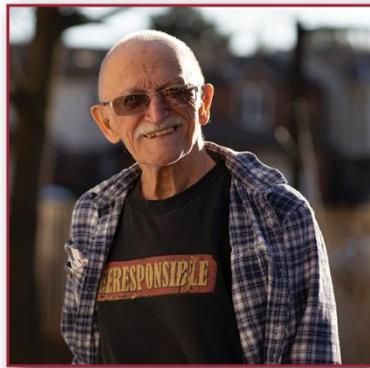


# Toronto Seniors Housing Corporation

Welcome  
Guide

Bem-vindo  
Guia





The attached document is **important**. It has information about your building's transition to the new Toronto Seniors Housing Corporation on Wednesday, June 1, including an update about paying your rent. If you do not understand the document, please have someone translate it for you immediately.

所附的文件很重要。它含有關於您的大樓在6月1日星期三過渡到新的多倫多老年住房公司的資訊，包括關於您支付租金的最新情況。如果您不理解此文件，請立即請人為您翻譯。

سند پیوست، مهم است. این سند، دارای اطلاعاتی درباره انتقال ساختمان شما به سازمان جدید مسکن سالمندان تورنتو در روز ۱ ژوئن است، از جمله یک به روز رسانی درباره پرداخت مبلغ اجاره شما. اگر محتویات سند را نمی فهمید، لطفاً فوراً از یک نفر بخواهید آن را برای شما ترجمه کند.

Le document ci-joint est **important**. Il contient des renseignements sur le transfert de votre édifice à la nouvelle société de gestion (la « Toronto Seniors Housing Corporation »), qui aura lieu le mercredi 1<sup>er</sup> juin. Il comprend notamment une mise à jour concernant le paiement de votre loyer. Si vous ne comprenez pas le document, veuillez demander à quelqu'un de le traduire pour vous immédiatement.

ઐટેચ કરેલ દસ્તાવેજ મહત્વપૂર્ણ છે. તે બુધવાર, 1 જૂનના રોજ નવા ટોરોન્ટો સીનિયર્સ હાઉસિંગ કોર્પોરેશનમાં તમારા બિલ્ડિંગના સંક્રમણ વિશેની માહિતી ધરાવે છે, જેમાં તમારું ભાડું ચૂકવવા વિશેના અપડેટનો સમાવેશ થાય છે. જો તમને દસ્તાવેજ સમજાય નહીં, તો કૃપા કરીને કોઈને તમારા માટે તાત્કાલિકપણે તેનો અનુવાદ કરવા કહો.



첨부된 문서는 **중요한** 것입니다. 6월 1일(수) 여러분 건물이 새로운 Toronto Seniors Housing Corporation으로 전환되는 것에 관한 안내와 아울러 집세 납부에 관한 업데이트 정보가 들어 있습니다. 이 문서를 이해하는 데 어려움이 있을 경우, 즉시 다른 사람에게 번역해달라고 부탁드립니다.

Załączony dokument jest **ważny**. Zawiera on informacje o transferze Twojego budynku do nowej korporacji dla seniorów (Toronto Seniors Housing Corporation), które nastąpi w środę dnia 1 czerwca, w tym także uaktualnienie na temat płacenia Twojego czynszu. Jeśli nie rozumiesz tego dokumentu, natychmiast poproś kogoś o jego przetłumaczenie.

O documento em anexo é **importante**. Ele contém informações sobre a transição do seu edifício para a nova Toronto Seniors Housing Corporation, que ocorrerá na quarta-feira, dia 1º de junho, e também uma atualização sobre o processo de pagamento do aluguel. Caso não entenda o documento, peça a alguém que o traduza imediatamente.

Прилагаемый документ **имеет важное значение**. В нем есть информация о переходе вашего здания в ведение новой корпорации Toronto Seniors Housing Corporation со среды, 1 июня, включая обновленную информацию об оплате аренды. Если вы не понимаете документ, немедленно попросите кого-нибудь перевести его для вас.



El documento adjunto es **importante**, ya que contiene información sobre la transición de su edificio a la nueva Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC) el miércoles 1 de junio, además de una actualización sobre cómo pagar la renta. Si no comprende lo que dice el documento, haga que alguien se lo traduzca inmediatamente.

இத்துடன் இணைத்து அனுப்பப்பட்டு உள்ள ஆவணம் முக்கியமானது ஆகும். உங்களுடைய கட்டிடம் புதிதாக உருவாகி உள்ள Toronto Seniors Housing Corporation என்ற ரொறொன்ரோ முதியோர் வீட்டுவசதி வாரியத்தின் கீழ் ஜூன் மாதம் 1ஆம் திகதி புதன்கிழமை கொண்டுவரப்படுவது பற்றிய தகவல் இதில் அடங்கியுள்ளது. உங்கள் வாடகையைச் செலுத்துவது பற்றிய புதிய தகவலும் இதில் உண்டு. இந்த ஆவணத்தை நீங்கள் விளங்கிக் கொள்ள முடியவில்லை என்றால், தயவுசெய்து உடனடியாக இதனை வேறொருவரின் உதவியுடன் மொழிபெயர்த்து அறிந்து கொள்ளுங்கள்.

