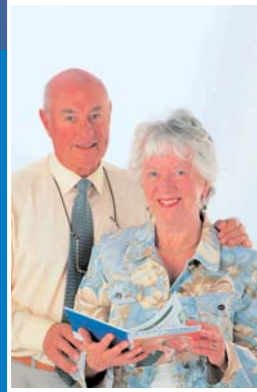


Guia de Cliente para Serviço de Empregos & Subsídios



Está à procura de trabalho
ou a recorrer a subsídios?

O Instituto de Emprego e de Aprendizagem
e o Centro de Segurança Social estão a
colaborar em conjunto para si.

Bem-vindo ao nosso guia de cliente.


O nosso Serviço de Empregos & Subsídios é um novo meio de prestação de serviços para pessoas que procuram emprego, que requerem subsídios ou ambos. Trata-se de uma instituição que reúne os serviços que o Instituto de Emprego e de Aprendizagem e o Centro de Segurança Social prestam para:

- ajudar mais pessoas no trabalho remunerado;
- ajudar os empregadores a preencher as suas vagas; e
- apoiar as pessoas que recorrem a subsídios.

Algumas áreas já possuem agências de Emprego & Subsídios. Em algumas áreas os Institutos de Emprego e Centros de Segurança Social prestarão os mesmos serviços que antigamente, até que todas as nossas agências se juntem.

Este guia fornece-lhe informações sobre a extensão e o nível de serviço que poderá eventualmente receber. Informa-lhe também sobre o que nós esperamos de si, enquanto nosso cliente, e o que deverá fazer se algo correr mal. À medida que o nosso serviço se vai desenvolvendo, iremos actualizando este guia de forma a reflectir as necessidades de mudança dos nossos clientes.

As agências incluídas neste guia são todas as agências de Empregos & Subsídios, o Departamento de Incapacidades do Centro de Segurança Social e os Serviços de Assistência Médica. Os pormenores de contactos encontram-se na Lista Telefónica ou nas Páginas Amarelas em "Agências Governamentais"



Will Haire
Secretário Permanente
Instituto de Emprego e de Aprendizagem



Gerry Keenan
Director Geral
Centro de Segurança Social

À procura de trabalho

Ajudá-lo-emos a encontrar trabalho ou a melhorar as suas possibilidades de encontrar trabalho:

- fornecendo-lhe informações detalhadas sobre oportunidades de trabalho, incluindo trabalhos de algumas agências de emprego e trabalhos em outras partes da Europa; e
- dando-lhe informação e aconselhamento:
 - de forma a ajudá-lo a encontrar trabalho; e
 - em relação à formação e programas de preparação-para-o-trabalho

Se estiver a pensar em mudar de profissão, consulte o Serviço de Profissões.

Se tiver uma incapacidade, os Conselheiros de Emprego para Incapacitados poderão aconselhá-lo em relação a oportunidades de trabalho e formação e poderão permitir-lhe o acesso a programas especializados e a incentivos.



Pedido de Subsídios

Fornecer-lhe-emos informações e aconselhamento sobre:

- todos os subsídios e serviços de segurança social a que pode ter direito quando se encontra a trabalhar ou quando está desempregado; e
- créditos de imposto e outras ajudas que poderá obter.

Ao recorrer a quaisquer subsídios, agiremos da seguinte forma:

- Informá-lo-emos sobre o tipo de subsídio que receberá e quando o receberá, ou se precisarmos de mais informações, avisá-lo-emos. Alguns subsídios poderiam incluir aconselhamento médico sobre a sua incapacidade, prestado por médicos especializados que poderão examiná-lo em centros de exame médico ou na sua residência.
- Ajudá-lo-emos a preencher os formulários para o pedido de subsídios
- Atribuir-lhe-emos, sem atrasos, o montante de subsídio apropriado.
- Informá-lo-emos sobre o tipo de mudanças nas suas circunstâncias (por exemplo, começar a trabalhar) que podem afectar o seu subsídio. Informá-lo-emos também sobre qualquer outra ajuda que possa eventualmente receber.

Como lhe atribuiremos o subsídio

Atribuimos os subsídios e pagamos as pensões por transferência bancária directa, nas respectivas contas da caixa de crédito imobiliária ou nas dos Post Office. Se não tiver uma conta, poderemos fornecer-lhe informações sobre os tipos diferentes de conta disponíveis. Se não puder abrir uma, por favor entre em contacto connosco.

Outras informações

Fornecemos também uma grande variedade de folhetos e informação sobre outros serviços disponíveis.

Como nos contactar

Se nos quiser fazer uma visita, os nossos escritórios estão abertos das 9.00h às 16.30h, de Segunda a Sexta-feira. Os centros de exame médico estão abertos a partir das 8.40h. (os centros de exame médico só poderão consultá-lo, se tiver uma consulta marcada). Se quiser entrar em contacto connosco, todos os nossos escritórios estão abertos das 9.00h às 17.00h. Os meios telefónicos estão disponíveis em cada escritório. Os nossos escritórios estão fechados na maior parte dos feriados, inclusive feriados nacionais.

Informações sobre a Internet

Poderá obter detalhes sobre ofertas de trabalho em www.jobcentreonline.com

Poderá encontrar informações sobre todo o tipo de serviços prestados pelo Instituto de Emprego e Aprendizagem em www.delni.gov.uk e todo o tipo de subsídios e serviços da segurança social em www.ssani.gov.uk

Poderá obter informações sobre créditos de imposto em www.inlandrevenue.gov.uk

Os nossos princípios

Identificação

Sempre que nos contactar, a pessoa que falar consigo, identificar-se-á dizendo o nome.

