



## ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS DO PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL (PAR)

**Adriana de Oliveira SANTOS (1); Daniela Dietz VIANA (2) Juliana BRITO (3);  
Carlos Torres FORMOSO (4)**

- (1) Eng. Civil, M.Sc., Doutoranda do NORIE/PPGEC/UFRGS, Av. Osvaldo Aranha, 99, 3º andar, Porto Alegre, RS, CEP: 90.035-190 Brasil, Telefone: 51 3308 3518, Fax: 55 51 3308 4054  
e-mail: [os.adriana@gmail.com](mailto:os.adriana@gmail.com)
- (2) Acadêmico de Arquitetura e Urbanismo, bolsista de Iniciação Científica do NORIE/PPGEC/UFRGS, Av. Osvaldo Aranha, 99, 3º andar, Porto Alegre, RS, CEP: 90.035-190 Brasil, Telefone: 51 3308 3518, Fax: 55 51 3308 4054, e-mail: [danielietz@gmail.com](mailto:danielietz@gmail.com)
- (3) Arquiteta, Mestranda do Núcleo Orientado para a Inovação da Edificação (NORIE) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), e-mail: [julianasbrito@hotmail.com](mailto:julianasbrito@hotmail.com)
- (4) Eng. Civil, Ph.D., Professor Adjunto, NORIE/PPGEC/UFRGS, Av. Osvaldo Aranha, 99, 3º andar, Porto Alegre, RS, CEP: 90.035-190, e-mail: [formoso@ufrgs.br](mailto:formoso@ufrgs.br)

### RESUMO

A proposta deste artigo é apresentar uma análise das reclamações dos usuários dos empreendimentos do Programa de Arrendamento Residencial (PAR) no Rio Grande do Sul. As reclamações foram coletadas através da análise documental das ordens de serviço (OS), constantes no banco de dados de uma empresa administradora participante do programa. A partir dessa análise, busca-se fornecer informações para apoiar a tomada de decisão de futuros empreendimentos, de forma a gerar valor para os clientes finais, através de melhorias no processo de armazenamento dessas informações. A partir da análise preliminar desse estudo foi possível identificar falhas na identificação dos problemas percebidos pelos usuários e um longo tempo de espera para o atendimento de suas solicitações, principalmente quando a solicitação é relacionada a problemas construtivos, gerando insatisfação por parte dos usuários.

**Palavras-chave:** habitação de interesse social; satisfação dos usuários; Programa de Arrendamento Residencial

### ABSTRACT

The proposal of this article is to present an analysis of the users' complaints of the Residential Leasing Program (PAR) of Rio Grande do Sul state. The complaints were collected through the documental analysis of the service orders, constant in the database of a company administrating participant of the program. Starting from that analysis, it is sought to supply information to support the decision making process of future enterprises, so it can generate value for the final customers, through improvements in the process of storage of that information. Starting from the preliminary analysis of that study it was possible to identify failure in the identification of the problems noticed by the users and a long time of wait for the attendance of its solicitations, mainly when the solicitation is related to constructive problems, generating dissatisfaction on the part of the users.

**Keywords:** low-income housing, users' satisfaction, the Residential Leasing Program

## **1. GESTÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO NO PROGRAMA DE ARRENDAMENTO FAMILIAR (PAR)**

Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social (EHIS) constituem um assunto que ao longo dos anos tem tido destaque nas políticas sociais do Brasil. Devido ao crescimento da população urbana nas últimas décadas, um dos maiores problemas sociais e econômicos que enfrentam os países latino-americanos é o agudo déficit habitacional, agravado pelas dificuldades em manter em serviço o parque habitacional existente (DUNOWICZ; HASSE, 2005).

No Brasil, as carências habitacionais constituem o maior problema: a falta de moradia digna para a população mais carente, com renda familiar mensal de zero a cinco salários mínimos, que corresponde a 91,6% do déficit habitacional brasileiro (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2004). As carências habitacionais, além de estarem concentradas nas faixas de mais baixa renda também se concentram cada vez mais nas áreas urbanas.

