DÉBORA DE CAMARGO CAVALHEIRO

**ANÁLISE DE PROJETOS DE REASSENTAMENTO HABITACIONAL: O
CASO DO PROJETO SERRA DO MAR NO ESTADO DE SÃO PAULO**

São Paulo

2015

DÉBORA DE CAMARGO CAVALHEIRO

**ANÁLISE DE PROJETOS DE REASSENTAMENTO HABITACIONAL: O
CASO DO PROJETO SERRA DO MAR NO ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada à Escola
Politécnica da Universidade de São
Paulo para obtenção do título de
Mestre em Engenharia Civil

Orientador: Prof. Dr. Alex Kenya Abiko

São Paulo
2015

DÉBORA DE CAMARGO CAVALHEIRO

**ANÁLISE DE PROJETOS DE REASSENTAMENTO HABITACIONAL: O
CASO DO PROJETO SERRA DO MAR NO ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada à Escola
Politécnica da Universidade de São
Paulo para obtenção do título de
Mestre em Engenharia Civil

Área de concentração: Engenharia de
Construção Civil e Urbana

Orientador: Prof. Dr. Alex Kenya Abiko

São Paulo
2015

Este exemplar foi revisado e corrigido em relação à versão original, sob responsabilidade única do autor e com a anuência de seu orientador.

São Paulo, 06 de julho de 2015

Assinatura do autor: _____

Assinatura do orientador: _____

e-mail: debora.cavalheiro@gmail.com

Catálogo-na-publicação

Cavalheiro, Débora de Camargo

Análise de projetos de reassentamento habitacional: o caso do Projeto Serra do Mar no Estado de São Paulo / D. C. Cavalheiro -- versão corr. -- São Paulo, 2015.

255 p.

Dissertação (Mestrado) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia de Construção Civil.

1.Habitação social 2.Favelas 3.Condomínio 4.Política habitacional
I.Universidade de São Paulo. Escola Politécnica. Departamento de Engenharia de Construção Civil II.t.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao meu pai Banavilis de Camargo Cavalheiro que, independente de sua formação, é o engenheiro mais brilhante que conheci e que é responsável por eu ter escolhido a pesquisa e à minha mãe Maria Rosalina Godinho Cavalheiro que transmite a beleza da sensibilidade e me ensinou que também somos os outros.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço ao meu orientador Professor Alex Kenya Abiko pela confiança e oportunidade.

Aos professores Adilson Costa Macedo e Elizabeth Neves Cardoso pela importante colaboração no início deste projeto.

Aos membros do Projeto Serra do Mar, Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU), Companhia Brasileira de Projetos e Empreendimentos (Cobrape), grupo de mediação de conflitos do projeto e Consórcio Diagonal Villagua que cederam seu tempo para de alguma forma colaborar com este trabalho.

Agradeço imensamente a todos os moradores do Conjunto Rubens Lara, Bolsões e bairros Cota.

Às empresas de administração condominial que participaram das entrevistas.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) pela bolsa concedida para a realização desta pesquisa.

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e Ministério das Cidades.

Aos estudantes de graduação Lucca Pérez Pompeu e Victor Moraes de Oliveira pela colaboração.

Aos professores Vanderley M. John e Rosaria Ono pela generosidade em compartilhar do seu tempo sempre que precisei.

À professora Karin Marins pelas observações e disponibilidade em ajudar.

Ao professor Odair Barbosa de Moraes por compartilhar seu conhecimento e ter se tornado um grande amigo.

Às Secretárias de pós-graduação Wandréa, Eliany e Gessimara e do Departamento de Informática Rogério e Patrícia.

Aos queridos amigos e pesquisadores Eliane de Oliveira Neves, Adriana Spinola Franco, Douglas Barreto, Mário Barreiros, Camila Numazawa, Witold Zmitrowicz, Roberto Covolo Bortoli e Lidianne Oliveira por compartilharem um pouco do seu tempo e contribuírem com a construção deste trabalho.

Aos amigos da Sala de Pós-Graduação “Asteróide” Isabela Libório, Thiago Garcia, Débora Costa, Felipe Jaime, Juliana Garcia, Everton Mendes, Winnie Franco, Ricardo Alferes, Fabricio Richmond, Vanessa Heinrichs Oliveira, Alan e Delver Estrada, Wilson Honda e Karolyne Ferreira.

Ao amigo Marcelo de Paula Ferreira pela colaboração nos meus primeiros passos como pesquisadora.

Ao meu irmão Banavilis Cavalheiro Filho, sem ele o início de minha vida acadêmica não seria possível.

À amiga Sandra Tonelli pelo apoio nos momentos de incertezas sempre com uma palavra positiva e emanando boas energias.

À Marcelo de Souza Pinheiro por acreditar em mim.

Quando o oficial de justiça chegou
Lá na favela
E contra seu desejo entregou pra seu Narciso
Um aviso, uma ordem de despejo
Assinada seu doutor, assim dizia a petição:
Dentro de dez dias quero a favela vazia
E os barracos todos no chão, é uma ordem superior,
Ô meu senhor, é uma ordem superior
Não tem nada não seu doutor, não tem nada não
Amanhã mesmo vou deixar meu barracão
Não tem nada não, seu doutor
Vou sair daqui, pra não ouvir o ronco do trator
Prá mim não tem problema
Em qualquer canto eu me arrumo
De qualquer jeito me ajeito
Depois o que eu tenho é tão pouco
Minha mudança é tão pequena
Que cabe no bolso de trás
Mas essa gente aí hein, como é que faz?

Despejo na favela
Adoniran Barbosa - 1969

RESUMO

As remoções de favelas são cada vez mais frequentes no contexto brasileiro e mundial. O reassentamento de famílias atingidas por estes processos deve respeitar os preceitos de moradia adequada como um direito que venha agregar qualidade de vida e dignidade às famílias atingidas, pois do contrário podem intensificar vulnerabilidades. A presente pesquisa analisa a adaptação e a satisfação dos moradores de um reassentamento, o Conjunto Rubens Lara, localizado no bairro Jardim Casqueiro na cidade de Cubatão, resultado de um deslocamento involuntário de famílias moradoras de favelas. O conjunto possui características distintas da produção de habitação social comumente praticada, como aspectos de localização, trabalho social e projeto. O método da pesquisa foi baseado em instrumentos que permitissem a visão dos diversos atores do processo, bem como a satisfação do usuário. Para análise dos dados quantitativos foi utilizada estatística descritiva, análise fatorial e a medida de incerteza. Os resultados mostram que o fato de se tratar de uma remoção involuntária não é determinante para a satisfação do morador. Atributos positivos que ofereçam qualidade de vida trazem maior influência na satisfação, mesmo em uma situação de remoção involuntária. A localização do empreendimento foi apontada como um aspecto determinante da satisfação por conta da oferta de serviços públicos, equipamentos urbanos e oportunidades de trabalho. No entanto, questões como o arranjo em condomínio, manutenção e incremento de gastos podem colocar os ganhos do projeto em risco. Quanto à gestão condominial verificou-se que a manutenção tem importante papel nas questões condominiais, pois é influenciada tanto por aspectos de engenharia como administrativos, podendo assim, ser um componente de preocupação no futuro. A satisfação com a manutenção se mostrou como um elemento de influência para a satisfação com a gestão condominial. Por outro lado, a satisfação com o valor da taxa de condomínio está ligada à capacidade de pagamento dos moradores e não pela qualidade dos serviços em si. Foi observada inadimplência menor que as encontradas na bibliografia.

Palavras-Chave: Remoções. Reassentamento. Trabalho social. Gestão pós-ocupação. Habitação de interesse social.

ABSTRACT

Evictions have become very frequent in Brazilian and in the worldwide context nowadays. The resettlement of families affected by this process must respect the precepts of appropriate housing as a right, in order to add quality of life and dignity of the affected families, as the opposite intensifies the vulnerabilities. This research studies the adaptation and satisfaction of the resettlement's dwellers, Rubens Lara Complex, located in neighborhood Jardim Casqueiro, in Cubatão city, resulted from an involuntary displacement of families living in slums. This social housing presents distinct characteristics of the ones usually found, such as location, social work and the project itself. The research method was based on instruments that permit the view from several actors in the process, and the user's satisfaction as well. To the quantitative data analyzes it has been applied descriptive statistics, factorial analyzes and uncertainty measurement. The results show that the fact of being an involuntary eviction is not the determinative to the dwellers satisfaction. Positives attributes that offer quality of life have more influence in the satisfaction even on a situation of involuntary eviction. The enterprise location was indicated as a determinative aspect for satisfaction because of the availability of public services, urban equipment and job offers. However, questions as condominium layout, maintenance and costs adder can put on risk the gains of the Project. About the condominium management the study verified the maintenance is important for the condominium issues, because it is influenced by both engineering and administrative aspects, it can thus be a matter component in the future. The satisfaction with the maintenance has shown to be an influential element in the satisfaction of the condominium management. On other hand, the satisfaction about the value of condominium taxes is influenced by the dwellers payment capability and not by the service quality itself. It was observed minor default rates than the ones found in the bibliography.

Keywords: Evictions. Resettlement. Social work. Post-Occupancy management. Social housing.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC – Área Comum

Agem - Agência Metropolitana da Baixada Santista

AlfaSol - Alfabetização Solidária

Ancop - Articulação Nacional dos Comitês Populares da Copa

APO – Avaliação Pós-Ocupação

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

BNH – Banco Nacional da Habitação

CASMU - Comissão de Assistência Social Municipal

CBCS - Conselho Brasileiro de Construção Sustentável

CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano

CEB - Comunidades Eclesiais de Base

CHISAM - Coordenação de Habitação Social da Área Metropolitana

CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

COBES - Coordenadoria do Bem Estar Social

Cohab - Companhia Metropolitana de Habitação

Cohab GB - Companhia de Habitação Popular do Estado da Guanabara

COSIPA - Companhia Siderúrgica Paulista

COTS - Caderno de Orientação Técnica Social

CRL – Conjunto Rubens Lara

DSS - Departamento de Serviço Social

EE – Estação Ecológica

EJA – Educação de Jovens e Adultos

EPUSP – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo

FUNAPS - Fundo de Atendimento da População Moradora de Habitação Subnormal

GEUFABELAS - Grupo Executivo de Urbanização de Favelas

HIS – Habitação de Interesse Social

IAPI - Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Industriários

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDHM - Índice de Desenvolvimento Humano Municipal

IPT – Instituto de Pesquisas Tecnológicas

IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano

MP - Ministério Público

MUD - Movimento Universitário de Desfavelamento

ONG - Organização Não Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

PESM – Parque Estadual da Serra do Mar

PNE – Portador de Necessidades Especiais

Prominp - Programa de Mobilização da Indústria Nacional de Petróleo e Gás Natural

PSDB - Partido da Social Democracia Brasileira

PSM – Projeto Serra do Mar

PT – Partido dos Trabalhadores

SATHS - Supervisão de Atendimento Habitação Subnormal

SEBES - Secretaria do Bem Estar Social

SEHAB - Secretaria da Habitação e Desenvolvimento Urbano

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SF - Salão de Festas

SFH – Sistema Financeiro da Habitação

SM – Salário Mínimo

Sushi - *Sustainable Social Housing Initiative*

SUTACO - Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades

TL – Teologia da Libertação

TS – Trabalho Social

UC – Unidade de Conservação

USP – Universidade de São Paulo

UH – Unidade Habitacional

VHP - Vilas de Habitação Provisória

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Configuração geral da pesquisa	24
Figura 2 - Modelo de arquivo de diário de pesquisa	30
Figura 3 – Localização de Cubatão em relação à São Paulo e Santos	65
Figura 4 – Ocupação para fins de moradia na Serra do Mar.....	66
Figura 5 – Unidades habitacionais construídas pelo Departamento de Estradas de Rodagem (DER) no atual Bairro Cota 200 (2014).....	66
Figura 6 – Área de abrangência do programa	69
Figura 7 – Bairros envolvidos na intervenção do Projeto Serra do Mar	70
Figura 8 – Conjunto Rubens Lara.	74
Figura 9 – Sistema de aquecimento de água	74
Figura 10 – Tipologias construtivas do CRL	76
Figura 11 – O Conjunto Rubens Lara e os bairros Jardim Casqueiro e Parque São Luis.	76
Figura 12 - Vias do entorno.....	77
Figura 13 – Acessos.....	78
Figura 14 - Pontos de ônibus no conjunto	78
Figura 15 - Equipamentos educacionais no entorno.....	80
Figura 16 - Equipamentos de saúde no entorno.....	81
Figura 17 - Vias com maior concentração de estabelecimentos comerciais.....	82
Figura 18 - Áreas de lazer do entorno	83
Figura 19 – Planta ilustrativa dos apartamentos.....	87
Figura 20 - Exemplo de ACs dos condomínios de edifícios de apartamentos	88
Figura 21 – Condomínio A	90
Figura 22 – Elevadores do Condomínio A	90
Figura 23 – Planta do Condomínio A	91
Figura 24 - Condomínio B	92
Figura 25 - Planta do Condomínio B.....	92
Figura 26 - Condomínio C	93
Figura 27 - Planta do Condomínio C.....	94
Figura 28 - Distintos níveis de conservação no Condomínio C	95
Figura 29 - Exemplo de unidades sobrepostas.....	96
Figura 30 - Planta ilustrativa do sobrado	97
Figura 31 - Planta ilustrativa do apartamento	97
Figura 32 - ACs da tipologia de unidades sobreposta	98
Figura 33 – Exemplo de diferença entre a conservação de ACs de um mesmo condomínio....	98
Figura 34 – Aspecto geral do Condomínio D	99
Figura 35 – Planta Condomínio D	100
Figura 36 - Condomínio E	101
Figura 37 - Planta do Condomínio E.....	101
Figura 38 - Unidade comercial improvisada na AC.....	102

Figura 39 – Exemplo de reaproveitamento de resíduos no CRL.....	109
Figura 40 – Demandas por equipamentos e serviços	124
Figura 41 - Avaliação do valor da taxa de condomínio	127
Figura 42 - Nível de satisfação com o Trabalho Social	130
Figura 43 - Avaliação do morador quanto a mudança de vida após a remoção	132

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Índices de desenvolvimento humano de 2010 para São Paulo, Santos e Cubatão.	64
Tabela 2 – Remoções do Programa Serra do Mar. Comparação entre documentos	72
Tabela 3 – Unidades construídas para o PSM em Cubatão.....	73
Tabela 4 - Unidades em outros municípios.....	73
Tabela 5 – Quantidade de UHs e tipologias dos condomínios que formam o CRL	75
Tabela 6 – Condomínios pertencentes à amostra	85
Tabela 7 - Relação entre conservação da região das escadas e do <i>hall</i>	89
Tabela 8 – Renda e idade dos síndicos nos condomínios pesquisados	104
Tabela 9 - Perfil dos síndicos entrevistados	104
Tabela 10 - Resumo dos questionários dos síndicos - aspectos administrativos dos condomínios estudados	108
Tabela 11 - Nível de satisfação dos síndicos com TS e administradora	113
Tabela 12 – Questionários aplicados.....	114
Tabela 13 - Perfil socioeconômico dos entrevistados.....	116
Tabela 14 - Origem do morador	118
Tabela 15 – Prestação da UH no CRL.....	118
Tabela 16 - Satisfação com a moradia atual (esquerda) e anterior (direita)	119
Tabela 17 - Características que tornavam a casa anterior pior	120
Tabela 18 - Características que tornavam a casa anterior melhor	120
Tabela 19 - Dificuldades de adaptação com a nova UH.....	121
Tabela 20 - Pontos positivos e negativos do bairro anterior segundo os moradores.....	123
Tabela 21 – Pontos positivos e negativos do CRL segundo os moradores	124
Tabela 22 - Destino dos familiares.....	125
Tabela 23 - Satisfação com a gestão condominial	126
Tabela 24 – Justificativas para insatisfação com as ACs	128
Tabela 25 - Demandas dos condomínios segundo os moradores	129
Tabela 26 - Frequência nas reuniões de condomínio.....	130
Tabela 27 - Tipo de eventos do TS que os moradores compareceram.....	131
Tabela 28 - Contribuição do TS segundo os moradores	131
Tabela 29 – Motivos apontados para a opção “melhor”	132
Tabela 30 – Incerteza geral das variáveis	135
Tabela 31 - Incertezas por categoria de desejo de saída do local de moradia	137
Tabela 32 - Incerteza por categoria de avaliação da moradia anterior.....	139
Tabela 33 - Incertezas por categoria de satisfação com a gestão condominial	140
Tabela 34 - Incertezas por categorias de síndicos	144
Tabela 35 - Incertezas por categoria de satisfação com o TS.....	146
Tabela 36 - Incertezas por categoria de tipologia	148
Tabela 37 – Incerteza por categoria de avaliação de mudança de vida após a remoção	150
Tabela 38 - Variância explicada para 26 fatores.....	151

Tabela 39- Matriz fatorial não rotacionada com carga significativa de 0,70	154
Tabela 40- Matriz fatorial por rotação em <i>Varimax raw</i> com carga significativa de 0,70	155
Tabela 41 - Cargas fatoriais por rotação em <i>Varimax raw</i> com carga significativa de 0,50	158
Tabela 42 – Limite máximo de comprometimento de renda	168

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	19
1.1	Objetivo	22
1.2	Metodologia	22
1.2.1	Definição da estratégia de pesquisa	22
1.2.2	Delineamento do processo de pesquisa	23
1.2.3	Escolha do estudo de caso	25
1.2.4	Definição dos instrumentos	26
1.2.5	Análise e tratamento dos dados	30
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	32
2.1	Remoções e Trabalho Social na Política Habitacional	32
2.2	Reassentamentos	43
2.2.1	Redes sociais	43
2.2.2	Rotatividade, incremento de gastos e segurança da posse	45
2.2.3	Entorno	47
2.2.4	Unidade Habitacional	48
2.2.5	Participação	50
2.2.6	Indenização	51
2.3	Gestão condominial em HIS	52
2.3.1	O síndico	53
2.3.2	Administradora	54
2.3.3	Gestão condominial e satisfação	55
3	ESTUDO DE CASO	63
3.1	Breve histórico	64
3.2	O Projeto Serra do Mar	67
3.3	Remoção e destino dos moradores	71
3.4	Inserção urbana	76

3.4.1	Acessos	77
3.4.2	Equipamentos e serviços urbanos	79
3.4.3	Educação	79
3.4.4	Saúde	80
3.4.5	Comércio	81
3.4.6	Lazer	82
3.5	Amostra	83
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	86
4.1	Vistoria	86
4.1.1	Tipologia de edifícios de apartamentos	87
4.1.2	Tipologia de unidades sobrepostas	96
4.2	Questionários Síndicos	103
4.2.1	Perfil do síndico	103
4.2.2	Características administrativas dos condomínios	105
4.2.3	Questões organizacionais	109
4.2.4	Satisfação	110
4.2.5	Trabalho Social (TS)	112
4.3	Questionários Moradores	113
4.3.1	Perfil do morador	114
4.3.2	Moradia	117
4.3.3	Organização	121
4.3.4	Bairro	122
4.3.5	Redes	125
4.3.6	Condomínio	125
4.3.7	Trabalho Social	130
4.3.8	Mudança de vida	132
4.4	Análise por graus de incerteza	133

4.4.1	Desejo de saída.....	135
4.4.2	Moradia anterior.....	137
4.4.3	Satisfação com a gestão condominial.....	139
4.4.4	Síndicos	141
4.4.5	Satisfação com o TS.....	145
4.4.6	Tipologia	146
4.4.7	Avaliação da mudança de vida	148
4.5	Análise fatorial	150
4.6	Entrevistas	160
4.6.1	Pré-Ocupação.....	162
4.6.2	Trabalho Social de Pós-Ocupação	173
4.6.3	Projeto	191
4.6.4	Conflitos políticos.....	193
4.6.5	Bairro	194
4.7	Considerações	195
4.7.1	Participação	196
4.7.2	Bairro	198
4.7.3	Projeto	198
4.7.4	Condomínio.....	199
4.7.5	Trabalho social de pós-ocupação	200
4.8	Análise da metodologia utilizada.....	201
4.9	Recomendações	204
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	212
	REFERÊNCIAS.....	214
	APÊNDICE I – Check-list da Vistoria Técnica	224
	APÊNDICE II – Questionário Síndicos	232
	APÊNDICE III – Questionário Moradores.....	238

APÊNDICE IV - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	247
APÊNDICE V – Autorização de Gravação de Voz	250
APÊNDICE VI - Resumo das entrevistas	252
ANEXO I – Implantação do Conjunto Rubens Lara.....	254

1 INTRODUÇÃO

... os animais se criavam soltos na terra, as árvores se cresciam por si mesmas, alimentadas com a seiva da terra. A terra era a mãe farta e boa. Eles tinham direito, o beato não via as cercas delimitando as propriedades, não se preocupava com os títulos de posse registrados em cartório, *Aquilo tudo é fantasia, vaidade dos ricos*, repetia.

Jorge Amado – Seara Vermelha (1946)

As remoções forçadas de favela são um fenômeno em crescimento no mundo e podem representar a violação de direitos básicos referentes à moradia adequada (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU), 2011). De acordo com o Ministério das Cidades (2013), o deslocamento involuntário é a “alteração compulsória do local de moradia ou de exercício de atividades econômicas”. Sua motivação pode ser provocada por obras de engenharia e arquitetura ou pela retirada da comunidade alvo de áreas de risco. Até mesmo quando se decide pela manutenção da comunidade no local de intervenção, a remoção se faz presente. Denaldi (2003) e Observatório de Remoções (2012) apontam que o adensamento das favelas e a ocupação de locais cada vez mais impróprios à moradia também aumentam a necessidade de remoção. No entanto, interesses como o mercado de terras e da indústria da construção civil podem estimular ações deste tipo, como alerta a ONU (2011): “Eles são, ao invés disso, justificadamente elaborados em nome do bem público mais amplo e dado nomes de processos de desenvolvimento como ‘desenvolvimento de infraestrutura’, ‘conservação da natureza’, ‘desenvolvimento rural’, ‘renovação urbana’, ‘urbanização de favela’ e ‘regeneração urbana’”¹.

Os despejos forçados são um fenômeno tão preocupante que adquirem caráter prioritário na questão da moradia digna (ONU, 2004b). O Estado tem obrigação de garantir o cumprimento de direitos à população atingida, portanto,

¹Tradução nossa: *They are, instead, elaborately justified in the name of the broader public good and given developmental process names such as “infrastructural development”, “nature conservation”, “rural development”, “urban renewal”, “slum upgrading”, “eradication of slums” and “inner city regeneration”.*

deve adotar medidas que protejam a comunidade contra os despejos forçados e suas consequências, colocando sua política em consonância com os direitos humanos e respeitando normas internacionais.

Na impossibilidade de se evitar a remoção, segundo a ONU (2004), um dos direitos dos atingidos é o reassentamento de igual - ou melhor - qualidade, satisfazendo os critérios de uma moradia digna. O Ministério das Cidades por meio da Portaria nº 317, de 18 de julho de 2013, define o reassentamento como:

[...] processo de realocação física por meio de reposição do imóvel afetado por unidade habitacional ou comercial construída especificamente para esse fim ou adquirida no mercado, que são adjudicadas, de acordo com as características da intervenção, de forma onerosa ou sem custo para a família reassentada (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2013).

Segundo Dhakal; Nelson; Smith (2011), as remoções forçadas resultam no empobrecimento e em problemas psicológicos e sociais. A mudança de território e moradia de maneira imposta podem ser agravantes à adaptação das famílias. Além da saída forçada, o novo local de moradia também é imposto, onde os moradores têm, de maneira geral, pouca ou nenhuma possibilidade de escolha. Desse modo, o reassentamento de famílias pode trazer impactos sociais e psicológicos e estes resultarem na não apropriação do espaço, afetando assim, não só a saúde e bem estar das famílias, como também a conservação dos espaços, resultando em abandono de unidades, vandalismo, etc.

Na provisão do reassentamento, para otimizar os custos de infraestrutura urbana, do valor da terra e da unidade, a solução da habitação multifamiliar tem sido adotada. Desta habitação é gerado um espaço coletivo, intermediário entre o espaço público e o privado, muitas vezes de difícil compreensão e gestão.

A vida em condomínio é mais complexa do que em habitações unifamiliares, pois obriga os moradores a interagirem em função de questões coletivas (KUO; CHOU; SUN, 2011). Ho e Gao (2013) colocam que apesar do objetivo comum, em promover um ambiente agradável e confortável, este não é, em muitos casos, motivação suficiente para que os moradores contribuam na gestão condominial.

A aceitação do reassentamento como casa não é processo simples ao morador (SCHMIDT–SOLTAU, 2003). As características, componentes e condução da intervenção podem dificultar ou facilitar este processo. Com o crescente número de condomínios, o nível de gestão irá influenciar cada vez mais a qualidade geral do ambiente de moradia (HSIEH, 2009). Concordando com Medvedovski (2013), a temática da gestão tem se tornado de grande importância, visto que há cada vez mais complexidade no gerenciamento das etapas de uso e manutenção em Habitação de Interesse Social (HIS). De acordo com Saile; Borooah e Williams (1972), a gestão da moradia tem tanta influência na satisfação quanto às características de projeto, por exemplo. Os autores apontam a falta de orientação como problema ao tratar questões específicas da população de baixa renda.

No Brasil, para auxiliar a adaptação das famílias nas operações de habitação e saneamento realizadas por entes públicos, há o Trabalho Social (TS), sendo um conjunto de estratégias, ações e processos que visa “Promover a participação social, a melhoria das condições de vida, a efetivação dos direitos sociais dos beneficiários e a sustentabilidade da intervenção” (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2014). Os eixos de trabalho, segundo a Portaria nº 21 de janeiro de 2014, são: mobilização, organização e fortalecimento social; acompanhamento e gestão social da intervenção; educação ambiental e patrimonial e desenvolvimento socioeconômico.

Mesmo com a melhora no planejamento e execução de tais projetos, suas consequências à longo prazo não são claramente percebidas ou previstas em relação à população atingida (TAKESADA; MANATUNGE; HERATH, 2008). Noce (2008) reconhece o efeito intensamente negativo que o reassentamento pode imprimir na população atingida, mas acrescenta que se cuidados forem tomados, esta mobilização pode ser um instrumento importante para o desenvolvimento em outros padrões. Concordando com Observatório de Remoções (2012?): “A ampliação desta situação em diversas cidades e pontos do território brasileiro evidencia a necessidade de se construir uma agenda nacional neste sentido”.

Tendo as considerações levantadas acima como eixo, esta foi, portanto, a temática escolhida para o presente estudo, tendo em vista as repercussões

características deste tipo de intervenção. Observar essa realidade, a influência dos diversos atores deste processo e como ele se dá, permite não só identificar potencialidades e limitações, bem como desenvolver um olhar crítico na tomada de decisão deste tipo de intervenção.

1.1 Objetivo

O objetivo deste trabalho foi analisar a adaptação dos moradores de um reassentamento localizado na cidade de Cubatão, o Conjunto Rubens Lara, resultante de um deslocamento involuntário, explorando o processo de intervenção partindo da remoção com foco na gestão pós-ocupação.

Outros objetivos complementares foram a investigação da contribuição do Trabalho Social neste processo, principalmente de pós-ocupação; a verificação das condições de adaptação numa remoção involuntária que exercem influência no grau de satisfação da população envolvida; além de apontar contribuições para a elaboração de projetos futuros, já que se trata de uma intervenção com características particulares.

1.2 Metodologia

Este item trata da lógica de desenvolvimento da pesquisa, abordando as escolhas e caminhos traçados para alcançar seu objetivo.

1.2.1 Definição da estratégia de pesquisa

Para a presente pesquisa, foi escolhido o estudo de caso como estratégia de pesquisa. Para Yin (2005), o estudo de caso é recomendado quando se acredita que condições contextuais são “altamente pertinentes” no fenômeno estudado. Esta estratégia é aconselhada, especialmente, quando os limites entre contexto e fenômeno não são claramente delimitados, bem como em situações em que o pesquisador tem pouco ou nenhum controle sobre o fenômeno estudado.

Uma das preocupações acerca do estudo de caso é a impossibilidade de generalização científica. Yin (2005) coloca que os estudos de caso são generalizáveis a proposições teóricas e não a uma população. O objetivo não é

representar uma amostragem, mas sim, a generalização analítica, ou seja, expandir e generalizar teorias e não de contabilização de frequências (generalização estatística).

Adotou-se ainda, a abordagem multimétodos para melhor compreensão e identificação das variáveis envolvidas e suas relações. De acordo com Yin (2005), a abordagem multimétodos permite o desenvolvimento de “linhas convergentes de investigação” possibilitando que as contribuições do trabalho sejam mais confiáveis.

1.2.2 Delineamento do processo de pesquisa

Na Figura 1 são apresentadas as etapas percorridas no processo de investigação do fenômeno e a seguir é descrito este processo.

Figura 1 - Configuração geral da pesquisa

Identificou-se que a pesquisa poderia ser realizada analisando três momentos distintos neste tipo de intervenção. No processo de remoção, onde deve-se assegurar que as famílias tenham seus direitos garantidos para que não haja queda na qualidade de vida. Os outros dois são referentes ao reassentamento, em que há a possibilidade de se investigar o processo de adaptação logo após a mudança e, após este processo, para verificar a sustentabilidade da ação na manutenção dos moradores no empreendimento e sua qualidade de vida.

Com isso, buscou-se na bibliografia detectar os principais obstáculos enfrentados pelos moradores nos locais de destino nas remoções involuntárias. Foi percebido que a gestão pós-ocupação dos espaços tem sido uma dificuldade sentida neste tipo de empreendimento, agravada pelas condições sociais deste grupo. Recentemente foi introduzido o trabalho social, visando a adaptação e sustentabilidade do projeto. Assim, viu-se a necessidade de estudo da gestão pós-ocupação em reassentamentos e o papel do Trabalho Social (TS) neste tipo de intervenção.

1.2.3 Escolha do estudo de caso

Partindo deste ponto, o Projeto Serra do Mar (PSM) foi escolhido por estar passando por diversos processos concomitantemente, pois no momento da escolha do estudo de caso se encontrava em obras de urbanização, atividades de pré-ocupação, mudanças das famílias, além de famílias que já haviam sido removidas e atividades de pós-ocupação.

Outro fator que foi decisivo na escolha do PSM foi o TS distinto do comumente praticado e exigido pelas normativas, pois apresentava duração superior, totalizando 24 meses. Em trabalhos anteriormente levantados, verificou-se que a duração do TS, de seis meses, foi indicada como uma das deficiências deste tipo de ação.

Considerando que o PSM tinha diversos pontos de reassentamento, e frente às limitações da pesquisa de tempo e recursos, foi necessário eleger um dos empreendimentos construídos. Assim foi adotado o Conjunto Rubens Lara (CRL) como estudo de caso.

Dados de diversos trabalhos acadêmicos indicam a importância da localidade de instalação dos conjuntos, além de críticas ao desenho padrão dos edifícios e seu aspecto massificado, sem variação de tipologias, inclusive em trabalhos citados na presente pesquisa. Em um primeiro momento, sendo estas características distintas do CRL, optou-se por estudá-lo para verificar o ganho que estes aspectos positivos, tão raros nos empreendimentos brasileiros, representavam para a população.

Assim foi iniciada a etapa de análise de informações referentes ao projeto e o contato institucional para obtenção de dados oficiais relacionados ao estudo de caso.

1.2.4 Definição dos instrumentos

Neste momento, foram definidos os instrumentos que melhor se adequariam aos objetivos, estudo de caso e condições de pesquisa.

Desse modo, foram levantados, na bibliografia, métodos e instrumentos que possibilitassem a análise de um tema que aborda diversas áreas de conhecimento como as que envolvem o presente estudo. Günther, Elali e Pinheiro (2008) colocam que em estudos que envolvam diversas disciplinas, o ideal não seria discutir as vantagens de cada estratégia vinda de determinada área, mas sim, aproveitar a multiplicidade metodológica que estas diversas abordagens possam produzir. Dessa forma, os autores colocam que é necessário buscar maneiras de integrar teorias e métodos, pois com a integração de experiências diferenciadas, os constructos são validados perante uma perspectiva multimétodos. Na abordagem multimétodos, os autores recomendam que os instrumentos escolhidos forneçam informações de aspectos complementares do fenômeno estudado.

Também se buscou na Avaliação Pós-Ocupação (APO) os instrumentos utilizados para estruturar a pesquisa pelo seu caráter interdisciplinar e de métodos mistos. Desse modo, foram adotados instrumentos tanto focados na pessoa como no ambiente, sendo eles de ordem qualitativa e quantitativa.

Para Preiser (1995), a APO é uma ferramenta de diagnóstico que permite avaliar o desempenho de um edifício de maneira sistematizada. Portanto, a presente pesquisa não é uma APO, pois, apesar de avaliar alguns

aspectos de projeto, este não é o seu foco. No entanto, para Ornstein e Ono (2010), a APO é a avaliação do desempenho físico com base nos níveis de satisfação dos ocupantes da edificação. Deste modo, muitos dos seus instrumentos têm como objetivo avaliar a satisfação do usuário, sendo assim de grande interesse para a pesquisa.

O uso de métodos mistos não consiste apenas na aplicação de diversos instrumentos, mas no seu emprego em conjunto, de forma interativa, para o estudo de um elemento específico. Seu emprego melhora a qualidade das evidências, sendo uma forma de triangulação dos dados (STAKE, 2011). Dessa maneira, foram escolhidos os instrumentos abaixo descritos.

1.2.4.1 Levantamento bibliográfico e documental

Para iniciar a pesquisa foi necessário levantar dados de bases ou bibliográficos referentes à investigação. Foram levantadas informações institucionais e de pesquisas produzidas nas áreas de estudo, como dissertações, teses e artigos.

As investigações documentais foram realizadas nos acervos acadêmicos, em meios físicos e virtuais, artigos científicos, legislação pertinente e documentos das instituições envolvidas, durante todo o período de investigação, não só para conhecimento prévio do tema como também aprofundamento teórico e metodológico para execução da presente pesquisa.

1.2.4.2 Entrevista

Apontada por Yin (2005), como “uma das mais importantes fontes de informação para um estudo de caso”, a entrevista é um instrumento qualitativo que possibilita o investigador buscar respostas mais completas, além de poder observar características pessoais do entrevistado. O uso da entrevista pode apresentar grande potencial na obtenção de informações valiosas para uma pesquisa.

A entrevista livre pode ser empregada como instrumento preliminar de entrevistas estruturadas e questionários, bem como um instrumento qualitativo em si (SOMMER e SOMMER, 1997). Também foram utilizadas conversas

informais, como contatos pessoais, via internet e telefone com diversos atores do processo.

Na pesquisa qualitativa, outras ferramentas podem integrar as estratégias de investigação complementando a entrevista, como conversas informais e coleta de informações complementares, realizadas de forma não necessariamente regular, por telefone ou correio eletrônico (DUARTE, 2002). Acrescenta-se a esta afirmação dados provenientes de redes sociais, visto seu impacto e alcance recente na sociedade, inclusive no estudo de caso adotado.

1.2.4.3 Vistoria/*Check-list*

A vistoria realizada em campo possibilita o uso de informações de aspectos construtivos e/ou de projeto que podem ser relacionados com a opinião dos moradores (VITTORINO e ONO, 2013).

A vistoria tem como objetivo caracterizar a amostra do ponto de vista físico e de uso. Dessa maneira, foram levantadas informações dos condomínios ao que diz respeito à sua gestão, como segurança patrimonial e contra incêndio, manutenção dos espaços coletivos, problemas construtivos e gestão de resíduos.

1.2.4.4 Questionário

Para Zeisel (2006), dados quantitativos, como os provenientes dos questionários, contribuem com a precisão do conhecimento, além do convencimento daqueles que não valorizam o rigor dos métodos qualitativos. Ademais, o autor enfatiza que se trata de uma importante característica da ferramenta, quando seus dados são utilizados em questões jurídicas, políticas, de projeto ou em qualquer situação que requeira uma tomada de decisão. Além disto, perguntas padronizadas permitem que o pesquisador compare respostas de diferentes entrevistados em estudos similares, possibilitando o compartilhamento e a comparação de informações, contribuindo para a construção de um banco de dados.

Após a etapa da definição do conteúdo dos questionários, se realiza o pré-teste. Ele consiste em aplicar o questionário para alguns entrevistados,

pedindo-lhes que comentem pontos frágeis, assim como a facilidade de entendimento de cada questão. O pré-teste possibilita verificar se as opções de resposta dão oportunidade de se expressar adequadamente e se a introdução do questionário é clara, entre outros aspectos. Esta prática visa adequar o instrumento para atender as necessidades de uma situação ou grupo (ZEISEL, 2006).

Na dissertação foram realizados pré-testes anteriores à aplicação dos questionários de síndicos e moradores e do *check-list*. Este procedimento contribuiu para adequar as questões ao entendimento dos entrevistados, além da confirmação da pertinência do instrumento, resultando na manutenção, inclusão ou exclusão de alternativas e questões.

1.2.4.5 Diário de pesquisa

Gibbs (2009) coloca que os dados qualitativos são significativos, demonstrando grande diversidade. Eles não incluem contagens e medidas, mas qualquer forma de comunicação humana, seja ela, de ordem escrita, auditiva ou visual.

O contato com diversas fontes de informação foram registrados em diários de pesquisa (Figura 2). A técnica foi adotada para captar dados qualitativos dos quais os outros instrumentos não apresentam bom desempenho de captação. Estes elementos foram importantes para a triangulação de dados, confirmando informações ou trazendo questões a serem tratadas por eles. Foram considerados contatos telefônicos, redes sociais, correio eletrônico, anúncios, notas de campo, páginas da internet, conversas informais, visitas, etc.

No caso específico do questionário, foram elaborados diários de pesquisa no final do dia de cada aplicação. Nestes diários foram registrados elementos tanto de observações, vestígios e/ou fornecidos pelos moradores que apresentaram, voluntariamente, uma gama de informações que ultrapassavam a limitação do questionário como forma de coleta de dados. No caso da vistoria, foram observados comportamentos e vestígios de uso dos espaços, durante a aplicação do instrumento e, nos seus intervalos, e registrados nestes formulários.

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
 Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
 Título da Pesquisa: Avaliação da qualidade de projetos de
 reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar
 Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro
 Orientador: Profª.Dr. Alex Kenya Abiko

DIÁRIO DE PESQUISA		
Data:	Hora Inicial:	Hora Final:
Local:		
Evento		
Participantes:		
Envolvimento do participante no projeto:		

Legenda:

Aa	Descrição do acontecido ou informado
Aa	Análise da pesquisadora

Figura 2 - Modelo de arquivo de diário de pesquisa

1.2.5 Análise e tratamento dos dados

Os resultados dos instrumentos aplicados foram, primeiramente, tratados de acordo com suas características, sendo elas qualitativas ou quantitativas.

Para Gibbs (2009), os dados qualitativos necessitam inicialmente dos “trabalhos de escritório”, como sua transcrição, por exemplo. Posteriormente é realizada a redução dos dados. Após isso, há finalização da análise interpretativa e, por fim, as conclusões do material. Assim, os dados qualitativos foram organizados de forma que fosse possível realizar sua categorização.

Já dados quantitativos, como os provenientes dos questionários, foram tabulados e, de acordo com suas possibilidades, foram empregadas a estatística descritiva, grau de incerteza e tratamento por fatores.

1.2.5.1 Análise por grau de incerteza (I)

Adotou-se a medida de incerteza com o objetivo de identificar pontos positivos e negativos, em relação aos itens abordados no questionário, adotou-se a medida de incerteza. Quanto menor a incerteza mais consensual é a avaliação de determinado item em um contexto positivo ou negativo (MORAES, 2008)

Como dito acima, tal medida possibilita quantificar a uniformidade existente em uma determinada distribuição de frequências. Desse modo, havendo consenso na distribuição, onde apenas uma alternativa é escolhida, a medida de incerteza (I) é igual a zero. No entanto, se a distribuição apresentar frequências iguais entre as alternativas, não havendo consenso, a medida de incerteza é igual a um (MORAES; ABIKO, 2009).

1.2.5.2 Análise fatorial

A análise fatorial é uma das técnicas que compõe a chamada análise multivariada e esta se refere a qualquer técnica estatística que analisa simultaneamente múltiplas medidas a respeito de indivíduos ou objetos. Deste modo, o caráter multivariado se dá pela combinação múltipla de variáveis estatísticas e não somente pelo número de observações ou variáveis (HAIR et al., 2009).

O tratamento por fatores possibilita a análise da estrutura das inter-relações em um grande volume de variáveis, identificando conjuntos de variáveis fortemente correlacionadas, chamados de fatores. Os fatores podem servir apenas para reduzir o número de variáveis, mas havendo uma base conceitual para compreender as relações destas dentro do fator, podendo trazer significado para o que representam coletivamente. Estas dimensões podem corresponder a conceitos que não podem ser expressos por uma única medida (HAIR et al., 2009). Os autores dão como exemplo, o conceito “atmosfera de uma loja”, que seria definida por diversos componentes sensoriais que são relacionados, mas que são medidos separadamente.

A análise fatorial também permite saber quanto cada fator está relacionado à determinada variável e o quanto o conjunto de fatores explica a variabilidade geral dos dados originais (MORAES e ABIKO, 2006).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste item são apresentados os dados referentes ao aporte teórico que embasou a abordagem da pesquisa e a confecção de seus instrumentos.

2.1 Remoções e Trabalho Social na Política Habitacional

O capítulo aborda a presença das remoções na política habitacional e do Trabalho Social nas intervenções. Com foco nas cidades do Rio de Janeiro e de São Paulo, devido ao grande volume de trabalhos sobre estas cidades na literatura relacionada ao tema e, por estar contido na região sudeste, a mesma do estudo de caso.

No Rio de Janeiro, o primeiro registro referente a uma favela é de 1920. O recenseamento da época documenta a aglomeração dos veteranos da guerra de Canudos no Morro da Providência (PERLMAN, 1977). Mais tardiamente, as primeiras favelas surgem na paisagem de São Paulo, entre 1942 e 1945 (BONDUKI, 1998; SÃO PAULO, 1962), localizadas em regiões próximas ao centro ou de áreas industriais, como nas várzeas dos rios Tamanduateí e Tietê. Uma das primeiras favelas de São Paulo, senão a primeira, foi a da Baixada do Penteado, localizada na Avenida do Estado, ocupando em 1942, um terreno do Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Industriários (IAPI). Em 1946, já abrigava 120 famílias (BONDUKI, 1998).

De acordo com Bonduki (1998), por mais de três décadas, as medidas adotadas em relação às favelas foram empreendidas sob a ótica da repressão, da remoção e da reeducação. A primeira medida que tratou a habitação como problema social foi atribuída ao prefeito Abraão Ribeiro. Em 1946, o prefeito determinou a demolição dos barracos de favelas e a implantação de alojamentos provisórios² (BONDUKI, 1998 e FRANÇA, 2009). Foi anunciada a construção de equipamentos como posto médico, capela, sede para administração e ações educativas, além de mais 240 alojamentos (BONDUKI, 1998). Essa ocupação deu origem à Favela do Glicério, removida em 1957, para que o terreno retornasse ao IAPI (FRANÇA, 2009).

²Há incompatibilidade com o ano de início da intervenção, pois em França (2009) é mencionado 1947, mas adotou-se 1946, já que em Bonduki (1998) há a citação literal de jornal da época sobre o relato da intervenção datado em 7/11/1946.

A primeira ação considerada como de “desfavelamento” ocorreu em São Paulo, no ano de 1953. Esta foi realizada pelo então prefeito Jânio Quadros, que atribuía à CASMU (Comissão de Assistência Social Municipal) a responsabilidade de tratar das favelas localizadas em terrenos municipais (SÃO PAULO, 1962). De acordo com Godinho (1955) *apud* Gomes (2013), a CASMU tinha a função de promover a vigilância e a extinção das favelas, além da recuperação dos favelados.

Com convênio firmado com a Confederação das Famílias Cristãs, a CASMU teve como objetivo a extinção das favelas do Canindé, Ibicaba, Barra Funda e Piqueri, com um total de 271 famílias atingidas. Com a troca de administração em 1954, a intervenção foi interrompida e 57,53% das famílias foram removidas (SÃO PAULO, 1962). No entanto, com o processo paralisado as favelas voltaram a crescer.

Nota-se que tanto no caso carioca como no paulistano há a presença da igreja católica em ações nas favelas.

Quanto às opções de destino foi dada aos moradores as alternativas de apoio à construção da casa própria ou do pagamento de aluguel nos primeiros meses. Somado a isso, a intervenção previa um trabalho educativo “[...] no sentido de prepará-los para integrarem-se em um novo ambiente, dentro de condições mais humanas de vida.” (SÃO PAULO, 1962). Era prevista a articulação com serviços do entorno, atividades profissionalizantes e trabalho educativo (GOMES, 2013).

Assim, até a década de 1960, não há uma linha clara de intervenção em relação à favela, por um lado eram criados instituições, projetos e leis para sua erradicação e por outro se utilizava de instrumentos semelhantes para sua manutenção e recuperação (BRUM, 2013 e VALLADARES, 1978). Como exemplo, no Rio de Janeiro, houve a criação da Fundação Leão XIII (1946-1954), Cruzada São Sebastião (1955-1960), ligadas à Arquidiocese, e do Serviço Especial de Recuperação de Favelas e Habitações Anti-Higiênicas (SERFHA) em 1956. Tais entidades tinham uma postura voltada à realização de melhoramentos nos núcleos favelados. No entanto, de acordo com Valladares (1978), em 1947 e 1953, são criadas Comissões para Extinção das

Favelas. Após este período, até a década de 1970, houve maior intensificação da remoção e extinção das favelas como solução para a questão da habitação.

Com uma política em prol das remoções, o governador Carlos Lacerda (1960-1965), criou a Companhia de Habitação Popular do Estado da Guanabara (Cohab-GB) que, com o auxílio de verbas internacionais³, construiu as Vila Kennedy, Aliança e Esperança, localizadas distante do centro, para receberem as famílias das 12 favelas removidas (VALLADARES, 1978).

Em 1960, após fortes chuvas, a Favela do Canindé, localizada na zona norte da cidade de São Paulo, foi tomada pelas águas e assim foi realizado o plano para o *Desfavelamento do Canindé* pelo Departamento de Serviço Social (DSS). A operação atingiu 230 famílias (SÃO PAULO, 1962). Neste projeto as opções oferecidas aos moradores foram:

- Retornar para sua cidade natal;
- Pagamento de aluguel nos meses iniciais para os que possuíam condições de compra de terrenos ou casas;
- Reconstrução da casa de madeira nos casos dos moradores que possuíam terrenos (geralmente em regiões periféricas da cidade);
- Empréstimo para compra de material para construção de casas de alvenaria;
- Empréstimo para prestação inicial para compra de um terreno ou casa.

Dentre as alternativas oferecidas, a construção, pelo Estado, de Unidades Habitacionais (UHs) não era solução principal, como se conhece hoje. De acordo com o documento, a construção de moradias foi uma decisão tomada no decorrer dos trabalhos. A opção foi uma solução apenas para os que foram considerados indigentes, temporária ou permanentemente, e foram chamados de “famílias remanescentes”. Entre estes, foram considerados os aposentados com baixo rendimento, deficientes físicos ou mentais, inválidos e mães solteiras. Estes seriam assistidos pela divisão, com a intenção de que alcançassem a independência. As 18 casas construídas localizadas na Vila Mascote seriam cedidas por 05 anos, após este período, os casos ainda considerados inválidos seriam encaminhados para uma solução definitiva, que o documento não deixa claro qual seria (SÃO PAULO, 1962).

³ USAID: United States Agency for International Development.

Nota-se, no documento, que os recursos humanos eram poucos e foram adaptados, apesar da tentativa de formação de uma equipe multidisciplinar. Por exemplo, não se dispunha de um corpo de engenheiros fixo. Além de serem frequentes as referências à baixa qualidade da mão de obra na execução das casas. Em relação aos assistentes sociais, a operação contou com uma média de 04 trabalhadores.

Quanto às ações sociais, segundo o documento, o plano buscava a participação e autonomia dos moradores. O Trabalho Social (TS) pretendia a “[...] ativa participação dos próprios favelados no estudo da sua própria situação, escolha da solução e execução da solução adotada.”, além de “[...] ajudar o cliente a resolver o seu problema e não resolvê-lo por ele (sic) [...]”. De acordo com São Paulo (1962), o TS previa:

- Levantamento socioeconômico e topográfico;
- A apresentação do plano aos moradores;
- Estudo e orientação dos casos em grupo e individualmente;
- Programa educativo – Reuniões realizadas no início da intervenção com as donas de casa sobre cuidados com higiene, casa, alimentação, crianças, etc.;
- Reuniões – Mantinha-se um prontuário e havia reuniões mensais entre os assistentes sociais e semanais entre as chefias. Em ambos os casos com a participação dos técnicos envolvidos;
- Acompanhamento das soluções – Como verificação da efetivação da viagem de retorno à terra natal, auxílio na compra de materiais, acompanhamento dos contratos de compra de terrenos ou casas, etc.;
- Avaliação – Ocorria a partir dos seis primeiros meses da mudança para verificar a adaptação das famílias e o que se alterou em relação à qualidade de vida quando comparada à vida na favela.

Nota-se que já havia a ideia de preparação da população antes da ação, pois “Esse programa educativo que deve preceder e acompanhar como parte essencial do processo de desfavelamento [...]” (SÃO PAULO, 1962).

Além da atuação da igreja, houve também o envolvimento da universidade, com o intuito de contribuir com estas intervenções. Em 1961, surge o Movimento Universitário de Desfavelamento (MUD), iniciado pelos estudantes de Medicina da Universidade de São Paulo (USP). O movimento inicia com uma comissão de estudantes, que procura o DSS para obter informações sobre a ação na Favela do Canindé, resultando no movimento em prol do desfavelamento (TANAKA, 1995).

O MUD atuou nas remoções das favelas da Moóca, Tatuapé (ou Nova Brasília) e Vergueiro. As soluções foram próximas às aplicadas na Favela do Canindé, com exceção da Favela do Tatuapé, pois neste caso os conjuntos habitacionais construídos pelo Estado foram a alternativa principal e não apenas solução voltada às “famílias remanescentes”. Dessa forma, segundo Tanaka (1995), quase a totalidade dos moradores foi encaminhada para um conjunto habitacional da Companhia Metropolitana de Habitação (Cohab), no bairro de São Miguel. A atuação do movimento foi de auxiliar o DSS no Trabalho Social, de forma voluntária, assim os estudantes poderiam aprimorar sua formação, promover seminários e inclusive, realizar a elaboração de projetos (TANAKA, 1995). Com o auxílio do MUD, as intervenções contaram com a visão de profissionais de diferentes especialidades, suprimindo em partes a equipe da prefeitura ainda em formação, dado o ineditismo da intervenção. O movimento foi encerrado em 1967.

No Rio de Janeiro, em 1968, houve a criação da Coordenação de Habitação Social da Área Metropolitana (CHISAM), este órgão teve importante papel na promoção das remoções. No decreto federal nº 62.654, de 03 de Maio de 1968, a CHISAM visava a “[...] formulação e execução de um programa continuado de desfavelamento a custo, médio e longo prazos” (BRASIL, 1968).

A criação da CHISAM que vinculada ao Ministério do Interior assegurou que a política frente às favelas ficasse sob o controle do Governo Federal.

O que faltava era uma coordenação das atividades dos diversos organismos existentes, onde fôsse possível delegar tarefas, descentralizando-se para a execução mas coordenando-se e dirigindo-se para o mesmo objetivo todos os recursos e esforços (sic). (BRASIL, 1970).

Além da eliminação da favela, a CHISAM pretendia “recuperar” o morador:

Como objetivo primeiro, está a recuperação econômica, social, moral e sanitária das famílias faveladas. Pretende-se também a transformação da família favelada, da condição de invasora de propriedades alheias – com tôdas as características de marginalização e insegurança que a cercam – em proprietária e titular de casa própria.

Como consequência chegar-se-ia à total integração dessas famílias na comunidade, principalmente no que se refere à forma de habitar, pensar e viver (sic) (BANCO NACIONAL DE HABITAÇÃO, 1970).

Este discurso também está presente na primeira remoção de favela em São Paulo. Percebe-se que o local de moradia “agrega” ao morador diversas características:

[...] nesses aglomerados a presença de um bom número de famílias regularmente constituídas, de grupos familiares mais ou menos estáveis, bem como de uma parcela de mulheres abandonadas com filhos menores, deficientes físicos e mentais, desvalidos e marginais [...] A promiscuidade leva à falta de respeito mútuo e próprio, o nível infra-humano de vida leva a perder de vista certos valores, o que se reflete na conduta dos jovens e crianças, sendo que estas freqüentemente, constituem problema na convivência com outras em escolas, parques infantis, ou outras instituições (SÃO PAULO, 1962).

Para Perlman (1977), os favelados e suburbanos estão ligados ao estigma da marginalidade, composto por vários aspectos que classificariam um determinado grupo como marginal. Desse modo, em vista de suas condições de vida, há compulsoriamente uma associação de características sociais, culturais, econômicas e políticas. Para a autora, a fácil identificação deste tipo de grupo tido como inferior por dialeto, vestuário, características físicas, raciais ou de localização, no caso das favelas, torna fácil para a classe dominante estigmatizar e manipular, a fim de manter o *status quo*. Permite-se assim, a manipulação do conceito de marginalidade atribuído à estas populações como uma explicação da e de sua pobreza: “Cada dimensão refere-se a uma maneira específica de colocar-se **fora** do funcionamento padronizado da sociedade, mas conectadas pelo fato espacial-ecológico da residência em uma favela” (grifo do autor) (PERLMAN, 1977).

Em 1966, a visão da remoção de favelas, como solução ao problema habitacional, também toma força no município de São Paulo com a criação da Secretaria do Bem Estar Social (SEBES) em substituição ao DSS. Este órgão propunha em seu “Projeto de Remoção de Favelas”, a remoção de 37 núcleos prioritários, segundo o documento, em áreas de risco ou no caminho de obras públicas.

Neste momento, verifica-se o aumento do quadro de profissionais, passando de 19, em 1965, para 29 assistentes sociais, em 1968, além da contratação de arquitetos, nutricionistas, pedagogos, sociólogos, psicólogos e enfermeiros (GOMES, 2013). Percebe-se uma estrutura de recursos humanos

distinta das primeiras intervenções, já contando com um corpo de profissionais próprios e uma equipe multidisciplinar para a intervenção social.

