

ANEXO C: Como apresentar uma queixa relativa a questões nos Centros de Remoção de Imigrantes (IRC), nos centros residenciais de detenção de curta duração (rSTHF) e durante os movimentos de escolta

INTRODUÇÃO

Leia as presentes Notas de Orientação antes de preencher o formulário de reclamação em anexo.

Este formulário destina-se a reclamações no âmbito do serviço de remoção de imigrantes, incluindo durante os movimentos de escolta. Para mais informações sobre os procedimentos de gestão de queixas do Home Office (Ministério do Interior) (por exemplo, UK Visas and Immigration, Immigration Enforcement, Border Force), consulte: <https://www.gov.uk/government/publications/complaints-management-guidance-version-7>.

Estas notas e o formulário de reclamação estão disponíveis em vários idiomas para o ajudar, mas se a sua reclamação for redigida num idioma diferente do inglês, terá de ser traduzida. Isto pode resultar num prazo mais longo para lhe darmos uma resposta.

Para investigar a sua reclamação, poderá ter de ser entrevistado. Se estiver preocupado com isto, fale com um membro do pessoal. Poderá não ser possível considerar a sua reclamação se não ajudar ou cooperar com qualquer investigação.

A apresentação de uma reclamação não afetará o seu tratamento durante a detenção, não terá impacto negativo em qualquer decisão relativa ao seu estatuto de imigrante nem atrasará qualquer decisão de admissão ou de remoção do Reino Unido.

QUANDO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

Logo que ocorra um incidente. Isto ajudará a acelerar a análise precoce das suas preocupações.

Fale primeiro com o pessoal local para ver se o assunto pode ser resolvido rápida e localmente. O registo da sua reclamação continuará a ser feito. Mas se desejar apresentar uma reclamação formal, utilize o formulário de reclamação em anexo (páginas 3 e 4).

A sua reclamação tem de ser apresentada no prazo de três meses após a ocorrência do incidente; as reclamações recebidas após este período podem não ser aceites, a menos que existam circunstâncias excepcionais.

QUANDO UTILIZAR ESTE FORMULÁRIO

As reclamações relativas à prestação/disponibilidade de serviços, ao seu tratamento, a questões de

peçoal, etc., durante a permanência em instalações de imigração ou durante as viagens de escolta devem ser apresentadas utilizando este formulário.

Qualquer reclamação que contenha uma alegação de comportamento criminoso será remetida para a polícia. A escolha é sua escolha se quer falar com a polícia e o pessoal local pode ajudá-lo a fazê-lo. Se quiser dirigir-se à polícia, terá de contactar a força policial responsável pela localização geográfica onde ocorreu o incidente. O site do Gabinete Independente de Conduta da Polícia (IOPC) contém informações úteis sobre a forma como as reclamações são apresentadas e analisadas:

www.policeconduct.gov.uk/complaints/submit-a-complaint

APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO

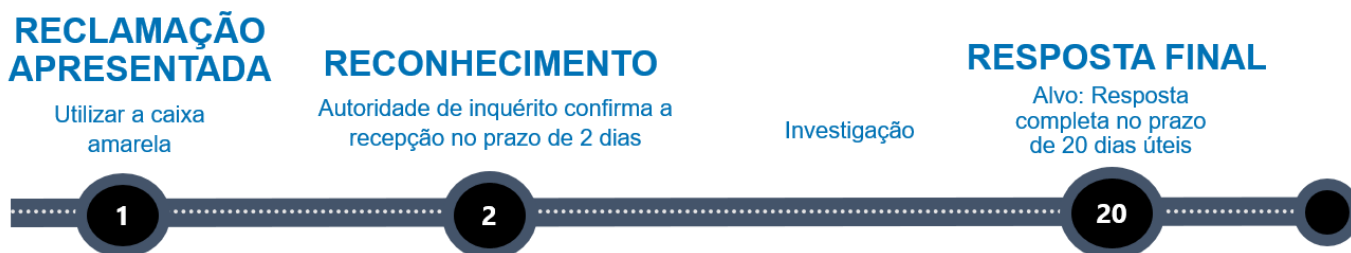
Quando apresentar uma reclamação, deve facultar o máximo de informações possível sobre o sucedido. Deve incluir as datas/horas, o local, os nomes das pessoas presentes, etc., se forem conhecidas. Será contactado se forem necessárias mais informações.

Depois de preencher o formulário, assine e date as páginas 3 e 4, guarde as páginas 1 e 2 para sua informação e envie o formulário para uma das caixas amarelas “*Immigration Enforcement Complaints*” (“Queixas relativas à aplicação da lei sobre imigração”).

