

Portuguese

# Fazer um comentário ou reclamação



S O C I A L  
S E C U R I T Y  
A G E N C Y



INVESTOR IN PEOPLE

## Jobs & Benefits

**JobCentre**

DEPARTMENT for EMPLOYMENT and LEARNING



S O C I A L  
S E C U R I T Y  
A G E N C Y

AN ORGANISATION OF THE GOVERNMENT OF SCOTLAND

# Fazer um comentário ou reclamação

## Tem um comentário a fazer?

Agradecemos quaisquer comentários que possa fazer relativamente ao serviço que recebe. Por favor, dirija-os ao gabinete com o qual esteve a trabalhar.

## Tem uma reclamação?

Diga-nos se não está satisfeito com:

- a qualidade do nosso serviço;
- algo que fizemos; ou com
- algo que não fizemos.

Necessitamos de saber como solucionar o problema. Se cometemos um erro, queremos aprender com ele de modo a melhorar o nosso serviço.

Iremos dar resposta à sua reclamação de forma rápida.

- Se nos telefonar, anotaremos os dados e responderemos por telefone ou por escrito, se preferir, no prazo de 10 dias úteis.
- Se nos escrever, iremos analisar a sua carta no prazo de dois dias úteis após a recepção da mesma. Tencionamos dar-lhe uma resposta pormenorizada dentro de 10 dias úteis. Se tal não for possível, mantê-lo-emos informado acerca do processo.

# Como efectuar uma reclamação

## Primeira etapa

O primeiro passo a tomar é contactar o oficial que está a tratar do seu caso, ou o director do gabinete e fornecer-lhe os dados. Estas são as pessoas mais indicadas para lidar com a sua reclamação. Encontrará as suas moradas e números de telefone nas cartas que lhe enviámos, ou na lista telefónica em Department for Employment and Learning ou em Social Security Agency.

## Segunda etapa

Se não estiver satisfeito com a resposta à sua reclamação, pode escrever para o chefe de secção. Fornecer-lhe-emos o nome e morada dele na resposta à sua primeira reclamação.

## Terceira etapa

Caso considere que o chefe de secção não solucionou o seu problema, pode escrever ao Secretário Permanente do Departamento de Emprego e Formação ou ao director da Agência de Segurança Social.

A resposta que receber do chefe de secção indicar-lhe-á quem deve contactar.

## **Quarta etapa (apenas Agência de Segurança Social)**

Se escreveu para o director e mesmo assim não está satisfeito e quer que uma pessoa independente analise a sua reclamação, pode telefonar ou escrever para o Independent Case Examiner. O Independent Case Examiner não faz parte da Agência de Segurança Social e o serviço é gratuito. Encontra mais informações no folheto ICE 1, disponível em qualquer um dos nossos gabinetes públicos.

## **Caso sejamos responsáveis por algum erro**

Apesar de fazermos todo o possível para fazer tudo bem, ocasionalmente poderemos não o conseguir. Se tal acontecer:

- explicaremos o que correu mal;
- pediremos desculpas pelo nosso erro;
- tentaremos corrigir o problema; e
- consideraremos pagar-lhe uma indemnização, se apropriado.

Encontrará mais informações no 'Financial Redress for Maladministration Guide' que pode consultar em qualquer um dos nossos gabinetes de Emprego & Subsídios ou de Segurança Social.

## O que fazer se tiver uma reclamação?

Dirija-nos essa reclamação.

Contacte o oficial ou chefe de gabinete que está a tratar do seu caso.

Se não ficar satisfeito com a resposta obtida, escreva ao chefe de secção.

Se mesmo assim não estiver satisfeito, escreva ao Secretário Permanente ou ao director.

(apenas Agência da Segurança Social)  
Se escreveu ao director e mesmo assim não está satisfeito e gostaria que uma pessoa independente revisse o caso, escreva ao Independent Case Examiner.

Apesar de não fazer parte do nosso processo de apresentação de reclamações, pode remeter a sua reclamação para o Provedor de Justiça em qualquer momento.

**Permanent Secretary (Secretário Permanente)**  
**Department for Employment and Learning**  
Adelaide House  
39-49 Adelaide Street Belfast, BT2 8FD  
Tel: 028 9025 7400  
Website: [www.delni.gov.uk](http://www.delni.gov.uk)  
E-mail: [del@nics.gov.uk](mailto:del@nics.gov.uk)

**Chief Executive**  
**(Director Agência)**  
**Social Security Agency**  
Lighthouse Building  
1 Cromac Place  
Gasworks Business Park Ormeau Road  
Belfast BT7 2JB  
Tel: 028 9082 9473  
Website: [www.ssani.gov.uk](http://www.ssani.gov.uk)  
E-mail: [customerservice.unit@dsdni.gov.uk](mailto:customerservice.unit@dsdni.gov.uk)

**Independent Case Examiner**  
PO Box 1245  
Belfast, BT2 7DF  
Tel: 0845 606 0777  
E-mail: [ice@ukgov.demon.co.uk](mailto:ice@ukgov.demon.co.uk)

**The Ombudsman for Northern Ireland**  
**(Provedor de Justiça da Irlanda do Norte)**  
33 Wellington Place  
Belfast, BT1 6HN  
Tel: 0800 343424