



JUSTIÇA FEDERAL
Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal

NOTA TÉCNICA N. 34/2021

Brasília, 29 de março de 2021.

Assunto: Medidas de desjudicialização das ações de vícios construtivos.

Relatores: Juiz Federal Eivaldo Ribeiro dos Santos
Servidora Janaina Rosalinda Spadini Santos

Revisores: Juíza Federal Daniela Pereira Madeira
Juiz Federal Marco Bruno Miranda Clementino
Desembargadora Federal Taís Schilling Ferraz
Juíza Federal Vânia Cardoso André de Moraes

EMENTA

1. Vícios construtivos no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV-faixa 1.
2. Ratificação da Nota Técnica n. 05/2020 do Centro Local de Inteligência do Paraná - CLIPR, que recomenda melhorias no Programa de Olho na Qualidade gerido pela Caixa Econômica Federal, como forma de prevenção de litígios.
3. Divulgação do referido programa aos Centros Locais de Inteligência, com recomendação para que monitorem e reportem o seu funcionamento.
4. A importância do programa para a desjudicialização, aferição do interesse de agir e qualificação da prova em juízo e, ainda, para criar ambiente mais propício à conciliação.

1. RELATÓRIO

O Centro Local de Inteligência do Paraná editou Nota Técnica a respeito do funcionamento do Programa de Olho da Qualidade, gerido pela Caixa Econômica Federal, e que tem por objeto o acionamento das construtoras para a correção de vícios construtivos alegados pelos mutuários.



JUSTIÇA FEDERAL
Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal

A Nota Técnica CLIPR n. 05/2020 está redigida nos seguintes termos:

Assunto: Medidas de desjudicialização das ações de vícios construtivos.

Relatorias: Anne Karina Stipp Amador Costa e Janaina Rosalinda Spadini Santos.

Revisor: Erivaldo Ribeiro dos Santos, Antonio César Bochenek e Bruno Henrique Silva Santos.

1. RELATÓRIO

O Centro Local de Inteligência da Seção Judiciária do Paraná - CLIPR, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 10 da Portaria PCG-2017/00369 da Corregedoria Geral do Conselho Nacional de Justiça, bem como da Portaria n. 1839/2018 da Direção do Foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Paraná, apresenta Nota Técnica com estudo de hipóteses e recomendação de transparência e acessibilidade dos procedimentos adotados no Programa de Olho na Qualidade da Caixa Econômica Federal, em relação aos imóveis do Programa Minha Casa Minha Vida, consubstanciado na atuação estratégica de prevenção de litígios das demandas judiciais repetitivas relativas aos vícios construtivos habitacionais de imóveis financiados pela Caixa Econômica Federal-CEF.

A proposta foi iniciada em razão do ajuizamento massivo de demandas por mutuários do SFH nas quais pedem a condenação da instituição financeira à reparação de danos materiais e morais em razão de problemas construtivos existentes em áreas comuns e privativas, que afetam a sua unidade habitacional, construída com recursos do Programa Minha Casa Minha Vida, imóveis faixa I.

Foram realizadas duas reuniões interinstitucionais com a presença de juízes federais e coordenadores jurídicos da CEF, nas quais foram debatidos diversos aspectos de possíveis medidas preventivas à judicialização das demandas de vícios construtivos, destacando-se a deliberação de que a CEF deveria informar, com prazo razoável, o resultado do processo administrativo, tanto ao beneficiário, como também no processo judicial, se existente, bem como a relevante questão da responsabilidade subsidiária da CEF nos casos em que a construtora não tem mais capacidade econômica ou técnica para arcar com o reparo e/ou a indenização. Pontualmente, na segunda reunião realizada na sede da CEF, em Brasília/DF, ficou acordado que haveria melhoria da qualidade do atendimento (Programa de Olho na Qualidade) em relação às reclamações dos mutuários.

2. FUNDAMENTAÇÃO

A questão envolve imóveis financiados pelo programa governamental (Minha Casa Minha Vida), que tem por objetivo entregar moradias para famílias de baixa renda, com concessão de substancial subsídio, permitindo prestações mensais de valor módico.

