

Conteúdo

Introdução	<u>2</u>
Como nos contatar	<u>3</u>
Seção 1 - Nossa promessa de serviço	<u>4</u>
Seção 2 - Pagamento de aluguel e solicitação de auxílio-moradia	<u>5</u>
Seção 3 - Reparos, aparelhos a gás, pintura e pragas	<u>9</u>
Seção 4 - Comportamento anti-social, assédio e violência doméstica	<u>12</u>
Seção 5 - Como evitar problemas com vizinhos	<u>15</u>
Seção 6 - Como manter animais domésticos	<u>18</u>
Seção 7 - Como melhorar sua casa	<u>19</u>
Seção 8 - Seguro para conteúdo da casa	<u>20</u>
Seção 9 - Como manter a casa segura e protegida	<u>21</u>
Seção 10 - Resumo dos direitos do inquilino garantido	<u>23</u>
Seção 11 - Resumo das responsabilidades do inquilino garantido	<u>27</u>
O que se espera do pagante de aluguel?	<u>27</u>
Seção 12 - Mudança	<u>31</u>
Seção 13 - Como comprar sua casa	<u>35</u>
Seção 14 - Como nos dizer o que pensa	<u>38</u>
Seção 15 - Como fazer reclamações ou sugestões	<u>41</u>
Seção 16 - Serviços úteis do Conselho	<u>42</u>
Seção 17 - Outros contatos	<u>44</u>

Introdução

Bem-vindo(a) ao Manual de Inquilinos da Partners. Aqui, reunimos informações essenciais e úteis sobre a sua locação e de como viver na sua casa. Esperamos que sejam proveitosas.

Gostaríamos de agradecer aos membros do Fórum de Residentes e do Homes for Islington (que administra as casas alugadas e arrendadas pertencentes ao Conselho) pelas valiosas contribuições.

O que é Partners?

Em 2001, várias organizações se uniram para formar a Partners for Improvement in Islington (ou "Partners", forma abreviada). Nós administramos propriedades por meio de um tipo de contrato chamado de Iniciativa Financeira Privada, em inglês Private Finance Initiative (PFI). Todas as propriedades que administramos pertencem ao London Borough of Islington (o Conselho) e estão localizadas dentro dos seus limites.

O que é Private Finance Initiative (Iniciativa Financeira Privada) (PFI, em inglês)?

Uma PFI libera dinheiro do setor privado e do governo central para ser usado num projeto do setor público. Em nosso caso, usamos o dinheiro na reforma de propriedades em toda a área pertencente ao Conselho.

O senhor/a senhora continuará a ser inquilino(a) do Conselho e o Conselho continuará a ser o dono da propriedade onde vive. Seus direitos e suas responsabilidades de locação são iguais aos de todos os outros inquilinos na área do Conselho. Para pormenores sobre direitos e responsabilidades, consulte os termos e condições de locação. O nível do seu aluguel também não será afetado.

Por que escolher um projeto PFI?

Este projeto foi escolhido pelo Conselho como a melhor solução para tratar do acúmulo de reparos e melhorias necessárias para levar as propriedades do Conselho ao Padrão Casas Decentes.

A renovação das propriedades de rua beneficiará aos residentes e possibilitará que as propriedades pertencentes ao Conselho continuem a ser usadas para habitação social e mantenham uma variedade de direitos habitacionais em Islington.

Quais organizações estão envolvidas na Partners?

Hyde Housing Association que oferece serviço de administração de moradias.

Rydon Property Maintenance Ltd faz reparos do dia a dia.

United House Ltd renova e mantém em ordem os sistemas de vazamento e caldeiras.

Halifax Bank of Scotland empresta o dinheiro para o projeto.

Como nos contatar

Por telefone

Entre 8h30 e 17h00, de segunda a sexta-feira, o contato poderá ser feito por estes números:

Freephone 0800 587 3595

Switchboard 020 7288 8310

Minicom 020 7354 9121

Para reparos de emergência fora da hora de expediente, ligar para 0800 195 5255.

As chamadas para os números 0800 são gratuitas de linhas fixas, mas de rede de celular a cobrança será conforme a taxa do provedor do serviço.

Em pessoa

Os interessados poderão ir pessoalmente aos nossos escritórios entre 08h30 e 17h00, de segunda a sexta nos endereços:

4–6 Colebrooke Place
London N1 8HZ

e

Omnibus Workspaces
United House
North Road
London N7 9DP

Por correio eletrônico

enquiries@partnersislinton.net

Por página eletrônica

www.partnersislinton.net

Meu orientador para assuntos de locação é _____

Meu orientador para assuntos de renda é _____

O meu escritório do Partners é _____

Notas _____

Para saber quem são os seus orientadores para assuntos de locação e de renda, entre contato conosco por um dos meios acima mencionados.

Seção 1- Nossa promessa de serviço

Nós da Partners nos empenhamos para oferecer um serviço de qualidade. Nossa missão é melhorar as casas e as comunidades e oferecer excelente atendimento ao cliente por meio de parceria e inovação.

Nossos objetivos estratégicos

- Trabalhar para alcançar altos níveis de satisfação por parte do cliente
- Trabalhar em parceria
- Oferecer um serviço de reparos flexível e diligente
- Melhorar as casas para atender o padrão de disponibilidade
- Fornecer excelentes serviços de administração habitacional
- Promover a diversidade
- Inovar

Nossa promessa de serviços

Sempre que o senhor/a senhora tratar conosco, nós:

- seremos úteis e educados
- ouviremos e respeitaremos suas opiniões
- pediremos sua opinião sobre nosso serviço e usaremos o que nos disser para melhorá-lo
- trataremos suas questões de forma rápida, justa e sensível
- atenderemos todos os membros da comunidade qualquer que seja a raça, a origem étnica ou a nacionalidade, o sexo, a incapacidade, a sexualidade, a religião ou crença, ou a idade.

Se o senhor/a senhora nos contatar, nós:

- atenderemos sua chamada antes do sexto toque e informaremos nosso nome
- receberemos o senhor/a senhora no escritório rapidamente e em particular, se assim preferir
- responderemos suas carta dentro de 10 dias úteis
- garantiremos o uso do nosso serviço qualquer que seja sua necessidade.

Quando o senhor/a senhora quiser nos visitar, nós:

- marcaremos uma hora que lhe seja conveniente
- informaremos se não pudermos cumprir o compromisso ou houver atraso
- deixaremos um cartão se o senhor/a senhora estiver fora e informaremos como marcar outra visita
- sempre apresentaremos identificação e disposição para mostrá-la
- respeitaremos sua casa e seus costumes
- compensaremos o senhor/a senhora se não pudermos cumprir um compromisso de reparo que organizamos.

Seção 2 - Pagamento de aluguel e solicitação de auxílio-moradia

O Conselho decide o valor do aluguel e outras despesas que o senhor/a senhora deverá pagar. O pagamento do aluguel no dia certo todas as semanas ajuda a manter o aluguel o mais baixo possível para todos os inquilinos.

O aluguel semanal inclui:

- aluguel básico – despesa pela cedência da moradia
- conta de água– despesa pela água e esgoto (o Conselho coleta este dinheiro para a companhia de água)
- despesas com aquecimento da água se a propriedade tiver um sistema compartilhado.

Alterações no aluguel e outras despesas

Qualquer alteração no valor do aluguel e de outras despesas pagas geralmente ocorre em abril. O Conselho enviará uma carta ao senhor/à senhora como aviso em tempo razoável com relação a qualquer alteração. Esta carta é chamada de Notice of Variation (Aviso de Alteração).

Quando pagar o aluguel

As condições da sua locação determinam que o senhor/a senhora deverá pagar o aluguel semanalmente, todas as segundas-feiras. O senhor/a senhora poderá pagar o aluguel a cada quinze dias ou mensalmente se preferir, mas:

- isso deverá ser combinado conosco, e
- sempre feito antecipadamente.

Como pagar o aluguel

Há várias maneiras para se pagar o aluguel – o senhor/ a senhora poderá escolher a forma que mais lhe convier, dentre as que seguem:

- Débito direto – esta é uma das formas mais convenientes para pagar o aluguel, se o senhor/a senhora tiver uma conta num banco ou numa sociedade de crédito imobiliário (building society). O senhor/a senhora autoriza o banco ou a sociedade de crédito imobiliário a pagar o aluguel diretamente. Quando o aluguel for alterado, o Conselho contata o banco ou a sociedade de crédito imobiliário e solicita alteração do valor. A vantagem é que o senhor/a senhora não precisará escrever ao banco todas as vezes que houver alteração no aluguel. O Conselho escreverá e informará ao senhor/à senhora se houver alteração no valor ou na data do pagamento, com antecedência de pelo menos cinco dias. Isso lhe dará tempo para questionar qualquer pagamento. O senhor/a senhora pode cancelar o acordo a qualquer hora, basta escrever para o banco. Contate o seu orientador de renda se desejar efetuar o pagamento do aluguel por débito direto.

- Débito automático – é semelhante ao débito direto, mas o senhor/a senhora deverá contatar o banco ou a sociedade de crédito imobiliário todas as vezes que houver alteração no aluguel. Nós poderemos lhe dar um formulário para débito automático para preenchimento e levá-lo ao banco ou à sociedade de crédito imobiliário. Se desejar mais orientação sobre pagamento por débito automático, por favor, contate seu orientador de renda.
- Pelo telefone – o senhor/ a senhora pode pagar com cartão de débito ou crédito. Consulte “Outros Contatos” no final do manual para ver o número para ligação gratuita.
- Telepay 24-horas– o senhor/ a senhora pode pagar com cartão de débito ou crédito. Consulte “Outros Contatos” no final do manual para mais informações.
- iPay – oferece uma conexão de internet segura ao sistema do Conselho para pagamentos com cartão de débito e crédito. O senhor/a senhora precisará do número de referência de pagamento formado por nove dígitos. O senhor/a senhora também pode pagar o Imposto do Conselho e outras cobranças do Conselho por meio deste vínculo. Consulte “Outros Contatos” no final do manual para mais informações.
- Correio ou PayPoint – para isso utilize o seu cartão de pagamento em qualquer correio em Islington, ou lojas locais que exibam a indicação PayPoint. Há uma lista dos locais PayPoint em “Outros Contatos” no final do manual. Quando utilizar este método, o dinheiro entrará na sua conta de aluguel em três dias úteis. Não se esqueça de guardar o recibo como prova de pagamento. Se perder o cartão, contate-nos para solicitar reposição.

O Conselho enviará ao senhor/à senhora um demonstrativo de aluguel quatro vezes ao ano. Normalmente, isso ocorre em janeiro, abril, julho e outubro. O senhor/a senhora também pode nos solicitar o saldo atual do aluguel a qualquer hora. Nós podemos entregar-lhe, mediante comprovação de identidade, um demonstrativo se o senhor/a senhora for pessoalmente a um de nossos escritórios. O senhor/a senhora pode nos solicitar o envio de um demonstrativo para o seu domicílio a qualquer hora. Verifique o demonstrativo cuidadosamente; no caso de dúvidas, contate seu orientador de renda.

Se a sua conta de aluguel estiver em crédito porque houve pagamento a maior, o senhor/a senhora poderá solicitar um reembolso ao seu orientador para assuntos de renda. Alternativamente, poderá deixar o crédito em conta para pagamento no futuro.

