



消防局

Corpo de Bombeiros

Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2023

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 2023, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre os 11 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 2022 de utentes dos 11 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	4.474	4.474	0.631
	Local da prestação dos serviços		4.451	0.630
	Meios de contacto		4.497	0.598
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.570	4.587	0.540
	Grau de profissionalização		4.573	0.538
	Eficiência dos serviços		4.569	0.547
	Iniciativa		4.552	0.569
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.366	4.368	0.652
	Disposição das instalações		4.364	0.644

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Procedimento interno	Tempo de espera	4.459	4.437	0.630
	Simplicidade e celeridade		4.460	0.607
	Imparcialidade		4.481	0.597
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.536	4.536	0.578
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.508	4.497	0.591
	Exactidão da informação		4.519	0.579
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4.396	4.352	0.667
	Grau de satisfação		4.503	0.645
Carta de qualidade	Grau de suficiência	4.475	4.461	0.596
	Grau de satisfação dos indicadores		4.483	0.573
	Clareza dos indicadores		4.495	0.580
Grau de satisfação global		4.497	4.497	0.557

Análise e tratamento das “opiniões gerais”

- A. (Homologação de produtos de prevenção e combate aos incêndios, e realização do teste e da inspecção do respectivo equipamento)

Sugere-se que sejam divulgados oportunamente no website do Corpo de Bombeiros, os números do extintor cuja verificação hidráulica serão realizados nessa semana, até esta Corporação poder prever o uso da sua data da inspecção do extintor, para evitar que a verificação dos equipamentos do extintor seja expirada.

Análise: Devido que os equipamentos de prevenção contra incêndios são prestados e conservados por empresas de protecção contra incêndios, propõe-se que comunique com as respectivas empresas de protecção contra incêndios, para evitar que os equipamentos de prevenção contra incêndios sejam expirados.

B. (Chamada de socorro e emergência)

O amortecedor da cabine da ambulância não é suficientemente bom.

Análise: Esta Corporação actualiza e otimiza constantemente os equipamentos da ambulância.

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

Recebeu-se uma sugestão durante a investigação, que seria mais conveniente se as cartas relativas à apresentação do documento de renovação das garrafas de aço de gases de petróleo liquefeitos e à recepção da aprovação de circulação puderem ser tratadas através da conta de utilizador registada no CB, que se pode reduzir o uso do papel e atingir a aplicação electrónica.

Análise: Depois da análise geral, conforme os requisitos constantes no Decreto-Lei n.º 8/93/M (Regulamento das Garrafas de Gases de Petróleo Liquefeitos), antes da circulação das garrafas de gases em Macau, os operadores de gases de petróleo liquefeitos devem submeter a parecer do Corpo de Bombeiros, a informação e os documentos que garantam a sua qualidade, devido que a qualidade e a segurança são o princípio da consideração mais importante, esta Corporação necessita de proceder ao apuramento junto das respectivas informações, de modo a executar a ordem de trabalhos da apreciação de documentos e verificação de amostras. Quanto à retrospecção de vários acidentes envolvendo a fuga de gases de petróleo liquefeitos em Macau, as suas causas estavam relacionadas com a utilização inapropriada, os problemas sobre os aparelhos de fogão e os factores humanos, que não houve por enquanto acidentes causados pelo problema de qualidade das garrafas de gases de petróleo liquefeitos, por isso, os processos de serviços alusivos ao “pedido de circulação das garrafas de gases de petróleo liquefeitos” devem ser implementados rigorosamente e não devem ser negligentes, e os diversos quadrantes da sociedade também prestam elevada atenção às situações de segurança relevantes. Os operadores e o governo também têm responsabilidades de aperfeiçoar as tarefas correspondentes, que se baseiam na qualidade e na segurança para controlar estritamente Macau. Para o efeito, dado que este serviço é criado especificamente para os operadores de gases de petróleo liquefeitos e envolve-se em assuntos da vida da população, pois, não se pondera a realização electrónica completa deste serviço, que se espera otimizar o andamento do pedido através da plataforma online existente, aliás, informa-se o requerente o mais rápido possível no que toca às anomalias e realizam-se o tratamento e o registo para o requerente proceder à consulta imediata, de modo a apresentar as informações correctas em falta e aperfeiçoar o procedimento do pedido.

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

Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2022	2022	2023	2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.582	4.593	4.474	4.474
	Local da prestação dos serviços	4.584		4.451	
	Meios de contacto	4.613		4.497	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.657	4.663	4.587	4.570
	Grau de profissionalização	4.683		4.573	
	Eficiência dos serviços	4.677		4.569	
	Iniciativa	4.633		4.552	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.534	4.543	4.368	4.366
	Disposição das instalações	4.551		4.364	
Procedimento interno	Tempo de espera	4.588	4.608	4.437	4.459
	Simplicidade e celeridade	4.587		4.460	
	Imparcialidade	4.651		4.481	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.640	4.640	4.536	4.536
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.597	4.610	4.497	4.508
	Exactidão da informação	4.624		4.519	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4.557	4.580	4.352	4.396
	Grau de satisfação	4.626		4.503	
Carta de qualidade	Grau de suficiência	4.587	4.606	4.461	4.475
	Grau de satisfação dos indicadores	4.603		4.483	

Factores de inquérito	Itens	2022	2022	2023	2023
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
	Clareza dos indicadores	4.643		4.495	
Grau de satisfação global		4.593	4.593	4.497	4.497

Factores de inquérito	Média do grau de satisfação de 2022	Média do grau de satisfação de 2023	Em comparação com o ano anterior
Acessibilidade	4.593	4.474	-0.119
Serviços dos trabalhadores	4.663	4.570	-0.093
Ambiente e instalações	4.543	4.366	-0.177
Procedimento interno	4.608	4.459	-0.149
Resultado dos serviços prestados	4.640	4.536	-0.104
Informação dos serviços prestados	4.610	4.508	-0.102
Serviços electrónicos	4.580	4.396	-0.184
Carta de qualidade	4.606	4.475	-0.131
Grau de satisfação global	4.593	4.497	-0.096

De acordo com a tendência comparativa acima referida, os entrevistados ficaram com um nível satisfatório relativamente aos serviços desta Corporação.

Conclusão

Numa visão geral dos resultados da pesquisa, a média dos itens de serviço geral prestados no corrente ano é relativamente igual aos anos anteriores, e a apreciação de todos os itens de serviço ainda está acima do nível satisfatório.

Entretanto, esta Corporação irá continuar a melhorar constantemente os itens da carta de qualidade, aperfeiçoar atempadamente os regimes e os procedimentos e continuar a prestar serviços de boa qualidade aos cidadãos.