



消防局

Corpo de Bombeiros

Relatório Final do Inquérito do Grau de Satisfação de 2024

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 2024, 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 2023 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 8 factores, nomeadamente “serviço prestado pelos trabalhadores”, ambiente e equipamentos complementares”, “procedimentos e formalidades”, “informações dos serviços”, “garantias do serviço”, “serviços electrónicos”, “informações sobre o desempenho” e “integração de serviços”.

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
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,638	4,626	0,540
	Atitude		4,65	0,534
Ambiente e equipamentos complementares	Conveniência	4,483	4,466	0,609
	Hardware e apoio do local		4,472	0,606
	Medidas de apoio do local		4,512	0,595
Procedimentos e formalidades	Eficiência	4,553	4,569	0,551
	Conveniência das formalidades		4,538	0,589
Informações dos serviços	Conveniência de informações	4,570	4,557	0,571
	Precisão de informações		4,591	0,551

	Detalhe de informações		4,561	0,582
Garantias do serviço	Abrangência da “Carta de qualidade”	4,570	4,550	0,564
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,590	0,560
Serviços electrónicos	Usabilidade	4,466	4,459	0,621
	Segurança		4,478	0,614
	Cobertura		4,460	0,636
Informações sobre o desempenho	Suficiência do conteúdo de informações	4,513	4,520	0,593
	Meios de publicação das informações		4,507	0,593
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,471	4,471	0,634

Análise e tratamento das “opiniões gerais”

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

Espera-se que possa adicionar os meios electrónicos para o requerimento e a apresentação do documento de circulação das garrafas de aço.

Análise: Depois da análise geral dos serviços do “pedido de circulação das garrafas de gases de petróleo liquefeitos”, através do reforço da transmissão das informações do serviço junto dos utentes, a execução do respectivo processo já é mais suave do que antes, portanto, a eficiência no trabalho já foi significativamente elevada e obteve confirmação. Ademais, devido que este serviço é criado especificamente para os operadores de gases de petróleo liquefeitos, esta Corporação procede aos trabalhos conforme a legislação relevante e com base na qualidade e na segurança, executa rigorosamente a apreciação de documentos e o envio de agentes ao local para a amostra aleatória; em paralelo, devido que se envolve em situações de segurança da população, no intuito de garantir a qualidade e a segurança das garrafas de gases de petróleo liquefeitos de circulação de Macau, tem implementado rigorosamente no que toca aos relatórios apresentados e documentos de qualidade garantidos junto dos operadores de gases de petróleo liquefeitos, pois, não se pondera o acréscimo dos meios electrónicos para o requerimento e a apresentação do respectivo documento. Espera-se otimizar o andamento do pedido através da plataforma online existente, aliás, informa-se o requerente o mais rápido possível no que diz respeito 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.

B. (Parecer de segurança contra incêndios)

Devido que esta Corporação realiza periodicamente exercícios de prevenção contra incêndios dedicados às entidades subordinadas de acordo com o calendário, deseja-se fornecer pareceres de exercício de prevenção contra incêndios dentro de um determinado período de tempo, para que esta Corporação proceda ao aperfeiçoamento alusivo a diversos processos durante o exercício, relativamente se é possível proceder à consulta através da Internet, no sentido de consultar o andamento do processo do *parecer de segurança contra incêndios*.

Análise: O Corpo de Bombeiros já utilizou os assuntos governamentais para responder ao parecer de segurança contra incêndios junto de diversos serviços e entidades públicos.

C. (Parecer de segurança contra incêndios)

Desde a entrada em vigor do Regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios e recintos, os sistemas de segurança contra incêndios são uniformemente aprovados pelo Corpo de Bombeiros, no entanto, houve situações em que o Corpo de Bombeiros emitiu pareceres viáveis sobre as plantas com as alterações realizadas no local dos sistemas de segurança contra incêndios que foram juntadas, mas a Direcção dos Serviços de Solos e Construção Urbana demonstrou que os mesmos devem ser aprovados pelo Corpo de Bombeiros, sugere-se que as duas direcções cheguem a um consenso no que concerne a quem pertence a aprovação dos sistemas de segurança contra incêndios.

Análise: No tratamento das situações relevantes da plataforma de aprovação conjunta, as palavras da concepção da plataforma não conseguiram coordenar as exigências acima mencionadas. Relativamente ao assunto acima referido, esta Corporação mantém constantemente comunicação, coordenação e acompanhamento do respectivo assunto com os serviços que se responsabilizam pela plataforma de aprovação conjunta.

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

Sugere-se elaborar e actualizar regularmente os critérios de localização, assegurar que os critérios podem adaptar-se ao ambiente próprio e às características arquitectónicas de Macau e elevar a adaptabilidade local.

