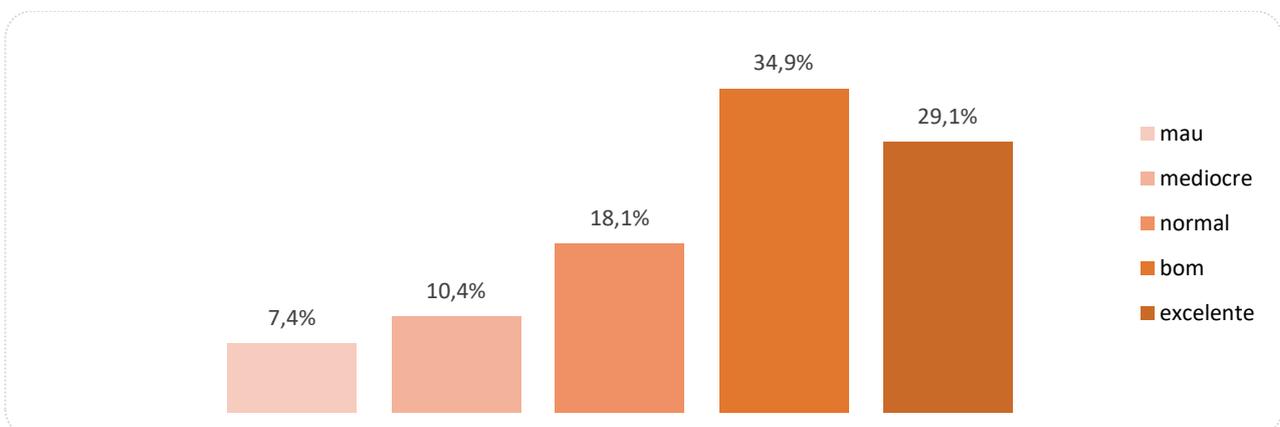
Figura 3 - Respostas relativas ao desempenho do técnico da ANEPC



##### 3.1.2 Globalmente, numa escala de 1 a 5, como avalia o serviço prestado pela ANEPC em 2023?

A avaliação global dos serviços prestados é percecionado em bom (34,9%) e excelente com 29,1% dos utilizadores

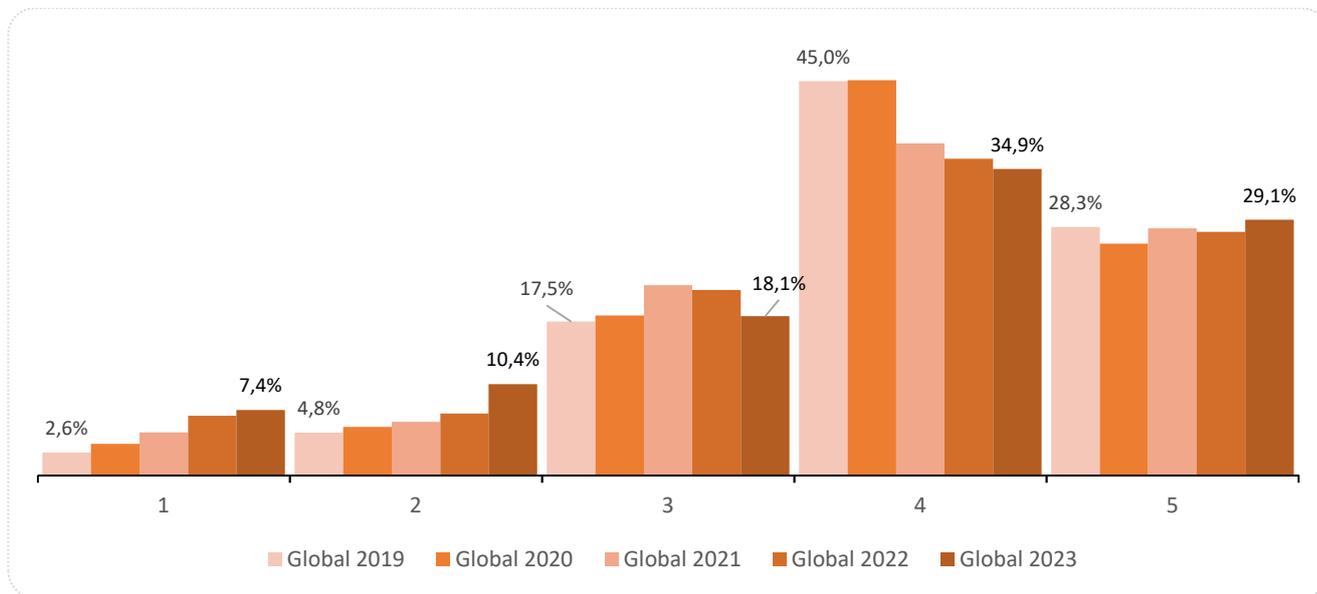
Figura 4 - Avaliação global dos serviços prestados





Demarca-se a progressão da avaliação negativa e o decréscimo da avaliação positiva, evidenciando uma avaliação global em sentido decrescente a partir de 2021.

Figura 5 - Avaliação global dos serviços prestados - progressão anual



Das respostas recebidas constata-se que os clientes reconhecem o “profissionalismo” e “competência” dos técnicos superiores da SCIE, mantendo-se as respostas positivas nos 60,4% do total. Destaca-se o aumento do “desempenho” medíocre em 3%.

Figura 7 - Percentagem do tipo de respostas

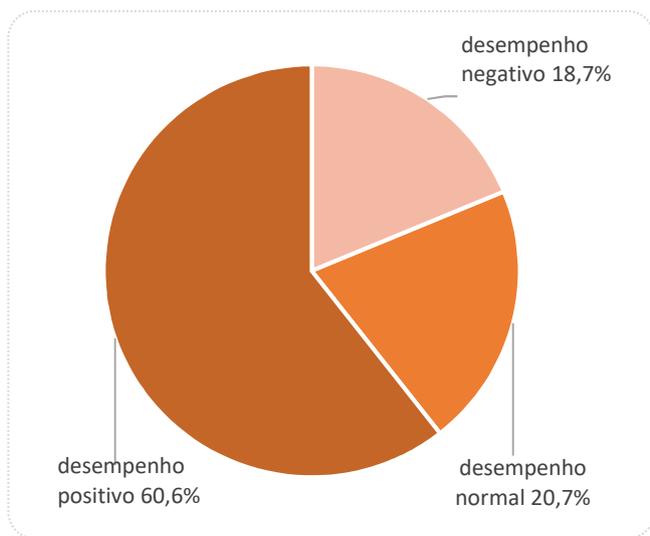
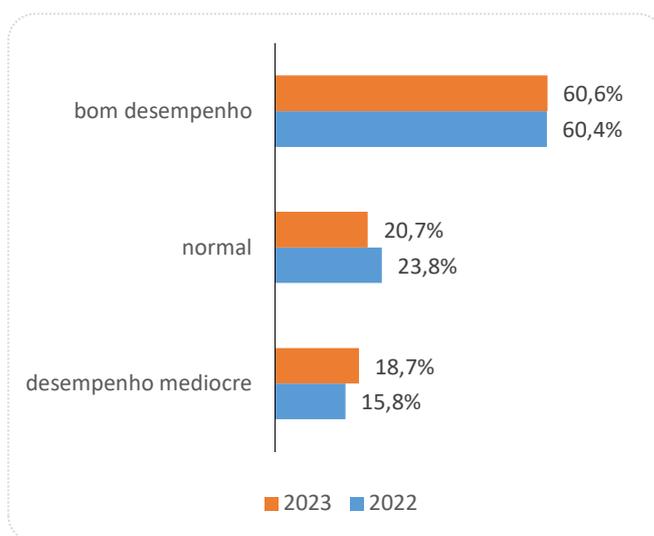


