



XV Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído

Avanços no desempenho das construções – pesquisa, inovação e capacitação profissional

12, 13 E 14 DE NOVEMBRO DE 2014 | MACEIÓ | AL

PROJETO DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL: SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FINAL

MORAIS, Mônica Veras (1); CARNEIRO, Thaís Marilane (2); BARROS NETO, José de Paula (3)

(1) Universidade Federal do Ceará, e-mail: arqmonicaveras@gmail.com (2) Universidade Federal do Ceará, e-mail: thaismarilane@gmail.com, (3) Universidade Federal do Ceará, e-mail: jpbarros@ufc.br

RESUMO

No Brasil, as últimas décadas assistiram à introdução do setor privado nas políticas de provisão habitacional. Nesse novo cenário, o poder público reduziu sua participação no processo, limitando-se à figura de facilitador, através da concessão de crédito para construção e obtenção de moradia; contexto este no qual se insere o Programa Minha Casa, Minha Vida (PMCMV). Paralelamente, as pesquisas de avaliação de pós-ocupação vêm conquistando cada vez mais destaque no diagnóstico da produção habitacional no Brasil, contribuindo com informações essenciais para retroalimentar o processo de projeto e de construção e promover a melhoria da qualidade dos ambientes construídos, gerando maior valor para os clientes. Dentro deste contexto, a pesquisa da qual se trata este trabalho tem por objetivo avaliar a qualidade dos produtos entregues do PMCMV no estado do Ceará, Brasil, a partir de pesquisa de satisfação com os usuários finais. Para tanto, o estudo classifica-se como levantamento (survey) e utiliza aplicação de questionário estruturado, aplicado face a face, como método de coleta de dados. Primeiramente, foi definida a amostra de 364 unidades, divididas entre 23 empreendimentos, localizadas nas cidades: Fortaleza, Aquiraz, Caucaia, Horizonte, Maracanaú, Maranguape, Itaitinga, Cascavel, Juazeiro do Norte e Sobral. Após realizações de testes do questionário, seguiu-se com sua aplicação oficial entre os dias 07 e 10 de fevereiro de 2014. Com a finalização das aplicações dos questionários, os dados foram organizados e analisados. Os resultados apresentam o perfil dos beneficiados pelo PMCMV no estado e os itens de maior satisfação e insatisfação dos usuários com relação à localização do empreendimento, à área coletiva e à unidade habitacional propriamente dita. Com essa pesquisa, espera-se contribuir com a retroalimentação de projetos de habitação de interesse social no Brasil, visando ao aumento da qualidade dos novos produtos. O trabalho apresenta os resultados da fase quantitativa de um projeto de pesquisa quali-quanti financiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Palavras-chave: Avaliação de pós-ocupação, Satisfação, Habitação de interesse social.

ABSTRACT

In Brazil, the last decades have seen the introduction of the private sector in housing provision policies. In this new scenario, the government reduced its participation in the process, limiting its role to that of a facilitator, through credit extension for construction and acquisition of property; context in which the "My Life, My House" program (MLMHP) incorporates into.

In parallel, post-occupancy evaluation research gained more prominence in the diagnosis of housing production in Brazil, contributing with both essential information and feedback to the process of design and construction. This kind of research also helped promote the improvement of the quality of the buildings, generating greater value to customers. Within this context, this work's research is aimed at assessing the quality of the MLMHP's delivered products in the state of Ceará, Brazil, through satisfaction survey with its end users.

Thus, the study was classified as survey and uses a structured questionnaire, applied face to face, as a method of data collection. At first, a 364 housing units sample was defined, divided between 23 building

units in the cities of: Fortaleza, Aquiraz, Caucaia, Horizonte, Maracanaú, Maranguape, Itaitinga, Cascavel, Juazeiro do Norte and Sobral .

After performing pre-test questionnaire, the official application was made during the seventh and 10 of February, 2014. Following the application of the questionnaires, the data were tabulated and analyzed.

The results show the MLMHP beneficiaries' profile in the state and the items of the user's both greatest satisfaction and dissatisfaction with respect to the location of the project, the conference area as well as the housing unit itself. With this research, we hope to contribute to the feedback of social housing in Brazil, aiming to increase the quality of new products.

This paper presents the results of the quantitative phase part of a qualitative and quantitative project research funded by the National Council for Scientific and Technological Development (CNPq).

