



## PRODUTO FINAL X NECESSIDADES DO CLIENTE: A IMPORTÂNCIA DA RELAÇÃO NAS CONSTRUÇÕES HABITACIONAIS DE INTERESSE SOCIAL

**Thelma Helena Santos de Lima Paes (1); Renato Martins das Neves (2)**

(1) Arquiteta Aluna do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil – PPGEC/UFPA, Brasil  
e-mail: [thelma-helena@bol.com.br](mailto:thelma-helena@bol.com.br)

(2) Professor do Programa de Pós-graduação em Engenharia Civil – PPGEC/FEC/UFPA, Brasil  
e-mail: [rmdasneves@terra.com.br](mailto:rmdasneves@terra.com.br)

### RESUMO

Os programas sociais, tanto na esfera federal, quanto na estadual, que têm a finalidade de fornecer moradia de baixo custo à população mais carente do país, precisam considerar as necessidades dos clientes finais de seus produtos, nos processos sociais e nos físicos. O gerenciamento dessas necessidades, por sua diversidade, é complexo e constitui uma das maiores dificuldades para os segmentos envolvidos na elaboração dos projetos, uma vez que envolve, além de valores materiais, valores imateriais, difíceis de serem medidos. Estudos vêm sendo realizados, no sentido de contribuir para a identificação e o gerenciamento de ações que possam ser usadas para a obtenção de melhores resultados nos produtos ofertados. Este trabalho consiste na apresentação de uma pesquisa exploratória realizada por meio de entrevistas, levantamento documental e registros fotográficos, entre outros, assim como na avaliação de satisfação de beneficiários de um projeto habitacional para população de baixa renda, em uma área de ocupação irregular, localizada no Distrito de Icoaraci, em Belém do Pará. Tem como objetivos conhecer a concepção e o desenvolvimento do produto, identificar as principais barreiras encontradas, que dificultaram o atendimento das necessidades do cliente final, e apresentar recomendações que possam contribuir para a obtenção de melhores resultados em empreendimentos futuros.

Palavras chave: habitação de interesse social, gerenciamento de requisitos do cliente, processo de desenvolvimento do produto

## **1 INTRODUÇÃO**

Segundo Dias (2007), na medida em que a cidade se expande, restam à população de menor poder aquisitivo, os espaços mais afastados, geralmente inadequados à moradia como local de reprodução do homem. Periferias, ocupações urbanas, loteamentos clandestinos, fundos de vales, baixadas alagadas e áreas de pântanos, entre outros, são exemplos de áreas ocupadas pelos excluídos e despossuídos, nas quais lhes é negado o direito à cidade formal. Esses espaços são, na maioria das vezes, marcados pelas péssimas condições de qualidade social e ambiental, carentes em infraestrutura e em serviços de consumo coletivo, que apresentam sérios comprometimentos à qualidade de vida de uma parcela significativa da população urbana (DIAS, 2007).

Na época da criação do Banco Nacional de Habitação (BNH), em 1965, não era prioridade assegurar condições mínimas de habitação. A preocupação básica era implementar um setor produtivo e combater o desemprego, tendo como subproduto a construção de moradias de menor custo possível. Essas diretrizes resultaram em conjuntos habitacionais com padrões de qualidade muito baixos (SEGAWA, 2002).

França e Bayeux (2002) afirmam que, a partir da década de 70, diversas políticas e programas de Estado foram adotados na busca de soluções para esses problemas, que se apresentavam em dimensões até então desconhecidas pelo poder público. Apesar dos significativos investimentos, a insatisfação com a política adotada intensificou o processo das ocupações urbanas irregulares, em especial nas favelas e loteamentos clandestinos, conduzido à base de múltiplos conflitos e à margem das legislações vigentes. Para os arquitetos e urbanistas brasileiros, trabalhar para esse segmento da população significa, cada vez mais, construir um projeto de futuro vinculado não só à construção de novas e dignas moradias, mas também à superação de um conjunto de déficits relacionados à infraestrutura, acessibilidade, equipamentos e serviços públicos (FRANÇA; BAYEUX 2002).

Miron (2008) considera que, entre os diversos tipos de produto da construção civil, o Empreendimento Habitacional de Interesse Social (EHIS) tem demandado uma visão mais ampla sobre as atividades necessárias a esse processo, incluindo intervenções de infraestrutura urbana e de assistência social, além da participação dos beneficiários, como meios de possibilitar a inclusão da população carente na cidade formal.

