



Home Office

**IMMIGRATION ENFORCEMENT  
(SERVIÇO DE APLICAÇÃO DA LEI DE IMIGRAÇÃO)**

**FAZER UMA RECLAMAÇÃO**

## **Leia estas notas antes de preencher um formulário de reclamação.**

1. O *Immigration Enforcement* está empenhado em prestar um serviço profissional, justo, eficiente, cortês e útil e espera um compromisso semelhante por parte dos seus prestadores de serviço. A definição de uma reclamação é "*qualquer expressão de insatisfação sobre o serviço que prestamos, ou sobre a conduta profissional do nosso pessoal e contratantes*".
2. Este formulário é para reclamações dentro da propriedade de detenção de imigração, incluindo durante a escolta. Orientação separada abrange procedimentos mais amplos de gestão de reclamações do *Home Office* (Ministério do Interior) (*UK Visas and Immigration, Enforcement, Border Force*) e pode ser encontrada em:  
<https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

### **Fazer uma reclamação**

3. As reclamações serão geralmente apresentadas por pessoas na zona de detenção mas podem também ser feitas por outros indivíduos ou grupos em seu nome.
4. As reclamações devem, sempre que possível, ser resolvidas **informalmente** falando quer com o pessoal do *Home Office Immigration Enforcement*, quer com o pessoal que trabalha neste centro de remoção de imigrantes, instalações de detenção de curto prazo, sala de detenção ou veículo de escolta. **Utilize este formulário se não tiver conseguido resolver a sua reclamação informalmente ou se a questão for sobre um assunto particularmente grave ou sensível que esteja relutante em discutir com o pessoal.**
5. A sua reclamação deve normalmente ser apresentada no prazo de três meses após a data de um incidente ou outro assunto [12 meses no caso de uma reclamação sobre cuidados de saúde em Inglaterra]. As reclamações recebidas após este período não podem ser aceites, a menos que se verifiquem circunstâncias excepcionais.
6. Os formulários de reclamação e estas notas de orientação estão disponíveis em vários idiomas para o ajudar, mas se a sua reclamação for redigida numa língua que não o inglês terá de ser traduzida. Isto pode, contudo, levar-nos a demorar mais tempo a dar-lhe uma resposta.
7. Indique o máximo de detalhes possíveis sobre a sua reclamação. Entraremos em contacto consigo se necessitarmos de mais informações.
8. Se ainda estiver detido pelo *Immigration Enforcement*, tanto o pessoal do *Home Office* como o do prestador de serviços estão disponíveis para o ajudar a preencher o formulário.

Deve facultar detalhes sobre qualquer pessoa que tenha testemunhado o incidente de que reclama ou que estava consigo no momento do incidente.

Quando tiver preenchido o formulário, assine e insira a data e coloque-o na caixa de reclamações de cor amarela e trancada do *Home Office Immigration Enforcement*. As caixas de reclamações estão localizadas em todos os centros de remoção de imigração, instalações de detenção de curto prazo e salas de detenção. As caixas são abertas uma vez por dia. Os formulários de reclamação preenchidos durante uma viagem de escolta podem ser entregues pelo queixoso ao prestador de serviços de escolta para posterior transmissão ao *Home Office* ou podem ser enviados pelo indivíduo detido diretamente para o seguinte endereço. Detention & Escorting Services Complaints Team, Immigration Enforcement, 3rd Floor Apollo House, 36 Wellesley Road, Croydon CR9 3RR. E-mail: [DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

9.

10. Quando indivíduos detidos são levados para um centro de remoção de imigração (IRC) ou para uma instalação de detenção de curto prazo, devem ser aconselhados a colocar o seu formulário numa das caixas de reclamação amarelas à chegada.

11. Se já não estiver detido, ou desejar apresentar a sua reclamação a título confidencial, pode apresentar a sua reclamação por e-mail para:

[DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk](mailto:DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk)

Note que as respostas por e-mail não serão enviadas por um canal seguro.

12. A apresentação de uma reclamação não afetará qualquer decisão relacionada com o seu estatuto de imigração nem atrasará qualquer decisão de lhe conceder a admissão ou de o remover do Reino Unido.

13. É encorajado a facultar um número de telefone, endereço de encaminhamento ou endereço de e-mail para o qual o resultado da sua reclamação pode ser enviado se tiver saído da zona de detenção, ou do Reino Unido. Isto é particularmente importante se estiver presentemente detido numa sala de detenção num porto de entrada ou num centro de registo, pois poderá ter deixado este local antes de a sua reclamação ter sido considerada.

### **Investigar a sua reclamação**

14. Ser-lhe-á enviada uma carta para reconhecer a sua reclamação, para o informar de quem irá investigar a sua reclamação e quando é provável que receba uma resposta.

