Plano de Gestão Comunitária 2010-2012 **Sumário Executivo**

Reforçar as Pessoas, os Bairros e a nossa Base

O Plano de Gestão Comunitária 2010-2012 é o nosso plano estratégico para os próximos três anos. Este plano, baseado numa nova visão e valores renovados, representa o nosso compromisso de servirmos bem os inquilinos e as comunidades. Desenvolvido através de um processo de consultas comunitárias que reuniu comentários e ideias de mais de 1000 pessoas, o plano identifica três áreas prioritárias de acção: incentivar as pessoas, reforçar os bairros e assegurar que há uma base sólida para boas práticas de gestão.

Visão

A Habitação Comunitária de Toronto crê que a habitação social é um elemento essencial na criação de uma cidade grandiosa. Acreditamos que os bairros florescem quando pessoas de diferentes meios sociais e origens diversas vivem juntas num local onde criam raízes e se sentem em casa.

A nossa visão é contribuirmos para uma cidade onda há alojamento de qualidade e acessível, disponível em bairros estimulantes, onde os residentes têm orgulho de viver e onde as pessoas se sentem ligadas umas às outras e à comunidade.

Missão

Estamos a providenciar alojamento acessível, a ligar inquilinos a serviços e oportunidades, e a trabalhar juntos para criarmos comunidades saudáveis.

Valores

- Respeito – Respeitamos as pessoas enquanto indivíduos e criamos um ambiente que encoraja a apreciação mútua, a compaixão e serviços.
- Integridade – Somos justos, razoáveis e transparentes, e o nosso comportamento é compatível com os nossos valores.
- Inclusão – Acreditamos na justiça social e beneficiamos da inclusão e consideração de todas as pessoas e perspectivas.
- Colaboração – Reconhecemos a validade da contribuição de todos e

que podemos realizar mais se trabalharmos juntos.

- Excelência – Gostamos do nosso trabalho e contamos com o melhor esforço de nós próprios e das pessoas à nossa volta.

Incentivar as Pessoas

Em contacto com os inquilinos, dar-lhes apoio e ajudá-los a participar

Inquilinatos com sucesso: Sendo um senhorio com compaixão, iremos trabalhar com parceiros para ligarmos os inquilinos aos serviços necessários, de forma a manterem inquilinatos saudáveis e de sucesso.

- Reforçar as parcerias comunitárias que apoiam os inquilinos com problemas de saúde mental
- Investir em edifícios destinados a idosos
- Reforçar as nossa políticas, medidas e acções para evitar os despejos
- Estender a mão aos inquilinos com renda atrasada, através de intervenções antecipadas, e oferecer planos de pagamento individualizados que ajudem os inquilinos a manterem-se alojados

Desenvolvimento económico: Ligaremos os inquilinos a oportunidades de emprego, de desenvolvimento de pequenas empresas e de formação profissional, e usaremos os nossos contactos para influenciarmos o renovamento comunitário.

- Criar possibilidades de emprego e de formação profissional para os inquilinos através de parcerias com os nossos grandes parceiros comerciais
- Ajudar os inquilinos a lançar pequenas e médias empresas, dando-lhes acesso a recursos e apoios
- Atrair novas empresas aos bairros onde estamos localizados

Inquilinos com poder: Promoveremos a participação activa dos inquilinos na expressão das questões de interesse comum, na defesa de recursos comunitários e na realização de melhorias nas suas comunidades.

- Assegurar que os funcionários e os inquilinos em cada edifício têm oportunidades regulares de se reunirem e resolverem problemas
- Reforçar os conselhos de inquilinos, oferecendo possibilidades de formação em liderança aos inquilinos

- Aumentar a participação dos inquilinos no processo de tomada de decisão sobre onde investir os fundos nos edifícios e bairros

Reforçar os Bairros

Manter e criar alojamento de boa qualidade e seguro

Edifícios em bom estado: Tentaremos assegurar que os inquilinos estão alojados em edifícios limpos e bem mantidos.

- Verificar a execução da manutenção e comunicar os resultados
- Aumentar a frequência da limpeza nos fins-de-semana e à noitinha através de um programa de aprendizagem para inquilinos
- Expandir a implementação dos programas de gestão, tratamento e sensibilização pública sobre pragas e percevejos a todos os edifícios

Espaços comunitários valiosos: Tornaremos possíveis usos do espaço comunitário que melhoram o acesso e trazem satisfação e orgulho aos residentes.