O crescente déficit habitacional tem sido uma das causas das mudanças no papel do Estado na oferta de habitação de interesse social, demandando uma maior interação entre agentes públicos e privados (WERNA et al., 2001). Neste contexto, o Programa de Arrendamento Residencial (PAR) aparece como uma forma de provisão habitacional que abrange a população de baixa renda, prioritariamente concentrada nos grandes centros urbanos, trazendo uma grande mudança no paradigma do sistema de acesso habitacional implantado pelo Estado brasileiro desde o período do Banco Nacional da Habitação, quando a propriedade da habitação era o centro do programa.

Neste Programa, a Caixa Econômica Federal - principal órgão de execução da política habitacional do governo federal – permanece como proprietária pelo prazo de 15 anos, tempo em que a unidade habitacional fica de propriedade da CAIXA passando ao usuário somente o direito ao uso do espaço, e a gestão dos conjuntos habitacionais entregues passou a fazer parte de suas responsabilidades.

No Programa PAR existe uma predominância de promoção de empreendimentos nos quais são criados condomínios fechados, com espaços abertos coletivos exclusivos aos moradores do empreendimento. Tal característica pressupõe um sistema próprio de gestão de operação e manutenção desses espaços, além de um órgão responsável por tal gestão, normalmente desempenhado por uma administradora de imóveis contratada pela CAIXA através de licitação. A gestão da Operação e Manutenção no PAR comporta (REQUALI, 2007):

- a) gestão do arrendamento:** cuida das questões legais, normativas e contábeis do condomínio frente à CAIXA e aos arrendatários, participando desde processo de seleção dos arrendatários a vistoria no empreendimento, onde é efetuada a entrega das chaves aos arrendatários iniciando a gestão condominal; e
- b) gestão da propriedade (condomínio):** diz respeito a manutenção e conservação desses empreendimentos, onde são prestados os serviços demandados pelos conjuntos (higiene, segurança, etc).

A administradora, além de realizar a gestão do arrendamento e a gestão da propriedade também fornece assistência jurídica, efetuando a cobrança dos inadimplentes, a emissão dos boletos de cobrança da taxa de condomínio, a negociação das dívidas, as rescisões contratuais, a notificação de ocupação e/ou arrendamento e as entrevistas e gerenciamento das reclamações dos arrendatários (REQUALI, 2007).

Não existe, porém um padrão para os serviços a serem prestados pelas administradoras, cada administradora oferece um processo diferente de operação e manutenção, refletindo em custos diferentes para os empreendimentos (REQUALI, 2007). A soma desses fatores tem tido impacto na satisfação dos arrendatários com o programa, resultando em inadimplência (REQUALI, 2007).

Segundo Antonioli (2003) a falta de percepção da importância relativa dos processos de operação e manutenção, das grandezas envolvidas e dos benefícios potenciais dela decorrentes, pode conduzir a situações inadequadas de funcionamento do edifício e de seus sistemas, fazendo com que não sejam

contempladas devidamente as exigências dos usuários e, por vezes, colocando em risco a própria integridade física dos mesmos e do edifício. O conhecimento amplo da gestão de operação e manutenção permite que sejam reconhecidos os elementos necessários para manter o estoque em bom estado e que as políticas de gerenciamento habitacional sejam redirecionadas para os distintos grupos de moradias e para a satisfação das necessidades dos moradores (MEIRA, 2002).

Como a manutenção e a melhoria das unidades privativas e coletivas fazem parte do escopo da gestão da operação e manutenção dos empreendimentos no PAR é importante identificar os principais problemas e a forma como estes estão sendo resolvidos e como o processo de comunicação com os moradores está sendo efetivado. A eficiência em resolver os problemas identificados pelos usuários está diretamente ligada à satisfação dos mesmos com a administradora, uma vez que a administradora é o elo entre os arrendatários e demais agentes. Independente da responsabilidade para solução dos problemas identificados pelos moradores é a administradora a responsável por encaminhar as solicitações, recaindo nela a cobrança para solução dos problemas identificados. Sendo também responsável pelo feedback para o morador.

Deve-se considerar ainda que os usuários não se preocupam apenas com a possibilidade de um produto apresentar defeitos, mas também com o tempo que devem esperar até que as condições normais sejam restabelecidas, a pontualidade do atendimento às chamadas e seu relacionamento com os responsáveis pelo atendimento (GARVIN, 1987). Nos empreendimentos habitacionais de baixa renda, foco deste estudo, estas exigências são de difícil gerenciamento, pois os empreendimentos são implantados em larga escala e há diversos agentes envolvidos (Governo Federal, CAIXA, órgãos públicos, empresas construtoras, empresas administradoras, dentre outros).