Keywords: *Post-occupancy evaluation, Satisfaction, Housing of social interest.*

1 INTRODUÇÃO

O último século no Brasil foi marcado por uma imensa explosão demográfica, seguida pela celeridade do processo de urbanização. Esta, por sua vez, resultou em diversos problemas urbanísticos, que passaram a motivar pesquisas científicas na busca por soluções. A questão habitacional destaca-se dentre as problemáticas urbanas mais relevantes, trazendo consigo outras questões, como: políticas públicas de habitação, regularização fundiária, infraestrutura urbana, mobilidade, tecnologias construtivas e qualidade habitacional (ABIKO e ORNSTEIN, 2002).

De acordo com a Fundação João Pinheiro (2008), o deficit habitacional brasileiro persistiu em uma crescente até atingir o auge, em 2006, de 7,9 milhões de unidades habitacionais (UH), sendo a maior parte desse déficit urbano (6,6 milhões), concentrado em famílias com renda total de até R\$1.200,00 e nas regiões Norte e Nordeste. Em 2008, o deficit apresentou redução considerável para 5,8 milhões de domicílios.

Nesse sentido, diversos fatores influem para o problema da habitação, dentre eles está a incompatibilidade entre o custo da habitação e a renda das famílias. A habitação constitui o mais oneroso bem de necessidade básica, o que dificulta a aquisição deste pelas famílias de baixa renda. O custo da habitação, por sua vez, está fortemente ligado ao valor da terra, que é definido pelo mercado imobiliário, refém da especulação. Assim, as formas de acesso à moradia por famílias de baixa e média renda restringiram-se a aluguel ou financiamento em longo prazo, além da coabitação. Porém, devido à baixa capacidade de pagamento das famílias, das altas taxas de juros e da escassez de financiamento em longo prazo pelo mercado, o acesso à moradia pelas famílias de baixa renda tornou-se ainda mais difícil, o que aumentou a necessidade da intervenção do Estado no mercado habitacional, no processo de regularização, captação de recursos, financiamento e produção de unidades habitacionais (MCIDADES; SNH, 2009).

Desta forma, de acordo com a realidade político-econômica do país, as políticas habitacionais apresentaram características diversas ao longo dos anos. Em virtude da crise econômica do último trimestre de 2008, na busca de soluções para atenuá-la, o Governo Federal criou o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), trazendo consigo incentivos à produção habitacional, objetivando a geração de empregos e o crescimento econômico. Lançado em 2009, o PMCMV previu a construção de 1 milhão de moradias, em todo o país, para as famílias que possuem uma renda mensal de até 10 salários mínimos.

De acordo com a forma do subsídio, a primeira etapa do PMCMV dividiu-se em três grupos: famílias com renda de até 3 salários mínimos, às quais receberam subsídios integrais com isenção do seguro; famílias com renda de 3 a 6 salários mínimos, que

tiveram um aumento do subsídio parcial em financiamentos, com redução dos custos de seguro e acesso ao Fundo Garantidor; e, finalmente, as famílias com renda de 6 a 10 salários mínimos, que receberam um estímulo à compra com redução dos custos do seguro e acesso ao Fundo Garantidor. O PMCMV guarda características semelhantes ao PAR, uma vez que ambos se voltam para a provisão da habitação nos centros urbanos e têm a Caixa Econômica Federal (CEF) como responsável pela implantação. A principal diferença entre os programas reside na forma de aquisição do imóvel. Enquanto no PAR a aquisição era realizada através de arrendamento ao longo de 15 anos, no PMCMV, a família financia o imóvel durante 10 anos (MCIDADES; SNH, 2009).

No Ceará, o déficit era da ordem de 276, 915 mil UH em 2008, sendo pouco menos de 40% destas (103, 979 mil UH) apenas na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) (FJP, 2008). Porém, diante da alta intensidade de coabitação entre as famílias com renda de até 3 salários mínimos, coube ao Estado a meta de 51, 644 mil UH, sendo 40% destas para a faixa de renda de 0 a 3 salários mínimos, outros 40% para a faixa de 3 a 6 salários e 20% para a de 6 a 10 salários. Entretanto, dois anos após o lançamento do PMCMV, do total de unidades previstas para a faixa 1 (206, 58 mil UH), pouco menos de 67,5% (139, 38 mil UH) haviam sido contratadas pela CEF, sendo 58,9% concentradas na RMF (PEQUENO; FREITAS, 2013).

