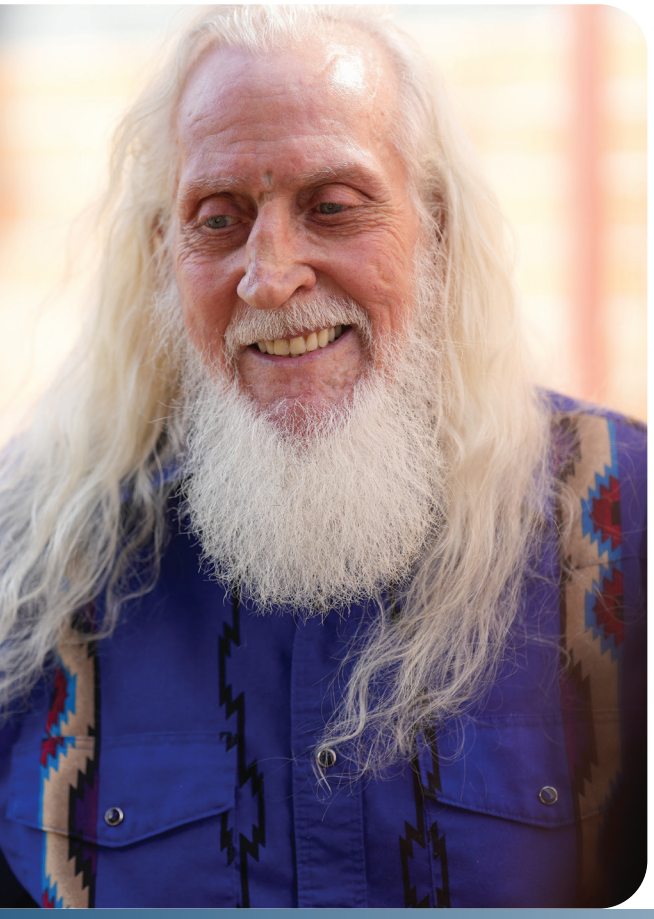
Toronto Seniors
Housing Corporation

Guia de Boas-vindas ao Inquilino

2025

Índice

3	O que orienta o nosso trabalho
6	O seu edifício
14	O seu arrendamento
20	A sua comunidade
23	Quem contactar e quando



O que orienta **o nosso trabalho**

A missão da Toronto Seniors Housing é ajudar os inquilinos a envelhecer em casa com conforto e dignidade, com acesso a programas e serviços e uma voz ativa na sua comunidade. Estamos empenhados em envolver e colaborar com inquilinos, funcionários e parceiros no sentido de concretizar a nossa visão de comunidades seguras, diversas e vibrantes, onde os inquilinos tenham um sentido de inclusão e bem-estar.

Para ler mais sobre o que orienta o nosso trabalho, pode consultar as nossas Direções Estratégicas, os Indicadores-Chave de Desempenho e o Roteiro no nosso site, **TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/**. Estes documentos descrevem as principais atividades, marcos e medidas que orientarão o nosso progresso nos próximos anos.

Onde encontrar mais informações

Quadros de avisos

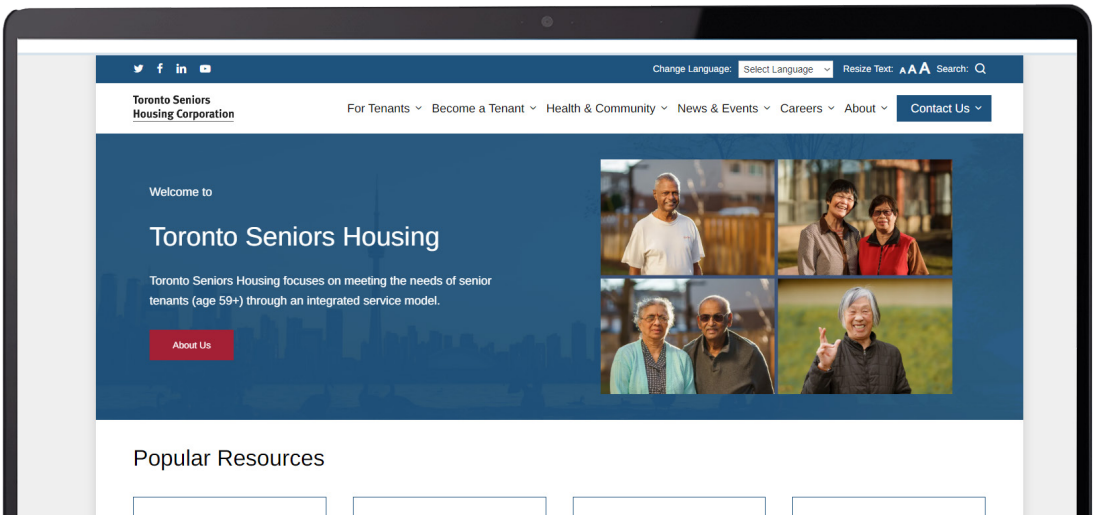
Há cinco quadros de avisos principais em cada edifício. São ótimos lugares para encontrar informações sobre:

- como entrar em contacto com a equipa
- atualizações administrativas e de obras
- próximos eventos
- outros avisos úteis

Encontra mais informações sobre estes quadros de avisos no fim deste guia.

Website da Toronto Seniors Housing

Encontra informações gerais sobre a Toronto Seniors Housing no nosso website, [TorontoSeniorsHousing.ca](), que dispõe de tradução automática do conteúdo para muitas outras línguas.



Ajuda em outras línguas

Se precisar de ajuda em outra língua, contacte o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**.

Quando alguém atender a chamada, diga a língua que fala e aguarde enquanto o assistente contacta um intérprete para o ajudar.

Pode também contactar o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** do seu edifício.

Pode ainda ligar para o **Centro de Apoio ao Inquilino** ou contactar o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** para obter informações em outros formatos, como braille. O número de telefone do Centro de Apoio ao Inquilino também funciona com dispositivos de teleimpressor (TTY) para inquilinos com dificuldades de audição e fala.

Contacto com a equipa ou serviços comunitários

Encontra uma lista de quem contactar e quando no fim deste guia. Para encontrar os contactos da equipa do seu edifício, pode:

- verificar o quadro de avisos azul (***Blue Board* ou Quadro Azul**) do seu edifício
- consultar a página “A equipa do seu edifício”, incluída no seu Pacote de Boas-vindas
- ligar para o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**

O seu **edifício**

A mudança

Antes de se mudar para a sua nova casa, converse com o **administrador** para marcar a mudança. Pode também contactar o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**.

Entregas

Se estiver à espera de uma entrega, como de móveis ou encomendas, pergunte ao **administrador** como funcionam as entregas no seu edifício.

Chaves e telecomandos

Quando se mudar, a Toronto Seniors Housing lhe dará:

- duas (2) chaves para o seu apartamento
- uma (1) chave para a sua caixa do correio
- um (1) telecomando para entrar no seu edifício

Se precisar de cópias extras das chaves ou do telecomando, ou se os perder, contacte o **administrador**. Estão sujeitos a um pagamento. Em caso de emergência ou depois do horário regular, ligue para o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**.

As chaves e telecomandos são importantes para a sua segurança e de outras pessoas no edifício. Não mude nem adicione fechaduras. O contrato de arrendamento não permite adicionar ou mudar fechaduras, pois pode ser perigoso em caso de emergência. Se precisarmos de partir uma fechadura que adicionou, terá de pagar pelo arranjo.

Você é responsável pelo comportamento das suas visitas. Não dê cópias das suas chaves ou telecomandos a pessoas que não estejam incluídas no seu contrato de arrendamento. Isto põe em risco a segurança de todos e vai contra os termos do seu contrato de arrendamento.

Manutenção e arranjos

Se precisar de ajuda, como algum arranjo ou acesso a um serviço, deverá fazer um pedido de manutenção ou serviço.

Exemplos de pedidos de manutenção (quando algo precisa de ser arranjado):

- fugas ou problemas com a canalização
- janelas quebradas ou danificadas
- controlo de pragas (para insetos ou ratos)

Exemplos de pedidos de serviços:

- encontrar serviços de saúde e comunitários
- perguntas sobre a renda ou a revisão anual do arrendamento
- informações em outra língua ou formato
- modificações do seu apartamento, incluindo alterações de acessibilidade para as suas necessidades médicas

Para fazer um pedido de manutenção ou serviço:

- fale com a equipa do seu edifício
- ligue para o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**
- envie um e-mail para **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

O Centro de Apoio ao Inquilino responde a todos os pedidos de serviços não urgentes no prazo de **dois (2) dias úteis**. Se precisar de ajuda com acessibilidade, inclua esta informação como parte do pedido. Iremos avisá-lo com pelo menos **24 horas** de antecedência antes de irmos ao seu apartamento.

