

(Anexo VI)

Situações sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações do ano 2023 a set 2025

Categoria	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Pessoal	0	0	0	13	5	8	0	0	0
Equipamentos e instalações	2	5	4	1	0	4	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	3	6	4	5	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	2	2	4	819	839	1097	0	0	0
Total	7	13	12	838	846	1114	0	0	0

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 2023, 2024 e 2025, o número de casos aumentou ligeiramente em comparação com 2023 e 2024 , no que diz respeito às situações acima referidas, esta Corporação já adoptou as seguintes medidas de aperfeiçoamento correspondentes:

Outros aspectos:

1.1 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, realizámos a revisão e o registo, e punimos as pessoas que violam as regras.

1.2 Esta Corporação realiza regularmente as respectivas palestras e actividades, distribui os panfletos informativos aos residentes e faz apelos ao público em geral, com vista a elevar a consciência de segurança contra incêndios dos cidadãos.

Na área do pessoal:

- 2.1 Quanto às queixas na área do pessoal, esta Corporação irá comunicar à Comissão de Fiscalização da Disciplina dentro de 5 dias após a instrução de processo, desenvolver o respectivo processo de inquérito e informar novamente à mesma depois de ter obtido o resultado de investigação. Em paralelo, esta Corporação procede à revisão do caso relevante e reforça a educação moral e ética junto de todos os elementos, no sentido de evitar a ocorrência de casos semelhantes.
- 2.2 Esta Corporação organiza anualmente o “Curso de Formação sobre Educação Moral” dedicado aos agentes desta Corporação, de modo a intensificar a respectiva consciência dos bombeiros.
- 2.3 Esta Corporação já seleccionou, em 2024, alguns agentes para participarem na palestra temática sobre “conhecimento e cumprimento da lei” organizada pela Escola Superior das Forças de Segurança de Macau.

Na área do processo e da formalidade:

- 3.1 No que toca às queixas e sugestões dadas pelos cidadãos a esta Corporação, vamos efectuar o acompanhamento e a revisão, aperfeiçoar constantemente e otimizar as tarefas desta Corporação.
- 3.2 Os casos de queixa poderão envolver várias áreas dos serviços e entidades públicos, esta Corporação mantém uma estreita cooperação com diversos departamentos.