Janelas e restrições de janelas - Política de manutenção e prevenção

1. Introdução

1.1 O nosso objetivo é prestar um excelente serviço ao cliente e reconhecemos que as reparações atempadas e de elevada qualidade são uma prioridade para todos os residentes.

1.2 Temos o dever de cuidar dos nossos residentes, funcionários, empreiteiros e outros terceiros para minimizar o risco para a sua saúde e bem-estar. Na qualidade de senhorio, esse dever de cuidado estende-se à assistência e manutenção dos nossos imóveis a um nível adequado.

1.3 Atualmente, não existe um quadro legal específico que regule a instalação de limitadores de janela em habitações. A Parte K dos Regulamentos de Construção de 2010 diz respeito a janelas e dispositivos de segurança concebidos para impedir a abertura que possa causar perigo a terceiros. Embora estes regulamentos digam respeito à fixação de janelas e à abertura e fecho seguros dessas janelas, é importante notar que as habitações estão especificamente isentas dos regulamentos de construção de 2010.

1.4 No entanto, reconhecemos a necessidade de reduzir o risco para as áreas comuns, bem como a importância de oferecer a instalação de limitadores de janelas nos casos em que os inquilinos e os arrendatários tenham preocupações ou possam ser vulneráveis.

2. Finalidades e objetivos da política

2.1 Esta política descreve a abordagem da Câmara Municipal para garantir a segurança das janelas. A política estabelece a forma como iremos gerir a nossa resposta às comunicações de janelas partidas e os níveis de serviço que os inquilinos podem esperar receber.

3. Âmbito de aplicação

3.1 Esta política abrange os riscos associados às janelas e aos dispositivos de restrição das janelas nas habitações, nomeadamente a sua manutenção e reparação em caso de danos ou defeitos.

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

3.3 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.

3.4 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.

  Os dispositivos de restrição de janelas impedem que uma janela abra mais do que uma distância fixa. Esta distância é normalmente fixada em 100 mm. O limitador impede qualquer pessoa de entrar ou sair da janela. Todos os dispositivos de restrição de janelas instalados à posteriori devem estar em conformidade com a Norma BS EN 14351-1:2006 +A2:2016 (janelas e portas - norma, desempenho e características do produto).

5. Compromissos e princípios da política relativa aos dispositivos de fecho de janelas

5.1 Todos os residentes da Câmara Municipal de Westminster (WCC) devem viver num imóvel seguro, acolhedor e bem conservado. 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.

5.2 **Execução efetiva**

Comprometemo-nos a:

- Planeamento de melhorias nos dados e novos KPI.
- Novas avaliações de impacto sobre a igualdade.
- Melhorar a comunicação, tanto a nível interno como com os nossos residentes.
- Melhorias na formação do pessoal.

5.3.1 Não existe um requisito específico nos regulamentos de construção que assegure que, ao utilizar o dispositivo de restrição de janelas, a janela só deve poder abrir 100 mm. No entanto, este requisito está implícito noutras publicações, o que sugere indiretamente que há margem para o cumprimento:

- Regulamentos de Construção - Documento K2 Aprovado, Secção 3.3a - *"Para evitar que as crianças sejam agarradas pela proteção, garantir que a esfera de 100 mm não pode passar através de quaisquer aberturas na proteção"*.

  Sistema de Classificação de Segurança e Saúde no Setor da Habitação, Perigo n.º 22, Queda entre pisos - *"Inclui quedas entre dois pisos dentro e fora de uma habitação ou*

edifício. Inclui quedas de/para fora da habitação, por exemplo, janelas/varandas/telhados acessíveis/balaustradas de patamar".

5.3.2 Sempre que identificarmos janelas que não tenham um dispositivo de restrição instalado, será programada a sua instalação.

6. Manutenção ativa das janelas

6.1 Realizaremos a manutenção preventiva das janelas das habitações localizadas nas nossas propriedades de maior risco - blocos com mais de 6 andares, numa base contínua de 5 anos.

