

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO (EA)
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS (DCA)
COMISSÃO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (COMGRAD-ADM)

Daniel Furtado Salcedo

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO PROGRAMA PAR
DA CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Porto Alegre
2006

Daniel Furtado Salcedo

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO PROGRAMA PAR
DA CAIXA ECONOMICA FEDERAL**

**Trabalho de conclusão de Curso de Graduação em
Administração apresentado ao Departamento de
Ciências Administrativas da Escola de Administração
da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como
requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel
em Administração.**

Orientador: Paulo Cesar Delayti Motta

**Porto Alegre
2006**

Daniel Furtado Salcedo

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO PROGRAMA PAR
DA CAIXA ECONOMICA FEDERAL**

**Trabalho de conclusão de Curso de Graduação em
Administração apresentado ao Departamento de
Ciências Administrativas da Escola de Administração
da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como
requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel
em Administração.**

Orientador: Paulo Cesar Delayti Motta

Conceito Final:

Aprovado em de de .

BANCA EXAMINADORA

Prof. Aristeu Jorge dos Santos – UFRGS

Carlos Augusto Alves Prati – CEF

Orientador – Prof. Paulo Cesar Delayti Motta - UFRGS

RESUMO

O presente trabalho é resultado de pesquisa realizada junto aos usuários finais, ou clientes finais, do Programa de Arrendamento Residencial da Caixa Econômica Federal (PAR). Esta pesquisa teve como objetivo avaliar o nível de satisfação destes clientes em relação ao Programa. O PAR é uma política pública de iniciativa do Governo Federal que visa criar condições de compra da casa própria pela parcela mais carente da população, através de uma operação de arrendamento residencial com duração de 15 anos. A partir destas características buscou-se definir o perfil do cliente do programa, assim como os atributos mais valorizados por este cliente. Por último procurou-se definir os pontos fortes e as vulnerabilidades do programa. A pesquisa foi realizada em um dos empreendimentos administrados pelo PAR localizado no centro da cidade de Porto Alegre.

Palavras – chave: usuários de baixa renda, arrendamento residencial, política, habitacional.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	10
2. OBJETIVOS.....	11
2.1 OBJETIVO GERAL.....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
3. METODO	12
3.1 PESQUISA ESPLORATÓRIA: ETAPA QUALITATIVA.....	12
3.2 PESQUISA DESCRITIVA: ETAPA QUANTITATIVA	13
3.2.1 Elaboração do questionário	14
3.2.2 Amostra pesquisada.....	15
3.2.3 Coleta de dados	15
4. A CAIXA ECONOMICA FEDERAL E O PROGRAMA PAR.....	16
4.1 HISTÓRIA, MISSÃO E VISÃO DE FUTURO.....	16
4.1.1. Missão	18
4.1.2. Visão de Futuro	19
4.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	19
4.3. O PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL (PAR)	22
4.3.1. Finalidade	22
4.3.2. Conceito	22
4.3.3. Público Alvo.....	23
4.3.4. Participantes.....	23
4.3.5. Áreas de Atuação	23
4.3.6. Convênio	24
4.3.7. Características dos Projetos.....	24
4.3.7.1. Valor da operação.	24
4.3.7.2. Número de unidades	25
4.3.7.3. Área das unidades	25
4.3.7.4. Especificação mínima.....	26
4.3.7.5. Localização	26
4.3.7.6. Prazo de execução das obras.....	27

4.3.7.7. Demais características.....	27
4.3.8. Impedimentos	28
4.3.9. Etapas do processo.....	29
4.3.9.1. Formalização da proposta	29
4.3.9.2. Avaliação da proposta pela gerência de risco	29
4.3.9.3. Contratação de seguro garantia.....	30
4.3.9.4. Liberação dos recursos.....	30
5. REFERENCIAL TEÓRICO	32
5.1 NECESSIDADES E DESEJOS DO CONSUMIDOR	32
5.2 CRIAÇÃO DE VALOR PARA O CONSUMIDOR.....	33
5.3 SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR	33
5.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR.....	34
6. ANÁLISE DOS RESULTADOS	38
6.1 DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO PAR SUL AMÉRICA	38
6.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS	39
6.3 EXPECTATIVAS COM RELAÇÃO AO EMPREENDIMENTO.....	40
6.3.1 Características consideradas importantes em um conjunto habitacional.....	40
6.3.2 Características que os respondentes esperavam encontrar no empreendimento do PAR	41
6.3.3 Características mais apreciadas no empreendimento do PAR.....	42
6.3.4 Características menos apreciadas no empreendimento do PAR.....	42
6.4 NÍVEL DE SATISFAÇÃO	45
6.4.1 Atendimento prestado pela administradora.....	45
6.4.2 Qualidade do condomínio	47
6.4.2.1 Adequação ao uso das áreas condominiais coletivas.....	48
6.4.2.1.1 <i>Salão de Festas</i>	48
6.4.2.1.2 <i>Portaria</i>	48
6.4.2.1.3 <i>Escadas e elevadores</i>	48
6.4.2.1.4 <i>Corredores</i>	49
6.4.2.1.5 <i>Aparência externa do condomínio</i>	49
6.4.2.1.6 <i>Segurança</i>	49
6.4.3 Qualidade da unidade habitacional.....	50

6.4.3.1 Adequação do espaço ao mobiliário e às atividades programadas	50
6.4.3.1.1 <i>Sala de estar e jantar</i>	50
6.4.3.1.2 <i>Cozinha</i>	50
6.4.3.1.3 <i>Área de serviço</i>	51
6.4.3.1.4 <i>Dormitório</i>	51
6.4.3.1.5 <i>Banheiro</i>	51
6.4.3.2 Condições naturais de conforto.....	52
6.4.3.3 Instalações elétricas e hidrossanitárias	52
6.4.3.4 Qualidade dos acabamentos.....	53
6.4.3.5 Qualidade das portas e janelas	54
6.4.4 Mudanças e melhorias realizadas nas unidades habitacionais pelos arrendatários.....	54
6.4.5 Mudanças e melhorias nas unidades habitacionais pretendidas pelos arrendatários.....	56
6.5 AVALIAÇÃO GERAL DO IMÓVEL	56
7. CONCLUSÃO	59
BIBLIOGRAFIAS	63
ANEXO A - QUESTIONÁRIO APLICADO	65

INTRODUÇÃO

O problema do acesso à moradia, principalmente à casa própria, no Brasil é algo histórico. Muito tem sido tentado na esfera política para solucionar, ou mesmo diminuir, a dificuldade, principalmente das classes menos favorecidas, ao acesso a financiamentos viáveis para a compra de um imóvel. Este tema possui um campo de grande extensão para pesquisa, principalmente na área de mercado habitacional de interesse social, onde afloram novas e criativas iniciativas por parte dos agentes públicos.

Dentro da atual conjuntura de juros altos que se reflete de uma forma sistêmica no acesso ao crédito, procura-se a criação de outras ferramentas visando à provisão da habitação de interesse social. Neste contexto nasceu o Programa de Arrendamento Residencial (PAR), implementado pela Caixa Econômica Federal (CEF) em parceria com empresas privadas e com o poder público, através das prefeituras e outros agentes.

O PAR é um programa voltado à população com renda de até seis salários mínimos, em que o arrendatário ocupa o imóvel em condomínio, mas não detém a propriedade (CAIXA, 2006b). A CEF atua como proprietária do empreendimento, realizando o cadastro das construtoras, determinando as diretrizes do projeto, atuando na escolha do terreno e no desenvolvimento do projeto, e fiscalizando a produção. A CEF realiza a gestão do empreendimento por um período de 15 anos, ao fim dos quais o arrendatário tem a opção da compra do imóvel (CAIXA, 2006b).

A partir do contexto apresentado, esta pesquisa procura estabelecer o grau de satisfação dos arrendatários do Programa PAR, como uma forma de mensurar o quanto este programa tem atendido aos objetivos a que se propõe, de ser uma solução para o déficit de moradia das populações menos favorecidas no Brasil.

A seguir é apresentada a definição do problema estudado. No capítulo 2 são mostrados os objetivos gerais e específicos do trabalho. No capítulo 3 é explicado o método de pesquisa nos seus aspectos quantitativo e qualitativo. No capítulo 4 é feita a caracterização da empresa CAIXA, mostrando o seu relevante papel como gestora do programa analisado, e do próprio Programa PAR, de uma forma analítica, mostrando todos os seus aspectos e principais características operacionais. No capítulo 5 é mostrado o referencial teórico utilizado no trabalho, abrangendo os principais conceitos

relativos à satisfação de usuários e à importância da análise das políticas públicas. Por fim é feita a análise dos resultados e são mostradas as conclusões da pesquisa.

1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Os empreendimentos imobiliários possuem atributos muito complexos, sujeitos a grandes restrições financeiras, regulamentares, ambientais, e técnicas. Neste contexto soma-se ainda uma grande pressão dos usuários destes produtos por uma melhoria da qualidade dos empreendimentos imobiliários. Neste sentido faz-se necessária a competência de conceber produtos que atendam estas necessidades e a um custo adequado.

Sendo o Programa PAR uma política pública, com vistas a atender uma necessidade da sociedade, faz-se necessária a análise de como esta sociedade o está avaliando; para isso é necessário verificar o grau de satisfação do seu usuário direto.

Segundo Kotler (2000), a satisfação é o nível de sentimento de uma pessoa, resultante do desempenho de um produto em relação aos seus requisitos, ou seja, devem ser analisados os requisitos básicos do Programa, tendo este o objetivo de propiciar moradia a baixo custo, em relação àquilo que esperavam as pessoas que aderiram a ele.

Foi analisado nesta pesquisa se estes requisitos foram observados pelos usuários do Programa e como estes os avaliaram. Procurou-se, ainda, identificar quem é este cliente através da análise do perfil dos usuários do programa e da avaliação da satisfação deste usuário, para que se pudesse chegar a uma conclusão sobre os pontos fortes e fracos do Programa e o que precisa ser melhorado para o atingimento dos seus objetivos.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Mensurar o grau de satisfação dos arrendatários do Programa PAR, como usuários finais do programa, em relação ao que esperavam do mesmo.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) traçar o perfil dos arrendatários;
- b) identificar os atributos valorizados pelos usuários em relação ao programa;
- c) medir o nível de satisfação dos atributos encontrados, na visão do usuário, e identificar os mais importantes; e
- d) identificar os atributos onde o Programa apresenta maior vulnerabilidade.

3 MÉTODO

Este trabalho foi realizado por meio de uma pesquisa realizada em duas partes: Primeiro foi realizada uma pesquisa exploratória (qualitativa) e posteriormente uma etapa descritiva (quantitativa).

3.1 PESQUISA EXPLORATÓRIA: ETAPA QUALITATIVA

Malhotra (2001) afirma que a Pesquisa Qualitativa é uma forma de pesquisa não-estruturada, baseada em pequenas amostras que tem como objetivo fornecer critérios, desenvolver hipóteses e identificar variáveis que possam ser utilizadas no desenvolvimento do tema proposto pelo pesquisador.

Esse tipo de pesquisa possui grande utilidade na compreensão do problema e no fornecimento de critérios para a pesquisa. Malhotra (2001, p. 155) estabelece que “A pesquisa qualitativa proporciona melhor visão e compreensão do contexto do problema.” O autor afirma, também, que a pesquisa qualitativa deve sempre preceder a pesquisa quantitativa quando for identificado um novo problema de pesquisa de marketing.

A pesquisa exploratória qualitativa se caracteriza pela versatilidade da sua metodologia e a flexibilidade de procedimentos. Segundo Malhotra (2001), a pesquisa qualitativa é não-estruturada, não-estatística e a sua amostra apresenta um pequeno número de casos não-representativos. Nesta pesquisa não são empregados protocolos e procedimentos formais de pesquisa, raramente envolve questionários estruturados, e o foco sempre está no campo das idéias e dados. Malhotra (2001) ainda afirma que o foco pode mudar conforme a descoberta de novos dados.

Malhotra (2001) classifica os processos de pesquisa qualitativa em Diretos e Indiretos, dependendo de haver o desejo de os respondentes conhecerem, ou não, os objetivos do projeto. A abordagem indireta disfarça o verdadeiro objetivo do projeto,

enquanto que a abordagem direta não é disfarçada, sendo o objetivo do projeto revelado aos respondentes.

Nesta etapa do trabalho foram realizadas entrevistas de caráter exploratório com abordagem direta junto à gerência da CAIXA do setor administrativo do programa PAR. Estas entrevistas, feitas de modo livre, procuraram gerar atributos a ser pesquisados posteriormente na fase quantitativa do trabalho.

As pessoas foram selecionadas de forma não-probabilística, por conveniência. As mesmas possuem grande experiência nos assuntos relacionados ao Programa PAR e no relacionamento direto com os usuários finais.

Juntamente com as citadas entrevistas, foi realizada uma pesquisa *in loco* através da participação em uma reunião dos gestores do Programa PAR com os usuários finais do Programa realizada no Ginásio Tesourinha, na cidade de Porto Alegre em 07.11.2005.

Após esta pesquisa, foram apresentados os atributos percebidos aos gestores do Programa PAR para que contribuíssem com novos atributos, se necessário.

3. 2 PESQUISA DESCRITIVA: ETAPA QUANTITATIVA

Malhotra (2001) explica a pesquisa quantitativa como sendo uma pesquisa conclusiva que objetiva a descrição de algo. Este tipo de pesquisa é pré-planejada e estruturada, caracterizando-se pela formulação prévia de hipóteses específicas.

Através de uma pesquisa descritiva (quantitativa) foram constatados os graus de satisfação e de importância percebidos pelos usuários finais do Programa PAR, em relação aos atributos e requisitos gerados na fase exploratória (qualitativa), realizada anteriormente.

Para a realização da pesquisa de satisfação aplicada neste trabalho foram seguidos os passos descritos a seguir.

3.2.1 Elaboração do questionário

O questionário aplicado foi montado a partir da sugestão dos gestores do Programa PAR. Trata-se de um questionário de avaliação de satisfação desenvolvido por Formoso (2001), e utilizado em pesquisas da mesma natureza, também aplicados no Programa PAR. O questionário foi modificado para se adequar aos objetivos propostos para esta pesquisa e consiste em um questionário estruturado, direto e não disfarçado.

O questionário foi dividido em cinco partes: perfil do entrevistado, atendimento prestado pela empresa administradora, qualidade do condomínio, qualidade da unidade habitacional, e avaliação geral do imóvel.

