

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) 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) 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

Site e formulário online:

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).