O programa estabelece solidariedade e lealdade entre os envolvidos (FAR, CEF, construtora, eventual associação de pretendentes e beneficiário da moradia), de forma a permitir efetivo crescimento e participação social, além da entrega da moradia.



JUSTIÇA FEDERAL

Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal

A CEF, para atender às reclamações relacionadas a **vícios construtivos** em moradias do Programa Minha Casa Minha Vida, disponibiliza o "[Programa de Olho na Qualidade](#)", através do telefone 0800-721-6268, por meio do qual os registros são encaminhados diretamente aos construtores para as providências cabíveis, detalhados na Informação [5158335](#) (anexa).

Em que pese haver a possibilidade da solução administrativa, constata-se ajuizamento massivo de ações indenizatórias na Justiça Federal do Paraná. Entre 2017 e 2019, foram proferidas mais de 640 sentenças pelas Varas Federais, excluídas da contagem aquelas proferidas pelos Núcleos de Conciliação, em ações indenizatórias de vícios construtivos, conforme se verifica na Planilha [4887002](#), sendo a maioria de procedência/parcial procedência, outra grande parte refere-se à extinção sem julgamento do mérito por indeferimento da petição inicial ou ilegitimidade da CEF e, ainda, realização de acordo com a CEF.

As Subseções de Curitiba, Londrina e Ponta Grossa possuem o acervo mais acentuado de processos, o que justificaria atuação pontual da CEF para identificar quais seriam as construtoras mais demandadas nessas localidades, a fim de elaborar acordo extrajudicial a nível de empreendimento, que previna o ajuizamento de ações judiciais. Entende-se, ademais, que o cumprimento da fase administrativa, com reclamação formal à CEF, conforme consta do Programa, pode evitar afluxo de milhares de processos repetitivos e desnecessários, os quais certamente onerariam ainda mais as partes.

Porém, para que o Programa seja utilizado com sucesso para essa finalidade, faz necessário que seja adequado às necessidades dos demandantes e possua transparência e funcionalidade, servindo até mesmo para instruir a demanda judicial, quando e se instaurada.

Além disso, é de extrema relevância a questão da acessibilidade no atendimento, que consiste em facilitar o acesso de aproximação, procedimento e obtenção da informação e resposta à reclamação, ponderando que acessibilidade e inclusão andam juntas. Assim, com respeito à transparência e acessibilidade, o Programa de Olho na Qualidade deve também considerar as pessoas com deficiências, oferecendo canal alternativo que contribua para o desenvolvimento inclusivo para pessoas com limitações como os surdos/mudos, que não terão facilidade em comunicar-se por meio de ligação telefônica. Note-se que a acessibilidade é um princípio a ser seguido de preocupação com a inclusão, respeitando as necessidades de pessoas com qualquer tipo de deficiência ou limitação.

A partir desse raciocínio, apontam-se possíveis melhorias a serem implementadas no Programa, a título de recomendação:

1. Necessidade de disponibilização de outros tipos de contato, seja por email, formulário no site, aplicativo, *WhatsApp* ou atendimento *on-line*. Principalmente, por *e-mail*, onde o demandante possa inclusive anexar documentos para enviar à CEF, observando os princípios da acessibilidade e transparência. O canal telefônico em geral não possibilita sequer registro do contato pelo interessado;
2. Quanto ao procedimento instaurado pela via telefônica, constata-se que não há estipulação de um prazo de resposta ao demandante, informando qual foi o encaminhamento dado para a sua demanda dentro das hipóteses elencadas pela CEF: a) agendar uma vistoria no imóvel e posterior execução dos reparos; b) encaminhar ateste assinado pelo cliente confirmando a execução dos



JUSTIÇA FEDERAL

Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal

serviços; c) emitir uma justificativa, mediante emissão de laudo técnico, para a não realização dos reparos. **Assim, há necessidade de estipulação de prazo para resposta pela CEF à demanda gerada pelo mutuário e envio da resposta por e-mail dentro desse prazo. Ademais, caso sejam produzidos documentos pela construtora (laudo técnico de vistoria), esses devem ser fornecidos ao mutuário e, se possível, disponibilizados ao próprio Poder Judiciário em canal apropriado, tal qual já ocorre hoje em relação a informações dos benefícios previdenciários;**

