



## Como fazer uma reclamação ou dar a sua opinião

### O nosso processo de reclamações e comentários

Se não cumprimos as responsabilidades do nosso serviço, queremos saber a sua opinião. A experiência que teve connosco ajudará a melhorar o serviço para todos.

Tentaremos resolver a sua reclamação ou comentário o mais rapidamente possível.

Se a sua reclamação for complicada e não puder ser finalizada no seu primeiro contacto connosco, poderá ser encaminhada para um funcionário especializado em reclamações.

### Como fazer uma reclamação ou dar a sua opinião

A maneira mais rápida de resolver a sua reclamação é fazendo uma chamada para a linha telefónica de Feedback and Complaints (Reclamações e Comentários) **1800 132 468**.

Se requer o serviço de um intérprete, pode falar connosco na sua língua

- Serviços e pagamentos do Centrelink **131 202**
- Serviços de Medicare e Child Support **131 450**

Pode também escrever-nos:

- On-line, através do site **humanservices.gov.au/feedback**
- Ou por correio, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

### Pedimos-lhe o seguinte:

- Forneça-nos pormenores da sua reclamação
- Diga-nos o resultado que pretende
- Forneça-nos um número de telefone para contacto
- Demonstre respeito e cortesia para com o pessoal
- Forneça-nos informações completas, exactas e oportunas

### Depois de recebermos a sua reclamação:

- Responder-lhe-emos o mais rapidamente possível. Geralmente, respondemos dentro de 5 dias úteis e resolveremos a sua reclamação dentro de 10 dias úteis
- Mantê-lo-emos informado sobre o progresso da sua reclamação ou avisá-lo-emos se precisarmos de mais tempo

### Se não conseguirmos resolver a sua reclamação:

Pode submeter uma reclamação ao:

- Commonwealth Ombudsman (Provedor de Justiça do Governo Federal da Austrália), sempre que acredite que foi tratado de maneira injusta ou inaceitável
- Office of the Australian Information Commissioner (Secretaria do Comissário de Informação da Austrália), se a sua reclamação tem a ver com o modo como lidaram com as suas informações pessoais



# How to make a complaint or provide feedback

## Our complaints and feedback process

If we haven't met our service commitments, we want to hear from you. Your experience can help us improve our service for everyone.

We aim to resolve your complaint or feedback as soon as possible.

If your complaint is complex and unable to be finalised when you first contact us, it may be referred to a specialist complaints officer.

## How to make a complaint or provide feedback

The quickest way to resolve your complaint is to call us on our Feedback and Complaints line **1800 132 468**.

If you require an interpreter, you can speak to us in your own language

- Centrelink services and payments **131 202**
- Medicare and Child Support services **131 450**

You can also write to us either:

- online at [humanservices.gov.au/feedback](https://humanservices.gov.au/feedback)
- by post to, DHS Complaints and Feedback. Reply Paid 7788. Canberra Business Centre ACT 2610

## We ask that you:

- provide details of your complaint
- tell us your preferred outcome
- provide a contact phone number
- be respectful and courteous to staff
- provide complete, accurate and timely information

## After we receive your complaint, we will:

- respond to you as quickly as possible. Generally we will respond to you within 5 working days and resolve your complaint within 10 working days
- keep you informed of the progress of your complaint or inform you if we need more time

## If we are unable to resolve your complaint

You can lodge a complaint with either:

- the Commonwealth Ombudsman, where you believe you were unfairly or unreasonably treated
- the Office of the Australian Information Commissioner, if your complaint relates to the handling of your personal information