- Criar novas ocasiões de jardinagem comunitária em contextos urbano e suburbano
- Investir numa estratégia de "Fachada Melhorada" para melhorar e valorizar a aparência exterior dos edifícios e dos bairros
- Reconhecer o "valor dos serviços para valorizar os espaços" através do desenvolvimento de novas directivas para melhorar a maneira como usamos agências de serviços e criamos parceria com estas

Segurança comunitárias melhorada: Trabalharemos para melhorar as condições de segurança e fazer com que os inquilinos se sintam mais seguros nos seus bairros.

- Lançar Normas Comunitárias que identificam os valores compartilhados e os comportamentos aceitáveis na comunidade
- Reforçar a nossa parceria com a Polícia de Toronto
- Investir em melhorias físicas para assegurar que as áreas usadas pelos inquilinos são seguras e acessíveis

Investimentos prudentes nos bens imobiliários: Investiremos de maneira sensata em consertos dos alojamentos e na revitalização dos bairros. Seremos líderes em poupança de energia e protecção ambiental.

- Continuar os investimentos de capital nos edifícios, para assegurar que estes respondem às nossas exigências de qualidade
- Reduzir a nossa pegada ecológica, diminuindo a poluição, as emissões de gás de estufa e o desperdício

- Continuar a ter uma abordagem abrangente à revitalização comunitária que encoraja o envolvimento e a participação da comunidade
- Desinvestir nas propriedades que não trazem bons resultados ao portfólio

Reforçar a nossa Base

Assegurar práticas centrais de gestão sólidas e fortes

Serviços aos clientes melhorados: Renovaremos a nossa ênfase em serviços concentrados nos clientes e providenciaremos à nossa clientela serviço consistente, conveniente, atencioso e respeitoso.

- Desenvolver uma Carta de Serviços aos Clientes que indica as exigências comuns de responsabilidade clara, medidas e normas de serviço
- Trabalhar com os sindicatos nossos parceiros para optimizar a experiência dos clientes

Locais de trabalho saudáveis: Criaremos e manteremos um grupo de funcionários envolvido, diversificado e inclusivo.

- Expandir programas de bem-estar e de vida saudável para funcionários
- Assegurar vastas capacidades e aptidões dos líderes futuros
- Reforçar a nossa Estratégia de Diversidade e medir o seu impacto

Disciplina financeira melhorada: Gerimos as nossas finanças de maneira prudente e continuaremos a seguir estratégias de melhoria do nosso rendimento administrativo.

- Assegurar boa saúde financeira a longo prazo
- Aumentar as receitas através de uma gestão eficaz das vagas e gerando receitas de novas fontes, tal como o aluguer do telhado

Risco gerido e governança eficaz: Melhoraremos a nossa capacidade de identificar e atenuar os riscos. Identificaremos claramente quem é responsável e dá conta da realização dos nossos objectivos estratégicos.

- Estabelecer um sistema de verificação do rendimento e de comunicação de resultados
- Realinhar as operações, o desenvolvimento e a geração de receitas da companhia, assim como as estruturas subsidiárias

Melhor comunicação: Melhoraremos a forma como comunicamos com os inquilinos, os funcionários, os parceiros e as pessoas interessadas.

- Manter os inquilinos mais bem informados através de mais comunicação regular em inglês e em várias línguas, em linguagem simples

- Criar mais oportunidades de diálogo
- Reforçar a nossa capacidade de comunicar com os funcionários
- Envolver as pessoas interessadas na nossa visão e prioridades
- Compartilhar a melhores práticas e os nossos sucessos

Progresso

O Plano de Gestão Comunitária 2010-2012 estabelece a visão, os valores e a orientação estratégica que guiarão as nossas actividades durante os próximos três anos. À medida que implementamos o plano, avaliaremos as nossas prioridades em cada ano, e ajustá-las-emos conforme necessário, para assegurar que estamos a responder às necessidades dos inquilinos e das pessoas interessadas, a realizar os nossos objectivos de fornecer alojamento acessível de qualidade e de ajudar a criar comunidades saudáveis e duráveis.

Este sumário executivo está disponível em 18 línguas diferentes. Também está disponível em Braille e em formato de grande impressão. Para obter uma cópia nestes formatos, é favor ir ao escritório da Unidade Operacional da Habitação Comunitária de Toronto, enviar um email para cmp@torontohousing.ca ou telefonar para 416-981-4248.

Para ler o Plano de Gestão Comunitária 2010-2012 completo, pode:
- Descarregá-lo em www.torontohousing.ca/community_management_plan
- Pedi-lo no escritório da Unidade Operacional mais próximo
- Enviar um email para cmp@torontohousing.ca para receber uma cópia por correio enviada para a sua morada

Tem algum comentário?
Envie um email para cmp@torontohousing.ca ou telefone para 416-981-4248 com comentários e perguntas sobre o Plano de Gestão Comunitária 2010-2012.