

Customer Service Standards

Padrões de Serviço ao Cliente

Tenancy Management **Gestão do Arrendamento**

1. Quando se candidatar a uma nova casa, receberá um manual do inquilino que contém informações acerca dos serviços e padrões de serviço que pode esperar receber.
2. Visitá-lo-emos na sua nova casa 28 dias após a mudança para nos certificarmos de que está tudo bem e para lhe oferecer apoio e aconselhamento. Se for inquilino pela primeira vez, visitá-lo-emos mais duas vezes no primeiro ano do arrendamento.
3. Informá-lo-emos de qualquer decisão de mudar do seu arrendamento introdutório para um arrendamento seguro 10 dias antes do fim do primeiro ano.
4. Confirmaremos a recepção de quaisquer consultas relativas ao seu arrendamento dentro de um dia útil e responderemos dentro de 10 dias úteis.
5. Daremos uma resposta rápida quando pretender alterar o seu arrendamento:
 - enviando os formulários necessários dentro de 48 horas
 - processando os pedidos dentro de 20 dias úteis após a recepção dos formulários
 - informando-o por escrito da nossa decisão dentro de 10 dias úteis.
6. Visitá-lo-emos no final do arrendamento para discutir os termos do fim do arrendamento, incluindo dar-lhe aconselhamento relativamente a acções que deva tomar.

Income Management **Gestão dos Rendimentos**

1. Dar-lhe-emos um aviso por escrito com 4 semanas de antecedência se a renda sofrer algum aumento.
2. Enviar-lhe-emos extractos da sua conta da renda pelo menos 4 semanas por ano, no formato que preferir.
3. Oferecer-lhe-emos uma escolha entre uma vasta gama de opções de pagamento que lhe permitem pagar a renda em qualquer altura, 24 horas por dia, 365 dias por ano.
4. Visitá-lo-emos 4 semanas após o início do seu arrendamento para discutir os pagamentos da renda e para oferecer aconselhamento e informação.
5. Quando se inscrever para o arrendamento, dar-lhe-emos informações relativas ao montante que tem a pagar de renda semanalmente, como e onde pode pagar e como podemos ajudá-lo.
6. Contactá-lo-emos brevemente por escrito para oferecer ajuda e aconselhamento se tiver 2 semanas de renda em atraso e tiver optado pelo pagamento semanal da renda ou se tiver 5 semanas de renda em atraso e tiver optado pelo pagamento mensal.

7. Avaliaremos a sua satisfação com o serviço que está a receber da Equipa de Gestão do Arrendamento pelo menos duas vezes por ano.

Supported Housing Habitação Suportada

1. Visitá-lo-emos para avaliar as suas necessidades de apoio e para oferecer aconselhamento 28 dias após a recepção da sua transferência.
2. Visitá-lo-emos 4 vezes por ano com o seu agente de apoio designado para supervisionar e actualizar as suas necessidades.
3. Avaliaremos o seu nível de satisfação com o serviço que está a receber da Equipa de Habitação Suportada e com o seu agente de apoio designado.

Access and Customer Care Acesso e Apoio ao Cliente

Processaremos todas as consultas com rapidez, delicadeza e eficácia e garantiremos a qualidade do nosso serviço cumprindo os seguintes padrões:

- alcançar um nível global de satisfação com o acesso ao serviço de 90%
- 90% dos clientes declararem que lidamos com eles com delicadeza e cortesia
- processar 80% das primeiras consultas no primeiro momento de contacto
- atender 80% das chamadas no prazo máximo de 20 segundos
- processar 90% das consultas cara a cara no prazo máximo de 15 minutos após a entrada do cliente num One Stop Centre
- confirmar a recepção de 90% das cartas e consultas electrónicas dentro de um dia útil
- responder a 80% das cartas e consultas electrónicas dentro de 10 dias úteis
- certificarmo-nos de que 90% dos nossos serviços estão em conformidade com os padrões estabelecidos para os programas de avaliação por compradores mistério.