Ajuda para pagar o aluguel – Auxílio-moradia

O auxílio-moradia é um benefício do governo para ajudar as pessoas que recebem auxílio do governo ou têm renda baixa para pagar o aluguel. Os Conselhos locais administram este benefício. O senhor/a senhora poderá obter auxílio-moradia mesmo se tiver emprego. O valor concedido dependerá:

- da renda e das economias do senhor/senhora e companheiro(a)– alguns auxílios como por incapacidade ou para cuidados não são considerados como renda

- do número de filhos criados ou outros adultos que vivem com o senhor/a senhora – seu direito para auxílio-moradia fica reduzido se o senhor/a senhora tiver pessoas que não são dependentes (por exemplo, locatários ou filhos que já terminaram a escola) e que vivem em sua casa
- do valor de aluguel pago – somente o aluguel básico é considerado, despesas de água, aquecimento e água quente não são consideradas.

O senhor/a senhora poderá obter um formulário de solicitação e orientação para reivindicar auxílio-moradia de um dos nossos escritórios ou de qualquer dos escritórios do Conselho para assuntos habitacionais (administrado pelo Homes for Islington).

Atrasos de aluguel

Como agente administrativo do Conselho, somos responsáveis pela supervisão dos pagamentos de aluguel e da coleta de qualquer aluguel devido (chamado 'arrears' ou em atraso). O senhor/a senhora deverá pagar o aluguel no total e no dia certo, e a sua conta nunca deverá mostrar atrasos. Se o senhor/a senhora não pagar o aluguel, estará em desacordo com as condições da locação e tomaremos medidas para recuperar os valores devidos.

Boas razões para não atrasar o aluguel

- Se o senhor/a senhora for despejado da sua casa por atraso de aluguel, o Conselho normalmente não arrumará outra casa para o senhor/a senhora.
- O senhor/a senhora poderá ter problemas para obter crédito como empréstimos ou para compra a prazo.
- Um mandado de posse sempre carrega uma sentença relacionada a dinheiro (isso afeta sua avaliação creditícia) em atraso mais custos judiciais. Isso dura sete anos.
- O senhor/a senhora pode não obter um financiamento para compra de casa se uma sociedade de crédito imobiliário (building society) e outros concessionários de empréstimos nos solicitar referências sobre pagamento de aluguel.
- O senhor/a senhora normalmente não poderá obter uma transferência (mudança para outra casa) ou troca mútua (troca de casas com outra pessoa).
- O senhor/a senhora não poderá alugar garagem, espaço de estacionamento ou gaiola de carro. Se já o faz, isso lhe será tomado.
- O senhor/a senhora arrisca perder o direito de adquirir uma casa.

Se o senhor/a senhora realmente estiver atrasado(a) com o aluguel

Se o senhor/a senhora estiver com dificuldades para pagar o aluguel, contate o seu orientador de renda. Faremos o possível para que o senhor/a senhora continue na casa e tomaremos medidas legais somente depois de termos tentado de tudo.

Se o senhor/a senhora tiver aluguel atrasado e ignorar a situação, o seu orientador de renda tomará providências para recuperar a quantia devida. Primeiramente, ele escreverá uma carta para solicitar contato. Não ignore esta carta – contate o seu orientador de renda o mais rápido possível. Se o senhor/a senhora ignorar a carta, ou quebrar o acordo para pagar o aluguel e os atrasos, tomaremos medidas legais para recuperar o valor devido. Não queremos despejá-lo(a), mas, por fim, o faremos, se os atrasos não forem saldados.

Medidas legais para recuperar aluguéis em atraso

No caso de darmos início a uma ação legal, será enviado ao senhor/à senhora um Aviso de Posse. Se isso acontecer e o senhor/a senhora não providenciar os pagamentos atrasados dentro de quatro semanas, será solicitada ao tribunal uma ordem de posse. Será marcada uma audiência e a sua presença será obrigatória. O tribunal poderá conceder dois tipos de ordem de posse:

- Uma posse adiada significa que, com tanto que o senhor/a senhora faça os pagamentos que o tribunal determinou, não tomaremos nenhuma outra medida legal. Mas, se o senhor/a senhora quebrar o acordo, solicitaremos uma ação de despejo.
- Um mandado de posse imediata significa que o tribunal nos concede posse da propriedade e podemos imediatamente solicitar seu despejo.

Se o tribunal conceder qualquer uma destas medidas, o senhor/a senhora perderá alguns dos seus direitos de inquilino e isso afetará sua condição de permanência e ainda poderá ter de pagar custos extras que o tribunal outorgar.

Seção 3 - Reparos, aparelhos a gás, pintura e pragas

Somos responsáveis por manter em bom estado de conservação a estrutura e o exterior da sua propriedade, da mesma forma que o Conselho concordou em fazer no acordo de locação.

Quando o senhor/a senhora solicitar, nós consertaremos:

- paredes externas, portas e janelas da propriedade
- vazamentos ou entupimentos de canos, calhas e encanamento externo
- qualquer defeito nos sistemas para fornecimento de água, gás, eletricidade e esgoto da casa
- qualquer falha no sistema de água quente ou aquecimento.

Se o senhor/a senhora precisar de reparos por conta de estragos causados, por exemplo, se o senhor/a senhora quebrou um vidro da janela, nos lhe cobraremos o custo do conserto.

- o senhor/a senhora é responsável por alguns reparos, por exemplo: portas internas e vidros
- acabamento interno incluindo rodapés, vigas à volta das portas e janelas, painéis da banheira, assento do vaso sanitário, tampões e correntes das pias e banheiras, trilhos e galerias de cortinas
- decoração interna
- reparo de portas e gavetas de gabinetes de cozinha
- porta-cartas
- substituição de lâmpadas e fusíveis
- substituição de arruelas de torneiras e encanamento para máquinas de lavar roupas e de louça
- qualquer reparo relacionado à melhoria que o senhor/a senhora fez, por exemplo, se o senhor/a senhora instalou uma cozinha nova que agora necessita de alguns consertos
- troca de fechaduras se o senhor/a senhora perder as chaves.

Como comunicar um reparo?

O senhor/a senhora poderá comunicar um reparo de várias maneiras:

- Pelo telefone – entre 8h30 e 17h00, de segunda a sexta-feira, disque nosso número para ligação gratuita. Se o senhor/a senhora precisar de um reparo de emergência fora deste horário, basta ligar para nosso número de emergência. Poderemos fazer um reparo temporário e outro permanente no dia seguinte.
- Pessoalmente – o senhor/a senhora poderá ir a um de nossos escritórios entre 8h30 e 17h00, de segunda a sexta-feira.
- Por carta – o senhor/a senhora poderá escrever para um dos nossos escritórios. Mas, por favor, não comunique reparos urgentes e emergências por carta, já que poderá levar mais tempo para a execução do reparo.
- Por Internet – o senhor/a senhora poderá comunicar reparos via Internet.

Consulte “Como nos contatar” no início deste manual.

Quais informações passar quando comunicar um reparo?

Será necessário nos informar:

- nome (forma como gostaria de ser chamado(a))
- endereço completo
- número de telefone para contato no caso de precisarmos perguntar algo rapidamente
- quando a nossa visita será conveniente
- qualquer necessidade especial que tenha, por exemplo, se o senhor/a senhora tem problemas de audição ou não pode atender a porta rapidamente.

O que acontece quando se comunica um reparo?

- Se o senhor/a senhora telefonar ou for ao nosso escritório, nós lhe informaremos o dia da nossa visita e se iremos pela manhã ou à tarde.
- Nós lhe daremos um número de referência no caso de o senhor/a senhora precisar nos contatar novamente sobre o reparo.
- Colocaremos o reparo num prazo conforme necessário. Nós e o Conselho concordamos por contrato com os prazos para execução de reparos.
- Procuraremos finalizar o reparo dentro do prazo atribuído.
- Ao finalizarmos o reparo, um dos funcionários deixará um cartão para seus comentários com relação à execução do trabalho. Solicitamos a devolução do cartão para nos ajudar a melhorar o serviço.

Com que rapidez o reparo será executado?

Temos três prazos para executar reparos:

- Uma emergência é um problema que poderia colocar em perigo a saúde e a segurança de qualquer pessoa que vive na casa, se o reparo não for executado. O trabalho será concluído em um dia útil.
- Concluiremos um reparo urgente dentro de sete dias.
- Concluiremos um reparo de rotina dentro de 28 dias.

Há manutenção para aparelhos a gás?

Todos os anos, verificamos a segurança dos aparelhos a gás fornecidos por nós ou pelo Conselho. Não verificamos os aparelhos a gás que o senhor/a senhora instalou, mas se acharmos que estes são perigosos, nós os desconectaremos.

Esta verificação da segurança do gás é muito importante, uma vez que aparelhos a gás com defeitos podem causar morte. Avisaremos o senhor/a senhora sobre nossa visita. Se o senhor/a senhora não permitir nossa entrada, quando solicitado, tentaremos resolver o assunto mais rapidamente. Se necessário, tomaremos medidas judiciais.

Como evitar condensação em casa?

Muitas residências têm uma forma de umidade conhecida como “condensação”. Isso ocorre quando se produz muita humidade na casa e as paredes ficam muito frias. A condensação ocorre no frio e pode criar bolor.

A seguir, algumas sugestões para evitar condensação:

- Não use aquecedores portáteis ou de parafina que funcionam com gás de garrafa.
- Tampe as panelas e não deixe chaleiras fervendo.
- Se o senhor/a senhora tem uma secadora, deixe a saída de ar para fora da casa.
- Não obstrua vias de ventilação, por exemplo, as saídas de ar das janelas.
- Não sele as janelas da cozinha ou do banheiro.

Quem é responsável pela pintura?

O senhor/a senhora é responsável pela pintura da parte interna da casa. Quando pintar a casa, lembre-se de que as paredes e os tetos foram feitos com métodos da época da construção da propriedade. As paredes e os tetos são de um tipo de reboco que absorve muito mais água do que o reboco mais moderno.

Não use aparelho a vapor para remover papéis de parede. Se o fizer, as paredes e os tetos absorverão tanta água que poderão desmoronar.

E se nova pintura for necessária?

É possível que nos o/a ajudemos se o senhor/a senhora não puder pintar a casa e:

- tiver 70 anos ou mais, ou
- for incapacitado(a) e receber auxílio-incapacidade.

Dispomos de uma lista de espera para idosos e pessoas incapacitadas que nos solicitaram pintura interna da casa. Contate-nos para mais informações.

O que fazer no caso de pragas na casa?

Se o senhor/a senhora notar ratos, camundongos ou baratas na casa ou nas áreas comuns, informe-nos imediatamente. Nós orientaremos o senhor/a senhora com relação a quem contatar. Este serviço é gratuito. Consulte “Como nos contatar” no início deste manual para ver os contatos.

Seção 4 - Comportamento anti-social, assédio e violência doméstica

O que é comportamento anti-social?

O termo "comportamento anti-social" inclui todo comportamento que causa importunação, incômodo ou perturbação à qualidade de vida das pessoas.

Quais são minhas responsabilidades como inquilino(a)?

O senhor/a senhora é responsável pelo comportamento de todos os que vivem ou visitam sua propriedade, incluindo crianças. O senhor/a senhora é responsável pelo comportamento deles na propriedade, nas áreas comuns e ao redor da propriedade. Todas as propriedades que administramos são residências tradicionais geralmente convertidas em vários apartamentos simples ou de dois andares. Isso significa que o senhor/a senhora vive próximo(a) aos vizinhos e compartilha algumas áreas da propriedade. Muitas das coisas que o senhor/a senhora faz pode afetar os vizinhos. Solicitamos a leitura cuidadosa da seção "Como evitar problemas com vizinhos".

