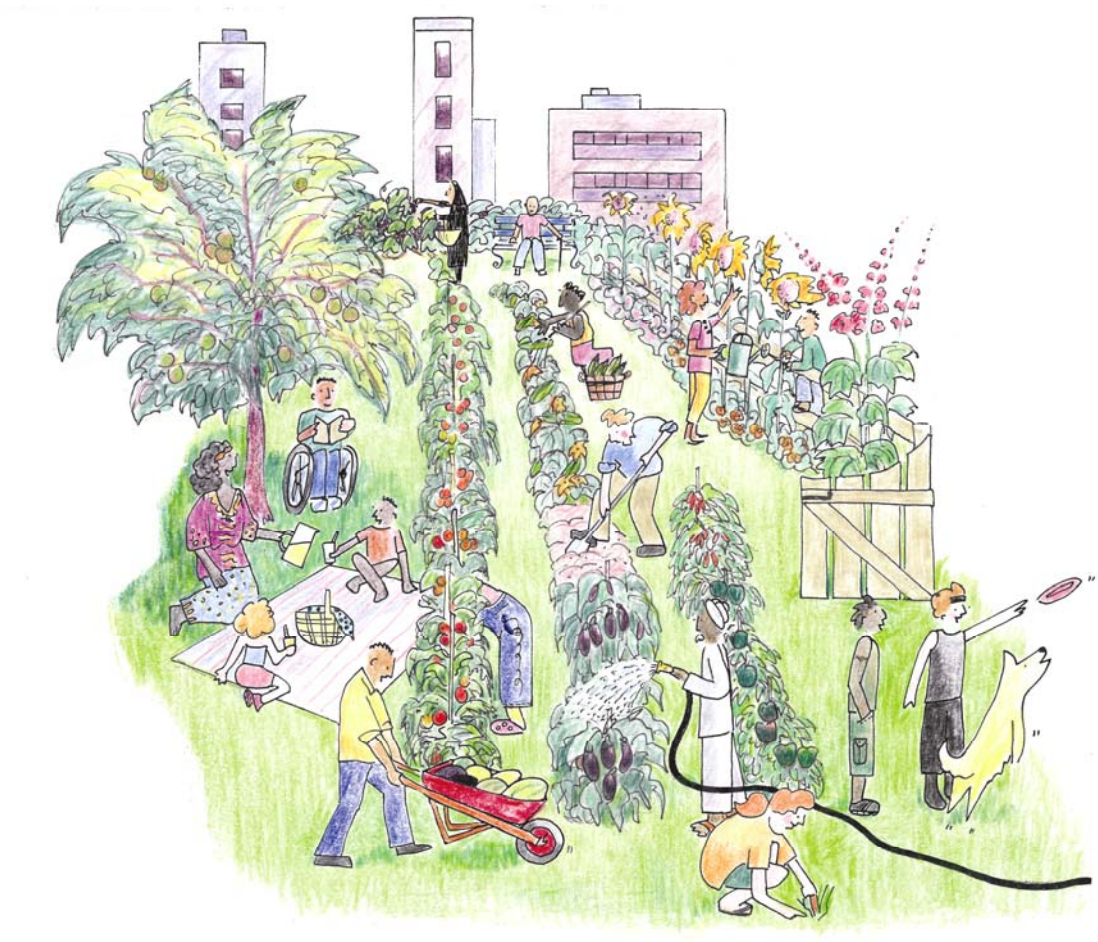
Toronto Community Housing

Manual do Inquilino



Uma boa casa. Uma boa comunidade.

Tenant Handbook, December, 2006 - Portuguese

Quem deve contactar:

Telefone para 911 para receber ajuda em emergências

- Se há um incêndio ou fumo no seu edifício
- Se está a haver um crime
- Se alguém está seriamente doente ou ferido
- Se o detector de monóxido de carbono (CO) está a tocar

Se não fala Inglês

- Diga ao telefonista das urgências qual a língua que fala.
- Um/a telefonista das urgências que fala essa língua prestará ajuda.

Telefone para o 416-981-5500

- Se não tem aquecimento, electricidade ou água no seu apartamento
- Se ficou fechado/a fora de casa
- Para se queixar de um cano roto, uma inundação ou retrete entupida
- Para fazer um pedido de reparações
- Para contactar os funcionários
- Para fazer perguntas, dar elogios ou fazer uma queixa

Esta linha telefónica funciona dia e noite, sete dias por semana.

Os contactos no seu edifício

Escritório da Unidade de Habitação Comunitária

_____

Director/a da Habitação Comunitária

_____

Promotor/a de Saúde Comunitária

_____

Coordenador/a de Serviços aos Inquilinos

_____

Superintendente de Projecto

_____

Representante do Inquilinato

_____

Publicado pela Habitação Comunitária de Toronto, Dezembro de 2006.

Uma boa casa. Uma boa comunidade.

Você e os seus vizinhos, totalizando mais de 164.000 inquilinos que vivem na Habitação Comunitária de Toronto, são membros de uma comunidade~~s~~ de habitação das maiores e mais vibrantes no mundo, na qual há idosos e jovens, pais e crianças, assim como pessoas com diferentes níveis de capacidades. Os nossos inquilinos falam ao todo mais de 70 línguas.

Este manual está repleto de informações sobre a sua casa e a sua comunidade. Dá informações práticas tais como, como pagar a renda, o que fazer para ter reparações feitas e como reciclar. Também mostra como pode colaborar com os seus vizinhos e os funcionários da Habitação Comunitária de Toronto para construir uma comunidade onde gosta de viver e da qual se orgulha.

Cada inquilino tem algo a contribuir para a vida e o sucesso da sua casa, edifício e bairro. Espero com antecipado prazer colaborar com todos os inquilinos para tornar a Habitação Comunitária de Toronto um lugar óptimo onde viver.