Quando nos telefonar

O nosso objectivo é atender as chamadas telefónicas dos números de ligação directa em 20 segundos. Se não nos for possível responder à sua pergunta imediatamente, combinaremos uma hora para o fazer.

Quando fizer uma visita ao escritório

Quando fizer uma visita aos nossos escritórios, perguntar-lhe-emos como o podemos ajudar. Se telefonar sem



consulta, tentaremos consultá-lo no período de 15 minutos. Se tiver uma consulta marcada, é nossa intenção consultá-lo no período de 10 minutos da sua hora de consulta. Se tiver que esperar mais tempo, mantê-lo-emos informado. Os centros de exame médico só o poderão consultar, se tiver uma consulta marcada.

Outras observações

Se não conseguir telefonar para os nossos escritórios, poderemos em determinadas circunstâncias combinar um encontro num lugar e hora convenientes.

Quando nos escrever

Ao nos contactar por carta, fax ou e-mail, acusaremos a recepção de qualquer pedido de informação em dois dias úteis e dar-lhe-emos a resposta no período de 10 dias a partir da data de recepção do mesmo.



Se não nos for possível ocuparmo-nos na íntegra da sua carta, fax ou e-mail no período de 10 dias úteis, informá-lo-emos do motivo e avisá-lo-emos:

- se houver alguma coisa que tenha que fazer; e
- em relação ao tempo que levará antes de lhe darmos a resposta completa.

Se a sua língua materna não for o Inglês

Se precisar de um intérprete quando nos fizer uma visita, podemos (se assim o pretender) providenciar um serviço de interpretação por telefone. Normalmente, conseguimos providenciar este serviço imediatamente. Se tal não for possível, ou se for mais adequado para si, podemos também providenciar um intérprete que se apresente no local. A entrevista ocorrerá o mais rápido possível.

Responsabilidades

O que faremos por si

Iremos:

- tratá-lo com respeito e seremos educados e prestativos em todos os assuntos que tratarmos consigo;
- tratá-lo com justiça e de acordo com a lei em vigor, independentemente da sua crença religiosa, sexo, opinião política, raça, idade, estado civil ou sexualidade, e quer possua uma incapacidade, quer tenha quaisquer dependentes;
- estar munidos de pessoal totalmente especializado capaz de realizar rápida e eficazmente as suas funções;
- manter em sigilo qualquer informação que nos fornecer e só transmiti-la quando necessário;
- prestar um serviço pessoal nos nossos gabinetes com instalações modernas num espaço aberto que oferece um ambiente acolhedor e agradável;
- providenciar instalações adequadas e confortáveis em centros de exame médico; e
- respeitar a sua privacidade e organizar uma entrevista se assim o pretender.

O que esperamos de si

Em troca, agradecemos que:

- considerasse positivamente as suas opções de trabalho;
- chegasse a horas para as consultas;
- fosse educado e atencioso para com os nossos funcionários;
- fosse educado e atencioso para com os nossos clientes;
- nos desse informações pertinentes quando assim o solicitarmos, incluindo informações sobre os nossos serviços ou sugestões para melhorias; e
- nos informasse imediatamente sobre as mudanças que possam eventualmente ocorrer nas suas condições e mudanças de qualquer pessoa em nome da qual tenha efectuado o pedido.

Não permitiremos comportamentos violentos ou insultuosos para com os nossos funcionários ou nas nossas instalações.

Tomada de decisão

Se achar que foi tomada uma decisão errada em relação ao seu pedido:

- poderá pedir a revisão da decisão; e
- poderá recorrer a um tribunal independente.
A carta que lhe dará conta da nossa decisão informá-lo-á da possibilidade de recurso.

Se pretender que reconsideremos a decisão, terá que contactar a agência que estiver a tratar da sua reclamação. Terá que o fazer no período de um mês a partir da data da carta que lhe informa da decisão. Poderá obter mais informações no folheto GL24, "**Se acha que a nossa decisão está errada**", o qual poderá obter junto de qualquer uma das nossas agências ou junto da secção "folhetos" em www.ssani.gov.uk

Reclamações

Se tiver uma reclamação sobre alguma coisa que tenha corrido mal, gostaríamos que nos informasse para que possamos tentar resolver a situação.





É fácil utilizar o nosso método de reclamações. Tem a possibilidade de fazer a sua reclamação da forma que melhor lhe convier, incluindo:

- por telefone ou fax;
- dirigindo-se ao escritório;
- por escrito; ou
- por e-mail.

Se fizer uma reclamação:

- acusaremos a recepção da sua reclamação em dois dias úteis;
- tentaremos responder em 10 dias úteis; e
- tentaremos melhorar o nosso serviço tendo em conta a sua reclamação.

Poderá obter mais informações sobre como reclamar a partir do nosso folheto "**Fazer um comentário ou reclamação**". Poderá obter o mesmo junto de qualquer uma das nossas agências ou da secção "folhetos" em www.ssani.gov.uk ou secção "publicações" em www.delni.gov.uk

Os nossos objectivos e desempenho

Temos objectivos para o número de pessoas que ajudamos a encontrar trabalhos durante o ano, e objectivos em termos de abordagem de reclamações e de atribuição de subsídios. Os nossos objectivos serão publicados. Poderá saber se estamos a cumprir os nossos objectivos anualmente através dos nossos relatórios anuais. Cada agência dispõe também de informações sobre o respectivo desempenho.

Mais sobre o guia

Publicaremos este guia em Setembro de 2004 e será regularmente actualizado por nós. Poderá também obter uma cópia em Braille, em gravação áudio ou em outros idiomas. Poderá solicitar os mesmos em qualquer uma das nossas agências.



Department for
**Social
Development**
www.dsdni.gov.uk



Produced by CDS NI105607/08/04



Department for
**Employment
and Learning**
www.delni.gov.uk