Política de reparação de habitações

1. Introdução

1.1 Reconhecemos que a qualidade do nosso serviço de reparações tem um impacto direto na qualidade de vida dos nossos residentes, afetando tanto a saúde como o bem-estar. Queremos garantir que o efeito é positivo e que os nossos serviços de reparações são fáceis de utilizar e merecem a confiança dos nossos residentes.

1.2 Esta política de Reparações na Habitação define o que os nossos inquilinos e arrendatários podem esperar dos nossos serviços de reparações. Incorpora as expetativas da Entidade Reguladora da Habitação Social no que diz respeito às reparações de imóveis e procura garantir que os nossos imóveis são bem mantidos, contribuindo para a criação de um ambiente de vida seguro e saudável.

1.3 Esta política descreve a abordagem da Câmara Municipal relativamente à gestão das reparações. Reflete a importância da legislação recente, as orientações governamentais e a importância acrescida da gestão eficaz da humidade, do bolor e da degradação.

2. Metas e objetivos da política

2.1 O nosso objetivo é proporcionar a todos os nossos inquilinos um imóvel seguro, acolhedor e bem conservado.

2.2 Compreendemos a importância deste serviço para os nossos residentes e estamos a esforçar-nos por introduzir melhorias para atingir os seguintes objetivos e metas:

Gerir os serviços de reparação:

- Manter os residentes no centro de tudo o que fazemos e ser tratados com empatia e respeito por todos os funcionários e empreiteiros envolvidos na prestação dos nossos serviços de reparação.
- Investir e gerir os nossos imóveis para garantir que os nossos imóveis cumprem todas as obrigações estatutárias, regulamentares e contratuais.
- Manter dados de gestão de bens adequados à finalidade e possuir informações completas, precisas e atualizadas sobre os nossos imóveis.
- Conservar informações atuais e históricas sobre as reparações através dos nossos contratantes e dos sistemas de gestão da habitação, a fim de fornecer um registo preciso e claro do nosso trabalho e das nossas decisões.
- Partilhar informações resumidas sobre o desempenho das reparações com o nosso Painel de Residentes e outros grupos de residentes, conforme acordado.
- Confirmar os agendamentos através de um sistema automático de lembrete de agendamento no dia anterior à visita.

- Trabalhar em estreita colaboração com os nossos empreiteiros para garantir que coordenamos as visitas de modo a minimizar as perturbações sempre que possível.
- Trabalhar de perto e em colaboração com os nossos empreiteiros para garantir que cumprem e, sempre que possível, excedem os nossos objetivos de desempenho.
- Promover uma abordagem de reparação imediata para todas as reparações, sempre que possível, e monitorizar ativamente este aspeto através do nosso quadro de desempenho do serviço.
- Partilhar com os nossos residentes os dados do pessoal local que gere e presta serviços de reparação.
- Ouvir os comentários dos nossos residentes com o objetivo de melhorar continuamente o nosso serviço de reparações.

Qualidade

- Aplicar uma gestão rigorosa dos contratos, das relações, dos riscos, dos custos e do desempenho ao funcionamento dos nossos contratos e do serviço global de reparações.
- Utilizar as inspeções pós-reparação, as inspeções de imóveis, os inquéritos de satisfação dos residentes e as fotografias de obras concluídas para monitorizar e melhorar o desempenho.
- Realizar reparações pela primeira vez sempre que possível.
- Fornecer aos residentes atualizações regulares sempre que uma reparação exija várias profissões, visitas repetidas ou gestão de casos.
- Chamar de volta os empreiteiros quando os trabalhos não forem concluídos ou não cumprirem o padrão de qualidade exigido.
- Assegurar que todas as reparações são realizadas mediante agendamento prévio, sem visitas sem aviso prévio.
- Estabelecer requisitos claros para todos os operadores antes de poderem registar um agendamento como falhado e analisar os dados sobre agendamentos falhados.
- Analisar os dados relativos às reparações para identificar problemas e tendências de entrega e realizar alterações para garantir que o serviço está sempre a melhorar.
- Assegurar que mantemos e conservamos registos de cada visita e partilhamos as informações adequadas com os empreiteiros, sempre que necessário.
- Garantir que a inovação é uma parte integrante do processo de melhoria.
- Ouvir e aprender com as reações do Provedor da Habitação, da Entidade Reguladora da Habitação Social e de outras autoridades reguladoras.