Derek Ballantyne
Director-Geral (CEO)

Índice

Como Funciona a Habitação Comunitária de Toronto 5

A Sua Renda 6
Pagar a sua renda, se não pode pagar a renda,
unidades habitacionais subsidiadas, rendas à taxa do mercado

A Sua Casa 8
Electrodomésticos, varandas, cabo, taxas, decoração, lixo,
plano verde, desperdícios perigosos, aquecimento e electricidade,
seguros, pragas, reparações, remoção de neve, manutenção dos quintais

O Seu Edifício 14
Serviços comunitários, lavandarias, estacionamento, alugar salas

Mantenha a Sua Segurança 15
Segurança de incêndios, detectores de fumo e monóxido de carbono (CO),
segurança comunitária, segurança pessoal, comunicar crimes

Participar e Estar Envolvido 17
Como funciona o sistema de participação dos inquilinos,
como se envolver

Os Seus Direitos e Responsabilidades 20
Despejos, o que esperar dos funcionários, direitos humanos, privacidade,
ser um bom vizinho, transferências para outra unidade,
acesso a todos, comunidades inclusivas

Mudar de Casa 24

Como Funciona a Habitação Comunitária de Toronto

A Habitação Comunitária de Toronto (TCHC) é a maior organização de habitação social do Canadá, com mais de 164.000 residentes.

Somos constituídos por comunidades chamadas Unidades de Habitação Comunitária ou "CHUs", cada uma com o seu próprio Director ou Directora da Habitação Comunitária. Certos edifícios são directamente administrados por funcionários da Habitação Comunitária de Toronto, enquanto que noutros há funcionários de gestão de propriedades contratados para administrar o edifício por conta da TCHC. Tanto os funcionários da TCHC como os funcionários das companhias de gestão de propriedades prestam contas ao Director ou Directora da Habitação Comunitária e fornecem os mesmos serviços.

Os nomes dos funcionários do edifício estão indicados num letreiro no seu edifício.

- Os funcionários do edifício podem incluir um ou uma Superintendente de Projecto, Encarregado/a de Limpeza, Auxiliar de Manutenção ou Encarregado/a de Limpeza e Manutenção Geral. Estes funcionários tomam conta da limpeza, de reparações e da maior parte dos pedidos dos inquilinos, e têm o horário de trabalho afixado na porta do respectivo escritório.
- Os Coordenadores de Serviços aos Inquilinos (TSCs) podem responder a perguntas sobre o seu contrato de arrendamento, conta da renda, subsídios de renda e transferências para outros projectos habitacionais, e trabalham no escritório da sua CHU.
- Os Promotores de Saúde Comunitária (HPOs) colaboram com os inquilinos, funcionários e agências comunitárias para criar comunidades saudáveis. Podem arranjar serviços de interpretação e tradução, organizar reuniões de inquilinos e eventos, assim como ajudá-lo/a a encontrar e a ter acesso a serviços na sua comunidade.

A Habitação Comunitária de Toronto

- Onde vivem 164.000 inquilinos – cerca de seis por cento da população de Toronto. Os inquilinos falam ao todo mais de 70 línguas.
- 58.500 unidades habitacionais
- Mais de 1.500 funcionários
- Uma companhia de habitação sem fins lucrativos, cujo proprietário é a Cidade de Toronto
- Metade das nossas receitas vem das rendas e outras taxas dos inquilinos e a outra metade vem de financiamento dos governos federal e municipal.

A Sua Renda

Pagar a sua renda

A sua renda deve ser paga no primeiro dia de cada mês.

Pagamento Previamente Autorizado (PAP)

Pode pagar a sua renda através do PAP ou no seu banco. Não pode pagar a renda através do escritório da sua CHU ou edifício.

A maioria dos inquilinos usa PAP – o sistema de Pagamento Previamente Autorizado. Pode obter um formulário de PAP do seu Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos no escritório da sua CHU. O PAP é:

- Fácil de usar. O banco paga automaticamente a renda da sua conta todos os meses
- A tempo – mesmo se você está doente ou ausente
- Conveniente. Se a sua renda mudar, receberá um aviso enviado pelos funcionários. O seu banco mudará automaticamente o seu PAP para a quantia apropriada.

Pagamentos pelo Banco

Também pode pagar a renda através do seu banco, cooperativa de crédito, caixa económica ou companhia de conversão de cheques. Para o fazer:

- Obtenha talões de pagamento da renda do seu Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos.
- Use o talão para pagar em dinheiro, cheque, ordem de pagamento (*money order*) ou pela caixa automática.

Para pagar a renda usando o telefone ou a Internet, é favor contactar o seu banco.

Se não pode pagar a sua renda

Queremos que continue a ter casa! Se está a ter problemas a pagar a sua renda, contacte o seu Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos imediatamente. Se está numa situação de crise, podemos organizar um plano de pagamento que funcionará para si. Também o/a podemos pôr em contacto com serviços que o/a podem ajudar a administrar as suas finanças.

Unidades habitacionais subsidiadas (RGI)

Alguns inquilinos vivem em unidades habitacionais subsidiadas ou RGI (*rent-geared-to-income).* Estas unidades habitacionais recebem subsídios de aproximadamente 30 por cento do rendimento bruto do agregado familiar. Isto quer dizer:

- A sua renda não está coberta pelo regulamento das rendas controladas.
- Quando os seus rendimentos sobem ou descem, a sua renda também é modificada. Se os seus rendimentos aumentarem, a renda subirá dentro de 60 a 90 dias a partir da

data da modificação dos rendimentos. Se os seus rendimentos diminuírem, a sua renda descerá no mês seguinte.

- Geralmente, famílias com os mesmos rendimentos pagarão a mesma renda, quer vivam num apartamento, *townhouse* ou casa.

Comunicar modificações nos seus rendimentos ou agregado familiar

O Governo do Ontário estabeleceu os regulamentos para os subsídios RGI. **Para manter o seu subsídio, tem que:**

- Comunicar quaisquer modificações dos seus rendimentos (aumentos e diminuições) imediatamente. **Não espere até à revisão de renda anual.** Se não indicar a alteração, o aumento da renda será aplicado retroactivamente.
- Comunicar modificações do seu agregado familiar imediatamente – um novo bebé, um estudante que voltou do colégio ou da universidade, um hóspede de longo prazo ou qualquer outra pessoa que deixa ou se junta à sua família.
- Comunicar modificações ao seu Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos.

Revisões Anuais

Receberá todos os anos um pacote de documentos de revisão de renda. Pediremos que confirme os rendimentos e bens de todas as pessoas que vivem na sua casa. É favor enviar estas informações ao seu Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos dentro do prazo de 30 dias.