Embora existam inúmeros estudos sobre a questão habitacional, persistem ainda muitas lacunas sobre esse tema, dada a crescente complexidade econômica, financeira, regulamentar, política, social, ambiental e técnica que envolve. O equacionamento desse problema acrescenta ao contexto a complexidade do atendimento das necessidades do cliente final, também tratado como gerenciamento dos requisitos do cliente (MIRON et al. 2008).

Kamara et al. (2002) acrescentam que os requisitos do cliente são a principal fonte de informação para um projeto de construção e, portanto, de vital importância para o sucesso do planejamento e implementação do projeto. Leite (2005) concorda, quando afirma que o gerenciamento dos requisitos do cliente possibilita uma melhor compreensão sobre a diversidade dos clientes, melhores definições das soluções de projeto e, em última instância, maior agregação de valor ao produto final: a habitação.

Nesse contexto, busca-se no presente trabalho entender o processo de concepção e desenvolvimento de um projeto de construção habitacional de interesse social, para apontar as principais barreiras encontradas e apresentar recomendações que possam contribuir para obtenção de melhores resultados. A avaliação da satisfação de uma primeira etapa de remanejamento com a e análise dos resultados foi uma das ferramentas usadas para alcançar esse objetivo.

Apresenta-se aqui, a primeira fase de uma pesquisa que deverá continuar, com a finalidade de compor, em um segundo momento, o trabalho de dissertação de mestrado da autora.

## **2      OBJETO DA PESQUISA**

Segundo Werna et al. (2001), o fato de existir uma tendência clara de se reduzir uma intervenção direta dos agentes públicos e de se estimular a participação de agentes não públicos, no processo de provisão de habitação, não significa que os agentes públicos, vão desaparecer.

Nesse caso, a Companhia de Habitação (COHAB) do Estado do Pará, por meio dos Projetos Prioritários de Investimentos (PPI) (intervenções em favelas), vem participando no processo de provisão de habitação de interesse social, com financiamento do Plano de Aceleração do Crescimento (PAC) e administração desses recursos pela Caixa Econômica Federal (CEF).

A escolha do objeto da pesquisa baseou-se no fato deste representar bem a complexidade relacionada ao gerenciamento das questões financeira, regulamentar, política, social, ambiental e técnica, de ter a participação da população envolvida, e no convite feito à Universidade Federal do Pará (UFPA), pela Promotoria de Justiça Cível de Defesa Comunitária e Cidadania de Icoaraci, para participar e contribuir com a discussão sobre o referido projeto.

O empreendimento Comunidade Taboquinha está localizado no Distrito de Icoaraci, a aproximadamente 18 km do centro de Belém, no Estado do Pará. O projeto contempla ações integradas de reurbanização da área de ocupação irregular, com combate aos baixos níveis socioambientais, erradicação de palafitas, construção de novas unidades habitacionais, regularização fundiária e implantação do Projeto de Trabalho Técnico Social (PTTS).

Na comunidade, ocupada há aproximadamente 21 anos, vivem cerca de 1.410 famílias, sendo que aproximadamente 1.045 delas ocupam parte do leito do Igarapé do Taboquinha e as faixas de 33 m de largura às suas margens, de propriedade da marinha. Estas famílias deverão ser retiradas destes locais e realocadas em terrenos mais elevados, com cotas acima de quatro metros do nível d'água.

A ação tem, entre seus principais objetivos, proporcionar às famílias condições dignas de moradia, uma vez que muitas casas foram construídas sobre pilotis, conhecidas como palafitas, em condições precárias de habitabilidade, ligadas por passarelas ou estivas<sup>1</sup>. Visa também proteger o Igarapé do Taboquinha, seriamente comprometido pelo reflexo do adensamento às suas margens, uma vez que é comum no local, o acúmulo de lixo doméstico e a canalização dos esgotos sanitários das residências para o seu curso.

Fazem parte do projeto, ações de infraestrutura relacionadas à coleta de lixo, fornecimento de transporte coletivo, abastecimento de água, iluminação pública, sistema de drenagem e de esgoto sanitário e de provisão de lazer, considerando que a comunidade conta já com serviços municipais de saúde, educação e segurança, com pronto socorro, escola e delegacia, além de agência bancária nas proximidades.

