

Estratégia de Envolvimento dos Residentes na Segurança dos Edifícios

Introdução

A segurança e o bem-estar dos residentes de Karbon são uma prioridade absoluta.

Após o devastador incêndio da Torre Grenfell em junho de 2017, tem havido um forte esforço para melhorar a comunicação e o envolvimento dos residentes em relação à segurança nos edifícios. A Federação Nacional de Habitação destaca a importância deste facto:

“A Avaliação Independente dos Regulamentos de Construção e de Segurança Contra Incêndios concluiu que os residentes não tinham uma voz suficientemente forte na gestão dos seus edifícios. A Lei da Segurança de Construção exige que sejam estabelecidas vias claras para resolver questões levantadas pelos residentes sobre a sua segurança e que os residentes tenham a oportunidade de participar na tomada de decisões, bem como de ter acesso a informações essenciais sobre a segurança dos edifícios.”

A Lei de Segurança da Construção de 2022 exige que criemos uma Estratégia de Envolvimento dos Residentes na Segurança da Construção para todos os residentes e proprietários de casas que vivem em Edifícios Residenciais Altos (ERA). Esta é a primeira versão da estratégia e será atualizada à medida que surgirem novos regulamentos ou orientações.

Requisitos da estratégia

Esta estratégia tem como objetivo garantir que todos os residentes de edifícios residenciais altos:

- Sejam informados sobre as informações de segurança dos edifícios que iremos fornecer.
- Compreendam o que podemos perguntar aos residentes sobre a segurança dos edifícios e como podem contribuir para tal.
- Saibam como iremos contactar os residentes e utilizar o seu feedback para influenciar as decisões.
- Compreendam como iremos medir e rever os métodos de envolvimento.
- Sentirem-se seguros em casa

A quem se destina esta estratégia?

- Todas as pessoas que vivem ou possuem uma propriedade num edifício residencial alto.
- Colegas e empreiteiros que trabalham connosco.

- Outras partes interessadas que têm um papel e interesse no edifício e em manter os residentes seguros. Por exemplo, os bombeiros, as autoridades locais e a entidade reguladora da segurança dos edifícios.

Que edifícios são definidos como edifícios residenciais altos?

Possuímos seis edifícios que correspondem à definição da Lei de Segurança de Edifícios de edifícios residenciais altos devido à sua altura. Estes são:

- Byker Wall (Dunn Terrace) - composto por Tom Collins House, Wolseley House, Dunn Terrace, Graham House, Northumberland Terrace e Salisbury House
- Byker Wall (Grace Lee) - composto por Felton Walk, Felton House, Long Headlam, Headlam House, Shipley Rise e Rabygate
- Byker Wall (Shipley Street) - composto por Shipley Walk, Brinkburn House, Kendal House, Dalton Crescent e Gordon House
- Harlequin Lodge, St Oswalds Court, Felling
- Mandarin Lodge, St Oswalds Court, Felling
- Pousada Merganser, St Oswalds Court, Felling

Igualdade, diversidade e inclusão

Estamos a trabalhar arduamente para recolher dados que nos ajudem a garantir que esta estratégia é significativa e eficaz para todos os residentes, independentemente das suas necessidades, antecedentes ou características (por exemplo, etnia, sexo, idade, deficiência, religião ou crença).

Recolheremos informações sobre cada edifício a partir de várias fontes, como inquéritos, visitas presenciais, contratos de arrendamento e muito mais. Isto ajuda-nos a compreender se existem pessoas ou grupos nestes edifícios que possam ser mais vulneráveis ou que possam enfrentar dificuldades se não receberem informações ou ajuda de outras formas. Quando soubermos isso, ajustaremos os nossos planos e ações para garantir que podemos ajudar todos de acordo com as suas necessidades específicas. Nos casos em que os indivíduos possam necessitar de apoio adicional para se manterem seguros, faremos referências aos nossos processos de Avaliação do Risco de Incêndio Centrados na Pessoa (ARICP).

Também serão feitos esforços para recolher informações sobre todos os adultos com mais de 16 anos em cada propriedade. Isto é essencial para cumprir as obrigações legais relativas à partilha da nossa estratégia com todos os envolvidos. Todos os dados recolhidos serão processados e protegidos de acordo com as leis de proteção de dados.

Quando soubermos que um indivíduo necessita de informações num formato diferente, certificar-nos-emos de que estas são fornecidas de uma forma compreensível e acessível. Reveremos estas informações regularmente através de inscrições de inquilinos, visitas de contacto de inquilinos, inquéritos e agindo com base nas informações que recebemos regularmente.

Funções e responsabilidades

Queremos que os residentes estejam em segurança. Na qualidade de proprietário dos edifícios e de Pessoa Principal Responsável (PPR), temos a responsabilidade de garantir que o edifício cumpre os requisitos de segurança estrutural e contra incêndios. Todos têm um papel a desempenhar na manutenção da segurança dos edifícios, quer sejam residentes ou arrendatários.

