Política em matéria de humidade e bolor

Objetivos da política

Esta política descreve a abordagem da Câmara Municipal para gerir a humidade e o bolor. Foi redigida em resposta à Entidade Reguladora da Habitação Social e para cumprir a Lei de Awaab proposta pelo governo. A política estabelece a forma como iremos gerir a nossa resposta à humidade e ao bolor e os níveis de serviço que os inquilinos podem esperar receber.

A política reconhece a prioridade que a Câmara Municipal está agora a dar ao que se tornou uma agenda muito mais vasta e de maior visibilidade.

Esta política irá garantir que a Câmara Municipal cumpre a Lei da Habitação de 2004, que estabelece que os imóveis devem estar isentos de perigos ao nível da "categoria 1" mais perigosa, conforme avaliado utilizando o Sistema de Classificação de Saúde e Segurança da Habitação (HHSRS), uma ferramenta de avaliação baseada no risco. Isto inclui bolor e todos os tipos de humidade.

A política também ajudará a Câmara Municipal a cumprir a Norma de Habitação Digna, que estabelece que a habitação social deve estar isenta de riscos perigosos de "categoria 1". A Norma de Casas Dignas também estabelece que a habitação social deve estar num estado de conservação razoável e proporcionar um grau razoável de conforto térmico. Quando a Entidade Reguladora da Habitação Social (RSH) determina que um fornecedor não cumpriu as normas, tem uma série de poderes legais que pode utilizar, incluindo poderes de execução.

Os nossos compromissos

Todos os residentes da Câmara Municipal de Westminster (WCC) devem viver numa casa segura, acolhedora e bem conservada. Os residentes devem ser mantidos no centro de tudo o que fazemos e ser tratados com empatia e respeito por todos os funcionários. Este deve ser um valor fundamental na forma como o serviço de reparações é prestado.

Prestação efetiva

Comprometemo-nos a:

- Definição de prioridades para a remoção de humidade e bolor.
- Planeamento de melhorias nos dados e novos KPI.
- Novas avaliações de impacto sobre a igualdade.
- Melhoria da comunicação, tanto a nível interno como com os nossos residentes.
- Melhorias na formação do pessoal.

Reconhecemos que muitos dos nossos inquilinos sofrem de humidade e bolor. Há muitos fatores que causam humidade, condensação e bolor e são muitas vezes difíceis de controlar. As orientações do governo sobre os riscos para a saúde da humidade e do bolor para os senhorios deixam claro que é da responsabilidade dos senhorios identificar e resolver as causas subjacentes à humidade e ao bolor, tais como questões estruturais ou ventilação inadequada.

Iremos:

- garantir que cumprimos os prazos propostos na Lei Awaab;
- responder com sensibilidade e avaliar o problema com urgência para identificar a gravidade da humidade e do bolor e os riscos potenciais para os inquilinos;
- resolver sempre prontamente o problema subjacente e atuar com urgência quando forem manifestadas preocupações sobre a saúde dos inquilinos;
- garantir que os inquilinos são informados sobre as medidas que serão tomadas para remover o bolor e resolver quaisquer problemas subjacentes, bem como sobre os prazos para a realização das obras;
- fotografar e documentar a localização do bolor antes da sua remoção, a fim de ajudar a identificar a fonte;
- remover o bolor, para eliminar o risco para a saúde dos inquilinos;
- identificar e tratar as causas subjacentes à humidade e ao bolor, incluindo deficiências do edifício, ventilação inadequada e condensação;
- quando solicitado, procederemos a uma inspeção para garantir que o tratamento foi eficaz ou, se a humidade e o bolor reaparecerem, procederemos a uma investigação e intervenção adicionais;
- dar prioridade aos recursos para resolver os problemas de humidade. Esta será uma prioridade para todas as nossas equipas de habitação e inspetores. As notificações de humidade e bolor serão geridas pela nossa equipa especializada em humidade e bolor;
- começar por reconhecer que a humidade e o bolor não são culpa de nenhuma família;
- comunicar com os residentes de uma forma atempada e simpática. Daremos seguimento a cada caso e a cada visita. Perguntaremos proactivamente se um membro do agregado familiar é vulnerável ou está em risco acrescido, incluindo bebés, pessoas com problemas de saúde ou respiratórios e pessoas com deficiência. Será dada prioridade a esses residentes de acordo com as recomendações feitas para a Lei Awaab;
- agendar uma visita para diagnosticar e agendar um eventual tratamento no prazo de três dias a contar da notificação de humidade e bolor. O caso será tratado no prazo de 20 dias ou mais cedo se se tratar de uma emergência;
- têm uma equipa de remoção e tratamento de bolores de resposta rápida. Esta equipa será atribuída a casos dentro destes prazos para remover o bolor antes de qualquer trabalho preventivo ou de reparação a longo prazo. Iremos inspecionar todos os casos de humidade e bolor e fotografar o impacto;
- acordar um plano de ação com os residentes para garantir a resolução do(s) problema(s) específico(s);
- atribuir um inspetor específico para gerir o tratamento em caso de humidade persistente. Este será um ponto de contacto dedicado e organizará o trabalho necessário, assegurando a manutenção das comunicações até à conclusão do trabalho. Encaminharemos os residentes vulneráveis para os Serviços para Adultos e Crianças que sejam identificados como necessitando de apoio adicional enquanto a humidade/bolor é tratada e com o seu acordo;
- nomear um inspetor específico para dar conselhos e dicas sobre como minimizar a condensação. Os residentes serão encaminhados para aconselhamento e apoio nas contas de energia. Estamos também a investir nos nossos imóveis vazios para garantir que estão na melhor posição para evitar problemas de humidade e bolor. Integraremos estratégias mais pró-ativas para ajudar na prevenção contínua, incluindo verificações de manutenção regulares e, se for caso disso, investiremos em sistemas de ventilação melhorados;

- investir em tecnologia, como sensores de humidade, para ajudar a detetar precocemente a humidade e o bolor;
- rever a política regularmente com os residentes e monitorizar a eficácia da política e os compromissos que assume. Asseguraremos que o desempenho é monitorizado em função de indicadores-chave de desempenho detalhados e apresentaremos relatórios regulares sobre o desempenho em relação a estes objetivos e forneceremos ao nosso Painel de Residentes informações mensais sobre o desempenho. Também convidaremos o Painel de Residentes e outros grupos de residentes a dar a sua opinião sobre a política em intervalos regulares e a trabalhar connosco para garantir que a política sustenta uma melhoria contínua;
- reconhecer que há muitos fatores que podem causar condensação. Ofereceremos conselhos práticos aos residentes para ajudar a resolver o problema da humidade e do bolor e asseguraremos que os pormenores sobre a forma como podemos apoiar os residentes que sofrem ou estão preocupados com a humidade e o bolor sejam publicados online;
- aconselharemos qualquer residente que esteja preocupado com os sintomas que está a sentir a consultar um profissional de saúde.

Inquilinos com vulnerabilidades

Alguns residentes, incluindo crianças pequenas e pessoas com problemas de saúde específicos, como problemas respiratórios ou deficiências imunitárias, e pessoas com deficiência, são potencialmente mais vulneráveis e correm maior risco devido à humidade e ao bolor. Quando são comunicados problemas de humidade e bolor, perguntamos aos residentes se eles ou os membros do agregado familiar têm necessidades de saúde ou deficiências que exijam que se dê prioridade às reparações.

Será solicitado a todos os funcionários do município que visitam os imóveis, incluindo os funcionários do Serviço Social para Crianças e Adultos, que procurem bolores e comuniquem quaisquer problemas ao Departamento de Habitação, esclarecendo se os inquilinos têm vulnerabilidades, deficiências e problemas de saúde.

Identificação e formação

Todos os funcionários que visitam os inquilinos nos seus imóveis procurarão ativamente sinais de humidade e bolor e comunicarão todos os que encontrarem. Criámos também uma equipa especializada em humidade e bolor e asseguraremos que as mensagens sobre humidade e bolor sejam regularmente reforçadas com o nosso pessoal de inspeção geral.

