



**Merthyr
Housing**

*Where People
Come First*

**Tai
Merthyr**

*Lle Daw Pobl
yn Gyntaf*

Política de Gestão de Preocupações e Queixas

2023

1.	Declaração de política	3
2.	Objetivo	3
3.	Âmbito	3
4.	Responsabilidades	3
5.	O que é uma queixa?	3
6.	Quando utilizar esta política?	4
7.	Como tratamos as suas queixas	4
7.1	Resolução informal	4
7.2	Como comunicar a sua questão ou apresentar uma queixa formal	4
7.3	Queixas formais	5
8.	Resultado	6
9.	Ombudsman	6
10.	E se eu precisar de ajuda?	7
11.	O que esperamos de si	7
12.	Documentos de referência	8
13.	Controlo de Documentos	8
14.	Igualdade e Diversidade	9
15.	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)	9
	Anexo 1	10
	Anexo 2	12

1. Declaração de política

1.1 A Merthyr Tydfil Housing Association (MTHA) está empenhada em dar uma resposta eficaz a quaisquer preocupações ou queixas que possa ter sobre o nosso serviço. O nosso objetivo é esclarecer as questões que lhe suscitem dúvidas. Se possível, corrigiremos eventuais erros que possamos ter cometido. Forneceremos qualquer serviço a que tenha direito e que não tenhamos prestado. Se tivermos feito algo de errado, pediremos desculpa e procuraremos retificar a situação. Procuramos também aprender com os nossos erros e utilizar as informações que obtemos para melhorar os nossos serviços.

2. Objetivo

2.1 Descrever os princípios que adotamos para gerir e responder a queixas e preocupações levantadas pelos nossos inquilinos, residentes ou utentes de serviços.

3. Âmbito

3.1 Esta política aplica-se a qualquer membro do público, incluindo jovens e crianças, que tenham recebido, ou tenham direito a receber, um serviço da MTHA ou alguém agindo em seu nome.

4. Responsabilidades

4.1 O Diretor de Operações supervisiona o cumprimento da nossa política sobre queixas. O Governance Manager (Gestor de Governança) é responsável pela gestão deste processo no dia a dia.

5. O que é uma queixa?

Uma queixa é:	Uma queixa não é:
<ul style="list-style-type: none"> • Uma expressão de insatisfação ou preocupação; • Pode ser apresentada por escrito (carta, email) ou verbalmente (telefone) ou através de qualquer outro método de comunicação (incluindo as redes sociais). O formulário de queixa está disponível no nosso website. • Apresentada por um ou mais membros do público; • Sobre algo que a MTHA tenha feito ou não tenha feito; • Sobre o padrão do serviço prestado; • É algo que exige uma resposta; • Seja sobre a MTHA em si, uma pessoa agindo em nosso nome ou em parceria conosco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre algo que se pediu pela primeira vez. Por exemplo, comunicar uma fuga de água ou pedir outra reparação. • Um recurso contra uma decisão “devidamente tomada”. (Por exemplo, seguimos a nossa política de cobrança por um serviço pago por nós, e enviámos-lhe um pedido de reembolso de que você discorda). • Um meio de procurar alterar a legislação ou uma decisão sobre políticas “devidamente tomada” (por exemplo, a nossa política de arrendamento). • Um meio para grupos / organizações de lobbying procurarem promover uma causa (por exemplo, se um grupo não quiser que construamos novas habitações numa determinada área).

