



AValiação DA Satisfação DE USUÁRIOS DE IMÓVEIS RESIDENCIAIS: UMA COMPARAÇÃO ENTRE INCORPORAÇÃO PÚBLICA E PRIVADA EM BELÉM/PA

Gustavo Duarte Cardoso (1); Andréia do Socorro Conduru de Souza Cardoso (2)

(1) Universidade do Estado do Pará – UEPA, Secretaria de Estado de Governo e Instituto de Estudos Superiores da Amazônia – IESAM. E-mail: gustavo_cardoso@globocom

(2) Secretaria de Estado de Governo e Instituto de Estudos Superiores da Amazônia – IESAM. E-mail: aconduru@ufpa; aconduru@globocom

RESUMO

Este artigo trata da avaliação e análise do nível de satisfação de usuários de imóveis residenciais, quanto a aspectos que envolvem a produção e a utilização da edificação, levando em consideração correlações entre o produto e o perfil sócio-econômico, bem como o processo de mobilidade residencial e atributos determinantes da tomada de decisão dos usuários. Apresenta os resultados de pesquisa de campo referenciada no Método de Avaliação do Nível de Satisfação dos Clientes de Imóveis Residenciais proposto por Jobim (1997) e em técnicas de Avaliação Pós-Ocupação, realizada em uma empresa pública e em outra privada de incorporação de edificações residenciais na cidade de Belém, ambas engajadas em programas de qualidade. Foram realizadas entrevistas com representantes das direções destas empresas, aplicados questionários e realizadas entrevistas junto a proprietários de imóveis de um empreendimento da empresa privada e dois empreendimentos da empresa pública para orientar a avaliação de satisfação quanto ao atendimento prestado pela empresa, à qualidade do prédio e da unidade residencial. Constatou-se uma redução na quantidade de itens insatisfatórios no empreendimento mais recente da empresa pública em relação ao seu empreendimento mais antigo, porém, ainda superior à quantidade de itens insatisfatórios detectados no empreendimento de incorporação privada devido a fatores relacionados às expectativas dos usuários constatadas pela pesquisa de campo.

Palavras chaves: avaliação da satisfação do cliente, avaliação pós-ocupação e mobilidade residencial

ABSTRACT

This paper approaches the assessment and analysis of the level of satisfaction of residential building users, regarding to aspects that involve the production and the building usage, taking in account correlations between the product and the socioeconomic profile, as well as the process of residential mobility and determinant attributes of users decision-making. It presents the results of field work research based on the Evaluation Method proposed by Jobim (1997), for the Level of Satisfaction of Residential Buildings' Customers, and in techniques of post occupancy evaluation, accomplished in public and private companies of housing development in the city of Belém, both participant of quality programs. Interviews were carried out with representatives of both companies leaders, questionnaires were applied to customers of one private company development and two public company developments in order to assess customers' satisfaction with companies service, the building quality and with the residential unit. It was verified a decrease in the amount of unsatisfactory items of the public company's newer development in comparison to its' former development; however unsatisfactory items in the public company were in a bigger amount than items detected in the private company development according to users' expectations verified in field work research.

Key words: evaluation of customer's satisfaction, post occupancy evaluation and residential mobility

1- INTRODUÇÃO

Segundo Bins Ely apud Oliveira (1998), a identificação das preferências em relação aos atributos da habitação a partir do ponto de vista dos usuários pode ser realizada a partir de *métodos de preferência revelada*, os quais baseiam-se em escolhas reais a partir de alternativas já conhecidas e que contrapõem-se às estimativas de preferências obtidas pelas técnicas de preferências declaradas, realizadas a partir de cenários hipotéticos.

Com o objetivo de se avaliar o desempenho de ambientes construídos e o atendimento das necessidades dos usuários, a *avaliação pós-ocupação (APO)* apresenta uma metodologia que, a partir da identificação dos erros e acertos de projetos de determinados empreendimentos, proporciona conhecimento, diagnóstico e diretrizes para a concepção de projetos, construção, uso, operação e manutenção de ambientes semelhante (ORNSTEIN; ROMÉRO, 1992).

Para o planejamento de um projeto de APO, estes autores recomendam a observação dos seguintes itens: níveis de serviços de avaliações; constituição das equipes de trabalho; prazos; orçamento e produto.

Segundo Preiser apud Ornstein e Roméro (1992) a APO pode ser realizada em três níveis, os quais se distinguem entre si pela profundidade e objetivo da pesquisa, assim como pelo prazo e recursos disponíveis. Estes níveis são:

- *APO indicativa*: avaliação de curto prazo realizada através de rápidas visitas exploratórias ao ambiente em questão, entrevistas com usuários-chave e indicações de aspectos positivos e negativos;
- *APO investigativa*: avaliação de médio prazo que engloba o nível anterior acrescido de critérios de desempenho explícitos;
- *APO diagnóstica*: avaliação de longo prazo que utiliza técnicas sofisticadas de medidas correlacionadas com as respostas dos usuários e que por isso, exige um nível de recursos maior que o das anteriores.

