



Reclamações e comentários

Nós valorizamos seus comentários. Você pode enviar uma reclamação, fazer um elogio ou dar uma sugestão para nos ajudar a melhorar nosso serviço.

Você tem o direito de solicitar uma revisão da decisão. Pode fazer isto se não concordar com uma decisão sobre:

- seus pagamentos ou serviços do Centrelink
- um débito do Medicare
- Child Support.

Para informações sobre nosso processo de revisão e apelação, visite servicesaustralia.gov.au/reviewsandappeals

Se você é um profissional da saúde ou dono de um negócio, também pode nos enviar um comentário ou fazer uma reclamação.

Como fazer uma reclamação, um elogio, ou dar uma sugestão

Se desejar fazer uma reclamação ou um elogio, ou dar uma sugestão, pode falar com nossos funcionários. Se não estiver satisfeito com a resposta deles, pode falar com o chefe deles.

Pode ligar para:

- nossa Complaints and Feedback line, no número **1800 132 468**
- o National Relay Service, se for surdo, tiver problemas de audição ou dificuldades para falar. Visite communications.gov.au/accesshub/nrs
- um de nossos números telefônicos internacionais, se estiver no exterior. Para ver a lista de nossos números internacionais, visite servicesaustralia.gov.au/internationalphone

Avise-nos se precisar de um intérprete, e providenciaremos um gratuitamente.

Também pode fazer comentários usando sua conta myGov, preenchendo um formulário online, ou nos enviando uma carta. A postagem é gratuita dentro da Austrália.

**Centrelink and Medicare
Complaints and Feedback
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

**Child Support
Child Support Complaints and Feedback
Reply Paid 9815
Melbourne Vic 3001**

Por favor, lembre-se: se nos enviar comentários ou reclamações por escrito, pode demorar mais tempo para respondermos.

Para mais informações, visite servicesaustralia.gov.au/feedback

O que precisamos de você

Por favor, seja claro, baseie-se em fatos e nos conte o resultado que gostaria de ter. Fornecer seu nome e dados para contato irá nos ajudar a entrar em contato e ajudar a resolver o problema. Se

não fornecer seu nome nem seus dados para contato, não poderemos responder a você pessoalmente.

Como responderemos

Temos como objetivo resolver as reclamações em 10 dias úteis. Se não pudermos resolver sua reclamação, explicaremos o por que e o informaremos sobre suas outras opções.

Se precisarmos lhe telefonar, será de um número privado. Por motivos de privacidade, não podemos deixar mensagens, a não ser que seu correio de voz identifique claramente quem você é.

Quando deve contatar o Ombudsman

Se não estiver satisfeito com o resultado de sua reclamação, pode contatar o Commonwealth Ombudsman. Visite ombudsman.gov.au

Para mais informações

- Ligue para sua linha normal de pagamentos e nos avise se precisar de um intérprete. Nós providenciaremos um gratuitamente. Para ver a lista de nossos números telefônicos, visite servicesaustralia.gov.au/phoneus
- Ligue para **131 202** para falar conosco em sua língua sobre pagamentos e serviços do Centrelink.
- Ligue para o Translating and Interpreting Service (TIS National), no número **131 450**, para falar conosco em sua língua sobre pagamentos e serviços Medicare e Child Support.
- Visite servicesaustralia.gov.au/yourlanguage onde pode ler, ouvir ou assistir a informações em sua língua.
- Visite servicesaustralia.gov.au/feedback para mais informações em inglês.
- Visite um centro de serviços.

Observação: uma tarifa fixa é cobrada em ligações de seu telefone fixo para números começando com '13' de qualquer lugar da Austrália. Esta tarifa pode variar do preço de uma ligação local, e pode variar também entre provedores de serviços telefônicos. Chamadas para números começando com '1800' de seu telefone fixo são gratuitas. Ligações de telefones públicos e celulares/telemóveis podem ser cronometradas, e uma tarifa mais alta pode ser cobrada.

Ressalva

As informações contidas nesta publicação servem apenas como guia para pagamentos e serviços. É sua responsabilidade decidir se deseja requerer um pagamento e fazer uma solicitação em relação à sua situação em particular.



Complaints and feedback

We value your feedback. You can submit a complaint, give a compliment or offer a suggestion to help us improve our service.

You have the right to ask for a review of the decision. You can do this if you do not agree with a decision about:

- your Centrelink payments or services
- a Medicare debt
- Child Support.

For information about our review and appeal process, go to servicessaustralia.gov.au/reviewsandappeals

If you are a business or health professional, you can also give us feedback or make a complaint.

How to make a complaint, suggestion or compliment

If you wish to submit a complaint, or offer a suggestion or compliment, you can speak to our staff. If you are not happy with their response, you can speak to their manager.

You can call:

- our Complaints and Feedback line on **1800 132 468**
- the National Relay Service if you are deaf, hard of hearing or have a speech impairment. Go to communications.gov.au/accesshub/nrs
- one of our international phone numbers if you are overseas. For a list of our international phone numbers, go to servicessaustralia.gov.au/internationalphone

Let us know if you need an interpreter and we will arrange one for free.

You can also give feedback using your myGov account, completing an online form or sending us a letter. Postage is free from within Australia.

**Centrelink and Medicare
Complaints and Feedback
Reply Paid 7800
Canberra BC ACT 2610**

**Child Support
Child Support Complaints and Feedback
Reply Paid 9815
Melbourne Vic 3001**

Please remember, if you send feedback or complaints to us in writing, it may take us longer to reply.

For more information, go to servicessaustralia.gov.au/feedback

What we need from you

Please be clear, factual, and tell us the outcome you would like. Providing your name and contact details will help us to get in touch and help resolve the issue. If you do not provide your name and contact details, we will not be able to respond to you personally.

How we will respond

We aim to resolve complaints within 10 working days. If we cannot resolve your complaint, we will explain why and let you know your other options.

If we need to call you, it will be from a private number. For privacy reasons, we cannot leave a message, unless your voicemail clearly identifies who you are.

When to contact the Ombudsman

If you are not happy with the outcome of your complaint, you can contact the Commonwealth Ombudsman. Go to ombudsman.gov.au

For more information

- Call your regular payment line and let us know you need an interpreter. We will arrange one for free. For a list of our phone numbers, go to servicesaustralia.gov.au/phoneus
- Call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services.
- Call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** to speak with us in your language about Medicare and Child Support payments and services.
- Go to servicesaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to servicesaustralia.gov.au/feedback for more information in English.
- Visit a service centre.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.