



O Plano para Reclamações do Immigration Services Commissioner
(Comissariado dos Serviços de Imigração)

Formulário de reclamação

www.oisc.gov.uk

Regulamentação da Consultoria de Imigração



Pode reclamar contra quem?

Se lhe parecer que o seu consultor de imigração lhe proporcionou um mau conselho ou serviço, pode apresentar uma reclamação ao Office of the Immigration Services Commissioner (OISC – Commissariado dos Serviços de Imigração). Pode reclamar sobre qualquer consultor, solicitador ou advogado – mesmo que não os tenha encontrado através do OISC. Esforçamo-nos para assegurar que todos os consultores oferecem bons conselhos e levamos todas as reclamações a sério.

Pode reclamar sobre o quê?

Pode reclamar sobre quaisquer problemas com o seu consultor, solicitador ou advogado de imigração, incluindo:

- mau conselho e/ou serviço
- não seguimento devido de instruções
- falsas reivindicações de sucesso
- cobrança de honorários excessivos e/ou cobrança por trabalho não efectuado
- encorajá-lo a prestar declarações falsas ou enganadoras
- falta de cumprimento de prazos ou não comparência em tribunal

Podemos recorrer a um intérprete para obter os pormenores da reclamação, se assim o desejar.

Porquê reclamar?

- É uma oportunidade para informar o OISC daquilo que pensa sobre a pessoa que o aconselhou ou representou.
- Ao reclamar, poderá estar a impedir que este consultor ofereça um serviço igualmente inferior a outras pessoas.
- A sua reclamação pode ajudar-nos a melhorar o nível do aconselhamento oferecido neste domínio, identificando os que necessitam de formação para melhorar o aconselhamento e serviços que oferecem.

O que faremos com a sua reclamação

Examinaremos a sua reclamação e investigaremos o que o preocupa. Este processo leva normalmente cerca de seis meses e, durante esse período, poderemos ter que o contactar para pedirmos mais informação. No final da nossa investigação, comunicarlhe-emos, e ao seu consultor, se concluímos que o seu consultor é ou não culpado e que medidas vamos tomar.

Se a sua reclamação for sobre um solicitador ou advogado, encaminharemos provavelmente a reclamação para outra organização regulamentadora responsável por esses consultores.

Resultados possíveis da sua reclamação

Podemos tomar medidas contra o seu consultor para impedir que outras pessoas recebam aconselhamento e/ou serviços de qualidade inferior.

Áreas em que não podemos ajudá-lo

- Acelerar o seu requerimento relacionado com imigração
- Uma reclamação que já seja objecto de um processo em curso
- Uma reclamação contra uma pessoa que exerça um cargo em nome da Coroa, enquanto estiver a agir nessa capacidade
- Uma reclamação relativa a uma questão ocorrida há mais de seis meses (este aspecto é discricionário)
- Reembolsos e compensação
- Reclamações contra pessoal da Immigration and Nationality Directorate (IND – Direcção da Imigração e Nacionalidade).

Como apresentar uma reclamação

Pode apresentar uma reclamação preenchendo o formulário de reclamação e enviando-no-lo para:

The Office of the Immigration Services Commissioner
Complaints Team
5th Floor
21 Bloomsbury Street
London WC1B 3HF

Consideraremos e acusaremos a recepção de todas as reclamações que nos forem apresentadas.

b) a morada da pessoa em nome de quem está a reclamar

Código postal

c) o número de telefone da pessoa em nome de quem está a reclamar

d) a morada de e-mail da pessoa em nome de quem está a reclamar

e) a sua relação com a pessoa em nome de quem está a reclamar

6. Nome do consultor, solicitador ou advogado sobre quem deseja reclamar

7. Nome da organização para a qual o consultor, solicitador ou advogado trabalha
(se for o caso)

8. Morada do consultor, solicitador ou advogado ou a morada da respectiva organização

Código postal

9. Número de telefone do consultor, solicitador ou advogado ou o número de telefone da respectiva organização

10. Data do seu primeiro contacto com o consultor, solicitador ou advogado

11. Por favor dê pormenores completos da sua reclamação, incluindo a seguinte informação:

Quando falou pela primeira vez com o consultor, solicitador ou advogado sobre quem está a reclamar?

Quem lhe indicou o nome dessa pessoa?

O que lhe pediu que fizesse?

Indique exactamente o que lhe parece que o consultor fez de errado.

Lembra-se das datas de algumas reuniões ou telefonemas entre si e o consultor?

Pagou algum dinheiro ao consultor, solicitador ou advogado?
Em caso afirmativo, dê pormenores dos pagamentos efectuados.

Recebeu algumas cartas ou recibos do consultor, solicitador ou advogado?
Em caso afirmativo, envie-os anexos a este formulário.

Reclamou junto do consultor antes de ter contactado o OISC?
Em caso afirmativo, qual foi o resultado?

Por favor diga-nos, abaixo, qualquer outra coisa que lhe pareça relevante para a sua reclamação. Pode continuar numa folha separada, se necessário.

12. Diga-nos resumidamente que tipo de resolução gostaria para a sua reclamação.

O OISC considerará todas as reclamações que lhe forem apresentadas. Contudo, o seu caso poderá ser afectado se não pudermos revelar a sua identidade ou a identidade da pessoa em nome de quem está a reclamar.

Autorizo o OISC a revelar o meu nome/o nome da pessoa em nome de quem estou a reclamar, se necessário (assinale a caixa).

Sim Não

13. Assinatura

14. Data

15. Por favor indique como ouviu falar do OISC (só para efeitos de monitorização interna)

16. Indique abaixo se necessita de um intérprete para o OISC poder discutir o seu caso consigo. Em caso afirmativo, que língua e/ou dialecto é que este intérprete deve falar?

www.oisc.gov.uk
Tel: 0845 000 046
Fevereiro de 2007