Quanto aos *prazos* para desenvolvimento do serviço, estes estão vinculados ao tipo de ambiente construído em análise, tipo de cliente, a estrutura organizacional da entidade ou empresa, equipe técnica, nível de envolvimento dos usuários na APO e nas decisões e os objetivos a serem alcançados. A eficiência da avaliação deve ser alcançada através do gasto do menor prazo de tempo e de menores recursos possíveis (ORNSTEIN; ROMÉRO, 1992).

O *orçamento* de uma pesquisa em APO, segundo Preiser apud Ornstein e Roméro (1992), depende das relações entre orçamento disponível pelo cliente e projeto de pesquisa previsto. Entre os atributos que influenciam o custo do trabalho este autor destaca: número, dimensão, localização dos edifícios a serem analisados, número e a complexidade dos aspectos de desempenho da edificação a serem quantificados, o rigor da implementação do estudo, as quantidades e tipos de instrumentos de avaliação a serem utilizados, o número de componentes da equipe técnica, o cronograma da APO e o tipo de produto a ser adotado. No entanto, segundo Ornstein e Roméro (1992), os custos de uma APO são, em linhas gerais, bastante baixos se comparados aos benefícios proporcionados por seus resultados.

1.1 – PRINCIPAIS FATORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO RESIDENCIAL

1.1.1 – Relação ambiente-comportamento

Estas relações têm sido estudadas, segundo Ornstein apud Oliveira (1998), tendo como base a compreensão de que o ambiente construído e seu processo de produção e uso são produtos de análise e devem expressar e interpretar a reação dos usuários, as suas necessidades, atitudes, imagens e valores característicos de sua cultura.

Segundo Oliveira (1998), o comportamento não é determinado pelo ambiente construído. Entretanto, este ambiente pode facilitar ou impedir que inúmeras atividades na habitação sejam realizadas. Ainda segundo esta autora, a consideração da performance de um ambiente construído deve levar em consideração o ambiente como base do comportamento humano.

1.1.2 – Caracterização da satisfação residencial

O conceito de satisfação residencial vem sendo empregado por pesquisadores de estudos de ambiente residencial e analistas como um importante indicador para três objetivos: como parâmetro de avaliação do desempenho de habitações dos setores público e privado; como indicador da mobilidade residencial; e para avaliar a percepção de usuários quanto às inadequações do seu ambiente residencial, permitindo a geração de diretrizes para projetos futuros (ONIBOKUN, 1974; FRANCESCATO et al. 1989; SPEARE; VARADY apud OLIVEIRA, 1998).

Para Soen (1979), a satisfação dos moradores é expressa em função da diferença entre moradias anteriores e a atual, assim como da correspondência ou não da unidade habitacional às suas necessidades. Além disso, o desejo de moradia está relacionado com a disponibilidade financeira da família e a praticidade do imóvel.

Segundo este autor, as necessidades básicas dos moradores dependem de dois fatores: o estilo de vida familiar, que inclui educação, cultura, comportamento, condição sócio-econômica e características pessoais dos membros da família; e os estágios do ciclo de vida nos quais os moradores se enquadram.

1.1.3 – O Processo de mobilidade residencial

Segundo Oliveira (1998), várias pesquisas baseadas na mobilidade residencial foram realizadas utilizando-se como variáveis a idade, o estágio do ciclo de vida, o grau de escolaridade, a propriedade do imóvel, o tempo de residência no imóvel e a localização. Entretanto, a variável “ciclo de vida familiar” foi a que mereceu maior destaque nestes trabalhos, sendo representada por vários estágios caracterizados pelas mudanças na estrutura familiar e tendo influência sobre a tomada de decisão quanto à mudança de moradia e a formação das expectativas relativas a uma nova habitação. Segundo Oliveira et al. (2000), tais influências, são justificadas pela relação direta que o estágio do ciclo de vida possui com o tempo, a experiência adquirida e, portanto, com uma maior quantidade de avaliações de desempenho.

Para Beyer apud Soen (1979), o ciclo de vida familiar pode ser estruturado em quatro estágios:

- *estágio inicial* – representado por um núcleo familiar jovem e sem filhos;
- *estágio de formação* – representado por um casal com filhos de até 8 anos, caracterizado pelo período de nascimento dos filhos;
- *estágio de crescimento familiar* – representado por um casal com filhos entre 8 e 18 anos, caracterizado pelo período em que os filhos crescem e começam a deixar a casa dos pais;
- *estágio de contração familiar* – representado por um casal mais velho e com filhos com idade acima dos 18 anos, caracterizado pela saída dos filhos da casa dos pais.

Segundo Stapleton (1980), ao longo do tempo, a constituição familiar vem se distanciando da formação familiar tradicional (marido, esposa e filhos), tornando-se, estatisticamente, cada vez mais heterogênea. Neste sentido, Oliveira (1998) defende que o comportamento das inúmeras constituições familiares e das várias alternativas de arranjos sociais deva ser analisado considerando-se segmento por segmento dentro do mercado imobiliário, para que o processo de mobilidade residencial seja melhor compreendido.