Análise: Esta Corporação procede constantemente à actualização oportuna dos critérios que correspondem ao regulamento conforme o ambiente do Território e as características de segurança contra incêndios.

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

Propõe-se tomar como referência activamente e introduzir os mais recentes critérios nacionais e critérios internacionais (por exemplo: GB, ISO, NFPA), para garantir que os critérios de reconhecimento dos equipamentos de prevenção e combate aos incêndios de Macau atinjam o nível internacional.

Análise: No que toca ao reconhecimento dos equipamentos de prevenção e combate aos incêndios, actualmente esta Corporação já tomou como referência os respectivos

critérios nacionais ou internacionais (por exemplo: GB, NFPA, LBCB e relatório de teste apresentado pelo laboratório qualificado das regiões vizinhas relevantes), por forma a analisar e dar opiniões.

F. (Homologação de produtos de prevenção e combate aos incêndios, e realização do teste e da inspeção do respectivo equipamento)

Uma vez que o mercado de Macau dispõe de critérios específicos e requisitos regulamentares para alguns dos produtos de prevenção e combate a incêndios acima referidos. Depois da entrada em vigor da Lei n.º 15/2021 (Regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios e recintos) e do Regulamento Administrativo n.º 39/2022 (Regulamento técnico de segurança contra incêndios em edifícios e recintos), quais são os requisitos de certificação para os produtos de prevenção e combate a incêndios? Será possível fornecer instruções ou fundamentos relevantes para efeitos de acompanhamento, concepção e execução de obras.

Análise: No que diz respeito à certificação dos produtos de combate a incêndios, caso se envolva em assuntos de resistência ao fogo e reacção ao fogo, pode tomar como referência os dispostos nos artigos 30.º, 35.º e 36.º do Regulamento Administrativo n.º 39/2022 (Regulamento técnico de segurança contra incêndios em edifícios e recintos).

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		2023		2024	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,633	4,645	4,552	4,570	4,626	4,638
	Atitude	4,657		4,587		4,65	
Ambiente e equipamentos complementares	Conveniência	---	---	---	---	4,466	4,483
	Hardware e apoio do local	4,551		4,364		4,472	
	Medidas de apoio do local	---		---		4,512	
Procedimentos e formalidades	Eficiência	4,677	4,632	4,569	4,515	4,569	4,553
	Conveniência das formalidades	4,587		4,460		4,538	
Informações dos serviços	Conveniência de informações	---	---	---	---	4,557	4,570
	Precisão de informações	4,624		4,519		4,591	

	Detalhe de informações	---		---		4,561	
Garantias do serviço	Abrangência da “Carta de qualidade”	4,587	4,595	4,461	4.472	4,550	4,570
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4,603		4,483		4,590	
Serviços electrónicos	Usabilidade	---	---	---	---	4,459	4,466
	Segurança	---		---		4,478	
	Cobertura	4,557		4,352		4,460	
Informações sobre o desempenho	Suficiência do conteúdo de informações	4,597	---	4,497	---	4,520	4,513
	Meios de publicação das informações	---		---		4,507	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	---		---		4,471	

Observações: Foram feitas actualizações e revisões de acordo com os “critérios da avaliação”, a “descrição da avaliação” e as respectivas instruções de referência no regime de desempenho da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, esta Corporação também fez actualizações sobre “factores de inquérito” e “itens” dos serviços públicos gerais do inquérito do grau de satisfação dos cidadãos em 2024. Além disso, devido à actualização dos conteúdos do item, os itens não abrangidos em 2022 e 2023 na tabela acima, esta Corporação utiliza (--) para demonstrar que os dados não podem ser disponibilizados.

Factores de inquérito	Média do grau de satisfação de 2022	Média do grau de satisfação de 2023	Média do grau de satisfação de 2024	Em comparação com o passado
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,645	4,570	4,638	+0,068
Ambiente e equipamentos complementares	---	---	4,483	---
Procedimentos e formalidades	4,632	4,515	4,553	+0,038
Informações dos serviços	---	---	4,570	---
Garantias do serviço	4,595	4,472	4,570	+0,098

Factores de inquérito	Média do grau de satisfação de 2022	Média do grau de satisfação de 2023	Média do grau de satisfação de 2024	Em comparação com o passado
Serviços electrónicos	---	---	4,466	---
Informações sobre o desempenho	---	---	4,513	---
Integração de serviços	---	---	4,471	---
Grau de satisfação global	4,593	4,497	4,533	+0,036

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 aumentou em comparação com os anos anteriores, e a apreciação de todos os itens de serviço ainda está acima do nível satisfatório.

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.