



Direcção dos Serviços Correccionais

Situação geral das sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2023

Tipo: Procedimentos dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Serviços prestados pelos trabalhadores	0	0	1	4	12	5	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	0	2	2	0	0	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	3	0	0	3	1	0	0	0
Informações do serviço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	3	1	5	10	3	0	0	0
Total	1	8	5	9	25	9	0	0	0

■ Situação geral do acompanhamento e das medidas de melhoramento

As queixas recebidas pela DSC em 2023 relacionaram-se maioritariamente com o âmbito dos “Serviços prestados pelos trabalhadores”, tendo esta Direcção de Serviços tomado as medidas de melhoramento seguintes:

1. Providenciar a participação dos respectivos trabalhadores nos cursos de técnicas de atendimento ao público para melhorar e aperfeiçoar as técnicas de atendimento do pessoal, e reiterar a todo o pessoal que deve observar estritamente a ética de tratar o próximo com cortesia e manter sempre a imagem profissional dos guardas prisionais.
2. Realizar regularmente “cursos de conhecimento sobre a segurança rodoviária” a favor dos motoristas, instando todo o pessoal a cumprir a Lei do Trânsito Rodoviário, fortalecer a conscientização sobre a segurança rodoviária, no sentido de proteger os direitos e a segurança dos utentes das estradas.

- Resultado das medidas de melhoria concluídas

A implementação das supracitadas medidas contribuíram para melhorar e elevar a qualidade do serviço e a sensibilização do pessoal para a segurança rodoviária. Esta Direcção de Serviços irá continuar a analisar a referida situação, a realizar revisões em tempo oportuno e a elevar continuamente os níveis de serviço.

Por outro lado, entre os casos de queixas recebidos por esta Direcção de Serviços, foram registados 1 caso relacionado com os “Procedimentos e formalidades” e 3 casos com “Outros”. No sentido de otimizar a qualidade do serviço, a DSC procedeu à revisão dos respectivos procedimentos e directrizes para introduzir ajustamentos e medidas de melhoria.

Situação geral das queixas e reclamações tratadas em 2023

Tipo: Procedimento dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluído em 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído em 45 dias	Mais de 45 dias
Serviços prestados pelos trabalhadores	5	0	0	0
Ambiente e instalações complementares	0	0	0	0
Procedimentos e formalidades	1	0	0	0
Informações do serviço	0	0	0	0
Garantias do serviço	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0
Informações sobre o desempenho	0	0	0	0
Integração de serviços	0	0	0	0
Outros	2	1	0	0
Total	8	1	0	0

■ Situação geral do tratamento de casos

Em 2023, esta Direcção de Serviços recebeu 9 casos de queixa, 8 dos quais foram processados e arquivados conforme agendados; 1 caso não pôde ser tratado conforme agendado devido à necessidade da instauração de um processo de inquérito que requeria tempo para averiguação, tendo ora o mesmo concluído e arquivado.