## **2. OBJETIVO**

Com o estudo buscou-se identificar os problemas nas unidades que são percebidos pelos usuários. O estudo do processo de gestão da operação e manutenção do PAR é importante, pois a política para a realização de melhorias e manutenção nos empreendimentos do PAR difere conforme a política adotada por cada empresa administradora na gestão desses empreendimentos. Como neste tipo de empreendimento os síndicos são funcionários da própria empresa administradora, é necessário que haja uma boa comunicação entre os moradores e o síndico para gerar valor ao usuário final. Os resultados oriundos do estudo poderão contribuir para manutenção do ambiente construído, como também para prevenção de sua deterioração, a partir de recomendações e diretrizes para o desenvolvimento de futuros empreendimentos.

## **3. METODOLOGIA UTILIZADA**

O levantamento dos problemas nos empreendimentos percebidos pelos moradores foi realizado a partir das ordens de serviço registradas no período compreendido entre dezembro de 2002 a setembro de 2006 no banco de dados da administradora A. A Ordem de Serviço é um documento que gera um banco de dados, o qual todas as informações sobre os empreendimentos administrados são armazenadas. Através deste banco de dados é possível monitorar o processo de gestão dos empreendimentos. Este banco de dados também permite analisar se as reclamações dos usuários estão sendo atendidas, identificando assim o tempo médio em que a Administradora leva para atender tais reclamações.

Para solicitar uma OS, os moradores devem registrar suas reclamações no livro de ocorrência, telefonar para a administradora, conversar com o síndico diretamente ou enviar um e-mail. Elas são abertas pelo síndico do condomínio ou seu assessor, e encaminhadas á construtora ou ao técnico responsável para o reparo, e são classificadas em três grandes grupos: (a) administração interna; (b) contratos e cobranças e; (c) solicitações dos arrendatários.

As OS referentes à administração interna dizem respeito a todas as solicitações feitas entre assessor<sup>1</sup>, síndico e outras funções dentro da empresa. Já as OS referentes à cobrança e contratos contém informações de cobrança, cadastro do edifício, contrato e sorteio, rescisão contratual (inadimplência) e solicitação de pagamento de dívida. As OS abertas para solicitações dos arrendatários são subdivididas em: alteração contrato; alteração de dados; duplicidade de pagamento; problema construtivo; substituição imóvel; alteração de datas de vencimentos para condomínio e arrendamento e; rescisão contratual. Neste artigo é apresentado o resultado da análise parcial das ordens de serviços associadas aos problemas construtivos.

Para análise das reclamações, as ordens de serviço foram classificadas seguindo duas categorias: *elementos construtivos* e *manifestações patológicas* presentes. O elemento construtivo define o sistema predial onde foi encontrado o problema e a manifestação patológica descreve a não-conformidade apresentada. Para o estudo foi considerado que os critérios para a abertura de ordens de serviço são sempre os mesmos, não importando o empreendimento ou o síndico.

Foram analisadas as reclamações de 19 empreendimentos (PAR01, PAR02, PAR03, PAR04, PAR11, PAR15, PAR17, PAR18, PAR19, PAR20, PAR22, PAR23, PAR26, PAR27, PAR29, PAR30, PAR31, PAR32 e PAR33), localizados no Rio Grande do Sul, executados por 11 construtoras, totalizando 1978 ordens de serviço.

Foram escolhidos empreendimentos que tivessem mais de dois anos de ocupação, período provável para que todas as unidades estejam ocupadas e que grande parte dos vícios construtivos já tenham sido evidenciados. A caracterização desses empreendimentos é a apresentada na tabela 1.

