

Conselho de Análise dos Serviços para Crianças e Famílias (processo formal externo)

Nem sempre é necessário apresentar uma reclamação ao Painel Interno de Análise de Reclamações da Sociedade antes de dirigir o assunto ao CFSRB, um tribunal independente do Ministério da Infância, Comunidade e Serviços Sociais (Ministry of Children, Community and Social Services). Na maioria das situações, uma reclamação pode ser diretamente apresentada ao CFSRB e depois seguindo as suas instruções sobre como proceder. Pode apresentar um pedido para que a sua reclamação seja ouvida pelo CFSRB sob as secções 119 e 120 da Lei relativa aos Serviços para Crianças, Jovens e Famílias (Child, Youth and Family Services Act). Também pode consultar a brochura do Ministério da Infância, Comunidade e Serviços Sociais, “Tens alguma reclamação a fazer sobre os serviços que procuraste ou recebeste de uma Sociedade de Ajuda às Crianças do Ontário?” (Do you have a complaint about services you have sought or received from an Ontario Children’s Aid Society?) ou visitar o sítio Web do CFSRB sobre este processo.

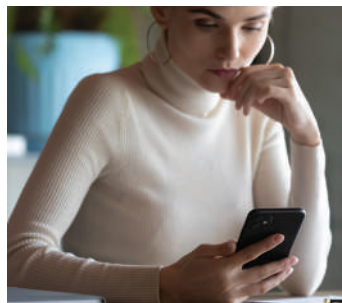
www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/complain-about-services-of-a-childrens-aid-society/

Informações de contacto do CFSRB:

655 Bay Street, 14th Floor, Toronto ON M7A 2A3
Telefone: 416-327-4673. Linha gratuita: 1-888-728-8823.
TDD: 416-327-9247. Fax: 416-327-0558

Se tiver dúvidas sobre qualquer um dos processos de resolução na Sociedade Católica de Ajuda às Crianças (Catholic Children’s Aid Society, CCAS), ligue para 416-395-1500 e peça para falar com o representante que dirige às Reclamações dos Clientes ou preencha o nosso formulário de reclamações.

<https://torontocas.ca>



Quando apresentar uma reclamação ao Provedor de Justiça do Ontário

O Provedor de Justiça pode investigar qualquer assunto relativo a uma criança com respeito a um serviço da sociedade de ajuda a crianças. O Provedor de Justiça pode também investigar qualquer assunto relativo a uma criança ou jovem com respeito a um serviço prestado por um titular de uma licença residencial a uma criança colocada com o titular da licença, por uma sociedade de ajuda a crianças ou outra entidade.

A partir de maio de 2019, o Provedor de Justiça pode também investigar assuntos relacionados com os serviços de língua francesa. A partir de maio de 2019, pode apresentar uma reclamação ao Provedor de Justiça a qualquer momento se considerar que o seu direito a ser servido em francês não foi respeitado.

Para mais informações e para apresentar uma reclamação ao Provedor de Justiça, é necessário preencher o formulário destinado ao Provedor de Justiça que pode ser obtido aqui: www.ombudsman.on.ca/have-a-complaint/make-a-complaint

Informações de contacto do Provedor de Justiça:

483 Bay Street, 10th Floor, South Tower, Toronto ON M5G 2C9 Telefone: 416-586-3300.
Linha gratuita: 1-800-263-1830. TDD: 1-866-411-4211. E-mail: info@ombudsman.on.ca



Resolução das suas preocupações



Portuguese

Reclamações relativas a serviços

Na CCAS, temos o compromisso de oferecer os melhores serviços possíveis às crianças, aos jovens e às famílias que servimos. Se tiveres alguma preocupação sobre os serviços que procurou ou recebeu da CCAS, queremos ajudá-lo a resolvê-la. Encorajamo-lo a procurar o seu prestador de serviços para resolver as suas preocupações numa fase inicial. Se este processo não for bem sucedido, podes recorrer ao seguinte procedimento:



Processos informais de resolução

Falar com o supervisor do seu prestador de serviços

Se não conseguir resolver a sua preocupação com o seu prestador de serviços, recomendamos que discuta o assunto com o supervisor do seu prestador de serviços, por telefone ou através de uma reunião para encontrar uma solução.

Falar com o Gerente dos Serviços de Proteção à Criança

Se não estiver satisfeito que a sua preocupação ficou resolvida após de ter conversado com o supervisor, pode solicitar uma reunião com o Gerente de Serviços. O gerente trabalhará consigo e com o(s) funcionário(s) para resolver as suas preocupações, reunindo-se pessoalmente consigo ou falando consigo por telefone. Se o solicitar, o prestador de serviços e o supervisor podem também estar presentes na reunião. Se o desejar, pode trazer alguém para o apoiar durante esta ou qualquer outra discussão futura sobre as suas preocupações.

Processos formais de resolução

Apresentar uma reclamação formal, verbalmente ou por escrito, à CCAS

Se não estiver satisfeito que as suas preocupações ficaram resolvidas ao nível dos serviços, pode apresentar uma reclamação formal à CCAS. Tal pode ser feito verbalmente ou por escrito. As suas preocupações podem ser dirigidas ao Supervisor de Reclamações do Serviço Designado (Designated Service Complaints Supervisor). Uma vez apresentada, a CCAS responderá no prazo de 7 dias. Na resposta que lhe enviamos, ficaras informado se a sua reclamação pode ser analisada pelo Painel Interno de Análise de Reclamações. Por favor note que os processos do Painel Interno de Análise de Reclamações e do Conselho de Análise dos Serviços para Crianças e Famílias (CFSRB) não podem considerar:

- assuntos que estejam atualmente em apreciação pelos tribunais ou sobre os quais já tenha sido deliberado OU
- assuntos abrangidas pela Lei relativa aos Serviços para Crianças e Famílias ou pela Lei das Relações Laborais



Painel Interno de Análise de Reclamações (processo formal interno)

De acordo com a seção 119 da Lei relativa aos Serviços para Crianças, Jovens e Famílias, 2017 (CYFSA), tem o direito de apresentar uma reclamação a uma sociedade em relação a um serviço que tenha solicitado ou recebido dessa sociedade. Se a sua reclamação for elegível para ser ouvida pelo Painel Interno de Análise de Reclamações da CCAS, marcaremos uma data para uma audiência com o painel. Esta audiência deve ser realizada no prazo de 14 dias após ter sido notificado da realização de um painel, exceto se necessitar de mais tempo. Podes ter uma ou mais pessoas de apoio presentes na reunião. O painel é composto por funcionários do quadro superior que não tenham estado diretamente envolvidos o requerente e a sua família e uma pessoa que não seja empregada da CCAS. Durante a audiência do painel, discutirá a sua reclamação com o painel. O objetivo do painel é tentar resolver a reclamação com uma solução que funcione para todos. No prazo de 14 dias a contar da data da reunião com o painel, o requerente e o Diretor-Presidente receberão a decisão ou o resultado do painel em forma escrita. Se, em qualquer momento do processo de análise da reclamação, seja resolvida de forma satisfatória para si, a CCAS enviará uma confirmação por forma escrita dessa resolução.