Dentro desse contexto, o presente trabalho tem como objetivo avaliar a qualidade dos produtos entregues do PMCMV no estado do Ceará, a partir de pesquisa de satisfação com os usuários finais. Para tanto, o estudo classifica-se como levantamento (survey) e utiliza aplicação de questionário estruturado, aplicado face a face, como método de coleta de dados. Primeiramente, foi definida a amostra de 364 unidades, divididas entre 23 empreendimentos, localizadas nas cidades: Fortaleza, Aquiraz, Caucaia, Horizonte, Maracanaú, Maranguape, Itaitinga, Cascavel, Juazeiro do Norte e Sobral.

2 CAPTURA DE VALOR ATRAVÉS DA AVALIAÇÃO DE PÓS-OCUPAÇÃO

2.1 Avaliação de pós-ocupação e satisfação do cliente

Definida como um conjunto de metodologias de avaliação de desempenho aplicadas em um ambiente construído ao longo de sua utilização, a Avaliação de Pós-Ocupação (APO) visa ao estabelecimento de diagnósticos, que consideram tanto o parecer dos especialistas, quanto as necessidades dos usuários finais dos ambientes avaliados. A partir dessas avaliações, erros e acertos são apontados, o que permite traçar diretrizes para melhorias de projetos futuros. Assim, essa prática adquire forma de instrumento de controle de qualidade do processo de desenvolvimento do produto (ABIKO; ORNSTEIN, 2002).

Desta forma, a participação ativa do usuário final, bem como a consideração de suas necessidades e de seu nível de satisfação, constitui a principal característica da APO (MEDEVEDOVSKI et al, 2005). Esta também se comporta como banco de dados para retroalimentar do processo de projeto, no qual as necessidades insatisfatórias são transformadas em parâmetros de projeto (SAMPAIO et al, 2011), mostrando sua relevância nas decisões de curto, médio e longo prazos para o empreendimento (ORNSTEIN, 2005).

A satisfação consiste em uma resposta natural dos clientes às experiências na utilização de um determinado produto, o que se relaciona fortemente ao valor por este percebido (WOODRUFF, 1997). A satisfação é comumente descrita como sendo uma comparação entre as expectativas pré-compra do consumidor e suas percepções pós-compra

(OLIVER, 1993); desta forma, medição da satisfação do cliente é um importante meio de se obter vantagem competitiva entre as empresas no mercado imobiliário (CRONIN; TAYLOR, 1992).

Assim sendo, em virtude de sua complexidade, a satisfação caracteriza-se como uma variável não observável, que dificilmente será medida somente através de uma pergunta (CUNHA; BORGES; FACHEL, 1998).

Faz-se necessário, assim, avaliar os empreendimentos com esmero e profundidade tanto em relação à UH, quanto em relação à implantação e aos demais aspectos urbanísticos (ABIKO; ORNSTEIN, 2002). Estas avaliações têm subsidiado pesquisas cujos objetivos repousam não apenas no desempenho do ambiente construído, mas no grau de satisfação dos usuários (JOBIM, 1997). Essas pesquisas de satisfação constituem uma importante etapa a ser cumprida nas avaliações dos ambientes construídos e são compostas por múltiplas possibilidades de metodologias de captação de dados (ORNSTEIN, 1992).

Dentro desse contexto, a pesquisa de satisfação como instrumento de retroalimentação do processo de projeto traz contribuições técnicas, sociais e econômicas. As contribuições a nível técnico se dão por meio de avaliação da qualidade construtiva e da funcionalidade das unidades em uso, buscando a identificação de falhas projetuais e equívocos executivos. Uma vez que estes apontamentos são realizados pelos próprios usuários, a avaliação de satisfação encontra sua justificativa social, visto que contribui para a identificação do cliente final com a moradia. De posse dessas informações, é possível desenvolver novos projetos em consideração às falhas apontadas, de forma a minimizar os problemas e reduzir, assim, os custos de produção, o que ratifica a justificativa econômica da pesquisa de satisfação (LIMA, 2011).

3 METODOLOGIA

A pesquisa à qual se refere o presente trabalho tem como objeto de estudo as unidades habitacionais advindas o PMCMV, em virtude de sua relevância para o contexto da provisão habitacional de interesse social no Brasil. O público-alvo são os beneficiários da primeira faixa do programa, que caracteriza habitação de interesse social. Todas as unidades trabalhadas nesta pesquisa estão locadas no estado do Ceará.