O que fazer no caso de comportamento anti-social?

Consideramos seriamente todas as reclamações de comportamento anti-social. Se o senhor/a senhora nos comunicar um comportamento anti-social, nós:

- anotaremos todos os pormenores do ocorrido
- contrataremos um intérprete se necessário
- investigaremos por meio de relato da alegação a um terceira parte envolvida (não mencionaremos seu nome)
- consideraremos a atitude mais apropriada, depois da conclusão da investigação
- contataremos outras agências que possam ajudar a resolver a situação
- daremos apoio e orientação ao senhor/a senhora do começo ao fim
- agiremos sempre que estiver em nosso poder fazê-lo
- trabalharemos com a Polícia e outras agências quando necessário.

Medidas cautelares, liminares e ordens para comportamento anti-social

Geralmente, estas medidas resolvem os problemas de comportamento anti-social. O senhor/a senhora deve trabalhar em cooperação conosco e com outras agências para resolver o problema. Todos os bairros têm Police Safer Neighbourhoods (equipes para proteção policial da vizinhança) que podem ser procuradas diretamente. Consulte "Outros contatos" no final deste manual para mais informações sobre a equipe da sua área.

O que é assédio?

O assédio é uma atividade na qual alguém se comporta deliberadamente para causar angústia a uma pessoa ou a um grupo.

O assédio pode tomar muitas formas e ocorrer por muitas razões. O assédio racial talvez seja o tipo mais conhecido, mas as pessoas podem ser assediadas por muitas outras razões, por exemplo, pela sexualidade.

Acreditamos que o senhor/a senhora tem o direito de viver em casa sem assédio ou violência provocada por outros. Consideramos qualquer denúncia com seriedade, qualquer que seja o tipo, e investigamos pormenorizadamente. Devemos trabalhar em cooperação com o senhor/a senhora e possivelmente com a polícia para solucionar o problema.

O que fazer se me sentir vítima de assédio?

- Contate a polícia e a Partners.
- Mantenha um relatório de todos os incidentes, anote data, hora, local, o que aconteceu, quem estava envolvido e os nomes de testemunhas.
- Procure tirar fotos de qualquer estrago (como graffiti ou vandalismo) e comunicar qualquer dano aos seus pertences.
- Se o senhor/a senhora for ferido(a), vá ao médico ou à emergência mais próxima. Além de cuidar da vítima, eles registrarão os ferimentos e o tratamento. Isso pode ser prova valiosa se o senhor/a senhora quiser processar o atacante.

O que podemos fazer?

- Quando o senhor/a senhora nos comunicar o assédio, faremos uma investigação.
- Registraremos todos os pormenores e informaremos o senhor/a senhora o nome de quem contatar, caso tenha outro incidente.
- Contrataremos um intérprete se necessário.
- Tomaremos as medidas cabíveis, que poderão incluir:
 - executar reparos e remover graffiti
 - ajudar a tornar sua casa segura
 - transferi-lo(a) para outra casa
 - tomar medidas cabíveis ou procurar despejar o/a acusado(a) de assédio.
- Entraremos em acordo com o senhor/a senhora a respeito do que será feito e confirmaremos isso por escrito. Também informaremos o senhor/a senhora sobre o andamento do caso.

Se o senhor/a senhora ou sua família estiver claramente em perigo, nos o/a encaminharemos ao centro de auxílio habitacional (Housing Aid Centre). Este centro poderá organizar acomodação temporária ou outra casa permanente. Não gostamos de fazer isso porque preferimos tomar medidas contra a pessoa responsável pelo assédio. Se o senhor/a senhora se mudar, mesmo que por pouco tempo, o atacante pode ver isso como uma vitória. Mas a sua segurança é sempre nossa principal preocupação.

O que a polícia pode fazer?

Se o senhor/a senhora quiser envolver a polícia, ligue para o serviço de emergência, 999. Alternativamente, contate a equipe de segurança local. A lista das equipes está disponível em "Outros contatos" no final deste manual.

A polícia pode tomar medidas contra qualquer pessoa que:

- atacá-lo(a) fisicamente
- danificar sua propriedade deliberadamente
- ameaçar ou maltratar o senhor/a senhora
- tentar causar ódio racial, por exemplo, com a distribuição de folhetos racistas.

A polícia registrará qualquer incidente, seja qual for a pessoa que o comunicar. Haverá investigação e entrevista de testemunhas. No caso de haver prova suficiente e a polícia conhecer o responsável pelo assédio, este será processado se o senhor/a senhora quiser. Se o incidente for um de uma série de ataques contra sua pessoa, a polícia poderá organizar-lhe proteção.

O que é violência doméstica?

A violência doméstica é maltrato físico, fisiológico, sexual ou financeiro que ocorre num relacionamento íntimo ou de família e forma um padrão de comportamento coercivo e controlador.

A violência doméstica é crime. A polícia dispõe de pessoal treinado para ajudá-lo(a), além de pode tomar medidas para protegê-lo(a).

No caso de emergência, disque 999. Alternativamente, contate a equipe de segurança da sua vizinhança. O senhor/a senhora pode conhecer estas equipes na seção de "Outros contatos", no final deste manual.

Se o senhor/a senhora sofrer violência ou for ameaçado(a) com violência, comunique o fato ao seu orientador de locação o mais rápido possível. O seu orientador de locação poderá aconselhá-lo e registrar o incidente. Se o senhor/a senhora solicitar acomodação de emergência, o orientador poderá encaminhá-lo(a) ao centro de acomodação do Conselho.

Além de ajudar as vítimas de violência doméstica, nós podemos também tomar medidas contra o agressor. A violência doméstica é inaceitável e concentramos nossos esforços para impedir que pessoas violentas se beneficiem deste comportamento. Tomaremos medidas somente se o senhor/a senhora concordar, e conversaremos com o senhor/a senhora sobre a mais adequada. Se a pessoa violenta também vive em nossa propriedade, ela quebrou as condições da locação e podemos considerar a possibilidade de despejá-la.

Seção 5 – Como evitar problemas com vizinhos

Todas as propriedades que administramos foram construídas como casas individuais e muitas foram convertidas em vários apartamentos de um ou dois andares. Isso significa que muitas propriedades são bem próximas umas das outras e têm áreas compartilhadas por vários vizinhos.

Algumas coisas que o senhor/a senhora quer fazer pode afetar outros que vivem próximos, mesmo se não for este o propósito. Esta seção orienta sobre o que considerar para evitar problemas com vizinhos.

Se o senhor/a senhora tiver problemas com vizinhos, contate seu orientador de locação. Ele poderá aconselhar e também dizer se a situação é séria o suficiente para ser tratada pelas nossas políticas de comportamento anti-social ou assédio. O senhor/a senhora conhecerá mais sobre estas políticas na seção "Comportamento anti-social, assédio e violência doméstica".

Barulho

Num edifício, o som viaja muito facilmente de uma casa para outra. O senhor/a senhora deve estar ciente disso e tentar minimizar o barulho da sua casa. Aqui estão algumas orientações gerais para ter em mente:

- Não instale piso laminado na sua casa se o senhor/a senhora viver num apartamento de um ou dois andares. Piso duro faz o barulho que vem da sua casa soar mais alto, o suficiente para perturbar os vizinhos.
- Não toque música alta tarde da noite ou bem cedo. É provável que perturbe os vizinhos. Sempre tenha consideração com os outros.
- Não deixe que suas visitas façam muito barulho quando saírem da sua casa, principalmente tarde da noite ou bem cedo.
- Não use máquina de lavar roupa ou aspirador de pó bem cedo ou tarde da noite.
- Converse com os vizinhos com antecedência se planejar uma festa numa ocasião especial, e seja sensato(a) sobre a duração da festa.
- Ouça o que os vizinhos têm a dizer, se comentam que o senhor/a senhora faz barulho excessivo, responda de forma razoável.

Se o senhor/a senhora são perturbados pelos vizinhos que fazem muito barulho, ou barulho em horas inconvenientes, seu orientador de locação poderá orientá-lo(a).

Se o senhor/a senhora sentir que pode conversar com o vizinho diretamente sobre o barulho, aborde-o com calma e educação, explique o que ele faz que o perturba. O senhor/a senhora poderá sugerir que ajam com mais sensatez futuramente.

Se o senhor/a senhora não chegar a um acordo com o vizinho, informe-nos sobre o problema. Em casos mais sérios, trabalharemos com a Seção

de Saúde Ambiental do Conselho para decidir que atitude será necessária. Nós consideraremos:

- enviar uma carta formal de advertência ao seu vizinho
- solicitar à saúde ambiental para enviar um Abatement Notice (Aviso de Supressão que é um documento legal formal que pode resultar em multa ou apreensão do equipamento)
- solicitar uma medida cautelar
- em casos extremos, solicitar uma ordem de apreensão.

Em outros casos, pode ser melhor para o senhor/a senhora tomar medidas legais conforme a Lei de Proteção Ambiental.

Se o senhor/a senhora estiver incomodado(a) com o barulho à noite e sentir que não pode tratar do assunto sozinho(a), contate a Noise Patrol (Patrulha contra o Barulho) fora de hora que o Conselho tem. Eles estão disponíveis das 20h00 às 02h00 de domingo a quinta-feira, e das 22h00 às 04h00 nas sextas e sábados. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Como manter corredores comuns limpos e em ordem

Se propriedades compartilham um corredor, o senhor/a senhora deverá combinar com os vizinhos para manter estas áreas limpas, incluindo as janelas. Se o senhor/a senhora mudou-se recentemente, pergunte aos vizinhos sobre a combinação já em vigor.

Se as janelas estiverem sujas o suficiente para comprometer a saúde e a segurança, nós podemos organizar uma limpeza exclusiva para as janelas da propriedade.

O senhor/a senhora não deve manter pertences pessoais num corredor comum. Se o senhor/a senhora o fizer, pode ser perigoso ou obstruir a rota de saída de emergência em caso de incêndio. Nós solicitaremos ao senhor/a senhora para retirar todos os pertences deixados no corredor. Se isso não for feito, nós o faremos.

Reparos nas áreas comuns

Se reparos nas áreas comuns são necessários, solicitamos que nos comunique.

Jardins

Muitas das propriedades que administramos têm jardins. Na maioria dos casos, os residentes chegaram a um acordo sobre quem mantém o jardim. É sua responsabilidade como inquilino assegurar a manutenção do seu jardim e não permitir que vegetação cresça excessivamente. Se o senhor/a senhora quiser conversar sobre isso, contate o seu orientador de locação.

Como se desfazer de lixo

Verifique se todo o lixo da casa está em sacos bem amarrados, antes de colocá-los na lata de lixo ou no depósito de lixo, no caso de haver um. Se o senhor/a senhora não tiver um espaço para guardar o lixo, mantenha os sacos de lixo em lugar que não obstrua o caminho dos vizinhos ou que os incomode.

Se o senhor/a senhora tiver sua própria lata de lixo, coloque-a em frente da sua casa no dia da coleta. Se compartilhar latas de lixo com vizinhos, combine com eles sobre quem ficará responsável para colocar as latas fora no dia certo. Se o senhor/a senhora guardar o lixo em sacos, deixe-os no lugar certo para serem coletados num determinado dia da semana.

Não ponha lixo na rua antes do dia da coleta.

