

對本校服務所提出的建議、投訴及異議報表 (2016年1月至12月)				
性質	建議	投訴	異議	小計
人員	0	5	0	5
設備及設施	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
程序手續	0	0	0	0
其他	0	0	7	7
合計	0	5	7	12
處理結果	已解決			
綜合分析	本年共收到5宗有關人員之投訴，而就第十六屆消防官培訓課程之開考，共收到5宗聲明異議和2宗上訴；已在指定時間內處理，並向當時人作出了回覆。			

Relatório sobre sugestões, queixas e reclamações aos serviços prestados pela ESFSM (Janeiro a Dezembro de 2016)				
Natureza	Sugestões	Queixas	Reclamações	Subtotal
Pessoal	0	5	0	5
Equipamentos e instalações	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	0	0	0
Outros	0	0	7	7
Total	0	5	7	12
Resultados dos casos tratados	Resolvido			
Análise geral	Neste ano, foram recebidas cinco queixas apresentadas contra os trabalhadores da escola e foram recebidas cinco reclamações e dois recursos hierárquicos sobre o Concurso de Admissão ao 16o. Curso de Formação de Oficiais; Foram tratadas todas as mesmas dentro do prazo definido e dadas as respostas aos queixosos e recorrentes.			