3. Âmbito de aplicação

3.1 A política abrange apenas as casas pertencentes e geridas pela Câmara Municipal de Westminster.

3.2 A política restringe-se aos inquilinos e arrendatários da Câmara Municipal (residentes). As pessoas que não são inquilinos ou arrendatários da Câmara Municipal estão fora do âmbito desta política.

3.3 O elemento de manutenção ativa da política só é relevante para os edifícios abrangidos pelo âmbito de aplicação. O elemento de reparação reativa da política é relevante para todos os edifícios sob gestão da Câmara Municipal.

4. Definições

- **Senhorio (ou senhorio social)** para efeitos desta política, o senhorio é a Câmara Municipal de Westminster.
- **Residentes** para efeitos desta política são apenas os inquilinos e arrendatários da Câmara Municipal de Westminster.
- **Vulnerável (ou vulnerabilidade)** um residente que tem características que significam que é menos capaz de lidar com uma situação que pode afetar a sua saúde, segurança ou bem-estar, e que tem uma maior necessidade de apoio.

5. Compromissos e princípios da política de reparações

5.1 Prioridades de reparação

5.1.1 Atribuímos a cada trabalho de reparação uma data limite para a sua conclusão, utilizando as seguintes categorias. Isto ajuda-nos a gerir eficazmente todas as reparações de resposta rápida.

Categoria de trabalho	Calendário	Definição
Imediato	**24 horas** – comparecer no prazo de duas horas e realizar a reparação no prazo de 24 horas.	Questões que representam um risco imediato para a saúde e a segurança, como a perda total de energia elétrica.
Urgente	**1 a 7 dias** – comparecer no prazo de uma semana para realizar a reparação.	Obras que não representam uma ameaça imediata ou um risco de segurança, mas que têm um impacto negativo no acesso dos ocupantes aos serviços públicos ou que necessitam de reparação, como um lavatório, uma banheira ou uma bacia entupidos.
Direito de reparação	**1 a 7 dias** – comparência e conclusão dos trabalhos em conformidade com a legislação relativa ao direito de reparação .	Ver abaixo.
Não urgente (ou de rotina)	**Até 28 dias** – comparência e conclusão dos trabalhos no prazo de 28 dias úteis.	Trabalhos que não representam uma ameaça para os ocupantes e que podem exigir reparações mais substanciais.
Reparações complexas e multicomerciais	**Até 50 dias** – comparecer e concluir os trabalhos num prazo total de 50 dias úteis.	Esta opção está reservada para trabalhos mais substanciais e para aqueles que podem exigir várias profissões, materiais especializados e visitas. Sempre que for necessário realizar trabalhos no interior do imóvel, os residentes serão mantidos informados sobre o andamento dos trabalhos.

5.2 Reparações elegíveis ao abrigo do regime de Direito a Reparação para inquilinos seguros

5.2.1 O Governo enumerou 20 reparações comuns ao abrigo do seu programa Direito a Reparação e estabeleceu um período de dias úteis para a sua conclusão. Para cumprir os requisitos do programa "Direito a Reparação", as reparações devem custar menos de 250.00 £ e não devem ser causadas por utilização indevida.

5.2.2 Se não concluirmos uma reparação elegível dentro do prazo estabelecido, os inquilinos têm o direito de pedir à Câmara Municipal que contrate um segundo empreiteiro. Se a obra não for concluída no segundo prazo estabelecido, os inquilinos podem ter direito a uma indemnização.

5.2.3 Se for necessária uma inspeção, a Câmara Municipal dispõe de tempo adicional. Se a inspeção identificar a necessidade de obras mais extensas que custem mais de 250.00 £, estas deixam de estar abrangidas pelo Direito a Reparação e os inquilinos receberão mais pormenores sobre o prazo de conclusão.

