

Problemas com o seu senhorio? Talvez possamos ajudar.

Como é que o Provedor de Justiça (Ombudsman) me pode ajudar?

O Provedor de Justiça proporciona uma maneira de lidar com as reclamações contra organizações de habitação registadas no Serviço, que é livre de encargos e justa. No folheto referimo-nos a estas organizações como 'senhorios', mas estas incluem gestores, agentes, e outros provedores de serviços de habitação. O Provedor de Justiça foi designado ao abrigo da lei para lidar com este género de reclamação. Ele é independente dos senhorios, governo local e central, e reclamantes. Por lei, ele tem que ser imparcial – por outras palavras, justo e neutro. A sua função é formar a sua própria opinião sem apoiar ou representar os interesses de ninguém.

Pode fazer uma reclamação ao Serviço acerca da maneira como a sua habitação está a ser gerida. Se descobrirmos que o seu senhorio fez algo errado, podemos emitir ordens ou fazer recomendações para corrigir as coisas. Se encontrarmos falhas nos serviços que recebe, podemos intervir para assegurar que são melhorados.

Não oferecemos uma 'solução instantânea' ou um serviço de emergência. Normalmente tem que esgotar o processo de reclamações do senhorio antes de se dirigir a nós. Faremos decisões equilibradas a respeito das reclamações, baseado no que o Provedor de Justiça considerar justo.

Que organizações são membros?

Tem o direito de nos fazer uma reclamação se a sua casa pertencer ou for gerida por um senhorio membro do Serviço ou se fez um pedido de ser alojado através deles. A lei requer que todos os senhorios sociais registados em Inglaterra sejam membros do Serviço. Alguns provedores de habitação privados também aderiram voluntariamente ao Serviço. Juntas de freguesia locais não são membros; se a sua reclamação for sobre habitação social deve contactar o Provedor de Justiça do Governo Local.

Podemos-lhe fornecer a informação de que senhorios são membros do Serviço – contacte-nos por favor.

Como reclamo?

Se tiver um problema com a gestão do seu domicílio tem que primeiro passar pelo processo completo de reclamação do seu senhorio. Pode obter uma cópia dos escritórios deles. Se não conseguir obter uma cópia, por favor informe-nos. A decisão de prosseguir com o processo de reclamações interno é sua. Poderemos proporcionar conselhos sobre como pode fazer uma reclamação, mas não podemos prosseguir com a reclamação nós próprios ou participar activamente durante esta fase.

A sua reclamação ao senhorio vai-lhes dar tempo para resolverem os problemas directamente e consertar qualquer coisa que tenham feito errado. A maioria das reclamações são resolvidas desta maneira.

Se o seu problema não for resolvido pode contactar-nos para receber mais informações e um formulário de reclamação. Pode pedir a um familiar, amigo ou conselheiro que o ajudem ou reclamem em seu nome.

Este folheto é disponível em outros idiomas. Temos também um folheto e um website em inglês que proporciona mais informações sobre o Serviço e como reclamar.



81 Aldwych – London WC2B 4HN

LoCall 0845 7125 973

Email info@housing-ombudsman.org.uk

Website www.housing-ombudsman.org.uk