

Guia do inquilino

A vida em sua casa da
Toronto Community Housing



Toronto
Community
Housing

Nossa equipe e como lhe atendemos



Sua casa



Áreas comuns



Sua locação



Sua segurança



Como participar



Serviços e suporte



Saiba mais

Você pode encontrar notícias, encontros, políticas, formulários e modelos da Toronto Community Housing em **www.torontohousing.ca**

Você encontrará as últimas versões de:

- Política de acessibilidade
- Accessible Customer Service Policy (Política acessível de atendimento ao cliente)
- Formulário Consent to Disclose Information (Formulário de consentimento para divulgar informações)
- Documentos para as solicitações de acomodação
- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent - Arrears (Política de prevenção de despejos por inadimplência - atraso de pagamentos)
- Policy on Evictions for Cause (Política sobre despejos por justa causa)
- Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Política de direitos humanos, assédio e justo acesso)
- Pacote e vídeo de leasing
- Tenant Transfer Policy (Política de transferência de inquilinos)
- Unit Condition Follow-Up Process (Processo de acompanhamento das condições da unidade)
- Visitor and Guest Policy (Política de visitantes e convidados)

Para obter uma cópia impressa de qualquer de nossas políticas, você pode:

- 1. Imprimi-la on-line**
- 2. Visitar nossa Operating Unit Office (Escritório de unidade operacional) ou nosso Property Management Office (Escritório de gestão de propriedades)**
- 3. Contatar o Client Care Centre (Centro de atendimento ao cliente) no telefone 416-981-5500 ou pelo e-mail help@torontohousing.ca**

As informações neste livro eram exatas no momento de sua publicação. Envie correções para help@torontohousing.ca.

© Dezembro 2014 Toronto Community Housing.

Bem-vindo

A Toronto Community Housing, de propriedade da City of Toronto, oferece casas para aproximadamente 58.000 famílias em bairros de toda a cidade. Esforçamos-nos para oferecer moradias limpas, seguras, com boa manutenção e acessíveis, e para conectar seus moradores a serviços e suporte. Trabalhamos com muitos parceiros para criar oportunidades de melhoria do bem-estar e da qualidade de vida em nossas comunidades, ajudando a fazer de Toronto um melhor lugar para se viver.

Este é seu guia para a vida em uma casa da Toronto Community Housing. Ele contém informações sobre seus direitos e responsabilidades como inquilino. E também traz informações sobre como fazer de sua casa um lugar maravilhoso para se viver.

Agradecemos aos muitos funcionários e moradores, assim como aos membros do Tenant Communications Workgroup (Grupo de trabalho de comunicação de inquilinos), que contribuíram com suas ideias e opiniões para criar esse guia para **você**. Consulte-o com frequência e entre em contato conosco sempre que precisar de ajuda.

Importante: O objetivo do Guia do inquilino é ser uma fonte de informações rápida para você. As informações nele contidas podem ser periodicamente alteradas ou tornar-se desatualizadas. As informações deste guia não devem ser tomadas como aconselhamento jurídico. Se houver algum conflito entre o que está escrito neste guia e qualquer lei do Canadá (federal, provincial ou de outro tipo) ou com qualquer política, procedimento ou diretriz da Toronto Community Housing, prevalecerá a lei, política, diretriz ou o procedimento. Nada neste guia deve ser compreendido como promessa de que a Toronto Community Housing fará ou deixará de fazer alguma coisa, oferta ou acordo.

Em caso de perda, devolva meu guia para:

Nome

Endereço

Índice

06 **Nossa equipe** da Toronto Community Housing e como lhe atendemos

08 **Como contatar a Toronto Community Housing**

09 **Sua equipe local**

10 **Direitos e responsabilidades**

12 **O compromisso de serviço da Toronto Community Housing**

13 **Processo de reclamação**

15 **Sua casa**

15 **Informações para conseguir uma experiência positiva**

15 A mudança

15 Elevadores e entregas

15 Decoração

16 Serviços públicos

16 Telefone, cabo e internet

16 Eletrodomésticos

16 Ar-condicionados de janela e antenas parabólicas

17 Cuidados com animais de estimação

18 Segurança em janelas

18 Varandas

18 Chaves e chaves inteligentes

19 Seguro

20 Manutenção e reparo

20 Aquecimento

20 Lixo, lixo orgânico e reciclagem

20 Controle de pestes

21 Inspeções anuais das unidades

21 Acesso à sua unidade

22 Acomodações acessíveis

23 **Áreas comuns**

23 Não é permitido fumar em áreas comuns

23 Compartilhe o ar

23 Salas de lavanderia

23 Salas recreativas

24 Saguões

24 Espaços ao ar livre

24 Fontes e piscinas ao ar livre

25 Estacionamento

28 Sua Locação

28 Seu aluguel

28 Tipos de aluguel

29 Suas opções de pagamento

30 Seu leasing

30 Informando alterações em sua renda

30 Revisão de aluguel anual

30 Como adicionar ou remover alguém de sua unidade familiar

31 Procedimentos de redução de metragem (casa muito grande)

31 Procedimentos de expansão (casa muito pequena)

31 Como solicitar uma transferência

32 Visitor and Guest Policy (Política de visitantes e convidados)

32 Ausências de mais de 90 dias

32 Divulgação de informações pessoais

33 Despejo

34 Procedimentos de mudança

35 Sua Segurança

36 Em sua comunidade

38 Segurança contra incêndio

40 Quedas de energia

41 Como participar

41 Reuniões

41 Quadros de avisos

41 Nosso site

41 Quem contatar

42 Serviços e suporte

42 Números úteis

44 Números de segurança

45 Suporte durante crise

46 Informações para jovens

47 Informações para idosos

48 Seus serviços locais

49 Glossário e anexos

49 Glossário de termos

50 Anexo 1 – Dicas de segurança contra incêndio

52 Anexo 2 - Preservando o verde da Toronto Community Housing

Nossa equipe da Toronto Community Housing e como lhe atendemos

A Toronto Community Housing conta com cerca de 1.600 funcionários que trabalham para fornecer os serviços e informações que você precisa sobre reparos, seu leasing, serviços locais, suporte e segurança.

Client Care Centre (Centro de atendimento ao cliente)

O **Client Care Centre** pode ser acessado 24 horas por dia, 365 dias por ano. Agentes respondem às chamadas e podem lhe ajudar em caso de emergências no edifício. Eles também podem responder a perguntas sobre seu aluguel e solicitações de reparo. Ligue para **416-981-5500** ou envie um e-mail para help@torontohousing.ca.

Superintendente

Seu superintendente trabalha em seu edifício ou complexo. Ele(a) cuida da manutenção diária e realiza os serviços solicitados através do telefone **416-981-5500**. Os superintendentes trabalham das 8h30 às 16h30.

Para serviços em outros horários, entre em contato com o **Client Care Centre**.

Tenant Services Coordinator (Coordenador de serviços para inquilinos)

Seu Tenant Services Coordinator é responsável por alugar as unidades, reunir-se com os moradores para a assinatura de leasing e cálculo do aluguel. Seu Tenant Services Coordinator estará disponível em caso de perguntas sobre seu aluguel ou outras questões relacionadas.

Community Services Coordinator (Coordenador de serviços comunitários)

Seu Community Services Coordinator trabalha com os moradores, líderes locais e agências para identificar as necessidades da comunidade e apoiar a liderança e participação dos moradores. Eles:

- Trabalham com você para atingir metas comuns
- Põem você e seus vizinhos da Toronto Community Housing em contato com serviços e oportunidades disponíveis, além de oferecer outros tipos de suporte que você necessite.

Community Patrol Officers (Vigilantes comunitários)

Nossos Community Patrol Officers e Special Constables (polícia especial), assim como nossas empresas privadas de segurança, trabalham em parceria com o Toronto Police Service (Serviço de Polícia de Toronto) para manter a comunidade em segurança. Esses agentes podem ser vistos in loco em nossas comunidades. Eles também atendem ligações de inquilinos à Community Safety Unit (Unidade de segurança comunitária) no número **416-921-2323**.

Community Safety Advisors (Conselheiros de segurança comunitários)

Os Community Safety Advisors podem identificar as agências externas e os recursos internos adequados para ajudar a resolver ou lidar com preocupações com a segurança em suas comunidades. Os Community Safety Advisors também proporcionam suporte aos conselhos de segurança conduzidos por moradores.

Community Housing Supervisor (Supervisor de moradias da comunidade)

Os Community Housing Supervisors administram as equipes que trabalham em seu edifício e dão suporte à coordenação de reparos em sua comunidade. Eles administram a equipe de seu edifício.

Operating Unit Manager (Gerente de unidade operacional)

O Operating Unit Manager administra a equipe que trabalha em seu Operating Unit Office local.

Equipe de gestão de propriedades

A Toronto Community Housing trabalha com quatro fornecedores de serviço que nos prestam suporte na administração de algumas de nossos imóveis. As empresas de gestão de propriedades são ligeiramente diferentes nas operações diárias em edifícios. Seu superintendente continuará disponível no local. No entanto, o escritório e a estrutura de cada um são diferentes.

Você pode contatar o **Client Care Centre** para informações sobre:

- um novo reparo necessário em sua unidade
- um reparo solicitado ou concluído
- como fazer uma reclamação
- uma carta recebida
- sua última ligação ao **Client Care Centre**

Lembre-se de pedir um número de referência para cada solicitação feita.

Se precisar falar com alguém sobre seu leasing, aluguel ou sua conta, visite o Property Management Office (Escritório de gestão de propriedades) local.

Use o **número de referência** para acompanhar sua solicitação.



Quando você liga para o **Client Care Centre** no telefone **416-981-5500** para solicitar um reparo ou fazer uma pergunta sobre seu aluguel, nossos agentes lhe fornecerão um **reference number**. Esse é o seu número de referência. Use esse número para fazer o acompanhamento de sua solicitação. Lembre-se de pedir um número de referência sempre que ligar.

Tenho perguntas sobre...

um reparo

minha conta

minha última ligação

como fazer uma reclamação

meu aluguel

Pergunte-nos.

Como contatar a Toronto Community Housing

Os imóveis da Toronto Community Housing estão organizados em Unidades Operacionais espalhados pela cidade inteira. Isso coloca o serviço mais perto dos moradores.

Você pode entrar em contato conosco:

Pessoalmente

Se quiser falar com alguém pessoalmente, basta falar com seu superintendente, mas talvez você precise visitar a Operating Unit (Unidade operacional) ou o Property Management Office (para alguns edifícios). Para agilizar o serviço, ligue antes e marque um horário. Se não tiver certeza de onde fica a Operating Unit ou o Property Management Office, o **Client Care Centre** poderá lhe informar que escritório visitar.

Por telefone

O **Client Care Centre** também se encontra disponível 24 horas por dia no telefone **416-981-5500**.

Por e-mail

Se o assunto não for urgente, envie um e-mail para **help@torontohousing.ca**.

Horário de funcionamento: Os escritórios de Operating Unit e Property Management geralmente abrem de segunda a sexta, de 8h30 a 16h30. Ficam fechados nos fins de semana e feriados. Se esse horário difere daquele usado por seu Property Management Office, o horário em questão será afixado na porta do escritório.

Sua equipe local de Operating Unit ou de Property Management

Os membros dessas equipes atendem aos moradores de seu edifício. Você pode pedir-lhes informações e outras coisas que necessite.

Ao visitar um escritório para falar com alguém, você pode:

- Pedir informações sobre seu leasing.
- Pedir informações sobre seu aluguel.
- Pagar seu aluguel.
- Solicitar uma transferência para outra unidade.
- Obter cópias das políticas para residentes da Toronto Community Housing .
- Esclarecer qualquer dúvida sobre seu aluguel ou conta.
- Preencher formulários para informar alterações na renda, concluir sua revisão de aluguel anual, para que alguém novo venha morar em sua casa ou se alguém estiver indo embora.

Sua equipe local

Escreva as informações de contato de sua Operating Unit ou Property Management Office e de outras pessoas importantes aqui.

Importante: Eles lhes prestarão auxílio com serviços e demais necessidades.

(Você obterá essa informação quando assinar seu leasing, ou, se quiser, pode ligar para o **Client Care Centre** no telefone **416-981-5500** a qualquer momento.)