Na parte inicial denominada Perfil do Entrevistado são feitas perguntas objetivas sobre os dados principais do respondente, objetivando traçar o seu perfil pessoal e familiar. Nesta parte também são feitas perguntas relacionadas ao que era esperado pelo usuário em relação ao empreendimento e as principais características que o mesmo considera importantes em um empreendimento habitacional.

Nas partes seguintes, o questionário visou à identificação da percepção do cliente final em relação aos requisitos ofertados pelo programa. A escala utilizada foi de cinco, passando de fortemente insatisfeito a fortemente satisfeito. Os entrevistados foram questionados em relação ao grau de satisfação com a empresa construtora, a empresa administradora, o condomínio como um todo, e a unidade habitacional. Também na seção sobre a qualidade do condomínio foi questionado, através de perguntas abertas, quais os atributos positivos e negativos observados pelo usuário e quais atributos o mesmo desejaria que houvesse no condomínio.

Na seção sobre a qualidade da unidade habitacional foi feito o levantamento das mudanças e melhorias, realizadas e desejadas, na unidade pelo usuário. As mesmas serviram para confirmar e acrescentar evidências às características já coletadas na pesquisa de nível de satisfação. É importante frisar que nem todas as mudanças desejadas podem ser realizadas por questões de ordem técnica, contratual e financeira.

3.2.2 Amostra pesquisada

A pesquisa foi realizada em uma amostra intencional de aproximadamente 16% dos usuários do Programa PAR residentes no empreendimento PAR SUL AMÉRICA em Porto Alegre. Procurou-se distribuir as entrevistas de uma forma uniforme por andar e pela localização dos apartamentos, que poderiam se localizar na frente, no meio ou nos fundos do prédio, visando obter uma amostra mais significativa possível, sem tornar a pesquisa inviável.

3.2.3 Coleta de dados

Os dados foram coletados *in loco*, sendo as entrevistas realizadas no próprio empreendimento. Nas entrevistas o entrevistador explicava brevemente o objetivo da pesquisa, deixando claro que os respondentes não precisavam se identificar, tendo as suas respostas individuais preservadas.

As análises dos dados foram realizadas com o auxílio do software Microsoft Excel. Os resultados foram obtidos através da análise descritiva dos dados para a verificação do grau de importância de cada item.

4. A CAIXA ECONOMICA FEDERAL E O PROGRAMA PAR

4.1 HISTÓRIA, MISSÃO E VISÃO DE FUTURO

Caixa Econômica e Monte de Socorro foi o nome de batismo dado à CAIXA, pelo Decreto 2.723, de 12 de janeiro de 1861 (BRASIL, 1861), do Imperador Pedro II, criada com a finalidade de conceder empréstimos e incentivar a poupança.

Em 143 anos, a CAIXA se desenvolveu, diversificando a sua missão, agregando valores e reorientando o foco dos negócios. A história da CAIXA é marcada por este traço: agregar funções, quase sempre em decorrência de decisões tomadas em instâncias situadas fora do seu alcance.

A incorporação de novos papéis ocorreu, com mais intensidade, na segunda metade do Século XX, para contornar, algumas vezes, dificuldades surgidas em áreas de atuação diversas daquelas destinadas à CAIXA.

A absorção de entes públicos faz parte, também, da trajetória de crescimento da CAIXA. Exemplo emblemático foi o seu envolvimento na implementação da política habitacional do governo, a partir da crise do sistema financeiro montado com a finalidade de reduzir o déficit de moradias. Disso resultou a incorporação do Banco Nacional de Habitação (BNH) à CAIXA, em 1986, o que agregou novos desafios e experiência à corporação.

Até então, a CAIXA, nesse campo, se restringia a operar a carteira hipotecária, surgida logo após a Revolução de 30, quando foi assinada a primeira hipoteca, em 01 de junho de 1931, destinada à aquisição de bem imóvel.

Não se trata de mero registro histórico. Com efeito, ao herdar parte do espólio e das atribuições do BNH, a CAIXA assumiu de vez a condição, determinadamente, de maior agente nacional de financiamento da casa própria e de importante financiadora do desenvolvimento urbano, especialmente do saneamento básico. Essa herança continua a produzir efeitos na vida funcional, financeira e operacional da Instituição.

Pela Lei 20.250, de 18 de julho de 1931 (BRASIL, 1931), foram inauguradas as operações de empréstimo em consignação. De onde se vê que experiência da CAIXA

com tal modalidade de crédito para pessoas físicas, hoje tão disseminadas entre funcionários públicos; empregados de empresas privadas e aposentados, vem de longe, há mais de 70 anos.

Por determinação do governo federal, formalizada no Decreto 24.427, de 19 de julho de 1934 (BRASIL, 1934), a CAIXA assumira a exclusividade dos empréstimos sob penhor, com a conseqüente extinção das “casas de prego” operadas por particulares. Ela, que nasceu junto com o "Monte de Socorro", passou a monopolizar esse tipo de operação.

Quase 30 anos após o monopólio do penhor, o Presidente da República, pelo Decreto 50.954, de 14 de julho de 1961 (BRASIL, 1961), retirou do setor privado a concessão para explorar loterias, passando a incumbência ao Conselho Superior das Caixas Econômicas Federais – nome pomposo que embutia a diversidade das Caixas Federais com autonomia estadual, e extinto após a unificação advinda com o Decreto 759, de 12 de agosto de 1969 (BRASIL, 1969). Cem anos depois da sua fundação, a CAIXA passa a deter o monopólio da fé na sorte e dos sonhos de milhões de brasileiros; expandiu as loterias, modernizou-as e as diversificou.

A CAIXA cumpriu, também, outras tarefas inusitadas. Estava, por exemplo, em Serra Pelada para recolher o ouro extraído, de forma rudimentar, no garimpo.

Ao longo da sua história, a CAIXA sedimentou estreitas relações com a população, fundadas no atendimento de necessidades imediatas: hábito de poupança, penhor, crédito consignado, operação do FGTS, PIS, seguro-desemprego, crédito educativo, casa própria, renda mínima. Alimentou, também, o sonho da riqueza por meio das Loterias Federais.

Recentemente, por delegação do Governo Federal, implementou programas sociais de transferência de benefícios a parcelas pobres da sociedade, indo aos lugares mais longínquos do Brasil e propiciando a inclusão bancária de milhões de cidadãos. Essa ligação com a sociedade baliza um padrão de relacionamento com o Estado em que a CAIXA figura como braço – um longo braço – que se estende aos confins do País e se infiltra nas periferias dos grandes centros urbanos, promovendo aproximações geográficas e sociais.

Alguns dos papéis que a CAIXA foi chamada a desempenhar resultaram do movimento de desmonte do Estado. A implementação da política reducionista, nos

anos recentes, gerou um vácuo no setor público, o que levou o governo a procurar apóio em estruturas sólidas, capazes de responder, com eficiência e eficácia, às demandas carentes de executores. O governo encontrou a CAIXA, senão pronta, pelo menos, aberta a novas atribuições.

A capacidade de resposta que a CAIXA tem demonstrado nessas emergências está assentada na sua própria trajetória, repleta de circunstâncias que ampliam os papéis para atender requerimentos externos. Essa capacidade de responder com rapidez se ajusta ao padrão histórico de relacionamento que a CAIXA mantém com governo, seu controlador, e com a sociedade.

Tudo isso reforça a condição de entidade sob controle total e completo do poder público federal. Nem mesmo a similaridade operacional com bancos comerciais – privados e públicos – retira-lhe a singularidade; ao contrário, a fortalece.

A história da CAIXA espelha profundo entrelaçamento entre Estado, sociedade, e governo. Por isso são recorrentes as oscilações na sua conduta, mercê das variações na composição do poder. Na situação atual, a partir da última eleição presidencial, dois aspectos merecem destaque: a interposição de barragens às privatizações e a ampliação dos benefícios sociais. Os dois pontos se ligam, fortemente à vida da CAIXA, hoje e no futuro.

4.1.1 Missão

Promover a melhoria contínua da qualidade de vida da sociedade, intermediando recursos e negócios financeiros de qualquer natureza, atuando, prioritariamente, no fomento ao desenvolvimento urbano e nos segmentos de habitação, saneamento e infraestrutura, e na administração de fundos, programas e serviços de caráter social, tendo como valores fundamentais:

- a) direcionamento de ações para o atendimento das expectativas da sociedade e dos clientes;
- b) busca permanente de excelência na qualidade de serviços;
- c) equilíbrio financeiro em todos os negócios;

- d) conduta ética pautada exclusivamente nos valores da sociedade; e
- e) respeito e valorização do ser humano.

4.1.2 Visão de futuro

A CAIXA será referência mundial como banco público integrado, rentável, socialmente responsável, eficiente, ágil e com permanente capacidade de renovação. Manterá a liderança na implementação de políticas públicas e será parceira estratégica dos governos estaduais e municipais.

Consolidará a sua posição como o banco da maioria da população brasileira, com relevante presença no segmento de pessoa jurídica e excelente relacionamento com os seus clientes.

Será detentora de alta tecnologia da informação em todos os canais de atendimento e destacar-se-á na gestão de pessoas, reconhecidas no seu mérito, capacitadas e com desenvolvido espírito público. Manterá relacionamentos sólidos, coesos e inovadores com parceiros competentes e de forte compromisso social.

4.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Caixa Econômica Federal é uma instituição financeira sob a forma de empresa pública, criada nos termos do Decreto-Lei nº. 759, de 12 de agosto de 1969 (BRASIL, 1969), vinculada ao Ministério da Fazenda, com sede e foro na capital da República, prazo de duração indeterminado e atuação em todo o território nacional, podendo criar e suprimir sucursais, filiais ou agências, escritórios, dependências e outros pontos de atendimento nas demais praças do País e no exterior.

Instituição integrante do Sistema Financeiro Nacional e auxiliar da execução da política de crédito do Governo Federal, a CAIXA se sujeita às decisões e à disciplina normativa do órgão competente e à fiscalização do Banco Central do Brasil.

São órgãos de Administração da CAIXA:

- a) o Conselho de Administração;
- b) o Conselho Diretor;
- c) a Vice-Presidência responsável pela administração de ativos de terceiros;
- d) a Vice-Presidência responsável pela administração e operacionalização dos fundos, programas e serviços delegados pelo Governo Federal; e
- e) a Diretoria Executiva.

O Conselho de Administração é o órgão de orientação geral dos negócios da CAIXA; é composto por sete conselheiros, como segue: cinco conselheiros indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, dentre eles o Presidente do Conselho; o Presidente da CAIXA, que exerce a Vice-Presidência do Conselho; um conselheiro indicado pelo Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão. Os conselheiros são nomeados pelo Ministro de Estado da Fazenda para um mandato de três anos contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, podendo ser reconduzidos por igual período.

O Conselho Diretor é o órgão colegiado composto pelo Presidente da CAIXA e por nove Vice-Presidentes, nomeados e demitidos pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, ouvido o Conselho de Administração.

Ao Conselho Diretor compete, entre outras atribuições: aprovar e apresentar ao Conselho de Administração as políticas, as estratégias corporativas, o plano geral de negócios, os programas de atuação de longo prazo, o plano diretor e o orçamento global; decidir sobre a estrutura organizacional da CAIXA, inclusive da Auditoria Interna, e sobre a criação, instalação e supressão de unidades internas e agências, escritórios, representações, dependências e outros pontos de atendimento no País; aprovar a designação dos titulares dos cargos de Superintendentes Nacionais, Superintendentes de Negócios, mediante proposta do Vice-Presidente a que estiver diretamente subordinado o indicado.

Além dos Vice-Presidentes que integram o Conselho Diretor, são nomeados e demissíveis *ad nutum* pelo Presidente da República, por indicação do Ministro de Estado da Fazenda, ouvido o Conselho de Administração, dois Vice-Presidentes, que respondem exclusivamente pela administração de ativos de terceiros e pela administração ou operacionalização de fundos, programas e serviços delegados pelo

Governo Federal. Esses Vice-Presidentes não integram o Conselho Diretor e não respondem pelas demais atividades da CAIXA e deliberações daquele Colegiado.

A CAIXA tem doze Diretores, nomeados pelo Conselho de Administração, por proposta do Presidente, sendo:

- a) um Diretor vinculado à Vice-Presidência, responsável pela administração de ativos de terceiros, nos termos da regulamentação expedida pelo Conselho Monetário Nacional;
- b) um Diretor vinculado à Vice-Presidência responsável pela administração ou operacionalização de fundos, programas e serviços delegados pelo Governo Federal;
- c) um Diretor Jurídico vinculado à Presidência da CAIXA, que responde pela supervisão e coordenação das atividades jurídicas em geral e pela representação judicial da CAIXA, na forma do Estatuto; e
- d) nove Diretores vinculados a cada um dos Vice-Presidentes que compõem o Conselho Diretor.

Os Diretores mencionados nos itens a, b e c não integram a Diretoria Executiva e não respondem pelas deliberações daquele Colegiado.

A Diretoria Executiva é composta pelo representante da Presidência da CAIXA, a quem cabe presidir o Colegiado, e pelos nove Diretores vinculados a cada um dos Vice-Presidentes que compõem o Conselho Diretor. Compete à Diretoria Executiva, entre outras atribuições, executar e fazer executar as deliberações do Conselho de Administração e as decisões do Conselho Diretor; fazer executar as políticas, as estratégias corporativas, e as diretrizes operacionais e financeiras da CAIXA.

O Estatuto da CAIXA dispõe ainda sobre o Conselho Fiscal, integrado por cinco membros efetivos e respectivos suplentes, escolhidos e designados pelo Ministro de Estado da Fazenda. Dentre os integrantes do Conselho Fiscal, pelo menos um membro efetivo e respectivo suplente são obrigatoriamente indicados pelo Ministro de Estado da Fazenda, como representantes do Tesouro Nacional.

Ao Conselho Fiscal compete exercer as atribuições atinentes ao seu poder de fiscalização, consoante a legislação vigente, entre as quais: fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários; opinar sobre a prestação de contas anual da CAIXA e dos fundos e programas por ela operados

ou administrados, fazendo constar do seu parecer as informações complementares que julgar necessárias ou úteis; examinar as demonstrações financeiras semestrais e anuais da CAIXA, e as de encerramento do exercício social dos fundos e programas por ela operados ou administrados, manifestando a sua opinião, inclusive sobre a situação econômico-financeira da CAIXA.