Figura 6 - Comparativo do tipo de respostas





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

Figura 9 - Respostas negativas em 2022

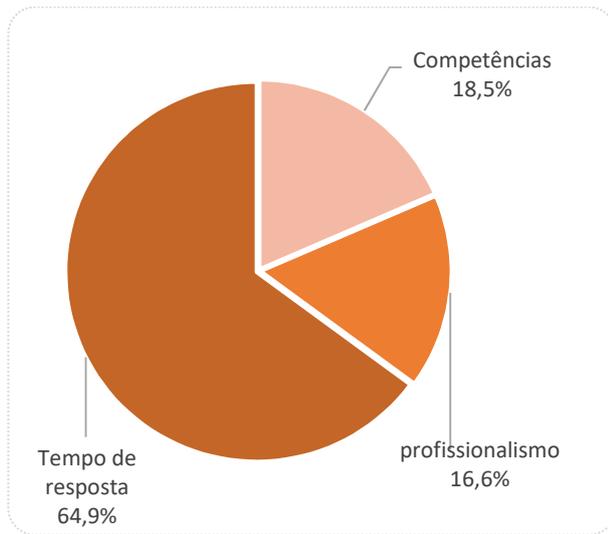
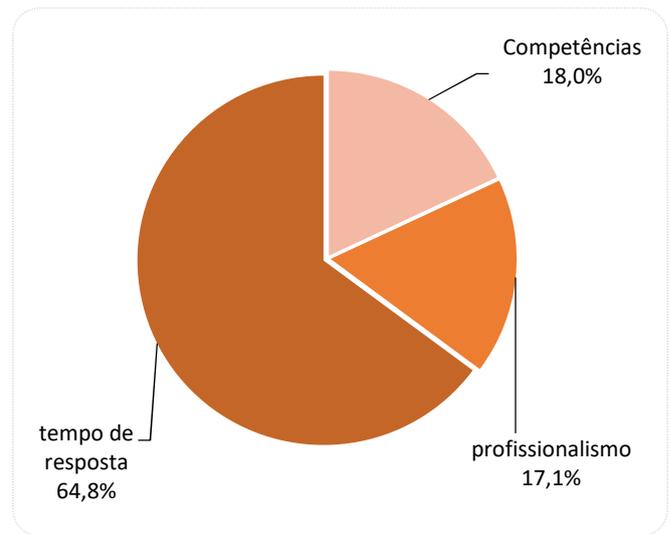


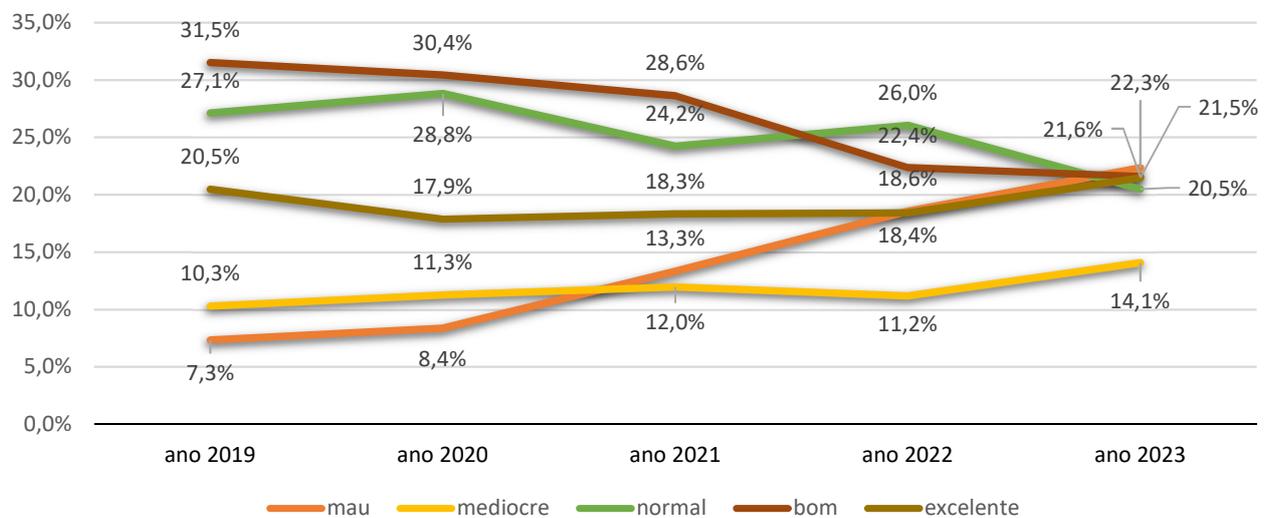
Figura 8 - Respostas negativas em 2023



Analisado a progressão do “tempo de resposta” verifica-se uma progressão convergente, decrescendo as avaliações positivas e um aumento das classificações negativas.

Demarca-se uma redução da avaliação de normal em 5% no ultimo ano e a sua transferência para avaliação de mau (2%) e medíocre (3%)

Figura 10 - Evolução anual do tempo de resposta

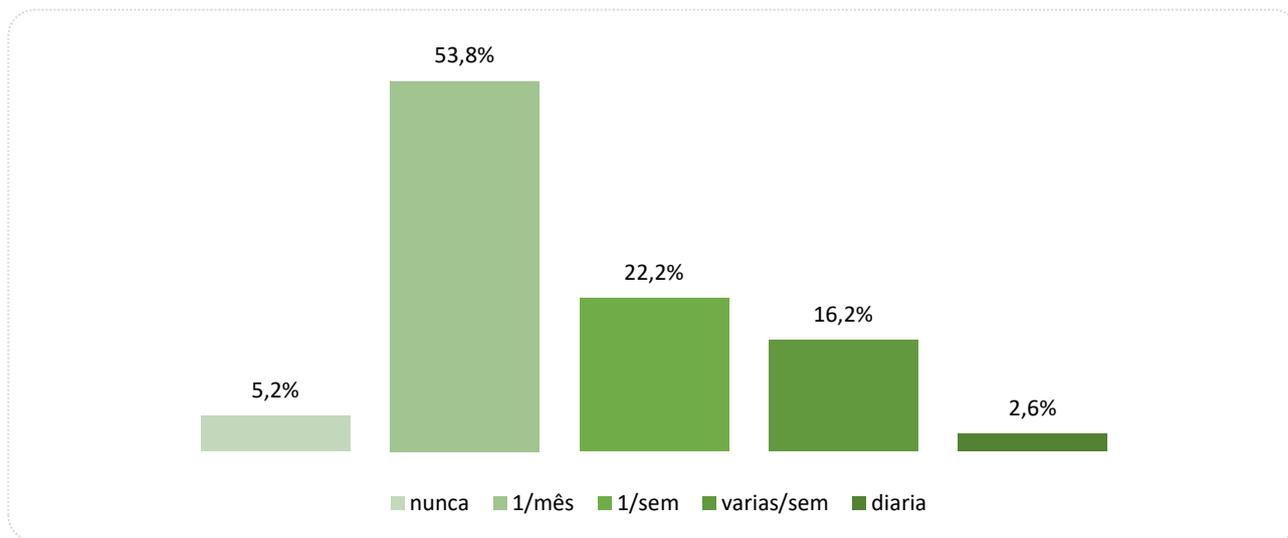


### 3.2 UTILIZAÇÃO DO WEBSITE WWW.PROCIV.PT (ÁREA DE SCIE)

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

A consulta ao site da ANEPC é feita mensalmente por 53% dos utilizadores e 22% fazem consultas todas as semanas.

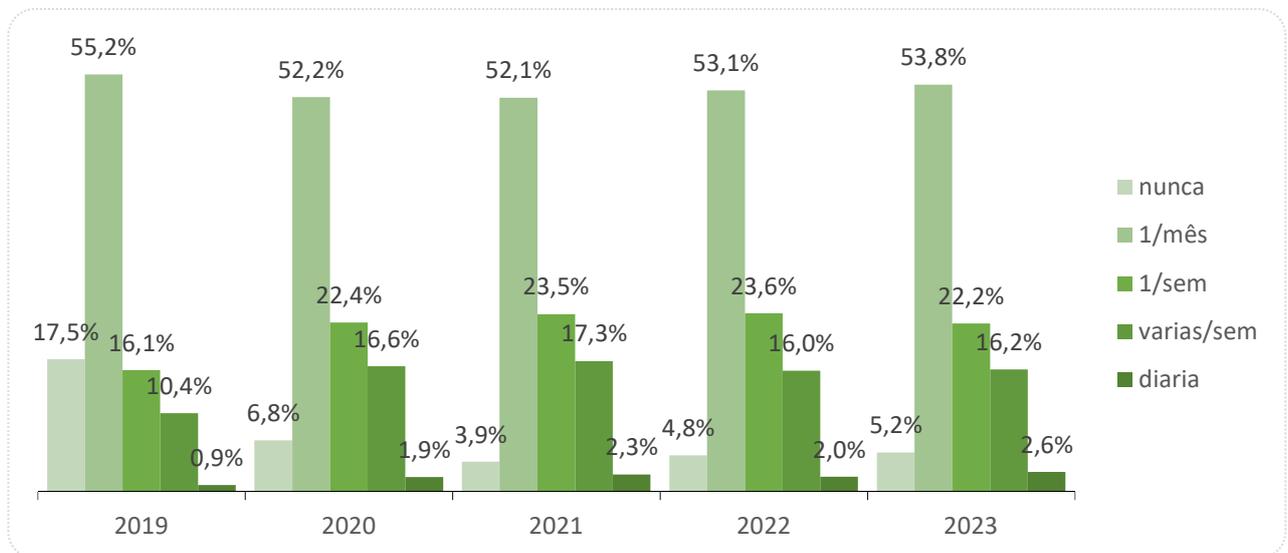
Figura 11 - Frequência de consulta do Site da ANEPC



Analisado a frequência de visitas ao site da SCIE, entende-se que o numero de utilizadores que nunca visitou o site ultrapassou os 5%.

Todas as frequências de utilizadores mantem-se constante, sendo a utilização mensal a mais vincada.

Figura 12 - Frequência do número de visitas ao site SCIE (2019-2023)

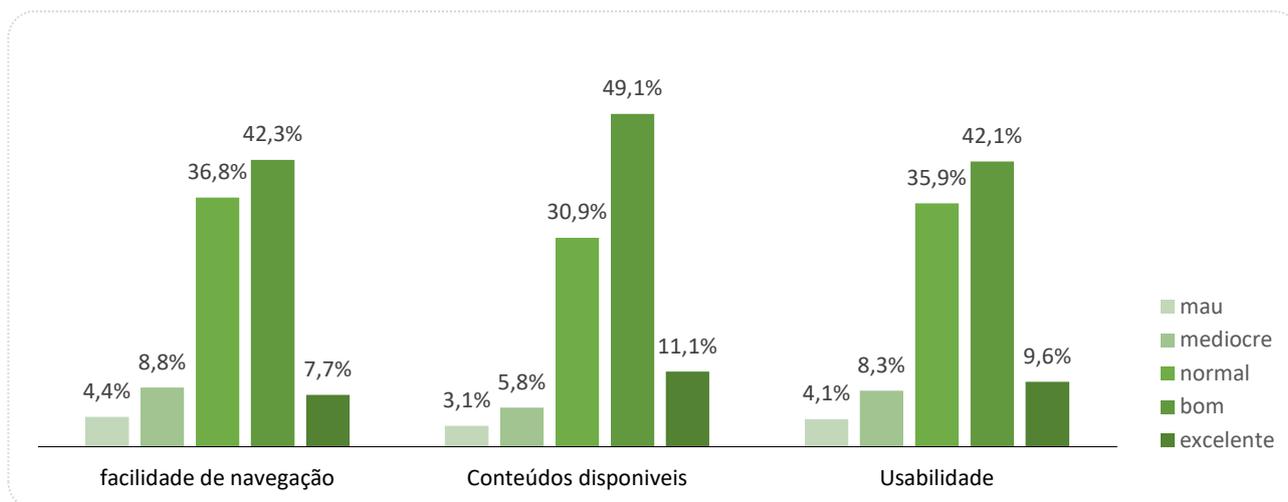


### 3.2.2 Como avalia a utilização do site?

A avaliação da utilização do site nas áreas da “facilidade de navegação”, “conteúdos” e “usabilidade” revela ser positiva, acima de 40% na gradação de bom.

A “facilidade de navegação” seguida da “usabilidade” é percecionada como as características a serem trabalhadas.