Rendas à taxa do mercado

Estas rendas são idênticas às cobradas por senhorios privados.

Rendas à taxa do mercado podem ser alteradas uma vez por ano para reflectir alterações nas despesas do seu edifício ou modificações em política. Receberá um aviso de 90 dias antes do primeiro dia do mês se a sua renda vai ser modificada. As rendas na Habitação Comunitária de Toronto, como em todas as outras organizações de habitação sem fins lucrativos, não estão cobertas pelos regulamentos das rendas controladas.

Inquilinos que pagam renda à taxa do mercado podem fazer um pedido de subsídio de renda RGI.
Mas tem que pôr o seu nome numa lista de espera de pedidos de toda a cidade e poderá ter que esperar muitos anos. Pode obter um formulário de pedido no escritório da sua CHU ou telefonar à *Housing Connections* através do telefone 416-981-6111. Se preencher os requisitos, o seu nome será inserido na lista de espera de acordo com a data em que fez pela primeira vez o seu pedido à Habitação Comunitária de Toronto.

A Sua Casa

Electrodomésticos

Todas as unidades habitacionais têm um frigorífico e fogão, que funcionam melhor se os limpar regularmente. Se danificar o seu frigorífico ou fogão, terá que pagar pelas reparações. Se vive numa casa ou *townhouse*, pergunte ao seu ou à sua Superintendente de Projecto se pode ter uma máquina de lavar louça ou roupa. Em certas casas e t*ownhouses*, estes electrodomésticos são autorizados, mas pergunte primeiro. Fale com os funcionários do edifício antes de instalar um aparelho de ar condicionado. É necessário que os funcionários verifiquem se a instalação eléctrica é segura e se o aparelho está montado de maneira segura para evitar que caia. Para poupar energia, verifique a classificação *Energy Star* antes de comprar o aparelho de ar condicionado; pode encontrá-la num autocolante no aparelho. Para além disso, isole bem à volta do aparelho para evitar correntes de ar e no Inverno retire o aparelho da janela.

Varandas

Se tem uma varanda, aprecie o ar puro!

Lembre-se:

- Não ponha carpete ou tapetes na varanda, pois se ficarem húmidos podem danificar a laje de betão.
- Não use a sua varanda como armazém.
- Os churrascos são proibidos nas varandas, pois são um perigo de incêndio e incomodam os vizinhos.
- Supervisione as crianças pequenas e os animais de estimação quando estes estão na varanda.

TV por Cabo

A TV por cabo não está incluída na sua renda.

A TV por cabo pode ser comprada através da Rogers em todos os edifícios e através da Bell ExpressVu em alguns edifícios. O seu Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos poderá dizer-lhe quais os serviços de TV por cabo disponíveis no seu edifício.

Não pode instalar uma antena parabólica fixada ao edifício sem primeiro verificar com o seu ou a sua Superintendente do Edifício.

Taxas

Comunique sempre quaisquer problemas imediatamente.

Não há taxas ou emolumentos para manutenção normal. No entanto, **podemos** cobrar-lhe gastos por danos se:

- A sua família, convidados ou animais danificarem a sua unidade habitacional ou espaços comuns
- É necessário fazer reparações porque não cuidou apropriadamente do seu apartamento ou casa. Isto pode incluir arranjos de urgência, como por exemplo pode ter que pagar por estragos causados por um cano roto de que não se queixou ou que não comunicou.
- Perder as suas chaves ou cartões de acesso
- Pedir atendimento depois das horas de expediente para trabalho que não é urgente
- A sua unidade habitacional está em muito mau estado (para além do desgaste de uso normal) na altura em que se muda para outra habitação

Decoração

Aprecie e sinta prazer em tornar o seu lar bonito e confortável

No entanto, lembre-se:

- Modificações permanentes não são autorizadas, como por exemplo substituir soalhos ou retirar portas ou objectos fixos.
- Use só ganchos adesivos ou autocolantes para pendurar quadros e fotografias. **Não use pregos ou ganchos com parafusos pois estes danificam permanentemente as paredes.**
- Use fita-cola que cola dos dois lados se instalar carpete.
- Não use pregos, agrafos ou cola.
- Use papel de parede que se pode remover a seco ("*dry strippable*") que não danificará as paredes quando for retirado.
- Verifique com os funcionários do seu edifício se tem alguma pergunta.

Lixo

Em edifícios de apartamentos

- Traga todo o material reciclável – papel, garrafas, latas e frascos de plástico de comida com tampas – ao recipiente de reciclagem do seu edifício.
- O lixo normal é deitado no cano de detritos. Para evitar obstruções:
    - Ponha todo o lixo em sacos de plástico pequenos atados
    - Use dois sacos, um dentro do outro, para deitar fora liteiras de gato e fraldas
    - Não deite pelo cano abaixo vidros, latas de aerossol ou grandes volumes.
- Para deitar fora mobílias ou outros artigos volumosos, peça informações aos funcionários do seu edifício.

Em casas, *townhouses* e alguns edifícios mais pequenos

- Traga todo o material reciclável ao recipiente de reciclagem mais próximo. Pergunte aos funcionários do seu edifício se não sabe ao certo o que pode ser reciclado.
- Ponha o lixo em sacos de plástico firmemente atados no caixote do lixo apropriado. Artigos de grande volume devem ser trazidos ao local apropriado.

Se os serviços municipais recolhem o lixo directamente da sua casa, ponha os materiais recicláveis, lixo, desperdícios do jardim e materiais orgânicos à beira do passeio na noite anterior à recolha. Retire os caixotes prontamente depois da recolha e guarde-os no seu quintal das traseiras, cave ou noutra área adequada.

Virar verde

Com 164.000 inquilinos, a Habitação Comunitária de Toronto tem um grande impacto no meio ambiente da nossa cidade. Usamos mais de $100 milhões de dólares em electricidade e água por ano, produzimos dezenas de milhares de toneladas de resíduos sólidos e emitimos mais de 400.000 toneladas de gases que retêm o calor, causando *smog* e aquecimento global. Devido ao nosso tamanho temos a capacidade de modificar o impacto ambiental da nossa cidade.