O Grupo de Pesquisa e Assessoria em Gerenciamento na Construção Civil (Gercon) possui ampla experiência em APO. Assim, ele já possui métodos próprios de avaliação, que vêm sendo aprimorados ao longo dos anos. Entretanto, ainda que o grupo já tenha realizado pesquisas envolvendo Habitação de Interesse Social (HIS), a maior parte dos seus estudos envolve moradores de habitações de classe média ou alta.

A partir dessa consideração, foram realizadas algumas modificações na técnica de coleta de dados pré-existente utilizada pelo Gercon, para aproximá-la da realidade dos moradores de habitação de baixa renda. Após essas adaptações, sentiu-se necessidade de realizar testes do método que seria utilizado, antes que este fosse aplicado oficialmente em larga escala.

3.1 Aprimoramento da técnica de coleta de dados

O primeiro teste foi realizado no empreendimento Residencial Independência II, no bairro Granja Lisboa em Fortaleza. Esse contou com a participação de seis respondentes previamente selecionados pelo subsíndico.

Durante a aplicação do primeiro teste, observou-se que os moradores apresentaram dificuldades em fornecer as respostas no formato em que elas foram solicitadas, de forma que era necessário explicar inúmeras vezes o formato da pesquisa para um único morador. Essa dificuldade era maior no início da aplicação e, ao longo da mesma, paulatinamente, os moradores compreendiam melhor o modelo da pesquisa, o que acelerava o processo. No entanto, em virtude do tamanho do questionário, os moradores mostravam cansaço após pouco mais da metade da aplicação, tornando-a desgastante tanto para os respondentes, quanto para os pesquisadores.

Os moradores também apresentaram dificuldades de entender algumas perguntas e de diferenciar questões aparentemente semelhantes, o que passava para eles uma ideia de repetição, tornando o processo mais cansativo.

Diante desse cenário, optou-se por realizar algumas alterações no método utilizado, que envolveu: redução do número de perguntas, agrupando questões semelhantes, e simplificação do vocabulário utilizado.

Além dessas alterações, procurando amenizar a dificuldade dos respondentes de entenderem o formato de resposta a ser fornecido, foi elaborada uma ferramenta de auxílio (figura 1). Essa ferramenta consiste em um dispositivo visual lúdico que apresenta em sua interface as várias opções de respostas possíveis de serem fornecidas pelos moradores.

Figura 1 – Dispositivo visual como ferramenta de apoio na aplicação da técnica de coleta de dados



Fonte: Os autores.

De posse desse dispositivo visual, um segundo teste foi realizado, envolvendo, desta vez, sete unidades habitacionais. A aplicação foi realizada no empreendimento Santo Agostinho, no bairro Barra do Ceará, também na capital.

Esse segundo teste mostrou vantagens sobre o anterior em vários aspectos. Primeiramente, foi observado que os moradores apresentaram um aprendizado mais claro e imediato do formato da pesquisa. O dispositivo visual também ajudou os moradores a lembrar do formato de resposta solicitado e a relacioná-lo ao seu grau de satisfação de fato. Além disso, de posse da ferramenta, mesmo que os moradores se estendessem nos comentários sobre cada questão, eles mesmos entendiam que aquele discurso não seria utilizado como resposta, e buscavam apresentar a resposta no formato adequado ao final de seus longos comentários, o que evitou desgastes entre os pesquisadores e os respondentes e tornou a aplicação mais objetiva.

Desta forma, o tempo médio de aplicação do método passou de 45 minutos para 25 minutos por respondente. É necessário ratificar ainda as vantagens da adoção do

dispositivo visual. Este, ao mesmo tempo em que permitiu um maior entendimento do formato da pesquisa por parte dos respondentes, funcionou de fato como um elemento lúdico, uma vez que entretinha o respondente, envolvia outros membros da família, ampliando o interesse e a colaboração de todos.

Após a realização deste segundo teste, foi possível aplicar o método oficialmente em 364 unidades habitacionais, ocasião esta em que foram confirmados os benefícios das melhorias propostas para a survey. Através da aplicação em larga escala realizada, foram identificados os pontos de satisfação e insatisfação dos produtos entregues de acordo com seus moradores, o que será apresentado em capítulo posterior.