O **administrador** e a equipa de **manutenção** do seu edifício estão à disposição para ajudar com qualquer **pedido de manutenção**. O **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** do edifício está à disposição para ajudar com qualquer outro **pedido de serviço** ou dúvidas. Pode contactar estes

funcionários por telefone, e-mail ou pessoalmente no escritório durante o horário de funcionamento. As informações de contacto e os horários de funcionamento estão afixados no exterior dos respetivos escritórios e no quadro de avisos azul do seu edifício (**Quadro Azul**).

Encontra uma lista de quem contactar e quando no fim deste guia.

Lixo, resíduos orgânicos e reciclagem

Ajude a manter o edifício limpo:

- Ponha todo o lixo em sacos de lixo pequenos antes de usar a conduta do lixo.
- Ponha sacos pretos grandes no contentor externo e não na conduta, pois ficarão lá presos.
- Mantenha as áreas comuns limpas. Não deixe o lixo no chão, nos depósitos de lixo, corredores ou perto dos elevadores.

Por favor, não use a conduta do lixo para deitar fora materiais recicláveis e compostagem. Consulte a página “Ajude a manter o edifício limpo” no seu Pacote de Boas-Vindas para ver onde pôr o lixo reciclável e compostagem no seu edifício.

Caso tenha alguma dúvida, fale com algum funcionário da Toronto Seniors Housing no seu edifício.

Animais de estimação

Sabemos o quanto o seu animal de estimação é importante para si e temos muito gosto em aceitá-lo. Veja como desfrutar do seu animal de estimação sem incomodar a comunidade.

- Tenha sempre os animais de estimação com trela ao sair do seu apartamento.
- Nunca deixe animais de estimação sozinhos na varanda.
- Limpe sempre o que o seu animal sujar.
- Leve consigo sacos para recolher os dejetos dos animais de estimação.
- Ponha os dejetos em dois sacos e deite-os no lixo.

Agradecemos a sua cooperação. Para mais informações, visite **Toronto.ca** e pesquise *"Animals and Pets"*. Para comunicar alguma preocupação com um animal, ligue para a **Câmara Municipal de Toronto** pelo **416-338-7297**.

Telefone, TV por cabo e internet

Telefone, TV por cabo e internet não estão incluídos na renda. Pode escolher qualquer empresa que ofereça esses serviços em Toronto. A Rogers oferece um programa de desconto para alguns inquilinos em habitação social chamado *Connected for Success* (**rogers.com/connected-for-success**).

Por favor, marque visitas de empresas de telefone, TV por cabo ou internet de segunda a sexta-feira, em horário comercial. Assim, o **administrador** pode ajudar se o prestador do serviço precisar de entrar em determinadas áreas do edifício.

Serviços públicos, aquecimento e ar condicionado

Serviços públicos

O **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** informar-lhe-á que serviços públicos deverá pagar diretamente e os que estão incluídos na sua renda.

Se pagar renda vinculada aos rendimentos (*Rent Geared to Income*, ou RGI), o valor que pagará por serviços públicos variará de acordo com o tamanho do seu apartamento.

Aquecimento

O estatuto municipal de Toronto exige que a temperatura nos prédios de apartamentos seja de pelo menos 21 graus centígrados de 15 de setembro a 1 de junho. Seguimos esta determinação ao ligar e desligar o aquecimento.

Não há um estatuto que estabeleça uma temperatura máxima. Em períodos de calor intenso, verificamos as condições. Se tiver dúvidas sobre a temperatura dentro do seu apartamento, ligue para o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**.

Ar condicionado

Não são permitidos aparelhos de ar condicionado instalados na janela, pois podem ser perigosos. Os inquilinos podem comprar e usar aparelhos de ar condicionado portáteis de chão. Em dias de calor, pode ir a um lugar fresco, como uma biblioteca pública ou um centro comercial. Para encontrar um lugar fresco nas proximidades, veja **bit.ly/43FwbbK**. Pode também encontrar essas informações no quadro de avisos azul (**Quadro Azul**) no seu edifício.