Para Clark e Onaka (1983), os motivos que conduzem à mobilidade residencial podem ser classificados em três tipos:

- *mudanças voluntárias por ajustes* – podem ser provocadas por três tipos de fatores: características específicas da unidade residencial (ex.: espaço e necessidade de aquisição de imóvel próprio), características da vizinhança e localização (acessibilidade);
- *mudanças voluntárias induzidas* – podem ser provocadas por dois tipos de razões: razões ligadas ao trabalho (ex.: mudança de emprego e aposentadoria), razões ligadas às mudanças de estágio no ciclo de vida familiar (ex.: casamento, nascimento e crescimento dos filhos);
- *mudanças involuntárias ou forçadas* – são causadas por razões públicas ou privadas que fogem do controle dos usuários (ex.: destruição da unidade habitacional).

1.1.4 – Ciclo de satisfação dos usuários de ambientes residenciais

Partindo-se do princípio de que toda necessidade não satisfeita é motivadora de um comportamento, Oliveira (1998) propôs um ciclo de satisfação do usuário enquanto adequação ao uso de sua moradia, abordando além da avaliação de elementos de desempenho, outros fatores tais como o comportamento de mobilidade, a qualidade do relacionamento empresa-cliente e experiências de percepções passadas de desempenho. Neste ciclo apresentado na Figura 1, considera-se como equilíbrio a fase na qual o morador permanece satisfeito com a sua moradia até que um estímulo o rompa e crie uma necessidade. A fase de desequilíbrio é caracterizada pela tensão que leva o morador a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidades causando, assim, a motivação para a mudança de moradia. Ainda segundo esta autora, a qualidade desejada quando da procura por uma próxima moradia, é fortemente influenciada pela qualidade percebida em moradias anteriores.

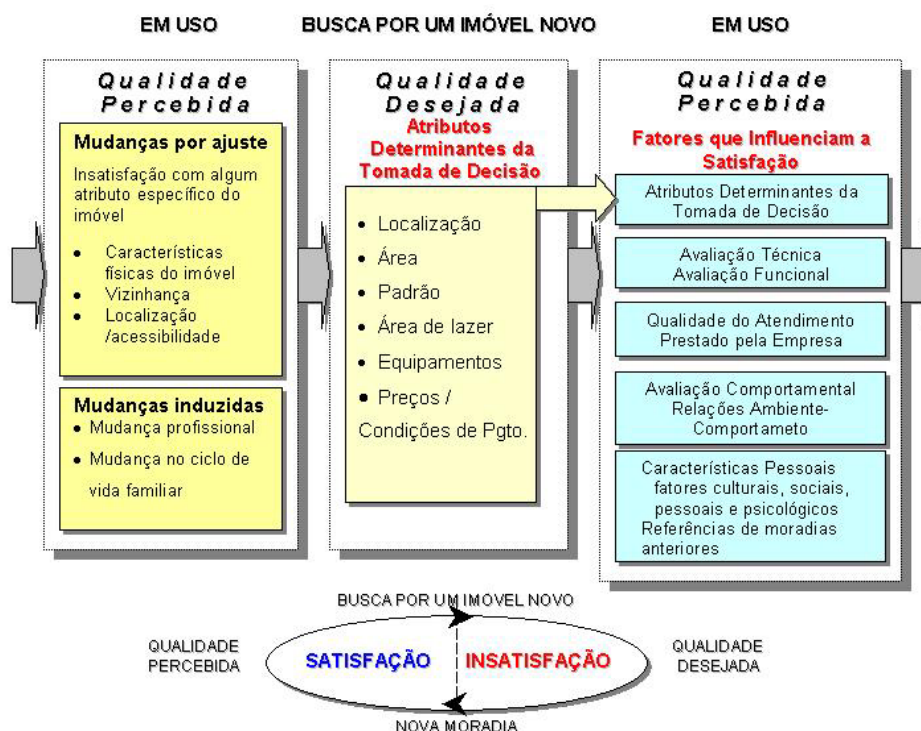


Figura 1 - Ciclo de satisfação dos usuários de ambiente residenciais.

Fonte: Adaptado de Oliveira e Heineck, 1998, p.750 e Oliveira, 1998, p. 83.

Nesta pesquisa, foram considerados como fatores influenciadores da satisfação residencial, os atributos determinantes da tomada de decisão, as avaliações técnica-constructiva e conforto ambiental (sem a realização de medidas de desempenho) e avaliação funcional (comparando as áreas das unidades pesquisadas entre si e em relação a outras referências de áreas mínimas), a qualidade do atendimento prestado pela empresa, a avaliação comportamental (a partir da percepção dos usuários), e as características pessoais e referências de moradias anteriores dos usuários.