4.3 O PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL (PAR)

4.3.1 Finalidade

O Programa é destinado ao atendimento da necessidade de moradia da população de baixa renda, prioritariamente concentrada nos grandes centros urbanos, sob a forma de arrendamento residencial, com opção de compra ao final do prazo contratado.

4.3.2 Conceito

Trata-se de operação de aquisição de unidades residenciais, componentes de empreendimentos na planta, em construção ou em recuperação, com liberação de recursos em parcelas, de acordo com o andamento das obras, para posterior arrendamento às pessoas físicas enquadradas no Programa.

A aquisição de empreendimentos a recuperar objetiva aproveitar a oportunidade de revitalizar centros históricos cujos imóveis possam ser adequados à residência, bem como, a melhoria em habitações que já contam com o apoio dos Estados e Municípios para a transferência de famílias previamente selecionadas.

4.3.3 Público-Alvo

O público-alvo de atendimento do PAR é aquele composto por famílias com rendimento mensal não superior a seis salários mínimos. Entretanto, podem ser admitidas famílias com rendimento mensal superior a seis salários mínimos nos casos de projetos voltados à recuperação de empreendimentos, desde que não ultrapassem 49% (quarenta e nove por cento) do total.

4.3.4 Participantes

- a) Agente Gestor: Caixa Econômica Federal;
- b) Proponentes Vendedores: empresas do ramo da Construção Civil ou pessoas jurídicas voltadas à produção de unidades habitacionais;
- c) Arrendatários: pessoas físicas;
- d) Administradores dos Arrendamentos: empresas do ramo de Administração de Imóveis; e
- e) Poder Público: Governos Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal assim como, a Sociedade Civil organizada.

4.3.5 Áreas de atuação

As áreas de implantação das unidades habitacionais são aquelas previamente enquadradas no Programa, pela Secretaria Estadual de Habitação, nos termos do Edital 003/99, publicado no Diário Oficial da União em 22 JUN 1999, seção 3, p. 27 (BRASIL, 1999).

4.3.6 Convênio

De forma a assegurar a colaboração do Poder Público local nas ações em prol do desenvolvimento de fatores facilitadores à implantação dos projetos, deve ser firmado Convênio entre a CAIXA, Estado, Municípios no âmbito das suas respectivas competências, no que se refere a:

- a) promoção de ações, e conseqüente encaminhamento para a elaboração das Leis Autorizativas, se for o caso, objetivando a isenção ou a redução de tributos, despesas cartorárias, contribuições e taxas incidentes ou que venham a incidir sobre os imóveis e operações do Programa, tais como Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis (ITBI), Imposto sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN), e outros encargos que possam onerar o custo dos imóveis, enquanto de propriedade do Fundo de Amparo Residencial (FAR); e
- b) adoção de medidas que possibilitem maior celeridade na aprovação de projetos habitacionais e de implantação de infra-estrutura nas áreas de intervenção.

4.3.7 Características dos projetos

4.3.7.1 Valor da operação

O valor máximo da operação, representado pela soma do valor de aquisição e os custos de responsabilidade do Fundo de Amparo Residencial (FAR), não pode ultrapassar R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), por unidade residencial. Obrigatoriamente, o valor de operação deve ser menor ou igual ao valor de avaliação de mercado das unidades consideradas como prontas.

O valor de aquisição corresponde ao somatório dos custos do terreno, obras, inclusive Bonificação de Despesas Indiretas (BDI), despesas de legalização (elaboração e registro da especificação/instituição de condomínio), e Seguro Garantia Executante Construtor, analisados e aprovados pela Área de Engenharia.

Os custos de responsabilidade do Fundo FAR são os de recolhimento do ITBI e de registro do contrato. Na aplicação dos recursos do Programa, não necessariamente por empreendimento, deve ser atingido o valor médio de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) por unidade adquirida.

4.3.7.2 Número de unidades

O número máximo de unidades é de 160 por projeto. O número máximo de unidades a ser adquiridas, em um raio de 2 km, está limitado a 500.

É admitida, excepcionalmente, a contratação de unidades em número superior aos definidos, desde que a viabilidade do projeto seja comprovada através de estudos técnicos.

O direcionamento da operação para empreendimentos de menor porte oferece simplificação operacional e redução do risco, o que deve merecer a atenção da CEF.

4.3.7.3 Área das unidades

A área útil mínima das unidades é de 37m², exceto nos projetos de recuperação de empreendimentos, que deve ser analisada individualmente. Considera-se área útil a soma das áreas internas dos cômodos das unidades.

4.3.7.4 Especificações mínimas

As unidades habitacionais deverão apresentar o seguinte padrão mínimo:

- a) infra-estrutura interna;
- b) piso cerâmico ou ardósia;
- c) azulejo no box até o teto e faixa na pia/lavatório e tanque;
- d) revestimento interno (gesso em área molhada não é permitido);
- e) revestimento externo;
- f) portas em todos os compartimentos;
- g) antena coletiva;
- h) fiação de telefone;
- i) vaso com caixa acoplada;
- j) calçada externa em todo perímetro da unidade;
- k) nas unidades térreas deverá ser executada laje em toda a unidade, e telha cerâmica para os telhados;
- l) no caso de telha de fibrocimento (unidades verticais), a mesma deverá ter espessura mínima de 6mm;
- m) divisória entre lotes;
- n) pintura látex PVA (interna) e acrílico (externa);
- o) as unidades devem apresentar tipologia mínima de dois quartos, com exceção de prédios a ser recuperados/restaurados; e
- p) no caso de imóveis recuperados, deve-se buscar, preferencialmente, as características determinadas para imóveis novos.

4.3.7.5 Localização

Os empreendimentos devem estar inseridos na malha urbana, dotados de infra-estrutura básica como água, luz, soluções de esgotamento sanitário e serviços públicos essenciais como transporte, coleta de lixo, escola, posto de saúde, etc.

Não é permitida construção em área que gere concorrência prejudicial a empreendimentos financiados pela CAIXA, concluídos ou em construção e destinados ao mesmo público-alvo.

4.3.7.6 Prazo de execução das obras

De acordo com o cronograma aprovado pela Área de Engenharia e limitado a, no máximo, 18 meses, contados a partir da data da assinatura do contrato.

4.3.7.7 Demais características

- a) a infra-estrutura interna deve estar incluída no custo das obras, devendo ser dotada de, no mínimo, pavimentação, esgoto, água, luz, guias e sarjetas.
- b) no caso de imóveis recuperados, deve-se buscar, preferencialmente, as características determinadas para imóveis novos, ficando a cargo da Área de Engenharia a análise individual e aceitação dos projetos de recuperação propostos.
- c) empreendimentos em construção somente são aceitos após a análise da Área de Engenharia, e com 30% de obras executadas.
- d) na hipótese de aquisição de terreno para a produção de empreendimento habitacional, a empresa de construção civil proponente deve estar diretamente vinculada ao projeto do empreendimento que atenda às exigências normativas fixadas para tanto.
- e) a proponente deve comprovar ser proprietária ou promitente compradora do terreno no qual serão erigidas as unidades habitacionais, mediante apresentação da respectiva matrícula imobiliária.
- f) sem prejuízo das demais exigências estabelecidas, para os casos de empreendimentos constituídos de apartamentos não é exigido Memorial de

Incorporação, sendo que a comprovação do registro da Especificação/Instituição de Condomínio constitui fator condicionante para a liberação da última parcela de pagamento do preço.

- g) tratando-se de empreendimento constituído de casas residenciais, além das demais exigências estabelecidas, o registro do loteamento é condicionante para a contratação.

4.3.8 Impedimentos

É vedada a aprovação de proposta formulada por construtora e/ou empresa/entidade promotora, sócio/acionista ou dirigente que:

- a) esteja movendo ação em que a CAIXA figure como ré, direta ou indiretamente;
- b) esteja inadimplente junto à CAIXA;
- c) possua restrições cadastrais que fragilizem a operação e/ou se constituam em efetivo impedimento à sua realização;
- d) possua imóveis em estoque para comercialização, oriundos de operação junto à CAIXA, e
- e) esteja relacionada, direta ou indiretamente, com operações enquadradas como empreendimento-problema ou como empreendimento ainda não totalmente comercializado, ou que apresentem vício de construção pendente de solução.

É obrigatória a participação de empresa construtora, não se admitindo construtor pessoa física, nem os regimes construtivos alternativos, como os de ajuda mútua, auto-gestão, mutirão e similares. O número de unidades em construção simultânea, por empresa, é limitado a 1.000 unidades, independentemente do número de empreendimentos.

4.3.9 Etapas do processo

4.3.9.1 Formalização da proposta

A formalização da proposta ocorre conforme os seguintes procedimentos:

- a) Secretaria Estadual de Habitação (SEHAB): inicialmente deve-se obter a manifestação favorável da SEHAB quanto ao enquadramento da área no Programa, devendo para tanto ser apresentada à SEHAB, ou a própria CAIXA que encaminhará à Secretaria, os documentos contidos no disquete, diretório SEHAB, disponibilizado pela Caixa; e
- b) Caixa Econômica Federal: apresentação da Carta Proposta, conforme modelo disponibilizado; pagamento da Taxa de Cobertura de Custos no valor de R\$ 600,00, através do formulário Guia de Recolhimento; apresentação da documentação necessária à avaliação de risco da proponente/construtora; apresentação da documentação de engenharia relativa ao empreendimento, conforme relação disponibilizada; apresentação da documentação para análise jurídica. A proposta, acompanhada da documentação exigida, deve ser apresentada no Escritório de Negócios Institucionais (ENI) ao qual o município de atuação do PAR está vinculado.

4.3.9.2 Avaliação da proposta pela gerência de risco

São submetidos à avaliação de risco a proponente construtora e o projeto de empreendimento.

4.3.9.3 Contratação de seguro-garantia

O Seguro Garantia Executante Construtor pode ser contratado junto à Companhia Seguradora, desde que esta não possua restrições de natureza cadastral.

4.3.9.4 Liberação dos recursos

O valor do terreno ou do imóvel para recuperação pode ser creditado, sob bloqueio, ao vendedor, na data de assinatura do contrato e liberado após a apresentação do instrumento contratual devidamente registrado no Cartório de Registro de Imóveis.

O valor correspondente à obra executada, se for o caso, é liberado juntamente com a primeira parcela da obra, mediante a apresentação do Relatório de Acompanhamento de Empreendimento (RAE), elaborado pela Gerência de Engenharia Regional.

A liberação dos recursos para a construção é feita em parcelas mensais, creditadas na conta corrente da Construtora, condicionadas ao andamento das obras, de acordo com o cronograma físico-financeiro aprovado pela CAIXA, observado o que segue:

- a) prazo mínimo de 30 (trinta) dias entre as liberações das parcelas do cronograma aprovado;
- b) apresentação do “Alvará de Construção”;
- c) colocação no local da obra, em lugar visível, de placa indicativa de que a construção está sendo executada com recursos do PAR, conforme modelo vigente;
- d) manutenção no local da obra, à disposição da Área de Engenharia, dos projetos, das especificações e dos memoriais aprovados pelos órgãos públicos competentes; e
- e) apresentação, pela construtora, da Planilha de Levantamento de Serviços (PLS), conforme modelo disponibilizado pela Área de Engenharia.

No dia do aniversário do contrato, é creditado o valor correspondente à parcela do mês prevista no cronograma físico-financeiro, limitado ao percentual físico de obra executada, atestado no RAE.

No caso em que a vistoria da obra pela Área de Engenharia verificar atraso na execução da etapa de serviços inferior a 30 dias, estes serviços, se executados, podem ser considerados quando da liberação das parcelas subseqüentes.

Nos casos em que a vistoria mensal apontar atraso superior a 30 dias, deve ser solicitada justificativa técnica ao Construtor para subsidiar a decisão da CAIXA de reformulação do cronograma, independentemente da notificação que deve ser feita à Seguradora.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são apresentados os conceitos básicos que servem para o desenvolvimento do trabalho, ou seja, a verificação da teoria existente visa nortear a pesquisa e explicar assuntos ligados ao tema desenvolvido.

5.1. NECESSIDADES E DESEJOS DO CONSUMIDOR

Para que se possa entender, de uma forma mais ampla, como se constrói a percepção de satisfação, por parte de um usuário, de algum produto ou serviço é necessário entender os conceitos de Necessidade e de Desejo do consumidor.

Segundo Kotler (1998) a necessidade humana é um estado de privação de alguma satisfação básica, como alimento, vestuário, segurança e auto-estima. Portanto, não é possível criar necessidades, entende-se que elas já são inerentes ao ser humano.

As necessidades, segundo Maslow (apud Chiavenato, 1994, p. 380) são classificadas da seguinte forma:

- a) Necessidades Fisiológicas: básicas (comida e água);
- b) Necessidade de Segurança: proteção;
- c) Necessidades Sociais: pertencer a um grupo, ser amado;
- d) Necessidade de Estima: reconhecimento; e
- e) Necessidade de Auto-realização: desenvolvimento pessoal.

Kotler (1998) interpreta os desejos como uma carência por atender uma necessidade específica. Os desejos não se referem às necessidades básicas, mas sim às necessidades mais complexas e específicas do ser humano. Os desejos são moldados de acordo com o meio em que o indivíduo se encontra. Os desejos, ao contrário das necessidades, são muitos e tendem a mudar com o tempo. Pode-se demonstrar a diferença entre os dois conceitos com um pequeno exemplo: a necessidade de se alimentar é uma necessidade básica do ser humano, mas a vontade de comer uma lasanha é entendida como um desejo do mesmo.

Kotler (2000) também afirma que as escolhas de uma pessoa dependem de quatro fatores psicológicos: motivação, percepção, aprendizagem, e crenças e atitudes.

Ainda em relação aos desejos, é imprescindível que se apresente o conceito de Demanda. Kotler (1998) explica demanda como desejos específicos que necessitam de respaldo para serem satisfeitos, como habilidade, capacidade e disposição para a realização de determinado desejo. Muitas pessoas desejam várias coisas; porém, não estão dispostas ou não possuem meios para pagar pela realização desses desejos. Pode-se exemplificar da seguinte forma: muitos indivíduos desejam morar em um bairro de luxo e em residências grandes; porém, poucas pessoas têm recursos ou disposição para pagar por esse tipo de residência, não se caracterizando, então, como demanda.