3. O encaminhamento da reclamação, como está disposto pelo tratamento dado pela CEF, transfere a total responsabilidade para o construtor em dar a resposta ao comprador do imóvel, a quem não é fornecida a comprovação da notificação do construtor. Nesses moldes, a resposta administrativa não responde satisfatoriamente o demandante, que é obrigado a procurar a Justiça, quando não recebe uma resposta em prazo que considera razoável. **Há necessidade de disponibilizar ao demandante o andamento de sua proposição, informando quando realizada a notificação do construtor e o prazo deste para dar a resposta;**

4. Notadamente, em casos em que a CEF já sabe que a situação da construtora demandada não irá possibilitar a resposta ao comprador, seja em razão do empreendimento em questão ou de outro empreendimento, em que já foram adotadas as **sanções administrativas**, representadas pelo "bloqueio de novas contratações habitacionais até a solução dos problemas de responsabilidade do construtor e/ou responsável técnico", conforme consta no *site*, não se apresenta satisfatória a mesma resposta padrão, **devendo a CEF informar o demandante acerca da situação do construtor e que não será possível a solução do problema por esse meio.** Note-se que essa resposta padrão não atenderá à finalidade do procedimento, o que a CEF no caso já sabe e não informa ao demandante. A medida, por outro lado, é garantidora da transparência e publicidade na gestão pública. **Esse cruzamento de dados deve ser adotado no sistema de dados do atendimento, caso ainda não exista, e informado pelo atendente ao telefone, se possível, dando outra solução para o caso que não o encaminhamento à construtora que já se sabe impossibilitada de prestar o atendimento. Tal informação deve ser, se possível, disponibilizada ao Poder Judiciário por meio de canal adequado, possibilitando o tratamento correto da ação judicial, se instaurada;**

5. Para implementação dessas melhorias, o ideal seria que a CEF oferecesse um canal de acompanhamento do procedimento instaurado, pois, uma vez esgotado o prazo sem resposta, deve ser o demandante capaz de inteirar-se dos atos realizados, o que seria de grande utilidade também ao Poder Judiciário.

Acredita-se que essas providências poderão dar um tratamento mais adequado aos interessados, prevenir a judicialização em massa e garantir a transparência e a acessibilidade.

As ações judiciais de vícios construtivos são ações que geram grande custo para a máquina judiciária, em razão da necessidade de provas periciais que, além de serem onerosas financeiramente, também dependem maior tempo na tramitação dos processos e envolvem questões sociais relevantes acerca de contratos de aquisição da casa própria de populações carentes.

Nesse contexto, torna-se mais importante o cumprimento da exigência procedimental de modo transparente, evitando-se, inclusive, o retrabalho que



JUSTIÇA FEDERAL

Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal

significa as extinções sem julgamento de mérito por ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação, o que, ao final, significa a multiplicação do acionamento judicial e das custas dos processos.

A adoção desse procedimento poderá resultar ainda em benefício da própria CEF e do Poder Judiciário, que poderão firmar acordo de cooperação técnica a fim de instruir os processos judiciais e permitir aos juízes o conhecimento imediato e integral das ações adotadas pela CEF, com acesso a laudos e vistorias já realizadas, reduzindo o tempo de instrução dos processos e, em última análise, o custo temporal e financeiro do processo.

CONCLUSÃO

À vista dessas considerações, o Centro de Inteligência da Seção Judiciária do Paraná sugere que a Caixa Econômica Federal reflita sobre os encaminhamentos sugeridos na presente Nota, cujo objetivo é melhorar o seu Programa de Olho na Qualidade.

Encaminha-se a presente Nota ao Coordenador Jurídico Nacional da Caixa Econômica Federal, para consideração e análise, bem como ao Centro Nacional de Inteligência, como registro da medida preventiva e de desjudicialização.