Anti-Social Behaviour / Comportamento Anti-Social

1. Contactá-lo-emos dentro de 1 dia útil após uma denúncia de casos muito graves que envolvam violência ou ameaças de violência.
2. Contactá-lo-emos dentro de 3 dias úteis relativamente a quaisquer outras questões relacionadas com comportamento anti-social.
3. Contactá-lo-emos no prazo máximo de 28 dias para o manter informado da situação do seu caso.
4. Voltaremos a contactá-lo dentro de 28 dias após o encerramento do seu caso.
5. Contactá-lo-emos dentro de 1 dia útil após a apresentação de uma queixa através do serviço de denúncias disponível 24 horas por dia.
6. Voltaremos a contactá-lo dentro de 1 dia útil após a apresentação de uma queixa através do nosso *website*.

7. Ofereceremos os nossos serviços de mediação ao nossos clientes nos casos em que seja apropriado.

Domestic Violence Violência Doméstica

1. Contactá-lo-emos dentro de 1 dia útil após uma denúncia de violência doméstica.
2. Contactá-lo-emos pelo menos de 28 em 28 dias para lhe dar informações actualizadas sobre o caso.
3. Em casos graves tomaremos medidas imediatas e acção urgente para proteger as vítimas.
4. Respeitaremos o seu direito à confidencialidade relativamente ao seu caso de violência doméstica e não discutiremos quaisquer detalhes do seu caso com terceiros sem a sua autorização por escrito.
5. Avaliaremos o seu nível de satisfação com o serviço que lhe prestamos e o resultado da sua denúncia, e publicaremos os resultados de 6 em 6 meses.

Empty Homes and Allocations Casas Vagas e Colocações

1. Efectuaremos reparações nas casas desabitadas e deixá-las-emos prontas para serem novamente arrendadas no prazo máximo de 32 dias.
2. Certificar-nos-emos de que a sua nova casa está em conformidade com os nossos padrões para casas desocupadas antes de o cliente aceitar o arrendamento.
3. Convidaremos os nossos Inquilinos Inspectores para examinarem uma amostra das nossas propriedades vagas mensalmente.
4. Registaremos todos os formulários de candidatura ao Registo de Habitação de Leeds no prazo máximo de 10 dias úteis.
5. Facultaremos uma visita acompanhada à sua potencial nova casa.
6. Avaliaremos o seu nível de satisfação com o serviço que está a receber da equipa de casas vagas e colocações.

Estate Management Gestão de Propriedades

1. Avaliaremos o seu nível de satisfação com a gestão das propriedades e os serviços ambientais duas vezes por ano com o objectivo de alcançar um nível de satisfação de 90%.
2. Procuraremos que 90% das nossas propriedades alcancem o nível máximo e divulgaremos a qualificação da sua propriedade na *newsletter* distribuída aos clientes e no nosso *website*.
3. Faremos a manutenção das áreas verdes comuns pelo menos uma vez por mês, nas

alturas do ano em que o tempo o permita.

4. Limparemos as áreas comuns dos apartamentos e habitações independentes pelo menos uma vez por semana.
5. Desbloquearemos as condutas do lixo no prazo máximo de um dia após a comunicação da avaria.
6. Limparemos as áreas envidraçadas comunitárias uma vez por ano nos edifícios de apartamentos com vários andares, de 3 em 3 meses nas residências para idosos e de 6 em 6 meses em blocos de apartamentos de um só andar e em casas independentes.
7. A nossa equipa removerá quaisquer *graffitis* racistas, sexistas, obscenos e ofensivos dentro de um dia após a comunicação e todos os restantes *graffitis* no prazo máximo de 4 dias úteis.
8. Removeremos o lixo deixado em espaços públicos dentro de 1 dia após a comunicação do caso.

Sheltered Housing Residências para Idosos

1. Facultaremos uma visita acompanhada à sua potencial nova residência.
2. Procuraremos garantir a sua segurança facultando um serviço de alarme.
3. Facultaremos supervisores internos e avaliaremos o seu nível de satisfação com o serviço prestado.
4. Procuraremos dar apoio às pessoas vulneráveis para maximizar o seu potencial para ter uma vida independente.
5. Dar-lhe-emos a oportunidade de fazer uma inspeção conjunta ao complexo, tanto interna como externamente e de nos comunicar as suas preocupações.

