



Fair Work  
OMBUDSMAN

# Política de Gestão de Avaliações e Reclamações



## Conteúdo

Conteúdo.....	2
Propósito desta política .....	3
Atribuições .....	3
Avaliação .....	3
Reclamações ao serviço .....	3
Solicitação de revisão.....	4
Exceções.....	4
Para apresentar uma avaliação ou reclamação.....	4
Como tratamos as avaliações e as reclamações.....	5
Receber e estar ciente .....	5
Analisar .....	5
Ação .....	6
Privacidade.....	6
Opções adicionais de avaliação .....	7
Documentos relacionados .....	7

## Propósito desta política

O Fair Work Ombudsman (FWO) é uma agência estatutária independente criada pelo Fair Work Act 2009 (Cth) (FW Act) O propósito da Política de Gestão de Avaliações e Reclamações é o de fornecer informações concisas e simples sobre como o FWO responde a avaliações e reclamações a respeito dos nossos serviços.

O FWO é comprometido com o aperfeiçoamento de nossos serviços. As avaliações nos ajudam a melhorar nossos serviços e a atender as necessidades e expectativas da comunidade. As avaliações e as reclamações nos fornecem informações importantes que podem ser usadas para melhorar as experiências e a satisfação de futuros clientes, nos ajudando a entender onde estamos acertando e quais mudanças devíamos implementar.

As avaliações e as reclamações são administradas por uma equipe exclusiva dentro da FWO, que é responsável pela revisão de elogios e queixas feitas aos serviços prestados pela agência.

## Atribuições

Você pode entrar em contato com a FWO a respeito de sua avaliação, ou de uma reclamação relativa a algum de nossos serviços, ou de uma solicitação para revisão do seu caso:



### Avaliação

A avaliação é um comentário de clientes ou de outras partes interessadas a respeito dos serviços prestados pela FWO, os quais não estão previstas providências ou resposta. Esta pode estar relacionada a sua satisfação (ou não) em relação a consulta com o Fair Work Infoline ou a informações que você possa ter lido em nosso website [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au)

A sua avaliação nos auxilia a identificar questões específicas ou gerais relacionadas a potenciais melhorias em nossos serviços, a verificar se agimos em conformidade com a [Política de Compromisso e Conformidade da FWO](#) e a garantir que as informações apresentadas no [fairwork.gov.au](http://fairwork.gov.au) são corretas e relevantes à comunidade.

### Reclamações ao serviço

Onde se presume que não atendemos suas expectativas ou não agimos como indicado em nosso [Gráfico de Atendimento ao Cliente da FWO](#), nós o encorajamos a exercer seu direito à reclamação. Reclamações ao serviço são uma expressão da insatisfação sobre algum aspecto dos nossos serviços onde é aguardada uma resposta ou resolução. Exemplos incluem, quando você nos informa que não encontra sua taxa de remuneração porque o website não está funcionando, você está tendo dificuldades para se conectar ao My account, ou algum funcionário do FWO não agiu de forma apropriada ao auxiliá-lo com sua questão.

## Solicitação de revisão

Uma solicitação de revisão é uma expressão de insatisfação onde você deseja que a FWO reavalie uma decisão e reconsidere se sua questão foi tratada de acordo com os processos e políticas da FWO. Exemplos incluem: quando nos solicitam uma revisão do resultado de uma investigação, ou a decisão de não tomar nenhuma outra medida em relação a solicitação de assistência<sup>1</sup>.

É importante considerar que isso não significa que o assunto será necessariamente encaminhado para investigação futura ou que uma ação de conformidade será considerada. Porém, vamos rever e avaliar se o procedimento em questão foi cumprido e se o assunto foi tratado de maneira profissional.

## Exceções

Esta Política de Gestão não se aplica à:

- assuntos minoritários suscitados diretamente com um funcionário da FWO, ou com seu supervisor, mas que podem ser solucionados através de uma simples interação
- conteúdos de um aviso de conformidade ou de uma penalização associada à um aviso de infração
- assuntos atuais ou em andamento da FWO
- assuntos abordados previamente/atualmente por uma agência externa à FWO, por um júri ou por um tribunal.

Demandas gerais relacionadas aos serviços não são administradas como parte das funções de avaliação e reclamação. Para orientações gerais sobre relações trabalhistas ou para assistência em relação a um litígio trabalhista, favor enviar uma [consulta on-line](#).

## Para apresentar uma avaliação ou reclamação

Aceitamos avaliações e reclamações através de qualquer via, porém o recomendamos o uso do [formulário on-line](#) da FWO. Isso nos auxilia a garantir que a avaliação será administrada de forma integrada ao nosso sistema de gerenciamento de casos.

Quando submeter sua avaliação ou reclamação, favor incluir as informações relevantes para que possamos compreender suas questões. Solicitamos que você:

- forneça o número de referência de sua questão ou o número do assunto
- considere os aspectos fundamentais (como o que aconteceu, quando ocorreu a situação, quem estava envolvido)
- forneça todas as informações relevantes relacionadas à sua interação com a FWO, e
- nos relate qual componente do processo não foi desempenhado ou acompanhado de maneira apropriada.

O que você pode esperar de nós?

- Vamos te tratar com cortesia, consideração e respeito.
- Vamos ouvir as suas dúvidas.
- Vamos tomar medidas razoáveis a fim de solucionar seu problema.
- Vamos lhe manter informado sobre o progresso.
- Vamos nos desculpar se nos enganarmos.

---

<sup>1</sup> Uma solicitação de assistência é quando um indivíduo necessita de auxílio que vai além da orientação dada.

O que esperamos de você?