2. JUSTIFICATIVA

As ações judiciais alegando vícios construtivos de imóveis financiados pela Caixa Econômica Federal têm potencial para congestionar a máquina judiciária, em razão da quantidade de ajuizamentos e do tempo de tramitação, com elevados custos, em face da natureza da prova exigida.

O impacto da judicialização da matéria já se mostra tão factual que, inclusive, o Sr. Secretário da Secretaria Nacional de Habitação, do Ministério do Desenvolvimento Regional, mediu o agendamento de reunião com a Corregedoria-Geral da Justiça Federal para que a CAIXA pudesse contextualizar o assunto. Isso porque, segundo o Sr. Secretário, não só a CAIXA, como também construtoras e incorporadoras, estariam a contatá-lo em face das demandas acerca de vícios construtivos.

Na oportunidade do encontro assim designado para o dia 3/2/2021, a Corregedoria-Geral da Justiça Federal ouviu do Superintendente da CAIXA constatações que ensejariam a adoção de uma política de contenção de litígio à espécie, tais como: propositura de ações sem prévio acionamento administrativo, não obstante a disponibilidade do Programa de Olho na Qualidade; alegações genéricas sobre os vícios



JUSTIÇA FEDERAL
Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal

de construção; instruções baseadas em laudos que não demonstram minimamente os fatos alegados ou com indícios de fraude; pretensões meramente indenizatórias em detrimento do efetivo reparo do dano no imóvel; e, ainda, evidências de que escritórios de advocacia estariam primordialmente visando o intento econômico com a matéria.

Em reunião com o Grupo Operacional do Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal, realizada em 22/3/2021, discutiu-se quanto ao bom funcionamento do Programa de Olho na Qualidade e quanto ao seu efeito no plano da desjudicialização.

Ponderou-se quanto à importância do compromisso da Caixa Econômica Federal em concretizar com consistência a implementação da solução administrativa.

Foi ressaltado que o trabalho feito pela Justiça Federal do Paraná junto à Caixa Econômica Federal tem representado significativa qualificação do processo administrativo, indicando a necessidade de um prévio acionamento ao Programa pela parte, seja como forma de caracterização do interesse de agir, seja como instrumento de conciliação, seja mesmo para qualificação da própria prova.

Além disso, o Grupo deliberou que o monitoramento contínuo do Programa, sugerido pela Nota Técnica do CLIPR deve ser mantido e o acesso ao procedimento administrativo por parte do mutuário e do Poder Judiciário deve ser viabilizado sem restrições, como forma de dar credibilidade ao próprio Programa, além de garantir com isso uma melhor qualificação da prova em juízo.

Pelos integrantes do Grupo Operacional foi discutida ainda a necessidade de que os Centros Locais de Inteligência divulguem e acompanhem em cada estado o funcionamento do Programa, reportando inconsistências e falhas não apenas à Caixa Econômica Federal como também ao Centro Nacional de Inteligência.

3. CONCLUSÃO

À vista dessas considerações, ratifica-se a Nota Técnica CLIPR n. 05/ 2020, bem como sugere-se que:



JUSTIÇA FEDERAL
Centro Nacional de Inteligência da Justiça Federal

a) encaminhe-se esta nota técnica à Caixa Econômica Federal como recomendação para a implementação definitiva das melhorias indicadas e provisão consistente das respostas às solicitações administrativas individuais como forma de promover a desjudicialização em matéria de vícios construtivos;

b) encaminhe-se também a nota técnica a todos os Centros Locais de Inteligência, com a recomendação para que seja divulgada a existência do Programa de Olho na Qualidade e que os órgãos julgadores sejam informados da importância do acionamento do Programa para a análise do interesse de agir nas demandas repetitivas referentes a vícios de construção no âmbito do PMCMV- faixa 1.

c) conste da recomendação aos Centros Locais de Inteligência o monitoramento do funcionamento do Programa de Olho na Qualidade, recebendo a informação das unidades judiciais quanto às falhas ou inconsistências do Programa, para que sejam reportadas não apenas à Caixa Econômica Federal, como também ao Centro Nacional de Inteligência.