Tài liệu đính kèm **quan trọng**. Tài liệu có thông tin về sự chuyển tiếp của chúng cư quý vị sang Công ty Gia cư Cao niên Toronto (Toronto Seniors Housing Corporation) mới vào ngày thứ Tư, 1 tháng Sáu, bao gồm tin cập nhật về việc trả tiền thuê nhà của quý vị. Nếu quý vị không hiểu tài liệu, xin nhờ người nào dịch tài liệu ngay lập tức cho quý vị.

To συνημμένο έγγραφο είναι **σημαντικό**. Περιέχει πληροφορίες σχετικά με τη μεταβίβαση του κτηρίου σας στη νέα Οικιστική Εταιρεία Ηλικιωμένων του Τορόντο την Τετάρτη 1<sup>η</sup> Ιουνίου, περιλαμβανομένης μιας ενημέρωσης σχετικά με την πληρωμή του ενοικίου σας. Εάν δεν καταλαβαίνετε το έγγραφο, φροντίστε να σας το μεταφράσουν αμέσως.



## **Mensagem do diretor executivo Tom Hunter**

Há sempre um sensação entusiasmante e emocionante ao começar algo novo.

Hoje, dia 1º de junho de 2022, começamos a criar raízes à medida que iniciamos operações na Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC). Estamos comprometidos com nosso desejo de apoiar nossos inquilinos idosos com as melhores opções de habitação na cidade de Toronto. Nosso lançamento confirma o compromisso da cidade de Toronto de entregar no seu Plano Inquilinos em Primeiro Lugar onde idosos possam envelhecer em um local com dignidade e com conforto.



Construindo nos esforços feitos anteriormente, acreditamos que devemos também oferecer acesso a suportes para idosos para viverem vidas saudáveis. Sabemos que viver em dignidade e conforto não se trata apenas da questão de habitação. Ao conectá-lo com seus provedores de saúde e cuidados, queremos ajudar a melhorar sua qualidade de vida.

Juntos, inquilinos idosos, funcionários e outras partes interessadas iniciaremos o próximo passo em nossa evolução.



Juntos, criaremos uma organização que é atenciosa, responsável e cuidadosa à medida que nos esforçamos a atender às suas necessidades. Realizaremos esse trabalho juntos, aproveitando o conhecimento, experiência e paixão de cada um de nós. Todos nós temos algo para contribuir.

Todos nós sabemos que não será uma linha reta para alcançar nossas metas. Como vimos, a pandemia aumentou os problemas existentes em nosso sistema de habitação. Entretanto, nós acreditamos que faremos uma diferença positiva através de nossas iniciativas coletivas com nossos inquilinos, conselho, Câmara Municipal e parceiros comunitários. Estamos todos juntos nesta iniciativa.

A TSHC será um local onde nossa energia coletiva, foco e determinação farão uma diferença nas vidas de nossos idosos. Essa é a nossa finalidade. Agora, estamos aqui para atender às suas necessidades, trabalhar com você e defendê-lo.

Nas próximas semanas e meses, visitarei nossa comunidade com outros membros da equipe. Estamos ansiosos para conhecê-lo e saber mais sobre como poderemos apoiar você e outras pessoas em nossas comunidades.

Hoje, iniciaremos um novo caminho juntos. Estamos ansiosos para continuar este importante trabalho com você.