NOME DA OPERATING UNIT (O.U.): _____ **Letra da O.U.:** _____

NOME DA EMPRESA DE GESTÃO DE PROPRIEDADES (se aplicável): _____

Endereço do escritório: _____

Número de fax: _____ Endereço de e-mail: _____

Operating Unit Manager:

Telefone: _____ Horário de funcionamento: _____

Community Housing Supervisor:

Telefone: _____ Horário de funcionamento: _____

Superintendente do edifício:

Telefone: _____ Horário de funcionamento: _____

Tenant Services Coordinator (Coordenador de serviços para inquilinos, TSC) ou Property Administrator (Administrador da propriedade):

Telefone: _____ Endereço de e-mail: _____

Convite ao Community Services Coordinator (Coordenador de serviços comunitários, CSC)

Telefone: _____ Endereço de e-mail: _____

Acesso ao Community Services Coordinator (Coordenador de serviços comunitários, CSC)

Telefone: _____ Endereço de e-mail: _____

Suporte ao Community Services Coordinator (Coordenador de serviços comunitários, CSC)

Telefone: _____ Endereço de e-mail: _____

Community Safety Advisors (CSA)

Telefone: _____ Endereço de e-mail: _____

Direitos e responsabilidades dos inquilinos

Como inquilino, você tem o direito de:

Proteção de locação

Você pode morar em sua unidade até:

- Enviar notificação por escrito adequada ao senhorio (Toronto Community Housing) ou
- Que o senhorio rescinda seu aluguel devido a violação do *Residential Tenancies Act*.

Notificação antes da entrada

- O senhorio (Toronto Community Housing) deve fornecer notificação por escrito 24 horas antes de entrar em sua unidade, exceto em caso de emergência.
- Qualquer membro da equipe ou prestador de serviço da Toronto Community Housing que entre em sua unidade deve ter uma razão para referida entrada, e esta razão deve obrigatoriamente estar em conformidade com o *Residential Tenancies Act* ou com seu leasing.

Como inquilino, você e qualquer pessoa que coabite com você deve(m) estar em conformidade com as responsabilidades constantes em seu leasing.

Isso inclui, entre outras, as seguintes responsabilidades:

- Pagar seu aluguel em dia, todos os meses.
- Manter sua unidade limpa e em boas condições.
- Consertar ou pagar pelo reparo de danos que você ou seus visitantes venham a causar. (Isso não inclui reparos pelo uso e desgaste normais.)
- Ser responsável por suas ações e ações de outros membros de sua unidade familiar, seus visitantes, convidados, animais de estimação e animais de estimação deles.
- Respeitar os vizinhos, não fazendo muito barulho, controlando e limpando os dejetos de seus animais de estimação e ajudando a manter as áreas comuns limpas por meio das latas de lixo oferecidas.
- Respeitar todas as propriedades em suas comunidades, incluindo unidades de locação, propriedades pessoais, espaços comuns e escritórios.
- Seguir as políticas da Toronto Community Housing e todas as leis aplicáveis.
- Obter um seguro habitacional que cubra seus pertences. Isso geralmente se chama "contents or renters' insurance", ou seguro de conteúdo ou seguro do inquilino (consulte a página 19).
- Pedir ajuda ao seu superintendente se precisar mudar a fechadura. **Não mude as fechaduras você mesmo.**
- Avise por escrito ao seu Tenant Services Coordinator (Coordenador de serviços para inquilinos) ou Property Administrator (Administrador de propriedade) se alguém passar a morar ou deixar de morar em sua unidade.
- Informe seu Tenant Services Coordinator ou Property Administrator acerca de alterações em sua renda no prazo de 30 dias a partir da alteração.
- É proibido sublocar as unidades.

Direitos humanos

Toronto é composta de muitos povos e muitas culturas. A Toronto Community Housing abraça a diversidade e está comprometida com a oferta de moradias e ambiente de trabalho inclusivos nos quais todos têm o mesmo valor e são tratados com justiça. Moradores, convidados e funcionários têm o direito de viver e trabalhar em um ambiente seguro de respeito mútuo, sem discriminação ou assédio de qualquer tipo.

A Toronto Community Housing possui uma política de direitos humanos, assédio e acesso justo que reflete as exigências do *Código de direitos humanos* de Ontário.

Qualquer pessoa que acredite haver sido alvo de assédio e/ou discriminação nos termos desta política pode registrar uma queixa caso não tenha sido possível resolver o caso com sua Operating Unit ou Property Management Office.

Se precisar de mais informações sobre direitos humanos na Toronto Community Housing, visite nosso site www.torontohousing.ca ou envie um e-mail para humanrights@torontohousing.ca.

Importante: Um vídeo sobre as responsabilidades do inquilino (em vários idiomas) está disponível em www.torontohousing.ca/lease.

Direitos e responsabilidades da Toronto Community Housing

Responsabilidades

Como senhorios, nós:

- Oferecemos serviços da forma definida em seu leasing, conforme a lei ou ambos.
- Oferecemos a correta manutenção de seu imóvel alugado e respondemos a solicitações de reparo no prazo de cinco dias.
- Cumprimos com os padrões e as normas locais de saúde, segurança e propriedade.
- Fornecemos comprovantes de pagamento quando solicitados.
- Processamos sua revisão anual de aluguel, se seu aluguel for do tipo baseado em renda.
- Enviamos uma notificação 24 horas antes de entrar em sua unidade, exceto em casos de emergência (inundação, incêndio, evento que ameace a vida, verificação de segurança de vida), em cujos casos a equipe poderá entrar na unidade.
- Oferecemos atendimento a deficientes.

Direitos

Como senhorios, nós:

- Coletamos um depósito correspondente a um mês de aluguel, se você pagar o aluguel de mercado.
 - Os depósitos serão usados como pagamento do aluguel referente ao último mês de seu contrato.

- Os depósitos não poderão ser usados por nenhum outro motivo, como, por exemplo, pagar por danos.
- Um senhorio deve pagar juros sobre o depósito todos os anos.
- Realizaremos o despejo legal de inquilinos reincidentes no pagamento atrasado de aluguel ou que violem a lei em qualquer imóvel da Toronto Community Housing.

Outras causas para despejo podem ser encontradas na página 33.

Importante: Não é do interesse da Toronto Community Housing despejar você. Queremos resolver os problemas rapidamente para que você possa manter sua casa. Temos o compromisso de dialogar com os moradores em possíveis dificuldades financeiras. Entre em contato com seu Tenant Services Coordinator ou Property Administrator se não puder pagar o aluguel ou se tiver outros problemas relacionados a ele.

Compromisso de serviço da Toronto Community Housing

Você pode contatar o Client Care Centre da Toronto Community Housing 24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano. Faremos o melhor possível para atender suas necessidades.

Reparos e manutenção

Para solucionar um reparo, ligue para o Client Care Centre no telefone **416-981-5500**.

- Respondemos a solicitações de reparo e manutenção no prazo de cinco dias úteis.
- Trabalharemos com você para encontrar uma solução duradoura.
- Se não for uma emergência, você pode enviar um e-mail para help@torontohousing.ca. Nossos agentes lhe darão um número de referência. Este será seu número de referência pessoal. Use-o para acompanhar sua solicitação.
- Lembre-se de pedir um número de referência sempre que ligar.

Reparos de emergência

Ao ligar para solicitar um reparo de emergência, uma pessoa da equipe irá à sua casa em um prazo de quatro horas, dependendo do tipo de reparo. Tentaremos resolver o problema ou impedir que piore. Se o reparo for temporário, sua solicitação será tratada como um reparo normal e a equipe responderá a ela em um prazo de cinco dias úteis.

Atendimento ao cliente acessível

A Accessible Customer Service Policy (Política de acessibilidade ao atendimento ao cliente) segue o *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*

Para saber mais sobre essa lei, visite o website do Ministério de Serviços Sociais e Comunitários - www.mcass.gov.on.ca.



A Accessible Customer Service Policy obedece aos seguintes princípios:

1. O atendimento ao cliente será oferecido de forma que respeite a dignidade e independência de pessoas com deficiência.
2. Os clientes com deficiência devem se beneficiar totalmente dos mesmos serviços, no mesmo local e da mesma maneira ou de forma similar a todos os outros clientes, a não ser que uma medida alternativa seja necessária.
3. Os clientes com deficiência terão as mesmas oportunidades que todos os outros clientes de acessar nossos serviços.

Para saber mais sobre essa política, visite o nosso website - www.torontohousing.ca/accessibility.

Processo de reclamações da Toronto Community Housing

Suas preocupações e reclamações são importantes para nós. Nossa meta é oferecer um bom serviço a nossos moradores. No entanto, não podemos sanar suas preocupações se você não nos falar sobre elas. Há várias formas de mostrar suas preocupações e reclamações. Você pode entrar em contato conosco usando qualquer um dos métodos abaixo para relatar suas considerações envolvendo o atendimento ao cliente, a qualidade dos reparos feitos em sua unidade ou as práticas comerciais da Toronto Community Housing.

1. **Pessoalmente:** Fale com seu Operating Unit Manager ou com a equipe do Property Management Office.
2. **Por escrito:** Escreva para a equipe de sua Operating Unit ou para o Property Management Office por e-mail ou correio convencional.
3. **Por telefone** no nº **416-981-5500** ou
4. Por e-mail no endereço help@torontohousing.ca.

Lembre-se de pedir um número de referência.

Use esse número todas as vezes que falar conosco para acompanhar o andamento de sua reclamação.

Se estiver insatisfeito com o serviço recebido, fale com o Operating Unit Manager ou com o Property Manager. Ele(a) registrará sua reclamação e tentará resolvê-la em 10 dias úteis. Se continuar insatisfeito com o serviço ou o tratamento de sua reclamação, ligue para **416-981-5500**. Sua reclamação será registrada e um gerente sênior entrará em contato com você no prazo de cinco dias úteis.

O que acontece quando uma reclamação é feita?

A pessoa da equipe que recebe sua reclamação confirmará o recebimento no prazo de **dois dias úteis**.

Quando obterei uma resposta?

Uma pessoa da equipe responderá você no prazo de **10 dias úteis**. Ela lhe explicará como sua reclamação será resolvida e quanto tempo isso levará.

Faça a coisa certa: denuncie a fraude e o desperdício imediatamente

A fraude afeta todos na Toronto Community Housing. O capital perdido devido a atividades fraudulentas impede que a Toronto Community Housing invista na reparação necessária de bens.

- Atrasar reparos em unidades vagas impede que o cliente em lista de espera se mude para o apartamento antes.
- O vandalismo desvia fundos que poderiam ser usados em reparos prioritários.
- O desperdício pode fazer com que você e sua comunidade esperem mais do que o necessário pelos reparos.

A Toronto Community Housing contratou um serviço independente para receber ligações sobre fraudes. Você pode relatar suas queixas sem informar seu nome. Você pode relatar suas queixas em seu próprio idioma a qualquer momento.

A Investigations Unit (Unidade de investigações) do Internal Audit Department (Departamento de auditoria interna), unidade independente que apresenta seus relatórios diretamente ao Conselho administrativo da Toronto Community Housing, investigará o caso.

Se você vir ou achar que um membro da equipe ou morador cometeu fraude, informe o acontecido imediatamente.

- Ligue para o número do *Do What's Right* (Faça a coisa certa) - **1-877-993-6744** - a qualquer momento.
- Visite **www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing** para enviar a qualquer momento seu relato on-line.
- Escreva e envie por correio um relatório para:
Chief Internal Auditor
c/o Toronto Community Housing
931 Yonge Street
Toronto, ON M4W 2H2
- Você pode fazer o download de um modelo para ajudá-lo. Acesse **www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste**

Sua Casa

Informações para conseguir uma experiência positiva



1. A mudança

Antes de chegar de mudança, sua casa é limpa, reparada e inspecionada. Também é dedetizada, se necessário. Seu superintendente fará uma inspeção em sua presença antes de você se estabelecer definitivamente, e lhe dirá os tipos de alteração que você pode ou não fazer em sua casa. Ele(a) também tomará nota de todos os reparos que você considere necessários, explicará como funciona o estorno e lhe dará uma lista deles para sua casa.



2. Elevadores e entregas

Cada imóvel da Toronto Community Housing é diferente.

