**Folheto Nº.9 - SERVIÇOS AO CLIENTE E RECLAMAÇÕES**

* **Reclamações sobre um centro jurídico, um advogado ou um solicitador privado a prestar serviços em nosso nome.**
* **Reclamações sobre Mediação Familiar:**
* **Reclamações sobre esquemas de Apoio Jurídico Penal.**
* **Lei sobre Deficiência, 2005. (Secção 38 reclamações).**

Estamos envolvidos com a prestação de um serviço de qualidade em consonância com a nossa Carta de Compromisso. Essa carta está disponível no nosso site – www.legalaidboard.ie – ou pode solicitar uma cópia à nossa sede ou qualquer centro jurídico

**Como posso reclamar sobre o serviço que me estão a prestar?**

Você tem o direito de reclamar se o serviço que lhe prestamos não satisfizer os padrões estabelecidos nas Normas de Serviço ao Cliente na nossa Carta de Compromisso. Estamos envolvidos com a prestação de um serviço de qualidade em total consonância com a nossa Carta de Compromisso. Essa carta está disponível para consulta no nosso site – www.legalaidboard.ie – ou pode solicitar uma cópia à nossa sede ou qualquer centro jurídico

 Se algo correu mal connosco, então iremos apresentar-lhe desculpas e faremos os possíveis por corrigir a situação. Também temos como objetivo aprender com os nossos erros e utilizar a informação adquirida para melhorar o nosso serviço.

 **Consulte também o Folheto Nº. 16 - Pedidos de alteração de solicitador ou advogado**

 Se está convencido de que o serviço que lhe estamos a prestar não satisfaz os padrões da nossa Carta de Compromisso/Serviço ao Cliente, então tem o direito de reclamar. Acreditamos que é melhor lidar com os problemas diretamente e o mais rápido possível. Se tiver alguma reclamação, por favor apresente-a às pessoas com quem está a lidar e eles irão tentar resolvê-la no local e na hora. No entanto, poderão precisar de algum tempo para lidar com o assunto.

Em alternativa, poderá apresentar a reclamação por escrito a um Agente de Reclamações nas Operações Civis, Legal Aid Board, 48-49 North Brunswick Street, Lane de George, Smithfield, Dublin, D07 PE0C ou por e-mail para complaints@legalaidboard.ie.

**Por favor, fique com a certeza de que ao fazer uma reclamação isso não trará nenhum impacto negativo no serviço que lhe estamos a prestar.**

**O que deve incluir na sua reclamação?**

* Lembre-se sempre de indicar o seu nome, endereço, número de telefone, endereço de e-mail e número de referência do caso;
* Descreva sobre o que é a sua queixa, indicando as datas e horas relevantes;
* Faça uma enumeração das suas preocupações específicas, começando com a preocupação mais importante;
* Diga o que pretende (por exemplo um pedido de desculpas, uma explicação, etc.);
* Indique o seu meio preferido de comunicação, ou seja, carta ou e-mail, dado que todas as reclamações são processadas por escrito.

O Agente de Reclamações irá acusar a receção da sua reclamação no prazo de 5 dias úteis e decidir a pessoa adequada para lidar com a sua queixa. Você será notificado de quem está a lidar com a sua queixa.

A pessoa que irá investigar a sua reclamação irá depender de qual o assunto a que a queixa se refere:

* Se a queixa é em relação a um elemento do pessoal do centro jurídico (que não o Consultor Administrador do centro jurídico) ou a um advogado – será o Consultor Administrador desse centro jurídico que irá investigar.
* Se a queixa é em relação ao Consultor Administrador ou um advogado privado a prestar serviços em nosso nome – será o Gerente Regional, que é quem tem a responsabilidade do centro jurídico, que irá investigar.

A pessoa que estiver a investigar as suas apreensões, irá tentar em primeiro lugar estabelecer os factos. A extensão desta investigação vai depender de quão complexas e graves são as questões por si levantadas. Em casos complexos, poderemos elaborar um plano de investigação.

O nosso objetivo é resolver as suas preocupações o mais rapidamente possível e conseguir lidar com a grande maioria, no prazo de 30 dias úteis.

 Quando a queixa leva mais do que esse tempo a ser respondida pode contar receber uma atualização a todos os 20 dias úteis após esse período.