Saudações,

Tom Hunter



Diretor executivo



**Conteúdo**

**Mensagem do diretor executivo Tom Hunter ..... 4**

**Página de contatos e informações importantes ..... 11**

**Telefone:..... 13**

**Suportes e serviços fora da Toronto Seniors Housing Corporation..... 14**

**Seção 1: Mudança geral, nomes legais e processos corporativos..... 16**

**Quando a Toronto Seniors Housing Corporation iniciou operação? ..... 16**

**Qual o nome jurídico da nova corporação? ..... 16**

**Qual o endereço legal do meu locador? ..... 17**

**Quem eu devo contatar se precisar de ajuda ou serviços?.. 17**

**Algum processo foi modificado? ..... 17**

**Seção 2: Aluguel, locações e serviços públicos ..... 20**

**Para quem eu efetuo os pagamentos do meu aluguel? ..... 20**

**Preciso assinar uma nova locação?..... 20**

**Qual o processo de atraso (aluguel não pago)? ..... 21**

**O que acontece se estou em atraso antes de 1º de junho ou após a transição? ..... 22**

**O Escritório do Comissário da Equidade na Habitação (OCHE) é um serviço disponível? ..... 22**

**Qual o processo para transferências de unidade? ..... 22**



<b>Ainda terei uma inspeção anual da unidade? .....</b>	<b>23</b>
<b>Eu ainda participarei na revisão anual do aluguel? .....</b>	<b>24</b>
<b>Como eu relato alterações referentes à renda? .....</b>	<b>24</b>
<b>Meu acordo para serviços públicos permanecerá o mesmo? .....</b>	<b>25</b>
<b>Seção 3: Funcionários do edifício, manutenção e serviços ...</b>	<b>26</b>
<b>Os funcionários do meu local permanecerão os mesmos?..</b>	<b>26</b>
<b>Quem eu devo contatar caso eu tenha uma solicitação de manutenção? .....</b>	<b>26</b>
<b>Qual o procedimento se os funcionários precisarem de acesso à minha unidade? .....</b>	<b>26</b>
<b>A nova corporação tem um Client Care Centre para que possamos contatar? .....</b>	<b>27</b>
<b>O processo para reclamações continua o mesmo como antes da transição para a nova corporação? .....</b>	<b>27</b>
<b>A entrega de serviços demorará mais tempo durante a transição para a nova corporação?.....</b>	<b>28</b>
<b>Os padrões dos serviços e manutenção mudarão? .....</b>	<b>29</b>
<b>Quem toma conta de consertos e atualizações de grande escala? .....</b>	<b>29</b>
<b>O acesso às salas de recreação, lavanderia e outras amenidades mudará?.....</b>	<b>29</b>
<b>Como a TSHC oferecerá serviços acessíveis?.....</b>	<b>29</b>
<b>Eu ainda posso ter minha unidade modificada? .....</b>	<b>30</b>



Haverá a disponibilidade de serviços de tradução e interpretação? .....	30
<b>Seção 4: Minha Comunidade .....</b>	<b>32</b>
<b>Quem eu posso contatar para qualquer pergunta relacionada à segurança ou suporte? .....</b>	<b>32</b>
<b>A Toronto Seniors Housing Corporation tem um plano de resposta à emergência? .....</b>	<b>32</b>
<b>A Estratégia Confrontadora do Racismo Antinegro será transferida para a nova corporação? .....</b>	<b>33</b>
<b>Qualquer dos programas oferecidos no edifício que eu participei será transferido para a nova corporação? .....</b>	<b>34</b>
<b>Você ainda tem um sistema de engajamento? Você tem uma representação de liderança? .....</b>	<b>34</b>
<b>Ainda poderemos obter os Tenant Action Funds? .....</b>	<b>35</b>
<b>As agências que têm espaço no seu edifício ainda estarão presentes? .....</b>	<b>35</b>
<b>O que acontece com o Modelo de Serviço Integrado (Integrated Service Model)? .....</b>	<b>36</b>
<b>Como eu posso me envolver como um inquilino na nova corporação? .....</b>	<b>36</b>
<b>Conselho de Administração do Toronto Seniors Housing Corporation .....</b>	<b>37</b>
<b>Posso pedir para alguém me deputar em reuniões do conselho para a Toronto Seniors Housing Corporation? .....</b>	<b>38</b>



**Onde eu posso encontrar suporte e informações sobre  
serviços fora da TSHC? ..... 38**



## **Página de contatos e informações importantes**

### **Sede corporativa:**

Toronto Seniors Housing Corporation

423 Yonge Street, 2nd floor, Toronto, M5B 1T2

Telefone: **416-945-0800**

E-mail: [info@torontoseniorshousing.ca](mailto:info@torontoseniorshousing.ca)

Website: [torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca)

### **Tenant Support Centre (Centro de suporte ao inquilino)**

Nossa linha de ajuda dedicada aos idosos conecta você ao Tenant Support Centre. Ela está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Telefone: **416-945-0800**

E-mail: [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca)

### **Unidade de Segurança Comunitária (Community Safety Unit)**

**Telefone: 416-921-2323**

A Community Safety Unit da Toronto Community Housing continuará a trabalhar em sua comunidade. Você pode continuar a contatá-los sobre atividade ilegal ou criminal, problemas de estacionamento, barulho excessivo e mais. Os



funcionários estão disponíveis 24 horas por dia, sete dias da semana. Telefone sempre para **9-1-1** no caso de uma emergência.

**Funcionários do Toronto Seniors Housing Corporation:**

Favor escrever a informação de contato do funcionário do seu local. Detalhes estão listados nos quadros de aviso em seu edifício. O Tenant Support Centre pode também fornecer a você essa informação.

**Meu superintendente é:**

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Meu coordenador dos Seniors Services é:**

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Meu administrador dos Tenant Services é:**

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_



**Meu supervisor do Tenant Engagement and Service é:**

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Meu supervisor do Community Housing é:**

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Meu gerente regional é:**

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Telefone:**

O seu coordenador dos Seniors Services (Senior Services Coordinator, SSC) é a pessoa principal a ser contactada para todas as preocupações que os inquilinos enfrentam no edifício, incluindo perguntas sobre seu aluguel e locação, como acessar suportes e serviços e como se envolver com a TCHC e contribuir para a comunidade. Eles podem também ajudar com indicações aos cuidados da saúde e agências comunitárias Um SSC é atribuído para cada edifício. Os SSCs trabalham durante o



horário comercial e os detalhes de contato são postados no(s) edifício(s) deles.

### **Suportes e serviços fora da Toronto Seniors Housing Corporation**

#### **Escritório do Comissário da Equidade na Habitação (Office of the Commissioner of Housing Equity, OCHE)**

A função do OCHE é ajudar inquilinos que estão enfrentando despejo por aluguel não pago.

