



Home Office

**IMMIGRATION ENFORCEMENT
(APLICAÇÃO DA LEI EM MATÉRIA DE IMIGRAÇÃO)
APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO**

Leia estas notas antes de preencher um formulário de reclamação.

1. O Immigration Enforcement empenha-se em prestar um serviço profissional, justo, eficiente, cortês e útil e espera um compromisso semelhante dos seus fornecedores. A definição de reclamação é *"qualquer expressão de insatisfação com o serviço que prestamos ou com a conduta profissional do nosso pessoal ou dos nossos contratados"*.

2. Este formulário destina-se a reclamações no âmbito do espaço de instalação temporária de imigrantes, incluindo a escolta. Existem orientações separadas que cobrem os procedimentos gerais de gestão de reclamações do Home Office (vistos e imigração no Reino Unido, aplicação da lei em matéria de imigração, força de segurança fronteiriça) e que podem ser consultadas em <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

Apresentar uma reclamação

3. As reclamações são geralmente apresentadas pelas pessoas detidas, mas também podem ser apresentadas por outras pessoas ou grupos em seu nome.

4. A sua reclamação deve ser apresentada no prazo de três meses a partir da data em que o incidente ocorreu (12 meses no caso de uma reclamação referente a cuidados de saúde em Inglaterra). As reclamações recebidas após este prazo poderão não ser aceites, exceto em circunstâncias excecionais.

5. Os formulários de reclamação e as notas de orientação estão disponíveis em vários idiomas para o ajudar, mas se a sua reclamação for redigida num idioma que não o inglês, terá de ser traduzida. Isto pode fazer com que levemos mais tempo a dar-lhe uma resposta.

6. Agradecemos que nos forneça o maior número de detalhes possível sobre a sua reclamação. Entraremos em contacto consigo se precisarmos de mais informações.

7. Se ainda está detido, tanto o pessoal do Home Office como do fornecedor do serviço estarão à sua disposição para o ajudar a preencher o formulário.

8. Deverá fornecer os dados das pessoas que viram o incidente do qual se queixa ou que estavam consigo no momento em que este ocorreu. Depois de preencher o formulário, assine-o e date-o e em seguida coloque-o na caixa de reclamações amarela fechada do Home Office Immigration Enforcement. Existem caixas de reclamações em todos os centros de afastamento, centros de detenção de curta duração e salas de espera. As caixas são abertas uma vez por dia. Os formulários de reclamação preenchidos durante uma viagem de escolta podem ser entregues ao pessoal, que os enviará ao Home Office. Quando as pessoas detidas são levadas para um IRC ou um centro de detenção de curta duração, devem ser aconselhadas a depositar o formulário numa das caixas de reclamação amarelas à sua chegada. Tenha em conta que as respostas por correio eletrónico não serão enviadas por um canal seguro.

Também pode enviar o formulário diretamente para o seguinte endereço: Detention Services Complaint Team
3rd Floor, Apollo House, 36 Wellesley Rd, Croydon CR9 3RR.
Email: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

9. Apresentar uma reclamação não afetará nenhuma decisão relativa ao seu estatuto de imigração nem atrasará a decisão de o admitir ou afastar do Reino Unido.

Investigação da sua reclamação

10. Ser-lhe-á enviada uma carta a acusar receção da sua reclamação, a informá-lo de quem será encarregado de a investigar e a indicar quando é provável que receba uma resposta.

11. Qualquer reclamação que alegue um comportamento criminoso será transmitida à polícia e, quando aplicável, poderá solicitar a respetiva referência policial. Cabe-lhe a si decidir se quer ser você mesmo a informar a polícia e o pessoal pode ajudá-lo a fazê-lo.

12. Para investigar a sua reclamação, poderá ser necessário entrevistá-lo. Se isto o preocupa, fale com o responsável do centro de detenção de imigrantes onde se encontra detido.

13. Quando lhe escrevemos sobre a sua reclamação, as cartas serão redigidas unicamente em inglês. Pode pedir ao pessoal, ao Independent Monitoring Board (Painel Independente de Monitorização) ou a grupos de assistência social que o ajudem a traduzi-las. As respostas às reclamações sobre cuidados de saúde (Inglaterra) serão fornecidas no idioma original e em inglês.

