

**Autoridade de Aconselhamento de Imigração (IAA)**

**Formulário de queixa (Complaint Form)**

**Queixa sobre um Consultor de Imigração (Immigration Adviser)**

**Formulário de queixa**

Sobre si

1. **As suas informações (pessoa que preenche o formulário)**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome |  |
| Morada |  |
| Endereço de email |  |
| Nº(s) de Telefone(s) |  |

1. **Está a apresentar a queixa em nome de outra pessoa?**

*Sim Não*

Se sim, avance para a pergunta 2.1

Se não, avance para a pergunta 3

* 1. **Estou a apresentar a queixa em nome de:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome |  |
| Morada |  |
| Endereço de email |  |
| Nº(s) de Telefone(s) |  |

Sobre o seu Consultor de Imigração

1. **Detalhes sobre a organização/consultor em relação a quem apresenta a queixa:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nome do Consultor |  |
| Nome da Organização |  |
| Número de referência IAA (se aplicável) |  |
| Morada (incluindo código postal) |  |
| Endereço de email |  |
| Nº(s) de Telefone(s) |  |

1. **Detalhes sobre a sua queixa (inclua o máximo de informação possível):**
2. **Como gostaria de ver a sua queixa resolvida?**

Assinale as opções relevantes e adicione quaisquer outras informações abaixo:

* Devolução de Documentos
* Reembolso

*Em relação a reembolsos, tenha em consideração que o IAA apenas tem capacidade regulamentar para recomendar que um consultor forneça um reembolso. O IAA não pode obrigar o consultor a fazer um reembolso.*

* Melhoria de serviço
* Pedido de desculpas
* Outro

|  |
| --- |
|  |

1. **Já apresentou uma queixa ao consultor/organização?**

*Sim Não*

Se sim, qual foi o resultado?

Consentimento e Divulgação

1. **Divulgação do nome do cliente**

O IAA irá considerar todas as queixas recebidas. No entanto, a sua queixa pode ser afetada caso não consigamos divulgar a identidade do queixoso. Isso significa que o IAA não é capaz de investigar mais a sua queixa.

***Autorizo o IAA a divulgar o meu nome/nome da pessoa em nome de quem estou a apresentar a queixa ao consultor/organização objeto da queixa ou ao seu organismo regulador (assinalar a caixa)***

*Sim Não*

1. **Autorização para partilhar o formulário de queixa com o consultor/organização**

O IAA gostaria também de obter a sua autorização para transmitir este formulário de queixa preenchido ao consultor/organização (ou ao seu organismo regulador, se for caso disso), a fim de garantir que compreendem plenamente a sua queixa.

***Autorizo o IAA a divulgar o formulário de queixa preenchido ao consultor objeto da queixa ou ao seu organismo regulador (assinalar a caixa)***

*Sim Não*

1. **Diga-nos como ouvir falar do IAA?** (para fins de monitorização interna)

Amigo/Familiar

Ministério do Interior (Home Office)

Internet

Consultor IAA

Gabinete de Apoio ao Cidadão (CAB)

DEPUTADO (MP)

Grupo comunitário

Provedor de Justiça

Sociedade de Advogados/SRA

Solicitador

Outra

Como submeter a sua queixa

Existem três formas de enviar o seu formulário de queixa ao IAA:

1. Utilizando o Portal do IAA no [Portal de Queixas do IAA (IAA Complaints Portal)](https://portal.immigrationadviceauthority.gov.uk/s/complaints)

*Este é o método preferido para garantir que a sua queixa é registada atempadamente e respondida de acordo com as nossas orientações*

1. Email para [complaints@immigrationadviceauthority.gov.uk](mailto:complaints@immigrationadviceauthority.gov.uk)
2. Enviar Para:

Autoridade de Aconselhamento de Imigração (IAA )

Equipa de Queixas (Complaints Team)PO Box 567DartfordDA1 9WX