5.2 CRIAÇÃO DE VALOR PARA O CONSUMIDOR

Kotler (1998) afirma que os consumidores são maximizadores de valor, limitados por sua renda, conhecimento, mobilidade e custo. O autor também explica que o valor percebido pelo consumidor é a diferença entre o valor esperado pelo mesmo e o valor desembolsado por este na aquisição do produto ou serviço (custo). Este valor pode ser considerado como sendo a soma dos benefícios que o consumidor espera de determinado produto ou serviço. O autor segue definindo que os custos ao consumidor são, além dos custos monetários, os custos de tempo e de energia física e psíquica do comprador.

5.3 SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Kotler (1998) afirma que a satisfação pode ser entendida como o resultado da comparação entre o desempenho esperado de um produto ou serviço em relação às expectativas da pessoa, produzindo um sentimento de desapontamento ou prazer. Disso pode ser entendido que a satisfação é a correlação de expectativas e do desempenho

percebido. Se o desempenho distanciar-se das expectativas, o consumidor tende a ficar insatisfeito, mas se atender ou superar estas expectativas o consumidor ficará satisfeito, ou muito satisfeito.

Nota-se que o nível de satisfação está relacionado ao nível de expectativa em relação ao produto ou serviço. Segundo Cespedes (1996), a expectativa pode ser em relação ao preço, desempenho, e especificações do produto, bem como em relação às atividades de pré ou pós-venda. Harrington (1997) afirma que gerar satisfação é agregar qualidade ao produto ou serviço, causando uma melhoria no mesmo. Como estas melhorias, normalmente, são de difícil mensuração, devem ser alvo de pesquisa junto aos seus consumidores. Para Rossi e Slongo (1997), a satisfação pode ocorrer de forma acumulada, ou seja, o consumidor se baseia em experiências passadas e modifica expectativas em relação ao consumo futuro.

Kotler (2000) afirma que a satisfação, por ser um estado psicológico, não pode ser observada diretamente ou de forma uniforme nos consumidores. Ela é uma busca pessoal e varia de indivíduo para indivíduo. A qualidade percebida pelo consumidor está relacionada ao seu nível de satisfação no decorrer do uso do serviço. Já o desempenho esperado depende da expectativa do consumidor.

Whiteley (1999) afirma que uma organização que se mantém próxima a seu cliente tende a possuir uma vantagem competitiva, e se as necessidades e expectativas destes clientes se tornam o foco para o qual a organização vai medir todos os seus esforços, ela tenderá a atender constantemente estas expectativas e até mesmo a suplantá-las.

5.4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Solomon (2002) explica que a importância de se estudar a satisfação do cliente está na necessidade de direcionar estrategicamente a empresa. Ele estabelece satisfação como o julgamento formado durante ou depois do uso ou consumo de um produto ou serviço, sendo, portanto, reação ou sentimento e não expectativa. Assim, a pesquisa de satisfação tem a capacidade de medir o desempenho da empresa nos seus negócios,

indicando o caminho para decisões quanto a futuros produtos e serviços e como melhorar os atuais.

Portanto, é notório que a pesquisa é uma importante ferramenta para que a organização obtenha informações valiosas sobre os usuários dos seus serviços, podendo, a partir dela, ocorrer a construção de esforços focados na real necessidade dos clientes ou usuários, gerando maior qualidade e satisfação com o produto ou serviço.

Kotler (1999) afirma que a pesquisa de satisfação do usuário é um instrumento de ligação entre o consumidor e o profissional de marketing através de informações. Estas informações podem definir oportunidades de melhoria e redefinições de estratégia em situações onde se identificou insatisfação. Para Rossi e Slongo (1997) a pesquisa de satisfação do cliente é um sistema de informação que ouve o cliente através da avaliação de performance da empresa feita diretamente pelo cliente. Rossi e Slongo também apontam vários benefícios advindos de uma pesquisa. O cliente se sente valorizado, é criada uma relação de lealdade e de confiança entre o cliente e a empresa, são obtidas informações precisas e atualizadas sobre as suas necessidades, e gerada uma maior aproximação com o cliente.

Pode-se afirmar que a pesquisa de satisfação do cliente é uma grande ferramenta para auxiliar a empresa no seu objetivo de focar esforços nas reais necessidades dos seus clientes e usuários, o que, por conseqüência, gerará maior satisfação e qualidade em relação ao seu produto ou serviço.

Este tema assume alto grau de relevância a partir do fato de que o objeto desta pesquisa é o grupo de usuários de um produto gerado por uma política pública, no caso o Programa de Arrendamento Residencial (PAR) da CAIXA. Assim, tenta-se, de uma forma singela, expor a grande relevância da pesquisa dentro da administração pública, sendo ela de suma importância para se alcançar o conhecimento de como estas políticas estão sendo percebidas pelos seus usuários finais.

È notório o grau de complexidade do processo decisório do governo; tornar uma política pública satisfatória e efetiva não é uma tarefa fácil, principalmente por causa da grande quantidade de interesses contraditórios, emanados de vários setores da sociedade, com os seus respectivos grupos de interesse. Motta (1998) explica que nem sempre quando o governo age os resultados alcançados são compatíveis com os

objetivos iniciais e que estes resultados podem ocasionar efeitos negativos, esperados ou não.

Baseado nesta grande complexidade e nos efeitos colaterais que toda política pública gera, tais como, críticas da imprensa, críticas do meio acadêmico, ou mesmo no surgimento de escândalos na mídia, Quade apud Motta (1998) afirma que é muito melhor fazer análise de políticas do que observar estes efeitos.

Motta (1998, p. 2) entende que:

Quando se fala em análise de políticas públicas, deve ficar bem claro que o objetivo de tal análise é, primordialmente, servir como instrumento facilitador do processo decisório dos agentes governamentais. [...] Portanto, o objetivo último da análise de políticas públicas é melhorar o processo de tomada de decisões em relação a um dado problema e / ou situação. Esse processo de melhoria não se refere apenas ao esforço para fazer com que as decisões sejam mais consistentes e efetivas, mas, também e principalmente, para propiciar a construção e a seleção dos melhores objetivos e alternativas que apresentem o menor número possível de problemas para sua efetiva implementação.

Nota-se, então, a suma importância de se estabelecer pesquisas que venham a possibilitar uma avaliação de como as políticas públicas estão sendo observadas pela sociedade, e de como os seus entes diretamente envolvidos estão tentando, de alguma forma, alcançar as melhores alternativas para a construção de políticas realmente eficientes e eficazes em trazer o bem-estar para a sociedade, que é o objeto último destas políticas.

Motta (1998) ressalta que a pesquisa de políticas públicas tem como sua principal utilidade contribuir para a compreensão das variáveis envolvidas nas situações de decisão relativas às políticas, sendo de especial utilidade para eliminar soluções fracas e alternativas que não sejam satisfatórias para os objetivos das mesmas. Assim, o autor esclarece que a análise das políticas públicas não vai conseguir trazer, com total êxito, racionalidade, objetividade e nem cientificidade para os processos decisórios governamentais, pois os mesmos possuem vários aspectos que não podem ser tratados de uma forma lógica, quantitativa e sistemática, tendo, na sua natureza, fortes aspectos políticos e, até mesmo, intuitivos.

Motta (1998, p. 6) estabelece que: “Na realidade, pode-se dizer que o estudo de políticas públicas compreende a descrição, a busca das causas e das conseqüências das

políticas públicas.” O autor lembra ainda que um dos aspectos mais importantes que devem ser levados em conta quando se estuda as políticas públicas é se esta análise será relevante para o governo, em qualquer das suas esferas.

E é exatamente isso o que se pretende neste estudo: que ele seja de utilidade para o Governo e para a sociedade, ao investigar como o sistema PAR tem trazido, ou não, resultados como política pública, em forma de benefício para os seus sujeitos.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados das avaliações de satisfação realizadas no empreendimento PAR SUL AMÉRICA, assim como é feita uma descrição do empreendimento em si, para melhor compreensão do contexto do local onde foi realizada a pesquisa.

O capítulo será iniciado pela citada descrição do empreendimento e posteriormente serão apresentados os resultados da pesquisa. A parte relativa aos resultados será dividida em perfil dos entrevistados; avaliação da administradora, avaliação da qualidade do condomínio e da qualidade da unidade habitacional, mudanças realizadas e desejadas na unidade habitacional e avaliação geral do imóvel.

6.1 DESCRIÇÃO DO EMPREENDIMENTO PAR SUL AMÉRICA

O empreendimento do Programa PAR denominado de SUL AMÉRICA faz parte do programa PAR Renovação, que se distingue do programa PAR normal por ser realizado a partir de um prédio já existente que é adquirido pelo programa para ser restaurado. Esse procedimento de aquisição de empreendimentos a recuperar objetiva aproveitar a oportunidade de revitalizar centros históricos cujos imóveis possam ser adequados à residência, bem como, a melhoria em habitações que já contam com o apoio dos Estados e Municípios para a transferência de famílias previamente selecionadas.

O edifício SUL AMÉRICA é um empreendimento que faz parte do PAR Renovação, localizado no centro de Porto Alegre. É formado por uma torre única com 14 andares. Possui dois tipos de apartamento, do tipo quitinete e de um dormitório. Os apartamentos tipo quitinete são compostos por cozinha, área de serviço (integrada com o banheiro ou com a cozinha), sala e banheiro. Já os apartamentos de um dormitório possuem a mesma configuração, acrescida de mais um dormitório. O prédio possui um

quarto para zelador que foi transformado em salão de festas e não possui estacionamento.

6.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Na pesquisa realizada pôde-se observar que a maioria dos respondentes é do sexo feminino, num total de 71,7% da amostra. Dentre os questionados, 57,1% afirmou ser o próprio arrendatário, seguido de 28,6% que informou ser o cônjuge do mesmo. Com relação ao tempo de moradia, a maioria dos entrevistados não sabia precisar a quanto tempo mora no empreendimento, sendo que a maioria absoluta afirmou estar morando “a um pouco mais de dois anos”.

O grau de escolaridade observado obteve como predominância o Ensino Médio Completo, com 64,3% dos respondentes seguido pelo Ensino Médio Incompleto e Superior Incompleto que obtiveram 14,3%, cada um, das respostas. Por último, ocorreu a resposta Superior Completo em 7,1% dos casos. Quando questionado sobre as profissões dos respondentes, foram obtidas variadas respostas, com predominância para as profissões de vendedor, autônomo e professor.

Em relação à quantidade de moradores fixos nos apartamentos foram obtidos os seguintes dados: 50% dos entrevistados afirmaram que moram duas pessoas na unidade, 21,4% informou que moram uma pessoa e 28,6% informou que residem três pessoas no apartamento. No questionamento relativo ao número de crianças que residem no apartamento foram obtidas as seguintes respostas: 14,3% afirmam que mora uma criança no apartamento, assim como outros 14,3% afirmam que residem duas crianças no apartamento. A grande maioria (71,4%) informou que não reside nenhuma criança no apartamento.

Nenhum dos entrevistados afirmou possuir carro ou motocicleta, fato motivado, entre outros, pela não existência de garagem no condomínio e pelo auto preço cobrado pelas garagens privadas próximas ao empreendimento. Em relação à última moradia, 57,1% dos entrevistados afirmaram que anteriormente residiam em uma casa, enquanto 42,9% afirmaram que residiam em um apartamento. Ainda em relação à residência

anterior, 78,6% dos entrevistados afirmaram que residiam na cidade de Porto Alegre, contra 21,4% que afirmaram residirem anteriormente em outro município. Na questão sobre as condições de ocupação da residência anterior, 57,1% responderam que viviam em uma residência alugada, enquanto 21,4% afirmaram que sua residência anterior era cedida. Outros 21,4% responderam que moravam em residências próprias.

Destes dados podemos concluir que o perfil dominante entre os entrevistados é composto de mulheres, arrendatárias, que vivem a, pelo menos, dois anos no empreendimento, não possuem carro e possui ensino médio completo. Em relação ao perfil das famílias residentes no empreendimento, observa-se a predominância dos casais sem filhos. Por fim, a grande maioria residia anteriormente em um apartamento alugado, confirmando uma das grandes características da demanda do PAR, que consiste de pessoas que buscam uma alternativa para sair do aluguel.

6.3 EXPECTATIVAS COM RELAÇÃO AO EMPREENDIMENTO

Nesta parte da entrevista foi solicitado ao respondente que apontá-se as três características que o mesmo considera importante em um conjunto habitacional, ou seja, o que o mesmo levaria em conta quando do processo de escolha anterior à compra, assim como foi questionado quais entre essas características o respondente esperava encontrar no empreendimento PAR, levando em conta o fator preço. Na continuação da entrevista foram perguntadas quais as três características que o respondente mais apreciou no empreendimento e quais as três características ele menos apreciou.

6.3.1 Características consideradas importantes em um conjunto habitacional

As porcentagens das respostas recebidas seguem descritas na figura 1.

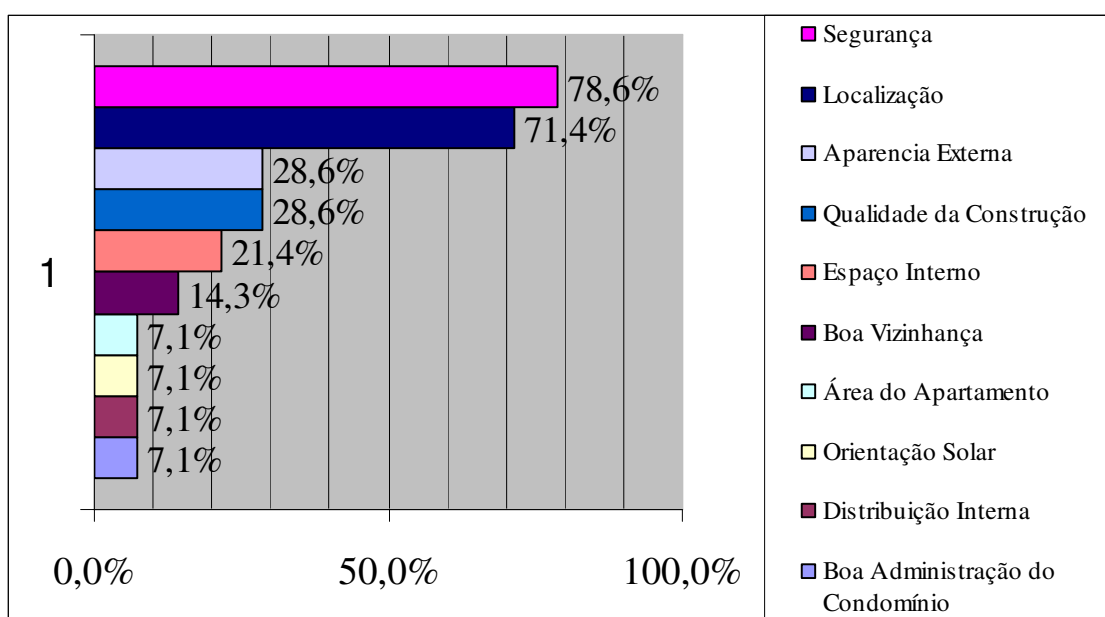


Figura 1 - Características consideradas importantes em um conjunto habitacional.