Estas caixas encontram-se em todos os IRC, STHF e salas de detenção e são verificadas todos os dias. Os formulários preenchidos durante uma viagem com escolta devem ser entregues a um membro do pessoal que os encaminhará para o Home Office.

Também pode enviar o formulário diretamente para: DetentionServicesComplaints@homeoffice.gov.uk

O QUE ACONTECE A SEGUIR?



Se permanecer insatisfeito com o resultado de uma investigação, tem a opção de apresentar a sua reclamação ao Examinador Independente de Reclamações (IEC) no prazo de três meses após o resultado da reclamação; serão fornecidos todos os pormenores na carta de resposta final.

Em alternativa, se não estiver satisfeito com as respostas dadas ou se o assunto disser respeito a má conduta grave, tem o direito de apresentar a sua reclamação ao Provedor de Justiça das Prisões e do Serviço de Reinserção Social (PPO), que é independente do Home Office. Ser-lhe-á fornecida uma cópia do folheto do PPO “Como apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça” com a resposta final.

Nem o IEC nem o PPO podem investigar assuntos relacionados com o seu estatuto de imigrante, a decisão de o deter ou qualquer decisão de o remover do Reino Unido. Normalmente, também só darão seguimento a uma investigação depois de a carta de resposta final ter sido emitida.

GUARDE AS PÁGINAS 1 E 2 DO PRESENTE FORMULÁRIO PARA INFORMAÇÃO E ENVIE AS PÁGINAS 3 E 4 PARA A CAIXA DE RECLAMAÇÕES.

Apelido de família/ Apelido:	Nome(s) próprio(s):		
Data de nascimento (dd/mm/aa):	Nacionalidade:		
Referência da pessoa responsável pelo cumprimento e execução (CEPR):	Número de referência do Home Office:		
Dados de contacto: Caso saia da detenção antes de receber uma resposta, indique um número de telefone e um endereço de e-mail, para que possa ser contactado:			
Número de telefone:		E-mail:	
Local atual (IRC, STHF ou outro nome)			
Brook House IRC ☐ Dungavel House IRC ☐ Yarl's Wood IRC ☐ Sob escolta ☐	Campsfield IRC ☐ Harmondsworth IRC ☐ Larne House STHF ☐ Holding Room ☐	Colnbrook IRC ☐ Haslar IRC ☐ Manchester STHF ☐	Derwentside IRC ☐ Tinsley Hse IRC ☐ Swinderby STHF ☐

Local onde ocorreu o incidente de que reclama			
Brook House IRC ☐ Dungavel House IRC ☐ Yarl's Wood IRC ☐ Sob escolta ☐	Campsfield IRC ☐ Harmondsworth IRC ☐ Larne House STHF ☐ Holding Room ☐	Colnbrook IRC ☐ Haslar IRC ☐ Manchester STHF ☐	Derwentside IRC ☐ Tinsley Hse IRC ☐ Swinderby STHF ☐

	SIM	NÃO
Trata-se de uma reclamação sobre os serviços de saúde ou o seu pessoal?		
Se a sua reclamação se refere a um incidente em que ficou ferido, o pessoal de investigação, incluindo os Investigadores e Assistentes de Investigação da Unidade de Normas Profissionais do Home Office, podem querer examinar os seus registos médicos. Dá a sua autorização para que os seus registos médicos sejam partilhados para este fim?		
A sua reclamação tem a ver com a conduta do pessoal do Centro, dos acompanhantes ou do Home Office?		
A sua reclamação será partilhada com o Conselho de Monitorização Independente (IMB), que, tal como o Ministério do Interior, processa estas informações com base na função pública. Se a sua reclamação contiver dados de categoria especial, será processada de acordo com as condições relevantes de «interesse público substancial» da lei de proteção de dados. Isto significa que o Ministério do Interior e o IMB utilizarão as suas informações para cumprirem as suas funções oficiais. Se a sua reclamação incluir informações confidenciais, como informações de saúde ou médicas, estas serão tratadas com segurança e utilizadas apenas quando a lei o permitir, por motivos de interesse público importantes.		

Queira facultar o máximo de informações possível para facilitar a investigação da sua reclamação. Estas informações podem incluir, por exemplo, nomes das partes envolvidas, horas, localização pormenorizada, etc.

**Data do incidente
(dd/mm/aa):**

Pormenores da sua reclamação:

Assinatura:**Data de apresentação da reclamação:**

ENVIE AGORA AS PÁGINAS 3 E 4 DO SEU FORMULÁRIO PREENCHIDO PARA A CAIXA AMARELA DE RECLAMAÇÕES DO SERVIÇO DE IMIGRAÇÃO.