



消防局

Corpo de Bombeiros

## Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

### 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 Corporação procedeu, de Abril a Junho de 2019, 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.

### 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.

### Percentagem de amostra aleatória

Formas de amostragem : Forma aleatória.

Resultado do cálculo da percentagem de amostra : Tendo por base o número total registado durante o ano de 2019 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 384.

## 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<br>satisfaz | Satisfaz<br>pouco | Satisfaz | Satisfaz<br>muito |

2. Adopta-se questionário semiaberto;

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

## Resultado do inquérito

| Factores de inquérito      | Itens                           | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------|---------------|
| Acessibilidade             | Horário dos serviços            | 4,423                       | 4,396 | 0,594         |
|                            | Local da prestação dos serviços |                             | 4,385 | 0,603         |
|                            | Meios de contacto               |                             | 4,490 | 0,592         |
| Serviços dos trabalhadores | Atitude dos serviços            | 4,539                       | 4,562 | 0,532         |
|                            | Grau de profissionalização      |                             | 4,547 | 0,542         |
|                            | Eficiência dos serviços         |                             | 4,507 | 0,580         |
|                            | Iniciativa                      |                             | 4,539 | 0,575         |
| Ambiente e instalações     | Grau de conforto                | 4,398                       | 4,383 | 0,636         |
|                            | Disposição das instalações      |                             | 4,413 | 0,608         |

| Factores de inquérito             | Itens                                       | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------|-------|---------------|
| Procedimento interno              | Tempo de espera                             | 4,452                       | 4,410 | 0,630         |
|                                   | Simplicidade e celeridade                   |                             | 4,459 | 0,590         |
|                                   | Imparcialidade                              |                             | 4,485 | 0,581         |
| Resultado dos serviços prestados  | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,535                       | 4,535 | 0,567         |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação da informação                    | 4,484                       | 4,479 | 0,578         |
|                                   | Exactidão da informação                     |                             | 4,490 | 0,562         |
| Serviços electrónicos             | Grau de suficiência                         | 4,488                       | 4,415 | 0,631         |
|                                   | Grau de satisfação                          |                             | 4,605 | 0,608         |
| Carta de Qualidade                | Grau de suficiência                         | 4,459                       | 4,352 | 0,601         |
|                                   | Grau de satisfação dos indicadores          |                             | 4,504 | 0,573         |
|                                   | Clareza dos indicadores                     |                             | 4,581 | 0,565         |
| Grau de satisfação global         |                                             | 4,467                       | 4,467 | 0,576         |

### **Análise e tratamento das “opiniões gerais” recebidas**

- a. Há inquiridos que demonstraram que só sabiam as linhas de denúncias 999 e 28572222, sugerindo que sejam acrescentadas as linhas de denúncias (prestação de socorro).

**Análise/tratamento : O pessoal desta Corporação respondeu imediatamente que ainda há as linhas de denúncias 119 e 120, o respectivo cidadão revelou que entendeu.**

- b. Há inquiridos que recomendaram ao CB que realizasse mais a prevenção do uso abusivo dos serviços de ambulância e que avisaram os condutores que dão prioridade aos veículos de socorro nas vias de forma activa (prestação de socorro).

**Análise/tratamento : Esta Corporação já procedeu à divulgação através da estação de rádio, inspecção sobre segurança contra incêndios comunitária e actividade sobre difusão de protecção contra o fogo em escolas, o respectivo cidadão mostrou que compreendeu e que prestou atenção às actividades.**

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

**Serviços públicos gerais**

| Factores de inquérito             | Itens                                       | 2018  | 2018                        | 2019  | 2019                        |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------------|
|                                   |                                             | Valor | Média do grau de satisfação | Valor | Média do grau de satisfação |
| Acessibilidade                    | Horário dos serviços                        | 4,429 | 4,419                       | 4,396 | 4,423                       |
|                                   | Local da prestação dos serviços             | 4,409 |                             | 4,385 |                             |
|                                   | Meios de contacto                           | 4,420 |                             | 4,490 |                             |
| Serviços dos trabalhadores        | Atitude dos serviços                        | 4,567 | 4,546                       | 4,562 | 4,539                       |
|                                   | Grau de profissionalização                  | 4,577 |                             | 4,547 |                             |
|                                   | Eficiência dos serviços                     | 4,530 |                             | 4,507 |                             |
|                                   | Iniciativa                                  | 4,509 |                             | 4,539 |                             |
| Ambiente e instalações            | Grau de conforto                            | 4,381 | 4,363                       | 4,383 | 4,398                       |
|                                   | Disposição das instalações                  | 4,345 |                             | 4,413 |                             |
| Procedimento interno              | Tempo de espera                             | 4,374 | 4,385                       | 4,410 | 4,452                       |
|                                   | Simplicidade e celeridade                   | 4,384 |                             | 4,459 |                             |
|                                   | Imparcialidade                              | 4,397 |                             | 4,485 |                             |
| Resultado dos serviços prestados  | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,484 | 4,484                       | 4,535 | 4,535                       |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação da informação                    | 4,439 | 4,451                       | 4,479 | 4,484                       |
|                                   | Exactidão da informação                     | 4,462 |                             | 4,490 |                             |

| Factores de inquérito     | Itens                              | 2018  | 2018                        | 2019  | 2019                        |
|---------------------------|------------------------------------|-------|-----------------------------|-------|-----------------------------|
|                           |                                    | Valor | Média do grau de satisfação | Valor | Média do grau de satisfação |
| Serviços electrónicos     | Grau de suficiência                | 4,327 | 4,363                       | 4,415 | 4,488                       |
|                           | Grau de satisfação                 | 4,398 |                             | 4,605 |                             |
| Carta de Qualidade        | Grau de suficiência                | 4,392 | 4,418                       | 4,352 | 4,459                       |
|                           | Grau de satisfação dos indicadores | 4,421 |                             | 4,504 |                             |
|                           | Clareza dos indicadores            | 4,441 |                             | 4,581 |                             |
| Grau de satisfação global |                                    | 4,456 | 4,456                       | 4,467 | 4,467                       |

| Factores de inquérito             | Média do grau de satisfação de 2018 | Média do grau de satisfação de 2019 | Em comparação com o ano anterior |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Acessibilidade                    | 4,419                               | 4,423                               | +0,004                           |
| Serviços dos trabalhadores        | 4,546                               | 4,539                               | -0,007                           |
| Ambiente e instalações            | 4,363                               | 4,398                               | +0,035                           |
| Procedimento interno              | 4,385                               | 4,452                               | +0,067                           |
| Resultado dos serviços prestados  | 4,484                               | 4,535                               | +0,051                           |
| Informação dos serviços prestados | 4,450                               | 4,484                               | +0,034                           |
| Serviços electrónicos             | 4,361                               | 4,488                               | +0,127                           |
| Carta de Qualidade                | 4,418                               | 4,459                               | +0,041                           |
| Grau de satisfação global         | 4,456                               | 4,467                               | +0,011                           |

De acordo com a média do grau de satisfação de 2019, o grau de satisfação do público atingiu um nível satisfatório.

## Conclusão

Numa visão geral dos resultados da pesquisa, os itens de serviço prestados no corrente ano aumentaram ligeiramente, entre os quais os serviços dos trabalhadores

mantêm quase o mesmo nível em comparação com o ano passado 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.