Leaseholder Arrendatário

1. Consultaremos a sua opinião relativamente a reparações ou melhoramentos significativos que estejamos a planear fazer no edifício que habita e explicaremos as opções de pagamento para quaisquer reparações ou melhoramentos.
2. Confirmaremos a recepção de uma candidatura a uma renúncia de obrigações ao abrigo do contrato de arrendamento dentro de 10 dias.
3. Confirmaremos a recepção das suas consultas dentro de 1 dia e daremos resposta às mesmas dentro de 10 dias úteis.
4. Confirmaremos a recepção das suas queixas dentro de 1 dia e responderemos às mesmas dentro de 10 dias úteis.
5. Organizaremos pelo menos 2 fóruns públicos para arrendatários todos os anos e disponibilizaremos várias formas de se envolver nos melhoramentos ao serviço.

6. Organizaremos pelo menos 2 dias Consultas aos Clientes por ano.
7. Visitá-lo-emos na sua casa após se tornar nosso arrendatário, para lhe entregar um Manual do Arrendatário, que lhe explicará o seu contrato de arrendamento, os seus direitos e as suas responsabilidades.
8. Dar-lhe-emos um extracto anual antes do dia 1 de Outubro, do qual constarão os custos em que terá incorrido e onde explicaremos eventuais pagamentos em dívida ou em excesso.
9. Disponibilizaremos uma vasta gama de métodos de pagamento.
10. Produziremos regularmente *newsletters* para informar os arrendatários.
11. Mantê-lo-emos informado do nosso nível de desempenho no ano anterior relativamente aos padrões de serviço aqui explicados.
12. Contactá-lo-emos dentro de um dia após a comunicação de casos graves de comportamento anti-social que envolvam violência ou ameaças de violência e contactá-lo-emos dentro de 5 dias úteis relativamente a quaisquer outros incidentes de comportamento anti-social.
13. Facultaremos uma estimativa dos custos do serviço 4 semanas antes do início do novo ano fiscal e confirmaremos os custos reais antes do dia 1 de Outubro de cada ano.
14. Se tiver efectuado pagamentos em excesso relativamente aos custos dos serviços será reembolsado dentro de 10 dias úteis após a emissão do extracto anual.

Customer Involvement

Envolvimento dos Clientes

1. Facultaremos uma variedade de formas de se envolver e publicaremos uma lista dessas formas de envolvimento no folheto Envolvimento dos Clientes, que distribuimos aos nossos clientes.
2. Daremos apoio e formação para o ajudar a envolver-se com a nossa organização ou com a comunidade.
3. Organizaremos encontros acessíveis para todos, facultaremos intérpretes e ajudaremos no transporte e nos cuidados infantis ou com os custos de contratar alguém para cuidar das crianças.
4. Divulgaremos trimestralmente no nosso website e na *newsletter* «The Buzz» exemplos de como o envolvimento dos clientes fez a diferença.
5. Avaliaremos o nosso desempenho em relação a objectivos estabelecidos e publicaremos os nossos resultados trimestralmente. Estes incluirão:
 - A percentagem de propriedades do Município representadas por uma Associação de Inquilinos ou por um Representante de Área.
 - Percentagem de inquilinos satisfeitos com a sua oportunidade de participar
 - Percentagem de inquilinos satisfeitos por os seus pontos de vista estarem a ser tidos em consideração

- Número de clientes que participam em acções de formação.

Complaints Reclamações

1. Facilitaremos o processo de apresentação de reclamações.
2. Daremos resposta dentro de 1 dia quando nos enviar uma reclamação e incluiremos na nossa resposta o nome da pessoa responsável por processar essa reclamação.
3. Investigaremos todas as reclamações rápida e exaustivamente e responderemos com uma proposta de solução dentro de 10 dias após a recepção da reclamação.
4. Esforçar-nos-emos por resolver todas as reclamações de forma satisfatória para os clientes e envolveremos os inquilinos na adjudicação de reclamações que alcancem o nível três do nosso processo de reclamação.