Todos os residentes devem:

- Cumprir todas as regras do seu contrato de arrendamento ou contrato de aluguer.
- Evitar fazer qualquer coisa que possa tornar o edifício inseguro.
- Não danificar ou mexer em equipamentos de segurança, como alarmes de incêndio.
- Assegurar que objetos como mobiliário, cadeiras de rodas, trotinetas eletrónicas ou lixo não são deixados em espaços comuns e que são guardados apenas em áreas designadas.
- Assegurar que os resíduos volumosos, como mobiliário, não são deixados nos espaços comuns e que são tomadas medidas adequadas para a sua rápida remoção ou eliminação.
- Permitir o acesso à sua casa para verificações de segurança essenciais, como a avaliação das portas corta-fogo.
- Evitar permitir que não residentes ou visitantes indesejados entrem no seu edifício através de rasteiras ou outros meios.
- Fornecer informações sobre o agregado familiar que nos permitam identificar onde pode ser necessário mais apoio e informar-nos se as coisas mudarem.
- Se solicitarmos informações para manter o edifício seguro, estas devem ser fornecidas.
- Comunicar-nos prontamente quaisquer problemas de segurança do edifício.

A nossa abordagem

Para garantir que o envolvimento e as comunicações dos residentes são bem coordenados, delineámos os grupos abaixo que irão garantir esta estratégia:

- Continua a ser adequada ao objetivo de todos os residentes, funcionários e outras partes interessadas.
- Incentiva a participação, a capacitação e a colaboração dos residentes e do pessoal em todas as questões de segurança dos edifícios, riscos e tomada de decisões.
- Está em conformidade e alinhado com todos os regulamentos relevantes.
- É regularmente revisto e melhorado sempre que necessário.
- Define claramente o que os residentes devem esperar, o que isso significa e como o vamos fazer.

Comité de Residentes de Karbon

Responsável pela análise de qualquer feedback apresentado pelos residentes e arrendatários de Karbon, incluindo feedback e ações do Banco de Escrutínio de Karbon.

Painel de Segurança de Edifícios

O Painel é constituído por representantes dos clientes de Byker e Felling que trabalham em conjunto com colegas das nossas equipas de Segurança da Construção e de Envolvimento do Cliente.

São responsáveis por atuar como uma caixa de ressonância e permitir conversas bidirecionais entre os residentes e Karbon. Discutiremos questões relacionadas com a segurança dos edifícios e ajudaremos a cumprir determinados requisitos estabelecidos na Lei da Segurança dos Edifícios. Também serão responsáveis por analisar as reações dos residentes após uma consulta estratégica.

Analisaremos regularmente a participação dos grupos e promovemos continuamente oportunidades de envolvimento em todas as comunicações com os clientes. O objetivo é garantir que todos os edifícios altos tenham representação de residentes, sempre que possível.

Comité de Clientes do Grupo Karbon

O Comité tem a responsabilidade de supervisionar a experiência e o envolvimento dos clientes e de garantir que estes têm a sua voz ouvida. O Comité é também parte integrante da garantia de que as necessidades e a segurança dos clientes estão no centro da tomada de decisões do Conselho de Administração; e que o nosso desempenho é monitorizado para procurar a excelência em todos os nossos serviços. Serão responsáveis pela análise de quaisquer recomendações relacionadas com a segurança dos edifícios.

Comité de Clientes Byker

O Comité é composto por um mínimo de quatro clientes. São responsáveis por supervisionar a qualidade dos serviços prestados por nós e por garantir o cumprimento do Compromisso da Comunidade. Os membros do Comité dão o seu tempo, competências e conhecimentos para ajudar o Byker Community Trust (BCT) a atingir os seus objetivos estratégicos.

Medição e controlo

Comprometemo-nos a partilhar esta estratégia com os residentes e proprietários dos nossos edifícios residenciais altos, com mais de 16 anos, num formato acessível, claro e compreensível. O progresso da estratégia será comunicado anualmente a todos os residentes.

Iremos medir:

- Satisfação geral com o facto de mantermos os residentes seguros nas suas casas.
- Número de denúncias de problemas de segurança nos edifícios.
- Número de queixas recebidas sobre a segurança dos edifícios.
- Proporção de residentes que afirmam que, se houvesse um incêndio no seu edifício, saberiam o que fazer.
- Proporção de residentes que afirmam que, se tivessem alguma preocupação com a segurança do edifício, saberiam quem contactar.
- Proporção de residentes que afirmam sentir-se seguros contra incêndios na sua casa.
- Proporção de residentes que afirmam sentir-se satisfeitos com a resolução de quaisquer problemas de segurança dos edifícios comunicados a Karbon.

Esta estratégia será revista:

- Pelo menos de dois em dois anos.
- Após cada consulta desta estratégia.
- Após um relatório de ocorrência obrigatório.
- Após a conclusão de alterações materiais significativas no edifício.

Reclamações

Estamos sempre a ouvir e prontos a trabalhar para resolver as preocupações de imediato. Se não formos capazes de resolver o problema imediatamente, procederemos a uma investigação completa para compreender os factos. As queixas podem ser comunicadas através de

www.karbonhomes.co.uk/complaints

Ao abrigo da Lei de Segurança na Construção de 2022, uma “queixa relevante” sobre segurança na construção pode estar relacionada com

- Um risco de segurança de um edifício específico.
- O desempenho de uma Pessoa Responsável no cumprimento dos seus deveres ao abrigo da Lei da Segurança dos Edifícios.

Se um residente continuar insatisfeito com o resultado de uma queixa, esta pode ser remetida para o Regulador de Segurança de Edifícios por Karbon ou pelo queixoso.

Controlo da versão - fevereiro de 2025