Fonte: Elaborado pelo autor

Como mostra a figura 1 fica evidente a percepção, por parte dos respondentes, da segurança e da localização como características muito importantes a serem observadas antes da opção por adquirir um imóvel.

6.3.2 Características que os respondentes esperavam encontrar no empreendimento do PAR

As porcentagens das respostas recebidas seguem descritas na figura 2.

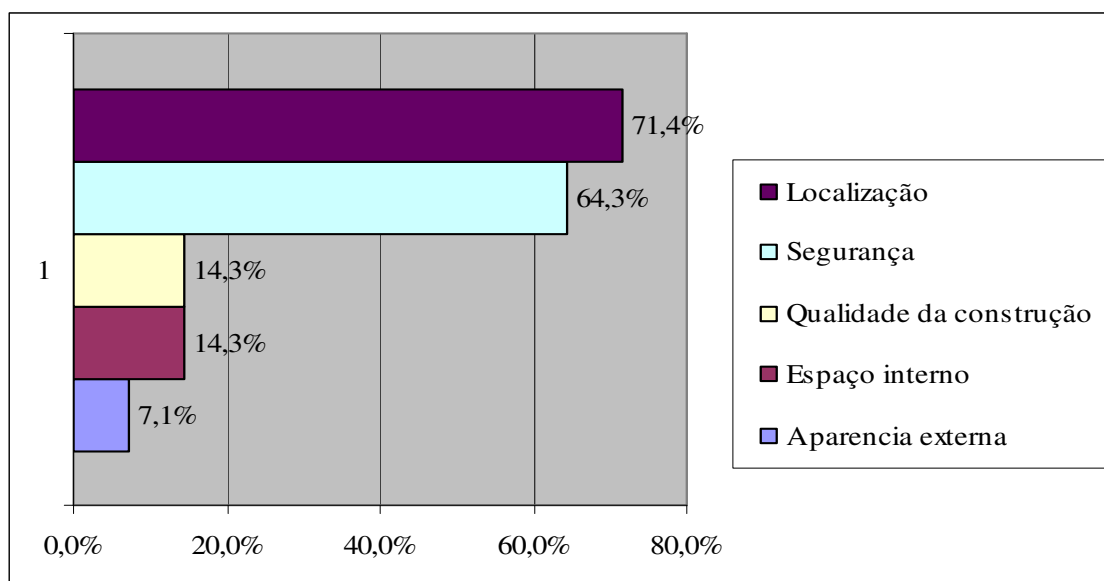


Figura 2 - Características esperadas no empreendimento do PAR.

Fonte: Elaborado pelo autor

A figura mostra que as duas características consideradas mais importantes pelos respondentes, segurança e localização, realmente eram esperadas pelos mesmos, quando da opção por aderir ao programa PAR. Esta expectativa é especialmente compreensível em relação à localização, dado que o empreendimento se localiza no centro de Porto Alegre.

6.3.3 Características mais apreciadas no empreendimento do PAR

As porcentagens das respostas recebidas seguem descritas na figura 3.

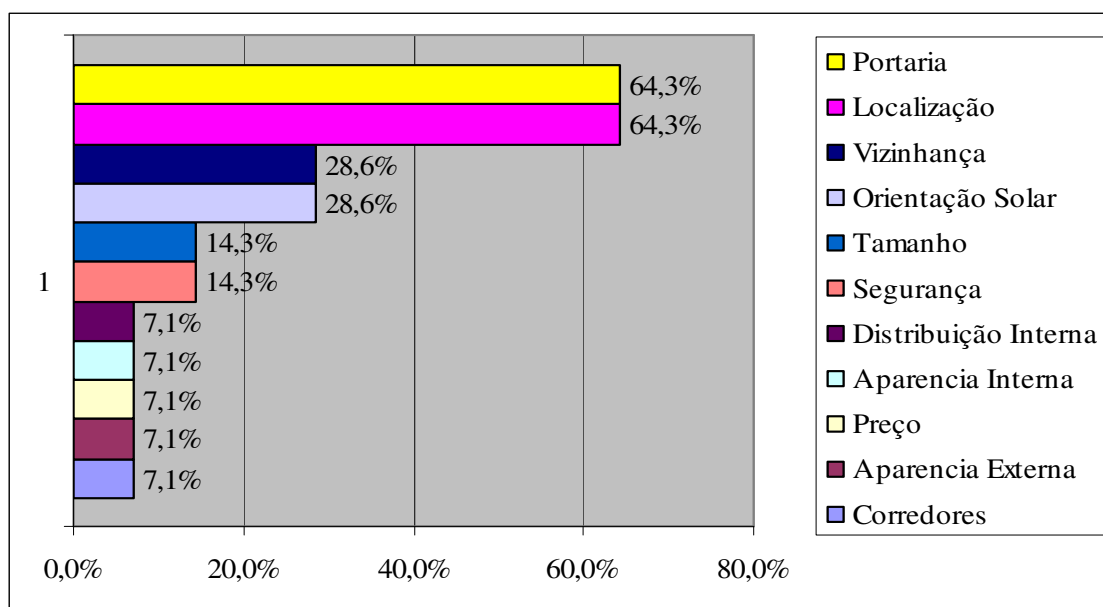


Figura 3 - Características mais apreciadas no empreendimento do PAR.

Fonte: Elaborado pelo autor

Como é mostrado, a portaria e a localização foram as características mais apreciadas pela maioria dos respondentes. A portaria é ampla e foi recuperada, possuindo acabamentos em granito e é onde se localiza o funcionário responsável pela mesma. A localização se confirmou como uma das melhores características do empreendimento, dado que o local (centro de Porto Alegre) oferece muitas opções de transporte e todos os tipos de serviços disponíveis em locais próximos.

6.3.4 Características menos apreciadas no empreendimento do PAR

As porcentagens das respostas recebidas seguem descritas na figura 4.

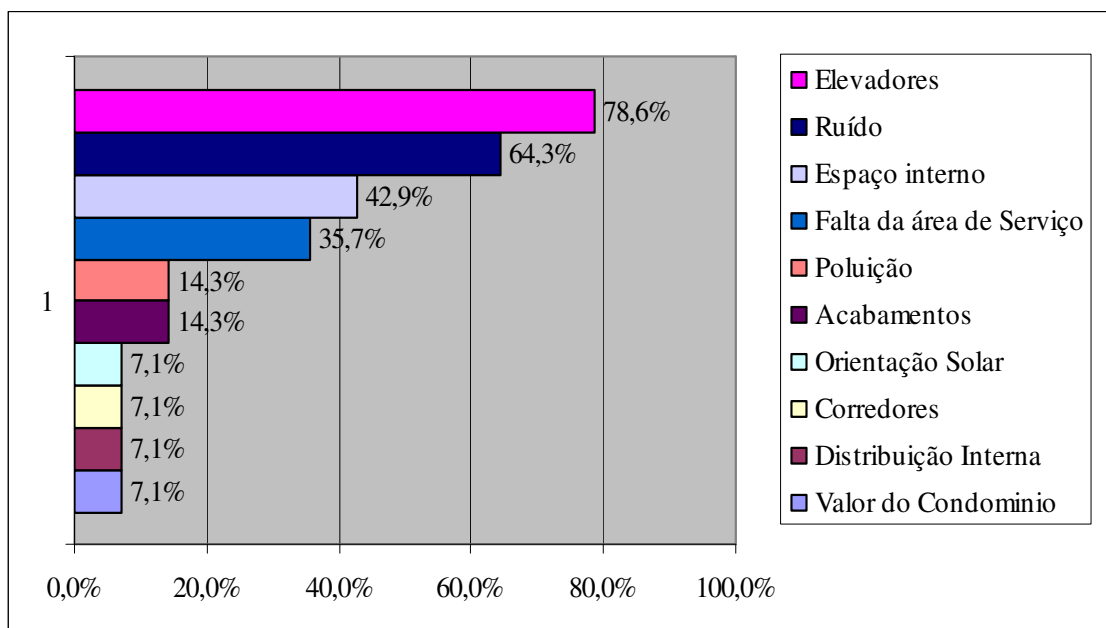


Figura 4 - Características menos apreciadas no empreendimento do PAR.

Fonte: Elaborado pelo autor

Na ocasião das entrevistas pôde ser verificada a baixa aprovação dos arrendatários em relação aos elevadores, como mostra a figura. Os mesmos reclamam do equipamento ser “velho” e ter sido apenas reformado para uso, ao invés de ser trocado por equipamentos novos. A questão do ruído foi muito lembrada pelos arrendatários, fato devido à localização do empreendimento, próximo a uma das esquinas mais movimentadas da cidade (esquina Democrática) e da Avenida Salgado Filho, onde se encontra o local de embarque e desembarque de muitas linhas de transporte público. Estes fatores não apenas contribuem para a criação de ruído como geram grande quantidade de poluição atmosférica, segundo os moradores.

O pouco espaço interno foi apontado por 42,9% dos entrevistados como uma das características negativas do programa. A falta de uma área de serviço foi apontada por 35,7% dos entrevistados como um dos pontos negativos, dado, principalmente, a dificuldade criada para estender roupas, sendo necessário utilizar espaços internos do apartamento para esse fim. Alguns entrevistados reclamaram do tamanho do tampo do balcão da pia da cozinha que seria inadequado às medidas dos móveis de cozinha à venda no mercado. Com relação aos acabamentos foram apontadas, principalmente, dificuldades relativas à manutenção do piso que, segundo os entrevistados, é “velho” e

foi “apenas recuperado”. Outros pontos negativos foram lembrados, como o alto valor do condomínio, acabamento dos corredores e, em alguns casos, a orientação solar.

6.4 NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Nesta etapa da entrevista foi questionado, de forma direta, o nível de satisfação dos usuários finais do programa, sendo que os mesmos deveriam optar pelas seguintes opções: “FS” se fortemente satisfeito, “S” se satisfeito, “N” se não estiver nem satisfeito nem insatisfeito, “I” se insatisfeito ou “FI” se fortemente insatisfeito.

6.4.1 Atendimento prestado pela administradora

A primeira parte desta seção questionou a satisfação com relação à frequência com que as reuniões de condomínio ocorrem, sendo obtidos os seguintes dados, conforme a figura 5:

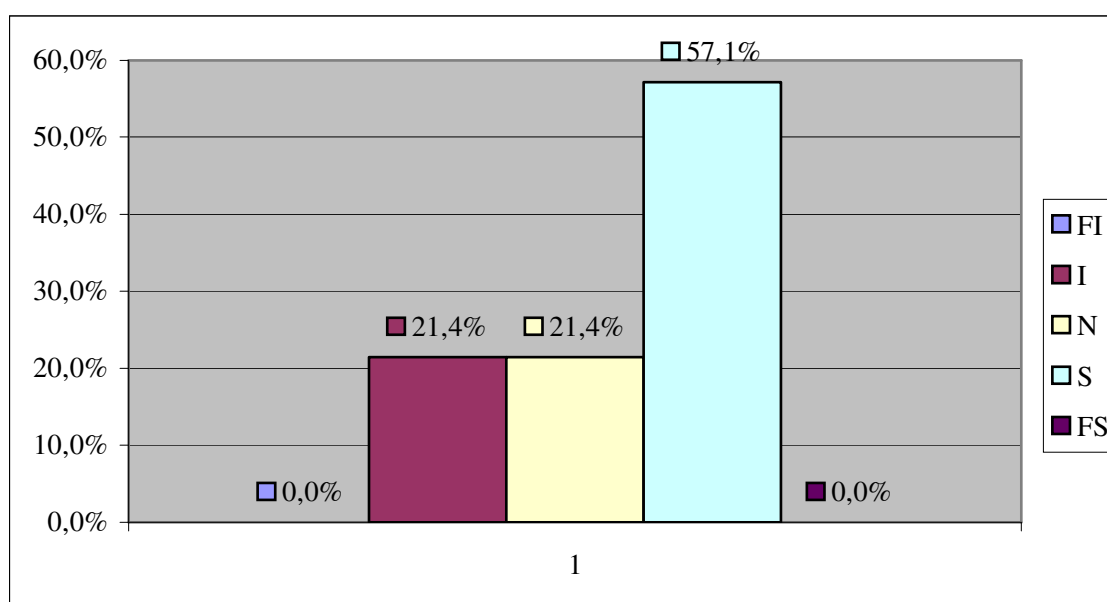


Figura 5 - Frequência com que as reuniões de condomínio têm ocorrido.

Fonte: Elaborado pelo autor

Todos os entrevistados que afirmaram estar insatisfeitos com a frequência das reuniões de condomínio pensam que o número de reuniões é escasso.