## **3      MÉTODO DE PESQUISA**

Optou-se por um estudo de caso, uma vez que, segundo Yin (2001), permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas de eventos da vida real, entre eles, processos organizacionais e administrativos e mudanças ocorridas em regiões urbanas.

O trabalho foi desenvolvido em três etapas. A primeira constituiu-se em pesquisa exploratória, realizada na COHAB/PA, desenvolvida com base em uma abordagem qualitativa, por meio de entrevistas abertas com assistentes sociais, arquitetos e engenheiros e participação em 3 reuniões promovidas pelo Ministério Público. Visitas ao local permitiram a observação da realidade e conhecimento de problemas relatados por moradores. O objetivo foi conhecer e analisar de forma crítica o PDP. Essa pesquisa, que foi desenvolvida entre setembro de 2009 a março de 2010, com a participação dos autores, é apresentada de forma descritiva no item 3.1.

---

<sup>1</sup>estivas<sup>1</sup> pop. lastros feitos para passagem sobre alagadiço, com varas ou troncos atravessados, com ou sem amarrilho, de madeira, com aproximadamente 1 m de largura e sem qualquer proteção lateral ou guarda corpo.

Na segunda etapa, foi realizada pesquisa de avaliação de satisfação dos beneficiários do primeiro conjunto habitacional para remanejamento com o objetivo de identificar o grau de satisfação geral apresentado.

O conjunto habitacional Mestre Verequete é constituído de blocos de dois pavimentos, com “sobrados” de 43,09 m<sup>2</sup>, totalizando 128 unidades, localizado em área específica, proposta para o remanejamento (conforme citado no item 2).

Pesquisas têm sido desenvolvidas, com foco no processo de projeto para empreendimentos de habitação de interesse social, em suas diversas formas de financiamento, administração e execução, conforme exemplos citados abaixo:

- Miron (2002) desenvolveu sua pesquisa através dois estudos de casos em empresas privadas de construção, sendo que, em um, aborda empreendimentos habitacionais e, em outro, um empreendimento industrial;
- Schramm (2004) conecta a atividade de projeto do produto à gestão de produção no ambiente da construção civil, focalizando sua pesquisa no projeto do sistema de produção e na gestão de empreendimentos habitacionais de interesse social;
- Leite (2005) selecionou, para o desenvolvimento de sua pesquisa, empreendimentos habitacionais que atendem ao Programa de Arrendamento Residencial (PAR), que oferece uma opção intermediária entre a política de aquisição da casa própria e os mecanismos de aluguel social;
- Dornelas (2007), apesar de abordar diferentes formas de provisão habitacional, as quais qualifica como informais ou não convencionais e formais ou convencionais, focaliza o seu trabalho no processo de mutirões habitacionais;
- Lima (2007), a exemplo de Leite (2005), também focalizou o PAR em sua pesquisa, por meio de estudo de caso.

No tipo de empreendimento em questão, não se busca obter lucros financeiros, uma vez que o cliente final não deverá pagar em espécie pelo produto, e sim com aceitação de troca de um estilo de vida habitacional informal, implantado de maneira desordenada por uma inclusão social convencional. Espera-se, entretanto, minimizar o impacto do empreendimento na população envolvida. Considerando a verba disponível, os modelos habitacionais ofertados não consideraram as necessidades dos beneficiários além daquelas referentes a atendimento de PNE.

Não fez parte dessa pesquisa, o levantamento de dados referentes ao perfil do entrevistado, uma vez que esse perfil foi previamente traçado pela COHAB/PA, conforme os resultados apresentados na descrição da pesquisa exploratória.

Dessa forma, buscou-se, com a adaptação de questionários utilizados por Leite (2005), um modelo de fácil compreensão para os respondentes, de modo a se obter o nível de satisfação do beneficiário, referente ao empreendimento como um todo, ao atendimento prestado pela COHAB/PA, à sua participação no projeto e às características principais da sua nova habitação.

O modelo de questionário encontrado foi constituído de perguntas fechadas e uma escala de três níveis de satisfação (insatisfeito, neutro e satisfeito) e espaços para citação de 5 coisas que mais gostaram e 5 que menos gostaram no projeto (Quadro 1). Foi aplicado em 84 famílias escolhidas aleatoriamente, com a ajuda de representantes da comunidade, que foram orientados a fazer as perguntas e preencher as respostas, começando pelas perguntas abertas.