Esta ação utilizou Vilas de Habitação Provisória (VHP), construídas em áreas municipais, que serviriam de estágio intermediário até a construção de uma solução habitacional definitiva (FRANÇA, 2009). Percebe-se nos documentos, uma visão próxima ao que foi aplicado às chamadas famílias remanescentes das primeiras intervenções. As VHPs também previam que as famílias, por meio de ações educativas, se tornariam aptas à entrada em um programa habitacional, tendo a questão financeira foco. Apesar da ordem provisória, algumas favelas tiveram as VHPs como seu embrião.

A partir do início da década de 1970, alguns fatores iniciam uma mudança de visão em relação ao tratamento dado à favela. Movimentos sociais tomam força e uma gama de reivindicações sociais é colocada em pauta. Diversas são as categorias envolvidas como movimentos de mulheres, negros, associações de bairro, organização de estudantes, sindicatos, entre outros, envolvendo assim tanto a classe média como setores populares (SACHS, 1999).

Mais uma vez a igreja tem papel de importância, mas de maneira distinta das ações envolvidas anteriormente, agora com papel mais próximo ao de organização ao invés da postura assistencialista anterior. Segundo Sachs (1999), as Comunidades Eclesiais de Base (CEB) desenvolveram-se no fim da década de 1960, pois, segundo a autora, com a repressão da ditadura civil-militar, a igreja era o único espaço que escapava ao domínio do Estado. As CEBs tiveram considerável atuação em movimentos de bairro com reivindicações por asfalto, luz, água, escolas, saúde, etc. Acrescenta-se a isso, a difusão na América Latina da Teologia da Libertação (TL)⁴.

A partir deste momento, observa-se maior tolerância à ideia da manutenção da população no seu local de moradia e gradativa aceitação do Estado quanto à urbanização. Mesmo porque as dimensões dos aglomerados subnormais, em 1973, segundo São Paulo (Cid) (1974), eram de 525 no município de São Paulo, com 14.034 casas, onde habitavam cerca de 71.840 pessoas.

⁴De acordo com Soares (2000) a TL é uma: “[...] reflexão teológica que tem como proposta o comprometimento político da fé com a realidade histórica sob a perspectiva da luta por libertação das classes subalternas”.

Em 1979, a SEBES é transformada pelo então prefeito Olavo Setúbal em Coordenadoria do Bem Estar Social (COBES), e dentro desta, foi criada a Supervisão de Remoção de Favelas. Vinculado a COBES, foi criado o Fundo de Atendimento da População Moradora de Habitação Subnormal (FUNAPS) (FRANÇA, 2009). A criação do FUNAPS pretendia dar mais autonomia ao município em relação às regras do Sistema Financeiro da Habitação (SFH)/BNH (ROSSETTO, 2003), havendo assim um movimento de descentralização. Já o Banco Nacional da Habitação (BNH)⁵, por meio da resolução 40/75, estruturou o TS em suas ações, visando o acompanhamento da mudança, apoio à organização da nova comunidade, capacitação para vida em condomínio, etc. (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2010). Componente que permanece até os dias de hoje nas diretrizes do TS.

Por outro lado, também em 1979, surge o Programa Promorar, que ligado ao BNH, visava o atendimento de grupos de menor renda, permitindo o financiamento de unidades embriões em terrenos ocupados por favelas (FRANÇA, 2009). Segundo Rossetto (2003), a Supervisão de Atendimento Habitação Subnormal (SATHS), setor ao qual o fundo estava associado, teve como diretriz a manutenção da população, sendo que a remoção ficaria restrita às questões de risco, emergência ou obras públicas. As soluções seriam pensadas coletivamente e não mais caso a caso.

Cabe lembrar que medidas como estas representaram, até 1984, apenas 4,5%⁶ dos recursos do BNH (ROSSETTO, 2003). Paralelo ao Promorar, a prefeitura de São Paulo atuou em favelas com mais três programas: Proluz⁷, Proágua⁸ e o Profavela⁹. Desse modo, o Programa Promorar, apesar de contar com investimentos em menor escala, sinalizou-se como uma alternativa à remoção.

⁵ “O BNH era o órgão central do Sistema Financeiro de Habitação (SFH), controlador do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS). Foi o principal agente da política habitacional do governo militar de 1964 até 1986, ano de sua extinção. Funcionou como um banco central dos agentes financeiros, garantindo os créditos e depósitos dos financiamentos do setor imobiliário” (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2010).

⁶ Neste cálculo foram contabilizados PROMORAR, João de Barro que previa financiamento de material de construção associado ao mutirão e Profilurb com lotes urbanizados equipados com serviços sanitários.

⁷ Programa de Ligações de Unidades Subnormais

⁸ Programa de Adução de Água

⁹ Programa de Urbanização em Favelas

Mesmo com uma tendência à manutenção da população no núcleo, na gestão de Jânio Quadros (1985-1988), em São Paulo, houve a criação da Lei de Desfavelamento. Segundo esta lei, o empresário destinava parte de seu lucro adicional para construção de casas populares na periferia e as doava ao poder público, em troca de permissão para construir mais que o permitido na região. Essa parceria com a iniciativa privada nas remoções resultaria mais tarde na chamada Operação Interligada (FIX, 2001). Deste modo, favorecendo o mercado imobiliário com a expulsão da população pobre de áreas valorizadas para terrenos menos interessantes ao mercado. Segundo Fix (2001), o mandato de Jânio Quadros foi marcado pela remoção de favelas, representando 6,6% da população da cidade, num total de 675 mil pessoas.

Na década de 1990, houve a consolidação da urbanização de favelas e maior descentralização da política habitacional, onde os municípios passaram a ter maior autonomia nas questões habitacionais. Como exemplo, em 1993, surge o programa Favela Bairro no Rio de Janeiro. Em São Paulo, Denaldi (2003) cita os programas de urbanização da gestão Luiza Erundina (1989-1992), na cidade de São Paulo, que estruturou o programa municipal de urbanização. Assim, foi criado o Grupo Executivo de Urbanização de Favelas (GEUFABELAS), ligado à Secretaria da Habitação e Desenvolvimento Urbano (SEHAB).

O TS, deste momento, tem como destaque o Programa Habitar Brasil - Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) que, em 1999, já previa os eixos atualmente utilizados, como à organização comunitária, trabalho e geração de renda e educação sanitária e ambiental.

Em 2003, o TS se torna obrigatório em todos os programas do Ministério das Cidades (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2010). Posteriormente, em 2004, houve a publicação do Caderno de Orientação do Trabalho Social (COTS) que englobava os mesmos eixos de trabalho do Habitar Brasil-BID. Era um manual que estabelecia a estrutura e as regras a serem seguidas pelo TS.

O manual que norteia atualmente as práticas do TS foi lançado por meio da portaria nº21, de 22 de janeiro de 2014, estabelecendo práticas para os diversos programas do Ministério, inclusive para casos de remoções. Com algumas alterações em relação ao COTS, mas seguindo os eixos atuais como:

mobilização, organização e fortalecimento social; acompanhamento e gestão social da intervenção; educação ambiental e patrimonial e desenvolvimento socioeconômico. A atuação do TS é prevista do momento de pré-obras até a avaliação da aplicação do trabalho na fase de pós-ocupação. A referência à participação da população é frequente nos manuais. Além disso, percebe-se a tendência de terceirização do TS, sendo realizado em sua maior parte por empresas contratadas e coordenado por membros do Estado.

Mesmo com a institucionalização da urbanização e o reconhecimento do impacto causado pelos deslocamentos, percebe-se que a remoção é ainda uma prática presente na política habitacional brasileira. Neste novo quadro, remoções por conta de “interesses coletivos”, como por exemplo, motivações ambientais, são observadas na atualidade. Brum (2013) coloca: “Assim, a questão ambiental se confundia com a liberação das áreas favelizadas para empreendimentos comerciais ou habitacionais de classe média, ou ao menos, liberando áreas valorizadas da ‘incômoda’ vizinhança das favelas”.

O mote ambiental já ocasionou remoções em diversos pontos da cidade de São Paulo, por exemplo, em áreas de mananciais¹⁰ ou do projeto do Parque Linear do Canivete¹¹ na região de Brasilândia, entre outros. Schmidt–Soltau (2003) questionam se os custos em nome da preservação são igualmente compartilhados. De acordo com as conclusões preliminares do Observatório de Remoções (2012a): “as famílias moradoras de qualquer núcleo de favela situado em perímetros de intervenção correm risco elevado de remoção sem atendimento adequado”. Neste contexto, Martins (2006) lembra que a falta de projetos que articulem aspectos urbanos e ambientais prejudica soluções qualificadas. A autora coloca que a própria legislação ambiental e urbana, de maneira geral, compõem agendas distintas, com espaços constitucionais e capítulos próprios.

Segundo Brum (2013), na década de 1990, paralela à questão ambiental, a violência urbana associada à presença da favela ganhou maior espaço nos discursos que justificavam as remoções. Segundo o autor, essa associação toma corpo, por exemplo, com a chegada dos preparativos para os Jogos Pan-

¹⁰ Mais informações ver NOCE (2008), Observatório de Remoções (2012c), Polli (2012), entre outros.

¹¹ Para mais informações ver Observatório de Remoções (2012b).

Americanos, em 2007, no Rio de Janeiro, onde a prefeitura anunciou a retirada de 119 favelas. Mas a frente, vimos, por exemplo, segundo a Articulação Nacional dos Comitês Populares da Copa (Ancop) (2014), 250.000 pessoas perderam suas casas por conta da realização da Copa do Mundo de futebol no Brasil.

De acordo com ONU (2009), deslocamentos e remoções forçadas são comuns na preparação de megaeventos, devido à demanda por espaços para realização de obras de equipamentos esportivos e de infraestrutura. Isto se dá, por conta da alteração da imagem da cidade perante a opinião internacional, podendo ocorrer remoções de núcleos antiestéticos em áreas frequentadas por visitantes. O relatório alerta que deslocamentos indiretos também são resultados deste tipo de intervenção, pois o aumento do custo de vida expulsa a população mais pobre das regiões em que se concentram os eventos.

Dessa forma, as intervenções realizadas, o entendimento e tratamento pelo poder público em relação à favela sofreram mudanças de concepção ao longo do tempo. Inicialmente a eliminação da favela era vista como única solução para o problema. Posteriormente, houve a aceitação da urbanização do núcleo visando minorizar precariedades e diminuir o impacto das intervenções de remoção. Apesar de períodos com predominância de alguma destas visões, observa-se que estas duas medidas, em grande parte do tempo, coexistiram.

Já em relação ao discurso para intervenção, este sofreu alterações com o passar do tempo, iniciando-se nas argumentações da política higienista, vendo a favela como foco de doenças. Posteriormente, a favela foi relacionada à criminalidade até o discurso desta como destruidora do meio ambiente. Desse modo, criando uma ideia da favela como sendo ela prejudicial não só para os próprios moradores, como também para toda a sociedade. Este discurso facilita a aceitação destas medidas, já que usam como justificativa o bem comum e simplificam a problemática, pois tratam a eliminação da favela como a solução de problemas sociais de origem complexa.

Quanto ao TS aplicado nos diversos momentos, percebe-se que este não sofreu profundas alterações em seu discurso. A estrutura das primeiras intervenções previa aspectos semelhantes aos que vêm sendo praticado na política habitacional recente. Mesmo consolidando conceitos como geração de

renda e organização comunitária, sua prática pode muitas vezes não corresponder ao institucionalizado, servindo de facilitador dos processos de intervenção, sem trazer grandes ganhos para a população atingida nos eixos trabalhados. Em análise ao TS, Abreu (2002) *apud* Gomes (2013), coloca:

Essas intervenções geralmente estão disfarçadas em forma de ações persuasivas, de aparência humanitária e sob o signo da ajuda; contudo, a configuração que assume não reduz seu cunho autoritário e impositivo, ou mesmo violento, do processo ideológico de inculcação de valores burgueses junto às classes subalternas, mas fortalecem, à medida que contribui dissimuladamente para transformação das normas de conduta, geralmente julgadas inadequadas (GOMES, 2013).

Percebe-se, ainda, o discurso da participação e da melhora da qualidade de vida da população atingida, mesmo em ações conhecidamente autoritárias e de marginalização dos moradores. Portanto, apesar dos objetivos expostos nos documentos, cabe avaliar seu real alcance, pois se pretende muitas vezes solucionar problemas estruturais de pobreza e miséria em programas pontuais, com equipe, abrangência e recursos limitados.

2.2 Reassentamentos

Viratkapan e Perera (2006) argumentam que o reassentamento, apesar de causar impactos intensos na comunidade, é uma forma de garantir o acesso à terra aos pobres. Em sua pesquisa, Hooper e Ortolano (2012) levantaram que, na maioria de suas entrevistas, os moradores apontam melhoras após a remoção.

Apesar disso, muitos problemas foram identificados nos trabalhos consultados. Neste item são apresentados os impactos causados à população atingida por remoções involuntárias e o desempenho dos reassentamentos como nova moradia. Foram pesquisados trabalhos brasileiros, bem como de outros países, e, apesar da distinção em termos culturais e políticos, verifica-se que os resultados dos deslocamentos involuntários na população atingida são semelhantes.

2.2.1 Redes sociais

A quebra das redes sociais é uma consequência observada em alguns trabalhos que discutem o impacto dos reassentamentos. Como consequência,

relações familiares, de amizade e de trabalho podem ser afetadas, dificultando a adaptação do morador após a mudança e, até mesmo, comprometendo a sua renda.

Para Noce (2008), as redes sociais são compostas de “nós”, como indivíduos, famílias, organizações, trabalho, etc. Os nós estabelecem relações entre si que são chamadas de “laços”, como de suporte emocional, ataque, envio de dinheiro, cuidado de um filho, etc. Desse modo, as redes sociais não necessariamente dependem da proximidade para se manter. No entanto, Marques (2010) constatou que em comparação com uma pessoa de classe média, as redes sociais dos indivíduos em situação de pobreza são menores, menos coesas, menos variadas e de intenso localismo. Portanto, o distanciamento das redes formadas nas favelas pode causar maior impacto para este morador.

Para Schmidt–Soltau (2003), a mudança involuntária afeta os laços sociais e o estilo de vida dentro do grupo atingido. O autor menciona a perda no conhecimento tradicional da comunidade, principalmente se esta cultura estiver relacionada à terra. Apesar de ver com pouca esperança, a manutenção do conhecimento tradicional da comunidade após a remoção, o autor sugere a documentação deste conhecimento para que as próximas gerações tenham contato, como ele intitula, com seu “ex-conhecimento tradicional”¹².

Em estudo sobre a remoção de comunidades da África Central, o autor concluiu que, além da cultura, o prestígio dos moradores mais antigos é perdido, já que seu conhecimento estava ligado à comunidade que foi removida. Na sua visão, os jovens exploram mais seu novo território, enquanto os mais velhos tendem a ter maior dificuldade de adaptação e serem mais nostálgicos com a comunidade anterior.

A quebra das redes sociais pode também afetar a vida econômica dos moradores. Soares (2008) cita, em seu trabalho sobre a favela Guinle, em Guarulhos, na região metropolitana de São Paulo, consequências como a perda de clientes, desemprego, maior número de pessoas trabalhando fora da comunidade, maior gasto com transporte e menor quantidade de trabalhadores com carteira assinada. Como também lembra Noce (2008), em estudo de

¹² Tradução nossa: *‘former’ traditional knowledge*.

ocupações na região da Represa do Guarapiranga, na zona sul da cidade de São Paulo, houve, por exemplo, o impedimento para algumas mães de continuarem a trabalhar e/ou estudar, já que necessitam deixar seus filhos com parentes ou vizinhos.

Resultados semelhantes foram encontrados por Hooper e Ortolano (2012), em estudo de remoção na Tanzânia. Os autores constataram o aumento do rendimento das famílias, entretanto as remunerações femininas foram afetadas, já que as mulheres eram mais propensas a trabalhar na própria comunidade e suas ocupações dependiam mais das redes sociais locais. Os autores ressaltam que o aumento de rendimento familiar pode mascarar a vulnerabilidade das mulheres em remoções, já que os mesmos entendem que o gênero forma um grupo particularmente vulnerável neste tipo de intervenção.

2.2.2 Rotatividade, incremento de gastos e segurança da posse

Foi observado na bibliografia, o relato de rotatividade nos conjuntos construídos para abrigar os removidos. Uma variável de importante influência é o aumento do custo de vida nos conjuntos, o que não é suportado por parte das famílias. O impacto no rendimento dos moradores, seja como consequência da quebra de redes sociais ou pelo incremento nos gastos decorrentes da mudança, pode colocar em risco o propósito da intervenção.

Valladares (1978) verificou nos reassentamentos cariocas, que o processo de transformação dos conjuntos habitacionais inicia após a estabilização de sua ocupação, posterior ao momento em que se tornam mutuários. Como primeira evidência de alteração, a autora destaca a rotatividade de seus moradores, podendo se iniciar em meses ou anos. Noce (2008) constatou a dificuldade de adaptação social, culminando na rotatividade de famílias e repasse irregular de unidades nos conjuntos. Em seu estudo, em Bangkok, Viratkapan e Perera (2006) constataram que 70%, dos moradores dos reassentamentos classificados como de menor êxito¹³, mudaram após a fase de consolidação, contra 30% dos reassentamentos melhor avaliados.

¹³ Os autores consideram como sendo reassentamentos de melhor êxito os que possuem maiores índices de posse da terra anterior, beneficiários que ainda ocupam o reassentamento, estágio de conclusão das casas e condição de infraestrutura.

O abandono das unidades se dá de maneira irregular, mesmo porque a documentação da posse de muitos conjuntos habitacionais apresenta problemas, por conta da irregularidade de seus terrenos. Dessa maneira, por inadequação à nova moradia, alguns moradores repassam suas unidades por meio dos chamados “contratos de gaveta”. Assim, muitas famílias retornam à favela, em situação mais vulnerável do que a anterior à intervenção, por conta dos investimentos perdidos no antigo local de moradia e dos gastos realizados, decorrentes da dívida contraída com a atual UH. Portanto, a remoção, se não for adequadamente planejada, poderá apresentar efeito inverso à sua motivação.

O acréscimo nas despesas também é citado por Mejía-Escalante (2012), relacionando-o com a rotatividade. Para ela, isto se dá por conta da incapacidade de arcar com novos gastos ligados à nova moradia e pelas relações econômicas diretas ou indiretas que se davam com a região da residência anterior. Impacto nas redes sociais utilizadas para cuidar das crianças, impossibilidade de adaptar seu empreendimento comercial à nova moradia e mudança do local de trabalho são alguns exemplos.

Valladares (1978) relata, o incremento de gastos enfrentado pelos moradores, principalmente, por conta do valor a ser pago pela UH; além das novas despesas decorrentes da nova forma de morar, “[...] representadas por taxas diversas (condomínio, imposto predial, taxas de lixo, água, luz e esgoto), que correspondiam aproximadamente a 50% do valor da prestação [...]”; pelo custo adicional com transporte, decorrente da maior distância do conjunto às regiões centrais; pelas dimensões e qualidade da UH e, conseqüentemente, de reformas e acréscimo de área.

Chardon e Cifuentes (2010) também constataram, em Manizales (Colômbia), que quase a totalidade dos moradores reassentados teve incremento de gastos, com alguns se sentindo consideravelmente afetados, influenciando a satisfação com o reassentamento. Em seu estudo foi verificado que os gastos aumentaram por conta dos serviços (58%), da prestação da casa (46%), do transporte (41%) e da perda do emprego (11%).

Abiko e Coelho (2009) recomendam que, em situações de perda de renda de subsistência, sugere a previsão de um “tempo de sustentabilidade”

para não fomentar a expulsão dos moradores da área da intervenção e visando que desfrutem dos melhoramentos realizados. Este seria um período de carência para que se iniciem pagamentos não cobrados anteriormente, como prestações, encargos, água, esgoto, energia, Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) e taxa de condomínio.

Valladares (1978) alerta que é contraditória a condição de rotatividade, considerando que a produção dos conjuntos tem como objetivo retirar a família da condição favelada. Mejía-Escalante (2012) coloca que a incoerência da política habitacional surge no sentido de que, com o acréscimo de gastos, a segurança de posse é colocada em risco, defendendo que é necessária a introdução, por parte do Estado, de programas de capacitação e de geração de empregos.

2.2.3 Entorno

A intervenção deve se atentar às características da comunidade existente na região do reassentamento, visando a garantia da qualidade dos serviços já prestados, mesmo com o aumento da nova demanda. Outra questão a ser considerada é a integração desta nova comunidade ao bairro, evitando a formação de um gueto. Além de equipamentos urbanos que permitam o uso de ambas as comunidades, o projeto dos conjuntos deve-se integrar à estrutura urbana já existente. No entanto, o desenho comumente praticado pelas companhias estatais para HIS tem contribuído para a segregação destes moradores, já que seu aspecto, muitas vezes massificado, dificulta a comunicação do conjunto com a paisagem dos bairros em que são inseridos, inibindo a interação entre as comunidades. Assim, Schmidt-Soltau (2003) aponta a importância de se trabalhar com a população vizinha para o acolhimento do reassentamento.

Conflitos entre moradores do conjunto e do entorno são citados por Noce (2008). Segundo o autor é comum que os conjuntos sejam localizados onde a vizinhança, de maneira geral, também é carente, sentindo-se assim preterida pelo poder público, havendo altos índices de violência, invasões e depredações. Em relação às invasões, o autor cita os centros de convivência criados, que são abandonados ou invadidos, além das UHs ocupadas por

moradores da região. Nesta perspectiva, áreas livres são abandonadas e há um alto índice de inadimplência das prestações da nova UH e das taxas condominiais.

Já em bairros onde o poder aquisitivo da população é maior, em relação ao reassentamento, é comum a resistência à sua implantação (NOCE, 2008). Abiko e Coelho (2009) acrescentam que um dos problemas comuns é a segregação sofrida pelos moradores, como uma espécie de estigma, dificultando o relacionamento e afetando a autoestima da comunidade. Os autores acrescentam que o projeto deve ter qualidade urbanística, além da previsão de espaços comerciais, institucionais e de equipamentos públicos que atendam, não só a população alvo da intervenção, mas também o entorno, contribuindo assim para a integração dos moradores do bairro.

Quanto às características do bairro, Chardon e Cifuentes (2010) afirmam que a segurança tem papel fundamental na qualidade de vida, além de ser um aspecto valorizado pelos moradores. Quando perguntados sobre os pontos negativos do bairro de origem, a maioria dos moradores citou a falta de segurança. Nota-se, nos números apresentados em seu trabalho, que o fato de estar em zona de risco é menos latente do que a sensação de segurança em relação aos crimes, sendo esta apontada como uma desvantagem.

Já em relação à educação, Quetulio-Navarra et al. (2014) relatam que escolas foram construídas tempos após a remoção, tendo como consequência o abandono da escola por algumas crianças ou o incremento de gasto com transporte para acessar escolas mais distantes.

2.2.4 Unidade Habitacional

Em análise do discurso institucional, Chardon e Cifuentes (2010) concluíram que a ideia do reassentamento ainda se concentra na realocação físico-espacial das famílias, cuja casa é o elemento central no processo, tanto para o poder público como no imaginário dos moradores. A propriedade da casa e do terreno tem grande influência na satisfação, mas alertam que a segurança da propriedade pode justificar a troca de um local de melhor desempenho, em termos de desenvolvimento individual e coletivo, por um imóvel seguro que não satisfaz, nem como moradia, nem como bairro. Por

consequência, há um processo de adaptação das famílias atingidas para construir um ambiente ao menos suportável, contudo nem sempre se logra nesta tentativa.

No estudo supracitado, as casas eram pequenas e os espaços e acabamentos de má qualidade. Sobre isso, os entes institucionais argumentaram que havia falta de verbas, lentidão do processo, ausência de apoio de entidades municipais, estaduais e federais, falta de mecanismos de participação da comunidade e baixo poder aquisitivo dos moradores. Em contrapartida, o poder público lembra que são respeitadas normas e requisitos mínimos para a urbanização destes espaços (CHARDON e CIFUENTES, 2010). Porém, deve-se atentar para a discussão destes preceitos e normas, se contribuem de fato para um espaço urbano de melhor qualidade e para o atendimento das necessidades destes moradores.

Em relação à UH não há um desenho universal considerado correto. Os planejadores precisam discutir com a população para determinar o tipo de solução que atenda às necessidades dos moradores, e se adéque ao local de reassentamento (SCHMIDT-SOLTAU, 2003). A habitação deve ser coerente com os componentes culturais destas famílias (ONU, 1991). Schmidt-Soltau (2000) *apud* Schmidt-Soltau (2003). dá exemplo de casas com telhados e cozinhas integradas, obedecendo a uma concepção europeia de morar, que não obteve êxito por se tratar de um reassentamento de moradores de um parque nacional, que viviam em cabanas de barro. Isso ocorreu, pois cozinhar em fogueiras fazia parte de suas práticas cotidianas, sendo inadequado em um ambiente fechado, como uma cozinha convencional.

Nakashigue (2008) conclui que a moradia anterior influencia na avaliação da atual casa, principalmente nos casos em que a casa de origem era considerada melhor, ou muito melhor, trazendo certa nostalgia e desejo de retornar ao modelo unifamiliar.

Dessa maneira, é necessário aos profissionais envolvidos na elaboração do projeto aceitar e respeitar determinadas práticas, não impondo seus hábitos a uma população culturalmente distinta. Preservar a memória e a cultura da comunidade é de grande importância para que ela identifique-se como comunidade após a remoção.

A heterogeneidade do perfil das famílias, frente à homogeneidade das tipologias disponibilizadas em conjuntos habitacionais de HIS, pode gerar as mais diversas modificações para tentar adaptar o ambiente às necessidades das famílias. De acordo com Mejía-Escalante (2012), a autoconstrução e a autogestão de seu habitat, práticas comuns à moradia de origem, entram em choque com a unidade acabada e com poucas possibilidades de alterações, como nos apartamentos. Por este motivo se faz necessário entender as características e anseios da população atingida e, para isso, é importante viabilizar canais de participação no projeto.

2.2.5 Participação

Para Viratkapan e Perera (2006), a participação e a liderança são fatores importantes para o sucesso da ação nas três fases do deslocamento (remoção, transição e consolidação). Dhakal; Nelson; Smith (2011) apontam que a participação da comunidade no processo de transição é de grande importância para o sucesso da intervenção, apresentando influência positiva em três fatores de risco: indenizações, condições físicas e na equidade da propriedade.

O diálogo e a cooperação entre atores institucionais e os moradores são as bases para o sucesso de uma intervenção (SCHMIDT–SOLTAU, 2003). No processo de participação é necessário que se compreenda, por parte dos entes institucionais, as intenções e estratégias dos moradores, não os vendo como agentes passivos no processo. É de grande importância que se conheçam as percepções dos reassentados em relação às alternativas e impasses que enfrentam perante uma mudança involuntária. Os reassentados fazem escolhas conscientes, mesmo em ações limitadas à participação popular, em que há apenas alternativas engessadas de mudança. No entanto, a escolha mais racional não é percebida da mesma forma pelos governos, políticos e atingidos (TAKESADA, MANATUNGE e HERATH, 2008).

Por outro lado, Souza (2012) coloca que a destituição material é diretamente proporcional à menor capacidade de resistência, fazendo com que o morador tenha maior aceitação às soluções apresentadas. Já, moradores que, com o tempo, conseguiram melhorar suas casas, e/ou a renda, apresentam maior resistência, impondo maiores questionamentos e empecilhos

à realização do projeto, já que podem perder maiores investimentos feitos. Acselrad (2006) lembra que há também fatores subjetivos para a resistência ou aceitação da intervenção e, além desta consideração, acrescenta que “[...] quanto mais estreito for o arco das expectativas, maior a propensão a aceitar condições, em outras circunstâncias, momentos e lugares, inaceitáveis”. Como exemplo, Takesada, Manatunge e Herath (2008) constataram que há maior insatisfação perante o reassentamento, nos casos em que antes o morador possuía maiores porções de terra e maior satisfação nos casos em que a área anterior era menor em relação ao recebido.

Hooper e Ortolano (2012) acrescentam que apenas a mobilização pode ser insuficiente para garantir direitos. Apesar do crescimento de grupos da sociedade civil mobilizados nos países em desenvolvimento, a garantia destes direitos deve ser uma preocupação dos planejadores e garantida por meio de mecanismos legais. As necessidades destes grupos devem ser consideradas no planejamento formal, à vista disso, posturas pró-ativas são necessárias para apoiar comunidades em eventos com potencial altamente perturbador, como as remoções. Dessa forma, não sendo apenas permitida no caso de pressão de comunidades mais organizadas, mas incentivando a organização e participação, de maneira que possam influenciar verdadeiramente nas decisões do projeto, bem como, na construção da cidade.

2.2.6 Indenização

Apesar da indenização, a vida nunca será a mesma após a remoção, principalmente em situações em que o Estado não reconhece a posse legal da terra (SCHMIDT–SOLTAU, 2003). Com a remoção, o capital investido pelos moradores é perdido, pois independente da posse legal da terra, foi dedicado trabalho para a construção e melhoria das casas, além de esforços para alcançar serviços e equipamentos públicos.

A indenização é uma recomendação da ONU (2007): “O Estado deve proporcionar ou garantir uma indenização justa e imparcial por qualquer perda de bens pessoais, imobiliários ou de outro tipo, em particular os direitos e os

interesses relacionados com a propriedade¹⁴”. A indenização deve ser feita independente da posse: “Todas as pessoas desalojadas, independente se possuem um título de propriedade, devem ter direito a uma indenização pela perda, o resgate e o transporte de seus bens afetados, em particular a casa inicial e as terras perdidas ou deterioradas no processo. A consideração das circunstâncias de cada caso permitirá oferecer indenização pelas perdas relacionadas com as formas não oficiais de propriedade, tais como favelas.”¹⁵

Para Viratkapan e Perera (2006), a indenização está associada à reassentamentos de maior qualidade. No trabalho de Chardon e Cifuentes (2010), os moradores foram questionados sobre o que se deveria cumprir em um programa de reassentamento e estes responderam que seria necessário receber uma casa em contrapartida à casa de origem, sem que a mudança gerasse custos adicionais, além da localização em local seguro.

Nas intervenções de remoção em áreas ocupadas por favelas no Brasil, não é comum a aplicação de indenizações. A posse não é reconhecida, já que juridicamente é considerada irregular. Mesmo em casos em que se tratam de favelas consolidadas, muitas vezes com décadas de permanência, dotadas de certa infraestrutura e com oferecimento de serviços públicos e privados.

2.3 Gestão condominial em HIS

Em termos gerais, o condomínio é a propriedade com mais de um indivíduo como possuidor (CONTRERAS e DOLCI, 2011). Segundo o artigo 1.331 do Código Civil no condomínio edilício “Pode haver, em edificações, partes que são propriedade exclusiva, e partes que são propriedade comum dos condôminos”(BRASIL, 2002).

A solução de moradias multifamiliares tem se tornado cada vez mais frequente na Habitação de Interesse Social (HIS). Com isso, a organização em

¹⁴ Tradução nossa: “*El Estado debe proporcionar o garantizar una indemnización justa e imparcial por cualesquiera de las pérdidas de bienes personales, inmobiliarios o de otro tipo, en particular los derechos y los intereses relacionados con la propiedad.*”

¹⁵ Tradução nossa: “*Todas las personas desalojadas, independientemente de si poseen un título de propiedad, deben tener derecho a una indemnización por la pérdida, el rescate y el transporte de sus bienes afectados, en particular la vivienda inicial y las tierras perdidas o dañadas en el proceso. La consideración de las circunstancias de cada caso permitirá ofrecer indemnización por las pérdidas relacionadas con las formas no oficiales de propiedad, tales como los tugurios.*”

condomínio tem sido cada vez mais presente nas ações habitacionais também para a população de baixa renda e isso inclui os casos de remoção e reassentamento. Nestes casos a maior parte das famílias vem de uma experiência com tipologias mais próximas da solução unifamiliar e essa prática entra em choque com a nova forma de morar que, nos casos dos reassentamentos involuntários, é imposta.

Em seu estudo sobre reassentamentos, Noce (2008) encontrou problemas de habitabilidade nos condomínios estudados. O autor atribuiu ao fato a inadaptação dos moradores ao meio e do meio aos moradores. Alguns exemplos são mencionados pelo pesquisador, como: dificuldade de organização para pagamento de taxas de condomínio, manutenção do espaço, conflitos de vizinhança e furtos de equipamentos comuns como lâmpadas e extintores, além da privatização ou abandono de áreas coletivas.

Abiko e Coelho (2009) lembram que no caso de remoções é necessário analisar a viabilidade da configuração de condomínio, partindo de estudo socioeconômico da população atingida. Em caso de reassentamentos de favelas, é grande a chance de que o conjunto sofra um processo de degradação se a gestão deste for negligenciada.

De acordo com Santos e Vogel (1985), diferentemente da moradia não inserida em condomínio, onde a rua desenvolve outro papel, os custos se socializam, mas nos condomínios a responsabilidade está voltada para instâncias formalizadas e institucionais do síndico, zelador e porteiros.

2.3.1 O síndico

O síndico é o representante legal do condomínio (CONTRERAS e DOLCI, 2011). Segundo Lavos (2009), é a quem se recorre em caso de algum conflito e insatisfação, que podem ser de qualquer ordem: “A ele são ditos os incômodos da vida em condomínio”. Segundo o artigo 1.348 do código civil, compete ao síndico:

- I - convocar a assembléia dos condôminos;
- II - representar, ativa e passivamente, o condomínio, praticando, em juízo ou fora dele, os atos necessários à defesa dos interesses comuns;
- III - dar imediato conhecimento à assembléia da existência de procedimento judicial ou administrativo, de interesse do condomínio;
- IV - cumprir e fazer cumprir a convenção, o regimento interno e as determinações da assembléia;
- V - diligenciar a conservação e a guarda das partes comuns e zelar pela prestação dos serviços que interessem aos possuidores;
- VI - elaborar o orçamento da receita e da despesa relativa a cada ano;
- VII - cobrar dos condôminos as suas contribuições, bem como impor e cobrar as multas devidas;
- VIII - prestar contas à assembléia, anualmente e quando exigidas;
- IX - realizar o seguro da edificação (BRASIL, 2002).

Muitas vezes, o síndico é visto como um responsável pelos assuntos coletivos e não como um representante, depositando nesta figura encargos que deveriam ser de todos. Há situações também, em que o síndico possui um perfil mais centralizador e não estimula a participação de um grande número de moradores. Para Lavos (2009), a omissão parte do pensamento de que questões referentes à vida privada são mais importantes, ou de que alguém está mais preparado ou é mais responsável pelo espaço coletivo.

2.3.2 Administradora

De acordo com Sanches (2008), a empresa administradora de condomínios tem como função arrecadar, pagar e prestar contas, além de assessorar juridicamente. A autora coloca que há burocracia para a administração de um condomínio, exigindo assim, conhecimentos específicos. Por outro lado, Hung e Chang (2002) *apud* Hsieh (2009), afirmam que o número de unidades e o montante arrecadado pelas taxas de condomínio são fatores que podem influenciar a escolha pela contratação de uma empresa administradora. Com maior número de unidades e faturamento regular, os condomínios tendem a terceirizar estes serviços.

Na região central da cidade de São Paulo, Sanches (2008) levantou que 03 entre 10, dos empreendimentos habitacionais construídos pelo poder público, eram administrados por empresas, apresentando altos índices de terceirização, além do fato de que nenhum dos síndicos era morador do condomínio. A autora aponta que são altos os índices de insatisfação com a

administração devido a conflitos com os moradores, além da grande inadimplência por conta dos altos custos.

Paris (2006) verificou em seu estudo de caso em Atlanta (Estados Unidos da América), que em habitações populares de aluguel, apesar da satisfação com a gestão em termos gerais, itens como a resposta para queixas dos moradores trouxeram avaliações negativas. De acordo com pesquisa realizada por Inglez de Souza (2005) *apud* Sanches (2008), as maiores queixas dos condôminos e síndicos em relação às administradoras são: o alto custo de seus serviços, eventuais fraudes e má administração dos recursos.

Segundo Medvedovski et al. (2005), há uma certa distância entre a percepção da satisfação dos moradores pela administradora e a satisfação em si destes moradores. Além disso, em seu estudo de caso em Pelotas, no Rio Grande do Sul, a pesquisadora notou que a unidade habitacional ou o espaço coletivo condominial tem influência na satisfação com a empresa. Quanto menos o morador precisa reclamar com a empresa, por algum problema nestes espaços, menos entra em conflito com a mesma.

2.3.3 Gestão condominial e satisfação

Paris e Kangari (2005) concluíram em seu trabalho, Atlanta (Estados Unidos), que aspectos referentes à gestão condominial influenciam a satisfação do usuário com o produto habitacional. Dessa maneira, foram levantadas na bibliografia questões relacionadas às principais dificuldades enfrentadas no formato de condomínio na habitação popular.

2.3.3.1 Ruídos

O incômodo com barulho dos vizinhos é mencionado por Ureta (2007) em seu trabalho de habitações populares no Chile. Para o autor este é um fator contribuinte para a insatisfação com a qualidade de vida em conjuntos habitacionais. Os problemas relacionados com ruídos são colocados como gerador de conflito e tensão entre vizinhos. O ruído relatado como algo que invade a intimidade dos moradores: “No conjunto habitacional, o ruído produzido por música alta é uma realidade sempre presente que permeia

tudo”¹⁶ (URETA, 2007), ou como Lavos (2009) relata na Cohab Cidade Tiradentes na cidade de São Paulo: “Geralmente, sobretudo aos finais de semana há som. Os gêneros preferidos são pagode, *funk* e sertanejo, que disputam o espaço”. Outro relato nesse sentido é encontrado no trabalho de Damiani (1993) na Cohab Itaquera: “Mas mesmo esse dentro é invadido. A acústica, a sonoridade do lá fora invade o dentro, invade a pessoalidade, rouba o tempo e espaço de dentro da casa” (grifos do autor).

Para Ureta (2007), as pessoas que cometem tais agressões não são necessariamente pessoas ruins, alienadas ou que se encaixem em perfis, como sexo e idade. Para o autor é uma prática comum e que todos os moradores já, em algum momento, causaram ruídos incômodos. Para o autor a questão do ruído revela a falta de solidariedade entre moradores e a sua crise de representação e organização social. Este comportamento é utilizado para se apropriar do espaço, ao menos de forma simbólica, já que muitas famílias se sentem impotentes ao transformar seu espaço e aproximá-lo do idealizado:

O problema de ruídos revela que uma das causas é material, decorrente da baixa qualidade das construções, e a outra social, decorrente da falta de unidade entre os habitantes de um conjunto. As medidas para combater este problema devem agir com estas duas abordagens (URETA, 2007). É uma questão técnica que interfere na intimidade dos moradores (DAMIANI, 1993). O ruído é um dos exemplos de que aspectos da engenharia e arquitetura têm influência no desenvolvimento social do conjunto, afetando a qualidade de vida, apropriação, participação e até mesmo, a dignidade destes moradores.

2.3.3.2 Participação

De acordo com Muhamad Ariff e Davies (2011), a falta de participação dos moradores é citada como o principal impedimento para o sucesso administrativo de habitações multifamiliares. Para Lim (1998), a participação na gestão desenvolve a percepção de pertencimento, identidade e consciência no uso de Áreas Comuns (ACs), fazendo com que os residentes compreendam

¹⁶ Tradução nossa: “*In the housing estate, noise produced by loud music is an ever-present reality that permeates everything*”.

certas normas, diminuindo casos de vandalismo e crimes, e melhorando a manutenção e limpeza das ACs.

O estímulo à atividades que integrem todos os moradores são recomendadas (MUHAMAD ARIFF e DAVIES, 2011 e PARIS, 2006), por exemplo, eventos que discutam a resolução de problemas de seu cotidiano, como o vandalismo e a violência no empreendimento. Outra forma de envolvê-los, é procurar saber a opinião a respeito do desempenho de medidas tomadas pelo gestor (PARIS, 2006).

Para Sanches (2008), a organização prévia e a mesma origem dos moradores influenciam positivamente na gestão condominial. Neste sentido, Ureta (2007) aponta que conjuntos com moradores de origens diferentes podem influenciar na falta de solidariedade com laços sociais fracos, propiciando o desrespeito às regras. Em suas entrevistas com assistentes sociais, Damiani (1993) expôs que a inserção de setores empobrecidos da classe média em alguns conjuntos habitacionais, ocasionou maior incidência de conflitos por conta dos diferentes valores e necessidades. Porém, somente a homogeneidade dos moradores não evita problemas; Santos e Vogel (1985) apontam, em seu estudo de caso sobre o bairro Catumbi e o condomínio “Selva de Pedra” na cidade do Rio de Janeiro, que, apesar dos moradores terem afirmado que havia homogeneidade no conjunto em termos de renda, interesses, escolaridade, entre outros aspectos, isso não contribui para o sentimento de comunidade. A relação entre vizinhos é baseada em desconfiança e hostilidade, em que um vizinho considerado bom é o vizinho que não perturba.

Para Medvedovski (2013) os moradores estão habituados com um modelo de gestão com níveis de participação quase nulos. A autora atribui a isso a comodidade dos moradores, bem como despreparo e falta de interesse político por parte das empresas administradoras.

2.3.3.3 Espaços comuns

Para Lavos (2009), o espaço coletivo é um local de troca e de construção do cotidiano. Como nos espaços públicos, ele é visto, ou como

espaço de todos, ou como espaço de ninguém. Esta visão irá influenciar na forma como os moradores se apropriam desta área:

O espaço coletivo é o lugar do outro, daquele que se respeita, ou que se despreza, mas cujo direito de estar ali (em geral) é respeitado. É o lugar da solidariedade, é o lugar em que se constrói (ou não) a noção de coletividade” (LAVOS, 2009).

Santos e Vogel (1985) e Lay e Reis (2002) afirmam que os espaços comuns apresentam influência na satisfação com o conjunto habitacional de maneira geral. Lay e Reis (2002) identificaram que os moradores que faziam uso das ACs estavam mais satisfeitos com o conjunto habitacional do que em comparação aos que não desfrutavam de tais espaços.

As Unidades Habitacionais (UH), principalmente os apartamentos, geralmente, tem apresentado tamanhos cada vez menores e com isso as Áreas Comuns (ACs) tem sua importância aumentada, pois são um espaço complementar à atividades, como as de lazer, por exemplo. Neste sentido, de acordo com Santos e Vogel (1985), a influência na satisfação é maior na tipologia de edifícios de apartamentos. Em sua pesquisa em conjuntos habitacionais em Porto Alegre (RS), Lay e Reis (2002) identificaram que moradores de casas apresentaram melhor relação do que moradores de sobrados ou blocos de apartamentos. No trabalho é citado que algumas atividades, como brincadeiras infantis, são realizadas no quintal (espaço privado), trazendo provavelmente menor influência nas áreas de outros moradores e, portanto, menos conflitos, bem como, desonerando as ACs destas atividades. Além, do fato da casa ser uma tipologia com hierarquia de espaços, geralmente, melhor definida.

Na pesquisa de Damiani (1993), um de seus entrevistados, que é assistente social, afirma que o próprio conjunto habitacional não favorece o aprofundamento de relações entre moradores. Por exemplo, Lay e Reis (2002) mencionam a questão das vagas de estacionamento. Estas, segundo os autores, são subestimadas em conjuntos habitacionais, com isso, para suprir este *déficit*, há o comprometimento e a ocupação de espaços destinados a outras atividades, como por exemplo, áreas de lazer.

No trabalho de Damiani (1993) são recorrentes os depoimentos sobre a dificuldade de interação entre os moradores do conjunto habitacional estudado

e do sufocamento das crianças que ficam restritas, pois não há locais para brincar. É apontada a indisciplina e agressividade de jovens e crianças do conjunto. Os entrevistados atribuem isso, o pouco espaço reservado para brincadeiras e atividades para jovens. A escassez de espaços de lazer, o preconceito por ser de um conjunto habitacional e as regras, em que é proibido brincar na maior parte do condomínio, são as motivações apresentadas.

Qualidades espaciais incentivam ou inibem o comportamento do usuário, pois a clareza de definição, do ponto de vista físico e social do meio, influencia o comportamento do indivíduo. A falta de ordem e relação causa a indefinição da hierarquia dos espaços e, logo, a indefinição da natureza do território. Com isso, podem surgir problemas como a rejeição do espaço, dificuldade de reconhecer e demarcar território e, até mesmo, invasão dos espaços abertos (LAY, 1998 e REIS, 1996 *apud* LAY e REIS, 2002).

Os limites público, coletivo e privado devem ser claramente identificáveis para que seu uso e gestão também sejam facilmente determinados (MEDVEDOVSKI, 1996). Sem esta clareza, tais espaços podem ser privatizados ou abandonados por seus usuários, até mesmo criando dúvidas entre o limite de atendimento de serviços públicos, fazendo com que o conjunto e o meio urbano percam sua qualidade. Em na cidade de São Paulo, na Cohab Itaquera, Damiani (1993) verificou que com a ausência de limitação entre os blocos, os moradores cercaram os prédios, cercando os bolsões de estacionamento pertencentes ao sistema viário público. Com o surgimento de conflitos de propriedade, foi necessária a intervenção da Cohab-SP, e consequentemente, processos foram movidos por conta da ocupação do espaço público.

O esvaziamento das relações coletivas pode agravar problemas de violência, com abandono dos espaços coletivos restantes ou inibindo a convivência e comunicação entre moradores de um condomínio, podendo afetar inclusive sua administração.

Por outro lado, há a possibilidade de construção de espaços de uso coletivo e lazer, mesmo que irregulares, demonstrando uma demanda por espaços não previstos. Em uma entrevista realizada por Damiani (1993), por exemplo, foi mencionada a construção de espaço recreativo, irregularmente em

área pública, para crianças carentes da região. Tais crianças viviam nas favelas próximas e pediam esmolas na região do conjunto. Portanto, esta ocupação foi feita na tentativa de suprir o projeto e até mesmo a ausência do Estado, beneficiando o coletivo.

Para Mejía-Escalante (2012), as práticas em relação ao habitat, que o morador trouxe consigo de seu modo de vida anterior, bem como suas necessidades e anseios, levam a condutas específicas para proporcionar condições socioespaciais adequadas à estas características. A invasão do espaço coletivo pode se dar, por exemplo, com a extensão da UH pelas áreas comuns ou pela inserção de vasos de plantas nos corredores, varais para secagem de roupa, poltronas para clientes, além do uso destes espaços para conversar com amigos e vizinhos (MEJÍA-ESCALANTE, 2012).

Outra demanda que pode ser evidenciada com construções ou usos irregulares é a questão da fonte de renda dos moradores. De acordo com Mejía-Escalante (2012), em seu trabalho na cidade de Medellín (Colômbia), cerca de 8% das famílias que seriam reassentadas, possuíam pequenos negócios, dependendo economicamente deles. Já nos reassentamentos, a autora verificou que 15% das unidades abrigava alguma forma de empreendimento comercial. Em seu trabalho, relata inclusive, a grande presença de vendedores ambulantes nos corredores dos edifícios, onde anunciavam em voz alta seus produtos ou apropriavam-se de um espaço para venda. Damiani (1993) e Santos e Vogel (1985) relatam, em seus estudos de caso, o comércio existente com anúncios, nas UHs, dos mais diversos produtos e serviços, além da presença de ambulantes nos conjuntos.

2.3.3.4 Inadimplência

De acordo com a ONU (1991), a moradia adequada, entre outros aspectos, envolve o conceito de custo acessível, em que os gastos relacionados com a habitação não devem comprometer o acesso a outros direitos.

Em seu estudo, Sanches (2008), identificou empreendimentos que eram da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU), a inadimplência variava de 10% a 63%. A inadimplência na Cohab Itaquera, em

1990, era de 18,7% de mutuários com 04 a 06 prestações atrasadas, e 24,2% dos mutuários com 07 meses ou mais de atraso nas prestações (DAMIANI, 1993). Na época de seu estudo, Lavos (2009) verificou que, segundo a Associação Brasileira de Cohabs, a inadimplência dos mutuários com a Cohab-SP era de 60%.

Inglez de Souza (2005) *apud* Sanches (2008) atribuem como contribuidor da inadimplência a falta de comunicação quanto às obrigações financeiras, causando surpresas com a chegada das cobranças, além de problemas na emissão de boletos, que também pode contribuir para a falta de pagamento e endividamento do usuário. Para os autores a demora nas ações e a baixa multa de 02% contribuía para o agravamento da inadimplência. Por outro lado, cabe lembrar que a multa anterior ao novo Código Civil, que era de 20%, poderia agravar o endividamento, já que esta cresceria em maiores proporções, dificultando sua quitação.

2.3.3.5 Medição individualizada de insumos

Em seu estudo de caso, Mejía-Escalante (2012) cita que alguns apartamentos abrigando pequenas unidades de produção comprometem, por exemplo, a rede elétrica em horário de pico, causando apagões. Se o condomínio não tiver aderido à medição individualizada dos insumos, esta prática pode ocasionar um aumento da taxa condominial, podendo comprometer o orçamento de algumas famílias.

Além disso, a medição individualizada dos insumos facilita a identificação de possíveis problemas no sistema, simplificando sua manutenção. Esta medida também favorece ações de uso racional, já que possibilita maior controle do consumo, bem como, a identificação do uso dos insumos nas áreas coletivas. Segundo Sanches (2008), a medição individualizada de água reduz conflitos condominiais. A experiência da setorização do consumo de água em projeto piloto da CDHU na cidade de Itapetininga apresentou uma diminuição no consumo de 30% (CBCS, 2010).

2.3.3.6 Manutenção

De acordo com Mejía-Escalante (2012), em seu estudo de caso, no momento da entrega das unidades, as patologias eram visíveis, gerando um processo de deterioração do edifício que afeta a qualidade de vida e o patrimônio destes moradores.

O vandalismo é um dos aspectos encarecedores da manutenção de um condomínio. No estudo de Meira (2002) os elementos mais atingidos nas ACs foram: extintores e equipamentos relacionados à segurança contra incêndio, carros, bicicletas, *playground*, jardins, paredes e peças como lâmpadas.

Questões administrativas como o não fornecimento de projetos e manuais de uso para os moradores podem ocasionar problemas para o condomínio, pois o uso incorreto dos sistemas e equipamentos do edifício pode ocasionar custos adicionais com a manutenção (COSTA, 2009). Hsieh (2009) destaca deficiências encontradas no seu trabalho como a insuficiência de fundo de reserva para renovação, manutenção inapropriada e documentação deficiente.

Os problemas identificados podem diminuir a vida útil da edificação. Segundo Agopyan e John (2011), vidas úteis menores podem trazer prejuízos sociais. Os autores colocam que custos elevados e/ou inesperados de manutenção podem causar a desvalorização ou até a perda do imóvel, muitas vezes destruindo as economias de toda uma vida.

3 ESTUDO DE CASO

No Brasil, 11,4 milhões de pessoas vivem em aglomerados considerados subnormais, dos quais 49,8% localizam-se na região Sudeste do país. O município de Cubatão faz parte da Região Metropolitana da Baixada Santista e está há 58 km da cidade de São Paulo. Cubatão apresenta os piores índices de habitações em aglomerados subnormais na região Sudeste, com 118.720 habitantes, possui 36.492 domicílios particulares ocupados, sendo que 14.841 domicílios estão em aglomerados subnormais, com 49.134 habitantes INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE) (2010). Isto significa 40,7% dos domicílios particulares ocupados e 41,4% da população cubatonense estão nos 16 aglomerados subnormais do município.

O município apresentou uma evolução no Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM), no período de 1991 a 2010. Seu cálculo leva em consideração a longevidade, educação e renda, porém acompanhado de crescimento na desigualdade. O IDHM de Cubatão era de 0,517 em 1991, subiu para 0,737 em 2010, número considerado alto (0,700 a 0,799), sendo a educação a dimensão de maior contribuição para o crescimento. Já a renda per capita média de Cubatão aumentou de R\$ 459,63 para R\$ 689,21 no mesmo período. Este avanço não foi acompanhado da diminuição da desigualdade, com Índice de Gini¹⁷ passando de 0,43 em 1991 para 0,45 em 2010. A extrema pobreza¹⁸ também aumentou, indo de 2,08% da população para 2,36% no período supracitado (PNUD; FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO e IPEA, 2013).

¹⁷ De acordo com (PNUD; FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO; IPEA, 2013) é um índice para aferição da desigualdade, sendo a diferença de rendimento entre mais pobres e mais ricos, variando de 0 (situação total de igualdade, com todos com a mesma renda) a 1 (situação total de desigualdade, apenas uma pessoa detém a renda do local).

¹⁸ Segundo (PNUD; FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO e IPEA, 2013) é a porcentagem de pessoas com renda domiciliar per capita inferior a R\$70,00.

Pode-se ter ideia da posição de Cubatão comparando seus índices com as cidades de Santos e São Paulo, conforme Tabela 1 ,para dados de 2010. Cubatão apresenta renda e IDHM inferiores, mas com menor desigualdade.

Tabela 1 – Índices de desenvolvimento humano de 2010 para São Paulo, Santos e Cubatão

Índices	Cidades		
	São Paulo	Santos	Cubatão
IDHM	0,805	0,840	0,737
Índice de Gini	0,62	0,55	0,45
Renda per capita	1.516,21	1.693,65	689,21

Fonte: Elaborada pela autora. Dados de (PNUD; FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO e IPEA, 2013).

3.1 Breve histórico

O processo de industrialização paulista, na década de 1950, foi marcado pela vinda de grupos multinacionais industriais, tendo como consequência, o aumento do fluxo migratório por conta das ofertas de emprego. Em decorrência disso, houve a intensificação do processo de urbanização periférica e da produção de assentamentos precários irregulares ocupados pela população de baixa renda (INSTITUTO PÓLIS, 2013). Para Maricato (1995) o salário do operário industrial não contabiliza a habitação, impossibilitando o acesso do trabalhador ao mercado imobiliário formal.

A cidade de Cubatão, fundada em 19 de fevereiro de 1903, teve sua primeira indústria em 1912. O Curtume Costa Muniz surgiu aproveitando a abundância de matéria prima utilizada para a produção do couro: o tanino extraído da casca das árvores do mangue. No mesmo período, instalam-se a Indústria Química J. B. Duarte e a Companhia Santista de Papel. Posteriormente, em 1926, a Light and Power Co. inaugura a Usina Henry Borden. A primeira fase da industrialização de Cubatão foi considerada finalizada com a ampliação da Usina em meados de 1950. Neste período, 70% da mão de obra era de fora da cidade, com 80% de seus trabalhadores vivendo em municípios vizinhos (MILARÉ e MAGRI, 1992).