15. Qualquer reclamação que envolva uma alegação de comportamento criminoso será encaminhada para a polícia e, quando apropriado, poderá solicitar o número de referência da polícia. Está aberto a discutir o assunto diretamente com a polícia, se assim o desejar, e o pessoal pode aconselhá-lo sobre como fazê-lo.

16. A investigação da sua reclamação pode exigir que um membro do pessoal seja entrevistado. Se estiver preocupado com isto, fale confidencialmente com o gestor da *Immigration Enforcement*, onde se encontra detido.

17. Quando lhe escrevermos sobre a sua reclamação, as nossas cartas serão fornecidas apenas em inglês. No entanto, poderá pedir ao pessoal do centro (*Immigration Enforcement* ou prestador de serviços de imigração) ou ao Conselho de Monitorização Independente e aos grupos de assistência social individuais detidos, em que esteja detido, que o ajudem a traduzir isto para si.

As respostas às reclamações em matéria de cuidados de saúde (Inglaterra) serão fornecidas tanto na língua original como em inglês.

18. Lidaremos com a sua reclamação o mais rapidamente possível. Os nossos prazos para o fazer são:
- a. Se o assunto for sobre um local de detenção, o serviço de escolta, ou a conduta do pessoal (de natureza menor) - 20 dias úteis.
  - b. Se o assunto for sobre a conduta do pessoal mas for de natureza grave - 12 semanas.
  - c. Se o assunto for para outra parte do *Home Office* - 20 dias úteis. Note que a resposta não será enviada pelos Serviços de Detenção e Escolta.
  - d. Se o assunto for sobre cuidados de saúde ou um membro do pessoal de saúde enquanto estiver detido, pode reclamar diretamente ao prestador de cuidados de saúde ou (para instalações de detenção em Inglaterra) ao NHS England. Se utilizar este formulário e colocar a sua reclamação na caixa amarela de reclamações do *Home Office Immigration Enforcement*, a sua reclamação será passada ao gestor de saúde que o contactará para discutir a sua reclamação. As reclamações dos cuidados de saúde em Inglaterra serão respondidas pelo NHS England; geralmente dentro de 40 dias úteis. Os prazos de resposta às reclamações sobre cuidados de saúde nas instalações de detenção na Escócia ou na Irlanda do Norte estão sujeitos a processos acordados localmente. As reclamações sobre cuidados de saúde devem ser colocadas num envelope claramente marcado com a menção "*medical complaint* (reclamação médica)".

Os prazos acima são calculados a partir do dia em que recebemos e atribuímos a sua reclamação.

19. A sua reclamação será investigada minuciosamente, e a resposta explicará o que descobrimos. Ou será totalmente substanciada (ou seja, mantemos a sua reclamação), parcialmente substanciada (ou seja, mantemos certas partes da sua reclamação, mas não outras partes) ou não substanciada (ou seja, não mantemos nenhuma parte da sua reclamação).

20. Em determinadas circunstâncias, pode não ser possível avançar com a sua reclamação. Por exemplo, se não ajudar ou não cooperar com qualquer investigação.

**Conselho de Monitorização Independente (IMB)**

21. O IMB é uma Organização Não Governamental (ONG) nomeada independentemente, os membros do Conselho de Administração são responsáveis pelo controlo das condições em que os indivíduos detidos são mantidos, do seu bem-estar e da forma como o estabelecimento de detenção funciona, caso deseje que o IMB seja notificado da sua reclamação, certifique-se de que o declara na Página 7 deste formulário.

### **Provedor de Justiça**

21. Se não estiver satisfeito com a resposta dada à sua reclamação então tem o direito de remeter a sua reclamação para o *Prisons and Probation Ombudsman* (PPO) (Provedor de Justiça das Prisões e do Serviço de Reinserção Social), que é independente do *Home Office*. Detalhes sobre como contactar o Provedor de Justiça serão fornecidos com a sua resposta.
22. Note que o Provedor de Justiça não pode investigar questões relacionadas com o seu estatuto de imigração, a decisão de o deter, ou qualquer decisão de o remover do Reino Unido. O Provedor de Justiça também não investigará normalmente as reclamações até que estas tenham primeiro sido investigadas pelos Serviços de Detenção e Escolta ou pelos nossos prestadores de serviços.
23. Se a sua reclamação for sobre cuidados de saúde em Inglaterra, pode ser apresentada diretamente através do procedimento de reclamação padrão do NHS England, cujos detalhes estão disponíveis em [www.england.nhs.uk/contact-us/complaint](http://www.england.nhs.uk/contact-us/complaint) que inclui informação sobre como recorrer através do *Parliamentary and Health Service Ombudsman* (PHSO) (Provedor de Justiça do Parlamento e do Serviço de Saúde) independente. Se, contudo, a sua reclamação sobre cuidados de saúde for apresentada e colocada numa caixa de reclamação num centro de remoção de imigração, será tratada inicialmente de acordo com o parágrafo 18d deste formulário. A via de recurso nestes casos continua a ser para o PHS.
24. Se a sua reclamação é sobre cuidados de saúde prestados num centro de detenção na Escócia ou na Irlanda do Norte, a via de recurso é para o *Scottish Public Services Ombudsman* (Provedor de Justiça do Serviço Público Escocês) (para instalações de detenção na Escócia) ou para o *Northern Ireland Public Services Ombudsman* (Provedor de Justiça do Serviço Público da Irlanda do Norte) (para instalações de detenção na Irlanda do Norte). Detalhes de como escalar a sua reclamação serão fornecidos na carta de resposta do prestador de cuidados de saúde responsável pela investigação da sua reclamação inicial.

