

Nosso foco nos reparos para sua tranquilidade

Reforçando nossos compromissos com os clientes

A qualidade e a segurança das casas dos nossos clientes são fundamentais para a maneira como realizamos a manutenção, as melhorias e a gestão dos nossos imóveis.

REPAROS DE EMERGÊNCIA

Realizamos reparos emergenciais ou reparos seguros **dentro de 24 horas** após o recebimento da notificação (vazamentos de gás, vazamentos de água incontrolláveis e problemas elétricos graves).

SEMPRE COMUNIQUE IMEDIATAMENTE QUALQUER EMERGÊNCIA. LIGUE PARA: 0330 123 0888

REPAROS URGENTES

Os reparos urgentes são prestados o mais rápido possível, geralmente **dentro de 4 dias úteis** (chuveiro com defeito ou um único radiador).

REPAROS DE ROTINA

Realizamos reparos de rotina em um horário conveniente para você, geralmente **dentro de 20 dias úteis** (pequenos inconvenientes, calha com vazamento).

As inspeções após os reparos garantem que os serviços tenham sido realizados de acordo com padrões elevados e que eventuais serviços pendentes ou adicionais tenham sido identificados e registrados.

Todos os reparos passam por uma inspeção após a execução?

Devido aos recursos necessários em termos de custos com equipe e tempo, a Radius não consegue inspecionar todos os reparos realizados.

Todos os reparos de grande porte, no valor de £ 1.000 ou mais, passam por uma inspeção após a execução.

Para reparos com valor inferior a £ 1.000, a Radius mantém uma taxa de inspeção após a execução de 10%, captando uma amostra adequada dos reparos utilizando os recursos disponíveis.

O que acontece quando um reparo não é aprovado na inspeção após a execução?

Quando uma inspeção após a execução identifica um problema, exigimos que o prestador de serviços corrija o serviço no prazo de 10 dias.

Trabalhando juntos



Este ano, grupos focais de inquilinos e funcionários exploraram o tema da melhoria da satisfação dos clientes na Radius Housing.

Foram identificadas três áreas principais para melhorias no desempenho dos serviços:

1 Expectativas dos moradores

Garantir que os clientes entendam o que esperar da Radius e dos serviços que oferecemos.

2. Comunicação

Melhorar a comunicação entre as equipes, os prestadores de serviços e os moradores.

3. Consistência

Oferecer aos clientes um padrão de serviço confiável e consistente.

Este mês, nosso foco são os reparos, e vamos responder a algumas das dúvidas levantadas nos grupos focais.

Cuide da sua casa pelo celular.

Você sabia que pode solicitar reparos, consultar o status dos reparos em andamento e acessar seu histórico de reparos instantaneamente?

É só baixar o aplicativo My Radius Housing.

É necessário ter seu número de referência do contrato de locação para se cadastrar no My Radius Housing. Esse número está disponível nas cartas referentes ao aluguel ou entrando em contato com nossa equipe de atendimento ao cliente.

Você também pode solicitar um reparo com a Central de Atendimento ao Cliente, pelo telefone 0330 123 0888.

O My Radius Housing foi desenvolvido para facilitar o acesso aos nossos serviços.

- Solicitar um reparo
- Gerenciar sua conta de aluguel
- Atualizar seus dados



Escaneie o código QR e cadastre-se já.



Nosso compromisso é fornecer, sempre, os mais altos padrões de atendimento e experiência ao cliente.

Nossos cinco compromissos de atendimento ao cliente definem o que você pode esperar de nós e de nossos parceiros.

- 1) Facilitar ao máximo sua experiência conosco
- 2) Ouvir você e agir de forma aberta, honesta e transparente
- 3) Fazer sempre o possível para resolver as situações da melhor maneira
- 4) Manter sua casa em boas condições
- 5) Fornecer informações e suporte para ajudar você a cuidar da sua casa

Sua casa

Nossa equipe de atendimento ao cliente é referência em qualidade

Você sabia? Nossa Central de Atendimento ao Cliente recebeu 9.853 ligações durante o mês de julho. Esse número representa quase 500 atendimentos por dia em toda a Irlanda do Norte.