Com relação ao fator Comunicação (explicações dos profissionais da empresa administradora aos arrendatários em linguagem clara) foram obtidos os dados demonstrados na figura 6:

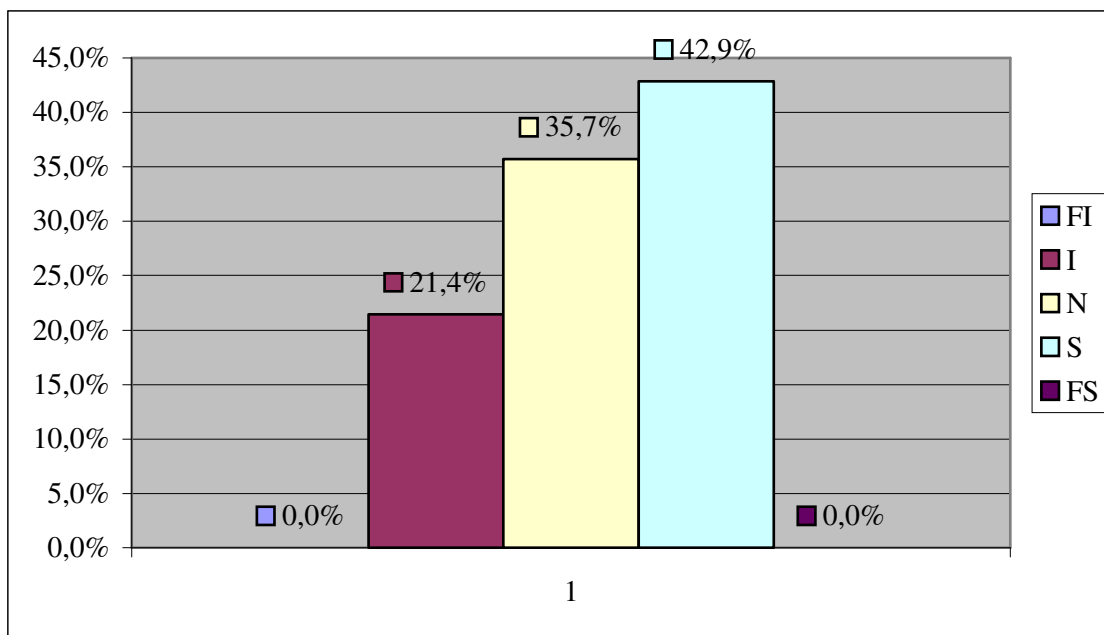


Figura 6 - Comunicação por parte da administradora.

Fonte: Elaborado pelo autor

Ainda em relação à comunicação, foi citado que os problemas existentes se relacionam ao “excesso de burocracia” por parte da CAIXA e da Administradora e as diferenças entre as informações disponibilizadas por parte de ambas, em alguns casos.

Quando questionados em relação à rapidez do atendimento na prestação de serviços de assistência técnica, os respondentes geraram o resultado apresentado na figura 7:

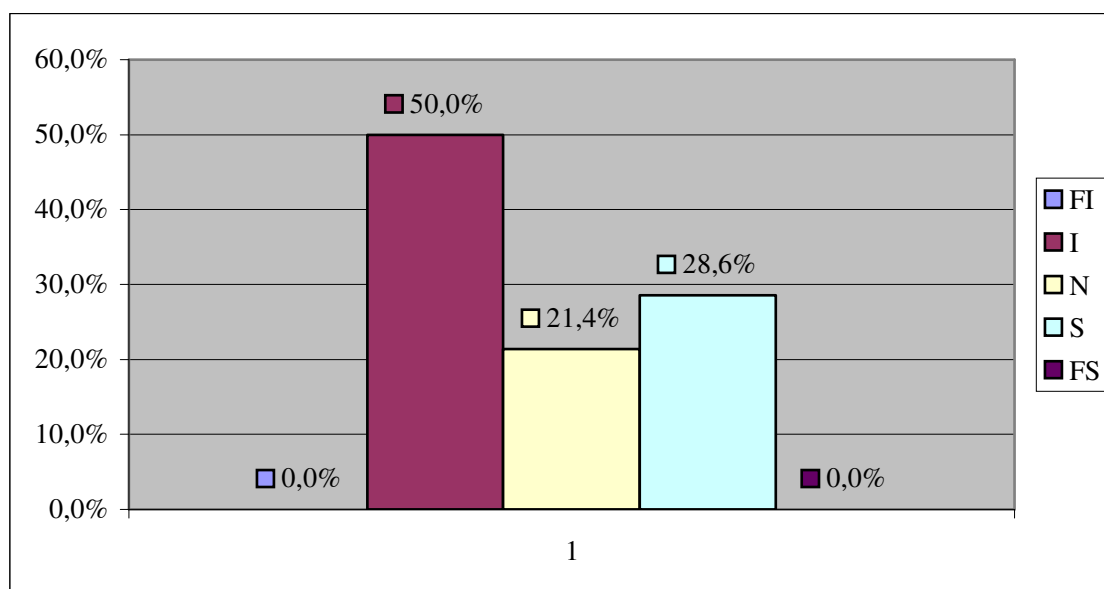


Figura 7 - Satisfação em relação à rapidez do atendimento na prestação de serviços de assistência técnica.

Fonte: Elaborado pelo autor

Na figura pode ser observado que metade dos respondentes informou estar insatisfeitos com a rapidez do atendimento de assistência técnica. Estes foram questionados do porquê da insatisfação, tendo sido, então, obtidas respostas no sentido de “demora do conserto dos elevadores” ou de “demora da CAIXA em liberar certos tipos de concertos” (de maior valor), o que acaba por atrasar os procedimentos por parte da administradora.

6.4.2 Qualidade do condomínio

Nesta seção é avaliada a satisfação dos arrendatários em relação à qualidade da edificação como um todo e em relação aos aspectos específicos das áreas condominiais e da unidade habitacional.

6.4.2.1 Adequação ao uso das áreas condominiais coletivas

6.4.2.1.1 *Salão de Festas*

Em relação ao salão de festas, 35,7% dos entrevistados informou estar satisfeito com o salão existente que, inicialmente, foi construído para ser a moradia do zelador e foi adaptado, pelo condomínio, como salão de festas. Já 64,3% dos entrevistados afirmou não estar satisfeito nem insatisfeito ou informou estar insatisfeito com o salão existente, justificando sua insatisfação devido ao diminuto tamanho do mesmo.

6.4.2.1.2 *Portaria*

Em relação à portaria, 92,9% dos entrevistados informaram estar satisfeito ou fortemente satisfeito com a qualidade da mesma, enquanto apenas 7,1% afirmaram não estar satisfeito nem insatisfeito e ninguém informou estar insatisfeito. Muitos entrevistados consideram a portaria e a fachada do empreendimento como as características estéticas mais positivas da construção. A portaria foi revestida com pedras de granito e é o local onde fica localizado o quadro de avisos do condomínio, assim como o funcionário encarregado de administrá-la.

6.4.2.1.3 *Escadas e elevadores*

Os elevadores foram apontados como a pior área condominial comum por grande parte dos entrevistados, sendo que o nível de insatisfação alcançou 71,4% contra apenas 14,3% de arrendatários satisfeitos. De acordo com os entrevistados esta insatisfação decorre do envelhecimento dos elevadores, que foram apenas reformados, e

das constantes ocorrências de defeitos, gerando necessidade de parada do serviço para manutenção.

6.4.2.1.4 Corredores

Em relação aos corredores a maior parte dos arrendatários se mostrou indiferente ou satisfeito com os mesmos (57,1% de satisfeitos e fortemente satisfeitos e o restante indiferente).

6.4.2.1.5 Aparência externa do condomínio

Neste quesito houve aprovação de 92,9% dos entrevistados que estavam satisfeitos ou fortemente satisfeitos com a aparência do prédio, não havendo insatisfação com este atributo.

6.4.2.1.6 Segurança

O atributo segurança alcançou 50% de aprovação dos arrendatários, sendo que os outros 50% se mostraram indiferentes, não estando satisfeitos nem insatisfeitos. A segurança é realizada por um funcionário (porteiro) e o condomínio possui um interfone externo, sendo que todo e qualquer ingresso de visitantes deve ser comunicado ao respectivo morador.

Posteriormente foi solicitado aos entrevistados que citassem a área coletiva mais apreciada por eles, sendo a “portaria” a mais lembrada, com 78,6% das respostas. Quando solicitados sobre a área coletiva que menos apreciavam, os entrevistados responderam “elevadores” em 92,9% das oportunidades.

Completando esta seção, foi questionado que outros espaços coletivos os entrevistados consideravam necessários, sendo que as principais respostas encontradas foram “garagens”, “área de serviço coletiva”, “salão de festas maior” e “uma área de lazer na cobertura do prédio”.

6.4.3 Qualidade da unidade habitacional

Nesta seção cada aspecto relativo aos atributos internos dos apartamentos é avaliado.

6.4.3.1 Adequação do espaço ao mobiliário e às atividades programadas

6.4.3.1.1 Sala de estar e jantar

As salas de estar e jantar são integradas, não possuindo nenhum tipo de divisória. A sala obteve 57,1% de aprovação contra apenas 7,1% de usuários insatisfeitos. Os usuários insatisfeitos apontam o tamanho da sala, considerada pequena, como o principal problema em relação a esta.

6.4.3.1.2 Cozinha

A cozinha obteve 28,6% de aprovação, assim como outros 28,6% dos usuários se mostraram insatisfeitos. A grande maioria se manteve indiferente, com 42,9% de usuários que não estão satisfeitos nem insatisfeitos com a cozinha. Os principais problemas apontados na cozinha se referem ao tamanho (pequeno) e ao tampo da pia

que foi entregue no empreendimento, que é menor que o tamanho padrão dos móveis para cozinha vendidos no mercado, o que obriga aos usuários encomendarem móveis sob medida, elevando o seu custo.

6.4.3.1.3 Área de serviço

O quesito área de serviço obteve 100% de insatisfação, pois a mesma não existe. O tanque, em alguns apartamentos, se localiza ao lado da pia da cozinha, não existe espaço para colocação de máquina de lavar roupas e não existe local externo para se estender roupas lavadas, causando transtornos para os usuários, que acabam estendendo as roupas em áreas internas do apartamento, tais como teto do banheiro ou mesmo na sala de jantar.

6.4.3.1.4 Dormitório

Em relação ao dormitório, 57,1% dos usuários informaram estar satisfeitos e 35,7% afirmaram não estar satisfeitos nem insatisfeitos. Apenas 7,1% se mostraram insatisfeitos com o mesmo, tendo apontado “pouco espaço” como o principal problema.

6.4.3.1.5 Banheiro

Os usuários se consideraram satisfeitos em 21,4% dos casos contra 28,6% de insatisfeitos. A grande maioria (50%) não se mostrou nem satisfeita nem insatisfeita com o atributo. Os principais problemas identificados se relacionam ao pouco espaço e a distribuição interna das louças considerada inadequada pela maioria dos usuários.

6.4.3.2 Condições naturais de conforto

Nesta seção foi questionada a satisfação dos usuários com relação à temperatura interna no inverno, a temperatura interna no verão, a iluminação natural dos ambientes e o nível de ruído. Com relação às temperaturas internas no inverno e verão não existe insatisfação, dado, segundo os usuários, à boa distribuição das janelas e aos apartamentos serem bem “arejados”. O mesmo se dá relativamente às condições de iluminação sendo que, tanto os apartamentos localizados nos fundos do prédio como os localizados na frente, existe boa incidência de luz solar.

O ruído foi o único atributo, nesta seção, a apresentar um alto grau de insatisfação (92,9% das respostas), dado aos motivos descritos anteriormente, como à localização próxima à esquina democrática, na área central da cidade, e a grande quantidade de circulação de pessoas e de meios de transporte de grande porte (ônibus e lotações) nas proximidades do empreendimento.

6.4.3.3 Instalações elétricas e hidrossanitárias

Esta seção visa mensurar a satisfação dos arrendatários em relação ao funcionamento das instalações elétricas questionando o funcionamento em si, a quantidade de pontos elétricos (tomadas e interruptores) e a localização destes pontos elétricos. Além da parte elétrica foram questionados o funcionamento das instalações hidrossanitárias (privadas e pias), a quantidade de pontos de água e esgoto e a sua localização, assim como a qualidade e quantidade dos metais sanitários (torneiras e registros) e das louças sanitárias (vasos e lavatórios).

A parte elétrica obteve avaliação positiva pela grande maioria dos entrevistados que se consideraram satisfeitos com seu funcionamento. Os pontos negativos apontados se relacionam com a localização dos pontos elétricos que, segundo os entrevistados, atrapalha o arranjo físico dos móveis. Porém, a quantidade de pontos elétricos existentes foi considerada satisfatória.

As instalações hidrossanitárias obtiveram 85,7% de satisfação em relação ao seu funcionamento, com relação à quantidade de pontos de água e esgoto a maioria se manteve satisfeita (42,9%) ou indiferente (35,7%), possuindo um nível de insatisfação de 21,4%. O maior problema apontado se refere à localização dos pontos de água e esgoto, principalmente em relação à caixa de gordura da cozinha que se localiza embaixo do móvel da pia, o que pode causar sérios transtornos num possível procedimento de manutenção da mesma. Este quesito obteve 50% de usuários insatisfeitos contra 21,4% de usuários que se declararam satisfeitos. Os quesitos qualidade dos metais sanitários e das louças sanitárias obtiveram maioria de usuários satisfeitos (64,3% para os metais sanitários e 57,1% para as louças sanitárias) sendo considerados de qualidade “satisfatória pelo valor do apartamento” segundo os entrevistados.

6.4.3.4 Qualidade dos acabamentos

Nesta seção foram questionados a satisfação dos usuários com os atributos pisos, paredes e teto. O piso foi o atributo com o maior índice de insatisfação com 42,9% de usuários insatisfeitos contra 28,6% de usuários satisfeitos. Os maiores problemas informados se relacionam com o fato do piso ser o original recuperado, sendo classificado como “velho” e que é de difícil manutenção. Alguns arrendatários reclamam da existência de piso de parquet na cozinha que, com a incidência de umidade, acaba por apodrecer em alguns pontos.

As paredes e o teto obtiveram índice de aprovação na ordem de 92,9% dos entrevistados, sendo considerados de boa qualidade pelos mesmos.

6.4.3.5 Qualidade das portas e janelas

As portas e janelas obtiveram bom nível de satisfação em relação aos materiais empregados e ao seu funcionamento. Não foram apontados problemas relevantes.

6.4.4 Mudanças e melhorias realizadas nas unidades habitacionais pelos arrendatários

Nesta seção foram questionadas as mudanças ou melhorias realizadas pelos arrendatários nas unidades habitacionais. Cabe ressaltar que existem restrições de ordem contratual nas alterações que podem ser realizadas, sendo que quaisquer mudanças que envolvam questões estruturais devem ser analisadas e aprovadas previamente pela área de engenharia da CAIXA. A figura 8 mostra as mudanças verificadas nas entrevistas e o percentual de arrendatários que as realizaram, cabendo destacar a pintura interna como a mudança mais realizada pelos mesmos, não apenas devido ao desgaste natural da pintura, como por questões estéticas e decorativas.