3.2 Definição do questionário

O método de coleta de dados utilizado neste estudo consiste em uma survey, nos termos de uma APO. O método envolve aplicação de um questionário, cujas respostas devem ser fornecidas no formato de notas (de 1 a 5), baseado na escala Likert. Cada nota está relacionada com um grau de satisfação em ordem crescente: 1 corresponde a “muito insatisfeito”, 2 corresponde a “insatisfeito”, 3 corresponde a “nem satisfeito, nem insatisfeito”, 4 corresponde a “satisfeito” e 5 corresponde a “muito satisfeito”.

O questionário divide as questões em três grupos: o primeiro relacionado à localização do empreendimento, o segundo diz respeito à área coletiva do condomínio e o terceiro, por sua vez, é relativo à unidade habitacional propriamente dita. O primeiro e o segundo grupo apresentam 10 e 9 questões respectivamente, enquanto o terceiro grupo, maior, contém 24 questões.

O primeiro grupo (localização) possui cinco questões relacionadas a serviços públicos (fornecimento de água, iluminação, coleta de lixo e esgoto e policiamento local) e outras 5 relativas à vizinhança do empreendimento (proximidade com áreas de lazer, comércio, serviços, educação, saúde e afins). O segundo grupo (área coletiva) apresenta cinco questões sobre funcionalidade, qualidade e manutenção cinco relativas a estética, privacidade e segurança. Finalmente, o terceiro grupo (unidade habitacional) traz seis questões relacionadas à funcionalidade, outras seis sobre qualidade, sete acerca dos sistemas prediais e cinco relacionadas com conforto (ventilação e iluminação natural e acústica). Após responderem as questões dos três grupos, foi solicitado aos moradores que fornecessem uma nota geral, também de 1 a 5, para cada um dos grandes itens (localização, área coletiva e unidade habitacional).

A versão definitiva dos questionários foi aplicada em 364 UH, dentre as 5.136 UH entregues pelo PMCMV no estado do Ceará, o que representa um percentual estatístico de 71% da população. Dentre os entrevistados, mais de 80% foram mulheres e 40% tinham entre 30 e 39 anos (média de idade de 38 anos). Com relação à ocupação dos respondentes, mais de 40% eram donas de casa e apenas 25% eram empregados do setor privado (zelador, empregada doméstica, porteiro, dentre outros). Mais de 60% afirmaram que a renda mensal da sua família era de até um salário mínimo (no presente momento, R\$724,00). No que tange ao nível educacional, aproximadamente 60% dos moradores afirmaram que abandonaram a escola antes do ensino médio, enquanto de 5% a 6% deles admitiram que são analfabetos.

A aplicação oficial levou quatro dias (de 7 a 10 de fevereiro de 2014) e foi realizada por oito aplicadores previamente treinados; estes, na ocasião, reportaram que o método foi rápido e livre de problemas e confirmaram a média de aplicação de 25 minutos por unidade habitacional.

4 RESULTADOS

A tabela 1 apresenta os resultados dos três grandes grupos de perguntas. As médias mostradas foram calculadas utilizando o seguinte sistema: a soma das notas maiores que 3 foram subtraídas das somas das notas menores que 3. A nota 3, que representa a resposta “nem satisfeito, nem insatisfeito”, foi desconsiderada, uma vez que representa neutralidade do morador com relação a determinado item.