Tabela 1: caracterização dos empreendimentos do estudo das reclamações usuários

Empreendimento	Tipologia	Cidade	Nº de unid. hab.	Ano de assinatura do contrato
PAR 01	Apto	POA	28	jul/04
PAR 02	Apto	Canoas	112	jun/04
PAR 03	Apto	Canoas	112	jun/04
PAR 04	Apto	NH	96	ago/02
PAR 11	Sobrado	SL	135	dez/01
PAR 15	Apto	POA	144	out/04
PAR 17	Sobrado	SL	92	dez/02
PAR 18	Apto	Canoas	72	out/02
PAR 19	Sobrado	Guaiba	132	mai/03
PAR 20	Sobrado	Canoas	140	nov/03
PAR 22	Sobrado	Cachoeirinha	160	mar/03
PAR 23	Apto	POA	120	jan/02
PAR 26	Casa	NH	150	jun/01
PAR 27	Apto	Taquara	80	ago/02
PAR 29	Casa	Parobé	86	jun/04
PAR 30	Apto	NH	112	dez/01
PAR 31	Casa	Sapucaia	198	jun/02
PAR 32	Apto	POA	123	ago/05
PAR 33	Sobrado	Viamão	170	abr/04

<sup>1</sup> Funcionário da administradora que trabalha vinculado a um síndico e seus empreendimentos. O assessor trabalha dentro da administradora, realiza funções burocráticas, atende às reclamações realizadas via telefone ou e-mail, enquanto o síndico realiza as visitas aos empreendimentos.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados aqui apresentados representam à análise preliminar das ordens de serviço (OS) de empreendimentos do Programa de Arrendamento Familiar (PAR) realizada no período de novembro de 2006 a maio de 2007.

, para tanto os elementos construtivos foram classificados nas seguintes categorias:

- **vedação**: revestimentos de parede, teto, que não foram assim discriminados;
- **instalações hidrossanitárias**: vaso sanitário, pia, tanque, ralos, bem como as externas ao prédio, como tubulações de esgoto, água pluvial,;
- **esquadrias**: portas, janelas, fechaduras;
- **piso**: revestimento de piso;
- **forro**;
- **externo**: revestimento externo de fachadas;
- **telhado**;
- **instalações de comunicação**: interfone;
- **pavimentação**: pavimentação externa, calçadas;
- **churrasqueira**; e
- **elemento não definido**: não foi possível identificar o elemento, em função da descrição do problema (por exemplo, “rachadura no apartamento”).

Os elementos construtivos que tiverem uma maior incidência de OS abertas foram vedação, instalações hidrossanitárias e esquadrias, conforme aponta a figura 1.

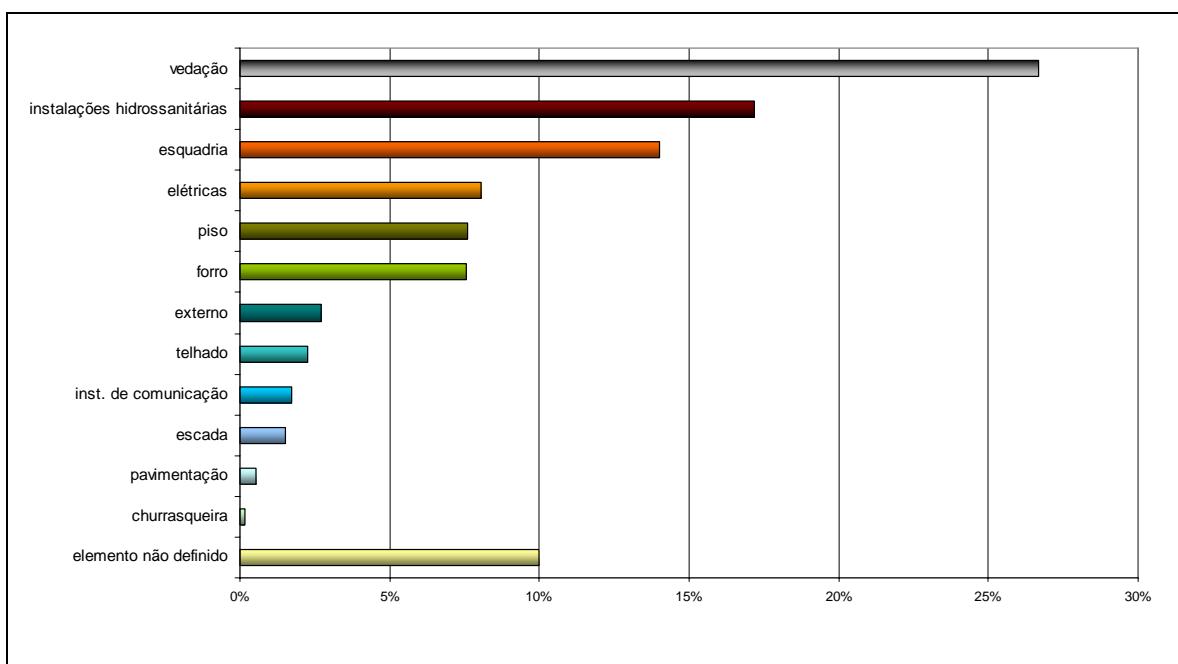


Figura 1: percentual de OS por elementos construtivos

Quanto às manifestações patológicas, estas foram classificadas nas seguintes categorias:

- **deficiência de funcionamento da instalação ou componente**: falhas pontuais, por exemplo: janela que não fecha fiação elétrica sem energia;
- **fissuração**: fissuras ou rachaduras;
- **infiltração**: entrada de água de fora para dentro do apartamento, ou do prédio;

- ***colapso ou ruína do componente***: quando o componente está quebrado, como, por exemplo, azulejos quebrados;
- ***vazamento***: normalmente em instalações hidrossanitárias, que apresentam vazamento de água;
- ***deterioração***: corrosão das esquadrias, mofo nas paredes, entre outras;
- ***indefinido***: reclamações que não configuram uma manifestação patológica, por exemplo: vaso sanitário com cimento, falta de fio neutro na unidade, etc.

As principais manifestações patológicas identificadas são as referentes ao não funcionamento da instalação ou componente, fissuração e infiltração, conforme ilustra a figura 2.

A figura 3 apresenta a relação entre OS fechada e abertas ao longo do tempo e nas figuras 4 e 5 o status de OS abertas fechadas por elemento construtivo e por manifestação patológica, respectivamente. Na figura 3, observa-se que o número de reclamações ao longo do tempo varia em cada mês. Alguns meses, principalmente no início do período, obtiveram um elevado número de OS que não foram atendidas. Os períodos mais críticos foram entre os meses 6 e 9; entre os meses 12 e 13 e entre os meses 19 e 22.

A média para o fechamento de uma OS é de 5,4 meses (figura 3) o que quer dizer que o usuário tem sua reclamação atendida, em média, após 5 meses e 12 dias desde seu primeiro contato com a administradora. Do total de OS abertas, apenas 45% foram fechadas. Ou seja, o status da ordem de serviço indica a situação de uma determinada reclamação. Quando a OS é aberta, ela deve ser encaminhada ao agente competente para o reparo. No momento em que o problema é resolvido, a OS é fechada. No caso de o problema ser de responsabilidade do proprietário da unidade, a administradora deve comunicar o diagnóstico ao usuário e então fechar a solicitação. Portanto o número de ordens de serviço abertas reflete as reclamações que não tiveram resposta, seja por parte da empresa administradora ou por parte da empresa construtora.

Observa-se também que houve uma redução nas reclamações nos últimos meses. Estas reclamações obtiveram um índice de atendimento reduzido, podendo estar relacionado com uma mudança na política de reparos das empresas construtoras, como também numa redução do número de defeitos do produto percebidos pelos usuários.

Nos estudos de avaliação da satisfação, realizados por Leite (2005) e no Projeto REQUALI (2007), verificou-se que há uma insatisfação dos usuários perante as empresas administradoras. Esta insatisfação pode estar associada as OS que não foram atendidas. Como cabe à administradora responder diretamente às reclamações dos arrendatários, esta é também responsabilizada pelos mesmos, mesmo que nem sempre o problema possa realmente ser resolvido por ela.

É importante ressaltar a necessidade de um feedback, mostrando ao morador o encaminhamento que sua reclamação está tendo, o que mostra o interesse da administradora em resolver o problema do usuário, em especial, quando o problema não é de responsabilidade da administradora.

