

Resposta da Câmara Municipal ao inquérito sobre a Torre Grenfell Relatório da fase 2

Novembro de 2024



THE ROYAL BOROUGH OF
KENSINGTON
AND CHELSEA

1. Síntese

Introdução

- 1** O Relatório da Fase 2 do Inquérito à Torre Grenfell descreve as falhas da Câmara Municipal antes, durante e após o incêndio da Torre Grenfell na quarta-feira, 14 de junho de 2017 onde setenta e duas pessoas faleceram em consequência de uma tragédia que poderia ter sido evitada. A Câmara Municipal falhou em alguns dos seus deveres mais básicos, tais como: manter os moradores em segurança, escutar e agir de acordo com as suas preocupações e responder eficazmente em caso de catástrofe. Pedimos desculpas desde já por quaisquer falhas ou danos causados.
- 2** Aceitamos as conclusões do inquérito. O relatório identifica insuficiências em vários domínios: A deterioração das relações com os residentes é caracterizada por desrespeito e indiferença; falta de competência profissional em funções críticas como o controlo de edifícios e o planeamento de emergências; e falhas de liderança e governação.
- 3** A Câmara Municipal fez mudanças importantes em 2017 para preencher essas lacunas, que serão descritas na totalidade. Realizamos, especificamente, o seguinte procedimento:
 - a.** Implementámos as recomendações do relatório da Fase 1 do Inquérito.
 - b.** Introduzimos grandes mudanças na gestão da habitação, incluindo a introdução de serviços de habitação internos para estabelecer uma relação mais direta com os moradores.
 - c.** A segurança é um componente vital do nosso programa de obras de investimento de 374 milhões de libras esterlinas para melhorar a qualidade da habitação em todo o município.
 - d.** Criámos uma equipa interna dedicada à segurança contra incêndios, com avaliações de risco de incêndio realizadas por peritos externos.
 - e.** Aumentamos a nossa capacidade de resiliência, colaborando com as comunidades para assegurar que estejamos mais preparados para emergências.
 - f.** Alteramos significativamente o controlo da construção para assegurar que o pessoal receba a formação adequada e para dar prioridade à segurança.
 - g.** Envolvermos os moradores na tomada de decisões através do comité consultivo de inquilinos e outros fóruns.
 - h.** Elaborámos uma Carta de Participação Pública que mostra como os moradores estão envolvidos na tomada de decisões.
 - i.** Apresentamos relatórios regulares aos membros eleitos e ao público sobre o desempenho da empresa e os progressos registrados relativamente aos compromissos da Câmara Municipal.