6. Quando utilizar esta política?

- 6.1 Utilize esta política quando lhe parecer que não lhe fornecemos um serviço devido. Não se aplica se a questão se relacionar com a proteção de dados. Neste caso, queira contactar o nosso Funcionário responsável pela Proteção de Dados, que é o nosso Diretor de Serviços Empresariais, pelo telefone 01685 352800. Alternativamente, pode enviar um email para mtha@mtha.org.uk
- 6.2 Se nos contactar para um serviço pela primeira vez (por exemplo, comunicar que tem um problema com uma torneira, fazer uma marcação, etc.), esta política não se aplica. Deve, em primeiro lugar, dar-nos a oportunidade de responder ao seu pedido. Se fizer um pedido de serviço e depois não ficar satisfeito com a nossa resposta, poderá utilizar esta política.
- 6.3 Se estiver a recorrer de uma decisão com base numa política ou procedimento que tenha um direito de recurso separado, terá que optar por essa via.
- 6.4 Se estiver a apresentar uma queixa sobre Comportamento Antissocial, por favor contacte os nossos Funcionários responsáveis por tratar casos de Comportamento Antissocial, que estão integrados na nossa Equipa de Habitação, pelo telefone 01685 352800, e selecione a opção 3. Alternativamente, pode enviar um email para mtha@mtha.org.uk
- 6.5 Se a questão ou questões sobre as quais está a queixar-se já foram submetidas ou ouvidas num tribunal, não poderá utilizar esta política.
- 6.6 Se a sua queixa já foi concluída e esgotou todas as fases do nosso processo de queixa, terá de contactar o Ombudsman (Provedor) dos Serviços Públicos do País de Gales (consulte dados de contacto no parágrafo 9).
- 6.7 Se a sua queixa for sobre uma organização ou empreiteiro que trabalhe em nosso nome, poderá desejar começar por contactá-los para expor a questão. Contudo, se desejar apresentar uma queixa formal, examinaremos nós mesmos a questão e responder-lhe-emos.

7. Como tratamos as suas queixas

7.1 Resolução informal

Se possível, acreditamos que é melhor lidar com as coisas imediatamente em vez de tentar resolvê-las mais tarde. Se tiver uma preocupação, aborde-a com a pessoa com quem está a lidar. O pessoal tentará solucionar o problema rapidamente e de maneira informal e deverá resolver a queixa no prazo de cinco dias úteis. Se o funcionário não conseguir ajudá-lo, explicará porquê e você pode então pedir uma investigação formal.

7.2 Como comunicar a sua questão ou apresentar uma queixa formal

7.2.1 Pode comunicar-nos a sua questão de uma das formas abaixo:

- Contacte o nosso Funcionário responsável pelas Queixas pelo telefone 01685 352831
- Envie um email para complaints@mtha.org.uk
- Utilize o formulário de queixa que se encontra no Anexo 2 ou no nosso website www.mtha.org.uk
- Peça um exemplar do nosso formulário de queixa a qualquer funcionário
- Escreva para o Funcionário responsável pelas Queixas para a seguinte morada:
MTHA, 11-12 Lower High Street, Merthyr Tydfil, CF47 8EB

Exemplares desta política e do nosso formulário de queixa estão disponíveis em galês, polaco e português.

7.2.2 Normalmente, só poderemos analisar as suas preocupações se nos informar sobre elas no prazo de seis meses. Se tiverem passado mais de seis meses desde que tomou conhecimento do problema, por favor indique a razão pela qual não se queixou até agora. Só poderemos analisar uma queixa com mais de seis meses se puder apresentar-nos razões fortes para a demora em nos contactar.

7.3 Queixas formais

7.3.1 Confirmaremos formalmente que tomámos conhecimento da sua questão no prazo de 2 dias úteis a contar da receção da mesma. Trataremos da sua questão de uma forma aberta e honesta e certificar-nos-emos de que as suas relações connosco no futuro não sejam prejudicadas apenas por ter manifestado uma preocupação ou apresentado uma queixa.

7.3.2 Informá-lo-emos de quem foi encarregado de investigar a sua queixa. Se for um caso simples, o Chefe do Serviço respetivo irá investigá-lo e responder-lhe. Se for mais grave, pediremos ao Diretor respetivo que investigue. Se a queixa se relacionar com um Diretor, será inicialmente tratada pelo Diretor Executivo e, se se relacionar com o Diretor Executivo, será tratada pelo Presidente do Conselho de Administração.

7.3.3 A pessoa que está a investigar o seu caso procurará em primeiro lugar apurar os factos. O âmbito desta investigação dependerá da complexidade e da gravidade das questões que tenha levantado. Em alguns casos, poderemos pedir para nos encontrarmos consigo para discutir o que o preocupa. Essa pessoa examinará as provas relevantes. Isto poderá incluir ficheiros com notas, cartas, emails, registos de telefonemas, conversas com funcionários e análise de políticas. Em circunstâncias excepcionais, poderemos pedir-lhe que apresente cópias de emails ou registos de telefonemas.