Tabela 1 – Médias das notas dos itens específicos

| LOCALIZAÇÃO | | | |
|--|--------|--|--------|
| SERVIÇOS PÚBLICOS | | VIZINHANÇA | |
| Iluminação pública | 20,9% | Acesso a comércio | -16,5% |
| Abastecimento de água | 36,5% | Acesso a serviços | -4,9% |
| Coleta de esgoto | 42,3% | Acesso a áreas de lazer | -69,3% |
| Coleta de lixo | 61,5% | Acesso ao condomínio | 4,4% |
| Policiamento local | -33,8% | Acesso a transporte público | -9,4% |
| ÁREA COLETIVA | | | |
| FUNCIONALIDADE, QUALIDADE E MANUTENÇÃO | | ESTÉTICA, PRIVACIDADE E SEGURANÇA | |
| Portão e guarita | 5,9% | Aparência das edificações | 73,6% |
| Estacionamento | 32,6% | Aparência dos espaços livres | 19,8% |
| Áreas de lazer | -28,7% | Fechamentos externos | 31,4% |
| Áreas comuns | 31,9% | Cercas elétricas e dispositivos de segurança | -47,2% |
| Lixeiras | 3,3% | | |
| UNIDADE HABITACIONAL | | | |
| FUNCIONALIDADE | | QUALIDADE | |
| Estar / Jantar | 65,1% | Pisos dos cômodos | -44,1% |
| Cozinha / Área de serviço | 24,7% | Revestimento das paredes dos quartos | 54,1% |
| Banheiros | 70,9% | Revestimento das paredes da cozinha | 17,9% |
| Quartos | 69,1% | Revestimento das paredes em geral | 25,7% |
| Varanda e quintal | 39,8% | Portas e janelas | 50,0% |
| Adequação do mobiliário | 52,2% | Estrutura da construção | 61,3% |
| SISTEMAS PREDIAIS | | CONFORTO | |
| Qualidade dos pontos elétricos | 72,3% | Iluminação natural | 86,0% |
| Quantidade e distribuição dos pontos elétricos | 83,0% | Ventilação natural | 6,3% |
| Instalação de gás | 61,0% | Nível interno de ruído | 9,4% |
| Instalação de telefone | 48,7% | Nível externo de ruído | 8,8% |
| Interfone | -52,7% | Privacidade | 32,8% |
| Instalações hidrossanitárias | 66,8% | | |
| Qualidade de louças e metais hidrossanitários | 51,1% | | |

Fonte: Os autores.

No bloco de perguntas relativas à “localização”, o que mais afetou às notas foram os itens relacionados à “vizinhança” (acesso a lazer, comércio, transporte público e serviços e o acesso ao condomínio) e o item “policiamento local”. Este último pode ser reflexo do alto grau de criminalidade da área e a elevada sensação de insegurança de cada região, visto que, muitas vezes, os empreendimentos são localizados em terrenos mais afastados, na periferia das cidades.

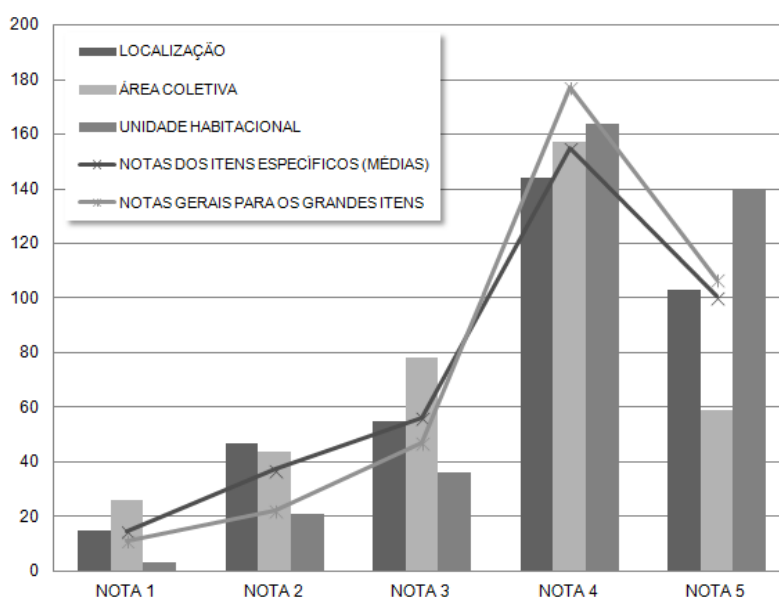
No bloco de perguntas relativas à “área coletiva”, o que mais afetou foram os itens relacionados à “área de lazer” e “dispositivos de segurança”, sendo que estes últimos não são entregues pelas construtoras.

Finalmente, no bloco de perguntas relativas à “unidade habitacional”, os itens que mais afetaram as notas negativamente foram, principalmente, o “piso dos cômodos” e o “funcionamento dos interfones”. É importante ressaltar que as unidades habitacionais foram entregues sem revestimento de piso, (apenas contrapiso) e sem os interfones propriamente ditos (apenas previsão de instalações para colocação futura dos interfones). Os demais tópicos relacionados à unidade habitacional apresentaram grau de satisfação razoável (entre médio e alto), com exceção dos itens de conforto “acústica” e “ventilação natural”.