### **Outros tipos de reclamações**

## **Serviços Nacionais de Saúde (Inglaterra, Escócia e Irlanda do Norte)**

25. Se a sua reclamação for sobre tratamento médico externo que recebeu numa instalação do Serviço Nacional de Saúde (Inglaterra, Escócia e Irlanda do Norte), e não em detenção (por exemplo, num hospital), deve contactar o prestador de cuidados de saúde onde compareceu. Se colocar tal reclamação na caixa amarela de reclamações do Home Office Immigration Enforcement num centro de remoção de imigração, esta será encaminhada em seu nome para o prestador de cuidados de saúde externo relevante. O encaminhamento de tais reclamações (quando não estiver satisfeito com a resposta) é para o PHSO (para cuidados de saúde externos em Inglaterra) ou para o Provedor de Justiça dos Serviços Públicos escocês (para a Escócia) ou para o Provedor de Justiça dos Serviços Públicos da Irlanda do Norte (para a Irlanda do Norte). Os dados de contacto destes Provedores de Justiça devem ser-lhe fornecidos pela organização que investigou e respondeu à sua reclamação.

### **A polícia**

26. Se a sua reclamação diz respeito à conduta de agentes da polícia, deve contactar a força policial responsável pela localização geográfica do local onde o incidente ocorreu. O site da Comissão Independente de Queixas sobre a Polícia oferece pormenores sobre a forma de apresentar uma reclamação. A seleção da força policial adequada leva-o diretamente à secção de **reclamações** do site da força policial:  
<https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-and-appeals/make-complaint>

### **Outras partes do Home Office**

27. Note que se a sua reclamação for por outra área de atividade do Home Office, asseguraremos que a sua reclamação seja encaminhada para o departamento competente para investigar.

### **Reclamações de crianças**

28. Investigaremos todas as reclamações apresentadas por crianças com a mesma seriedade com que o faríamos uma reclamação apresentada por um adulto. Estão disponíveis formulários de reclamação alternativos para crianças em todas as instalações onde as crianças possam estar detidas.

Apelido:	Nome(s) próprio(s):
Data de nascimento:	Nacionalidade:
Número de referência de CID: Número de Referência do HO: Número NOMIS:	Localização atual (nome IRC ou STHF, outro):
Local onde ocorreu o incidente a que se refere na sua reclamação (IRC, STHF, outro):	
Dados de contacto; endereço de e-mail e número de telemóvel:	

Já falou anteriormente com alguém sobre a sua reclamação? Sim  Não

Se "Sim", com quem falou?

Deseja que a sua reclamação seja partilhada com o Conselho de Monitorização Independente (IMB). Detalhes sobre esta organização podem ser encontrados na página 4 deste formulário.

Sim  Não

Esta é uma reclamação sobre serviços ou pessoal de saúde? Sim  Não

Se a sua reclamação for sobre um incidente em que tenha sido ferido, o responsável pela investigação poderá querer examinar os seus registos médicos. Dá autorização ao investigador para ter acesso aos seus registos médicos?

Sim  Não

Queira fornecer um número de telefone/encaminhamento de destinatários/endereço de e-mail caso preveja a libertação da detenção antes de receber uma resposta à sua reclamação. Qualquer resposta por e-mail não será encriptada.

Os meus dados de reencaminhamento são:.....

.....

.....

**A apresentação de uma reclamação não afetará a consideração do seu estatuto de imigração e não o impedirá de ser removido do Reino Unido, a menos que se trate de uma reclamação de agressão grave e envolva uma investigação policial.**

**A apresentação de uma reclamação não terá qualquer influência sobre se será ou não transferido para outro centro de remoção de imigração.**

**Detalhes da sua reclamação e o que gostaria de ver feito em relação ao assunto:**

(Continue numa página separada, se necessário)

**Assinatura:**

**Data:**

**COLOQUE O FORMULÁRIO PREENCHIDO NA CAIXA DE RECLAMAÇÕES AMARELA DA *IMMIGRATION ENFORCEMENT*.**