Segurança contra incêndios

Os inquilinos são responsáveis por ajudar a prevenir incêndios e manter as saídas de emergência desobstruídas. Veja dicas de segurança contra incêndios para manter o seu apartamento e o edifício seguros no quadro de avisos no hall do seu edifício (**Quadro de Avisos 1**). Não toque nem danifique o equipamento de segurança contra incêndios. Além de ser perigoso, é contra a lei.

Se tiver oxigénio em casa, siga as dicas de segurança contra incêndios do Ontário. O oxigénio faz com que o fogo arda mais intensamente e mais rapidamente. Certifique-se de que o oxigénio não tenha fugas e esteja guardado com segurança. Em caso de incêndio, **ligue para o 911 de imediato**.

Fumar e usar cigarros eletrónicos

Conforme estipulado pela *Lei do Ontário Sem Fumo*, não é permitido fumar ou usar cigarros eletrónicos:

- em escadas, corredores ou outras áreas comuns de edifícios
- a menos de nove (9) metros de todas as entradas e saídas

Fumar ou usar cigarros eletrónicos em áreas comuns ativará o sistema de alarme de incêndio e causará um alarme falso. Pedimos que fume no exterior, afastado do edifício. Para a sua segurança, a Toronto Seniors Housing testa os alarmes de incêndio e outros sistemas de segurança nas áreas comuns do edifício todos os meses.

Segurança em varandas e janelas

Desfrute das suas varandas e janelas com segurança.

Segurança em varandas:

- Nunca deixe crianças ou animais de estimação sozinhos na varanda.
- Não guarde objetos nem faça churrasco na varanda – não é seguro e pode causar um incêndio.
- Seque a roupa dentro de casa, num estendal.
- Não deite lixo ou beatas de cigarro da varanda.
- Não é permitido alimentar pássaros.
- Tenha consideração pelos vizinhos de baixo ao limpar a varanda ou regar as suas plantas.

Segurança com janelas:

- Não são permitidos aparelhos de ar condicionado instalados em janelas, pois são um risco à segurança.
- Não danifique, ajuste ou remova travas de segurança ou telas das janelas. As travas de segurança da janela são para a sua segurança e evitam quedas de pessoas e animais de estimação.
- As telas das janelas impedem a entrada de insetos, mas não impedem a queda de animais de estimação.

Colabore com a segurança de todos. Se vir alguém usar a varanda de maneira insegura ou se uma varanda, janela ou tela precisar de arranjo:

- fale com o **administrador**
- ligue para o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**
- envie um e-mail para **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

Informações sobre visitantes e estacionamento

Há estacionamento pago disponível para todos os inquilinos, mas nem todos os edifícios têm lugares disponíveis. Para se qualificar para o estacionamento de inquilinos:

- O seu veículo deve estar em condições de circular.
- O livreto do veículo deve estar atualizado.
- A sua família deve ter a renda da Toronto Seniors Housing em dia.
- O veículo deve estar registado em nome de alguém que esteja no seu contrato de arrendamento. A morada registada deve ser o apartamento da Toronto Seniors Housing onde a pessoa viva.

Consulte as tarifas de estacionamento e como se registar em **TorontoSeniorsHousing.ca/parking**

Estão disponíveis autorizações de estacionamento para visitantes. Peça-as ao **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** ou ao **administrador**.

Prevenção de pragas

Na Toronto Seniors Housing, esforçamo-nos para manter o edifício livre de pragas. Porém, por vezes, baratas, ratos, percevejos e outras pragas conseguem entrar.

Se tiver pragas no seu apartamento, a Toronto Seniors Housing providenciará e pagará pelas medidas necessárias. Para agendar um tratamento:

- fale com o **administrador**
- ligue para o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**
- envie um e-mail para **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

Os inquilinos também têm a responsabilidade de manter o apartamento arrendado limpo e comunicar qualquer problema de manutenção ao **Centro de Apoio ao Inquilino** para evitar infestações futuras.

Ajude a manter o seu apartamento e o edifício livres de pragas:

- Mantenha o apartamento limpo e organizado.
- Não alimente pombos, esquilos ou animais de rua que possam atrair outras pragas.
- Não traga móveis que outras pessoas deitaram fora, pois podem estar infestados.
- Mantenha os corredores e pisos das áreas da conduta do lixo desobstruídas e sem lixo.
- Comunique qualquer dano ou arranjo realizado no seu apartamento que possa trazer infestações.

