



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

### **ATA DE AUDIÊNCIA PÚBLICA**

**Documento nº 00000.\_\_\_\_\_/2014**

**Ref. Processo nº 10000.012921/2014 e 10000.012927/2014**

**Objeto: Ausência de Equipamentos Urbanos e Problemas Estruturais nas Unidades Habitacionais do Residencial Viver Melhor, Etapas 1 e 2, Bairro Santa Etelvina, Manaus/AM**

Ao vigésimo sétimo dia do mês de junho de dois mil e catorze, às dez horas e trinta minutos, no auditório da Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Amazonas, localizado na Rua 24 de Maio, 321, Centro, na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, CEP 69.010-080, presentes os representantes dos órgãos e instituições interessadas, conforme assinaturas constantes de lista de presença em anexo, realizou-se audiência pública, em que ficou consignado o que segue: **(1)** A Defensoria Pública do Estado passou a esclarecer os motivos de sua atuação, iniciada a partir de demandas diversas dos moradores que procuraram o órgão e fundadas em informações obtidas diretamente em visitas itinerantes ao Conjunto; em síntese, os moradores reclamam acerca da ausência de diversos equipamentos e de defeitos na construção de seus apartamentos; que até hoje se visualiza a ausência de escolas, creches, postos de saúde, devido policiamento, deficiência na quantidade de linhas de ônibus; que, no tocante à estrutura das unidades habitacionais, observa-se vazamento de esgoto, vazamento de água nas janelas de todos os apartamentos visitados, que permanecem mesmo após reparos da construtora, acúmulo de limo e mofo, alagação de todo o Conjunto, constatada mesmo horas depois das chuvas, linhas de umidade na parte externa que favoreciam infiltrações na parte interna de todos os apartamentos, massa corroída, transbordamento do esgoto,



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

rachaduras, forros destruídos, vazamentos de esgoto do apartamento de cima para com o de baixo; que, quando foram recebidas as reclamações, houve surpresa, dado pouco tempo decorrido desde a entrega dos apartamentos (pouco mais de um ano); que as reclamações dos moradores são inclusive poucas quando comparadas com a extensão dos problemas; que todos os moradores são consumidores, dado que todos pagam pelos imóveis, através do Programa Minha Casa, Minha Vida; que é política do governo federal a resolução do déficit de moradia; que devem ser entregues moradias dignas; que os boletos não são encaminhados; que, quando há o pagamento, não existe o crédito no programa, motivo pelo qual temem que haja prejuízos no futuro; que na primeira audiência pública, a Defensoria solicitou providências e aguardou prazos, porém nesta, verifica-se que já existe prejuízo material e moral, notadamente ao mínimo existencial e à dignidade da pessoa humana, de forma que todos os moradores merecem indenização, razão pela qual, acaso não haja composição, a DPE ajuizará as respectivas ACPs nesse sentido e fará representação pela improbidade administrativa decorrente tanto na esfera Estadual quanto na Federal; que existe violação grave de direitos humanos; que o Residencial virou um verdadeiro depósito de gente, sem acesso ao mínimo necessário; que foi admitido que houve erro de projeto, esclarecimento que se entende irrelevante; que a estrutura não existe até hoje, o que é absurdo; que, a despeito disso, aguardar-se-á das entidades responsáveis a regularização, que não exclui a indenização. **(2)** Representante da SUHAB manifestou que o governo do Estado se esforça para a diminuição do déficit habitacional; que se esforçam para a resolução dos problemas apresentados; que o projeto da Etapa 1 não contemplou as obras de infraestrutura comunitária em paralelo, de modo que só foi possível a sua implementação após a inauguração; que o policiamento no entorno foi considerado suficiente para o atendimento do Residencial, motivo pelo qual foi abortado o projeto referente ao Posto de policiamento; que hoje foi inaugurado hospital de referência da Região Norte; que existem Policlínicas, 3 SPAs, Centros Sociais, Maternidades para atender o entorno da área; que há



