



Elogios e Reclamações



Como posso fazer um elogio ou uma reclamação?

Para fazer um elogio ou uma reclamação, você pode:

- telefonar para a Global Feedback Unit (Unidade de Opinião Global – chamada gratuita na Austrália), no número 133 177 durante o horário de expediente
- preencher um formulário de opinião online, no site www.immi.gov.au
- escrever para:
 The Manager
 Global Feedback Unit
 GPO Box 241
 MELBOURNE VIC 3001
 AUSTRALIA
- contatar-nos diretamente, no escritório DIAC mais próximo.

Posso fazer um elogio ou uma reclamação sobre quê?

Você pode fazer um elogio ou uma reclamação sobre qualquer aspecto dos serviços fornecidos ou financiados pelo Departamento. Se você não se encontra satisfeito com a decisão tomada sobre um visto, talvez tenha direito a requerer uma revisão da decisão. Pode obter mais informações no site do Departamento, em www.immi.gov.au.

Quem mais será informado sobre a minha reclamação?

A sua privacidade e confidencialidade serão respeitadas e protegidas. Se você não desejar fornecer o seu nome, não é obrigatório fazê-lo. Se você fornecer o seu nome, não será alvo de discriminação nem de desvantagem sempre que tratar de assuntos conosco.

Quanto tempo irá demorar?

Se a sua reclamação for feita por telefone ou e-mail, você obterá notificação dentro de um dia útil e obterá resposta dentro de 10 dias úteis.

Se a sua reclamação for feita por correio, você obterá notificação dentro de cinco dias úteis e obterá resposta dentro de 20 dias úteis.

E se eu precisar de ajuda para fazer um elogio ou uma reclamação na Austrália?

Se você precisar de intérprete, pode contatar o Translating and Interpreting Service (Serviço de Tradução e Interpretação - TIS) – chamada gratuita, no número 131 450.

Se você tem uma deficiência na audição, fala ou comunicação, pode contatar-nos através do National Relay Service (Serviço Nacional de Assistência para Transferência de Informação - NRS). Teletipo (TTY) ou quem telefonar via modem pode contatar o NRS através de chamada gratuita, no número 133 677.

Se você precisar de Speech to Speech Relay (Assistência com Transferência de Informação para Deficientes da Fala - SSR) pode contatar o National Relay Service (Serviço Nacional de Assistência para Transferência de Informação - NRS) – chamada gratuita, no número 1300 555 727.

Que mais posso fazer, se apesar de tudo eu ainda não estiver satisfeito?

Se você não ficar satisfeito com o modo como lidamos com a sua reclamação, pode contatar:

- a Global Feedback Unit (Unidade de Opinião Global) e dizer-nos porquê
- o Commonwealth Ombudsman (Defensor Cívico da Comunidade ao abrigo do Governo Federal da Austrália), quando desejar, pelo telefone 1300 362 072 (ao preço de uma chamada local), das 9 às 17 horas, de segunda a sexta-feira, ou pelo e-mail ombudsman@ombudsman.gov.au
- um Member of Parliament (Deputado) na Austrália.

Outros contatos úteis

Na Austrália

Para esclarecimentos e pedidos de informação em geral, você deve ligar para o número principal 131 881 – chamada gratuita – ou consultar o nosso site, em www.immi.gov.au.

Para informações sobre cidadania australiana, você deve ligar para o número 131 880 do serviço de Australian Citizenship (cidadania australiana) ou consultar o seu site, em www.immi.gov.au.

Fora da Austrália

Você deve falar com um funcionário da Embaixada, Consulado ou Alto Comissariado da Austrália mais próximos. Consulte a nossa lista telefônica local ou o nosso site para confirmar detalhes para contato, em www.immi.gov.au.

Encontram-se disponíveis mais informações sobre a proteção da sua privacidade, no site www.privacy.gov.au.

Para obter informações sobre passaportes australianos, você pode contatar o Department of Foreign Affairs and Trade (Departamento de Negócios Estrangeiros e Comércio - DFAT) no site www.passports.gov.au, pelo telefone 131 232 (chamada gratuita na Austrália) ou através da Embaixada, Consulado ou Alto Comissariado da Austrália mais próximos. (Consulte: www.dfat.gov.au).

Para fazer elogios ou reclamações sobre quaisquer serviços do Departamento, por favor telefone para 133 177 (chamada gratuita na Austrália) durante o horário de expediente, consulte o nosso site www.immi.gov.au, ou contate a Embaixada, Consulado ou Alto Comissariado da Austrália mais próximos, através do site www.immi.gov.au.