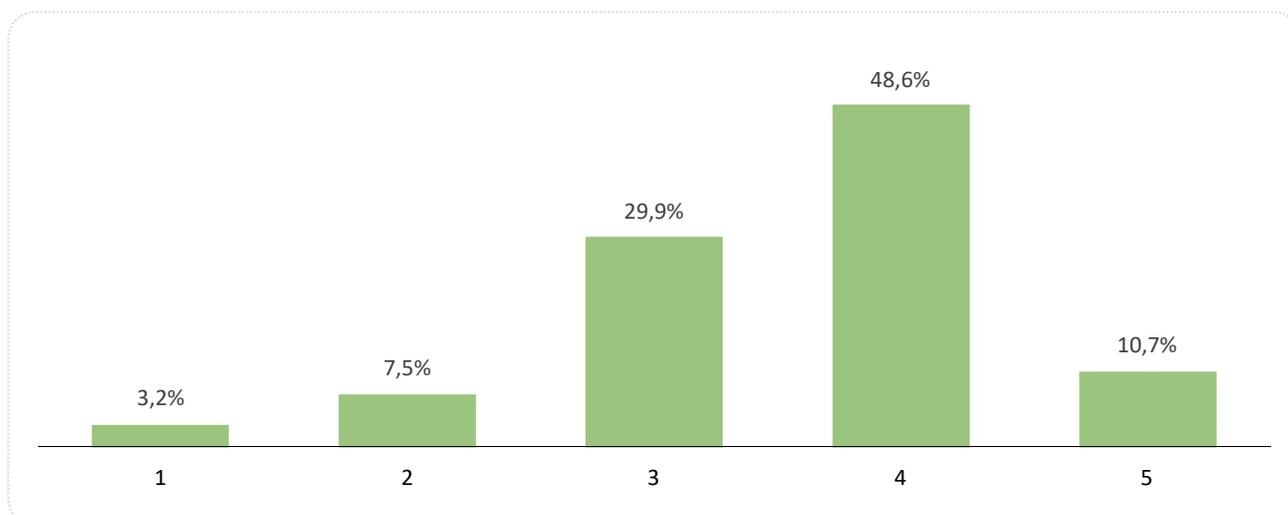
Figura 13 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre site ANEPC



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

A avaliação da área de SCIE no site ANEPC é tida por 48% dos utilizadores como boa e 11% como excelente.

Figura 14 - Classificação global da área de SCIE no site da ANEPC

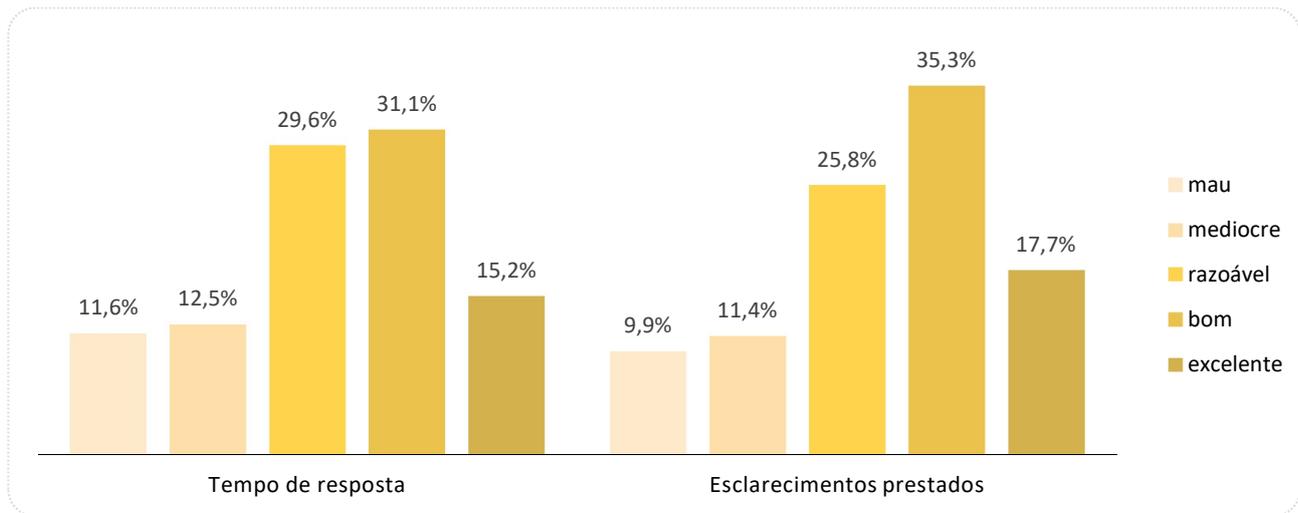


### 3.3 UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO SCIE@PROCIV.PT

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

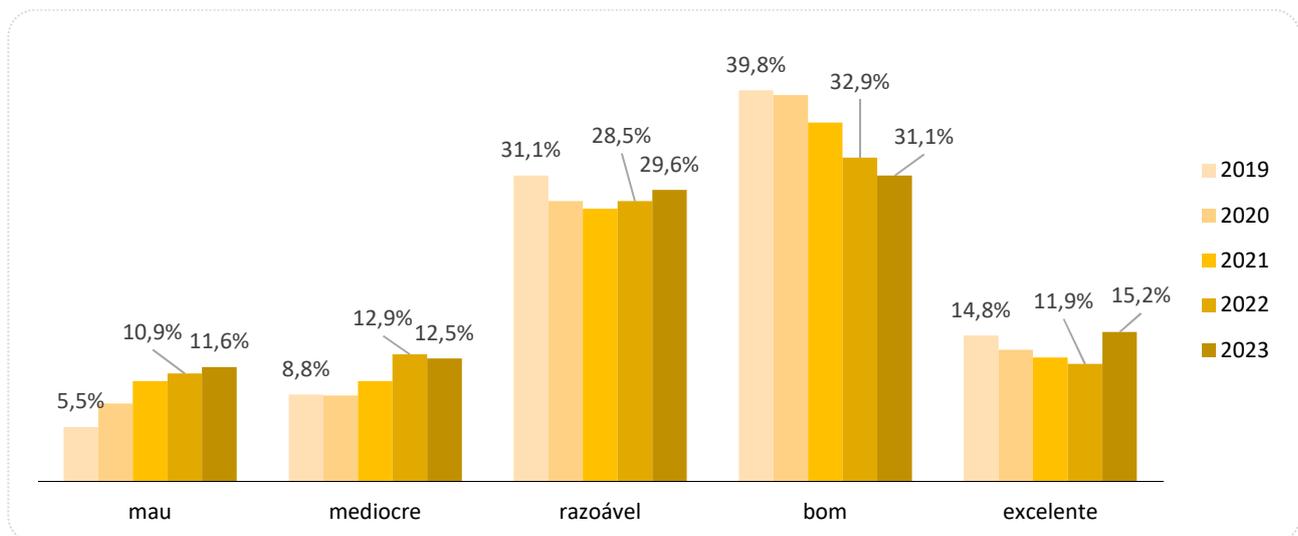
A resposta evidencia que apesar de ser tido como positivo ao “tempo de resposta” e aos “esclarecimentos prestados” via email, 24% dos utilizadores entendem que o “tempo de resposta” é negativo assim como 21% para os “esclarecimentos prestados”.