6.2 Realizaremos uma manutenção preventiva anual, através de uma inspeção visual, a todas as janelas situadas nas áreas comuns dos nossos imóveis. Desta forma, certificar-nos-emos de que a janela está a funcionar. Os danos e as falhas serão programados para reparação e substituição como parte do processo de inspeção.

7. Reparações reativas de janelas

7.1 Quando tivermos conhecimento de uma janela defeituosa, incluindo qualquer dispositivo de restrição de janelas num imóvel individual ou numa área comum, ser-nos-á dada a máxima prioridade (no prazo de 24 horas após a comunicação) para que a reparação seja concluída ou tornada segura.

7.2 Se a janela não puder ser reparada, o operador deve garantir a sua segurança e inutilização. Por exemplo, tapando a janela até que possa ser montada uma nova janela/peça.

7.3 Serão instalados dispositivos de restrição de janelas a todos os residentes que o desejem. Quando instalado, o funcionário aconselhará o residente sobre o dispositivo de restrição de janelas e deixará uma cópia das instruções de utilização do fabricante.

7.4 Esta oferta será regularmente publicitada através dos nossos canais habituais de comunicação com os residentes.

7.5 Se tivermos conhecimento de um problema ou vulnerabilidade específicos que possam aumentar o risco de uma pessoa cair de uma janela, procuraremos instalar dispositivos de restrição de janelas.

8. Imóveis vazios

8.1 Como parte dos nossos processos de gestão de vazios, garantiremos a instalação de restrições nas janelas antes de voltar a arrendar.

9. Crianças pequenas e crianças com deficiência

As crianças pequenas e as crianças com deficiência podem ter necessidades e vulnerabilidades adicionais que as colocam em risco acrescido se as janelas não estiverem seguras ou

não tiverem limitadores de janela adequados a funcionar. Entraremos em contacto com a equipa de adaptações da habitação para avaliar quaisquer adaptações específicas que possam ser necessárias.

9.1 Também será pedido a outros funcionários da câmara municipal que visitam os imóveis, incluindo os da Assistência a Crianças e Adultos, que comuniquem quaisquer problemas deste tipo ao Departamento de Habitação e informem se os inquilinos têm vulnerabilidades, deficiências e problemas de saúde.

10. Arrendatários

10.1 Os arrendatários terão a oportunidade de instalar dispositivos de restrição de janelas nos seus imóveis, mediante pagamento.

10.2 O custo de instalação de limitadores de janela nas áreas comuns será recuperado como parte do processo de taxa de serviço do arrendamento.

11. Igualdade, diversidade e inclusão

11.1 Realizámos uma Avaliação de Impacto na Igualdade para considerar os impactos positivos e negativos que esta Política pode ter nas 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/processo ou desvantagens não intencionais para "qualquer grupo protegido".

11.2 O objetivo de tratar todos os residentes de forma igual e de incluir o poder discricionário de 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.

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

12. Comunicação

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.

13. Proteção de dados

13.1 Sempre que for necessário partilhar informações com os nossos funcionários e parceiros para resolver uma incidência de humidade e bolor, tal será feito em conformidade com os requisitos de proteção de dados:

- Os dados são processados de forma legal, justa e transparente.
- Os dados são recolhidos para um fim específico e legítimo e não são utilizados para qualquer outro fim que não o declarado.
- Os dados são relevantes e limitados a quaisquer requisitos para os quais são tratados.

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

14. Formação

14.1 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.

15. Monitorização e aprendizagem

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

- Número de habitações inspecionadas.
- Número de reparações realizadas.
- Número de áreas comuns inspecionadas.
- Número de edifícios com restrições instaladas.

15.1.1 O objetivo do quadro de acompanhamento é:

- Reduzir as reparações ad hoc relacionadas com os limitadores de janela.
- Reduzir as visitas de chamada para os limitadores de janela.
- Reduzir os casos de degradação relacionados com os limitadores de janela.

15.2 Utilizaremos as lições aprendidas com casos e reclamações anteriores para obter informações sobre falhas no serviço, a fim de melhorar continuamente o serviço prestado aos nossos 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 tais questões.

15.3 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.