

Como o FWO gere opiniões e queixas



Passo 1: Recebimento e confirmação

Pode enviar as suas opiniões e queixas para o Fair Work Ombudsman (FWO) usando o formulário online disponível na www.fairwork.gov.au/feedback

Geralmente, enviamos uma confirmação da recepção da sua opinião ou queixa dentro de dois dias úteis e, se possível, resolvemos o assunto neste prazo.

Se possível, deve apresentar um pedido de revisão num prazo de 28 dias após a decisão original e, para uma queixa sobre o serviço, num prazo de três meses após a interação.

Passo 2: Avaliação e priorização

Quando recebemos opiniões ou queixas, consideramos como melhor podemos assistir com base em:

- a seriedade da alegação ou preocupação
- quanto tempo decorreu desde a ocorrência do assunto
- se tentou resolver o assunto previamente
- a sua vulnerabilidade
- se existe um assunto sistemático ou administrativo.

Geralmente, receberá uma resposta mais rápida se fornecer uma explicação clara dos assuntos e incluir toda a informação relevante.

Passo 3: Resposta

Após avaliação, decidiremos a resposta apropriada para alcançar o melhor resultado. Isto pode incluir atribuir a queixa a um funcionário superior ou obter uma avaliação independente da decisão do FWO, de uma outra divisão.

Garantimos equidade processual através de coletar os factos e circunstâncias relevantes para entender os assuntos. Isto pode incluir:

- pedir-lhe que forneça mais informações e o resultado preferido
- notificar todas as partes afetadas e solicitar a versão destas dos eventos, e informações relevantes
- contatar outras partes para obter informações ou provas que possam assistir a alcançar uma resolução.

Passo 4: Comunicação de resultados

Mantê-lo-emos informado sobre o progresso, incluindo qualquer ação que tenhamos tomado e o resultado. As ações do FWO podem incluir:

- reconhecer o assunto
- referir o assunto à divisão relevante, a um específico processo/mecanismo legislativo ou outro, ou a uma outra agência
- fornecer informações ou assistência adicional
- emitir uma desculpa
- reconsiderar uma decisão
- realizar uma revisão independente.

Passo 5: Aprender dos nossos clientes

Opiniões e queixas são categorizadas e registadas. Estas informações ajudam-nos a melhorar as futuras experiências e satisfação dos nossos clientes.

Se não estiver satisfeito com o modo como tratamos a sua opinião ou queixa, pode contatar o Commonwealth Ombudsman na www.ombudsman.gov.au.