- Se estiver se mudando para um apartamento em um prédio, converse com seu superintendente para reservar um elevador. Você também pode contatar o **Client Care Centre**. Um agente lhe fornecerá um número de referência e organizará, juntamente com seu superintendente, a disponibilização do elevador.
- No dia de sua mudança, você deverá contatar o **Client Care Centre** duas horas antes de sua chegada para que alguém coloque o elevador em funcionamento.
- Se você tiver itens grandes ou pequenos (por exemplo, mobília) a serem entregues no prédio, converse com seu superintendente para saber como são realizadas as entregas em seu edifício.

3. Decoração

Fique à vontade para tornar sua unidade mais confortável. Ela é seu lar.

Lembre-se: Segundo os termos de seu leasing, alterações permanentes não são permitidas como decoração.

-
- Se você fizer alterações permanentes, será cobrado de você o custo com a reversão da unidade a sua forma original.
 - O piso não pode ser mudado.
 - Portas, armários, tubulações e luminárias não podem ser removidas.
 - Os únicos ganchos permitidos são adesivos que não danifiquem a parede. Pregos e ganchos não devem ser usados para pendurar quadros.

Se tiver dúvidas sobre o que pode ou não ser feito na decoração, fale com seu superintendente ou ligue para o **Client Care Centre**.

4. Serviços públicos



- Seu Tenant Services Coordinator ou Property Administrator lhe dirá diretamente quais os serviços públicos pelos quais terá que pagar e quais estão incluídos no aluguel.
- Se você pagar um aluguel orientado por renda, o valor a ser pago pelos serviços públicos será diferente, a depender do tamanho de sua unidade. Os valores estão definidos no *Housing Services Act* e nas diretrizes municipais de aluguel orientado por renda.
- Se você for o responsável pelo pagamento da conta de eletricidade, ligue para a Toronto Hydro no telefone **416-542-8000** ou visite **www.torontohydro.com** para criar uma conta antes da data de sua mudança.

Se você for responsável pela conta de gás, ligue para a Enbridge no telefone **1-888-427-8888** ou visite **www.enbridgegas.com** para criar uma conta antes de se mudar.



5. Telefone, cabo e internet

Telefone, cabo e internet não estão incluídos em seu aluguel. Você pode escolher qualquer empresa fornecedora de serviços em Toronto. Marque com a empresa de telefone ou cabo durante o dia, de segunda a sexta, para que seu superintendente esteja presente caso o técnico precise acessar áreas restritas do edifício.

Se morar em um edifício com sistema "enter-phone" e descobrir que não está funcionando, contate seu provedor de cabo para ver se o equipamento deles funciona com o sistema do enter-phone.

6. Eletrodomésticos

Todas as unidades da Toronto Community Housing vêm com geladeira e fogão. Eles funcionarão melhor se você limpá-los regularmente. Se sua geladeira ou fogão precisar de reparos, ligue para o **Client Care Centre**. Seus atendentes podem agendar serviços no horário comercial.

Muitos edifícios têm zonas de lavanderia comuns que estão fechadas em determinados horários. Os inquilinos não têm permissão de instalar máquinas de lavar, secadoras nem lavadoras de louça em suas casas. A instalação dessas máquinas em sua casa pode danificar a tubulação do edifício, causar inundações ou perda de água a você ou seus vizinhos, ou criar outros problemas. Se instalar algum eletrodoméstico sem autorização por escrito, ele será removido e você será cobrado pelos reparos decorrentes.

7. Ar-condicionado de janela e antenas parabólicas

Você deve obter uma autorização por escrito de sua Operating Unit ou Property Management Office antes de instalar um ar condicionado de janela ou uma antena parabólica. Um profissional reconhecido deve instalar esses itens para atender aos regulamentos de segurança existentes e evitar riscos à segurança. Você deve oferecer provas de que foram instalados de forma segura.

A Operating Unit Manager ou o Property Manager pode fornecer uma lista de prestadores de serviços qualificados para instalar esses acessórios.

Se você instalar um ar-condicionado de janela ou uma antena parabólica sem autorização por escrito, será cobrado pela remoção e pelos reparos decorrentes.

Observação: Se você instalar uma antena parabólica, é obrigatório possuir um seguro residencial. Para mais informações sobre seguros, consulte a página 19.

8. Cuidados com animais de estimação



Sabemos o quanto seu animal de estimação é importante para você. Oferecemos a eles um ambiente propício. Observe que as leis municipais estabelecem um máximo de três cães por unidade familiar. Você não pode, em nenhum momento, ter em casa mais de 6 (seis) animais, entre cães, gatos, furões e coelhos, qualquer que seja a combinação. Você é responsável pelo comportamento de seus animais de estimação. Você também é responsável pelos animais de estimação de seus convidados ou visitantes. Isso inclui ruído excessivo por parte do animal de estimação, assim como a limpeza de seus dejetos.

Se você ou seu visitante/convidado tiver um animal de estimação, você deverá obedecer as seguintes diretrizes:

- Mantenha seu animal de estimação encoleirado em áreas comuns. Por exemplo, ao sair de sua unidade ou quando estiver ao ar livre.
- Assegure-se de que seu animal de estimação não danifique o imóvel nem os pertences de outras pessoas, não sejam um incômodo, nem criem perturbações pouco razoáveis, segundo o estabelecido em seu leasing.
- Nunca deixe seu animal de estimação sozinho na varanda.
- Abaixe, recolha e coloque em um saco os dejetos de seu animal de estimação, de forma responsável, todas as vezes.
- Descarte os dejetos de animais de estimação de forma responsável.
 - Use as latas de lixo exteriores ao passear com seu animal de estimação.
 - Nunca descarte serragem para gatos no vaso sanitário.
 - Coloque todos os dejetos de animais de estimação (serragem para gatos, revestimentos de gaiola) em sacos duplos antes de descartá-los pela rampa de lixo.

Para saber se precisa de uma licença para seu animal de estimação, ligue para a City of Toronto no telefone **416-338-7387** ou visite www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm.

Se o cão de seu vizinho late o tempo todo, se não recolhe os dejetos de seu animal de estimação ou qualquer outra reclamação, entre em contato com **416-338-7297** ou animalservices@toronto.ca.

As reclamações relacionadas a animais de estimação devem ser registradas nesse serviço primeira. Só depois a Toronto Community Housing dará prosseguimento ao assunto com seus vizinhos.

9. Segurança de janelas



As fechaduras para janela são usadas em apartamentos para evitar que pessoas e animais de estimação caiam pelas telas de janela. Elas podem ser abertas 10 centímetros para permitir a entrada do ar e mantê-lo seguro.

As fechaduras e telas para janela existem para mantê-lo seguro. Não danifique, adultere nem remova as fechaduras nem as telas para janela de sua unidade. Fazer isso arriscará a segurança de crianças e animais de estimação que estejam vivendo com você ou visitando-o. Também violaria os termos de seu leasing e você pode ser cobrado pelo conserto.

Sempre que telas ou fechaduras para janela precisarem de conserto, informe seu superintendente ou ligue para o **Client Care Centre**. Cuidaremos do problema em cinco dias úteis, como um conserto normal.

10. Varandas

Para sua segurança: Nunca deixe crianças nem animais de estimação sozinhos em sua varanda.

Os itens abaixo não são permitidos em sua varanda:

- **Carpets:** Carpets molhados podem danificar o concreto e a madeira.
- **Churrascos:** Devido ao perigo de incêndio.

Sua varanda não é varal. Use um varal apropriado para secar suas roupas.

Sua varanda não é depósito. Usá-la assim pode causar incêndios. Você será advertido a limpá-la.

Nunca atire nada pela varanda. Você pode machucar seriamente pessoas que estejam passando ou danificar bens do local se fizer isso. Coloque pontas de cigarro em um cinzeiro; você pode ser multado por atirá-las da varanda.

Se desejar instalar redes antipombos, será necessário obter uma autorização por escrito de sua Operating Unit ou Property Management Office.

Se desejar colocar uma antena parabólica na varanda, será necessário obter uma autorização por escrito de sua Operating Unit ou Property Management Office (consulte a página 16).

11. Chaves e chaves inteligentes



A Toronto Community Housing lhe dará chaves ou chaves inteligentes para o acesso à sua unidade e caixa de correio. Em alguns casos, é possível receber chaves inteligentes para a entrada principal e para os espaços comuns do edifício.

- Se precisar de mais cópias de sua chave ou as tiver perdido e necessitar trocar a fechadura, fale com seu superintendente.

- Em caso de emergência ou fora do horário comercial, ligue para o **Client Care Centre** no telefone **416-981-5500**. A resposta pode levar de uma a quatro horas.
- Os moradores não têm permissão para trocar nem adicionar fechaduras. Adicionar ou mudar fechaduras é uma violação de seu leasing. Se sua fechadura precisar ser arrombada para permitir o acesso à unidade, você será cobrado pelo conserto.
- Não dê cópias de suas chaves nem de suas chaves inteligentes a pessoas que não formam parte de sua unidade familiar. Isso arriscaria a segurança de todos e violaria seu contrato de leasing.
- Quando se mudar do apartamento, devolva as chaves ao superintendente em seu último dia.

Importante: Será cobrado um valor de até \$99 para substituir fechadura e \$25 por chaves inteligentes.

(Essa tarifa é de dezembro de 2014. O valor pode aumentar nos anos seguintes.)



12. Seguro

Você tem seguro para seus pertences? Você é responsável, sob seu contrato de leasing, por assegurar seus pertences. Este tipo de seguro é normalmente chamado de seguro de conteúdo ou seguro do inquilino.

O seguro da Toronto Community Housing no cobrirá seus pertences em caso de incêndio, inundação ou outros danos de emergência em sua unidade.

Se parte ou toda a sua renda vem do Ontario Works ou Ontario Disability Support Program, esses programas poderão cobrir os custos do seguro de conteúdo. Você deve falar com o assistente social responsável por você para obter mais informações.

O que o seguro fará?

Se sua unidade for danificada por uma inundação, incêndio ou outro incidente, o seguro pode ajudá-lo a pagar pela substituição de seus pertences. Também pode ajudar a pagar os custos legais se suas ações tiverem causado o incêndio, por exemplo. Também pode cobrir o custo da estadia em um hotel ou unidade de substituição se você tiver que deixar sua unidade por um período de tempo devido aos danos ou à emergência.

Seguro acessível

A Marsh Canada oferece um seguro criado para inquilinos que vivem em habitação social. Você pode obter informações sobre tarifas e coberturas no site <http://tenant.hscorp.ca> ou **ligando para 1-866-940-5111**.

Se tiver perguntas sobre que tipo de seguro é adequado para você, ligue para o Insurance Bureau of Canada no telefone **416-362-9528**, de segunda a sexta, de 8 às 17 horas.

13. Manutenção e reparo



Você pode ajudar a Toronto Community Housing a manter sua unidade em bom estado ligando para o **Client Care Centre** no nº **416-981-5500** imediatamente quando precisar de um conserto. Se você esperar muito, o problema pode piorar e você pode ser cobrado parcial ou totalmente pelo conserto.



14. Aquecimento

A equipe local monitora a temperatura da maioria dos edifícios. De acordo com a Toronto Apartment Minimum Temperature Bylaw, as temperaturas do edifício devem ter pelo menos 21 °C entre 15 de setembro e 1º de junho. Usamos esse regulamento para decidir quando ligar e desligar o aquecimento. Se estiver preocupado com a temperatura dentro de sua unidade, ligue para o **Client Care Centre**.



15. Lixo, lixo orgânico e reciclagem

As regras sobre a remoção de lixo podem variar segundo o imóvel. Sempre separe os itens de reciclagem do lixo orgânico. Busque sinalizações no prédio ou peça as informações necessárias a seu superintendente. Leve o seu lixo para as rampas e contêineres corretos dentro do prédio ou para os latões de lixo fora do prédio.

Faça a sua parte e:

- Coloque todo o lixo em sacos plásticos fechados.
- Use suas bolsas para serralagem para gatos e fraldas e coloque-os junto com o lixo orgânico.
- **Evite colocar vidro, latas de aerossol e itens volumosos nas rampas de lixo.** Pergunte a seu superintendente onde descartar esses itens.
- Pergunte a seu superintendente onde móveis e outros itens de grande porte devem ser deixados para descarte.



16. Controle de pestes

Infelizmente, baratas, percevejos, ratos e outras pestes podem às vezes entrar nas casas. Elas são mais difíceis de controlar em lugares desorganizados ou muito cheios.