7.3.4 Se houver uma solução simples para o seu problema, poderemos perguntar-lhe se a deseja aceitar. Por exemplo, caso tenha solicitado um serviço e nós concluamos imediatamente que o deveria ter recebido, ofereceremos fornecer o serviço em vez de investigar.

7.3.5 Procuraremos resolver as queixas o mais rapidamente possível e apresentaremos uma explicação e resposta completas no prazo de 10 dias úteis a contar da data de receção. Se a queixa for mais complexa ou séria, poderá levar mais tempo a investigar. Se assim for, informá-lo-emos da razão para a demora na investigação e quanto tempo a mesma levará. Dar-lhe-emos atualizações periódicas sobre o andamento do caso.

7.4 Mostramos-lhe o nosso processo graficamente no **Anexo 1**.

8. Resultado

8.1 Se investigarmos formalmente a sua queixa, informá-lo-emos das nossas conclusões, através do seu método de comunicação preferido. Pode ser por carta ou por e-mail, por exemplo. Se descobirmos que errámos, dir-lhe-emos e explicaremos a razão do que aconteceu.

8.2 Se descobirmos que há uma falha nos nossos sistemas ou na maneira como fazemos as coisas, dir-lhe-emos o que é e como planeamos mudar as coisas para impedir que isto aconteça novamente.

8.3 Caso não tenhamos fornecido um serviço que lhe era devido, procuraremos fornecê-lo ainda, se tal for possível. Se não tivermos feito algo bem, procuraremos corrigir a situação. Caso tenha sido prejudicado em consequência de um erro da nossa parte, tentaremos colocá-lo na posição em que teria estado se tivéssemos feito tudo corretamente. Caso tenha tido que pagar do seu bolso por um serviço que lhe deveríamos ter fornecido, tentaremos normalmente compensá-lo pela sua perda.

8.4 Se tivermos errado, pediremos sempre desculpa.

9. Ombudsman

9.1 Se não conseguirmos resolver a sua queixa, poderá recorrer ao Ombudsman (Provedor) dos Serviços Públicos do País de Gales. O Ombudsman é independente de todos os organismos governamentais e pode examinar a sua queixa caso você pense que você pessoalmente, ou a pessoa em cujo nome está a apresentar a queixa:

- Foi tratado injustamente ou recebeu um mau serviço devido a falha por parte da MTHA
- Foi prejudicado pessoalmente por uma falha de serviço ou por ter sido tratado injustamente

9.2 O Ombudsman espera que qualquer problema nos seja primeiro comunicado, dando-nos a oportunidade de retificar a situação. O Ombudsman pode ser contactado das seguintes formas:

Phone: 0300 790 0203

E-mail: ask@ombudsman.wales

Website: www.ombudsman.wales

Carta para: Public Services Ombudsman for Wales,
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

9.3 Há outras organizações que recebem queixas, por exemplo o Welsh Language Commissioner, sobre serviços na língua galesa. Podemos informá-lo sobre essas organizações.

10. E se eu precisar de ajuda?

10.1 Vamos ajudá-lo a comunicar a sua queixa. Se precisar de mais ajuda, tentaremos colocá-lo em contacto com alguém que possa ajudá-lo. Pode contactar a Shelter ou a Citizens Advice, que procurarão ajudá-lo.

10.2 Pode também utilizar esta política se for menor de 18 anos. Se precisar de ajuda, fale com alguém da linha de ajuda Meic Helpline (Tel. 080880 23456, SMS: 84001 www.meiccymru.org). Alternativamente, pode contactar o Children's Commissioner for Wales (Provedor para as Crianças do País de Gales):

Phone: 01792 765600

Email: post@childcomwales.org.uk

Carta para: Children's Commissioner for Wales

Llewellyn House, Harbourside Business Park, Harbourside Road, Port Talbot, SA13 1SB

10.3 Esta é a política a seguir, quer você nos contacte diretamente para apresentar uma queixa ou peça a outra pessoa que o faça em seu nome.

11. O que esperamos de si

11.1 Acreditamos que todos os queixosos têm o direito de ser ouvidos, compreendidos e respeitados e que os nossos funcionários têm os mesmos direitos. Esperamos, portanto, educação e cortesia da sua parte. Não toleraremos comportamentos agressivos ou abusivos, exigências irrazoáveis ou persistência irrazoável.