Por isso a Habitação Comunitária de Toronto tem um “Plano Verde” para conservar energia, poupar água e reduzir a poluição. Já fizemos o seguinte:

- Substituímos frigoríficos e fogões antigos e ineficientes.
- Instalámos retretes de baixo consumo de água
- Gastámos mais de $100 milhões de dólares em melhorias de edifícios
- Estabelecemos parcerias com inquilinos noutras iniciativas “verdes” tais como jardins comunitários

Estamos agora a colaborar com os inquilinos para aumentar a reciclagem, criar áreas de lixo mais seguras e limpas, poupar água e melhorar os espaços verdes.

Desperdícios perigosos

Você tem a responsabilidade de se desembaraçar de agulhas, tinta, solventes, pilhas e baterias. Peça aos funcionários do seu edifício que lhe dêem instruções a este respeito.

Aquecimento e electricidade

Na maioria dos edifícios, o aquecimento e a electricidade fazem parte da renda. Quando o aquecimento e a electricidade não estão incluídos, o seu Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos pode ajudá-lo/a a estabelecer a sua própria conta.

Poupar energia

Pode ajudar a conter os custos se seguir estes conselhos úteis:

- Não aqueça o ar lá fora! Se a sua unidade habitacional está muito quente durante o Inverno, não abra as janelas, baixe simplesmente o termóstato.
- Poupe energia na cozinha. Ponha tampas nas panelas quando está a cozinhar e nunca deixe os elementos acesos depois de os ter usado, nem use o forno para aquecer o seu apartamento. Não deixe a porta do frigorífico aberta e não fixe a temperatura do frigorífico ao máximo.
- Peça rapidamente que arranjos sejam feitos, pois uma torneira a verter água pode encher uma banheira num dia e criar problemas de bolor. Janelas com vidros partidos ou calha defeituosa podem causar correntes de ar e desperdiçar energia.
- Adopte hábitos “verdes”. Apague as luzes quando sai de uma divisão. Use uma régua de tomadas (*power bar*) para os aparelhos electrónicos e desligue toda a régua quando não está em uso. Baixe o termóstato ou o ar condicionado quando sai por longos períodos. Feche as cortinas para proteger do calor durante o dia, no Verão, e abra-as no Inverno para deixar entrar a luz do Sol.

Seguros – protecção dos seus bens

A Habitação Comunitária de Toronto não providencia seguro para os seus bens. Encorajamo-lo/a fortemente a comprar um Pacote de Seguros para Inquilinos. Este:

- Pode ajudá-lo/a a substituir mobílias, roupas, artigos de cozinha e outros bens danificados em incêndios, inundações ou roubos
- Pode pagar danos que você, a sua família ou convidados poderão ter causado
- Preenche os requisitos de seguros para reservar as salas comuns para festas

Contacte companhias de seguros locais para obter preços e pormenores.

Se já recebe assistência social, os programas *Ontario Works* e Suplemento para Incapacitados do Ontário (*Ontario Disability Supplement Program)* podem cobrir os custos dos seus prémios de seguros até ao máximo das ajudas de custos para habitação. Fale com o seu ou a sua Coordenadora de Serviços aos Inquilinos para saber se preenche os requisitos.

Pragas

Infelizmente, baratas, ratos e outras pragas podem por vezes entrar em edifícios. Tornam-se piores em locais que não estão limpos, que estão desarrumados, têm gente a mais ou estão sempre quentes demais. Ajude a controlar estas visitas indesejáveis.

- Mantenha a sua casa limpa e disponha do lixo de maneira apropriada.
- Diga os funcionários do edifício se descobrir baratas ou outras pragas. Se é necessário tratamento, siga exactamente as instruções de preparação para obter bons resultados.
- Não alimente pombos, esquilos ou animais perdidos, pois isto pode atrair ratos, ratazanas, doninhas fedorentas (*skunks)* e guaxinins (*raccoons*).

Percevejos

Recentemente, tem havido um problema com percevejos em Toronto e em muitas outras cidades. O controlo deste problema depende de acção rápida e cuidadosa.

- Notifique imediatamente os funcionários do seu edifício de qualquer infestação ou comunique-o por telefone para 416-981-5500.
- Se é necessário tratamento, siga exactamente as instruções, senão o tratamento não funcionará.
- Não deite fora mobílias ou colchões infestados, pois isto só fará alastrar o problema. É preferível que pergunte aos funcionários do edifício como deitar fora artigos infestados de maneira segura.

Pode ajudar a prevenir a infestação de percevejos se evitar desarrumo em sua casa e se aspirar regularmente.

Reparações

Reparações de urgência

Telefone para 416-981-5500 para reparações de urgência – se não tem aquecimento ou electricidade, ou para comunicar canos rotos, retretes que transbordam e inundações.

***EasyTrac* – ajuda os funcionários e os inquilinos a dar acompanhamento a pedidos de serviço, assim como perguntas. Cada pedido recebe um número de *EasyTrac* e é inscrito na nossa base de dados de serviço, possibilitando que os superintendentes, outros funcionários do edifício ou do Centro de Resposta possam verificar a base de dados para dar acompanhamento a todos os pedidos. Esta base de dado é actualizada quando você telefona com uma pergunta, quando há informações novas e quando o trabalho está terminado.**

Reparações de rotina

Fale com o seu ou a sua Superintendente, telefone para o 416-981-5500 ou preencha e assine um Formulário de Pedido de Serviços aos Inquilinos para todas as reparações habituais, como:

- Electrodomésticos que não funcionam adequadamente
- Canalizações ou candeeiros avariados
- Pisos, paredes, tectos, portas ou janelas danificados

Pode obter um Formulário de Pedido de Serviços aos Inquilinos do escritório do seu edifício. Este formulário permitirá dar autorização aos funcionários para entrarem no seu apartamento para fazer as reparações se você não está em casa. Se não tem a certeza o que está estragado, há fotografias no escritório do/a Superintendente que podem ajudá-lo/a a explicar o problema.

O seu pedido de arranjos receberá um número *EasyTrac*, o qual permitirá fazer o acompanhamento do seu pedido com os funcionários. As reparações habituais serão completadas dentro de cinco dias úteis, e se o trabalho levar mais tempo, dir-lhe-emos e explicaremos porquê.

