

**FORMULÁRIO COMP 1A - RECURSO DO RECLUSO CONTRA A RESPOSTA A UMA RECLAMAÇÃO OFICIAL**

**Estabelecimento:** Número de série:

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

* Este formulário permite-lhe recorrer da resposta à reclamação escrita que apresentou.
* Explique claramente porque não está satisfeito com a nossa resposta.
* Depois de preencher o formulário, coloque-o na caixa fornecida para o efeito.
* Se continuar a não estar satisfeito, pode enviar a sua reclamação para o PPO - *Prisons and Probation Ombudsman* (o provedor de justiça para as prisões e a reinserção social).

**Os seus detalhes (escreva em LETRAS MAIÚSCULAS):**

**Nome(s) próprio(s): Apelido:**

**Número do recluso: Ala:**

**Número de série da reclamação inicial: Data de hoje:**

Concordo que o IMB/PPO pode processar os dados pessoais contidos nesta reclamação para efeitos de investigação da minha reclamação **SIM / NÃO**

**Assinatura do recluso:**

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

# NÚMERO DE SÉRIE:

**Nome do recluso: Número do recluso:**

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.

**Recurso: porque não está satisfeito com a resposta à sua reclamação?**

**Verso do talão destacável**

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.

**Resposta do estabelecimento prisional ao seu recurso:**

**Nome do elemento do pessoal: Cargo:**

**Assinatura: Data:**