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

previsão de ampliação do quantitativo de servidores destas unidades; que a Prefeitura e o Governo se comprometeram a erguer creches, escolas e centros de tempo integral e um CMEI com previsão de entrega no final do ano; que receberam uma série de reclamações sobre o vício construtivo, sobre os quais se empenham para resolver; que problemas sempre existirão; que tais podem acontecer por motivo de construção ou materiais, mas também pela utilização dos moradores; que há apartamentos bem conservados e outros abandonados; que a Construtora, a CEF, o Governo Estadual e Federal e os mutuários devem cooperar na manutenção da obra; todos que procuraram a SUHAB foram bem atendidos; o Governo sempre estará à disposição para a concessão de moradia digna; que são necessárias as boas condições, de modo que estão de portas abertas para melhorá-las e tornar a moradia digna. **(3)** O Vereador Waldemir José parabenizou a presença e organização dos moradores e a DPE pela iniciativa; manifestou que houve grande discussão na Câmara, da qual a população não participou, acerca do Plano Diretor; que a decisão acerca do local de construção do Residencial foi equivocada, dada a existência de locais vazios em outras áreas da cidade, que já dispõem dos equipamentos urbanos necessários; que tal repete a visão de uma cidade que não é para todos, afastando os carentes para locais distantes e privilegiando poucos; que foi realizada fiscalização dos ônibus com a sua equipe, em seis bairros de Manaus, acerca da regularidade do transporte, na qual chegou à conclusão de que não se cumpre o horário acordado e não existe fiscalização do Município, mas tão-somente das empresas; que se retirará neste momento para apresentar reclamação junto ao Ministério Público, mas fica à disposição para participação na atuação; que sua equipe permanecerá na audiência para coletar todas as informações pertinentes para em parceria com a DPE auxiliar nesta causa. **(4)** A Direcional Engenharia manifesta que não se exime de suas responsabilidades; que existe posto de atendimento dentro do Residencial, apto a receber reclamações, ao que foi respondido pela população que tal posto não funciona e que os funcionários realizam cobranças para a realização do serviço; que, se tal



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

cobrança ocorrer, tal é indevida; sendo averiguado tal fato, os funcionários deverão ser desligados; que todas as solicitações pertinentes serão atendidas; que todos os prédios ou blocos devem ter um representante eleito, que deverá encaminhar fotos e reclamações dos moradores para facilitar a sua análise e resolução. (5) A DPE informa que o representante destes moradores é a instituição, a qual procede da forma ora solicitada através desta audiência pública; que foram averiguadas irregularidades nos blocos; que a população já procurou diversas vezes as instituições competentes; que houve reparos que não solucionaram os problemas; que a Direcional deve, com seu próprio pessoal, se desincumbir de solucionar os problemas não apenas das unidades, como fora delas, como exemplo os esgotos, independentemente de reclamação pessoal, a qual já está sendo feita pela DPE; solicita prazo para fiscalização e entrega de relatório de todas as unidades. (6) A Direcional Engenharia informa que tal se trata de procedimento operacional interno da empresa; que existe assistência técnica, setor designado para atender às reclamações; que não pode tratar de prazos neste momento por este motivo, mas que a empresa não se exime de suas responsabilidades caso seja constatado que o erro tenha sido de mal construção, tratando de caso a caso; que devem ser abertos chamados para o início dos procedimentos internos. (6) A DPE manifesta que esta se constitui na abertura do chamado, por meio da qual se requisita o início dos procedimentos para todas as unidades habitacionais, solicitando novamente prazo. (7) A Direcional Engenharia informa que tem total interesse na resolução de problemas; que a empresa é séria e pretende entregar outras obras de amplitude semelhante no Amazonas; que a tratativa com todos os clientes é a mesma; que não pode oferecer prazo sem a documentação interna da empresa. **(8)** A DPE manifesta que o trâmite interno da empresa é irrelevante, de modo que estabelece **prazo de 15 (quinze) dias a contar de 30/06/2014 (segunda-feira)** para a apresentação de retorno da empresa quanto ao prazo para o início dos procedimentos e cronograma de atividades em todas as unidades habitacionais. **(9)** O Vereador Álvaro Campelo manifesta que espera



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

não seja necessária nova reunião para tratar desse assunto; que, em caso contrário, solicita a presença da Ouvidoria do Estado, dada a diversidade das demandas, como é o caso da solicitação de abertura de uma via de acesso ao Bairro Santa Etelvina; que agradece o convite e se dispõe a ajudar na solução das reivindicações encaminhadas pela população; que procederá ao encaminhamento de ofícios à Prefeitura de Manaus, para o aprofundamento de outros assuntos solicitados nesta ocasião, como por exemplo o posto do SAMU. **(10)** Wellington Lopes da Silva Neto, Gerente Regional da Caixa Econômica no Amazonas manifesta que este é o maior empreendimento da espécie no Brasil, com pouco mais de 8500 unidades; que o monitoramento é muito direto; que a CEF financia a obra para a construtora e o empréstimo aos moradores, que são consumidores; que existe o Programa De Olho na Qualidade (0800-7266168), instituído em 2013, através do qual se pode reclamar acerca dos vícios de construção; que a CEF comunicará imediatamente à construtora, que tem 15 dias para a resolução do problema; que tal chamado pode ser aberto reiteradamente até a solução do problema; caso a construtora não resolva os problemas em tempo hábil, pode inclusive ser obstada a participar de empreendimentos públicos no futuro; que foi solicitada a relação de todos os problemas; que a Direcional realizou mutirão para a resolução destes problemas; que nem todos foram resolvidos, dada a dimensão da construção; que o patrimônio ainda é da CEF, motivo pelo qual têm todo o cuidado com os imóveis; que foram notificados diversos órgãos para a solução de problemas, como é o caso da tarifa social e da SMTU; que a construtora entregou o empreendimento à Manaus Ambiental, motivo pelo qual as reclamações referentes ao entupimento de esgotos é de responsabilidade daquela empresa; que foram encontrados diversos materiais estranhos, como camisas, sapatos, pedras, etc., quando do desentupimento dos esgotos pela empresa; que podem existir dois problemas diversos: os vícios construtivos, os quais serão cobrados pela CEF à construtora através do programa mencionado, e a falta de manutenção. **(11)** A DPE solicita o encaminhamento dos ofícios referidos pela CEF no prazo de dez dias, a contar de



