

folheto
das Prisões

MEDIADOR 
DE PRISÕES E DE LIBERTADE CONDICIONAL
para a Inglaterra e o País de Gales
Investigação independente de reclamações

RECLAME COM CONFIANÇA

**Apresentação de uma reclamação ao Mediador
de Prisões e de Liberdade Condicional**

Objectividade . Abertura . Eficácia

Reclame com confiança

Quem pode reclamar?

Todos os reclusos – condenados e sob prisão preventiva, homens e mulheres, adultos e prisioneiros jovens – têm direito a apresentar-nos uma reclamação.

Pode reclamar contra o quê?

Pode reclamar contra quase tudo o que tem a ver com a maneira como foi tratado pelo Serviço Prisional (Prison Service), salvo no que toca a decisões sobre liberdade condicional e algumas outras situações que se aplicam raramente. (Indicar-lhe-emos caso se apliquem.)

Quando é que nos pode apresentar uma reclamação?

Reclamação informal ao pessoal prisional

Não satisfeito

Reclamação formal num formulário de reclamação

Não satisfeito

Preencha e envie-nos um formulário de recurso

Não satisfeito

Reclamação dirigida a nós

Em primeiro lugar, deverá utilizar o sistema de reclamações da prisão para tentar resolver o problema.

- Fale com o pessoal de secção e veja se o assunto pode ser resolvido de maneira informal.
- No caso de este não lhe poder prestar auxílio, faça uma reclamação formal, preenchendo um formulário de reclamação.
- Se isso não der resultado, preencha um formulário de recurso.

Se não ficar satisfeito com a resposta que receber, poderá apresentar-nos uma reclamação, mas terá de o fazer dentro do prazo de **um mês** a contar da data em que recebeu a resposta. No caso de não receber uma resposta dentro do prazo de seis semanas, poderá ainda apresentar-nos uma reclamação.

Como pode apresentar-nos uma reclamação?

Preencha o formulário em anexo a este folheto ou, se preferir, escreva-nos com os pormenores da sua reclamação. No início, só necessitamos de detalhes breves, mas seria útil se nos enviasse o formulário de recurso de reclamação. Contactá-lo-emos se necessitarmos de informações adicionais.

Se não quiser que ninguém leia a sua carta antes de esta sair da prisão, deverá escrever utilizando **Confidential Access (Acesso Confidencial)**. A prisão pagará a franquia postal, quer utilize o formulário ou nos escreva uma carta.

Caso tenha dificuldade em ler ou escrever, peça a um amigo ou parente ou a um membro do Conselho de Visitantes (Board of Visitors) que o ajude.

O que acontece depois de feita a reclamação?

Examinaremos a sua reclamação e escrever-lhe-emos dentro do prazo de 10 dias, a comunicar-lhe se a aceitamos ou não. No caso de não a aceitarmos, explicar-lhe-emos porquê.

O que acontece quando investigamos a sua reclamação?

Colhemos informações acerca da sua reclamação junto de si, do Serviço Prisional e de qualquer outra pessoa que consideramos que nos possa ajudar. Tentaremos em seguida resolver a questão de uma das maneiras indicadas a seguir.

- **Resolução local** – Isso significa que tentamos encontrar uma solução na qual tanto você como a prisão possam concordar. Esta é frequentemente a forma mais rápida de lidar com uma reclamação.
- **Um breve relatório ou carta** – É o método que empregamos quando ambas as partes não conseguem chegar a acordo. Também pode ser bastante rápido.
- **Um relatório pormenorizado** – Também empregamos este método quando ambas as partes não conseguem chegar a acordo. É mais detalhado que o relatório breve e leva mais tempo a redigir.

Como decidimos **se** concordamos com a sua reclamação?

Lidamos com todas as reclamações, examinando novamente as provas e em seguida tomando uma decisão sobre o que se deve fazer. Seja qual for o resultado da sua reclamação, comunicar-lhe-emos sempre os motivos por detrás da nossa decisão.

Visamos lidar com a sua reclamação de uma destas três maneiras dentro do prazo de 12 semanas a contar do início da investigação. Se concordarmos com a sua reclamação, o relatório também incluirá uma recomendação ao Serviço Prisional sobre o que este deve fazer para corrigir a situação.

Prisons and Probation Ombudsman
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ

Tel: 020 7035 2876

E-mail: mail@ppo.gsi.gov.uk

www.ppo.gov.uk

Formulário de requerimento

É favor preencher o formulário abaixo e remetê-lo ao nosso escritório.

Os seus dados pessoais

Apelido:

Título (Sr., Sra.):

Nome próprio:

Número de recluso:

Data de nascimento: / /

Indique por favor o nome da prisão e da secção em que se encontra detido, ou a sua morada se tiver sido posto em liberdade.

Por favor indique pormenores de quaisquer necessidades especiais que devamos considerar quando lidarmos com a sua reclamação ou comunicarmos consigo.

Se ainda estiver detido, qual é a data da sua libertação?

/ /

A sua reclamação (Continue noutra folha de papel se for necessário.)

Em que prisão se encontrava detido quando se deu o caso a respeito do qual está a fazer a reclamação?

O Serviço Prisional considerou a sua reclamação?

Sim Não

Apresentou um recurso ao Serviço Prisional?

Sim Não

Se "Sim", envie-nos por favor uma cópia da resposta do Serviço Prisional. Se não tiver recebido uma resposta, é pouco provável que nos seja possível investigar a sua reclamação.

Se se tratar de uma reclamação relativamente a objectos perdidos ou danificados, envie-nos por favor uma descrição pormenorizada dos artigos, informações sobre a data e o local onde foram comprados e eventuais recibos.

Se se tratar de uma reclamação relativamente a uma decisão, por favor indique o número de acusação.

Número de acusação:

Data: / /

A sua reclamação é acerca de quê?

Quando teve lugar?

/

/

O que acha que se deve fazer para corrigir a situação?

Onde pode obter mais esclarecimentos?

- Telefone:

020 7035 2876

- Escreva para:

**Prisons and Probation Ombudsman
Ashley House
2 Monck Street
London
SW1P 2BQ**

- Visite o nosso Website em:

www.ppo.gov.uk

Este folheto também está disponível em cassette áudio e nas línguas seguintes: galês, árabe, bengali, chinês, holandês, francês, alemão, grego, guzerate, hindí, italiano, polaco, português, panjabi, russo, espanhol, tamil, turco, urdu e vietnamita.

Por favor peça exemplares junto do escritório de secção,
ou ligue para o 020 7035 2876.



A Marca de Cristal para a Campanha de Bom Inglês só se aplica à redacção.

Publicado pelo Home Office Communication Directorate, Agosto de 2001