11.2 Reconhecemos que, em momentos de dificuldade ou angústia, os queixosos podem agir de uma forma que destoa do seu caráter. Não consideramos um comportamento inaceitável só porque alguém é assertivo ou determinado.

11.3 Temos uma Política de Resposta a Comportamentos ou Ações Impróprios, que poderá ser aplicada se as ações dos queixosos forem agressivas, desafiantes ou persistentes.

12. Documentos de referência

Documentos Externos Relacionados	
Referência	

Documentos Internos Relacionados	

13. Controlo de Documentos

Informação sobre o Documento	
Proprietário:	Governance Manager e Secretário da Sociedade
Versão n.º:	2
Data em vigor:	28 Junho 2023
Data de revisão:	Junho 2026

Versão não controlada se impressa ou enviada por email.
Se estiver a visualizar este documento no seu computador pessoal, através de email ou em cópia impressa, este documento poderá não ser a versão mais recente. A versão atualizada pode ser encontrada em Z Drive:\Policies and Procedures

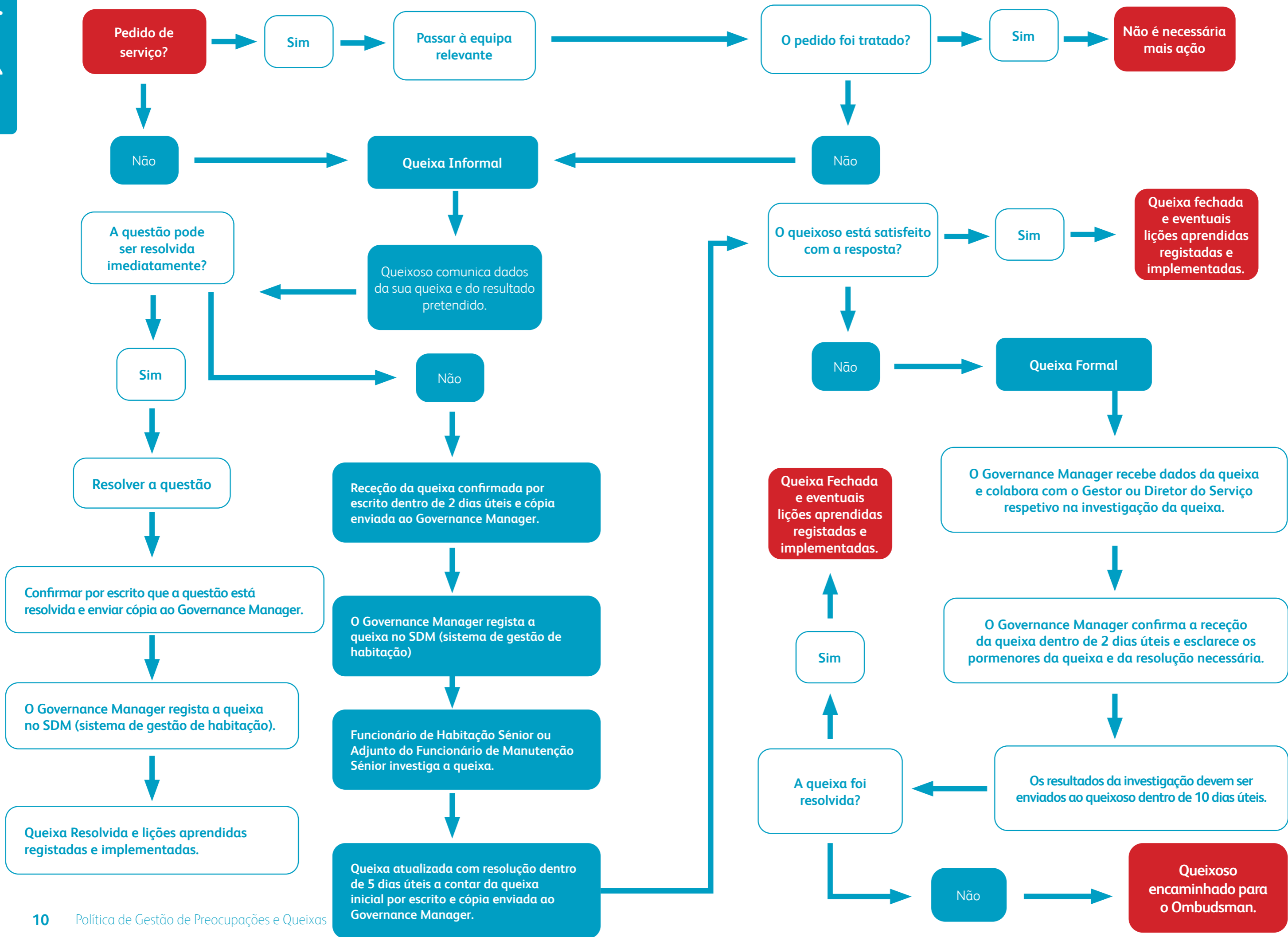
Histórico do Documento			
Data	Versão n.º	Autor	Descrição
28/07/23	2	Governance Manager e Secretário da Sociedade	Simplificação de Políticas e Procedimentos

