

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.

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
E-mail: 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
E-mail: customerservice.unit@dsdni.gov.uk

Independent Case Examiner
PO Box 1245
Belfast, BT2 7DF
Tel: 0845 606 0777
E-mail: ice@dwp.gsi.gov.uk

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