

# Fazendo uma reclamação ao Provedor de Justiça (Ombudsman)

Se você achar que foi tratado injustamente por um órgão ou empregado do governo de NSW, ou por determinados prestadores de serviço não-governamentais ou seus empregados, você pode nos encaminhar uma reclamação.

Podemos examinar reclamações sobre:

- departamentos ou autoridades do governo do Estado de NSW
- governo local, por exemplo, câmaras municipais, vereadores e funcionários do conselho
- centros correcionais
- centros de menores, e
- prestadores de serviços à comunidade, tanto governamentais como não-governamentais, em assuntos relacionados a atendimento à criança ou à família, acomodação e suporte a portadores de deficiência, assistência domiciliar e comunitária, abrigos e outros serviços.

Também supervisionamos e monitoramos a investigação de alegações relacionadas à proteção infantil contra funcionários de órgãos do governo e certos órgãos não-governamentais, incluindo todas as escolas, centros de assistência à criança, etc.

Nós temos a responsabilidade de supervisionar e monitorar a forma com que os provedores de serviço investigam as alegações de abuso ou negligência a pessoas portadoras de deficiência, que moram em acomodações de grupos de apoio.

Investigamos condutas que possam ser: ilegais, exageradas, injustas, opressivas ou discriminatórias, com base em motivos impróprios ou irrelevantes, fundamentadas em erro da lei ou do fato, ou de outro modo equivocada.

O Provedor de Justiça (Ombudsman) de NSW é imparcial e independente do governo atual. Nós tratamos de reclamações objetivamente e nossos serviços são gratuitos para o público.

## Como faço uma reclamação?

Comece entrando em contato com o órgão envolvido. Muitos possuem centros de atendimento ao cliente para tratar de reclamações do público.

Se precisar de conselhos a qualquer momento, você pode entrar em contato conosco. Se não pudermos ajudá-lo, poderemos indicar alguém que possa.

Se você desejar nosso envolvimento, sua reclamação deverá ser por escrito. Podemos, no entanto, receber reclamações verbais em certas circunstâncias, por exemplo, reclamações sobre assuntos de atendimento comunitário.

Se tiver dificuldade para escrever uma carta, devido ao idioma ou a uma deficiência - podemos ajudar. Também podemos providenciar traduções, intérpretes e outros serviços.

## O que devo incluir na minha reclamação?

Explique resumidamente suas preocupações em suas próprias palavras. Você deve incluir informações suficientes para podermos avaliar sua reclamação e determinar a solução mais apropriada.

Ao escrever sua reclamação, considere:

- O que aconteceu? Onde aconteceu? Quando aconteceu (hora e data)? Quem estava envolvido?
- Havia alguma testemunha? (inclua dados)
- Que prova existe para apoiar sua reclamação?
- Existe alguma evidência médica? Existem fotografias ou documentos que possam ser relevantes?
- Você reclamou para outro órgão ou tomou outra medida (inclua dados)?
- Que medida ou resultado você gostaria de ver como consequência de sua reclamação?
- Anexe cópias de todos os documentos relacionados, por exemplo, evidências médicas, fotografias, etc.

Nem todas essas perguntas podem ser importantes. Entretanto, você deve incluir todas as informações relacionadas de modo que tenhamos uma imagem clara do problema.

## O que acontece com a minha reclamação?

Se tivermos o poder e recursos para examinar sua reclamação, nós o faremos. Sua reclamação é avaliada e encaminhada a um assistente social. Os assuntos graves têm prioridade, especialmente se for uma questão que possa afetar outras pessoas. Se não pudermos aceitar sua reclamação, iremos lhe informar as razões.

Muitas reclamações podem ser resolvidas sem uma investigação formal. Iremos telefonar ou escrever ao órgão ou pessoa envolvida e solicitar uma explicação. Muitas questões podem ser tratadas satisfatoriamente deste modo.

Se não ficarmos satisfeitos com a resposta do órgão, poderemos investigar formalmente. Iremos informá-lo sobre o que pretendemos fazer com sua reclamação.

## O que acontece em uma investigação?

O primeiro passo em uma investigação é normalmente pedir ao órgão ou pessoa envolvida para fazer observações sobre sua reclamação e explicar suas ações por escrito. Podemos lhe contar o que disseram e o que pensamos sobre essa explicação. Alguns assuntos são resolvidos neste estágio e a investigação é suspensa. Se a investigação continuar, é normalmente colocada em bases mais formais e pode levar diversos meses até ser concluída e um relatório ser gerado. Você será informado se sua reclamação será tratada desse modo e o que provavelmente irá acontecer.

Se considerarmos sua reclamação justificada, as descobertas são relatadas ao órgão envolvido e ao Ministro correspondente. Você também é informado das conclusões e descobertas.

Em um relatório, o Provedor de Justiça (Ombudsman) poderá recomendar:

- que o órgão reconsidere ou mude sua medida ou decisão
- que uma lei, regra ou procedimento seja mudado, ou
- que o órgão tome outra medida apropriada nas circunstâncias, por exemplo compensação por perda financeira ou, em casos graves, instauração de processos disciplinares ou criminais.

Não podemos forçar um órgão ou prestador de serviço a cumprir nossas recomendações, entretanto, normalmente eles o fazem. Se não o fizerem, e acreditarmos ser de interesse público, será encaminhado um relatório especial ao Parlamento.

## Quem pode fazer uma reclamação para o Provedor de Justiça (Ombudsman)?

Qualquer pessoa pode fazer uma reclamação para o Provedor de Justiça (Ombudsman). Se não desejar reclamar você mesmo, pode pedir a outra pessoa, um parente, amigo, advogado, procurador, assistente social, para reclamar em seu nome. Um membro do Parlamento também pode fazer uma reclamação para você.

## O que posso esperar do Provedor de Justiça (Ombudsman)?

Daremos a consideração e atenção adequadas à sua reclamação. Se for algo que podemos e devemos investigar, nós o faremos tão rápido quanto possível, de acordo com nossa carga de trabalho no momento e os recursos disponíveis.

Se a sua reclamação não for investigada, nós o informaremos por quê. Se houver um modo alternativo de tratar da sua reclamação nós lhe explicaremos as razões. Há limites para os nossos poderes e recursos, mas dentro desses limites nós faremos o que acharmos apropriado para resolver as situações que chegam até nós.

## Entre em contato conosco para mais informações

Nosso horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, 9h00–17h00 (*A seção de consultas encerra às 16h00*)

Se desejar nos visitar, preferimos que agende uma reunião. Por favor, telefone primeiro para assegurar que suas reclamações estejam dentro de nossa jurisdição e nossa equipe esteja disponível para atendê-lo.

Level 24, 580 George Street  
Sydney NSW 2000

**E-mail** [nswombo@ombo.nsw.gov.au](mailto:nswombo@ombo.nsw.gov.au)  
**Web** [www.ombo.nsw.gov.au](http://www.ombo.nsw.gov.au)

**Tel** 02 9286 1000  
**Fax** 02 9283 2911

**Ligação grátis** (fora da área metropolitana de Sydney) 1800 451 524  
**Tel. para portadores de deficiência auditiva** 133 677

Serviço de Intérprete por Telefone (TIS):  
131 450

Podemos providenciar um intérprete através do TIS ou você pode entrar em contato com o TIS antes de falar conosco.

