

Situações sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações do ano 2018 a 2020

Categoria	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Pessoal	0	0	1	4	18	13	0	0	0
Equipamentos e instalações	2	5	4	2	1	1	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	1	0	1	3	1	0	0	0
Informação dos serviços prestados	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantias de serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informação do desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	6	6	7	465	499	507	0	0	0
Total	9	12	12	472	521	522	0	0	0

Situações sobre o tratamento dos resultados

A queixa que foi recebida por esta Corporação é principalmente pertencer ao “outro”, o que significa que se relaciona com a reclamação sobre as condições de segurança contra incêndios, para tanto, o Departamento de Prevenção de Incêndios desta Corporação irá proceder às inspecções de segurança contra incêndios conforme as disposições do Regulamento de Segurança contra Incêndios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/95/M, devido que o Corpo de Bombeiros não possui competência executiva, caso o pessoal desta Corporação encontre situações que afectem as condições de segurança contra incêndios durante as inspecções, irá encaminhar imediatamente o relatório de fiscalização alusivo ao resultado de investigação à entidade competente para o acompanhamento e o tratamento.

No que concerne às queixas sobre equipamentos e instalações, e formalidades de ambiente e processo, esta Corporação irá transferi-las imediatamente para os respectivos serviços para o acompanhamento, o tratamento e a análise e realiza o respectivo aperfeiçoamento de acordo com as situações reais. Relativamente à reclamação contra pessoal, esta Coporação irá notificá-la a Comissão de Fiscalização da Disciplina dentro de cinco dias úteis depois da instrução do processo. Simultaneamente, esta Corporação irá rever os respectivos casos e reforçar a educação moral dos nossos elementos, a fim de evitar a ocorrência de mais casos idênticos.