Remoção da neve

Inquilinos em casas e em algumas *townhouses* devem limpar a neve do passeio público em frente da sua residência, assim como da sua própria entrada e degraus. Inquilinos com incapacidades podem contactar a Cidade de Toronto através do 416-392-7768 para arranjarem limpeza da neve pelo município.

Cuidar dos quintais

Inquilinos em casas ou *townhouses* são responsáveis por cortar a relva, juntar as folhas, cortar as sebes e cuidar dos seus quintais e jardins. Não se esqueça de compostar as folhas e raminhos cortados – para fazer adubo gratuito para manter o seu jardim bem bonito. Telefone para a Cidade de Toronto através do 416-338-2010 para ficar a saber onde pode obter um aparelho de transformação em adubo de baixo custo.

O Seu Edifício

Serviços comunitários

Em alguns edifícios, agências locais proporcionam aulas de inglês, programas para crianças ou outros serviços, tanto para inquilinos como para não inquilinos. Certos edifícios têm gabinetes de médicos de clínica geral e de médicos dos pés. Desta maneira, muitos inquilinos podem e usam estes serviços. Para obter mais informações, comunique com os funcionários do seu edifício.

Lavandarias

A maior parte dos edifícios têm salas de lavandaria com máquinas de lavar roupa e máquinas de secar roupa que funcionam com moedas. O horário de funcionamento e os preços estão afixados na lavandaria.

Se notar que há uma máquina de lavar ou secar que está estragada, ou se a máquina retiver as suas moedas, telefone para (416) 869-0680. Se telefonar depois das horas de funcionamento, a sua chamada será respondida no dia útil seguinte. Empenhamo-nos em fazer consertos de boa qualidade dentro de cinco dias úteis.

Para que as roupas fiquem o mais limpas possível – e para evitar que as máquinas se avariem – não encha demais as máquinas ou adicione mais água. Em máquinas de lavar de abertura frontal, as roupas ficarão mais limpas se usar água fria e metade do detergente que geralmente usa.

Estacionamento

A maioria das comunidades têm estacionamento no local para inquilinos e visitas. Para alugar um lugar de estacionamento, contacte os funcionários do seu edifício.

Todos os veículos estacionados em propriedade da Habitação Comunitária de Toronto têm que ter um passe ou licença válida de estacionamento. Se o seu veículo está estacionado em propriedade da Habitação Comunitária de Toronto e não funciona ou tem uma matrícula caducada, será removido à sua custa.

Aluguer de salas

Muitos edifícios da Habitação Comunitária de Toronto têm salões de festas, oficinas de arte, salas de reuniões e ginásios, sendo muitos acessíveis por cadeiras de rodas.

Os inquilinos e grupos de inquilinos podem reservar qualquer destas salas para reuniões, festas e outros eventos. Não é necessário pagar para reservar estas salas para eventos abertos a todos os inquilinos ou para reuniões de inquilinos, mas há taxas para festas ou outros eventos privados.

Para reservar um espaço comunitário e saber mais quanto às regras do **Uso do Espaço Comum**, contacte o escritório da sua CHU ou telefone para 416-981-5500. Para eventos únicos, o espaço comunitário tem que ser reservado e as taxas pagas duas semanas antes do evento. Também pode reservar um espaço comunitário para programas que se repetem, tais como um programa pós-escola ou um jantar semanal. Os inquilinos e visitas têm que obedecer às regras do Uso do Espaço Comum.

Mantenha a Sua Segurança

Segurança de incêndios

A segurança relativamente a incêndios é uma importante prioridade para nós, por isso os funcionários verificam regularmente todo o equipamento de segurança e contra incêndios e testam os alarmes de fumo no Outono.

Esteja preparado/a antes de haver um incêndio. Leia as instruções no caso de incêndio, afixadas na parte de dentro da porta do seu apartamento. Fique a saber onde é a saída mais próxima e planeie uma segunda saída de urgência, no caso da primeira ficar bloqueada. Se tem uma incapacidade física ou sabe que precisará de ajuda para sair do edifício, fale com os funcionários do seu edifício.

Se pensa que há um incêndio, accione o alarme mais próximo e telefone para o 911.

Detectores de fumo e monóxido de carbono (CO)

A sua unidade habitacional tem um aparelho de detecção e alarme de incêndio, eléctrico ou a pilhas. Verifique regularmente para se assegurar que este está a funcionar apropriadamente. Se tem um detector de monóxido de carbono (CO), peça aos funcionários do edifício para lhe explicarem como fazer a manutenção.

Se o seu alarme de fumo apita e se tem a certeza que NÃO HÁ UM INCÊNDIO:

- Abra as janelas.
- Abane para dissipar o fumo.
- Mantenha a porta do seu apartamento fechada para que o fumo não vá para o corredor.

Se o detector de monóxido de carbono (CO) apitar, telefone para o 911.

Nunca desligue alarmes contra incêndios, detectores de monóxido de carbono (CO) ou mecanismo de fechar portas automaticamente. Se são incómodos, fale com os funcionários do seu edifício.

Segurança comunitária

Os edifícios mais seguros são aqueles onde as pessoas conhecem os seus vizinhos, participam em actividades sociais e trabalham juntas para o bem da comunidade.

Muitos edifícios têm comités de segurança, formados por inquilinos para ajudar a resolver os problemas de segurança. Os inquilinos têm ajudado a tornar os edifícios mais seguros através de programas como *Neighbourhood Watch* e *Vertical Watch*, assim como fazendo auditorias de segurança. Para se juntar a um grupo no seu edifício, ou para organizar um novo grupo, fale com o seu ou a sua Representante do Inquilinato, Promotor/a de Saúde Comunitária ou Consultor/a de Segurança Comunitária.

Pode fazer a sua parte para manter a segurança.

- Mantenha sempre a porta do seu apartamento fechada à chave.
- Não mantenha a porta aberta.

- Para assegurar a segurança das crianças, é favor não remover os calços das janelas (linguetas que impedem as janelas de abrirem completamente).
- Não entre no elevador com um estranho. Espere por alguém que reconhece para ir consigo e ponha-se perto do painel de controlo.
- Não deixe entrar desconhecidos. Se alguém diz que é da Habitação Comunitária de Toronto, peça para ver cartão ou prova de identidade.
- Quando alguém o/a contactar através do telefone da entrada, se o seu edifício tem um circuito interno de segurança por televisão, verifique antes de abrir a porta à pessoa ou pessoas.
- Se estranha ou está inquieto/a quanto à presença de alguém no edifício, diga aos funcionários do edifício ou telefone para o 416-981-5500.

