

# FORMULÁRIO COMP 1 – RECLAMAÇÃO OFICIAL DO RECLUSO

**Estabelecimento: Número de série:**

**\*Por favor leia os pontos que se seguem antes de usar este formulário\***

* Uma reclamação escrita deve ser feita no prazo de 3 meses após o incidente a que se refere ou após o seu autor ter tomado conhecimento de que o incidente se verificou.
* Depois de preencher este formulário, coloque-o na caixa de reclamações fornecida para o efeito.
* Se não estiver satisfeito com a resposta, pode recorrer utilizando o formulário COMP 1A no prazo de 7 dias após receber a resposta à sua reclamação feita no formulário COMP 1.
* Este formulário destina-se a reclamações. Se quiser fazer uma pergunta ou um pedido, use o sistema de pedidos.
* As características protegidas são: idade, deficiência, sexo, casamento e parceria civil,

gravidez e maternidade, raça, religião ou crença, orientação sexual e mudança de sexo.

# Os seus detalhes (escreva em LETRAS MAIÚSCULAS):

Nome(s) próprio(s): Apelido:

Número do recluso: Ala:

**A sua reclamação é acerca de não se sentir em segurança? No caso afirmativo, está relacionada com:**

* + violência, *bullying* ou comportamento ameaçador? **SIM / NÃO**
  + automutilação? **SIM / NÃO**

# A sua reclamação é acerca de discriminação, assédio ou vitimização devido à sua característica protegida? SIM / NÃO

Se respondeu "Sim", por favor explique o motivo ao descrever a sua reclamação.

**Assinatura: Data:**

- - - - - - - - - - - - Destaque esta secção e entregue-a ao recluso - - - - - - - - - - - - - -

# Nome do recluso:………....……… Número do recluso:………....…. Número de série:.............……

Recebemos a sua reclamação com data de ................................... . A equipa abaixo indicada vai ocupar‑se da mesma. Receberá uma resposta na data indicada.

# Equipa: Data para resposta:

Por vezes pode não ser fácil resolver uma reclamação dentro do prazo indicado ou pode ser necessário encaminhá-la para outro elemento do pessoal. Se isso acontecer, receberá, antes da data acima indicada, uma resposta provisória que indicará o motivo do atraso e o nome da pessoa para quem a reclamação foi encaminhada.

# A sua reclamação:

**O que deseja que se faça em relação à sua reclamação:**

**Verso do talão destacável**

**Resposta à reclamação:**

Quando um elemento do pessoal responde a uma reclamação, tem de garantir que respeita os seguintes pontos:

* **Voz**: dar às pessoas oportunidade de apresentar a sua versão dos acontecimentos e tomar realmente essa versão em consideração na tomada de decisões.
* **Neutralidade**: ser transparente e aberto sobre a forma como as regras são aplicadas, explicando as decisões e mostrando que são tomadas com base em princípios e com imparcialidade.
* **Respeito**: tratar as pessoas com respeito, levando os seus problemas a sério, sendo educado e respeitando os seus direitos.
* **Honestidade em relação aos motivos**: ser sincero e atencioso, honesto em relação aos motivos, escutando e tentando fazer o que for melhor para todos.

**\*O pessoal deve preencher esta secção se for necessário dar uma resposta provisória\***

**Motivo pelo qual é necessária uma resposta provisória:**

**Resposta à reclamação:**

**Resposta à reclamação:**

**De: Cargo: Data:**

**De: Cargo: Data:**

**O que vai acontecer por causa desta reclamação:**

**Assinatura do elemento do pessoal: Nome em maiúsculas:**