Figura 15 - Respostas dos clientes às 2 questões



No gráfico comparativo abaixo, a progressão da avaliação negativa e o decréscimo das ponderações positivas dão a perceber que o “tempo de resposta” aos emails tem de ser melhorado.

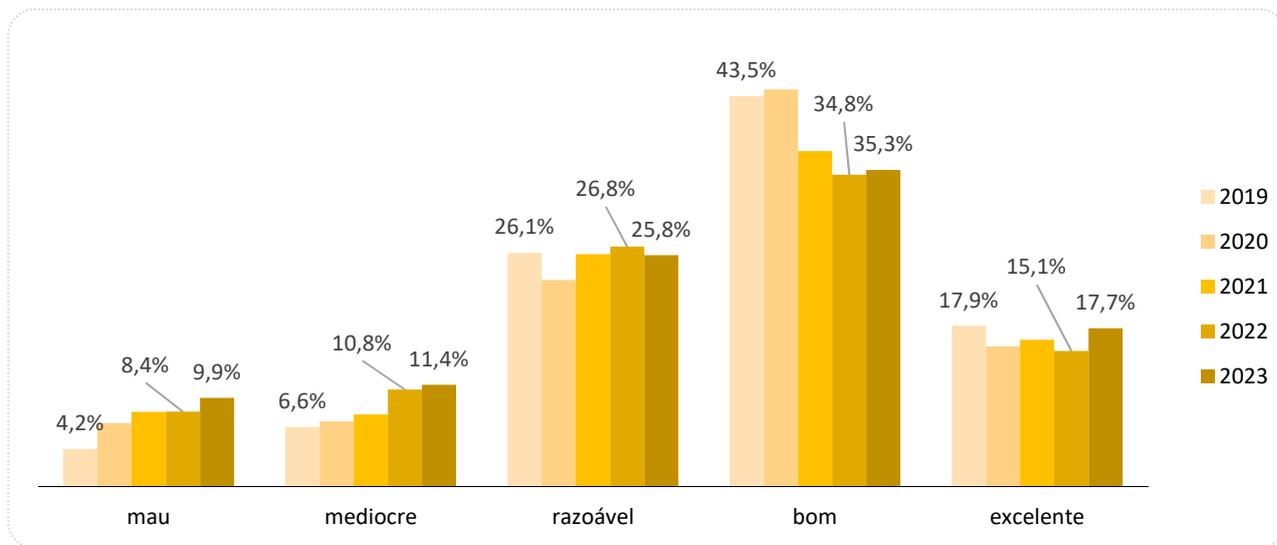
Figura 16 - Avaliação comparativa relativo ao tempo de resposta aos emails recebidos





Já na avaliação dos esclarecimentos prestados, o gráfico comparativo demonstra que os seus valores mantêm-se positivos com uma melhoria na avaliação de bom e excelente, mas também uma progressão das avaliações negativas, pelo que a Autoridade deve continuar encontrar ferramentas que permitam melhorar esta avaliação.

Figura 17 - Avaliação comparativa dos esclarecimentos prestados aos emails recebidos





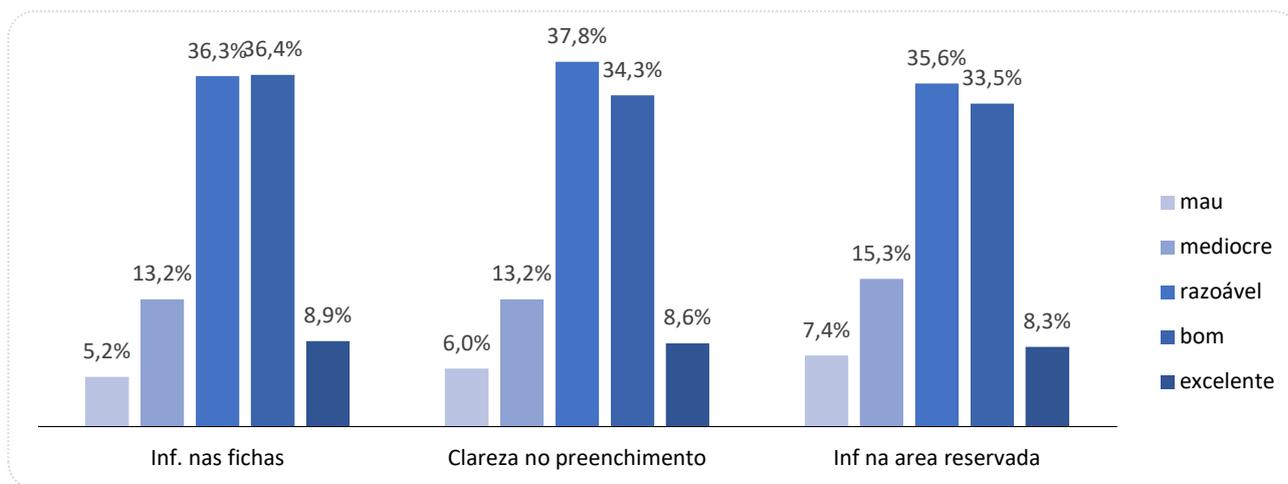
### 3.4 UTILIZAÇÃO DO PORTAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS-ePORTUGAL

#### 3.4.1 Como considera o preenchimento dos formulários?

Nos formulários, as áreas avaliadas são tidas como positivas, com possibilidade de melhoramento visto que a avaliação de razoável pesa em 35% dos utilizadores e a avaliação de bom com 36%.

A “informação na area reservada” é a avaliação com maior area para melhoria, com 22% de avaliação negativa.

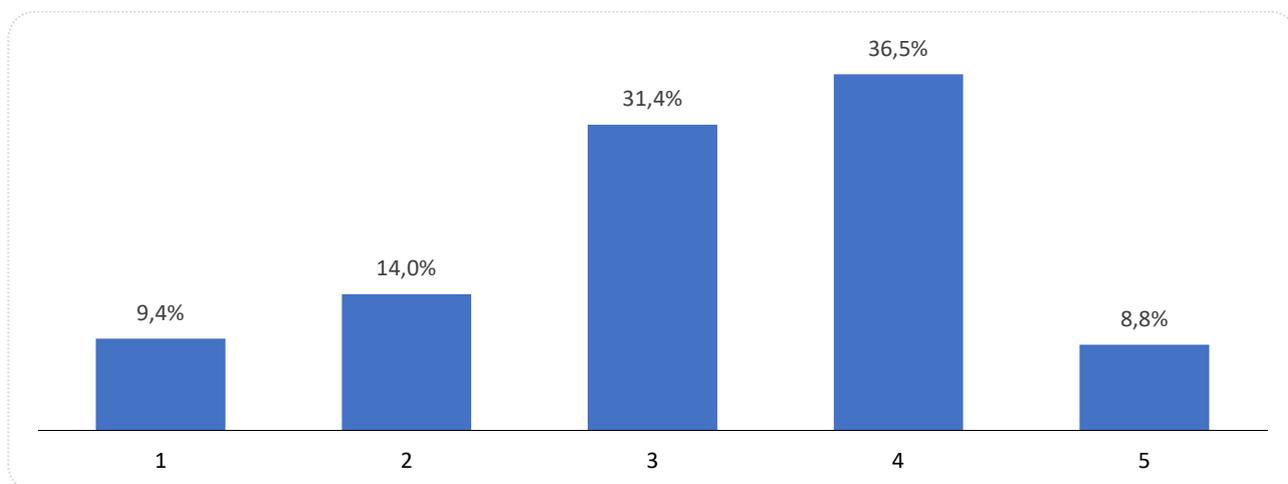
Figura 18 - Respostas dos clientes às 3 questões sobre formulários do ePortugal



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

Globalmente, a plataforma de SCIE no Eportugal é tida como boa (37%) mas com uma percentagem de 23% de avaliação negativa.

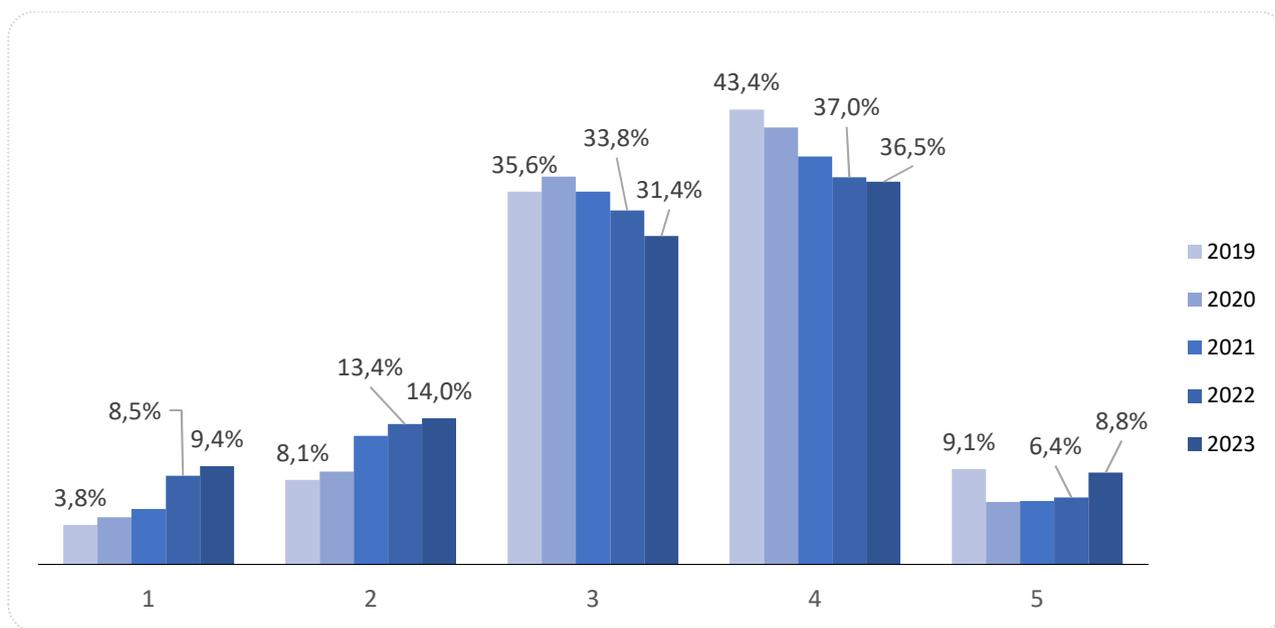
Figura 19 - Resposta dos clientes à avaliação global do ePortugal





Apesar de se caracterizar por uma avaliação substancialmente positiva, o comparativo da utilização do portal ePortugal ao longo de 5 anos evidencia uma crescente avaliação negativa assim como um decréscimo das avaliações positivas, vindo a demonstrar a dificuldade de, com uma maior especificidade de serviços, conseguir uma utilização intuitiva e clara para os nossos clientes.

Figura 20 - Avaliação global da utilização do portal ePortugal - comparativo

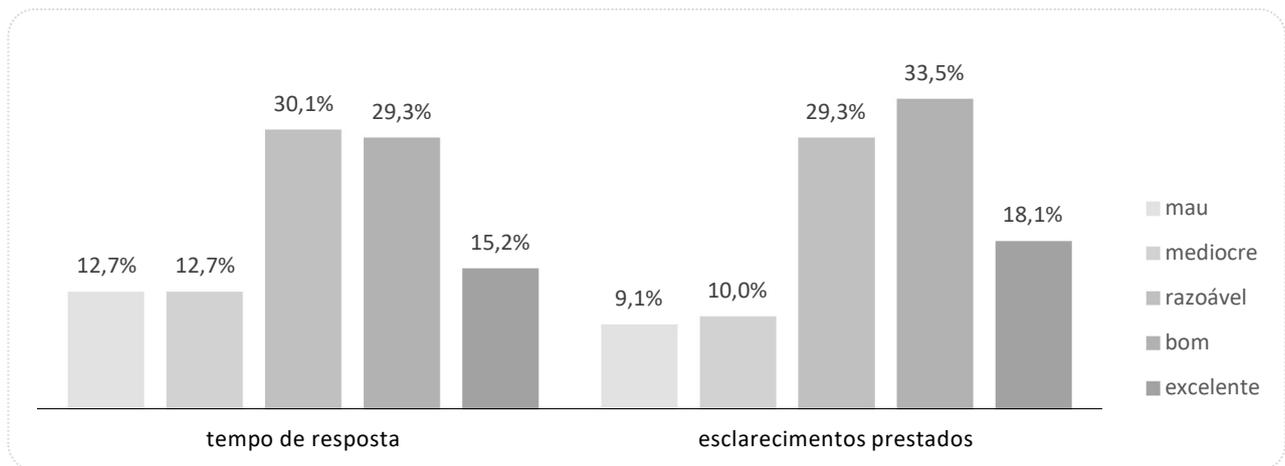


### 3.5 UTILIZAÇÃO DA LINHA DE APOIO 800 203 203

#### 3.5.1 Como avalia a prestação da ANEPC na resposta ao atendimento?

A linha de apoio é o canal de comunicação que apresenta valores menos positivos. 24% credita um tempo de resposta negativo.

Figura 21 - Resposta dos clientes às 2 questões sobre o atendimento telefónico



O parâmetro “tempo de resposta” para a linha de apoio apresenta valores de progressão positivos, demonstrando que a estratégia de atendimento semanal trará mais eficácia ao serviço.

Os “esclarecimentos” da linha de apoio apresentam valores positivos mais altos com uma avaliação excelente de 18,1%, apesar da progressão ascendente das avaliações negativas.

