

Corpo de Bombeiros

Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2017

1. Breve Apresentação do Inquérito

1.1 Objectivos do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços. Portanto, esta Direcção de Serviços procedeu, de Abril a Junho de 2017, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre os 12 serviços prestados (inclusive serviços prestados ao público e à administração pública), o qual constitui uma medida importante ao nível do “feedback” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

1.2 Plano do inquérito

Intervalo: Uma vez por ano.

Período: 1 de Abril a 30 de Junho .

1.3 Área do inquérito

Objecto: Todos os itens de serviço prestados.

Destinatário: Todos os residentes e organismos especiais.

1.4 Forma do inquérito

Método do inquérito: Método quantitativo.

Forma do inquérito: A pesquisa foi feita principalmente através de entrevista *in loco* e complementada com chamadas telefónicas e com questionários enviados por via postal.

1.5 Proporção das amostras tiradas

Formas de amostragem: Forma aleatória

Tendo por base o número total registado durante o ano 2016 de utentes dos 12 serviços prestados, o número de amostra aleatória, calculado segundo a Tabela de revisão da percentagem e do número mínimo necessário para amostra aleatória constante do Anexo II do Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes definido pela Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, é 383.

1.6 Elaboração do questionário

Factores do inquérito:

Incluíram-se 9 factores, nomeadamente “acessibilidade”, “serviços dos trabalhadores”, “ambiente e instalações”, “procedimento interno”, “resultado dos serviços prestados”, “informação dos serviços prestados”, “serviços electrónicos”, “carta de qualidade” e “serviço global”.

Elaboração do questionário:

1. Padrões de avaliação e escala de valores

Valor	1	2	3	4	5
Grau	Mau	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Satisfaz	Satisfaz muito

2. Adopta-se questionário semi-aberto;

3. Foi disponibilizada a opção “não se aplica”.

2. Resultado do inquérito

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,505	4,513	0,597
	Local da prestação dos serviços		4,461	0,642
	Meios de contacto		4,538	0,592
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,566	4,589	0,566
	Grau de profissionalização		4,580	0,563
	Eficiência dos serviços		4,538	0,596
	Iniciativa		4,559	0,586
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,405	4,400	0,649
	Disposição das instalações		4,409	0,653

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Procedimento interno	Tempo de espera	4,488	4,475	0,634
	Simplicidade e celeridade		4,484	0,628
	Imparcialidade		4,506	0,622
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,503	4,503	0,613
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,510	4,499	0,624
	Exactidão da informação		4,522	0,639
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4,377	4,352	0,746
	Grau de satisfação		4,421	0,674
Carta de Qualidade	Grau de suficiência	4,485	4,459	0,634
	Grau de satisfação dos indicadores		4,489	0,585
	Clareza dos indicadores		4,511	0,574
Grau de satisfação global		4,520	4,520	0,574

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais” recebidas

- a、 Há opiniões que disseram esperar que todas as crianças visitantes do museu possam receber uma lembrança ou prenda dos bombeiros, e que a explicação às crianças dos jardins-de-infância possa ser mais activa e animada. (Visita ao Museu dos Bombeiros)

Análise/tratamento: A fim de permitir às crianças um conhecimento mais profundo sobre o Museu dos Bombeiros, actualmente, para cada grupo de alunos visitantes, depois de apresentar as peças do museu e o percurso histórico dos bombeiros, fazemos perguntas sobre o conteúdo mencionado na apresentação, as crianças com as

respostas certas receberão uma pequena prenda (e.g.: agenda, caneta com lâmpada de LED, etc.) Devido aos limitados recursos, é limitado o número de prendas atribuídas a cada grupo de visitantes, para fim de incentivar a participação.

4. Medidas e sugestões de melhoramento

São inscritas no Orçamento do Corpo de Bombeiros para o ano 2018, as despesas do projecto de renovação do museu e de aquisição de equipamentos, incluindo equipamentos para produção de animação e para educação para a popularização da ciência, a fim de, através das actividades mais lúdicas, permitir as crianças a ter uma melhor compreensão e aumentar a interactividade com os visitantes.

5. Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação (em comparação com o ano anterior)

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2016	2016	2017	2017
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,419	4,401	4,513	4,505
	Local da prestação dos serviços	4,364		4,461	
	Meios de contacto	4,417		4,538	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,542	4,508	4,589	4,566
	Grau de profissionalização	4,510		4,580	
	Eficiência dos serviços	4,486		4,538	
	Iniciativa	4,495		4,559	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,345	4,354	4,400	4,405
	Disposição das instalações	4,363		4,409	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,349	4,379	4,475	4,488
	Simplicidade e celeridade	4,392		4,484	
	Imparcialidade	4,396		4,506	

Factores de inquérito	Itens	2016	2016	2017	2017
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,472	4,472	4,503	4,503
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,425	4,455	4,499	4,510
	Exactidão da informação	4,484		4,522	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4,350	4,385	4,352	4,377
	Grau de satisfação	4,450		4,421	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência	4,359	4,391	4,459	4,485
	Grau de satisfação dos indicadores	4,404		4,489	
	Clareza dos indicadores	4,418		4,511	
Grau de satisfação global		4,451	4,451	4,520	4,520

Factores de inquérito	Média do grau de satisfação de 2016	Média do grau de satisfação de 2017	Comparativamente ao ano anterior
Acessibilidade	4,401	4,505	+0,104
Serviços dos trabalhadores	4,508	4,566	+0,058
Ambiente e instalações	4,354	4,405	+0,051
Procedimento interno	4,379	4,488	+0,109
Resultado dos serviços prestados	4,472	4,503	+0,031
Informação dos serviços prestados	4,455	4,510	+0,055
Serviços electrónicos	4,385	4,377	-0,008
Carta de Qualidade	4,391	4,485	+0,094
Grau de satisfação global	4,451	4,520	+0,069

De acordo com a tendência acima referida, o grau de satisfação do público atingiu um nível satisfatório.

6. Conclusão

Numa visão geral dos resultados da pesquisa, além de o grau de satisfação do item dos serviços electrónicos representar uma ligeira descida, os níveis de satisfação com os restantes itens cresceram, e todos os graus de satisfação superam o nível de satisfação. Entretanto, esta Corporação necessita de melhorar continuamente os nossos serviços e aperfeiçoar os respectivos regimes e procedimentos, a fim de prestar melhor serviço aos cidadãos.