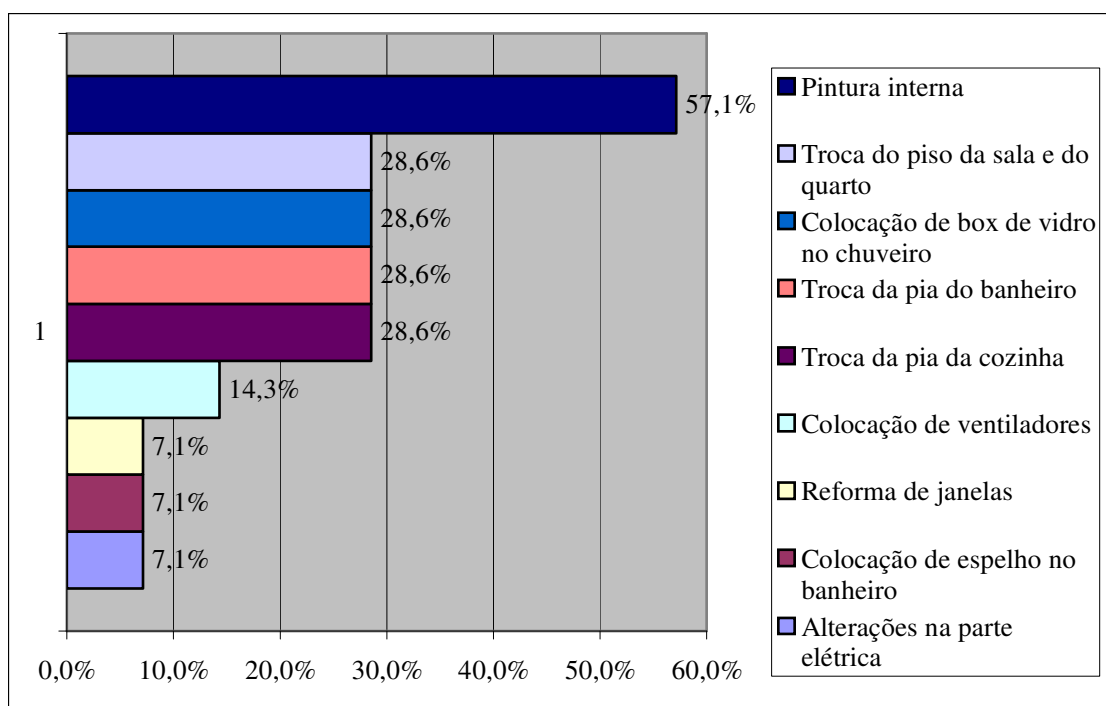


Figura 8 - Percentual de arrendatários que realizaram as mudanças informadas.

Fonte: Elaborado pelo autor

6.4.5 Mudanças e melhorias nas unidades habitacionais pretendidas pelos arrendatários

Nesta parte foram questionadas as mudanças que os arrendatários pretendem realizar na unidade habitacional. Na figura 9 são descritas as mudanças citadas e o percentual de arrendatários que afirmou pretender realizá-las.

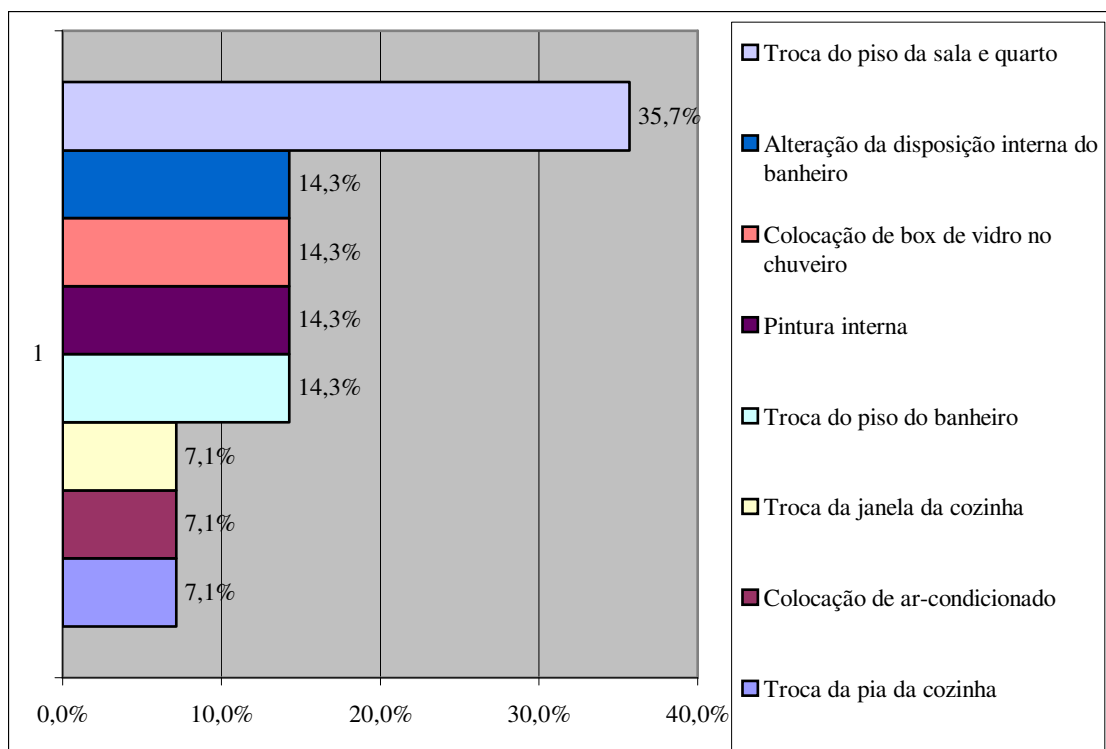


Figura 9 - Percentual de arrendatários que pretendem realizar as mudanças citadas.

Fonte: Elaborado pelo autor

O resultado apresentado confirma a baixa aprovação do piso entregue no empreendimento, que é o piso original do prédio (parquet), mesmo que este tenha sido reformado para a entrega aos arrendatários.

6.5 AVALIAÇÃO GERAL DO IMÓVEL

Esta parte da entrevista foi dividida em três partes, primeiramente foi questionado como o arrendatário sentia-se em relação ao seu imóvel no empreendimento PAR, sendo utilizado o mesmo critério de satisfação das questões anteriores (FI, I, N, S e FS). A segunda parte questionou como o usuário avalia sua atual moradia comparando-a com a que vivia anteriormente, esta pergunta pôde ser respondida com as opções “muito pior”, “pior”, “nem pior nem melhor”, “melhor” ou “muito melhor”.

Por fim, foi solicitado que o arrendatário informasse como considerava seu imóvel comparando-o com outros imóveis, de valor semelhante, construídos por outras empresas construtoras. Esta pergunta também poderia ser respondida utilizando os critérios da pergunta anterior (“muito pior”, “pior”, “nem pior nem melhor”, “melhor” ou “muito melhor”).

Os resultados são demonstrados nas figuras 10, 11 e 12, como segue:

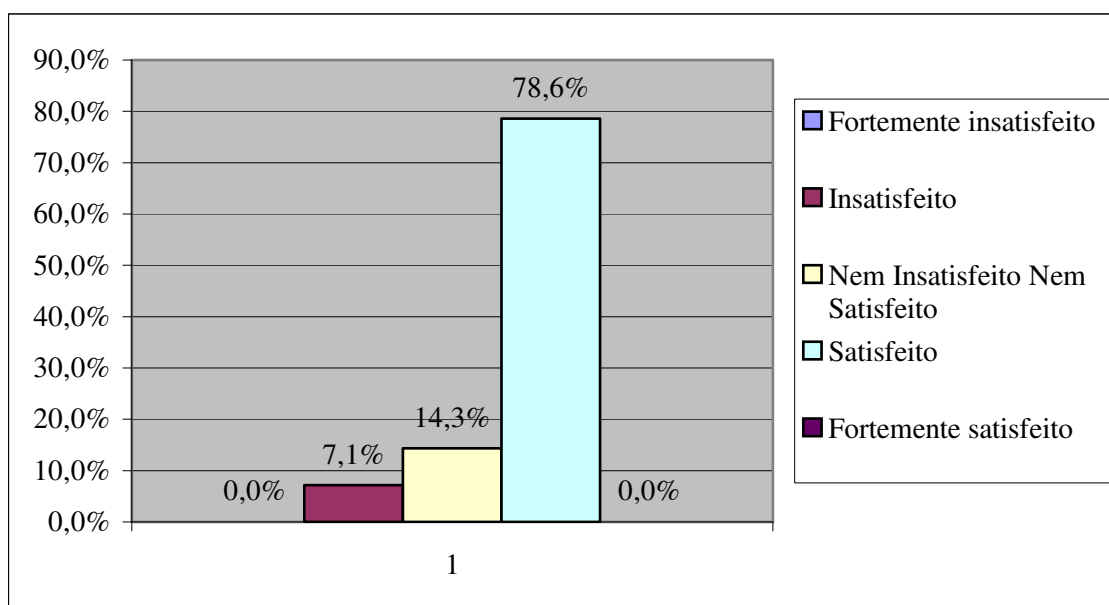


Figura 10 - Sentimento do arrendatário em relação ao seu imóvel.

Fonte: Elaborado pelo autor

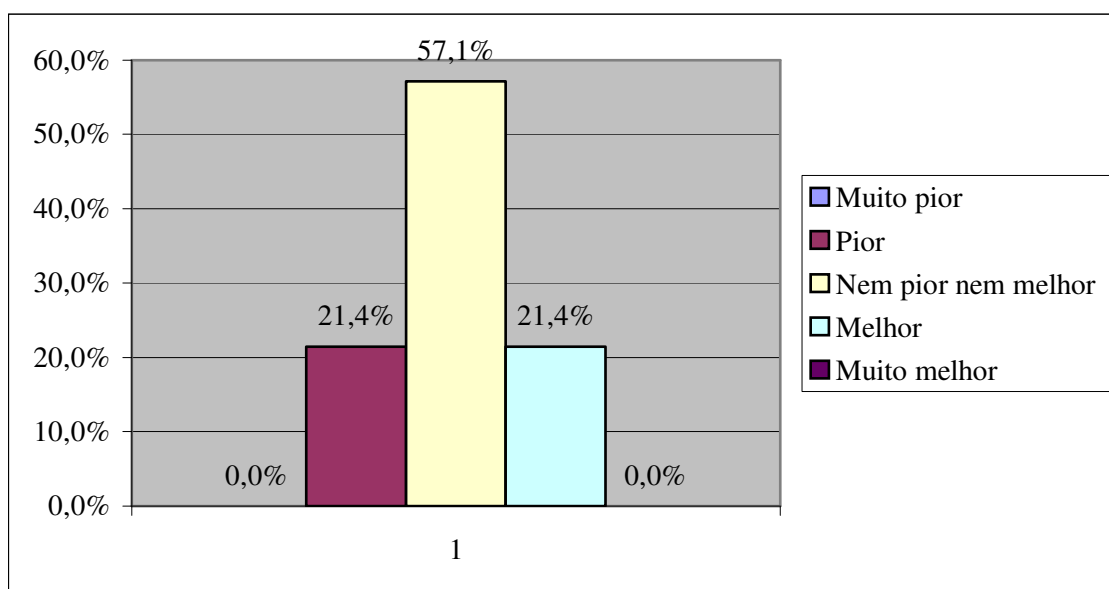


Figura 11 - Comparação da moradia atual com a anteriormente ocupada.

Fonte: Elaborado pelo autor

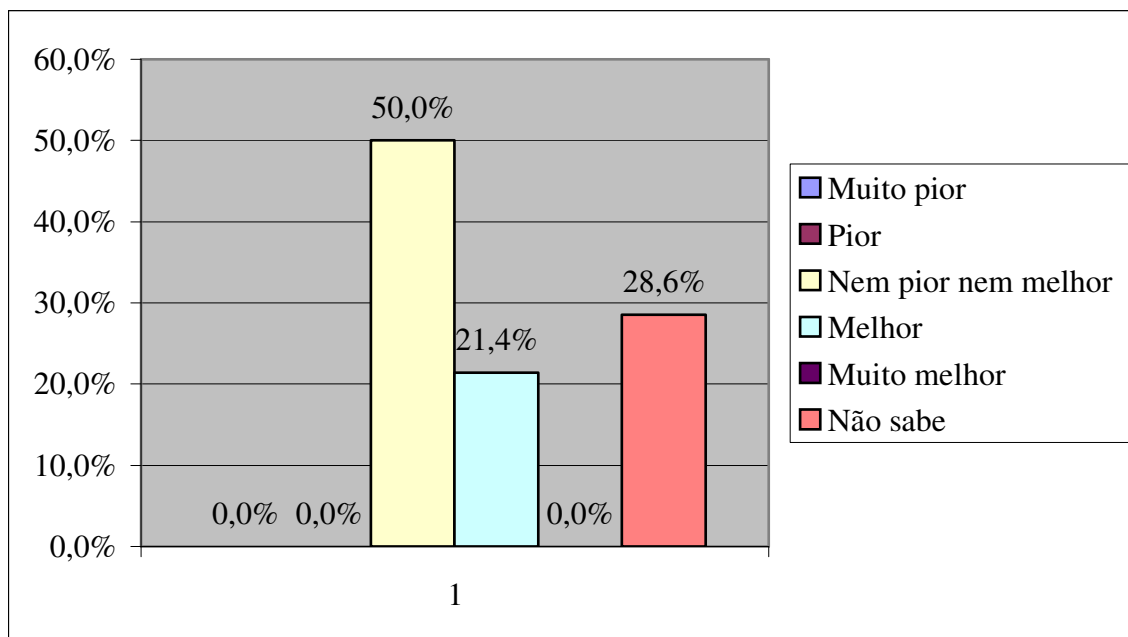


Figura 12 - Avaliação do imóvel PAR com imóveis de valor semelhante construído por outras empresas construtoras.

Fonte: Elaborado pelo autor

Os resultados colhidos nesta seção serão, por sua natureza, analisados no capítulo dedicado às conclusões finais do presente trabalho.

7. CONCLUSÃO

Este trabalho visou, inicialmente, traçar o perfil do cliente final do Programa de Arrendamento Residencial e avaliar a satisfação deste cliente com o Programa. Alcançados estes objetivos pôde-se, a partir da análise dos dados encontrados, verificar quais eram os atributos mais valorizados pelos clientes finais, assim como, mensurar o nível de satisfação destes clientes com os atributos percebidos no empreendimento, possibilitando, então, identificar os atributos que apresentam maior vulnerabilidade.

Os dados coletados na pesquisa permitiram identificar os atributos “segurança”, “localização”, “aparência”, “qualidade da construção” e “espaço interno” como os mais valorizados pelos clientes finais do programa. Destes atributos, verificou-se que os atributos localização e aparência foram considerados existentes no empreendimento, sendo apontados como pontos positivos do programa. Os demais obtiveram nível de satisfação baixo ou indiferente.

