Manual do Locatário

Bem-vindo à sua nova casa.

Índice

Sobre a Peter McVerry Trust 3

Sobre o serviço de suporte. 4

Seu contrato de locação. 5

Sucessão da locação 6

Mantendo todos em segurança 7

Proteção de dados e confidencialidade 8

Aluguel 11

Comportamento antissocial 14

Manutenção e reparos 16

Segurança na sua casa 19

Participação e envolvimento dos inquilinos 22

Reclamações e recursos 23

Informações de contato 25

Sobre a Peter McVerry Trust

A Peter McVerry Trust (PMVT) é uma instituição beneficente nacional de habitação e apoio a pessoas em situação de rua, comprometida em apoiar pessoas vulneráveis que enfrentam a falta de moradia e a exclusão social. A organização foi fundada pelo Padre Peter McVerry em 1983. Nossa visão é uma Irlanda que apoie todos aqueles que estão à margem da sociedade e defenda seu direito à plena inclusão na sociedade.

Nosso objetivo é alcançar as pessoas mais marginalizadas da sociedade e oferecer um ambiente seguro e de apoio por meio dos nossos serviços. Incentivamos ativamente os participantes a se envolverem em todos os aspectos de seus próprios planos de apoio, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e valorizadas.

Nosso pacote de apoio foi desenvolvido para reduzir o risco de falta de moradia, especialmente para pessoas que estão saindo de instituições de acolhimento, tratamento, prisão ou outras instituições, bem como para indivíduos em situação habitacional vulnerável.

Oferecemos apoio personalizado para ajudar cada pessoa a planejar um caminho para sair da falta de moradia ou do uso de drogas ou, quando isso não for possível, alcançar maior estabilidade e dignidade em suas vidas.

Em última análise, nosso objetivo é ajudar cada indivíduo a se restabelecer na comunidade e avançar em direção a uma maior independência e oportunidades.

"Ainda estou me beliscando. Tenho uma casa linda, um jardim lindo. Agora que tenho meu lar, posso relaxar, posso me sentir feliz comigo mesmo, posso ter minha vida de volta."

Inquilino da Peter McVerry Trust

Sobre o serviço de suporte

Bem-vindo à sua nova casa.

Temos o prazer de recebê-lo como inquilino do Peter McVerry Trust. Esperamos que goste de viver na sua nova casa e de fazer parte de uma comunidade segura e solidária.

Este Manual do Locatário é um importante recurso que descreve os termos e condições da sua locação. Ele explica:

- Como pagar o aluguel
- Como relatar problemas de comportamento antissocial (ASB) e como eles são tratados
- Como relatar problemas de manutenção e reparos
- Informações úteis sobre a segurança em sua casa
- Participação e envolvimento dos inquilinos
- Nossos processos de reclamações e recursos

Incentivamos você a ler este manual com atenção. Ele foi elaborado para responder às perguntas mais comuns e ajudá-lo a compreender os serviços e apoios disponíveis para você como inquilino da PMVT.

Se você tiver mais alguma dúvida ou precisar de ajuda, não hesite em entrar em contato com seu Agente de Habitação ou Gestor de Caso Intensivo (ICM). Estamos aqui para ajudar.

Observação sobre o Responsável pela Habitação / Gestor de Caso Intensivo (ICM): Este manual foi elaborado para os inquilinos da Habitação com Apoio (Housing with Supports) e Habitação Primeiro (Housing First). Se você é inquilino da (Housing with Supports), você terá um Agente de Habitação. Se você é inquilino da Housing First, terá um Gestor de Caso Intensivo (ICM).

O seu contrato de locação

Seu contrato de locação estabelece os principais termos e condições da sua locação. Ele ajuda você, como inquilino, e a PMVT, como locador, a compreender seus direitos e responsabilidades. Ter um contrato por escrito é importante porque torna tudo claro para ambas as partes.

Este documento é um guia geral. Não inclui todos os seus direitos e responsabilidades legais. Não constitui aconselhamento jurídico.

Se desejar saber mais sobre as leis relativas à locação, deverá consultar a Residential Tenancies Act 2004 (conforme alterada) e os Housing (Standards for Rented Houses) Regulations 2019. Você pode encontrar uma lista completa dessas leis no site do Residential Tenancies Board (RTB).