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

30/06/2014. (12) A CEF informa que não conhece o problema referente à emissão de boletos; que a população pode procurar qualquer uma das agências da CEF para a obtenção dos boletos; que existem contratos que ainda não foram inseridos no sistema operacional em 342 unidades na Etapa 2, motivo pelo qual alguns boletos não são impressos; que tais boletos serão encaminhados aos moradores sem juros e mora; que a previsão para a solução do problema é até o final deste mês. (13) A DPE solicitou a participação da CEF em atendimento itinerante permanente juntamente com o acordado com a Manaus Ambiental e Amazonas Energia, ao que a CEF assumiu o compromisso de participação no período de duas semanas. (14) A CEF informa que já realizou este tipo de atividade quando da entrega das unidades habitacionais. (15) A DPE solicitou prazo até 07/07/2014 para retorno acerca desta instalação, bem como solicitou a presença da CEF nos finais de semana, o que foi anuído; informa que o Ministério das Cidades desconhecia a ausência de equipamentos urbanos; que o Termo de Responsabilidade é encaminhado ao Ministério, que autoriza a instalação do empreendimento; que a CEF não participa deste Termo; que o Governo e a Prefeitura realizam diagnóstico do que é necessário no tocante aos equipamentos urbanos, em relação ao que se compromete junto ao Ministério; que nem sempre o prazo de inauguração coincide com o de implementação dos equipamentos. (16) A SUHAB informa que o Governo do Amazonas assinou tal Termo, com a SUHAB como testemunha; que pode fornecer cópia do Termo de Responsabilidade à DPE até o dia 07/07/2014. **(17)** Rômulo Barreto, representado o CREA/AM manifesta agradecimento pelo convite; que é um órgão de fiscalização do exercício profissional, não propriamente dos empreendimentos; solicita a remessa de cópia integral dos procedimentos e da ata da audiência pública para o CREA/AM, para análise; comunica que a Direcional é uma empresa bastante conceituada no mercado; que tem absoluta certeza que a maioria dos problemas visualizados serão sanados; que é necessária adaptação à residência em condomínio; que é necessário montar comissões por blocos para a realização de fiscalização; que após a garantia, os



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

moradores serão os responsáveis exclusivos pela manutenção e conservação do condomínio; que recentemente foi editada norma da ABNT de edificação para a manutenção predial, que determina que toda manutenção seja acompanhada por fiscal técnico; que é oportuno estabelecer prazos; caso contrário, a audiência pública perderá sua finalidade; que coloca à disposição a Comissão do CREA para o recebimento do material e obtenção de esclarecimentos junto à empresa; que se compromete à fiscalização junto à DPE no que compete à parte técnica; que sua competência legal é a abertura de processos administrativos e imposição de sanções, ainda que não o seja a realização de vistorias. **(18)** A SSP manifesta que já existe o acompanhamento do Residencial; que corrobora a informação da CEF acerca da demanda aos órgãos públicos; que a SSP recebeu solicitação da CEF; que a filosofia de policiamento atual é através do Ronda do Bairro, próximo à comunidade; que nas outras áreas da cidade já não existem postos policiais, que foram substituídos pelo programa, que pode otimizar a prestação do serviço; que se identificou que as viaturas demoram muito a passar no Residencial; que se acordou a designação de uma equipe de policiais que trabalham somente dentro do Residencial, ao que foi respondido pelos moradores que não existe o efetivo cumprimento da determinação referida; que a melhoria do serviço parte da informação dos usuários, como é o caso da realocação de policiais nos locais de maior demanda; que existem telefones para a realização de reclamações e o aplicativo do Ronda no Bairro; que houve operação contra o tráfico de drogas dentro do Residencial, a partir de solicitação da CEF. **(19)** Uma moradora solicitou o policiamento no horário de saída dos primeiros ônibus, às quatro da manhã, ao que foi respondido que haverá o encaminhamento da demanda. **(20)** Um morador solicitou maior cuidado por parte da SSP com o Residencial, porque não existe policiamento disponível para a demanda. **(21)** Danízio Elias Subsecretário Municipal de Habitação, manifesta que a Prefeitura de Manaus se faz presente através de diversos representantes; que o Prefeito e o Governador se reuniram para o ajuste das áreas comunitárias no Residencial; que não havia na Prefeitura o orçamento necessário, não obstante o compromisso firmado no