Se o senhor/a senhora tiver coisas grandes para jogar fora, por exemplo, móveis velhos, poderá combinar a coleta com o Conselho. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Seção 6 – Como manter animais domésticos

As condições da sua locação permitem que o senhor/a senhora tenha até dois gatos, um cão ou um animal pequeno de jaula ou peixes num aquário, mas o senhor/a senhora não deve deixar que seus animais domésticos incomodem outras pessoas. Se o senhor/a senhora quiser ter um cão, este não deve ser de raça listada como perigosa.

Se o senhor/a senhora pensa em ter um gato ou um cão, considere como evitar que o animal incomode os vizinhos. Por exemplo, se o senhor/a senhora quer ter um cão e geralmente trabalha durante o dia terá de deixar o animal sem supervisão por longos períodos de tempo. Cães que latem continuamente são extremamente irritantes. Se o senhor/a senhora quiser ter um gato, pense em como evitar que ele suje as áreas comuns.

Antes de o senhor/a senhora arrumar animal doméstico, é uma boa idéia conversar com outros residentes do edifício para ver se eles estarão contra.

Se os animais domésticos dos vizinhos o/a incomodam, contate o seu orientador de locação que o/a aconselhará no que fazer. Se investigarmos a situação e descobirmos que um animal doméstico incomoda outras pessoas de maneira demasiada, insistiremos para que os donos encontrem um novo lar para o animal.

Se o senhor/a senhora tiver preocupação sobre cães perigosos na sua área, contate a assistência para animais, por meio da Proteção Pública no Conselho. Consulte "Outros contatos" no final do manual para mais informações.

Seção 7 – Como melhorar sua casa

Se o senhor/a senhora pensa em alterar a estrutura ou esgoto da sua casa, ou instalar qualquer coisa na parte de fora da casa, deverá seguir os seguintes passos:

Procure saber se precisa de aprovação do órgão responsável pelos edifícios

Se o senhor/a senhora pensa em alterar a estrutura ou esgoto da sua casa, precisará de aprovação. Contate a seção de controle de construções do Conselho para ter orientação sobre o assunto.

Procure saber se a sua casa está na lista de patrimônio ou em área de conservação

Muitas das propriedades que administramos estão nas áreas de conservação e outras são patrimônios. Se a sua casa está na lista de patrimônios ou em área de conservação, o senhor/a senhora deverá cumprir as exigências do Conselho. O senhor/a senhora poderá descobrir se a sua casa está em uma destas categorias por meio de consulta em Planning Enquiries (Informações sobre Permissões) ou na página eletrônica do Conselho. Consulte “Outros contatos” para mais informações.

Como obter nossa permissão

Além de ter de obter aprovação do controle de construção e planejamento, se for o caso, o senhor/a senhora deverá obter nossa permissão para fazer melhorias na sua casa. Quando o senhor/a senhora tiver uma proposta, solicite nossa permissão por escrito, dê o maior número possível de informações.

Alguns pedidos comuns para permissão de melhoria nas casas

Portões de segurança

Não permitiremos que o senhor/a senhora instale portão de segurança na sua porta da frente, pois poderia ser fatal em caso de incêndio.

Piso laminado

Não permitiremos a instalação de piso laminado nos apartamentos de um ou dois andares acima do térreo. Isso é porque o som viaja muito facilmente de uma propriedade para outra, e piso laminado o torna mais alto.

Antenas e parabólicas

Se o senhor/a senhora vive em uma área de conservação, o Conselho determina que a antena seja instalada na parte de trás da propriedade. Se o senhor/a senhora conseguir permissão para instalar uma antena parabólica, ela deverá ser removida no caso de algum trabalho ser feito na sua casa e o senhor/a senhora deverá pagar todas as despesas associadas. Se o senhor/a senhora instalar uma antena parabólica sem

permissão, nós solicitaremos sua remoção e pagamento das despesas associadas.

Seção 8 – Seguro para conteúdo da casa

O senhor/a senhora é responsável pelo seguro dos objetos da casa e aconselhamos que o faça com uma seguradora de confiança. No caso de roubo, incêndio ou inundação, seus pertences poderiam ser roubados ou destruídos. Se não estiverem segurados, o senhor/a senhora terá de pagar pela reposição. Nem nós nem o Conselho estaríamos sujeitos a contribuir com este custo. Isso poderia ser muito caro.

Primeiramente, pesquise preços

Há muitas companhias de seguro boas e aconselhamos que o senhor/a senhora examine uma variedade de apólices. Vale a pena pesquisar preços para encontrar a melhor opção. O senhor/a senhora pode contatar a British Insurance Association (Associação Britânica de Seguros) para orientação. Consulte “Outros contatos” para mais informações

Cobertura para terceiros

Certifique-se de que a apólice de seguros que escolher inclua cobertura para terceiros. Isso o/a cobrirá se o senhor/a senhora ou um membro da sua família acidentalmente danificar pertences de vizinhos. Se os vizinhos reivindicarem o custo da reposição dos itens danificados, o senhor/a senhora poderá usar sua apólice.

Serviço especial para seguro dos inquilinos do Conselho

O Conselho administra um plano especial de seguro doméstico para inquilinos. O senhor/a senhora poderá pagar o seguro por débito direto ou PayPoint quando pagar o aluguel.

O senhor/a senhora poderá obter um folheto sobre isso de um dos nossos escritórios ou escritórios de habitação da área do Conselho (administrado pela Homes for Islington). Para contatar diretamente a seção de Seguro do Conselho, consulte “Outros contatos”.

Seção 9 – Como manter a casa segura e protegida

O senhor/a senhora poderá melhorar a segurança da sua casa de muitas maneiras que não custam muito. Esta seção sugere as mais importantes delas.

Como evitar roubos

- Feche todas as janelas e tranque portas externas quando sair, mesmo que por pouco tempo. A maioria dos roubos acontece durante o dia e leva apenas alguns minutos.
- Instale travas nas janelas do térreo – elas são baratas e funcionam bem. Certifique-se de saber onde estão guardadas as chaves em caso de emergência, como, por exemplo, incêndio.
- À noite, feche as janelas do térreo próximas a canos ou tetos planos.
- Nunca deixe as chaves debaixo de um capacho ou amarradas em um fio dentro do porta-cartas.
- Não deixe bilhetes para informar que está fora.

Visitas

Os membros do nosso pessoal e contratantes portam identificação. Todos os funcionários das companhias de gás, eletricidade ou água também a portam. Sempre solicite prova de identidade, mesmo que tenha marcado a visita. Nunca deixe qualquer pessoa entrar na sua casa a menos que o senhor/a senhora esteja completamente convencido(a) de que são quem dizem ser. Se um visitante for embora quando o senhor/a senhora solicitar identificação, chame a polícia imediatamente.

Os policiais de prevenção ao crime da sua delegacia local poderão orientar melhor sobre como proteger sua casa. Eles também podem ajudar se o senhor/a senhora quiser estabelecer um plano de vigilância para a sua área.

Como evitar incêndios

Muitos incêndios em casa são causados por simples falta de atenção, assim lembre-se de seguir a seguinte orientação:

- Apague cigarros devidamente antes de esvaziar os cinzeiros.
- Não fume na cama.
- Não seque roupa perto de fogos ou fogões.
- Mantenha fósforos longe das crianças.
- Ponha grades de proteção em lareiras.
- Remova plugues dos soquetes e desligue todos os aparelhos elétricos quando não estiverem em uso.
- Fique atento(a) aos sinais de perigo de aparelhos ou fiação com defeitos – como plugues e soquetes quentes, fusíveis que estouram sem motivo óbvio, luzes que piscam e marcas de queimado em plugues e soquetes.
- Feche todas as portas antes de se deitar.

- Tome cuidado extra com frituras. Nunca deixe frituras sem supervisão. Se a panela pegar fogo, abafe-a com um pano molhado – não jogue água na panela.

Quando fizermos algum trabalho grande na sua casa, instalaremos um alarme de fogo. O senhor/a senhora deve verificar a bateria de vez em quando para se certificar de que funciona bem e trocar a bateria se necessário. A maioria dos alarmes de incêndio tem botão para teste que pode ser verificado facilmente.

Se um incêndio começar

- Feche todas as portas para impedir que o fogo se espalhe, se puder fazê-lo com segurança.
- Tire todas as pessoas do local rapidamente.
- Chame os bombeiros, disque 999 e informe o endereço correto do incêndio. (Use um telefone público ou de um vizinho – nunca entre de novo na casa para usar o próprio telefone)
- Fique fora da casa até que os bombeiros digam que está seguro entrar.

Asbesto

Materiais em boas condições que contêm asbesto não oferecem riscos à saúde. Mantenha tudo o que pode conter asbesto em boas condições e sele com pintura. Materiais danificados que contêm asbesto podem ser consertados; a remoção é geralmente um último recurso.

- Não faça furos, não lixe nem raspe qualquer coisa que possa conter asbesto.
- Não tente remover camadas texturizadas dos tetos. Lave as áreas descascadas, antes de pintar novamente.
- Não tente remover piso velho ou linóleo. Deixe-os no lugar e cubra-os com piso novo.
- Se achar que materiais que contêm asbesto foram danificados, contate-nos.

Seção 10 – Resumo dos direitos de inquilino garantido

Como o senhor/a senhora ainda é um inquilino do Conselho, terá sua locação garantida. A locação garantida lhe dá alguns direitos por lei. Alguns destes são complexos e sujeitos às condições que estabelecemos como o senhorio.

O direito de permanência garantida

A Lei da Habitação de 1985 lhe concede:

- direitos básicos de segurança como inquilino do Conselho
- regras para o senhorio tomar posse da sua casa se o senhor/a senhora não seguir as condições de locação.

Daremos início a um processo somente depois de termos tentado de tudo. Se precisarmos recorrer à ação legal, seguiremos o procedimento apropriado e lhe informaremos sobre seus direitos em cada etapa do processo.

Alterações referentes à locação

A Lei da Habitação de 1985 e a mais recente dão aos inquilinos garantidos certos direitos sobre alterações da locação. Estes direitos são complexos, e válidos somente se o senhor/a senhora puder provar que atende às exigências. Nós o/a orientaremos sobre seus direitos, mas em muitos casos, solicitaremos provas satisfatórias antes de concordar em permitir-lhe que reivindique seus direitos. Se o senhor/a senhora não puder produzir prova satisfatória quando solicitado, rejeitaremos sua reivindicação.

O direito de sucessão na locação

Se o senhor/a senhora é um inquilino garantido, a lei concede a certas pessoas o direito para suceder (assumir) sua locação quando o senhor/a senhora morrer:

- Se o senhor/a senhora é inquilino em conjunto, então o outro inquilino automaticamente assumirá a locação.
- Se o/a esposo(a) ou companheiro(a) civil mora com o senhor/a senhora, quando o senhor/a senhora morrer ele/ela tem o direito de suceder a sua locação.
- Se o senhor/a senhora tem um/uma companheiro(a) ou outro membro da família, como um filho ou filha, que vive com o senhor/a senhora por pelo menos 12 meses antes de o senhor/a senhora morrer, esta pessoa também poderá assumir a locação.

A pessoa que solicitar assumir a locação deverá dar prova de identidade, onde vive e qual o parentesco com o senhor/a senhora. Se a propriedade é muito grande para o sucessor, solicitaremos que a pessoa se mude para um lugar menor.

Por lei, a locação só pode ser assumida uma vez.

