



Direcção dos Serviços Correccionais
Retrospectiva da execução da Carta de Qualidade
Ano 2025

| | 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 cartao 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% | 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 | 100% | 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% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | Requisição do cartão de visita ao jovem internado | presencial | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 100% | N/A |
| | | | online | N/A | N/A | 100% | 100% | N/A | 100% | 100% | N/A | N/A | 100% | 100% |
| | | Pedido de visita-online ao recluso | presencial | N/A | 100% | 100% | 100% | N/A | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | online | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 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 | 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 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | | | online | N/A | N/A | 100% | N/A | N/A | N/A | 100% | N/A | N/A | N/A | N/A |

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