**Os nossos procedimentos para lidar com a sua reclamação:**

O procedimento operacional padrão em assuntos desta natureza é que toda a comunicação deve ser por escrito (carta ou e-mail), a fim de assegurar que há um registo claro da comunicação. Lidaremos com a sua reclamação de uma forma aberta e honesta.

O nosso processo de investigação de queixas engloba procedimentos justos para com todos os envolvidos. Para que seja feita uma investigação completa sobre a sua reclamação, você deverá estar ciente de que serão disponibilizados detalhes da sua queixa à pessoa a quem a denúncia se refere, para que esta possa comentar sobre o assunto. Da mesma forma, ser-lhe-á fornecida uma cópia da resposta dessa pessoa e você poderá fazer as suas próprias observações. É do interesse de todas as pessoas envolvidas que as queixas sejam tratadas tão rapidamente quanto possível. Portanto, ser-lhe-á requerido que disponibilize todas as observações que gostaria de fazer acerca da resposta da pessoa visada no prazo de 14 dias após lhe ter sido facultada essa resposta. Se as suas observações não forem recebidas nesse período de 14 dias então, as considerações sobre a denúncia continuarão, na ausência de quaisquer tais observações da sua parte. O decisor tomará uma decisão quando sentir que estão de posse de todas as informações relevantes e você e a pessoa de quem você se queixou serão notificados dessa decisão.

Resultados das Reclamações

Se se conclui que uma reclamação é procedente então apresentaremos um pedido de desculpas e sempre que possível, tentaremos corrigir a situação. Também temos como objetivo aprender com os nossos erros e utilizar a informação adquirida para melhorar o nosso serviço.

**Revisão Interna de sua reclamação**

Você pode pedir uma revisão de como a reclamação foi tratada a um oficial de revisão.

O Oficial de Revisão pode determinar a adequação da decisão tomada no relatório de investigação da queixa original e decidir se irá:

* Mantê-lo na íntegra;
* Mantê-lo em parte;
* Não o manter;
* Alterá-lo;
* Fazer uma nova recomendação.

**Supervisão do Processo de Reclamações**

**Agente de Ligação do Cliente**

O tratamento das reclamações, em conformidade com os procedimentos do Conselho de Direção, está sujeito a supervisão pelo Agente de Ligação do Cliente desse Órgão. O Agente de Ligação do Cliente realizará auditorias periódicas para assegurar que as reclamações estão a ser tratadas em conformidade com este procedimento e de forma justa e transparente. Em casos excecionais, quando achar que a denúncia não foi devidamente investigada, poderá determinar que a queixa seja reprocessada.

 Agente de Ligação do Cliente

 Conselho de Apoio Jurídico,
 48-49 North Brunswick Street
 Georges Lane
 Smithfield
 Dublin 7
 D07 PE0C
 Email: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Revisão externa**

**Há outros meios de remediação que me estejam disponíveis?**

O Gabinete do Provedor de Justiça tem o direito, em determinadas circunstâncias, de investigar quaisquer medidas tomadas por nós no desempenho das nossas funções administrativas. No entanto, o Gabinete do Provedor de Justiça não tem o direito de investigar a prestação de serviços jurídicos por solicitadores do centro jurídico ou por solicitadores privados que prestam serviços em nosso nome. Se tiver uma reclamação sobre os serviços jurídicos que está a receber do seu advogado, o Gabinete do Provedor de Justiça não terá qualquer interferência no assunto.

**Os dados de contacto para o Gabinete do Provedor de Justiça são os seguintes:**

Office of the Ombudsman,

18 Lower Leeson Street,

Dublin,

D02 HE97

Nº. Local 1890 22 30 30

E-mail Ombudsman@ombudsman.gov.ie

Se você é uma criança ou um jovem com menos de 18 anos, ou um adulto que conhece uma criança que sente que foi injustamente tratada, ou não está satisfeito com a nossa decisão sobre a sua reclamação, é-lhe facultado entrar em contato com o Gabinete do Provedor para a Proteção da Criança. Por lei, o Gabinete do Provedor para a Proteção da Criança pode investigar reclamações sobre qualquer uma das nossas ações administrativas ou procedimentos, bem como atrasos ou inação em lidar com reclamações. O Provedor para a Proteção da Criança oferece um serviço de tratamento de reclamações imparcial, independente e gratuito.

