

## Você pode ajudar com a Seção 8 ou com vales-moradias baseados em projetos?

A King County Regional Homelessness Authority (KCRHA, Autoridade Regional para pessoas sem-abrigo em King County) **não é** um fornecedor de moradia e não emite Seção 8 ou vales-moradias baseados em projetos. Caso tenha alguma dúvida sobre vales-moradias, entre em contato com:

### King County Housing Authority (KCHA)

(206) 574-1100

kcha.org

### Seattle Housing Authority

(206) 615-3300

seattlehousing.org

### Renton Housing Authority

(425) 226-1850

rentonhousing.org

## Outros recursos

### Estado de Washington 2-1-1

Ligue para 2-1-1 ou (800) 621-4636

### Linha de admissão em abrigo familiar

(206) 245-1026

### Pontos de acesso regionais de entrada coordenada

- **Seattle**  
(206) 328-5900
- **King County Sul – Federal Way**  
(253) 874-6718
- **King County Sul – Renton**  
(425) 523-1377
- **King County Leste – Bellevue**  
(206) 328-5900
- **King County Norte – Seattle Norte**  
(206) 694-6833

## Para assistência imediata

A Ombuds da KCRHA (Ouvidoria da KCRHA) não oferece serviços de emergência. Se você estiver passando por uma emergência com risco de vida que exija intervenção médica ou policial, ligue para 911.

Se você precisar de ajuda com saúde mental, uso de substâncias ou preocupações emocionais, a linha telefônica Conexões em momentos de crise está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para receber a sua ligação. (206) 461-3222

Estamos abertos a qualquer um que procure informações sobre o sistema ou serviços de resposta às pessoas sem-abrigo.

## Entre em contato:



Ligue-nos:  
(206) 639-4601



Mande um e-mail para:  
ombuds@kcrha.org



Escaneie o código QR com o seu telefone ou acesse [kcrha.org/ombuds](https://kcrha.org/ombuds) para saber mais informações.



**KCRHA**  
King County Regional Homelessness Authority



# Ombuds Office

Promover equidade, atendimento ao cliente e responsabilidade no sistema de resposta às pessoas sem-abrigo de King County

## Estamos aqui para ajudar!

Você é cliente ou prestador de serviços relacionados a pessoas sem-abrigo em King County?

Você precisa de alguém para conversar sobre um comentário, preocupação ou reclamação?

Podemos ajudá-lo a encontrar serviços para pessoas sem-abrigo ou recursos relacionados?

Você é um provedor e tem sugestões de melhorias/feedback?

## O que é o Ombuds Office?

Trabalhamos para promover a responsabilidade no sistema de resposta às pessoas sem-abrigo, fornecendo informações, resolvendo preocupações, investigando reclamações e monitorando tendências para promover melhorias em King County.

## Como o Ombuds Office pode ajudar? Nós podemos:

- Educar, informar e fornecer referências para recursos para pessoas sem-abrigo em King County
- Responder a perguntas e preocupações sobre serviços para pessoas sem-abrigo e trabalhar para resolvê-las informalmente
- Investigar reclamações
- Receber feedbacks dos constituintes da KCRHA sobre os serviços do sistema para pessoas sem-abrigo
- Relatar as preocupações da comunidade à liderança, ao pessoal e à governança da KCRHA.

## A quem atendemos?

- Membros da comunidade atendidos por um programa financiado pela KCRHA
- Provedores de serviços financiados pela KCRHA
- Funcionários ou contratantes da KCRHA

## O que acontece quando você entra em contato com o escritório?

Faremos uma análise, admissão e avaliação inicial com você para determinar a melhor forma de responder. Isso pode envolver fazer perguntas para obter uma melhor compreensão. Para melhorar os nossos serviços, a equipe do Ombuds também pode fazer perguntas demográficas para compreender melhor a comunidade que servimos.

## Perguntas mais frequentes

### Você pode lidar com qualquer problema ou reclamação?

O Ombuds Office da KCRHA pode analisar, investigar e resolver problemas em quatro áreas:

- **Entrega de serviços:** os serviços, recursos e atividades prestados às pessoas em situação de rua
- **Administração do programa:** as responsabilidades administrativas da KCRHA e de seus prestadores de serviços contratados, incluindo gestão de contratos, monitoramento de desempenho, conformidade com regras e regulamentos e atendimento ao cliente
- **Políticas:** as decisões, cursos de ação, protocolos ou procedimentos implementados pela KCRHA ou por um prestador de serviços contratado
- **Outras atividades gerenciadas pela KCRHA:** incluindo, mas não se limitando a: responsabilidades de cuidados contínuos, como entrada coordenada ou sistema de informações de gerenciamento de pessoas sem-abrigo (HMIS)

## Tenho que me encontrar pessoalmente?

Não, reunir-se pessoalmente com um Ombuds é uma opção, mas não é obrigatório.

## Como é que o Ombuds protegerá a minha confidencialidade se os seus registros são públicos?

Como entidade pública, o Ombuds Office da KCRHA deve cumprir a Washington State's Public Records Act (Lei de Registros Públicos do Estado de Washington). Isso significa que os registros do Ombuds Office são considerados registros públicos e podem ser solicitados pelo público, a menos que o registro solicitado contenha informações isentas ou proibidas de serem divulgadas.

Embora os registros do Ombuds Office estejam sujeitos à divulgação pública, é responsabilidade da ouvidoria manter o mais alto nível de confidencialidade possível. O Ombuds Office não revelará a identidade de ninguém que entre em contato com a ouvidoria para registrar uma reclamação e não divulgará nenhuma informação fornecida confidencialmente, exceto para abordar um risco iminente de dano grave ou quando exigido por lei.

## Posso registrar uma reclamação anônima?

Sim, se você estiver interessado em registrar uma reclamação anônima, NÃO preencha o formulário on-line, nem envie-nos uma mensagem de texto ou um e-mail. Ligue diretamente para (206) 639-4601.