- 4** As nossas conversas com pessoas em luto, sobreviventes e a comunidade desde a divulgação do relatório da Fase 2 indicam que um número limitado de habitantes consegue perceber e sentir as mudanças que implementamos desde 2017. Ouvimos diretamente as preocupações das famílias arrasadas, dos sobreviventes e dos residentes em relação à segurança, à excelência dos nossos serviços, à discriminação social e racial e à nossa disposição de ouvir e aprender. Alguns sentem que as coisas estão piores e outros perderam a confiança na capacidade de mudança da Câmara Municipal.
- 5** Ao responder às conclusões do inquérito, temos de fazer mais do que simplesmente enumerar ações e compromissos. Temos de compreender como e por que falhámos. Os indícios indicam que, às vezes, a Câmara Municipal deixou de lado o seu objetivo principal como autoridade pública - servir aos nossos moradores, especialmente os mais dependentes de nós. Não envolvemos os residentes nas decisões que afetam as suas vidas, nem dispúnhamos de sistemas adequados de supervisão e responsabilização. Além disso, não mantivemos as normas profissionais e a competência técnica necessárias para manter as pessoas seguras. Por conseguinte, a nossa resposta baseia-se em três princípios fundamentais que abordam diretamente estas falhas:
- 6 Poder e participação dos moradores** – Reconhecemos que uma mudança duradoura só pode ocorrer através de uma verdadeira parceria com as nossas comunidades. Isso quer dizer que é necessário ir além da consulta com os residentes e buscar maneiras de assegurar por meio da sua experiência e conhecimento específicos o que fazemos e a maneira como fazemos. Isso também implica na criação de novas formas de trabalho, mais inclusivas, com os conselheiros municipais escolhidos pelas suas comunidades, especialmente em North Kensington. O nosso objetivo é reconstruir a relação entre a Câmara Municipal e as pessoas que ela representa.
- 7 Desafio e supervisão independentes** – Não podemos ser os únicos responsáveis pelo nosso próprio desenvolvimento. Dada a magnitude dos nossos fracassos e a diminuição proporcional da confiança, o escrutínio externo e o desafio devem ser incorporados à nossa abordagem. Isso inclui um envolvimento ativo com a regulamentação estatutária e a inspeção, a utilização de auditorias internas e externas para conquistar a confiança do público e a implementação de novas formas de supervisão e verificação independentes. Precisamos estar dispostos a enfrentar o desafio e a mudar de rumo com base nestas perspectivas.
- 8 Elevados padrões e excelência técnica** – Estamos comprometidos a ser uma organização com os mais elevados padrões de competência profissional, individual e de serviço coletivo para os nossos moradores. Isso significa investir na nossa mão de obra através do recrutamento, formação e desenvolvimento; estabelecer normas claras e uma gestão sólida do desempenho; e a criação de sistemas que apoiem e recompensem os conhecimentos especializados e as competências. Temos de criar uma cultura onde as normas sejam respeitadas sem compromissos, onde os projetos e as prioridades sejam entregues com esforço, ritmo e urgência sustentados e no qual a segurança, a capacidade de resposta e a qualidade sejam priorizadas em detrimento da conveniência e do custo.
- 9** Não podemos desfazer o mal que foi feito, mas criando uma cultura como a descrita acima, podemos estabelecer um legado de Grenfell que honra a memória daqueles que faleceram.

Dez temas centrais

- 10** A presente resposta, baseada nestes princípios, define 10 áreas de ação. Em cada uma delas, explicamos as falhas encontradas pelo Inquérito, as mudanças que a Câmara Municipal fez desde 2017, o que achamos das faltas e problemas e o que vamos fazer para resolver. Essas ações são as seguintes:
- 11 Garantir a segurança das habitações sociais**
- a.** Reforçaremos a proibição existente de utilização pela Câmara Municipal de empreiteiros e produtos implicados no incêndio da Torre Grenfell e manteremos a proibição total da utilização de quaisquer materiais combustíveis nas paredes exteriores para todos os projetos de construção e remodelação da Câmara Municipal, independentemente da altura do edifício.
 - b.** Estabeleceremos um novo protocolo de troca de informações entre os departamentos sobre indivíduos vulneráveis, de modo a permitir avaliações de risco pessoais e planos de fuga, além de prover assistência adequada em emergências.
 - c.** Falaremos diretamente com os moradores vulneráveis sobre a sua experiência de segurança habitacional, incluindo através de inquéritos, grupos focais e outros métodos de investigação qualitativa, e agiremos de acordo com o que ouvimos.
 - d.** Garantimos que os nossos materiais de segurança contra incêndios existentes são acessíveis a todos os moradores e estão disponíveis em vários idiomas.
- 12 Ser um senhorio melhor**
- a.** Trabalharemos de forma colaborativa com os moradores e a equipa de Habitação para compreender as dificuldades enfrentadas ao receber e fornecer serviços de habitação em Kensington e Chelsea, compreender as barreiras e questões-chave e identificar soluções, usando as descobertas para moldar o design e a entrega dos serviços.
 - b.** Vamos melhorar o atendimento aos inquilinos, arrendatários e residentes em alojamento temporário para poderem apresentar queixas.
 - c.** Asseguramos que os efeitos específicos das novas políticas sobre os inquilinos sociais e os residentes em alojamentos temporários sejam devidamente considerados na tomada de decisões pela Câmara Municipal, por avaliações de impacto sobre a igualdade, tratando a posse de habitação de forma análoga àquelas características protegidas.
 - d.** Estabeleceremos conexões mais eficientes entre o Departamento de Habitação e outros departamentos, assegurando que proprietários, proprietários e residentes em alojamento temporário possam desfrutar dos serviços fornecidos ou encomendados pela Câmara Municipal e ter uma experiência mais completa.