Daremos formação ao pessoal que não trabalha em reparações para o ajudar a identificar a humidade e o bolor. Outros funcionários da Câmara Municipal que visitem imóveis, incluindo casas de crianças e de adultos, também receberão formação para perguntar e procurar bolor e informar o Departamento de Habitação.

Apoiaremos os residentes através da introdução de programas de sensibilização e da divulgação de conselhos sobre como evitar a ocorrência de humidade e bolor e como identificar fácil e rapidamente os casos em que estes ocorrem. Todas as comunicações e serviços relacionados com esta política serão acessíveis a todos os residentes.

Gestão de processos

Em termos da nossa abordagem à humidade e ao bolor, seguiremos estes princípios orientadores:

- O nosso objetivo será sempre eliminar o risco imediato através de uma lavagem de humidade e bolor. Desta forma, asseguramos que a ameaça à saúde dos residentes é reduzida. Se o risco não puder ser eliminado imediatamente devido à necessidade de efetuar obras de reparação, procuraremos deslocar os residentes temporariamente até que o risco seja resolvido. As questões relacionadas com as vulnerabilidades farão parte do processo de decisão.
- Em todos os casos, serão realizadas lavagens de bolor e serão fornecidos desumidificadores com orientações e conselhos sobre como utilizar e reduzir a humidade e o bolor.
- As reparações serão concluídas de acordo com as normas de reparação de Westminster. Todos os casos serão mantidos sob controlo até serem formalmente encerrados.
- Em todos os casos, quaisquer questões relacionadas com vulnerabilidades serão assinaladas e registadas. Uma resposta adequada a estes casos poderá incluir a retirada temporária.

Recursos e abordagem

As incidências de humidade e bolor serão geridas por uma equipa dedicada e especializada. A equipa prestará o serviço no âmbito do seguinte quadro operacional:

- Visitas domiciliárias gratuitas.
- Lavagem e limpeza de todas as superfícies afetadas com uma lavagem fungicida.
- Resolver a causa principal do problema. Isto pode implicar uma investigação mais aprofundada e reconhecemos que podem existir várias causas.
- Trataremos cada caso individualmente, reconhecendo que cada caso é diferente.

Diagnóstico e ação

Os casos serão diagnosticados e tratados dentro dos seguintes prazos, e de acordo com a Lei de Awaab:

- Será feita uma inspeção de triagem o imóvel no prazo de três dias para avaliar a presença de humidade e bolor, a sua gravidade, localização, causas subjacentes e potenciais riscos para a saúde.
- A avaliação da humidade e do bolor será sempre realizada por pessoal devidamente qualificado ou por contratantes.
- Procederemos a uma lavagem de humidade e bolor no prazo de 10 dias.
- Será realizada uma inspeção de acompanhamento para verificar se não há regresso da humidade e do bolor no prazo de três meses.
- Quaisquer trabalhos de acompanhamento serão concluídos no prazo de três meses.
- Deixaremos sempre orientações que explicam a causa e o impacto da humidade e do bolor e que indicam o que os residentes devem fazer se os sinais voltarem.

Monitorização

Para garantir que a política está a ser rigorosamente aplicada, monitorizaremos o desempenho em relação aos seguintes indicadores:

- Número de casos comunicados e identificados.
- Número de casos visitados e avaliados.
- Número de casos em que todos os trabalhos de correção identificados foram concluídos.

O objetivo do quadro de monitorização é:

- Aumentar a satisfação dos residentes relativamente à gestão da humidade e do bolor.
- Reduzir as reparações ad hoc relacionadas com a humidade e o bolor.
- Reduzir as visitas de chamada por causa da humidade e do bolor.
- Reduzir as queixas relacionadas com a humidade e o bolor.
- Reduzir os casos de degradação relacionados com a humidade e o bolor.

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.

FIM DO DOCUMENTO