**Os dados de contacto para o Gabinete do Provedor para a Proteção da Criança são os seguintes:**

Ombudsman for Children’s Office,

52-56 Great Strand Street,

Dublin,

D01 F5P8

Linha Gratuita: 1800 20 20 40

E-mail:**ococomplaint@oco.ie**

Website:[**www.oco.ie**](http://www.oco.ie)

**Mediação Familiar**

O que posso fazer se quiser fazer uma reclamação sobre o meu Mediador ou sobre o serviço prestado pelo gabinete de mediação?

Se deseja fazer uma reclamação sobre o serviço prestado pelo seu mediador ou o gabinete de mediação, deve executar as seguintes etapas:

1. primeiro apresente a reclamação ao Mediador. Eles terão como objetivo resolver o assunto o mais rápido possível e, se necessário, encontrar-se consigo para discutir as suas preocupações.

2. se ainda estiver insatisfeito, deverá apresentar a queixa por escrito ao Diretor, Family Mediation, 48/49 North Brunswick Street, George’s Lane, Smithfield, Dublin, D07PE0C. Uma cópia desta carta será entregue à pessoa sobre quem a queixa é feita para que faça as suas observações.

Se o problema se mantiver por resolver, ou se a sua reclamação estiver relacionada com um Gerente Regional de Mediação Familiar ou com o Diretor da Mediação Familiar, deverá enviar a reclamação diretamente para o Agente de Ligação do Cliente, Conselho de Apoio Jurídico, 48-49 North Brunswick Street, George ' s Lane, Smithfield, Dublin D07 PE0C

(Email: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie)

**Assistência Jurídica Penal**

E se eu tiver uma reclamação sobre o serviço que me foi prestado por um solicitador ou advogado sob atuação de um dos Regimes de Apoio Jurídico Penal do Conselho?

O Conselho de Apoio Jurídico tem responsabilidade administrativa para os seguintes regimes:

• Regime de Assessoria Jurídica Revista da Esquadra de Polícia

• Regime de Apoio Jurídico - Questões de Custódia

• Regime de Apoio Jurídico Ad-hoc de Ativos Criminais.

No entanto, o Conselho de Apoio Jurídico não tem qualquer envolvimento direto na atribuição de representação legal em matéria penal e não tem jurisdição para lidar com queixas contra solicitadores ou advogados. Se deseja fazer uma reclamação em relação ao serviço que lhe foi prestado por um solicitador, então deverá escrever para a Complaints and Client Relations Section (Secção de Reclamações e Relações com o Cliente), Law Society of Ireland (Sociedade de Direito da Irlanda), Georges Court, George's Lane, Dublin 7 (Tel: 018798700) ou e-mail complaints@lawsociety.ie. Se deseja fazer uma reclamação em relação ao serviço que lhe foi prestado por um advogado, então deverá escrever para o Secretário, Barristers’ Professional Conduct Tribunal (Tribunal de Conduta Profissional de Advogados), 145/146 Church Street, Dublin Tel: 018175011).

**Lei sobre Deficiência, 2005**

Para reclamações feitas nos termos da seção 38 da lei de Deficiência de 2005 o Conselho de Apoio Jurídico designou o Agente de Ligação do Cliente como o Oficial de Inquérito para investigar tais reclamações. Qualquer indivíduo pode apresentar uma queixa ao Agente de Ligação do Cliente se o Conselho de Administração não tiver cumprido as secções 25, 26, 27 ou 28 da Lei. As reclamações devem ser feitas por escrito ao Agente de Ligação do Cliente para o endereço abaixo.

Legal Aid Board (Conselho de Apoio Jurídico),

48-49 North Brunswick Street

Georges Lane

Smithfield

Dublin 7

D07 PE0C

Email: customerliaisonofficer@legalaidboard.ie

**Detalhes de Contacto para a Sede do Conselho**

Legal Aid Board (Conselho de Apoio Jurídico),

Quay Street,

Cahirciveen,

Co. Kerry,

V23 RD36

**Tel.** (066) 947 1000

**Fax:** (066) 947 1035

**Nº. Local** 1890 615 2000

**Email:** info@legalaidboard.ie

Website: www.legalaidboard.ie