Website: www.rtb.ie.

Sucessão da locação

Se você falecer, outra pessoa poderá assumir sua locação.

Um parceiro que compartilhe a locação passará automaticamente a ser o único inquilino. Eles receberão um novo contrato de locação.

Outros membros da família podem se inscrever, mas a aprovação não garantida. Para serem considerados, os candidatos devem:

- Ter vivido na casa por pelo menos 12 meses com a aprovação da PMVT.
- Ter 18 anos ou mais.
- Não possuir ou ter interesse em outro imóvel.
- Ser adequados ao imóvel.
- Não ter histórico de comportamento antissocial nem violações do contrato de locação.

Apenas uma sucessão é permitida, e todas as solicitações estão sujeitas à aprovação da autoridade local.

Mantendo todos em segurança

A Peter McVerry Trust quer que todos os inquilinos se sintam seguros e apoiados em seus lares. Temos um cuidado especial com a proteção de crianças e adultos vulneráveis.

CRIANÇAS EM PRIMEIRO LUGAR

Seguimos os princípios do Children First: National Guidance for the Protection and Welfare of Children. Isso significa que:

- Reconhecemos que toda criança tem o direito de estar segura e protegida contra situações que possam colocá-la em risco.
- Todos os funcionários são treinados para identificar e responder às preocupações sobre o bem-estar infantil.
- Se uma criança estiver em situação de risco, somos legalmente obrigados a comunicar as preocupações à Tusla, a Agência da Criança e da Família.
- Os inquilinos são incentivados a relatar quaisquer preocupações que possam ter sobre a segurança das crianças em sua casa ou comunidade.

APOIO A ADULTOS VULNERÁVEIS

Um adulto vulnerável pode ser alguém que, devido à idade, deficiência, doença ou outras circunstâncias, esteja mais exposto ao risco de danos ou exploração. Temos o compromisso de:

- Promover dignidade, respeito e independência.
- Responder a preocupações sobre abuso ou negligência.
- Trabalhar com serviços relevantes para garantir proteção e suporte.

Se você está preocupado com sua própria segurança ou com a segurança de outra pessoa, fale com seu Agente de Habitação ou Gestor de Casos Intensivos.

Proteção de dados e confidencialidade

A Peter McVerry Trust está comprometida com a proteção de suas informações pessoais, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) e a Lei de Proteção de Dados de 2018.

Coletamos e utilizamos apenas os dados pessoais necessários para administrar sua locação, prestar serviços, cumprir nossas obrigações legais e garantir a segurança e o bem-estar dos inquilinos.

Seus dados pessoais serão:

- Tratados de forma legal, justa e transparente.
- Coletados para finalidades específicas, como administração da locação, cobrança de aluguel, manutenção do imóvel e serviços de apoio.
- Limitados ao necessário, mantidos atualizados e conservados apenas pelo período exigido por nossa política de retenção de dados.

A PMVT manterá seus dados pessoais confidenciais em todos os momentos e somente os compartilhará nas seguintes circunstâncias:

- Com o seu consentimento, quando você tiver autorizado uma divulgação específica.
- Quando exigido por lei, por exemplo, em conformidade com a legislação de proteção à criança, ordem judicial ou obrigações de comunicação.
- Quando necessário para a execução do seu contrato de locação, por exemplo, fornecendo seus dados de contato a prestadores de serviço responsáveis por reparos.
- Quando necessário para proteger seus interesses vitais ou os de terceiros, como em uma emergência médica ou de proteção.
- Quando houver interesse legítimo da PMVT, desde que seus direitos e liberdades não sejam prejudicados, por exemplo, no compartilhamento de informações com autoridades locais para apoiar a gestão habitacional.

Compartilhamos apenas os dados mínimos necessários, com parceiros confiáveis ou órgãos estatutários, e sempre de forma legal.

SEUS DIREITOS

Você possui direitos em relação aos seus dados pessoais, incluindo o direito de acessá-los, solicitar sua correção e, em determinados casos, solicitar sua exclusão ou restrição de uso. Para mais informações, entre em contato conosco pelo e-mail: dataprotection@pmvtrust.ie.

