

## Como fazer uma reclamação



O NNC está aberto a receber comentários e reclamações como parte do nosso comprometimento em fornecer programas e serviços de alta qualidade.

### Porque é que reclamações são importantes?

Se você não estiver satisfeito com um serviço que fornecemos, é **preciso** fazer algo. Informe-nos sobre isso. Se não soubermos de um **problema** que você esteja a passar, não poderemos fazer nada a esse respeito.



Todas as pessoas têm o direito de reclamar se não gostarem do serviço que fornecemos ou se não se sentirem confortáveis em relação a algo ou se sentirem que estão sendo tratadas de forma errada ou injusta. Você pode esperar ser tratado com

respeito e ter a garantia de que o serviço que você recebe não será afetado negativamente e que sua reclamação será resolvida rapidamente.

Uma reclamação pode ser informal (através de conversa com o funcionário do NNC sobre o que o está a incomodar) ou formal (uma reclamação onde você escreve o que o está a incomodar e entrega ao NNC). Você pode procurar ajuda para fazer a reclamação. O NNC tem um impresso de comentários/reclamações que você pode usar.

### Ajuda ao fazer uma reclamação



Se você tiver qualquer dificuldade para fazer uma reclamação, você pode pedir a ajuda de alguém, incluindo um parente, amigo ou alguém de outra agência.

Eles podem ajudá-lo em qualquer altura de uma reclamação. Alguns grupos de apoio e outras agências que podem ajudá-lo estão mencionadas abaixo.

*Uma comunidade justa que inclui e age*

## Passos para fazer uma reclamação



Algumas reclamações podem ser resolvidas rapidamente. Outras são mais complicadas e talvez você tenha que discuti-las com várias pessoas para que o problema seja resolvido. Abaixo estão alguns passos que você deve seguir para fazer uma reclamação.

**1º Passo:** Informe um funcionário (ou voluntário) do NNC sobre o problema. Muitas vezes eles podem discutir sobre o que está errado e pensar sobre o que pode ser feito para melhorar a situação. Isso ajuda o NNC a melhorar nossos serviços.

Se você estiver insatisfeito com o que foi sugerido



**2º Passo:** Escreva sua reclamação (se você precisar, podemos ajudá-lo com isso). Entregue sua reclamação ao Coordenador \_\_\_\_\_ ou ao Gerente \_\_\_\_\_ . Eles se reunirão com você em até 2 semanas, ouvirão o que você terá a dizer e discutirão o que pode ser feito.

Se você ainda estiver insatisfeito



**3º Passo:** Converse com o Diretor-Presidente do NNC \_\_\_\_\_ . Ligue para o NNC em (02) 9564 7333 para agendar uma reunião com o Diretor-Presidente. Ele se reunirá com você assim que possível e responderá a reclamação que você fizer pessoalmente em até duas semanas após a reunião.

Se você ainda não estiver satisfeito com a resposta à sua reclamação



**4º Passo:** Converse com o Conselho de Administração do NNC. O Conselho supervisiona as operações do NNC e sua função é assegurar que tudo funcione perfeitamente. Quando possível, você terá uma resposta dentro de um mês. Ligue para o NNC em (02) 9564 7333 para nos informar que você quer que sua reclamação seja encaminhada ao Conselho de Administração.

*Uma comunidade justa que inclui e age*



Se nenhum dos passos acima funcionar, não se preocupe. Há outros lugares para onde você pode encaminhar sua reclamação e ela será discutida com o Newtown Neighbourhood Centre.

## Agências de apoio

Representantes são pessoas que podem ajudar a fazer uma reclamação se você precisar. Um representante pode ser um parente ou um amigo. Também há agências de apoio que você pode contactar se precisar fazer uma reclamação. Abaixo apresentamos uma lista com algumas delas:

- Disability Advocacy NSW Inc. ☎ 02 4927 0111 ou 1300 365 085
- Intellectual Disability Rights Service ☎ 02 9318 0144
- Multicultural Disability Advocacy Association of NSW Inc. ☎ 02 9891 6400 ou 1800 629 072
- NSW Council for Intellectual Disability ☎ 02 9211 1611
- People with Disability Australia Incorporated ☎ 02 9370 3100
- Self Advocacy (Sydney) Incorporated ☎ 02 9622 3005
- Sydney Regional Aboriginal Corporation Legal Service ☎ 02 9687 7688
- National Aged Care Advocacy ☎ 1800 700 600
- Australian Government Aged Care Quality and Safety Commission  
☎ 1800 951 822 [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)
- Serviços de Tradução e Interpretação ☎ 131 450
- Serviços de retransmissão para pessoas com deficiência auditiva ou de fala:
  - ✓ Usuários de TTY (TDD): ligue para **1800 555 677** e peça para ser redirecionado para nosso número: 1800 550 552
  - ✓ Usuários de Speak and Listen: ligue para **1800 555 727** e peça para ser redirecionado para nosso número: 1800 550 552
  - ✓ Usuários de Internet relay: conecte-se ao [National Relay Service](#) e digite 1800 550 552.

*Uma comunidade justa que inclui e age*

## **Outras agências que podem auxiliá-lo com sua reclamação**

Se você não estiver satisfeito com a forma como sua reclamação foi tratada pelo NNC, você pode entrar em contato com uma organização externa para fazer sua reclamação. Algumas delas incluem:

- NSW Family and Community Services: ☐ 02 9377 6000
- Disability Complaints Service: ☎ 02 9319 6549
- NSW Anti-Discrimination Board: ☎ 02 9268 5544 (Linha para reclamações/dúvidas)  
ou 1800 670 812
- Ombudsman NSW ☎ 02 9286 1000
- Fair Trading NSW ☎ 13 32 20