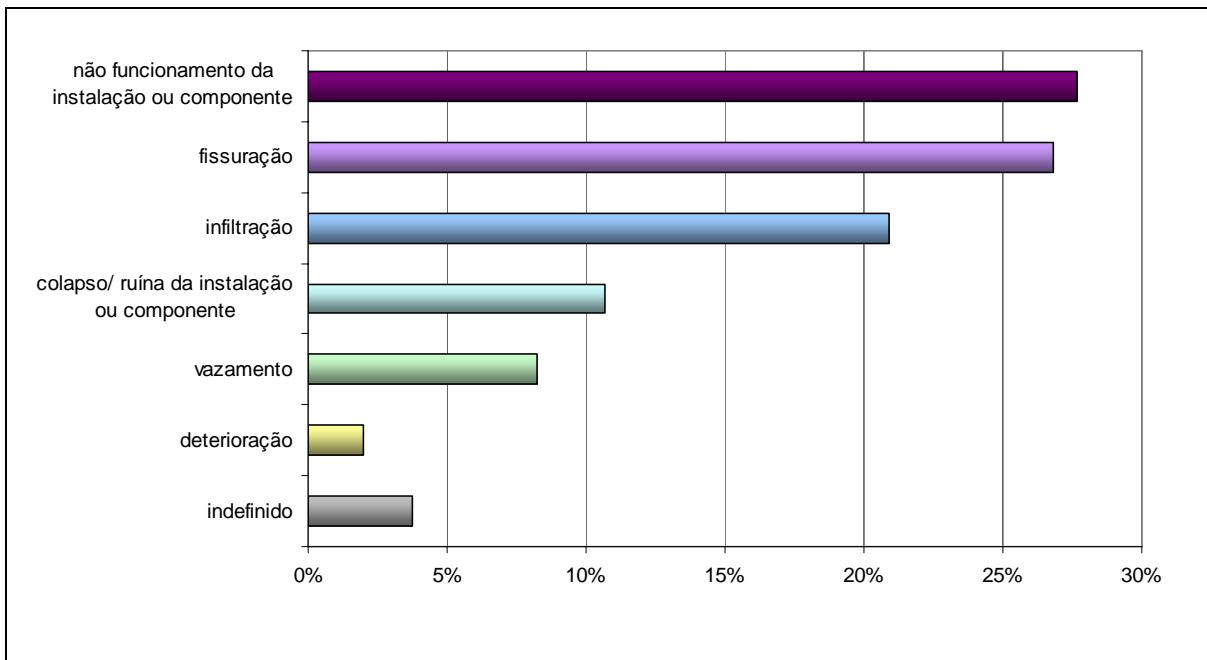
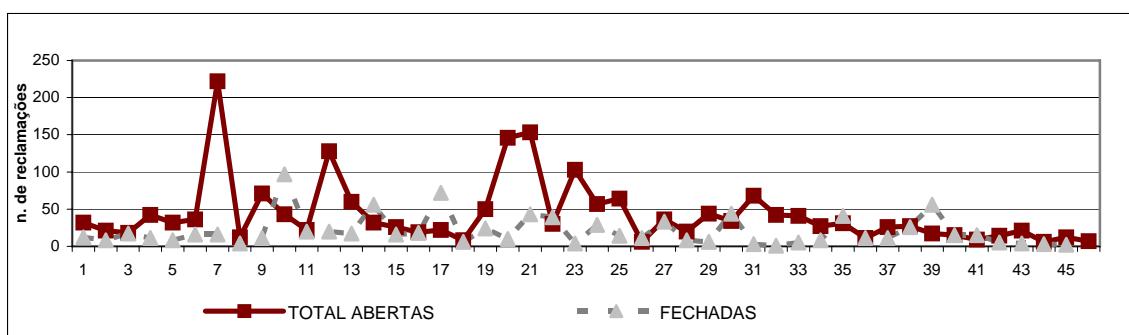


Figura 2: percentual de OS por manifestações patológicas



\*O mês 1 refere-se a dez/02 e o mês 46 refere-se a set/06

Figura 3: relação entre as OS abertas e fechadas ao longo do tempo

Pôde-se constatar falhas no registro de informações sobre as reclamações dos usuários em muitas ordens de serviço, tornando difícil a sua classificação e, provavelmente, dificultando o repasse dessas informações aos demais agentes responsáveis, tais como construtora e técnicos da CAIXA. Constatou-se a importância de descrever a reclamação de forma mais completa, identificando o real problema, facilitando assim, o encaminhamento da solicitação de atendimento ao agente competente mais facilmente.

