

Onde pode obter mais esclarecimentos?

■ Telefone para:

020 7035 2898

■ Escreva para:

The Ombudsman
Ashley House
2 Monck Street
London
SW1P 2BQ

■ Visite o nosso website:

www.ppo.gov.uk

Este folheto está também disponível no nosso website em várias línguas.

Peça exemplares ao seu centro de detenção temporária de imigrantes ou telefone para 020 7035 2898.

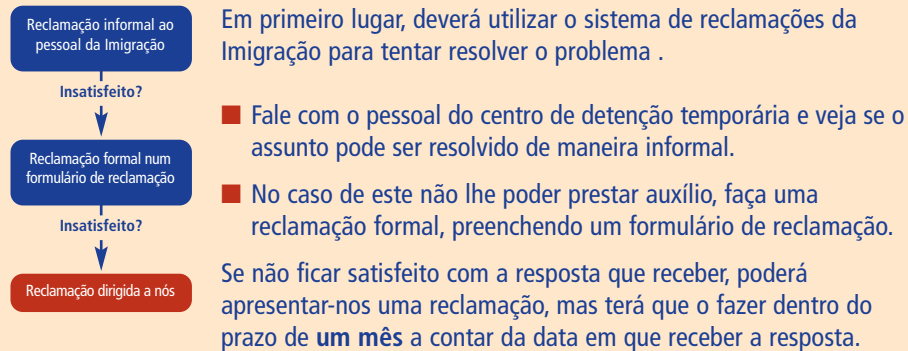


RECLAME COM CONFIANÇA

**Apresentação de uma reclamação
ao Provedor**

Objectividade . Abertura . Eficácia

Quando é que nos pode apresentar uma reclamação?



Como é que nos pode apresentar uma reclamação?

Preencha o formulário anexo a este folheto ou, se preferir, escreva-nos dando pormenores da sua reclamação. Inicialmente, só necessitamos de dados resumidos, mas seria útil se nos enviasse o formulário de reclamação. Contactá-lo-emos se necessitarmos de informações adicionais.

Caso tenha dificuldade em ler ou escrever, peça a um amigo ou familiar ou a um membro do Conselho de Monitorização Independente (Independent Monitoring Board) que o ajude.

Reclame com confiança

Quem pode reclamar?

Todos os imigrantes detidos têm direito a apresentar-nos uma reclamação.



Pode reclamar sobre o quê?

Pode reclamar sobre praticamente qualquer aspecto da forma como foi tratado em detenção. Contudo, o Provedor não pode tratar de qualquer reclamação relativa ao seu caso de imigração, nomeadamente qualquer decisão para o expulsar do Reino Unido.

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.

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

Processamos todas as reclamações examinando novamente as provas e tomando depois 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.



O que acontece quando **investigamos** a sua **reclamação**?

Colhemos informação sobre a sua reclamação junto de si, do Serviço de Imigração e de qualquer outra pessoa que consideremos poder ajudar-nos. Tentaremos em seguida resolver a questão de uma das maneiras indicadas a seguir.

- **Resolução local** – Isto significa que tentamos encontrar uma solução que mereça a sua concordância e a do centro de detenção temporária. Esta é muitas vezes a forma mais rápida de lidar com a reclamação.
- **Um breve relatório ou carta** – É o método que utilizamos quando ambas as partes não conseguem chegar a acordo. Também pode ser bastante rápido.
- **Um relatório completo** – Utilizamos também este método quando ambas as partes não conseguem chegar a acordo. É mais pormenorizado que o relatório breve e leva mais tempo a redigir.

Concluiremos a nossa investigação num prazo de 12 semanas, mas, na maior parte dos casos, em muito menos tempo. Se concordarmos com a sua reclamação, o relatório incluirá também uma recomendação ao Serviço de Imigração sobre o que este deve fazer para corrigir a situação.

The Ombudsman
Ashley House, 2 Monck Street, London SW1P 2BQ
Tel: 020 7035 2898
E-mail: immigrationcomplaints@ppo.gsi.gov.uk
www.ppo.gov.uk

Formulário de requerimento

Por favor preencha o formulário abaixo e envie-o para o nosso escritório.

Os seus dados pessoais

Apelido: Título (Sr., Sra.):

Nome próprio:

Número de referência do caso da Imigração:

Data de nascimento: / /

Por favor indique o nome do centro de detenção temporária de imigrantes onde se encontra detido.

Indique pormenores de eventuais necessidades especiais que devemos considerar ao processarmos a sua reclamação ou ao comunicarmos consigo.

A sua reclamação

Em que centro de detenção temporária de imigrantes se encontrava quando ocorreu a questão sobre a qual está a reclamar? Se estava sob escolta, indique os pontos inicial e final do percurso.

O Serviço de Imigração considerou a sua reclamação? Sim Não

Se "Sim", por favor envie-nos uma cópia da resposta do Serviço de Imigração. Se não recebeu resposta, é pouco provável que consigamos investigar a sua reclamação.

Se a sua reclamação se relacionar com objectos perdidos ou danificados, queira enviar-nos uma descrição completa dos artigos, indicando a data e o local onde os adquiriu, e eventuais recibos.

A sua reclamação é acerca de quê? (Continue noutra folha, se necessário)

Quando aconteceu o que descreveu acima? / /

O que acha que deve ser feito para corrigir a situação?