14. Trataremos da sua reclamação o mais rapidamente possível.

- a. Se a mesma disser respeito a um serviço prestado ou à conduta do pessoal, mas for de natureza menor: no prazo de 20 dias úteis.
- b. Se a mesma disser respeito à conduta do pessoal, mas for de natureza grave: no prazo de 12 semanas.
- c. Se a mesma disser respeito a outro serviço do Home Office: no prazo de 20 dias úteis. Note que a reclamação será atribuída à equipa relevante e não será contactado pela equipa de reclamações dos serviços de detenção.
- d. Se a reclamação disser respeito a cuidados de saúde ou a um elemento do pessoal de saúde durante a sua detenção, pode reclamar diretamente junto do prestador de cuidados de saúde ou (no caso dos centros de detenção em Inglaterra) junto do NHS England. Se utilizar este formulário e colocar a sua reclamação na caixa de reclamações amarela do Home Office Immigration Enforcement, esta será transmitida ao responsável dos cuidados de saúde, que entrará em contacto consigo para tratar da mesma. As reclamações relativas a cuidados de saúde em Inglaterra serão tratadas pelo NHS England, geralmente no prazo de 40 dias úteis. Os prazos para responder a reclamações sobre cuidados de saúde em centros de detenção na Escócia ou na Irlanda do Norte estão sujeitos a processos acordados a nível local. As reclamações sobre cuidados de saúde devem ser colocadas num envelope indicando claramente "medical complaint" (reclamação médica).

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

15. A sua reclamação será objeto de uma investigação profunda e a resposta explicará o que fizemos. A reclamação será considerada justificada (aceitamos a sua reclamação), parcialmente justificada (aceitamos partes da sua reclamação) ou infundada (não aceitamos nenhuma parte da sua reclamação).

16. Em determinadas circunstâncias, pode não ser possível dar seguimento à sua reclamação. Por exemplo, se não ajudar ou não cooperar com uma investigação.

17. Vias de recurso

Se a sua reclamação tiver sido classificada como relativa a **prestação de serviços ou comportamento condenável menor**

Se não estiver satisfeito com a resposta dada à sua reclamação, tem o direito de a submeter ao Independent Examiner of Complaints, ou IEC (investigador independente de reclamações), que é independente do Home Office. Os detalhes sobre a forma de contactar o IEC serão fornecidos na sua resposta. O IEC não pode tratar de reclamações relacionadas com o seu estatuto de imigração, incluindo qualquer decisão de o afastar do Reino Unido, nem tampouco de reclamações relativas a cuidados de saúde. As reclamações apresentadas por terceiros em seu nome serão consideradas, desde que tenha dado o seu acordo escrito. O IEC não aceitará investigar uma reclamação que não tenha sido objeto de uma investigação profunda de acordo com o processo de investigação de reclamações descrito nestas orientações.

Se a sua reclamação foi atribuída à Home Office Professional Standards Unit (Unidade de normas profissionais do Home Office) como **reclamação por comportamento condenável grave**

Se não estiver satisfeito com a resposta dada à sua reclamação por comportamento condenável grave, tem o direito de remetê-la para o Prisons and Probation Ombudsman, ou PPO (o Provedor de Justiça para os estabelecimentos prisionais e a reinserção social), que é independente do Home Office. A sua

resposta incluirá informação sobre como contactar o Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça não pode investigar questões relacionadas com o seu estatuto de imigração, a decisão de o deter ou a decisão de o afastar do Reino Unido. O PPO não aceitará investigar uma reclamação que não tenha sido objeto de uma investigação profunda de acordo com o processo de investigação de reclamações descrito nestas orientações.

Se a sua reclamação for sobre cuidados de saúde

Se a sua reclamação disser respeito a cuidados de saúde em Inglaterra, pode ser apresentada diretamente através do processo normal de reclamações do NHS England, cujos detalhes estão disponíveis em www.england.nhs.uk/contact-us/complaint, que inclui informação sobre a forma de recurso através do Parliamentary and Health Service Ombudsman, ou PHSO (Provedor de Justiça independente do Parlamento e dos serviços de saúde). Se a sua reclamação disser respeito a cuidados de saúde dispensados num centro de detenção na Escócia ou na Irlanda do Norte, a via de recurso é o Scottish Public Services Ombudsman (Provedor de Justiça dos serviços públicos na Escócia) para centros de detenção na Escócia, ou o Northern Ireland Public Services Ombudsman (Provedor de Justiça dos serviços públicos na Irlanda do Norte) para centros de detenção na Irlanda do Norte. As informações sobre como fazer progredir a sua reclamação serão fornecidas na carta de resposta do prestador de cuidados de saúde responsável por investigar a sua reclamação inicial.

