

## Situações sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações do ano 2020 a 2022

Categoria	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Pessoal	1	0	0	13	9	17	0	0	0
Equipamentos e instalações	4	6	2	1	0	4	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	0	1	4	1	2	5	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	7	1	1	507	478	868	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>522</b>	<b>489</b>	<b>894</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Situação geral sobre o resultado do tratamento

As queixas recebidas por esta Corporação estão principalmente relacionadas com a categoria “outro”, ou seja, queixas sobre as condições de segurança contra incêndios. Perante tais queixas, antes da entrada em vigor da Lei n.º 15/2021 (17 de Agosto de 2022), o Departamento de Prevenção de Incêndios desta Corporação tem procedido às inspecções de segurança contra incêndios de acordo com o Regulamento de Segurança contra Incêndios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/95/M. Devido a que naquele momento, o Corpo de Bombeiros não tinha competência de execução da lei, quando foram encontradas situações que causaram impactos às condições de segurança contra incêndios durante as inspecções, os relatórios de fiscalização com resultados de investigação foram imediatamente encaminhados para a entidade competente. Quanto às queixas recebidas após 17 de Agosto de 2022, dia em que a nova lei entrou em vigor, foram tratadas nos termos da Lei n.º 15/2021 (Regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios e recintos). No início da entrada em vigor da Lei, procedeu-se, geralmente, à advertências e sensibilização. Caso a situação se mantiver ou se tratar de recusa de colaboração, será feita uma verificação e serão registadas as respectivas situações. Se as infracções causarem riscos graves para a segurança contra incêndios, esta Corporação irá obrigar a remoção dos objectos nos termos das suas competências, bem como punir os residentes que cometeram as infracções.

No que diz respeito às queixas relativas aos equipamentos e instalações, ambiente e procedimento e formalidades, foram encaminhadas imediatamente aos respectivos serviços para acompanhamento e análise, sendo a melhoria feita de acordo com a situação real. Relativamente às queixas contra o pessoal, para além de ser comunicadas à Comissão de Fiscalização da Disciplina no prazo de 5 dias úteis a partir da data de início de processo, foram desenvolvidos os correspondentes procedimentos de investigação, sendo os resultados de investigação também comunicados à Comissão de Fiscalização da Disciplina. Simultaneamente, esta Corporação irá proceder a uma revisão dos respectivos casos, a fim de reforçar a educação moral e ética do pessoal subordinado, com vista a não repetição de casos semelhantes.