



Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2020

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 2020, 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 satisfaz	Satisfaz pouco	Satisfaz	Satisfaz 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	4,500	4,513	0,541
	Local da prestação dos serviços		4,484	0,587
	Meios de contacto		4,503	0,558
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,584	4,603	0,515
	Grau de profissionalização		4,616	0,517
	Eficiência dos serviços		4,552	0,527
	Iniciativa		4,564	0,530
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,386	4,386	0,607
	Disposição das instalações		4,386	0,631

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Procedimento interno	Tempo de espera	4,485	4,462	0,583
	Simplicidade e celeridade		4,485	0,569
	Imparcialidade		4,508	0,566
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,549	4,549	0,547
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,464	4,458	0,591
	Exactidão da informação		4,470	0,587
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4,415	4,418	0,609
	Grau de satisfação		4,403	0,717
Carta de Qualidade	Grau de suficiência	4,464	4,483	0,572
	Grau de satisfação dos indicadores		4,413	0,570
	Clareza dos indicadores		4,481	0,554
Grau de satisfação global		4,467	4,475	4,475

Análise e tratamento das “opiniões gerais” recebidas

A. (Pedido de circulação das garrafas de gases de petróleo liquefeitos)

Se puder considerar em usar o formulário electrónico online para preencher e apresentar o documento, será mais conveniente. O respectivo documento pode ser apresentado através da confirmação da identidade da empresa da conta de acesso electrónica fornecida pelo Corpo de Bombeiros (CB).

Análise/tratamento : Após a análise global dos serviços relativos ao “pedido de circulação das garrafas de gases de petróleo liquefeitos”, devido que a qualidade e a segurança são os factores de ponderação mais importantes, é necessário verificar o certificado de qualidade original, por isso, o requerente tem de

se deslocar pessoalmente ou se dirigir ao local mais próximo para remeter ao CB, a fim de apresentar as respectivas informações do pedido, portanto, esta Corporação não reúne os requisitos para aceitar a apresentação do pedido por meio do modelo electrónico.

B. (Declaração de sinistro)

Existe pouco lugar de estacionamento nas proximidades.

Análise : Não está incluso no âmbito desta Corporação para poder proceder a quaisquer medidas ou melhorias.

C. Processo sobre queixas, denúncias, participações (infracções) e reclamações apresentadas junto do CB

(1) Espera-se que o CB consolide a difusão de prevenção contra incêndios e que possua o poder da acusação ;

Análise : No aspecto de divulgação : O CB tem-se empenhado nas orientações de “conjunção dos trabalhos de combate com as políticas de prevenção”, procedendo, de forma constante e activa, à divulgação de segurança contra incêndios junto do público, para além de divulgar as publicidades e as informações sobre segurança contra incêndios em televisões, rádios, autocarros, caixas de luz, Facebook, Wechat e Instagram, também contactou activamente as entidades da sociedade civil e as instituições na organização de palestras de prevenção contra incêndios e se deslocou à comunidade para distribuir os panfletos informativos e os cartazes, de modo a elevar a consciência de segurança contra incêndios dos cidadãos e reduzir a probabilidade de ocorrência de respectivos acidentes.

No aspecto do poder da acusação : Após o estabelecimento do quinto governo da RAEM, o Chefe do Executivo já deu imediatamente instruções claras que relativamente aos trabalhos de revisão do “Regulamento de Segurança contra Incêndios”, os mesmos foram entregues ao Secretário para a Segurança, nesta fase, o Secretário para a Segurança já liderou e coordenou o pessoal do grupo de trabalho do CB para proceder activamente aos respectivos trabalhos legislativos, no sentido de impulsionar novamente o mais rápido possível o processo legislativo e concluir brevemente a revisão dos trabalhos legislativos do “Regulamento de Segurança contra Incêndios”, de modo a resolver as deficiências do “Regulamento de Segurança contra Incêndios” vigente na operação prática. Caso o novo projecto de lei seja aprovado, o CB terá o poder punitivo.

(2) Sugere-se que os documentos da reclamação entre o CB e o serviço competente sejam dadas as respostas ao CB dentro do prazo limitado ;

Análise : De acordo com o n.º 3 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, que demonstra que a resposta às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser dada com celeridade e, em qualquer caso, não exceder o prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada. Esta Corporação não ultrapassa o prazo legal para responder.

