

Dicas para Reclamação



Quando tiverem sido efectuados todos os esforços, mas não tiver sido possível encontrar a origem da infiltração nem obtido consenso com os proprietários das outras fracções sobre a inspecção e a reparação, o Centro irá abrir um processo para acompanhamento desde que se verifiquem as seguintes condições:

- No caso de infiltrações de água ou obstruções dos sistemas de drenagem e abastecimento de água residencial, nas partes comuns do edifício ou dentro da fracção, não incluindo, no entanto, pingos de aparelhos de ar condicionado, alteração ilegal dos sistemas de drenagem e abastecimento de água e os problemas emergentes das juntas de dilatação ou das edificações ilegais das paredes exteriores.
- Terem sido efectuadas as medidas da **Verificação pessoal** do 1.º Passo.

Visando apoiar de forma mais eficaz os reclamantes na resolução dos problemas das infiltrações, estes devem apresentar as seguintes informações ao requererem apoio do Centro (as informações de contacto de terceiros só podem ser prestadas ao Centro após o consentimento inequívoco):

- Nome e telefone de contacto do reclamante;
- Morada detalhada (rua, n.º de polícia, bloco/edifício, andar e fracção ou parte comum);
- Assunto (indicar claramente o local e a actual situação) (por exemplo: infiltração de água nas paredes do quarto);
- Duração da infiltração;
- Fracção/local suspeito da origem e o respectivo n.º de telefone de contacto;
- Resposta da fracção suspeita (se houver);
- Opiniões efectuadas pelos técnicos da inspecção e reparação;
- A infiltração de água afecta ou não outras fracções do edifício. Em caso afirmativo, é necessário indicar os pisos e designar as fracções;
- Nome da empresa de administração, administração e respectivos números de telefone de contacto e tipos de acompanhamento efectuado (se houver);
- Fotografias tiradas nos locais das infiltrações de água em causa;
- Por fim, é necessário obter o n.º do processo (_____/CITIA/_____), que será utilizado para consulta posterior.

Para mais informações ou consultas

Linha Aberta: **2859 4875**

Podem dirigir-se ao Instituto de Habitação para consulta
Endereço: Estrada do Canal dos Patos, n.º 220, Edifício Cheng Chong,
R/C L, Macau
Email: CITIA@ihm.gov.mo



Centro de Interserviços para Tratamento de Infiltrações de Água nos Edifícios

Conhecimento para Tratamento de Infiltrações de Água nos Edifícios



Conhecimento para Tratamento de Infiltrações de Água nos Edifícios

Objectivo

Nos termos da lei, os condóminos, após um período de 10 anos de ocupação das fracções dos edifícios e posteriormente de 5 em 5 anos, devem proceder à inspecção ou reparação global das partes comuns, bem como dos sistemas de abastecimento e drenagem de água. O “Centro de Interserviços para Tratamento de Infiltrações de Água nos Edifícios” (adiante designado por Centro) não é um mecanismo de emergência. Os residentes que têm problemas de infiltrações de água, devem em primeiro lugar, tentar descobrir a origem por iniciativa própria ou procurar o apoio de técnicos profissionais e acordar com os proprietários das fracções em causa a resolução desses problemas. Caso os residentes não consigam encontrar a origem da infiltração ou obter a colaboração dos condóminos em causa, podem solicitar o apoio do Centro para procurar a origem da infiltração e incentivar os residentes ao cumprimento da responsabilidade pela reparação, para que estes possam proceder à inspecção e reparação o mais rápido possível e assim resolverem os problemas de forma mais célere.

Por último, os residentes devem estar conscientes de que, para resolver os problemas da infiltração de água ou obstrução da canalização, o mais importante é o espírito de cooperação com os vizinhos. Desde que todos estejam dispostos a tratar do assunto de forma calma e a cooperar uns com os outros, os problemas geralmente são resolvidos de forma rápida e satisfatória.

