

# Processo de reclamações de inquilinos

Caso tenha uma reclamação sobre a conduta de outro inquilino ou os serviços prestados, você pode entrar em contato com a equipe de Soluções da Toronto Community Housing. A equipe de Soluções gerencia o processo de reclamações da TCHC, trabalhando para resolver rapidamente as reclamações de inquilinos de forma justa, eficiente e transparente.

---

## Categorias de reclamação comuns

Comportamento antissocial



Aquecimento/refrigeração



Elevadores



Manutenção



Encanamento



---

## As três etapas do processo de reclamação

### 1. Relato

Para relatar sua reclamação ou preocupação, entre em contato com nossa equipe de Soluções via e-mail

([solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)) ou por telefone (416-981-6000)



## 2. Investigação

A equipe de Soluções confirmará o recebimento de sua reclamação e o número EasyTrac atribuído a ela dentro de um dia útil. Após a confirmação, começaremos a investigação.



## 3. Resolução

Em sete dias úteis, a equipe de Soluções explicará por escrito o que foi feito para resolver a sua reclamação. Se a resolução da sua reclamação demorar mais de sete dias, a equipe de Soluções fornecerá uma atualização.



Caso discorde da decisão da equipe de Soluções, você tem a opção de entrar em contato com a Ombudsman Toronto por e-mail ([ombudsman@toronto.ca](mailto:ombudsman@toronto.ca)) ou telefone (416-392-7062).

---

# Qual a diferença entre a equipe de Soluções e a Central de Atendimento ao Cliente ou a equipe do prédio?

A Central de Atendimento ao Cliente, juntamente com escritórios regionais e centros de serviço locais, estão aqui para ajudá-lo com questões administrativas e reparos de manutenção.

A equipe de Soluções é responsável por gerenciar problemas não resolvidos que já tenham sido relatados anteriormente pelos inquilinos.

O processo de reclamações está disponível para os inquilinos caso sintam que suas interações regulares com outros inquilinos ou com a equipe não tenham atendido às suas necessidades ou resolvido o problema.

---

## Enviando feedback positivo

Caso tenha ficado satisfeito com a interação que teve com a equipe do TCHC e gostaria de enviar um elogio sobre nosso atendimento, você também pode enviá-lo para a equipe de Soluções.

---

## Informações de contato

Equipe de Soluções  
416-981-6000 ou [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca)

Site e formulário online:

**[torontohousing.ca/complaints](http://torontohousing.ca/complaints)**

Para solicitar este folheto em um formato acessível ou para uma versão traduzida, entre em contato por telefone (416-981-5500) ou via e-mail ([help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca)).