Segurança pessoal

Em muitos edifícios, os inquilinos têm um "sistema de amigos" (*buddy system*) através do qual verificam se está tudo bem, uns com os outros. Algumas agências também têm um "sistema de amigos por telefone" ao qual você se pode juntar.

Para mais informações, fale com o seu ou a sua Representante do Inquilinato, Consultor/a de Segurança Comunitária ou Promotor/a de Saúde Comunitária.

Comunicar actividade criminal

Telefone para o 911 se pensa que está a haver um crime no seu edifício ou que alguém está em perigo.

Diga à polícia se quer manter o anonimato. Também pode telefonar ao programa *Crime Stoppers* através do telefone 222-TIPS se quer fazer queixa de um crime e prefere manter o anonimato. O programa *Crime Stoppers* não usa o serviço *Call Display* para ver qual o número de telefone que está a ligar para eles.

Explique as suas preocupações aos funcionários do edifício ou aos Consultores de Segurança Comunitária para que possam fazer acompanhamento.

Colaborar para a segurança

Pode colaborar com funcionários, parceiros comunitários e a polícia para tornar o seu edifico mais seguro. Na Habitação Comunitária de Toronto, centenas de inquilinos têm:

- Administrado auditorias de segurança
- Formado comités de segurança
- Ajudado na planificação da segurança comunitária

Participar e estar envolvido

Todos os inquilinos fazem parte da comunidade da Habitação Comunitária de Toronto. Quando você colabora e trabalha com outros inquilinos e com funcionários, ajuda a tornar a sua comunidade um lugar seguro e amigável onde se vive bem. Por outro lado, também tem uma palavra a dizer nas decisões que o/a afectam.

- **Participe nas Eleições de Inquilinos.** Cada edifício tem um/a Representante do Inquilinato, eleito/a para um mandato de três anos. Todos os inquilinos de pelo menos 16 anos de idade podem votar e podem ser candidatos na eleição.

- **Fale com o seu ou a sua Representante do Inquilinato.** O seu ou a sua Representante do Inquilinato faz parte do Conselho de CHU que debate as questões que afectam todos os inquilinos. Pode informar o seu ou a sua Representante do Inquilinato sobre as questões que são importantes para si ou colaborar com ele ou ela para lançar uma actividade na sua comunidade.

- **Fale com o seu ou a sua Promotora de Saúde Comunitária (HPO)** para saber mais sobre reuniões, actividades e grupos no seu edifício ou para sugerir novas ideias. Os HPOs podem também ajudá-lo/a a organizar reuniões ou actividades.

- **Preste atenção ao quadro comunitário do seu edifício** para ver os avisos de reuniões e consultar as actas das reuniões. Também pode assistir a reuniões do Conselho de CHU e do Conselho de Administração como observador/a.

- **Sugira novas ideias.** Muitos dos melhores programas e actividades, assim como as soluções de problemas mais realizáveis, vêm de inquilinos. Se tem uma ideia, passe-a ao seu ou à sua Representante do Inquilinato ou Promotor/a de Saúde Comunitária.

Como funciona o Sistema de Participação dos Inquilinos

O Sistema de Participação dos Inquilinos foi desenvolvido por inquilinos e funcionários para assegurar que a voz dos inquilinos é ouvida a todos os níveis, desde o seu próprio edifico até ao Conselho de Administração.

Em cada edifício

Um/a Representante do Inquilinato é eleito/a pelos inquilinos por um mandato de três anos. Este/a Representante do Inquilinato:

- Representa todos os inquilinos no edifício ou complexo habitacional
- Colabora com outros grupos de inquilinos e funcionários
- Mantém o Conselho de CHU informado sobre questões pertinentes
- Comunica aos inquilinos as questões da CHU
- Defende as preocupações dos inquilinos perante outros inquilinos e agências comunitárias
- Segue todas as políticas e regras da Habitação Comunitária de Toronto

Os Representantes do Inquilinato não são funcionários. Consequentemente, não têm que lidar com situações de urgência nos edifícios nem têm chaves para apartamentos e escritórios. Também não se envolvem em despejos e disputas relacionadas com a renda.

Em cada CHU

Um Conselho de CHU reúne-se regularmente para partilhar informações e ajudar a resolver problemas que afectam os inquilinos da CHU. O Conselho de CHU é composto de Representantes do Inquilinato.

Os Conselhos de CHU colaboram com inquilinos, funcionários e agências comunitárias para desenvolver o Plano Organizacional Comunitário, o que quer dizer que os inquilinos têm uma palavra a dizer quanto aos programas, serviços e orçamento para a sua CHU.

Conselho de Administração da Habitação Comunitária de Toronto

Os inquilinos elegem dois representantes para o Conselho de Administração da TCHC, que tem 12 membros, sendo os outros membros quatro vereadores e cinco simples cidadãos. O Conselho de Administração toma decisões sobre políticas que afectam o funcionamento geral da Habitação Comunitária de Toronto.

Planeamento participativo

Os inquilinos têm imensas oportunidade de ajudar a planear o futuro da sua comunidade.

- O Plano de Gestão Comunitária é o plano de actividades trienal para a Habitação Comunitária de Toronto, baseado em consultas públicas em todas as CHUs e a oportunidade de participação dos inquilinos interessados e dos representantes comunitários.
- Os Conselhos de CHU dão sugestões para os Planos Organizacionais das CHUs, que estabelecem as prioridades e o orçamento.
- Todos os anos, inquilinos em toda a Habitação Comunitária de Toronto decidem como gastar uma parte do orçamento de capital para melhorias de edifícios identificadas pelos inquilinos.

Desenvolvimento Económico Comunitário

A Habitação Comunitária de Toronto está empenhada em encontrar maneiras de estabelecer oportunidades económicas para si e para o seu bairro. Algumas CHUs têm ajudado estudantes a encontrar um emprego de Verão, enquanto que outras têm feito parcerias com empresas comunitárias para providenciar oportunidades para inquilinos.

Fale com o seu ou a sua Directora da Habitação Comunitária para ter mais informações.