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

mandato anterior; que foi determinado o planejamento para que houvesse ações definitivas no local, tendo sido entregues um CEMEI e um EMEF, que atendem 1245 alunos atualmente; já existem em construção outro CEMEI e um EMEF, que atenderão 1245 alunos; que foi iniciada a construção de três creches, que atenderão 450 crianças; que, quando o terreno é repassado pelo Governo, são necessários recursos para a construção dos equipamentos; que uma UBS está sendo repassada pelo Estado, para que o Município possa atender as duas Etapas; que o Residencial se constitui em um município dentro da própria cidade de Manaus; que o projeto é de atendimento de mais de três mil alunos; que, se houver necessidade, promoverão dotação orçamentária para tal; que deverão ser colocadas praças; que a questão dos ônibus já foi tratada; que a SEMED tem gasto recursos para o transporte até as escolas, com a disponibilização de condução; que a entrega destas obras é a prestação de contas da Prefeitura; que a extensão do empreendimento acarreta complicações específicas decorrentes; que se coloca à disposição para que qualquer reclamação ou dúvida possam ser repassados à Prefeitura. **(22)** Um morador apresentou denúncia acerca da cobrança de R\$ 20,00 (vinte reais) para a condução das crianças no transporte oferecido para a SEMED, ao que foi respondido que o prazo para retorno específico é até o dia 04/07/2014 (sexta-feira). **(23)** O morador Bill Stanley, da Etapa 2, manifesta que a tubulação do esgoto não é adequada; que já presenciou o desentupimento pela Manaus Ambiental, no qual os equipamentos da mesma não eram suficientes para a realização do serviço. **(24)** A moradora Anique de Araújo, da Etapa 1, manifestou que realizou reclamações junto à Direcional Engenharia, ao que foi respondido que a empresa nada mais tem a ver com a Etapa 1, tão somente com a Etapa 2; que o engenheiro, na ocasião, virou o crachá para não se identificar; que o número 0800 não atende; que a CEF lhe respondeu que ela deveria fazer um BO e procurar o Poder Judiciário; que não conseguiu vaga na escola; que o benefício do Bolsa Família está sendo cortado por motivo de ausência de frequência das crianças à escola; que as contas de água e luz e as faturas da CEF são pagas mediante esses valores de benefício





## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

assistencial. **(25)** A moradora Iamilly Coelho informa que o funcionário da Direcional Engenharia informa que não há mais garantia e que, quando realizou reclamação específica acerca de um procedimento, sugeriu que ela buscasse a polícia, a qual não se faz presente no local. **(26)** O morador Judisson Maia questionou acerca de situação específica em que a Direcional Engenharia solicitou que mudassem de apartamento, tendo em vista a alteração do número da quadra, ao que foi solicitado pela DPE o seu comparecimento para registro do problema e à Direcional Engenharia a averiguação da reclamação. **(27)** A moradora Alessandra Silva informa que, em dezembro de 2012, teve sua televisão danificada em decorrência de estar molhada; que dorme na sala, porque não há condições de utilização dos quartos; que tem crises de rinite e asma; que foi oferecida indenização de R\$2.000,00 pelos transtornos, o que denota a responsabilidade da empresa; que o SAMU informa que não é sua área de atuação. **(28)** A moradora Suely Pantoja, da Etapa 1, manifestou que o teto de seu banheiro e de sua vizinha é todo preto, devido a infiltrações e rachaduras; que, procurada a Direcional, realizou-se pintura e foi orientada a colocar cerâmica, com seus próprios recursos; que a sua vizinha trocou a janela, com seus recursos; que foi dito que, caso houvesse rachadura, o prédio inteiro iria rachar; que a Direcional informou que, dado o fim da garantia, era necessário procurar a Ouvidoria, tendo em vista que não poderiam fazer os serviços diretamente, somente mediante encaminhamento. **(29)** A moradora Maria do Socorro Rodrigues manifestou que a fiação passa por trás do chuveiro; que existe infiltração no seu banheiro; que o eletricista retirou a caixa, a qual estava toda molhada, a ponto de incendiar; que os funcionários se escondem; que os andares acima tiveram seus pisos do banheiro quebrados; que tal não resolveu o problema de seu apartamento, e os vizinhos não permitem mais tais procedimentos. **(30)** O morador Adeilson Silveira questionou acerca dos procedimentos internos da Direcional, informando que o serviço é mal feito, através de maquiagem; que a infiltração nos banheiros é muito comum; que se mudou no dia 15/12/2012; que, no dia 11/02/2013 caiu o forro de seu banheiro;