Tipo de reparação	Tempo de resposta (dias úteis)
Perda total de energia elétrica.	1
Perda parcial de energia elétrica.	3
Tomada de corrente ou de iluminação ou instalação elétrica insegura.	1
Perda total do abastecimento de água.	1
Perda parcial do abastecimento de água.	3
Perda total ou parcial do abastecimento de gás.	1
Conduta entupida para abrir a lareira ou a caldeira.	1
O aquecimento ou a água quente não funcionou entre 1 de novembro e 30 de abril.	1
O aquecimento ou a água quente não funcionou entre 1 de maio e 31 de outubro.	3
Fuga/entupimento do esgoto, da chaminé do solo ou da sanita.	1
A sanita não puxa o autoclismo (se só houver uma sanita no imóvel).	1
Lava-loiça, banheira ou lavatório entupidos.	3
A torneira não pode ser aberta.	3
Fuga de um cano de água, tanque ou cisterna.	1
Telhado com fugas.	7
Janela, porta ou fechadura exterior insegura.	1
Corrimão ou guarda-corpo solto ou desprendido.	3
Pavimento ou degrau de escada em madeira podre.	3
O telefone de entrada da porta não está a funcionar.	7
O exaustor mecânico não funciona.	7

5.4 Atendimento ao cliente e tecnologia

5.4.1 Todos os empreiteiros devem respeitar as normas de serviço de atendimento ao cliente da Câmara Municipal.

5.4.2 Os nossos contratantes atendem a todas as prioridades de reparação entre as 08h00 e as 17h00, de segunda a sexta-feira.

5.4.3 Fornecemos informações claras e acessíveis aos nossos residentes sobre as responsabilidades de reparação e o funcionamento do serviço. Estas informações são apresentadas no nosso Manual do Inquilino, Manual do Arrendatário e no site da Câmara Municipal. Podemos cobrar aos residentes as reparações que não são da nossa

responsabilidade ou que resultam de danos causados por um comportamento não razoável.

5.4.4 O nosso objetivo é maximizar as oportunidades digitais, fornecendo serviços digitais, convenientes e acessíveis aos residentes. Sempre que possível, serão comunicadas aos nossos residentes informações sobre reparações em tempo real, para acelerar a resolução de pedidos de reparação e reclamações.

5.4.5. Envolveremos os residentes e obteremos as suas opiniões aquando da conceção e gestão dos serviços, através do Painel de Residentes e de outros fóruns estabelecidos.

5.5 Reparações em imóveis identificados para regeneração de património

5.5.1 Nos casos em que os imóveis são destinados a demolição, é importante que sejam mantidos em condições razoáveis enquanto permanecerem ocupados. Nestas circunstâncias, assumiremos uma série de compromissos com os residentes, que serão discutidos diretamente com os residentes afetados.

6. Mecânica e elétrica

6.1 As obras mecânicas e elétricas que constam da lista de reparações elegíveis para o direito de reparação são abrangidas por esta política. A Câmara Municipal desenvolverá uma política separada para trabalhos mecânicos e elétricos mais abrangentes.

7. Prevenção e degradação

7.1 Estamos empenhados em melhorar os nossos serviços e em cumprir as nossas obrigações estatutárias e regulamentares, incluindo as estabelecidas na Lei da Habitação (Lei da Adequação à Habitação Humana de 2018). O nosso objetivo é manter os nossos imóveis próprios e os imóveis de propriedade livre livres de danos através da identificação e resolução rápida de problemas.

7.2 O nosso objetivo é investigar objetiva e prontamente as reclamações de degradação, estabelecer a responsabilidade e reintegrar as casas de forma rápida e eficaz para garantir a satisfação do cliente e evitar a necessidade de qualquer ação judicial.

7.3 Quaisquer que sejam as obras necessárias, teremos sempre em consideração as circunstâncias individuais do agregado familiar, incluindo quaisquer vulnerabilidades, e, sempre que apropriado, providenciaremos alojamento temporário.

7.4 Identificaremos potenciais problemas de degradação durante o nosso processo de manutenção de espaços vazios e, sempre que possível, protegeremos as casas contra o risco de degradação no futuro, incluindo a reparação de qualquer defeito antes de o imóvel ser novamente arrendado.