Como complementação, foram realizadas entrevistas com 2 líderes comunitários, a partir de roteiro adaptado do utilizado por Miron (2008), composto de questões abertas, que possibilitaram o aprofundamento das informações consideradas relevantes para a pesquisa.

**Quadro 1** – Modelo de questionário de avaliação pós-ocupação (adaptado de LEITE, 2005)

| <b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE: PÓS-OCUPAÇÃO</b>                      |        |                       |                               |            |
|--|--------|-----------------------|-------------------------------|------------|
| <b>EMPREENDIMENTO: COMUNIDADE TABOQUINHA / RESIDENCIAL MESTRE VEREQUETE</b>  |        |                       |                               |            |
| Questionário Nº:   |        | Data do Questionário: |                               |            |
| Bloco:   | Andar: | Apartamento:          | Tempo de moradia: _____ meses |            |
| Quantos moradores fixos residem no apartamento? _____ pessoas                |        |                       |                               |            |
| <b>NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES<br/>COM A NOVA MORADIA</b>               |        |                       |                               |            |
| Implantação do projeto   |        | Insatisfeito          | Neutro                        | Satisfeito |
| Trabalho da Cohab  |        |                       |                               |            |
| Participação no projeto  |        |                       |                               |            |
| Localização  |        |                       |                               |            |
| Tamanho da nova casa   |        |                       |                               |            |
| Qualidade da nova casa   |        |                       |                               |            |
| Distância para o local de trabalho   |        |                       |                               |            |
| Fornecimento de água e luz   |        |                       |                               |            |
| Segurança  |        |                       |                               |            |
| Distância para escolas e postos de saúde                                     |        |                       |                               |            |
| Serviços de transporte   |        |                       |                               |            |
| Áreas de lazer   |        |                       |                               |            |
| Coleta de lixo   |        |                       |                               |            |
| Ter que deixar a sua casa anterior   |        |                       |                               |            |
| Quais foram as 5 coisas que você mais gostou no Projeto Taboquinha? Ordene.  |        |                       |                               |            |
| Quais foram as 5 coisas que você menos gostou no Projeto Taboquinha? Ordene. |        |                       |                               |            |

A terceira etapa constituiu-se da análise dos resultados encontrados nas duas etapas anteriores, com identificação das barreiras que interferiram nos resultados, conforme item 3.2

### 3.1 Pesquisa exploratória

O empreendimento objeto desta pesquisa teve início com a implantação do PTTS, que conta com a participação dos beneficiários, levando-os a exercerem seus direitos e deveres. O acompanhamento e a avaliação de sua execução permitem o monitoramento das atividades e o redirecionamento das ações, quando necessário, além de dotarem de transparência a aplicação dos recursos públicos.

A participação comunitária é garantida pela Promotoria de Justiça Cível de Defesa Comunitária e Cidadania de Icoaraci, que atua como mediadora e representante legal da comunidade.

Na primeira fase, durante o **trabalho social**, buscou-se capturar as necessidades da população beneficiária, utilizando-se instrumentos como ficha de atenção social por família, registro em diário de campo, registro fotográfico, filmagem, listas de presença, depoimentos dos beneficiários e memórias/relatórios/atas de reuniões. Este trabalho deverá prolongar-se até a entrega do empreendimento.

[...] o trabalho social do projeto teve seu ponto de partida mais ou menos dois anos antes do início do trabalho físico, quando começou o cadastramento socioeconômico da população e o registro fotográfico da área. A partir daí, foi usada a técnica do congelamento, que consistiu em informar aos moradores, que qualquer mudança física nas benfeitorias ocorrida após o cadastramento, não seria considerada no

momento da avaliação do imóvel, técnica essa quase nunca atendida, em virtude das frequentes ações necessárias para suportar a precariedade e a insalubridade do local durante esse período (Assistente Social da COHAB).

Como resultado, foi possível, além da constatação das características locais, levantar dados como a caracterização da organização comunitária local e da população beneficiária, por meio de uma pesquisa por amostragem realizada na comunidade, com cerca de 31,6% das unidades habitacionais.