FILMAGEM DE FUNCIONÁRIOS DA PMVT

Lembramos aos inquilinos que não é permitido gravar em vídeo funcionários da PMVT sem o seu conhecimento ou consentimento. Tais ações podem violar as leis de privacidade e proteção de dados e podem resultar em consequências legais. Pedimos a todos os inquilinos que respeitem a dignidade e a privacidade de nossa equipe durante as visitas domiciliares.

Aluguel

COMO MEU ALUGUEL É CALCULADO?

O valor do aluguel é definido com base no esquema de financiamento usado para comprar o imóvel. Diferentes programas podem resultar em diferentes estruturas de aluguel (por exemplo,
aluguel diferenciado ou aluguel econômico).

Como inquilino, você é responsável por garantir que o aluguel seja pago regularmente e integralmente.

EM QUE SE BASEIA O VALOR DO MEU ALUGUEL?

Aluguel para imóveis do Capital Assistance Scheme (CAS): os inquilinos que residem em imóveis do programa Capital Assistance Scheme (CAS) pagam aluguel econômico.

O aluguel econômico cobre: o custo de fornecimento da moradia e dos serviços de apoio associados à locação.

Imóveis administrados pela PMVT para autoridades locais ou outros proprietários: o valor do aluguel é calculado com base na renda do inquilino e determinado pelo sistema de aluguel diferenciado da autoridade local.

REVISÃO DO ALUGUEL

O aluguel é revisado anualmente para garantir que o valor pago reflita sua renda familiar e suas circunstâncias atuais.

Durante esta análise, você deve fornecer toda a documentação solicitada, como recibos de pagamento, declarações de assistência social e informações sobre quem mora em sua casa. É importante responder prontamente a esses pedidos para que seu aluguel possa ser avaliado com precisão.
Seu Agente de Habitação ou Gestor de Casos Intensivos (ICM) está disponível para ajudá-lo a reunir e enviar os documentos necessários.

Se suas circunstâncias mudarem, é importante entrar em contato com seu Agente de Habitação ou ICM para obter aconselhamento e suporte. Mudanças que podem afetar sua locação ou o valor do aluguel incluem conseguir ou perder um emprego, alguém da residência começar a trabalhar ou passar a receber benefícios sociais, um membro da residência mudar-se ou falecer, ou o nascimento de uma criança.

Fornecer informações corretas e completas ajuda a garantir que seu aluguel permaneça justo e acessível. Caso você não forneça as informações exigidas, poderá ser cobrado o valor máximo de aluguel.

TAXA DE SERVIÇO

A taxa de serviço é um pagamento adicional que alguns inquilinos podem precisar pagar. Ela se aplica apenas a imóveis em empreendimentos com várias unidades. Ela ajuda a cobrir os custos de manutenção de áreas e serviços compartilhados, **desde que isso esteja claramente previsto em seu contrato de locação**.

Normalmente, aplica-se a imóveis que possuam, entre outros:

- Serviços de limpeza em prédios e conjuntos residenciais
- Corredores, elevadores ou jardins compartilhados
- Aquecimento ou iluminação de áreas comuns
- Coleta de resíduos ou serviços de segurança

COMO É PAGO O ALUGUEL

1. Se você recebe benefícios sociais por meio dos correios, deverá aderir ao An Post Household Budget Scheme, que desconta automaticamente o valor do aluguel toda semana e o transfere diretamente para a PMVT.
2. Você também pode configurar uma ordem de pagamento semanal por meio do seu banco, permitindo que o aluguel seja pago diretamente da sua conta para a PMVT.
3. Uma terceira opção é fazer pagamentos por transferência eletrônica usando serviços bancários online.

O QUE ACONTECE QUANDO O ALUGUEL NÃO É PAGO?

Se você não pagar o aluguel, sua locação poderá ficar em risco. Caso haja atraso nos pagamentos, será solicitado que você concorde com um plano de pagamento para quitar os valores em aberto.

Se você não concordar com esse plano ou não o cumprir, receberá uma advertência formal, conforme previsto pelo Residential Tenancies Board (RTB).
Se continuar sem cumprir o plano, poderá perder sua locação.

Comportamento antissocial

A Peter McVerry Trust está empenhada em proporcionar um ambiente seguro e de apoio a todos os nossos inquilinos.