Investir na nossa juventude

A Habitação Comunitária de Toronto investe nas nossas crianças e nos nossos jovens com:

- Formação de liderança
- Bolsas de estudo
- Feiras de trabalho de Verão
- Programas de formação profissional e de emprego para jovens

Jovens estiveram envolvidos num conselho de juventude, uma revista, um programa radiofónico, outros programas de arte e a *Ontario Justice Education Network* (Rede de Formação Jurídica do Ontário).

Melhorar os Edifícios

Todos os anos, a Habitação Comunitária de Toronto investe fundos para tornar os nossos edifícios mais ecológicos e para fazer arranjos nos edifícios que mais têm necessidade destes. Isto inclui substituir as lâmpadas antigas com lâmpadas de baixo consumo energético, melhorar as áreas de reciclagem e de eliminação do lixo e tornar as lavandarias mais fáceis de usar.

Um programa de renovação das unidades habitacionais começará em 2007, com melhorias feitas em casas de banho e cozinhas de algumas unidades no âmbito deste programa.

Fundo de Investimento Social

Todos os anos, a Habitação Comunitária de Toronto põe de lado $1 milhão de dólares para projectos locais que favorecem a criação de comunidades fortes. Os Conselhos de CHU, outros grupos de inquilinos e grupos sem fins lucrativos que trabalham com inquilinos podem pedir uma subvenção para projectos.

Peça ao seu ou à sua Promotora de Saúde Comunitária informações detalhadas.

Fundos de Conselhos de CHU

O Fundo de Conselho de CHU faz parte do plano da TCHC para um sistema participativo eficaz. Os Fundos de Conselhos apoiam Conselhos de Inquilinos, assim como grupos de inquilinos, de forma a que se possam envolver nas tomadas de decisões comunitárias.

Peça ao seu ou à sua Promotora de Saúde Comunitária informações detalhadas.

Os Seus Direitos e Responsabilidades

Aqui está em casa. Pode viver aqui tanto tempo quanto quiser, desde que preencha as suas responsabilidades indicadas na Lei de Arrendamento Residencial (*Residential Tenancies Act).*

Tem a responsabilidade de:

- Pagar a renda a tempo todos os meses
- Manter o seu apartamento limpo
- Indicar problemas de manutenção e de reparações
- Reparar ou pagar por danos que tenha causado:
    - Na unidade ou áreas comuns
    - Por acaso ou de propósito
    - Por si, por alguém do seu agregado familiar, pelos seus animais ou por pessoas que tenha convidado a entrar no edifício
- Dar 60 dias de aviso se planeia deixar o seu apartamento
- Comunicar modificações aos seus rendimentos ou à composição do seu agregado familiar

Como senhorio, a Habitação Comunitária de Toronto tem algumas responsabilidades importantes.

Somos obrigados a:

- Fornecer serviços vitais – combustível, electricidade, gás e água quente e fria
- Manter o edifício em bom estado
- Obedecer aos regulamentos de saúde e segurança locais e normas aplicáveis à propriedade
- Providenciar um recibo para qualquer pagamento, se você o pedir

Despejos

A Habitação Comunitária de Toronto não quer desalojá-lo/a. Queremos resolver bem cedo quaisquer problemas, de modo a que você possa conservar a sua casa. É favor contactar o seu ou a sua Coordenadora de Serviços aos Inquilinos se não pode pagar a sua renda ou se tem outras dificuldades.

No entanto, você pode ser desalojado/a por uma ordem de despejo, se:

- Pagar a sua renda em atraso repetidamente
- Falsear os rendimentos do seu agregado familiar
- Deixar de ser elegível para habitação subsidiada RGI e não pagar renda à taxa do mercado
- Fizer barulho ou agir de modo a seriamente incomodar quaisquer outros inquilinos ou o senhorio

- Mantiver um animal de estimação que faz mal a alguém, é um incómodo excessivo ou causa reacções alérgicas sérias a um outro inquilino ou inquilina e você não lidar com o problema da maneira razoável como os funcionários lhe pedem que o faça
- Ameaçar a segurança de um outro inquilino ou inquilina
- Tiver mais pessoas no apartamento que os regulamentos de saúde e segurança locais autorizam ou as normas de habitação permitem
- Transgredir a lei ou operar um negócio ilegal em qualquer parte do edifício ou em propriedade da Habitação Comunitária de Toronto

É favor comunicar com o seu ou a sua Coordenadora de Serviços aos Inquilinos se necessita de mais informações sobre os despejos.

O que pode esperar dos funcionários

A Habitação Comunitária de Toronto tem um Código de Comportamento para todos os funcionários da TCHC e funcionários de gestão de propriedades contratados. Os funcionários não podem:

- Aceitar gorjetas, dinheiro ou presentes de inquilinos
- Vender serviços ou artigos a inquilinos
- Comprar bens de inquilinos ou seus familiares
- Aceitar taxas de serviço de inquilinos
- Trocar serviços por bens com inquilinos
- Usar ou levar bens de inquilinos, mesmo se forem deixados no edifício
- Pedir emprestado dinheiro ou haveres de inquilinos
- Ser testemunha de um testamento, juramento ou declaração solene (*sworn statement*) de um inquilino (excepto se seu familiar), nem agir como executor testamentário de um testamento de inquilino
- Estar no trabalho sob a influência do álcool ou drogas ilegais
- Abusar inquilinos de qualquer maneira
- Discriminar ou hostilizar inquilinos de qualquer forma

Se acha que há funcionários que transgrediram este código, é favor indicar o incidente ao Director ou Directora da CHU.

Queixas relativas a funcionários

A Habitação Comunitária de Toronto tem uma política de queixas para quaisquer queixas de inquilinos relativas a funcionários.

Se não está satisfeito/a com serviços que recebeu de funcionários da TCHC ou funcionários contratados para gestão de propriedades, fale com o Director ou Directora da CHU.

O Director ou Directora da CHU registará a sua queixa e tentará resolvê-la dentro de 10 dias úteis. Se não está satisfeito/a, telefone para o 416-981-5500. A sua queixa será registada e um/a administrador/a superior entrará em contacto consigo dentro de cinco dias úteis. (Se tem uma queixa directa contra o Director ou Directora da CHU, então telefone para o 416-981-5500 para dar início ao processo.)