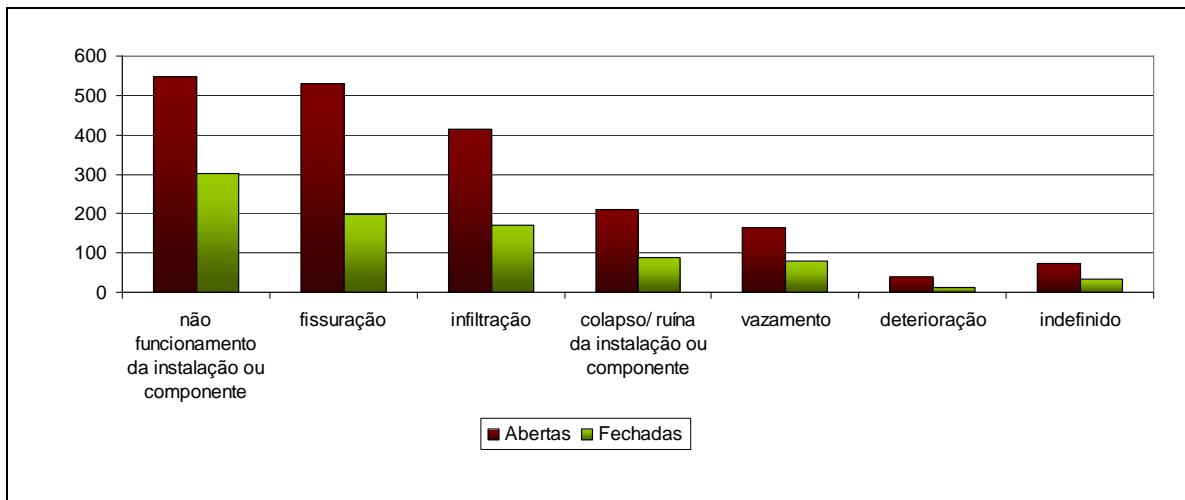


Figura 4: status de OS por manifestação patológica

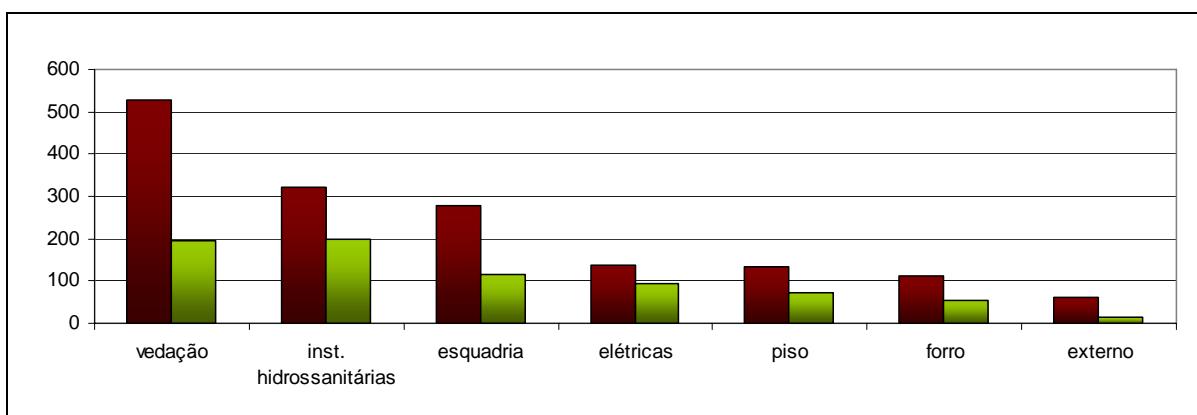


Figura 5a: status de OS por elemento construtivo

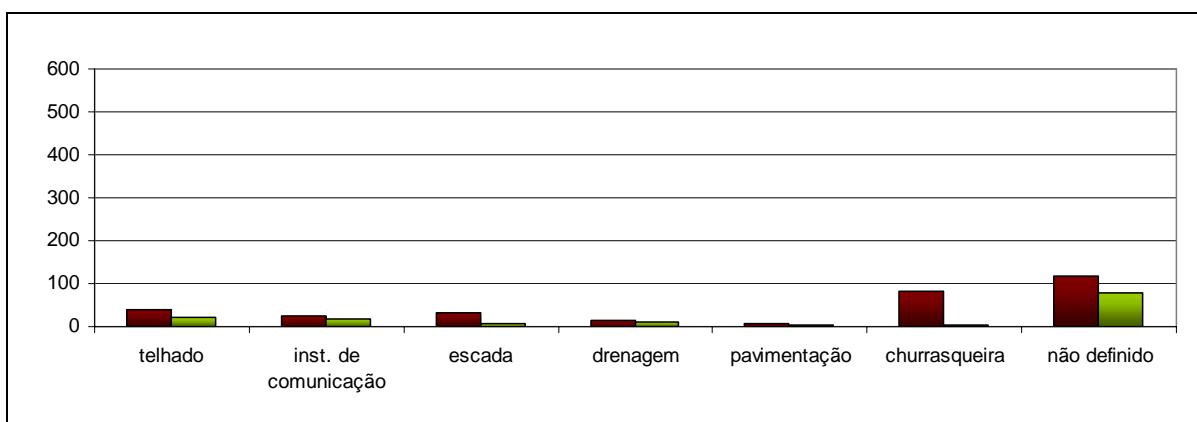


Figura 5b: status de OS por elemento construtivo

## **5. CONSIDERAÇÕES**

Os problemas identificados nas unidades que foram percebidos pelos moradores e o despreparo das empresas administradoras contratadas poderão refletir na gestão dos empreendimentos. Considera-se que maiores esforços devem ser empreendidos na disseminação de práticas de gestão de operação e manutenção, tornando assim mais eficaz o desempenho e ocupação das unidades habitacionais.

Foram identificadas falhas no registro de informações sobre as reclamações dos usuários em muitas ordens de serviço, tornando difícil a sua classificação e, provavelmente, dificultando o repasse dessas informações aos demais agentes responsáveis, tais como construtora e técnicos da CAIXA. Dessa forma, a análise prévia contribuiu para a análise mais aprofundada do banco de dados existente, para que as informações possam ser capturadas e as causas prováveis dos problemas possam ser identificadas.

A partir das análises foram identificadas algumas possibilidades de melhorias para o processo de operação e manutenção, quais são: (a) necessidade de melhorar a comunicação entre os moradores e o síndico visando melhorar a eficiência na solução de problemas; (b) a importância de descrever o problema de forma mais completa para facilitar o encaminhamento da solicitação de atendimento ao agente competente mais facilmente.

Com base nesse estudo preliminar estão sendo analisados todos os dados disponíveis, dados de OS de 44 empreendimentos, buscando identificar todas as variáveis contidas nas OS, no intuito de identificar os fatores de insatisfação manifestados pelos usuários. Após a conclusão desse segundo estudo, os resultados serão disponibilizados para CAIXA para que a mesma possa analisar a possibilidade de inserir as recomendações geradas pelo estudo em seus procedimentos operacionais adotados para o PAR, podendo ser aplicados também pelas administradoras desses empreendimentos.