Acessibilidade

A Toronto Seniors Housing oferece apoio a inquilinos com deficiência e trabalha para melhorar a acessibilidade para todos. Queremos que todos os idosos vivam com segurança e participem da vida comunitária. O nosso Programa de Acessibilidade ajuda os inquilinos com deficiência a colaborarem com a equipa para fazer as mudanças necessárias nos apartamentos ou áreas comuns.

Se precisar de modificações no apartamento ou edifício para torná-lo mais acessível:

- Converse com o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)**
- Ligue para o **Centro de Apoio ao Inquilino** pelo **416-945-0800**
- Envie um e-mail para **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**

O Comité de Acessibilidade Pessoal Responsável em Habitações de Toronto (*Responsible Personal Accessibility in Toronto Housing*, R-PATH) criou um guia muito útil chamado *"Accessibility Is for You"* ("A acessibilidade é para si") para explicar o processo.

Pode pedir uma cópia do guia ao **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** ou em **TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program**

O seu **arrendamento**

Como pagar a renda

A renda vence no primeiro dia de cada mês.

A Toronto Seniors Housing é quem recebe e calcula o valor da sua renda. A **Corporação de Habitação Comunitária de Toronto** é a proprietária dos edifícios e todos os pagamentos de renda são feitos em nome desta.

Pode pagar a renda das maneiras que se seguem:

- débito direto
- cheques
- ordens de pagamento
- na agência bancária mais próxima
- cartão de débito
- banco on-line ou por telefone

Como comunicar alterações no seu arrendamento

Como inquilino com renda vinculada aos rendimentos (*Rent Geared to Income*, ou RGI), deverá informar-nos sobre certas alterações para continuar a receber a sua assistência ao arrendamento. Pedimos que comunique as alterações que se seguem ao **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC) no prazo de 30 dias** após a alteração:

- A sua declaração de IRS foi reavaliada ou alterada.
- Há pessoas a viver no seu apartamento que não estão no contrato de arrendamento.
- Qualquer alteração nos seus rendimentos (por exemplo, a alteração de rendimentos de trabalho para pensão).
- Ausências programadas ou não do seu apartamento (se passar **mais de 90 dias no total num período de 12 meses**, poderá perder o subsídio de RGI).

Revisão anual da renda vinculada aos rendimentos

Se for beneficiário do programa de renda vinculada aos rendimentos (*Rent Geared to Income*, ou RGI), deverá realizar uma revisão anual da renda.

- Receberá o pacote de revisão anual da renda pelo correio com bastante antecedência.
- Preencha o pacote e entregue-o a um funcionário junto com o comprovativo de rendimentos (a sua declaração de IRS – aviso de avaliação ou comprovativo de rendimentos).
- Se necessário, o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** pode ajudá-lo a fazer a revisão anual da renda.

Inspeções anuais aos apartamentos

Por lei, devemos fazer inspeções anuais aos apartamentos. Estas ocorrem de julho a dezembro.

As inspeções ajudam a mantê-lo seguro. Ajudam-nos a identificar qualquer problema no apartamento, como condições inseguras ou danos. Também nos ajudam a fazer melhorias gerais no edifício e na sua comunidade. Verificamos ainda se todos os sistemas de segurança contra incêndio, como detetores de fumo, estão a funcionar corretamente. Avisaremos **24 horas** antes de visitarmos o seu apartamento.

Para saber mais sobre inspeções a apartamentos, veja **TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/**

Comportamento respeitoso

A Toronto Seniors Housing compromete-se a oferecer um ambiente de vida inclusivo e respeitoso para todos os inquilinos. Seguimos o *Código de Direitos Humanos* ("Código") e a *Lei de Acessibilidade para Ontarianos com Deficiência* (AODA).

Não toleramos nenhuma forma de:

- discriminação
- assédio
- atividade de ódio

De acordo com o Código, todas as pessoas têm o direito de ser tratadas de forma justa e respeitosa. Assim, promoveremos e respeitaremos os direitos humanos dos inquilinos, criando um ambiente que acolha as necessidades dos idosos. Também garantiremos que todos os espaços permitem que os inquilinos se sintam incluídos, seja qual for a sua origem.