Esses atendimentos variam muito em termos de complexidade e podem incluir solicitação de reparos ou consulta ao status de reparos, além de questões relacionadas à moradia, como solicitações de transferência e informações sobre a disponibilidade de moradias.

Sempre que possível, recomendamos que os clientes entrem em contato com a Central de Atendimento ao Cliente para fazer suas consultas.

Para nos ajudar a gerenciar nossos recursos, pedimos que não entrem em contato diretamente com membros individuais da equipe por telefone ou e-mail.

Nossa equipe de atendimento ao cliente está sempre mais bem preparada para:

- Registrar seu atendimento, acompanhar e encaminhar sua solicitação à equipe ou ao departamento de serviços correto.
- Enviar uma resposta dentro de um prazo adequado.
- Garantir maior responsabilidade no tratamento dos atendimentos.

Nossa equipe de Atendimento ao Cliente está disponível de segunda a sexta-feira das 8h às 20h, pelo telefone 0330 123 0888.

Sua comunidade

Vencedores do Radius Community Awards

Temos o prazer de anunciar os vencedores deste ano do Radius Community Awards, que reconhecem o trabalho extraordinário de moradores e comunidades que ajudam a tornar nossos bairros mais verdes, agradáveis e maravilhosos para viver.

Membros da alta liderança da Radius, incluindo o diretor-executivo John McLean, visitaram conjuntos habitacionais em toda a Irlanda do Norte para entregar os prêmios e passar um tempo com os diversos vencedores.

Parabéns aos nossos vencedores:

Melhor jardim comunitário

Brookvale Fold

Melhor jardim individual

Alice Gibson, Donard Fold

Melhor jardim urbano

Lavery Fold

Melhor jardim biodiverso e sustentável

Fruithill Fold

Cestas e vasos suspensos

Hillbank Fold

Prêmio de boa vizinhança

Diane Donaghy, Scrabo Fold e John Adair, Neillsbrook Fold

Prêmio de impacto positivo

Susan Byrne, Gordan Porter e Mary McCullagh, Brownhill Fold



Escaneie o código QR para ver mais fotos.

Agradecemos a todos que participaram e ajudaram a tornar a premiação deste ano um grande sucesso. Esperamos que a premiação incentive ainda mais pessoas a se envolver, compartilhar ideias e ter orgulho do lugar em que moram.

Apoio a você

Suas contas estão preocupando você?

Se tiver dúvidas ou questões relacionadas com as suas contas, contate o seu responsável financeiro ou o nosso escritório.

Estamos aqui para o ajudar com quaisquer questões relacionadas com o pagamento da sua renda e podemos ajudá-lo a explorar as opções de apoio disponíveis.

Ligue para o número 0330 123 0888 (das 9h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira)



Aconselhamento financeiro

Nossa equipe de Inclusão Financeira está aqui para oferecer apoio e conhecimento especializado, e ajudar com:

- Benefícios
- Gestão de orçamento/
- Transição para o Universal Credit
- Aposentadorias
- Conselhos sobre PIP e muito mais

Entre em contato com a nossa equipe através do nosso site.

O Relatório Anual 2026 da Radius já está disponível online.

O relatório detalha como a Radius investe em moradias, serviços e comunidades, oferecendo apoio a nossos clientes em um cenário econômico desafiador.

O relatório destaca diversos exemplos de iniciativas bem-sucedidas realizadas nos últimos 12 meses e apresenta os principais temas estratégicos para o próximo ano.

O documento também inclui nossa demonstração de resultados referente ao exercício encerrado em 31 de março de 2026.

Escaneie o código QR para ler o relatório online ou baixar uma cópia.



Como solicitar um reparo

Para reparos de emergência, ligue imediatamente para o n.º 0330 123 0888

Para chamadas fora do horário comercial, ligue para o n.º 0330 123 1601

Solicite um reparo online através do nosso site