Telefone: **416-632-7999**

E-mail: [info@oche.ca](mailto:info@oche.ca)

#### **Cidade de Toronto**

Contato para informações sobre serviços oferecidos pela cidade de Toronto

Telefone: **311**

E-mail: [311@toronto.ca](mailto:311@toronto.ca)

#### **211 Central**

Para informações ou indicação para acessar uma variedade de suportes sociais, saúde, alimentação, habitação e suporte comunitário.



Telefone: **211**

Website: **211central.ca**

### **City of Toronto Seniors Services**

Contato para informações sobre serviços para idosos oferecidos pela cidade de Toronto.

Telefone: **416-217-2077**

E-mail: **seniors@toronto.ca**

### **Linha de ajuda para idosos em Toronto (Toronto Seniors Helpline)**

Contato para acesso a uma variedade de suportes e serviços para idosos que buscam assistência.

Telefone: **416-217-2077**

### **Toronto Crime Stoppers**

Caso você tenha informações sobre um crime para compartilhar com a polícia, mas deseja permanecer anônimo, contate o Crime Stoppers. Você não precisa dar o seu nome.

Telefone: **416-222-8477 (TIPS) ou 1-800-222-8477**

E-mail: **crime@222tips.com**



## **Seção 1: Mudança geral, nomes legais e processos corporativos**

Na quinta-feira, dia 1º de junho de 2022, a Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC) tornou-se a locadora de 83 edifícios designados para idosos de propriedade da Toronto Community Housing. A TSHC é uma corporação de propriedade da cidade com um foco para atender às necessidades de inquilinos idosos. Ela oferece habitação segura e econômica aos idosos. Isso inclui acesso à saúde e suporte comunitário que os idosos precisam.

O dia 1º de junho marca a próxima fase na transição.

### **Quando a Toronto Seniors Housing Corporation iniciou operação?**

A Toronto Seniors Housing Corporation iniciou operações a partir de quarta-feira, 1º de junho de 2022.

### **Qual o nome jurídico da nova corporação?**

O nome é Toronto Seniors Housing Corporation.



### Qual o endereço legal do meu locador?

Toronto Seniors Housing Corporation  
423 Yonge Street, 2nd floor  
Toronto, Ontario  
M5B 1T2

### Quem eu devo contatar se precisar de ajuda ou serviços?

Caso você necessite de assistência para solicitar um serviço, contate o Tenant Support Centre no **416-945-0800** ou [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca). Você pode falar também com seu coordenador do Seniors Services, que poderá ajudá-lo a conectá-lo com os suportes ou serviços adequados de que você precisa.

### Algum processo foi modificado?

A partir de quarta-feira, 1º de junho, a Toronto Seniors Housing Corporation passou para a próxima fase da transição. Essa será uma transição tranquila e gradual.

### O que mudou a partir de 1º de junho:

- **Operações dos edifícios:** A Toronto Seniors Housing Corporation operará os edifícios, entregará serviços e estará disponível para dar apoio aos inquilinos.
- **Linha de ajuda:** Os inquilinos irão telefonar para uma nova linha de ajuda dedicada para solicitar manutenção ou



informações. Essa linha de ajuda o conectará ao Tenant Support Centre. O Centro estará disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

### O que permanece o mesmo:

- **Pagamento de aluguel:** Você continuará a pagar o seu aluguel para a Toronto Community Housing durante a próxima fase da transição. A maneira como você paga aluguel será a mesma por enquanto. O vencimento do aluguel continua a ser no primeiro dia do mês. Quando houver uma mudança na forma de pagar e onde pagar o seu aluguel, a Toronto Seniors Housing Corporation irá comunicá-lo sobre qualquer mudança com meses de antecedência.
- **Sua locação:** A sua locação será transferida para a nova corporação. Você não assinará uma nova locação.
- **Funcionários:** Os mesmos funcionários que trabalharam no seu edifício antes de 1º de junho são agora funcionários da TSHC. Eles estão disponíveis para atender às suas necessidades do dia a dia e a de seus vizinhos. Eles são o seu primeiro ponto de contato para informações ou suporte de locação.
- **Acomodações:** Você ainda poderá solicitar modificações da unidade sob o Programa de Acessibilidade (Accessibility Program) caso precise funcionar melhor em sua unidade. As modificações que estão atualmente em andamento serão concluídas. Serviços de tradução e interpretação



estarão disponíveis caso você precise de ajuda. Fale com seu coordenador da Seniors Services para mais informações.

- **Unidade de Segurança Comunitária (Community Safety Unit):** A Community Safety Unit continuará a trabalhar em sua comunidade. Você poderá contatá-los no **416-921-2323**.
- **Importantes reparos no edifício:** A Toronto Community Housing continua a ser a proprietária dos edifícios e tomará conta de quaisquer importantes reparos ou atualizações nos edifícios.

No decorrer do tempo, novos serviços e suportes estarão disponíveis para você através do Modelo de Serviço Integrado (Integrated Service Model). A Toronto Seniors Housing Corporation está compromissada a notificar os inquilinos sobre qualquer mudança no processo com bastante antecedência.



