

Normas de Qualidade do Serviço



As Normas de Qualidade do nosso Serviço



Se as coisas correrem mal, se houver um mal-entendido ou se não estiver satisfeito com o nosso serviço, queira disso nos participar. Iremos fazer uma investigação a fundo e tentar remediar o ocorrido.

O presente folheto destina-se a dar-lhe informação acerca das opções disponíveis para resolver algum problema.

Queixa ou revisão?

Há um simples processo passo a passo que pode utilizar para fazer uma reclamação. Encontra-se explicado mais abaixo no presente folheto.

Porém podem surgir preocupações que na verdade não constituem reclamações. Por esse motivo temos um processo formal de revisão para contemplar novamente as nossas decisões acerca do seguinte:

1. O resultado de um requerimento com a Co-Ownership ou a avaliação da propriedade para a qual se fez o pedido.
2. O montante de uma avaliação de participações.

Se não estiver satisfeito com uma decisão relacionada com o seu requerimento, ou a sua avaliação de participações, pode pedir a revisão das mesmas. Queira contactar o Departamento de Requerimentos ou o Departamento de Participações consoante pertinente.

Quem pode fazer uma reclamação?

Você pode fazer uma reclamação:

1. em nome próprio
2. em nome de outra pessoa.

Ou pode dar autorização a uma outra pessoa que faça a reclamação por si:

3. um familiar ou uma pessoa amiga
4. o seu assessor jurídico ou representante eleito
5. uma entidade de assessoria (por exemplo, o "Citizens Advice Bureau" - Gabinete de Aconselhamento ao Cidadão- ou um Centro jurídico).

Se estiver a fazer uma reclamação para ajudar ou aconselhar um terceiro, é obrigatório que essa pessoa confirme ser vontade dela que você actue em seu nome.

Como posso fazer uma reclamação?

Pode escrever-nos e, para esse fim, utilize o impresso em anexo:

1. Dê o seu nome, morada, número de referência com a Co-Ownership e um número de telefone, se o tiver, para contacto durante os horários do expediente.
2. Diga-nos qual é a sua reclamação.
3. Diga-nos o que acha que precisa de ser feito em relação a isso
4. Se a natureza da sua reclamação significar termos de contactar terceiros ou dar-lhes os seus dados pessoais, é favor declarar que concorda com isso.
5. Se estiver a fazer a reclamação em nome de outra pessoa, queira assegurar-se de que ela assina o impresso a dar-nos autorização para tratar consigo directamente em nome dela.

Se sentir dificuldade em passar a escrito a sua reclamação, podemos ficar com o seu depoimento e a seguir pedir que confirme o mesmo antes de se tomarem mais medidas. Se nos contactar a pedir-nos para sermos nós a escrever a sua reclamação, nós faremos o necessário para assim proceder.

Confidencialidade

O que precisamos, de facto, é de ficar a conhecer a sua identidade porque de outro modo normalmente nem sequer é possível investigar a fundo a situação nem mais tarde informá-lo acerca da resolução que se deu à reclamação. Contudo, os seus dados pessoais e financeiros serão de facto tratados na confidencialidade, dentro das medidas do possível, durante a investigação da reclamação.

Como é que a minha reclamação vai ser tratada?

Iremos acusar recepção da sua reclamação no prazo de três dias úteis e dar-lhe uma data em que pode contar com uma resposta completa. O tempo que isso leva vai depender da natureza da reclamação a ser investigada, mas temos por objectivo dar resposta completa no prazo de duas semanas a partir da data em que se acusou recepção. Se precisarmos que nos dê mais informações para nos ajudar a tratar devidamente da sua reclamação, estas vão lhe ser pedidas assim que possível.

A nossa carta que acusa recepção vai especificar quem na Co-Ownership Housing® está a tratar da sua reclamação.

Existe um processo passo a passo simples para as reclamações.

1º Passo

Recebe-se a sua reclamação.

2º Passo

Acusamos recepção da sua reclamação e esta é encaminhada para o devido chefe de departamento para ser investigada. O nosso chefe executivo examina cada reclamação.

3º Passo

Escrevemo-lhe a participar da decisão relativa à sua reclamação e de qualquer medida necessária.

Se ficar satisfeito com a resposta, o assunto acaba por aqui. Se não ficar satisfeito pode marcar uma entrevista com o chefe de departamento para falar acerca da situação ou pode passar directamente para o 4º passo.

4º Passo

Tem o direito de pedir ao chefe de departamento que encaminhe a sua reclamação para a direcção da Co-Ownership Housing® para que seja levada em consideração na próxima reunião.

A direcção normalmente reúne-se regularmente e nós havemos de lhe dizer quando é que a próxima reunião da direcção terá lugar de forma a que fique a saber quando pode contar com uma resposta.

Todas as reclamações recebidas, seja ele qual for o assunto de que tratam, são monitorizadas pelo funcionário das reclamações no seio da Co-Ownership Housing®. Isso de modo a garantir que a sua reclamação tenha o tratamento devido, de acordo com o processo passo a passo.

E se eu continuar insatisfeito?