2 - OBJETIVO

O objetivo deste artigo é avaliar e analisar a satisfação de usuários residenciais de edificações multifamiliares, levando em conta a correlação do perfil sócio-econômico, do processo de mobilidade residencial e dos atributos determinantes da tomada de decisão destes usuários.

3 - METODOLOGIA

O trabalho referenciou-se tanto no Método de Avaliação do Nível de Satisfação dos Clientes de Imóveis Residenciais proposto por Jobim (1997), o qual foi adaptado às necessidades desta pesquisa, possibilitando a ampliação da caracterização do perfil sócio-econômico destes clientes, quanto aos processos de mobilidade residencial e aos atributos determinantes da tomada de decisão por um novo imóvel, identificados por Oliveira (1998).

A partir da revisão bibliográfica e documental iniciada em 2002, obteve-se subsídio para a escolha do método e técnicas adequados às limitações de prazo e recursos disponíveis, assim como para a estruturação dos questionários e entrevistas que foram aplicados na pesquisa.

Foram selecionadas duas empresas incorporadoras instaladas no município de Belém. Uma empresa pública que presta serviços de incorporação de edificações habitacionais, no âmbito do Estado do Pará, identificada nesta pesquisa como empresa A e que ao final deste trabalho já havia recebido a certificação ISO 9001:2000, e uma empresa privada de médio porte, que na ocasião encontrava-se certificada pela ISO 9002:1994 e que presta serviços de incorporação e construção, identificada nesta pesquisa como empresa B. A partir da escolha das referidas empresas, foram determinados os empreendimentos objetos dos estudos de caso e do estudo piloto.

Um estudo piloto foi aplicado no prédio A1 para aferir o questionário proposto, em conformidade com Bechtel et al. apud Ornstein et al. (1995) e Oliveira et al. (1995), que defendem a realização de pré-testes, antes da aplicação de qualquer método e técnicas, para permitir a verificação da existência ou inexistência de desvios, possibilitando-se efetuar eventuais ajustes para que desperdícios de tempo e recursos sejam evitados.

Para avaliar a satisfação dos usuários residenciais optou-se por estudos de caso, subdivididos em três fases (JOBIM, 1997):

1. *diagnóstico da situação das empresas A e B* no que diz respeito às relações cliente/empresa, apoio técnico e reclamações e relatórios do pessoal de vendas, a partir de entrevistas com os representantes das direções das empresas construtoras/incorporadoras em estudo;
2. *visibilidade dos pontos fracos das empresas A e B* no que diz respeito ao atendimento prestado por estas aos seus clientes e à qualidade das edificações e das unidades residenciais por elas produzidas (prédios A1, A2 e B1). Esta etapa foi realizada a partir de questionário fundamentado no Método de Avaliação do Nível de Satisfação dos Clientes de Imóveis residenciais (JOBIM, 1997);
3. *avaliação pós-ocupação*, do tipo indicativa, realizada nos prédios A1, A2 e B1 através de entrevistas, aplicação de questionários detalhados aos seus moradores e observações comportamentais dos referidos prédios e algumas de suas unidades residenciais, em conformidade com o exposto por Ornstein et al. (1995), direcionados apenas aos pontos fracos identificados pelos clientes na etapa de visibilidade e pelo pesquisador na fase de diagnóstico das empresas A e B.

A aplicação destes métodos está em conformidade com o exposto por Bechtel et al. apud Ornstein et al. (1995), os quais afirmam que para se obter os melhores resultados de técnicas de APO é necessária a adoção de, no mínimo, três métodos combinados para a coleta de dados.

4 - ANÁLISE DE RESULTADOS

Os resultados obtidos nesta pesquisa permitiram a avaliação da satisfação de usuários de um empreendimento destinado ao segmento de classe média incorporado por uma empresa privada (B) e de dois empreendimentos de padrão popular incorporados por uma empresa pública (A). Tomou-se o mais antigo entre os dois prédios incorporados pela empresa A como caso controle em relação ao mais recente por ter sido construído antes do ingresso desta empresa no programa de qualidade.

As principais características destes empreendimentos são apresentadas no Quadro 1.

Empresa	Prédio	Tipo de uso	Tempo Ocup.	Nº de Blocos	Total Pavim.	Total unidades (d=dormitórios)	Nº Garagens	Espaço Recreativo	Padrão acabamento ¹
A	A1	Resid.	3 anos	5	3	16 – 1 d 30 – 2 d 24 – 3 d	70	Sim	Baixo
	A2	Resid.	6 meses	5	3	56 – 2 d 07 – 3 d	63	Sim	Baixo
B	B1	Resid. ²	3 anos	1	11	22 – 3 d	22	Não	Normal

Quadro 1 – Dados relativos aos prédios estudados

Fonte: Cardoso, 2003, p. 88.

¹ De acordo com a NBR 12721 (ABNT, 1992)

² Único prédio com elevador.