Cubatão sediou o grande complexo sideropetro-cloriquímico do Sudeste oferecendo disponibilidade de energia, proximidade com o Porto de Santos, vias de acesso aos mercados do ABC e de São Paulo (Figura 3) e “[...] além, é

claro, da conveniência dos capitalistas, interessados em impostos baixos, terrenos e mão-de-obra baratos” (MILARÉ e MAGRI, 1992). O desenvolvimento deste polo industrial culminou no conhecido impacto ambiental rendendo a Cubatão o apelido de “Vale da Morte”.

Figura 3 – Localização de Cubatão em relação à São Paulo e Santos
Fonte: Google Earth. Imagem de 09/04/2013. Acesso em 07/01/2014.

O fortalecimento do sistema econômico regional formado por Santos, São Paulo e Cubatão, se dá com a conexão do Porto com os parques industriais do município de São Paulo e de cidades do ABC, baseado na produção de bens duráveis e de Cubatão com a indústria de base. As indústrias de importância de Cubatão, neste contexto, eram a Companhia Siderúrgica Paulista (COSIPA), hoje pertencente ao grupo USIMINAS e a Refinaria de Petróleo Presidente Bernardes da Petrobras (INSTITUTO PÓLIS, 2013).

Importante articulação deste sistema econômico e logístico, de importância nacional e internacional, se deu com a construção, na década de 1940, da Rodovia Anchieta (SP-150) e, na década de 1970, com a Rodovia dos Imigrantes (SP-160). Rodovias que ligam o Planalto Paulista com a Baixada Santista (INSTITUTO PÓLIS, 2013).

No final da década de 1930, foi iniciado o planejamento para a construção da Via Anchieta (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CUBATÃO, 2007). A

primeira parte da obra foi entregue em 1947 e a segunda em 1953¹⁹. Datam deste período os Bairros Cota (PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CUBATÃO, 2007), onde as primeiras ocupações para fins de moradia foram erguidas para os operários que trabalhavam na obra, como descreve matéria de jornal da época (Figura 4):

Nas encostas dos morros ou lá em baixo nos planos ao sopé da Serra do Mar, estendem-se os acampamentos dos trabalhadores da Via Anchieta. São vários agrupamentos de casas, na maioria construídas de pau a pique, barro socado e cobertas de sapé, outras de tabuas e talhadas, distinguindo-se numerosas pintadas de branco, onde residem os operários do DER. As demais pertencem às turmas dos empreiteiros (O ESTADO DE SÃO PAULO, 1945).

Algumas construções deste período mantêm suas características inalteradas conforme Figura 5.

Figura 4 – Ocupação para fins de moradia na Serra do Mar

À esquerda, foto, de matéria de jornal da época, mostra um dos acampamentos dos operários da Via Anchieta. Fonte: (O ESTADO DE SÃO PAULO, 1945). À direita foto da ocupação atual (2014).

Figura 5 – Unidades habitacionais construídas pelo Departamento de Estradas de Rodagem (DER) no atual Bairro Cota 200 (2014).

¹⁹ http://www.der.sp.gov.br/website/Institucional/historico_rodovias.aspx. Acesso em 13/12/2014.

O acesso rodoviário tem grande importância para o Porto de Santos, como podemos constatar nas citações a seguir. De acordo com Plano de Desenvolvimento e Zoneamento do Porto de Santos (PDZPS) (2012) *apud* Instituto Pólis (2013), o transporte rodoviário mobiliza em torno de 73% da carga movimentada, seguidos de 20% do ferroviário e 7% do dutoviário. Segundo CODESP (2006): “As cargas que chegam ao Porto de Santos, pelo sistema rodoviário correspondem às principais rotas da região sudeste. Constituem-se numa malha complexa, de alta densidade, que articula esses eixos ao exterior”.

3.2 O Projeto Serra do Mar

De acordo com BID e São Paulo (2009), o Parque Estadual da Serra do Mar (PESM), criado em 1977, é o maior parque brasileiro de conservação integral da Mata Atlântica, com 315 hectares e com aproximadamente 400 km de extensão, alcançando 23 municípios. O Parque acolhe metade das espécies de aves da Mata Atlântica, mas possui espécies ameaçadas, sendo estas 42 de aves, 21 de mamíferos, 04 de anfíbios e 03 de répteis. O local também abriga manifestações de arte rupestre pré-colombianas.

As intervenções, tanto das ocupações para fins de habitação como para fins de transporte sobre rodas, tem interferência no território do PESM, inclusive reconhecida pelas instituições envolvidas:

A abertura e pavimentação destas vias acarretou em forte impacto sobre a integridade das unidades de conservação ao seccionar o continuum florestal, sendo que as próprias vilas de alojamento dos trabalhadores da via Anchieta foram ocupadas, convertendo espaços do atual Parque em bairros permanentes. (BID e SÃO PAULO, 2009)

Mas somente as intervenções para fins de habitação foram alvo da decisão tomada em relação à ação movida pelo Ministério Público (MP), obrigando o Estado de São Paulo e o Município de Cubatão a:

“extinguir fisicamente todos os bairros ou núcleos de habitação que tenham sido formados no interior do Parque Estadual da Serra do Mar [...]”²⁰, constituindo-se assim em um marco para o Programa pois efetivamente limita-se qualquer possibilidade de consolidar ou urbanizar os núcleos que se encontram dentro dos limites do PESM.”(BID e SÃO PAULO, 2009).

Neste contexto surge o Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar e Sistemas dos Mosaicos de Mata Atlântica, conhecido como Projeto Serra do Mar (PSM). Segundo BID e São Paulo (2009), o projeto conta com um montante de US\$ 470,2 milhões, sendo o aporte do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) de US\$ 162,5 milhões e os outros US\$ 307,7 milhões vindos de aporte nacional.

Segundo BID e Governo do Estado de São Paulo (2009), espera-se do programa três principais ações: “reduzir o impacto das populações localizadas no interior do PESM e na EE²¹ Juréia-Itatins [...]”, “recuperar as áreas degradadas pela ocupação ilegal e outros fatores associados dentro do PESM e nas áreas de amortecimento [...]” e “consolidar institucionalmente e melhorar a capacidade de gestão das Unidades de Conservação (UCs) e áreas protegidas, incluindo monitoramento e fiscalização”. Já que as intervenções sociais iriam “[...] solucionar o que é, segundo o plano de manejo do Parque Estadual da Serra do Mar, o maior problema atual para sua administração: a ocupação contínua e ilegal de terras de domínio do Estado no ‘bairro’”. Com isso o projeto possui três componentes: Investimentos sociais no PESM, proteção das UCs e fiscalização das UCs. Nota-se que o objetivo geral do projeto tem foco na questão ambiental:

[...] promover a conservação, o uso sustentável e a recuperação socioambiental de importantes unidades de conservação do bioma Mata Atlântica no estado de São Paulo, além de gerar benefícios sociais e ecológicos tais como a proteção de mananciais da Baixada Santista e a proteção da biodiversidade. Isso se dará através do desentrelaçamento das principais restrições ao manejo destas unidades. (BID e SÃO PAULO, 2009).

De acordo com BID e São Paulo (2009), o PSM está inserido na estratégia do governo estadual paulista de adequação do status

²⁰ Decisão Judicial de setembro de 2007 da 4ª Vara Cível da Comarca de Cubatão/SP, referente à Ação Civil Pública nº 944 de setembro de 1999, movida pelo MP.

²¹ Estação Ecológica (EE)

conservacionista de áreas de proteção. Este programa dá cobertura à proteção legal para que áreas da Mata Atlântica consideradas não degradadas sejam exclusivamente voltadas à conservação. O programa “[...] é o primeiro passo deste compromisso de longo prazo entre o Estado de São Paulo e o Banco Interamericano de Desenvolvimento” e envolve o Parque Estadual da Serra do Mar; a atual Estação Ecológica de Juréia-Itatins e o Mosaico das Ilhas e Áreas Marinhas Protegidas (Figura 6).

Figura 6 – Área de abrangência do programa
 Fonte: (BID; SÃO PAULO, 2009)

O Projeto Serra do Mar (PSM) irá intervir em 08 dos 16 aglomerados considerados subnormais, conforme Censo de 2010 do IBGE. De acordo com Governo do Estado de São Paulo (2009) e indicado na Figura 7, são eles: Bairros Cota 500, Cota 400, Cota 200, Cota 95/100; Pinhal do Miranda; Água Fria; Pilões e Sítio dos Queiroz. De acordo com a população estimada dos núcleos, esta intervenção atinge 38,57% (18.949 pessoas) da população que vive em aglomerados subnormais no município.

Figura 7 – Bairros envolvidos na intervenção do Projeto Serra do Mar
 Fonte: Google Earth. Data das imagens: 26/01/2011. Acesso em: 27/06/2015

Com a movimentação de terra para a construção de casas, as famílias residentes na Serra do Mar estariam expostas permanentemente ao risco de morte e de perda material. Além das remoções de construções em território do PESM, são realizadas remoções de unidades que estejam em área considerada de risco. Não necessariamente contidos em seus limites como, por exemplo, o caso do Bairro Cota 200 e 95/100 considerados áreas desafetadas do PESM, de acordo com a lei 8.976 de 28 de novembro de 1994:

Artigo 1º - Fica a Fazenda do Estado autorizada a doar, ao Município de Cubatão, para fins de reurbanização, imóveis existentes ao longo do Parque Estadual da Serra do Mar, nos quais encontram - se implantados núcleos habitacionais.

Artigo 2º - As áreas, de que trata o artigo anterior, devidamente caracterizada em plantas constantes do Processo nº 104.171/91 - PGE, são as seguintes:

A) gleba, com 49,92 ha, denominada "Bairro - Cota 200"[...]

B) um conjunto de 3 (três) glebas localizadas no "Bairro Vila Esperança", parte de área maior denominada "Sítio Queiroz ou Pilões"

Artigo 6º - Ficam excluídas dos limites do Parque Estadual da Serra do Mar:

A) a área denominada "Bairro - Cota 200", de que trata o artigo 2.

B) a área denominada "Bairro - Cota 95/100/Pinhal do Miranda"

(SÃO PAULO, 1994)

Foi constatado, em observações no Rio de Janeiro e em Santa Catarina, que eventos de deslizamento localizados, na Serra do Mar, podem ocorrer espontaneamente, além de escorregamentos resultantes da movimentação

intencional de massa (BRITO, 2011 e SANTOS, 2004), como as realizadas para execução da obra das rodovias Anchieta e Imigrantes cujos “[...] procedimentos não adequados, promoveram situações em que as encostas foram, intensa e extensamente, escavadas e desestabilizadas” (SANTOS, 2004).

3.3 Remoção e destino dos moradores

A previsão de remoção dos moradores é apresentada, no entanto, com o decorrer das obras esta previsão tem se alterado. Na Tabela 2 são apresentadas as estimativas contidas em dois documentos do Governo do Estado de São Paulo. Pelo fato das obras ainda estarem em andamento, até o fechamento da pesquisa, não foi possível apresentar um número definitivo de remoções. Nota-se que a maior concentração da variação se encontra no bairro Água Fria. Este se explica por conta da resistência dos moradores deste bairro, adiando assim sua saída.

Tabela 2 – Remoções do Programa Serra do Mar. Comparação entre documentos

Núcleos	SÃO PAULO (2009)			CDHU (2012)			(D-B)	(C-A)
	Total de edificações (A)	Remoções (B)	Urbanização	Total de edificações 2007 (C)	Removidos	Previsão de remoções - Até outubro 2012 (D)		
Cota 400/500	217	217	-	217	192	219	2	0
Cota 200	2.128	1.376	752	2.133	738	1.387	11	5
Cota 95/100	1.038	638	400	1.041	404	667	29	3
Pinhal do Miranda	2.257	999	1.258	2.291	834	1.089	90	34
Água Fria	1.332	1.332	-	1.350	309	309	-1.023	18
Pilões	636	636	-	-	-	-	-	-
Sítio dos Queiroz	152	152	-	153	144	144	-8	1
Total	7.760	5.350	2.410	7.185	2.621	3.815	-899	61

Elaborado pela autora
 Fonte dos dados: (SÃO PAULO, 2009a) e (CDHU, 2012)

Destes moradores removidos, parte terá como destino novas unidades construídas especificamente para o PSM na própria cidade de Cubatão (Tabela 3). Além dos empreendimentos em Cubatão, o PSM conta com 790 UHs em outros municípios, em empreendimentos já existentes. Nos municípios de São Vicente e Santos, 630 UHs estão sendo construídas para o PSM (Tabela 4).

Tabela 3 – Unidades construídas para o PSM em Cubatão

Conjunto	Tipologia	UHs
Rubens Lara	Edif. 8 pav. c/ elevador	352
	Edif. 4 pav. (pilotis)	1098
	Sobrepostas	390
	Subtotal	1840
Bolsão 7	Sobrepostas	696
	Sobrado	418
	Unidade mista	40
	Subtotal	1154
Bolsão 9	Edif. 4 pav. (pilotis)	42
	Sobrepostas	516
	Unidade mista	42
	Subtotal	600
Total		3594

Elaborado pela autora
Fonte: Adaptado de (SÃO PAULO, 2009)

Tabela 4 - Unidades em outros municípios

Município	UHs
Praia Grande	320
Peruíbe	40
Itanhaém	240
Cotia	20
Itaquaquecetuba	40
Guarulhos	64
São Paulo	66
São Vicente	540
Santos	90
Total	1420

Elaborado pela autora
Fonte: Adaptado de (SÃO PAULO, 2009)

De acordo com Governo do Estado de São Paulo (2013), 3.500 famílias oriundas da remoção do Projeto da Serra do Mar já receberam seu imóvel da CDHU.

Por conta do tamanho do projeto e da limitação de recursos para a pesquisa, como tempo, equipe e financeiros, optou-se por concentrar o estudo no Conjunto Rubens Lara (CRL) (Figura 8 e ANEXO I). O nome do conjunto faz referência a um quadro do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB), na Baixada Santista. O advogado, professor e fundador do PSDB, Rubens Lara, faleceu em 12/03/2008, exercendo os cargos de secretário especial do governador e diretor executivo da Agência Metropolitana da Baixada Santista (Agem)²².

O conjunto Rubens Lara é considerado um exemplo em construção alternativa pelo programa Sustainable Social Housing Initiative (Sushi),

²² <http://www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u381556.shtml>. Acesso em 04/10/2013 e <http://tucano.org.br/noticias-do-psdb/morre-rubens-lara>. Acesso em 04/10/2013

programa de práticas sustentáveis na construção habitacional, integrante do Programa da Organização das Nações Unidas (ONU) para o Meio Ambiente (CONSELHO BRASILEIRO DE CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL (CBCS), 2010). No relatório do programa, ações da CDHU foram destacadas, como o uso de sistemas fotovoltaicos para iluminação pública na praça do conjunto habitacional, aquecedores solares para água dos chuveiros (Figura 9) e o dobro de áreas destinadas às esquadrias, garantindo maior ventilação e iluminação. Além da utilização de desenho universal nos empreendimentos da Companhia, foi feita referência às ações da CDHU voltadas para recuperação ambiental e urbana, citando todo o Projeto Serra do Mar como seu maior exemplo (CBCS, 2010).

Figura 8 – Conjunto Rubens Lara.
Foto: Humberto Schmidt (2014)

Figura 9 – Sistema de aquecimento de água

Construído pela Empresa Schahin Engenharia S/A, com valor contratado de R\$ 175.299.000,00 (CDHU, [s.d.]), em um terreno com 197.475,50 m²²³ e área total construída de 140.644,73 m², o conjunto possui 1.840 unidades

²³ Segundo CDHU [s.d.] a gleba possui 197.456, 048 m².

habitacionais distribuídas em 26 condomínios que variam de 12 a 192 Unidades Habitacionais (UH) (CDHU, 2008), conforme Tabela 5. Cada UH é composta por sala, dois ou três dormitórios, cozinha, banheiro e área de serviço, variando de aproximadamente 48m² a 59m² (SÃO PAULO, 2009a).

Tabela 5 – Quantidade de UHs e tipologias dos condomínios que formam o CRL

Condomínio	Tipologia	Quantidade de UHs
1	Sobrepostas	12
2		24
3		30
4		36
5		48
6		48
7		48
8		48
9		48
10		48
11	Térreo+4	41
12		41
13		41
14		62
15		62
16		62
17		83
18		83
19		83
20		104
21		124
22		146
23		166
24	Térreo+8	32
25		128
26		192
Total		1840

O CRL conta com três tipologias básicas: edifício de apartamentos com nove pavimentos (chamado de Térreo+8), edifício de apartamentos com cinco pavimentos (chamado de Térreo+4) e Unidades sobrepostas, conforme Figura 10.

Localizado em um bairro de classe média, dista aproximadamente 11,3 km do Bairro-Cota 200. Na Figura 11 é destacado o conjunto em relação ao bairro.

3.4 Inserção urbana

A análise da inserção urbana do CRL permite aferir a oferta de equipamentos e serviços urbanos para os moradores. Deve-se atentar ao fato de que, apesar da oferta de equipamentos e serviços urbanos, há a necessidade de revisar sua capacidade, pois estes serviam um bairro já consolidado e com a implantação do CRL houve o aumento de demanda.

Alguns membros da prefeitura de Cubatão foram contatados por telefone e estes afirmaram que não possuem este tipo de informação.

3.4.1 Acessos

Localizado em uma região de classe média, o CRL se encontra entre os bairros São Luis e Jardim Casqueiro. Nota-se, na Figura 7, que o bairro está inserido em um núcleo urbanizado, distinto do centro, e se comunicando com o mesmo pela Rodovia Anchieta.

Apesar da facilidade de acesso ao centro de Cubatão, via automóvel ou transporte público, o bairro é envolvido por vias de alto fluxo de veículos pesados e por um corpo d'água (Figura 12); dessa forma, o deslocamento rodoviário por meio de transporte coletivo ou privado, torna-se uma alternativa mais prática para acessar outras regiões e o centro.

Figura 12 - Vias do entorno

As vias de maior fluxo são as Avenidas Brasil, Beira Mar e Joaquim Jorge Peralta, e as Ruas Portugal, Espanha e Nossa Senhora de Fátima, sendo a de maior capacidade a Avenida Joaquim J. Peralta. Dentre as vias que alimentam diretamente o conjunto, as que possuem maior fluxo, conforme Figura 13, são as Ruas Vereador Francisco Inácio Júnior e Rivaldo Alves Feitosa. É por estas vias que o transporte público alcança o CRL.

Legenda:

	Vias de maior fluxo no entorno
	Vias de maior fluxo no conjunto
	CRL

Figura 13 – Acessos

Os pontos para acesso ao transporte público estão distribuídos por todo o bairro, nas vias principais e em algumas secundárias. Dentro do conjunto há 05 pontos de ônibus (Figura 14) que atendem linhas que vão para o centro, alguns bairros de Cubatão e outras cidades da Região Metropolitana da Baixada Santista.

Legenda	
	Pontos de ônibus
	CRL

Figura 14 - Pontos de ônibus no conjunto

3.4.2 Equipamentos e serviços urbanos

Foi adotada o valor de 01 km como distância aceitável para se alcançar um equipamento ou serviço no entorno do empreendimento a pé, conforme os documentos pesquisados: Brasil (2010) e Marins (2010). As distâncias foram medidas a partir de uma praça, localizada dentro do conjunto e nomeada na legenda, como praça de referência.

3.4.3 Educação

Na Figura 15, observa-se maior volume de escolas que atendem a educação infantil e os primeiros anos do Ensino Fundamental. As escolas numeradas de 01 a 07 distam do conjunto em, no máximo, 900m, englobando instituições que oferecem do Ensino Superior ao Ensino Infantil, além de um centro de línguas. A unidade 03 foi implantada para atender a demanda do CRL e possui, majoritariamente, crianças vindas do Conjunto. Percebe-se menor quantidade de escolas de Ensino Médio, quando comparadas com escolas de Ensino Infantil.

Apesar da existência de outras unidades de ensino privadas, a unidade do Centro Educacional pertencente ao Serviço Social da Indústria (SESI) foi pontuada por oferecer vagas para beneficiários da indústria²⁴.

Já em relação ao Guia de Comércio e Serviços fornecido pela CDHU, todos os itens levantados constam no documento entregue aos moradores. As Unidades Municipais de Ensino (UME), numeradas como 2, 7, 8, 9 e 11, constam no documento como Ensino Infantil – Creche.

²⁴ Segundo contato por correio eletrônico no dia 15/12/2014, a unidade cobra taxa ao Ensino Fundamental e mensalidade para o Ensino Médio.

Legenda:

1	Ensino Fundamental completo (1° ao 9° ano)
2 e 9	Educação Infantil I (creche)
3	1° ao 6° ano do ensino fundamental
4	Ensino técnico e superior
1 e 5	Ensino médio
6	Centro de línguas e Escola Técnica de Música e Dança "Ivanildo Rebouças da Silva"
7	Educação infantil 4 e 5 ²⁵
8 e 11	Educação infantil 4 e 5 e 1° ano do ensino fundamental
10 e 14	1° ao 5° ano do ensino fundamental
12	Biblioteca
13	5° ao 9° do ensino fundamental

Unidade Federal
Unidade Estadual
Unidade Municipal
Iniciativa Privada
Praça de referencia
CRL

Figura 15 - Equipamentos educacionais no entorno

Fonte: “Guia de Comércio e Serviços – Residencial Rubens Lara” e Secretaria de Educação de Cubatão. Elaborado pela autora.

3.4.4 Saúde

Há 03 unidades que atendem o bairro, conforme indicado na Figura 16, onde apenas o item 02 não se encontra em uma distância menor que 01 km. O bairro possui unidades de pronto-atendimento de problemas de baixa a alta complexidade, que visam diminuir o fluxo nos hospitais²⁶, além da presença de atendimento móvel de urgência, caso seja necessário o atendimento hospitalar, e uma unidade com atendimento ambulatorial de baixa a média complexidade²⁷. Apesar de estar em um núcleo urbano distinto do centro da

²⁵ Referente aos 02 anos de pré-escola, com crianças de 04 e 05 respectivamente.

²⁶ <<http://www.pac.gov.br/comunidade-cidada/upa-unidade-de-pronto-atendimento>>. Acesso em: 02/07/2014.

²⁷ <http://cnes.datasus.gov.br/Mod_Bas_Gestao.asp?VCo_Unidade=3513502028905>. Acesso em: 02/07/2014.

cidade, há fácil acesso com o uso de automóveis, inclusive do transporte público.

Legenda:

1	Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	●	Unidade de Saúde
2	Serviço Móvel de Urgência (SAMU)	★	Praça de referência
3	Centro de Saúde Comunitário do Jardim Casqueiro e Pronto-Socorro	■	CRL

Figura 16 - Equipamentos de saúde no entorno

Fonte: Dados extraídos do “Guia de Comércio e Serviços – Residencial Rubens Lara” e confirmados pelo Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde²⁸. Elaborado pela autora.

3.4.5 Comércio

Há abundância de comércio de uso diário e semanal, com a presença de unidades comerciais de uso mensal e esporádico. Foi observada uma distribuição de estabelecimentos comerciais e serviços voltados para automóveis na Avenida Nossa Senhora de Fátima, provavelmente devido à proximidade e visibilidade em relação à Rodovia Anchieta.

A principal localidade de oferta de comércio e serviços da região é a Avenida Brasil, sinalizada em azul na Figura 17, onde, em toda sua extensão, predominam os imóveis comerciais. Os tipos de comércio e serviços apresentam grande variação: bares, lanchonetes, restaurantes, açougue, padarias, supermercados, lojas de utilidades domésticas, farmácias, clínica veterinária, clínica odontológica, chaveiros, floriculturas, salões de beleza, lojas

²⁸ http://cnes.datasus.gov.br/Lista_Es_Municipio.asp?VEstado=35&VCodMunicipio=351350&NoEstado=SAO%20PAULO. Acesso em: 30/05/2014.

de roupas e sapatos, lojas de móveis, imobiliária, agência bancária, lotérica e dos correios, escolas particulares de ensino regular e de artes, casa de eventos, papelarias, lojas de autopeças, escolas de formação de condutores e lojas de material de construção.

Figura 17 - Vias com maior concentração de estabelecimentos comerciais

3.4.6 Lazer

No tocante às áreas de lazer, foram consideradas áreas públicas aquelas com o mínimo de equipamentos para que se possibilitasse a permanência e interação de pessoas, como bancos, quadras ou brinquedos; dessa forma, áreas verdes no cruzamento ou entrelaças não foram contabilizadas.

Quanto às áreas de lazer, estas se resumem a praças e ao centro esportivo para o público infantil, jovem e adulto. Para o público idoso, há 02 centros de convivência. Em relação às praças, algumas possuem apenas bancos, como as numeradas de 07, 11 e 12. A praça 02 possui equipamentos voltados para crianças. As praças 03, 04, 05 e 06 são as mais diversificadas,

atraindo o uso de pessoas de diversas idades (Figura 18). A unidade do SESI (item 01), mesmo sendo privada, foi numerada por permitir uso de sua infraestrutura de lazer de forma gratuita ou com custo reduzido.

Figura 18 - Áreas de lazer do entorno

Em síntese, verifica-se que o bairro possui oferta de equipamentos e serviços em áreas básicas, no entanto, apesar da oferta de equipamentos e serviços urbanos há a necessidade de se revisar sua capacidade, pois estes serviam um bairro já consolidado e com a implantação do CRL houve o aumento de demanda.

3.5 Amostra

Para a pesquisa foram selecionados alguns condomínios pertencentes ao CRL para análise mais aprofundada. Com isso, alguns critérios foram levantados para a seleção destes condomínios:

- 100% dos moradores residentes há pelo menos 12 meses no CRL;
- Presença das três tipologias existentes na amostra;
- Variedade na quantidade de unidades de cada condomínio. Desse modo, tentou-se selecionar condomínios com a maior diferença em quantidade de UHs possível, permitindo assim, avaliar o impacto do tamanho do condomínio na administração.

Com base nisso, verificou-se, no momento da escolha da amostra, que havia um número limitado de possíveis condomínios, contendo 100% dos moradores vivendo há pelo menos 01 ano no conjunto. Os dados sobre a taxa de ocupação foram fornecidos pela CDHU.

Não foi possível garantir o critério de condomínios com quantidade de UHs distintas para todas as tipologias, visto que a ocupação abriga apenas um condomínio da tipologia Térreo+8 com 100% das famílias vivendo há pelo menos 12 meses. Os demais condomínios desta tipologia apresentavam taxa de ocupação baixa, possuindo ainda unidades vazias.

Na posse destes dados, algumas questões práticas influenciaram o refinamento da amostra:

- Êxito no contato com síndico;
- Disponibilidade do síndico em receber a equipe de pesquisa durante o período de pesquisa;
- Aceitação dos moradores do condomínio;
- Recursos humanos;
- Recursos financeiros;
- Tempo disponível

Com base nas condições colocadas acima, optou-se por concentrar os instrumentos questionário e vistoria em 05 condomínios pertencentes às três tipologias e com a maior diferença entre o número de UHs possível. A intenção de alcance dos questionários foi a de realizar um censo de tais condomínios, respeitando a vontade do morador em não responder o questionário, a fim de evitar constrangimento aos usuários e alteração de alguma dinâmica de seu cotidiano, mas tentando garantir o maior número de UHs contempladas.

Já as entrevistas, conversas informais e observação comportamental em visitas à campo consideraram todo o condomínio, logrando assim, na permeabilidade em toda extensão do CRL com a coleta de dados. Em suma,

os condomínios foram identificados com letras de A a E, contendo mais detalhes na Tabela 6.

Tabela 6 – Condomínios pertencentes à amostra

Condomínio	Tipologia	Apartamentos	Blocos	UHs
A	Térreo+8	03 dormitórios	01	32
B	Térreo+4	02 dormitórios	02	41
C		03 e 02 dormitórios	07	146
D	Sobrepostas	02 dormitórios	08	48
E			04	24
Total				291

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste item a amostra é caracterizada e são apresentados os resultados dos instrumentos aplicados. Os aspectos principais, resultantes de cada técnica aplicada, foram destacados e, quando possível, são feitas relações com capítulos anteriores, bem como, a produção de pesquisas utilizadas na bibliografia.

4.1 Vistoria

Aspectos que apresentaram destaque durante a vistoria foram apontados por tipologia. Posteriormente, características de cada condomínio foram destacadas.

Um *check-list* foi elaborado para auxiliar a vistoria, conforme Apêndice I. Cabe lembrar que este material foi elaborado especificamente para as necessidades do trabalho. Este não pretende esgotar os temas abordados, servindo apenas para auxiliar a caracterização do condomínio nas áreas que dizem respeito à gestão deste, verificando itens básicos nas áreas de conhecimento relacionadas. Para outros casos, aconselha-se que o *check-list* seja alterado, tornando-o mais abrangente, já que a verificação de alguns itens foi omitida, por se tratar de um padrão entre os condomínios estudados.

Recortes das plantas dos condomínios da amostra foram feitos para ilustrar sua distribuição espacial. Como não há localização das áreas de lazer abertas nas plantas, houve a indicação destes espaços, apenas com intenção de localizar tais áreas, portanto uma inserção sem escala. Para maiores detalhes a planta do Conjunto Rubens Lara com principais detalhes e escalas se encontra no Anexo I. São compreendidas como áreas de lazer abertas, o *playground* e, o que se convencionou por chamar de áreas de convivência, onde são dispostos elementos de concreto pra permanência e interação, como bancos e mesas. Na planta a área denominada quiosque é o que se chama, no trabalho, de área da churrasqueira.

4.1.1 Tipologia de edifícios de apartamentos

Os condomínios formados por edifícios de apartamentos possuem unidades com dois e três dormitórios, de 37m² e 52m², respectivamente (Figura 19). Quanto às Áreas Comuns (Figura 20), estas contam com espaços de lazer, compostos por salão de festas, *playground* e áreas de convivência. As demais ACs abertas são as áreas de estacionamento, vias internas e áreas verdes, além das ACs fechadas que compreendem o estacionamento no térreo dos edifícios, escadas e *hall*. Em todos os condomínios há uma guarita no acesso, mas em nenhum caso é utilizada para esta função, sendo que, na maior parte dos casos, é utilizado como depósito.

Figura 19 – Planta ilustrativa dos apartamentos

Da esquerda para direita: apartamento de três dormitórios (52m²) e apartamento de dois dormitórios (37m²). Fonte: (CDHU, [s.d.])

Notou-se que os espaços coletivos mais próximos às UHs são melhor conservados, talvez isso se dê por ser uma possível extensão imediata da casa, já que não há um espaço de transição entre o coletivo e o espaço privado fechado, como há em uma casa, tipo de moradia predominante no bairro de origem, por meio do quintal, por exemplo.

Figura 20 - Exemplo de ACs dos condomínios de edifícios de apartamentos
A: *playground*. B: área de convivência. C: SF. D: vagas de estacionamento. E: área verde. F: Estacionamento coberto no pavimento térreo dos edifícios.

Esta questão se dá, inclusive, na diferença de conservação e apropriação entre as escadas e o *hall*. Este, por estar mais próximo das unidades, se mantém sem, ou com menos, sinais de vandalismo e/ou má conservação, o que não ocorre nas caixas de escada e no estacionamento. Dessa maneira, isto também se dá entre os blocos, evidenciando as diferentes formas de conservação e apropriação por determinado grupo de moradores e, até mesmo, entre os pavimentos de um mesmo bloco.

Esta relação pode ser confirmada quando observado o estado de conservação entre *hall* e caixa de escadas de um mesmo condomínio ou dentre os condomínios estudados (Tabela 7). Percebe-se melhor estado de conservação, inclusive com inserção de melhoramentos, na região mais próxima à UH, que é a área do *hall*. Chama a atenção, que nesta região há maior ocorrência de sinais de privatização do ambiente. Neste caso, os sinais

de privatização são basicamente a inserção de vasos de plantas ou a utilização do *hall* para guardar bicicletas ou carrinhos de bebê, geralmente na região próxima à porta da UH.

Tabela 7 - Relação entre conservação da região das escadas e do *hall*

Áreas Comuns	A	B	C - Blocos						
			1	2	3	4	5	6	7
Caixa de escadas									
Em bom estado de conservação e/ou com melhoramentos realizados	-	-	-	X	X	-	X	X	-
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	-	-	-	-	-	X	X	-
Em mau estado de conservação	-	X	X	-	-	X	-	-	X
Sinais de vandalismo	-	X	X	X	-	X	-	-	-
Sinais de privatização do uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hall									
Em bom estado de conservação e/ou com melhoramentos realizados	-	-	-	-	X	-	X	-	-
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	X	-	X	-	X	X	X	X
Em mau estado de conservação	-	-	X	-	-	-	-	-	-
Sinais de vandalismo	-	-	X	-	-	-	-	-	-
Sinais de privatização do uso	-	X	X	X	X	-	X	X	X

Legenda

X	Conceito positivo
-	Conceito negativo

Os principais problemas construtivos encontrados nesta tipologia são fissuras e infiltrações. As fissuras são tanto horizontais como verticais, em paredes, vigas e pilares. Outro item encontrado com frequência foi o descolamento e eflorescência das pastilhas de revestimento externo.

Quanto às vagas de estacionamento, verificou-se que a maior parte dos moradores possui carro ou motocicleta, mas não há espaço específico para as motocicletas, pois alguns moradores possuem dois veículos ou mais, o que também se repete nas unidades sobrepostas. Outro fato é a necessidade de espaço para guardar equipamentos relacionados ao comércio ambulante, necessitando utilizar o estacionamento ou o SF.

4.1.1.1 Condomínio A

Condomínio de única torre sobre pilotis, com oito pavimentos tipo, quatro Unidades Habitacionais (UH) por pavimento e possui 32 UHs de três dormitórios (Figura 21). O condomínio possui alguns diferenciais em relação aos outros selecionados no estudo, que são a presença de elevador (Figura 22) e revestimento externo de argamassa pintada, já que os demais condomínios da amostra são revestidos com pastilhas cerâmicas. É também, o único condomínio em que não há sistema de aquecimento de água por placas solares, por conta da pouca área de cobertura disponível em relação à quantidade de apartamentos.

Figura 21 – Condomínio A

Figura 22 – Elevadores do Condomínio A

As áreas de lazer são compostas por 01 salão de festas, localizado no pavimento térreo do edifício, 01 *playground* e 01 área de convivência (Figura 23), todos em bom estado de conservação, inclusive com melhoramentos. Algumas das áreas verdes foram transformadas em hortas comunitárias.

Figura 23 – Planta do Condomínio A
 Fonte: Trecho de planta base cedida por membro da CDHU

Quanto à segurança contra incêndio, verificou-se que os moradores travam a porta corta-fogo, para que permaneça aberta, podendo oferecer risco de propagação do fogo, em caso de incêndio. Outra questão é a presença apenas de extintores do tipo BC, não havendo extintores do tipo A.

Dos condomínios estudados, este é o que apresenta melhor estado de conservação, além de melhorias feitas nas áreas comuns externas e ausência de sinais de vandalismo.

4.1.1.2 Condomínio B

O condomínio B (Figura 24) é composto por duas torres sobre pilotis de cinco pavimentos cada (térreo + quatro pavimentos tipo) com cinco apartamentos por pavimento, totalizando 20 apartamentos tipo por torre. No Bloco 02 há uma unidade térrea adaptada para Portadores de Necessidades Especiais (PNE), somando 41 UHs, sendo todas com dois dormitórios. Há um Salão de Festas (SF) localizado no térreo do Bloco 01, além de 01 *playground* e 01 área de convivência (Figura 25).

Figura 24 - Condomínio B

O estado de conservação, organização e usos são muito próximos entre os dois blocos existentes. Por este motivo não se julgou necessária a descrição por bloco e sim, do condomínio como um todo.

Figura 25 - Planta do Condomínio B

Fonte: Trecho de planta base cedida por membro da CDHU

Observou-se que as ACs fechadas possuem pior estado de conservação, como paredes sujas e riscadas. Já as ACs abertas denotam maiores cuidados e, apesar da presença de lixo pela região, notou-se a manutenção e melhorias nas áreas do *playground* e áreas verdes, inclusive com o plantio de novas espécies vegetais. Durante as visitas, foi observado que se trata do condomínio com menor quantidade de atividades e uso das

ACs de lazer. O movimento mais frequente se resumia em deslocamentos para acesso ou saída do estacionamento ou condomínio. Outro ponto observado foi a menor presença de crianças nas ACs abertas em relação à outros condomínios, talvez, isso possa se explicar, pelo fato de uma criança ter tido uma lesão cervical grave no balanço, segundo sua mãe.

Quanto à segurança contra incêndio, notou-se que as mangueiras dos hidrantes não possuíam esguicho e/ou encaixe metálico e estavam cortadas. Havia também, a ausência de luminárias de iluminação de emergência.

4.1.1.3 Condomínio C

É o maior condomínio pertencente à amostra, possui sete torres sobre pilotis (Figura 26). Pertence à mesma tipologia do Condomínio B, possuindo assim, quatro pavimentos tipo/torre e cinco UHs/pavimento, além de seis unidades térreas PNE. Dos sete blocos, dois possuem apenas unidades de dois dormitórios, somando 63 UHs, enquanto cinco blocos possuem apartamentos com dois e três dormitórios, com 37 e 52m² respectivamente, resultando em 83 UHs, totalizando assim em 146 UHs. O condomínio possui 02 SF, 02 playgrounds e 03 áreas de convivência (Figura 27).

Figura 26 - Condomínio C

Neste condomínio observou-se a distinção entre os blocos, como sua organização, alterações e apropriação. Por este motivo, este condomínio foi analisado por blocos, além dos componentes gerais. Deste modo, foram identificados, especialmente, blocos em bom estado de conservação com inserção de melhoramentos e, por outro lado, blocos degradados e com evidências de vandalismo, como exemplifica a (Figura 28).

Legenda:

- - Guarita
- - Área de convivência e/ou playground
- - Vaga para carros

Figura 27 - Planta do Condomínio C

Fonte: Trecho de planta base cedida por membro da CDHU

A ausência de diversos itens de segurança contra incêndio foi percebida. Os principais são a falta de luminárias de emergência e componentes do sistema de hidrantes, como esguicho metálico.

A

B

C

D

E

F

Figura 28 - Distintos níveis de conservação no Condomínio C
A e B: *hall* de acesso às UHs. C: região da área de escadas. D: região da área de escadas (acesso ao barrilete). E e F: área verde dos blocos.

Apesar de não ser o objetivo da presente pesquisa comparar os mandatos dos síndicos, observou-se alteração no estado de conservação, principalmente no interior dos blocos. Como as visitas ao CRL se mantiveram até a conclusão da pesquisa, foi observado que, com a troca de síndico, dos condomínios, em que isso ocorreu durante o trabalho, o condomínio C foi o que apresentou as maiores alterações. Ainda é visível a distinção de gestão entre

blocos, mas, observaram-se melhorias feitas na maior parte destes, mesmo ainda sendo percebidos sinais de vandalismo. Houve maior plantio de espécies vegetais, inclusive ervas e hortaliças, nos jardins dos blocos, além de eventos realizados para crianças no espaço do estacionamento aberto.

4.1.2 Tipologia de unidades sobrepostas

Esta tipologia de três pavimentos é formada por blocos de quatro sobrados geminados e, com acesso por uma caixa de escadas externa, dois apartamentos no último pavimento, conforme Figura 29. Cada UH possui dois dormitórios, e cada unidade possui 47 m² (sobrado – Figura 30) e 52 m² (apartamento – Figura 31).

Figura 29 - Exemplo de unidades sobrepostas

Em relação às ACs, esta tipologia conta com churrasqueira, *playground*, áreas de estacionamento, áreas verdes e vias internas (Figura 32). A churrasqueira é coberta, mas não apresenta proteção lateral, podendo causar desconforto, no caso de mau tempo, para a realização de atividades, como reuniões de condomínio. Assim como, nos condomínios de edifícios de apartamentos, há guarita que, tampouco, é utilizada para tal, mas sim, como depósito.

Figura 30 - Planta ilustrativa do sobrado
Fonte: (CDHU, [s.d.])

Figura 31 - Planta ilustrativa do apartamento
Fonte: (CDHU, [s.d.])

Como nas unidades de edifícios de apartamentos, a apropriação do espaço ocorreu de forma diferenciada. Nesta tipologia, nas áreas verdes próximas às UH, notou-se que determinadas regiões estavam melhor conservadas do que outras do mesmo condomínio (Figura 33). Houve inserção de objetos decorativos, novas espécies vegetais e hortaliças em determinados espaços, enquanto outros estavam deteriorados. Isso também se deu nas

escadas, no acesso aos apartamentos, onde foi observado itens decorativos e vasos de plantas.

Figura 32 - ACs da tipologia de unidades sobreposta
A: *playground*. B: churrasqueira. C: via interna. D: áreas verdes e estacionamento com *playground* ao fundo

Nesta tipologia também, notou-se que, nos sobrados, há o hábito, por parte dos moradores, adultos e idosos, de manter cadeiras e até mesmo sofás na frente das casas para conversar com vizinhos.

Observou-se o uso das ACs por crianças para brincar, principalmente as vias internas, com maior concentração nos fins de semana.

Figura 33 – Exemplo de diferença entre a conservação de ACs de um mesmo condomínio

Esta tipologia permite mais alterações nas unidades do que a tipologia de apartamentos. Isso se dá também dentro do próprio condomínio, já que as unidades de sobrado possuem maior independência, neste aspecto, do que os apartamentos localizados no terceiro pavimento.

As principais modificações se concentram na cobertura da garagem, localizada à frente dos sobrados e da área de serviço, localizada aos fundos, além da inserção de toldos nas janelas das unidades superiores. Condomínios mais organizados tendem a padronizar as mudanças, estipulando materiais específicos. Estas alterações são uma tendência dos condomínios de unidades sobrepostas de todo o conjunto, como verificado nas visitas a campo.

4.1.2.1 Condomínio D

Este condomínio de unidades sobrepostas possui 48 UHs e conta com uma churrasqueira e um *playground* como áreas de lazer. As demais ACs são vias internas, áreas verdes, escadas de acesso aos apartamentos, estacionamento e guarita (Figura 34 e 35).

Figura 34 – Aspecto geral do Condomínio D

Observou-se que as ACs não possuem manutenção adequada ou algum tipo de melhoramento. Os equipamentos permitiam o uso, mas de forma precária. Havia carência de espaços infantis, pois as crianças ocupam outras áreas para brincadeiras, como a caixa de escadas, por exemplo, gerando reclamação por parte de alguns vizinhos. Quanto aos problemas construtivos, estes se concentravam em infiltração de água nas escadas, além de fissuras, pisos quebrados e rejunte com falhas de preenchimento.

Figura 35 – Planta Condomínio D
 Fonte: Trecho de planta base cedida por membro da CDHU

Em relação à segurança contra incêndio, o condomínio possuía, no momento da vistoria, extintores carregados e no prazo de validade, além da maior parte da iluminação de emergência funcionando. Apesar disso, notou-se que alguns extintores estavam obstruídos envolvidos com plástico bolha. Houve também o fechamento do acesso aos apartamentos de um dos blocos, permanecendo trancado. Em ambos os casos, as condições encontradas oferecem riscos em caso de emergência.

As alterações neste condomínio, como cobertura do quintal e área de serviço nos sobrados, não possuem materiais padronizados escolhidos pelo condomínio, portanto, os materiais e dimensões variam de acordo com cada UH.

4.1.2.2 Condomínio E

É o menor condomínio, dentre os pesquisados na amostra, pois possui 24 UHs (Figura 36). Como ACs possui via interna, áreas de estacionamento,

áreas verdes, 02 playgrounds e 01 churrasqueira, além da área de escadas (Figura 37). Sua conservação, de maneira geral, é satisfatória, com sinais de apropriação pelos moradores, mas também de privatização dos espaços.

Figura 36 - Condomínio E

Dos condomínios estudados, foi o que apresentou a maior quantidade de anúncios de atividades comerciais oferecidas pelos moradores, além da privatização de uma das ACs para a realização destas atividades, conforme Figura 38. Nota-se na figura, a obstrução do conjunto extintor, bem como a extensão de fiação elétrica, partindo de um apartamento, podendo oferecer riscos aos moradores.

Figura 37 - Planta do Condomínio E

Fonte: Trecho de planta base cedida por membro da CDHU

Percebe-se que a ação dos moradores não se dá de forma totalmente coletiva, em que a realização de determinada ação não depende do interesse e participação de todos. Pode dar-se como exemplo, a cobertura de parte das vagas de garagem, determinado por um grupo de moradores; inserção de equipamentos de ginástica de um morador ou unidade comercial nas ACs.

Figura 38 - Unidade comercial improvisada na AC

A: área ocupada ao lado do primeiro lance de escadas e abaixo do segundo lance. B: detalhe da área ocupada. C: fiação elétrica improvisada saindo de uma UH para alimentar o salão de beleza detalhado em A e B. D: detalhe da fiação elétrica. E: obstrução de extintor de incêndio. F: detalhe da obstrução.

4.2 Questionários Síndicos

Os síndicos no CRL são todos moradores do conjunto, mas observou-se que estes moradores, em especial, tem um contato diferenciado com os demais atores da intervenção, além de responsabilidades específicas. Portanto, optou-se para a elaboração de um questionário específico para este ator, com intenção de caracterizar questões administrativas do condomínio, dificuldades da função e contribuição do Trabalho Social (TS). O modelo do questionário aplicado encontra-se no Apêndice II.

As informações obtidas por meio dos questionários aplicados aos síndicos foram organizadas por aspectos abordados no instrumento, possibilitando assim, a comparação entre os perfis.

4.2.1 Perfil do síndico

O perfil dos síndicos varia; há donas de casa, autônomos e empregados formais. Conforme a Tabela 8, seu rendimento médio é de R\$ 1.845,60, com mediana de R\$ 1.600,00 (2,36 Salários Mínimos – SM), sendo que a renda do morador do CRL tem maior incidência na faixa de R\$ 1.356,00 a R\$ 1.694,99. A escolaridade, entre os síndicos, é maior do que a média dos moradores, pois todos possuem Ensino Médio completo e a idade média é de 38 anos. Estas questões serão discutidas mais adiante no item “4.3.1 Perfil do morador”. O Salário Mínimo considerado foi o vigente no ano de 2013²⁹ que foi de R\$ 678,00.

²⁹ Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>>. Acesso em: 10/09/2014

Tabela 8 – Renda e idade dos síndicos nos condomínios pesquisados

Condomínio	Idade do síndico	Renda familiar do síndico	Faixa de renda familiar média dos moradores
A	36	1.600,00 (2,36 SM)	$\geq 2 \frac{1}{2} < 3SM$
B	35	1.600,00 (2,36 SM)	$\geq 1 \frac{1}{2} SM < 2 SM$
C	32	1.928,00 (2,84 SM)	$\geq 2 SM < 2 \frac{1}{2} SM$
D	38	1.100,00 (1,62 SM)	$\geq 1 SM < 1 \frac{1}{2} SM$
E	49	3.000,00 (4,43 M)	$\geq \frac{1}{2} e < 1 SM$
Média	38	1.845,60 (2,72 SM)	
Mediana	36	1.600,00 (2,36 SM)	

Nenhum dos moradores atuou como liderança anteriormente e nem tiveram envolvimento em movimentos sociais. Apenas um dos síndicos participava de atividades de assistência social ligada à uma igreja, mas já havia abandonado a atividade (Tabela 9).

Tabela 9 - Perfil dos síndicos entrevistados

Síndico	Ocupação	Escolaridade	Como se tornou síndico	Movimentos sociais
A	Autônomo	Ensino médio	Pedido dos demais moradores	
B	Autônomo	Ensino médio	Não havia ninguém interessado	-
C	Empregado	Ensino médio	Não havia ninguém interessado	-
D	Dona de casa	Ensino médio	Não havia ninguém interessado	Assistência social ligada a religião
E	Empregado	Ensino médio	Candidatou-se e houve disputa	-

A maior parte dos síndicos não tomou o cargo por convicção ou vontade de se tornar o responsável legal pelo condomínio. Em apenas um dos relatos houve disputa entre dois ou mais candidatos, sendo que os demais se candidataram por não haver ninguém ou por pedido dos demais moradores. Neste sentido, Olson (1999) coloca que em alguns grupos, na ausência de ação coletiva, executar a ação individualmente traz mais benefícios que os prejuízos de realizá-lo sozinho.

4.2.2 Características administrativas dos condomínios

Conforme Tabela 10, o condomínio D é o que possui seus processos mais formalizados, sendo o único que possui seguro que, segundo o artigo 1.346 do Código Civil, é obrigatório (BRASIL, 2002). De acordo com o síndico, o condomínio B não conseguiu prosseguir em alguns processos de formalização, por conta “do registro errado do lote”, assim não adquiriram o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), com isso houve impedimento para obter conta bancária, seguro, etc.

Segundo dados fornecidos pelos síndicos, os condomínios B, C e D possuem baixo índice de participação dos moradores nas reuniões. No condomínio C não há um calendário ou frequência de reuniões, uma reunião só ocorre se houver a solicitação de um morador. A baixa frequência de reuniões pode se explicar pelo fato da carga de trabalho dos síndicos, especialmente os que trabalham e, portanto, permanecem a maior parte do tempo fora de casa, como é o caso dos síndicos do Condomínio A e C, que apontaram esta dificuldade e possuem intervalos maiores de reunião. No Condomínio C, o comparecimento dos moradores nas reuniões por bloco é em torno de 100%. Entretanto, quando se trata de uma assembleia geral, a presença cai para 30 a 40%. Segundo o síndico, essa última opção de reunião se mostra menos produtiva, com mais discussões e de difícil organização.

Chama atenção a ausência de locais de trabalho adequados para o síndico, pois a maior parte mantém seus arquivos, por vezes volumosos, na UH. Alguns síndicos utilizam a guarita como arquivo de documentos do condomínio, já que não conseguem verba suficiente para pagar um porteiro, ficando este espaço subutilizado.

Segundo Contreras e Dolci (2011), documentos fiscais, financeiros, plantas originais, escrituras, etc., devem ser guardados no condomínio. Apesar disso, de acordo com as entrevistas com os síndicos, a maior parte dos condomínios possui documentação incompleta ou só receberam estes documentos, após a saída do Trabalho Social.

Quanto aos custos, o condomínio A possui a taxa condominial mais cara, sendo apontada a manutenção do elevador como a maior responsável.

Outra questão identificada, relativa à tarifa social, é a falta de informação quanto à sua renovação, pois, segundo a Sabesp (2013), é necessário realizar esta renovação a cada 24 meses. Alguns síndicos alegaram desconhecer esta exigência, inclusive ocasionando a perda temporária deste benefício, no caso do condomínio E.

Em alguns trabalhos, como os mencionados no item “2.2.2 Rotatividade, incremento de gastos e segurança da posse”, há a referência dos altos índices de inadimplência dos moradores, o que, no momento da pesquisa de campo, não foi verificado, pois segundo os síndicos, o maior índice de inadimplência informado chega a 6,25%.

Outra questão que afeta a taxa de condomínio é a existência de fundo de reserva. Verificou-se que os condomínios C e E não o possuem, podendo comprometer assim, a saúde financeira do condomínio, no caso de algum imprevisto de ordem emergencial, por exemplo. Neste caso, poderá haver dificuldade no seu pagamento, pois se houver necessidade, com um grande aumento na taxa de condomínio, o nível de inadimplência pode subir. Esta situação se agrava no caso do condomínio E, por haver menor quantidade de UHs, havendo assim menor possibilidade de diluir os custos.

A maior parte dos condomínios não possui pagamento por meio de boleto, em que o valor da taxa condominial é pago diretamente ao síndico que emite um recibo. Segundo relatos dos questionários, os síndicos gerenciam o pagamento da taxa condominial do ponto de vista financeiro, mas também social. Com a inexistência do boleto, o síndico pode aumentar o prazo de vencimento com mais facilidade, visto que há dificuldade de pagamento de alguns moradores, pois parte deles necessitam de dois ou três meses para liquidar a dívida.

Em alguns casos, moradores já mantêm essa rotina de pagamento em períodos maiores, por conta do comprometimento da renda. Dessa maneira é feito o gerenciamento da dificuldade de pagamento de cada família dentro do empreendimento, sem a aplicação de multas e processos judiciais. Em entrevista realizada em condomínio que não faz parte da amostra, houve o relato do síndico, que não cobrava taxa de condomínio de uma pessoa idosa que vivia sozinha, por constatar sua incapacidade de pagamento, e

consequentemente, da inadequação desta solução habitacional para a moradora. Dessa maneira, sem a emissão de boletos de cobrança, o gestor consegue gerenciar não só as questões administrativas, mas também as sociais do condomínio.

Tabela 10 - Resumo dos questionários dos síndicos - aspectos administrativos dos condomínios estudados

Características dos condomínios		Condomínios				
		A	B	C	D	E
Custos	Administradora	Villagua	Villagua	Villagua	Outra	Outra
	Valor médio do condomínio (R\$)	130,00	39,50	31,33	50,00	52,50
	Maior gasto do condomínio	Elevador	Vandalismo	Água	Energia	Água
	Inadimplência (%)	0	2,38	6 a 8	6,25	0,00
	Tarifa social	Água	Água	Água	Água	Água
Apoio síndico	Benefício do síndico	Isenção taxa	Isenção taxa	Não há	Isenção da taxa	Desconto na taxa
	Local dos documentos do condomínio	UH	Guarita	UH	UH	UH
Participação	Frequência das reuniões	Semestral	Trimestral	Solicitação morador	Mensal	Trimestral
	Porcentagem de participação (%)	100	36,59	Por bloco 100. Geral 30 a 40	27,08	70 a 75
	Principal forma de comunicação	Pessoalmente	Pessoalmente	Pessoalmente	Aviso por correspondência	Pessoalmente
Características administrativas	Seguro	-	-	-	X	-
	Aprovação bombeiros	X	X	-	X	X
	Memorial descritivo	X	X	X	X	Não soube informar
	Peças gráficas de arquitetura	-	X	-	X	
	Peças gráficas demais projetos	-	X	-	X	
	Medição individualizada Água	-	X	-	X	-
	Medição individualizada Energia Elétrica	X	X	X	X	X
	Medição individualizada Gás	X	-	X	X	X
	Subsíncico	X	X	X	-	X
	Conselheiros	X	X	X	X	X
	Normas documentadas	X	X	X	X	X
	Convenção de condomínio	X	X	X	X	Não soube informar
	CNPJ	X	-	X	X	X
	Conta bancária	-	-	X	X	-
	Fundo de reserva	X	X	-	X	-
	Pagamento por boleto	-	-	X	X	-

4.2.3 Questões organizacionais

Aspectos relacionados à existência de regras e à convivência são apontados pelos síndicos como as maiores dificuldades de adaptação enfrentadas pelos moradores. Foram mencionados: o estranhamento com o apartamento, já que estavam acostumados a morar em casas (A); não poder decidir sozinhos, existência de regras e os vizinhos (B); regras específicas, como o uso da lixeira (C e D); uso do portão coletivo e barulho (D); e a proximidade com vizinhos (E).

