



## O que acontece se eu não estiver satisfeito com o serviço da Cruz Vermelha da Nova Zelândia (New Zealand Red Cross)?

### ETAPA 1 – Informe-nos primeiro!

Caso não esteja satisfeito com nosso serviço, nos informe. Gostaríamos de ouvir seus comentários e se possível, corrigir o problema.

Você pode nos informar entrando em contato com [visitorcare@redcross.org.nz](mailto:visitorcare@redcross.org.nz) ou ligando para 0800 RED CROSS.

### ETAPA 2 – Discutindo a queixa

Entendemos que, às vezes, as pessoas não querem apresentar uma queixa formal, mas gostariam de ouvir um pedido de desculpas da Cruz Vermelha da Nova Zelândia ou que a Cruz Vermelha da Nova Zelândia garanta que o que aconteceu com elas não irá acontecer novamente.

A equipe da Cruz Vermelha da Nova Zelândia discutirá primeiro a sua situação e preocupações. Ela então oferecerá que você apresente uma queixa formal caso não esteja satisfeito com a resposta após essa conversa. Você tem todo o direito de apresentar uma queixa formal caso ainda esteja insatisfeito.

Fazer uma queixa formal significa que uma pessoa designada na Cruz Vermelha da Nova Zelândia tentará descobrir mais sobre a situação e depois o informará sobre os achados e responderá sua queixa. Você pode ver como esse processo funciona nas etapas 3 e 4 abaixo. Também enviaremos um e-mail ou carta para ajudá-lo a entender esse processo.



## **ETAPA 3 – Encontrando mais informações**

Quando ouvimos que as pessoas não estão satisfeitas com nosso serviço, levamos isso a sério. Conversaremos com você e outras pessoas envolvidas sobre a sua reclamação para que possamos entendê-la. Em seguida, informaremos o que descobrimos e solicitaremos sua opinião. Também o manteremos informado sobre qualquer progresso e o prazo para receber uma resposta.

## **ETAPA 4 – Ação**

A pessoa analisando sua reclamação informará o que foi descoberto. Se determinarmos que os serviços da Cruz Vermelha da Nova Zelândia podem ser melhorados, agiremos o mais rápido possível para melhorá-los. Queremos prestar um bom serviço às pessoas que apoiamos.

## **E se eu continuar insatisfeito com o serviço da Cruz Vermelha da Nova Zelândia (New Zealand Red Cross)?**

Continue conversando conosco caso ainda não esteja satisfeito com nosso serviço. Nesse ponto, convém levar o problema ao líder da equipe. Concordamos se você assim o fizer.

Às vezes você pode estar insatisfeito com algo que está fora de nosso controle. Se você manifestar uma preocupação que seja fora do controle da Cruz Vermelha da Nova Zelândia, informaremos quem você deverá contatar para discutir o problema.



*Working with the*  
**New Zealand Government**