O direito de transmissão legal de uma locação

Se o senhor/a senhora é um inquilino garantido e precisa deixar sua propriedade para viver em outro lugar, a lei concede ao senhor/à senhora o direito de transferir (passar) sua locação para outra pessoa em algumas circunstâncias. O senhor/a senhora pode transferir a locação apenas àquelas pessoas que teriam o direito de suceder (consultar a seção de sucessões). Se o senhor/a senhora sucedeu uma locação (assumiu de alguém que morreu), o senhor/a senhora não tem o direito de transferi-la. Se o senhor/a senhora quiser transferir, o senhor/a senhora deverá seguir os seguintes passos:

- O senhor/a senhora deve obter permissão para transferir antes de o senhor/a senhora sair da casa, uma vez que não concordaremos em transferir de maneira retrospectiva (depois de o senhor/a senhora ter mudado da casa).
- O senhor/a senhora deve nos escrever e dar pormenores da pessoa para a qual deseja passar a locação.
- Devemos nos certificar de que ambos o senhor/a senhora e a pessoa para a qual quer passar a locação concordam com isso.
- O senhor/a senhora deve fornecer prova de identidade, onde vive e seu parentesco com a pessoa, quando solicitarmos.
- O senhor/a senhora deve pagar qualquer aluguel em atraso.
- Nós contataremos o senhor/a senhora para organizar uma visita à sua casa o mais rapidamente possível depois de receber a solicitação.

Transmissão de locação é um processo legal complexo. Se o senhor/a senhora pensa em fazê-lo, deverá procurar orientação legal independente.

Alterações referentes a hóspedes pagantes autorizados

O direito de ter hóspedes pagantes

Um hóspede pagante é alguém que vive com o senhor/a senhora na sua propriedade e lhe paga um aluguel. O senhor/a senhora tem o direito de ter hóspedes pagantes com tanto que, como senhorio, achar que é justificável.

Se o senhor/a senhora quiser ter um hóspede pagante, o senhor/a senhora deverá seguir os seguintes passos:

- O senhor/a senhora deverá solicitar permissão antes de o senhor/a senhora aceitar um hóspede pagante.
- Depois, consideraremos se isso é justificável. Veremos quantas pessoas já vivem na propriedade e se um hóspede pagante seria demais.
- Se dissermos que o senhor/a senhora pode aceitar um hóspede pagante e o senhor/a senhora receber auxílio-moradia, o senhor/a senhora deverá informar o departamento de auxílio-moradia do Conselho.

- O senhor/a senhora também será responsável de certificar-se de que o hóspede pagante deixe a propriedade se o senhor/a senhora terminar sua locação.

O direito de subalugar a propriedade

Subalugar é quando o senhor/a senhora aluga parte da sua casa para outra pessoa enquanto ainda vive nela. Um subinquilino que paga ao senhor/à senhora pelo aluguel de um quarto (diferente de um hóspede pagante) tem pouco a ver com o senhor/a senhora no dia a dia.

Se o senhor/a senhora quiser subalugar parte da sua propriedade, primeiramente o senhor/a senhora deverá obter permissão. Nós consideraremos sua solicitação e seguiremos as orientações descritas na seção acima sobre hóspedes pagantes.

Nós não permitiremos que o senhor/a senhora subaluguem toda a sua propriedade em quaisquer circunstâncias. Se o senhor/a senhora subalugar toda a sua propriedade:

- perderá seu direito de permanência
- tomaremos medidas legais para reaver a propriedade.

O direito de trocar casas com outra pessoa (troca mútua)

O senhor/a senhora pode trocar casas (fazer uma troca mútua) com outro inquilino de uma associação de Habitação do Conselho, mas o senhor/a senhora deverá obter permissão de ambos os senhorios. Há muitas maneiras para encontrar alguém com quem trocar – veja na seção “Mudança de casa” deste manual.

Quando o senhor/a senhora encontrar alguém adequado, contate-nos na Rehousing section (seção de Acomodação em nova residência) do Conselho. Então, nós organizaremos uma visita à casa o mais rápido possível e decidiremos tão logo pudermos. Solicitaremos ao senhor/à senhora para saldar qualquer aluguel atrasado antes de concordamos com uma troca mútua.

O direito de comprar

O senhor/a senhora tem o direito de comprar sua casa com um desconto, quando o senhor/a senhora tiver vivido numa propriedade por pelo menos dois ou cinco anos, dependendo se sua locação começou antes ou depois de 18 de janeiro de 2005. Para mais informações sobre este direito, consulte a seção “Como comprar sua casa”.

O direito de melhorar a casa

O senhor/a senhora tem o direito de melhorar sua casa com tanto que nós, como senhorios, considerarmos aceitável. Para mais informações sobre este direito, consulte a seção “Como melhorar sua casa”.

O direito de administrar

Uma organização de inquilinos ou residentes tem o direito de formar uma Organização de Administração de Inquilinos que pode ser capaz de assumir responsabilidades para a administração diária das casas. Se o senhor/a senhora quiser mais informações sobre este direito, contate-nos.

O direito de ser consultado

O senhor/a senhora tem o direito de ser consultado sobre mudanças importantes na maneira como administramos sua casa. Consideraremos quaisquer comentários recebidos, durante a consulta, antes de chegarmos a uma decisão.

O direito de conferir registros de habitação

O senhor/a senhora tem o direito de ver seu arquivo pessoal de habitação para verificar se as informações estão corretas. Se o senhor/a senhora quiser uma cópia de parte de seu arquivo, ou do arquivo inteiro, será cobrada uma pequena taxa administrativa.

O direito a ter reparos executados

A lei que concedeu este direito em 1994 significa que os Conselhos devem executar alguns tipos de reparos, dentro de um determinado tempo. Como agente de administração do Conselho, planejaremos o reparo na sua propriedade dentro do tempo acordado com o Conselho. Se não fizermos os reparos dentro deste tempo, o senhor/a senhora pode fazer uma reivindicação legal por dilapidação. Consulte a seção "Reparos, aparelhos a gás, pintura e pragas" para mais informações sobre comunicação de reparos.

Locações exclusivas ou em conjunto

- Quando o senhor/a senhora assinar o contrato de locação pela primeira vez, poderá escolher se deseja ser inquilino exclusivo ou com uma pessoa.
- Se o senhor/a senhora escolher locação em conjunto, tanto o senhor/a senhora quanto a outra pessoa são responsáveis pela manutenção das condições do contrato de locação – incluindo pagamento do aluguel.
- Se o senhor/a senhora escolher locação exclusiva e mais tarde quiser mudar para locação em conjunto, o senhor/a senhora deverá nos contatar. Nós concordaremos em mudar de exclusiva para em conjunto em determinadas circunstâncias. Mas o senhor/a senhora não tem o direito de insistir em locação em conjunto.
- Uma pessoa numa locação em conjunto pode terminá-la a qualquer hora, mesmo se a outra pessoa não concordar.

Seção 11 – Resumo das responsabilidades de inquilino garantido

Como inquilino residente numa propriedade que administramos, seu contrato de locação é com o Conselho.

O contrato de locação que o senhor/a senhora assinou é um contrato legal. As condições de locação que demos ao senhor/à senhora quando do início da locação explicava os termos do contrato. O contrato significa que:

- nós, como senhorios (sendo agente administrador do Conselho), somos responsáveis por determinadas coisas
- o senhor/a senhora também tem determinadas responsabilidades relacionadas aos cuidados da casa e ao comportamento conforme concordado.

Esta seção resume estas responsabilidades e o que esperamos de cada um. O senhor/a senhora pode encontrar mais informações sobre os diferentes aspectos da sua locação nas várias seções deste manual.

O que se espera do pagante de aluguel?

O senhor/a senhora deve:

- pagar o aluguel regular, pontualmente e adiantado
- solicitar auxílio-moradia para ajudar no pagamento do aluguel, se receber auxílio do governo ou tiver salário baixo
- contatar-nos o mais rápido possível se não puder pagar e organizar para saldar os atrasados dentro de um tempo razoável.

Nós:

- ajudaremos o senhor/a senhora a solicitar auxílio-moradia e concordaremos com um plano de pagamento realista. Se o senhor/a senhora tiver dificuldades para pagar o aluguel, avise-nos.
- contataremos o senhor/a senhora se o senhor/a senhora não fizer os pagamentos de aluguel regularmente e não nos contatar – inicialmente por cartas, telefone e visitas.
- tomaremos medidas legais para recuperar aluguel atrasado, se o senhor/a senhora não conseguir manter o acordo de pagamento dos atrasados.

Quem fica responsável por cuidar da propriedade?

O senhor/a senhora deverá:

- cuidar da casa, dos acessórios e das instalações fornecidas
- deixar a propriedade em condições razoáveis de limpeza e a pintura interna em bom estado
- reparar alguns itens da parte interna da casa quando estes não funcionarem, mesmo se for por conta de desgaste por uso (consulte a seção de “Reparos, aparelhos a gás, pintura e pragas”)

- comunicar qualquer reparo que o senhor/a senhora acredita ser da nossa responsabilidade
- permitir acesso para a execução de reparos e serviço anual de gás.

O senhor/a senhora não deverá:

- guardar em casa materiais inflamáveis, como cilindros de gás
- instalar piso laminado na casa por conta do som que sai mais alto.

Nós:

- responderemos qualquer emergência de reparos 24 horas, sete dias por semana
- repararemos edens que são da nossa responsabilidade rápido e eficientemente
- cobraremos o custo de qualquer reparo necessário por conta de vandalismo causado pelo senhor/pela senhora, sua família ou suas visitas
- normalmente daremos ao senhor/à senhora pelo menos 24 horas de aviso quando precisarmos ir à sua casa
- trancaremos sua propriedade e deixaremos detalhes de contato se precisarmos arrombar sua casa para tratar uma emergência (por exemplo, um vazamento da sua propriedade na casa de um vizinho)
- realizaremos a manutenção anual de gás de todos os aparelhos a gás da propriedade
- obteremos a permissão legal necessária para entrar na propriedade se o senhor/a senhora não nos deixar entrar para fazer um serviço de gás.

O que fazer se quero melhorar a casa?

O senhor/a senhora deverá:

- obter nossa permissão antes de qualquer coisa; a não ser pintura
- obter qualquer outra permissão necessária, dependendo do tipo de trabalho que deseja fazer e se a casa está numa área de conservação (consulte a seção sobre “Como melhorar sua casa”)
- organizar esta outra permissão por si só e pagar os custos relevantes.

Nós:

- seremos justos para lhe garantir permissão para melhorar sua casa
- solicitaremos ao senhor/à senhora para remover, por seu próprio custo, qualquer antena parabólica instalada se precisarmos trabalhar na parte externa da sua propriedade.

Quem é responsável pelos cuidados das áreas comuns?

O senhor/a senhora deverá:

- usar qualquer área comum de forma consciente e comunicar qualquer reparo necessário
- dispor-se do lixo de forma adequada
- organizar com os vizinhos para manter as áreas comuns limpas
- manter o jardim em boas condições, se for o caso
- cuidar para que seu animal doméstico não suje as áreas comuns.

Nós:

- faremos qualquer reparo necessário nas áreas comuns rápido e eficientemente.

O que se espera com relação aos vizinhos?

O senhor/a senhora deverá:

- informar-nos se desconfiar de alguém que não deveria morar numa propriedade do Conselho
- chamar a polícia imediatamente se presenciar invasão numa propriedade do Conselho.