(3) Recomenda-se que o CB exorte a sociedade gestora do edifício a acompanhar os assuntos relacionados com a protecção contra incêndios do edifício ;

Análise : Com o objectivo de elevar as condições de segurança contra incêndios dos

edifícios comunitários, esta Corporação enviou constantemente pessoal à comunidade para efectuar as inspecções de segurança contra incêndios e organizar as actividades de divulgação sobre conhecimentos de segurança contra incêndios, bem como manteve uma cooperação estreita com as respectivas associações do sector de administração de propriedades, para além de transmitir os filmes de curta metragem sobre conhecimentos de segurança contra incêndios no átrio do edifício ou na televisão do elevador, também realizou regularmente os cursos de formação destinados aos operadores do sector de administração de propriedades, cujos conteúdos englobam : palestras de prevenção contra incêndios, seminários sobre conhecimentos de segurança dos combustíveis e exercícios práticos sobre o uso do extintor, a explicação da teoria da combustão aos operadores do sector de administração de propriedades, as crises comuns de incêndio, as responsabilidades diárias de segurança contra incêndios dos mesmos, as medidas de contingência e as técnicas de fuga a adoptar em caso de fogo, a apresentação das instalações e dos equipamentos de protecção contra o fogo, a maneira de utilização do extintor e do sarilho de mangueira e os aspectos a ter em conta no uso do fogão a gás, com o intuito de aumentar os conhecimentos de segurança contra incêndios dos respectivos operadores e elevar as suas capacidades de resposta em caso de incêndio.

Além do mais, esta Corporação também criou formalmente o mecanismo do “chefe de segurança contra incêndios comunitária” a partir de 2017, que convidou os representantes incluídos nas associações do sector de administração de propriedades para participarem no mesmo. Através do mecanismo acima mencionado, o CB deslocou-se a todas as zonas em conjunto com os chefes de segurança contra incêndios comunitária para realizarem as inspecções conjuntas, conhecerem as situações de segurança contra incêndios do edifício e divulgarem as informações sobre prevenção contra o fogo e segurança dos combustíveis junto dos membros da comissão administrativa do edifício, residentes e lojas. Ao mesmo tempo, esta Corporação tem mantido comunicações estreitas com os chefes de segurança contra incêndios comunitária, logo que os mesmos verifiquem a existência de quaisquer riscos de segurança contra incêndios na comunidade, irão contactar esta Corporação e encaminhar os casos, esta Corporação irá enviar pessoal para proceder ao acompanhamento e ao tratamento de forma rápida.

- (4) Espera-se que o CB responda aos resultados da reclamação dos cidadãos dentro de 10 dias ;

Análise : De acordo com o n.º 3 do artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 5/98/M, que demonstra que a resposta às queixas e reclamações dos utentes cuja identificação e endereço tenham sido indicados deve ser dada com celeridade e, em qualquer caso, não exceder o prazo de 45 dias, a contar da data da respectiva entrada. Esta Corporação não ultrapassa o prazo legal para responder.

D. (Parecer sobre prevenção contra incêndios)

- (1) Propõe-se que esta Corporação possa anexar fotografias do estabelecimento, no sentido de proceder ao tratamento no que concerne às situações que têm de ser revistas/acompanhadas ;

Análise : Devido que o parecer sobre prevenção contra incêndio é analisado de acordo com os projectos, portanto, não há fotografias para facultar.

- (2) Sugere-se que sejam fornecidos os meios de contacto do pessoal de acompanhamento no parecer/relatório de inspecção, para que possa contactar atempadamente e esclarecer quando tiver dúvidas na recepção de

informações ;

Análise : Os conteúdos do parecer são confidenciais, com o objectivo de garantir os conteúdos do parecer, deve apresentar junto do CB a marcação da reunião técnica e demonstra que é o proprietário do estabelecimento ou o mandante legal depois da chegada ao local.

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

Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2019	2019	2020	2020
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,396	4,423	4,513	4,500
	Local da prestação dos serviços	4,385		4,484	
	Meios de contacto	4,490		4,503	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,562	4,539	4,603	4,584
	Grau de profissionalização	4,547		4,616	
	Eficiência dos serviços	4,507		4,552	
	Iniciativa	4,539		4,564	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,383	4,398	4,386	4,386
	Disposição das instalações	4,413		4,386	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,410	4,452	4,462	4,485
	Simplicidade e celeridade	4,459		4,485	
	Imparcialidade	4,485		4,508	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,535	4,535	4,549	4,549
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,479	4,484	4,458	4,464
	Exactidão da informação	4,490		4,470	

Factores de inquérito	Itens	2019	2019	2020	2020
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4,415	4,488	4,418	4,415
	Grau de satisfação	4,605		4,403	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência	4,352	4,459	4,483	4,464
	Grau de satisfação dos indicadores	4,504		4,413	
	Clareza dos indicadores	4,581		4,418	
Grau de satisfação global		4,467	4,467	4,475	4,475

Factores de inquérito	Média do grau de satisfação de 2019	Média do grau de satisfação de 2020	Em comparação com o ano anterior
Acessibilidade	4,423	4,500	+0,077
Serviços dos trabalhadores	4,539	4,584	+0,045
Ambiente e instalações	4,398	4,386	-0,012
Procedimento interno	4,452	4,485	+0,033
Resultado dos serviços prestados	4,535	4,549	+0,014
Informação dos serviços prestados	4,484	4,464	-0,020
Serviços electrónicos	4,488	4,415	-0,073
Carta de Qualidade	4,459	4,464	+0,005
Grau de satisfação global	4,467	4,475	+0,008

De acordo com a média do grau de satisfação de 2020, 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 o ambiente e instalações, a

informação dos serviços prestados e os serviços electrónicos tiveram uma redução ligeira 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.