7.5 A preparação para o futuro incluirá a consideração de trabalhos de ventilação e térmicos durante o processo de desocupação. A propriedade deve estar apta a ser habitada antes da mudança dos novos ocupantes.

7.6 Os nossos funcionários e empreiteiros informarão imediatamente a equipa de imóveis e manutenção relevante quando tiverem conhecimento de problemas de reparação durante uma visita a um imóvel ou propriedade.

7.7 Nos casos em que não conseguimos resolver repetidamente as reparações e os residentes procuram obter reparação através de um pedido legal de reparação, analisaremos continuamente o progresso para garantir a máxima aprendizagem e a melhoria do serviço.

7.8 Iremos criar modelos preditivos para nos ajudar a identificar onde é mais provável a reparação.

8. Gestão de reclamações

8.1 Seguimos o Protocolo de Preação quando respondemos a todos os pedidos legais de reparação de danos:

- Quando um cliente apresenta um pedido de indemnização por danos, instruímos um advogado para agir em nosso nome.
- Consideramos a possibilidade de utilizar métodos alternativos de resolução de litígios (mediação), sempre que razoável, para resolver as questões o mais rapidamente possível e evitar ações judiciais. Se for caso disso, consideraremos a possibilidade de chegar a um acordo, incluindo acordos financeiros, para resolver as reclamações de reparação de danos.
- Se for caso disso, encarregamos um perito ou um único perito conjunto, em conjunto com o cliente ou o seu consultor jurídico externo, de inspecionar o imóvel para detetar indícios de degradação.
- Realizamos um calendário de obras acordado para remediar a degradação dentro de um prazo razoável.
- Por vezes, isto pode significar que partes da propriedade estarão inacessíveis durante a realização dos trabalhos. Se isto significar que o imóvel é inabitável (por exemplo, se a cozinha ou a casa de banho forem inacessíveis), providenciaremos alojamento alternativo temporário de acordo com a Política de Atribuição de Alojamento da Câmara Municipal.
- Teremos em conta a vulnerabilidade do residente e as suas necessidades, incluindo crianças com um plano de educação, saúde e cuidados e a localização da escola.
- Se os residentes tiverem de se mudar para um alojamento alternativo temporário, exploraremos as necessidades o mais cedo possível.
- Trocamos informações com advogados ou outros pedidos de agências em conformidade com o Protocolo de Preação e a nossa Política de Proteção de Dados.
- A Câmara Municipal tem a obrigação de cobrar as rendas em atraso e, se um inquilino tiver rendas em atraso e lhe forem atribuídos montantes de indemnização/compensação, deduziremos o montante das rendas em atraso antes de chegarmos a acordo com os advogados do demandante.
- Se o estado de degradação for comunicado e as tentativas subsequentes de acesso ao imóvel falharem, recorreremos a vias formais, incluindo injunções de acesso e a aplicação do contrato de arrendamento, se necessário, para obter acesso.

9. Humidade e bolor

9.1 Reconhecemos que muitos dos nossos inquilinos e arrendatários sofrem de humidade e bolor e que estes podem constituir um perigo para a saúde. Há muitos fatores que causam a humidade, a condensação e o bolor e são muitas vezes difíceis de gerir. No entanto, trataremos todos os casos e todos os problemas de forma pró-ativa, adotando uma abordagem de "tolerância zero" em relação à humidade e ao bolor.

9.2 A Câmara Municipal tem uma política separada relativa à humidade e aos bolores, que define as medidas a tomar quando é recebida uma notificação de humidade e bolores.

10. Restritores de janelas

10.1 A Câmara Municipal tem uma Política de Restrição de Janelas separada que estabelece a forma como daremos prioridade e responderemos a relatórios de dispositivos de restrição de janelas defeituosos nos nossos imóveis ou em áreas comuns.

11. Inquilinos com vulnerabilidades

11.1 Dedicaremos tempo a compreender quaisquer ajustamentos razoáveis que tenhamos de realizar para os residentes que sejam vulneráveis e necessitem de apoio adicional. Quando forem comunicadas reparações, identificaremos proactivamente as vulnerabilidades, incluindo crianças com deficiência e problemas de saúde.