Caso já tenha passado por todo o processo interno de reclamações da Co-Ownership Housing e não se sinta satisfeito com algo por achar que tenha sido mal feito ou que não tenha sido feito, nessa altura pode contactar o Provedor / Comissário encarregado das Reclamações.

Informação para contacto

Co-Ownership Housing

Murray House

Murray Street

Belfast BT1 6DN

Telefone: 0800 333 644 (esta é uma linha de telefone grátis)

Fax: (028) 9033 0720

Correio electrónico: nicha@co-ownership.org

Sítio da Internet: www.co-ownership.org

The Ombudsman/Commissioner for Complaints

(O Provedor / Comissário encarregado das Reclamações)

Progressive House

33 Wellington Place

Belfast BT1 6HN

Telefone: 0800 343 424 (este é um número de telefone grátis)

Fax: (028) 9023 4912

Correio electrónico: ombudsman@ni-ombudsman.org.uk

Sítio da Internet: www.ni-ombudsman.org.uk



Impresso para Reclamação

É favor utilizar este impresso para nos informar acerca da sua reclamação – para ver se o podemos ajudar.

Se há algo de que não tem a certeza – ou se tiver dificuldades em preencher este impresso – basta ligar-nos para o **0800 333 644**.



Se precisar de informação num formato diferente (*ex.*: em braile, letras gordas *etc.*) ou num outro idioma, ou se tiver outras necessidades específicas, é favor dizer-nos.



Podem fazer o carregamento deste impresso a partir do nosso sítio da Internet (www.co-ownership.org). Também faz parte do nosso folheto de informação sobre a apresentação de reclamação

Caso não esteja contente com determinada decisão na avaliação do seu requerimento ou participações, pode pedir para que essa seja novamente levada em consideração no âmbito do nosso processo de revisão grátis.

Não precisa de preencher um impresso de reclamações para pedidos de revisão.

primeiro, é favor dar-nos os seus dados

... e os dados de qualquer pessoa que faça a reclamação juntamente consigo

Apelido	título	título
Nome(s)		
Morada para lhe escrever (incluir código postal)		
Telefone durante o dia		Telemóvel
Telefone de casa		Correio electrónico

Se esta morada for diferente da morada da propriedade ligada à sua reclamação, (*ex.*: uma que tenha comprado ou que tenha metido requerimento para comprar com a Co-Ownership) nesse caso dê-nos os dados da propriedade

Morada da propriedade da Co-Ownership em questão
(incluir código postal)

--

Se alguém estiver a fazer reclamação em seu nome (ex.: um advogado, um representante público ou um familiar) queira dar-nos os dados dessa pessoa

O nome da pessoa

Tipo de relacionamento

Morada para correspondência
(incluir código postal)

O telefone da mesma durante o dia

fax

O correio electrónico da mesma

Ref.

Só algumas perguntas

- Já nos contactou antes acerca desta reclamação? SIM NÃO
- Está a enviar algum documento juntamente com este impresso? SIM NÃO

É favor explicar-nos qual é o assunto da sua reclamação

Finalmente, é favor ler e assinar esta declaração

“
Desejaria que a Co-Ownership Housing levasse em consideração a minha reclamação. Por este meio confirmo, dentro dos limites do meu conhecimento, ser autêntica e exacta toda a informação que lhes proporcionei.

Compreendo que:

- precisem de lidar com dados pessoais que me digam respeito – isso poderia significar informação delicada - de modo a tratar da minha reclamação eficazmente;
- talvez precisem de trocar informação em relação à minha reclamação com a organização ou pessoa que está a fazer a reclamação em meu nome e quaisquer outras entidades ou indivíduos pertinentes;
- talvez venham a publicar exemplos de coisas que correm mal, com base em casos reais, mas que irão sempre respeitar a minha privacidade e manter a minha informação pessoal na confidencialidade.

”

Assine aqui **Você precisa de assinar, mesmo que seja uma outra pessoa a apresentar queixa em seu nome.**

Caso assine em nome de uma companhia, é favor especificar o seu cargo.

assinatura

data

assinatura

data

Garanta ter ...

- ✓ incluído tudo o que nos quer contar
- ✓ assinado o impresso
- ✓ ter-nos dado os seus dados para contacto
- ✓ enviado juntamente exemplares dos documentos pertinentes

agora é favor enviar para ...

Co-Ownership Housing
Murray House
Murray Street
Belfast BT1 6DN

telefone: 0800 333 644(utilizadores de SMS: 18001 0800 333 644)

fax: 028 9033 0720

correio electrónico: nicha@co-ownership.org

sítio da Internet: www.co-ownership.org

Iremos utilizar os dados que nos proporcionar neste impresso para ver se o podemos ajudar com a sua reclamação. Mas é possível que venhamos a precisar de lhe pedir mais informação. E existem regras e restrições que poderão ser aplicáveis. Caso não o possamos ajudar, dar-lhe-emos sempre a oportunidade de questionar o que não tiver percebido ou aquilo com o qual não concorde.

© Co-Ownership Housing® 2009

Publicado em Março de 2009

Informação correcta na altura da publicação mas sujeita a alteração sem aviso.

(Portuguese version)

Ref: D53/090312.1