13 Renovando a confiança

- a. Utilizaremos frequentemente técnicas restaurativas em situações de instabilidade nas relações com os residentes, incluindo a utilização de facilitação e mediação independentes.
- b. Encontraremos maneiras de refletir em conjunto sobre as decisões tomadas desde a tragédia de Grenfell, reconhecendo o descuido cometido e aprendendo com os equívocos para assegurar que as próximas decisões não causem mais discórdias.
- c. Partilharemos informações e dados de desempenho de maneira clara e transparente, seremos francos e sinceros quando as coisas não funcionarem, incentivaremos uma revisão independente e incentivaremos os moradores a participarem de decisões difíceis.
- d. Asseguraremos que os líderes seniores mantenham um contacto direto regular com as comunidades através de sessões abertas, passeios pelos bairros e reuniões informais, concentrando-se particularmente nos moradores de habitações sociais e nas áreas onde a confiança precisa de ser reconstruída.

14 Controlo de edifícios e normas de segurança

- a. Comprometemo-nos a garantir que 100% do pessoal de Controlo de Edifícios conclua a acreditação e formação profissional exigida, e a comunicar regularmente o progresso à gestão sénior.
- b. Apoiaremos o Governo na sua revisão do sector nacional de controlo da construção e preparamo-nos para implementar reformas e recomendações o mais rapidamente possível.

15 Preparação e resposta a emergências

- a. Implementaremos todas as recomendações do Inquérito:
 - i. assegurando que todo o pessoal receba formação para considerar a resiliência como parte integrante das suas responsabilidades fundamentais e participe regularmente em exercícios
 - ii. Analisando os métodos de recolha de dados empregados em emergências para assegurar que estejam adequados à sua finalidade
 - iii. melhorando o nosso planeamento de alojamento de emergência para garantir que os residentes desalojados encontrem lugares para ficar que respondam às suas necessidades o mais rapidamente possível
 - iv. Assegurando que os canais de comunicação e os centros de repouso estejam equipados para fornecer informações exatas e atempadas
- b. Incluiremos responsabilidades específicas relacionadas à resiliência em todos os contratos e descrições de funções de funcionários superiores, garantindo que eles cumpram requisitos de competência rigorosos e introduzindo critérios de resiliência em todos os recrutamentos de nível superior.
- c. Realizaremos uma revisão minuciosa da nossa capacidade de planejar emergências, a fim de assegurar que ela permaneça adequada para apoiar a Câmara Municipal na sua função de resposta de nível 1.
- d. Aprimoraremos as nossas conexões comunitárias, aprimorando as maneiras de trabalhar com os residentes, as organizações voluntárias locais e os conselheiros.

16 Compreendendo as nossas comunidades

- a. O novo Plano de Ação Mais Justo será utilizado para elaborar uma abordagem transversal da Câmara Municipal em termos de igualdade, diversidade e inclusão, fundamentada em dados sólidos sobre as necessidades e experiências vividas pelos residentes, especialmente os residentes etnicamente diferentes e as pessoas com deficiência.
- b. Uma análise completa da nossa abordagem às Avaliações de Impacto sobre a Igualdade será realizada, incluindo uma maior atenção às necessidades e experiências dos moradores, além de uma maior revisão e monitorização.
- c. Tomaremos novas medidas para aumentar o número de moradores locais empregados pela Câmara Municipal, construindo uma melhor e mais dinâmica compreensão das nossas comunidades.
- d. Vamos garantir uma presença mais rotineira para oficiais superiores na comunidade, especialmente em North Kensington, através de cirurgias regulares, reuniões públicas e outros fóruns.
- e. Vamos rever a formação fornecida a todos os vereadores para construir uma melhor compreensão das experiências vividas pelos moradores em North Kensington e outras áreas desfavorecidas do bairro.