Todos os inquilinos têm o direito de viver tranquilamente em seu lar. Os inquilinos são responsáveis por suas próprias ações e pelo comportamento dos membros de sua residência e de seus visitantes.

O QUE É COMPORTAMENTO ANTISSOCIAL (ASB)?

O comportamento antissocial é um comportamento que causa dano, medo ou perturbação grave aos outros. Exemplos incluem:

- Atividade criminosa ou comportamento que viole a lei, a ordem pública ou as regras de locação.
- Ameaças, intimidação ou violência doméstica
- Assédio ou discriminação
- Ruído excessivo ou música alta
- Perturbações causadas pelo uso indevido de drogas ou álcool.
- Descarte ilegal de resíduos
- Vandalismo ou danos deliberados à propriedade
- Permanência ou aglomeração perturbadora em espaços compartilhados, áreas residenciais ou áreas comuns

Envolver-se em comportamento antissocial (ASB) pode resultar em:

- Advertências por escrito
- Rescisão da locação (incluindo despejo)
- Casos graves podem ser relatados à Gardaí.

O comportamento antissocial pode afetar suas chances de obter apoio habitacional no futuro.

DENUNCIANDO COMPORTAMENTO ANTISSOCIAL (ASB)

Relate o comportamento antissocial ao seu Agente de Habitação ou Gestor de Casos Intensivos pessoalmente, por telefone ou por escrito. Forneça data/hora, descrição, testemunhas e qualquer evidência. A PMVT registrará e acompanhará. Os relatórios são confidenciais.

Assim que uma denúncia for recebida, forneceremos ajuda, conselhos e tomaremos as medidas apropriadas contra a pessoa que está causando o problema, se pudermos. Casos graves (como crimes ou questões de proteção) serão encaminhados às autoridades competentes.

PETS

Entendemos que você pode querer levar seus animais de estimação com você ou obter um animal de estimação agora que você está em uma nova casa. Para isso, é necessário informar à PMVT seu desejo de ter ou trazer um animal de estimação.

Dependendo da propriedade ou das regras da autoridade local, você pode ter permissão para fazer isso. Infelizmente, algumas propriedades não permitem animais de estimação.

Caso seja permitido manter um animal de estimação em sua residência, você será totalmente responsável por ele. Isso inclui garantir que ele não cause danos ao imóvel e que não se comporte de maneira intimidadora ou antissocial em relação aos vizinhos ou à comunidade.

Certas raças de cães são classificadas como restritas. Isso significa que regras e responsabilidades adicionais se aplicam à sua posse. Se você possui uma dessas raças ou um cão mestiço resultante delas, deverá cumprir requisitos legais e de segurança específicos.

Se você não seguir essas regras, poderá colocar sua locação em risco.

Manutenção e reparos

QUEM É RESPONSÁVEL PELOS REPAROS?	LOCATÁRIO	PMVT
Torneiras com vazamento		✓
Chuveiros elétricos com defeito		✓
Áreas comuns danificadas		✓
Substituição de tampões e correntes quebrados ou ausentes	✓	
Remoção de calcário de torneiras e pias	✓	
Detectores de fumaça elétricos defeituosos		✓
Substituição dos chuveiros	✓	
Rodapés soltos		✓
Calhas entupidas (em empreendimentos com múltiplas unidades)		✓
Perda de chaves ou abertura de acesso ao imóvel	✓	
Decoração e pequenos reparos de gesso	✓	
Revisão e manutenção do boiler		✓
Portas de garagem soltas		✓
Telhas danificadas		✓
Corte de grama e manutenção de jardins	✓	
Controle de pragas	✓	
Substituição de lâmpadas	✓	
Limpeza de exaustores	✓	
Tubulações de água com vazamento		✓
Ferragens e acessórios de janelas soltos		✓
Sangria de radiadores	✓	
Danos causados pelo inquilino ou seus convidados	✓	
Substituição de assentos de vaso sanitário	✓	
Vidros de janelas quebrados devido a ações do inquilino	✓	

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES SOBRE REPAROS

- Os inquilinos poderão ser cobrados por danos, faltas a agendamentos ou demora em relatar problemas.
- Os reparos em áreas comuns de empreendimentos com múltiplas unidades são de responsabilidade da Empresa de Gestão do Condomínio (OMC) mas devem ser comunicados primeiro à PMVT.