Quanto à gestão de resíduos, foi observada que havia predisposição, por parte dos síndicos e moradores, à promoção da reciclagem. Os maiores empecilhos apontados foram a dificuldade de encontrar contato com catadores e instituições de reciclagem, transporte dos resíduos e espaço para armazenamento. Por outro lado, o óleo de cozinha é o resíduo mais aproveitado (Figura 39). Isto pode se explicar, pois o resíduo é doado muitas vezes para os próprios moradores do condomínio para a produção de sabão. No Condomínio C e B houve algumas tentativas de armazenamento de garrafas PET (PoliTereftalato de Etileno), mas com a dificuldade de armazenamento e para encontrar local para doar ou vender foi abandonada esta prática.

Figura 39 – Exemplo de reaproveitamento de resíduos no CRL

Da esquerda para a direita: Armazenamento de óleo de cozinha e armazenamento de garrafas PET.

A limpeza das Áreas Comuns (ACs) varia de acordo com o condomínio (Quadro 1), onde apenas o condomínio C não possui definição. Segundo o síndico, é feita apenas quando um morador se oferece, sendo esta uma decisão dos blocos. Citou que o Bloco 06 decidiu não pagar uma pessoa para

limpeza por conta de um voto contra, demonstrando que os blocos são unidades administrativas autônomas neste aspecto. As contratações são feitas de maneira informal, já que o vínculo empregatício acarretaria altos custos trabalhistas. Nos condomínios C e E havia cartazes com a escala de limpeza das ACs internas e churrasqueira, respectivamente. O condomínio A pagava moradores para a realização da limpeza, mas houve desistência desta prática, porque estes moradores eram solicitados para serviços referentes ao espaço privado, gerando conflitos. Dessa maneira, optou-se pelo pagamento de pessoa externa ao condomínio. Isso demonstra a falta de clareza entre questões coletivas e privadas, evidenciando a adaptação e a necessidade de informação e auxílio quanto a esta nova forma de se organizar e morar.

Quadro 1 - Limpeza das ACs nos condomínios estudados

A	B	C	D	E
Pagam uma pessoa de fora	Pagam um morador	Não há	Moradores	Moradores

As vagas de garagem são demarcadas, seja de maneira mais clara, onde cada condômino tem sua vaga determinada, como nos condomínios A, D e E, seja como nos demais, em que, mesmo não havendo clara demarcação, se instaurou o hábito de cada morador utilizar uma vaga. No condomínio A houve sorteio das vagas, mas como parte das vagas são descobertas, há a intenção de cobri-las e neste ponto surge um conflito quanto ao pagamento deste serviço. Parte dos moradores não acha justo pagar pela cobertura para cobrir vagas de vizinhos, ou por não possuírem carro ou por não utilizarem tais vagas. Cabe lembrar que alguns moradores foram sorteados com vagas já cobertas por estarem localizadas na área de pilotis no pavimento térreo do edifício. De maneira geral, os conflitos se dão por moradores estacionarem em vagas que não lhes “pertencem”, ou por utilizarem vagas de moradores que não possuem carro sem sua permissão.

4.2.4 Satisfação

De maneira geral, a função de síndico é vista de maneira negativa e há ansiedade para o fim do mandato. Basicamente, o estresse se dá pela grande cobrança, já que os síndicos são uma espécie de catalisador de problemas. Os

moradores, geralmente, os vêem como únicos responsáveis pelas questões do condomínio e não como um representante. As questões coletivas, que são da responsabilidade de todos, passam a ser do morador que se torna síndico, ou seja, percebe-se que há uma confusão quanto às responsabilidades e limites de cada um no contexto do condomínio.

Quando questionados sobre uma vantagem em serem síndicos, todos foram categóricos em dizer que não havia nenhuma, com exceção dos síndicos C e E que, de início, negaram vantagem e, posteriormente, apontaram: a chance de relacionar-se com moradores que no bairro anterior só conheciam de vista e a possibilidade de realizar mudanças sem pedir permissão, respectivamente. Por outro lado, as desvantagens foram rapidamente respondidas, sendo elas: muitos problemas, falta de respeito com momento de descanso, discordância, ausência de ajuda e falta de compreensão.

O Consórcio Diagonal Villagua (2006), Costa (2009) e Sanches (2008) apontam que condomínios com menor quantidade de UHs são uma característica facilitadora na gestão condominial. Os síndicos, de maneira geral, concordam com os autores, pois este aspecto ajudaria na convivência e no controle das ações dos moradores, no entanto, apontam que um condomínio maior teria a vantagem de arrecadar valores mais altos.

Quanto à gestão das ACs, os síndicos mencionaram que têm como maior dificuldade gerenciar questões relacionadas com o barulho. Apenas o síndico B mencionou o vandalismo. Cabe lembrar que este foi apontado como maior gasto deste condomínio (Tabela 10). Quanto aos síndicos D e E, a queixa é relacionada ao barulho feito pelas crianças especificamente. Esta reclamação pode estar relacionada com a insuficiência de áreas de lazer, já que as queixas são a respeito de brincadeiras em áreas inapropriadas, como estacionamento e escadas. Outro aspecto levantado foi a conscientização das crianças quanto à conservação das ACs, já que um dos síndicos mencionou uma postura distinta, partindo inclusive dos pais, quanto à diferenciação da conservação de áreas coletivas e privadas.

Ainda sobre as ACs, segundo relato de alguns síndicos e moradores há furtos, principalmente, de bicicletas e equipamentos de proteção contra incêndio, como luminárias, extintores e bicos de mangueiras.

Segundo os síndicos, as queixas mais frequentes dos moradores são relacionadas com o convívio, como o comportamento das crianças, vizinhos de maneira geral e barulho. Apenas o síndico D mencionou, exclusivamente, questões com o espaço, como os problemas construtivos e a autorização para a cobertura das vagas de estacionamento. Já do ponto de vista do síndico, o maior problema do condomínio está relacionado com a falta de dinheiro (B e C), participação (B), cobertura de garagem (A) e barulho (D). Apenas o síndico E afirmou não haver grandes dificuldades.

Percebe-se insatisfação quanto à dedicação na função de síndico, pois há a confusão por parte dos moradores do que são as atribuições e os limites de sua atuação. Um dos entrevistados disse que o TS explicou as atribuições do síndico nas reuniões iniciais, mas observou-se que na prática essa confusão permaneceu. Dessa maneira, questões ligadas à UH, por exemplo, como problemas construtivos, são cobrados de alguns síndicos.

Quando perguntados sobre a dedicação à função, a maior parte responde que se dedicam 24h por dia e não têm descanso. Somente um dos síndicos, incomodado com ligações durante a noite, estipulou um horário de atendimento e passou a desligar seu interfone.

4.2.5 Trabalho Social (TS)

A equipe do TS realizou um “Curso de Capacitação de Lideranças Condominiais do Rubens Lara” para a formação de síndicos. Na amostra, apenas os síndicos A e B participaram deste curso. Os demais não fizeram, por não saberem de sua realização, segundo os entrevistados, apesar de demonstrar interesse (C) ou pelo fato do síndico anterior ter participado da formação (D e E).

Quanto à satisfação com o TS, a maior parte dos síndicos se mostrou satisfeita, com exceção do Síndico D. Em relação ao trabalho da administradora, especificamente, apenas o condomínio C se mostrou insatisfeito, sendo, neste caso, o consórcio Diagonal-Villagua a administradora (Tabela 11). Este resultado pode se relacionar com a Tabela 10, em que o Condomínio C é o que possui a maior quantidade de deficiências administrativas abordadas no questionário.

Tabela 11 - Nível de satisfação dos síndicos com TS e administradora

Síndico	Satisfação TS	Administradora	Satisfação com administradora
A	Satisfeito	Sem administradora	Satisfeito ³⁰
B	Muito Satisfeito	Villagua	Razoavelmente Satisfeito
C	Razoavelmente Satisfeito	Villagua	Insatisfeito
D	Insatisfeito	Gomes Martins	Muito Satisfeito
E	Satisfeito	Gomes Martins	Satisfeito

Legenda:

	Aspectos considerados negativos
	Aspectos considerados positivos

Quando os síndicos são questionados sobre se o TS contribuiu para o desempenho de suas funções, apenas o síndico D é categórico na negativa e o síndico E afirma não ter tido informações por meio do TS, por não ter participado da capacitação. Os demais síndicos afirmam que as contribuições foram no sentido de que a equipe orientou nos processos necessários, seja com cursos ou atendimento. O síndico B ressaltou que a equipe do TS aceita ligações a cobrar, facilitando o contato.

Sobre a contribuição do TS na adaptação dos moradores, os síndicos afirmam que contribuíram no sentido de fornecer informação de “como deve ser feito”, com exceção do síndico D que acreditava que o TS não contribui.

4.3 Questionários Moradores

O questionário voltado para os moradores visou conhecer aspectos como a satisfação do usuário, com destaque para a temática da gestão condominial, adaptação ao reassentamento, condição anterior e contribuição do trabalho social, além de sua caracterização socioeconômica. Foram aplicados 201 questionários, conforme Tabela 12. O modelo do questionário aplicado se encontra no Apêndice III.

³⁰ A resposta foi dada em relação ao consórcio, já que foi a única administradora do condomínio. No momento da entrevista o período de atuação da administradora havia expirado e o processo de renovação estava em tramite, portanto o condomínio E permaneceu sem administradora aguardando posição da CDHU.

Tabela 12 – Questionários aplicados

Condomínio	Total de UHs	Questionários aplicados	% de alcance
A	32	29	90,6
B	41	25	61,0
C	146	98	67,1
D	48	30	62,5
E	24	19	79,2
Total	291	201	69,1

Nesta pesquisa, os questionários foram aplicados pessoalmente pela autora e pelos alunos de graduação Lucca Perez Pompeu e Victor Moraes de Oliveira. Anterior à aplicação do instrumento, houve um treinamento para que as práticas e posturas perante os questionários e os moradores não fossem fonte de vieses ou antiéticos.

A cada sessão de aplicação de questionários havia uma discussão com a equipe e posterior documentação de impressões e observações que contribuíram para o melhor entendimento do objeto de pesquisa. Estas foram registradas com o uso dos diários de pesquisa.

A aplicação dos questionários ocorreu em dias úteis e finais de semana, para alcançar diversos grupos de moradores, como donas de casa e aposentados, justificado pelo fato destes permanecerem por mais tempo no espaço construído, além de trabalhadores(as) que permanecem parte do tempo fora de casa, mas ocupam a posição de chefe de família.

Neste item, os dados foram organizados por meio da estatística descritiva, utilizando-se de ferramentas como frequência, média, mediana, etc., tanto das questões fechadas como das questões abertas que, por meio da categorização das respostas, permitiu a contabilização de suas frequências.

4.3.1 Perfil do morador

Em relação aos moradores que contribuíram com este instrumento, do total de respondentes, seu perfil é formado, em sua maior parte, por mulheres e a faixa de idade mais frequente é a que vai de 30 a 39 anos. Há maior concentração de respostas de rendimento na faixa que fica entre ≥ 02 Salários

Mínimos (SM) < 02 ½ SM. Desse modo, observa-se que 76,1% dos entrevistados recebem até 03 SM.

A maioria dos entrevistados está empregada, seguindo esta categoria a de trabalhadores do lar. Já em relação à escolaridade, a maior parte possui o Ensino Médio completo, mas com considerável incidência de moradores que possuem o Ensino Fundamental incompleto (Tabela 13).

Tabela 13 - Perfil socioeconômico dos entrevistados

Categorias		%
Gênero	Feminino	69,7
	Masculino	30,3
	Total	100,0
Idade	Até 19 anos	0,0
	De 20 a 29 anos	15,9
	De 30 a 39 anos	42,8
	De 40 a 49 anos	14,9
	De 50 a 59 anos	17,4
	De 60 a 69 anos	6,5
	Acima de 70	2,0
	Não informado	0,5
	Total	100,0
Renda	Sem renda	2,0
	<1/2SM	0,0
	≥ ½ e < 1 SM	3,5
	≥ 1 SM < 1 ½	20,4
	≥ 1 ½ SM < 2 SM	14,4
	≥ 2 SM < 2 ½ SM	23,4
	≥ 2 ½ < 3SM	12,4
	≥ 3 SM < 3 ½ SM	6,5
	≥ 3 ½ SM < 4 SM	5,5
	≥ 4 SM < 4 ½ SM	5,5
	≥ 4 ½ SM < 5 SM	2,0
	Acima de 5 SM	3,0
	Não informado	1,5
	Total	100,0
Ocupação	Aposentado	10,0
	Trabalhador(a) do lar	28,4
	Empregado	36,3
	Autônomo	14,9
	Desempregado	10,0
	Não informado	0,5
	Total	100,0
Escolaridade	Nenhum	1,0
	Ensino fundamental incompleto	31,8
	Ensino fundamental completo	15,4
	Ensino médio incompleto	11,9
	Ensino médio completo	34,3
	Ensino superior incompleto	2,5
	Ensino superior completo	2,5
	Pós-graduação	0,0
	Não informado	0,5
	Total	100,0

4.3.2 Moradia

O tempo médio de moradia nos Bairros-Cota foi de 18 anos. Quanto à origem dos moradores, de acordo com a Tabela 14, há maior concentração de origem nos bairros Cota 95/100 e Cota 200. Quando questionados se queriam ter saído da favela, uma ligeira maioria afirma que sim, mas há um número considerável de moradores que saíram contra sua vontade, representando 45,5% do total.

O motivo de saída apresentado como argumento foi, em sua maioria, por conta da moradia em área de risco. No entanto, chama a atenção o segundo item, com maior frequência, representando quase 20% da amostra, a motivação por conta de obras de urbanização, como a necessidade de aberturas de vias, obras de saneamento, etc.

Tabela 14 - Origem do morador

Categorias		%
Bairro de origem	Cota 95/100	28,9
	Cota 200	20,9
	Cota 400/500	9,0
	Pinhal do Miranda	13,4
	Fabril	12,4
	Água Fria	8,0
	Pilões	1,0
	Sítio Queiroz	2,5
	Não fez parte do Projeto Serra do Mar	4,0
	Total	100
Tempo de moradia (anos)	Média	18,0
	Mediana	17,0
	Desvio padrão	10,6
	Mínimo	0,3
	Máximo	50
Vontade de sair da favela	Sim	54,2
	Não	45,3
	Não informado	0,5
	Total	100
Motivo de saída	Estava em área de risco	55,7
	Estava na área do PESM	10,0
	Não estava em área de risco (troca – xadrez)	9,0
	Obras/Urbanização	19,4
	Outros motivos	5,5
	Não informado	0,5
	Total	100

Algumas características da atual UH foram levantadas, como prestação (Tabela 15) e posse de veículo automotor. Em relação à moradia atual, a prestação média paga pelos moradores é de R\$ 191,72.

Tabela 15 – Prestação da UH no CRL

Prestação paga pela nova UH	Média	R\$ 191,72
	Mediana	R\$ 161,00
	Mínimo ³¹	R\$ 85,00
	Máximo	R\$ 614,00

³¹ Menor valor pago diferente de zero. Houve um caso em que o morador alegou não pagar prestação devido aposentadoria por invalidez após a mudança para o CRL.

A maior parte dos moradores possui algum veículo automotor, pois 46,3% afirmaram ter carro e 18,9% possuem motocicleta. Apenas 17 UHs possuem dois veículos e em duas UHs há três.

Observa-se que, de maneira geral, os moradores estão satisfeitos com a atual casa. Em relação à moradia anterior, a frequência dos níveis de satisfação é melhor distribuída, mas sendo a maior parte negativa (56,2%), conforme Tabela 16. A maior parte dos moradores avalia negativamente a casa anterior, mas uma parcela ainda maior avalia positivamente a casa atual. Foram destacados os níveis de satisfação e avaliação mais incidentes positivos (azul) e negativos (vermelho).

Tabela 16 - Satisfação com a moradia atual (esquerda) e anterior (direita)

Casa atual	%				Casa anterior
Muito Satisfeito (MS)	28,9	85,1	43,7	14,9	Muito melhor
Satisfeito (S)	35,3			16,9	Melhor
Razoavelmente Satisfeito (RS)	20,9			11,9	Razoavelmente melhor
Razoavelmente Insatisfeito (RI)	7,0	15,0	56,2	19,9	Razoavelmente pior
Insatisfeito (I)	4,5			16,4	Pior
Muito Insatisfeito (MI)	3,5			19,9	Muito Pior
Não responderam (NR)	0	0	0	0	Não responderam

A casa anterior foi avaliada negativamente, principalmente por conta da qualidade da construção, com 27,8% das motivações apresentadas (Tabela 17). Neste caso, a maior parte dos moradores se justifica pelo fato de que sua casa era de madeira ou materiais relacionados. A casa anterior era melhor, principalmente pelo fato de haver mais espaço (Tabela 18).

Referente a casa atual, quanto à tipologia, foram agrupadas críticas, como o estranhamento com a vida em edifícios e a preferência por viver em uma casa. Já a qualidade da construção tem relação, principalmente, com o fato de ser uma construção de alvenaria e com seu acabamento.

Tabela 17 - Características que tornavam a casa anterior pior

Categorias		%
UH	Tamanho	15,3
	Qualidade da construção	27,8
Infraestrutura	Risco	16,7
	Saneamento	9,7
	Bairro	15,3
Outros		15,3

Tabela 18 - Características que tornavam a casa anterior melhor

Categorias		%
UH	Tamanho	34,9
	Áreas de lazer na UH	23,3
	Qualidade da construção	5,4
	Tipologia	7,0
Menor custo		6,2
Outros		23,3

Chama a atenção que, no caso da casa anterior ser melhor, a maior parte de suas características são referentes à própria UH, já que, na maioria das vezes, ela é comparada com a unidade atual; sendo assim, a moradia anterior se destaca por qualidade arquitetônica. Já para os casos em que a casa anterior é considerada pior, a razão possui contribuição importante de motivações voltadas para questões de infraestrutura, como localização, saneamento e risco, que estão além da própria UH, apesar de motivos relacionados à UH apresentarem maior incidência.

Já em relação à nova UH, as maiores dificuldades de adaptação apontadas se concentraram no tamanho do apartamento ou de espaços específicos, como áreas de lazer (Tabela 19). Os principais espaços mencionados foram o quintal, tamanho ou quantidade de quartos e espaços de trabalho, como cozinha e Área de Serviço (AS). Outra categoria de destaque são os Problemas Construtivos (PC).

Pertinente aos sobrados das unidades sobrepostas, foi mencionado o fato do sanitário estar localizado no pavimento superior, além da existência de apenas uma unidade sanitária, pois os moradores, alguns idosos, têm que subir as escadas para acessá-lo, pois realizam a maior parte de suas atividades diárias no pavimento térreo. O item “Fechado”, ainda na Tabela 19, abriga citações, como “muito fechado, quase entrei em depressão”, “sentir-se presa” ou “confinamento”.

Tabela 19 - Dificuldades de adaptação com a nova UH

Categorias		%
Tamanho	Geral	17,2
	Quintal	9,0
	Quartos	7,4
	Sanitário	5,7
	AS	14,8
PC		18,0
Escada		8,2
Fechado		4,9
Outros		14,8

Quanto aos moradores que possuíam algum tipo de comércio no bairro, estes somam 08%, índice igual ao encontrado por Mejía-Escalante (2012). Este valor pode-se explicar pelo fato de que há outros empreendimentos voltados para o Projeto Serra do Mar, que possuem unidades mistas, onde a UH possui espaço previsto para comércio. Segundo a CDHU (s.d.), os empreendimentos com unidades mistas são os Bolsões 7 e 9.

Dentre os comerciantes, 11 moradores perderam, em algum momento da intervenção, sua unidade comercial. A maioria perdeu após a mudança para o CRL, mas alguns perderam entre o congelamento e a mudança, e apenas 01 morador conseguiu manter suas atividades sem alterações e adaptações, pois vendia peças íntimas e maquiagem, não necessitando de um ponto físico para a comercialização. A maior parte das unidades comerciais eram salões de beleza.

4.3.3 Organização

A mobilização dos moradores em grupos ou organizações é baixa (31% dos moradores), sendo que estes, em sua maior parte, pertenceram a organizações religiosas com finalidade de assistência social à comunidade (22%). A participação em associações voltadas para outros fins é menor como: lazer (3%), qualidade de vida (3%) e artísticas (1%). Quanto à sua continuidade após o reassentamento, 42,9% continuaram nas mesmas organizações, enquanto a maior parte (46%) se desligou após a mudança, demonstrando o abalo nas relações sociais destes moradores.

4.3.4 Bairro

São analisadas as respostas que tratam da satisfação com aspectos do bairro de origem e atual. Quanto ao bairro anterior, os moradores destacam, conforme Tabela 20, que sentem mais falta de aspectos ligados às redes sociais e familiares, à UH e ao contato direto com a natureza. Outro aspecto apontado são as características da casa, como tamanho e existência de quintal, confirmando os resultados apresentados na Tabela 19. Em suma, o bairro anterior é exaltado por aspectos como a UH, amigos e familiares, e não por suas características em si.

A infraestrutura é o item mais destacado sobre o que não apreciavam no bairro anterior (Tabela 20). Na categorização, com a grande incidência de respostas associadas a um dos itens de infraestrutura, que é o acesso e transporte, este se tornou uma categoria à parte. Desse modo, juntos somam 53,3% das respostas. A categoria de acesso e transporte foi mencionada como aspecto negativo, em grande parte por conta da operação subida/descida, que é realizada nas vias Anchieta e Imigrantes, em que seu sentido de tráfego é alterado, com o intuito de diminuir o trânsito em situações como feriados prolongados ou datas festivas. No entanto, os moradores dos bairros Cota encontram dificuldades, como aumento do trecho a ser percorrido e do tempo gasto para retornar às suas casas, quando há a implantação destas operações.

A topografia do terreno também foi mencionada, por se tratar de terreno íngreme, os moradores têm que vencer vias com inclinação acentuada, trazendo desconforto e risco de acidentes nos deslocamentos no interior do bairro, que não é atendido em sua totalidade pelo transporte público. Outro motivo, levantado nesta categoria, é a dificuldade de acesso pela distância do centro. O transporte público passa apenas pelas bordas do bairro, não percorrendo suas vias mais internas.

Tabela 20 - Pontos positivos e negativos do bairro anterior segundo os moradores

Categorias		%
O que mais gostava no seu bairro anterior	Relacionamentos	19,4
	UH	20,9
	Custos	8,0
	Liberdade	10,9
	Tranquilidade	8,0
	Natureza	18,9
	Outros	5,5
O que menos gostava no seu bairro anterior	UH	3,5
	Acesso	27,4
	Infraestrutura	27,9
	Criminalidade	6,5
	Topografia	18,9
	Risco	5,5
	Outros	13,9

Já em relação ao bairro atual, a satisfação dos moradores é alta, pois 97% dos entrevistados fizeram uma avaliação positiva, demonstrando que os moradores reconhecem sua qualidade e as vantagens advindas desta localização.

O que mais agrada no CRL são sua localização e infraestrutura, principalmente a proximidade de equipamentos e serviços urbanos e a facilidade de acessá-los. Quando questionados sobre o que não gostam no CRL, a distribuição de respostas entre as categorias é mais equilibrada. A maior parte dos moradores apresenta respostas não relacionadas ao bairro e sim a nova UH e a nova forma de morar decorrente da mudança. As reclamações são sobre a vida em condomínio e gestão, como excesso de ruídos, discordância com regras e falta de liberdade, seguida de aspectos referentes aos relacionamentos entre vizinhos e o custo de vida (Tabela 21).

Tabela 21 – Pontos positivos e negativos do CRL segundo os moradores

	Categorias	%
O que mais gosta no CRL	Topografia	4,0
	Tranquilidade	17,9
	Localização/Infraestrutura	62,7
	Tipologia	4,0
	Relacionamento	5,0
	Segurança	3,0
	Outros	5,5
O que menos gosta no CRL	Custos	12,4
	Relacionamento	12,9
	Condomínio	16,9
	Infraestrutura	8,5
	Projeto	10,9
	Problemas construtivos	4,0
	CDHU/TS	2,5
	Outros	4,0

Quanto às deficiências do bairro (Figura 40), em uma questão de múltipla escolha, a maior parte dos moradores assinalou a opção ligada à segurança, pois sentiam falta de maior policiamento na região. Outro ponto que foi levantado é a questão da saúde, além do lazer. Alternativas como “creche” e “escola”, ambas relativas a equipamentos de educação, somam 32,3% dos questionários.

Figura 40 – Demandas por equipamentos e serviços

4.3.5 Redes

Observa-se que, na maior parte dos casos, houve distanciamento dos indivíduos em relação às redes formadas na favela, o que pode resultar na quebra das redes sociais. Da amostra, 73,1% dos moradores afirmam que não conheciam seus atuais vizinhos e 26,9% conheciam do bairro anterior.

Na Tabela 22 observa-se que a maior parte dos moradores ficou distante dos familiares que anteriormente viviam no mesmo bairro, pois 59,2% dos moradores mencionaram haver algum parente que está em outro bairro ou outro empreendimento voltado para o Projeto Serra do Mar. Já 51,7% possuem algum familiar que está morando no mesmo condomínio ou está em algum condomínio do CRL. Isto pode se confirmar com o exposto na Tabela 20, já que os moradores alegam sentir falta dos relacionamentos que tinham no bairro, como vizinhos, amigos e familiares, sendo este o segundo item mais citado na questão. Apesar disso, em alguns casos, os familiares ficaram mais próximos que na situação anterior.

Tabela 22 - Destino dos familiares

Destino	No condomínio	Outro condomínio no CRL	Cota	Outro empreendimento	Não havia familiares
% ³²	17,4	34,3	22,9	36,3	21,4

4.3.6 Condomínio

A satisfação com as questões condominiais está relacionada na Tabela 23. Abaixo serão discutidos seus resultados. Tabelas e gráficos suplementares foram inseridos para melhor discussão de um determinado tópico.

³² Porcentagem do total de respostas, lembrando que se trata de uma questão de múltipla escolha, pois muitos possuíam mais de um familiar nos bairros Cota e tiveram destinos distintos.

Tabela 23 - Satisfação com a gestão condominial

Item avaliado	Níveis de Satisfação						NR
	Positivo			Negativo			
	MS	S	RS	RI	I	MI	
Gestão condominial							
Geral	14,4	30,8	14,4	17,9	9	12,4	1,0
	59,7			39,3			
Capacidade de resolução de problemas	12,4	30,8	6,5	14,9	15,4	18,4	1,5
	49,8			48,8			
Uso do dinheiro	6,5	36,8	4,5	15,9	9,5	14,9	11,9
	47,8			40,3			
Comunicação	16,4	40,3	9,0	9,5	9,5	13,4	2,0
	65,7			32,3			
Áreas Comuns (ACs)	14,9	35,3	13,9	11,9	10	13,9	0,0
	64,2			35,8			
Manutenção	12,4	31,3	7	10,9	13,4	24,9	0,0
	50,7			49,3			
Limpeza	26,9	37,8	8	7,5	8	11,4	0,5
	72,6			26,9			
Segurança	7,5	22,4	6	14,9	15,4	33,3	0,5
	35,8			63,7			
Relacionamentos							
Síndico	25,4	47,8	10,0	8,0	3,5	5,5	0,0
	83,1			16,9			
Morador	34,8	39,8	12,4	8,5	1,5	2,0	1,0
	87,1			11,9			

A gestão condominial, de maneira geral, é bem avaliada, em que 59,7% estão satisfeitos em algum grau e 39,3% dos moradores avaliam negativamente.

A satisfação com a capacidade da gestão de condomínio de resolver problemas é equilibrada, entre conceitos negativos e positivos. Apesar da Tabela 23 demonstrar que a maior incidência pertence ao conceito “S” (Satisfeito). Mas, quando analisados em conjunto há valores próximos, com 49,8% de avaliações positivas e 48,8% de negativas, com maior destaque para o “Muito Insatisfeito”.

Em uma primeira análise, a satisfação com o uso do dinheiro do condomínio apresenta índices positivos, com predominância do conceito “Satisfeito”, mas chama a atenção a maior incidência, quando comparados às questões anteriores, da ausência de resposta (Não Responderam – NR). Parte dos moradores preferiu não responder, pelos seguintes motivos:

desconhecimento das movimentações financeiras feitas pelo síndico, ausência da apresentação de prestação de contas, apresentação em intervalos maiores que o considerado por eles ideal ou por não compreenderem os balancetes. Houve casos de moradores alegando os mesmos motivos supracitados, mas escolhendo alternativas com conotação negativa. Por fim, a distribuição entre conceitos negativos e positivos é equilibrada, com 40,3% e 47,8% respectivamente. Apesar disso, a satisfação com a comunicação feita pelo condomínio é positiva, com 65,7% das respostas. Os avisos nas ACs são a principal forma de se obter informação sobre condomínio, seguidos do contato com vizinhos, síndicos e subsíndicos.

Na avaliação de satisfação com o valor da taxa condominial, parte dos moradores demonstraram dúvida na escolha de alternativas, alguns buscando um ponto intermediário, como não havia, deveriam optar entre variações de barato e caro, sendo: Muito Barato (MB), Barato (B), Razoavelmente Barato (RB), Razoavelmente Caro (RC), Caro (C) e Muito Caro (MC). Isto fica claro analisando a Figura 41, pois a concentração das escolhas se agrupa nas opções intermediárias de avaliação (razoavelmente), com ligeira vantagem da taxa sendo considerada barata.

Figura 41 - Avaliação do valor da taxa de condomínio

Os moradores apresentam, em sua maioria, avaliação positiva com as Áreas Comuns (ACs) com 64,2%, mas 35,8% demonstraram estar descontentes com estes espaços. Os moradores que avaliaram negativamente as ACs estão insatisfeitos, principalmente pela falta de manutenção e equipamentos quebrados; seguido de questões de projeto, como a falta de cobertura ou quantidade das vagas de garagem, opções de lazer para crianças

e localização do salão de festas (Tabela 24)³³. Nota-se que, para a maior parte dos moradores, as áreas de lazer para as crianças são uma preocupação, sendo argumento da maior parte das justificativas.

Por outro lado, mesmos os que avaliam positivamente o espaço, apresentam argumentos negativos destas áreas. Isso pode se explicar, principalmente, nas avaliações diferentes de “Muito Satisfeito”, pois estes aspectos negativos podem ser uma justificativa para a não escolha da resposta mais positiva (Muito Satisfeito). As respostas se relacionam com as categorias construídas na Tabela 24. Os moradores que estão satisfeitos com as áreas coletivas utilizaram-se de argumentos como: “não tinha nos Bairros-Cota”, “bem cuidado”, “não tem do que reclamar”. Chama a atenção, a declaração de não usar estes espaços estar mais relacionada com notas positivas dadas ao item Áreas Comuns. As justificativas de satisfação com as ACs não permitiram a construção de categorias.

Tabela 24 – Justificativas para insatisfação com as ACs

Vandalismo/manutenção	Projeto	Regras	Não usa	Outros
45,1	24,2	16,5	6,6	7,7

Outro item que apresenta equilíbrio entre avaliações positivas e negativas é a satisfação com a manutenção, com 50,7% das opiniões entre conceitos positivos, sendo a de maior incidência a opção “S” (Satisfeito), e 49,3% insatisfeitos, com maior incidência da opção “MI” (Muito Insatisfeito) (Tabela 23). Ainda sobre manutenção, mas, especificamente sobre a limpeza, os moradores se mostram satisfeitos, sendo o conceito de maior incidência “*Satisfeito*”, mas, dentre os conceitos negativos, o “*Muito Insatisfeito*” foi o mais escolhido.

Um dos poucos itens que apresenta altos índices de insatisfação é a segurança, conforme a Tabela 23, observa-se a maior incidência do item “Muito Insatisfeito”, com 33,3% das respostas. De maneira geral, a maior parte dos moradores avalia negativamente a segurança, alcançando 63,7%. Isto se confirma com a Figura 40, em que os moradores afirmaram que um posto policial é o que mais sentem falta no Jardim Casqueiro.

³³ As porcentagens foram calculadas com base no total de respostas dadas para esta questão, lembrando que um morador pode dar mais de uma motivação para sua insatisfação no caso.

Já quanto à satisfação com o relacionamento com síndico e vizinhos a avaliação é predominantemente positiva. Apesar da escolha das opções positivas pelo morador, muitos demonstravam dificuldades de relacionamento com vizinhos. Moradores que assinalaram alternativas, como “Satisfeito”, emitiram comentários, como: “não converso com ninguém”; “só, bom dia, boa tarde”; “não tenho muita amizade, cada um fica no seu canto”, etc. Já outros moradores reclamam de seus vizinhos, demonstrando grande insatisfação, mas elegem a alternativa positiva para evitar fazer alguma crítica. Percebeu-se que, para alguns moradores, o bom vizinho é aquele que não gera incômodo, não sendo notado no dia a dia; de certa forma, a satisfação com o relacionamento com os vizinhos se traduz na ausência de relacionamento. Contudo, para outros moradores demonstram bom relacionamento e a real satisfação com os vizinhos, demonstrados com elogios e histórias de companheirismo, mas estes ocorreram em menor quantidade. O mesmo aconteceu no caso da satisfação no relacionamento com o síndico.

Quando questionados sobre o que precisa ser melhorado no condomínio as respostas se concentram em categorias como a manutenção, gestão e relacionamentos (Tabela 25). Mesmo se tratando de uma construção recente a demanda é decorrente de problemas construtivos, deficiência de acabamentos e melhoramentos, como a cobertura de garagens e áreas de lazer para crianças. Quanto as questões de gestão, foram apontadas, necessidade de mais reuniões, troca de síndico, afrouxamento ou rigidez nas regras, mudança do esquema de limpeza, etc. Relativo aos relacionamentos, o item mais citado é a falta de união entre moradores.

Tabela 25 - Demandas dos condomínios segundo os moradores

Categorias	Segurança	Relacionamentos	Condomínio	Manutenção	Custos	TS	Outros
%	23,9	14,9	17,4	29,9	3,5	3,0	1,5

Quanto à participação, observou-se que há alto índice de comparecimento nas reuniões de condomínio. Isso demonstra que a maior parte dos moradores participa das decisões, já que 69,7 % vão com frequência (Tabela 26). Quanto ao motivo de ausência, este se dá pela incompatibilidade de horários ou pelos moradores se sentirem desconfortáveis quanto aos conflitos, pois alegam que as reuniões são desorganizadas, com brigas, e que

não conseguem se expressar, fazendo assim com que alguns desistam de participar.

Tabela 26 - Frequência nas reuniões de condomínio

Frequência	Sempre	Quase sempre	Pouco	Nunca	Não responderam
%	52,7	16,9	11,4	18,4	0,5

4.3.7 Trabalho Social

O Trabalho Social (TS) possui avaliação positiva (50,7%) e o item de maior destaque é o “Satisfeito”, mas com considerável desaprovação por parte dos moradores (45,3%), com o item de maior escolha sendo o “*Muito Insatisfeito*” (Figura 42). Nesta questão, também foi observada a postura de parte dos moradores, que na dúvida do que responder, escolhiam a opção “Satisfeito” ou parte, que tecia duras críticas e, por fim, escolhiam a mesma opção. A compreensão do Trabalho Social e sua atuação não é entendida por parte dos moradores, talvez, por não saber o que se esperar desta atuação. Além disso, alguns moradores afirmaram não terem tido contato com o TS, havendo assim, uma dos maiores índices de ausência de resposta (4%) (Figura 42).

Figura 42 - Nível de satisfação com o Trabalho Social

O maior índice de comparecimento nos eventos do TS foi para os voltados à gestão pós-ocupação. Conforme a Tabela 27, 81,6% das respostas são associados a estes eventos, seguidos de 9,5% relacionados à educação ambiental. Foram frequentes os comentários “Foi só no começo” ou “Quando a gente entrou”, indicando que o TS esteve presente, com maior frequência, no momento logo após a mudança. Entre os motivos relacionados ao não comparecimento nos eventos promovidos pelo TS, o horário incompatível e o desconhecimento sobre os eventos foram os mais indicados.

Tabela 27 - Tipo de eventos do TS que os moradores compareceram

Tipo de evento	%
Não participou	32,8
Condomínio	44,3
Uso do edifício	37,3
Educação ambiental	9,5
Festas	7,0
Trabalho e renda	5,5
Escolaridade	1,5
Outros	4,0

Levando em consideração os eixos das normativas, no momento da elaboração dos questionários, foi perguntado aos moradores qual foi a contribuição do TS. Os resultados podem ser conferidos na Tabela 28.

Tabela 28 - Contribuição do TS segundo os moradores

Categorias	%³⁴
Aumentar minha renda	1,0
Aumentar minha escolaridade ou capacitação profissional	4,0
Adaptar-me melhor à nova vida	20,9
Participar das decisões e discussões na minha comunidade	5,5
Ter consciência de meus direitos e deveres	14,4
Integrar-me com os vizinhos	4,5
Ajudar o meio ambiente	5,5
Resolver problemas com concessionárias, CDHU ou construtora	11,4
Outros	11,4
Nada	43,8

Chama a atenção que para 43,8% dos moradores entrevistados, o TS não trouxe contribuição em suas vidas, já para os que sentiram algum tipo de apoio, estes assinalaram, em sua maior parte, que o TS contribui para minorar as dificuldades para adaptação ao novo ambiente de moradia. Foi também citada a ajuda para o conhecimento de seus direitos e deveres. No item “Outros”, houve menções a respeito da organização de reuniões e formação do síndico, entre outros. Somados, apenas 04% dos moradores sentiu contribuição do TS para o aumento de escolaridade. O menor índice de contribuição foi o de contribuição de alguma forma no acréscimo nos rendimentos da família, em que apenas 02 entrevistados (1%) sentiram este tipo de colaboração.

³⁴ Questão de múltipla escolha.

4.3.8 Mudança de vida

Apesar de críticas e pontos negativos levantados, além do número significativo de moradores contrários à mudança (Tabela 14), houve avaliação positiva da vida, de maneira geral, após a mudança para o CRL, pela maior parte dos moradores (Figura 43).

A localização e infraestrutura do bairro têm grande influência na forma como se avalia a vida após a intervenção. Para os moradores que responderam que sua vida melhorou, a maior parte atribuiu tal ganho, principalmente, à infraestrutura existente no entorno. Os moradores levantaram aspectos referentes à localização e às facilidades trazidas por esta infraestrutura, como proximidade do trabalho/escola, pontos de comércio, facilidade de acesso, etc. (Tabela 29).

Figura 43 - Avaliação do morador quanto a mudança de vida após a remoção

Tabela 29 – Motivos apontados para a opção “melhor”

Categoria	%
Infraestrutura	42,6
Oportunidades	11,3
Autoestima	9,2
UH	7,1
Saúde	5,7
Qualidade de vida	5,7
Tranquilidade	4,3
Outros	14,2

Observa-se o impacto do aumento de gastos para os moradores, pois mesmo alguns que apontaram que a vida melhorou ou que sua vida, de maneira geral, não se alterou, apontaram como ponto negativo, o incremento de gastos. Para os moradores que avaliam que sua vida piorou após a mudança, este aspecto é predominante, devido aos custos decorrentes da nova moradia, como prestação, taxa condominial, água, etc. (70,6%). Os moradores demonstram sua manutenção no atual local de moradia, da qualidade de vida e do poder de compra. Outros motivos, apontados para a avaliação negativa da vida atual, não apresentaram quantidade significativa para se destacarem como categoria, mesmo porque a quantidade de pessoas que afirmaram que sua vida piorou é baixa. Os motivos apontados na categoria

“Outros” (29,4%) tratam de questões variadas, como saúde, falta de lazer, qualidade de vida, infraestrutura do bairro sobrecarregada, etc.

4.4 Análise por graus de incerteza

A medida de incerteza possibilita a identificação de tendências de avaliação e sua homogeneidade. Desse modo, para melhor desempenho da ferramenta, no caso das questões sobre satisfação como grupo de análise, a questão, que originalmente possuía seis opções de resposta, foi condensada em duas: Satisfeito (Muito Satisfeito, Satisfeito e Razoavelmente Satisfeito), representando as avaliações positivas; e Insatisfeito (Muito Insatisfeito, Insatisfeito e Razoavelmente Insatisfeito). Assim, verificou-se resultados mais significativos.

Para o procedimento de cálculo da incerteza, de acordo com Moraes e Abiko (2009), são aplicados os seguintes passos:

- Calcular as frequências de respostas por item, formando o subconjunto avaliação. Sendo f a frequência relativa: $A(x) = \{ \text{“Muito Insatisfeito/Insatisfeito/Razoavelmente Insatisfeito”} / f(\text{“Muito Insatisfeito/Insatisfeito/Razoavelmente Insatisfeito”}); \text{“Muito Satisfeito/Satisfeito/Razoavelmente Satisfeito”} / f(\text{“Muito Satisfeito/Satisfeito/Razoavelmente Satisfeito”}) \}$
- Converter a distribuição de frequências para subconjuntos *fuzzy*, dessa forma normalizando-as, dividindo cada valor pelo valor máximo da distribuição na resposta: $A(x) = \{ \text{“Muito Insatisfeito/Insatisfeito/Razoavelmente Insatisfeito”} / \mu(\text{“Muito Insatisfeito/Insatisfeito/Razoavelmente Insatisfeito”}); \text{“Muito Satisfeito/Satisfeito/Razoavelmente Satisfeito”} / \mu(\text{“Muito Satisfeito/Satisfeito/Razoavelmente Satisfeito”}) \}$
- Calcular a moda para cada distribuição de resposta, assim caso a moda seja Muito Satisfeito/Satisfeito/Pouco Satisfeito o item será considerado positivo, já caso seja Muito Insatisfeito/Insatisfeito/Pouco Insatisfeito será considerado negativo.
- Calcular a incerteza normalizada (medida de não especificidade) I - Incerteza para cada distribuição, utilizando a fórmula:

$$I_n(A) = \frac{1}{h(A)} \int_0^{h(A)} \log |^{\alpha} A| d\alpha / \log |A|$$

Foram considerados de baixa incerteza, os itens que apresentaram $I \leq 0,33$; média $< 0,33 \leq 0,66$ e alta com I acima de 0,67. Os itens com alta incerteza necessitam de análise mais cuidadosa, portanto foram testados em relação à outras variáveis, para verificar uma possível influência.

Primeiramente foram analisadas as incertezas gerais das variáveis, ou seja, sem buscar a interferência de outra variável no comportamento dos dados estudados, conforme a Tabela 30. Posteriormente, a influência de algumas variáveis em relação ao grupo foi testada.

Verifica-se na Tabela 30 que as variáveis que apresentaram baixa incerteza e avaliação predominantemente positiva foram: satisfação com a atual moradia, satisfação com o bairro, avaliação da mudança de vida após a remoção, satisfação com o relacionamento com moradores e síndicos, e a satisfação com a limpeza do condomínio. Um aspecto de destaque foi a satisfação com o bairro atual que apresentou a incerteza mais baixa, de 0,06%, e conceito positivo, demonstrando a predominância da avaliação positiva com a localização do empreendimento, sendo este um aspecto de destaque.

O TS apresentou maior incerteza durante a análise geral, mas quando analisado por categorias, apresentou diminuição por diversas variáveis, podendo indicar que vários aspectos influenciam em sua satisfação, não sendo nenhum em definitivo, já que nos casos tratados, as incertezas não foram consideradas baixas.

Tabela 30 – Incerteza geral das variáveis

Item	Avaliação geral	I geral	Grau de incerteza
Origem			
Satisfação com a casa anterior	-	alta	0,67
Adaptação			
Satisfação com a casa no CRL	+	baixa	0,22
Satisfação com o bairro	+	baixa	0,06
Avaliação da mudança de vida	+	baixa	0,30
Condomínio			
Satisfação com a gestão condominial	+	média	0,42
Satisfação com ACs	+	média	0,37
Satisfação com relacionamento com moradores	+	baixa	0,13
Satisfação com relacionamento com síndico	+	baixa	0,13
Satisfação com a forma de resolução de problemas	+	média	0,52
Satisfação com a manutenção do condomínio	-	média	0,54
Avaliação do valor da taxa condominial	+	alta	0,79
Satisfação com a limpeza do condomínio	+	baixa	0,21
Satisfação com a segurança do condomínio	-	média	0,42
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	+	média	0,41
Frequência das reuniões	+	baixa	0,31
Satisfação com a comunicação do condomínio	+	baixa	0,28
TS			
Satisfação com o TS	+	média	0,63

Em uma primeira análise, mesmo com o distanciamento de amigos e parentes, como foi verificado no item 4.3.5 Redes, há baixa incerteza e avaliação positiva do relacionamento com os demais moradores.

Como dito anteriormente, as variáveis que apresentaram alta incerteza foram utilizadas na análise por categorias, com intenção de verificar a influência de uma dada categoria em seu comportamento. Foram feitas análises pelas seguintes categorias: desejo de sair da favela, moradia anterior, satisfação com a gestão condominial, satisfação com o TS, síndicos, tipologia, e mudança de vida após a remoção. Abaixo segue o teste realizado para determinadas variáveis e a verificação de sua influência nas demais.

4.4.1 Desejo de saída

Observa-se, no caso da divisão do grupo na Categoria 1 – Desejava sair da favela e na Categoria 2 – Não desejava sair da favela, uma diminuição da incerteza do item Satisfação com o TS (Tabela 31). A queda da incerteza não foi suficiente para que seja considerada baixa, mas indica uma possível

influência do desejo de sair da favela, com a satisfação com o TS. Além disso, nota-se que há uma inversão na satisfação, pois para o grupo que não desejava sair da favela, há maior concentração de avaliações negativas do TS, e positivas para os que desejavam sair, indicando uma relação desta categoria.

Relativo à inversão da satisfação, o mesmo ocorre com a Satisfação com as ACs, mas em menor grau. Este item demonstra diminuição da incerteza e avaliação positiva para o grupo que desejava sair da favela, indicando uma possível influência do desejo de deixar a favela, com a avaliação positiva com as ACs, facilitando a aceitação do novo espaço. No entanto, isso não se repete no grupo em que não havia o desejo de sair, pois houve aumento da incerteza.

Apesar de não apresentar impactos consideráveis nas incertezas, o grupo que não desejava sair da favela demonstra avaliações negativas da satisfação, com a capacidade da gestão de resolver problemas, manutenção, segurança e TS. Estes dados mostram que há uma tendência de avaliação negativa dos moradores que saíram contra sua vontade, nos itens avaliados.

O desejo de sair da favela influenciou a variável “Casa anterior”, em que se observa queda das incertezas de alta para média e inversão de valor de avaliação. Observa-se que para os que desejavam sair da favela a casa anterior é considerada pior e para os que não queriam ter saído a casa é considerada melhor. Isso demonstra que a avaliação da casa anterior e a vontade de sair da favela se relacionam, sendo que a UH tem papel importante na avaliação com a vontade de sair.

Quanto a variável “Avaliação da mudança de vida” verificou-se que em ambos os grupos, a avaliação é positiva, mas apenas no grupo que queria sair do bairro de origem a incerteza pode ser considerada baixa, ou seja, é um grupo mais homogêneo e satisfeito.

Tabela 31 - Incertezas por categoria de desejo de saída do local de moradia

Item	Grau de incerteza geral	Desejava sair	I	Não desejava sair	I
Remoção					
Avaliação da mudança de vida	0,30	0,16	+	0,58	+
Casa anterior	0,67	0,38	-	0,37	+
Casa CRL	0,22	0,12	+	0,43	+
Condomínio					
Satisfação com a gestão condominial	0,42	0,35	+	0,54	+
Satisfação com ACs	0,37	0,28	+	0,51	+
Satisfação com a forma de resolução de problemas	0,52	0,49	+	0,55	-
Satisfação com a manutenção do condomínio	0,54	0,46	+	0,55	-
Avaliação do valor da taxa condominial	0,79	0,77	+	0,81	+
Satisfação com a limpeza do condomínio	0,21	0,20	+	0,21	+
Satisfação com a segurança do condomínio	0,42	0,53	-	0,33	-
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	0,41	0,43	+	0,37	+
Frequência das reuniões	0,31	0,37	+	0,28	+
Satisfação com a comunicação do condomínio	0,28	0,28	+	0,27	+
TS					
Satisfação com o TS	0,63	0,47	+	0,49	-

4.4.2 Moradia anterior

Para avaliar a influência da moradia anterior na satisfação com o reassentamento, foi utilizado como grupo de controle, a avaliação do morador sobre sua casa anterior (Tabela 32). Apenas a satisfação com o TS apresenta queda de incerteza em ambos os grupos.

Verifica-se que ambos os grupos tendem a avaliar positivamente a nova UH, mas o grupo de opinião mais homogênea é o dos moradores que avaliam negativamente a UH anterior. Com isso, de maneira geral, a casa atual é classificada de maneira positiva também para o grupo que avalia a casa anterior como sendo melhor. No entanto, este grupo apresenta maior incerteza, havendo assim, mais insatisfeitos com a casa atual na composição. Portanto, a casa anterior exerce menor influência da casa anterior na avaliação da moradia

atual, ou seja, são necessárias outras variáveis, além da unidade anterior, para fazer a avaliação da moradia atual neste grupo.

Houve diminuição da incerteza com a satisfação com o TS, assim, os moradores que julgam que sua casa anterior era melhor, ou muito melhor, apresentam tendência de avaliar negativamente o TS.

Apesar de não haver redução significativa da incerteza, as variáveis de satisfação com a capacidade de resolução de problemas e uso do dinheiro apresentam conceitos negativos para as categorias que avaliam a casa anterior como sendo melhor. A variável satisfação com a manutenção apresenta conceito positivo apenas para os que avaliam a casa anterior como pior. Nas demais variáveis, todos os pontos são positivos em ambos os grupos e negativos no caso da segurança. No entanto, há menores incertezas, no grupo que avalia negativamente a UH anterior, com exceção da segurança e frequência nas reuniões, em que é menor a incerteza para o grupo dos que julgavam a UH na favela melhor. Isso demonstra que os que julgam a casa anterior pior tendem a avaliar positivamente a gestão condominial e suas variáveis.

Tabela 32 - Incerteza por categoria de avaliação da moradia anterior

Item	Grau de incerteza geral	Pior	I	Melhor	I
Adaptação					
Casa CRL	0,22	0,11	+	0,47	+
Condomínio					
Satisfação com a gestão condominial	0,42	0,33	+	0,56	+
Satisfação com ACs	0,37	0,35	+	0,39	+
Satisfação com relacionamento com moradores	0,13	0,08	+	0,20	+
Satisfação com relacionamento com síndico	0,13	0,12	+	0,17	+
Satisfação com a forma de resolução de problemas	0,52	0,49	+	0,57	-
Satisfação com a manutenção do condomínio	0,54	0,46	+	0,56	-
Avaliação do valor da taxa condominial	0,79	0,75	+	0,88	+
Satisfação com a limpeza do condomínio	0,21	0,17	+	0,27	+
Satisfação com a segurança do condomínio	0,42	0,54	-	0,31	-
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	0,41	0,36	+	0,47	-
Frequência das reuniões	0,31	0,36	+	0,26	+
Satisfação com a comunicação do condomínio	0,28	0,27	+	0,31	+
TS					
Satisfação com o TS	0,63	0,48	+	0,49	-

4.4.3 Satisfação com a gestão condominial

Observa-se, conforme Tabela 33, que a categoria teve influência nos itens referentes à manutenção, resolução de problemas e TS, diminuindo suas incertezas, demonstrando que são características importantes na avaliação da gestão condominial, dentre as variáveis estudadas. A relação com TS pode se explicar pelo fato de que este atua também como administradora condominial, além de sua responsabilidade no encaminhamento de problemas construtivos do CRL.

Nestes itens, além da influência na medida de incerteza, as avaliações são negativas para os insatisfeitos com a gestão condominial e positivas para os satisfeitos. Isso também ocorre com a satisfação com as ACs e com a

comunicação, apesar de menor influência na medida de incerteza. Avaliações positivas das ACs e de comunicação são mais frequentes no grupo que avalia positivamente a gestão condominial, com diminuição da incerteza na categoria positiva. As avaliações do valor da taxa condominial, segurança e frequência das reuniões não são influenciadas pela satisfação com a gestão do condomínio, pois mantiveram conceitos positivos em todos os grupos (e negativos no caso da segurança), sem diminuição significativa da incerteza. Dessa forma, pode-se concluir que os moradores, mesmo insatisfeitos com a gestão, frequentam as reuniões, onde a menor incerteza está no grupo insatisfeito e que a avaliação do valor da taxa não está relacionada com a qualidade da gestão condominial.

As menores incertezas estão nos grupos satisfeitos, sendo estes mais coesos, com exceção da segurança, taxa de condomínio e frequência nas reuniões.

Tabela 33 - Incertezas por categoria de satisfação com a gestão condominial

Tabela 66 - Incertezas por categoria de satisfação com a gestão condominial					
Item	Grau de incerteza geral	Insatisfeito I		Satisfeito I	
Condomínio					
Satisfação com as ACs	0,37	0,58	-	0,19	+
Satisfação com relacionamento com moradores	0,13	0,22	+	0,08	+
Satisfação com relacionamento com síndico	0,13	0,29	+	0,07	+
Satisfação com a forma de resolução de problemas	0,52	0,26	-	0,22	+
Satisfação com a manutenção do condomínio	0,54	0,28	-	0,28	+
Avaliação do valor da taxa condominial	0,79	0,58	+	0,85	+
Satisfação com a limpeza do condomínio	0,21	0,41	+	0,12	+
Satisfação com a segurança do condomínio	0,42	0,21	-	0,63	-
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	0,41	0,44	+	0,21	+
Frequência das reuniões	0,31	0,28	+	0,33	+
Satisfação com a comunicação do condomínio	0,28	0,58	-	0,14	+
TS					
Satisfação com o TS	0,63	0,51	-	0,48	+

4.4.4 Síndicos

Analisando as incertezas por categorias de síndicos (Tabela 34) observaram-se maiores quedas. No entanto, em nenhum caso, com exceção da satisfação com o TS, elas ocorrem para todas as categorias, provavelmente por traduzir a diferença entre os condomínios e sua gestão.

