Um guia para apresentar uma **reclamação**

Posso apresentar uma reclamação?

Pode apresentar uma reclamação se não estiver satisfeito com os serviços da Stonewater, nomeadamente se:

- Tiver informado a Stonewater sobre um serviço de que necessita e nós não tivermos respondido adequadamente.
- Um dos nossos parceiros contratuais não conseguiu resolver um problema ou agiu de forma inadequada.
- A Stonewater não geriu corretamente uma denúncia de comportamento antissocial.
- Uma política da Stonewater foi violada ou incorretamente seguida.

Em algumas circunstâncias, não poderemos investigar a sua reclamação, nomeadamente, se já estivermos a investigar ou se houver outro processo que possa adotar para resolver o problema. Indicamos quando podemos e quando não podemos investigar a sua reclamação na nossa Política de Reclamações, Elogios e Comentários*.

Se não pudermos investigar a sua reclamação por si, explicaremos o motivo e encaminhá-lo-emos para o Serviço de Provedoria da Habitação para obter apoio.

*Pode ler a nossa Política de Reclamações, Elogios e Comentários em www.stonewater.org/about-us/policies/

Pode outra pessoa apresentar uma reclamação em meu nome?

Sim — outra pessoa pode apresentar uma reclamação em seu nome. Pode ser um amigo, um membro da família, um vereador ou um deputado. Precisamos que nos dê uma autorização por escrito para podermos discutir o seu caso com essa pessoa.

As pessoas com 16 e 17 anos nos nossos alojamentos apoiados

Poderá, a qualquer altura, pedir ajuda ao Gabinete do Comissário para as Crianças para apresentar a sua queixa e pedir-lhe que providencie um defensor. Eles podem ajudar-lhe em qualquer aspeto da sua reclamação relativamente aos serviços que recebeu da nossa parte ou à sua habitação, e podem analisar a forma como gerimos a reclamação.

Os clientes de 16 e 17 anos têm direito a um advogado independente que os pode ajudar e apoiar nas suas decisões, e ajudá-los a fazer uma denúncia se algo correr mal. Estes podem ser fornecidos através do Child's Commissioners Office. Informe-nos se precisar de ajuda para os contactar.

childrenscommissioner.gov.uk

Ligue para **020 7783 8330**

Children's Commissioner for England

Sanctuary Buildings

20 Great Smith Street

London

SW1P 3BT

Como posso apresentar uma reclamação?

Pode apresentar uma reclamação de qualquer uma das seguintes formas:

- Ao visitar o nosso website **stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/**
- Ao ligar para o nosso Centro de Atendimento ao Cliente através do número **01202 319 119**
- Ao enviar-nos um e-mail para: **customerfeedback@stonewater.org**
- Ao enviar-nos uma **mensagem privada** nos nossos canais de redes sociais. Para garantir a sua privacidade, não podemos processar a sua reclamação através de publicações ou comentários públicos.
- Ao escrever-nos para
  Stonewater, Suite C, Lancaster House
  Grange Business Park
  Enderby Road
  Whetstone
  Leicester
  LE8 6EP

Corrigir as coisas

Há muitas coisas que podemos fazer para corrigir as coisas se estas correrem mal.

Podemos:

- Pedir desculpa e dar-lhe uma explicação ou mais informações
- Assegurar que as reparações necessárias são efetuadas
- Aprender com a sua reclamação para melhorar os nossos serviços
- Assegurar que os nossos colegas recebem
- orientação e apoio adicionais para ajudar outros clientes

Ajustes

Estamos comprometidos em fazer com que os nossos serviços funcionem para os nossos clientes. Quando recebermos a sua reclamação, perguntar-lhe-emos qual é o seu método de contacto preferido para nos ajudar a manter o contacto durante todo o processo de reclamação. Se necessitar de quaisquer ajustamentos ou de apoio adicional, aconselhamo-lo a falar sobre isso com o seu responsável pelo tratamento de reclamações.

O processo de reclamação

Fase Um

Quando recebermos a sua reclamação, será contactado por um responsável pelo tratamento de reclamações para discutir a sua reclamação e como a podemos resolver. Escreveremos isto numa carta de reconhecimento, que será enviada no prazo de **cinco dias úteis**. Em seguida, trabalharemos com as áreas de serviço para concluir uma investigação sobre o que aconteceu e como podemos resolver a reclamação. Esta resposta ser-lhe-á enviada no prazo de **10 dias úteis**. Nos casos em que seja necessário mais tempo, mantê-lo-emos informado.

Fase Dois

Se não ficar satisfeito com o resultado da fase um da sua reclamação, pode passar à fase dois do nosso processo de reclamação. Um membro da nossa equipa sénior analisará o seu caso, com o objetivo de lhe dar uma resposta no prazo de **20 dias úteis**. Nos casos em que seja necessário mais tempo, mantê-lo-emos informado.

O Painel de Aprendizagem sobre Reclamações dos Clientes (CCLP)

O Painel de Aprendizagem sobre Reclamações dos Clientes ajuda a Stonewater e os seus clientes, analisando os dados e as informações sobre reclamações para ver onde os nossos serviços podem ser melhorados.

Se estiver interessado em participar no painel, visite stonewater.org/get-involved

Provedor da Habitação

Pode, em qualquer fase, remeter a sua reclamação para o Serviço de Provedoria da Habitação para obter apoio e orientação. Se não ficar satisfeito com a nossa resposta da fase dois à sua reclamação, pode pedir ao Serviço de Provedoria da Habitação que investigue a forma como gerimos a sua reclamação. O Serviço de Provedoria da Habitação irá então analisar o seu problema e a forma como respondemos, antes de determinar se respondemos adequadamente e em conformidade com o Código de Tratamento de Reclamações e as nossas políticas.

Pode contactar o Serviço de Provedoria da Habitação através de:

- O seu website:
  housing-ombudsman.org.uk
- Por email:
  info@housing-ombudsman.org.uk
- Por telefone:
  0300 111 3000 (9:15 - 17:15, de segunda a sexta-feira)
- Por correio:
  Housing Ombudsman Service (Serviço de Provedoria da Habitação),
  PO Box 1484, Unit D
  Preston, PR2 0ET.

Para saber mais sobre a forma como a Stonewater gere as reclamações, ou para obter mais informações e conselhos, incluindo a nossa política de reclamações, visite:

stonewater.org/complaints

Atualizado em abril de 2025