RELATÓRIOS DE MANUTENÇÃO

Por favor, informe-nos sobre quaisquer reparos necessários o mais rápido possível. Você pode relatar os reparos por telefone ou mensagem de texto ao seu Agente de Habitação ou Gestor de Caso. Inclua descrições e fotos detalhadas, as solicitações não podem ser processadas sem elas.
Os prestadores de serviço entrarão em contato diretamente com você para agendar uma visita. Os prazos de atendimento variam conforme a disponibilidade do prestador e a prioridade do serviço.

MANUTENÇÃO DE EMERGÊNCIA

Se ocorrer uma emergência que represente um risco grave à sua saúde ou propriedade, entre em contato imediatamente com nossa sede, seu Agente de Habitação ou Gestor de Caso. A PMVT visa responder e tornar a situação segura dentro de 24 horas. Para emergências fora do horário normal de atendimento, utilize o número de plantão fornecido a você.
Exemplos de emergências incluem:

- Grandes vazamentos fora de controle, incluindo gás, óleo ou água
- Incêndio ou risco estrutural
- Falta de aquecimento durante frio extremo
- Falta de energia elétrica
- Qualquer risco de ferimentos ou danos à propriedade

ACESSO À SUA MORADIA

Os funcionários e prestadores de serviço da PMVT poderão precisar de acesso à sua moradia para reparos, inspeções, revisões ou manutenção. Você deve permitir o acesso no horário combinado. Caso a entrada seja recusada, poderá ser cobrada uma taxa de visita técnica.

O acesso à moradia poderá ser necessário para reparos de emergência ou

de rotina, inspeções do imóvel, manutenção de sistemas (como gás ou eletricidade) e melhorias planejadas (por exemplo, cozinhas, banheiros, aquecimento e segurança contra incêndios). Em caso de emergência, funcionários ou prestadores de serviço da PMVT poderão entrar no imóvel sem aviso prévio para garantir a saúde e a segurança de outras pessoas.

ALTERAÇÕES E MELHORIAS NA CASA

A PMVT incentiva você a tornar sua moradia um lar. Você pode fazer melhorias que ajudem a aumentar seu conforto e bem-estar. Pequenas alterações, como pintar o interior ou instalar cortinas, não precisam ser comunicadas nem aprovadas.

Para mudanças maiores, como instalar uma nova cozinha, um chuveiro ou trocar o piso, você deve primeiro conversar com seu Agente de Habitação ou Gestor. Pode ser necessária uma autorização por escrito do Gerente de Habitação. Todas as alterações de maior porte devem ser discutidas com a gestão da PMVT antes do início das obras, incluindo mudanças estruturais, como a instalação de galpões modulares ou outras estruturas significativas.

AJUDAS TÉCNICAS E ADAPTAÇÕES

A PMVT procura oferecer serviços que atendam às necessidades de todos os inquilinos. Se você precisar de adaptações em sua moradia devido às suas necessidades pessoais, para ajudá-lo a continuar vivendo nela, informe seu técnico de referência. Seu técnico de referência poderá ajudá-lo a entrar em contato com o enfermeiro de saúde pública ou terapeuta ocupacional. Caso você ainda não tenha sido encaminhado, seu Agente de Habitação ou Gestor poderá ajudá-lo a preencher um formulário de encaminhamento.

Existem subsídios da autoridade local para ajudar a custear adaptações em sua moradia. Converse com seu Agente de Habitação ou Gestor de Caso Intensivo sobre isso. Eles poderão ajudá-lo a entrar em contato com a autoridade local e verificar se você tem direito a um subsídio.

Você deve conversar com seu Agente de Habitação ou Gestor de Caso Intensivo e com a equipe de habitação da PMVT antes de realizar qualquer alteração em sua moradia.

Segurança em sua moradia

Sua moradia deve ser um lugar seguro, saudável e protegido para viver. Na PMVT, estamos aqui para ajudá-lo a manter um ambiente seguro, desde a prevenção de umidade e mofo até a compreensão das normas de segurança contra incêndios e a proteção da sua moradia.

