

## Acordo de Residentes



বাসিন্দাদের চুক্তি – আপনি এই লিফলেট বাংলায় পেতে পারেন।

Konut sakinlerine taahhüdümüz – Bu broşürün Türkçesini isteyebilirsiniz

اتفاق التذام – يمكنك الحصول على هذه الكراسة باللغة العربية

Le contrat des résidents – Vous pouvez obtenir cette brochure en français

Contrato do Residente - Este folheto está disponível em português

Acordo de residentes – pode obter este livrete em letras gordas.

## Acerca do presente acordo

Estamos empenhados em fazer com que os residentes participem no seguinte:

- n Na gerência da Fundação através da estrutura de administração para residente;
- n **no melhoramento dos serviços** dado que se utilizam as reacções dos clientes para o fomento de medidas, procedimentos e métodos; e
- n no desenvolvimento de **comunidades com mais vigor**.

É nosso objectivo aumentar as oportunidades para que você possa ter influência nas nossas decisões sobre estratégias, medidas assim como no método de gestão das nossas casas e blocos residenciais, no dia a dia. Este compromisso é apoiado pelo acordo de residentes, que celebra connosco.

Sabemos que diferentes residentes querem participar de maneiras diferentes. O presente acordo dá apoio nesse sentido, estipulando as formas diferentes de participação, de modo a que você possa escolher o nível e o ritmo a que quer participar.

O presente acordo abrange todo o nosso trabalho e determina padrões que possam ser aplicados em toda a nossa organização. Estamos também a desenvolver um rol de acordos ao nível dos serviços na área. Entraremos em negociações consigo relativamente a isso e vamos determinar normas para os blocos residenciais, por exemplo para a limpeza dos mesmos.

# Oportunidades de participação

Estamos empenhados em o consultar e dar-lhe informação relativa a serviços e actividades. O presente acordo define as normas para assim proceder.

## O proporcionar de informação

Nous fournirons des informations de différentes manières y compris comme suit:

- n Proporcionar-lhe-emos informação por meios diversos, inclusivamente os seguintes:
- n "Peabody Times" – o nosso boletim informativo, publicado trimestralmente. É distribuído gratuitamente a todos os residentes e existe uma junta de redacção de residentes para a crítica dos rascunhos de artigos antes da sua publicação. Trata-se de um grupo de residentes que se reúne para dar a sua opinião sobre boletins informativos anteriores e para vir com ideias para tiragens futuras.
- n Estamos a melhorar o nosso sítio da Internet para nele inserir informação sobre como tornar-se participante.

Proporcionaremos informação nos espaços de acolhimento. Também nos pode pedir que se lhe envie informação.

Podemos proporcionar um leque de informação, inclusivamente:

- n folhetos de informação e normas relacionadas com o serviço;
- n extractos do aluguer e de participações; assim como
- n medidas e procedimentos de gestão em relação à habitação.

## Sondagem do seu parecer

Estamos empenhados em sondar o seu parecer para que preste assistência no melhoramento dos serviços. Dispomos de um conjunto de normas para a sondagem dos residentes e esse encontra-se estipulado mais abaixo.

Todas as sondagens devem constar do seguinte:

- n Uma declaração do objectivo da sondagem  
Vamos:
  - dizer-lhe o que pode mudar em consequência da sondagem;
  - dizer-lhe o que não pode mudar e porquê; e
  - incluir informação acerca de quaisquer condições ou restrições de carácter legal ou outro, como por exemplo directrizes gerais de planeamento.
  
- n Prazos de resposta  
Vamos:
  - Trazer ao seu conhecimento com pelo menos com duas semanas de antecedência as reuniões para sondagem de parecer (se isso não for possível, explicaremos o motivo); e
  - dar-lhe um prazo razoável para responder à sondagem (pelo menos um mês para documentos por escrito). Se isso não for possível, explicaremos o motivo.
  
- n Um horário
  - Divulgar-se-á um calendário com todas as datas específicas ao desenrolar da acção, por exemplo, datas das reuniões das juntas.
  
- n Dados acerca do nível de influência que você irá exercer na nossa decisão final
  - Explicar-se-á claramente o nível de influência que você irá exercer na nossa decisão final.
  
- n Resultados
  - Divulgar-se-ão os resultados da sondagem e a forma através da qual as suas opiniões influenciaram a nossa decisão final. Dar-se-lhe-á uma noção do tempo que levará toda a intervenção a decorrer em consequência da nossa decisão final.
  