## Seção 2: Aluguel, locações e serviços públicos

### Para quem eu efetuo os pagamentos do meu aluguel?

Agora, você continuará a pagar o seu aluguel para a Toronto Community Housing. A maneira como você paga aluguel será a mesma por enquanto. O vencimento do aluguel continua a ser no primeiro dia do mês. Quando houver uma mudança na forma de pagar e onde pagar o seu aluguel, a Toronto Seniors Housing Corporation irá comunicá-lo sobre qualquer mudança com meses de antecedência.

Os inquilinos podem pagar aluguel em uma das seguintes formas:

- Pagamento pré-autorizado
- Banco local, credit union, trust ou pagamento com cheque da empresa.
- Pagamento por telefone ou online
- Pessoalmente no seu escritório local

**Importante:** Caso você ache que vai faltar ou atrasar com um pagamento de aluguel, telefone para nós no **416-945-0800**.

### Preciso assinar uma nova locação?

Não, você não precisa assinar uma nova locação. A sua locação será transferida para a nova corporação e você não assinará



uma nova locação. Sua atual locação estará em vigor até você se mudar.

Já que a sua atual locação será transferida para a nova corporação, os direitos e responsabilidades estabelecidas nela ainda se aplicarão a você e seu domicílio. Isso inclui obrigações do inquilino tais como pagar o aluguel, permitir inspeções pelo locador, manter a sua unidade limpa, relatar mudanças de receita ou mudanças dos nomes ou identidades das pessoas que vivem com você e mais.

### **Qual o processo de atraso (aluguel não pago)?**

Todos os inquilinos são responsáveis por pagar seus aluguéis pelo valor total no primeiro dia de cada mês. Os inquilinos que recebem subsídio de aluguel com base na renda são também responsáveis por relatar mudanças na renda, e confirmar as pessoas que vivem em suas casas para que seus aluguéis sejam calculados adequadamente. A Toronto Seniors Housing Corporation está comprometida a trabalhar com inquilinos para assegurar que eles cumpram com essas responsabilidades e, quando possível, impeçam que inquilinos percam suas habitações.

A Toronto Seniors Housing Corporation adotou o atual processo de atraso da TCHC. Como resultado, não haverá mudanças da maneira que os atrasos são gerenciados neste momento.



## **O que acontece se estou em atraso antes de 1º de junho ou após a transição?**

Os funcionários da Toronto Seniors Housing Corporation trabalharão com você para criar um plano de repagamento onde seu domicílio fará pagamentos extras além do seu pagamento regular de aluguel mensal até que os atrasos sejam pagos.

Se o seu domicílio estiver em atraso a qualquer tempo antes ou após a transição, você ainda trabalhará com os mesmos funcionários.

## **O Escritório do Comissário da Equidade na Habitação (OCHE) é um serviço disponível?**

Sim, o Escritório do Comissário da Equidade na Habitação (OCHE) é um serviço disponível para inquilinos que residem na Toronto Seniors Housing Corporation. Se você precisar de ajuda, contate o OCHE diretamente no **416-632-7999** ou **info@oche.ca**

## **Qual o processo para transferências de unidade?**

Se você estiver interessado em se transferir para outro edifício (seja no portfólio da Toronto Seniors Housing Corporation ou de volta à Toronto Community Housing) por razões de um local diferente, você precisará submeter uma nova solicitação



através do Access to Housing na cidade de Toronto (anteriormente conhecida como Housing Connections).

Você poderá ser elegível para uma transferência mais rápida sob a categoria de transferência prioritária para outro edifício dentro do portfólio da Toronto Housing Corporation. Essas categorias de prioridade permanecem as mesmas como eram com a Toronto Community Housing e têm um critério de elegibilidade bastante específico. Caso você gostaria de obter mais informações sobre transferências prioritárias e para verificar se é elegível, contate o seu coordenador dos Seniors Services.

### **Ainda terei uma inspeção anual da unidade?**

Sim, inspeções da unidade ainda ocorrerão uma vez ao ano. Você deve permitir que funcionários acessem sua unidade para esta inspeção. Completar o processo de revisão anual do aluguel é uma das responsabilidades do inquilino estabelecida na locação e é uma parte importante do seu subsídio com base na renda. Seu superintendente é responsável por inspecionar a sua unidade e certificar que não há nenhuma preocupação para a sua segurança ou estado da unidade.

Você receberá sempre um formulário de Aviso de Entrada com 24 horas de antecedência antes da inspeção ser feita.



### **Eu ainda participarei na revisão anual do aluguel?**

Se o seu aluguel é baseado na sua renda (subsídio RGI), você ainda participará no processo de revisão anual do aluguel. Enviaremos a você um pacote para revisão do aluguel uma vez por ano. O pacote inclui formulários que você deve preencher no prazo estipulado para relatar o rendimento de todos em seu domicílio.

Completar o processo de revisão anual do aluguel é uma das responsabilidades do inquilino estabelecida na locação e é uma parte importante do seu subsídio com base na renda.

Inquilinos com aluguel a preços acessíveis e a preços de mercado receberão um aviso todos os anos para informá-los se houve aumento de aluguel.

