



## Morales Advisory Services Procedimento para Reclamações

---

Na Morales Advisory Services buscamos oferecer serviços de alto nível para todos os nossos clientes. Se em algum momento a qualidade de nossos serviços prestados à você não foi satisfatória, pedimos por gentileza que entre em contato conosco para tentarmos solucionar a sua questão o mais rápido possível. Desta forma saberemos onde falhamos e como melhorar cada vez mais.

Se você tem alguma reclamação à fazer, por favor siga estes passos:

### **Como apresentar formalmente a sua reclamação?**

Você pode escrever, de forma detalhada, sua reclamação e os motivos desta para:

- [complaints@morales.uk](mailto:complaints@morales.uk)
- Morales Advisory Services Ltd  
44B Wakeman Road  
London NW10 5DE

### **O que ocorre logo após a apresentação formal de uma reclamação?**

#### **Fase 1: Sobre o tempo de resposta**

Confirmaremos o recebimento de sua reclamação em até 2 dias úteis e forneceremos uma resposta completa dentro de no máximo 10 dias úteis. Manteremos você atualizado e informado em caso de atrasos que possam ocorrer no processo de resposta à sua reclamação.

#### **Fase 2: Acompanhamento de sua reclamação**

Sua reclamação será acompanhada pela Srta. Laura Morales. Sinta-se à vontade para contatá-la diretamente por e-mail para: [laura@morales.uk](mailto:laura@morales.uk) ou ligando para 0208 969 8994.

Analizaremos com atenção os detalhes de sua reclamação, a maneira como seu caso vem sendo tratado e buscaremos reconhecer erros que poderiam ter sido cometidos por parte de nossa equipe.

Durante esta fase, provavelmente iremos contatar você para solicitar mais detalhes, afim de analisarmos melhor sua reclamação.

Sua reclamação e os aspectos que a envolvem serão guardados junto ao seu expediente para futura referência e pesquisa.

### **Fase 3: Solução e resposta à sua reclamação**

Você receberá, por escrito, uma resposta formal à sua reclamação, em um prazo máximo de 10 dias úteis após ter dado de entrada. Serão mencionados possíveis erros por parte de membros de nossa equipe. Dependendo da situação, poderá ser oferecido à você uma compensação monetária aos danos que por ventura possam ter sido causados em decorrência de nossa negligência.

### **O que pode acontecer caso você não esteja satisfeito com a resposta e solução proposta à sua reclamação?**

Se mesmo após a resposta por parte de nossa diretora, você ainda continuar insatisfeito, poderá encaminhar sua reclamação diretamente ao órgão regulador:

Para Consultoria em Imigração a la Office of the Immigration Services Commissioner (OISC)

Por email: [info@oisc.gov.uk](mailto:info@oisc.gov.uk)

Pelo correio: Office of the Immigration Services Commissioner  
5th Floor, 21 Bloomsbury Street, London WC1B 3HF

Online: [www.gov.uk/oisc](http://www.gov.uk/oisc)

Para pedido de indenização depois de um acidente a:

The Legal Ombudsman

Por email: [cmc@legalombudsman.org.uk](mailto:cmc@legalombudsman.org.uk)

Pelo correio: Legal Ombudsman  
PO Box 6806, Wolverhampton WV1 9WJ

By telefone: 0300 555 0333

Online: <http://www.legalombudsman.org.uk/cmc/>

Em uma provável ação legal movida por você contra a Morales Advisory Services, relembramos que possuímos Seguro de Responsabilidade Profissional para cobrir sua insatisfação.

Atenciosamente,

Laura Morales

**Morales Advisory Services Ltd.**