## **DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS**

que até hoje não houve resolução; que a síndica realizou todos os procedimentos referidos pela empresa, mas nada foi feito; que a massa utilizada não é adequada, acarretando o mofo e a infiltração; que, após a inauguração, passava um ônibus por hora; que atualmente os ônibus passam a cada 20 minutos, mas ficam lotados antes de completar o percurso dentro do Residencial; que não há ônibus suficientes. **(31)** A moradora Glades Socorro manifestou que seus filhos dormem na sala, devido à danificação da estrutura do quarto; que, após o início do vazamento dos canos, precisa pagar toda semana R\$20,00 para os funcionários da Direcional consertarem; que no dia 25/03/2014 foi informada de que uma equipe de Belo Horizonte iria visitar o seu apartamento e passar uma massa plástica; que solicita providências. **(32)** O morador Vaueberson manifestou que existe uma situação referente a um barranco que está cedendo na etapa 2; que a solução foi colocar um pouco de barro e grama; que foram injetados dois mil sacos de cimento no solo por meio de uma empresa terceirizada; que isso ocasiona entupimento e vazamento de vasos sanitários, bem como rachaduras e infiltrações; que os funcionários informam que a garantia de um ano terminou; que só existe garantia para rachaduras, segundo informação dos funcionários e constante no Manual do Morador; que a SUHAB informou que haveria multas para as botijas que estivessem dentro dos apartamentos; no entanto, a tubulação de gás não funcionava quando da entrega; que uma senhora foi assaltada no ponto de ônibus na data de ontem, ao que o SAMU veio atender somente duas horas depois e a Polícia nunca apareceu; que os alunos têm que pagar para entrar no coletivo; que não há monitores nos transportes; que as salas de aula têm 45 a 50 alunos; que, mesmo assim, muitas crianças estão sem estudar; que os espaços públicos estão sendo ocupados por comércio irregular, tráfico de drogas e um caminhão que funciona como frigorífico; que preparou um relatório de doze páginas; ao que a DPE solicitou o encaminhamento para o órgão e o registro das demandas junto à DPE em outro momento. (32) Adnamar Santos, assessor de projetos sociais da Cáritas, manifestou que o espaço construído é uma favela; que a DPE foi



## DEFENSORIA PÚBLICA ESPECIALIZADA EM AÇÕES COLETIVAS

convidada para compor o Conselho das Cidades, pelo Ministério das Cidades; que a Cáritas apresentará uma resolução ao Conselho e ao Ministério para resolução destes conflitos; que em julho haverá a posse dos novos Conselheiros; que solicitará que se faça convite aos órgãos aqui representados para participar de pauta referente a estas reclamações, para apresentação ao Ministério das Cidades; que a qualidade deve ser mantida para todos; que as questões referentes ao mau uso devem ser tratadas separadamente daquelas referentes à infraestrutura; que há necessidade de diálogo e resolução destas questões; que a primeira etapa do Conjunto Cidadão sofreu os mesmos problemas no ano de 2006. **(33)** A DPE manifestou que já existe o convencimento do órgão acerca dos problemas desde antes da realização do evento; que procederá à oitiva, após a audiência, dos moradores que tiverem interesse, a qual fica prejudicada neste ato pela agenda de compromissos dos participantes; que agradece a participação e informações dos presentes; que já entende a necessidade de indenização, independentemente da regularização dos problemas, que não aplacarão os danos morais e sociais sofridos; que promoverá a ação judicial correspondente até o mês de agosto de 2014 e a representação pela improbidade administrativa, especialmente tendo em vista que nenhuma das instituições presentes se manifestou sobre tal posicionamento apontado no início do evento; que agradece a participação de toda a população presente. Nada mais havendo, eu, \_\_\_\_\_, encerro às treze horas a presente ata, que vai assinada pelo titular da Especializada. //////////////////////////////////////

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho  
Defensor Público