Figura 23 - Tempos de resposta da linha de apoio

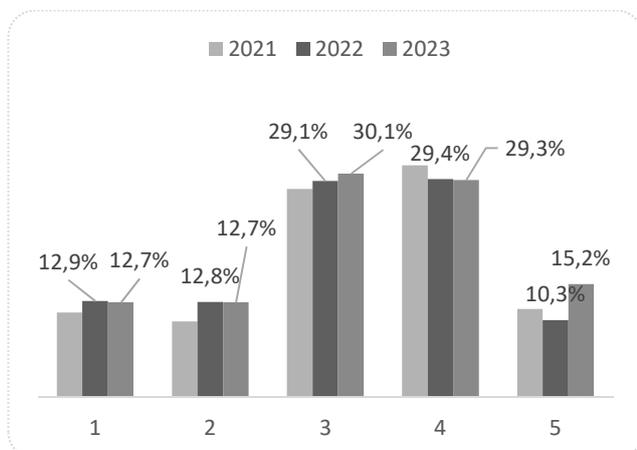
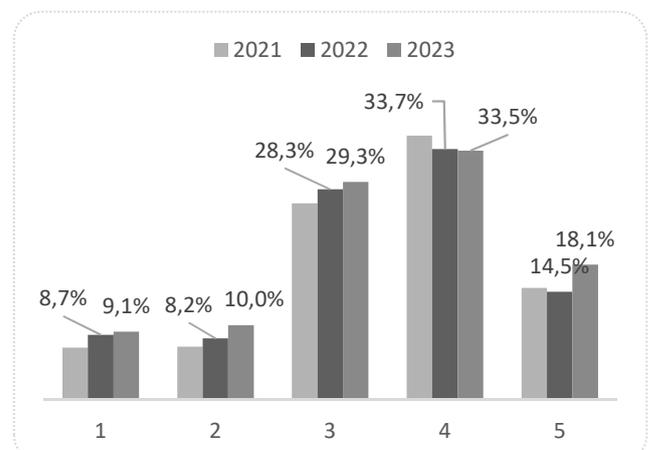


Figura 22 - Esclarecimentos na linha de apoio





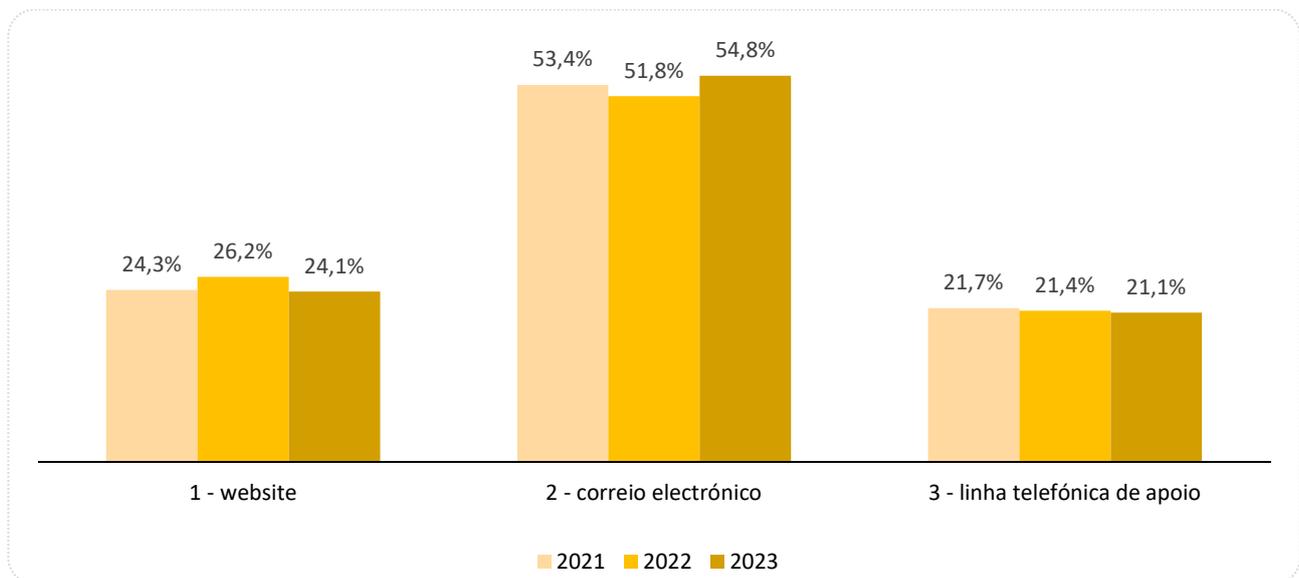
### 3.6 UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE INFORMAÇÃO EM 2023

#### 3.6.1 Quais os canais que mais preveligia para obter uma resposta?

A resposta à preferência dos canais de utilização preveligiados é clara com um aumento para 55% do uso do correio electrónico em 2023.

A linha telefónica é o canal menos utilizado mantendo-se nos 21% dos clientes de SCIE.

Figura 24 - Comparativo na preferência do uso dos canais disponíveis para obter informações

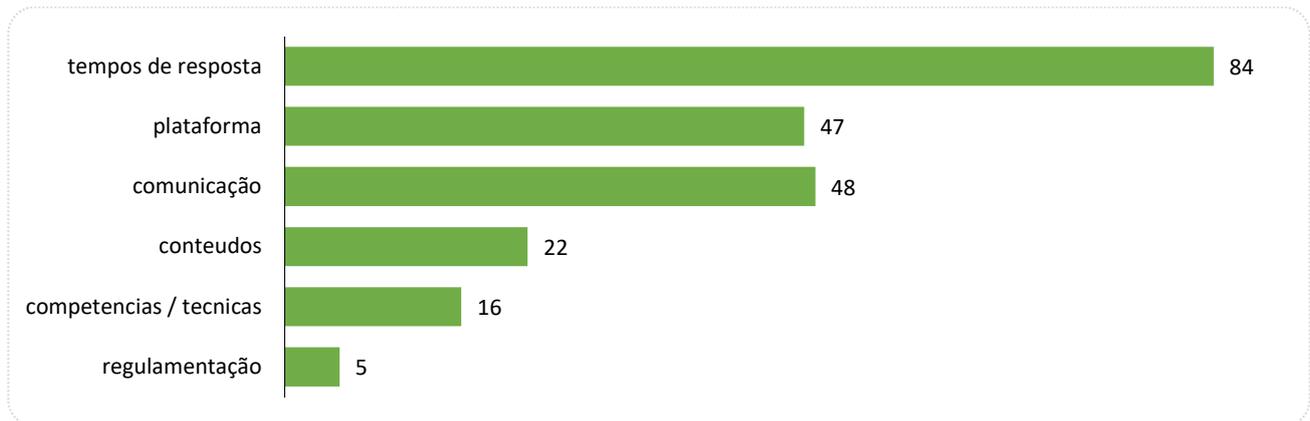




#### 4. RECOLHA DE CONTRIBUTOS

Foram recebidos 228 contributos. Todos os contributos foram considerados, separados por 6 assuntos.

