

O nosso procedimento de reclamações

O nosso compromisso

Somos uma organização que está empenhada em prestar aos seus clientes elevados padrões de serviço. Agradecemos os seus comentários relativamente à qualidade do serviço que lhe é prestado bem como as suas sugestões sobre como poderemos melhorar os nossos serviços.

Reclamações

Agradecemos que nos informe caso não esteja satisfeito com a qualidade do nosso serviço.

Consideraremos a sua reclamação de uma forma positiva, e daremos uma resposta o mais depressa possível. Investigaremos a sua reclamação a fundo e de forma justa, mantê-lo-emos informado relativamente ao progresso, daremos uma explicação completa das circunstâncias e tomaremos as medidas adequadas.

Também queremos saber como poderemos resolver o problema. Por conseguinte, desejamos aprender com os nossos erros, para que possamos melhorar a qualidade do serviço que lhe prestamos.

É de salientar que este procedimento de reclamações não inclui recursos relativamente a decisões departamentais nem questões de políticas ou legislação que são da responsabilidade directa do Ministro.

Como apresentar uma queixa

É possível apresentar uma queixa pessoalmente, por carta, fax, e-mail, telefone ou telefone de texto. Quando nos contactar, é importante que nos forneça o máximo de informações possível. Desta forma, poderemos investigar a sua reclamação com maior rapidez e eficiência.

Trataremos das reclamações da seguinte forma:

- **Passo 1 – Reclamação inicial**

A primeira coisa que deve fazer é contactar o técnico que o atendeu ou então o gestor local e informá-los relativamente aos pormenores da sua reclamação. Eles são as pessoas indicadas para darem uma resposta rápida à sua reclamação.

Encontrará os detalhes de contacto em toda a correspondência enviada, ou nas Páginas Amarelas, nas secções “Government Offices” (“Departamentos Governamentais”), “Department of Agriculture & Rural Development” (“Departamento da Agricultura e do Desenvolvimento Rural”).

• Passo 2 – A sua reclamação foi sujeita a investigação, mas continua insatisfeito

Caso não esteja satisfeito com a nossa resposta à sua reclamação, poderá encaminhar o assunto para um técnico superior que ainda não tenha estado envolvido na questão, e que passará a investigá-la. Indicar-lhe-emos o respectivo nome e morada na resposta à sua reclamação inicial.

• **Passo 3 – Continua insatisfeito; como proceder?**

Caso considere que o gestor sénior não deu uma resposta satisfatória à sua reclamação, poderá dirigir-se por escrito ao Secretário Permanente (ou Director Executivo das Agências), que procederá a uma investigação adicional da sua reclamação. Para tal, contará com o auxílio de um painel, incluindo um técnico independente do Departamento. A resposta que irá receber do gestor sénior indicará quem deve contactar.

Em que medida a resposta à reclamação será rápida?

A cada passo do processo, tentaremos:

- Confirmar todas as reclamações por escrito no prazo de 3 dias úteis a contar da recepção; e
- Dar uma resposta completa às reclamações apresentadas pessoalmente e por escrito no prazo de 15 dias úteis após a recepção. Caso não seja possível dar-lhe uma resposta completa no prazo de 15 dias úteis, informá-lo-emos relativamente aos motivos e indicaremos um prazo previsto para uma resposta completa.

Se formos responsáveis

Não obstante envidarmos todos os esforços para procedermos correctamente, por vezes, podem verificar-se falhas. Se tal acontecer, passaremos a:

- Explicar o que correu mal;
- Apresentar desculpas pelo nosso erro;
- Adoptar as medidas adequadas para solucionarmos o problema.

Como proceder caso continue insatisfeito

Caso tenha recebido uma resposta final do Secretário Permanente ou do Director Executivo e continue insatisfeito, pode solicitar a um Membro da Assembleia (MLA) que encaminhe a sua reclamação para o Provedor da Assembleia da Irlanda do Norte.

O Provedor fornece um serviço gratuito e é totalmente independente do Governo.

Dispõe de amplos poderes legais que lhe permitem investigar reclamações contra Departamentos Governamentais e respectivas Agências.

Geralmente, o Provedor espera que já tenha recorrido ao procedimento de reclamações antes de considerar o seu caso.

Pode contactar o Provedor

Por escrito para:

The Ombudsman,
Freepost BEL 1478,
Belfast, BT1 6BR

Pessoalmente em:

The Ombudsman's Office,
Progressive House,
33 Wellington Place,
Belfast, BT1 6HN

Por telefone: 028 9023 3821 ou

Linha grátis 0800 343424

Por fax: 028 9023 4912

Por e-mail: ombudsman@ni-ombudsman.org.uk

Ou visitando o sítio da Internet em

<http://www.ni-ombudsman.org.uk>

Como proceder em caso de reclamação

Informe-nos

Contacte o técnico que o atendeu ou o gestor local

Caso não fique satisfeito com a resposta, contacte por escrito o gestor sénior responsável

Caso continue insatisfeito com a resposta, escreva para o Secretário Permanente do DARD ou para o Director Executivo da Agência

Caso tenha recebido uma resposta final e continue insatisfeito, pode solicitar a um Membro da Assembleia (MLA) que encaminhe a sua reclamação para o Provedor da Assembleia da Irlanda do Norte.

Detalhes de contacto

Department Of Agriculture
& Rural Development (DARD)
Headquarters
Room 513
Dundonald House
Upper Newtownards Road
Belfast BT4 3SB

Nº de telefone 028 9052 0100

Nº da linha de apoio 028 9052 4999

Nº do telefone de texto 028 9052 4420
(A ligação apenas pode ser estabelecida a partir de outro telefone de texto)

Nº de fax 028 9052 5546

E-mail: dardhelpline@dardni.gov.uk

Ou visite o nosso sítio na Internet -
<http://www.dardni.gov.uk/>

Este folheto pode ser disponibilizado noutros formatos e idiomas, se solicitado (utilize os detalhes de contacto acima).

DMS 04.05.192