

G2a. Diretrizes para o Tratamento de Reclamações dos Clientes

1.0 Declaração de Diretrizes

A Clínica compromete-se em garantir que os seus serviços sejam prestados com excelência e de uma perspectiva feminista e anti-opressão. Parte desse compromisso inclui o apoio a clientes que tenham problemas ou reclamações sobre a forma como foram tratadas ou a forma como viveram esta mesma prestação de serviços. Muitas vezes, fazer uma denúncia na Clínica, e ser ouvida e levada a sério, pode ser uma nova experiência para mulheres que já sofreram violência, opressão e trauma. Assim sendo, somos capazes de refletir, admitir a imperfeição e não reagir defensivamente ou com mágoa pessoal.

Todas as reclamações, formais ou informais, serão documentadas pelo Diretor do Programa e subsequentemente, num período de 48 horas, analisadas pelo Diretor Executivo.

Todos aqueles que estão associados com a Clínica são incentivados a resolver as divergências, reclamações e conflitos utilizando métodos informais, sempre que possível.

2.0 Alcance

Esta diretriz aplica-se a todas as reclamações recebidas de membros do público acerca dos nossos programas, serviços, funcionários e voluntários. Esta diretriz não se aplica a reclamações dos nossos funcionários ou voluntários, pois a Clínica possui diretrizes e procedimentos específicos para lidar com esses casos.

Como prática geral, reclamações de clientes feitas mais de um ano após a ocorrência do suposto incidente serão geralmente consideradas como fora do prazo e devem ser encaminhadas diretamente à administração. A administração só considerará reclamações com tais atrasos em circunstâncias excepcionais.

3.0 Definição

Uma reclamação é definida como uma expressão de insatisfação em relação a um serviço ou programa, ou uma ação ou decisão tomada pela Clínica, ou sobre a forma como os funcionários ou voluntários da Clínica exercem as suas funções. Uma reclamação é diferente de uma pergunta, comentário, ou sugestão. As reclamações geralmente surgem quando uma pessoa acredita que:

- A Clínica não fez algo que foi acordado ou esperado
- Uma diretriz ou procedimento da Clínica não foi seguido
- Uma diretriz ou procedimento da Clínica é injusto ou inadequado
- Ocorreu um erro
- Funcionários ou voluntários da clínica agiram de forma errada

4.0 Procedimentos

A Clínica reconhece que pode ser difícil para as clientes apresentarem uma reclamação formal. Espera-se que todos os funcionários e voluntários estejam atentos a essa realidade e forneçam às clientes que desejam fazer uma reclamação acesso razoável a informações e apoio.

As clientes são encorajadas e serão apoiadas na resolução do seu próprio processo de reclamação, que incluirá alguma forma de comunicação com o(s) funcionário(s) envolvido(s).

O seguimento da reclamação será conforme a vontade da cliente, incluindo se ela é ou não informada dos resultados.

Todas as interpretações e traduções necessárias serão providenciadas pela Clínica, às custas da Clínica.

Informações detalhadas sobre resultados específicos e/ou ações tomadas poderão não ser compartilhadas com todas as partes envolvidas (por exemplo, se um funcionário deve ser punido como resultado da reclamação, a cliente pode não receber os detalhes específicos, mas pode simplesmente ser informada de que estão sendo tomadas medidas disciplinares).

Informações detalhadas e de identificação não serão compartilhadas na Clínica; em vez disso, funcionários e membros do Conselho receberão informações gerais sobre a reclamação, a investigação, e os resultados.

4.1 Reclamação Informal

Clientes são encorajadas a falar com um diretor de programa sobre algum problema ou preocupação. Na maioria dos casos, relatar um problema a um diretor de programa resolve o problema. Você poderá fazer isso pessoalmente, por telefone ou por e-mail. O apoio providenciado pelos funcionários poderá incluir opções como, apoiar a cliente a escrever uma carta para o funcionário/voluntário ou convidar um Diretor para participar numa reunião. Os Diretores de programa estão envolvidos na resolução de dúvidas ou problemas à medida que vão surgindo. Clientes podem trazer consigo uma pessoa para lhes apoiar, mas por motivos de confidencialidade, essa pessoa não poderá ser um outro funcionário ou cliente da Clínica.

Todos os esforços serão feitos para resolver as reclamações em tempo útil. Ao receber qualquer reclamação, seja escrita ou verbal, o funcionário ouvirá e procurará compreender a sua reclamação e poderá tentar resolvê-la imediatamente. Se for necessário dar seguimento à reclamação, o funcionário irá anotar a sua informação de contato, que inclui o seu nome, número de telefone e endereço de e-mail (se houver).

4.2 Reclamação Formal

Quando as tentativas acima mencionadas para resolução do problema ou reclamação não forem bem sucedidas ou quando a cliente não deseja envolver-se diretamente com os funcionários, a Clínica oferece um procedimento formal de reclamação.

A cliente entrará em contato, pessoalmente ou por escrito, com o Diretor do Programa para relatar a sua reclamação. O Diretor do Programa tentará resolver o problema, incluindo falar com ambos - funcionário e cliente - para entender a extensão do problema e tentar encontrar uma solução que seja satisfatória para a cliente.

Encaminhamento de reclamação formal

Se você não conseguir resolver o problema seguindo os passos acima mencionados, ou se a sua reclamação envolver um Diretor de Programa, então uma reclamação formal poderá ser feita por escrito e enviada (por correio ou e-mail) para:

Endereço para envio de correspondência: Executive Director
Barbra Schlifer Commemorative Clinic
489 College Street, Suite 503
Toronto ON M6G 1A5

Endereço para envio de e-mail: executive.office@schliferclinic.com

Por favor, providencie o seu nome completo e informações de contato, pois a Clínica não responde ou toma medidas em relação a reclamações anônimas.

Se não lhe for possível enviar a sua reclamação formal por uma das vias acima mencionadas por motivo de deficiência, você poderá entrar em contato com a Clínica para solicitar acomodação, que será fornecida de acordo com a Política de Acessibilidade da Clínica - Normas de Atendimento ao Cliente.

Processo de Reclamação Formal

O Diretor Executivo da Clínica irá proceder à revisão de todas as reclamações escritas que forem recebidas, após as etapas acima mencionadas terem sido cumpridas. A Clínica compromete-se com um processo justo ao lidar com reclamações. Você será tratada com respeito e informada sobre o andamento da sua reclamação. Confirmaremos em até 3 dias úteis o recebimento da sua reclamação.

A Clínica pretende resolver todas as reclamações no prazo de 30 dias após seu recebimento. Se este prazo não puder ser cumprido, você será informada dos motivos e receberá o novo prazo retificado. Após conclusão da revisão, você será informada dos motivos que levaram a esta mesma decisão, o que conclui o processo formal de reclamação. Não existem outros procedimentos internos disponíveis se a cliente continuar insatisfeita com o resultado da sua reclamação.

5.0 Confidencialidade/Sem Retaliação

Qualquer funcionário que receba uma reclamação ou problema deve sempre manter a confidencialidade, não discutindo as alegações com outras pessoas, exceto na base de "necessidade de saber". Por exemplo, alguns programas recebem financiamento de agências com as quais temos parcerias, e poderá haver a necessidade de compartilhar estas



reclamações com essas agências. De acordo com a diretriz, nenhuma pessoa que, de boa fé, apresentar um problema ou reclamação, sofrerá retaliação.

6.0 Registros

Um resumo de todas as reclamações formais, incluindo o número e tipo, será fornecido anualmente ao Conselho de Administração ou ao Comitê do Conselho.