



# TELL ús

*Tu Falas, Nós Ouvimos*

## Como Dar Feedback e Fazer Reclamações à Tusla

*Um Guia para  
Crianças e Jovens*

**TÚSLA**

An Gníomhaireacht um  
Leanaí agus an Teaghlach  
Child and Family Agency

# Sobre a Tusla

Somos a Tusla - A Agência da Criança e da Família. A nossa missão é manter crianças e jovens em segurança e bem cuidados, contra quaisquer males, trabalhando com eles e com as suas famílias.

Queremos fazer um bom trabalho e queremos fazer coisas que te ajudam a ti e à tua família. Tu podes ajudar-nos a fazer melhor o nosso trabalho.

## DIZ-NÛS o que pensas e como podemos melhorar

Iremos:

- ajudar-te e à tua família a dizer-nos quais são as vossas perspetivas;
- ouvir as tuas perspetivas;
- atuar sobre essas perspetivas conforme adequado.
- dizer-te como respondemos ao teu feedback e queixas.

Se estamos a fazer um bom trabalho, então queremos que nos digas, porque nem sempre sabemos. É o chamado feedback positivo.

Quando recebemos feedback positivo, podemos tentar garantir que continuamos a fazer as coisas da forma que gostas ou que achas útil. Podemos fazer com que outros da nossa equipa ajam da mesma forma e isso vai ajudar outras crianças.

Se não achas que estejamos a fazer um bom trabalho, podes dizer-nos. É o que se chama uma reclamação. As reclamações ajudam-nos a saber o que podemos fazer melhor e de que forma.

# O que vai acontecer quando tu Nos Dizes?

Se nos deres feedback entraremos em contacto contigo para te agradecer.

---

Se fizeres uma reclamação, tentaremos processá-la rapidamente e entraremos em contacto contigo no prazo de uma semana.

---

Poderemos precisar de falar e reunir contigo, para podermos entender completamente a tua queixa.

---

Iremos analisar a tua reclamação e ver o que pode ser feito. Isso pode demorar até 30 dias. Se demorar mais tempo iremos contactar-te a cada 20 dias após para te dar conhecimento do que está a acontecer. Iremos dizer-te o que fizemos sobre a tua queixa.

---

Se estás insatisfeito com a forma como lidámos com a tua reclamação, podes solicitar uma revisão. Tal significa que alguém mais na Tusla, que não está a trabalhar contigo, irá analisar a tua reclamação.

---

Se ainda não ficares satisfeito depois disso, podes entrar em contacto com o Provedor de Justiça ou a Provedoria para a Criança e pedir que analisem a tua reclamação:

**Gabinete da Provedoria da Criança,**  
**[www.oco.ie](http://www.oco.ie)**  
**email: [oco@oco.ie](mailto:oco@oco.ie)**  
**Telefone linha grátis: 1800 202 040**

**Gabinete do Provedor de Justiça,**  
**[www.ombudsman.gov.ie](http://www.ombudsman.gov.ie)**  
**email: [ombudsman@ombudsman.gov.ie](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.ie)**  
**Telefone linha grátis: 1890 223 030**

# Por Favor Diz-nos

---

**Se estamos a fazer um bom trabalho;  
Se poderíamos fazer as coisas melhor;  
Se não achas que estejamos a fazer  
um bom trabalho.**

## Como Dizer-nos?

1. Podes falar com a pessoa que trabalha contigo, ou pedir para falar com o superior dela, ou outra pessoa da Tusla que trabalhe contigo.
2. Se quiseres, alguém em quem confies pode falar connosco em teu nome, ou podes pedir a essa pessoa que te ajude.
3. Podes preencher o formulário anexo a este folheto e enviá-lo para [tellus@Tusla.ie](mailto:tellus@Tusla.ie), piso 4, Edifício Brunel, Heuston South Quarter, Dublin 8 ou para o endereço local indicado abaixo.
4. Podes preencher o formulário online que encontras em [www.tusla.ie](http://www.tusla.ie)
5. Podes enviar-nos um e-mail para [tellus@tusla.ie](mailto:tellus@tusla.ie)

**Endereço local:**

# Formulário de Feedback

Por favor **Diz-nos** qual o nome do serviço?

Qual o endereço do serviço?

O que aconteceu?

Onde e quando aconteceu isso?

Quem esteve envolvido?

Porque queres contar-nos sobre isso?

# Formulário de Feedback

(Continuação da página oposta)

O que gostarias que fizéssemos acerca disso?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

O teu nome:

---

O teu Endereço:

---

---

---

---

Ou endereço de e-mail, para que possamos entrar em contacto contigo:

---

Podes também deixar o teu número de telefone se quiseres que te contactemos por telefone:

---

**Esta informação é confidencial, mas poderá ser partilhada se acreditarmos que há risco para ti ou qualquer outra criança ou jovem.**