- n A todo o projecto e a todas as medidas daí decorrentes
  - Caso se tenha desenvolvido uma medida, projecto ou documento após sondagem do parecer dos residentes, esse documento constará de uma explicação do método de sondagem utilizado.

Realizar-se-á a sondagem do seu parecer em relação a um leque de assuntos, nomeadamente:

- n O plano de empreendimento;
- n A estratégia de gestão do activo;
- n revisões da optimização das vantagens e das medidas;
- n condições de arrendamento; e
- n Elaboração e acompanhamento das normas de qualidade do serviço e dos objectivos relativos ao desempenho.



# Modos de participação

Compreendemos a importância de trabalhar em conjunto com os residentes e inquilinos tanto a nível individual como a nível das associações de residentes. Sabemos que nem todos têm tempo para participar e que determinadas pessoas preferem ser mantidas informadas. Desenvolvemos um enquadramento flexível que lhe permita participar ao ritmo e nível que melhor lhe convier.

## A estrutura de administração para residente

Dá-se apoio a 50 **associações de inquilinos e de residentes** em Londres. Certas associações representam áreas onde só existem inquilinos e outras representam áreas onde existe uma mistura de inquilinos e de donos. Determinadas associações destinam-se apenas a donos de casa própria.

## Inquilinos

Cada associação de inquilinos ou de residentes envia até três representantes aos dois **fóruns de sondagem regional**, reunindo-se cinco vezes por ano, incluindo a reunião geral anual (RGA), para acompanhar o nosso desempenho e contemplar medidas e procedimentos.

## Donos

No início de 2005, inaugurou-se um **Fórum para donos de casa própria** para aumentar a influência daqueles que são donos das suas casas, nas nossas decisões.

O fórum constará de 15 donos de casa própria, eleitos independentemente e que representarão as comunidades e as áreas geográficas nas quais trabalhamos.

## Junta de Coordenação do Residente ("Resident Liaison Committee")

A Junta de Coordenação do Residente consta de 12 representantes nos fóruns de sondagem regionais, um representante no Fórum de donos de casa própria e um representante no grupo de residentes sobre o tema da diversidade. A outra vaga está anunciada no boletim informativo para residente e os membros do Junta de Coordenação do Residente seleccionam uma pessoa de entre aquelas que se candidatam. Os dois directores residentes também são membros da Junta de Coordenação do Residente.

A Junta de Coordenação do Residente reúne-se pelo menos quatro vezes por ano, incluindo a reunião geral anual para debater questões com os nossos principais administradores e directores. Antes de serem apresentados, os administradores principais devem consultar a Junta de Coordenação do Residente sobre as medidas e estratégias de gestão de habitação.

A Junta de Coordenação do Residente designa os membros para o nosso **Conselho de Directores** para que exerçam a função de directores dos residentes durante um período de três anos. Actualmente há dois directores dos residentes.

## O que as associações de inquilinos e de residentes podem esperar de nós

As associações de inquilinos e de residentes podem esperar de nós o seguinte:

- n Apoio financeiro para subsidiar custos anuais de funcionamento.
- n Apoio e aconselhamento por parte do nosso Serviço de Integração do Residente.
- n Acesso a cursos de formação grátis para residentes.
- n Um subsídio para ajudar o seu grupo a comprar um computador.
- n Examinaremos gratuitamente as suas contas, todos os anos.
- n Assistência com requerimentos de apoio financeiro.

- n Apoio e formação para fomentar questões sobre a diversidade, no seio das comunidades que representam.

## O que se espera das associações de inquilinos e de residentes

Espera-se das associações de inquilinos e de residentes que façam o seguinte:

- n Que tenham um conjunto de regras formais (uma constituição).
- n Que tenham eleições anuais.
- n Que deixem em aberto arquivos fiscais e apresentem as contas aos membros todos os anos e que nos enviem um exemplar das mesmas.
- n Que tenham reuniões regulares, inclusivamente uma reunião geral anual (RGA), com actas.
- n Que garantam que todos os residentes saibam que podem ser sócios; que sigam uma política de diversidade (para a valorização das diferenças entre as pessoas).
- n Que seja obrigatório a todos os presidentes de associações de inquilinos e de residentes comparecerem a uma das sessões de formação sobre o tema da diversidade que se realizam trimestralmente.
- n Que mantenham uma comunicação regular por escrito com os membros, inclusivamente boletins informativos regulares.
- n Que levem a cabo a nossa auditoria dos membros da comissão todos os anos.