Os pontos críticos observados se relacionam, principalmente, ao espaço interno e à disposição da planta interna dos apartamentos. Sendo estes os atributos onde o programa apresenta sua maior vulnerabilidade. Os principais pontos negativos observados foram:

- a) Inexistência de área de serviço separada, sendo a mesma integrada com a cozinha ou com o banheiro, não havendo local adequado para se estender roupas lavadas. Esta característica se aplica principalmente aos empreendimentos do PAR Renovação, pois nos demais é previsto espaço reservado para a área de serviço;
- b) Características construtivas como o piso de parquet reformado que possui manutenção difícil e cara e, inclusive, foi colocado, em alguns apartamentos, na cozinha causando transtornos como infiltração e umidade. Outro ponto negativo refere-se à bancada da cozinha, que possui tamanho diferenciado do padrão para móveis de cozinha modulados (que são mais baratos) criando a necessidade de trocá-lo ou de se adquirir uma cozinha feita sob encomenda, de valor mais alto. O último ponto negativo bastante citado relaciona-se com os elevadores, que são antigos e foram apenas reformados estragando,

segundo os clientes, com freqüência o que cria transtornos e aumenta custos ao condomínio;

- c) Alto valor do condomínio que, em alguns meses, se aproxima do valor do próprio arrendamento, assim como a excessiva burocracia, inerente ao regulamento do programa, para realização de concertos e melhorias, atrasando obras e aumentando os transtornos aos moradores.

Pode-se afirmar que as maiores vulnerabilidades encontradas no programa PAR relacionam-se à natureza do próprio programa, pois é compreensível que uma moradia de baixo custo não vá apresentar condições ideais de conforto ou um acabamento esmerado. A construção de moradias com melhores condições de conforto ocasionaria um aumento de custo bastante relevante para os arrendatários ou diminuiria as possibilidades de alcance do programa, como, por exemplo, no empreendimento Sul América, objeto desta pesquisa, onde a construção de apartamentos com área de serviço e mais um quarto diminuiria sensivelmente a quantidade de unidades disponibilizadas, não atendendo grande parte das famílias que agora lá residem.

Mesmo com a dificuldade relacionada ao aumento de custo, cabe à CAIXA como administradora do programa levar em conta tais questões quando da construção de projetos para novos empreendimentos. Principalmente nos casos do PAR Renovação, onde, muitas vezes, não é possível a aplicação de uma planta ideal devido às condições anteriores do prédio comprado. A substituição de pisos ao invés da reforma e compra de novos elevadores, por exemplo, podem significar um aumento de custos iniciais, porém, no longo prazo, o custo da manutenção tende a diminuir. Tais ações evitariam, inclusive, o fato do condomínio, não raras vezes, possuir um valor superior ou igual ao próprio arrendamento.

Apesar das vulnerabilidades apresentadas, o nível de satisfação geral dos arrendatários com o empreendimento do PAR Sul América é muito bom. Na figura 10 da pagina 56 podemos observar que 78,6% dos entrevistados afirmaram sentirem-se satisfeitos com seu imóvel, contra apenas 7,1% que afirmaram estarem insatisfeitos. Isto demonstra que a maioria dos clientes do PAR encontra-se ciente da situação do mercado imobiliário brasileiro, onde adquirir uma casa própria é um privilégio reservado a uma parcela pequena da população. Levando em consideração que a grande maioria dos clientes do PAR não teria condições de adquirir uma moradia de melhor

qualidade e possivelmente estaria morando de aluguel, a oportunidade de arrendar um imóvel pagando o preço de custo, sobrepõe a eventual insatisfação com algumas características físicas do imóvel.

Considerando o informado na figura 11 da página 56, onde é demonstrada a opinião dos arrendatários sobre seu atual imóvel comparando-o com a moradia anteriormente ocupada, verifica-se que os mesmos consideram o imóvel PAR similar aos imóveis onde residiam anteriormente, sendo que 57,1% afirmaram que não consideram seu imóvel atual melhor nem pior do que o anterior. Já 21,4% dos entrevistados consideram seu imóvel atual pior do que o que ocupavam anteriormente, porém, levando-se em conta que o imóvel anterior não era próprio, pode-se dizer que o imóvel do programa agregou valor à vida do usuário.

Os arrendatários quando questionados sobre sua avaliação do imóvel PAR comparando-o com imóveis de valor semelhante construídos por outras empresas construtoras consideraram, em sua maioria (50% dos respondentes), que seu imóvel PAR não é melhor nem pior do que os similares do mercado. Já 21,4% consideraram seu imóvel PAR melhor do que os similares do mercado. A outra grande parcela dos entrevistados (28,6%) afirmou não saber se seu imóvel é melhor ou pior do que os similares. Isto demonstra que os arrendatários estão satisfeitos com seus imóveis, principalmente, por considerarem a relação custo/benefício do programa positiva. Ou seja, não existe oportunidade no mercado de se adquirir um imóvel melhor pelo valor do imóvel do programa, nem pelas condições bastante facilitadas do arrendamento.

Numa visão macro do programa pôde ser percebido nas entrevistas que os clientes finais possuem uma percepção positiva do PAR. Como em todas as políticas públicas, não é esperado um nível de satisfação máxima com as características da política, pois é sabido da dificuldade financeira do Estado e do enorme contingente de cidadãos necessitados de auxílio estatal num país ainda em desenvolvimento como o Brasil, tendo que as mesmas serem realizadas com grandes restrições financeiras. Apesar das dificuldades pode-se afirmar que o programa PAR é o melhor programa de habitação popular aplicado no país.

O Brasil possui um extenso histórico de programas e políticas que tentaram corrigir a conhecida dificuldade de se adquirir a casa própria no país. Políticas antigas como a COHAB e outros do gênero fracassaram, sendo que grande parte dos

empreendimentos se tornaram favelas e estão bastante deteriorados, dando a impressão de falência e degradação. O fato dos condomínios do PAR serem administrados por empresas contratadas e supervisionadas pela CAIXA, favorece uma melhor gestão e controle sobre os empreendimentos. Isso favorece a criação de uma cultura diferenciada, no longo prazo, de profissionalização e respeito por regras e normas, necessária à sobrevivência do condomínio e da manutenção das características originais dos empreendimentos, evitando a perda de valor para os próprios arrendatários.

Muito é preciso ser feito para que se possa resolver o déficit de moradia no Brasil. Programas como o PAR são iniciativas modernas e adequadas para o atual momento da economia brasileira pós-inflação, onde é possível construir uma operação de arrendamento com 15 anos de prazo para pagamento, com boa previsibilidade para os arrendatários e baixo custo para o erário público.

O PAR é uma política complexa, o programa possui consideráveis restrições financeiras e os recursos existentes exigem gastos com grande responsabilidade. Além disso, existem outros fatores independentes da vontade governamental para serem vencidos, como a inadimplência dos arrendatários que é fator impeditivo para construção de novos empreendimentos, segundo o regulamento do fundo FAR, e as próprias empresas construtoras que nem sempre são as mais indicadas para a tarefa, sendo contratadas segundo a restritiva lei das licitações, que nem sempre favorece as melhores. Mesmo com as dificuldades e problemas o programa consegue um bom nível de satisfação de seu cliente final aprovando-o como política pública e motivando sua continuidade.

BIBLIOGRAFIAS

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **A CAIXA**. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br/acaixa/index.asp>. Acesso em: 18 nov. 2006a.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **PAR – Programa de Arrendamento Residencial**. Disponível em: <https://webp.caixa.gov.br/urbanizacao/programas/programas.asp#inf>. Acesso em: 18 nov. 2006b.

CESPEDES, Frank V. **Marketing Integrado**: conjugado produto, vendas e serviços para ser mais competitivo. São Paulo: Atlas, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração**: teoria, processo e prática. 2ª ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

FORMOSO, C.T. **Gestão da qualidade na construção civil**: estratégias e melhoria de processos em empresas de pequeno porte. Porto Alegre: NORIE/UFRGS, 2001

HARINGTON, H. J. **Gerenciamento total da melhoria continua**: a nova geração da melhoria de desempenho. São Paulo: Makron Books, 1997.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo: Prendice Hall, 1998.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10ª ed. São Paulo: Prendice Hall, 2000.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001

MOTTA, Paulo Cear Delayti. **Algumas considerações a respeito da análise de políticas públicas**. [Artigo não publicado, disponibilizado pelo autor] 1998.

QUADE, E. S. **Analysis for Public Decisions**. 3rd. ed., revised by Grace M. Carter. New York: North Holland, 1989.

ROSSI, Carlos Alberto Vargas; SLONGO, Luiz Antônio. **Pesquisa de satisfação de clientes:** o estado da arte e preposição de um método. Encontro Anual da ANPAD, 21. 1997, Rio de Janeiro: ANPAD, 1997.

SOLOMON, Michael R. **O comportamento do consumidor – Comprando, Possuindo e Sendo.** 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

WHITELEY, Richard. **A empresa totalmente voltada para o cliente.** São Paulo Campus LTDA, 1999.

ANEXO A - QUESTIONÁRIO APLICADO

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ARRENDATÁRIOS DO PROGRAMA PAR

IDENTIFICAÇÃO DO APLICADOR:

DATA:

NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:

DADOS GERAIS:

01. Bloco: _____
02. Andar: _____
03. Apartamento: _____
04. Tempo de moradia: _____

PERFIL DO ENTREVISTADO:

05. Sexo: () Masculino () Feminino
06. Posição: () Arrendatário () Cônjuge () Outro, especificar _____
07. Idade: _____ anos
08. Escolaridade: () até 3ª série do Ensino Fundamental () da 3ª à 7ª série do Ensino Fundamental () Ensino fundamental completo () Ensino médio incompleto () Ensino médio completo () Superior incompleto () Superior Completo
09. Profissão: _____
10. Quantos moradores fixos residem no apartamento? _____
11. Quantas crianças residem na moradia? _____
12. Possui carro ou motocicleta? () sim () não
13. Última moradia foi: () casa () apartamento () outro, especificar _____
14. Localização da residência anterior: () na mesma cidade () em outra cidade, especificar _____
15. Condições de ocupação da residência anterior: () alugada () cedida () com parentes () outro, especificar _____

EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AO EMPREENDIMENTO:

16. Cite 3 características que você considera importantes em um conjunto habitacional:

- _____.
17. Cite quais dessas você esperava encontrar no empreendimento PAR, levando em conta as características de preço do Programa:

_____.

18. Quais são as 3 coisas que você mais gostou no conjunto habitacional?

_____.

19. Quais são as 3 coisas que você menos gostou no conjunto habitacional?

_____.

FI	I	N	S	FS
Fortemente Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Fortemente Satisfeito

ATENDIMENTO PRESTADO PELA ADMINISTRADORA:

ATENDIMENTO	FI	I	N	S	FS
20. Frequência com que as reuniões de condomínio tem ocorrido					
21. Se insatisfeito. Você considera o número de reuniões () excessivo () escasso					
22. Comunicação (explicações dos profissionais da empresa administradora aos moradores em linguagem clara)					
23. Rapidez do atendimento na prestação de serviços de assistência técnica.					
QUALIDADE DO CONDOMÍNIO – Como você classifica a qualidade da edificação como um todo em relação aos seguintes aspectos:	FI	I	N	S	FS
Adequação ao uso das áreas (condominiais) fechadas coletivas:	FI	I	N	S	FS
24. Salão de festas (se houver)					

25. Guarida / Portaria					
26. Entrada do prédio					
27. Escada / Elevadores					
28. Corredores					
29. Aparência externa do condomínio como um todo					
30. Segurança do condomínio como um todo					
31. Segurança dos acessos principais do condomínio					
32. Segurança dos acessos principais dos apartamentos					

33. Cite a área coletiva que você mais aprecia:

_____.

34. Cite a área coletiva que você menos aprecia:

_____.

35. Que espaços abertos coletivos você considera necessário?

_____.

QUALIDADE DA UNIDADE HABITACIONAL – Como você classifica a qualidade do seu apartamento em relação aos seguintes aspectos:	FI	I	N	S	FS
Adequação do espaço ao mobiliário e às atividades programadas	FI	I	N	S	FS
36. Estar e jantar					
37. Cozinha					
38. Área de serviço					
39. Dormitório					
40. Banheiro					
Condições naturais de conforto	FI	I	N	S	FS
41. Temperatura interna no inverno					
42. Temperatura interna no verão					
43. Iluminação natural dos ambientes					
44. Nível de ruído					
Instalações elétricas	FI	I	N	S	FS

45. Funcionamento das instalações elétricas					
46. Quantidade de pontos elétricos (tomadas e interruptores)					
47. Localização de pontos elétricos (tomadas e interruptores)					
Instalações hidrossanitárias	FI	I	N	S	FS
48. Funcionamento das instalações hidrossanitárias (privadas e pias)					
49. Quantidade de pontos de água e esgoto					
50. Localização dos pontos de água e esgoto					
51. Qualidade dos metais sanitários (torneiras, registros)					
52. Qualidade das louças sanitárias (vasos, lavatórios)					
Qualidade dos acabamentos	FI	I	N	S	FS
53. Pisos					
54. Paredes					
55. Teto					
Qualidade de portas e janelas	FI	I	N	S	FS
56. Materiais					
57. Funcionamento					

58. Cite mudanças/melhorias que você já realizou no seu apartamento:

59. Cite mudanças/melhorias que você pretende realizar futuramente no seu apartamento:

AValiação GERAL DO IMÓVEL

60. Você se sente em relação ao seu imóvel:

Fortemente insatisfeito	()
Insatisfeito	()
Nem insatisfeito nem satisfeito	()
Satisfeito	()

Fortemente Satisfeito	()
-----------------------	-----

61. Comparada com a moradia em que você vivia anteriormente, a atual é:

Muito Pior	()
Pior	()
Nem pior nem melhor	()
Melhor	()
Muito Melhor	()

62. Comparado com imóveis de valor semelhante, construídos por outras empresas construtoras, você considera seu imóvel:

Muito Pior	()
Pior	()
Nem pior nem melhor	()
Melhor	()
Muito Melhor	()
Não sabe	()

63. Caso queira fazer algum comentário adicional a respeito da empresa construtora, do edifício, da sua unidade ou da empresa administradora, por gentileza, utilize este espaço:
