

(Anexo VI)

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

Categoria	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Pessoal	0	0	0	6	1	2	0	0	0
Equipamentos e instalações	0	3	3	0	0	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	4	2	2	0	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	0	1	0	190	162	206	0	0	0
Total	1	8	5	198	163	209	0	0	0

Situações sobre o tratamento dos resultados

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, a Corporação tem procedido a respectivo acompanhamento de acordo com a 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, a 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.