Três passos para o tratamento das infiltrações de água 123

1

1.º Passo: Verificação pessoal

- Quando os residentes encontrarem uma infiltração de água, para a sua verificação e resolução, podem consultar as **“Dicas para Verificação”**.
- Caso necessitem da planta de distribuição dos tubos de abastecimento e de drenagem de água, podem requerê-la à Direcção dos Serviços de Solos e Construção Urbana (DSSCU).

2

2.º Passo: Prestação de informações de referência de inspecção e reparação

- Caso a origem da infiltração se encontre na fracção do reclamante, o proprietário deve, por si próprio, proceder à inspecção e reparação.
- Se for proveniente de outra fracção ou partes comuns do edifício, o reclamante/empresa de administração/administração deve apelar ao responsável ou responsáveis pelas partes comuns para procederem à inspecção e reparação.
- Caso não tenha sido possível resolver o problema, podem reportá-lo ao Centro, consultando as **“Dicas para Reclamação”**.

3

3.º Passo: Procedimento de inspecção e reparação

Procedimento de inspecção e reparação

Depois de se saber a origem da infiltração de água, o responsável deve contratar, o mais rápido possível, técnicos qualificados, para proceder à inspecção e reparação, pois quanto mais longo for o tempo da infiltração de água, **maior** será a perda, **maior** a área de reparação e **maior** o custo de reparação.

Dicas para Verificação

- Caso seja uma infiltração contínua, durante 24 horas, sem sujidade ou mau cheiro, trata-se de infiltração proveniente da canalização de abastecimento de água; se pelo contrário a infiltração é mais grave em determinados períodos, com sujidade ou cheiro anómalo, normalmente está relacionada com os esgotos de drenagem de águas residuais.
- Caso se suspeite que a infiltração é proveniente da canalização de abastecimento de água, pode-se coordenar com a fracção suspeita, para que feche a válvula central da fracção num determinado período de tempo (cerca de 12 horas). Se a situação da infiltração de água diminuir, pode deduzir-se que a infiltração está relacionada com a canalização da fracção em causa. Por outra forma, pode-se coordenar com a fracção suspeita para não usar água durante um determinado período de tempo (cerca de 12 horas), fechando bem todas as torneiras desta fracção e registando as leituras dos contadores de água no início e fim do exame da fracção suspeita. Caso haja uma alteração significativa, pode deduzir-se que a infiltração está relacionada com a fracção em causa.

Case se suspeite que a infiltração é proveniente dos esgotos de drenagem de águas residuais, pode efectuar-se um exame na fracção suspeita, efectuando no respectivo local uma descarga contínua de água durante cerca de 15 minutos. Se a infiltração se tornar mais grave, poderá estar relacionada com a fracção em causa. Esta forma está mais adequada à situação de infiltração no tecto, as infiltrações nas paredes podem ser problemas dos esgotos de drenagem de águas residuais verticais do edifício, sendo da responsabilidade de todos os proprietários.

Independentemente de se tratar de uma canalização de abastecimento de água ou de esgotos de drenagem de águas residuais, caso a infiltração de água ocorra no tecto ou no topo da parede, normalmente, está relacionada com a fracção do andar superior, caso ocorra no chão ou no rodapé da parede, há possibilidade de estar relacionada com as fracções vizinhas, mas também pode ser um problema proveniente da própria fracção.

As situações de drenagem irregular ou de refluxo na drenagem das águas residuais, são normalmente provocadas pelo entupimento nos esgotos ou caixa de visita, podendo solicitar-se o auxílio de técnicos para a inspecção e desobstrução. **A desobstrução é uma forma mais rápida e eficaz.**

Caso seja necessário consultar a planta da rede de abastecimento e drenagem de água do edifício, o proprietário ou arrendatário (sendo necessário apresentar a busca ou o contrato de arrendamento) pode requerê-la junto da DSSCU.