Direitos humanos

A Habitação Comunitária de Toronto é uma comunidade inclusiva que trata todos de maneira justa e com imparcialidade. Fazemos cumprir o Código dos Direitos Humanos do Ontário e todas as políticas provinciais e municipais neste domínio.

Também temos a nossa própria Política de Prevenção da Hostilidade, de Defesa dos Direitos Humanos e de Acesso Justo que abrange todos os membros do Conselho de Administração, assim como todos os funcionários e empregados, pessoas contratadas, inquilinos, voluntários e membros nomeados para comités.

Todas as pessoas serão tratadas sem discriminação e sem hostilização. A hostilização pode incluir comentários ou piadas ofensivas, indesejáveis e importunas, ameaças, gestos insultuosos, espalhar boatos falsos, distribuir pornografia, ameaçar expor gays ou lésbicas, recusar-se a trabalhar com pessoas de um grupo específico, tocar alguém inoportunamente, assim como agressões físicas ou assédio sexual.

Encorajamos todos a primeiro tentarem resolver o problema directamente e em pessoa. Se isso não é possível, pode apresentar uma queixa por escrito ao Director ou à Directora da CHU. Se tem uma queixa contra este ou esta Directora de CHU, é favor contactar o 416-981-5500 e um/a administrador/a superior responderá à sua chamada no dia útil seguinte.

Privacidade

Você tem direito à sua privacidade na sua casa. Os funcionários ou empreiteiros só entrarão na sua unidade habitacional se:

- Lhe dermos um aviso por escrito de 24 horas
- Há uma situação de urgência, como um incêndio ou inundação, ou se os funcionários crêem que um/a inquilino/a está ferido/a ou doente e precisa de ajuda
- Você está em casa, atende à porte e dá autorização aos funcionários e empreiteiros para entrarem.

Ser bom ou boa vizinha

Fumar

Inquilinos, visitas e funcionários não podem fumar em áreas públicas, incluindo corredores, entradas, escritórios e salas comuns. Pode fumar no seu apartamento, mas se fuma na sua varanda, verifique com os vizinhos para se assegurar que o fumo passivo não os incomoda.

Animais

Você é responsável pelo seu animal de estimação. Deve limpar qualquer porcaria que este faça, reparar estragos que cause e assegurar-se que não põe em perigo ou incomoda outros inquilinos e funcionários.

A Habitação Comunitária de Toronto pode limitar o número de animais de estimação num apartamento. Você não é autorizado/a a ter um animal de estimação ilegal.

Queixas dos vizinhos

Os inquilinos devem tentar resolver os conflitos entre si. Se isto não é possível, pode apresentar uma queixa por escrito. Contacte o escritório da CHU para obter pormenores.

Transferências para uma outra unidade habitacional

Pode fazer um pedido de transferência para uma outra unidade habitacional em qualquer parte da Habitação Comunitária de Toronto em qualquer altura. No entanto, as listas de esperas na maior parte dos locais são muito longas – frequentemente uma espera de vários anos.

Para fazer o seu pedido fale com o escritório da sua CHU e os funcionários explicar-lhe-ão o processo de requerimento de mudança. A lista de espera obedece geralmente ao princípio "quem chega primeiro é atendido primeiro". No entanto, em circunstâncias muito especiais, algumas pessoas com necessidades urgentes poderão mudar mais rapidamente.

Quando for transferido/a, não pode estar atrasado/a na renda ou estar envolvido/a numa acção nos tribunais contra a Habitação Comunitária de Toronto. A sua unidade também tem que passar uma inspecção de verificação de danos.

Acesso para todos

Desde 1997 um Comité Anti-Discriminação tem trabalhado para remover as barreiras – em *design* de edifícios, em políticas e em atitudes – para os inquilinos com incapacidades físicas.

A Habitação Comunitária de Toronto tem:

- Feito auditorias a todos os edifícios para ficar a saber onde é necessário haver melhor acesso
- Colaborado com idosos e o Comité Anti-Discriminação para estabelecer uma Política de Acessibilidade para Inquilinos, a qual está disponível no *website* da Habitação Comunitária de Toronto.

Para mais informações, contacte os funcionários do seu edifício.

Comunidades inclusivas

A Habitação Comunitária de Toronto tem muito orgulho em ter uma grande diversidade nas suas comunidades.

Queremos assegurar que todas as pessoas – pouco importa donde vêm e qual a língua que falam – possam participar inteiramente, e por isso nós:

- Traduzimos avisos, boletins e outras mensagens importantes nas línguas principais faladas em cada comunidade
- Providenciamos serviços de intérprete e de tomar conta de crianças em reuniões de inquilinos
- Temos uma forte Política de Prevenção da Hostilidade, de Defesa dos Direitos Humanos e de Acesso Justo.

Mudar de casa

Dê aos funcionários do edifício um aviso por escrito de 60 dias antes de mudar, o qual deve ser dado no primeiro dia do mês. Se vai sair para um lar ou centro de cuidados, os funcionários podem aceitar um aviso de menos de dois meses.

Inspecção da unidade habitacional

Depois de ter dado o seu aviso, uma inspecção do seu apartamento será feita por si e por um/a funcionário/a do edifício.

- Poderá ter que repor o seu apartamento no seu estado original. (Por exemplo, poderá ter que remover o papel de parede que instalou.)
- Também poderá ter que pagar despesas de reparação de danos sérios ou de limpeza de um apartamento extremamente sujo.

Mostrar a sua unidade

Uma vez dado o seu aviso, os funcionários do edifício podem mostrar a sua unidade habitacional, durante horas do dia razoáveis, a pessoas que queiram mudar para ela.

Elevador

É favor dizer aos funcionários do edifício, o dia e a hora a que fará a mudança, para que estes possam reservar o elevador para si.

Chaves

Devolva, por favor, todas as chaves e cartões de acesso ao Coordenador ou Coordenadora de Serviços aos Inquilinos.

Visite o *website* da Habitação Comunitária de Toronto para consultar:

- Notícias e eventos
- Políticas para inquilinos
- Planos de Gestão Comunitária
- Perfis de Unidades de Habitação Comunitária
- Anúncios de empregos

www.torontohousing.ca
416-981-5500