## Outras formas de participação

O **Painel de Clientes** consta de uns 200 inquilinos e donos de casa própria. Estamos empenhados no proporcionar de um leque de oportunidades para fomentar a participação de pessoas oriundas de comunidades que talvez normalmente não participem e que não possam aderir a uma associação ou grupo de residentes. Também queremos a participação das pessoas que têm vidas muito ocupadas mas que gostem de participar numa configuração menos estruturada.

O Painel de Clientes irá passar em revisão as nossas medidas actuais e prestar-nos assistência no desenvolvimento de novas medidas. Podem assim fazer enviando informação pelo correio ou por correio electrónico documentos de sondagem ou por meio de grupos de sondagem intensiva para o debater de assuntos especiais.

Os residentes podem decidir até que ponto querem participar. Isso poderia significar:

- n participar em inquéritos pelo telefone para sondar o grau de satisfação;
- n preencher inquéritos ou questionários e enviar-no-los de volta pelo correio;
- n ler informação;
- n participar em exercícios de simulação, onde pessoas fingem ser utentes dos nossos serviços e avaliam o nível de qualidade da nossa prestação;
- n participar em grupos de sondagem intensiva;
- n participar em revisões para optimização das vantagens;
- n assim como efectuar um compromisso mais formal e regular para com um grupo de melhoramento

Temos um **sistema de comentários e de sugestões** gerido pela nossa Equipa de Medidas (Policy Team). Pode contactar-nos por correio electrónico, através do nosso sítio da Internet ou ainda preenchendo um impresso para nos dar ideias em como melhorar os nossos serviços e procedimentos. O endereço electrónico é [comments@peabody.org.uk](mailto:comments@peabody.org.uk).



## Fomentando a participação de todos

Reconhecemos que determinados grupos não estão bem representados, e neles encontram-se grupos de pessoas de cor e oriundas de minorias étnicas, residentes com deficiências e jovens.

Estamos empenhados na prestação de serviços adequados às comunidades locais e que reflectam os nossos pontos de vista e prioridades. Comprometemo-nos a fazer com que todos os residentes participem da forma que melhor lhes convenha. Um dos objectivos deste acordo é o de desenvolver grupos de residentes e fóruns de relevo que representem equitativamente a zona local, de forma a que todos possam participar no planeamento e acompanhamento dos nossos serviços.

Vamos dar apoio ao grupo de residentes sobre o tema da diversidade e trabalharemos juntamente com o grupo para desenvolver sistemas específicos para ajudar a alcançar mais pessoas.

### Comunidades formadas por pessoas de cor e pessoas oriundas de minorias étnicas

Vamos:

- n Fazer preparativos especiais para sondar e fomentar a participação de comunidades que não estão bem representadas; e
- n Desenvolver o acordo dos residentes com preparativos específicos para essas comunidades.

### Fomentando a participação dos jovens

Vamos:

- n Fomentar e reconhecer associações de residentes para jovens enquanto organizações válidas, mas vinculadas a outras associações preexistentes;
- n desenvolver um fórum da juventude; e

- n formar jovens para levarem a cabo inquéritos junto a pessoas do mesmo grupo etário.

## **Fomentando a participação de residentes com deficiências e necessidades especiais**

Vamos:

- n Utilizar espaços com acesso a pessoas deficientes para as nossas reuniões; e
- n Proporcionar informação em formatos diferentes, inclusivamente noutras línguas e em braille.

Vamos desenvolver um procedimento para fazer sondagem junto a esses grupos. Isso constará do seguinte:

- n Procurar saber mais acerca das pessoas que vivem nas nossas casas;
- n tratar das coisas para sondar e fomentar a participação das comunidades que não se encontram bem representadas; e
- n Partilhar exemplos de bons costumes.



# Normas de carácter empresarial para as reuniões

As normas seguintes serão aplicadas a todas as reuniões por nós organizadas.

