

## Missão

Em nome da comunidade católica, a Sociedade Católica de Apoio à Criança (Catholic Children's Aid Society) está empenhada na prestação de serviços sociais que protejam a criança e reforcem a vida familiar.

## Valores que defendemos

- Valorização da dignidade humana
- Coragem e determinação
- Parceria e trabalho em equipa
- Respeito pelas diferenças culturais, raciais e individuais
- Excelência profissional

Catholic Children's Aid Society of Toronto  
Sede: 26 Maitland Street, Toronto, Ontario M4Y 1C6  
Tel: 416-395-1500 (24 horas por dia, 7 dias por semana)  
Fax: 416-395-1581

## Processos de resolução

Child Protection Services - South  
Intake Services  
900 Dufferin Street, Suite 219  
Toronto, Ontario M6H 4B1

Child Protection Services - North West  
30 Drewry Avenue  
Toronto, Ontario, M2M 4C4

Child Protection Services - East  
Resource Services  
Child & Youth Services  
1880 Birchmount Road  
Toronto, Ontario M1P 2J7

Hope for Children Fund  
26 Maitland Street  
Toronto, Ontario M4Y 1C6

For the Love  
of Children



Nome do assistente social/trabalhador de proteção de menores: \_\_\_\_\_

Número de telefone: \_\_\_\_\_

Nome do supervisor do assistente social/trabalhador de  
proteção de menores: \_\_\_\_\_

Número de telefone: \_\_\_\_\_

Local de funcionamento onde serviço é prestado: \_\_\_\_\_

Número de telefone a contactar fora do horário de expediente: 416-395-1500

**Se tiver alguma queixa a apresentar, está convidado a contactar um dos nossos representantes que lhe prestará o apoio necessário. Por favor ligue para 416-395-1500, ou envie um email para [ClientResolutions@torontoccas.org](mailto:ClientResolutions@torontoccas.org).**

[www.torontoccas.org](http://www.torontoccas.org)

A Catholic Children's Aid Society of Toronto (CCAS, sigla em inglês) esforça-se por prestar o melhor apoio possível às crianças e às famílias com quem trabalha. Se tiver qualquer insatisfação dos serviços que procurou ou obteve da CCAS, esta organização colaborará na resolução das questões.

Propomos que, numa fase inicial, colabore com a equipa do serviço, com a finalidade de resolver os problemas. Se não conseguir resolver a questão com o seu assistente social/trabalhador, está convidado a utilizar os seguintes procedimentos:

### **Procedimentos a seguir numa reclamação informal relativa a um processo**

#### **Contactar com o supervisor**

Se não conseguir resolver a questão com o assistente social/trabalhador, poderá tentar resolvê-la com o supervisor dele, telefonicamente ou presencialmente.

#### **Contactar com o gerente**

Se, após ter debatido a questão com o supervisor não ficar satisfeito, poderá ainda solitar uma reunião com o gerente da agência onde os referidos profissionais exercem funções. O gerente irá colaborar consigo e com a equipa de serviços, a fim de resolver os seus problemas, através duma reunião presencial ou por telefone. Tanto o assistente social/trabalhador, como o supervisor dele, poderão estar presentes durante referida reunião. Se desejar, poderá fazer-se acompanhar de outra pessoa que lhe possa prestar apoio nessa ocasião ou noutras no futuro.

### **Processos a seguir numa reclamação formal relativa a um processo**

#### **Fazer uma reclamação oficial à CCAS**

Se, após a reunião com o supervisor e o gerente não tiver sido encontrada uma resposta satisfatória para a questão em apreço, poderá apresentar uma reclamação oficial por escrito à CCAS. Esta carta deve ser dirigida ao diretor executivo da CCAS e ao gerente com quem se reuniu anteriormente.

No prazo de dez dias, obterá uma resposta na qual será informado se a reclamação reúne as condições para um Processo de Resolução Oficial. Isto poderá envolver uma reunião posterior com a equipa de serviços, uma resposta por escrito às preocupações apresentadas, e/ou o acesso ao Internal Complaints Review Panel. Salienta-se que os assuntos resolvidos por via judicial não são passíveis de reclamação para este organismo.

### **Internal Complaints Review Panel**

O objetivo deste Painel é encontrar uma resposta satisfatória para o problema em questão que seja do agrado de todos os intervenientes. Se a reclamação reunir as condições necessárias para ser apresentada ao Internal Complaints Review Panel da CCAS, então será marcada uma reunião no prazo de 14 dias, exceto se o reclamante solicitar mais tempo de preparação.

O Painel é constituído por dois profissionais experientes que não estejam diretamente envolvidos no processo e por um elemento do Conselho de Administração que não exerça funções na CCAS. A equipa de serviços também será convidada a participar e o reclamante poderá fazer-se acompanhar de outras pessoas que possam dar o seu apoio. Durante a sessão, o reclamante deverá apresentar a suas preocupações e os elementos do Painel farão algumas perguntas de esclarecimento, quer ao reclamante quer à equipa de serviços. Uma vez expostas todas as preocupações, o Painel apresentará algumas recomendações que ajudarão resolver as questões.

Duante o período de 14 dias após a reunião com a Painel, o reclamante receberá um resumo dos assuntos tratados na reunião e uma cópia do plano de resolução acordado por todas as partes.

### **Conselho de Avaliação de Serviços à Menores e à Família Child and Family Services Review Board (CFSRB, sigla em inglês)**

Durante o tempo de prestação do serviço pela CCAS, o reclamante também tem direito a aceder ao Child and Family Services Review Board, se tiver qualquer insatisfação relativamente aos serviços prestados. O CFSRB é um organismo independente do Ministry of Child and Family Services que atende as questões de todos os clientes das CAS na província do Ontário.

Para obter mais esclarecimentos relativamente aos passos a observar num processo de reclamação no nosso website [www.torontoccas.org](http://www.torontoccas.org). **O número de telefone do CFSRB é 416-327-4673; e o website é [www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/](http://www.sjto.gov.on.ca/cfsrb/).**

### **Gabinete do Apoianta Provincial a Crianças e Jovens Provincial Advocate for Children and Youth**

Se você ou alguém na comunidade tiver alguma preocupação acerca de alguma criança, ou grupo de crianças, que tenham obtido serviços de alguma CAS, e se após ter acedido ao processo de resolução oficial ainda achar que os problemas não foram solucionados, o Provincial Advocate for Children and Youth poderá estar apto a investigar os mesmos.

**O número de telefone do CFSRB é 1-800-263-2841; e o website é [www.provincialadvocate.on.ca](http://www.provincialadvocate.on.ca).**