**Modelo de práticas recomendadas:**

**PROCESSO E FORMULÁRIO DE QUEIXA**

**INSTRUÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DO MODELO:**

* **Finalidade:** este modelo descreve como um sobrevivente pode seguir o processo de queixa do programa.
* **Como utilizar este modelo:** pode adaptar este modelo para corresponder às suas necessidades e ao trabalho que realiza. Pode alterar o texto para corresponder à linguagem utilizada no seu programa. Antes de utilizar este modelo com um requerente de alojamento, elimine esta página de instruções. Além disso, elimine quaisquer notas a cinzento. Certifique-se de que substitui todo o texto realçado pelas informações do seu programa.

**INÍCIO DO MODELO**

*[CABEÇALHO DA AGÊNCIA]*

**PROCESSO DE QUEIXA**

**O que é uma queixa?**

* Em qualquer lugar onde as pessoas vivam juntas, podem surgir conflitos, reclamações e preocupações. Esses problemas são conhecidos como queixas. Podem surgir entre duas pessoas. Podem surgir entre famílias ou com funcionários. Podem estar relacionadas com uma política ou uma regra.
* O processo de queixa permite-lhe comunicar formalmente a sua reclamação ou preocupação. Permite-lhe ser ouvido/a. E isso dá-lhe a possibilidade de resolver o problema.

**Quais são os seus direitos?**

Durante o processo de queixa, tem os seguintes direitos:

* Que as suas preocupações sejam levadas a sério, para que obtenham uma resposta justa e oportuna;
* À privacidade em todas as comunicações relacionadas (escritas e orais, incluindo e-mail). Ter a sua confidencialidade sempre protegida;
* Obter cópias de todos os registos relacionados com a sua queixa (escritos e gravados);
* Pedir ajuda a grupos externos, como grupos de defesa de:
  + direitos civis,
  + direitos dos inquilinos,
  + antidiscriminação em serviços sociais e de alojamento; e
* Saber que não terá de se mudar ou de perder serviços apenas por participar no processo de queixa.

**Exceções:**

* Pedimos que todas as queixas por escrito sejam comunicadas por uma única pessoa, e não por um grupo. No entanto, os sobreviventes podem reunir-se em grupo com defensores para falar sobre as mesmas preocupações.
* Para melhor responder a quaisquer preocupações de segurança urgentes, podemos não seguir rigorosamente os passos abaixo.

**Processo de queixa: com outros membros do programa**

**Passo 1:** tente falar pessoalmente com a pessoa com quem está a ter um

problema. Se isso não resolver o problema, avance para o Passo 2.



**Passo 2:** fale com o seu defensor ou com o responsável pelo programa sobre o problema. A equipa do programa pode estabelecer uma “mediação”. Trata-se de uma reunião com todas as pessoas envolvidas. A reunião também inclui um “terceiro” ou alguém que não faz parte do problema. O terceiro irá ajudar os dois lados a tentar resolver o problema. Pode ser estabelecida uma mediação com todas as partes no prazo de 3 dias úteis após a conversa com a equipa do programa. Se isso não resolver o problema, avance para o Passo 3.

**Passo 3:** a questão será encaminhada para o diretor executivo para análise. O diretor agendará uma reunião consigo para falar sobre como resolver o problema.

**Processo de queixa: com políticas ou a equipa do programa**

**Passo 1:** fale com a equipa do programa acerca da sua preocupação. Se a sua preocupação for com o seu defensor, fale com o respetivo diretor.



**Passo 2:** o funcionário e o diretor responderão à sua preocupação.   
Fá-lo-ão no prazo de 3 dias úteis após receberem a sua queixa. Se isto não resolver o problema, avance para o Passo 3.



**Passo 3:** envie uma queixa por escrito ao responsável pelo programa ou ao diretor executivo. Também pode ditar a sua queixa. *Ditar* significa falar enquanto alguém escreve o que diz. Terá uma resposta no prazo de 5 dias úteis. Se isso não resolver o problema, avance para o Passo 4.



**Passo 4:** pode fazer novamente a sua queixa. Se isso não resolver o problema, avance para o Passo 5.



**Passo 5:** pode apresentar um recurso. O recurso deve ser escrito ou ditado.

**Passo 6:** será realizada uma reunião de recurso no prazo de 10 dias úteis após a receção do recurso. Pode fazer-se acompanhar de uma pessoa para lhe prestar apoio nesta reunião. Se isso não resolver o problema, avance para o Passo 7.



**Passo 7:** pode recorrer a grupos externos para obter mais apoio na resolução da queixa.

**FORMULÁRIO DE QUEIXA**

*Escreva as suas respostas ou diga as suas respostas para que a equipa do programa as anote.*

### Data de hoje:

Nome:

Forma segura de entrarmos em contacto consigo:

Que tipo de queixa tem? É com uma pessoa, uma regra ou um membro da equipa?

Data do evento ou cronologia dos eventos que levaram a esta queixa:

Esta é a sua primeira queixa formal sobre este problema? Se não, como comunicou a sua queixa anteriormente? Qual foi a resposta?

Explique resumidamente a queixa (indique se forem anexadas mais páginas):

Recebi uma cópia do processo de queixa do programa. Tive a oportunidade de colocar quaisquer perguntas que tenha sobre o processo.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura da pessoa que comunica a queixa Data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do defensor ou outro funcionário Data

Assinatura do funcionário de supervisão ou diretor Data

**RESPOSTA DO PROGRAMA:**

Data da resposta:

Explique a resposta à queixa comunicada, e para todas as pessoas envolvidas:

Notas da reunião com o membro do programa:

Próximos passos e cronologia da(s) ação(ões):

**AÇÕES E RESPOSTA FINAIS:**

Explique a resposta final e como o problema será resolvido, para todas as pessoas envolvidas:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura da pessoa que comunica a queixa Data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do defensor ou outro funcionário Data

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura do funcionário de supervisão ou diretor Data

Números de telefone importantes e informações de contacto

**Agência**

* Linha de crise/linha permanente da [agência]:
* O seu defensor
  + Nome:
  + Telefone:
  + E-mail:
* Supervisor residencial
  + Nome:
  + Telefone:
  + E-mail:
* Diretor residencial
  + Nome:
  + Telefone:
  + E-mail:
* Diretor executivo
  + Nome:
  + Telefone:
  + E-mail:

**Informações relacionadas com o alojamento**

* Manutenção
  + Telefone
  + E-mail
* Senhorio
  + Telefone
  + E-mail

**Recursos da comunidade**

Em caso de emergência, contacte: 9-1-1

Departamento da polícia para não emergências:

[Outros?]