14. Igualdade e Diversidade

Foi efetuada uma Avaliação de Impacto desta política na Igualdade e Diversidade, que se encontra incluída como documento de referência interno. A avaliação foi realizada com base no método acordado e adotado pela Associação para assegurar o cumprimento de todos os requisitos legislativos e de boas práticas em termos de Igualdade e Diversidade, bem como das políticas próprias da Associação sobre Igualdade e Diversidade.

15. Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)

15.1 Foi efetuada uma Avaliação de Impacto desta política em termos de Proteção de Dados, que se encontra incluída como documento de referência interno. A avaliação foi também objeto de uma revisão por funcionários pares não pertencentes à área operacional diretamente relacionada com a política. A política será implementada em cumprimento da legislação de proteção de dados relevante e da política de Proteção de Dados da própria Associação.



Formulário para Exposição de Preocupação/Queixa

A:

Apelido:	Nome(s) Próprio(s)	Título: Sr./Sra., se outro, pf indique:
Morada e código postal:		
O seu endereço de email:		
Telefone de contacto durante o dia:		
Telemóvel:		

Por favor indique por quais dos métodos acima prefere que o contactemos:

Requisitos pessoais: Se a nossa forma habitual de lidar com queixas dificultar a sua utilização do nosso serviço, por exemplo, se o inglês ou o galês não for a sua primeira língua ou se precisar de comunicar connosco de uma forma específica, por favor diga-nos para que possamos discutir como podemos ajudá-lo.

Deve normalmente ser a pessoa que teve o problema a preencher este formulário. Se estiver a preenchê-lo em nome de outra pessoa, por favor preencha a secção B. Queira notar que, antes de avançar com a queixa, teremos de nos certificar de que tem autoridade para agir em nome da pessoa em causa.

B:

Nome completo da pessoa:	
Morada e código postal:	
Qual é a sua relação com esta pessoa:	
Porque está a apresentar uma queixa em nome desta pessoa:	

C: Sobre a sua preocupação/queixa (Por favor continue a responder às perguntas seguintes numa folha ou folhas à parte, se necessário).

- C.1** Nome do departamento/secção/serviço objeto da queixa:
- C.2** Na sua opinião, o que fizeram de errado ou não fizeram?
- C.3** Descreva como sofreu ou foi afetado pessoalmente?
- C.4** Na sua opinião, o que deve ser feito para corrigir a situação?
- C.5** Quando tomou conhecimento do problema pela primeira vez?
- C.6** Já manifestou a sua preocupação ao pessoal responsável pela prestação do serviço?
Em caso afirmativo, queira fornecer informações sucintas sobre como e quando o fez.
- C.7** Se tiverem passado mais de 6 meses desde que tomou conhecimento do problema, queira indicar a razão pela qual não apresentou queixa até à data.

Se tiver documentos comprovativos da sua preocupação/queixa, por favor anexe-os ao presente formulário.

Assinatura: _____

Data: _____

Depois de preencher este formulário, envie-o para:

Governance Manager
Merthyr Tydfil Housing Association
11-12 Lower High Street
Merthyr Tydfil, CF37 8EB

Email: complaints@mtha.org.uk

