

Guia de Cliente - Serviço de Pensões



SOCIAL
SECURITY
AGENCY

Proporcionar um serviço de pensões
de alta qualidade com foco no cliente na
Irlanda do Norte



Pension Service

SOCIAL
SECURITY
AGENCY

Pension Service Application line 0808 100 6165
Textphone 0808 100 1165

The Social Security Agency is an Executive Agency within the Department for Social Development



Bem-vindo ao nosso guia de cliente.

Pretendemos desenvolver uma nova forma de fornecer serviços de pensões às pessoas que tenham atingido a idade da reforma, ou que estejam perto de a atingir, e às pessoas cujo cônjuge tenha falecido.

Estamos a modernizar a forma como as pensões são entregues e estamos empenhados em ajudá-lo a si e aos seus representantes, oferecendo um serviço profissional e de confiança de alta qualidade.

Este guia dá-lhe informações sobre a extensão e o nível de serviço que poderá eventualmente receber. Informa-lhe também sobre o que 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.



Gerry Keenan
Director Geral,
Centro de Segurança Social

O nosso serviço

Pretendemos:

- Certificarmo-nos de que as pessoas que se aproximam da idade da reforma têm conhecimento do nosso serviço e acesso ao mesmo;
- Aconselhá-lo sobre os seus rendimentos quando se reformar, fazendo inclusive uma previsão dos seus direitos de pensão, ajudando-o a planear a sua reforma;
- Aconselhá-lo sobre os subsídios de funeral; e
- Promover e apoiar o aproveitamento de todos os subsídios e serviços disponíveis aos pensionistas.



Pedido de subsídios

Ao recorrer a quaisquer subsídios, agiremos da seguinte forma:

- Dar-lhe-emos informações, conselhos e ajuda sobre todos os subsídios e serviços de segurança social a que possa ter direito.
- Informá-lo-emos sobre o tipo de subsídio que receberá e quando o receberá, ou se precisarmos de mais informações avisá-lo-emos
- Ajudá-lo-emos a preencher os formulários quer pessoalmente, quer usando o nosso serviço telefónico para efectuar pedidos.
- Informá-lo-emos sobre o tipo de mudanças nas suas condições que
- poderão 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 imobiliário ou nas dos Correios ®. Se não tiver uma conta, fornecer-lhe-emos informações sobre os diferentes tipos 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.

Nossos contactos

Se nos quiser telefonar, o horário de funcionamento dos nossos escritórios é:

- das 08h00 às 20h00, de Segunda a Sábado para Crédito de Pensão; e
- das 09h00 às 17h00, de Segunda a Sexta para Pensão de Reforma e Subsídio de funeral.

Poderá contactar-nos por telefone, ligando para qualquer um dos números seguintes. Se tiver uma deficiência de fala ou auditiva, pode contactar-nos por telefone com leitura de texto.

Linha de Pedido de Crédito de Pensão (gratuito)	Telefone 0808 100 6165 Telefone com leitura de texto 0808 100 1165
Linha de Apoio para Crédito de Pensão (taxa local)	Telefone 0845 601 8821 Telefone com leitura de texto 0845 601 8841
Serviço de tele-pedidos de Pensão de Reforma (gratuito)	Telefone 0808 100 2658 Telefone com leitura de texto 0808 100 2198
Linha de Apoio de Pensão de Reforma/ Subsídio de Funeral	Telefone 028 9054 9393

Se nos quiser fazer uma visita, poderá telefonar para qualquer Centro de Segurança Social ou Instituto de Emprego e Subsídios local, entre as 9h00 e as 16h30, de Segunda a Sexta-feira. As nossas agências estão fechadas na maioria dos feriados, inclusive feriados nacionais.

Poderemos providenciar uma visita ao domicílio com um dos nossos Conselheiros de Pensão ou num local apropriado, normalmente entre as 09h00 e as 17h00, de Segunda a Sexta-feira.

Informação na Internet

Poderá obter mais informações sobre nós e sobre todo o tipo de serviços e subsídios de 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. Ao se encontrar com um membro da nossa equipa, este usará um crachá identificativo. Quando qualquer um dos nossos funcionários o visitar, este terá identificação com fotografia.

Quando nos telefonar

O nosso objectivo é atender as chamadas das nossas linhas de apoio e pedido em 20 segundos. Se não nos for possível responder à sua pergunta imediatamente, combinaremos uma hora para o fazer.

Quando fizer uma visita à nossa agência

Quando fizer uma visita às nossas agências, 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.

Outras observações

Se não conseguir telefonar para a nossa agência, poderemos em determinadas circunstâncias combinar um encontro em 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 resolver na íntegra o assunto 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; e
- Devolver-lhe a sua documentação pessoal o mais rápido possível.

O que esperamos de si

Em troca, agradecemos que:

- Fosse educado e atencioso para com os nossos funcionários;
- Fosse educado e atencioso para com outros clientes;
- Nos desse informações pertinentes quando assim o solicitarmos, incluindo informações sobre os nossos serviços e quaisquer sugestões para melhorias;

- Nos informasse imediatamente sobre as mudanças que possam eventualmente ocorrer nas suas condições e mudanças nas condições de qualquer pessoa pela qual seja responsável; e
- Ter o número de Segurança Social nacional consigo quando nos contactar.

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 de recepção 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 um dos nossos institutos de Emprego e Subsídios, Centro de Segurança Social ou junto da secção "folhetos" na nossa página da Internet 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. Gostaríamos também que nos informasse sobre os nossos pontos positivos. Usaremos essa informação e a que for obtida das consultas regulares aos nossos clientes para que melhoremos, de forma contínua, o nosso serviço.

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

- Por telefone ou fax;
- Fazendo uma visita;
- Por escrito; ou
- Por e-mail.

Se fizer uma reclamação, nós:

- 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 consultando o nosso folheto "**Fazer um comentário ou reclamação**". Poderá obter o mesmo junto de qualquer uma das nossas agências ou da secção "folhetos" na nossa página da Internet em www.ssani.gov.uk



Os nossos objectivos e desempenho

Temos objectivos em relação ao tratamento de pedidos e à atribuição de subsídios. Poderá saber se estamos a cumprir os nossos objectivos anualmente através dos nossos relatórios anuais, ou entrando em contacto connosco. Apresentaremos informações sobre o nosso desempenho.

Mais sobre o guia

Publicaremos este guia em Outubro 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.