MANTENDO SUA MORADIA AQUECIDA E SECA

A umidade é produzida diariamente por atividades normais, como cozinhar, tomar banho e secar roupas. Se essa umidade não for controlada adequadamente, pode causar condensação, o que pode resultar em mofo e danos à moradia.

O que é condensação?

A condensação ocorre quando o ar quente e úmido entra em contato com uma superfície fria, como uma janela ou parede, transformando-se em gotículas de água. É comum nos cantos, atrás dos móveis e ao redor das janelas.

Como reduzir a condensação

- Ventile regularmente: abra as janelas um pouco todos os dias, especialmente após cozinhar ou tomar banho.
- Use exaustores: na cozinha e no banheiro, mantenha-os ligados durante e após o uso.
- Seque roupas com cuidado: use uma secadora ou pendure as roupas em um ambiente ventilado, com a porta fechada e a janela aberta.
- Cozinhe com tampas nas panelas e reduza o tempo de fervura para diminuir a produção de vapor.
- Mantenha o aquecimento estável: uma temperatura baixa e constante em toda a moradia é melhor do que períodos curtos de calor intenso.
- Deixe espaço ao redor dos móveis: isso ajuda a circulação do ar e evita áreas úmidas.

Se você notar condensação ou mofo

- Seque diariamente as superfícies molhadas.
- Limpe o mofo com um produto adequado (por exemplo, fungicida ou água sanitária diluída).
- Lave os tecidos afetados e, se necessário, repinte as áreas com tinta resistente ao mofo.
- O mais importante é reduzir a umidade e melhorar a ventilação para evitar que o problema retorne.

Acesse o link abaixo para saber mais sobre como controlar e prevenir a condensação em nosso site.

PROTEÇÃO CONTRA INCÊNDIO

Sua moradia está equipada com detectores de fumaça ou calor, mantas corta-fogo e extintores. Esses equipamentos são essenciais para sua segurança.

Dicas de segurança contra incêndios

- Teste os alarmes regularmente e troque as baterias quando necessário.
- Nunca cubra nem altere os alarmes ou as portas corta-fogo.
- Não deixe alimentos cozinhando sem supervisão. Observe que frigideiras para fritura por imersão (chip pans) não são permitidas.
- Não é permitido o uso de formas não regulamentadas de aquecimento, incluindo Super Soars.
- Mantenha as rotas de fuga desobstruídas, especialmente em edifícios compartilhados.
- Conheça seu plano de evacuação — em prédios de apartamentos, as escadas são a rota de fuga.
- Em caso de incêndio, saia imediatamente e ligue para 112 ou 999. Nunca use o elevador durante um incêndio.

SEGURANÇA EM SUA MORADIA

Sentir-se seguro em sua moradia é importante. Veja como proteger você e seus vizinhos:

- Mantenha suas chaves e dispositivos de acesso (fobs) em segurança. Você é responsável pelos custos de substituição. Se trocar as fechaduras, forneça à PMVT uma cópia da nova chave.
- Considere dar uma chave reserva para alguém em quem você confia em caso de emergências.
- Não permita a entrada de desconhecidos nos prédios e nunca mantenha as portas abertas com calços ou objetos.

Participação e envolvimento do inquilino

Na Peter McVerry Trust, acreditamos que os inquilinos devem ter voz na definição dos serviços e apoios que recebem. Estamos comprometidos em criar oportunidades de participação significativa, onde os inquilinos se sintam valorizados, respeitados e ouvidos.

POR QUE A PARTICIPAÇÃO É IMPORTANTE

O envolvimento do inquilino nos ajuda a:

- Melhorar a qualidade e relevância dos nossos serviços.
- Construir comunidades mais fortes e inclusivas.
- Garantir que as decisões reflitam as experiências vividas daqueles que apoiamos.

FORMAS DE PARTICIPAR

Incentivamos os inquilinos a participarem de:

- Sessões de feedback – Compartilhe suas opiniões sobre os serviços e sugira melhorias.
- Fóruns ou reuniões de inquilinos – Participe de discussões com funcionários e outros inquilinos.
- Pesquisas e consultas – Ajude a definir políticas e a prestação de serviços.
- Iniciativas locais – Envolva-se em projetos ou atividades da comunidade.

