

Sabia que...?

- Todos os anos, o PPO lida com milhares de **reclamações, incluindo reclamações feitas por imigrantes detidos.**
- Em resposta a essas reclamações, o PPO fez, no ano passado, cerca de mil **recomendações a estabelecimentos prisionais e centros de instalação temporária (IRC).**
- Os resultados das nossas investigações tornam a detenção por imigração um **processo mais justo e mais seguro** para os detidos em todo o país.

«Eu, e certamente muitos outros detidos, temos a sorte de existir um organismo independente ao qual podemos recorrer para obter ajuda. Muito obrigado.»

Queixoso A,
HMP Northumberland

Factos sobre o PPO

- Não trabalhamos para o Ministério do Interior (Home Office) nem para o Serviço de Imigração. O PPO é **totalmente independente.**
- As reclamações apresentadas **não serão lidas pelo centro IRC** nem usadas contra si.
- Todos os anos, recebemos milhares de reclamações. **RECEBEREMOS a sua também.**
- Se concordarmos com a reclamação, o detido poderá receber um **pedido de desculpas; uma indemnização pelos danos causados; ou o estabelecimento prisional poderá mudar o seu modo de funcionamento.**
- Tencionamos responder à sua reclamação **no prazo de 10 dias** após a receção da mesma.

Então, que tipo de reclamação posso fazer?

Que tipo de reclamações são permitidas?

O detido pode apresentar uma reclamação ao PPO relativamente a todos os tipos de questões - desde a forma como é tratado pelos funcionários, a questões relativas a bens perdidos.

Porém, existem alguns aspetos que não podemos investigar:

- O seu processo de imigração.
- Reclamações sobre cuidados médicos.
- Regra geral, se tiverem passado mais de 3 meses desde a resposta final emitida pelo centro de instalação temporária sobre a sua reclamação original.
- A reclamação deve ser sobre algo que lhe aconteceu a si e não a outra pessoa.

Como apresentar uma reclamação

Como apresentar uma reclamação ao PPO?

Certifique-se de que segue os três passos simples. Se não seguir estes passos, não será possível efetuar a investigação.

- 1** Certifique-se de que efetuou primeiro todo o processo de reclamações do centro de instalação temporária.
- 2** Escreva-nos uma carta breve, descrevendo a natureza da sua reclamação, bem como o motivo do seu descontentamento.
- 3** Envie-nos toda a sua documentação – incluindo todos os formulários de reclamações do centro de instalação temporária.

Para onde enviar a sua reclamação

Para onde devo enviar toda a documentação?

Envie toda a sua documentação para o seguinte endereço:

Prisons and Probation Ombudsman
PO Box 70769
London
SE1P 4XY

O envio das cartas ao Provedor de Justiça é gratuito.

«Muito obrigado pelo tempo e esforço dispensados na realização da investigação. Estou bastante agradecido.»

Queixoso B,
HMP Kennet

Prisons &
Probation
Ombudsman
Independent Investigations

Como apresentar uma reclamação ao Provedor de Justiça