Você pode ajudar no controle de pestes em seu imóvel:

- Mantenha a unidade limpa, organizada e sem entulhos.
- Não alimente pombos, esquilos nem animais de rua. Eles podem atrair pestes.
- Não recolha móveis que outras pessoas jogaram fora, pois podem estar infestados.
- Não coloque lixo nos saguões de entrada nem no chão das salas das rampas de descarte, pois isso contribui para infestações. Certifique-se de que todo o lixo seja colocado no recipiente de lixo e que sua tampa esteja fechada. Itens de maior volume que não caibam na rampa devem ser levados à área de coleta de lixo volumoso.

Os percevejos são um problema em muitas cidades da América do Norte, incluindo Toronto. A única maneira de controlá-los é tratando as unidades infestadas imediatamente. Há opções de tratamentos não-químicos disponíveis.

Se for jogar fora um móvel ou colchão infestado, peça ao superintendente um plástico para envolver o item antes de retirá-lo de sua unidade. Nunca deixe nada no saguão.

Importante: Informe a existência de pestes ao superintendente ou ligue para o Client Care Centre. O controle de pestes e seu tratamento não serão cobrados, a não ser que você deixe de preparar sua unidade ou se recuse a deixar entrar o prestador de serviços.

Você receberá instruções sobre como preparar sua unidade para tratamento.

17. Inspeções anuais de unidades



Uma vez por ano, seu superintendente inspecionará sua unidade para certificar-se de que:

1. Os alarmes de fumaça (e alarmes de monóxido de carbono, se houver) da unidade estão funcionando.
2. As telas para janelas não estão danificadas e as fechaduras para janela estão colocadas e não adulteradas.
3. Os utensílios estão limpos e funcionando.
4. Não há desordem excessiva nem riscos de incêndio.
5. Não são necessários grandes reparos.

A inspeção anual da unidade é um momento para verificar as necessidades de reparação de bens e conformidade com os padrões de licenciamento municipal. Por exemplo, se você mora em um condomínio de casas, durante a inspeção anual a equipe deve certificar-se de que não foram feitas modificações no porão.

Todos os meses, a equipe da Toronto Community Housing testa os alarmes de incêndio e outros sistemas de segurança de vida nas áreas comuns de seu edifício.

18. Acesso à sua unidade



Sua unidade é seu lar e respeitamos este fato. No entanto, haverá momentos em que a Toronto Community Housing ou a equipe de gestão de propriedades e prestadores de serviço precisarão entrar nela. Eles podem precisar entrar em sua unidade em uma emergência, para fazer um conserto, para inspecionar a unidade ou para mostrá-la a um novo inquilino, se você estiver de mudança.

O *Residential Tenancies Act* exige que lhe enviemos uma notificação por escrito pelo menos 24 horas antes de entrar em sua unidade – exceto em caso de emergência.



19. Acomodações acessíveis

A Toronto Community Housing acomoda moradores com deficiência física realizando atualizações nas unidades (p. ex., instalando barras de apoio, ampliando portas etc.) e áreas comuns nos edifícios além de, em alguns casos, oferecer uma unidade mais adequada. Para saber como obter este tipo de auxílio, fale com o Tenant Services Coordinator ou Property Administrator para saber quais os documentos necessários ao requerimento de acomodações acessíveis.

Áreas comuns

Informações sobre as áreas comuns



1. Não é permitido fumar nas áreas comuns

Em Ontário, é contra a lei fumar nas áreas comuns de edifícios de apartamentos. Áreas comuns incluem elevadores, escadas, saguões, estacionamentos, salas de lavanderia, salas de reciclagem ou lixo e salões de festa e entretenimento. Se você ou alguém de sua unidade familiar for pego fumando em uma área comum, pode receber uma multa de até \$5.000 da City of Toronto.

Importante: É contra a lei em Toronto fumar a menos de 9 metros (cerca de 30 passos ou o tamanho de um ônibus pequeno) de qualquer entrada ou saída de edifícios públicos. Isso inclui todos os edifícios e escritórios da Toronto Community Housing.

Se fumar em sua unidade, mantenha as portas fechadas para que a fumaça não vá para o saguão. Se fumar em sua varanda, verifique com os vizinhos para assegurar-se de que não estão sendo afetados como fumantes passivos. Nunca jogue pontas de cigarro pela varanda. Você pode ser multado por isso.

2. Compartilhe o ar

Produtos como gel capilar, sabonetes, perfumes e loções contêm produtos químicos e fragrâncias que afetam a saúde de outras pessoas e faz com que se sintam mal. Nunca utilize aerossóis nem pó nos saguões comuns. Tente usar produtos "sem cheiro" na áreas comuns. Sua escolha afeta seus vizinhos.

3. Salas de lavanderia

A maioria dos edifícios da Toronto Community Housing possui salas de lavanderia com lavadoras e secadoras que funcionam com moedas ou cartões. O horário e os preços encontram-se afixados em cada sala. Se perceber que uma máquina não está funcionando ou a máquina engolir as suas moedas, ligue para o número colocado na sala de lavanderia.

4. Salas recreativas

Muitos edifícios da Toronto Community Housing têm salas recreativas, salas de reunião e academias. Os moradores e grupos de moradores podem reservar essas salas para reuniões, festas e outros eventos. É possível que uma taxa seja cobrada, e a existência de seguro pode ser exigida.

Para saber como reservar locais, leia a Non-Residential Space Use Policy (Política de uso de espaços não residenciais). Para obter uma cópia desse documento:

- Visite www.torontohousing.ca ou
- Visite nossa Operating Unit ou Property Management Office ou
- Ligue para o **Client Care Centre** ou
- Envie um e-mail para help@torontohousing.ca.

5. Saguões

Todos os corredores dos edifícios da Toronto Community Housing devem permanecer livres, sem a presença de móveis, carpetes (a não ser que instalados pela Toronto Community Housing), patinetes, bicicletas, carrinhos de bebê, andadores ou itens descartados. Leve o lixo e os itens grandes que deseja descartar à área designada ao seu imóvel.

Se tiver perguntas sobre como e onde jogar móveis velhos ou itens de grande volume:

- Pergunte ao seu superintendente ou
- Ligue para o **Client Care Centre**. Nunca deixe itens no saguão. Eles podem provocar incêndios.

6. Espaços ao ar livre

Os moradores possuem total liberdade para utilizar os espaços ao ar livre (por exemplo, espaços residenciais privados, como quintais) de maneira justa e razoável. Isso ajuda a manter a segurança e permite que todos desfrutem dos espaços ao ar livre da comunidade.

Se desejar realizar um evento em espaço aberto comum, deve receber aprovação da equipe e obedecer as restrições de ruído. Para reservar seu espaço ou evento, entre em contato com o superintendente. Se tiver outras perguntas, fale com a equipe de sua Operating Unit ou Property Management Office.

Festas ao ar livre

Os moradores podem realizar festas particulares em seus quintais. Você é responsável pelas ações de seus convidados e visitantes. Lembre-se, você deve permanecer em seu quintal e respeitar as expectativas de ruído e limpeza de seus vizinhos.

Se você planeja fazer um churrasco ou encontro social em uma área comum, deve obter autorização da equipe local. Você descobrir como fazer isso na Non-Residential Space Use Policy da Toronto Community Housing.

Eventos não-autorizados em espaços comuns não são permitidos. Se for afetado por um evento não-autorizado em sua comunidade, ligue para a **Community Safety Unit (Unidade de segurança comunitária)** no telefone **416-921-2323** para informar.

7. Fones e piscinas ao ar livre

Se tiver uma piscina ao ar livre ou piscina infantil com 60 cm de profundidade ou mais em seu espaço ao ar livre, a cobertura para piscinas é obrigatória. Trata-se de um regulamento da própria City of Toronto. Para mais informações, disque **311**.



8. Estacionamento

Para se candidatar ao estacionamento de inquilinos:

- O aluguel de sua unidade familiar deve estar em dia com a Toronto Community Housing.
- A propriedade do veículo deve estar registrada em nome de um dos membros da unidade familiar constante do leasing. O endereço deve ser uma unidade da Toronto Community Housing onde o membro da unidade familiar esteja morando.
- O adesivo da placa deve ser válido e atualizado.

Para alugar uma vaga de estacionamento, você deve ir à sua Operating Unit ou Property Management Office em horário comercial e cadastrar-se para uma autorização de estacionamento.

Um membro de unidade familiar deve:

- Ler e obedecer aos Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions (Termos e condições de estacionamento de veículo de inquilino)
- Preencher e assinar o Tenant Vehicle Parking Registration (Formulário de registro de estacionamento de veículo de inquilino)
- Mostrar o comprovante de posse de veículo e seguro ao se cadastrar.

O estacionamento de visitantes está disponível para qualquer pessoa que visite o imóvel ou para moradores que estejam visitando imóveis da Toronto Community Housing onde não possuem registro para estacionar. Há dois tipos de estacionamento de visitantes:

- **Estacionamentos pay-and-display:** veículos estacionados nesses estacionamentos devem comprar um tíquete de parquímetro e seguir as instruções de exibição.
- **Estacionamentos non-pay-and-display:** veículos estacionados nessas áreas devem exibir uma autorização de estacionamento para visitantes devidamente preenchida. Você deve seguir as instruções no verso da autorização e obedecer os sinais do local.

Você pode falar com seu superintendente para saber se o estacionamento de visitantes está disponível. Depois, você pode solicitar uma autorização de estacionamento para visitantes em sua Operating Unit, Property Management Office ou junto a seu superintendente. Uma unidade familiar pode receber até nove autorizações de estacionamento de visitantes por mês.

Você pode obter mais detalhes em www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing. Para informar um estacionamento em local proibido, ligue para a Community Safety Unit da Toronto Community Housing no telefone **416-921-2323**.

Todos os escritórios da Toronto Community Housing estão autorizados pela City of Toronto a emitir multas de estacionamento. Também podem mandar rebocar os carros estacionados ilegalmente nos imóveis da Toronto Community Housing.

Se você receber uma multa de estacionamento, leia e siga as instruções sobre o pagamento e opções de impugnação no verso da multa (consultar opção de julgamento 3).

Diga-nos o que achou de nosso Guia do inquilino.

Responda hoje mesmo nossa pesquisa!

Gostaríamos muito de saber o que você pensa do Guia do inquilino.

Sua opinião é importante!

Todas as respostas são estritamente confidenciais. Responda a pesquisa no verso desta página.

(Você deve ter 18 anos ou mais para participar.)

Enviando sua pesquisa preenchida até 30 de junho de 2015, você será incluído em um sorteio para receber um chaveiro antiperda com luz.

Serão oferecidos 100 chaveiros antiperda!



Há três formas de fazer com que a pesquisa chegue até nós:

1. Visite www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey OU
2. Arranque esta página com a pesquisa preenchida, dobre no meio e entregue a seu superintendente, que a colocará em um envelope selado. (Você pode colocá-la você mesmo em um envelope selado.) OU
3. Arranque a página com a pesquisa preenchida e envie por correio para:
Tenant Guide Survey
Toronto Community Housing
931 Yonge Street, 7th floor
Toronto, ON M4W 2H2

Para ser incluído no sorteio para o chaveiro antiperda com luz, você deve fornecer seu endereço postal completo abaixo. (As respostas da pesquisa continuarão sendo confidenciais.)

Em geral, como você avalia o Guia do inquilino?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Muito ruim

Como você ouviu falar do Guia do inquilino? (Marque todas as verdadeiras)

- Um vizinho
- Toronto Community Housing
- Pôster no meu prédio/comunidade
- Uma agência da comunidade
- Em uma reunião do edifício ou da comunidade
- Outros. Especifique:
- Não me lembro

Como você classificaria o nível de facilidade para encontrar a informação que você buscou no Guia do inquilino?

- Muito fácil
- Relativamente fácil
- Relativamente difícil
- Muito difícil
- Não consegui encontrar a informação que estava procurando no Guia do inquilino
- Não estava buscando nenhuma informação específica

Classifique a facilidade de entender as informações do Guia do inquilino?

- Muito fácil
- Relativamente fácil
- Relativamente difícil
- Muito difícil

Há quanto tempo você é morador da Toronto Community Housing?

- Menos de 2 anos
- 3 – 5 anos
- 6 – 10 anos
- Mais de 10 anos

Do que você mais gosta no Guia do inquilino?

Que informações você gostaria de ver adicionada a futuras versões do Guia do inquilino?

Obrigado por responder a pesquisa!