SEUS DIREITOS E RESPONSABILIDADES

Como inquilino, você tem o direito de:

- Ser tratado com dignidade e respeito.
- Participar das decisões que afetam sua locação e bem-estar.
- Apresentar preocupações ou sugestões sem receio de consequências negativas.

Pedimos que os inquilinos se relacionem de forma construtiva e respeitosa com os funcionários e demais moradores, ajudando a construir um ambiente seguro e acolhedor para todos.

Reclamações e recursos

Na Peter McVerry Trust, estamos comprometidos em fornecer serviços de alta qualidade que atendam às necessidades dos nossos inquilinos. Nosso objetivo é tratar todos de forma justa e respeitosa, e valorizamos o feedback, incluindo reclamações e elogios, para melhorar nossos serviços.

O QUE É UMA RECLAMAÇÃO?

Uma reclamação ocorre quando você considera que houve algum problema com o serviço recebido. Isso pode incluir:

- Receber um serviço que não é bom o suficiente.
- Não receber um serviço a que tem direito.
- Ser tratado injustamente pela equipe da PMVT.
- Ter uma decisão tomada sobre você que pareça incorreta ou que não tenha considerado todos os fatos.
- Ter pedidos de ajuda ou informação ignorados repetidamente.

COMO POSSO FAZER UMA RECLAMAÇÃO?

Você pode fazer uma reclamação:

- Pessoalmente
- Por telefone
- Por escrito (carta)

Trataremos sua reclamação de forma justa, respeitosa e confidencial. Apenas funcionários que precisam saber sobre isso estarão envolvidos.

Não responderemos de forma defensiva ou hostil. Vemos as reclamações como uma oportunidade de aprender e melhorar. Depois de fazer uma reclamação, você receberá uma carta dentro de 5 dias informando o resultado e o que acontecerá a seguir.

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

Etapa 1: Fale com seu Agente de Habitação, Gestor de Caso ou alguém da equipe
Comece falando com o membro da equipe com quem você costuma lidar. Tentaremos resolver as coisas imediatamente, dentro de 5 dias úteis. Se precisarmos de mais tempo para investigar, entraremos em contato com você em até 20 dias úteis.

Etapa 2: Recurso da decisão
Se você não estiver satisfeito com o resultado da sua reclamação, poderá recorrer. O gerente do funcionário envolvido (Chefe de Serviço) investigará o caso. O chefe de serviço analisará como sua reclamação foi tratada e responderá dentro de 10 dias úteis.

Etapa 3: Segundo recurso
Se você ainda não estiver satisfeito, poderá recorrer novamente. Um membro da Equipe de Gestão Sênior realizará uma nova análise. Você receberá uma resposta em até 10 dias úteis.

Recursos externos
Se, após concluir todas as etapas internas, você ainda não estiver satisfeito com o resultado da sua reclamação, poderá encaminhar o caso ao Residential Tenancies Board – RTB, que atua como instância externa de recurso.

Pedimos que nos dê a oportunidade de resolver a questão primeiro.

Você pode encontrar mais informações em: www.rtb.ie/disputes

Informações de contato

Endereço	Telefone	Horário de funcionamento
Dublin HWS	087 118 6901	Seg-Sex: 09:00–16:00
Marrowbone Lane		
Dublin		
D08 W5WC		
Limerick HWS	(061) 214 882	Seg-Sex: 10:00–14:00
50 O'Connell Street		
Cidade de Limerick		
V94 C6XR		
Louth HWS	(041) 983 4274	Seg-Sex: 10:00–14:00
20 St Laurence Street		
Drogheda		
A92 FP2N		
Dublin Housing First	(01) 254 6937	Seg-Quinta: 09:00–17:00
49-51 Parnell Sq West		Sexta-feira: 09:00–16:00
Dublin 1		
D01H3K8		
PMVT Head Office	(01) 811 7740	Seg-Quinta: 09:00–17:00
27 Sherrard St Upper		Sexta-feira: 09:00–16:00
Dublin 1		
D01 H7K5		

Peter McVerry Trust
27 Sherrard Street
Upper Dublin 1
D01 H7K5
01 811 7740
info@pmvtrust.ie
pmvtrust.ie