- Que participe ativamente, tal como cooperando com qualquer pedido por informação ou evidência.
- Que você se engaje e se comunique conosco de maneira respeitosa. Abusos, comunicação hostil ou conduta prejudicial não serão toleradas.
- Que realize qualquer contato ou solicitação necessários para continuidade do caso, após prover a avaliação ou reclamação inicial.

## Como tratamos as avaliações e as reclamações



### Receber e estar ciente

Vamos normalmente comunicar o recebimento das avaliações e reclamações em 2 dias úteis. Quando relevante vamos também lhe dar a oportunidade de nos fornecer informações adicionais pertinentes ao seu assunto.

Avaliações e reclamações oportunas nos auxiliam a atender e melhor administrar problemas e deficiências emergentes. O período de duração de um problema pode influenciar as resoluções e potenciais resultados disponíveis. Quando viável, a solicitação para uma revisão deve ser apresentada em até 28 dias após a decisão original.

### Analisar

Todas as avaliações e reclamações serão abordadas de forma justa e imparcial. A análise dos tópicos será baseada nas informações e evidências disponíveis. Se a avaliação for anônima, será revisada e considerada para oportunidades de melhorias da indústria, mas nenhuma ação futura será tomada.

Ao analisar as avaliações e as reclamações, consideramos todas as circunstâncias relevantes, tais como:

- a gravidade da alegação ou da questão
- se a decisão tomada pela FWO foi efetivamente comunicada
- há quanto tempo ocorreu o problema
- qualquer susceptibilidade associada a questão
- se existe um problema sistêmico ou administrativo.

não aceitaremos a avaliação ou a reclamação quando:

- as alegações estão fora do campo de aplicação desta Política
- a reclamação é vexatória e/ou já foi abordada e avaliada apropriadamente
- existem outros processos em andamento abordando os mesmos temas (tais como disputas de mesmo conteúdo/emissão de aviso de conformidade), ou
- uma revisão do conteúdo já foi completado anteriormente.

Em determinadas circunstâncias poderemos decidir em não proceder com a solicitação de revisão da sua reclamação. Caso isto ocorra, explicaremos o porquê e ofereceremos a oportunidade para que você nos forneça informações adicionais.

## Ação

Todos os tópicos são arquivados em nosso sistema de gerenciamento de casos, junto a todas as decisões tomadas afim de garantir uma abordagem transparente, responsável e consistente em como gerenciamos avaliações e reclamações.

Garantimos imparcialidade nos procedimentos, reunindo fatos relevantes a fim de entender às questões. Isso pode incluir solicitar-lhe o fornecimento de maiores informações ou evidência relacionada à sua avaliação ou reclamação.

Uma vez que reunir-mos as informações e evidencias relevantes, decidiremos qual a resposta e ação mais adequada.

As ações da FWO podem incluir:

- tomar ciência da questão
- direcionar o assunto ao departamento relevante, a uma regulamentação específica ou outros processos/mecanismos, ou à outra agência
- fornecendo assistência ou informações adicionais
- Reconsiderando uma decisão

Na maioria dos casos, as avaliações serão inicialmente consideradas baseando-se no departamento relevante dentro da FWO, a qual o assunto corresponde. Isso pode incluir, não se restringindo à, se reconsiderar uma decisão ou se a decisão tomada pela FWO foi comunicada efetivamente.

Se não esclarecermos sua reclamação ou avaliação, poderemos realizar uma revisão interna mais detalhada. Uma revisão formalizada será normalmente concluída em 3 meses após a data de recebimento da sua solicitação. Porém, isto dependerá da natureza e da complexidade da revisão, e os prazos podem variar. Quando uma revisão se mostra mais complexa e/ou mais demorada do que se antecipou, o manteremos informado de seu progresso com atualizações periódicas.

Uma vez que sua reclamação ou pedido para revisão for concluído, você será informado do desfecho e informações em relação aos próximos passos disponíveis serão fornecidas, se relevante à sua situação.

## Privacidade

Estamos comprometidos em proteger sua privacidade. Se quiser saber mais sobre como a FWO cuida da sua privacidade, voce pode baixar nossa [Política de Privacidade](#)

Você pode realizar avaliações anonimamente ou usar um pseudônimo, porém, isso nos privará de identificar sua questão e avaliar se foi tratada apropriadamente e de acordo com nossos processos habituais.

Alternativamente, uma terceira pessoa poderia enviar uma avaliação em seu nome, ou atuar como seu representante. Precisamos da sua autorização (incluindo a de menores ou de funcionários vulneráveis)

para que outra pessoa possa atuar como seu representante, juntamente com as informações de contato desta. Observe que seu representante poderá atuar apenas em relação a esta questão.

## Opções adicionais de avaliação

Se você não está satisfeito com a maneira com a qual tratamos suas questões, você pode entrar em contato com o [Commonwealth Ombudsman](#) por escrito, por telefone ou on-line.

Telefone: 1300 362 072

E-mail: [ombudsman@ombudsman.gov.au](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.au)

Website: [www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/](http://www.ombudsman.gov.au/pages/making-a-complaint/)

Postagem: GPO Box 442, CANBERRA ACT 2601

## Documentos relacionados

Esta Política foi criada para ser lida em conjunto com:

- [Política de Compromisso e Conformidade da FWO](#)
- [Commonwealth Ombudsman Manual de Boas Práticas para Tratar Reclamações](#)
- [Commonwealth Ombudsman Manual de Boas Práticas para Administrar Condutas Inapropriadas de Reclamantes](#)
- [Gráfico de Atendimento ao Cliente da FWO](#)
- [Política de Privacidade da FWO](#)