Com esses dados, foi traçado um perfil dos responsáveis pelas famílias (sexo, idade, naturalidade, estado civil predominante e número de pessoas sob sua responsabilidade) e determinados os níveis de escolaridade e renda média mensal das famílias.

Foram identificados ainda, tempo de moradia no local e características da habitação que ocupavam, quantidade de pessoas portadoras de necessidades especiais, natureza dessas necessidades e idade média da população.

**O trabalho físico** teve início com o levantamento topográfico e cadastral para fornecer dados necessários ao projeto de urbanização, tais como o traçado e a topografia da área, as cotas de níveis e as locações, tanto das habitações existentes, quanto do Igarapé do Taboquinha (que corta a área).

No projeto de urbanização, foram atendidas necessidades relacionadas aos sistemas viário e de acessibilidade (gerando segurança e permitindo a coleta de lixo, o deslocamento de ambulância, de transporte coletivo, etc), de abastecimento de água (com a melhora do sistema existente), de drenagem pluvial, de esgotamento sanitário, de redes de distribuição elétrica e iluminação pública, de equipamentos (praças, brinquedos, quadra de esporte, etc), de área de proteção ambiental (preservação e recuperação de áreas verdes), de melhorias habitacionais e de regularização fundiária.

[...] a primeira preocupação no projeto de urbanização foi atender às exigências da Caixa Econômica Federal, administradora dos recursos financeiros, que exige a regulamentação fundiária, conforme a Legislação. Nesse processo, a ocupação desordenada, com lotes de tamanhos variados e de modo aleatório, foi redesenhada (Arquiteta da COHAB).

Além disso, a preservação ambiental precisou ser atendida com a desocupação do leito do Igarapé do Taboquinha, ocupado em parte, e das faixas de 33 m de largura de terrenos da marinha (Figura 3), ao longo do seu percurso. Com o novo modelo urbanístico, a quantidade de lotes e, consequentemente, de famílias moradoras da área, passou a ser em menor número.



**Figura 3** – Foto do Igarapé do Taboquinha com margens ocupadas por palafitas (Fonte: COHAB, 2010)

Esse tipo de projeto urbanístico é peculiar por tratar-se de área ocupada e não de terreno vazio, sendo necessária a abertura de ruas que permitam o início das obras que se darão na área central, sem fazer a

desocupação total da área. Além disso, há urgência na retirada de famílias que estão vivendo em condições de insalubridade e em condições precárias de segurança.

Para atender essa demanda, foi necessária a implantação de um **plano de remanejamento** para áreas de reassentamento destinadas a esse fim, quando foram efetuadas reuniões das equipes técnicas com as lideranças da comunidade e as famílias afetadas, além de entrevistas e atendimentos, individuais ou em grupos. Nessa ocasião foram oferecidas as novas habitações e dado oportunidade de escolha entre a permuta da moradia ou indenização em dinheiro, conforme laudos de avaliações de 810 imóveis, atendendo os critérios da CEF.

Foram adotados apenas dois modelos de unidades habitacionais: um do tipo “sobrado”, com 43,09 m<sup>2</sup>, e outro do tipo “casa”, com 39,00 m<sup>2</sup>, ambos com dois quartos, sala/cozinha, banheiro e quintal, sendo que 1% das unidades habitacionais do tipo “casa” sofrerão adaptações para atender necessidades especiais de cadeirantes.

### **3.2 Análise dos resultados e recomendações**

O objetivo principal deste trabalho foi conhecer o PDP, por meio de uma pesquisa exploratória em um empreendimento habitacional de interesse social, executado pela COHAB/PA, e apresentá-lo em um modelo descritivo, no sentido de apresentar as principais barreiras encontradas que dificultaram o atendimento das necessidades do cliente final assim como de apresentar recomendações que possam contribuir para obtenção de melhores resultados.

A pesquisa de avaliação de satisfação foi desenvolvida com o objetivo de identificar o grau de satisfação geral apresentado, principalmente no que diz respeito à urbanização da área, cujo resultado é a seguir exposto.

As características positivas mais citadas foram: implantação do projeto (95,74%), trabalho da COHAB (80,85%), participação no projeto (63,83%), localização (93,62%), tamanho da nova casa (91,49%), qualidade da nova casa (87,24%), fornecimento da água e luz (59,57%) e ter que deixar sua casa anterior (82,98%).