18. Outros tipos de reclamação

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

Se a sua reclamação for sobre um tratamento médico externo que recebeu de um Serviço Nacional de Saúde (Inglaterra, Escócia e Irlanda do Norte) (por exemplo, num hospital), e não em detenção, deve contactar o fornecedor de cuidados de saúde das instalações a que foi. Se colocar uma reclamação deste tipo na caixa amarela de reclamações do Home Office Immigration Enforcement, num IRC, esta será encaminhada em seu nome para o fornecedor de cuidados de saúde externo pertinente. Se não estiver satisfeito com a resposta, pode fazer progredir a sua reclamação para o Parliamentary and Health Service Ombudsman, ou PHSO (Provedor de Justiça independente do Parlamento e dos serviços de saúde) (para cuidados de saúde externos em Inglaterra), para o Scottish Public Services Ombudsman (Provedor de Justiça dos serviços públicos na Escócia) (para a Escócia) ou para o Northern Ireland Public Services Ombudsman (Provedor de Justiça dos serviços públicos na Irlanda do Norte) (para a Irlanda do Norte). A organização que investigou e respondeu à sua reclamação deve fornecer-lhe os dados de contacto destes Provedores de Justiça.

A Polícia

Se a sua reclamação disser respeito à conduta de agentes da polícia, deve contactar o corpo da polícia responsável pela área geográfica onde o incidente ocorreu. O site da comissão independente para reclamações contra a polícia (Independent Police Complaints Commission) fornece informações detalhadas sobre como fazer uma reclamação. Selecionando o corpo da polícia pertinente, acederá diretamente à secção de reclamações do site do serviço em questão <https://www.policeconduct.gov.uk/complaints-reviews-e-appeals/makecomplaint>

Outras divisões do Home Office

Tenha em conta que se a sua reclamação se referir a outra área de atividade do Home Office, asseguraremos que é encaminhada para o departamento competente para investigação.

19. Reclamações de crianças

Investigaremos todas as reclamações apresentadas por crianças com a mesma seriedade com que o faríamos se fosse apresentada por um adulto. Estão disponíveis outros formulários de reclamação para crianças em todas as instalações onde possam estar detidas crianças. Um elemento do pessoal pode ajudar as crianças a redigir o formulário de reclamação.

Apelido(s):	Nome(s) próprio(s):
Data de nascimento:	Nacionalidade:
Referência CID: Referência HO: Número NOMIS:	Local atual (nome do IRC, STHF ou outro):
Local onde ocorreu o incidente ao qual faz referência na sua reclamação (IRC, STHF ou outro):	
Dados de contacto (indique um número de telefone e um endereço de email para que seja possível contactá-lo caso tenha saído do centro de detenção antes de ter recebido uma resposta à sua reclamação.)	

O Independent Monitoring Board, ou IMB (Painel Independente de Monitorização) é uma organização não governamental independente. Os seus membros são encarregados de monitorizar as condições em que os indivíduos estão detidos, o bem-estar destes e o funcionamento da zona de detenção. Deseja que a sua reclamação seja comunicada ao IMB?

Sim Não

Trata-se de uma reclamação sobre o pessoal ou os serviços de saúde?

Sim Não

Se a sua reclamação for sobre um incidente em resultado do qual sofreu uma lesão, o encarregado da investigação poderá querer examinar o seu processo clínico. Autoriza o encarregado da investigação a aceder ao seu processo clínico?

Sim Não

Apresentar uma reclamação não afetará a apreciação do seu estatuto de imigração e não o impedirá de ser afastado do Reino Unido, a menos que se trate de uma reclamação por agressão grave e envolva uma investigação policial. Apresentar uma reclamação não terá influência na decisão de o transferir ou não para outro centro de instalação temporária de imigrantes.

Detalhes da sua reclamação:

Assinatura:

Data: