(Anexo VI)

Situações sobre as Sugestões, Queixas e Reclamações do ano 2024 a Set 2026

Categoria	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2024	2025	2026	2024	2025	2026	2024	2025	2026
Pessoal	0	0	0	4	6	9	0	0	0
Equipamentos e instalações	5	4	3		2	0	0	0	0
Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	5	2	13	2	4	10	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	1	1	7	638	744	960	0	0	0
Total	11	7	23	644	756	979	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 2024, 2025 e 2026, o número de casos aumentou ligeiramente em comparação com 2024 e 2025 , 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 optimizar 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.