### **Como eu relato alterações referentes à renda?**

Se você recebe um subsídio de aluguel com base na sua renda, há algumas alterações que você deve relatar dentro de 30 dias corridos a partir da alteração. Elas incluem, mas não estão limitadas a:

- Mudanças permanentes ao número de pessoas que residem na unidade (também conhecido como composição do domicílio)
- Se um membro do domicílio começa ou para de receber assistência financeira básica através do Ontario Works ou do Ontario Disability Support Program



Outras alterações de renda serão relatadas na ocasião da sua revisão anual regular.

**Caso você tenha alterações para relatar, ou perguntas sobre quando relatar essas alterações, contate o seu coordenador dos Seniors Services.**

### **Meu acordo para serviços públicos permanecerá o mesmo?**

Alguns inquilinos são responsáveis por pagar suas próprias contas referente a serviços públicos. Seu acordo atual para serviços públicos permanecerá o mesmo, quer você seja responsável pelo seu pagamento ou não. Caso você não tenha certeza se você paga pelas suas próprias contas referentes a serviços públicos, o seu coordenador dos Seniors Services pode lhe dar mais informações.



### **Seção 3: Funcionários do edifício, manutenção e serviços**

#### **Os funcionários do meu local permanecerão os mesmos?**

Os funcionários que trabalham em seu edifício serão os mesmos como resultado da transição para a Toronto Seniors Housing Corporation. Eles estarão disponíveis para atender às suas necessidades do dia a dia e a de seus vizinhos. Eles serão também a primeira pessoa que você contata para informações ou solicitações de manutenção.

#### **Quem eu devo contatar caso eu tenha uma solicitação de manutenção?**

Para solicitações de manutenção, tais como controle de pragas, percevejos, reparos e outros, você pode falar com seu superintendente ou coordenador dos Seniors Services diretamente, ou contate o Toronto Support Centre no **416-945-0800** ou [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca).

#### **Qual o procedimento se os funcionários precisarem de acesso à minha unidade?**

Sua unidade é seu lar e respeitamos isso. Pode haver ocasiões quando os funcionários ou empreiteiros precisam entrar na sua unidade, seja em uma situação de emergência ou para fazer um conserto, inspecionar sua unidade ou mostrá-la a um novo



inquilino caso você esteja se mudando. Independentemente, a Lei do Inquilinato (*Residential Tenancies Act*) requer que você dê um aviso por escrito com no mínimo 24 horas de antecedência antes de entrar na sua unidade, exceto em caso de emergência ou se você consentir entrar. Este aviso será feito no formulário de Aviso com 24 horas de antecedência.

### **A nova corporação tem um Client Care Centre para que possamos contatar?**

Você poderá chamar uma nova linha de ajuda dedicada para solicitar manutenção ou informações. Essa linha de ajuda conectará você ao **Tenant Support Centre**. O Centro estará disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

Telefone: **416-945-0800**

E-mail: [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca)

### **O processo para reclamações continua o mesmo como antes da transição para a nova corporação?**

Sim. O processo para reclamações continua o mesmo como antes da transição. Caso você tenha algum problema ou preocupação, contate os funcionários locais ou o Tenant Support Centre para que eles possam resolver isso.

Caso seu problema ou reclamação não for resolvida dentro de cinco dias úteis a partir do momento que você fez o relato, ou caso você não esteja satisfeito com a resposta ou serviço que



obteve, poderá submeter uma reclamação com a equipe de Solutions.

- **416-945-0888**
- **[solutions@torontoseniorshousing.ca](mailto:solutions@torontoseniorshousing.ca)**

Observe que a equipe de Solutions ainda faz parte da Toronto Community Housing e por enquanto será um serviço compartilhado entre as duas corporações.

### **A entrega de serviços demorará mais tempo durante a transição para a nova corporação?**

A entrega de serviços não demorará mais tempo durante ou após a transição para a Toronto Seniors Housing Corporation. Os funcionários levarão o mesmo tempo para entregar ou completar um serviço que levaram antes da transição. Observe que os prazos de entrega de serviços depende do serviço a ser solicitado e disponibilidade de funcionários ou fornecedores para concluir o conserto.

Por algum tempo, você verá o logotipo da TCHC em alguns dos formulários em uso. Conforme a transição continua, mudaremos de logotipos da TCHC para logotipos da TSHC. Agradecemos pela sua paciência à medida que trabalhamos nesse processo.



### **Os padrões dos serviços e manutenção mudarão?**

Os padrões permanecerão o mesmo para as solicitações de serviços ou reparos. No decorrer do tempo, esses podem mudar baseado no parecer dos inquilinos.

### **Quem toma conta de consertos e atualizações de grande escala?**

Já que a Toronto Community Housing continua a ser a proprietária dos edifícios, ela tomará conta de quaisquer importantes reparos ou atualizações nos edifícios. Os funcionários da nova corporação continuarão a ser responsáveis por pequenos consertos e reparos nas unidades dos inquilinos.

### **O acesso às salas de recreação, lavanderia e outras amenidades mudará?**

O acesso às salas de recreação, lavanderia e outras amenidades do edifício será o mesmo durante e após a transição.