Property Investment Service Standards

Padrões de Serviço para o Investimento em Propriedades

Responsive Repairs Reparações Solicitadas

1. Responderemos rapidamente quando nos for solicitada uma reparação de emergência, efectuando uma visita no prazo máximo de 3 horas. Nos casos em que a reparação não possa ser efectuada imediatamente, realizaremos o trabalho no dia seguinte.
2. Abordaremos imediatamente todas as reparações urgentes que sejam reportadas e realizaremos as obras necessárias dentro de 3 dias úteis em 98% dos casos.
3. Realizaremos todas as reparações comunicadas que não sejam urgentes dentro de 20 dias úteis
4. Nos casos em que tenhamos de visitar a propriedade para fazer uma pré-inspecção antes de aprovarmos uma reparação, efectuaremos a visita dentro de 8 dias úteis.
5. Marcaremos uma data que lhe seja conveniente, enviaremos uma confirmação por escrito e cumpriremos o nosso compromisso.
6. Telefonar-lhe-emos no próprio dia da visita, nos casos em que tenhamos os dados de contacto, para confirmar a hora a que vamos chegar.
7. Nos casos em que tenhamos os dados de contacto, enviaremos uma mensagem de texto aos nossos clientes antes da visita para os lembrar que vamos visitar a propriedade.
8. Efectuaremos todas as reparações bem e de forma apropriada, limpando toda a sujidade causada pela reparação, e deixando tudo limpo e arrumado. Avaliaremos mensalmente o nível de satisfação dos nossos clientes com o serviço de reparações. Todos os clientes que tenham enviado um pedido de reparações terão a oportunidade de responder a um inquérito de satisfação.
9. Trataremos todos os nossos clientes e respectivas propriedades com cortesia e respeito, agiremos de forma profissional e apresentaremos sempre cartões de identificação quando visitarmos as propriedades.
10. Os funcionários por nós subcontratados usarão vestuário profissionalmente adequado ao trabalho que se espera deles e usarão os uniformes da empresa.

Adaptations Adaptações

1. Dependendo do tipo de trabalho que seja necessário efectuar, realizaremos todas as adaptações menores dentro de 7 ou 28 dias após a comunicação por parte dos clientes.

2. Informá-lo-emos por escrito dentro de 5 dias úteis que foi recebida uma recomendação para a realização de uma adaptação significativa por parte do Terapeuta Ocupacional.
3. Informá-lo-emos da nossa decisão relativamente à realização de uma adaptação significativa dentro de 25 dias após a recepção da recomendação do Terapeuta Ocupacional. Nos casos em que a adaptação não seja possível ou apropriada, explicaremos e confirmaremos por escrito as razões e exploraremos outras opções de habitação.
4. Efectuaremos todas as adaptações significativas, dependendo da prioridade, dentro de prazos estabelecidos após a recepção da recomendação por parte do Terapeuta Ocupacional.
Prioridade 1 adaptações de prioridade elevada - **74 dias de calendário**
Prioridade 2 adaptações de prioridade média - **127 dias de calendário**
Prioridade 3 adaptações de baixa prioridade - **220 dias de calendário**
5. Certificar-nos-emos de que o trabalho é efectuado com segurança e de que a sua casa fica limpa ao final do dia.
6. Avaliaremos o nível de satisfação dos clientes com as adaptações menores feitas nas suas casas.
7. Avaliaremos o nível de satisfação dos clientes com as adaptações significativas realizadas nas suas casas.

Asbestos

Amianto

1. Informá-lo-emos por escrito dentro de 2 dias úteis após a recepção de um pedido de análise de amianto, explicando por que motivo está a solicitar essa análise e indicando os dados de contacto, caso tenha alguma dúvida ou preocupação.
2. Realizaremos e enviaremos relatórios da nossa análise dentro de 5 dias após a recepção dos pedidos de análise.
3. Informá-lo-emos por escrito quando for realizada uma remoção de amianto dois dias após a remoção e facultaremos os dados de contacto da empresa que efectuou o trabalho e uma cópia do nosso Folheto Informativo sobre Amianto.
4. Realizaremos a remoção do amianto dentro de 17 dias úteis, utilizando os serviços de empresas certificadas.
5. Nos casos de reparações de emergência, testaremos amostras dos materiais dentro de 24 horas.