O senhor/a senhora não deverá:

- fazer muito barulho, ou permitir que aqueles que vivem ou visitam sua casa o façam
- fazer qualquer coisa que interfira com a paz, o conforto ou a conveniência de outras pessoas
- incomodar, ameaçar ou usar violência contra alguém
- usar a propriedade para propósitos ilegais ou imorais

Nós:

- avisaremos se o senhor/a senhora perturba os vizinhos
- levaremos a sério qualquer comunicação de comportamento anti-social, assédio ou violência
- investigaremos qualquer pessoa que more numa propriedade que administramos e que pareça não ser inquilino legítimos.

E se eu quiser deixar a propriedade por um longo tempo?

O senhor/a senhora deverá:

- informar-nos se ficar de férias por mais de um mês
- obter nossa permissão se ficar fora por mais de três meses
- organizar, antes de viajar, para que o aluguel seja pago e a propriedade cuidada e nos dizer o que combinou antes de ir-se
- informar-nos onde contactá-lo(a) enquanto estiver fora.

Nós:

- registraremos as informações para contato e faremos o possível para contactá-lo(a) se uma emergência afetar a propriedade na sua ausência.

E se eu mudar de casa?

O senhor/a senhora deverá:

- dar-nos quatro semanas de aviso da sua intenção de saída
- pagar o aluguel até o final da sua locação
- deixar a propriedade em condições limpas e boas e remover qualquer lixo antes de sair.

O senhor/a senhora não deverá:

- deixar alguém morar numa propriedade; se o senhor/a senhora o fizer será responsável pelo aluguel até a pessoa sair da casa.

Nós:

- cobraremos do senhor/da senhora pelo reparo de qualquer estrago feito a uma propriedade causado pelo uso irresponsável por parte do senhor/da senhora
- cobraremos pela remoção de lixo deixado na propriedade.

Seção 12 – Mudança de casa

As casas do Conselho em Islington são bastante procuradas e não são suficientes para todos. Há milhares de pessoas na lista para moradia, muitas das quais não têm nenhum lugar para morar.

Se o senhor/a senhora sente necessidade de se mudar para outra casa, há muitos planos para considerar.

Mudar dentro de Islington

O Conselho aloca todas as suas propriedades e algumas da associação habitacional em Islington através do Choice Based Lettings Scheme.

Se o senhor/a senhora quer que o Conselho o/a considere para outra casa (pertencente ao Conselho ou a uma associação habitacional), deverá primeiramente preencher um formulário de solicitação de transferência. O senhor/a senhora pode obter um formulário de qualquer um dos nossos escritórios ou dos escritórios de habitação do Conselho (administrado pelo Homes for Islington).

A equipe de Transferência do Conselho:

- avaliará o formulário e dará ao senhor/à senhora um número de pontos
- informará ao senhor/à senhora se os seus pontos o/a tornam aptos para "fazer uma oferta" à propriedade
- dará ao senhor/à senhora um número de identificação de usuário e um PIN se tiver pontos suficientes para fazer uma oferta.

Quaisquer propriedades disponíveis são anunciadas na página eletrônica da Home Connections, na Islington Gazette e na lista da Choice. Se o senhor/a senhora estiver interessado(a) em qualquer das propriedades disponíveis, deverá fazer uma oferta. O senhor/a senhora poderá fazer a oferta por meio da página eletrônica do Conselho ou telefonar para a Home Connections. Consulte "Outros contatos" para mais informações. O senhor/a senhora também pode mandar uma mensagem de texto com a sua oferta se preferir.

O senhor/a senhora poderá fazer ofertas para até três propriedades por semana. O Conselho:

- extrai uma lista de solicitantes com os pontos mais altos para cada propriedade
- cantata-os o mais rápido possível depois do encerramento das ofertas
- convida-os para ver a propriedade
- oferece uma propriedade à pessoa com mais pontos que ainda esteja interessada.

Se o senhor/a senhora tiver aluguéis atrasados, geralmente não estará apto(a) para se mudar.

O senhor/a senhora poderá obter mais informações do serviço de acomodação em casa nova. Consulte "Outros contatos" no final do manual para mais informações.

Mudança para uma casa menor (através do esquema de ocupação baixa)

Se o senhor/a senhora vive numa casa com mais quartos do que necessita poderá mudar para uma propriedade menor.

O senhor/a senhora poderia também obter um incentivo em dinheiro de £500 para cada quarto que ceder e um auxílio para ajudá-lo(a) com as despesas de mudança.

Para mais informações, contate a equipe de acomodação em casa nova. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Esquema da nova geração

Se o senhor/a senhora quiser se mudar por conta de superlotação e tem alguém com mais de 18 anos que mora com o senhor/a senhora e que gostaria de ter sua própria casa, o esquema da nova geração pode ser uma opção. O senhor/a senhora poderá obter mais informações sobre este esquema da equipe de acomodação em casa nova. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Para trocar de casa (através do esquema de troca mútua)

O senhor/a senhora poderá ter mais sucesso para se mudar se procurar outro inquilino que gostaria de trocar de casa.

O senhor/a senhora poderá trocar de casa com outro inquilino do Conselho ou da associação de habitação em Islington ou em qualquer outro lugar no Reino Unido.

Para ajudar inquilinos a encontrar trocas mútuas em Islington, o Conselho tem um esquema de publicidade chamado Smartmove. Isso é apenas para os inquilinos do Conselho de Islington e é direcionado para:

- inquilinos cujas casas têm mais quartos do que necessitam ("pequeno número de ocupantes") e
- inquilinos em casas com gente demais.

O Conselho anuncia os que têm mais espaço do que necessitam e que desejam fazer uma troca mútua para uma propriedade menor lado a lado do anúncio regular do Home Connections na Islington Gazette.

Se o senhor/a senhora encontrar alguém com quem fazer a troca, nós então avaliaremos sua solicitação. Faremos isso dentro de 42 dias, com o senhorio da propriedade para a qual o senhor/a senhora gostaria de se mudar. Lembre-se: é ilegal oferecer ou aceitar dinheiro como incentivo para fazer a troca mútua.

O senhor/a senhora poderá obter mais informações sobre trocas mútuas da equipe de acomodação em casa nova. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Esquemas de moradia com supervisão

Moradia com supervisão é principalmente direcionada a pessoas mais velhas, geralmente com 60 anos ou mais. Nos esquemas com supervisão, inquilinos podem viver independentemente, mas com algum apoio disponível se necessário. Para mais ajuda e aconselhamento, ou para solicitação, contate a equipe de acomodação em casa nova. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Mudança para fora de Islington

Mudar para uma propriedade do Conselho ou da associação habitacional em outra área é geralmente difícil. Se o senhor/a senhora quiser se mudar para outra área, contate o Conselho local da área. Geralmente, não é provável que Conselhos na área da Grande Londres possam encontrar para o senhor/a senhora uma moradia de tamanho ideal para uma família.

O senhor/a senhora poderá obter informações sobre outros esquemas de mobilidade habitacional e de área local da equipe de acomodação em casa nova do Conselho. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Propriedade compartilhada

Se o senhor/a senhora quiser comprar uma casa nova, mas não tem dinheiro para o preço total da compra poderá considerar propriedade compartilhada. Este é um esquema no qual o senhor/a senhora compra uma "parte" da propriedade. O senhor/a senhora obtém uma hipoteca para o valor da parte e então paga aluguel no restante. Com o passar do tempo, o senhor/a senhora poderá aumentar sua parte na propriedade e assim reduzir o aluguel. Propriedade compartilhada torna possível para o senhor/a senhora se mudar para uma nova casa da sua escolha que, de outra forma, poderia ser muito cara. Mais tarde, o senhor/a senhora poderá aumentar sua parte até possuir a propriedade totalmente se desejar.

O Conselho não tem esquemas de propriedade compartilhada diretamente, mas trabalha com várias associações habitacionais para oferecer oportunidades para residentes de Islington. A maior parte dos esquemas é baseada em propriedades que as associações habitacionais constroem ou renovam especificamente para propriedade compartilhada.

Para mais informações, contate a equipe de acomodação em casa nova. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Seu Guia Habitacional

O Conselho produziu *Seu Guia Habitacional* para explicar aos residentes de Islington as opções habitacionais disponíveis. Este livreto inclui informações detalhadas dos esquemas descritos acima, aluguel particular, propriedade compartilhada e outros esquemas habitacionais. O senhor/a

senhora poderá encontrar o livreto na página eletrônica do Conselho ou obter uma cópia de um de nossos escritórios ou de um dos escritórios habitacionais do Conselho (administrado pelo Homes for Islington). Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Seção 13 – Como comprar sua casa

Comprar uma casa é uma decisão importante e um compromisso financeiro grande. Há despesas extras antes e depois da venda. Como proprietário de imóvel, o senhor/a senhora terá mais responsabilidades. Esta seção explica alguns dos pontos principais e dá informações sobre como comprar sua casa do Conselho e esquemas para ajudá-lo(a) a comprar outras propriedades.

Quem pode comprar?

Se o senhor/a senhora tem uma locação garantida e tornou-se inquilino de um senhorio do setor público antes de 18 de janeiro de 2005, o senhor/a senhora tem direito de comprar sua casa, depois de o senhor/a senhora ter mantido uma locação por pelo menos dois anos. Se o senhor/a senhora tornou-se um inquilino em ou depois de 18 de janeiro de 2005 (quando as regras mudaram), o senhor/a senhora tem direito de comprar somente depois de o senhor/a senhora ter mantido uma locação por pelo menos cinco anos.

Que desconto está disponível?

Se o senhor/a senhora tem direito de comprar, estará também habilitado(a) para ter um desconto no valor da casa. O valor que o senhor/a senhora obtém depende da duração da sua locação e do preço da propriedade.

Como obter orientação

Se o senhor/a senhora decidir comprar uma casa, poderá ser uma das maiores compras que realizará na vida. O senhor/a senhora precisará pagar por uma vistoria e contratar um advogado. É importante obter orientação profissional antes de começar o processo.

Custos

Comprar uma casa é um compromisso financeiro enorme. Abaixo listamos alguns dos custos que o senhor/a senhora terá.

Antes de comprar

- Emolumentos de advogado.
- Avaliação da hipoteca.
- Vistoria estrutural.

Depois de ter comprado

- Pagamentos mensais da hipoteca.
- Seguro (para cobrir qualquer dano ao edifício onde a casa se encontra) – proprietário deverá organizar seu próprio seguro; arrendatários devem pagar o custo do esquema do Conselho.
- Seguro para o conteúdo da casa (pertences pessoais).

- Imposto do Conselho – o senhor/a senhora receberá uma conta separada do departamento financeiro do Conselho.
- Custos de gás, eletricidade e água.

Taxas de serviços

Como proprietário integral, o senhor/a senhora deverá pagar todos os custos de reparos e manutenção da sua casa.

Com arrendatário, o senhor/a senhora deverá pagar:

- qualquer trabalho necessário para manter o interior da sua casa em bom estado
- uma taxa anual para cobrir sua proporção do custo de qualquer reparo na estrutura externa ou nas áreas comuns do edifício (feito por nós)
- uma taxa anual para serviços feitos nas áreas compartilhadas, por exemplo, luz num corredor de uso comum
- reparos mais importantes, pintura ou melhorias numa propriedade, de vez em quando. Somos responsáveis pela manutenção de uma propriedade em bom estado e às vezes pode ser mais barato fazer um reparo grande, por exemplo, renovar um teto, do que uma série de reparos repetidos. Os arrendatários devem pagar sua parte em tais custos e as contas podem ser bem altas. Se tivermos de fazer este tipo de trabalho, enviaremos uma estimativa, antes de dar início ao trabalho. O senhor/a senhora terá até 24 meses para pagar a conta, antes de começarmos a cobrar juros.