Na empresa A, foram pesquisados dois empreendimentos de padrão baixo: o prédio A1(caso controle) localizado no bairro do Coqueiro, município de Ananindeua (Região Metropolitana de Belém - RMB¹²) e o prédio A2 localizado no bairro do Umarizal (área da Primeira Léguas Patrimonial de Belém¹³). Na empresa B, foi pesquisado o empreendimento B1, de padrão normal e localizado no bairro de São Braz (área da Primeira Léguas Patrimonial de Belém).

4.1 – CARACTERIZAÇÃO DO USUÁRIO, DA HABITAÇÃO ATUAL E DA HABITAÇÃO ANTERIOR

Por apresentar o menor tempo de moradia, os moradores pesquisados no prédio A2 possuem, conseqüentemente, menor experiência de uso para com o imóvel e para com os serviços de assistência técnica prestados pela correspondente empresa construtora.

Os usuários pesquisados dos prédios A1, A2 e B1, em sua maioria, são proprietários e primeiros moradores de seus apartamentos (67% e 73%, respectivamente para o prédio A1, 71% e 100%, respectivamente para o prédio A2 e 87,5 e 87,5%, respectivamente para o prédio B1). Este fato viabiliza a coleta de dados referentes às etapas iniciais destes empreendimentos, tais como: exposição, comercialização e entrega dos imóveis. Observa-se, ainda, que entre os prédios pesquisados, o prédio B1 apresenta o maior percentual de moradores com experiência de moradia em apartamento.

Observa-se uma elevação do percentual de moradores proprietários nos prédios A1 e A2, em relação aos seus imóveis anteriores e uma diminuição do referido percentual entre os moradores do prédio B1. O comportamento observado nos prédios A1 e A2 ratifica, desta forma, o objetivo principal destes empreendimentos, que é o da provisão da “casa própria” a funcionários públicos mediante subsídios do Estado.

A partir dos resultados da pesquisa, observa-se que, de maneira geral, os moradores pesquisados têm preferência em permanecer nos mesmos bairros, quando da mudança para uma nova moradia.

Observa-se que tanto nos prédios de incorporação pública quanto no prédio de incorporação privada, a busca por uma melhoria de padrão, configurou-se como um dos principais motivos que motivaram os usuários a mudarem de suas habitações anteriores.

A partir dos dados obtidos quanto à quantidade, ao gênero e à faixa etária dos moradores, observa-se que, de maneira geral, as famílias das unidades pesquisadas no prédio A1 encontram-se em estágios de *formação* e de *crescimento* familiar, as famílias das unidades pesquisadas no prédio A2 encontram-se em estágio *inicial* e de *crescimento* familiar e as famílias pesquisadas no prédio B1 encontram-se em estágio de *contração*.

Observa-se uma relação direta entre o grau de escolaridade dos membros das famílias pesquisadas e sua correspondente renda familiar, na medida em que as moradias que possuem uma maior quantidade de habitantes com nível superior completo de escolaridade apresentam as maiores

¹² A Região Metropolitana de Belém é composta pelos municípios de Belém, Ananindeua, Marituba, Santa Bárbara e Benevides (FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO, 2001).

¹³ Primeira Léguas Patrimonial foi a primeira porção de terra que a Coroa Portuguesa doou para o município de Belém para formar a cidade. Hoje corresponde ao centro expandido e consolidado da cidade onde se localiza o centro histórico e onde a maioria da infra-estrutura e dos serviços estão localizados (LIMA, 2002, p. 3).

rendas familiares e aquelas que não possuem nenhum ou possuem apenas um habitante com o referido nível de escolaridade apresentam as menores rendas familiares.

A partir dos dados coletados, observa-se, de maneira geral, que os moradores pesquisados nos prédios A1 e A2 apresentaram o preço, a localização e a área privativa como os principais motivos que determinaram a escolha de suas habitações, em detrimento do padrão de acabamento e das facilidades condominiais destes empreendimentos. Entretanto, a renda familiar dos usuários pesquisados no prédio B1, favoreceu a estes escolherem imóveis com um padrão de acabamento superior aos dos imóveis dos prédios A1 e A2 e situados em localização valorizada.

Foi observado que 53% dos moradores respondentes do prédio A1 e 87,5% dos moradores respondentes do prédio B1 recomendariam as construtoras de seus respectivos prédios a seus amigos e parentes. Porém, observou-se um comportamento distinto no prédio A2, na medida em que 54% dos moradores respondentes não fariam esta mesma recomendação. Este comportamento observado no prédio A2 pode ser justificado pelo fato de seus moradores possuírem expectativas superiores às dos moradores do prédio A1 em decorrência da qualidade percebida em moradias anteriores.

No empreendimento B1, foi observado que 62,5% de seus moradores pesquisados mostrou-se *fortemente satisfeito* com seu imóvel, enquanto que 53% dos moradores do empreendimento A1 e 64% dos moradores do empreendimento A2 se mostraram *levemente satisfeitos* com seus imóveis, apesar de ter sido identificado um grande número de itens causadores de insatisfação nestes dois empreendimentos.

