



Direcção dos Serviços Correccionais
Retrospectiva da execução da Carta de Qualidade
Ano 2024

	Tipo de serviço		Forma de apresentação do pedido/requisição	Duração (Dias úteis)	Percentagem dos critérios atingidos
1	Pedido de Certificado de reclusão		presencial	Dentro de 7 dias	97%
			online	Dentro de 6 dias^	
2	Pedido de Certificado de internamento institucional		presencial	Dentro de 7 dias	90%
			online	Dentro de 6 dias^	
3	Serviços de visita	Requisição do cartão de visita ao recluso	presencial	Dentro de 7 dias	95%
			online	Dentro de 6 dias^	
		Requisição do cartão de visita ao jovem internado	presencial	Dentro de 7 dias^	90%
			online	Dentro de 6 dias^	
		Pedido de visita-online ao recluso	presencial	Dentro de 8 dias	92%
			online	Dentro de 7 dias^	
	Pedido de visita-online ao jovem internado	presencial	Dentro de 8 dias	90%	
		online	Dentro de 7 dias^		
		presencial	Dentro de 5 dias		
		online	Dentro de 4 dias^		

Obs.: ^Em Abril de 2024, foi reduzido o prazo de processamento da "Requisição do cartão de visita ao jovem internado" de 8 dias para 7 dias. Em simultâneo, são adicionados 7 indicadores de qualidade de serviços *online*, incluindo os de "Requisição *online* do certificado de reclusão", "Requisição *online* do certificado de internamento institucional", "Requisição *online* do cartão de visita ao recluso", "Requisição *online* do cartão de visita ao jovem internado", "Pedido *online* de visita-online ao recluso", "Pedido *online* de visita-online ao jovem internado" e "Pedido *online* de marcação de entrevista com o técnico social".

Tipo de serviço		Forma de apresentação do pedido/requisição	Percentagem efectiva dos objectivos a atingir											
			Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1	Pedido de Certificado de reclusão	presencial	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		online					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Pedido de Certificado de internamento institucional	presencial	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		online					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Serviços de visita	Requisição do cartão de visita ao recluso	presencial	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			online					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Requisição do cartão de visita ao jovem internado	presencial	100%	100%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A
			online					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		Pedido de visita-online ao recluso	presencial	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	N/A	N/A
			online					100%	100%	100%	100%	80%	N/A	100%
		Pedido de visita-online ao jovem internado	presencial	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			online					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	Assistência e informação de serviço social	Pedido de marcação de entrevista com o técnico social	presencial	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			online					N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

N/A - Não ter recebido qualquer pedido no respectivo mês

