



Direcção dos Serviços Correccionais
Estatística de informações sobre sugestões, queixas e reclamações
Entre Janeiro e Dezembro de 2022

Número de casos recebidos				
Tipologia dos casos	Natureza			Total
	Sugestão	Queixa	Reclamação	
Pessoal	0	12	0	12
Ambiente	0	0	0	0
Instalações acessórias	2	0	0	2
Procedimentos / formalidades	3	3	0	6
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 serviços	0	0	0	0
Outros	3	10	0	13
Total	8	25	0	33

Grau de satisfação do público em relação ao resultado do tratamento dos casos				
Tipologia	Natureza			Total
	Sugestão	Queixa	Reclamação	
Satisfeito	2	14	0	16
Insatisfeito*	1	1	0	2
Opinião nula do público	4	5	0	9
Não foi recolhida opinião junto do público**	0	4	0	4
Impossibilidade de recolha de opinião por anonimato	1	1	0	2
Total	8	25	0	33

Observações :

* Dois casos envolvem as medidas adoptadas por esta direcção de serviços para a prevenção da epidemia, portanto não podem ser alteradas de acordo com a vontade de cada indivíduo, devendo ser introduzidos ajustamentos de acordo com a situação real da epidemia, com vista a proteger a saúde e segurança dos reclusos e manter o funcionamento normal da prisão.

** Por outro lado, dois casos foram encaminhados pelo Centro de Informações ao Público, por isso, não foi possível recolher o grau de satisfação. Relativamente aos dois restantes casos, as informações de contacto fornecidas pelo reclamante estavam incorrectas, de modo que não foram possíveis responder à reclamação e recolher o grau de satisfação.