Os itens que apresentaram distinção entre avaliações negativas e positivas, entre os condomínios, foram satisfação com: capacidade de resolução de problemas, manutenção, taxa de condomínio, segurança, uso do dinheiro e TS. A avaliação da casa atual permaneceu positiva para todos os condomínios.

As incertezas mais baixas e positivas quanto a satisfação com a manutenção são dos condomínios A e E. Estes são também os condomínios que possuem as incertezas mais baixas e avaliações negativas quanto o valor da taxa condominial, reforçando a relação entre custos e manutenção. Além de terem apresentado melhor estado de conservação durante a vistoria.

4.4.4.1 Condomínio A

O condomínio apresentou queda de incerteza considerável na maior parte dos itens, com exceção da satisfação com a comunicação. Registraram-se incertezas consideradas baixas em todos os itens referentes à gestão condominial, demonstrando coesão quanto à satisfação dos moradores. Com exceção do valor da taxa condominial, que foi considerada cara, todos os itens foram avaliados de maneira positiva.

As maiores quedas em relação à “I” geral (Tabela 30) foram dos itens satisfação com a manutenção e com a taxa condominial, com 0,41 de diferença, seguidos da satisfação com as ACs e a capacidade de resolver problemas, com 0,27, e pela satisfação com a segurança, com 0,23 de diferença. Foi também, a categoria que apresentou menor incerteza quanto a avaliação da casa atual.

O condomínio apresentou a menor incerteza quanto a satisfação com a segurança, talvez pelo fato de ser o único condomínio com câmeras de segurança durante a aplicação dos questionários.

Apenas a satisfação com o valor da taxa de condomínio e com o TS ainda são consideradas médias, mas com quedas importantes, sendo o TS avaliado positivamente.

Os relacionamentos demonstram ser um item de importante influência, pois apresentaram as menores incertezas, chegando a zero no caso do relacionamento com os vizinhos.

O condomínio também apresenta queda na incerteza relacionada com a frequência das reuniões, em que a maior parte dos moradores frequenta todas as reuniões de condomínio.

4.4.4.2 Condomínio B

O condomínio apresentou queda das incertezas nos itens frequência nas reuniões, satisfação com as ACs e valor da taxa de condomínio; todos estes itens apresentam avaliação positiva do usuário. Já a satisfação com a segurança, manutenção e com o TS apresentaram queda de incerteza e avaliação negativa. Destes, sendo os itens satisfação com o TS, segurança e taxa de condomínio as quedas mais acentuadas, demonstrando maior influência do síndico na satisfação destes itens.

Os itens satisfação com a gestão de condomínio, capacidade de resolução de problemas, limpeza, uso do dinheiro e comunicação demonstram aumento de incerteza, ou seja, uma maior distância de consenso na avaliação destes itens.

4.4.4.3 Condomínio C

O condomínio apresenta maior homogeneidade quanto às respostas para os itens satisfação com o valor cobrado pela taxa condominial, segurança, manutenção e TS, sendo os três últimos avaliados negativamente. Apesar do aumento da incerteza, a satisfação com o uso do dinheiro e a capacidade da gestão com a resolução dos problemas, apresentaram inversão de valores, sendo avaliados negativamente. Juntamente com o condomínio D, é o que apresenta a maior quantidade de avaliações negativas.

4.4.4.4 Condomínio D

Foi o único condomínio que apresentou aumento considerável das incertezas em relação à satisfação com o relacionamento com o síndico e moradores. No caso do síndico, inclusive, apresentam grau de incerteza médio, demonstrando que as opiniões quanto aos relacionamentos são mais heterogêneas neste condomínio. Portanto, há maior insatisfação quanto ao relacionamento com o síndico, pois, na análise geral (Tabela 30), a incerteza é baixa e positiva.

Isto se reflete na satisfação com a gestão de condomínio de maneira geral, pois apresenta alta incerteza (0,75). Já a satisfação com a capacidade de resolução de problemas, valor da taxa de condomínio, limpeza e TS demonstraram queda de I, com maior destaque para o TS. A satisfação com a resolução de problemas, manutenção, taxa de condomínio, segurança, uso do dinheiro e TS foram avaliados negativamente.

Todos os itens apresentam incertezas médias ou altas, com exceção da satisfação de relacionamento com moradores, limpeza e frequência nas reuniões, todos considerados satisfatórios.

4.4.4.5 Condomínio E

Juntamente com o condomínio A, este condomínio apresentou queda de incerteza na maior parte dos itens, apresentando incertezas consideradas baixas, com exceção da frequência nas reuniões e avaliação da casa atual, que possuem incerteza média.

Houve maior homogeneidade, no condomínio, na avaliação da satisfação com a resolução de problemas, manutenção, limpeza, uso do dinheiro e comunicação, pois apresentam as menores incertezas. Já a satisfação com a resolução de problemas, TS, manutenção e taxa de condomínio foram os itens que tiveram maior influência da análise por síndico neste condomínio, já que possuem as maiores quedas em relação à incerteza geral (Tabela 30). Neste condomínio a taxa condominial é considerada cara.

Tabela 34 - Incertezas por categorias de síndicos

Item	Grau de incerteza Geral	Síndico A	I	Síndico B	I	Síndico C	I	Síndico D	I	Síndico E	I
Adaptação											
Casa CRL	0,22	0,15	+	0,27	+	0,22	+	0,20	+	0,43	+
Condomínio											
Satisfação com a gestão condominial	0,42	0,30	+	0,64	+	0,44	+	0,75	+	0,13	+
Satisfação com ACs	0,37	0,10	+	0,35	+	0,49	+	0,45	+	0,18	+
Satisfação com relacionamento com moradores	0,13	0,00	+	0,20	+	0,12	+	0,30	+	0,16	+
Satisfação com relacionamento com síndico	0,13	0,03	+	0,18	+	0,12	+	0,36	+	0,11	+
Satisfação com a forma de resolução de problemas	0,52	0,25	+	0,63	+	0,64	-	0,46	-	0,05	+
Satisfação com a manutenção do condomínio	0,54	0,13	+	0,44	-	0,38	-	0,64	-	0,03	+
Avaliação do valor da taxa condominial	0,79	0,38	-	0,38	+	0,52	+	0,69	-	0,33	-
Satisfação com a limpeza do condomínio	0,21	0,07	+	0,33	+	0,30	+	0,16	+	0,11	+
Satisfação com a segurança do condomínio	0,42	0,19	+	0,26	-	0,25	-	0,69	-	0,32	+
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	0,41	0,23	+	0,51	+	0,50	-	0,65	-	0,12	+
Frequência das reuniões	0,31	0,12	+	0,29	+	0,41	+	0,32	+	0,43	+
Satisfação com a comunicação do condomínio	0,28	0,30	+	0,37	+	0,30	+	0,41	+	0,08	+
TS											
Satisfação com o TS	0,63	0,50	+	0,49	-	0,54	-	0,34	+	0,25	+

4.4.5 Satisfação com o TS

A única variável que apresentou impacto nas incertezas em todas as avaliações foi a satisfação com a manutenção, utilizando a satisfação com o TS como variável de controle (Tabela 35). Uma das explicações talvez seja o fato de que o TS é responsável pelo processamento e encaminhamento das queixas de problemas construtivos, muitos afetando coletivamente o condomínio e se encontrando em ACs. Como os problemas construtivos das ACs são encaminhados e cobrados pelos síndicos para o TS, é possível fazer esta relação.

A avaliação da satisfação, com a capacidade de resolução de problemas e uso do dinheiro, acompanha a satisfação com o TS (positivo e negativo), com menor incerteza apenas nos casos positivos. Provavelmente, a relação se deu pelo fato de que um setor do TS administra os condomínios em seu período de vigência.

Quanto à segurança todas as categorias apresentaram insatisfação, mas o grupo mais coeso são dos que avaliam negativamente o TS. Dos moradores que frequentam pouco, ou nunca, as reuniões, a insatisfação com o TS é maior. Nos demais casos, mesmo não baixando totalmente as incertezas, os grupos mais satisfeitos com o TS estão mais satisfeitos com as variáveis apontadas, demonstrando uma relação nas posições positivas. A avaliação negativa da capacidade de resolução dos problemas e o uso do dinheiro acompanham a insatisfação com o TS.

Tabela 35 - Incertezas por categoria de satisfação com o TS

Item	Grau de incerteza	Insatisfeito	I	Satisfeito	I
Condomínio					
Satisfação com a gestão condominial	0,42	0,60	+	0,32	+
Satisfação com ACs	0,37	0,64	+	0,22	+
Satisfação com relacionamento com moradores	0,13	0,13	+	0,13	+
Satisfação com relacionamento com síndico	0,13	0,17	+	0,09	+
Satisfação com a forma de resolução de problemas	0,52	0,54	-	0,34	+
Satisfação com a manutenção do condomínio	0,54	0,41	-	0,38	+
Avaliação do valor da taxa condominial	0,79	0,81	+	0,77	³⁵
Satisfação com a limpeza do condomínio	0,21	0,36	+	0,12	+
Satisfação com a segurança do condomínio	0,42	0,25	-	0,62	-
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	0,41	0,69	-	0,26	+
Frequência das reuniões	0,31	0,24	+	0,33	+
Satisfação com a comunicação do condomínio	0,28	0,42	+	0,20	+

4.4.6 Tipologia

A tipologia apresentou influência na manutenção, taxa de condomínio e TS, apresentando queda de suas incertezas (Tabela 36). Provavelmente, porque a tipologia demanda custos e cuidados distintos. Além de uma postura diferenciada do TS, já que há demandas e problemas específicos.

As unidades sobrepostas apresentaram menores incertezas e conceito positivo na limpeza, provavelmente pelo fato de que, nestes condomínios (D e E), a limpeza é feita pelos moradores (Quadro 1). Outros itens com menor incerteza e conceito positivo nesta tipologia foram: resolução de problemas, uso do dinheiro e comunicação.

Os moradores estão insatisfeitos com a manutenção dos condomínios do tipo Térreo+4, porém estão satisfeitos os moradores que moram nas casas

³⁵ 50% das avaliações positivas e 50% negativas, portanto sem valor de avaliação em destaque.

sobrepostas e no edifício com elevador. A avaliação da taxa condominial apresentou pequena diminuição das incertezas, em que os condomínios da tipologia de “Térreo+4” são os únicos que avaliam a taxa como mais barata. Notar que as tipologias em que a avaliação da taxa condominial é considerada barata, são as mesmas em que os moradores apresentam insatisfação com a capacidade de resolução de problemas, manutenção e segurança, todos os condomínios pertencentes à tipologia “Térreo+4”.

Outro item que apresentou queda da incerteza, foi a satisfação com a segurança, para as tipologias de edifícios de apartamentos, em que a tipologia “Térreo+8” tem conceito positivo e a tipologia de “Térreo+4” avalia negativamente este quesito. Quanto às unidades sobrepostas, a falta de consenso pode se dar por conta da distinção entre as unidades habitacionais, pois há a unidade de apartamentos e de casas geminadas que possuem relação com o espaço do condomínio e de acesso distintas.

A tipologia também apresentou influência com a satisfação com o TS, pois a incerteza deste item caiu, com a maior influência sendo da tipologia de “Térreo+8”.

Tabela 36 - Incertezas por categoria de tipologia

Item	Grau de incerteza	Sobrepostas	I	Térreo + 4	I	Térreo + 8	I
Condomínio							
Satisfação com a gestão condominial	0,42	0,42	+	0,47	+	0,30	+
Satisfação com ACs	0,37	0,48	+	0,45	+	0,10	+
Satisfação com relacionamento com moradores	0,13	0,22	+	0,14	+	0,00	+
Satisfação com relacionamento com síndico	0,13	0,23	+	0,13	+	0,03	+
Satisfação com a forma de resolução de problemas	0,52	0,41	+	0,64	-	0,25	+
Satisfação com a manutenção do condomínio	0,54	0,27	+	0,39	-	0,13	+
Avaliação do valor da taxa condominial	0,79	0,61	-	0,71	+	0,38	-
Satisfação com a limpeza do condomínio	0,21	0,13	+	0,31	+	0,07	+
Satisfação com a segurança do condomínio	0,42	0,50	+	0,25	-	0,19	+
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	0,41	0,35	+	0,50	*36	0,23	+
Frequência das reuniões	0,31	0,36	+	0,38	+	0,12	+
Satisfação com a comunicação do condomínio	0,28	0,22	+	0,31	+	0,30	+
TS							
Satisfação com o TS	0,63	0,30	+	0,53	-	0,50	+

4.4.7 Avaliação da mudança de vida

Pode-se notar, na Tabela 37, quando a variável de controle é a avaliação da mudança de vida após a intervenção, apenas a manutenção possui queda de incerteza em todos os itens.

Para os que julgam que suas vidas pioraram, estes tendem a avaliar negativamente a gestão condominial, capacidade de resolução de problemas, manutenção, taxa de condomínio, uso do dinheiro e TS. Sendo que as menores incertezas estão nas avaliações negativas referentes ao TS, segurança, manutenção e taxa de condomínio, mostrando maior coesão na opinião deste grupo. Apenas a frequência nas reuniões tem menor incerteza

³⁶ As avaliações positivas estão igualmente distribuídas.

neste grupo, mas com conceito positivo, ou seja, as pessoas participam mais das reuniões mesmo quando julgam que sua vida piorou.

Os que avaliam positivamente a mudança de vida também estão mais satisfeitos com ACs, relacionamento com moradores, uso do dinheiro e limpeza, pois apresentam menores incertezas para este grupo.

Os moradores que julgam que a vida piorou tendem a avaliar a casa anterior como melhor, já que houve queda considerável da incerteza. Por outro lado, o grupo dos moradores, que julgam que a vida melhorou, apresenta aumento de incerteza, portanto, um grupo com opiniões mais distintas entre si, mas com avaliação em sua maioria negativa da casa anterior. Quanto à UH atual, observa-se que a incerteza é baixa apenas para os que julgam que a vida melhorou, porém, todos os grupos a avaliam positivamente. Por fim, os dados demonstram que a UH, tanto anterior como atual, são importantes na composição da satisfação, mas com maior importância em determinados grupos.

Verifica-se que a relação entre satisfação com bairro e avaliação positiva da mudança tem alta relação, pois apresentam incerteza de apenas 0,02. Já para os casos que a vida é considerada pior após a mudança observa-se que, mesmo considerada baixa, houve aumento da incerteza, mas em todos os casos o morador está satisfeito com o bairro.

Tabela 37 – Incerteza por categoria de avaliação de mudança de vida após a remoção

Item	Grau de incerteza	Piorou	I	Permanece igual	I	Melhorou	I
Moradia							
Casa anterior	0,67	0,12	+	0,48	+	0,47	-
Casa atual (CRL)	0,22	0,55	+	0,31	+	0,15	+
Bairro atual	0,06	0,23	+	0,10	+	0,02	+
Condomínio							
Satisfação com a gestão condominial	0,42	0,58	-	0,41	+	0,43	+
Satisfação com ACs	0,37	0,50	+	0,40	+	0,34	+
Satisfação com relacionamento com moradores	0,13	0,21	+	0,16	+	0,11	+
Satisfação com relacionamento com síndico	0,13	0,17	+	0,13	+	0,13	+
Satisfação com a forma de resolução de problemas	0,52	0,42	-	0,42	+	0,51	+
Satisfação com a manutenção do condomínio	0,54	0,40	-	0,53	+	0,52	+
Avaliação do valor da taxa condominial	0,79	0,47	-	0,55	+	0,86	+
Satisfação com a limpeza do condomínio	0,21	0,31	+	0,22	+	0,20	+
Satisfação com a segurança do condomínio	0,42	0,39	-	0,47	-	0,41	-
Satisfação com o uso do dinheiro do condomínio	0,41	0,61	-	0,42	+	0,38	+
Frequência das reuniões	0,31	0,26	+	0,35	+	0,31	+
Satisfação com a comunicação do condomínio	0,28	0,54	+	0,28	+	0,26	+
TS							
Satisfação com o TS	0,63	0,18	-	0,66	-	0,48	+

4.5 Análise fatorial

O número de fatores a ser extraído da análise não foi pré-definido, portanto, alguns parâmetros podem ser utilizados, como o critério de Kaiser, *scree test*, variância acumulada, etc. Para o presente trabalho foi adotado o critério de variância acumulada, que, de acordo com Hair et al. (2009), é baseado “[...] na conquista de um percentual cumulativo especificado da variância total extraída por fatores sucessivos”. O objetivo é garantir que o número de fatores designados explique um determinado montante da variância. Desse modo, foi adotada a variância acumulada de 70%, chegando a 12

fatores que, sozinhos, explicam 72,17% da variância da amostra, conforme Tabela 38.

Tabela 38 - Variância explicada para 26 fatores

Fatores	Autovalor	% Total da variância	Autovalor acumulado	% Variância acumulada
1	3,38	13,00	3,38	13,00
2	2,26	8,68	5,64	21,68
3	2,02	7,78	7,66	29,46
4	1,69	6,52	9,35	35,98
5	1,53	5,89	10,88	41,86
6	1,40	5,39	12,28	47,25
7	1,25	4,81	13,53	52,06
8	1,16	4,45	14,69	56,50
9	1,11	4,27	15,80	60,78
10	1,03	3,96	16,83	64,74
11	0,98	3,78	17,82	68,52
12	0,95	3,65	18,76	72,17
13	0,94	3,60	19,70	75,77
14	0,89	3,43	20,59	79,20
15	0,74	2,86	21,34	82,06
16	0,69	2,65	22,02	84,71
17	0,67	2,58	22,70	87,29
18	0,63	2,43	23,33	89,72
19	0,62	2,39	23,95	92,11
20	0,55	2,11	24,50	94,22
21	0,45	1,74	24,95	95,95
22	0,42	1,63	25,37	97,59
23	0,33	1,28	25,71	98,87
24	0,22	0,86	25,93	99,72
25	0,04	0,17	25,97	99,89
26	0,03	0,11	26,00	100,00

A carga fatorial é o elemento para o entendimento da natureza de um fator, pois é a correlação da variável com o fator (HAIR et al., 2009). Significa isto que, quanto maior a carga fatorial, maior será a correlação desta com determinado fator.

Para o estudo, foram adotados dois quadros distintos, com cargas fatoriais de 0,70 e 0,50. Cargas $\geq \pm 0,50$ são consideradas como praticamente significantes, e acima de $\pm 0,70$ indicam estrutura bem definida, sendo “... a meta de qualquer análise fatorial” (HAIR et al., 2009). Dessa maneira, obteve-

se um conjunto de fatores contendo variáveis com carga fatorial $\geq \pm 0,70$, que serão os fatores mais significantes e, posteriormente, mantendo um padrão aceitável de significância, foram tomadas cargas fatoriais menores, até o limite de $\pm 0,50$, para a obtenção de outros fatores, mantendo assim a qualidade dos dados obtidos.

Quanto à avaliação estatística, com a determinação do nível de significância para interpretar cargas, um entendimento semelhante pode ser utilizado para atribuir significância estatística por meio de coeficientes de correlação. No entanto, cargas fatoriais têm erros-padrão maiores do que correlações normais, levando a análise de cargas fatoriais para níveis mais restritos. Visto isso, para se obter um nível de poder estatístico³⁷ de 80%, nível de significância de 0,05, e a consideração do dobro de erros-padrão em relação aos coeficientes de correlação convencionais, há determinados tamanhos de amostra para que o valor da carga fatorial possa ser considerado significativo (HAIR et al., 2009). Para a amostra do presente estudo (acima de 200), poderíamos adotar uma carga fatorial de 0,40, pois já seria suficiente para que fosse considerada significativa, mas esta foi testada e não apresentou alterações significativas e, desta forma, foi mantida a significância de 0,50 para maior qualidade dos dados.

No Quadro 2 encontra-se o código das variáveis utilizadas para este tratamento.

³⁷ Na inferência estatística é a probabilidade de rejeitar uma hipótese nula falsa.

Quadro 2 - Código das variáveis

Variável	Código
Idade	Idade
Escolaridade	Esc
Renda	Ren
Densidade	Dens
Prestação	Prest
Tempo de moradia bairro anterior	T_Cota
Satisfação: casa RL	S_RL
Avaliação: casa anterior	C_ant
Avaliação: mudança de vida	Mud
Satisfação: bairro	S_bairro
Satisfação: AC	S_AC
Quebra das redes	Redes
Satisfação: relacionamento moradores	S_morad
Satisfação: relacionamento síndico	S_sind
Satisfação: gestão condominial	S_ges
Satisfação: resolução de problemas	S_prob
Satisfação: manutenção	S_manut
Avaliação: taxa condominial	Taxa
Satisfação: limpeza	S_limp
Satisfação: segurança	S_seg
Satisfação: uso do dinheiro	S_dinh
Frequência nas reuniões	Reunião
Satisfação: comunicação	S_comu
Participação em eventos do TS	TS_event
Satisfação: TS	S_TS
Contribuição do TS	TS_ajud

Primeiramente, foi obtida a matriz fatorial inicial não-rotacionada (Tabela 39), onde se percebe resultados pouco expressivos; com isso empregou-se a rotação de fatores, onde o método empregado foi a rotação Varimax, obtendo-se um conjunto de fatores mais significativos (Tabela 40).

De acordo com Moraes e Abiko (2006), a rotação é um processo de ajustes dos eixos fatoriais para obter uma solução mais simples e significativa, facilitando a interpretação dos fatores. Segundo Hair et al. (2009), a rotação Varimax é um dos mais populares métodos de rotação ortogonal, tendo sido considerado superior em relação a outros métodos ortogonais para se obter estrutura fatorial simplificada.

Tabela 39- Matriz fatorial não rotacionada com carga significativa de 0,70

Variáveis	Fatores											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Idade	-0,96	-0,04	0,02	-0,01	-0,09	0,16	-0,04	0,06	-0,05	-0,01	0,02	0,01
Esc	-0,96	0,00	-0,03	-0,01	-0,03	0,15	-0,10	0,07	-0,04	0,01	0,01	0,00
Ren	-0,71	-0,11	-0,07	0,04	0,37	-0,35	0,19	-0,17	0,05	-0,04	-0,04	-0,02
Dens	-0,97	0,01	-0,02	-0,04	-0,06	0,14	-0,07	0,03	-0,04	-0,01	0,01	0,01
Prest	0,04	-0,18	-0,38	0,00	0,29	-0,07	-0,17	0,46	-0,27	0,25	0,01	-0,11
T_Cota	-0,06	0,06	0,16	0,17	-0,17	0,36	0,56	-0,03	0,26	0,23	0,24	-0,07
S_RL	-0,07	-0,65	-0,01	-0,20	-0,17	-0,14	-0,01	0,05	-0,07	0,13	0,01	0,01
Casa_ant	0,11	0,48	-0,16	0,21	0,52	0,30	0,09	0,00	-0,09	0,06	-0,02	0,10
Mud	0,05	-0,44	0,02	-0,44	-0,25	-0,30	0,17	-0,22	0,00	0,14	0,08	-0,08
S_bairro	0,02	-0,28	-0,06	-0,12	0,00	0,07	-0,13	-0,14	-0,30	-0,32	0,47	0,07
S_AC	0,08	-0,65	-0,09	0,12	0,25	0,23	-0,04	0,15	0,04	-0,02	0,09	-0,08
Redes	0,01	-0,09	-0,14	-0,05	-0,16	-0,25	-0,23	0,24	0,12	0,49	-0,07	0,10
S_morad	0,02	0,17	0,26	-0,73	0,35	0,07	-0,17	0,02	0,03	0,07	0,03	-0,06
S_sind	0,14	-0,52	-0,15	0,08	0,23	0,27	0,03	0,05	0,24	0,06	0,19	-0,13
S_ges	0,01	0,25	0,25	-0,51	0,22	0,00	-0,19	0,16	0,32	-0,29	0,23	-0,28
S_prob	0,03	-0,02	0,18	-0,45	0,34	0,32	0,14	-0,23	-0,22	0,40	-0,20	0,28
S_manut	0,07	-0,57	0,28	0,16	0,32	0,26	0,11	-0,01	0,05	-0,06	-0,01	0,03
Taxa	-0,13	-0,08	-0,12	0,10	0,55	-0,63	0,30	-0,24	0,06	-0,06	-0,02	-0,01
S_limp	0,03	-0,26	0,02	-0,06	-0,04	0,20	0,00	-0,05	-0,02	-0,23	-0,70	-0,46
S_seg	0,02	-0,28	0,06	-0,08	0,02	0,01	-0,11	0,17	0,33	-0,35	-0,23	0,70
S_dinh	0,02	0,00	0,63	-0,03	0,01	-0,13	0,14	0,32	-0,29	0,03	0,02	0,02
Reunião	0,01	-0,04	0,12	0,27	0,13	0,04	-0,64	-0,46	0,06	0,17	0,02	-0,01
S_comun	0,01	-0,04	0,60	0,24	0,06	-0,13	0,07	0,24	-0,41	-0,13	-0,02	0,02
TS_event	0,11	0,04	-0,53	0,05	0,15	-0,01	-0,11	0,13	-0,25	-0,13	0,05	-0,01
S_TS	0,01	-0,12	0,60	0,34	0,03	-0,07	-0,30	-0,25	-0,04	0,10	0,05	-0,05
TS_ajud	0,10	-0,06	-0,29	-0,24	-0,18	0,18	0,10	-0,37	-0,44	-0,16	0,00	0,08
V. Exp.	3,38	2,26	2,02	1,69	1,53	1,40	1,25	1,16	1,11	1,03	0,98	0,95
Prop. V total	0,13	0,09	0,08	0,07	0,06	0,05	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04

Tabela 40- Matriz fatorial por rotação em *Varimax raw* com carga significativa de 0,70

Variáveis	Fatores											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Idade	-0,98	-0,01	-0,03	0,02	0,03	0,01	0,02	-0,04	0,00	-0,01	0,00	0,00
Esc	-0,98	-0,01	0,02	-0,01	-0,02	0,02	-0,02	0,02	0,02	-0,01	0,01	0,01
Ren	-0,59	0,02	0,02	0,01	0,04	0,72	0,00	-0,01	0,03	0,02	0,00	0,00
Dens	-0,98	-0,05	0,02	-0,01	0,01	0,03	0,00	-0,01	-0,01	0,00	0,00	0,00
Prest	0,00	0,28	0,02	0,06	-0,06	0,01	0,17	0,70	0,15	0,04	0,06	0,17
T_Cota	-0,07	0,22	0,01	0,14	-0,07	-0,14	0,25	-0,66	0,17	0,05	0,17	0,23
S_RL	-0,08	0,29	-0,04	0,12	0,62	0,00	0,04	0,16	-0,02	0,07	-0,05	-0,09
Casa_ant	0,10	0,00	0,08	0,02	-0,77	0,09	0,04	0,04	0,00	0,23	0,09	0,11
Mud	0,10	0,03	0,08	-0,04	0,75	0,13	0,09	-0,07	-0,09	0,15	-0,01	0,07
S_bairro	-0,02	0,22	-0,05	-0,08	0,17	-0,05	-0,07	0,11	-0,63	-0,08	0,22	-0,02
S_AC	0,02	0,74	0,01	0,08	0,09	0,00	-0,03	0,16	-0,05	-0,02	-0,10	-0,09
Redes	0,01	-0,07	0,12	0,12	0,28	-0,11	-0,06	0,32	0,48	0,03	0,19	-0,02
S_morad	0,00	-0,08	-0,02	-0,73	0,05	-0,01	0,00	0,11	0,01	0,49	0,00	0,00
S_sind	0,10	0,71	0,20	0,00	0,06	0,00	-0,01	-0,01	0,02	-0,02	0,00	0,00
S_ges	0,01	-0,03	0,00	-0,90	-0,04	-0,02	0,04	-0,05	0,01	-0,09	0,01	0,00
S_prob	0,00	0,05	-0,03	-0,06	-0,03	-0,01	-0,01	-0,03	-0,03	0,92	-0,01	-0,02
S_manut	0,05	0,66	-0,24	0,06	0,02	0,09	-0,11	-0,14	-0,06	0,15	-0,15	-0,18
Taxa	0,06	0,01	0,00	0,02	0,00	0,94	0,01	0,05	0,02	-0,02	0,05	0,02
S_limp	0,00	0,09	0,01	0,01	0,07	-0,05	0,01	0,02	0,01	0,01	-0,92	0,01
S_seg	0,01	0,09	0,01	0,00	0,05	-0,02	0,04	0,00	0,02	0,02	0,01	-0,95
S_dinh	0,03	-0,03	-0,75	-0,11	0,09	-0,06	0,09	-0,03	0,09	0,10	0,06	0,02
Reunião	-0,01	0,04	0,13	0,03	-0,07	-0,02	-0,86	0,07	0,00	0,02	0,02	0,04
S_comun	0,01	0,00	-0,82	0,06	-0,06	0,02	-0,05	0,01	-0,05	-0,04	-0,03	0,00
TS_event	0,08	0,03	0,23	0,12	-0,21	0,03	0,16	0,46	-0,23	-0,12	0,04	0,06
S_TS	0,02	0,07	-0,44	0,03	0,05	0,01	-0,65	-0,18	0,06	-0,04	0,01	0,04
TS_ajud	0,06	-0,14	0,20	0,20	0,12	-0,11	0,10	0,04	-0,61	0,24	-0,10	0,08
V. Exp.	3,28	1,80	1,68	1,49	1,76	1,49	1,34	1,39	1,14	1,30	1,03	1,06
Prop. V total	0,13	0,07	0,06	0,06	0,07	0,06	0,05	0,05	0,04	0,05	0,04	0,04

Com base na Tabela 40 são extraídos os fatores intitulados conforme Quadro 3:

Quadro 3 – Fatores e variáveis envolvidas para carga fatorial de 0,70 e rotação de Varimax raw

Item	Nome do fator	Variáveis agrupadas
1	Socioeconômico	(-) Idade (-) Esc (-) Dens
2	Gestão de espaços	(+) S_AC (+) S_sind
3	Prestação de contas	(-) S_dinh (-) S_comun
4	Relacionamento na gestão	(-) S_morad (-) S_ges
5	Mudança	(-) Casa_ant (+) Mud
6	Incremento de gastos	(+) Ren (+) Taxa
7	Frequência nas reuniões	(-) Reunião
8	Nulo ³⁸	-
9	Nulo	-
10	Resolução de problemas	(+) S_prob
11	Limpeza	(-) S_limp
12	Segurança	(-) S_seg

Interpretando os fatores contidos no Quadro 3, nota-se que o primeiro fator trata de variáveis relacionadas à caracterização do respondente e de sua família, como sua faixa etária, escolaridade e renda familiar. Já o fator 2 trata da relação entre a satisfação com as áreas comuns e a avaliação de relacionamento com o síndico, já que conflitos que relacionam as ACs são intermediados por este ator.

O fator 3 se refere a satisfação com a comunicação e a satisfação com o uso do dinheiro. Outro aspecto, relacionado aos gastos, é apresentado pelo fator 6, em que a renda familiar e a avaliação do valor da taxa condominial estão envolvidas. Em outras palavras, os moradores que possuem menor renda tendem a avaliar como cara a taxa de condomínio e os que têm maiores rendimentos tendem a achar a taxa mais barata.

O relacionamento no condomínio aparece no fator 4, onde este, associado aos vizinhos, é correlacionado à satisfação com a gestão

³⁸ Fatores que não agregaram nenhuma variável

condominial como um todo. Esta ocorrência pode se dar pelo fato de que, talvez, o mau relacionamento com vizinhos possa fazer que o ambiente coletivo se torne mais opressor e a apropriação deste pode ser comprometida, influenciando o julgamento da gestão dos espaços coletivos. Outra hipótese é a gestão de condomínio gerindo também pessoas no coletivo e no privado, e, em certos momentos que administra incômodos com vizinhos e suas ações, podendo criar mais demandas deste morador para o síndico e possíveis desentendimentos. A relação entre relacionamento com vizinhos e gestão condominial surge na Tabela 21, pois os relacionamentos e o condomínio foram citados como pontos negativos do CRL.

A avaliação da casa anterior pelo morador se encontra no mesmo fator (5) que o julgamento da mudança de vida após a remoção. Estes fatores se encontram com sinais opostos, assim há uma tendência de avaliação inversa entre eles.

Com intenção de melhor entendimento dos fatores, foi feito o tratamento aceitando cargas fatoriais menores, limitando-as em 0,50, desse modo se obteve a Tabela 41.

Tabela 41 - Cargas fatoriais por rotação em *Varimax raw* com carga significativa de 0,50

Variáveis	Fatores											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Idade	-0,98	-0,01	-0,03	0,02	0,03	0,01	0,02	-0,04	0,00	-0,01	0,00	0,00
Esc	-0,98	-0,01	0,02	-0,01	-0,02	0,02	-0,02	0,02	0,02	-0,01	0,01	0,01
Ren	-0,59	0,02	0,02	0,01	0,04	0,72	0,00	-0,01	0,03	0,02	0,00	0,00
Dens	-0,98	-0,05	0,02	-0,01	0,01	0,03	0,00	-0,01	-0,01	0,00	0,00	0,00
Prest	0,00	0,28	0,02	0,06	-0,06	0,01	0,17	0,70	0,15	0,04	0,06	0,17
T_Cota	-0,07	0,22	0,01	0,14	-0,07	-0,14	0,25	-0,66	0,17	0,05	0,17	0,23
S_RL	-0,08	0,29	-0,04	0,12	0,62	0,00	0,04	0,16	-0,02	0,07	-0,05	-0,09
Casa_ant	0,10	0,00	0,08	0,02	-0,77	0,09	0,04	0,04	0,00	0,23	0,09	0,11
Mud	0,10	0,03	0,08	-0,04	0,75	0,13	0,09	-0,07	-0,09	0,15	-0,01	0,07
S_bairro	-0,02	0,22	-0,05	-0,08	0,17	-0,05	-0,07	0,11	-0,63	-0,08	0,22	-0,02
S_AC	0,02	0,74	0,01	0,08	0,09	0,00	-0,03	0,16	-0,05	-0,02	-0,10	-0,09
Redes	0,01	-0,07	0,12	0,12	0,28	-0,11	-0,06	0,32	0,48	0,03	0,19	-0,02
S_morad	0,00	-0,08	-0,02	-0,73	0,05	-0,01	0,00	0,11	0,01	0,49	0,00	0,00
S_sind	0,10	0,71	0,20	0,00	0,06	0,00	-0,01	-0,01	0,02	-0,02	0,00	0,00
S_ges	0,01	-0,03	0,00	-0,90	-0,04	-0,02	0,04	-0,05	0,01	-0,09	0,01	0,00
S_prob	0,00	0,05	-0,03	-0,06	-0,03	-0,01	-0,01	-0,03	-0,03	0,92	-0,01	-0,02
S_manut	0,05	0,66	-0,24	0,06	0,02	0,09	-0,11	-0,14	-0,06	0,15	-0,15	-0,18
Taxa	0,06	0,01	0,00	0,02	0,00	0,94	0,01	0,05	0,02	-0,02	0,05	0,02
S_limp	0,00	0,09	0,01	0,01	0,07	-0,05	0,01	0,02	0,01	0,01	-0,92	0,01
S_seg	0,01	0,09	0,01	0,00	0,05	-0,02	0,04	0,00	0,02	0,02	0,01	-0,95
S_dinh	0,03	-0,03	-0,75	-0,11	0,09	-0,06	0,09	-0,03	0,09	0,10	0,06	0,02
Reunião	-0,01	0,04	0,13	0,03	-0,07	-0,02	-0,86	0,07	0,00	0,02	0,02	0,04
S_comun	0,01	0,00	-0,82	0,06	-0,06	0,02	-0,05	0,01	-0,05	-0,04	-0,03	0,00
TS_event	0,08	0,03	0,23	0,12	-0,21	0,03	0,16	0,46	-0,23	-0,12	0,04	0,06
S_TS	0,02	0,07	-0,44	0,03	0,05	0,01	-0,65	-0,18	0,06	-0,04	0,01	0,04
TS_ajud	0,06	-0,14	0,20	0,20	0,12	-0,11	0,10	0,04	-0,61	0,24	-0,10	0,08
V. Exp.	3,28	1,80	1,68	1,49	1,76	1,49	1,34	1,39	1,14	1,30	1,03	1,06
Prop. V total	0,13	0,07	0,06	0,06	0,07	0,06	0,05	0,05	0,04	0,05	0,04	0,04

Com a análise das cargas fatoriais contidas na Tabela 41 foi elaborado o Quadro 4, onde se percebe que alguns fatores tiveram variáveis adicionadas e novos foram criados, estas alterações foram assinaladas em negrito.

Quadro 4 - Fatores e variáveis envolvidas para carga fatorial de 0,50 e rotação de *Varimax raw*

Item	Nome do fator	Variáveis agrupadas
1	Socioeconômico	(-) Idade (-) Esc (-) Dens (-) Ren
2	Gestão de espaços	(+) S_AC (+) S_sind (+) S_manut
3	Prestação de contas	(-) S_dinh (-) S_comun
4	Relacionamento na gestão	(-) S_morad (-) S_ges
5	Mudança	(-) Casa_ant (+) Mud (+) S_RL
6	Incremento de gastos	(+) Ren (+) Taxa
7	Participação	(-) Reunião (-) S_TS
8	Consolidação	(-) T_Cota (+) Prest
9	Adaptação	(-) S_bairro (-) TS_ajud
10	Resolução de problemas	(+) S_prob
11	Limpeza	(-) S_limp
12	Segurança	(-) S_seg

Os fatores 3, 4 e 6 se mantiveram da mesma forma, mas o fator 1 teve a variável renda acrescentada, reforçando o aspecto socioeconômico do fator. Da mesma maneira o fator 2, com a introdução da variável de satisfação com a manutenção, reforça sua característica voltada para a gestão dos espaços comuns. Isto pode se explicar pelo fato de que problemas de manutenção nas ACs são identificados por todos. No entanto, os conflitos entre vizinhos são, em geral, pontuais e envolvem poucas pessoas ou sobre questões de orçamento, que são conhecidos pelos que acompanham mais de perto a gestão. Cabe lembrar que o vandalismo é a justificativa mais frequente de insatisfação das ACs (Tabela 24).

O fator chamado de “Mudança” fortalece a relação de comparação feita pelo morador para avaliar a intervenção, pois há, neste fator, a combinação da avaliação da casa anterior, atual e de como sua vida se encontra após a remoção. Desse modo, a satisfação com a casa anterior tende a ser inversa à satisfação com a UH atual e a avaliação da mudança de vida. Percebe-se que o julgamento do impacto da intervenção está atrelado à UH.

Um dos fatores criados é o que relaciona a frequência das reuniões de condomínio com a satisfação com o TS. Ainda relacionado ao TS, o fator “Adaptação” associa a satisfação com o bairro e com o TS. Um dos exemplos dessa relação é a distribuição de uma cartilha, pelo TS, com os principais equipamentos e serviços do bairro e, além de outras atividades, isso pode ter contribuído com a adaptação com o novo local. Já os que estão insatisfeitos podem julgar que o TS não tenha favorecido na adaptação com o novo bairro.

Com mais um fator relacionado aos gastos, houve o surgimento do fator chamado “Consolidação”, pois une a variável prestação da UH com o tempo de moradia no bairro anterior, em que há uma tendência de que a prestação seja maior para os que viviam há menos tempo nos Bairros-Cota e vice-versa.

Os fatores 10, 11 e 12 são fatores de variáveis únicas, demonstrando a importância, sob a ótica dos moradores, da capacidade de resolução de problemas da gestão condominial, limpeza das áreas comuns e segurança do condomínio.

4.6 Entrevistas

Com base nos dados exploratórios iniciais, foram elaborados roteiros de entrevista semiestruturada para as pessoas-chave envolvidas na intervenção. Os roteiros foram elaborados de maneira que se pudesse explorar o que cada ator poderia fornecer de informação, de acordo com sua experiência. De maneira geral, foram seguidos os roteiros elaborados, permitindo, entretanto, no decorrer da entrevista, o direcionamento e a exploração de elementos não programados, mas de interesse da pesquisa. Foi dada preferência às questões abertas, possibilitando que o entrevistado colocasse seu ponto de vista. Desse modo, o instrumento foi importante para agregar fatos e olhares novos, vindos dos próprios atores que

participam do fenômeno estudado, e que muitas vezes, não são percebidos pelo olhar do técnico, sendo esta uma das vantagens do instrumento.

Pinheiro e Günther (2008) colocam: “Quanto às preocupações éticas importa esclarecer aos respondentes sobre a pesquisa, obter-lhes consentimento, preservar-lhes o anonimato, protegê-los contra danos emocionais”. Para garantir isso, no caso das entrevistas semiestruturadas, foi adotado o uso do “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” (Apêndice IV), adaptado do trabalho intitulado “Avaliação Pós-Ocupação do Edifício do Museu Paulista”, feito para a disciplina de pós-graduação “AUT 5805 - Avaliação Pós-Ocupação”, que contou com a participação da pesquisadora.

O uso de entrevista gravada foi evitado, nos casos em que se observou constrangimento do entrevistado, evitando assim, comprometer a qualidade e quantidade de informações disponibilizadas. Nestes casos, na tentativa de suprir as vantagens da gravação, resumos foram enviados para que os mesmos pudessem confirmar seus depoimentos e corrigir qualquer informação. Para Stake (2011), a verificação com os envolvidos é uma prática de triangulação das evidências, garantindo, dessa maneira, resultados mais confiáveis.

Para os casos em que a gravação não foi vista como barreira para obtenção de informações e ausência de constrangimento para entrevistado, foi utilizado o “Termo de Autorização para Gravação de Voz”, conforme Apêndice V.

Assim sendo, quatorze entrevistas semiestruturadas foram realizadas e seus resumos se encontram no Apêndice VI. A origem dos entrevistados é dada a seguir:

- Entrevistados de 1, 2, 3, 9 e 14 são moradores, síndicos e/ou lideranças.
- Entrevistados 4, 5, 6, 7, 8, 10 e 11 são ligados as instituições atuantes na intervenção.
- Entrevistados 12 e 13 são ligados ao mercado de gestão condominial.

Neste item é apresentada a análise feita com base nos resultados dos dados qualitativos. As informações são fruto, principalmente, das entrevistas semiestruturadas, mas também dos dados provenientes dos diários de pesquisa, conversas informais, informações colhidas nas observações durante as visitas a campo, reuniões, eventos, etc. O texto que segue foi escrito partindo das conclusões

obtidas por meio destes instrumentos. Devido ao grande volume de informação, os dados foram divididos em categorias, por temas pertinentes ao estudo de caso.

4.6.1 Pré-Ocupação

O contato com os moradores, por parte do Estado, teve início em 2007, com a apresentação da equipe ligada ao Projeto para comunicar a intervenção e iniciar o processo de congelamento das construções. Segundo relatos, este primeiro contato se deu com a presença massiva de policiais. Dessa maneira um dos entrevistados afirmou:

[...] a gente toma um choque daqueles de... sabe? De você não entender, e de repente você dormir e acordar, num outro... dentro de uma outra área, como se estivesse dentro de um campo do exército e aonde você tava sobre alerta.

[...] aí nós se achamos dentro de um quartel...

(ENTREVISTADO 1)

Sobre este período, uma das queixas das lideranças foi a falta de informação, principalmente, no início da intervenção, deixando os moradores tensos a respeito de seu destino: “todo mundo estava vivendo uma situação de terror” (ENTREVISTADO 3). O abalo psicológico é citado por eles, como marcante durante todo o processo.

Com o anúncio da remoção, o foco da associação de bairro foi alterado, pois as reivindicações, eram anteriormente referentes à regularização fundiária e provisão de infraestrutura no bairro, são deixadas de lado. Com o Projeto Serra do Mar, o foco se volta para reivindicações relativas à garantia de direitos no processo de remoção. Uma das demandas imediatas, por exemplo, foi diminuir o ostensivo policial, pois isso potencializava uma atmosfera de tensão já causada pela remoção.

Outra reivindicação, segundo as lideranças, era a manutenção das redes sociais, como um dos critérios, para o reassentamento dos moradores. Segundo alguns entrevistados, esta reivindicação foi aceita e cumprida parcialmente, pois a intensificação das mudanças interferiu neste elemento. A preservação das redes sociais é inclusive um ponto de discordância entre depoimentos de entes institucionais. Alguns destacam a manutenção das redes como ponto positivo da intervenção e outros argumentam a existência da pulverização das famílias e relações como ponto negativo.

A atuação da polícia no Projeto e a quantidade de informações insuficientes, do ponto de vista dos moradores, resultaram em um clima de incertezas que alterou os ânimos. Com a entrada da equipe do Trabalho Social (TS) de pré-ocupação, em 2009, explicando com mais detalhes o Projeto e os possíveis destinos, os moradores se mostraram mais calmos, demonstrando assim, a importância da informação em uma intervenção deste tipo. Sobre o TS um entrevistado coloca: “[...] veio trabalhar com a cabeça das pessoas.” (ENTREVISTADO 1), ou como relatam alguns entes institucionais:

[...] em 2007 foi o arrolamento. Foi longo o arrolamento, né, e então em 2008, começamos... começaram uma discussão, mas não era uma discussão aprofundada, era uma discussão mais voltada pro programa como um todo. Em 2009 é que a gente começou a fazer uma discussão mais específica [...]

Começou uma proposta de apresentar para toda a comunidade em 2008, né, e então eles formaram alguns grupos gestores e esses grupos passaram a fazer reuniões semanais, quinzenais, conforme a demanda, mas foi um momento que o projeto ainda não tinha muita coisa acontecendo, não tinha unidade pronta, e havia uma rejeição muito grande ao projeto, né. Ele começou mesmo, as coisas começaram a acontecer em dezembro de 2009. Em novembro de 2009 é que começaram. As coisas começaram a acontecer porque a CDHU disponibilizou 700 unidades na região da Baixada Santista e a gente ia começar a trabalhar a remoção. (ENTREVISTADO 11)

No início muita resistência, depois ela foi se diluindo, por que eles foram entendendo, como que o projeto ia acontecer.

[...]

Não é muito fácil de fazer, então as assistentes sociais olharam intensamente e nós construímos um banco de dados pra cruzar informações sobre tudo, todo tipo de demanda. Foi feito já um referenciamento dos principais [...] variáveis do projeto pra gente poder, por exemplo, em tal pedaço lá da cota duzentos tem mais idoso, tem isso, tem aquilo, mais resistentes. Então, pra gente planejar como que é trabalhar com cada pedaço, porque é muita coisa. (ENTREVISTADO 10)

Com o início da intervenção houve o congelamento da região, ou seja, construções e reformas foram proibidas. Com isso, o bairro tomou um aspecto de abandono e pessimismo, sendo este, um motivo apontado por alguns moradores, como critério de decisão para aceitar a saída do bairro de origem. Além disso, alguns moradores foram prejudicados, pois problemas como infiltrações e vazamentos não puderam ser corrigidos, já que as reformas eram aprovadas apenas em casos especiais.

Outro fato em que o congelamento teve interferência foi no caso de moradores que tinham alguma atividade comercial. Um dos entrevistados, por

exemplo, possuía uma casa de materiais de construção e, com o congelamento, seu negócio faliu. Desse modo, este enfrentou problemas financeiros e de insegurança alimentar.

Em visita realizada nos bairros Cota, alguns moradores comentaram sobre o esvaziamento dos estabelecimentos comerciais. A visita foi realizada na companhia de uma liderança reassentada e na busca de determinados comércios, verificou-se que alguns destes haviam fechado. Um ex-comerciante alegou não ser mais rentável ter um estabelecimento nos bairros Cota, porque parte dos consumidores se mudou. Outra liderança mencionou as constantes alterações e diminuição do número de famílias que poderiam permanecer no bairro. Dessa maneira, indo de encontro com o que Viratkapan e Perera (2006) destacam como um dos pontos negativos das remoções: impacto na microeconomia da área afetada.

A urbanização ocorreu concomitantemente com as obras de remoção e demolição das casas. Segundo um membro institucional, isso diminuiria a resistência dos moradores, já que alguns pensavam que a urbanização seria um pretexto para a retirada de todos. Por outro lado, algumas lideranças relatam que a intensa movimentação do solo criou novas áreas de risco e, com isso, famílias que não estavam programadas para sair tiveram que deixar suas casas. Os entrevistados mencionam também a desorganização do setor de obras e falta de comunicação com demais atores. Apesar disso, uma das lideranças reconhece que a tensão diminuiu com o início das obras de urbanização.

Neste período, as lideranças relatam casos em que tiveram que interceder perante a CDHU, equipe de obras ou TS, para alterar determinadas ações. A associação de bairro exerceu importante papel, já que seus membros analisaram os problemas de cada família de maneira menos padronizada, pois não obedeciam a um procedimento normatizado, nem possuíam o distanciamento de uma empresa. Além disso, tinham maior conhecimento da comunidade. Com esta atuação alguns equívocos foram evitados na intervenção, já que estes, em alguns casos, não prejudicariam o coletivo, mas seriam um obstáculo importante para as famílias atingidas.

Novos líderes também surgiram devido ao processo de participação instaurado pelo TS, além da consolidação de parte das lideranças já existentes. Como estratégia de comunicação, foram eleitos Agentes Comunitários e estes

participariam das principais reuniões, com a função de replicar as informações para o restante da população. Segundo um dos moradores, havia vaga para quem se interessava, não sendo um evento restritivo. Conforme um dos membros institucionais, o processo era o seguinte:

[...] a nossa proposta de fazer projetos sociais, de que a obra, de que toda a intervenção seria participativa e a gente passou a identificar representantes territoriais. Que, que era? A gente chamava as reuniões com grupo de família da vizinhança e os próprios vizinhos, ali, legitimavam aqueles que eles queriam que fossem os interlocutores e a gente chamou de representante territorial. E... é... tiramos esse grupo de representantes territoriais para que eles pudessem participar do curso de agente comunitário. A nossa ideia era fortalecer as liderança existente, né, nós num... em momento algum excluímos, né, pelo contrário, chamamos as lideranças antigas e também fortalecemos esse grupo e com isso, né, muita liderança antiga não tinha legitimidade da comunidade [...] Aí a gente quis também ampliar essa representatividade, para que tivesse legitimidade e realmente a reclamação fosse passada de forma fidedigna à comunidade. (ENTREVISTADO 11)

Desse modo, uma parcela da informação era concentrada nos agentes territoriais e “Eles faziam o papel de multiplicador.” (ENTREVISTADO 11). Com isso algumas lideranças alegam que as informações se distorciam: “Nós tinha mais informação que o povo, porque nós tinha consciência que tava acontecendo, o que a gente não gostou nós falamos” (ENTREVISTADO 2).

Outro problema identificado, em relação ao acesso à informação, foi o horário das reuniões. Segundo uma das lideranças, as reuniões geralmente ocorriam por volta das 10h da manhã, impossibilitando a participação de muitos trabalhadores: “O projeto foi muito discutido pelas donas de casa” (ENTREVISTADO 1). O entrevistado completa: “Ele (CDHU) tirou uma categoria do processo, que eram os pais de família”. Isso foi observado, em uma das visitas a uma reunião de pré-ocupação, em que esta ocorria em horário comercial.

Com a base do projeto já elaborada, às propostas de detalhamento foram apresentadas aos moradores e, neste momento, estes tiveram a possibilidade de apresentar suas visões. Uma das lideranças demonstrou o esforço do convencimento da equipe técnica perante alguma alteração necessária para o bem da comunidade. Como colocam Takesada; Manatunge; Herath (2008), o processo não é percebido da mesma forma pelos diferentes atores, já que uma das lideranças se referiu ao período como desgastante, utilizando várias vezes a palavra “briga” no

relato desta situação. Já no relato de um ente institucional, a visão do processo é distinta:

[...] é muito interessante você ver que o bairro ficou a cara do morador [...] eles escolheram cada cantinho, então, aqui tem um pedacinho, nós vamos fazer um parque, que, que vocês querem? Aí a gente que, como ali tem muita criança, o ideal seria um parque pra criança. Olha, ali tem muito idoso, então o ideal seria fazer um... equipamento de ginástica pra idoso. Olha, a gente quer uma quadra. Que tal naquele patamar? Então, eles discutiram com a gente cada pedacinho, cada equipamento público, o que a gente ia fazer. A sabedoria deles foi super importante pra engenharia. Quando eles falavam que o fluxo d'água, na chuva, que a gente nunca tinha visto uma grande chuva, então, alguma coisa até que a, que a engenharia disse: Não, não existe. E na primeira chuva eles observaram que, eles estavam super corretos [...] Então assim, tudo foi muito discutido, então eles se apropriaram né... do bairro (ENTREVISTADO 11).

Desse modo, percebe-se que a decisão final frente a algum impasse, fica a cargo da CDHU, porém, permitindo que o morador manifeste sua opinião. Portanto, a participação dos moradores no processo foi de cunho consultivo ou informativo apenas. Os moradores praticamente não tiveram a possibilidade de intervir no projeto em si, pois não o construíram, já que sua concepção básica havia sido realizada anterior ao momento de comunicá-los sobre a intervenção. Uma das lideranças, quando questionada sobre a participação no projeto, declarou: “Não! veio tudo pronto! [...] os assistentes sociais estavam ali com uma missão: Tirar todo mundo” (ENTREVISTADO 2), “mostravam: vai ser assim!” (ENTREVISTADO 3).

As famílias não conseguiam entender por que, por que, que elas estavam no risco.

[...]

Esses agentes comunitários receberam uma visita, um exemplo, de um geotécnico ou geólogo, super importante, que é o Prof. Álvaro, que era do IPT³⁹. Ele veio conversar com a população, fez uma oficina pra falar da Serra do Mar [...] Ele entende muito disso e ele fez uma explicação, porque isso era o nosso pacto, que a gente teve com a comunidade, vocês reivindicam, a gente atende ou não, se atender a gente vai explicar porque, se não atender também, nós vamos explicar. Então, o Prof. Álvaro veio e explicou pra eles.

[...]

E fez toda a diferença, porque eles conseguem entender, quando vem de um profissional, né, especializado, os motivos da remoção e tudo mais [...] (ENTREVISTADO 11).