Os arrendatários não estão habilitados a receber auxílio-moradia para cobrir taxas de serviços.

Se o senhor/a senhora quiser discutir qualquer aspecto da compra da sua casa, ou os custos e as implicações de ser proprietário, contate a Home Ownership (equipe da Casa Própria). Consulte "Outros contatos" no final para mais informações.

Ir-se embora

O senhor/a senhora poderá vender sua propriedade quando quiser. Se o senhor/a senhora solicitou a compra da sua propriedade antes de 18 de janeiro de 2005, deverá pagar um pouco ou todo o desconto se vender a propriedade dentro de três anos da compra. Se o senhor/a senhora solicitou comprar sua propriedade em ou depois de 18 de janeiro de 2005, deverá pagar um pouco ou todo o desconto se vender sua propriedade dentro de cinco anos a contar da compra.

Ainda, se o senhor/a senhora concluiu a compra da sua casa em ou depois de 18 de janeiro de 2005 e quiser vender dentro de 10 anos da compra, deverá dar ao Conselho a opção de comprar de volta a propriedade ao preço de mercado.

Como comprar

Para obter um formulário de solicitação e informações com mais detalhes, contate a equipe da casa própria. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Seção 14 – Como nos dizer o que pensa

Acreditamos ser importante:

- descobrir o que o senhor/a senhora acha dos nossos serviços
- usar os comentários para melhorar o serviço.

Daremos ao senhor/a senhora muitas oportunidades para nos dizer o que pensa. Esta seção fala destas oportunidades.

Damos ao senhor/à senhora informações regulares sobre nossos serviços

Enviamos regularmente boletins para todos os inquilinos e damos informações gerais sobre nossos serviços. Os artigos variam de questões do momento a relatórios sobre o quanto os inquilinos estão satisfeitos com nossos serviços. Temos contribuições regulares de residentes que são membros de nosso fórum (ver abaixo). Aceitamos de bom grado a participação de outros residentes.

Se o senhor/a senhora estiver interessado em participar da produção de boletins regulares, contate nossa Quality Team (Equipe de Qualidade).

Regularmente, verificamos o que o senhor/a senhora pensa sobre o padrão dos nossos serviços

Nós continuamente monitoramos as opiniões dos inquilinos sobre o serviço de reparos. Enviaremos ao senhor/à senhora um cartão de satisfação do cliente, quando o senhor/a senhora nos informar a necessidade de um reparo. É importante que o senhor/a senhora preencha este cartão para nos informar o que pensa. Se não tivermos respostas suficientes por correio, telefonaremos para o senhor/a senhora para saber se ficou satisfeito(a). Se não estiver satisfeito(a), investigaremos como o reparo foi executado.

Faremos uma variedade de vistorias, depois da execução de um grande trabalho feito na casa. Esta será uma oportunidade para nos informar se está satisfeito(a) com ambos, o padrão do trabalho e o pessoal que o executou.

Convidamos a todos os nossos inquilinos a responder à pesquisa de "Status", a cada três anos, que pergunta o que o senhor/a senhora acha do nosso serviço como um todo. Usamos a pesquisa para medir a satisfação dos inquilinos e para identificar onde precisamos melhorar.

Mais oportunidades formais das quais participar

Fóruns de residentes

Administramos dois grupos distintos de propriedades; a diferença principal é que começamos a administrá-los em duas datas. Há um fórum para cada grupo de propriedades. Cada um tem 15 representantes de

arrendatários e inquilinos, que se reúnem a cada dois meses. Os membros do fórum são eleitos a cada dois anos.

Nosso pessoal e os encarregados do Homes for Islington participam das reuniões do fórum. Trabalhamos com membros do fórum para monitorar se os residentes estão satisfeitos com a qualidade do serviço que recebem e para melhorá-lo. Encarregados do Homes for Islington lideram conversas sobre assuntos de preocupação de inquilinos em todo o setor.

Os tipos de assuntos conversados nos dois fóruns são semelhantes; os fóruns poderão ser unidos futuramente.

Se quiser saber mais sobre os fóruns, contate nossa equipe de qualidade.

Diretoria e subdiretorias para Homes for Islington

Homes for Islington administra nosso contrato com o Conselho e dispõe de uma diretoria que toma as decisões estratégicas importantes. A diretoria é formada por nomeados do Conselho, membros independentes e membros residentes. Como inquilino nosso, o senhor/a senhora:

- pode se candidatar para se tornar membro desta diretoria
- tem um voto nas eleições.

Além da diretoria principal, há duas subdiretorias. Uma destas – a subdiretoria de Serviços Contratados – monitora o desempenho de um número de organizações habitacionais do Conselho em Islington, incluindo nós. Esta subdiretoria é formada por membros da diretoria principal mais alguns membros associados. Como nosso inquilino, o senhor/a senhora poderá se tornar um membro associado da diretoria se já não for um membro da diretoria principal. As reuniões da subdiretoria são abertas ao público. Assim, qualquer inquilino pode assistir.

Se o senhor/a senhora estiver interessado(a) em se tornar membro da diretoria ou da subdiretoria ou assistir a uma reunião da subdiretoria, contate nossa equipe de qualidade.

Associações de residentes e inquilinos

Nós daremos apoio às associações de inquilinos e residentes se elas estiverem de acordo com os critérios de reconhecimento do Conselho. Se o senhor/a senhora quiser informações sobre associações em sua área, ou estiver interessado em começar uma, contate o orientador de locação ou a equipe de qualidade. Se o senhor/a senhora quiser orientação independente poderá contatar a Federation of Islington Tenants' Associations (FITA) - (Federação das Associações de Inquilinos de Islington). Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Outras maneiras para participar

Apoiaremos ativamente maneiras inovadoras para a participação de inquilinos. Se o senhor/a senhora gostaria de criar uma associação, grupo ou rede de comunicação para a sua rua ou com base em uma questão que

é particularmente importante para o senhor/a senhora, contate a equipe de qualidade para falar sobre isso.

Adotamos os padrões para consulta do Islington Tenant Compact e podemos dar-lhe apoio prático. Para obter um resumo deste material, contate nossa equipe de qualidade.

Seção 15 – Para fazer uma reclamação ou sugestão

Queremos dar ao senhor/à senhora um serviço de primeira classe e estamos sempre prontos para ouvir suas opiniões de como melhorar. Nós:

- consideramos seriamente reclamações ou sugestões para melhorias
- investigamos reclamações pormenorizadamente para verificar que lições podemos aprender e assim evitar erros semelhantes
- agradecemos pelo tempo tomado para nos informar o que o senhor/a senhora acha de nosso serviço.

Se o senhor/a senhora estiver insatisfeito(a) com o serviço recebido, contate-nos e nos informe a respeito. O senhor/a senhora encontrará nossas informações para contato na seção “Como nos contatar”. Faremos o possível para corrigir a situação o mais rápido possível.

Para fazer uma reclamação formal

Se o senhor/a senhora ainda não estiver contente, depois de tentarmos resolver a situação, poderá querer fazer uma reclamação formal. Se o fizer, a reclamação poderá envolver três estágios:

- Estágio um – diz que o senhor/a senhora quer fazer uma reclamação formal. O senhor/a senhora poderá fazê-lo com o preenchimento de um formulário de reclamações por correio, telefone ou em pessoa. Um gerente da área do serviço relevante investigará a reclamação e enviará ao senhor/à senhora uma resposta por escrito dentro de 10 dias. Consultar a seção “Como nos contatar”.
- Estágio dois – se o senhor/a senhora ainda não estiver satisfeito(a) poderá pedir ao nosso diretor geral para investigar a reclamação. Para contatá-lo, consulte a seção “Como nos contatar”.
- Estágio três – se o senhor/a senhora ainda não estiver satisfeito(a) com a resposta recebida, poderá reclamar à unidade da central de reclamações do chefe executivo do Conselho. Consultar a seção “Outros contatos” para mais informações.

Finalmente, se o senhor/a senhora ainda não estiver satisfeito(a) poderá reclamar ao Ombudsman do governo local. O Ombudsman investigará a reclamação somente depois de o senhor/a senhora ter concluído todos os estágios dos procedimentos de reclamações descritos acima. Consultar a seção “Outros contatos” para mais informações.

Seção 16 – Serviços úteis do Conselho

Alguns dos serviços na sua propriedade são oferecidos diretamente pelo Conselho. Esta seção dá algumas informações sobre os serviços que o senhor/a senhora poderá considerar bem úteis.

Coleta de lixo

O Conselho coleta lixo doméstico uma vez por semana. O senhor/a senhora deverá colocar todo o lixo doméstico no lugar certo, fora da propriedade, no dia da coleta.

Não coloque o lixo fora antes do dia da coleta

Para saber o dia da coleta de lixo, contate o Conselho. Lembre-se: o dia da coleta pode mudar de vez em quando, por exemplo, quando há um feriado, portanto, fique atento às informações sobre isso.

Lixo em grande quantidade

Todos os anos, o Conselho coletará sem custo até cinco itens grandes de lixo de cada propriedade. Isso inclui um item de “mercadorias brancas” (como uma geladeira). Se o senhor/a senhora precisar organizar a coleta de um item grande, contate o Conselho.

Reciclagem

O Conselho administra uma variedade de esquemas de reciclagem para residentes nas propriedades de rua (não em conjuntos de prédios). Estes são:

- uma caixa verde que coleta, da sua casa e uma vez por semana, garrafas de plástico, papelão, papel, vidro e latas
- um serviço de coleta de lixo verde de jardim
- um serviço de coleta de lixo de cozinha
- um serviço de coleta para reutilização, que leva mobília de qualidade para ser reutilizada.

Outros serviços de reciclagem estão disponíveis ao público:

- O senhor/a senhora poderá levar papel mesclado, vidro e latas para até 66 pontos públicos de reciclagem e têxteis para até 12 pontos de reciclagem têxtil.
- O senhor/a senhora também poderá levar o lixo de reciclagem ao Household Reuse and Recycling Centre (Centro de Reciclagem e de Reutilização Doméstica). O acesso para carro é pela Hornsey Street; se estiver a pé, utilize os recipientes de coleta ou vá até a recepção na Cottage Road, que sai da Caledonian Road.
- Se o senhor/a senhora tiver lixo verde, o Conselho patrocina adubo composto que pode aproveitar lixo de jardim.
- O Conselho oferece um desconto em serviço de lavagem de fraldas ou compra de fraldas de pano.

- A página eletrônica SwapXchange pode ajudá-lo(a) a trocar, encontrar ou doar mercadorias ou serviços dos quais não precisa mais e que outra pessoa poderá valorizar.

O senhor/a senhora poderá obter mais informações sobre estes esquemas do Contact Islington ou pela página eletrônica do Conselho. Consulte a seção "Outros contatos" para mais informações.

Estacionamento

Muitas ruas em Islington estão nas "controlled parking zones (CPZs)" (zonas de estacionamento controlado). Se o senhor/a senhora viver numa rua de estacionamento controlado, deverá ter permissão de estacionamento para residentes. Para mais detalhes sobre as ruas de estacionamento controlado e como obter uma permissão, contate o Conselho. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Energia eficiente em casa

O Conselho administra um Centro de Energia que oferece orientação gratuita e independente sobre o uso de energia. Este centro poderá orientá-lo(a) sobre contas, uso de lâmpadas de baixo consumo e melhorias em casa para ser mais fácil mantê-la aquecida. Consulte "Outros contatos" para mais informações.

