

# Como solicitar assistência ao Provedor de Justiça do CIS

## ETAPA 1

Tente resolver o seu problema directamente com o Serviço de Cidadania e Imigração dos Estados Unidos (USCIS)

Antes de solicitar a ajuda do Provedor de Justiça do CIS, comece sempre por tentar resolver o problema com o USCIS das seguintes formas:

- Submeta um inquérito ao USCIS sobre o caso através de:
  - Uma conta online do USCIS em <https://egov.uscis.gov/casestatus>
  - Um requerimento electrónico em <https://egov.uscis.gov/e-Request>
  - Pergunte à Emma
- Telefone ao número do Centro de Contacto do USCIS 1-800-375-5283
- Contacte [lockboxsupport@uscis.dhs.gov](mailto:lockboxsupport@uscis.dhs.gov) para qualquer questão de *lockbox* ou [refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov](mailto:refugeeaffairsinquiries@uscis.dhs.gov) para qualquer questão de processamento de refugiados
- Para obter qualquer outra informação, consulte <https://uscis.gov/about-us/contact-us>

## ETAPA 2

Submeta um pedido de assistência ao caso online em [www.dhs.gov/cisombudsman](http://www.dhs.gov/cisombudsman) e faça o upload de documentação de apoio

Se solicitou ajuda ao seu representante no Congresso, por favor aguarde pela resposta antes de nos contactar para evitar a duplicação de pedidos.

Damos forte preferência a que utilize o nosso Formulário **7001 do DHS** online, **Pedido de Assistência a Casos**.

Se não puder submeter o pedido online, pode descarregar o formulário em papel no nosso website e enviá-lo para nós, utilizando:

**O Email:** [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov)  
**Por correio para:** Office of the Citizenship and Immigration Services Ombudsman  
Department of Homeland Security  
Attention: Case Assistance  
Mail Stop 0180  
Washington, D.C. 20528

- **Se é um representante legal**, deve incluir um Formulário G-28 assinado, *Declaração de Entrada de Presença como Advogado ou Representante Devidamente Credenciado*. Deve corresponder ao formulário G-28 que submeteu ao USCIS relativamente ao caso em questão.
- **Se você é o requerente ou se faz uma auto-petição para obter (ou se lhe foi anteriormente concedido) o visto T, U, o estatuto VAWA, de asilado ou de refugiado**, pode fazer o requerimento online, mas deve fazer o upload de uma cópia da sua assinatura a tinta (não-electrónica) na secção do consentimento. Assegure-se de que o USCIS tem o seu endereço correto. Consulte [www.uscis.gov/addresschange](http://www.uscis.gov/addresschange) para obter informação sobre como alterar o seu endereço.

## ETAPA 3

Após recebermos o pedido de assistência ao seu caso:

- Enviar-lhe-emos um email de confirmação com o seu número de pedido de Provedor de Justiça do CIS (ou por correio dos EUA, se seleccionar esta opção)
- Analisaremos o seu pedido para verificar se está completo e se o seu consentimento está correto
- Enviar-lhe-emos um email se precisarmos de mais informação
- Verificaremos que não recebemos um pedido idêntico
- Examinaremos o seu caso para determinar a forma de melhor resolver o seu problema
- Informá-lo-emos por email, ou por correio dos EUA, sobre se podemos ajudar, a razão pela qual não o podemos ajudar, ou se o USCIS tomou medidas para resolver o seu problema

Não perca emails importantes enviados pelo nosso gabinete. Adicione [cisombudsman@hq.dhs.gov](mailto:cisombudsman@hq.dhs.gov) à sua lista de contactos.

## ETAPA 4

Se pudermos ajudá-lo a resolver o seu problema:

- Contactaremos o gabinete do USCIS que trata do seu caso
- Informá-lo-emos por email ou por correio dos EUA de que contactámos o USCIS para saber do seu pedido
- Contactaremos regularmente o USCIS até recebermos uma resposta sobre o seu problema
- Contactá-lo-emos quando o USCIS confirmar que deu andamento ao seu caso

**Consulte [www.dhs.gov/case-assistance](http://www.dhs.gov/case-assistance) para obter mais informação**

Pode também consultar o nosso documento Sugestões para Requerimento de Assistência a Casos para obter informação sobre as melhores formas de solicitar o nosso apoio.