Gas Servicing

Manutenção dos Equipamentos a Gás

1. Procuraremos garantir a segurança da sua propriedade realizando uma verificação de segurança dos equipamentos e aparelhos a gás de 12 em 12 meses por engenheiros certificados em Segurança de Equipamentos a Gás.
2. Enviar-lhe-emos anualmente um cartão, pelo menos 8 semanas antes do serviço expirar, a lembrá-lo de que está na altura da manutenção anual dos equipamentos.
3. Notificá-lo-emos por escrito pelo menos um mês antes da data em que deverá fazer a manutenção/testes dos seus equipamentos e da canalização de gás e marcaremos uma visita

para realizar um teste de segurança dos equipamentos a gás. Dar-lhe-emos os dados de contacto do empreiteiro se necessitar de marcar uma data e hora mais conveniente.

4. Compareceremos na data e hora acordadas.
5. Realizaremos o serviço e todas as reparações necessárias e dar-lhe-emos uma cópia do certificado de segurança de equipamentos a gás CP12 dentro de 20 dias úteis.
6. Avaliaremos o nível de satisfação dos nossos clientes com as reparações dos equipamentos a gás e com o serviço de segurança que fornecemos.
7. Realizaremos auditorias de qualidade para garantir que os equipamentos a gás são testados para estarem em conformidade com os Regulamentos (Gas Regulations) actuais.

Improving Homes

Melhoramentos nas Casas

1. Avaliaremos o seu nível de satisfação com o nosso serviço ao cliente.
2. Avaliaremos o seu nível de satisfação com os produtos que fornecemos.
3. Avaliaremos o seu nível de satisfação com a conduta dos nossos funcionários, e com a educação e cortesia dos mesmos.
4. Avaliaremos o seu nível de satisfação com a nossa comunicação consigo antes do início das obras.
5. Avaliaremos o seu nível de satisfação com a nossa comunicação durante a realização das obras.
6. Nos casos em que seja aplicável, avaliaremos o seu nível de satisfação com a consulta relativamente ao *design*.
7. Nos casos em que seja aplicável, avaliaremos o seu nível de satisfação com a gama de escolhas de acabamentos para unidades, mosaicos e pisos.
8. Publicaremos anualmente uma lista das obras significativas que vamos realizar.

Lift servicing

Manutenção dos Elevadores

1. Disponibilizamos assistência 24/7 para emergências relacionadas com elevadores.
2. Realizaremos verificações de segurança anuais e inspecções para todos os elevadores domésticos.
3. Responderemos a uma comunicação de avaria de um elevador dentro de 1 hora após a notificação se houver uma pessoa presa no elevador.
4. Faremos a manutenção dos elevadores 10 vezes por ano e 2 verificações anuais de segurança que serão realizadas por um especialista certificado.
5. Responderemos a uma comunicação de avaria de um elevador dentro de 2 horas e repararemos o elevador dentro de 24 horas.
6. Avisaremos antecipadamente se um elevador for ficar fora de serviço, por exemplo, para uma manutenção de rotina, e avaliaremos o seu nível de satisfação com esta comunicação através de uma pergunta específica no nosso inquérito de satisfação.
7. Avaliaremos o seu nível geral de satisfação com a manutenção dos elevadores pelo menos

duas vezes por ano.

Fire Safety **Segurança em Caso de Incêndio**

A sua segurança é a nossa principal preocupação e faremos todos os possíveis para garantir que todas as nossas propriedades com instalações comuns ou partilhadas estão em conformidade com a legislação de segurança em caso de incêndio.

Iremos:

- efectuar uma avaliação de risco de incêndio a todas as nossas áreas comuns num período de 14 meses
- agir dentro de 24 horas após a identificação de uma situação de emergência
- comunicar quaisquer descobertas significativas e realizar as obras necessárias para rectificar a situação dentro de 7 dias úteis
- agir para solucionar quaisquer outras descobertas dentro de 28 dias após a identificação da situação.