Sua locação

Seu aluguel (mensalidade)

Seu aluguel vence no primeiro dia do mês, todos os meses.

Tipos de aluguel

Há três tipos de aluguel disponíveis na Toronto Community Housing.

1. Aluguel orientado por renda (RGI)

Este é o aluguel pago por habitações subsidiadas. Ele geralmente corresponde a 30% da renda mensal familiar bruta (renda antes das deduções). O valor pago é revisado todos os anos nos termos da lei de habitação social de Ontário. No entanto, se você estiver pagando um aluguel orientado por renda e sua renda sofrer alteração posterior, você deverá informar a alteração à Toronto Community Housing em um prazo de 30 dias.

Se sua renda ou parte dela vier da Ontario Works ou Ontario Disability Support Program e seu aluguel for com base na renda, seu aluguel é calculado segundo uma escala. Ainda assim, você continuará responsável por informar à Toronto Community Housing as alterações em um prazo de 30 dias.

2. Aluguel acessível

Este tipo de aluguel é igual ou menor ao aluguel médio de mercado. Para se habilitar, a renda anual familiar bruta da unidade familiar do requerente não pode ser superior a quatro vezes o aluguel anual da unidade à qual está se candidatando.

3. Aluguel de mercado

É igual ou ligeiramente menor do que os aluguéis cobrados por proprietários privados na área.

Se atualmente estiver pagando um aluguel de mercado e gostaria de se candidatar ao programa de aluguel orientado por renda, você deverá fazer um requerimento na Housing Connections. Suas opções são:

- Você pode visitá-los na Elm Street, nº 176.
- Você pode ligar para **416-981-6111**.
- Você pode encontrar informações on-line em **www.housingconnections.ca**.

Observação: Há uma lista de espera e é possível que você precisa esperar vários anos até lhe oferecerem um subsídio para aluguel orientado por renda.

Seu aluguel total pode também incluir cobranças por recursos como estacionamento ou serviços públicos.

Suas opções de pagamento

Moradores podem pagar o aluguel de três maneiras:



1. Pagamento pré-autorizado (PAP)

Essa é a forma mais fácil de assegurar que seu aluguel seja pago no prazo. No pagamento de aluguel pré-autorizado, o banco desconta mensalmente o pagamento do aluguel diretamente de sua conta bancária em benefício da Toronto Community Housing. Quando assinar seu leasing, você receberá um formulário que permite optar por este tipo de pagamento. Se precisar de outro formulário, visite sua Operating Unit ou Property Management Office ou ligue para o Client Care Centre.

Tanto seu banco quanto a Toronto Community Housing cobrarão de você uma taxa se seu saldo bancário for insuficiente no primeiro dia de cada mês.

2. Pagamento por banco local, cooperativa de crédito, empresa fiduciária ou empresa de antecipação de recebíveis.

Você também pode pagar alugueis por meio de bancos locais, cooperativas de crédito, empresas fiduciárias ou empresas de antecipação de recebíveis.

Se desejar pagar o aluguel dessa forma, peça os boletos ao Tenant Services Coordinator ou Property Administrator. Nós os enviaremos a você por correio uma vez por ano. Leve o boleto a seu banco, cooperativa de crédito, empresa fiduciária ou empresa de antecipação de recebíveis e pague o aluguel em dinheiro, cheque ou ordem de pagamento, ou ainda por meio do caixa automático.

3. Pagamento por telefone ou depósito on-line

Talvez você possa pagar seu aluguel por telefone ou depósito on-line. Fale com alguém de seu banco, cooperativa de crédito ou empresa fiduciária para descobrir como.

Importante: Se achar que pode vir a atrasar a data de pagamento do aluguel ou ficar sem pagá-lo por algum motivo, entre em contato conosco.

Queremos ajudá-lo a manter sua casa. Se você não pagar no prazo, isso configurará mora. Se seu aluguel é com base na renda, isso colocará em risco seu subsídio. Podemos oferecer uma solução para ajudá-lo caso você esteja no hospital ou tenha uma emergência pessoal.

Ligue para o **Client Care Centre** para informar seu Tenant Services Coordinator ou Property Administrator. Podemos trabalhar juntos para criar um plano de reembolso.



1. Informando alterações em sua renda

A City of Toronto e a Província de Ontário definem as regras para subsídios de aluguel orientado por renda. Se sua renda mudar, você deve informar a alteração por escrito ou em pessoa a seu Tenant Services Coordinator ou Property Administrator em um prazo de 30 dias. Se não informar a mudança na renda, você pode ser cobrado pelo resto do aluguel e/ou perder seu subsídio voltado a alugueis com base na renda. Seu aluguel será aumentado para o valor de mercado e você poderá receber uma ordem de despejo. Se tiver perguntas sobre como informar alterações de renda, fale com o Tenant Services Coordinator ou Property Administrator.

Alguém de sua unidade familiar fará 65 anos de idade?

Quando um membro de sua unidade familiar completa 65 anos, isso pode afetar a renda anual da unidade familiar, o que, por sua vez, pode afetar o valor mensal de seu aluguel.

Se receber uma pensão de outro país, você precisa informar essa renda à Toronto Community Housing.

Se você tiver perguntas sobre o Canada Pension Plan (Plano de Pensões do Canadá) ou Old Age Security (Seguridade para Idosos), as informações de contato estão disponíveis na página 47.

2. Revisão de aluguel anual

Se você paga um aluguel orientado por renda, enviaremos a você um pacote de revisão de aluguel uma vez por ano. O pacote inclui formulários que você deve preencher informando a renda de todas as pessoas de sua unidade familiar. Você deve preencher e devolver esses formulários em 30 dias. Se não o fizer, você pode perder seu subsídio voltado a alugueis com base na renda.

Visite sua Operating Unit Office ou Property Management Office, ou ligue para o **Client Care Centre** para marcar um horário caso precise de ajuda para preencher esses formulários.

3. Como adicionar ou remover alguém de uma unidade familiar cadastrada no aluguel orientado por renda.

Se alguém abandonar ou passar a integrar sua unidade, você deve comunicar o fato à Toronto Community Housing em um prazo de 30 dias.

Para adicionar alguém à sua unidade familiar:

1. Preencha o formulário Addition to Household Composition Request (Complementação ao formulário de solicitação de composição de unidade familiar). Você pode obter uma cópia em **www.torontohousing.ca**, visitando sua Operating Unit Office ou Property Management Office, ou ligando para o **Client Care Centre**.
2. Anexe todos os documentos comprobatórios.
3. Envie ou leve a informação à sua Operating Unit Office ou Property Management Office.

Se seu pedido for aprovado:

- Você pode ter que assinar outro contrato de leasing.
- Seu aluguel será recalculado com base na nova renda de sua unidade familiar.
- Se a pessoa adicionada à sua unidade familiar estiver na lista de espera central, ela será removido da lista.

Entre as condições a serem atendidas antes que outra pessoa seja adicionada à unidade familiar estão:

- Ele(a) deve preencher os requisitos de admissibilidade para subsídios de aluguel orientado por renda.
- A adição da pessoa deve atender aos critérios de ocupação da cidade, conforme o disposto na seção de Property Standards (Normas de Propriedade Privada) do Toronto Municipal Code (Código Municipal de Toronto).
- Sua conta deve estar regular.

Você deve contatar seu Tenant Services Coordinator ou Property Administrator 30 dias antes da mudança da pessoa à sua casa. Se a pessoa já estiver em seu leasing, ela precisará declarar por escrito que abre mão de todo e qualquer interesse na unidade. Você pode ter que assinar outro contrato de leasing.

4. Procedimentos de redução de metragem (casa muito grande)

Se morar em uma unidade que é grande demais para sua unidade familiar, você será incluído na lista de transferência interna da Toronto Community Housing. Nossa equipe trabalhará com você para encontrar uma unidade que seja do tamanho adequado à sua unidade familiar. Se isso levar mais de um ano, sua unidade familiar será incluída na lista central de espera da Housing Connections. Nesse caso, pediremos que você escolha pelo menos cinco opções de habitação com outros provedores de habitação.

5. Procedimentos de expansão (casa muito pequena)

Se morar em uma unidade pequena demais para sua unidade familiar, você pode pedir para ser incluído na lista de transferência interna da Toronto Community Housing. Se tiver um déficit de dois ou mais cômodos, você terá prioridade.

6. Como solicitar a transferência a outra unidade.

Você pode aprender a se candidatar a transferências entre unidades da Toronto Community Housing lendo a Tenant Transfer Policy (Política de transferência de inquilinos) e a Transfer Guideline (Diretriz de transferência). Para obter um exemplar da política e diretriz:

- Visite **www.torontohousing.ca** ou
- Visite nossa Operating Unit Office ou Property Management Office ou
- Ligue para o **Client Care Centre**.

Você precisará falar com seu Tenant Services Coordinator ou Property Administrator, ou visitar sua Operating Unit Office ou Property Management Office para que seu nome seja incluído na lista de espera do imóvel escolhido. Muitos edifícios têm longas listas de espera. Em alguns casos, você pode ter que esperar de cinco a dez anos.

7. Visitor and Guest Policy (Política de visitantes e convidados)

Convidados podem hospedar-se em sua casa por no máximo 30 dias por ano. Esse número pode equivaler a 30 dias seguidos ou 30 dias ao longo do ano, mas não mais.

A política se aplica a qualquer pessoa hospedada em sua unidade sem que seja um membro aprovado de sua unidade familiar. Em casos especiais, quando forem necessários cuidados ou serviços médicos de curto prazo, os convidados podem ficar mais de 30 dias, com a aprovação da Operating Unit (Unidade operacional) ou do Property Manager.

Se a Toronto Community Housing for avisada de que você possui hóspedes há mais de 30 dias sem aprovação, eles investigarão o caso. Se seu hóspede não se classificar como caso especial, você pode perder seu subsídio para aluguel orientado por renda.

Para saber mais sobre casos especiais ou obter uma cópia da Visitor and Guest Policy (Política de visitantes e convidados):

- Ligue para o **Client Care Centre** ou
- Visite nossa Operating Unit Office ou Property Management Office ou
- Visite **www.torontohousing.ca**.

8. Ausências de sua unidade por 90 dias ou mais para locatários com aluguel orientado por renda

A diretriz da City of Toronto estabelece em 90 (noventa) o número máximo de dias no ano em que todos os membros de uma unidade com aluguel orientado por renda podem se ausentar ou deixarem de morar em sua unidade enquanto recebem um subsídio para aluguel orientado por renda. No entanto, há algumas exceções a essa regra.

- Essa regra só se aplica se todos os membros de sua unidade familiar estiverem fora ao mesmo tempo.
- Ausências curtas de até sete dias ou menos não são contadas no limite de 90 dias por ano. Por favor, informe-nos em caso de internação hospitalar, reabilitação, espera de julgamento ou caso possua outra documentação para justificar sua ausência por mais de 90 dias. Saiba mais sobre essa diretriz em: **www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit**.

Para mais informações, ligue para o **Client Care Centre** ou visite sua Operating Unit Office ou Property Management Office.

9. Divulgação de informações pessoais

Há leis que protegem seu direito à privacidade. Os senhorios devem seguir regras estritas ao coletar, usar e compartilhar suas informações pessoais.

Se você paga um aluguel orientado por renda:

A Toronto Community Housing será obrigada a coletar informações pessoais sobre os membros de sua unidade para determinar se você preenche os requisitos de admissibilidade do subsídio para aluguel orientado por renda e, subsequentemente, para calcular seu aluguel.

A Toronto Community Housing também tem autoridade para coletar e manter informações sobre seu aluguel e subsídio para habitação segundo o *Housing Services Act de 2011*.

Se deseja que alguém fale em seu nome sobre seu contrato de leasing, é necessário preencher um Consent to Disclose Information Form (Formulário de consentimento para divulgar informações) nos dando permissão para compartilhar informações sobre o seu aluguel. Você pode fazer isso em pessoa em sua Operating Unit Office ou Property Management Office, ou ligando para **416-981-5500**.

Despejo

Segundo o *Residential Tenancies Act*, entre as razões pelas quais você pode ser despejado estão:

- Não pagar o aluguel.
- Ter mais gente morando em sua unidade do que seria permitido pelos padres de segurança.
- Ter pessoas não listadas vivendo em sua unidade em leasing.
- Causar propositalmente dano à sua unidade ou ao edifício.
- Não informar sua renda ou a renda de alguém que viva com você em caso de aluguel orientado por renda.
- Agir de forma que interfira na satisfação dos outros moradores.
- Ameaçar a segurança de outro morador.
- Violar a lei em um imóvel da Toronto Community Housing.
- Violar os termos de seu leasing.

A Toronto Community Housing presta auxílio a inquilinos que atrasam seus pagamentos de aluguel, ajudando-os a cumprir suas responsabilidades e, quando possível, manter suas moradias.

Escritório do Comissário de Igualdade em Moradia

Esse escritório trabalha para garantir a proteção de idosos (a partir dos 59 anos) e inquilinos vulneráveis que tenham perdido o subsídio ou enfrentem a possibilidade de despejo por inadimplência do aluguel. O escritório é uma entidade independente, não se subordinando à Toronto Community Housing (o Comissário presta contas ao Conselho Administrativo). Ele é orientado pelo princípio da integridade, imparcialidade e independência. Informações de contato: Telefone **416-632-7999** ou e-mail: **info@oche.ca**.

O despejo é sempre o último recurso. Sua unidade é seu lar, e queremos ajudá-lo a mantê-la, trabalhando juntos. Se estiver com problemas para pagar seu aluguel, informe-nos imediatamente.

Saiba mais sobre as políticas relacionadas ao despejo:

- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent - Arrears (Política de prevenção de despejos por inadimplência - atraso de pagamentos)
- Policy on Evictions for Cause (Política sobre despejos por justa causa)

Você pode:

- Baixar uma cópia em **www.torontohousing.ca**, ou
- Visitar nossa Operating Unit ou Property Management Office ou
- Ligar para o **Client Care Centre** no nº **416-981-5500**.

Importante: Nenhuma parte deste guia deve ser entendida como orientação jurídica. Em caso de conflito entre o que está escrito no guia e qualquer lei do Canadá (federal, provincial ou de outro tipo), prevalecerá a lei.

Procedimentos de mudança

1. Notificação

Quando estiver pronto para sair do imóvel, você deverá enviar uma notificação por escrito 60 dias (dois meses completos) antes da data em que deixará o local. Envie sua notificação de mudança à sua Operating Unit Office ou Property Management Office.

2. Devolução das chaves e chaves inteligentes

Você deve devolver todas as chaves, inclusive a da caixa de correio e as chaves inteligentes, além dos adesivos de estacionamento, antes de ir embora. Devolva-as ao superintendente. Você será cobrado pela substituição desses itens se não os devolver.

3. Aluguel e outras taxas

O aluguel lhe será cobrado até o final do mês em que seu contrato termina. Por exemplo:

- Se você enviar a notificação por escrito em 1º de março, terá que pagar os meses de março e abril e mudar-se antes de 1º de maio.
- Se você enviar a notificação por escrito em 15 de fevereiro, pagará o aluguel até 30 de abril e se mudará antes de 1º de maio.

Você é responsável pelo custo de reparação de todos os danos causados à unidade, bem como pela limpeza da unidade se a tiver deixado suja.

4. Inspeção

A equipe da Toronto Community Housing inspecionará sua unidade pouco depois de você enviar a notificação por escrito. Ela realizará nova inspeção depois que você houver se mudado. Sua unidade deve estar nas mesmas condições em que lhe foi entregue. Você será cobrado por todos os danos na unidade, além do uso e desgaste natural.

Por exemplo, se você colocou papel de parede, terá que removê-lo.

Sua segurança

A Toronto Community Housing se preocupa com sua segurança.



Em caso de emergência, sempre disque **911**.

O que fazemos:

A Community Safety Unit (Unidade de segurança comunitária) da Toronto Community Housing é uma equipe que inclui Special Constables (Polícia especial), Community Patrol Officers (Vigilantes comunitários) e uma central de comunicações. Nossa equipe é móvel, patrulhando as comunidades a pé, de bicicleta ou em automóveis.

O que podemos fazer:

Os moradores da Toronto Community Housing cuidam de seus vizinhos. Em alguns edifícios, moradores possuem o “sistema buddy” para cuidar uns dos outros. Se estiver preocupado, informe alguém – por exemplo, um vizinho, amigo ou a Community Safety Unit.

Você pode ligar para a Community Safety Unit quando houver problemas de segurança ou para relatar veículos estacionados em local proibido em imóveis da Toronto Community Housing.

Ligue para 416-921-2323, 24 horas por dia, sete dias por semana.

O que acontece quando você liga para 416-921-2323?

A central lhe fará perguntas para saber do que você precisa. Essas perguntas podem incluir:

- Onde você está?
- Que tipo de ajuda necessita?
- Quem está envolvido?

A central também fará perguntas orientadas a garantir que os recursos adequados sejam enviados o mais rápido possível para que todos consigam ser salvos. Levamos todas as chamadas a sério e trabalhamos conjuntamente com as autoridades competentes para resolvê-las.

Cada situação é diferente.

- Caso se trate de uma situação de ameaça à vida, a central ativará imediatamente os Serviços de emergência de Toronto no nº **911**.
- Se não se tratar de uma situação de ameaça à vida ou de situação que exija um Community Patrol Officer, os atendentes da central poderão receber a informação. Os Community Patrol Officers trabalharão conjuntamente com o Toronto Police Service e a equipe de gestão de propriedades para fazer o acompanhamento de seu caso.

As ligações podem ser feitas de forma anônima. Mas se quiser falar com um policial, a central precisará de seu nome e telefone.

Para mais informações sobre a segurança da comunidade e prevenção de crimes, visite o site do Toronto Police Service: www.torontopolice.on.ca.

Segurança em sua comunidade



Para criar uma comunidade saudável e segura, os moradores devem ter em mente os seguintes padrões:

1. Nós (equipe e moradores) tratamos um ao outro com respeito e cortesia, e valorizamos a diversidade em nossas comunidades.
2. Promovemos comunidades pacíficas, saudáveis e seguras.
3. Somos os responsáveis por nossas ações e pelas ações de nossos filhos, familiares, convidados, visitantes e animais de estimação.
4. Respeitamos todos os tipos de bens de nossas comunidades, incluindo unidades de locação, bens pessoais, espaços comuns e escritórios.
5. Respeitamos e defendemos as políticas da Toronto Community Housing, contratos de leasing e todas as normas jurídicas.

Se você vir ou for uma vítima de comportamento antissocial, ligue para a Community Safety Unit no **416-921-2323**.

Entre os exemplos mais comuns de comportamento antissocial estão:

- Ruído excessivo
- Abrir as portas do lobby para estranhos
- Vadiagem
- Jogar lixo fora dos locais adequados, deixando que produzam odores desagradáveis
- Desrespeitar pessoas com comportamento tumultuante ou com abusos verbais
- Tratar pessoas de forma agressiva
- Não encoleirar seu cachorro
- Hábitos domésticos inseguros/desordem excessiva

A Community Safety Unit e a Operating Unit Manager ou Property Manager fazem o acompanhamento das queixas de comportamento antissocial.

Importante: Os moradores com comportamentos antissociais receberão advertências formais. Na maioria dos casos de categoria grave, eles podem chegar a enfrentar a pena de expulsão, decretada pelo Landlord and Tenant Board. Também envolveremos a polícia e outros órgãos, se necessário.

Segurança em seu imóvel

Para manter sua própria segurança e a do edifício:

- Não escore portas de entrada nem deixe portas abertas Quando você faz isso, coloca todos os moradores em risco.
- Mantenha todos os corredores desimpedidos. Caso contrário, haverá perigo de incêndio. Manter os saguões desimpedidos ajuda a prevenir escorregões e quedas. Isso ajuda a manter o piso e os carpetes limpos. E também permite que os peritos de emergência cheguem rapidamente até você.
- Olhe dentro do elevador antes de entrar. Se já houver alguém no elevador que faça você se sentir desconfortável, espere o próximo.
- Sempre feche e tranque as portas de sua unidade.
- Ao usar o sistema de entrada, verifique se realmente conhece a pessoa que está ao interfone antes de deixá-la entrar no edifício.
- Não deixe vendedores nem outros desconhecidos entrarem no edifício.
- Não dê cópias das chaves nem das chaves inteligentes de sua unidade a ninguém que não conviva com você.
- Se perder suas chaves ou chaves eletrônicas, avise imediatamente o superintendente.
- Se se ausentar por um longo período, avise seu superintendente. Inquilinos que pagam aluguel orientado por renda e deixam a unidade por mais de 90 dias arriscam-se a perder seu subsídio.
- Não deixe crianças sozinhas em casa.
- Avise ao superintendente:
 - Se vir luzes queimadas dentro e em volta do edifício
 - Se houver áreas que necessitem de remoção de neve e/ou gelo
 - Se vir árvores, arbustos e sebes que precisem de poda.

Segurança nas áreas de estacionamento e em seu carro

- Não deixe que ninguém siga você até a garagem do subsolo nem ao estacionamento do térreo. Se vir alguém ou algo que o deixe nervoso, permaneça no carro e buzine, ou vá embora de carro. Informe o ocorrido à Community Safety Unit Você poderá voltar em outro momento.
- Evite ouvir música antes de entrar em seu carro, ou até na rua, pois isso lhe impede de ouvir o que acontece ao seu redor.
- Se tiver uma bicicleta, registre-a na polícia. Use uma boa trava, de qualidade. Prenda sua bicicleta a um objeto que não possa ser cortado nem quebrado.
- Se sua bicicleta não possuir número de série, grave um número na estrutura ou nas rodas, para identificá-la se for roubada.
- Mantenha sempre seu carro travado, durante seu uso e quando estiver estacionado.
- Não deixe objetos de valor no carro
- Olhe dentro e embaixo de seu carro antes de entrar.
- Se tiver problemas com o carro, abra o capô, tranque-se no carro e espere a polícia ou o reboque. Não abra a porta para nenhum desconhecido.

Segurança em casas de condomínios

- Ande por áreas iluminadas em caminhos já demarcados. Evite atalhos.
- Certifique-se de que as portas e janelas do térreo estejam fechadas e trancadas, especialmente em épocas de calor.
- Informe seu superintendente se vir luzes queimadas ou cobertas.
- Mantenha a luz do quintal acesa à noite. Isso proporciona maior visibilidade aos pedestres. E também desencoraja comportamentos antissociais. Usando lâmpadas econômicas, sua conta de luz não sofrerá impacto excessivo.

Segurança e fogos de artifício

É proibido, total e incondicionalmente, o uso de fogos de artifício nos imóveis da Toronto Community Housing. Embora sejam bonitos de ver, eles são perigosos para crianças, adultos e animais de estimação. Podem causar incêndios e danificar casas. E podem também causar lesões sérias, como queimaduras, cortes e cegueira.

Para encontrar exposições públicas de fogos de artifício na cidade:

- Ligue para a prefeitura no nº **311**
- Visite www.toronto.ca/special_events

Para perguntas e reclamações, contate:

- O superintendente de seu edifício
- A Community Safety Unit no **416-921-2323**
- Em caso de emergência, ligue para **911**

Segurança contra incêndio

Se descobrir um incêndio, ligue para **911**.



Nunca parta do princípio de que alguém já deve ter ligado para **911**. Ao ligar, forneça:

- Seu nome
- O endereço do edifício
- O local do incêndio

Equipamento de segurança de vida

Alarmes de fumaça avisam a existência de incêndios por meio de um alarme sonoro. Todas as unidades da Toronto Community Housing possuem alarme de fumaça. Nunca remova um alarme de fumaça.

Use alarmes de fumaça de forma adequada

Se seu alarme de fumaça disparar em função da fumaça proveniente do forno ou do fogão mas não houver incêndio, abane a fumaça para longe do alarme ou aperte o botão "hush" ("silêncio"). Se o alarme de fumaça não estiver funcionando, ou se soar quando não houver fumaça, pressione o botão "silêncio" e ligue para o **Client Care Centre**.

Nossa equipe verifica o bom funcionamento de seu alarme de fumaça toda vez que visitam sua unidade, e também durante a inspeção anual de unidades. Se o alarme de fumaça não estiver funcionando, ele será consertado ou substituído. Se você desativar ou remover o alarme de fumaça, estará pondo em risco você mesmo, sua família e seus vizinhos. Notificaremos o Toronto Fire Services, que lhe enviará uma carta de advertência. Você será cobrado pelo conserto e poderá ser multado em até \$50.000. Se isso acontecer mais de duas vezes, você incorrerá em uma ordem de despejo.

Alarmes de monóxido de carbono

Os alarmes de monóxido de carbono lhe avisarão se o nível de monóxido de carbono (que é um gás sem odor) for muito alto. Os alarmes de monóxido de carbono estão instalados em unidades onde há aparelhos que queimam combustível fóssil, como o aquecedor de água ou fornalha a gás.

Em um edifício, os alarmes de monóxido de carbono estão dois pisos acima, dois pisos abaixo e no mesmo piso em que se localiza o aparelho que queima combustível fóssil. Ele também está instalado acima das garagens de subsolo.

Esteja preparado para emergências

- Tenha um plano já preparado para que você e sua família saibam o que fazer em uma emergência. Pratique como sair de casa em segurança, principalmente se tiver filhos. Escolha um lugar fora de casa onde todas as pessoas de sua unidade familiar possam se reunir em uma emergência.
- Crie um kit de emergência (incluindo uma lista de contatos importantes) e saiba onde ele fica guardado.
- Faça um seguro para ajudar a proteger sua família e seus pertences.
- Certifique-se de que os membros de sua família saibam o nome e telefone de seu contato de emergência.

Se houver um incêndio em sua unidade e não puder apagá-lo, saia imediatamente, aperte o alarme de incêndio mais próximo e disque **911**.

- Se houver um incêndio em seu edifício, consulte as instruções do cartaz afixado atrás da porta principal.
- Antes de abrir qualquer porta, coloque a mão na maçaneta e na própria porta, em movimentos de baixo para cima. Se a porta não estiver quente, primeiro abra apenas uma fresta. Se o corredor estiver desimpedido, pegue suas chaves e a mochila (se tiver uma) e saia usando a escada mais próxima.
- Feche, sem trancar, todas as portas que passar.
- As escadas anti-incêndio dos corredores se fecharão automaticamente. Não as escore para mantê-las abertas.

Se não puder sair:

- Sele todas as frestas pelas quais a fumaça pode entrar usando toalhas e lençóis molhados. Use fita adesiva para cobrir os espaços para entrada de cartas, localizados nas portas, e também as saídas de ventilação.

- Vá para a varanda ou o cômodo mais distante da fumaça. A fumaça sobe, portanto fique perto do solo, se puder.
- Pendure uma toalha ou um lençol em sua janela ou em sua varanda, para que os bombeiros saibam onde você está.
- Tente manter a calma.

O Toronto Fire Services recomenda criar um kit com os seguintes itens para usar em caso de incêndio:

- Algumas toalhas de banho ou de rosto que você possa umedecer e colocar na base das portas, e também sobre a boca e o nariz, para ajudá-lo a respirar em zonas com muita fumaça.
- Fita adesiva e papel alumínio para tapar as entradas para cartas e respiradouros.
- Um apito, para pedir ajuda.
- Uma lanterna para usar em caso de queda de energia, caso os saguões estejam enfumaçados ou para sinalizar pedindo ajuda.
- Um pincel atômico, para escrever mensagens em tecido, portas ou janelas.
- Um lençol de algodão. Se houver muita fumaça em seu quarto, encharque o lençol com água e faça algo no formato de uma barraca de acampamento com ele usando uma janela aberta.
- Um balde de plástico com tampa para guardar todos os itens da lista. Durante o incêndio, encha o balde com água.

Para mais informações sobre prevenção e segurança contra incêndios, visite o site do Toronto Fire Services - www.toronto.ca/fire.

Quedas de energia

Os imóveis da Toronto Community Housing são diferentes entre si. Alguns edifícios possuem geradores de emergência. Outros, não. Para informar uma queda de energia em seu edifício:

- Ligue para a Toronto Hydro no **416-542-8000**.
- Ligue para o **Client Care Centre**.

Se a previsão para a volta da energia for superior a três horas, a equipe publicará notícias e visitará as unidades para dar informações e certificar-se de que as necessidades dos moradores estão atendidas. Para saber mais sobre como preparar-se para emergências, consulte as páginas 51 e 52.

Para saber mais sobre como se preparar para quedas de energia, visite www.torontohydro.com.

Como participar

Venha para uma reunião, convoque uma reunião ou faça parte de um comitê!

Como participar em sua comunidade

Todos os moradores têm a oportunidade de participar. Um determinado assunto é importante para você? Venha para uma reunião, convoque uma reunião ou faça parte de um comitê.

O Resident and Community Services é um departamento totalmente dedicado a oferecer suporte, programas, oportunidades e eventos para moradores. A equipe desse departamento também dá apoio à participação de moradores em todas as comunidades da Toronto Community Housing.

Reuniões

Reuniões da diretoria e do comitê administrativo

Há duas vagas reservadas a inquilinos no Conselho administrativo da Toronto Community Housing. Os moradores interessados podem se inscrever e ser eleitos pelos moradores para ocupar essas posições a cada quatro anos. As reuniões da diretoria e do comitê administrativo estão abertas ao público.

A programação é publicada em nosso site: www.torontohousing.ca.

Para fazer uma declaração escrita ou oral sobre algum item da pauta da reunião pública, ligue para **416-981-4232** (para uma reunião da diretoria) ou **416-981-4194** (para uma reunião do comitê administrativo).

Reuniões da comunidade

A equipe da Toronto Community Housing pode organizar reuniões em sua comunidade para falar sobre assuntos relacionados à própria TCH. Os moradores também podem organizar reuniões para si mesmos, para tratar de questões locais.

Quadros de avisos

A maioria dos edifícios da Toronto Community Housing conta com um ou mais quadros de avisos com notícias e informações para moradores. Verifique o quadro de avisos de seu edifício com frequência para ficar a par das atividades de sua comunidade.

Nosso website

O site da Toronto Community Housing www.torontohousing.ca tem notícias e informações para moradores. Nele você também pode encontrar políticas, formulários e atualizações sobre as atividades locais.

Quem contatar

Quer participar?

Se deseja participar em sua comunidade, entre em contato com seu Community Services Coordinator (Coordenador de serviços comunitários). Visite a Operating Unit Office ou o Property Management Office ou ligue para o **Client Care Centre** para entrar em contato com a equipe de apoio.

Serviços e suporte

Você pode ligar para a Toronto Community Housing 24 horas por dia, todos os dias do ano, no nº **416-981-5500TTY** ou enviar um e-mail para **help@torontohousing.ca**.

Ligue ou envie um e-mail para o Client Care Centre para:

- Pedir uma manutenção de rotina
- Perguntar sobre seu aluguel ou leasing
- Pedir transferência para outra unidade
- Obter informações sobre como acrescentar ou remover uma pessoa de seu leasing ou qualquer outra coisa relacionada a seu aluguel
- Se precisar de ajuda com um conserto de emergência, não envie e-mail. Ligue. Há serviços de interpretação (tradução por telefone) disponíveis em 170 idiomas.

Um dispositivo **TTY (telefone de texto)** ajuda as pessoas que são surdas, têm audição diminuída ou problemas na fala a usarem o telefone. Neste guia indicamos números TTY sempre que disponíveis.

Community Safety Unit da Toronto Community Housing:

Ligue para 416-921-2323

- Em caso de problemas de segurança
- Para relatar estacionamentos em lugar proibido ocorrido em um imóvel da Toronto Community Housing.

Importante: Saiba mais sobre a Community Safety Unit na página 35.

Números úteis

Serviços sociais: 211 ou 1-888-340-1001 TTY

Ligue para obter informações sobre serviços sociais ou agências comunitárias em sua área. Os operadores falam vários idiomas.

Serviços municipais: 311 or 416-338-0889 TTY

Ligue para obter informações sobre os serviços oferecidos pela City of Toronto. Os operadores falam vários idiomas.

Toronto Public Health: 311 ou 416-392-0658 TTY

Você pode ser encaminhado a um profissional de saúde pública para obter informações e conselhos de saúde confidenciais e grátis ou para inscrever-se em programas de saúde pública, como treinamento para a manipulação de alimentos e aulas de pré-natal.

Telehealth Ontario:

1-866-797-0000 ou 1-866-797-0007 TTY

Ligue para receber, de uma enfermeira qualificada, informações ou conselhos de saúde confidenciais.

Municipal Licensing and Standards

311 ou 416-338-0889 TTY

Ligue para obter informações sobre normas imobiliárias (como pontualidade ou falha em realizar consertos necessários) ou para fazer uma queixa sobre violações a regulamentos em áreas comuns ou unidades individuais.

Escritório do Ombudsman de Toronto:

416-392-7062 ou 416-392-7100 TTY

Ligue para deixar sua reclamação sobre o governo da cidade (incluindo órgãos, comitês, diretorias e a Toronto Community Housing) após tentar as demais opções.

Landlord and Tenant Board:

416-645-8080 ou 1-800-268-9242 TTY

Ligue para obter informações sobre a *Residential Tenancies Act*. Esta lei explica os direitos e responsabilidades de senhorios e inquilinos que alugam imóveis residenciais em Ontário.

Community Legal Education Ontario (CLEO):

416-408-4420

Ligue para obter gratuitamente informações jurídicas. A CLEO não oferece consultoria jurídica, mas a Legal Aid, sim.

Legal Aid Ontario:

416-979-1446 ou 416-598-8867 TTY

Ligue para obter serviços jurídicos gratuitos ou de baixo custo.

Federation of Metro Tenants' Associations:

416-921-9494

Essa organização sem fins lucrativos trabalha na defesa dos direitos dos inquilinos. Ligue para saber sobre seus direitos como inquilino.

Números de segurança

Você pode ligar para estes números 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Importante: Mantenha esses números à mão para que possa obter ajuda quando precisar

Serviços de emergência: 911

(TTY e texto disponíveis).

Pressione a tecla de anúncio "barra de espaço" até obter uma resposta. Sempre ligue para esse número em caso de emergência. Ligue para este número para conectar-se com o Toronto Police Service, Toronto Fire Services e Toronto Paramedic Services..

Toronto Police Service Central Dispatch:

416-808-2222 ou 416-467-0493 TTY

Ligue para este número em situações que não sejam de emergência. O Toronto Police Service é distribuído em divisões espalhadas por toda a cidade. Para descobrir qual a divisão mais próxima de você e como entrar em contato com ela, visite www.torontopolice.on.ca/divisions.

Crime Stoppers:

416-808-8477 ou 1-800-222-8477

Ligue para este número para fornecer à polícia informações sobre um crime.

Você não precisa dar seu nome.

Victim Services (Serviços de vítimas): 416-808-7066

Ligue para esse número para dar suporte imediato a vítimas de crimes.

Ministry of the Attorney General

Linha de apoio a vítimas: 416-314-2447

(de 8h às 22h, sete dias por semana)

Ligue para obter auxílio imediato no local para vítimas de crimes. O serviço está disponível em vários idiomas.

Assaulted Women's Help Line:

416-863-0511 ou 1-866-863-7868 TTY

Ligue para esse número para auxílio a mulheres agredidas. A ajuda está disponível em inglês e francês.

Suporte durante crise

Estes são os números para os quais deve ligar se você ou alguém que conheça precisar de ajuda para lidar com um problema relacionado a saúde mental ou vício. Disque 211 para encontrar mais serviços em sua área.

Toronto Distress Centres: 416-408-4357 TTY

Oferece suporte emocional, intervenção em crise e prevenção de suicídio.

Gerstein Centre: 416-929-5200

Oferece intervenção em crise para adultos com problemas mentais que vivem na City of Toronto.

St. Elizabeth Health Care: 416-498-8600

(Escritório central para Toronto) **416-498-0043**

(24 horas por dia, sete dias por semana. Para North York e Etobicoke)

Oferece suporte móvel para intervenção em crise e apoio a membros de família, parceiros afetivos e cuidadores.

Community Care Access Centres (CCACs):

416-314-5518 ou 1-888-470-2222 TTY

Horário de funcionamento: de 8h30 a 17h. Os CCACs são seu primeiro ponto de contato para obter informações referentes ao cuidado de idosos e pode indicar todos os tipos de cuidado disponíveis em sua área.

Telecare Distress Centres of Canada: 416-920-0497

Oferece apoio em caso de doença mental em mandarim e cantonês.

Progress Place Warm Line: 416-960-9276

(8h a meia-noite)

Fornecer suporte a pessoas que vivem com doentes mentais por parte de outros que vivem o mesmo problema.

Scarborough Hospital Regional

Equipe móvel de crise: 416-495-2891

Oferece auxílio em crises de saúde mental a indivíduos maiores de 16 anos. Atende East York e Scarborough.

Youthdale Treatment Centres: 416-368-4896

Oferece serviços de saúde mental para crianças e jovens (de até 16 anos) e suas famílias em Toronto.

Kids Help Phone: 1-800-668-6868

Oferece aconselhamento a pessoas de até 20 anos.

Children's Aid Society of Toronto: 416-924-4646

TTY: disque 711, depois 416-924-4646

Oferece avaliações, intervenção em crise, aconselhamento e serviços para prevenir o abuso e abandono de crianças.

Toronto Withdrawal Management System: 1-866-366-9513

Oferece ajuda a qualquer pessoa de 16 anos ou mais que busque serviços de supervisão, sem uso de fármacos, de indivíduos em abstinência na City of Toronto.

Informações para jovens

Certa de quatro em cada dez moradores da Toronto Community Housing têm 25 anos ou menos. Trabalhamos com parceiros para conectar os jovens de nossas comunidades com oportunidades econômicas e sociais em diversas áreas, como esportes, artes e vida acadêmica.

Para mais informações, visite www.torontohousing.ca ou fale com nossa equipe local de participação.

Aqui estão alguns links úteis para jovens:

www.toronto.ca/youth ou ligue para **211**

Youth Development Unit:

Programas de emprego na cidade, oportunidades de voluntariado e muito mais.

www.211toronto.ca/topic/youth ou ligue para **211**

Lista serviços comunitários para pessoas de 12 a 29 anos.

www.torontopaye.ca ou ligue para **416-397-5627**

Partnership to Advance Youth Employment: para jovens que vivem em bairros prioritários de Toronto.

www.woodgreen.org ou ligue para **416-645-6000**

Woodgreen Community Services:

Programas grátis para jovens oferecendo passeios sociais, ajuda com o dever de casa e assistência a jovens que acabam de chegar no Canadá e buscam trabalho.

Informações para idosos

Um em cada quatro moradores da Toronto Community Housing têm 59 anos ou mais. Trabalhamos para proporcionar um ambiente seguro e saudável para idosos em todas as comunidades. Saiba mais falando com sua equipe de acesso e apoio local.

Aqui estão alguns links úteis para idosos:

www.toronto.ca/seniors ou ligue para **211**

Toronto Seniors Portal: acomodações, recursos financeiros, serviços de saúde e muito mais.

www.rev.gov.on.ca/en/credit/gains ou ligue para a **Service Ontario no 1-800-267-8097**

Guaranteed Annual Income System: assegura uma renda mínima garantida a idosos de Ontário que tenham preenchido os requisitos de admissibilidade, proporcionando-lhes benefícios mensais.

www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/social/odsp ou ligue para Service Ontario no **1-800-267-8097**

Ontario Disability Support Program: é possível que pessoas com 65 anos ou mais que não tenham direito ao Old Age Security e estão em dificuldades financeiras possam se cadastrar no Ontario Disability Support Program.

www.servicecanada.gc.ca ou ligue para Service Canada **no 1-800-622-6232**

Suplemento de renda garantido: benefícios mensais adicionais para idosos que tenham preenchido o requisito de admissibilidade e estejam recebendo o

Old Age Security.

Old Age Security: benefícios mensais para idosos de 65 anos ou mais que viveram no Canadá por pelo menos 10 anos e preencham os demais requisitos.

Glossário e anexos

Glossário de termos

Despejo

Quando um inquilino, juntamente com sua unidade familiar, são expulsos de sua unidade por meios legais por não cumprir suas obrigações conforme os termos do leasing ou do *Residential Tenancies Act*.

Chave eletrônica

Também chamada "chave inteligente". As chaves inteligentes são usadas para abrir as portas principais de muitos edifícios da Toronto Community Housing. Trata-se de um objeto pequeno, geralmente feito de plástico ou metal, que você passa na frente de um painel próximo à porta para destrancá-la.

Unidade familiar

Todas as pessoas que moram em sua unidade. Você deve informar seu senhorio sobre todas as pessoas que moram em sua unidade. O senhorio tem regras que governam a adição e remoção de pessoas em sua unidade familiar.

Housing Services Act, 2011 (HSA)

A lei que dispõe sobre os alugueis com base na renda (rent-geared-income, RGI) em Ontário. Ela substitui o *Social Housing Reform Act, de 2000*.

Fraude

Indução em erro (por exemplo, mentir ou trapacear) com a intenção de manipular alguém para obter benefícios financeiros ou de qualquer outra natureza.

Senhorio

Neste guia, o senhorio é a Toronto Community Housing.

Leasing

Um contrato entre o senhorio e um ou mais inquilinos. Ele informa a unidade que você está alugando do senhorio, o aluguel original da unidade e define os direitos e responsabilidades de ambos senhorio e inquilino. Se você for um inquilino, provavelmente já se reuniu com a equipe da Toronto Community Housing e assinou um contrato de leasing. Você provavelmente também recebeu uma cópia do contrato de leasing ao iniciar seu aluguel.

Residential Tenancies Act (RTA)

Lei que define os direitos e responsabilidades de senhorios e inquilinos que alugam imóveis residenciais.

Propriedade sublocada

Uma propriedade sublocada é quando um inquilino se muda e deixa outra pessoa morando em sua unidade. Seu contrato de leasing não permite a sublocação de unidades.

Inquilino

A pessoa que assinou o contrato de leasing da unidade e nela permanece. (Também pode ser um grupo de pessoas.) É possível que pessoas morando em sua unidade sejam parte de sua unidade familiar mas não sejam inquilinos. Por exemplo, crianças com menos de 16 anos não são inquilinos porque a lei não permite que assinem contratos de leasing.

Locação

Uma relação contínua entre senhorio e inquilino (ou inquilinos, se mais de uma pessoa assinou contrato de leasing). As locações são governadas pelo contrato de aluguel (chamado "leasing"), pelo *Residential Tenancies Act* e, se seu aluguel for subsidiado, também pelo *Housing Services Act*.

Unidade

No contexto deste guia, unidade é a habitação da Toronto Community Housing que você está alugando (seja ela um apartamento, uma casa, um condomínio de casas etc.)

Anexo 1

Dicas de segurança contra incêndio

Mantenha sua cozinha um local seguro.

- Mantenha o fogão limpo e não saia do cômodo onde se encontra enquanto estiver cozinhando.
- Coloque os cabos das panelas para dentro, para não esbarrar nelas nem deixa-las ao alcance das crianças.
- Abra a janela para dispersar o cheiro do preparo de comida. Não abra a porta de seu apartamento. Caso contrário, a fumaça sairá para o saguão e disparará o sistema de alarme contra incêndio do edifício.
- Não abra a janela nem escore a porta em caso de incêndio. Se não conseguir apagar o fogo rapidamente, saia de casa imediatamente, ative o alarme contra incêndio mais próximo e ligue para **911**.
- Se seu alarme de fumaça disparar quando estiver cozinhando, aperte o botão de silenciamento. Isso desligará o ruído sonoro enquanto a fumaça se dispersa.
- Nunca desconecte alarmes de fumaça.

Tenha cuidado com materiais inflamáveis.

- Mantenha isqueiros e fósforos em lugar seguro.
- Não deixe velas acesas quando sair de um cômodo.
- Não jogue materiais inflamáveis (por exemplo: tinta, amônia, óleo etc.) pela rampa de lixo.
- Pergunte a seu superintendente como descartar materiais inflamáveis com segurança.

Cuidado ao fumar.

- Sempre use um cinzeiro.
- Não deixe cigarros acesos ao sair de um cômodo.
- Não fume na cama.
- Não jogue pontas de cigarro pela varanda (leia mais na página 18).

Não sobrecarregue as tomadas elétricas.

- Ligar muitos eletrônicos ou utensílios em uma mesma tomada usando "T"s (benjamins) ou extensões pode provocar incêndios. Desconecte as coisas que não estiver usando para dar espaço ao necessário.
- Use dispositivos elétricos aprovados pela CSA.

A desordem excessiva aumenta o risco de incêndios.

- Mantenha sua casa limpa e organizada. Se você ou alguém que conhece precisar de ajuda para arrumar ou organizar o ambiente, ligue para o **Client Care Centre** no **416-981-5500**. Você obterá a ajuda que necessita.

É arriscado deixar coisas nos corredores.

- Se tiver um móvel ou outra coisa para jogar fora, nunca a deixe no corredor. Ligue para **416-981-5500** para saber como e onde descartar itens de grande volume.

Tenha uma mochila com itens essenciais.

- A mochila deve conter informações importantes que você pode precisar em caso de emergência.
- Use qualquer mochila, saco, sacola etc. Mantenha-a perto da porta da frente. Use-a em uma emergência, quando precisar abandonar sua casa rapidamente.

O que você precisa para ter sua mochila de emergência

Uma lista de números de contato importantes, incluindo:

- Seu tutor ou contato de emergência
- Família e amigos
- Cuidador particular ou assistente social ou de apoio
- Consultório médico
- Farmacêutico/farmácia
- Informações da companhia de seguros

Outros itens importantes:

- Um conjunto de chaves extra
- Cartão bancário e algum dinheiro em espécie
- Óculos, lentes de contato e/ou baterias para o aparelho auditivo
- Muda de roupa íntima
- Artigos de higiene pessoal
- Garrafa d'água

- Cobertor
- Comida e medicamentos (se necessário) de seu animal de estimação e uma fotocópia de seu cartão de vacinas

Sua pasta de emergência também deve incluir:

- Fotocópia de um documento de identidade com foto
- Seus remédios de uso regular, em quantidade suficiente para durarem ao menos uma semana; suprimentos médicos; equipamentos especiais.
- Folha com informações sobre suas necessidades especiais ou deficiência.
- Alimentos que atendam suas necessidades alimentares.
- Informação sobre suas alergias.
- Cópias de seus cartões de hospital.

Se tiver necessidades especiais, precisar de um pessoa de apoio ou usar equipamentos de manutenção da vida:

- Avise à Toronto Community Housing e organize antecipadamente com alguém para verificar sua situação em caso de emergência.
- Use um bracelete MedicAlert ou leve um cartão de identificação.
- Leve um alarme pessoal que faça muito barulho, para poder sinalizar se precisar de ajuda.
- Etiquete seu equipamento e anexe ilustrações sobre como usá-lo e movê-lo.

Esteja preparado:

- Quem mais deveria estar em sua lista de contatos?
- O que mais você pode precisar em caso de emergência?

Para mais informações sobre como preparar-se para uma emergência, visite:

O website do gabinete de gestão de emergências da City of Toronto - www.toronto.ca/oem ou da Emergency Management Ontario - www.emergencymanagementontario.ca.

Anexo 2

Você pode ajudar a preservar a natureza da Toronto Community Housing

Use menos eletricidade e água. Reduza dejetos.

Estamos realizando alterações em nossos imóveis para ajudar na economia de água e energia.

Menos dinheiro gasto em serviços públicos significa mais dinheiro para a manutenção do edifício.

Você pode fazer sua parte:

- Apague as luzes ao sair.
- Demore menos no chuveiro.
- Não deixe a água correndo enquanto escova os dentes.
- Lave sua roupa com água fria.

- Use um varal de chão (e não um suspenso com cordas) para secar as roupas na varanda, em vez de usar o secador de cabelos.
- Mantenha as janelas fechadas no inverno. Se estiver muito quente no inverno, reduza o termostato, se possível, ou fale com o superintendente.
- Não use o forno para se aquecer em invernos muito frios. Não é seguro. Fale com seu superintendente para que resolvamos o problema.
- Não deixe a porta da geladeira aberta nem reduza sua temperatura mais do que o necessário.
- Avise em caso de vazamento de torneiras ou janelas que não fecham bem.
- Ao comprar eletrônicos, escolha aqueles com o selo da Energy Star. Eletrônicos com esse selo gastam menos energia.
- Desligue e desconecte TVs, equipamentos de som e computadores quando não estiverem sendo usados ou use um filtro de linha para poder desligar tudo com um só interruptor.
- Reduza, recicle e reutilize tudo o que puder.

Se tiver perguntas sobre reciclagem ou qualquer outra coisa relacionada a seu edifício, fale com o superintendente ou ligue para o **Client Care Centre**.