Figura 25 - Distribuição dos contributos por assuntos



Analisados, foi conseguida uma distribuição entre duas grandes áreas: *Procedimentos* e *Matérias*.

No quadro *Procedimentos*, assuntos como Tempos de resposta ao utente, funcionamento das diferentes plataformas, níveis de comunicação referem-se à interação com o cliente/utilizador dos nossos serviços.

No quadro *Matérias*, são abordados os temas de conteúdos da temática de segurança, as competências dos técnicos de SCIE e a sua regulamentação.

Por temas mais relevantes, os diferentes contributos referem-se a:

tempos de resposta mais rápidos	Plataformas mais fáceis	Mais e melhor Comunicação
No atendimento telefónico	No Eportugal genericamente	Com os técnicos de SCIE
Na resolução dos processos de SCIE	Na gestão da area reservada e pesquisa	Realização de reuniões presenciais
Nas atualizações	Nas notificações	Atendimento telefónico e esclarecimento
Nas emissões dos certificados	No preenchimento dos requerimentos	Educação e profissionalismo

Conteúdos mais claros	Melhores Competências	Revisão de Regulamentação
Mais informação técnica	Melhor competência técnica, jurídica e comunicacional	transferência da 1ª CR para os municípios
Modelos de projetos e MAP pré-aprovados	Uniformização da atuação técnica	Revisão da legislação conforme falhas/discrepâncias detetadas
Casos práticos ilustrados das MAP	Mais acção e fiscalização rigorosa	Delegar aos bombeiros regionais o licenciamento. Descentralizar a ANEPC de Lisboa
Criar linhas orientadoras	Pouca flexibilidade entre técnicos e ANEPC	Projetos no ambito do art.º 14. Deviam ser apreciados exclusivamente no LNEC



Os quadros seguintes abordam de forma organizada e simplificada os diferentes contributos mais diferenciados.

Tabela 2 - Quadro relativo a Procedimentos

tempos de resposta	Plataformas	Comunicação
Rapidez no atendimento telefónico	Melhor Portal Eportugal	Falta de resposta dos técnicos
Genericamente maus	Melhor usabilidade do EPortugal	Falta de atendimento da AMA
Análise dos processos de inscrição	Site péssimo	Melhor esclarecimento de dúvidas
Melhor tempos de análise de projetos e MAP	Melhor consulta e submissão dos processos	Maior proximidade entre técnicos e projetistas
Falta de resposta aos pedidos por mail	Melhor pesquisa	Esclarecimentos públicos para uniformização
Prazos de resposta muito curtos	Retirar os serviços da plataforma	Esclarecimento telefónico mais objetivo
Melhorar os tempos das atualizações dos registos	ePortugal mais intuitivo	Difícil atendimento telefónico
Reconhecimento dos técnicos é muito demorado	Plataforma muitas vezes inacessível	O email geral praticamente não tem utilidade, não respondem
Tempos de emissão de certificados muito mau	Peças desenhadas deveriam ir num único ficheiro	Atendam o telefone e possam dar respostas
Tempo excessivo de resposta desde submissão ao primeiro parecer	Melhorar os serviços de preenchimento	Contacto direto para resolução do indeferimento
Contacto telefónico mais rápido	Melhorar a info nas notificações	Compromisso, Cliente, Empatia, Exemplo, comunicação e Cordialidade são palavras que para a equipa de SCIE não existem
Mais rapidez nas avaliações	Incluir o nome da obra na notificação	Não atendem o telemóvel e quando atendem são 0 prestáveis, educados ou profissionais
O tempo de resposta são absurdos	A plataforma não está adaptada às especificidades de SCIE	Avisar os projetistas e autores de novas NT
	Portal complexo e difícil de preencher	Maior abertura para debater soluções técnicas
	Reformulação da SCIE na plataforma	Horários de atendimento presencial
	Corrigir erros ao carregar ficheiros	No site, um local com P&R mais pertinentes que os técnicos tenham colocado
	As notificações devem indicar o nome do local para onde é feito o pedido	Sessão de esclarecimento sobre o DL 82/2021
	Criar um portal independente ou uma área separada para a ANEPC. Não lembra a ninguém entrar por negócio.	Colocar em funcionamento a linha de atendimento
	Preenchimento automático e guarda de dados	Esclarecer dúvidas antes da submissão
	A área privada funciona muito mal. Não se eliminam processos	



Tabela 3 - Quadro relativo a Matérias

conteudos	Competências	Regulamentação
Mais informação técnica	Mais pessoal de elevada qualificação	Reconhecimento de técnico municipal poder ser autor
No próximo inquérito incluir o “não aplicável”	Melhor competência técnica, jurídica e comunicacional	Legislação desenquadrada
Casos práticos ilustrados das MAP	Uniformização da análise	Revisão da legislação conforme falhas/discrepâncias detetadas
Valorização dos RH das MAP com formação online	Uniformização da atuação técnica	Passo dado atrás na 1ª CR para os municípios
Modelos de projetos e MAP pré-aprovados	Coerência técnica e processual entre os técnicos da ANEPC	Delegar aos bombeiros regionais o licenciamento. Descentralizar a ANEPC de Lisboa
Criação de modelos de MAP	Análise mais cuidada do processo	Projetos no âmbito do art.º 14. Deviam ser apreciados exclusivamente no LNEC
Manter atualizados os conteúdos formativos	Como não existem modelos tipo cada técnico solicita informações diferentes	Abrir o acesso a técnicos com formação anterior ao protocolo com OE
Que fosse enviada info e atualização da legislação e normas a aplicar	Mais acção e fiscalização rigorosa	Os técnicos das camaras que avaliam as fichas podem ter formação para dar pareceres técnicos sobre as fichas
O sistema de certificação dos técnicos não funciona, sem apoio	Demasiado rigor técnico de exigência pela ANEPC	
Melhor aproveitamento dos dados, temos de introduzir muitas vezes a mesma info	Pouca flexibilidade entre técnicos e ANEPC	
Criar linhas orientadoras, firmes e claras para os técnicos da SCIE. existem demasiadas visões	Melhor formação dos técnicos (experiência no terreno)	
Uniformizar os pareceres	Alguns técnicos demonstram pouco conhecimento. Demasiado agarrados ao teórico	
Novo formato da ficha de segurança	Cada CDOS avalia à sua maneira. Não existe imparcialidade nem igualdade nos procedimentos. O técnico faz como lhe apetece	
Melhor esclarecimento no procedimento dos combustíveis	Serem mais profissionais e humildes	
Usar IA para analisar processos e interagir com os utilizadores	Clarificar as decisões com base no regulamento	
Aumento amplo dos recursos humanos	Rigidez na apreciação	
Deviam contratar mais técnicos	Sejam tecnicamente honestos nas apreciações	



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

**Data de publicação:** maio de 2024

**Disponível em pdf em** *www.prociv.gov.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.gov.pt](http://www.prociv.gov.pt)