

(Anexo VI)

Situação geral das sugestões, queixas e reclamações recebidas (2022 a 2024)

Tipo	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	De Janeiro a Dezembro de 2022	De Janeiro a Dezembro de 2023	De Janeiro a Dezembro de 2024	De Janeiro a Dezembro de 2022	De Janeiro a Dezembro de 2023	De Janeiro a Dezembro de 2024	De Janeiro a Dezembro de 2022	De Janeiro a Dezembro de 2023	De Janeiro a Dezembro de 2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	--	--	--	17	13	5	--	--	--
Ambiente e instalações complementares	2	2	5	4	1	--	--	--	--
Procedimentos e formalidades	4	3	6	5	5	2	--	--	--
Informações dos serviços	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Garantias do serviço	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Serviços electrónicos	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Informações sobre o desempenho	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Integração de serviços	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Outros:observações	1	2	2	868	819	839	--	--	--
No total	7	7	13	894	838	846	--	--	--

Observações: condições de segurança contra incêndios

Situação geral do tratamento dos resultados e das medidas de melhoramento:

Conforme os dados sobre a área das sugestões, queixas e reclamações recebidas por esta Corporação em 2022, 2023 e 2024, o número de casos aumentou ligeiramente em comparação com 2023 e diminuiu um pouco face ao ano de 2022, no que diz respeito às situações acima referidas, esta Corporação já adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento correspondentes:

1. No que concerne ao problema de “condições de segurança contra incêndios”, esta Corporação procedeu ao acompanhamento e tratamento de acordo com a Lei n.º 15/2021 (Regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios e recintos). Na fase inicial de entrada em vigor da Lei, esta Corporação baseou-se principalmente na recomendação, sensibilização e educação, relativamente aos moradores que não foram corrigidos apesar das repetidas advertências ou que se recusaram a coordenar, realizamos a revisão e o registo, caso a respectiva situação ilegal provoque um risco grave para a segurança contra incêndios, esta Corporação irá remover obrigatoriamente os artigos em conformidade com a competência e punir as pessoas que violam a lei.
2. Os casos de queixa poderão envolver várias áreas dos serviços e entidades públicos, esta Corporação mantém

uma estreita cooperação com diversos departamentos °

3. Esta Corporação realiza regularmente as respectivas palestras e actividades, distribui os panfletos informativos aos residentes e faz apelos ao público em geral, no sentido de elevar a consciência de segurança contra incêndios dos cidadãos °
4. No que toca às queixas e sugestões dadas pelos cidadãos a esta Corporação, vamos proceder ao acompanhamento e revisão, aperfeiçoar e optimizar constantemente as tarefas desta Corporação °