O comportamento observado nos prédios A1 e A2 pode ser justificado pela satisfação decorrente da conquista da “casa própria” na medida em que o crescimento médio anual do déficit habitacional da Região Metropolitana de Belém - RMB, no período de 1991 a 2000, foi o segundo maior de todas as Regiões Metropolitanas com 6%, enquanto que a média nacional foi de 3,3%. A RMB apresenta, desta forma, um déficit de 117.004 unidades habitacionais que correspondem, por sua vez, a 18% do total de domicílios da RMB (FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO, 2001).

4.2 - COMPARAÇÃO DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS EMPREENDIMENTOS PESQUISADOS

São apresentados na Figura 2 os resultados médios do nível de satisfação dos moradores pesquisados nos prédios A1, A2 e B1 a partir dos dados coletados na etapa de visibilidade dos pontos fracos e fortes das empresas A e B.

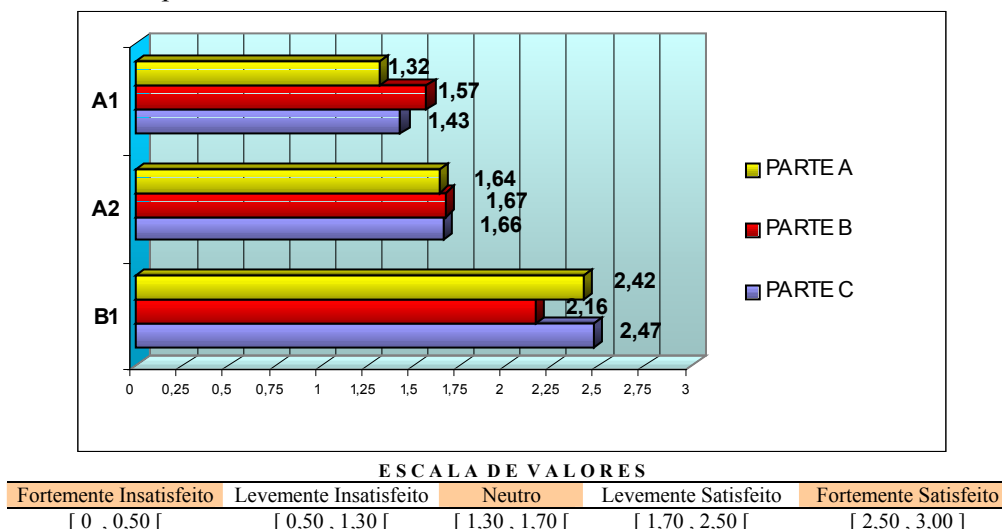


Figura 2 – Médias obtidas dos resultados do atendimento ao cliente (PARTE A), da qualidade do prédio (PARTE B) e da qualidade das unidades residenciais (PARTE C) dos prédios A1, A2 e B1

Fonte: Cardoso, 2003, p 110.

Apesar dos níveis de satisfação dos moradores dos prédios A1 e A2, quanto aos fatores relacionados ao atendimento ao cliente, à qualidade do prédio e à qualidade da unidade residencial, estarem localizados na faixa de neutralidade, percebe-se uma melhoria nos resultados médios do

prédio A2 em relação aos resultados médios do prédio A1, porém ainda inferiores aos obtidos no prédio B1.

Este comportamento sinaliza que maiores esforços devem ser tomados pela empresa A para que seus clientes alcancem níveis de satisfação mais próximos dos níveis de satisfação apresentados pelos clientes da empresa B, no que diz respeito aos fatores relacionados ao atendimento ao cliente. Esta comparação torna-se possível, na medida em que a maioria destes fatores independe do padrão de acabamento do empreendimento e do perfil sócio-econômico dos clientes, com exceção da política de flexibilidade de projetos que não corresponde à prática das empresas de incorporação de habitações de interesse social.

Apesar dos fatores relacionados à qualidade do prédio e à qualidade da unidade residencial serem influenciados pelo padrão de acabamento do empreendimento, a empresa A deve buscar o aprimoramento de seus processos de contratação e monitoramento do desempenho das empresas construtoras contratadas, para que seja assegurada a garantia da qualidade da produção de seus empreendimentos e da prestação de serviços de assistência técnica aos seus clientes.

4.3 - PRINCIPAIS FATORES DE INSATISFAÇÃO DO CLIENTE

A partir da análise e da correlação dos resultados obtidos permitiu-se constatar que as principais causas de insatisfação dos usuários dos empreendimentos da **empresa pública** estão relacionadas aos fatores abaixo relacionados.