Seção 17 - Outros contatos

Animal welfare (Proteção animal)

Telefone: 020 7527 2000 (Departamento de Proteção Pública do Conselho)

E-mail: animal.welfare@islington.gov.uk

Association of British Insurers (Associação Britânica de Seguradoras)

Página eletrônica: www.abi.org.uk

Building Control (Controle para Construção)

Telefone: 020 7517 2000

E-mail: building.control@islington.gov.uk

Lixo em grande quantidade

Telefone: 020 7527 2000 (para organizar remoção de lixo em grande quantidade)

Página eletrônica: www.islington.gov.uk (para mais informações sobre os serviços do Conselho)

Para comprar sua casa

Para orientação de como comprar sua casa e para requerer o direito para comprar, contate a Home Ownership (equipe da Casa Própria).

Telefone: 020 7527 7715 ou 7720

Endereço: 50 Isledon Road, London N7 7LP

Reclamações

Se o senhor/a senhora quiser fazer uma reclamação, contate-nos (Consulte "Como nos contatar" no começo deste manual).

Se o senhor/a senhora quiser fazer uma reclamação do terceiro estágio, contate a unidade central de reclamações:

Telefone: 020 7527 3007

E-mail: central.complaints@islington.gov.uk

Endereço: Town Hall, Upper Street N1 2UD

Áreas de conservação

Telefone: 020 7527 2813 (informações sobre planejamento)

Contatar Islington

Telefone: 020 7527 2000 (para saber mais sobre serviços do Conselho)

Imposto do Conselho

Telefone: 020 7527 2633

Médicos

Para se registrar com o médico (GP) mais próximo.

Telefone: 020 7527 1182 ou 1183 ou 1184

Textphone: 020 7527 1085

Eletricidade

EDF Energy

Telefone: 0800 096 9000 (também para comunicar falta de energia)

Endereço: Head Office, Templar House, 81–87 High Holborn, London WC1V 6NV

Centro de energia

Telefone: 0800 512 012 (para orientação de como usar energia de forma eficiente e entender a conta de fornecimento)

Gás

Telefone: 0845 555 700 (British Gas – para fornecimento)
0800 111 999 (National Grid – para comunicar vazamento)

Home Connections (Conexões Habitacionais)

O senhor/a senhora poderá “fazer uma oferta” para uma casa do Conselho por meio da Home Connections.

Telefone: 0845 402 7883

Text: 07800 140724

Página eletrônica: www.islington.gov.uk/homeconnections

Escritórios da Homes for Islington

Central Street

Telefone: 020 7527 6250

Fax: 020 7527 6207

Minicom: 020 7527 6202

E-mail: csa@homesforislington.org.uk
Endereço: 85 Central Street, London EC1V 8DT

Holland Walk

Telefone: 020 7527 7480
Fax: 020 7527 7407
Minicom: 020 7527 7405
E-mail: holland.walk@homesforislington.org.uk
Endereço: 85–88 Holland Walk, London N19 3XS

Lyon Street

Telefone: 020 7527 6880
Fax: 020 7527 6827
E-mail: lyon.street@homesforislington.org.uk
Endereço: 1 Lyon Street, London N1 1DQ

Upper Street

Telefone: 020 7527 5300
Fax: 020 7527 5398/5301
E-mail: upperstreetareahousingoffice@homesforislington.org.uk
Endereço: Northway House, 257 Upper Street, London N1 2RU

Housing Aid Centre (Centro de Assistência Habitacional)

Para solicitar habitação ou acomodação em casa nova com urgência, e para orientação sobre moradia e assistência, contate o Housing Aid Centre.

Telefone: 020 7527 2000
E-mail: advice.housing@islington.gov.uk
Endereço: 38 Devonian Road, London N1 8UY

Benefícios do imposto do Conselho e habitacionais

Benefits Processing unit (Unidade de Processamento de Benefícios)

Telefone: 020 7527 4990
Endereço: PO Box 13645, London N7 7NB

Seguros

Seção de seguros do Conselho

Telefone: 020 7527 2000
Endereço: 222 Upper Street, London N1 1XR

Linkline

Linkline oferece serviço de alarme para a comunidade.

Telefone: 020 7527 5456

Endereço: 257, Upper Street, London N1 1RU (onde o senhor/a senhora poderá ir)

Edifícios do patrimônio

Telefone: 020 7527 2813 (informações sobre planejamento)

Ombudsmen do governo local

Telefone para orientação: 0845 602 1983

Endereço: Local Government Ombudsman, 10th Floor, Millbank Tower , Millbank, London, SW1P 4QP

Mudança de Islington

Página eletrônica: www.direct.go.uk (para mais informações sobre os esquemas disponíveis)

NHS Direct

Telefone: 0845 4647 (para orientação e informações sobre saúde)

Noise Patrol (Patrulha contra o Barulho)

Telefone: 020 7527 3229 (8h00–2h00 de domingo a quinta-feira e 22h00–4h00 sextas e sábados)

Partners para melhorias em Islington

O senhor/a senhora encontrará informações para contato no começo do manual, sob o título "Como nos contatar".

Pest control (Controle de Pragas)

Para se livrar das pragas, contate-nos (Consulte "Como nos contatar" no começo deste manual).

Para orientação geral sobre pestes como camundongos, ratos, baratas, formigas e vespas, contate o Serviço de Controle de Pestes oferecido pelo Conselho:

Telefone: 020 7527 3190

Endereço: 159–167 Upper Street, London N1 1RE (onde o senhor/a senhora pode ir)

Polícia

Emergências

Telefone: 999

Equipes para vizinhanças mais seguras (para cada área)

Barnsbury

Telefone: 020 7421 0328

E-mail: Barnsbury.SNT@met.Police.uk

Bunhill

Telefone: 020 7421 0260

E-mail: Bunhill.SNT@met.Police.uk

Caledonian

Telefone: 020 7421 0271

E-mail: Caledonian.SNT@met.Police.uk

Clerkenwell

Telefone: 020 7421 0218

E-mail: clerkenwell.SNT@met.Police.uk

Canonbury

Telefone: 020 7421 0686

E-mail: Canonbury.SNT@met.Police.uk

Finsbury Park

Telefone: 020 7421 0554

E-mail: FinsburyPark.SNT@met.Police.uk

Highbury East

Telefone: 020 7421 0648

E-mail: StGeorge.SNT@met.Police.uk

Highbury West

Telefone: 020 7421 0635

E-mail: HighburyEast.SNT@met.Police.uk

Hillrise

Telefone: 020 8345 3921

E-mail: Hillrise.SNT@met.Police.uk

Holloway

Telefone: 020 8649 3558

E-mail: Holloway.SNT@met.Police.uk

Junction

Telefone: 020 8721 2941

E-mail: junction.SNT@met.Police.uk

Mildmay

Telefone: 020 8345 1512
E-mail: Mildmay.SNT@met.Police.uk

St George's
Telefone: 020 8345 1511
E-mail: StGeorge.SNT@met.Police.uk

St Mary's
Telefone: 020 7421 0259
E-mail: IslingtonStMarys.SNT@met.Police.uk

St Peter's
Telefone: 020 7421 0181
E-mail: StPeters.SNT@met.Police.uk

Tollington
Telefone: 020 7421 0559
E-mail: Tollington.SNT@met.Police.uk

Policiais para bairros mais seguros (Safer Neighbourhoods Inspectors)
Telefone: 020 7263 2883 ou 7421 0374

Acomodação em casa nova

Council Rehousing team (Equipe para Acomodação em Casa nova)
Telefone: 020 7527 4140 ou 4143 (para informações gerais)
Página eletrônica: www.islington.gov.uk/housing/findingahome
(para o livreto *Your Guide to Housing*)

Pagamento de aluguel

Por telefone

Telefone: 0800 694 3344 (8h00–20h00, segunda a sexta; e 8h00–12h00 aos sábados)

Telepay 24-horas

Telefone: 020 7527 8000 (a qualquer hora)

Via iPay

Página eletrônica: www.islington.gov.uk (siga o enlace para usar o serviço automatizado)

Nos pontos de pagamento ou PayPoints

Para ver o mais próximo, visite www.paypoint.com

Texaco Star

Telefone: 020 7520 0440
Endereço: 219 Caledonian Road, London N1 OSL
Horário: 24 horas, 7 dias por semana
Acesso para incapacitados: Bom

Taylor's News

Telefone: 020 7609 2354
Endereço: 279 Caledonian Road, London N1 1EF
Horário: 6h00–19h00 de segunda a sexta; 6h00-19h00 aos sábados; e 6h00 às 14h00 aos domingos
Acesso para incapacitados: Bom

Buywise

Telefone: 020 7609 2354
Endereço: 303–311 Caledonian Road, London N1 1DT
Horário: 9h00–21h00, 7 dias por semana
Acesso para incapacitados: Razoável

Chapel News

Telefone: 020 7833 1348
Endereço: 60 Chapel Market, London N1 9ER
Horário: 7h00–19h00, de segunda a sábado; e 7h00–14h00 aos domingos
Acesso para incapacitados: Bom

G & B News

Telefone: 020 7607 0235
Endereço: 46 Roman Way, London N7 8XF
Horário: 6h30–19h00, de segunda a sábado; e 7h30-14h00 aos domingos
Acesso para incapacitados: Bom

Mac's News

Telefone: 020 7607 7211
Endereço: 94 Mackenzie Road, London N4 8RE
Horário: 7h30–20h30, de segunda a sábado; e 7h30–17h30 aos domingos
Acesso para incapacitados: Razoável

Vijay News

Telefone: 020 7609 2490
Endereço: 138 Holloway Road, London N7 8DD
Horário: 7h30–21h30, 7 dias por semana
Acesso para incapacitados: Fraco

Costcutter

Telefone: 020 7607 6309
Endereço: 2 Surr Street, London N7 9EJ
Horário: 7h00–21h00, de segunda a sexta-feira; 8h00–18h00 aos sábados; e 9h00–16h00 aos domingos
Acesso para incapacitados: Razoável

Sid's News

Telefone: 020 7278 3077
Endereço: 5 Barnsbury Road, London N1 OHG
Horário: 7h00–18h30, 7 dias por semana
Acesso para incapacitados: Bom

Reparos

Para reparos executados por nós, consultar “Como nos contatar” no começo do manual.

Para vazamento de gás, consultar “Gás” nesta seção.

Para falta de energia elétrica, consultar “Eletricidade” nesta seção.

Escolas

Telefone: 020 7527 5517 (para solicitar vagas)

Moradia com supervisão

Telefone: 0845 303 2350

Fax: 020 7288 4001 ou 4115

Minicom: 020 7288 4007

Página eletrônica: www.circleanglia.org

Endereço: Circle 33 Housing Trust Ltd, 2nd Floor, River Park House, 225 High Road, Wood Green, London N22 8HQ

Associações de inquilinos

Federation of Islington Tenants' Associations (Federação das Associações de Inquilinos de Islington)

Telefone: 020 7226 9246 ou 8934 (para orientação independente)

Água

Thames Water

Telefone: 0845 920 0800 ou 01793 431 993

Página eletrônica: www.thames-water.com

Endereço: Thames Water, Thames Water Utilities Ltd, PO Box 436, Swindon SN38 1TU