11.2 Perguntaremos aos inquilinos se eles ou qualquer membro do agregado familiar têm necessidades de saúde ou deficiências que impliquem que tenhamos de fazer algo diferente para realizar a reparação. Isto pode incluir a rapidez com que a reparação é concluída ou a ajuda e o apoio que oferecemos enquanto aguardamos a conclusão da reparação.

11.3 Se a Câmara Municipal tiver conhecimento de uma situação de vulnerabilidade, esforçar-nos-emos por resolver os problemas urgentes no prazo de três dias.

11.4 Quando os nossos funcionários e empreiteiros visitam os imóveis da Câmara Municipal, identificam ativamente qualquer vulnerabilidade ou preocupação de proteção e comunicam-nas à equipa de habitação local para investigação.

11.5 Para mais informações, consulte a nossa política em matéria de humidade e bolor.

12. Valor social

12.1 O valor social é uma parte essencial do processo de contratação. A contratação ética e responsável é fundamental para este objetivo. Procuraremos estabelecer parcerias comerciais com fornecedores e encorajaremos a inovação e uma abordagem do valor social que se alinhe com as prioridades da Câmara Municipal. Este desejo inclui o combate à emergência climática.

12.2 Ao avaliarmos as propostas, procuramos parceiros que se comprometam a realizar iniciativas que proporcionem os melhores resultados sociais ou ambientais para as pessoas que vivem e trabalham em Westminster, criando oportunidades de emprego, utilizando cadeias de abastecimento locais e visando grupos sub-representados na comunidade.

13. Igualdade, diversidade e inclusão

13.1 Realizámos uma avaliação do impacto sobre a igualdade (EIA) para considerar os impactos positivos e negativos que esta política pode ter sobre as pessoas com

características protegidas ao abrigo da Lei da Igualdade de 2010, e concluímos que a implementação desta política não apresenta barreiras ao acesso ao serviço ou aos processos ou coloca involuntariamente em desvantagem qualquer grupo protegido.

13.2 O objetivo de tratar todos os residentes de forma igual e de incluir o poder discricionário para avaliar os impactos de uma falha ou perda de serviço está incorporado na política, para que não tenhamos de aplicar uma solução única para todos.

13.3 Quando necessário, os funcionários da Câmara Municipal prestarão assistência aos residentes, por exemplo, ajudando-os a preencher a documentação ou oferecendo serviços de tradução.

14. Comunicação

14.1 12.1 Facultaremos informações sobre esta política através de vários métodos, tais como o nosso site, folhetos, guias resumidos em inglês simples e através da publicação de um boletim informativo para os residentes.

15. Proteção de dados

15.1 Sempre que for necessário partilhar informações com o nosso pessoal e parceiros para prestar o nosso serviço de reparações, tal será feito em conformidade com os requisitos de proteção de dados:

- os dados são tratados de forma legal, justa e transparente;
- os dados são recolhidos para uma finalidade específica e legítima e não são utilizados para outros fins que não os declarados;
- os dados são pertinentes e limitados às necessidades para as quais são tratados.

15.2 Para mais informações sobre as responsabilidades da Câmara Municipal em matéria de proteção de dados, consulte: https://www.westminster.gov.uk/data-protection

16. Formação

16.1 Proporcionaremos a todo o pessoal responsável pela aplicação desta política uma formação abrangente e garantiremos que o processo de reparações é suficientemente sólido para assegurar o cumprimento desta política. Além disso, a orientação e a formação do pessoal sobre as lições aprendidas com falhas anteriores farão parte do nosso compromisso de melhoria contínua do serviço.

17. Monitorização e aprendizagem

17.1 Utilizaremos as informações obtidas a partir dos comentários sobre o nosso serviço de reparações e das reclamações para obter informações sobre as falhas do serviço, a fim de garantir a melhoria contínua do nosso serviço aos residentes. Como parte desta política, estamos empenhados em compreender quaisquer desigualdades relacionadas com o acesso, a experiência e/ou o apoio e introduziremos processos para identificar essas questões.

17.2 Além disso, a Equipa de Inovação e Melhoria da Habitação procederá a uma revisão anual desta política para incorporar os requisitos legislativos e regulamentares e a evolução das melhores práticas.