



Direcção dos Serviços Correccionais

Síntese das sugestões, queixas e reclamações recebidas em 2025

Tipologia: Procedimento dos serviços	Sugestões			Queixas			Reclamações		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Pessoal	1	0	1	5	3	3	0	0	0
Ambiente e instalações acessórias	2	4	5	0	0	2	0	0	0
Procedimentos / Formalidades	0	1	3	1	2	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Garantia dos serviços	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informações da eficiência dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Integração dos serviços	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	1	3	2	3	2	1	0	0	0
Total	5	8	11	9	7	6	0	0	0

Síntese dos resultados do tratamento:

Em 2025, a Direcção dos Serviços Correccionais (DSC) recebeu 3 queixas relacionadas com “Pessoal”, 2 relacionadas com “Ambiente e instalações acessórias”, e 1 na categoria de “Outros”. Tomaram as seguintes medidas de melhoria:

1. Em relação aos casos de “Pessoal”, a DSC procedeu de imediato à revisão e correcção da situação de trabalho dos respectivos trabalhadores. De momento, o serviço em questão já melhorou; foi também organizada formação para reforçar as

técnicas de comunicação e recepção dos trabalhadores da linha da frente. A DSC continuará a aperfeiçoar o mecanismo de gestão e formação dos trabalhadores para melhorar a qualidade de serviço;

2. Relativamente aos casos de “Ambiente e instalações acessórias”, a DSC informou o fornecedor dos serviços de manutenção de instalações, que facultou especialistas para realizar uma revisão e depuração abrangente das escadas rolantes, a fim de garantir o funcionamento normal e a segurança de todos os elevadores e escadas rolantes da DSC.
3. Quanto ao caso de “Outros”, após a revisão do incidente e a comunicação e coordenação da DSC com o adjudicatário, o processo posterior do transporte de bens foi concluído com sucesso.

Eficácia das medidas de melhoramento concluídas:

Após a implementação das medidas, não foram registadas queixas decorrentes de situações semelhantes, o que implica que as medidas referidas foram eficazes na melhoria das respectivas situações.

Síntese do tratamento de queixas e reclamações em 2025

Tipologia: Procedimento dos serviços	Queixas		Reclamações	
	Concluído em 45 dias	Mais de 45 dias	Concluído em 45 dias	Mais de 45 dias
Pessoal	3	0	0	0
Ambiente e instalações acessórias	2	0	0	0
Procedimentos / Formalidades	0	0	0	0
Informações dos serviços	0	0	0	0
Garantia dos serviços	0	0	0	0
Serviços electrónicos	0	0	0	0
Informações da eficiência dos serviços	0	0	0	0
Integração dos	0	0	0	0

serviços				
Outro	1	0	0	0
Total	6	0	0	0

Síntese dos resultados do tratamento:

Em 2025, a DSC recebeu 6 casos de queixas, que foram todos concluídos e arquivados dentro do prazo estipulado. A DSC continuará a fornecer cursos de formação profissional aos trabalhadores e otimizar o ambiente e as instalações de apoio da DSC, no sentido de melhorar consistentemente a qualidade de serviço.