As características negativas mais citadas foram: distância para o local de trabalho (65,96%), segurança (74,47%), distância para escolas e postos de saúde (91,49%), serviços de transporte (80,85%) e coleta de lixo (87,23%).

Também foram citados, como pontos negativos, o mau funcionamento dos esgotos, o aumento da taxa de pagamento de energia elétrica e problemas construtivos encontrados em algumas habitações, como infiltrações empenamento de portas e problemas de drenagem de áreas de quintais.

O grau de satisfação geral foi elevado, uma vez que, em um universo de 14 aspectos considerados, a média de incidentes satisfatórios citados por família entrevistada foi de 7,70 e a de incidentes insatisfatórios foi de 5,06.

Sob o ponto de vista dos 2 líderes comunitários, o ponto mais positivo dessa primeira etapa do projeto foi proporcionar às famílias beneficiadas condições dignas de moradia, com saneamento básico, água tratada e outros serviços de infraestrutura. Afirmaram ainda que a população foi, paulatinamente, tornando-se mais participativa, principalmente após a criação da Comissão de Fiscalização (COFIS), constituída por líderes comunitários, e que o PTTS é de fundamental importância, mas que precisa ser aprimorado, principalmente no sentido de promover a pessoa humana e de preparar as famílias beneficiadas para mudarem seu estilo de vida.

No que diz respeito às interfaces entre as etapas no desenvolvimento do produto, foi constatado que, apesar do trabalho social e dos levantamentos terem entre seus objetivos subsidiar a concepção dos projetos de urbanização, arquitetura e engenharia, em virtude de dificuldades encontradas, não atenderam esses objetivos em tempo hábil, levando os técnicos responsáveis pelo trabalho físico, a desenvolverem trabalho paralelo, semelhante àqueles.

[...] após o levantamento topográfico e cadastral e de posse de informações fornecidas pelo trabalho social, seria iniciado o projeto de urbanização. Nessa ocasião, tentando atender prazos, a equipe técnica deu início a uma série de visitas ao local, fazendo registros fotográficos e entrevistando alguns moradores, tudo de forma intuitiva, que subsidiaram o projeto técnico (Arquiteta da COHAB).

A realização do levantamento topográfico e cadastral da área a sofrer a intervenção, anteriormente à concepção do projeto urbanístico, identificaria as áreas conforme as características do solo (alagados e secos), a locação de todas as edificações, a identificação e delimitação dos terrenos que já possuíssem escritura pública, assim como as famílias com prioridades no remanejamento. Essa ação, desenvolvida com antecedência e transparência, poderia ter evitado as queixas da população, a intervenção da Promotoria Pública e o retrabalho

Em alguns casos, os valores encontrados nas avaliações dos imóveis foram contestados pelos proprietários, uma vez que foram consideradas apenas as benfeitorias e não, segundo as palavras do Promotor Público, “o valor imaterial nelas inseridos consistente, por exemplo, no esforço da família em privações, no próprio esforço físico despendido para construir a tão sonhada casa própria, ou mesmo no fato de residir ao lado de familiares ou de vizinhos que se ajudam, que não poderiam ser desprezados na composição do valor final da avaliação do bem”. Nesse caso, competiria à CEF, rever o processo de avaliação dos imóveis.

A dificuldade em capturar e gerenciar os requisitos da população beneficiária, sem deixar de atender os estabelecidos pela CEF, que dizem respeito à regularização fundiária e leis de ocupação do solo, assim como as exigências de prazos e custos, também foram fatores de restrição no processo de desenvolvimento do produto.

Assim, em um empreendimento com essas características, é recomendável, em um primeiro momento do trabalho social, identificar até onde é possível atender às necessidades do cliente, considerando os fatores pré-estabelecidos e traçando metas para a coleta de informações, priorizando aquelas necessárias ao setor responsável pelo desenvolvimento do projeto de urbanização.

A pré-determinação dos modelos das unidades habitacionais ofertadas e o sistema de correspondência de uma unidade por família não permitiram considerações a respeito do número de componentes das diferentes famílias, causando uma disparidade na divisão e descontentamento de alguns.

Esses fatores demandaram um longo prazo e atrasaram a conclusão do projeto de urbanização, como pode ser observado com o resultado da última reunião, promovida pela Promotoria de Justiça Cível de Defesa Comunitária e Cidadania de Icoaraci, em março de 2010. Nessa ocasião, ainda estavam em discussão assuntos como locais para áreas de esportes e de comércio, fundamentais para o fechamento do projeto urbanístico, que se encontra na segunda versão e se encaminhando para a terceira.