Recomendamos que leia toda a **Política de Direitos Humanos do Inquilino** no nosso website, **TorontoSeniorsHousing.ca/policies**

De acordo com a Política, espera-se também que todos os inquilinos tratem uns aos outros com respeito.

Os inquilinos que sentirem que os seus direitos humanos foram afetados negativamente por outro inquilino, funcionário ou fornecedor da TSHC podem fazer uma queixa formal à TSHC através de:

- e-mail para **Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca**
- chamada para **416-945-0888**
- conversa com o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** para pedir orientações

Políticas e procedimentos

Há muitas políticas e procedimentos na Toronto Seniors Housing que ajudam a melhorar as nossas comunidades. Para saber mais sobre as nossas políticas, incluindo aquelas que podem afetar o seu arrendamento, consulte **TorontoSeniorsHousing.ca/policies**

Como apresentar uma queixa

Se não conseguir contactar um funcionário do edifício ou o Centro de Apoio ao Inquilino, ou não tiver recebido informações suficientes sobre o seu

pedido de manutenção ou serviço, pode apresentar uma queixa à **Equipa de Soluções** através do **416-945-0888** ou **Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca**

A Equipa de Soluções entrará em contacto consigo em até **dois (2) dias úteis** para ajudar com a sua queixa. A decisão da Equipa de Soluções é final. Se discordar da decisão ou precisar de mais ajuda, contacte o Provedor de Justiça pelo e-mail **Ombudsman@Toronto.ca**.

Para saber mais sobre solicitações de serviços e queixas, consulte **TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints**

Fazer 65 anos

Se você ou um membro do agregado familiar fizer 65 anos, isto poderá alterar os rendimentos do agregado e o valor da renda vinculada aos rendimentos (RGI) que paga todos os meses. Pode também qualificar-se a receber subsídios novos ou diferentes.

Se começar a receber uma pensão e/ou Seguro Social por Idade Avançada *(Old Age Security)*, deverá informar à Toronto Seniors Housing sobre as alterações nos seus rendimentos **em até 30 dias**. Antes de completar 65 anos, contacte o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** para mais informações.

Créditos e benefícios fiscais

Se for beneficiário do programa de renda vinculada aos rendimentos (*Rent Geared to Income*, ou RGI), deverá declarar o IRS anualmente e fornecer-nos uma cópia do seu Aviso de Avaliação (*Notice of Assessment*, ou NOA).

Ao declarar o IRS, pode qualificar-se a créditos e benefícios fiscais para idosos. Sugerimos que fale com um profissional tributário ou contabilista para saber que créditos e benefícios fiscais pode pedir.

Para saber mais sobre isenções de impostos sobre a propriedade e clínicas fiscais gratuitas, veja **TorontoSeniorsHousing.ca/property-tax-exemptions**

Perguntas frequentes

Como faço para me mudar para outro apartamento ou edifício?

Se quiser mudar-se para outro apartamento ou edifício da Toronto Seniors Housing, deverá enviar um novo requerimento para a Lista de Espera Centralizada da Câmara Municipal de Toronto (Acesso a Habitação). Veja mais informações em **bit.ly/3AZPzV9**

Alguns inquilinos podem qualificar-se a mudar-se dentro da Toronto Seniors Housing no âmbito de uma categoria prioritária. Se for este o seu caso, não precisará de entrar para a Lista de Espera Centralizada. Para saber mais detalhes, fale com o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** ou consulte **TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/**

Quantos dias posso ficar longe de casa sem perder a renda vinculada aos rendimentos (RGI)?

Se todos os membros do seu agregado familiar se ausentarem do apartamento por mais de 90 dias consecutivos ou **mais de 90 dias no total** num **período de doze meses**, perderá o direito ao RGI. Há algumas exceções. Para mais informações, fale com o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** ou consulte **TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/**

Se precisar de ajuda, algum familiar pode morar vir comigo?

Sim. Pode pedir que um familiar seja adicionado como cuidador no seu contrato de arrendamento. Para tal, fale com o **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** para obter e preencher um Formulário de Verificação de Cuidador. Deverá comunicar a entrada de quem vive no seu apartamento **no prazo de 30 dias** após a chegada do seu familiar. Isto pode afetar a sua renda vinculada aos rendimentos (RGI).

Posso subarrendar o meu apartamento ou usá-lo para estadias de curto prazo?