Com base no trecho supracitado e segundo um dos entrevistados, eram comuns colocações que demonstravam a visão do discurso da superioridade do saber técnico perante o conhecimento e necessidades dos moradores locais. Além

³⁹ Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT)

disso, durante o acompanhamento das reuniões realizadas com a população alvo da remoção, notou-se em algumas falas, por parte de membros do projeto, o discurso de convencimento dos moradores de que a terra não os pertencia (mesmo depois de anos a utilizando para moradia). Em suma, os moradores não teriam direito a uma UH, pois se tratava de uma invasão. Contudo, um dos líderes relata sua impressão quanto ao discurso contido nas abordagens de membros do Estado frente à intervenção: “A gente tava ali como um criminoso, porque invadimos a serra, devastamos a serra e deu a entender que o coronel quis dizer isso pra nós” (ENTREVISTADO 1). Neste trecho, inclusive, o entrevistado coloca a culpabilização dos moradores por conta da questão ambiental, este, principal motivador do Projeto Serra do Mar (PSM). Ele também se refere ao Coronel Ecler, que além de engenheiro civil, era Coronel da Polícia Militar do Estado de São Paulo e foi um dos coordenadores do PSM (SANTANA, 2011; SÃO PAULO, 2009b).

Os moradores colocam que o próprio Estado é responsável pela formação dos Bairros-Cota, pois construiu casas, por meio do DER, para alojamento dos operários para a construção da Rodovia Anchieta. Com base nisso, um dos membros institucionais argumenta:

Eu acho que a dificuldade nossa é... foi... foi fazer com que eles entendessem que era uma área de parque, que eles estavam ocupando uma área que não é [...] que não é passível de morar mesmo. Era uma área de risco e, uma coisa que eles batiam muito no começo com a gente, é que eles vieram com a construção da Anchieta e que o Estado era responsável pela formação dos bairros, né, desses núcleos, e porque vieram pra fazer, ficaram nos alojamentos, nunca saíram daí e eu acho até que teve mesmo uma... é... eu concordo com eles, né, que... que o Estado tem uma responsabilidade, mas eles tinham que entender que eles estavam sendo de alguma forma privilegiados, porque com tantas outras favelas em Cubatão, eles estão recebendo um projeto de urbanização, e com uma qualidade de nova moradia que a gente não tem em outro lugar (ENTREVISTADO 11).

Com base na argumentação de membros institucionais, os moradores seriam privilegiados, já que foram reassentados e receberam uma casa. No entanto, cabe lembrar que a nova moradia deve ser paga por eles. Além disso, a indenização é uma recomendação da Organização das Nações Unidas (ONU, 2007) e de muitos pesquisadores, como alguns mencionados no item 2.2.6 Indenização. Uma liderança acrescenta: “Não deveria ser cobrado, porque todo mundo perdeu lá 30, 40 anos de investimento na sua moradia” (ENTREVISTADO 2).

A CDHU, para viabilizar o acesso de famílias de baixa renda à habitação, aplica subsídios em seus empreendimentos (Tabela 42). Segundo Governo do Estado de São Paulo (1989). “Os programas habitacionais serão destinados para famílias de baixa renda, priorizando as que possuem renda familiar até o limite de 5 (cinco) salários mínimos, cujas prestações poderão ultrapassar 20% (vinte por cento) da referida renda.” (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 1989).

O processo de aferição da renda se dá com a apresentação da carteira de trabalho e os 03 últimos holerites para empregos formais. Já os que não possuem carteira assinada, apresentam autodeclaração de rendimentos (SOARES, 2008). De acordo com conversas informais com ente da CDHU e moradores, o subsídio não é mantido com o tempo, podendo dificultar a permanência destes moradores no futuro⁴⁰.

Além do subsídio não ser permanente, este não leva em consideração a capacidade de pagamento dos moradores, pois estipula uma porcentagem de comprometimento: “Tem o condomínio, tem o custo de vida [...] a pessoa que tem três filho, quatro filho ela nunca vai ter o mesmo resto de uma que tem um filho” (ENTREVISTADO 9).

Tabela 42 – Limite máximo de comprometimento de renda

Salários mínimos	% sobre renda familiar
1,00 a 3,00	15%
3,01 a 5,00	15% até 20%
5,01 a 8,50	20% até 25%
8,51 a 10,00	25% até 30%

Adaptado de: <http://www.cdhu.sp.gov.br/a_empresa/politica-social-cdhu.asp>, (s/d). Acesso em: 28/03/2013.

Já em relação ao critério de remoção, um membro da CDHU coloca: “[...] quem estava em área de parque tinha que ser removido e quem estava na área desafetada podia permanecer, desde que estivesse em área que não fosse de risco” (ENTREVISTADO 11). Outro fator que gerou remoções foi a própria obra de urbanização, afetando inclusive, casas já consolidadas:

⁴⁰ Foi feita tentativa de contato com um dos responsáveis por esta questão, mas sem sucesso.

[...] houve a preocupação de só tirar aquilo que era muito necessário, e assim, para abrir ruas, para abrir redes de infraestrutura, a gente teve que remover, que a gente chama de remoção por urbanização, que foram casos que a gente teve que tirar muitas vezes. Essas remoções por urbanização foram as casas melhores, mais consolidadas, mas que muitas vezes estão fechando uma viela, fechando um acesso (ENTREVISTADO 11).

No período em que ainda não havia UHs disponíveis em Cubatão, o critério de remoção foi a saída voluntária:

[...] a gente precisava tirar mesmo o grotão, por conta do risco, então a gente é... focou neles, mas abriu para quem quisesse sair. E aí, é... tinha 750 unidades mais ou menos e a gente só conseguiu a adesão de 464. Como era para sair do município, a gente respeitou a vontade do morador, então só ocupamos 464.

[...]

Ele (morador) ia pra fora do município ou ele esperava no aluguel pra sair unidade dentro de Cubatão, e a gente criou a partir daí um [...] um pacto [...] É o aluguel é sempre prioridade (ENTREVISTADO 11).

Em outro trecho, o entrevistado reconhece o baixo valor do auxílio aluguel: “As empresas procuram muito aluguel aqui, porque, pra poder pôr seus funcionários [...] então, não tem um aluguel simples aqui, custa 700, 900 reais” (ENTREVISTADO 11). Esta foi uma preocupação observada pelos moradores em uma reunião sobre a remoção, pois a “bolsa-aluguel” era de R\$ 300,00 e, por conta de reivindicações, aumentou para R\$ 400,00, mas ainda insuficiente. Observa-se, portanto, um dos primeiros contribuidores para o empobrecimento da população afetada.

No estudo de caso de Hooper e Ortolano (2012) os moradores removidos receberam uma compensação, não valendo esta medida aos locatários. Portanto, os autores recomendam que seja dada atenção aos diversos grupos contidos em um processo de remoção. No caso do PSM, foram contemplados apenas os locatários. Segundo as entrevistas, para alguns, os locadores se tratavam de “latifundiários”, mas cabe questionar se estes proprietários não tinham na locação sua única fonte de renda e patrimônio, e se realmente sua condição socioeconômica era muito distinta dos outros moradores dos bairros Cota.

Eram pessoas, grandes comerciantes que tinham interesses próprios, grandes proprietários, muitos proprietários latifundiários, tinha muito isso, muita moradia de que usava para alugar. Então, eles se colocavam como lideranças para resolver os problemas pessoal. (ENTREVISTADO 11)

Para a ocupação das unidades foram agregados alguns critérios construídos com os moradores, sendo estes o tempo de moradia, número de pessoas, comércio,

existência de idosos ou pessoas com deficiência. No entanto, relativo às unidades dos edifícios com elevador, por possuírem uma taxa condominial mais alta, por conta do custo de sua manutenção, houve também um corte por renda. Para poder escolher um apartamento nesta tipologia, era necessário receber a partir de três salários mínimos. Sobre o elevador, como complementa um entrevistado do mercado de administradoras: “Já vou dar a dica pra você, o primeiro problema é isso” (ENTREVISTADO 13).

Um fator que exigiu a adaptação da distribuição das unidades foi a resistência à remoção do núcleo Água Fria. O dimensionamento foi feito com base no cadastro de 2007 e neste momento este bairro estava previsto na remoção. Neste núcleo haviam famílias mais numerosas, assim houve a necessidade da readequação no critério de distribuição, afetando a ocupação das UHs:

[...] a CDHU avalia que o ideal é ter dois, duas pessoas por dormitório. Aí, só que aí começou a não ter mais gente de seis, aí baixamos pra cinco, começou a não ter mais de cinco, passamos pra quatro. Então a gente foi colocando famílias no de, pra três dormitórios com quatro pessoas. No começo estávamos assim, um casal e um menino e uma menina, né [...] e aí a gente foi pensando nisso, mas chegou uma hora que tinha um casal com duas meninas, não tinha mais mudança no gênero. E aí a gente foi adaptando conforme a demanda e a oferta, mas sempre legitimando com a população os critérios de... de destinação (ENTREVISTADO 11).

Devido a inundações na região, que inclusive ocasionou a morte de alguns moradores e ampliação de áreas de risco, os moradores aceitaram as remoções. Por conta da ausência de UHs disponíveis, estes ficaram com a bolsa-aluguel.

Sobre a participação de recursos do BID no PSM, um dos membros institucionais aponta que as exigências de um órgão financiador foram benéficas para o projeto: “[...] porque o BID exige, a CDHU teve que fazer, teve que dispor de dinheiro, de recursos, para fazer todos esses projetos sociais” (ENTREVISTADO 11).

Outra vantagem apontada é a disposição de recursos, que possibilitou suprir o quadro de funcionários insuficiente:

E aqui, a gente teve dinheiro né, antes na época do Pantanal, ficava a equipe social tentando fazer um jornal, aqui a gente trouxe profissionais pra fazer isso [...] pra uma equipe social maior, porque a gente tem que fazer milagre com meia dúzia de técnico, isso resultou na prática de previsão orçamentária dos projetos da CDHU: Agora a CDHU, já faz um quando tá pensando o projeto, já pensa com recurso para os projetos sociais (ENTREVISTADO 11).

Sobre o TS de pré-ocupação, este contou com iniciativas de tecnologia social como o Projeto Com. Com (comunicação comunitária), Ateliê Arte nas Cotas (oficinas de arte e intervenção urbana), Cota Viva (educação ambiental) e o NESDeL (Núcleo de Economia Solidária e Desenvolvimento Local). De acordo com sites e redes sociais relacionadas aos projetos estes se definem:

- Projeto com. Com.: “O Projeto Com. Com. trabalha com comunicação comunitária por meio de oficinas de rádio, vídeo reportagens, rede sociais, elaboração e produção de jornal, o que possibilita que as pessoas façam sua própria comunicação local”⁴¹.
- Ateliê Arte nas Cotas: “O Ateliê Arte nas Cotas faz parte do programa de recuperação socioambiental da serra do mar que promove através da CDHU intercâmbio entre práticas e conhecimentos artísticos com a população dos bairros cotas de Cubatão. Gerar vivências e debates sobre as artes; Re-significar o uso dos espaços públicos; Contribuir para a melhoria da qualidade de vida nas comunidades e instigar o olhar crítico à produção artística através da noção de pertencimento comunitário para a população em geral.”⁴²
- NESDeL: “O Núcleo de Economia Solidária e Desenvolvimento Local – NESDEL articula-se com outras ações e projetos desenvolvidos pela equipe técnica social da CDHU, a fim de garantir, participação comunitária no processo de recuperação urbana e socioambiental da Serra do Mar. A formação do NESDEL deu-se com a promoção pela Companhia, em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente, do curso de Economia Local e Educação Ambiental, entre abril e julho de 2011, do qual participaram 25 moradoras dos Bairros Cota. O curso teve como objetivo identificar, debater e estimular práticas de geração de renda baseadas nos princípios da economia solidária, da preservação do meio ambiente e do trabalho decente. Ao final deste curso, as participantes se fortaleceram enquanto grupo e propuseram duas frentes de trabalho: estabelecer parcerias que promovam cursos de formação e capacitação profissional e organizar feiras locais de economia solidária.”⁴³
- Cota Viva: Projeto de educação ambiental que “iniciou suas atividades práticas nos bairros Cota através da “Ações Educativa na Praça da Mangueira”. Estas se constituíram de atividades de sensibilização voltado ao público infantil, em que aprenderam a fazer mudas, plantar sementes, pinturas sobre jardins, trabalhar materiais recicláveis, além de visitas ao PESM. Segundo o site do Projeto Com.Com: “O Projeto Cota Viva irá continuar estas atividades educativas em outros pontos dos núcleos da Serra do Mar, afim de promover a Educação Ambiental, a arborização e assim a melhora na qualidade de vida da comunidade.”⁴⁴

Apesar de serem ações pertinentes, os projetos tiveram alcance reduzido em relação a totalidade dos moradores da favela. No entanto, observaram-se resultados positivos na população que se envolveu nestas ações.

Alguns dos participantes do Projeto Com. Com, por exemplo, tiveram a oportunidade de atuar profissionalmente no setor de comunicação ou estão cursando ensino superior em áreas relacionadas. Além da permeabilidade com a população jovem, observou-se a presença de pessoas idosas no projeto, possibilitando assim, a troca entre gerações.

⁴¹Fonte: <http://projetocomcom.wordpress.com/0-comcom/>. Acesso em: 24/11/2014.

⁴²Fonte: <http://ateliartenascotas.flavors.me/>. Acesso em: 24/11/2014.

⁴³Fonte: https://www.facebook.com/nedel.serradomar/info?tab=page_info. Acesso em: 24/11/2014.

⁴⁴Fonte: <https://projetocomcom.wordpress.com/2013/08/29/projeto-cota-viva/>. Acesso em: 29/06/2015

De acordo com uma das lideranças, este se tornou conhecido em todos os bairros, por conta da divulgação das ações da intervenção pelo Projeto Com. Com. Cabe lembrar que apesar de ser positivo, o envolvimento e criação de canais comunicação, há a possibilidade de que as lideranças que não se identificassem com o projeto, que é de origem e gerenciamento do Estado, poderiam ficar mais prejudicadas com a difusão de suas ideias. Desse modo, se o controle editorial do projeto não pertencer também aos moradores, corre-se o risco de serem divulgadas informações sob a perspectiva apenas do Estado.

O Projeto Com. Com. conta com a organização do Instituto Voz⁴⁵, e segundo o site do projeto⁴⁶, os postos de “coordenação geral, técnica e executiva” e de “direção executiva e pedagógica, gestão da informação e governança” são de membros do referido instituto. No entanto, ex-alunos ministram cursos e desempenham diversas funções no projeto. Após a saída do instituto, que permanecia sem interrupções até o fechamento deste trabalho, os equipamentos serão transferidos para uma Organização Não Governamental (ONG), de responsabilidade dos moradores, que se chamará “Imaginacom”. De acordo com membro da CDHU, a obtenção de CNPJ e a transferência da responsabilidade dos projetos será passada para a comunidade.

No caso da população reassentada, algumas queixas foram feitas quanto ao momento de transição do TS de pré-ocupação para o de pós-ocupação. Apesar de haver uma reunião antes da mudança com a equipe do TS de pós-ocupação, nota-se que esta não é o suficiente na avaliação de alguns moradores. Para eles, seria importante que o trabalho tivesse início com maior antecedência. Segundo membro do TS, o trabalho de pós-ocupação:

Inicia de fato na última reunião de pré-ocupação, ainda nos Bairros-Cota. É uma reunião de preparação que aborda questões práticas da mudança e do contrato, como informações sobre contas de gás, água e energia elétrica; documentos necessários, questões referentes a animais de estimação, etc. Depois deste momento, a equipe social recepciona as famílias na unidade habitacional e segue seu fluxo (ENTREVISTADO 5).

Um dos membros de administradoras e uma liderança apontam a necessidade de preparação anterior à ocupação. Argumentam que é necessário

⁴⁵ <http://ivoz.org.br/>. Acesso em 24/11/2014.

⁴⁶ <http://projetocomcom.wordpress.com/equipe-3/>. Acesso em: 25/11/2014.

trabalhar questões como o entendimento da mudança que a inserção em um condomínio acarreta, introduzindo inclusive noções de educação financeira:

Acho que o trabalho é bem anterior, não é construir e colocar o cara lá, isso é muito bonito, ponto perfeito, mas e aí? E essas pessoas que estão lá? É valorizar aquele ambiente: olha é o sonho da tua vida, está aqui, todo mundo tem o sonho de ter uma casa própria, você está realizando, ok, que bom, agora vamos encarar a realidade: olha tu vai ter que pagar isso [...] Vamos entender um pouquinho, fazer uma educação mesmo, hoje tem 500 cursos para questões financeiras pessoais, essas pessoas também tem que passar por uma educação financeira (ENTREVISTADO 12).

No curso voltado aos síndicos foi observada uma introdução às noções de educação financeira e patrimonial, mas estes aconteceram no período após a ocupação.

4.6.2 Trabalho Social de Pós-Ocupação

Sobre o fato de se tratar de uma remoção involuntária, os entes institucionais foram questionados se o TS necessitou de algum tipo de adaptação. Segundo eles, este aspecto não ocasiona alterações substanciais na metodologia aplicada:

Apesar destas diferenças o TTS⁴⁷ é o mesmo e isso não tem influência tão marcante em comparação às diversas variáveis locais, socioeconômicas, entre outras. No entanto, este fato é muito influente e marcante na satisfação de algumas famílias, mas não é uma regra, nem é necessário que se faça alterações metodológicas. As demandas podem ser diferentes, mas existem muitas outras variáveis como necessidades locais, mobilidade urbana, meio ambiente, infraestrutura do local, história pessoal, entre outras, que pesam muito (ENTREVISTADO 5).

Um dos entrevistados diz que a diferença na metodologia aplicada no TS se dá pela origem marcada pela precariedade. Ações que trabalhassem apenas a administração condominial convencional não caberiam à realidade dessas famílias:

⁴⁷ TTS: Trabalho Técnico Social. Este é o termo utilizado pelos entrevistados. Para a presente pesquisa optou-se utilizar o termo adotado nos documentos do Ministério das Cidades, ou seja, Trabalho Social (TS).

[...] então, esse processo da relação com a propriedade, a gente viu que era um problema complicado. A relação dessas comunidades com a propriedade estava muito mais ligado com a lógica da sobrevivência do que uma perspectiva de construção de vida, tal, de estruturação de família. Então, você pegava uma comunidade que vinha da favela, tivemos um exemplo típico: a pessoa morava na favela né, juntava papelão, no final do dia, botava o papelão na frente do seu barraco e dois, três dias de acúmulo, ela ia lá e vendia, quando ela mudou pro condomínio, ela pegou o papelão e botou na frente do apartamento dela. Era a condição de vida dela, isso gerou uma série de conflitos. Na favela, esse conflito não existe, ela lidava dessa forma, tal, mas não existia, e no condomínio passou a existir. Esse tipo de problema está ligada a lógica da sobrevivência. Além, dela ter ficado distante. A favela era próxima de onde ela recolhia, o condomínio já não era mais, além da distância ter aumentado a condição de armazenamento para ela poder ter o retorno. E a gente viu a questão de marreteiros [...] Quando a polícia baixava proibia de vender, aumentava a inadimplência do condomínio. Então, esses processos, para pincelar, acabam determinando condição diferente na questão da gestão. Isso foi um pouco por aí que a gente desenvolveu uma coisa que, na falta de nome melhor, a gente chamou de ação pedagógica. Também em tecnologia social, mas vai um pouco disso, quer dizer, concluindo a ideia: tem um problema objetivo de relação com a propriedade nas habitações de interesse social que no nosso modo de ver determina, é determinante, para mudar o processo de gestão. Então, você tem que ter um trabalho sócio-educativo de auto-organização,, que você não precisa fazer em condomínios privados, ainda que lá também tenha seus conflitos, mas individualismo, a lógica da individualidade e a lógica da sobrevivência em si é diferente, isso vai ser a base, vamos dizer assim sociológica, né (ENTREVISTADO 6).

A questão social apresenta grande influência na metodologia do TS e consequentemente na gestão condominial. Sobre a metodologia específica para a administração condominial, o entrevistado declara:

A nossa preocupação não é a administração técnica, administração financeira e tudo mais. Tem todo esse componente das relações sociais, tem toda a questão também de capacitação, quer dizer, inclusive o nosso contrato fala disso, a gente precisa capacitar essa [...] a comunidade [...] pra capacitar pra viver em condomínio, então, por exemplo, uma coisa que difere as administrações de mercado: tem serviço de malote pra levar documentos [...] O nosso malote é acompanhado de um técnico, não é um *motoboy* que vai e entrega documento, tem uma pessoa que vai lá pra explicar o que, que tá entregando, por que, que está entregando, o que, que está recolhendo, qual é a importância e isso é constantemente. Nós temos uma vez por semana para cada um dos condomínios na baixada, isso é um diferencial. As reuniões, a gente procura conduzir as reuniões com uma didática específica pra aquele tipo de população. Enfim, eu diria que pegando o básico...

[...] a impressão de boleto, montagem de pasta, que todas fazem, grande parte do trabalho que nós fazemos lá hoje não existe praticamente hoje administração nenhuma que faça, claro, existem algumas que tem assistentes sociais... (ENTREVISTADO 6).

Não há aspectos específicos do CRL que alterem a metodologia do TS, sendo uma dificuldade geral: “[...] a adaptação às regras de condomínio e as relações

sociais né, que dentro de um condomínio acabam ficando um pouco mais complexas [...]” (ENTREVISTADO 6).

Na visão de uma das lideranças, o apoio de atividades do TS, logo após a mudança, deveria ter uma função de integração com o território, já que as pessoas ainda estavam abaladas com a remoção. Entretanto, observa-se que a atuação do TS de Pós-Ocupação teve um caráter de operacionalização e finalização da intervenção:

Quando eles mudaram pra cá, a cabeça sofreu mais um outro impacto [...] e aqui, que deveria ter uma equipe para trabalhar esse pessoal, uma equipe grande, uma equipe maior [...] e quando mudou pra cá não teve esse aparato [...] Até ocupações, vamos falar assim, porque quando você vem de lá pra cá, você se sente meio perdido, se você tem alguma situação de alguma [...] de algum curso pra tu ocupar tua mente, o curso trabalhando nesse sentido de quando você muda... (ENTREVISTADO 1).

De acordo com as lideranças, com a intensificação das remoções, e consequentemente das mudanças no reassentamento, a equipe do TS ficou sobrecarregada, prejudicando assim, o atendimento aos moradores. Isso, por exemplo, afetou a formação dos síndicos: “eles não deram curso nenhum, depois de 01 ano que deram” (ENTREVISTADO 2). Isso vai de encontro com o que é colocado por Oliveira (2011), em que a autora aponta equipes reduzidas como um dos entraves para o atendimento integral das famílias.

Segundo os próprios entrevistados institucionais, o cronograma de atuação do Trabalho Social (TS) atrasou. O fim previsto no cronograma era para dezembro de 2012. No entanto, até o fechamento da presente pesquisa, era prevista a aprovação de tempo extra para a continuidade dos trabalhos. Nota-se que o atraso foi também devido à alteração no cronograma de ações de pré-ocupação, como obras e calendário de remoções, que tiveram seu reflexo no reassentamento, já que, por exemplo, ainda havia unidades desocupadas no CRL. Esta distancia entre a mudança do primeiro morador do condomínio até o último prejudica as famílias mais recentes, pois estas teriam menos tempo de contato com o TS para auxiliar em sua adaptação.

Em resposta a pergunta “Qual foi a maior dificuldade que os moradores enfrentaram na intervenção?” um entrevistado institucional declara: “Como qualquer obra, isso não é exclusivo do Programa Serra do Mar, mas como há casos que

acontecem nas obras, então, prazos que muitas vezes não são cumpridos e isso causa uma certa angústia, muito grande no morador” (ENTREVISTADO 10).

Outro reflexo das questões de engenharia em aspectos sociais se manifestou na fase pós-ocupação, por conta das patologias construtivas. Segundo os entes institucionais, entrevistados, tanto ligados a CDHU, como ao consórcio, mencionaram o impacto do atendimento das reclamações das patologias nas atividades do TS. Os problemas construtivos foram a resposta para a questão “Qual é a maior dificuldade que você sentiu para execução de sua atividade no TS?”. Um dos entrevistados afirma que: “[...] no momento de se aproximar dos moradores e ter foco nas atividades, eles tinham demandas dos problemas construtivos” (ENTREVISTADO 4). Outro entrevistado apresenta argumentação semelhante: “[...] essas queixas continuam a ser um limitante para o TTS, pois tomam o tempo de atividades coletivas para tratar de problemas físicos individualmente. Muitos moradores caem no descrédito” (ENTREVISTADO 5).

Uma das atribuições do TS era a de acompanhar a vistoria de entrega dos apartamentos. Segundo alguns moradores, este foi um processo apressado em que alguns não tinham tempo suficiente para a identificação de problemas construtivos da UH. Assim, se a patologia não fosse identificada na vistoria, a reclamação da correção destes problemas se tornaria mais burocratizada. Se identificado o problema construtivo após a mudança, o morador procura o TS, que faz um registro de sua reclamação e esta é encaminhada aos responsáveis para a verificação da origem e responsabilidade da patologia. É constante a queixa da ausência de retorno deste processo.

Para buscar soluções para estas e outras problemáticas, há uma equipe de mediação de conflitos. Este grupo foi uma exigência do BID e atua em todo o processo, tanto na urbanização como no reassentamento. Dessa maneira, cuidam também de problemas como as patologias construtivas não resolvidas via TS/construtora/CDHU. Em sua equipe há, entre outros profissionais, advogados. Até o encerramento da pesquisa, alguns moradores questionados, não tiveram seus problemas resolvidos, mesmo com a intervenção deste grupo.

Cabe lembrar, que esta é uma questão pontual e de curto prazo, que não soluciona a causa do problema. A falta de controle e fiscalização adequados, bem como questões relacionadas à escolha das empresas em processos licitatórios, é

uma das fontes dos problemas. Na bibliografia pesquisada, é frequente a menção de problemas construtivos em HIS, estes estando presentes nos estudos das mais diversas épocas e programas.

Uma das reivindicações das lideranças foi a instalação de um escritório do TS próximo ao CRL, pois inicialmente este estava instalado na cidade de São Vicente. Apesar de haver empreendimentos do PSM em São Vicente, a concentração das ações, e a própria origem do projeto, fica em Cubatão. Outra argumentação é a dificuldade de contato, pois apesar do TS atender ligações a cobrar dos moradores, fato positivo e divulgado pela equipe, no caso de necessidade de deslocamento, este se tornava custoso em termos financeiros e de tempo. Assim, o TS utilizou um salão de festas de um dos condomínios do CRL e posteriormente alugou um espaço no bairro.

Segundo o Caderno de Orientação Técnica Social, os eixos trabalhados no TS de pós-ocupação devem ser: educação ambiental e sanitária, mobilização e organização comunitária e geração de trabalho e renda (CAIXA – DIDUP/GEPAD, 2004)⁴⁸. No entanto, houve maior concentração e eficácia dos esforços relativos à questão condominial, que pertence ao eixo de mobilização e organização comunitária. Projetos da fase de pré-ocupação não tiveram continuidade nos reassentamentos. Com isso, houve um sentimento de frustração, por parte dos moradores que eram mais próximos destas iniciativas na fase de pré-ocupação. Segundo o Entrevistado 2: “O TS aqui foi mais assim: como funciona isso, como funciona aquilo [...] O TS vinha pra fazer outros tipos de orientação, limpeza no prédio, ponto comercial mais próximo, pessoal do gás encanado, é uma reunião pra todo mundo”, mas “Ajudou bastante porque a gente não tem noção, né”.

4.6.2.1 Gestão condominial

Sobre a formação de síndicos, o TS oferece um curso de “Capacitação de Lideranças Condominiais”, em que a programação trabalhou os seguintes itens: “direção e liderança”, “entenda seu contrato”, “administração condominial”, “fortalecimento da convivência coletiva”, “conservação e manutenção”, “novos

⁴⁸ Segundo um dos responsáveis pelo TS, esse foi o manual orientador utilizado. Posteriormente, foi lançada a Portaria nº 21 de 22 de janeiro de 2014 do Ministério das Cidades que aprova o manual para o TS.

hábitos de consumo”, “escolarização, capacitação profissional, trabalho e geração de renda”. O curso teve carga horária de 16 horas⁴⁹ e ocorreram em dias da semana no período noturno.

De acordo com um membro da equipe do TS, e as observações feitas durante as aulas, percebe-se que os problemas mais comuns nos condomínios são trabalhados de forma coletiva, utilizando um caso hipotético. Esta dinâmica se mostrou interessante para que os participantes analisassem, com maior distanciamento, situações enfrentadas por eles. Também se observou a positiva troca de experiências com suas soluções e dificuldades.

Dentre os participantes estavam síndicos e membros do corpo diretivo dos condomínios. Nota-se que os síndicos são como uma espécie de catalisador de problemas, sendo a função uma fonte considerável de estresse. Durante as aulas são diversos os momentos que os síndicos ficaram ansiosos em colocar suas dificuldades e situações enfrentadas. Cabe ressaltar que, diferentemente do TS Pré-Ocupação, as atividades de capacitação de lideranças ocorreram em dias de semana, durante a noite, o que facilitou a presença de muitos síndicos que trabalham fora.

Para o TS, a participação na administração condominial pode ser realizada de maneira mais coletiva. Concordando com um dos entrevistados institucionais, o desafio, frente a essa condição, é como o síndico se torna sujeito coletivo de representação e não sujeito individual jurídico. Neste sentido, um dos membros do TS coloca:

[...] a metodologia do TTS é resolver os problemas coletivamente, pois o modo de vida no Cota (predominantemente unifamiliar) é diferente ao modo de vida multifamiliar do Rubens Lara, e o desafio é lidar com o coletivo, pois agora cada um tem uma influência maior na vida do próximo (ENTREVISTADO 5).

Para isso um dos elementos utilizados pelo TS é a manutenção:

[...] a questão da manutenção, a coletividade precisa ser capacitada do ponto de vista de hábitos e de comportamento, ela tem que ter informação técnica, ter hábitos de comportamento. Agora ela não vai ser toda capacitada tecnicamente para lidar com determinadas situações? Isso você faz com um grupo. Que grupo seria esse? Um grupo de representantes. (ENTREVISTADO 7).

⁴⁹ Segundo programa enviado por mensagem eletrônica por membro da CDHU em 17/09/2012.

Por outro lado, nota-se maior foco nos representantes atuais. Em resposta à pergunta: Qual é a participação dos moradores no processo? Um entrevistado envolvido com o TS de Pós-Ocupação responde: “Pouca, a participação se limita às lideranças (ENTREVISTADO 4). Neste caso as lideranças são os síndicos dos condomínios, pois de acordo com um membro do TS: “Nenhum morador é barrado em nenhuma atividade, porém só os Corpos Diretivos foram convidados”⁵⁰.

A diferença entre o síndico e a liderança está, entre outras coisas, no território. Para uma das lideranças, o território de atuação do líder era o bairro, já do síndico é o condomínio, sendo, portanto, um espaço mais limitado. Com isso, ele entende que a formação da associação de moradores do CRL é importante para que haja uma melhora coletiva do conjunto e não somente de alguns condomínios, além de garantir a participação de todos os moradores: “Elegiam o síndico e davam informações pra ele e só.” (ENTREVISTADO 1). Quando questionado sobre a possibilidade da divisão em condomínios contribuir para a desmobilização das lideranças, acrescentou: “[...] pois agora ele (síndico) pensa no seu condomínio e no bairro o líder surgia por natureza e aqui o morador é eleito síndico e se considera um líder” (ENTREVISTADO 1).

Com o foco nos atuais síndicos, parte do convencimento e do trabalho educativo nos condomínios é feito por eles, que também passam pelo processo de adaptação. Um dos síndicos, que também é uma liderança, levantou a importância de maior participação da equipe do TS para respaldar e reforçar direitos e deveres, pois isso traria maior credibilidade. O argumento é de que alguns moradores interpretam que o síndico possa expor regras de interesse próprio ou para demonstrar alguma relação de poder. A maior disseminação da informação poderia evitar tais conflitos, pois se observou no cotidiano destes espaços a tensão gerada pela incompreensão de regras e usos. Concordando com um dos entrevistados:

[...] a partir do momento que passa a ter aquele conhecimento, além de aquilo poder contribuir para novos hábitos, também contribui para resolver determinados problemas, fiscalizar e tudo mais... é o conhecimento técnico como capacitação cultural.” (ENTREVISTADO 7).

Um fato comum, apontado por membros institucionais, era a renúncia dos síndicos. Um dos motivos, segundo as entrevistas, é que algumas lideranças, para

⁵⁰ Mensagem de e-mail de 18/11/2014.

manter seu *status*, se candidataram, mas não se adaptaram as tarefas do cargo. Para que os condomínios não ficassem sem gestores foi adotada a estratégia de eleição de subsíndicos.

Esta técnica também é utilizada para minorar as desvantagens de um grande condomínio. Subsíndicos são eleitos por blocos, construindo assim, núcleos administrativos dentro do condomínio. Isso traz agilidade nos processos organizacionais e decisórios: “Até 50 unidades são fáceis de trabalhar (no sentido de melhor apropriação de informações e desenvolvimento das atividades propostas)” (ENTREVISTADO 5). Neste sentido, Olson (1999) coloca sobre as organizações menores possuem a vantagem do recurso da pressão social, já que há relação face a face e a ação de um indivíduo é mais perceptível. Segundo o autor, ações filantrópicas possuem baixo impacto em grandes grupos, pois não são notadas.

Apesar disso, um número muito pequeno de unidades pode colocar em risco a adimplência do condomínio. Em caso de manutenção de urgência, por exemplo, o montante a ser acrescido na taxa de condomínio pode comprometer o orçamento dos moradores, colocando em risco a qualidade de vida das famílias e a saúde do edifício: “é muito difícil pra um condomínio pequeno fazer benfeitoria” (ENTREVISTADO 12).

Cabe lembrar que é necessária a integração entre o corpo diretivo do condomínio, já que o subsíndico é parte de um organismo maior, evitando assim, formar “guetos” dentro do próprio condomínio. Em conversa informal com moradores, durante o trabalho de campo, percebeu-se que no maior condomínio estudado, alguns moradores identificavam-se com seu bloco e não com o condomínio. Havia em algumas falas uma visão de preconceito com alguns blocos, tidos como mais desorganizados. Mesmo porque se notou durante as vistorias a diferença de conservação entre os blocos. Assim, esta postura, se muito reforçada, em termos de visão de comunidade, pode também dificultar a gestão quando se trata de decisões e espaços comuns a todos os blocos.

Cabe lembrar que esta é uma forma de contornar problemas que são gerados no projeto, em que aspectos de gestão não foram levados em consideração, havendo assim a necessidade desta subdivisão.

Outra questão que afeta as finanças do condomínio é a inadimplência e algumas práticas são utilizadas visando diminuí-la. Uma delas é a cobrança por

boleto que, segundo os técnicos do TS, proporciona maior confiança para os moradores no pagamento da taxa condominial, já que não necessitam deixar o dinheiro diretamente nas mãos do síndico. Outra prática é a individualização dos insumos, pois os técnicos alegam que há queda considerável da inadimplência devido a possibilidade de corte por falta de pagamento. Sanches (2008) aponta a medição individualizada como uma prática que diminui conflitos nos condomínios, facilitando a gestão condominial. Por outro lado, profissionais de administradoras de condomínio lembram do alto custo para a adaptação dos edifícios.

Ainda sobre questões financeiras, alguns profissionais da área de administração apontam que a manutenção e a saúde financeira do condomínio possuem grande relação. Um entrevistado mencionou sobre sua experiência em administração condominial, que condomínios sem manutenção preventiva e sem fundo de reserva, provavelmente entrarão em colapso no futuro. A manutenção preventiva é mais barata em comparação com a manutenção corretiva e sendo comum, neste último caso, lançar mão do fundo de reserva por conta de seu custo e urgência. Além disso, a própria manutenção preventiva demanda custos: “[...] o maior problema que a gente vê quando tem que gastar pouco é isso: é a manutenção” (ENTREVISTADO 13).

A vida em condomínio é vista como algo que demanda um processo de adaptação, já que a forma de moradia anterior é muito distinta. Mesmos os que alegaram já ter vivido em prédios de apartamentos, mencionaram a dificuldade e a necessidade de auxílio por parte do TS aos vizinhos.

Entrevistados institucionais e profissionais da área de gestão de condomínio mencionam um clássico jargão da área quanto aos problemas mais comuns que são os “Três Cs”: “Criança, Carro e Cachorro”. Alguns profissionais mencionaram “cano” que seria o quarto C, por conta do conflito causado pelas tubulações coletivas que passam pela UHs. De maneira geral, as queixas se concentram no ruído gerado por crianças e animais de estimação, brincadeiras em locais que possam danificar algum automóvel ou causar acidentes e a forma de uso das vagas de estacionamento ou garagem. Em conversas informais com moradores, verificou-se que no CRL estas reclamações também são comuns.

A rua é substituída por áreas menos plurais, que tem sua função pré-determinada, como as ACs dos condomínios. Com a adaptação de áreas para

brincadeiras ou para qualquer outro tipo de demanda, transparece o conflito. Dessa maneira, fica clara a carência de áreas com determinadas funções, ou com usos mais plurais. Este conflito é agravado pelo fato de que os moradores não participaram da escolha e concepção destes espaços.

Entre os maiores incômodos por parte dos moradores surge em destaque a questão do ruído, confirmando assim observações de Damiani (1993), Ureta (2007) e Lavos (2009). O ruído surge do ambiente privado e permeia o espaço de terceiros, causando conflitos e a incompreensão por não haver liberdade ilimitada dentro do espaço privado. Uma das questões colocadas por Ureta (2007) e levantada por um dos entrevistados, é o fato que além do ruído excessivo gerado pelo morador, há também a questão da qualidade da construção que não conta com isolamento acústico favorável.

A forma de viver em condomínio com um disciplinamento específico de seus espaços, de maneira geral, contribui para outros tipos de encontros entre pessoas. Ureta (2007) defende que há falta de solidariedade entre os moradores. Porém, quanto a isso, um dos entrevistados institucionais coloca:

Por exemplo, a questão de que falta uma cultura coletiva. Não acho que é verdade, pelo contrario, você tem nas favelas e você tem nas comunidades, uma cultura coletiva muito mais sólida do que a vida em condomínio. O problema é como ela vai se manifestar depois, dentro de uma outra lógica, dentro de uma outra estrutura, mas não que a pessoa, por exemplo, não seja solidária. O problema é que começa a surgir um processo que demanda inclusive uma estrutura burocrática, de pagamento de taxa, de transparência, de gestão administrativa que não existia na realidade dessas pessoas. Isso não indica que elas não tenham consciência coletiva para vida em condomínio, indica uma outra coisa que ainda está em estudo que a gente tem umas ideias sobre isso de como mudar essa questão (ENTREVISTADO 7).

Morar em condomínio foi relacionado como sinônimo de prisão: “Lá (Bairros Cota) você era solto [...] tinha uma liberdade”. Esta liberdade parece estar relacionada à independência nas ações e a ideia de menor interferência destas em relação aos vizinhos, já que os moradores tinham outras intersecções espaciais como comunidade, que diferem do espaço imposto decorrente da remoção. Entretanto, no condomínio, na habitação multifamiliar, esta interferência é maior:

Para onde você vai, você tem que ter, né, um cuidado [...] de ter cuidado com os outros. Você às vezes esquece de você pra cuidar dos outros e isso pra quem tinha essa liberdade total é uma dificuldade [...] Você morar em um condomínio é você morar num grupo” (ENTREVISTADO 1).

Percebe-se que, com a remoção da comunidade para um novo ambiente, há uma quebra de sua relação com o território e a influência daquele espaço na apropriação do coletivo. Este fato pode ser agravado com a quebra das redes sociais, sobrando pouco da noção de comunidade anterior como referência, além da condição de vida precária, algumas vezes potencializadas pela remoção. Resta a esses moradores tentar construir uma nova comunidade, com uma nova espacialização e com um novo sentido do coletivo. Talvez por isso, haja menção a um volume significativo de conflitos nas referências bibliográficas e também nas entrevistas. Concordando com um técnico do TS:

[...] quando a gente mora numa vila, num bairro, assim você tem história, tem as casas, você tem as casas mais antigas, você, aquela comunidade constituída. Por exemplo, é muito comum quando você viaja, um olhar a casa do outro tal, então há um processo, há uma história, com todas as contradições, uma favela tem suas características, um bairro mais operário [...] Então você tem histórias de comunidade, quando você desloca uma comunidade, seja ela qualquer, pra dentro de um condomínio, não tem história nenhuma. O que existe, do ponto de vista técnico, é um condomínio em funcionamento e que elas precisam aprender a viver em condomínio. E do ponto de vista social, é atender uma demanda que é a questão da moradia, e aí as pessoas passam, então, a ter que aprender a viver em condomínio. Só que o ponto de partida não é uma história de comunidade, é uma condição social degradada. Esse é o ponto de partida (ENTREVISTADO 7).

Um dos membros do TS coloca que para a gestão condominial ser efetiva é necessária a combinação entre o TS e as características dos indivíduos envolvidos, bem como, sua disposição em participar. Outro membro da equipe destaca como pontos positivos, as histórias de cada morador e a vontade destes para que o projeto dê certo. Percebe-se que apesar de erros cometidos, a equipe está em adaptação e revê suas práticas durante o processo.

4.6.2.1.1 Autogestão

No trabalho de Sanches (2008), os condomínios que eram geridos no modelo de autogestão apresentavam uma quantidade menor de problemas na

administração. Apesar disso, foi observado que a autogestão não foi incentivada no TS do CRL. Sobre isso um entrevistado institucional afirmou:

Agora a questão da capacitação nós temos que discutir porque o edital de fato está tudo lá. No entanto, né [...] teve questões do próprio edital que não permitiu a gente fazer a capacitação, por exemplo: ah eles vão sair de lá, eles vão autogerir ou auto-organizado tocar sozinhos. Então, hoje eles têm uma noção muito clara de um lado de como é que o mercado atua, então, por exemplo, se for contratar uma empresa de administração de condomínio eles já tem uma vivência disso. Não é como antes que, por exemplo, ele entrava e faz uma associação, uma autogestão, que a gestão já é do síndico né, quando ele é eleito pela comunidade é um processo de gestão. A chamada administração, ela pode ser terceirizada que é o mais comum na iniciativa privada ou ela realmente organizar ali dentro um processo administrativo. (ENTREVISTADO 8).

Na visão do entrevistado, pela complexidade dos processos, a autogestão seria mais indicada nos casos em que existam moradores com experiência nas áreas relacionadas à administração condominial. Dessa forma, confirmando a importância da capacitação para esta atividade, frente a um processo cada vez mais burocratizado.

Você até pode conseguir. Na população tem pessoas que trabalham em escritório, tem uns que tem advogados, são formados. Tem vários tipos de pessoas que são encontradas como em qualquer condomínio que pode desenvolver, tem conhecimento em contabilidade, percebe? Folha de pagamento, tem experiência acumulada. Agora é complexo, mas na verdade precisaria avançar naquelas questões, mais questão da capacitação e avançando mais ainda na questão da auto-organização pra fazer eles mesmos a própria gestão que é possível. (ENTREVISTADO 8).

Quem está assumindo hoje são executivos, são proprietários de empresas, porque o condomínio tem um monte de regras, tem que ter seguro, as obrigações legais cada dia aumenta (ENTREVISTADO 12).

O aumento das exigências legais perante o síndico e condomínio, exigindo conhecimentos cada vez mais específicos, favorece a contratação de administradoras e, até mesmo, da figura do síndico profissional. Dessa forma, os diversos aspectos burocráticos que envolvem a administração do condomínio dificultam a adoção da autogestão.

De acordo com Hsieh (2009), algumas das atividades que englobam a gestão de condomínio são complexas e exigem habilidade e conhecimentos específicos. Sobre a autogestão, Contreras e Dolci (2011) colocam:

Este tipo de administração exige conhecimentos específicos, além de disponibilidade de tempo. A autogestão precisa ser bem avaliada, pois depende de um trabalho voluntário que exige apoio técnico setorial (contábil, jurídico, arquivamento dos documentos legais, etc) que os próprios condôminos devem suprir. A divisão de trabalho deve ser bem feita e controlada, para que não acabe centralizando numa única pessoa, o que pode levar a autogestão ao insucesso. (CONTRERAS e DOLCI, 2011).

Um entrevistado do setor de administradoras de condomínio exemplifica parte das complexidades envolvidas hoje na administração condominial:

Você vai fazer um pagamento de mão de obra, de folha de [...] contratou uma terceirizada pra fazer limpeza, você tem o pagamento da terceirizada, retenção de INSS, retenção de PIS, retenção de COFINS, retenção de [...] É [...] PIS, COFINS e contribuição social. E mais, o próprio pagamento do fornecedor; então uma nota às vezes gera 6, 7 pagamentos, controles... Às vezes, se ele é fora de São Paulo, dentro de São Paulo, fora do município: retenção do próprio ISS [...] do município. Então, a dificuldade aí é a operação mesmo rodar, que aí essa dificuldade, não sei [...] a gente vê que tem ou autogestão ou administradoras que não estão preparadas que não conseguem fazer tudo isso [...]

A autogestão, ela fica [...] acaba ficando mais cara, dependendo dos casos, porque você tem que ter uma inteligência por trás; você não vai ter uma equipe pra fazer uma declaração da DIRF [...] O condomínio declara a DIRF. A DIRF é a declaração onde demonstra todos os pagamentos que foram feitos que sofreram retenções. DIRF é uma Declaração de Impostos Retidos na Fonte. Tinha a antiga DS, mas se um prestador de serviço de fora de São Paulo e presta serviço em São Paulo, você tem que emitir no site da prefeitura a nota de tomador de serviço. Então, têm várias coisas no dia a dia do condomínio que são muito complexas, coisas de empresas, que as pessoas às vezes não dão valor e não conseguem entender e interpretar. E não tinha tanta fiscalização, agora condomínio tem fiscalização. Então, acho legal, quanto mais regulamentação, quanto mais dificuldade se cria para condomínio, pra gente que tá mais estruturado no mercado, pra gente é bom [...] (ENTREVISTADO 13).

A burocratização dos processos de gestão condominial favorece as empresas de administração, criando assim um nicho de mercado a ser explorado. Carvalho (1983) destaca a burocracia como um dos obstáculos para a autogestão, pois uma organização autogerida é necessariamente antiburocrática e antilucro. A autora coloca que organizações autogeridas são caracterizadas por ambientes flexíveis. O que muitas vezes não correspondem aos condomínios pela rigidez das normativas.

A autora coloca que as organizações autogeridas têm a autoridade, a participação e o controle como sendo a mesma coisa, pois todos seus componentes têm o direito de decidir sobre todos os assuntos: “A fim de compartilhar a tomada de decisão, devem participar da posse dos recursos materiais do grupo, não em um sentido individual, mas como membros da organização” (CARVALHO, 1983). Para a autora, o direito de posse significa ter o direito de exercer o controle da direção da

organização. Por outro lado, o Código Civil exige que haja um representante e com isso surge a figura do síndico. Porém, o referido código permite a divisão de responsabilidades: “O síndico pode transferir a outrem, total ou parcialmente, os poderes de representação ou as funções administrativas, mediante aprovação da assembléia, salvo disposição em contrário da convenção”(BRASIL, 2002).

Percebeu-se que nos condomínios estudados, há uma tendência com a escolha de um representante, sendo este o único responsável pelas questões condominiais. Portanto, a responsabilidade, que pertenceria a todos, é transferida para o síndico. Há uma postura, de parte dos moradores, de cobrança e não de colaboração. Com isso, em alguns momentos a relação se torna conflituosa e estressante.

A incompreensão dos limites, inclusive espaciais, da atuação do síndico, às vezes não é clara. Moradores exigem sua atuação em problemas que são exclusivos da UH e, por isso, de responsabilidade do morador. Como verificado nas entrevistas, isto também ocorre referente à atuação da administradora, sendo necessário haver maior esclarecimento das responsabilidades e a demarcação de atuação dos diversos atores envolvidos.

Carvalho (1983) coloca que, para o sucesso da auto-organização, é necessária a existência de grupo substancial de pessoas em que suas necessidades não possam ser supridas individualmente e a capacidade de organizar tais necessidades, bem como a incorporação de componente crítico. Talvez isso possa explicar porque todos os casos de autogestão, em Sanches (2008), possuíam organização prévia, no caso, o movimento de moradia. Já que, além da administração dos espaços comuns, havia uma visão crítica quanto à questão habitacional na qual os moradores e o empreendimento estavam inseridos. O grupo já possuía seus códigos e normativas, instaurando assim, um pacto entre os participantes.

Com exceção deste caso, de maneira geral, o condomínio coloca os moradores como membros de um conjunto de maneira forçada. Isso pode ser acentuado no caso de remoções involuntárias, em que a própria mudança para o condomínio não foi escolha do morador, principalmente quando as redes sociais não são respeitadas para a relocação. Carvalho (1983) coloca que organizações

autogovernadas envolvem adesão voluntária relacionada com o objetivo da organização e limitada pela solidariedade entre seus componentes.

4.6.2.1.2 Empresas de administração condominial

A pesquisa teve a intenção de conhecer a visão das empresas de administração condominial. Diversas empresas do ramo foram contatadas, mas poucas mostraram interesse em participar das entrevistas. Portanto, foram feitas duas entrevistas semiestruturadas em escritórios diferentes, além de duas conversas informais com membros de uma mesma empresa, atingindo um total de três organizações. Seu público alvo, de maneira geral, é de um padrão médio a alto e algumas com experiências pontuais em HIS.

Os entrevistados alegam que o setor de HIS não é economicamente interessante para suas empresas: “As administradoras não tem hoje estrutura para atender este público” (ENTREVISTADO 12). Os maiores problemas são os baixos valores pagos nas taxas condominiais, devido à capacidade de pagamento comprometidas dos moradores e os altos índices de inadimplência. Outro ponto importante levantado é o desconhecimento deste morador das questões da vida em condomínio e o pagamento dos serviços atrelado à adimplência do condomínio: “É por isso não atinge esse público, pois é uma mega estrutura para não ter lucro” (ENTREVISTADO 12). Os entrevistados comentam a influência da pobreza no colapso da gestão de condomínio em HIS.

Porque são pessoas que não tem renda, eles não têm renda, e outra eles não sabem morar em condomínio. O trabalho, eu acho, que tem que ser anterior a isso, conscientizar as pessoas o que é um condomínio [...] Mostrar que o apartamento tem uma estrutura além da unidade habitacional em si.

[...]

É um problema muito social, não é um problema que a administradora que vai administrar a situação financeira, aquelas questões legais e vai resolver, não resolve [...] por isso que a gente não administra condomínios de CDHU, popular tal, porque não tem [...] nós nem sabemos administrar, não sabemos mesmo. Hoje, por exemplo, não temos uma assistente social aqui dentro, não tenho uma psicóloga aqui dentro, não tenho, eu tenho para um outro público, tenho meio que um sistema de banco e mesmo assim com outro publico eu tenho um monte de outros tipos de problemas [...] As pessoas não querem mais ser síndico. As pessoas não se preocupam no coletivo e sim no individual, o nível de tolerância está cada vez mais baixo (ENTREVISTADO 12).

A visão dos entrevistados é a de que a população pobre “não sabe morar” em condomínio pela falta de contato anterior com este tipo de moradia. No entanto, percebe-se, na classe média e alta, apesar do “saber morar”, apresentam cada vez mais conflitos. Em conversa informal com dois funcionários de uma administradora, estes que tratam diretamente com condomínios de classe média a alta, relatam um comportamento mais individualista e agressivo por parte de moradores. As questões burocráticas são de fácil resolução. Porém, a gestão de conflitos ocupa considerável parte do tempo das empresas, em que questões, que deveriam ser resolvidas no âmbito do condomínio, e que não são de responsabilidade da administradora, acabam sendo gerenciados por ela. Um destes exemplos é a questão do ruído: “Às vezes nem passa pelo síndico esse tipo de problema” (ENTREVISTADO 13).

As dificuldades em eleger um síndico e o individualismo são ressaltadas pelos entrevistados como um problema de todo o setor e não apenas da habitação popular. Quanto à eleição de síndico, os profissionais atribuem às novas responsabilidades da função, que afastam possíveis candidatos “Hoje ser síndico, depois da lei de 2003, nossa! tem uma responsabilidade muito grande, tu responde hoje cível, criminalmente” (ENTREVISTADO 12). Isto afeta inclusive a presença nas reuniões: “como ninguém vai, quem vai na assembleia acaba assumindo e aí cada vez menos as pessoas estão indo para não assumir a responsabilidade” (ENTREVISTADO 12).

4.6.2.2 Capacitação profissional e geração de renda

Segundo membro institucional o TS contou com a parceria das seguintes instituições: Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades (SUTACO), Alfabetização Solidária (AlfaSol), Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Programa de Mobilização da Indústria Nacional de Petróleo e Gás Natural (Prominp). Porém, coloca que tanto na capacitação quanto no Ensino de Jovens e Adultos (EJA), houve pouca procura. Em conversa informal, um dos moradores afirmou que os cursos profissionalizantes eram distantes e às vezes em outras cidades, sendo incompatível em termos de custos de transporte e com a carga horária de trabalho dos moradores.

Quanto ao incremento de custos, uma das lideranças afirma que, por ter mais gastos, os moradores buscam melhores oportunidades de renda, mas há famílias

passando dificuldades financeiras. Sobre endividamento com a nova moradia outro entrevistado coloca: “Aí levava o povo pra passear, mostrava o empreendimento, mostrava que era perto daquilo [...] Aí a pessoa que morava lá no topo do morro, é... em barraquinho [...] sabe? Longe de tudo, via aquilo, ficava deslumbrado” (ENTREVISTADO 9).

Outra liderança levanta que houve a elevação da autoestima dos moradores com a mudança. Muitos se sentiram mais confiantes para procurar novas oportunidades. Durante a aplicação dos questionários, notaram-se muitos apartamentos decorados e com móveis novos.

4.6.2.3 Educação ambiental

Os moradores compreendem e absorvem práticas mais ecológicas. Isto fica evidente na tentativa de reciclagem vista nos condomínios, mesmo frente a dificuldades, como falta de espaço adequado e contato de catadores. Apesar da demanda dos moradores, esse desejo é subaproveitado pelas ações do TS, sendo que alguns condomínios, por não conseguirem encontrar a solução, desistiram. Obviamente, os moradores têm que ter autonomia para encontrar soluções, mas, por se tratar de um período de adaptação, seria importante maior assessoria do TS. A preocupação ambiental dos moradores desmente o estigma do favelado como destruidor do meio ambiente, como visto em Brum (2013) e Perlman (1977). Sobre isso, um dos entrevistados que trabalhava no eixo de educação ambiental na fase de pré-ocupação colocou:

O nível de discussão era muito bom, eu passava na verdade as informações, mediava as discussões, mas eles conhecem muito bem todo o território deles, eles passaram a usar algumas dessas coisas no dia a dia deles, dá pra se perceber que estava tendo resultado (ENTREVISTADO 10).

