

Como solicitar a assistência do Provedor de Justiça

Se você já tentou usar as opções de atendimento público do USCIS mas ainda precisa de ajuda para resolver um problema com algum requerimento ou petição, você poderá solicitar a assistência do Provedor de Justiça mediante os seguintes passos:

PASSO 1

Apresente uma solicitação online ou preenche o formulário DHS-7001 (Formulário de Assistência de Casos), encontrado no site www.dhs.gov/cisombudsman. Isso permitirá que o Provedor de Justiça compartilhe suas informações confidenciais com o USCIS.

PASSO 2

Inclua no formulário DHS-7001 ou online todos os números de protocolo dos formulários relacionados com sua solicitação ou petição, e faça cópias de informação e documentação importante, tais como:

- A documentação que você apresentou ao USCIS;
- A documentação que você recebeu do USCIS; e
- Qualquer informação ou documentação adicional que você considera importante para seu requerimento ou petição.

Por favor, não envie os documentos originais.

PASSO 3

Apresente sua solicitação online ou envie o Formulário DHS-7001 assinado, juntamente com qualquer informação adicional para o Provedor de Justiça por meio de uma das seguintes vias de comunicação:

EMAIL: cisombudsman@hq.dhs.gov (Recomendado)
FAX: 202-357-0042
CORREIO: Department of Homeland Security
Citizenship and Immigration Services
Ombudsman
Attention: Case Assistance
Mail Stop 0180
Washington, D.C. 20528

**Devido às medidas de segurança tomadas pelo sistema de correios do governo, os casos enviados pelos correios (inclusive aqueles que são enviados por correio expresso) poderão experimentar um atraso de até 14 dias.*

Todas as informações apresentadas ao Provedor de Justiça são reunidas e protegidas conforme as disposições da Lei da Privacidade.



Homeland
Security

Contato

Provedor de Justiça para os Serviços de Cidadania e Imigração

Department of Homeland Security
Mail Stop 0180
Washington, D.C. 20528

202-357-8100
202-357-0042 (fax)
1-855-882-8100

cisombudsman@hq.dhs.gov

www.dhs.gov/cisombudsman



Serviços de Cidadania e Imigração Provedor de Justiça

Como o Provedor de Justiça para os Serviços de Cidadania e Imigração pode ajudá-lo



Homeland
Security

Estamos aqui para ajudar

O Provedor de Justiça existe para prestar assistência aos indivíduos e empregadores que precisarem resolver algum problema com os Serviços de Cidadania e Imigração (USCIS). O Provedor de Justiça também faz recomendações que visam corrigir problemas sistêmicos e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo USCIS.

O Provedor de Justiça é um recurso independente, confidencial e imparcial.



O propósito do Provedor de Justiça é servir o público. Não há taxas pela assistência prestada pelo Provedor de Justiça, um recurso confidencial e imparcial.

O Provedor de Justiça também poderá ajudar caso:

- você esteja enfrentando uma emergência ou dificuldade ocasionada por alguma falha, erro ou atraso do USCIS.
- você esteja experimentando algum problema com seu requerimento ou petição que você ainda não conseguiu resolver com o USCIS.
- seu requerimento ou petição esteja pendente depois do vencimento do prazo dos tempos de processamento publicados pelo USCIS (acesse a página www.uscis.gov para encontrar informações sobre o tempo médio de processamento).
- você acredite que o USCIS cometeu algum erro ao processar sua solicitação ou petição.

O Provedor de Justiça não poderá ajudar caso:

- você esteja buscando aconselhamento jurídico. O Provedor de Justiça não proporciona aconselhamento jurídico.
- você esteja procurando assistência com algum assunto que não envolve o USCIS. A autoridade do Provedor de Justiça está limitado a prestar assistência com problemas relacionados com as solicitações, petições ou serviços do USCIS
- você discorde com alguma decisão do USCIS, sem conseguir identificar alguma falha ou erro no procedimento. Embora o Provedor de Justiça trabalhe para corrigir falhas e erros no USCIS, o Provedor de Justiça não pode anular ou modificar as decisões do USCIS.

Assistência com os casos

Como Encontrar a Ajuda que Você Precisa com algum Requerimento ou Petição Pendente no USCIS

Se você tiver algum problema com seu requerimento ou petição no USCIS, o Provedor de Justiça talvez possa ajudar. O Provedor de Justiça proporciona uma perspectiva imparcial e independente para o USCIS e serve para tentar resolver problemas. Antes de procurar ajuda com o Provedor de Justiça, tente primeiro resolver seu problema mediante o uso das opções de atenção pública que o USCIS coloca à sua disposição:

- Ligue para o telefone 1-800-375-5283 para falar com o Centro Nacional de Atendimento ao Cliente.
- Verificar online a Situação do Meu Caso na página www.uscis.gov
- Fazer um agendamento de INFOPASS no USCIS pela página <http://infopass.uscis.gov>.

Sua Solicitação: Nosso Processo

Ao receber uma solicitação de assistência, o Gabinete do Provedor de Justiça:

- revisará as informações para verificar que podemos ajudar-lhe com sua situação;
- investigará a situação atual do assunto; e se for possível
- entrará em contato com o USCIS em seu nome com recomendações independentes sobre como resolver o problema.

Como Assegurar-se de que Sua Voz será Ouvida

O dever do Provedor de Justiça é Recomendar Medidas que Possam Melhorar os Serviços de Cidadania e Imigração

Além de ajudar as pessoas a resolverem seus problemas com os requerimentos e as petições, o Provedor de Justiça também faz recomendações sobre como corrigir os problemas sistêmicos enfrentados por indivíduos e empregadores ao utilizarem os serviços do USCIS. Tomamos consciência de tais problemas sistêmicos através de:

- Reclamações e pedidos de assistência de indivíduos;
- Informações e investigações que recebemos de organizações não governamentais e oficiais do governo, incluindo o USCIS; e
- Nossa interação pessoal e nossas reuniões com solicitantes, requerentes, empregadores, ONGs, incluindo organizações comunitárias e religiosas, e especialistas de imigração em todo o país.

O Provedor de Justiça está comprometido com a obtenção de mudanças positivas, de modo que todos os indivíduos e empresas que buscam utilizar os serviços do USCIS possam experimentar um serviço de atendimento aos clientes de qualidade e receber decisões consistentes.

Sua contribuição é o que impulsiona o trabalho do Provedor de Justiça. Por favor, compartilhe suas experiências e sugestões conosco em cisombudsman@hq.dhs.gov.