Não. Não é permitido subarrendar o apartamento ou usá-lo para estadias de curto prazo. Isto também se aplica a lugares de estacionamento. O contrato de arrendamento não permite estas práticas, que podem fazer com que perca o subsídio de RGI.

Durante quanto tempo posso ter hóspedes?

Pode ter um hóspede consigo por um máximo de **30 dias no total num período de doze meses**, sejam 30 dias consecutivos ou 30 dias não consecutivos para cada hóspede. Se um hóspede ficar consigo **mais de 30 dias no total**, poderá perder o subsídio de RGI.

Fim do arrendamento

Quando estiver pronto para encerrar o arrendamento, deverá avisar por escrito **60 dias (dois meses completos)** antes da data em que planeia sair. A data da mudança deve ser o último dia do mês. Entregue o aviso de mudança assinado ao **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)**.

Chaves e telecomandos

Antes de deixar o apartamento, deverá devolver:

- chaves do apartamento
- chaves da caixa do correio
- telecomandos
- chaves/telecomandos da garagem
- autocolantes de estacionamento

Entregue-os ao **Coordenador de Serviços para Idosos (SSC)** antes de sair.

A sua **comunidade**

Informações sobre a comunidade

Há informações úteis sobre programas no seu edifício e na comunidade na página dos Perfis dos Edifícios *(Building Profiles)* do nosso website, **TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/**

Há também uma página informativa sobre o Perfil do Edifício no Pacote de Boas-Vindas.

Para saber mais sobre os eventos no seu edifício e como participar, contacte o Coordenador de Serviços Comunitários (CSC) ou veja os quadros de avisos do edifício. O Quadro de Avisos 2 contém um calendário de eventos que é atualizado a cada três (3) meses.

"Seniors Speak" – O boletim informativo para inquilinos

"Seniors Speak" é o nosso boletim informativo para inquilinos, publicado a cada três (3) meses. Há cópias disponíveis:

- ao lado das caixas do correio do seu edifício
- online, em **TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/**

Em cada edição, encontrará histórias inspiradoras sobre inquilinos que vivem em edifícios da Toronto Seniors Housing. Também lerá sobre o que a nossa organização tem feito e outras informações pedidas por inquilinos, como dicas, receitas, fotos e muito mais.

Quer contar a sua história, tem ideias de conteúdo ou fotos de eventos para partilhar? Envie-nos um e-mail para **SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Datas das próximas reuniões do Conselho e do Comité

Todos estão convidados a assistir às reuniões do Conselho e do Comité da Toronto Seniors Housing pela internet. As reuniões são transmitidas em direto na nossa página do YouTube. Pode também ver as gravações posteriormente em **bit.ly/3epf8XB**

A ordem do dia e os materiais da reunião estão disponíveis no nosso website **sete (7) dias corridos** antes de cada reunião. Os inquilinos também podem pedir para falar (o que chamamos de delegar) nessas reuniões. Para saber mais sobre as reuniões e como ser delegado, consulte **TorontoSeniorsHousing.ca/conselho-de-diretores/**

Quadros de avisos no seu edifício

Os quadros de avisos são ótimos lugares para encontrar informações. Os quadros têm um número de sete dígitos na parte inferior (por exemplo, 03-24-123) que pode usar para pedir facilmente uma versão traduzida ao **Centro de Apoio ao Inquilino** ou a algum funcionário. Há cinco quadros de avisos principais em cada edifício.

Quadro de Avisos 1:

Trancado, sob vidro e normalmente no hall de entrada

- Avisos corporativos, conteúdo urgente e dicas de segurança contra incêndio

Quadro de Avisos 2:

Trancado, sob vidro e normalmente perto da sala comunitária

- Avisos corporativos, informações sobre tradução, reuniões do Conselho e do Comité da TSHC e calendário de programas e eventos no seu edifício (atualizado a cada três (3) meses)

Quadro Azul:

Azul, trancado, sob vidro e normalmente perto do hall de entrada

- Informações de contacto da equipa do seu edifício, cronogramas de limpeza, avisos de obras, informações sobre locais próximos para se refrescar no verão e muito mais
- O Quadro Azul é uma exigência do Programa de Padrões de Edifícios de Apartamentos RentSafeTO da Câmara Municipal de Toronto

Quadro Comunitário 1:

Trancado, sob vidro e normalmente na sala comunitária

- Os inquilinos que desejarem publicar informações, como cartazes de eventos comunitários, podem enviar um e-mail para **Communities@TorontoSeniorsHousing.ca**
- A equipa afixará os cartazes por ordem de chegada

Quadro Comunitário 2:

Quadro de cortiça aberto (sem vidro) em diferentes áreas do edifício

- Inquilinos e organizações comunitárias podem afixar informações, como eventos futuros no edifício ou na comunidade

Quem contactar e quando

A equipa do seu edifício

A equipa do seu edifício está disponível de segunda a sexta, das 8h30 às 16h30. As informações de contacto estão listadas no quadro de avisos azul (**Quadro Azul**) do seu edifício.

Coordenador de Serviços para Idosos (*Seniors Services Coordinator*, SSC): Oferece ajuda na revisão da renda, com formulários e na busca de serviços de apoio (exceto arranjos ou manutenção).

Equipa de manutenção
Responsável por arranjos na sua casa, em áreas comuns, bem como a limpeza e outras tarefas no edifício. A equipa inclui:

- **Administrador:** lidera a equipa e é o seu primeiro ponto de contacto para arranjos
- **Pessoa responsável pela manutenção (*Custodial Maintenance Person*, CMP):** ajuda com arranjos e manutenção
- **Contínuo/guarda:** mantém as áreas comuns limpas e seguras

A equipa regional

- **Gerente Regional de Operações (*Regional Operations Manager*, ROM):** lidera a equipa regional
- **Supervisor de Habitação Comunitária (*Community Housing Supervisor*, CHS):** supervisiona a equipa de manutenção
- **Supervisor de Envolvimento e Serviços aos Inquilinos (*Tenant Engagement and Services Supervisor*, TESS):** Supervisiona a equipa de apoio aos inquilinos, incluindo os SSC

Coordenador de Serviços Comunitários (*Community Services Coordinator*, CSC): trabalha com inquilinos e parceiros comunitários para planear e realizar programas e atividades no seu edifício e na região

Equipa de Soluções:
Se não conseguir contactar um funcionário do edifício ou o Centro de Apoio ao Inquilino, ou não tiver recebido informações suficientes sobre o seu pedido de manutenção ou serviço, pode apresentar uma queixa à **Equipa de Soluções** através do **416-945-0888** ou **Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca**

Apoio 24 horas por dia, sete dias por semana

Centro de Apoio ao Inquilino: 416-945-0800
Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Ligue ou envie um e-mail para:

- pedir arranjos ou manutenção (dia ou noite)
- fazer perguntas sobre a sua renda ou contrato
- pedir documentos em outro formato ou língua
- fazer uma queixa

Para arranjos urgentes, por favor ligue, não envie e-mail. O apoio por telefone está disponível em várias línguas.

Unidade de Segurança Comunitária (*Community Safety Unit*, CSU):
416-921-2323

Ligue para comunicar:

- problemas de segurança
- reclamações de ruído
- vadiagem ou invasão de propriedade
- violações de estacionamento numa propriedade da Toronto Seniors Housing

Há apoio disponível em várias línguas.

Em caso de emergência, ligue sempre para o 911.

Contactos comunitários emergenciais e não emergenciais

911 - **tps.ca/contact/9-1-1-emergency/**

Ligue em caso de emergências como incêndio, crime em andamento ou em caso de emergência com risco de vida

Linha não emergencial da Polícia de Toronto, para ajuda policial não urgente: **416-808-2222**

211 - **211ontario.ca/contact**

Informações e ajuda para contacto com serviços de saúde comunitários, sociais, governamentais e não emergenciais - disponível em mais de 150 línguas

311 - **Toronto.ca/311**

Informações sobre serviços e programas da Câmara – disponível em mais de 180 línguas

411 - **Canada411.ca**

Lista telefónica local

711 - **crtc.gc.ca/eng/phone/acces/mrsrt.htm**

Serviço de Retransmissão de Mensagens (MRS) - permite que pessoas com deficiência auditiva ou de fala usem o sistema telefónico com um telefone de teletexto (TTY) ou outro dispositivo para ligar para pessoas com ou sem tais deficiências.

811 - **health811.ontario.ca**

Aconselhamento de saúde não urgente (antigo Telehealth)

Publicado em **junho de 2025**