O TS de pós-ocupação trabalha a questão da educação ambiental com os moradores no que chamam de “Oficina sobre novos hábitos de consumo”. Segundo, um ente institucional, a adesão das oficinas ficou em torno de 30 a 40% dos condôminos. Mas coloca: “Não há coleta seletiva em Cubatão, mas é abordada a questão da reciclagem e dos LEV’s (Locais de Entrega Voluntários) de material

reciclável. Houve um trabalho com a APAE⁵¹ de Cubatão e de Santos para reciclagem de óleo destinada à utilização nas indústrias” (ENTREVISTADO 5).

Quanto ao uso da água, a adoção da medição individualizada é um aspecto positivo em termos de uso racional e da gestão condominial (COSTA, 2009; SANCHES, 2008; UNEP, 2010). A CDHU entrega os empreendimentos com hidrômetros por unidade e toda a instalação necessária para a implantação da medição individualizada. Apesar disso, os hidrômetros se encontram no interior dos condomínios, sendo necessária a implantação de medição remota por empresa contratada. Isso é confirmado por membro da CDHU em mensagem eletrônica do dia 31/10/2014:

[...] no RL⁵² todos os hidrômetros instalados são da medição remota (leitura por rádio feita fora da área condominial). Porém a operação do sistema depende da contratação pelo Condomínio de uma empresa credenciada pela Sabesp, algo que os moradores se recusam a fazer por economia. Sem isso a Sabesp emite uma conta única e a administradora do Condomínio rateia a despesa entre os moradores.

Desse modo, é necessário o investimento dos moradores para de fato ser colocada em prática e trazer os benefícios exaltados pelo “Sushi”, por exemplo. Cabe lembrar que se trata de um empreendimento de HIS e que o incremento de gastos pode colocar em risco a sustentabilidade do empreendimento.

Em síntese, questões, como o pouco incentivo à separação de resíduos, construção dos conjuntos em espaços ambientalmente frágeis, como áreas de mangue, necessidade de custeio dos moradores para que a medição individualizada seja colocada em prática, são ações que se colocam de forma contraditória, o que motivou o PSM, que foi justamente a questão ambiental.

4.6.2.4 Demais conjuntos

Os conjuntos mais citados pelos entrevistados são os Bolsões (7 e 9), para onde muitos parentes e amigos dos moradores do CRL se mudaram. Segundo alguns entrevistados institucionais, houve dificuldade no convencimento da instauração do condomínio nestes conjuntos por conta de custos e falta de experiência, refletindo na dificuldade de eleição de síndico.

⁵¹ APAE - Associação Pais Amigos Excepcionais

⁵² Rubens Lara (RL). O entrevistado se refere ao Conjunto Rubens Lara.

De acordo com algumas entrevistas, os Bolsões não possuem as mesmas condições do CRL. Um dos problemas indicados é a falta de lideranças, já que a maior parte foi para outros destinos, como o CRL, afetando a organização dos moradores.

Em conversa informal com um membro institucional, este revelou que os problemas construtivos dos Bolsões são de maior gravidade em comparação aos que ocorrem no CRL, podendo até colocar os edifícios em risco. Alguns problemas construtivos ocorrem por conta do terreno em que se encontra a obra:

Os próprios bolsões, onde também estão sendo construídos unidades, ali pelo plano diretor do município é considerado como área de expansão urbana e de interesse social. Então o que está sendo construído lá é amparado pela legislação, embora aquilo anteriormente tenha sido um mangue (ENTREVISTADO 10).

4.6.3 Projeto

Observou-se que o PSM inseriu algumas inovações em diversos setores, tanto no TS como no projeto habitacional em si, sendo inclusive este um dos critérios para seleção como estudo de caso. Este fato foi atribuído como *know how* adquirido das práticas da CDHU: “Tem um divisor de águas da CDHU antes da Serra do Mar e depois, porque hoje a CDHU só trabalha com uma qualidade melhor depois do que foi feito aqui” (ENTREVISTADO 11). Além disso, determinadas práticas do PSM foram mencionadas no relatório do *Sustainable Social Housing Initiative* como boas práticas, como maior área de esquadrias, medição individualizada, desenho universal, etc.

A qualidade do projeto e sua localização influenciam na aceitação dos moradores. Como as primeiras remoções foram emergenciais, relacionadas ao risco, muitos moradores foram reassentados em cidades vizinhas. Com isso, o relato destes moradores não foi, em sua maior parte, satisfatório, pois muitos moradores se queixavam sobre impactos negativos como quebra das redes sociais, distância do trabalho, menor oferta de emprego, inserção urbana, etc. Desse modo, houve uma visão negativa das remoções, causando resistência por parte dos moradores ainda residentes na favela.

Por outro lado, nas entrevistas com os diversos atores, o projeto do CRL é destacado pela sua qualidade e diferencial, sendo colocado por um deles como um

dos aspectos mais positivos do conjunto. Os moradores reassentados no CRL mantêm contato com familiares e amigos, muitos visitam com frequência os Bairros-Cota, e replicam suas impressões da nova moradia, sendo muitas positivas. Com isso, segundo os entrevistados, muitos moradores quiseram ser removidos para o CRL. Mesmo os que não precisavam sair demonstraram interesse em se mudar.

Agora o Rubens Lara tem uma característica de projeto muito diferenciado né, então é comum inclusive os que estão em outros empreendimentos quererem ir pro Rubens Lara. No Rubens Lara a gente não observou, assim, muita resistência de não ir pra lá, muito pelo contrário” (ENTREVISTADO 6).

Algumas características das moradias tiveram a preferência de parte dos moradores, que com a possibilidade de algum tipo de escolha, valorizavam aspectos da localização e da tipologia:

E nós tiramos pro Rubens Lara, como é o bairro mais cobiçado do município, porque é considerado o bairro que é elite [...] São, aliás, unidades de uma tipologia de condomínio fechada, que era mais cobiçado naquele momento. A gente ofereceu pros setores de frente de obras prioritárias, onde as casas tivessem maior nível de consolidação e os moradores tinham mais tempo de moradia.

[...]

Aí com o tempo, foi surgindo muitas casas dentro de Cubatão e, foram ficando prontas as obras, né, e aí eles... a gente tinha... percebeu que ninguém queria ir muito pro Bolsão 7 [...] Aí eles, começaram a entregar as casas do Bolsão 9, que eram casas individuais, com lateral, com garagem maior e aí o foco deixou de ser o Rubens Lara, as unidades, e passou a ser Bolsão 9: as casas que tinham quintal (ENTREVISTADO 11).

No CRL, a tipologia de casas sobrepostas é a mais valorizada pelos moradores. Isso é confirmado pelos entrevistados e nas conversas informais. Isso pode se explicar, pois é a tipologia mais próxima de casa unifamiliar, em especial os sobrados geminados que compõe os blocos.

Durante conversas informais, os moradores alegaram sentir falta da natureza e de possuir plantas e animais, associando a possibilidade de exercer esta atividade, muitas vezes com a existência do quintal. Algo semelhante também foi observado no estudo de Chardon e Cifuentes (2010), em que os moradores pesquisados demonstravam maior satisfação com o bairro anterior. A justificativa se concentrava na possibilidade de ter animais, pequenos cultivos ou algum tipo de negócio, além de uma casa maior.

No caso da tipologia de edifícios de apartamentos, uma questão de projeto citada por um membro institucional ligado a administração condominial, é o posicionamento do salão de festas (SF) em relação às unidades habitacionais. De maneira geral, nos condomínios, os SFs são localizados próximos às UHs térreas ou abaixo dos apartamentos do 1º andar e não distantes ou em outra construção. Com isso, os ruídos produzidos incomodam, especialmente, os moradores do primeiro pavimento e das unidades térreas, em geral idosos e/ou deficientes físicos. As unidades sobrepostas não possuem SF, mas um espaço com churrasqueira em uma construção independentes dos blocos. No entanto, seu desenho foi criticado pelos usuários, por ser um espaço aberto, pois há alcance visual de outros moradores, causando assim constrangimento durante seu uso.

4.6.4 Conflitos políticos

Em seu trabalho Oliveira (2011) identificou no TS a ausência de mecanismos que possibilitem ações articuladas com as diferentes políticas sociais. No presente estudo, além da ausência, esta interação é comprometida por conta dos conflitos políticos existentes. Observou-se no discurso dos entes institucionais, e das lideranças, que questões políticas interferem na colaboração entre Prefeitura Municipal de Cubatão e o Governo do Estado de São Paulo, sob comando do Partido dos Trabalhadores (PT) e do PSDB, respectivamente.

Este aspecto foi apontado por um dos membros institucionais como uma das maiores dificuldades encontradas para dar continuidade em seu trabalho, pois justificou a falta de parceria por parte da prefeitura nas ações. No entanto, um dos entrevistados, quando perguntado sobre a colaboração da prefeitura, declara:

Tinha um envolvimento na verdade limitado, porque não é um projeto do município, mas, por exemplo, quando lançamos o PJ-Mais, eles tinham convênio com a prefeitura, a prefeitura fornecia transporte, alimentação dos meninos, dos jovens e a gente tinha assistentes sociais, tinha fábrica.... esqueci o nome agora [...] que é da prefeitura [...] que dá curso de capacitação pra geração de trabalho e renda, pra eles poderem ajudar a gente a divulgar, fornecer cursos para os moradores, foi nessa época que as cocadeiras começaram a fazer cursos de manipulação de alimentos, a gente tinha convênio com inscrições também [...] (ENTREVISTADO 10).

O que se observou é a discussão de ambas as partes quanto às responsabilidades e posturas do outro ente público. Estes conflitos ocasionaram na

divisão da unidade entre moradores, dificultando uma ação de frente única. No entanto, uma das lideranças comenta sobre a função das rivalidades e divisão do movimento: “O PT ajudou o Estado a implantar o projeto. Da maneira que o Estado quis” (ENTREVISTADO 1).

4.6.5 Bairro

De acordo com relatos, houve resistência dos moradores do Jardim Casqueiro quanto à mudança dos removidos da favela, confirmando o que autores como Perlman (1977) e Brum (2013) colocam quanto ao estigma da favela como origem da insegurança na cidade. A preocupação quanto à criminalidade, vinda da favela, surge quando uma das lideranças menciona que há maior policiamento no CRL do que no Jardim Casqueiro, pois querem “dar uma atenção especial” (ENTREVISTADO 2). Segundo uma das lideranças, a decisão da construção de um batalhão da Polícia Militar na região do CRL foi uma das atitudes visando a aceitação dos moradores do bairro.

Registrou-se, por meio de conversas informais com moradores da região, além da preocupação com o aumento da criminalidade, o “aspecto CDHU” ou de “uma favela verticalizada” no bairro. Os moradores demonstraram alívio pelo desenho dos edifícios, distinto do esperado. Segundo as entrevistas, houve inclusive manifestações, durante as obras, contra a instalação do CRL. Sobre esta rejeição, uma das lideranças aponta que benefícios foram agregados ao projeto, justamente, por conta da resistência dos moradores.

Outra argumentação utilizada para a rejeição do CRL é o aumento de usuários nos equipamentos públicos. O Entrevistado 4 apontou este como sendo um dos pontos negativos para o TS, “apesar de haver previsão para que alguns equipamentos sejam providenciados, mas hoje há uma demanda não suprida, pois ainda não foram entregues”. Citou, como exemplo, a distância de equipamentos de saúde que, quando há necessidade de um atendimento com maior porte, é necessário ir até ao centro. Nos bairros Cota, apontou que poderia haver maior atenção, com os programas como Saúde da Família, que também não foram para o CRL, por problemas de incompatibilidade de partidos políticos entre governo e prefeitura. Até o fechamento da pesquisa foram concluídos: Centro de Referência de

Assistência Social, Escola Estadual de 1º Grau; Estação Elevatória de Esgoto e interligação do sistema coletor dos bairros lindeiros à nova Estação de Tratamento de Efluentes de Cubatão. Além disso, estava em andamento, a duplicação do elevado de acesso rodoviário ao Jardim Casqueiro e em licitação, a base da Polícia Militar⁵³.

Uma das demandas apresentadas pelas lideranças é a ocupação das chamadas áreas institucionais⁵⁴ previstas no projeto. A reivindicação é de que estas áreas se tornem comércio e que os moradores tenham participação na decisão de quem serão os beneficiados e que tipo de comércio deverá existir. Segundo um membro da CDHU: “Até o momento não há definição sobre como essas áreas serão repassadas à iniciativa privada”⁵⁵.

Alguns moradores e lideranças do CRL mencionaram a maior facilidade para conseguir trabalho. Além disso, alguns dos próprios entrevistados conseguiram colocações nos arredores do bairro atual.

O bairro proporcionou melhores oportunidades para os moradores, pois alguns alegaram a dificuldade de conseguir emprego quando viviam nos Bairros-Cota, por uma questão de preconceito dos empregadores, pelo fato de viverem em uma favela. Outro elemento apontado é a maior oferta de transporte e o encurtamento das distancias:

[...] a pessoa sabe que quem mora na Cota, é [...] só tem um ônibus. Aqui você tem três ônibus.

[...]

Não vai ficar preso na pista [...] Você dá um jeito e você chega. Então, e todo mundo aqui, daqui pra Santos é um pulo, é meia horinha. Pra Santos você demorava uma hora e meia, porque o Cota, ele vai, sai da Cota aí ele entra na Vila Natal, aí dá uma volta ali perto da rodoviária de Cubatão, passa na Vila São José, passa aqui, pra ir pra Santos (ENTREVISTADO 9).

4.7 Considerações

Neste item destacam-se comentários ou análises que se reforçaram com o uso dos diversos instrumentos aplicados. Foram separadas em categorias conforme os temas abordados.

⁵³ De acordo com mensagem de correio eletrônico recebido em 10/12/2014 de membro da CDHU.

⁵⁴ A localização das áreas institucionais pode ser conferida no ANEXO I.

⁵⁵ Mensagem de correio eletrônico datada de 07/07/2014.

4.7.1 Participação

Muito se fala na participação dos moradores nos processos de remoção e reassentamento, mas não em seu grau, sendo alguns processos apontados como participativos, mas que impossibilitam verdadeiro controle cidadão. Quanto a isso, em análise aos graus de participação, Souza (2002) adaptou a escala de Arnstein (1969)⁵⁶ para uma realidade mais próxima a nossa e se encontra descrita no Quadro 5. Desse modo, verifica-se que a participação no PSM chega ao máximo a um nível considerado de pseudoparticipação, se concentrando em processos informativos e consultivos e em alguns casos na cooptação.

⁵⁶ ARNSTEIN, Sherry R. A ladder of citizen participation. **Journal of the American Institute of Planners**, v. 35, p. 216-24, julho 1969.

Quadro 5 – Níveis de participação segundo Souza (2002)

Não Participação	Coerção	Resumem-se em situações de coerção, normalmente encontradas em países com regimes de exceção. Como exemplifica o autor: “[...] nem sequer as aparências são salvas, como as remoções de favelas (com posterior transferência dos moradores para conjuntos habitacionais periféricos), algo comum no Brasil urbano durante o regime militar [...]”.
	Manipulação	Situação onde a população é induzida a aceitar uma dada situação, utilizando-se, por exemplo, de maciça propaganda. Diálogo e informação não são as intenções desta categoria, mas sim, restringir o uso da força. Políticas públicas compensatórias e intervenções pontuais são características desta categoria.
Pseudoparticipação	Informação	O Estado disponibiliza as informações referentes à intervenção, sendo estas mais ou menos completas, dependendo do contexto ou interesse político.
	Consulta	Além do acesso à informação, a população é consultada, mas não há nenhuma garantia de que a opinião da população será de fato incorporada. Como exemplifica o autor: “[...] argumentos técnicos são muitas vezes invocados, de maneira exagerada, e tendenciosa, para justificar a não incorporação das sugestões da população.”
	Cooptação	A população, por meio de líderes selecionados ou canais participativos permanentes, é ouvida, mas não é deliberativa. A diferença com a categoria anterior é a de que há instâncias permanentes, não se limitando a pesquisas de opinião ou audiências públicas. Trata-se de indivíduos ou segmentos de mais ativos, como líderes populares, pessoas chave ou ativistas, convidados a participar de alguma espécie de canal participativo. Assim, a intenção com estes quadros é de cooptar uma coletividade.
Participação autêntica	Parceria	Uma forma de co-gestão onde a sociedade civil é organizada em “[...] ambiente de diálogo e razoável transparência [...]” para implementar uma intervenção ou política pública.
	Delegação de poder	É o nível mais elevado que se pode alcançar dentro de um capitalismo de democracia representativa, é também um tipo de co-gestão, onde o Estado abre mão de atribuições antes exclusivas em prol da população. Há características de democracia direta, mas ainda em uma base de democracia representativa.
	Autogestão	É a ausência de uma estrutura de poder acima da sociedade, como o Estado, onde políticas e intervenções acontecem de modo gestor. Assim pressupõe uma sociedade autônoma, mas não impede experiências autogestionadas marginais ao sistema.

A urbanização possibilitou maior participação dos moradores em comparação ao reassentamento. No entanto, esta participação se limitou a possibilidade de escolha de determinados equipamentos, localizações e usos dentro de algumas opções, não ocasionando no avanço dos níveis de participação acima considerados.

Quanto à participação nas reuniões de condomínio, verificou-se que no tratamento por fatores, há indicativo de que a satisfação incentiva o comparecimento às reuniões e no caso de insatisfação haveria uma tendência de menor presença deste morador (Quadro 4). Porém, no tratamento por incertezas, em algumas categorias, a presença nas reuniões é maior para os insatisfeitos (item 4.4 Análise por graus de incerteza).

4.7.2 Bairro

Apesar da qualidade de infraestrutura e serviços do bairro, algumas demandas foram identificadas e envolvem segurança, saúde e lazer. Equipamentos de educação também foram mencionados, apesar da considerável quantidade de escolas, principalmente EMEIs (Figura 15). A creche é a opção mais citada, isso pode demonstrar a demanda criada com a construção do CRL e que os equipamentos existentes não comportam. Isto se confirma com alguns comentários, feitos pelos moradores, relacionando a falta de vagas e a necessidade de pagar transporte para que seus filhos estudem em uma escola localizada em outro bairro. Apesar da abertura de uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) no bairro, um período após a instalação do CRL, os moradores também se queixam de demora de atendimento ou falta de médicos. Outra reivindicação foi que as linhas de ônibus passassem nas vias do conjunto e não apenas ao redor. Nas visitas a campo verificou-se que a última reivindicação foi atendida (Figura 14).

4.7.3 Projeto

Já em relação ao lazer, na aplicação dos questionários, alguns moradores demonstraram a preocupação com estes espaços, principalmente para crianças. Observou-se que as crianças são uma preocupação, em especial, para os moradores. O Dia das Crianças (12/10) é comemorado com eventos nas áreas comuns por quase todos os condomínios. Aliás, as atividades para as crianças é um dos poucos eventos coletivos observados nas ACs dos condomínios, possibilitando o trabalho em conjunto.

Schmidt–Soltan (2003) verificou em seu trabalho, maior dificuldade de adaptação da população idosa. Neste sentido, segundo relatos, os idosos ficaram mais isolados após a mudança. Há grande preocupação com o lazer infantil, mas esta faixa etária é esquecida. Na tipologia de casas sobrepostas, em suas unidades térreas notou-se maior uso das ACs pelos idosos. As unidades possibilitam o encontro e a interação entre moradores, permitindo manter o hábito de conversar na porta de casa. Nesta tipologia, as áreas na frente e nos fundos dos sobrados, permitem manter algumas plantas, atividade valorizada por este grupo.

Por outro lado, durante uma das vistorias na tipologia Térreo+8, duas moradoras haviam colocado cadeiras na frente de seus apartamentos, para conversar no *hall*, demonstrando a força deste habito e as dificuldades criadas para mantê-lo na tipologia de edifício de apartamentos.

De acordo com especialistas em administração condominial, os comportamentos das crianças tanto nas UHs como nas Áreas Comuns são fonte de conflito. Este fato pode se dar pela insuficiência dos espaços de lazer, desta maneira as crianças adaptam outros espaços para suas brincadeiras, como jardins, áreas para carros e, como observado nas unidades sobrepostas, no espaço das escadas. No caso desta tipologia, o *playground*, além de pequeno, não se encontrava em bom estado de conservação e, com isso, as crianças buscam outros espaços.

Costa (2009) e Sanches (2008) já apontavam, em seus trabalhos, o alto custo da manutenção de elevadores e seu peso em HIS. No caso do CRL, a entrevista com os síndicos confirmou que o elevador demanda gastos altos com sua manutenção periódica que, se não for feita, pode colocar em risco os moradores. Este fato se confirma pelo corte de renda aplicado para acesso destas unidades pela CDHU e por ter sido o maior valor de taxa condominial verificado (Tabela 10), bem como, a taxa condominial é considerada cara pelos seus moradores. Somado a isto, esta tipologia não possui aquecimento da água de banho por placas solares, além de revestimento com menor durabilidade à maresia do que pastilhas cerâmicas. Além disso, o condomínio desta tipologia, na amostra, não possuía fundo de reserva. Desse modo, estes elementos se tornam preocupantes em um empreendimento de HIS.

4.7.4 Condomínio

A avaliação do valor da taxa de condomínio está relacionada com a capacidade de pagamento e não com a satisfação com os serviços condominiais oferecidos. Esta ligação se confirma no fator 6 (Quadro 4), que relaciona a renda familiar com a avaliação do valor da taxa condominial e não com algum aspecto da administração. Além disso, para os que julgam que a vida piorou após a mudança, houve queda da incerteza com avaliação negativa relativa ao valor da taxa

condomínial. A maior parte dos moradores, que julga que a vida piorou, atribui isso ao incremento de gastos.

O fator 3 (Quadro 4) relacionou uso do dinheiro e satisfação com a comunicação, somado aos comentários registrados durante a aplicação dos questionários, verifica-se que os moradores apresentaram dificuldade no entendimento dos balancetes e/ou alegam demora em sua publicação. A satisfação com o uso do dinheiro teve maior incidência de ausência de resposta nos questionários (Tabela 23), já que os moradores não queriam avaliar algo que desconheciam. Por outro lado, alguns síndicos justificaram a demora da publicação dos balancetes por conta da administradora do consórcio. Com isso, a compreensão do uso do dinheiro necessita de melhor comunicação e elaboração de balancetes que facilitem a compreensão das contas do condomínio.

4.7.5 Trabalho social de pós-ocupação

De acordo com Fundação João Pinheiro (2013), 66,6% do déficit habitacional no Brasil, em 2010, se concentrava na faixa de até 03 salários mínimos⁵⁷. Este público não atrai a iniciativa privada para provisão do produto habitacional, e necessita de subsídios para acesso à habitação. Portanto, ações de trabalho e renda mostram-se importantes, já que a maior parte dos moradores do CRL está na faixa de rendimento abaixo de 03 SM (76,1%). Apenas 03% dos entrevistados têm renda familiar acima de 05 SM, demonstrando a importância da ação que atua no público mais carente e presente no cálculo do *déficit* habitacional. No entanto, apenas 05% dos moradores sentiu algum tipo de contribuição do TS neste sentido, pois as opções “O TS ajudou a aumentar minha escolaridade ou capacitação profissional” e “aumentar minha renda” tiveram 01 e 04%, respectivamente.

Na análise dos dados socioeconômicos dos moradores foi verificada que há uma concentração de respondentes que não possuem o Ensino Médio completo (60,1%), sendo que apenas 05% têm acesso ao Ensino Superior. Com base nestes dados, percebe-se uma demanda de ações de aumento de escolaridade para adultos. Um dos entrevistados institucionais afirmou que, mesmo com pedidos para a promoção de mais cursos profissionalizantes nas áreas relacionadas à indústria

⁵⁷ Sem renda – 3,9 %. De 0 a 3 SM – 62,7 %.

local, estes não poderiam ser realizados, pois a maior parte dos moradores não possuía Ensino Médio completo, o que é exigido para este tipo de formação. No entanto, 34,3% dos entrevistados possuía Ensino Médio completo, o que permitiria o ingresso em cursos profissionalizantes, bem como, de ações de promoção do Ensino Técnico e Superior.

Além da baixa escolaridade dos moradores, um entrevistado ligado ao TS afirmou que havia alta evasão dos inscritos nos cursos oferecidos. Sendo que a justificativa dada para o abandono do curso era a existência de problemas pessoais que impediam sua continuidade. Desse modo, cabe ao TS investigar tais problemas, entendendo sua motivação e promovendo ações para maior acesso à educação. Já que, em conversas informais, alguns moradores se queixavam da distância e horários dos cursos de capacitação profissional. Por outro lado, as aulas de alfabetização ocorriam no Salão de Festas dos condomínios, como verificado por vestígios, em visita a campo.

O eixo de trabalho, com melhor desempenho observado, foi relacionado à gestão condominial. O consórcio que forma o TS de pós-ocupação tem em sua composição uma empresa de administração condominial. Os eventos com maior frequência dos moradores foram relativos a esta categoria (Tabela 27), além da relação encontrada entre a satisfação com a gestão condominial e com o TS, reforçando esta influência (Tabela 33).

4.8 Análise da metodologia utilizada

Os instrumentos utilizados possibilitaram ter contato com o estudo de caso sob diversos enfoques, além da aproximação com os vários atores envolvidos no projeto, contribuindo para a triangulação dos dados e confirmando a importância da abordagem multimétodos no presente estudo.

As visitas a campo, tanto nos Bairros-Cota como no reassentamento, possibilitaram fazer contato com os moradores, que muito colaboraram para a viabilização da pesquisa. Além disso, possibilitou conhecer os territórios visitados e seu papel no contexto estudado.

As entrevistas iniciais, em geral informais, viabilizaram a identificação de pessoas-chave para o encaminhamento das entrevistas semiestruturadas. Por sua

vez, estas permitiram o aprofundamento dos temas abordados, além de trazer elementos novos, não percebidos nos contatos iniciais ou não previstos em outros instrumentos. Outra contribuição é a respeito da tentativa de reconstrução de acontecimentos passados na visão dos atores, como na abordagem sobre a fase de pré-ocupação. Em síntese, o instrumento mostrou ser de grande importância ao trabalho, possibilitando a abordagem de diversos temas em profundidade.

Mesmo havendo um roteiro como guia, durante as entrevistas houve o direcionamento de temas que o entrevistado demonstrava possuir mais informações. Porém, é importante triangular os dados fornecidos com os demais entrevistados, conhecendo outras opiniões e pontos de vista evitando assim generalizações de elementos particulares.

Para caracterização dos condomínios da amostra, a vistoria permitiu conhecer aspectos de conservação e uso, destes espaços, como também possibilitou a observação de comportamentos e vestígios durante sua aplicação.

Para a confecção dos questionários houve a contribuição das evidências parciais dos diversos instrumentos em andamento como as entrevistas, conversas informais e visitas a campo. Com base nestes resultados, decidiu-se separar o instrumento entre síndicos e demais moradores, devido ao papel de importância do síndico na gestão dos espaços e perante o TS.

O questionário dos moradores trouxe dados de aspecto quantitativo ao trabalho e possibilitou, assim, inferir a influência das variáveis abordadas. Esta forma de coleta de dados possibilitou a interação com o morador comum, que não é uma liderança ou síndico do condomínio, trazendo suas impressões e angústias. Este convívio foi registrado por meio dos diários de pesquisa, possibilitando seu uso como informação qualitativa, já que morador tende a se tornar um número no questionário.

Neste tipo de estudo muitas são as informações de fontes informais e que são facilmente perdidas, mas que contribuem na apuração dos dados. Assim, foi elaborado o diário de pesquisa para registro das informações “soltas”, permitindo no registro a diferenciação de comentários e análises da autora em relação às informações obtidas.

Sobre a estrutura de resposta dos questionários, nas avaliações positivas se destacou o item “Satisfeito”, mas nas avaliações negativas, na maior parte, há

destaque para o item “Muito Insatisfeito”, podendo indicar que os pontos negativos trazem mais incômodo do que os pontos positivos trazem satisfação, sendo os moradores mais incisivos em demonstrar sua insatisfação.

Por outro lado, em alguns casos, o item “Satisfeito” tomou o papel de ponto neutro ou para evitar criticar algum tema abordado. Esta observação foi sustentada pela análise das respostas de cada morador e pelas informações fornecidas por eles, que vão além da estrutura do questionário, mas registradas nos diários de pesquisa.

O questionário dos síndicos permitiu caracterizar o condomínio do ponto de vista administrativo, além de conhecer suas dificuldades e impressões, já que este ator desempenha papel importante na adaptação das famílias.

Atenção deve ser dada a amostra, em que a situação ideal teria sido a possibilidade de abordagem de todos os condomínios em sua composição. Todavia, alguns fatores impossibilitaram esta situação como: menor quantidade de condomínios com maioria das UH ocupadas há pelo menos 12 meses; acesso à informação deste perfil de morador, principalmente em condomínios mais heterogêneos em termos de tempo de moradia; recursos humanos; tempo e dificuldade de estabelecer contato com síndicos e sua aceitação na colaboração da aplicação dos instrumentos.

O tratamento dos dados quantitativos permitiu apenas a análise de variáveis em escala ordinal. Quanto aos graus de satisfação, estes se mostraram mais eficientes na abordagem da estatística descritiva. No entanto, no tratamento por graus de incerteza, por exemplo, foi necessário reduzi-los para obtenção de resultado mais expressivo.

O uso de graus de incerteza possibilitou verificar a influência de variáveis, além da homogeneidade e tendência de avaliação dos moradores. Outra contribuição importante é a possibilidade de verificar maior ou menor influência dentro dos grupos de avaliação de determinada variável, como satisfeitos ou insatisfeitos, por exemplo. Isso permitiu uma análise mais detalhada do comportamento da variável e de sua interferência por setores.

A análise fatorial também possibilitou a compreensão da influência de grupos de avaliação (positiva ou negativa) dentro da variável, mas com menor precisão que a lógica *fuzzy*, pois apresenta apenas a tendência de avaliação de mesmo sentido

ou oposta referentes as variáveis contidas no fator. No entanto, permite visualizar esta relação dentro de um grupo de variáveis vinculadas em um fator e não par a par.

4.9 Recomendações

As remoções eram vistas como única solução para a questão das favelas, com o passar do tempo a manutenção da população em seu território foi sendo incorporada à política habitacional brasileira. No entanto, o adensamento das favelas e a ocupação de locais cada vez mais impróprios à moradia aumenta a necessidade de remoções, mesmo em ações de urbanização. Além disso, a remoção é aplicada como solução localizada para problemas específicos, tais como áreas de risco, obras de infraestrutura e questões ambientais.

No caso das remoções decorrentes ao estudo de caso, o início da intervenção apresentou, segundo os moradores, informações insuficientes e presença policial em excesso, reforçando assim, a prática de estigmas e tensões que caracterizam estes processos. Além disso, houve uma estrutura pré-concebida de intervenção urbanística e arquitetônica, trazendo o projeto dos reassentamentos já idealizado no momento de apresentação aos moradores, fato que limitou as sugestões e participação destes. Em síntese, a participação é mencionada com frequência nos documentos referentes à processos de remoção, contudo a contribuição dos moradores é, de maneira geral, de ordem consultiva ou informativa.

Uma questão a salientar é o caso dos moradores que possuem comércio, pois a renda destes é comprometida com a mudança da dinâmica do território. É necessário ampliar o atendimento feito a este público, desde os primeiros passos da intervenção e não apenas aos que conseguiram sobreviver com seu negócio até a fase de mudanças.

Com o reassentamento da população atingida, aspectos ligados à sustentabilidade financeira podem colocar em risco a qualidade de vida dos moradores removidos. Um dos fatores é a ausência de compensação e a dívida com a nova moradia. Mesmo havendo recomendações para que se pague indenização, pode-se comentar que não há uma prática no caso de remoções de favela e nem no Projeto Serra do Mar, pois a posse da terra não é reconhecida. O fato de que os

moradores tenham permanecido e investido por muitos anos no local não é levado em consideração.

Outro ponto ligado ao acréscimo de gastos é a manutenção, que se mostrou um ponto sensível para a habitação social, agravado pelo fato da incidência de patologias construtivas no CRL, sendo esta ainda uma construção recente. Também foram identificados como agravantes desta situação: o baixo poder aquisitivo dos moradores, documentação técnica do condomínio incompleta e ausência de fundo de reserva. Assim, estes fatores podem contribuir para um futuro colapso da edificação e da gestão, afetando a qualidade de vida e sustentabilidade da intervenção.

Cabe destacar que, a forma de organização em condomínios privatiza espaços e cria uma demanda de mercado para seu gerenciamento, acarretando em maiores custos para os moradores, fato preocupante quando se trata desta solução para a população pobre.

Com a burocracia necessária para a gerência desses espaços, a autogestão encontra dificuldades de inserção. Registra-se que os estímulos e a preparação para sua adoção foram baixos no Trabalho Social do Conjunto Rubens Lara.

Os custos com a nova forma de moradia demonstram ser uma preocupação para os moradores. De acordo com a análise fatorial e de graus de incerteza, a avaliação do valor da taxa condominial foi relacionada com a capacidade de pagamento do morador e não com a qualidade de serviço do condomínio.

Além disso, o recebimento desta taxa diretamente pelo síndico permite o gerenciamento dos recursos arrecadados, de modo a absorver as eventuais impossibilidades de pagamento, evitando assim, a inadimplência crônica.

Ainda sobre custos, durante a pesquisa muitas foram as queixas quanto à incidência de problemas construtivos. Além de impactar em custos de manutenção, as patologias prejudicaram a dinâmica do Trabalho Social. Portanto, fica claro que neste tipo de intervenção é muito importante uma abordagem interdisciplinar, já que questões de engenharia afetaram aspectos de ação social.

O TS de pós-ocupação é avaliado com conceito positivo pelos moradores, entretanto, sua contribuição não foi percebida por uma parte significativa dos entrevistados. Pode-se detectar que as ações de geração de trabalho e renda

tiveram baixa eficácia e se concentraram no oferecimento de cursos, os quais tiveram pouca adesão.

O Trabalho Social obteve maior destaque na operacionalização e treinamento para instaurar o condomínio, com atuação tímida nos demais componentes dos eixos de trabalho. Suas ações possuem foco na formação dos atuais síndicos, amparando-se na concepção de que estes repliquem a formação recebida para as próximas gestões. Sendo assim, seria interessante recomendar que haja a ampliação da participação para os moradores interessados em participar deste tipo de instrução.

No decorrer da pesquisa, notou-se que a função de síndico é uma fonte de atrito aos que se dedicam a esta função. No que concerne aos moradores observou-se que estes se incomodam por não poderem decidir sozinhos sobre determinadas atividades, necessitando da discussão e aval do coletivo. Além disso, houve distanciamento de amigos e familiares, fato que pode contribuir para a quebra de redes sociais.

Em contrapartida, foi verificado que os sobrados das unidades sobrepostas se mostraram mais próximos à dinâmica da vida anterior, pois se assemelham ao desenho da casa, sendo o quintal um dos itens que os moradores mais sentem falta.

O fato de se tratar de um reassentamento, resultado de um deslocamento involuntário, não acarretou em alteração significativa da metodologia aplicada pelo trabalho social de pós-ocupação e nem na satisfação do usuário. No entanto, a condição de pobreza e vulnerabilidade impõe ações que levem em consideração esta situação.

Verificou-se que a situação anterior, apesar de exercer influência em alguns grupos, não é uma determinante da satisfação. O desejo de sair da favela não se mostrou decisivo para a avaliação, sendo que o morador percebe características positivas e negativas do projeto, não apenas comparando-o a situação anterior. O mesmo ocorreu com a moradia anterior, que apesar de características importantes não encontradas na atual Unidade Habitacional, não foi o único determinante na satisfação do usuário para a casa atual. Apesar da remoção ser um evento impactante, características positivas do reassentamento podem trazer ganhos aos moradores, fazendo com que a involuntariedade e o trauma do deslocamento não sejam os únicos parâmetros de avaliação.

A maior parte dos moradores julga ter melhorado de vida após a mudança. Um fator de destaque é a localização, já que sua infraestrutura é apontada como principal ganho, gerando inclusive oportunidades de emprego. Por outro lado, a preocupação com os custos permeou as respostas de todos os grupos neste quesito e foi a principal justificativa para os que julgaram ter piorado de vida.

Apesar da alta aprovação do bairro pelos moradores, verificou-se a deficiência na provisão de equipamentos urbanos para suprir o aumento de demanda. É recomendável que haja maior articulação entre os poderes envolvidos para suprir as necessidades nos diversos setores, sendo vital que se mensure tais necessidades, bem como o impacto para que os equipamentos previstos não tenham sua capacidade comprometida ou subutilizada.

Outra questão percebida no âmbito do bairro foi a rejeição da instalação do Conjunto Rubens Lara pelos moradores do Jardim Casqueiro, no entanto, a resistência trouxe alguns benefícios, já que alguns pontos foram alterados para maior aceitação deste grupo.

Por fim, considerando os resultados e análises desta pesquisa, o Conjunto Rubens Lara possui qualidades ainda incomuns em projetos de habitação social no Brasil. Infelizmente, qualidades básicas que deveriam ser encontradas em qualquer empreendimento são consideradas excepcionalmente positivas.

Frente aos resultados, algumas recomendações são sugeridas, nos diversos níveis da intervenção (Quadro 6).

Quadro 6 – Recomendações para projetos futuros de reassentamento

(continua)

Recomendações		Âmbito
Localização	- Instrumentos urbanísticos que garantam acesso a terra bem localizada para HIS, frente aos altos preços resultantes da especulação imobiliária. Como, por exemplo, a aplicação dos já existentes, como os instrumentos pertencentes ao Estatuto das Cidades.	Política urbana
	- Implantação dos reassentamentos em locais com oferta de infraestrutura e equipamentos e que tenham relação com suas necessidades e características culturais	Política urbana, habitacional e órgãos responsáveis pela intervenção, projeto
	- Atividades e projeto que permitam a integração da população do condomínio com o bairro do reassentamento	Projeto e TS
	- Previsão da demanda de equipamentos e serviços públicos com o reassentamento	Órgãos responsáveis pelo projeto, Governo Estadual e Município
Insumos	- Negociação com concessionárias para a implantação de tarifas sociais em empreendimentos de HIS ou subsídios dos insumos	Órgãos responsáveis pelo projeto, Governo Federal, Estadual e Município
	- Implantação completa da medição individualizada dos insumos	Projeto, Política habitacional
	- Solução de projeto e negociação com concessionárias para evitar custos com medição remota, permitindo o fácil acesso aos medidores, evitando assim os custos com este tipo de medição	Projeto e concessionárias
Resíduos	- Previsão nos projetos de locais para armazenamento de resíduos recicláveis	Projeto
	- Mapeamento de organizações e indivíduos que se interessem pelos resíduos	TS
	- Auxílio com a negociação da logística de venda ou doação dos resíduos	TS

(continua)

Recomendações		Âmbito
TS	- Ações do eixo de Mobilização que abordem a inserção no bairro e na cidade, como criação ou participação em associações de bairro existentes, associação de idosos, orçamento participativo ⁵⁸ , etc	TS
	- Auxílio na organização econômica das famílias como oficinas de educação financeira	TS
	- Elaboração das normativas do condomínio pelos próprios moradores	TS e órgãos responsáveis pela intervenção
	- Presença da polícia apenas em casos que a integridade de alguns dos atores esteja em risco	Órgãos responsáveis pela intervenção, governo federal, estadual e municipal
	- Incentivar o intercâmbio entre síndicos, promovendo encontros e reuniões para troca de experiências	TS
	- Presença da equipe do TS na comunicação da população quanto à intervenção.	TS e órgãos responsáveis pela intervenção
	- Divulgação de programas sociais como Bolsa-Família, Prouni, Pronatec, etc	TS
	- Disponibilização de treinamento técnico (como formação de síndicos) para todos os moradores interessados e não somente aos atuais representantes	TS
	- Capacitação para manutenção, principalmente no caso da inserção de tecnologias economizadoras, como placas fotovoltaicas, por exemplo.	TS
	- Aumento do quadro de funcionários responsáveis pelo TS nos órgãos públicos, evitando a terceirização de praticamente todo o processo	Governos federal, estadual e municipal
Redes	- Manutenção das redes sociais e familiares	Órgãos responsáveis pela intervenção
	- Evitar a desarticulação das lideranças	
Condomínio	- Evitar a formatação em condomínio ou ao menos desburocratizar a administração condominial, ao menos para condomínios de HIS, viabilizando a autogestão	Legislação e Política habitacional

⁵⁸ Disponível em: <<http://www.cubatao.sp.gov.br/multimidia/463-comecam-as-plenarias-do-orcamento-participativo/>>. Data: 23/07/2014. Acesso em: 08/01/2015.

(continua)

Recomendações		Âmbito
Projeto	- Atendimento de todos os moradores que possuam comércio desde o início da intervenção, não somente aos que conseguem manter o negócio até a mudança	Política habitacional e órgãos responsáveis pela intervenção
	- Participação dos moradores na concepção do projeto a partir do nível de participação autêntica (Quadro 5)	Política urbana, habitacional e órgãos responsáveis pela intervenção
	- Conhecimento da população alvo, principalmente sobre aspectos culturais e hábitos	Projeto
	- Preferência à tipologia próxima a da casa e existência de quintal	Projeto
	- Previsão para espaços que possibilitem cultivar plantas ornamentais ou hortaliças ou ter animais	Projeto
	- Inserção de tecnologias economizadoras que aliem facilidade e baixo custo de manutenção	Projeto
	- Maior número de soluções, principalmente para famílias numerosas	Projeto
	- Parcerias com assessorias técnicas	Política urbana, habitacional e órgãos responsáveis pela intervenção
	- Parcerias com grupos de pesquisa e projetos de extensão de universidades, visando, por exemplo, evitar equívocos já identificados por pesquisadores, bem como, possibilitar o aprendizado dos estudantes	Órgãos responsáveis pela intervenção
	- Maior envolvimento dos órgãos promotores do projeto (como a CDHU) na solução dos problemas construtivos, como a inserção de membros da superintendência de obras (no caso da CDHU) e do setor jurídico para atender a demanda dos moradores na fase de pós-ocupação	Órgãos responsáveis pela intervenção
	- Maior difusão do uso de unidades mistas e previsão de locais para comércio em todos os conjuntos e não somente em conjuntos específicos	Projeto e política habitacional

(conclusão)

Recomendações		Âmbito
Projeto	- Ampliação de opções de saída da favela, além do conjunto habitacional, como crédito para compra de imóvel escolhido pelo morador e aluguel social	Política habitacional
	- Evitar o emprego de elevadores nos projetos	Projeto
	- Levar em consideração a relação entre o número de unidades habitacionais contidas no projeto dos condomínios com a demanda e custos de manutenção das ACs criadas	Projeto
	- Previsão de local de trabalho para o síndico ou de armazenamento da documentação dos condomínios	Projeto
	- Localização do Salão de Festas distante das UHs	Projeto
Renda	- Pagamento de compensação pela remoção	Legislação e Política habitacional
	- Articulação setorial, especialmente com a geração de empregos	Governos federal, estadual e municipal
	- Instrumentos como crédito, subsídios ou assessoria técnica para a manutenção	Política habitacional
	- No caso de grandes projetos, identificação das demandas de mercado criadas com o conjunto e incentivo ao empreendedorismo com auxílio de órgãos como o Sebrae ⁵⁹ , por exemplo	Órgãos responsáveis pela intervenção
	- Identificação e apoio aos moradores que tenham sofrido impacto nos rendimentos de seu comércio por conta da intervenção	TS e órgãos responsáveis pela intervenção
	- Estudo da real capacidade de pagamento das famílias, levando em consideração seus custos, composição familiar, renda e demandas	Órgãos responsáveis pela intervenção

⁵⁹ Serviço brasileiro de apoio às micro e pequena empresa

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na revisão bibliográfica, os impactos negativos nas comunidades removidas involuntariamente são frequentes e podem comprometer ganhos positivos.

Um desses fatores é a manutenção dos edifícios, que em HIS é um elemento preocupante, por conta da baixa capacidade de pagamento deste público. Dessa forma, com a falta de dinheiro para manutenção preventiva, o orçamento futuro pode ser comprometido com a necessidade de manutenção corretiva e/ou de emergência. Somado a isso, a incidência de problemas construtivos em uma obra recente, dificuldade em manter um fundo de reserva e a ausência de documentos do condomínio, como peças gráficas, são agravantes para esta questão.

Outro aspecto ligado ao incremento de gastos é a organização em condomínio, pois a privatização de espaços, que antes eram de responsabilidade do Estado, passam a ser administrados física e economicamente pelos moradores. Além disso, a forma de moradias multifamiliares organizadas em condomínios entra em choque com os hábitos e vivência na moradia unifamiliar predominante no bairro anterior.

O fato da favela não ser reconhecida como propriedade, também contribui para precarização da situação dos moradores, mesmo tendo sido formada para fins de moradia, além de ser um retrato da ausência de soluções de política habitacional para população de baixa renda. Com isso, além do morador arcar com os custos sociais de uma habitação considerada subnormal, não tem o direito a uma indenização. Desse modo, o morador que investiu em sua casa na favela, deverá pagar pela nova moradia e seus incrementos de custos como condomínio, prestação, insumos, etc. Este fato está inserido em uma lógica em que os direitos são considerados universais, mas o acesso a eles é desigual, beneficiando, assim, determinados grupos sociais.

Em suma, a baixa renda dos moradores é o grande complicador na sustentabilidade desses conjuntos. Somente com a eliminação da vulnerabilidade que gerou a favela, que são a pobreza e a miséria, é que haverá êxito neste tipo de intervenção. Remover a população e não atacar a causa de sua vulnerabilidade

levará a um processo de degradação dos conjuntos, agravando a situação destes moradores, pois padrões custosos de classe média foram impostos sem o acompanhamento de seu padrão de renda e recursos.

É necessária a articulação setorial nas ações sociais, como a associação de políticas de geração de empregos. As ações do TS nesta linha são limitadas a oficinas, como de artesanato, por exemplo, que dificilmente darão acesso ao trabalho formal e seus direitos. Entretanto, a própria política de geração de trabalho deve ser discutida, pois também está inserida na atual divisão social do trabalho que é expressa por uma lógica econômica de desigualdade.

A localização é uma característica de destaque do projeto. O bairro proporcionou maior acesso a equipamentos e infraestrutura e, conseqüentemente, maiores oportunidades. O bairro foi o grande responsável pela influência na avaliação de que a vida melhorou depois da mudança. Entretanto, as despesas da nova moradia, aliada ao maior custo de vida em uma localização com mercado voltado para a classe média, pode colocar em risco o acesso a um bairro de qualidade e de suas conseqüentes vantagens.

Sugestão para pesquisas futuras:

A seguir são sugeridas pesquisas que não puderam ser aprofundadas no presente trabalho:

- Avaliar a adaptação dos moradores nas unidades mistas⁶⁰ e seu impacto no incremento de renda destas famílias.
- Avaliação dos custos do condomínio de acordo com tamanho dos condomínios de HIS.
- Avaliação da rotatividade das unidades habitacionais dos reassentamentos ao longo do tempo.
- Avaliar a situação no empreendimento nos próximos 05 anos, utilizando a mesma metodologia.

⁶⁰ Unidades que permitem o uso misto: residencial e comercial.

REFERÊNCIAS

ABIKO, A. K.; COELHO, L. DE O. **Urbanização de favelas: procedimentos de gestão**. Porto Alegre: ANTAC, 2009. v. 4

ACSELRAD, H. Vulnerabilidade ambiental, processos e relações. **II Encontro Nacional de Produtores e Usuários de Informações Sociais, Econômicas e Territoriais**, Comunicação ao Encontro. 2006.

AGOPYAN, V.; JOHN, V. M. **O desafio da sustentabilidade na construção civil**. São Paulo: Blucher, 2011. v. 5

ANCOP. **Dossiê Megaeventos e Violações dos Direitos Humanos no Brasil**, nov. 2014.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO; SÃO PAULO. **Brasil Programa de recuperacion socioambiental da Serra do Mar e sistema de mosaicos da Mata Atlantica (BR-L1241): Regulamento Operativo del Programa (ROP)**, Dezembro de 2009. Disponível em: <<http://www.habitacao.sp.gov.br/download/serra-do-mar/regulamento-operacional-do-programa.pdf>>. Acesso em: 6 ago. 2012

BANCO NACIONAL DE HABITAÇÃO. **CHISAM : Coordenacao de Habitacao de Interesse Social da Área Metropolitana do Grande Rio** Ministério do Interior, , 1970.

BID; SÃO PAULO. **Programa de recuperação socioambiental da Serra do Mar e do sistema de mosaicos da Mata Atlântica. (BR-L1241). Estratégia ambiental e social do programa**, 20 nov. 2009. Disponível em: <http://www.habitacao.sp.gov.br/secretariahabitacao/downloads/serra_do_mar/br-L1241-eas.pdf>. Acesso em: 10 set. 2013

BONDUKI, N. G. **Origens da habitação social no Brasil. Arquitetura moderna. Lei do Inquilinato e difusão da casa própria**. São Paulo: Estação Liberdade. FAPESP, 1998.

BRASIL. nº 62.654. Dispõe sobre a criação da Coordenação de Habilitação de Interêsse Social da Área Metropolitana do Grande Rio, e dá outras providências. . de Maio de 1968.

BRASIL. nº 66.882. Dispõe sobre a competência e a organização do Ministério do Interior e dá outras providências. . 16 jul. 1970.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro 2002. Institui o Código Civil. . 2002.

BRASIL. **Manual de Projeto Geométrico de Travessias Urbanas**. Rio de Janeiro: Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes. Diretoria Executiva. Instituto de Pesquisas Rodoviárias, 2010.

BRITO, M. V. P. B. **Projeto de urbanização de assentamento precário em área de preservação permanente: O Bairro Cota 200 da Serra do Mar**. Dissertação de Mestrado Profissional. São Paulo: Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT), 2011.

BRUM, M. Favelas e remocionismo ontem e hoje: da Ditadura de 1964 aos Grandes Eventos. **O Social em Questão**, v. Ano XVI, n. n° 29, 2013.

CAIXA – DIDUP/GEPAD. **Caderno de Orientação Técnica Social - COTS**, 2004.

CARVALHO, N. V. DE. **Autogestão. O governo pela autonomia**. [s.l.] Brasiliense, 1983.

CBCS. **Soluções aprendidas**. United Nations Environment Programme, 2010. Disponível em: <http://www.cbcs.org.br/sushi/images/relatorios/Final_Brazil_reports_160511/2_Licoes_Aprendidas_100511.pdf>. Acesso em: 28 mar. 2013

CDHU. **Conjunto Habitacional. Implantação geral. Urbanismo. Cubatão Q**, Maio 2008.

CDHU. **Programa de recuperação socioambiental da Serra do Mar. Trabalho técnico social. Pré-ocupação e urbanização**. 31 out. 2012.

CDHU. **Novos bairros**, [s.d.]. Disponível em: <http://www.agem.sp.gov.br/pdf/projeto_serra_do_mar_novos_bairros.pdf>. Acesso em: 22 set. 2014

CHARDON, A.-C.; CIFUENTES, J. F. S. Resettle..., beyond four walls. An analysis from the sustainable habitat, in the city of Manizales, Colombia | Reasentar..., más allá de cuatro muros: Un análisis a partir de la teoría y la praxis del hábitat sostenible. **Revista Bitácora Urbano Territorial**, v. 16, n. 1, p. 11–34, 2010.

CONSÓRCIO DIAGONAL VILLAGUA. **Desenho das modalidades de gestão de condomínios**. São Paulo: Prefeitura do Município de São Paulo, mar. 2006.

CONTRERAS, L. DEL C.; DOLCI, M. I. R. L. **Guia do condomínio**. 3°. ed. São Paulo: Globo e IDEC, 2011.

CONTROLE DE SEGURANÇA DOS PORTOS (CODESP). **Plano de Desenvolvimento e Zoneamento Porto de Santos**, 2006. Disponível em: <<http://www.portodesantos.com.br/pdzps/PDZPS2006.PDF>>. Acesso em: 26 ago. 2013

COSTA, D. C. B. **Gestão pós-ocupação em edifícios reabilitados para habitação de interesse social no centro de São Paulo**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Escola Politécnica. Universidade de São Paulo, 2009.

DAMIANI, A. L. **Cidade (des) ordenada: concepção e cotidiano do Conjunto Habitacional Itaquera I**. Tese de Doutorado. São Paulo: Departamento de

Geografia. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas. Universidade de São Paulo, 1993.

DENALDI, R. **Políticas de urbanização de favelas: Evolução e impasses**. Tese de Doutorado. São Paulo: Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, 2003.

DHAKAL, N. P.; NELSON, K. C.; SMITH, J. L. D. Resident Well-Being in Conservation Resettlement: The Case of Padampur in the Royal Chitwan National Park, Nepal. **Society & Natural Resources**, v. 24, n. 6, p. 597–615, 2011.

DUARTE, R. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de Pesquisa**, n. 115, p. 139–154, mar. 2002.

FIX, M. **Parceiros da exclusão**. São Paulo: Boitempo, 2001.

FRANÇA, E. **Favelas em São Paulo (1980-2008). Das propostas de desfavelamento aos projetos de urbanização. A experiência do Programa Guarapiranga**. Tese de Doutorado. Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2009.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. **Déficit habitacional municipal no Brasil 2010**, nov. 2013. Disponível em: <<http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/produtos-e-servicos/1/2742-deficit-habitacional-no-brasil-3>>. Acesso em: 2 jan. 2015

GIBBS, G. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GOMES, R. P. **Avanços, impasses e desafios do trabalho social no âmbito dos programas federais de urbanização de favelas**. Dissertação de Mestrado. Santo André - SP: Universidade Federal do ABC, 2013.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Governo entrega 320 casas da CDHU no Programa Serra do Mar em Cubatão**. Disponível em: <<http://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/lenoticia.php?id=232053>>. Acesso em: 1 abr. 2013.

GÜNTHER, H.; ELALI, G. A.; PINHEIRO, J. Q. A Abordagem Multimétodos em Estudos Pessoa-Ambiente: Características, Definições e Implicações. In: **Métodos de Pesquisa nos estudos pessoa-ambiente**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

HAIR, J. F. J. et al. **Análise multivariada de dados**. 6^o edição ed. Porto Alegre - RS: Bookman, 2009.

HO, D. C. W.; GAO, W. Collective action in apartment building management in Hong Kong. **Habitat International**, v. 38, p. 10–17, 2013.

HOOPER, M.; ORTOLANO, L. Confronting Urban Displacement Social Movement Participation and Post-Eviction Resettlement Success in Dar es Salaam, Tanzania. **Journal of Planning Education and Research**, v. 32, n. 3, p. 278–288, 1 set. 2012.