## **REFERÊNCIAS**

ANTONIOLI, P.E. **Estudo crítico sobre subsídios conceituais para suporte do planejamento de sistemas de gerenciamento de facilidades em edificações produtivas.** 2003. 241 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil). Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo.

DUNOWICZ, R.; HASSE, R. Diseño y gestión de la vivienda social. **Revista INVI.** v. 20, n. 54, p. 85-103, ago. 2005.

LEITE, Fernanda Lustosa. **Contribuições para o gerenciamento de Requisitos do cliente em empreendimentos do programa de arrendamento residencial.** 2005. 172 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

MEIRA, A. R. **Estudo das variáveis associadas ao estado de manutenção e a satisfação dos moradores de condomínios residenciais.** 2002. 285p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2002.

MINISTÉRIO DAS CIDADES. **Política Nacional de Habitação.** Brasília: Ministério das Cidades, 2004. 103 pp.

REQUALI. Gerenciamento de requisitos e melhoria da qualidade na habitação de interesse social. 2007. Disponível em:<<http://www.cpgec.ufrgs.br/norie/requali/>>. Acesso em: 29 jun. 2007.

WERNA, E. et al. **Pluralismo na habitação:** baseado nos resultados do projeto "O novo papel do Estado na oferta de habitação: parceria entre agentes públicos e não-públicos"

convênio 63.96.0737.00-Finep. 2. ed. São Paulo: Universidade de São Paulo. Escola Politécnica. Departamento de Engenharia da Construção Civil, 2004. 299 p.: il.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP) que, através de seus Programas de concessão de Bolsas e financiamento à pesquisa, tem possibilitado o desenvolvimento de nossos trabalhos.