Diagnóstico da empresa

- a empresa pública não considera as necessidades de seus clientes durante o planejamento, a exposição e a construção de seus empreendimentos, devido à consideração quase que exclusiva dos pré-requisitos estabelecidos pelo órgão financiador;

Fatores relacionados ao atendimento

- os atrasos na entrega dos imóveis devem-se a falhas das construtoras contratadas no planejamento e gerenciamento da obra, assim como, a atuação ineficiente da fiscalização da empresa pública, no acompanhamento das construções;
- a inflexibilidade de projeto das unidades e das áreas comuns, devido a falta de uma adequada coordenação dos projetos dos empreendimentos da empresa pública aliados à impossibilidade destes projetos sofrerem modificações após serem aprovados pelo órgão financiador;

Fatores relacionados ao prédio

- a dificuldade no pagamento das taxas condominiais, no prédio A1, devido a maioria das famílias pesquisadas possuírem renda inferior a R\$2.000 e 60% das unidades apresentarem de 3 a 5 moradores;
- a dificuldade no pagamento das taxas condominiais, no prédio A2, apesar do valor ter sido estipulado pelos próprios moradores, em assembléia de condomínio, para cobrir as despesas com as adequações das áreas comuns;

Fatores relacionados à unidade

- a reduzida área útil de alguns ambientes (como por exemplo a área de serviço) dificulta o posicionamento de móveis e interfere na realização de atividades programadas (como por exemplo: lavagem e secagem de roupas);
- a diminuição da privacidade e da comodidade dos moradores de algumas unidades pesquisadas no prédio A2 devido estas não possuírem um banheiro de serviço;
- falta de isolamento acústico devido a proximidade entre os ambientes das unidades vizinhas;
- falhas no dimensionamento, no posicionamento e na execução das instalações elétricas. Assim como ocorrências de trocas de materiais por outros de qualidade inferior, relatados por alguns moradores pesquisados no prédio A2;
- descontentamento com o padrão de qualidade dos revestimentos cerâmicos, ferragens e louças e metais sanitários;
- a baixa qualidade da mão-de-obra empregada nos serviços de acabamento;
- o baixo nível de desempenho das portas de compensado e madeira e das janelas de alumínio;

Constatou-se que as principais causas de insatisfação dos usuários do empreendimento da **empresa privada**, em comparação com aqueles apontados na empresa pública, resume-se a fatores relacionados ao prédio, a saber:

- inexistência de equipamentos normalmente oferecidos em outros condomínios destinados a moradores de mesmo poder aquisitivo (por exemplo: playground, piscina, depósito e churrasqueira coletiva);
- a existência de apenas uma vaga de garagem por unidade obriga os moradores a estacionarem seus veículos “excedentes”, na via pública, em frentes às residências vizinhas;
- o valor da taxa de condomínio ser superior ao cobrado por outros condomínios de padrão semelhante sendo, ainda, incompatível com os equipamentos e serviços oferecidos pelo prédio.

Observou-se que apesar da empresa A buscar retroalimentar seu sistema de Gestão da Qualidade com dados coletados na etapa de manutenção e assistência técnica e na etapa de uso de seus empreendimentos, esta empresa tem tido pouca autonomia para aprimorar as etapas de projetos e orçamento, devido o atendimento dos pré-requisitos estabelecidos pelo órgão financiador.

Quanto à empresa B, observou-se que esta não tinha conhecimento sobre a amplitude da avaliação da satisfação dos clientes, ou seja, que esta avaliação aborda todas as etapas da produção do empreendimento. Porém, a partir deste esclarecimento, observou-se a intenção desta empresa passar a adotar tal avaliação em seus futuros empreendimentos visando a retroalimentação de todas as etapas do processo construtivo por meio da coleta de dados mais consistentes.

5 - CONCLUSÃO

Os resultados obtidos nesta pesquisa deram conta de aspectos relacionados a satisfação dos usuários de imóveis residenciais no que se refere a produção de empreendimentos por empresas públicas e privadas.

A observação do processo de provisão habitacional revela dois Brasis: o Brasil da habitação enquanto mercadoria solvável e o Brasil da habitação de interesse social. No primeiro, observa-se, de um lado, uma convergência dos interesses do proprietário fundiário, do promotor imobiliário e da indústria de materiais de construção no sentido de produzir habitações com inovações constantes, quase sempre com valor de uso superior às anteriormente produzidas e no outro lado, a disposição da população de *status* em pagar por estas constantes inovações. No segundo Brasil, o Estado atua no sentido de amortecer o déficit habitacional tornando solvável a produção de residências para atender à demanda não-solvável da população. Entretanto, para esta parcela da população ter acesso à habitação de interesse social torna-se necessária a sua submissão às regras especiais inerentes a produção deste tipo de habitação.

Observa-se que a dependência da empresa pública aos pré-requisitos estabelecidos pelo órgão financiador faz com que esta empresa fique impossibilitada de atender plenamente as necessidades de seus clientes finais principalmente quanto a fatores relacionados à qualidade do prédio e à qualidade da unidade residencial. Por outro lado, a empresa privada mostra agilidade na identificação tanto de seu público-alvo quanto das novas tendências de mercado, assim como, na incorporação destas tendências ao planejamento de seus empreendimentos. Constata-se desta forma, que a empresa privada busca sempre identificar e atender os fatores que realmente contribuam para a satisfação de seus clientes.