17 Gestão de parcerias e contratos

- a. A segurança será central na administração dos contratos, exigindo avaliações de segurança em todas as decisões importantes, reforçando os requisitos de segurança nos contratos e definindo procedimentos precisos para identificar e gerir as preocupações de segurança.
- b. Seremos mais rigorosos ao monitorar o desempenho dos contratantes, implementando um novo sistema de gestão de contratos, acompanhando os dados de desempenho de forma sistemática e informando regularmente sobre como os contratantes prestam serviços.
- c. Os residentes terão uma voz autêntica na seleção e administração dos contratantes, criando um painel de compras de moradores corporativos, fornecendo formação para incentivar a participação e assegurando que as práticas de compras em toda a Câmara Municipal sejam informadas com base nas perspetivas e vivências dos moradores.
- d. Reforçaremos a supervisão e o escrutínio dos contratos, fazendo com que os comités examinem regularmente os contratos críticos para a segurança e de alto risco, realizando auditorias mais frequentes e disponibilizando ao público informações sobre o desempenho dos contratantes.

18 Uma mão de obra qualificada e profissional

- a. Realizaremos uma análise aprofundada da forma como recrutamos, introduzimos, formamos pessoal e gerimos o desempenho, conforme as conclusões do Inquérito, com especial ênfase na competência técnica, na sensibilização para a segurança, no serviço público e na humanidade. Aplicaremos padrões elevados em toda a mão de obra e tomaremos medidas onde estas não forem cumpridos.
- b. Utilizaremos novos sistemas para acompanhar todas as qualificações e formação do pessoal, com uma supervisão clara dos requisitos obrigatórios e registos profissionais para garantir que mantemos os mais elevados padrões de competência.

- c. Os residentes terão um papel significativo na formação de nossa equipa, auxiliando-os na seleção de funcionários, na criação de normas de serviço e fornecendo feedback sobre o desempenho da equipa.
- d. A supervisão do desenvolvimento da mão de obra por parte dos quadros superiores será realizada periodicamente, por análises trimestrais da conclusão da formação, auditorias regulares de competências e planeamento da sucessão para funções especializadas, estando diretamente ligado ao nosso plano de serviços.

19 Governação e supervisão

- a. Trabalharemos com os moradores e membros eleitos para verificar o progresso em relação às recomendações da revisão de 2019 do Centro de Governança e Escrutínio, garantindo que elas continuem a orientar nossa abordagem de governança.
- b. Aprimoraremos a nossa cultura de liderança por meio de uma educação abrangente, programas de orientação e metas de desempenho que dão prioridade à melhoria das relações com os moradores.
- c. Desenvolveremos uma estratégia de dados abrangente que garanta a recolha, análise e utilização de dados precisos sobre os nossos serviços e comunidades para orientar a tomada de decisões e monitorizar o progresso.

20 Ouvindo os moradores

- a. Realizaremos uma análise minuciosa e detalhada do processo de reclamações da Câmara Municipal, focando na experiência dos residentes, na aplicação das normas de serviço e nas formas de indemnização e reparação. Deve incluir a exploração de opções para uma supervisão independente das queixas e preocupações quanto à penalização dos moradores por apresentarem queixas.
- b. Asseguraremos um maior envolvimento dos funcionários superiores com os vereadores (especialmente em zonas de carência social), ajudando a identificar as principais tendências e questões do trabalho de caso e os problemas locais emergentes.
- c. Trabalharemos com os moradores para analisar a Carta para a Participação Pública e o Painel de Cidadãos, refletindo sobre a divisão do poder na tomada de decisões, procurando adotar abordagens mais participativas e considerando mecanismos de monitorização e supervisão contínuos.
- d. Experimentaremos mais co-design e outras abordagens participativas de envolvimento (como a abordagem do “teatro legislativo” recentemente utilizada com os moradores em alojamentos temporários).

A cultura da Câmara Municipal e as relações com os moradores

- 21 Durante o último mês, discutimos estes dez tópicos com os moradores e apresentamos evidências das falhas específicas identificadas pelo Inquérito, bem como um resumo das alterações que fizemos e algumas das ideias iniciais de melhoria em cada área. Alguns moradores viram e sentiram as mudanças que fizemos, mas muitos nos disseram que não, ou não abordam o que mais importa para eles.
- 22 Os residentes demonstraram preocupação com as frequentes experiências desfavoráveis relacionadas à moradia e outros serviços, com as ações e comportamentos dos membros eleitos e funcionários, com a discriminação racial e social, e com a resistência em dividir o poder e tomar decisões com os moradores e os seus representantes eleitos. Alguns disseram-nos que sentem que a Câmara Municipal não se preocupa suficientemente com eles e que se sentem discriminados.
- 23 Estas experiências refletem problemas fundamentais identificados pelo inquérito. Antes de Grenfell, as opiniões dos residentes eram ignoradas ou minimizadas, as suas preocupações diárias eram menosprezadas e deixadas de lado e não eram tratadas com a cortesia e o respeito que lhes eram devidos. Apesar das mudanças que fizemos, os moradores dizem-nos que estes problemas básicos persistem e pediram-nos para refletir sobre o tratamento das pessoas em habitação social, e questões de raça, deficiência e discriminação social.
- 24 As reuniões públicas salientaram o profundo distanciamento entre a Câmara Municipal e algumas das nossas comunidades, especialmente em North Kensington, além da perda de confiança na Câmara Municipal. Não é a primeira vez que os enlutados, sobreviventes, residentes e membros eleitos discutem estas questões, mas as discussões que começaram desde a publicação do relatório do Inquérito tornaram-nas mais evidentes. As pessoas pediram-nos que refletíssemos sobre a questão da confiança e que adotássemos formas de desafio e supervisão independentes.
- 25 Propomos, por conseguinte, a comissão e **análise externa independente da cultura** no âmbito desta Câmara Municipal, sobretudo para analisar as relações com os nossos residentes (sobretudo os que vivem em habitações e alojamentos temporários da Câmara Municipal e outros que necessitam do apoio da Câmara Municipal) O âmbito desta análise será debatido e acordado com os membros eleitos e os moradores e, com base nas reações da comunidade recebidas até à data, terá em conta questões de discriminação racial e social.
- 26 Os moradores pediram-nos para definir que tipo de cultura queremos na Câmara Municipal. Queremos construir uma cultura organizacional baseada na justiça, no respeito e na humanidade. Queremos que todas as pessoas que dependem da Câmara Municipal, independentemente da sua origem, se sintam ouvidas, cuidadas e compreendidas. Queremos relações fortes com os moradores, especialmente com as pessoas que vivem na nossa habitação social ou em alojamento temporário. É isto que queremos que o legado duradouro da Grenfell seja para a Câmara Municipal.

Acompanhamento e responsabilização

- 27 O desafio de responder em três meses foi ambicioso, mas pretende demonstrar o empenho sincero da Câmara Municipal em aprender as lições de Grenfell. Por vezes, isto limitou a nossa capacidade de desenvolver plenamente propostas que, justificadamente, necessitarão de plena consulta e consideração por parte da Câmara Municipal e das suas comunidades. Publicaremos um plano de ação mais pormenorizado no início de 2025, que definirá prazos, funções e responsabilidades.
- 28 A nossa resposta exige também os mais elevados padrões de abertura contínua e responsabilidade para com os moradores. A nossa abordagem em matéria de acompanhamento dos progressos deve basear-se nos três princípios fundamentais acima referidos: poder e participação dos moradores, desafio e supervisão independentes e elevados padrões e conhecimentos técnicos.
- 29 Para garantir o envolvimento efetivo dos moradores e o acompanhamento contínuo das mudanças que estamos a fazer, propomos:
- a. Um **painel consultivo independente**, composto por pessoas em luto, sobreviventes, moradores e especialistas com conhecimentos em áreas como a habitação social, a segurança, o serviço de apoio ao cliente, a prática restaurativa e a mudança organizacional. Este painel orientará o chefe do executivo e a equipa de gestão executiva, assegurando uma supervisão independente das ações descritas no presente relatório e assegurando que a Câmara Municipal se mantém aberto a desafios, aconselhamento e escrutínio externos. Os termos de referência para o painel seriam discutidos e acordados com os moradores e membros eleitos, mas pretendemos que o painel também supervise a nossa proposta de revisão independente da cultura. Juntamente com o painel, teremos um programa de envolvimento regular com quaisquer moradores que estejam interessados em rever o nosso progresso.
 - b. Reforço **mecanismos de controlo** ao atribuir um papel fundamental aos membros eleitos para exercerem uma supervisão e escrutínio eficazes do processo decisório da Câmara Municipal e da prestação de serviços prestados. Tal incluiria o escrutínio dos progressos e das conclusões da análise independente da cultura e a análise dos relatórios intercalares periódicos do painel consultivo independente acima descrito. Os relatórios ao comité basear-se-ão em dados quantitativos e qualitativos sólidos sobre as alterações introduzidas e incluirão atualizações trimestrais sobre os progressos realizados em relação ao plano de ação.
 - c. **Envolvimento proativo com supervisão externa**, incluindo uma regulamentação estatutária e inspeção, além de um suporte e garantia fornecidos pelo setor da administração local. Trabalharemos em estreita colaboração com o Regulador de Segurança dos Edifícios e o Regulador da Habitação Social para cumprir as novas normas regulamentares que foram impulsionadas pela tragédia da Torre Grenfell. Através do London Resilience, iremos buscar garantias externas para nossos acordos de planeamento de emergência, e continuaremos a participar do desafio entre pares promovido pela Associação do Governo Local.

- d. Trabalharemos com a comunidade, funcionários e membros eleitos (incluindo o painel consultivo independente) para moldar um programa de **aprendizagem com Grenfell**, incluindo oportunidades para funcionários, moradores e vereadores aprenderem uns com os outros, potencial memorialização na Câmara Municipal e formas de partilhar a aprendizagem com outras organizações.

Conclusão

- 30 O relatório Grenfell Tower Inquiry apontou as falhas que levaram à morte de 72 pessoas, incluindo 18 crianças. Este relatório é uma declaração da nossa ambição de honrar a sua memória. Reconhecemos que os moradores estão impacientes por novas mudanças, mas temos de ser honestos que as reformas e os compromissos aqui propostos são fundamentais e levarão tempo. É necessário prosseguir com a criação e desenvolvimento de alterações específicas, com uma tomada de decisão plena e formal, moldada com os moradores e apoiada por avaliações de impacto rigorosas. A implementação será supervisionada através da apresentação regular de relatórios públicos à equipa de liderança, ao comité de análise e controlo e à Câmara Municipal, bem como através dos mecanismos propostos para o controlo e a contestação externos.
- 31 O presente relatório é uma resposta concreta da Câmara Municipal ao relatório do inquérito. Apresenta os antecedentes da nossa resposta, a abordagem escolhida e as reações dos indivíduos afetados, sobreviventes, residentes e membros escolhidos que moldaram os nossos compromissos. O relatório apresenta as principais falhas identificadas pelo relatório do Inquérito, as principais mudanças que fizemos desde 2017 e os domínios em que é preciso continuar a melhorar, para cada um dos 10 domínios fundamentais listados acima. Por último, define a abordagem em matéria de monitorização e responsabilização contínuas e os planos para rever os compromissos aqui assumidos à luz da resposta final do Governo às recomendações do inquérito.
- 32 O êxito desta resposta será avaliado, em última análise, em função da constatação e do sentimento de mudança real dos residentes nas suas interações com a Câmara Municipal. Convidamos as nossas comunidades a trabalhar connosco para construir essa mudança e para nos responsabilizar pela sua concretização.

