



Respostas e perguntas	<p><b>1. Praça do Setor E:</b></p> <p>Foi comunicado que a Planet construirá a praça, mas o projeto precisa ser aprovado pela prefeitura. Esse processo está em andamento. Moradores perguntaram se podem ajudar pressionado prefeitura. Planet pediu para aguardarem, fazer ação apenas se necessário.</p>	Engenharia	1 – Hugo afirmou que <b>praça deverá ser construída ainda no ano de 2025;</b>
	<p><b>2. Uso do poço após adutora</b></p> <p>Foi comunicado que poço já está sob gestão da Cagece desde o ano passado, já foram enviados os documentos, o último enviado em janeiro. O poço já conta com logo da Cagece. Planet apenas auxilia Cagece com apoio de mão de obra e maquinário para ajudar a garantir bem estar do bairro. Foi explicado que poço é equipamento não demandado pelo projeto aprovado, instalado para melhorar oferta de água, e foi doado à Cagece para operar como solução de emergência em caso de falhas. Foi comunicado que o poço mal atende a demanda do setor D, muito menos de todo o bairro. Foi comunicado que toda documentação necessária foi devidamente feita e enviada, todas exigências de projeto e devido processo cumpridas. Também que a empresa não recebeu feedback de atualização por parte da concessionária. Reafirmou que a adutora está construída e que Cagece já realizou operações de abastecimento com ela.</p>	Engenharia	2 – Hugo afirmou que <b>Planet continuará prestando apenas apoio</b> para a Cagece. <b>Repassaremos qualquer informação de operações e prazos</b> sobre a normalização da adutora para os moradores ou qualquer outra informação por parte da Cagece;
	<p><b>3. Pavimentação do acesso à praia</b></p> <p>Foi comunicado que será feita pela Planet, mas que não será concluída este ano. Foi comunicado que a Planet está solicitando uma extensão do prazo da obra por mais um ano, até final de 2026.</p>	Engenharia	3 – Hugo comunicou que <b>estrada será construída, mas conclusão permanece sem prazo</b> definido;
	<p><b>4. Estrada lateral da lagoa</b></p> <p>Foi comunicado que estrada é viário municipal, aprovado no master plan realizado pelo Celebration, não está no loteamento da Smart City. Prefeitura é responsável. Foi comunicado que Planet está negociando permuta: no lugar de pavimentar uma ramificação da estrada para praia até Novo Iguape, pavimentar a lateral da lagoa. Moradores perguntaram se podem acionar vereadores, Planet pediu que esperassem andamento da negociação.</p>	Engenharia, Legalização	4 – Empresa está em <b>diálogo com a prefeitura sobre a permuta</b> . Não há resolução ainda. Tampouco prazo. <b>Moradores poderão ser convidados a mobilizar seus representantes</b> , caso ajude a consecução do acordo.
	<p><b>5. Área de Lazer gratuita</b></p> <p>Foi comunicado que as áreas de lazer não são gratuitas e nunca foram. Permissões para uso sem pagamento ou reserva anteriormente foram exceções em outro contexto. Informações comerciais sobre a gratuidade das áreas foram equivocadas. A empresa cobra taxas de manutenção, não aluguel. Moradores solicitaram que prefeitura assuma a área, empresa concorda com a iniciativa dos moradores. Empresa aventou liberar parte das quadras e aumentar taxa do society.</p>	Gestão Social	5 – Moradores indicaram que <b>vão perseguir contato com prefeitura para assumir a área;</b> GS afirmou que vai <b>abrir enquête de consulta sobre proposta de gratuidade de parte das quadras</b> mediante aumento da de society.
	<p><b>6. Manutenção da Área de Lazer</b></p> <p>Moradores reclamaram do estado de conservação dos equipamentos de lazer. Empresa comunicou que mantém</p>	Gestão Social	6 – João afirmou que empresa está em <b>busca de encontrar meios de aumentar recursos para manutenção</b> das quadras, talvez com <b>parcerias</b> . Moradores reafirmaram <b>que procurarão</b>

	<p>quadras, área e iluminação. Informou que não há possibilidade de manter o espaço de forma gratuita e que taxas não superam custo. Empresa argumentou que há uso muito elevado, semanalmente, sem reservas e e taxas, que isso contribui para degradação do espaço sem coleta de recursos para sustentar mais manutenções. Moradores aventaram a possibilidade de entregar área para prefeitura. Empresa apoia ideia. Moradores reclamaram da logística de reservas, abertura das quadras, constantemente atrasadas, e da falta de educação dos seguranças. Foi esclarecido que a área de lazer na praça 3 Marias não é uma área de lazer mantida pela empresa, mas uma área em praça pública que deve ser mantida pelo poder público. Moradores contestaram a falta de iluminação nas praças, apontando que se tratava de um erro de projeto. A empresa reafirmou que o projeto foi executado conforme aprovado e que foi realizado anteriormente à aquisição do loteamento pela Planet.</p> <p><b>7. Fiação antiga e de má qualidade</b></p> <p>Hugo informou que nunca houve notificação por parte da Enel pela empresa usar fiação inadequada. Explicou, inclusive, que o material utilizado é definido pela própria Enel, empresa só pode instalar material homologado pela concessionária. Reforçou que manutenção da fiação é responsabilidade da Enel.</p> <p><b>8. Exibir documentação legal</b></p> <p>João explicou que a empresa não pode disponibilizar documentação para todo morador que a solicita, sendo necessário um pedido formal e institucional à central de relacionamento com cliente. Hugo explicou que a entrega de documentos como contratos celebrados entre duas partes por gerar problema legais, além de potencialmente criar problemas de relacionamento entre empresa e concessionária, dificultando ainda mais a resolução de problemas no bairro. Uma moradora perguntou se seria viável uma apresentação explicando processos de regularização das obras e exibindo processos e documentos. Hugo afirmou que o principal documento que legitima a responsabilidade das concessionárias são as contas de luz e energia, e o principal documento que comprova regularidade do empreendimento são as emissões dos TVOs, assim como impostos e documentações dos imóveis, como o habite-se. Luis enfatizou que o TVO só é emitido pelo município quando a documentação da empresa está regularizada.</p> <p><b>9. Limpeza de terrenos e entulhos</b></p> <p>Moradores solicitaram à empresa que cobre os donos de lotes para que realizem limpeza. Empresa argumentou que não tem como multar ou obrigar pagamento de taxas de limpeza. Afirmou que apoia qualquer ação da prefeitura de fiscalização que ocorra na Smart City. Afirmou que envia notificação para moradores descartando entulhos ou realizando obras de risco e que prática tem respostas positivas. Morador sugeriu que empresa realize limpeza geral e divulgue amplamente</p>	<p>Engenharia</p> <p>Engenharia, Lealização, Gestão Social, Relacionamento</p> <p>Engenharia, Gestão Social</p>	<p><b>representantes para que prefeitura assuma área.</b> Hugo irá verificar a possibilidade <b>instalar novamente fechadura eletrônica</b> no portão da quadra;</p> <p>7 – Não houve encaminhamento sobre esse tópico;</p> <p>8 – Empresa afirmou que iria <b>deliberar sobre a possibilidade de realizar uma apresentação</b> da sua regularização, apresentando (mas não disponibilizando) documentação</p> <p>9 – <b>GS realizará mais campanhas e mais intensas de conscientização sobre descarte de entulhos.</b> Também que está tentando <b>encontrar parceiros que ofereçam o serviço de coleta e descarte</b> mais barato. Moradores afirmaram que irão <b>buscar representantes para pressionar prefeitura</b> a aceitar parceria com Planet em torno da limpeza. Hugo sinalizou que se houver disponibilidade da prefeitura para assumir a gestão de resíduos de forma adequada, a <b>empresa</b></p>
--	---	---	---

	<p>regras claras sobre entulhos e que a partir de então não realizará mais a ação. Também sugeriu ampla divulgação da prática de notificar para evitar mal-estar entre vizinhos. A empresa comunicou que é impossível realizar limpeza. Empresa aventou a possibilidade de oferecer caminhão e coleta se a prefeitura se responsabilizar pelo descarte, parte mais onerosa, ou então a possibilidade de construir um Eco Ponto em área institucional, se a prefeitura permitir e aceitar gerir o equipamento.</p> <p><b>10. Paradas de ônibus Smart</b></p> <p>Hugo comunicou que a empresa instalará as paradas. Que empresa está iniciando diálogo com prefeitura para construir duas paradas de ônibus de forma regularizada. Que é necessário autorização e especificação de localização e características das paradas de ônibus.</p> <p><b>11. Bicicletas compartilhadas</b></p> <p>Foi comunicado que as bicicletas compartilhadas ficaram presas na burocracia interna da empresa, que foram compradas, estão armazenadas, mas os processos necessários para coloca-las em operação não foi concluído. Foi comunicado que bicicletas serão disponibilizadas ainda em fevereiro, que provavelmente custarão R\$5,00 por 24h e que serão parte da biblioteca de objetos, reservadas via aplicativo, que ficarão inicialmente no bicicletário do Hub. As vagas atuais para estacionar bicicletas particulares serão retornadas posteriormente.</p> <p><b>12. Papel da Gestão Social</b></p> <p>João reafirmou a divisão entre responsabilidades da gestão social e relacionamento com cliente. Explicou que a GS cuida apenas de assuntos de interesse comunitário, auxilia a mediação entre empresa e comunidade, realiza e estimula a realização de ações sociais, e busca lideranças e parceiros para tanto. Foi afirmado que a gestão social segue um procedimento de ativação e fortalecimento da autonomia da comunidade e que, eventualmente, deixa de atuar junto aos empreendimentos. Foi explicado que gestoras sociais no passado atuavam visando a ativação, o estímulo à comunidade para que os vizinhos se unam, usem espaços comunitários, criem rituais anuais de comunhão, acostumem-se com deliberar e resolver problemas coletivamente. Foi explicado que agora a fase é de fortalecimento de autonomia, de modo que iniciativas deverão partir da própria comunidade, contando apenas com apoio da gestão social, que será progressivamente menor. Foi explicado que erros de procedimento em nome da flexibilidade de usos dos espaços foram cometidos por gestoras sociais anteriores, e que a intenção de seguir procedimentos mais rigorosos se dá para organizar melhor o atendimento de uma vizinhança que hoje é maior. Foi explicado que a GS não apoia apenas a associação, mas que sempre favorecerá grupos organizados legitimamente e formalmente que</p>	<p>Engenharia, Legalização</p> <p>Gestão Social</p> <p>Gestão Social</p>	<p><b>avaliará a melhor forma de auxiliar na limpeza em ações conjuntas pontuais;</b></p> <p>10 – Empresa <b>inciará o diálogo com a prefeitura</b> para definir localização e autorizar a instalação dos equipamentos.</p> <p>11 – João afirmou que <b>bicicletas serão disponibilizadas em fevereiro.</b></p> <p>12 – Não houve encaminhamentos sobre esse tópico;</p>
--	---	--	--

	<p>representam uma coleção de moradores. Moradores interessados em fazer uma segunda associação de vizinhos foram reafirmados de que não seriam excluídos de diálogo com a gestão social.</p> <p><b>13. Sabotagem da Praça 3 Marias</b></p> <p>Foi explicada a natureza do problema elétrico e afirmado que a empresa não possui poder de proibição de uso de espaços públicos. Foi afirmado que o comunicado de segurança foi feito devido à gravidade do risco, que não houve intenção de sabotagem aos empreendedores que utilizavam a praça, que os mesmos receberam sugestões de uso em outros lugares públicos ou da Planet gratuitamente enquanto providenciavam a correção do risco elétrico. Moradores reafirmaram que se tratou de sabotagem aos empreendedores por ter sido um comunicado parcial, uma vez que outros riscos não são comunicados da mesma forma, como ferimentos em brinquedos infantis sem manutenção na praça, assim como outros eventos, como fios caídos eletrificados. João argumentou que riscos pontuais, como fios caídos, quando tomados ciência são imediatamente levados para as instituições responsáveis pela equipe local de engenharia, que o problema do risco na praça era sua permanência e ausência de instituição responsável, por se tratar de instalação irregular. Morador de ocupação profissional que envolve engenharia elétrica afirmou que o problema era apenas a espessura dos fios, e que não havia risco elevado. João argumentou que a avaliação de risco foi feita pelo técnico de segurança da Planet. Hugo argumentou que a engenharia pode auxiliar a segurança das instalações colocando um poste na praça a pedido dos moradores, contanto que eles se responsabilizem formalmente pelas instalações elétricas.</p> <p><b>14. Urbanização e limpeza da lagoa</b></p> <p>O tópico não foi discutido devido horário avançado. Apenas foi reafirmado pela GS que a responsabilidade é pública, não da empresa.</p> <p><b>15. Responsabilidades Planet x Prefeitura</b></p> <p>O tópico não foi discutido devido horário avançado.</p> <p><b>16. Mais reuniões de moradores</b></p> <p>O tópico não foi discutido devido horário avançado. No início da reunião, no entanto, João (GS) afirmou aos moradores que eles poderiam deliberar e optar por retomar um comitê de moradores</p>	<p>Gestão Social, Engenharia</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>Gestão Social</p>	<p>13 – A oferta de uso na área de lazer ou lounge do Hub para um coletivo de empreendedores ainda permanece uma opção. Um poste poderá ser instalado na praça para aumentar a segurança das instalações elétricas, se solicitado por moradores, contanto que moradores assinem responsabilidade técnica e formal pela intervenção nas instalações elétricas.</p> <p>14 – Não houve encaminhamentos sobre esse tópico;</p> <p>15 – Não houve encaminhamentos sobre esse tópico;</p> <p>16 – Não houve encaminhamentos sobre esse tópico. João aproveitará a consulta sobre quadras para consultar sobre retorno de comitê de moradores.</p>
--	---	---	---

	<p><b>17. Pedidos de manutenção</b></p> <p>O tópico não discutido porque demandas registradas em formulário eram de caráter particular. Mas ao longo da reunião morador enfatizou um problema com edificações vizinhas à sua. Informou que, como a sua casa, água fica empoçada na laje. O seu problema foi resolvido, mas as casas vizinhas não ocupadas não notificam o problema e pode ficar água empoçada nas lajes, gerando problema de saúde pública. Foi solicitado à empresa intervir nas edificações. Hugo explicou que não podemos entrar na edificação particular sem permissão e que verificará o que pode ser feito nesse caso. O morador denunciou que a empresa entrou na sua casa, antes casa modelo, após entrega, para retirar itens, e que nesse caso poderia fazer o mesmo. A empresa se comprometeu a avaliar o problema para encontrar uma solução possível. A empresa reforçou a importância de abertura de chamados apenas via aplicativo.</p>	<p>Engenharia</p>	<p>17 – Assistência técnica verificará os problemas enviados no formulário, seguindo a ordem dos chamados no aplicativo. Engenharia vai deliberar sobre solução possível para o caso das casas desocupadas com água empoçada em laje.</p>
	<p><b>18. Alteração de legislação para conjugação de lotes</b></p> <p>O tópico não discutido porque as demandas registradas em formulário eram de caráter particular.</p>	<p>Relacionamento</p>	<p>18 – O departamento de relacionamento com cliente buscará resposta para a dúvida do morador e entrará em contato.</p>