Constata-se, porém, a necessidade da empresa pública aprimorar os seguintes processos: elaboração de projetos, na medida em que esta etapa confere margem de manobra para os arquitetos oferecerem projetos com desempenho adequado de conforto, estética e composição, e funcionalidade; e contratação e monitoramento do desempenho das empresas construtoras contratadas, para que seja assegurada a qualidade da produção de seus empreendimentos e da prestação de serviços de assistência técnica aos seus clientes.

Apesar da empresa pública não praticar a flexibilidade de projetos em seus empreendimentos de habitação social, ela pode direcionar esforços nos outros fatores relacionados ao atendimento ao cliente, os quais não dependem do padrão de acabamento do empreendimento e do perfil sócio-econômico destes. O direcionamento de esforços nestes fatores possibilitaria a seus clientes alcançar níveis de satisfação mais próximos dos níveis de satisfação apresentados pelos clientes da empresa privada.

A pesquisa evidenciou que as expectativas dos usuários quanto à habitação são fortemente influenciadas pelo histórico de sua mobilidade residencial, pelos fatores determinantes da tomada de decisão e pelo seu perfil sócio-econômico. Neste aspecto, a velocidade do processo de adaptação de áreas condominiais e de áreas de unidades residenciais é determinada pela correlação entre as expectativas ligadas ao perfil sócio-econômico dos usuários, ao histórico de mobilidade residencial e aos fatores determinantes da tomada de decisão por um novo imóvel.

Pode-se verificar que a implantação de sistemas de gestão da qualidade em empresas públicas e privadas de incorporação de habitações constitui apenas o primeiro passo de uma estratégia para buscar a satisfação do cliente, pois a melhoria contínua dos processos e serviços destas empresas gerados pela manutenção destes sistemas é que irá garantir a oferta de produtos e serviços que satisfaçam as expectativas de seus clientes.

A pesquisa oferece, desta forma, subsídio para o estabelecimento de ações prioritárias para a melhoria e adequação de edificações que já estejam em uso e de projetos futuros com características semelhantes, visando a satisfação das necessidades dos usuários.

6 - BIBLIOGRAFIA

- CARDOSO, Gustavo Duarte. Avaliação da satisfação de usuários de imóveis residenciais: uma comparação entre incorporação pública e privada em Belém. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Pará. Belém, 2003. 180p.
- FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. O déficit habitacional no Brasil, 2000. Centro de Estatística e Informações. Belo Horizonte, 2001.
- CLARK, W. A. V., ONAKA, Jun L. Life cycle and housing adjustment as explanations of residential mobility. *Urban Studies*, nº 20, 1983, p.47-57.
- FRANCESCATO G., WEIDEMANN S., ANDERSON, J. Evaluating the built environment from the user's point of view: an attitudinal model of residential satisfaction. In: *Building Evaluation*, New York, Plenum Press, 1989.
- JOBIM, Margaret S. S. Método de avaliação do nível de satisfação dos clientes de imóveis residenciais. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Curso de Pós-Graduação em Engenharia Civil. Porto Alegre, 1997.
- LIMA, Luciana F. C.; JORGE, Paulo R. L. Proposta para implantação de parâmetros de qualidade para contratação de obras públicas. In: *Anais do ENTAC 2000 – Modernização e sustentabilidade*. Salvador, Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído (ANTAC), 2000.
- OLIVEIRA, Maria C. G. Os fatores determinantes da satisfação pós-ocupação de usuários de ambientes residenciais. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 1998.
- OLIVEIRA, Maria C. G.; HEINECK, Luiz F. M. Habitabilidade – um estudo sobre os fatores que influenciam a satisfação de usuários de ambientes construídos. In: *Anais do ENTAC 98 – Qualidade no Processo Construtivo*. Florianópolis, Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído (ANTAC), 1998.
- OLIVEIRA, Maria C.G.; FREITAS, Ana Augusta F.; HEINECK, Luiz F. M. Explicação da formação de preferências habitacionais utilizando o conceito de ciclo de vida. In: *Anais do ENTAC 2000 – Modernização e Sustentabilidade*. Salvador, Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído (ANTAC), 2000.
- ONIBOKUN. A. G. Evaluating consumer's satisfaction with housing: an application of a systems approach. *Journal of the American Institute of Planners*, May, 1974, 189-200.
- ORNSTEIN, Sheila W.; ROMÉRO, Marcelo. Avaliação pós-ocupação do ambiente construído. São Paulo: Studio Nobel: EDUSP, 1992.
- ORNSTEIN, Sheila W.; BRUNA, Gilda; ROMÉRO, Marcelo. Ambiente construído e comportamento – a avaliação pós-ocupação e a qualidade ambiental. São Paulo: Studio Nobel: EDUSP, 1995.
- SOEN, Dan. Habitability – occupant's needs and dwelling satisfaction. In: LICHFIELD, N. *New Trends in Urban Planning*, Oxford, Pergamon, 1979, p.119-132.
- STAPLETON, Clare M. Reformulation of the family life-cycle concept: implications for residential mobility. *Environment and Planning A*. 1980, Vol. 12, p. 1103-1118.