### **Como a TSHC oferecerá serviços acessíveis?**

A Toronto Seniors Housing Corporation está comprometida a atender às necessidades de acessibilidade dos inquilinos em tempo oportuno. Políticas relacionadas à acessibilidade atualmente em uso na Toronto Community Housing foram adotadas pela Toronto Seniors Housing Corporation. Isso inclui



oferecer atendimento acessível ao cliente de uma forma respeitosa e transparente, e entregar comunicações acessíveis em material impresso e digital.

### **Eu ainda posso ter minha unidade modificada?**

A Toronto Seniors Housing Corporation adotou o atual processo de solicitação da Toronto Community Housing para modificações de unidade. Isso significa que você ainda poderá solicitar uma modificação da unidade se você precisa funcionar melhor em seu lar. Você usará o mesmo questionário médico como a Toronto Community Housing. A única diferença é que você irá submeter sua aplicação para os funcionários da sua TSHC local. Modificações de unidade que estão atualmente em andamento serão concluídas.

Para solicitar uma modificação de unidade, favor contatar seu coordenador ou superintendente dos Seniors Services, e eles trabalharão com você.

### **Haverá a disponibilidade de serviços de tradução e interpretação?**

A The Toronto Seniors Housing Corporation está comprometida a oferecer serviços acessíveis, serviços de traduções e interpretação para todos os inquilinos. Isso inclui o oferecimento de tradução e interpretação mediante solicitação. Para solicitar tradução, American Sign Language ou um



intérprete, favor contatar o Tenant Support Centre no **416-945-0800** ou [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca). Por favor, conceda-nos um mínimo de 10 dias úteis para providenciar esses serviços.



## Seção 4: Minha Comunidade

### Quem eu posso contatar para qualquer pergunta relacionada à segurança ou suporte?

Você pode continuar a contatar a Community Safety Unit (CSU) da Toronto Community Housing para perguntas relacionadas à segurança e suporte. Os funcionários da CSU estão disponíveis 24 horas por dia, sete dias da semana e poderão ser contatados no **416-921-2323**. A CSU continuará a conduzir rondas diárias, entregar uma variedade de programas de segurança para inquilinos e trabalhar para ajudar os inquilinos a se sentirem seguros em casa, nos edifícios e em eventos.

Telefone sempre para **9-1-1** no caso de uma emergência tais como incêndio, um crime em progresso ou uma emergência médica que coloca a vida em risco.

### A Toronto Seniors Housing Corporation tem um plano de resposta à emergência?

Sim. Ser capaz de funcionar durante uma emergência é importante para oferecer residências limpas, seguras, bem mantidas, acessíveis para os inquilinos. Um Plano de Resposta à Emergência (Emergency Response Plan, ERP) certifica que a empresa está preparada para responder a muitos tipos de emergências que possam impactar a segurança e proteção de



inquilinos, funcionários e propriedades. A Toronto Community Housing e a Toronto Seniors Housing Corporation compartilham um ERP conjunto.

O ERP aplica-se quando ocorre uma emergência que excede a capacidade dos funcionários do local para responder com eficácia. Revisaremos e manteremos o plano regularmente. Nosso processo inclui avaliações de risco anuais, testes e treinamento.

O ERP é um documento confidencial e não pode ser postado para a análise pública. Caso você tenha alguma pergunta sobre o plano, contate [support@torontoseniorshousing.ca](mailto:support@torontoseniorshousing.ca) e eles direcionarão suas perguntas à equipe apropriada.

No evento de uma emergência, ligue para **9-1-1**.

### **A Estratégia Confrontadora do Racismo Antinegro será transferida para a nova corporação?**

A Toronto Seniors Housing está comprometida a criar um ambiente diverso, inclusivo e equitativo para inquilinos. A TSHC adotou as recomendações e práticas da Estratégia Confrontadora do Racismo Antinegro atualmente endossada pela Toronto Community Housing. O Centre for Advancing the Interests of Black People (o Centro) continuará a apoiar os inquilinos e funcionários da TSHC, e liderará a organização na implementação da estratégia. Isso significa que você ainda poderá acessar o Centro e os vários programas e recursos oferecidos aos inquilinos. Você pode contatar

[TheCentre@torontohousing.ca](mailto:TheCentre@torontohousing.ca) para mais informações.



### **Qualquer dos programas oferecidos no edifício que eu participei será transferido para a nova corporação?**

Todos os programas atuais liderados pelas agências e inquilinos serão transferidos para a nova Toronto Seniors Housing Corporation.

A Diretoria da Toronto Seniors Housing Corporation se comprometeu também a avaliar esses programas para se certificarem que eles atendam às necessidades dos inquilinos idosos. Informações sobre atualizações ou mudanças do programa serão comunicadas no decorrer da transição.

### **Você ainda tem um sistema de engajamento? Você tem uma representação de liderança?**

O Conselho de Administração da Toronto Seniors Housing Corporation se comprometeu também a avaliar todos os programas que serão transferidos da Toronto Community Housing para se certificar que eles atendam às necessidades dos inquilinos idosos. Isso inclui o Sistema de Engajamento do Inquilino formal.

Enquanto essa avaliação ocorrer, o trabalho de engajamento local continuará. Os representantes dos inquilinos e membros dos Comitês do Edifício poderão continuar suas funções de defensores dos inquilinos.



Os inquilinos podem trabalhar com o seu coordenador local dos Seniors Services ou coordenadores do Engagement Community Services para abordar questões. O trabalho para desenvolver um sistema formal de compromisso de inquilinos idosos terá início no final deste ano.

### **Ainda poderemos obter os Tenant Action Funds?**

O Conselho de Administração da Toronto Community Housing aprovou o Tenant Action Funds (TAF) 2022 durante a reunião do conselho em abril. Os inquilinos da Toronto Seniors Housing Corporation poderão solicitar o TAF este ano e as solicitações serão analisadas em uma Interim Seniors Funding Table. O programa será avaliado para 2023.

### **As agências que têm espaço no seu edifício ainda estarão presentes?**

As agências que usam espaço em edifícios de idosos para fornecer serviços aos inquilinos continuarão a operar. Os acordos para Uso do Espaço que determinam como as agências usam o espaço não residencial será transferido para a Toronto Seniors Housing Corporation. A nova corporação analisará esses acordos com uma visão focada aos idosos. Queremos nos certificar que esses acordos atendam às suas necessidades.



## **O que acontece com o Modelo de Serviço Integrado (Integrated Service Model)?**

Como parte do plano Inquilinos em primeiro lugar, os funcionários da Toronto Community Housing e da cidade de Toronto trabalharam de perto para projetar e desenvolver o Modelo de Serviço Integrado (Integrated Service Model, ISM), colecionando opiniões de inquilinos idosos e parceiros dos cuidados à saúde da província. O modelo aumenta a proporção funcionário-inquilino em cada edifício, oferecendo aos inquilinos acesso mais rápido aos funcionários e serviços on-line quando eles precisam deles.

O ISM está em vigor em todos os 83 edifícios e é adotado como parte da nova corporação. É a fundação que a TSHC usará para oferecer suporte e serviços contínuos para ajudar você a envelhecer em um local com dignidade e com conforto.

## **Como eu posso me envolver como um inquilino na nova corporação?**

Há uma série de maneiras como você pode se envolver e fazer a diferença em seu edifício e em sua comunidade:

- Recreação social e programas comunitários
- Sistema de Envolvimento do Inquilino (Tenant Engagement System) - atualmente sob análise
- Orçamento Participatório (Participatory Budget, PB) - atualmente sob análise



- Centro para Desenvolvimento do Interesse de Pessoas Negras (Centre for Advancing the Interests of Black People)
- Comitê Consultivo para Inquilinos Seniores (Senior Tenants Advisory Committee, STAC)
- Seleção dos membros para o Conselho do Inquilino
- Pesquisas
- Jardins Comunitários
- Delegações em reuniões do comitê e conselho de administração

Você é encorajado a falar com o coordenador dos Seniors Services (SSC) atribuído ao seu edifício para ajudá-lo a conectá-lo aos recursos que procura. Caso você não tenha certeza de quem é o seu SSC, telefone para o Tenant Support Centre no **416-945-0800** e eles podem conectá-lo à pessoa certa.

### Conselho de Administração do Toronto Seniors Housing Corporation

Função	Nome
Designado do prefeito (Conselheiro)	Paul Ainslie
Vice-presidente	Lawrence D'Souza
Membro (Conselheiro)	Paula Fletcher
Membro	Linda Jackson
Membro	Warren Law
Diretor (inquilino)	Carrie MacNeil
Diretor (inquilino)	Jim Meeks



Membro	Brenda Parris
--------	---------------

## Posso pedir para alguém me deputar em reuniões do conselho para a Toronto Seniors Housing Corporation?

Uma deputação é a maneira pela qual as pessoas podem dizer ao conselho o que elas pensam sobre um tópico a ser considerado em uma reunião do conselho. Qualquer membro do público pode pedir para fazer uma deputação em uma reunião do conselho.

Deputações podem ser feitas pessoalmente ou por escrito, e deve ser sobre os itens que estão na pauta da reunião.

Mais informações sobre como fazer uma deputação em uma reunião do conselho da Toronto Seniors Housing Corporation podem ser encontradas em [torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca).

## Onde eu posso encontrar suporte e informações sobre serviços fora da TSHC?

Um **Diretório de Serviços para Idosos e Cuidadores (Directory of Services for Seniors and Caregivers)** foi desenvolvido pela cidade de Toronto e 211 para fornecer informações sobre serviços disponíveis em Toronto para adultos mais idosos e cuidadores. Este Diretório descreve cada tipo de serviço e a melhor maneira de acessá-lo. Os serviços estão agrupados de acordo com o assunto. Informações podem mudar, mas você pode telefonar com antecedência para se certificar que um serviço ainda é oferecido. Uma cópia deste diretório está



disponível em todos os edifícios. Você pode também encontrar informações sobre suporte e serviços ao visitar **211central.ca**, falando com seu coordenador de Seniors Services, falando com o superintendente do seu edifício ou visitando a sua unidade local da Toronto Public library.



Call **416-945-0800** to request this guide in an alternate language or format.

**[torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca)**

Telefone para 416-945-0800 para solicitar este guia em outro idioma ou formato.

**[torontoseniorshousing.ca](http://torontoseniorshousing.ca)**