#### **4 CONCLUSÃO**

A perfeita interação entre as etapas que compõem o processo de desenvolvimento de empreendimentos habitacionais com essas características é o primeiro passo para o atendimento das necessidades do cliente final e, consequentemente, para a obtenção de melhores resultados.

Apesar do trabalho social ser desenvolvido durante todo o período de implantação e execução do projeto, as ações necessárias para subsidiar o trabalho físico poderiam ser priorizadas, de maneira a facilitar o atendimento dos prazos e evitar retrabalhos.

O mesmo ocorre com o levantamento topográfico e cadastral, que ajudaria a encontrar soluções para os traçados de vias, atendimento de regularização fundiária e outras demandas, como áreas especiais de lazer, comércio, esportes, etc.

Este trabalho mostra que, mesmo dentro das limitações burocráticas e orçamentárias desse tipo de empreendimento habitacional, é possível atender às necessidades desse público específico de forma mais abrangente e satisfatória. Para isso, é preciso que se estabeleça e se mantenha aberto, durante todo o processo, um canal de comunicação entre o executor e a comunidade envolvida. Esse contexto possibilita ao executor entregar um produto final com mais valor agregado para o cliente, o que pode evitar problemas como a intervenção da Promotoria Pública, ocorrida nesse caso estudado.

## **REFERÊNCIAS**

- DIAS, M. B. **Urbanização e ambiente urbano no distrito administrativo de Icoaraci, Belém-PA,** Tese apresentada no Programa de Pós-Graduação em Geografia Humana – Universidade de São Paulo, 2007.
- DORNELAS, R. C. **.Manual de Diretrizes para Gestão de Mutirões Habitacionais** Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil da Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia 2007.
- FRANÇA, E.; BAYEUX, G. **Favelas upgrading. A cidade como integração dos bairros e espaço de habitação** – Texto sobre a apresentação brasileira na 8ª Mostra Internazionale di Architettura da Bienale di Venezia – de 7 de setembro a 3 de novembro de 2002. Consulta em 16 de abril de 2010 em [http://www.vitruvius.com.br/arquitextos/arq027/arq027\\_00.asp](http://www.vitruvius.com.br/arquitextos/arq027/arq027_00.asp)
- KAMARA,J.M.;ANUMBA, C.J.; EVBOMWAN,N.F.O. **Capturing client requirements in construction projects** – Reston: Thomas Telford, 2002.
- LEITE, F. **Contribuições para o gerenciamento de requisitos do cliente em empreendimentos do programa de arrendamento residencial** – Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS, 2005.
- LIMA, L. P. **Proposta de uma sistemática para o processamento de requisitos do cliente em empreendimentos habitacionais de interesse social**, Dissertação de Mestrado do programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.
- MIRON, L. I. G. **Proposta de diretrizes para o gerenciamento dos requisitos do cliente em empreendimentos da construção** – Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Gerenciamento dos requisitos dos clientes de empreendimentos habitacionais de interesse social: proposta para o programa integrado entrada da cidade em Porto Alegre/RS -** Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS, 2008.
- MIRON, L. et al. **Avaliação de satisfação e retenção como mecanismo para gestão de requisitos do cliente** – XII Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído - ENTAC, Fortaleza, CE – de 7 a 10 de outubro de 2008.
- SCHRAMM, F. K. **O Projeto do Sistema de produção na Gestão de Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social**, Dissertação de Mestrado do Programa de Pós Graduação em Engenharia Civil, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.
- SEGAWA, H. **Arquiteturas no Brasil 1900-1990** – São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2002.
- WERNA, E.; COELHO, L.; ABIKO, A. **Pluralismo na habitação** – São Paulo: Annablume, 2001.
- YIN, R. K., **Estudos de caso: planejamento e métodos** – Porto Alegre: Bookman, 2001.

## **7 AGRADECIMENTOS**

Os autores gostariam de agradecer à COHAB (arquitetos, assistentes sociais e engenheiros) pela atenção e disponibilização da documentação solicitada, e aos líderes comunitários do Taboquinha pela colaboração, principalmente na aplicação dos questionários.