HSIEH, H. R. Issues and proposed improvements regarding condominium management in Taiwan. **Habitat International**, v. 33, n. 1, p. 73–80, jan. 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo 2010**. Disponível em: <<http://censo2010.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 26 ago. 2013.

INSTITUTO PÓLIS. **Diagnóstico Urbano Socioambiental de Cubatão. Base das informações: até 2012. Revisão de março de 2013**: Litoral Sustentável. [s.l.] Convênio Petrobras Instituto Pólis, 2013. Disponível em: <<http://litoralsustentavel.org.br/diagnostico/diagnostico-urbano-socioambiental-de-cubatao/>>. Acesso em: 10 abr. 2013.

KUO, Y.-C.; CHOU, J.-S.; SUN, K.-S. Elucidating how service quality constructs influence resident satisfaction with condominium management. **Expert Systems with Applications**, v. 38, p. 5755–5763, 2011.

LAVOS, A. P. A. DE. **Sociabilidades em conjuntos habitacionais produzidos pelo Estado: o caso da COHAB Cidade Tiradentes**. Dissertação de Mestrado. São Carlos: Escola de Engenharia de São Carlos. Universidade de São Paulo, 2009.

LAY, M. C. D.; REIS, A. T. DA L. O papel de espaços abertos comuns na avaliação de desempenho de conjuntos habitacionais. **Ambiente Construído**, v. 2, n. 3, p. 25–39, 2002.

LIM, L. Y. Town council management in Singapore. **Facilities**, v. 16, n. 5/6, p. 143–149, 1 maio 1998.

MARICATO, E. **Metrópole na periferia do capitalismo: ilegalidade desigualdade e violência**. São Paulo: Hucitec, 1995.

MARINS, K. R. DE C. C. **Proposta metodológica para planejamento energético no desenvolvimento de áreas urbanas. O potencial da integração de estratégias e soluções em morfologia e mobilidade urbanas, edifícios, energia e meio ambiente: o caso da operação urbana Água Branca no município de São Paulo**. Tese de Doutorado. São Paulo: Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, 2010.

MARQUES, E. C. ¿Como son las redes de los individuos en situación de pobreza en el Brasil urbano? **Redes, Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales**, v. 18, p. 219–251, 2010.

MARTINS, M. L. R. **Moradia e mananciais. Tensão e diálogo na metrópole**. São Paulo: FAUUSP/FAPESP, 2006.

MEDVEDOVSKI, N. S. **As Indefinições de Responsabilidade da Manutenção dos Espaços Exteriores em Conjuntos Habitacionais Populares - Avaliação Pós-Ocupação**. Artigo apresentado em NUTAU. São Paulo, 1996. Disponível em: <<http://www.ufpel.edu.br/faurb/naurb/versao4/index.php?pid=8&id=66>>. Acesso em: 10 jul. 2012

MEDVEDOVSKI, N. S. et al. **Gestão condominial em projetos PAR: contribuição para o gerenciamento dos requisitos do cliente - estudo de caso**. Artigo apresentado em IV Simpósio Brasileiro de Gestão e Economia da Construção

(SIBRAGEC) e I Encontro Latino-Americano de Gestão e Economia da Construção (ELAGEC). Porto Alegre, 2005. Disponível em: <http://faurb.ufpel.edu.br/naurb/baixar/artigo_2005_Medvedovski_Nirce_gestaocondominial_SIBRAGEC.pdf>. Acesso em: 13 maio. 2013

MEDVEDOVSKI, N. S. A contribuição da APO da gestão de espaços coletivos nos programas habitacionais brasileiros: qualidade obtida ou ainda desejada? In: ORNSTEIN, S. W.; VILLA, S. B. (Eds.). **Qualidade ambiental na habitação**. São Paulo: Oficina de textos, 2013.

MEIRA, A. R. **Estudo das variáveis associadas ao estado de manutenção e a satisfação dos moradores de condomínios residenciais**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

MEJÍA-ESCALANTE, M. Habitabilidad en la vivienda social en edificios para población reasentada. El caso de Medellín, Colombia. **EURE**, v. 38, n. 114, p. 203–227, maio 2012.

MILARÉ, É.; MAGRI, R. V. R. Cubatão. Um modelo de desenvolvimento não-sustentável. **São Paulo em Perspectiva**, v. 6, n. 1-2, p. 99–105, jun. 1992.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. **Trabalho Social em Programas e Projetos de Habitação de Interesse Social. Ensino à Distância - EAD**. Brasília, 2010.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. 317. Portaria nº 317, de 18 de julho de 2013. Dispõe sobre medidas e procedimentos a serem adotados nos casos de deslocamentos involuntários de famílias de seu local de moradia ou de exercício de suas atividades econômicas, provocados pela execução de programa e ações, sob gestão do Ministério das Cidades, inseridos no Programa de Aceleração do Crescimento - PAC. . 18 jul. 2013, Sec. 1, p. 42–44.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. Portaria 21. Aprova o Manual de Instruções do Trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades. 22 jan. 2014.

MORAES, O. B. DE. **Método de análise de dados para avaliação de áreas urbanas recuperadas - Uma abordagem utilizando a lógica fuzzy**. Tese de Doutorado. São Paulo: Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, 2008.

MORAES, O. B. DE; ABIKO, A. K. **Utilização da análise fatorial para a identificação de estruturas de interdependência de variáveis em estudos de avaliação pós-ocupação**. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 11. Florianópolis, 2006.

MORAES, O. B. DE; ABIKO, A. K. Método de análise de dados para avaliação de áreas urbanas recuperadas: uma abordagem utilizando a lógica Fuzzy. **Boletim Técnico da Escola Politécnica da USP**, v. BT/PCC/524, n. Departamento de Engenharia de Construção Civil, p. 28, 2009.

MUHAMAD ARIFF, N. R.; DAVIES, H. Multi-owner low-cost housing management in Malaysia : effects of owner-occupant characteristics and occupancy rates.

International journal of housing markets and analysis, v. 4, n. 3, p. 268–289, 2011.

NAKASHIGUE, K. L. **Mutirões verticalizados em São Paulo. Avaliação de qualidade dos projetos e satisfação dos moradores**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade de São Paulo. Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, 2008.

NOCE, L. G. D. **O reassentamento como promotor de capital social em políticas públicas urbanas. Uma análise da ação estatal em três estudos de caso**. Tese de Doutorado. São Paulo: Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, 2008.

OBSERVATÓRIO DE REMOÇÕES. **Conclusões preliminares. Conclusões preliminares e desdobramentos possíveis**. Disponível em: <<http://observatorioderemoco.es.blogspot.com.br/p/conclusoes-preliminares.html>>. Acesso em: 10 dez. 2013a.

OBSERVATÓRIO DE REMOÇÕES. **Parque Linear Canivete**. Disponível em: <<http://observatorioderemoco.es.blogspot.com.br/2012/09/parque-linear-canivete.html>>. Acesso em: 16 dez. 2014b.

OBSERVATÓRIO DE REMOÇÕES. **Cantinho do Céu**. Disponível em: <<http://observatorioderemoco.es.blogspot.com.br/2012/09/cantinho-do-ceu.html>>.

O ESTADO DE SÃO PAULO. Acampamento de trabalhadores na Serra do Mar. 1 nov. 1945.

OLIVEIRA, P. B. M. DE. A intersectorialidade das políticas sociais na urbanização de favelas: uma possibilidade para a concretização do direito à cidade? **Revista de Trabalho Social – FCH – UNCPBA**, v. Ano 4, nº 6, p. 483–505, Dezembro de 2011.

OLSON, M. **A lógica da ação coletiva: os benefícios públicos e uma teoria dos grupos sociais**. Tradução Fabio Fernandez. São Paulo: EDUSP, 1999.

ONU. **El derecho a una vivienda adecuada (Art.11, párr. 1): 13/12/91CESCR** Observación general Nº 4 (General Comments). 6º período de sesiones (1991), , 1991. Disponível em: <<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/3594>>. Acesso em: 28 maio. 2013

ONU. **Principios Orientadores relativos aos Deslocados Internos** United Nations Human Rights, , 2004a. Disponível em: <<http://www.ohchr.org/Documents/Issues/IDPersons/GPPortuguese.pdf>>. Acesso em: 25 abr. 2014

ONU. **Los derechos económicos, sociales y culturales. Informe del Relator Especial sobre una vivienda adecuada, como parte del derecho a un nivel de vida adecuado, Sr. Miloon Kothari** Conselho Econômico e Social. Comissão de Direitos Humanos. 3 ago. 2004b. Disponível em: <<http://direitoamoradia.org/wp->

content/uploads/2013/08/remo%C3%A7%C3%B5esfor%C3%A7adas_ES.pdf>.
Acesso em: 10 dez. 2013

ONU. **Princípios básicos y directrices sobre los desalojos y el desplazamiento generados por el desarrollo**, 2 maio 2007.

ONU. **Informe de la Relatora Especial sobre una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado y sobre el derecho de no discriminación a este respecto, Sra. Raquel Rolnik**. Consejo de Derechos Humanos, 18 dez. 2009. Disponível em:
<<http://direitoamoradia.org/?cat=216&lang=pt>>. Acesso em: 15 dez. 2014

ONU. **Losing your home: Assessing the impact of eviction**. [s.l.] ONU, 2011.

ORNSTEIN, S. W.; ONO, R. Post-Occupancy Evaluation and Design Quality in Brazil: Concepts, Approaches and an Example of Application. **Engineering and Design Management**, v. 6, p. 48 – 67, 2010.

PARIS, D. E. Impact of Property Management Services on Affordable Housing Residents in Atlanta, Georgia. **Journal of Performance of Constructed Facilities**, v. 20, n. 3, p. 222–228, ago. 2006.

PARIS, D. E.; KANGARI, R. Multifamily Affordable Housing: Residential Satisfaction. **Journal of Performance of Constructed Facilities**, v. 19, n. 2, p. 138–145, maio 2005.

PERLMAN, J. E. **O mito da marginalidade. Favelas e política no Rio de Janeiro**. Tradução Waldívia Marchiori Portinho. 2^a. ed. Rio de Janeiro: Paz e terra, 1977.

PNUD; FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO; IPEA. **Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil 2013**. Disponível em: <<http://atlasbrasil.org.br/2013/>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

POLLI, S. A. **O discurso da desordem urbana: entre a preservação e a remoção**. In: IV ENCONTRO NACIONAL DA ANPPAS. Brasília - DF: 4 jun. 2008

POLLI, S. A. A preservação ambiental no contexto urbano: a região Sul dos mananciais de São Paulo. **Anais: Seminário de Áreas de Preservação Permanente Urbanas**, v. 0, n. 2, 2012.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CUBATÃO. **Produto 5.3. Texto Final da Política e Plano Municipal de Habitação**, jun. 2007. Disponível em:
<<http://www.novomilenio.inf.br/cubatao/cfotos/chabitar05.pdf>>. Acesso em: 30 dez. 2013

PREISER, W. F. E. Post-occupancy evaluation: how to make buildings work better. **Facilities**, v. 13, p. 19 – 28, 1995.

QUETULIO-NAVARRA, M. et al. Short-term risk experience of involuntary resettled households in the Philippines and Indonesia. **Habitat International**, v. 41, p. 165–175, jan. 2014.

ROSSETTO, R. **Fundo Municipal de Habitação**. São Paulo: Instituto Pólis / PUC-SP, 2003.

SABESP. **Comunicado - 07/13**, 11 jun. 2013. Disponível em: <http://site.sabesp.com.br/uploads/file/clientes_servicos/comunicado_07_2013.pdf>. Acesso em: 3 dez. 2014

SACHS, C. **São Paulo: Políticas públicas e habitação popular**. São Paulo: EDUSP, 1999.

SAILE, D. G.; BOROOAH, R.; WILLIAMS, M. G. **Families In Public Housing: An Evaluation Of Three Residential Environments In Rockford, Illinois**. Committee on Housing Research and Development: University of Illinois at Urbana-Champaign, 1972. Disponível em: <http://www.edra.org/sites/default/files/publications/EDRA03-Saile-13-7_1.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2013.

SANCHES, D. **Gestão condominial de habitação de interesse social: estudo na área central de São Paulo**. Dissertação de Mestrado Profissional—São Paulo: Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT), 2008.

SANTANA, R. Eclair é indicado pré-candidato tucano. **JCNET. Jornal da Cidade de Bauru**, 11 jun. 2011.

SANTOS, Á. R. DOS. **A grande barreira da Serra do Mar. Da trilha dos Tupiniquins à Rodovia dos Imigrantes**. São Paulo: O Nome da Rosa, 2004.

SANTOS, C. N. F. DOS; VOGEL, A. (EDS.). **Quando a rua vira casa**. 3. ed. São Paulo: Rio de Janeiro. Instituto Brasileiro de Administração Municipal. Centro de Pesquisas Urbanas, 1985.

SÃO PAULO. **Desfavelamento do Canindé**. São Paulo: Divisão de Serviço Social, 1962.

SÃO PAULO. Lei nº 6.556. Dispõe sobre alíquotas do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicações - ICMS e dá outras providências. . 30 nov. 1989.

SÃO PAULO. 8.976. Lei 8.976, de 28 de Novembro de 1994. Autoriza a Fazenda do Estado a doar, ao Município de Cubatão, os imóveis que especifica, e dá outras providências. . 28 nov. 1994.

SÃO PAULO. **Programa de recuperação socioambiental da Serra do Mar e sistema de mosaicos da Mata Atlântica: plano de reassentamento e requalificação urbana para os núcleos de ocupação irregular do programa de**

recuperação socioambiental da Serra do Mar em Cubatão (PRRU), Agosto de 2009a.

SÃO PAULO. 55.011. Decreto nº 55.011, de 10 de novembro de 2009. . 11 out. 2009 b.

SÃO PAULO (CIDADE). **Estudo sobre o fenômeno favela no município de São Paulo**. Secretaria de Bem Estar Social. Boletim especial 01 (habi/coped), 1974.

SCHMIDT-SOLTAU, K. Conservation-related Resettlement in Central Africa: Environmental and Social Risks. **Development & Change**, v. 34, n. 3, p. 525–551, jun. 2003.

SOARES, C. G. **Teologia da libertação no Brasil: aspectos de uma crítica político-teológica à sociedade capitalista**. Dissertação de Mestrado. Campinas - SP: Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, 2000.

SOARES, R. B. **Pobreza, segregação e redes sociais: um estudo sobre o impacto da remoção dos moradores da favela Guinle, Guarulhos/SP**.

Dissertação de Mestrado. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-03112009-162339/pt-br.php>>. Acesso em: 11 set. 2013.

SOMMER, B.; SOMMER, R. **A practical guide to behavioral research: tools and techniques**. 4. ed. New York: Oxford University Press, 1997.

SOUZA, J. A. DE. “Lá é pior que aqui...Tavam tirando a gente duma área de risco pra jogar noutra”: conflitos entre preservação e remoção de moradias em situação de risco em Fortaleza-Ce. **Anais: Seminário de Áreas de Preservação Permanente Urbanas**, v. 0, n. 2, 2012.

SOUZA, M. L. DE. **Mudar a cidade**. [s.l.] Bertrand Brasil, 2002.

STAKE, R. E. **Pesquisa Qualitativa. Estudando como as coisas funcionam**. Tradução Karla Reis. Porto Alegre: Penso, 2011.

TAKESADA, N.; MANATUNGE, J.; HERATH, I. L. Resettler choices and long-term consequences of involuntary resettlement caused by construction of Kotmale Dam in Sri Lanka. **Lakes & Reservoirs: Research & Management**, v. 13, n. 3, p. 245–254, 2008.

TANAKA, M. M. S. **M.U.D. A Vivência da realidade e a prática do fazer: Movimento Universitário de Desfavelamento**. 06. ed. São Paulo: Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. Universidade de São Paulo, 1995.

UNEP. **Lessons Learned. Sustainable solutions in social housing from the experience of the Housing and Urban Development Company of the State of São Paulo**, 2010. Disponível em:

<http://www.unep.org/sustainablesocialhousing/CaseStudies_Brazil/BR_solutions_selection.asp>. Acesso em: 2 fev. 2015

URETA, S. Noise and the Battles for Space: Mediated Noise and Everyday Life in a Social Housing Estate in Santiago, Chile. **Journal of Urban Technology**, v. 14, n. 3, p. 103–130, 2007.

VALLADARES, L. DO P. **Passa-se uma casa. Análise do programa de remoção de favelas do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978.

VIRATKAPAN, V.; PERERA, R. Slum relocation projects in Bangkok: what has contributed to their success or failure? **Habitat International**, v. 30, n. 1, p. 157–174, mar. 2006.

VITTORINO, F.; ONO, R. Técnicas estatísticas aplicadas à APO em habitações. In: VILLA, S. B.; ORNSTEIN, S. W. (Eds.). **Qualidade ambiental na habitação**. São Paulo: Oficina de textos, 2013.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução Daniel Grassi. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZEISEL, J. **Inquiry by design: environment/behavior/neuroscience in architecture, interiors, landscape, and planning**. New York, NY, USA: W.W Norton & Company, 2006.

APÊNDICE I – Check-list da Vistoria Técnica

Áreas comuns												
Itens avaliados	A	B	C								D	E
			1	2	3	4	5	6	7	Geral		
Áreas verdes												
Com manutenção e alterações, como inserção de espécies	X	X	-	X	-	-	X	-	X	X	X	X
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-	-	X
Sem manutenção e/ou degradado	-	-	X	X	X	X	-	X	-	X	X	-
Presença de canteiro de hortaliças e/ou temperos	X	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-	X
Sinais de vandalismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sinais de privatização do uso	-	X	-	-	-	-	-	-	-	X	X	X
Salão de festas ou churrasqueira												
Em bom estado de conservação e com melhoramentos realizados	-	-	-					-			-	-
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	X	X					X			X	X
Em mau estado de conservação, mas ainda possibilitando uso	-	-	-					-			-	-
Em mau estado de conservação e impossibilitando o uso	-	-	-					-			-	-
Sinais de vandalismo	-	-	-					-			-	-
Sinais de privatização do uso	-	-	-					X			-	-
Áreas de convivência												
Em bom estado de conservação e com melhoramentos realizados	-	-								-	-	X
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	X								-	X	-
Em mau estado de conservação, mas ainda possibilitando uso	-	-								X	-	-
Em mau estado de conservação e impossibilitando o uso	-	-								-	-	-
Sinais de vandalismo	-	-								X	-	-
Sinais de privatização do uso	-	-								-	-	-

Caixa de escadas												
Em bom estado de conservação e com melhoramentos realizados	-	-	-	X	X	-	X	X	-		-	-
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	-	-	-	-	-	X	X	-		-	X
Em mau estado de conservação	-	X	X	-	-	X	-	-	X		X	-
Sinais de vandalismo	-	X	X	X	-	X	-	-	-		X	-
Sinais de privatização do uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-		X	X
Hall												
Em bom estado de conservação e com melhoramentos realizados	-	-	-	-	X	-	X	-	-		N/A	
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	X	-	X	-	X	X	X	X			
Em mau estado de conservação	-	-	X	-	-	-	-	-	-			
Sinais de vandalismo	-	-	X	-	-	-	-	-	-			
Sinais de privatização do uso	-	X	X	X	X	-	X	X	X			
Estacionamento												
Em bom estado de conservação e/ou com melhoramentos realizados	-	-	X	-	X	-	X	-	-	-	-	X
Em bom estado de conservação, sem melhoramentos	X	X	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X
Em mau estado de conservação	-	-	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
Sinais de vandalismo	-	-	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
Sinais de privatização do uso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Número de vagas	32	43	7	17	13	13	13	11	17	157	48	24
Há demarcação de vagas?	X	-	-	-	-	-	-	X	-	-	X	X
É utilizado como depósito?	-	X	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-
Comunicação												
Localização												
Feita em locais apropriados	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feita em locais inapropriados	X	X	X	-	-	X	X	X	X	X	X	X
Local coletivo fechado para realização de reuniões?	X	X	X	-	-	-	-	X	-	X	-	
Conteúdo												
Resoluções e resultados: Avisos a respeito de reuniões, balanços, atas, etc	-	X	X	-	-	-	X	-	-	-	-	X
Regras	-	X	-	-	-	X	X	-	X	-	X	X
Comércio	-	X	-	-	-	-	X	X	X	X	X	X
Reuniões	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TS/CDHU/Administradora	X	X	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-

Observações
Áreas verdes
<p>A: Um dos moradores cuida da horta.</p> <p>B e C: Quanto à privatização são considerados leves, onde um dos apartamentos térreo utilizava o gramado para secar roupas e um pequeno espaço (C) e em outro duas bicicletas estavam guardadas (B).</p> <p>C2: Há inserção de vasos de plantas, mas gramado está deteriorado.</p> <p>E: Um dos moradores inseriu barras para exercícios físicos, mas permite o uso por terceiros. Outra região é usada como depósito.</p> <p>D: Um dos moradores usa parte próxima a sua unidade como depósito.</p> <p>D e E: Observa-se que algumas áreas possuem mais atenção devido a algum morador próximo fazer a manutenção.</p>
Playground
-
Salão de festas ou churrasqueira
<p>C6: carros de ambulantes são guardados no salão de festas.</p> <p>D: Não há componentes da pia, mas a churrasqueira permite uso.</p> <p>E: Há escala de limpeza por grupo de moradores</p>
Áreas de convivência
<p>D: Há apenas um banco em uma das áreas verdes.</p> <p>E: Houve inserção de bancos nas áreas comuns.</p>
Caixa de escadas
<p>B: Paredes sujas e riscadas com lápis. Ausência de alguns componentes como luminárias ou lâmpadas.</p> <p>C1: Paredes sujas e riscadas com lápis colorido, porta do barrilete com caneta hidrográfica.</p> <p>C5: Inserção de mural e caixa de correspondência por apartamento, decoração.</p> <p>C3: Apesar de algumas paredes permanecerem sujas, observa-se a atuação de moradores para conservação do ambiente como a inserção de elementos de decoração nos pavimentos.</p> <p>C2: Paredes pintadas com faixa de tinta acrílica. Tapetes no acesso ao hall. Poucas paredes riscadas com lápis</p> <p>C4: Paredes riscadas com lápis.</p> <p>D: Luminárias de emergência com sinais de vandalismo, pichação com tinta spray em uma das caixas de escada. Sinais de privatização, pois alguns espaços são utilizados para estacionar motos e bicicletas ou como depósito. Um dos blocos foi fechado somente para acesso dos moradores dos apartamentos.</p> <p>E: O espaço ao lado das escadas foi ocupado por um salão de beleza improvisado, obstruindo um conjunto extintor e com fiação elétrica partindo de uma UH, apresentando risco.</p>
Hall
<p>B: Bicicletas próximo às portas das unidades.</p> <p>C1 e 2, 7: Hall é utilizado para guardar bicicletas.</p> <p>C 2,3, 4, 5, 6 e 7: Inserção de vasos de plantas.</p> <p>C3 e 5: Inserção de elementos de decoração.</p>
Estacionamento
<p>B: Passagem obstruída por bicicletas e algumas vagas utilizadas para guardar carros de ambulantes.</p> <p>C1: Pilares sujos com graxa.</p> <p>C2: Pichações com giz, lápis, tinta spray e caneta esferográfica.</p> <p>C3: Uma das portas pichadas com caneta hidrográfica.</p> <p>C1, 3 e 5: inserção de equipamento para pendurar bicicletas.</p> <p>E: Parte das vagas foi coberta.</p>
Comunicação
Localização
<p>C5: Apesar da existência de mural comunicação visual é feita utilizando as paredes. Há escala de limpeza em cada pavimento.</p>
Conteúdo
<p>C4 e 7: Aviso a respeito da segurança do condomínio.</p>

Segurança						
Itens avaliados	A	B	C	D	E	Observações
Barreiras - Limites terreno						
Barreiras reais	X	X	X	-	X	-
Barreiras parciais	-	-	-	X	-	
Barreiras simbólicas	-	-	-	-	-	
Predominância de permeabilidade visual das barreiras com o espaço público						
Alta	X	X	X	X	X	-
Parcialmente comprometida	-	-	-	-	-	
Comprometida	-	-	-	-	-	
Campo visual – Partindo das UHs do condomínio						
Total	-	X	X	X	-	-
Comprometimento de algumas regiões	X	-	-	-	X	
Maior parte ou totalmente comprometido	-	-	-	-	-	
Campo visual – Externo						
Total	X	-	-	X	-	-
Comprometimento de algumas regiões	-	X	X	-	X	
Maior parte ou totalmente comprometido	-	-	-	-	-	
Campo visual – Total (interno e externo)						
Total	X	X	X	X	X	-
Comprometimento de algumas regiões	-	-	-	-	-	
Maior parte ou totalmente comprometido	-	-	-	-	-	
Acessos						
Mais de 01 acesso para pedestre ao condomínio	-	-	-	-	-	-
Mais de 01 acesso para automóvel ao condomínio	-	-	-	-	-	
Mais de 01 acesso para os blocos	-	-	-	-	-	
Portão automático para pedestre (funcionando)	-	-	-	-	-	
Portão automático para automóvel (funcionando)	X	-	X	-	X	
Acesso automóvel visível	X	X	X	X	X	
Acesso pedestre visível	X	X	X	X	X	
Acesso aos blocos visível	-	-	-	X	X	
Tecnologia						
Interfones (funcionando)	X	X	X	X	X	B: Alguns meses após a vistoria o condomínio inseriu sistema de câmeras C: Alguns meses após a vistoria um dos blocos inseriu sistema de cameras
Inserção de câmeras de segurança	X	-	-	-	-	
Vegetação adjacente ao condomínio obstrui a visão?	-	-	-	-	-	

Áreas comuns												
Itens avaliados	A	B	C							D	E	
			1	2	3	4	5	6	7			
Áreas verdes												
Largura das vias públicas	7,40	7,35	7,35							7,40	7,40	
Largura da via principal do condomínio	4,80	4,75	5,30							4,40	4,39	
Facilidade de acesso ao lote	X	X	X							X	X	
Facilidade de acesso ao edifício	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Acesso para socorro público (bombeiros/ ambulância) com mais de 4,00 m de largura	X	X	N							X	N	
Acesso para socorro público (bombeiros/ ambulância) com mais de 4,50 m de altura	X	X	N							X	X	
Edificações próximas	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	
Vegetação ao redor da edificação	N	N	N	N	N	N	N	N	N	X	N	
Corporação de Bombeiros mais próxima	Rua José Vicente, 415 - Vila Elizabeth											
Distância aproximada	7,8 km											
Tempo de chegada ao edifício	14 minutos											
Existência de hidrantes urbanos	X											
Facilidade de acesso aos hidrantes urbanos (estado de conservação / desobstruídos por vegetação ou mobiliário urbano)	X											
Distância aproximada do hidrante (m)	210,0	110,0	110,0							210,0	290,0	

Extintores										
Altura alça de manuseio em relação ao piso acabado até 1,60 m	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Distância do fundo ao piso maior que 0,10 m	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Distância entre os extintores menor que 25m	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fora da circulação	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
Quadro de instruções visível	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Protegidos contra intempéries e danos físicos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Extintores em lugares visíveis	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
Extintores localizados junto ao acessos a locais de risco	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Instalados no piso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Instalados fora da caixa de escada	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
Unidades por pavimentos (Mín. 02) – Classe A e B ou C	-	X	X	X	-	X	X	X	X	X
Extintores sinalizados	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Carga completa	X	X	X	N	X	X	X	X	X	X
Extintores obstruídos	-	-	-	-	X	-	-	-	X	X
Extintores instalados em suporte ou abrigos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Extintor a no máximo 5 m do acesso ao edifício	X	X	X	X	X	X	X	X	-	X
Estão em bom estado de conservação	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dentro da validade	X	X	-	-	-	-	-	-	X	N

Hidrantes										
Presença de hidrantes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Abrigos para hidrantes (pintados na cor vermelha)	-									
Mangueiras de incêndio	X	-	-	-	X	X	-	X	-	-
Hidrantes sinalizados	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Localização dos hidrantes próximos às escadas e saídas (proximidades de portas externas e acessos)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Localização dos hidrantes até a área protegida (Máx. 5m)					X					
Caixas sinalizadas com a palavra incêndio	X	X	X	-	X	X	-	X	-	-
Há vidros de visualização?	X	X	X	X	X	X	-	X	X	X
Há dispositivo de alarme?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Abrigos para hidrantes fechados sem chaveamentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Saídas de emergência											
Sentido das aberturas das portas para rotas de saídas	X	X	X	-	N/A	N/A	-	X	X	N/A	N/A
Área de circulação interna totalmente desobstruída	X	-	X	X	-	-	X	X	-	-	-
Caixas de escadas totalmente desobstruídas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
Escada enclausurada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Escada protegida	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Largura da escada de no mínimo 1,20 m	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sinalização dos acessos indicando as saídas	-	X	X	X	-	X	X	-	X	X	-
Iluminação de emergência	X	-	-	-	-	-	X	-	X	X	X
Corrimão com pontas voltadas para parede ou continuo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-
Altura do degrau entre 16 e 18 cm	X	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2h + b entre 63 e 64	-	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-

Observações
<p>A, B e C: apresentam vão de 4,00, mas com a inserção dos portões a abertura foi diminuída.</p> <p>C: Foi inserido pelos moradores um limitador de altura.</p> <p>B: Árvores de médio a pequeno porte.</p>
<p>A: Apenas extintores BC.</p> <p>C3: Apenas extintores A. Na região de um dos extintores havia uma árvore de natal.</p> <p>C2, 3: Extintores do estacionamento descarregados.</p> <p>C3: Apenas com extintores A.</p> <p>C6: Um dos extintores do estacionamento descarregado.</p> <p>D: Alguns extintores mantinham proteção com plástico-bolha.</p> <p>D e E: Extintores na caixa de escadas e metade deles atrás do quadro de energia, dificultando a identificação.</p> <p>E: Um dos extintores estava atrás de uma placa. Não havia identificação de validade.</p>
<p>Há apenas o abrigo para mangueira, o hidrante e o alarme ficam em caixa de concreto em baixo relevo sem proteção adicional.</p> <p>C1: Estacionamento sem mangueira.</p> <p>C3: Mangueira do estacionamento sem encaixe (cortada).</p> <p>B, C1, C3, C4: Mangueiras sem esguicho e encaixe.</p> <p>C5: Não há mangueiras de incêndio nem vidros de proteção.</p> <p>C5 e 2: Apenas um dos abrigos tinha a palavra incêndio</p>
<p>B: Faltam algumas luminárias. Resíduos de obras obstruindo a passagem.</p> <p>C1, 2, 3, 5, 6 e 7: inserção de porta para acesso ao bloco sem barra antipaânico.</p> <p>C5: Presença de plantas nos corredores</p> <p>C6: Ausência de luminárias de emergência nas escadas.</p> <p>C2: Sem luminárias de emergência nas escadas e no hall.</p> <p>Áreas obstruídas com excesso de vasos de plantas e bicicletas ou em locais que atrapalham a circulação.</p> <p>C3 e 4: plantas no hall obstruindo passagem.</p> <p>D: Um dos blocos fechou o acesso aos apartamentos obstruindo a saída, pois permanece trancado. Um dos lados do corrimão não é contínuo.</p> <p>D e E: apenas um dos lados do corrimão está de acordo.</p> <p>TODOS: a largura da escada é de 1,20m, mas com a inserção dos corrimões essa medida diminui. Degraus desiguais.</p>

APÊNDICE II – Questionário Síndicos

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

QUESTIONÁRIOS – SÍNDICOS

Data:	Hora Inicial:	Hora Final:
Aplicador:		
Tipologia:		
Pavimento:		
Entrevistado:		

CARACTERÍSTICAS DO ENTREVISTADO

1. Sexo
 - a) Feminino
 - b) Masculino
2. Idade
3. Escolaridade
4. Renda familiar
5. Ocupação

HISTÓRIA

6. Você fez parte de algum movimento social no Cota? Se sim, em que tipo de movimento?
 - a) Não fez parte de movimento social
 - b) Qualidade de vida (Moradia, saúde, transporte, etc)
 - c) Religioso
 - d) Trabalho social CDHU (Projeto com.com; arte nas cotas; núcleo de economia solidária, etc)
 - e) Lazer (Time de futebol; vôlei, etc)
 - f) Outros. Quais? _____
7. Permaneceu nele? Mudou? Para qual?
8. Quantos síndicos houveram antes de você?
9. Por que se tornou síndico?
 - a) Não havia ninguém interessado
 - b) Candidatei-me e fui eleito, mas existiam outros interessados
 - c) Comecei a cuidar dos assuntos do condomínio e acabei me responsabilizando
 - d) Os moradores pediram para que eu fosse síndico
 - e) Outro. _____

GESTÃO

10. Há cadastro dos moradores? Que informações contêm?
11. Foi fornecido?
 - a) Plantas de arquitetura
 - b) Projetos (hidráulica, elétrica, gás, etc)
 - c) Memorial descritivo
 - d) Outros materiais. Quais? _____

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

12. O condomínio possui seguro?
 - a) Sim
 - b) Não temos interesse
 - c) Não, mas temos interesse
13. O condomínio já possui aprovação dos Bombeiros?
 - a) Sim
 - b) Não temos interesse
 - c) Não, mas temos interesse
14. A administradora é a Villagua ou já houve a mudança?
 - a) É a Villagua
 - b) Houve mudança de administradora. Qual? _____
15. Você está satisfeito com a atual administradora?
 - a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
16. Qual o valor do condomínio?
17. Qual é o maior gasto do condomínio?
18. Qual índice de inadimplência do condomínio?(mais de 03 meses sem pagar)
19. Há tarifa social?
 - a) Não há
 - b) Água
 - c) Energia
 - d) Gás
20. Há medição individualizada de:
 - a) Água
 - b) Gás
 - c) EnergiaSe não, por quê? _____
21. Qual a quantidade de vagas de estacionamento?
22. Há vice?
 - a) Sim, mas não participa da administração
 - b) Sim e participa da administração
 - c) Não
 - d) Havia, mas desistiu
23. Há conselheiros?Quantos?
 - a) Sim, mas não participa da administração
 - b) Sim e participa da administração
 - c) Não
 - d) Havia, mas desistiu

24. Há comissões? De que?

O condomínio possui:

25. Normas documentadas?

- a) Sim
- b) Não temos interesse. Por quê? _____
- c) Não, mas temos interesse

26. Convenção de condomínio?

- a) Sim
- b) Não temos interesse. Por quê? _____
- c) Não, mas temos interesse

27. CNPJ?

- a) Sim
- b) Não temos interesse. Por quê? _____
- c) Não, mas temos interesse

28. Conta bancária?

- a) Sim
- b) Não temos interesse. Por quê? _____
- c) Não, mas temos interesse

29. Fundo de reserva?

- a) Sim
- b) Não temos interesse. Por quê? _____
- c) Não, mas temos interesse

30. Seguro

- a) Sim
- b) Não temos interesse. Por quê? _____
- c) Não, mas temos interesse

31. O pagamento do condomínio é feito:

- a) Por boleto bancário
- b) Pago ao síndico com recibo
- c) Pago ao síndico sem recibo

32. Onde ficam guardados os documentos do condomínio?

- a) Em minha casa
- b) Na casa do vice ou conselheiros
- c) Na casa de um dos moradores
- d) No salão de festas
- e) Outro. Qual? _____

33. O síndico recebe algum benefício?

- a) Salário. Quanto?
- b) Desconto na taxa de condomínio. Quanto?
- c) Isenção da taxa de condomínio
- d) Não recebe.

34. Quantas horas por semana se dedica à função de síndico?

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

35. O que é feito com o lixo?
- Recolhido totalmente pelo poder municipal (caminhão de lixo)
 - Levado para as LEVs. Que tipo de resíduo? _____
 - Doado para catadores. Que tipo de resíduo? _____
 - Vendido para cooperativas.
36. A limpeza das áreas comuns é feita:
- Por uma pessoa contratada
 - Os moradores se revezam para limpar
 - Não limpamos
 - Alguns limpam o que está próximo a sua casa\apartamento
37. Onde são guardados os produtos de limpeza e equipamentos de manutenção?
38. Qual é a frequência das reuniões?
- Semanal
 - Quinzenal
 - Mensal
 - A cada 3 meses
 - A cada 6 meses
 - Anual
39. Qual a porcentagem de participação dos moradores nas reuniões?
40. A comunicação feita entre síndico e moradores é feita:
- Boca a boca
 - Avisos em áreas comuns
 - Avisos junto com a correspondência
 - Redes sociais (*Facebook, Twiter, etc*)
 - Pessoalmente
 - E-mail*
 - Outro. Qual? _____
41. Já foi necessário chamar a polícia? Por quê?
- Nunca
 - Já tivemos motivos, mas não chamaram
 - Barulho
 - Conflitos
 - Vandalismo ou roubo
 - Outros. Quais? _____
42. Há atividades coletivas nas áreas comuns do condomínio?
- Não há.
 - Cursos
 - Festas
 - Reuniões (além da reunião de condomínio)
 - Outros. Quais?
43. Quem as promove?
- Equipe do trabalho social
 - Moradores
 - Gestores do condomínio (síndico, vice, etc)

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

SATISFAÇÃO

44. Qual é a maior vantagem de ser síndico?
45. Qual é a maior desvantagem de ser síndico?
46. A quantidade de unidades é um fator que influencia na gestão? Por quê? Qual seria o tamanho ideal?
E a quantidade de blocos?
E o elevador?
E a medição individualizada?

47. Qual é a maior dificuldade na gestão das áreas comuns?

48. Como funciona o uso das vagas de estacionamento? Há problemas no uso? Quais?

TRABALHO SOCIAL

49. Participou de eventos do Trabalho Social? Se sim, quais?

50. Se não, por quê?
a) Não me interessei
b) Não soube
c) Conflito de horário
d) Outro. Quais? _____

51. Você está satisfeito com o Trabalho Social?

- a) Muito satisfeito
b) Satisfeito
c) Razoavelmente satisfeito
d) Razoavelmente insatisfeito
e) Insatisfeito
f) Muito insatisfeito

52. O Trabalho Social contribuiu para o aprendizado e desenvolvimento de suas funções como síndico? Como?

53. Quais foram as maiores dificuldades de adaptação dos moradores?

54. O TS contribui para melhor adaptação dos moradores?

55. Qual a principal reclamação dos condôminos?

56. Qual o maior problema do condomínio hoje?

57. Qual regra há maior dificuldade de ser seguida por parte dos moradores?

58. Quais foram as dificuldades que sentiu quando assumiu o cargo de síndico?

59. Os moradores colaboram na gestão e execução de tarefas no condomínio? Especifique.

APÊNDICE III – Questionário Moradores

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

Data:	
Aplicador:	Condomínio:
Bloco:	Pavimento

QUESTIONÁRIO - MORADORES

CARACTERÍSTICAS DO ENTREVISTADO

1. Sexo
 - a) Feminino
 - b) Masculino
2. Idade
 - a) Até 19 anos
 - b) 19 a 29 anos
 - c) 30 a 39 anos
 - d) 40 a 49 anos
 - e) 50 a 59 anos
 - f) 60 a 69 anos
 - g) Acima de 70 anos
3. Escolaridade
 - a) Nenhum/não sabe informar
 - b) Ensino fundamental incompleto
 - c) Ensino fundamental completo
 - d) Ensino médio incompleto
 - e) Ensino médio completo
 - f) Ensino superior incompleto
 - g) Ensino superior completo
 - h) Pós-graduação
4. Ocupação:
 - a) Aposentado
 - b) Trabalhador(a) do lar
 - c) Empregado
 - d) Autônomo
 - e) Desempregado
5. Renda familiar (em Salários Mínimos – SM):
 - a) Sem renda
 - b) $< 1/2 SM$
 - c) $\geq 1/2 e < 1 SM$
 - d) $\geq 1 SM < 1 1/2$
 - e) $\geq 1 1/2 SM < 2 SM$
 - f) $\geq 2 SM < 2 1/2 SM$
 - g) $\geq 2 1/2 < 3 SM$
 - h) $\geq 3 SM < 3 1/2 SM$
 - i) $\geq 3 1/2 SM < 4 SM$
 - j) $\geq 4 SM < 4 1/2 SM$
 - k) $\geq 4 1/2 SM < 5 SM$
 - l) Acima de 5 SM
6. Quantos são os componentes de sua família?
 - a) ___ 0 a 4 anos
 - b) ___ 5 a 10 anos
 - c) ___ 11 a 15 anos
 - d) ___ 16 a 19 anos
 - e) ___ 20 a 40 anos
 - f) ___ 41 a 65 anos
 - g) ___ A partir de 65 anos
7. Alguém da casa possui carro?
 - a) Não
 - b) Sim. Quantos? ___
8. E Moto?
 - a) Não
 - b) Sim. Quantas? ___
9. Quanto é a prestação da casa? _____

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

MORADIA ANTERIOR E ATUAL

10. De que bairro você veio?
a) Bairros Cota 95/100	f) Água Fria
b) Cota 200	g) Pilões
c) Cota 400/500	h) Sítio Queiroz
d) Pinhal do Miranda	i) Não fez parte do Projeto Serra do Mar
e) Fabril	
11. Quanto tempo morou no bairro anterior? _____
12. Você queria ter saído de seu bairro:
a) Sim	b) Não
13. Qual foi o motivo da saída
a) Estava em área de risco	d) Obras/Urbanização
b) Estava na área do PESM	e) Outro. Qual _____
c) Não estava em área de risco, mas quis sair
(Fiz uma troca – xadrez)	

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

14. Você está satisfeito com sua casa no Conjunto Rubens Lara (CRL)? Por quê? _____
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito

15. Sua casa em seu bairro anterior era: Por quê? _____
- a) Muito melhor
 - b) Melhor
 - c) Razoavelmente melhor
 - d) Razoavelmente pior
 - e) Pior
 - f) Muito pior

No seu bairro anterior:

16. O que mais gostava? _____
17. O que não gostava? _____

No CRL:

18. O que mais gosta? _____
19. O que não gosta? _____

20. Após a mudança para o CRL. Sua vida:
- a) Piorou (Vá para a questão 22)
 - b) Está igual (Vá para a questão 23)
 - c) Melhorou (Pule a questão 22)

21. Se melhorou, em que aspecto? _____

22. Se piorou, em que aspecto? _____

Você está satisfeito com:

23. Seu novo bairro? Por quê? _____
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito

24. As áreas comuns de seu condomínio de modo geral? Por quê? _____
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

RELACIONAMENTO

25. A maior parte dos seus vizinhos
- a) Já conhecia do antigo bairro
 - b) Não os conhecia
26. Dos familiares que também viviam no bairro anterior, estes estão:
- a) No mesmo condomínio que moro
 - b) No CRL, mas em outro condomínio
 - c) Ficaram no Cota
 - d) Foram para outros empreendimentos
 - e) Não tinha parentes no meu bairro anterior

Você está satisfeito com o relacionamento com:

27. Os moradores do seu condomínio:
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
28. O síndico ou corpo diretivo?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito

ADAPTAÇÃO

Com o que teve mais dificuldade de adaptação no(a):

29. Condomínio? Por quê? _____
30. Habitação. Por quê? _____
31. O que acha que falta no seu atual bairro?
- a) Transporte
 - b) Equipamentos de saúde (postos, hospitais, etc)
 - c) Escolas
 - d) Creches
 - e) Comércio
 - f) Posto policial
 - g) Equipamentos de lazer (praças, quadras, etc)
 - h) Outro. Qual? _____

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

32. Você tinha algum tipo de comércio em seu bairro anterior?
- a) Sim
 - b) Não (Ir para questão 35)
33. De que tipo?
- a) Bar
 - b) Loja
 - c) Mercado/sacolão/quitanda
 - d) Salão de beleza
 - e) Outro. Qual? _____
34. Conseguiu manter sua atividade?
- a) Não, entre o congelamento e a mudança não consegui manter meu negócio
 - b) Não, após a mudança não consegui manter meu negócio
 - c) Sim, de mesma forma
 - d) Sim, mas com adaptações

GESTÃO CONDOMINIAL

Você está satisfeito com:

35. A gestão do condomínio de modo geral?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
36. A capacidade da gestão de resolver problemas?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
37. A manutenção do condomínio?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
38. O valor da taxa condominial?
- a) Muito caro
 - b) Caro
 - c) Um pouco caro
 - d) Um pouco barato
 - e) Barato
 - f) Muito barato

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

39. A limpeza das áreas comuns do condomínio?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
40. A segurança do condomínio?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
41. Com o uso do dinheiro do condomínio?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
42. Qual sua principal reclamação em relação à vida em condomínio? Por quê? _____
43. O que precisa melhorar no condomínio? _____

PARTICIPAÇÃO

44. Você frequenta as reuniões de condomínio? Com que frequência?
- a) Vou a todas
 - b) Vou a quase todas, falto pouco
 - c) Vou pouco
 - d) Nunca
45. Se não frequenta, por quê?
- a) Horário incompatível
 - b) É desorganizado
 - c) São sempre as mesmas pessoas que decidem
 - d) Não me interessa
 - e) O espaço não é confortável ou adequado
 - f) Não tenho com quem deixar meu filho(a)
 - g) Outros. Quais? _____
46. Você fazia parte de alguma organização, associação ou movimento social no seu bairro anterior? Se sim, quais?
- a) Religiosa
 - b) Qualidade de vida (associação de bairro, moradia, saúde, transporte, etc)
 - c) Artístico (música, dança, artes plásticas, etc)
 - d) Lazer (associação cultural, time de futebol, campeonatos de esportes, organização de eventos)
 - e) Outros. Quais? _____

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

47. E hoje, continua na mesma organização? Por quê? _____
- a) Sim
 - b) Não

COMUNICAÇÃO

48. Qual é a forma que você mais tem informações do condomínio?
- a) Boca a boca
 - b) Avisos em áreas comuns
 - c) Avisos junto com a correspondência
 - d) Redes sociais (*Facebook, Twiter*, etc)
 - e) Pessoalmente com o síndico
 - f) E-mail
 - g) Reunião
 - h) Outro. Qual? _____
49. Está satisfeito com as informações dadas pela gestão do condomínio (decisões de assembleias, datas, pautas, gastos, entrada de dinheiro, etc)
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

TRABALHO SOCIAL (Pós-Ocupação)

50. Participou de eventos do Trabalho Social? Se sim, quais?
- a) Não participei
 - b) Emprego e renda, capacitação profissional
 - c) Aumento da escolaridade
 - d) Festas (festa junina, por exemplo)
 - e) Referentes ao condomínio (instauração, administração, mediação de conflitos)
 - f) Uso do edifício/manutenção
 - g) Educação ambiental
 - h) Outros. Quais? _____
51. Se não, por quê?
- a) Não me interessei
 - b) Não fiquei sabendo
 - c) Conflito de horário
 - d) Outro. Quais? _____
52. Você está satisfeito com o Trabalho Social?
- a) Muito satisfeito
 - b) Satisfeito
 - c) Razoavelmente satisfeito
 - d) Razoavelmente insatisfeito
 - e) Insatisfeito
 - f) Muito insatisfeito
53. O Trabalho Social ajudou em que?
- a) Aumentar minha renda
 - b) Aumentar minha escolaridade ou capacitação profissional
 - c) Adaptar-me melhor à nova vida
 - d) Participar das decisões e discussões na minha comunidade
 - e) Ter consciência de meus direitos e deveres
 - f) Integrar-me com os vizinhos
 - g) Ajudar o meio ambiente
 - h) Resolver problemas com concessionárias, CDHU ou construtora
 - i) Outros. Quais? _____

APÊNDICE IV - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título da Pesquisa: “Análise de projetos de reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar no estado de São Paulo

Pesquisadora:

Débora de Camargo Cavalheiro

e-mail: debora.cavalheiro@usp.br

Tel.: (11) 97663-5573

Informações aos participantes:

A pesquisa tem como objetivo estudar a política habitacional do ponto de vista da gestão condominial de reassentamentos, analisando a influência da gestão condominial no cotidiano e na satisfação dos moradores. Para isso foi adotado o conjunto Rubens Lara na cidade de Cubatão como estudo de caso.

Para alcançar este objetivo conceitos de Avaliação Pós-Ocupação serão utilizados, com isso técnicas como o uso de questionários, vistorias e entrevistas serão aplicados. Portanto propõe-se entrevistar atores envolvidos direta ou indiretamente no Programa de Recuperação da Serra do Mar e do Sistema de Mosaicos da Mata Atlântica, mais especificamente às atividades relacionadas à promoção da habitação e do Trabalho Técnico Social resultante.

Para participar da pesquisa (responder a entrevista), não será necessário que você estude ou pesquise sobre qualquer assunto, pois a pesquisa trata-se de informações referentes ao seu cotidiano e/ou formação profissional.

Você poderá obter todas as informações que quiser e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem prejuízos. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro e terá a garantia de que todas as despesas necessárias para a realização da pesquisa não serão de sua responsabilidade. Seus dados pessoais serão mantidos em sigilo.

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil

Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo

Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko

Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

Eu, _____, li
o esclarecimento da Carta-Convite da pesquisa intitulada “Avaliação da qualidade de
projetos de reassentamento habitacional: o caso do projeto Serra do Mar” e estou ciente de
que eu faço parte da pesquisa e contribuirei respondendo as questões da entrevista.
Declaro estar ciente: a) do objetivo do projeto; b) da segurança de que não serei
identificado(a) e de que será mantido o caráter confidencial das informações que prestarei;
c) de que a participação nesta pesquisa não é obrigatória e que tenho liberdade de recusar
a participar a qualquer momento, retirando meu consentimento.

A explicação que recebi esclarece os benefícios do estudo e os riscos estarão na
possibilidade de me sentir desconfortável ou constrangido em responder alguma(s)
questão(ões), podendo, portanto, tirar dúvidas ou não responder a(s) pergunta(s) em caso
de tal constrangimento. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a
qualquer momento, sem justificar minha decisão. Sei que não terei despesas e não
receberei dinheiro por participar do estudo.

(assinatura do entrevistado)

São Paulo, ____ de _____ de 201__.

Grata

(assinatura do pesquisador)

EPUSP – (ANO)

APÊNDICE V – Autorização de Gravação de Voz

Escola Politécnica - Universidade de São Paulo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil
Título da Pesquisa: Análise de projetos de
reassentamento habitacional: o caso do projeto
Serra do Mar no estado de São Paulo
Orientador: Prof^a.Dr. Alex Kenya Abiko
Pesquisadora: Débora de Camargo Cavalheiro

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA GRAVAÇÃO DE VOZ

Eu, _____, autorizo por meio deste termo, a pesquisadora Débora de Camargo Cavalheiro a realizar a gravação de minha entrevista realizada em __/__/__ sem custos financeiros a nenhuma das partes.

Esta **AUTORIZAÇÃO** foi concedida a garantia dos seguintes direitos:

Os dados coletados serão usados exclusivamente para fins acadêmicos, de pesquisa e educacionais;

Serei livre para interromper minha participação na pesquisa a qualquer momento.

São Paulo, ____ de _____ de 201__

Assinatura do entrevistado

Assinatura do pesquisador

EPUSP – (ANO)

APÊNDICE VI - Resumo das entrevistas

Abaixo segue os temas abordados nas entrevistas de acordo com o que se verificou

Membros institucionais

Entrevistado 1

Abordou diversas temáticas, reatando desde as primeiras notícias a respeito da remoção até a adaptação e reivindicações no CRL e nos Bolsões. Tratou de questões como a atuação da associação de bairro na favela e sua formação de uma no CRL, conflitos políticos e avaliação do TS de pré e pós ocupação.

Entrevistado 2

Relatou o processo de conhecimento do projeto e atuação dos entes institucionais mais presentes na época, além da conduta da associação de bairro e lideranças e formas de participação no pré-ocupação. Discorreu sobre forma de escolha das unidades, presença do TS de pós-ocupação, atividades de síndico, problemas construtivos, segurança, outros condomínios, adaptação dos moradores e associação de bairro do CRL.

Entrevistado 3

Sua entrevista aborda desde como chegou nos bairros Cota, sua trajetória como liderança e conduta perante o projeto até a adaptação dos moradores ao CRL. Fala de sua experiência com entes institucionais, bem como da atuação do TS de pré e pós-ocupação e da gestão condominial.

Entrevistado 4

Trata de sua função no TS de pós-ocupação e na instituição, evita tratar do TS de pré-ocupação justificando sua atuação específica. Menciona dificuldades no seu trabalho e de adaptação dos moradores.

Entrevistado 5

Explica funcionamento, estrutura, concepção e metodologia do TS de pós-ocupação, bem como de experiências anteriores em HIS. Discorre sobre as especificidades da remoção, queixas e dificuldades dos moradores. Evita tratar da gestão condominial para não interferir no trabalho de colegas.

Entrevistado 6

Tem relato mais próximo das questões condominiais. Trata das dificuldades na gestão condominial em HIS e de entendimento dos moradores a essa nova forma de morar.

Entrevistado 7

Aborda a conceituação teórica para a formação do TS de pós-ocupação com foco na adaptação à gestão condominial. Levanta as especificidades deste trabalho voltado para HIS.

Entrevistado 8

Aborda a questão do ponto de vista da administração condominial e a atuação do setor em HIS. Apresenta os conhecimentos adquiridos quanto esta forma de moradia e a relação das pessoas nesta formação e seus problemas cotidianos, bem como as questões específicas que a atuação em HIS agrega a esta forma de atuação.

Entrevistado 9

Apresenta sua visão da intervenção quanto a participação e legitimidade. Traz questões da vida dos moradores dos bairros Cota e das dificuldades encontradas pelo modelo de reassentamento apresentado.

Entrevistado 10

Relata sua experiência na fase de pré-ocupação com foco na questão ambiental.

Entrevistado 11

Traz elementos da fase de pré-ocupação como participação, construção dos critérios de atuação, remoção, urbanização, dificuldades dos moradores e conflitos políticos. Seu relato vai até a mudança dos moradores.

Entrevistado 12

Aborda as principais dificuldades da administração condominial trazendo elementos comuns e de diferenciação entre a habitação popular e condomínios de classe média. Justifica a falta de interesse do mercado quanto a atuação em HIS, além da interferência da questão social neste tipo de formação para população pobre.

Entrevistado 13

Traz a visão do mercado e as dificuldades que tornam este setor desinteressante, bem como dificuldades que são gerais na gestão condominial com maior foco na classe média e alta.

Entrevistado 14

Menciona sua experiência na remoção, mas suas informações se concentram na adaptação ao CRL e sua experiência como síndico, além da contribuição do TS para sua função.

ANEXO I – Implantação do Conjunto Rubens Lara