- n Dar-se-á pelo menos 14 dias de antecedência para anunciar as reuniões.
- n Anunciaremos e fomentaremos as reuniões de maneira eficaz.
- n Utilizaremos para as reuniões espaços de acesso fácil e realizaremos essas reuniões durante um horário conveniente, para garantir o comparecimento do maior número de pessoas possível.
- n Enviaremos programas a todos os residentes convidados às nossas reuniões.
- n Realizaremos as reuniões devidamente de modo a que todos possam dar a sua opinião.
- n Um funcionário tomará nota dos pontos principais da reunião e de qualquer intervenção que se venha a realizar em consequência da reunião.

## Normas relativas à informação

Proporcionaremos informação para dar assistência em todas as fases de participação.

A informação proporcionada terá as seguintes características:

- n uma linguagem clara e simples;
- n encontrar-se-á ao dispor em idiomas diferentes, em braille e em letras gordas;
- n os dados para contactar os funcionários; e

- n nunca terá uma linguagem de carácter sexista, racista ou de outra forma ofensiva.

## Acompanhamento e medição do desempenho

Trabalhar-se-á juntamente com os residentes para continuar o acompanhamento deste acordo e proporcionar a actualização mais recente no "Peabody Times". Isto será realizado através da instauração de um grupo de acompanhamento e da edição anual de uma declaração sumária no "Peabody Times".

## Acção de planeamento e revisão

Desenvolver-se-á um plano de acção para garantir que o presente acordo de residentes se realiza de facto. Fundar-se-á um grupo constituído por residentes e funcionários para fazer o acompanhamento deste acordo. Os resultados do acompanhamento serão participados à junta dos nossos residentes e comunidade e serão também publicados no "Peabody Times".

## Acesso ao presente acordo

O presente acordo encontrar-se-á disponível em todos os nossos escritórios e no nosso sítio da Internet [www.peabody.org.uk](http://www.peabody.org.uk).

## O que fazer se achar que não estamos a seguir o presente acordo

Deve telefonar para a equipa de integração de residentes ("resident inclusion team") ligando para o 020 7021 4013. Caso continue insatisfeito, deve seguir o nosso procedimento para reclamações. Queira visitar [www.peabody.org.uk](http://www.peabody.org.uk) ou telefonar para o 020 7021 4444 para mais dados acerca desse procedimento.

## Revisão do presente acordo

Faremos consigo uma revisão do presente acordo de três anos em três anos.



হদি আপনি এই লিফলেট বাংলায় পেতে চান, তাহলে :

- পলিসি এবং ইনক্লুশন সার্ভিসকে লিখুন 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB; অথবা
- ই-মেইল করুন [translate@peabody.org.uk](mailto:translate@peabody.org.uk)

আপনার নাম ও ঠিকানা আমাদেরকে বলুন ও 'RES1 Ben' উল্লেখ করুন।

Bu broşürün Türkçesini istiyorsanız lütfen şu adrese yazın:

- Policy and Inclusion Service, 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB ya da
- İnternet üzerinden e-posta gönderin: [translate@peabody.org.uk](mailto:translate@peabody.org.uk)

Adını-soyadınızı, adresinizi eklemeyi ve 'RES1 Tur' referans numarasını belirtmeyi de lütfen ihmal etmeyin.

إذا أردت أن تحصل على هذه الكراسة باللغة العربية، فيمكنك أن:

• تكتب رسالة إلى:

Policy and Inclusion Service, 45 Westminster Bridge Road  
أو: London SE1 7JB

• تبعث برسالة عبر البريد الإلكتروني على العنوان: [translate@peabody.org.uk](mailto:translate@peabody.org.uk)  
وإبلاغنا عن اسمك وعنوانك وكتابة العبارة 'RES1 Ara' باللغة الإنجليزية.

Si vous désirez obtenir cette brochure en français, veuillez :

- Ecrire à Policy and Inclusion Service, 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB ; ou
- Adresser un courrier électronique à [translate@peabody.org.uk](mailto:translate@peabody.org.uk) en précisant votre nom, votre adresse et la référence 'RES1 Fre'.

Se desejar este folheto em português, pode:

- Escrever para o serviço de política e inclusão (Policy and Inclusion Service) na morada 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB, ou
- Enviar um email para [translate@peabody.org.uk](mailto:translate@peabody.org.uk) apresentando o seu nome e a sua morada, e citando 'RES1 Por'.



45 Westminster Bridge Road  
London SE1 7JB

**Telephone:** 020 7021 4000

**Correo electrónico:** [comments@peabody.org.uk](mailto:comments@peabody.org.uk)

**Website:** [www.peabody.org.uk](http://www.peabody.org.uk)