Em geral, os moradores apresentaram um maior grau de satisfação com relação à unidade habitacional em si e maior grau de insatisfação com relação à área coletiva e à localização dos empreendimentos. Esse resultado pode ser consequência da localização pouco privilegiada dos empreendimentos (terrenos mais baratos) e dos conflitos que ocorrem nos espaços coletivos entre os moradores, visto que muitos vieram de habitações irregulares (favelas) e não possuem experiências anteriores de dividir uma área coletiva com outras pessoas.

Com relação às notas globais solicitadas para cada um dos três grandes grupos, houve uma aproximação destas com as médias das notas atribuídas aos itens específicos, o que demonstra assertividade do método empregado (figura 2).

Figura 2 – Comparação das notas dos itens específicos e das notas gerais dos grandes grupos



Fonte: Os autores.

5 CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS

Os métodos de APO têm sido utilizados ao longo dos anos como maneira de capturar o valor percebido pelos clientes (usuários finais). Entretanto, foi percebido que é necessária muita cautela na utilização desse método, se os pesquisadores estiverem de fato interessados em determinar o valor percebido pelo cliente através de um comprometimento com a realidade.

No caso particular dessa pesquisa, foi percebido que uma survey tradicional aplicada com moradores de habitação de baixa renda (e que apresentavam baixa escolaridade) não seria a melhor forma de obter precisão nas respostas. Entretanto, entende-se que, se é desejo partir para uma aplicação em larga escala, torna-se difícil abandonar um método quantitativo (survey) e substituí-lo por um método qualitativo, que é mais profundo, porém menos abrangente. Então, a solução seria adaptar o tradicional método quantitativo para cada caso particular, aprimorando a técnica de coleta de dados.

Entretanto, nunca se refutou a possibilidade de trabalhar uma metodologia qualitativa para aprofundar os resultados encontrados com a metodologia quantitativa. Desta forma, enquanto a técnica quantitativa nos apresenta dados volumosos, frutos de uma aplicação em larga escala, apontando os pontos de maior insatisfação e satisfação, a pesquisa qualitativa permite entender os motivos que levaram a esse resultado. Assim, torna-se mais fácil compreender as necessidades do público-alvo da pesquisa, permitindo maior precisão na definição do valor percebido por eles.

Assim sendo, foi decidido pela realização de uma segunda parte dessa mesma pesquisa, buscando, através da adoção de técnicas qualitativas um aprofundamento dos resultados já obtidos. Essa segunda fase qualitativa da pesquisa encontra-se atualmente, em curso e seus resultados serão apresentados futuramente em outros trabalhos.

Por fim, acredita-se que os pesquisadores precisam se sensibilizar cada vez mais no que concerne à definição de valor percebido por moradores de habitação de baixa renda e com baixo grau de escolaridade, uma vez que as limitações dos respondentes exigem criatividade dos pesquisadores para pensar além dos métodos tradicionais.

AGRADECIMENTOS

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio fornecido. Aos bolsistas do Grupo de Pesquisa e Assessoria em Gerenciamento na Construção Civil (Gercon).

REFERÊNCIAS

ABIKO, A; ORNSTEIN, S. W. (Ed). **Inserção Urbana E Avaliação Pós-Ocupação (APO) da Habitação de Interesse Social**. Coletânea Habitare/Finep, V.1. São Paulo: 2002.

CRONIN, J.J. AND TAYLOR, S.A. **Measuring service quality: a reexamination and extension**. *Journal of Marketing*, 56(July), 55–68, 199.

CUNHA; BORGES; FACHEL. **Esquema CBF para a mensuração da satisfação de clientes: uma proposta conceitual e prática**. In: ENANPAD 98, 22. Foz do Iguaçu, 1998. Anais. ANPAD, 1998. p. 116.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. **Deficit Habitacional no Brasil**. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2008.

LIMA, M. **Análise de Inadequações Projetuais do Setor Serviço sob a Ótica da Geração de Valor Para o Usuário em Habitações de Interesse Social**. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal do Ceará. 2011.

MEDVEDOVSKI, N. S.; COSWIG, M. T.; BRITO, J. N. S.; ROESLER, S. **Gestão condominial e satisfação do usuário: estudo de caso para o programa PAR em Pelotas, RS**. Ambiente Construído, Porto Alegre, v. 6, n. 4, p. 33 – 39. Out./dez. 2006.

MINISTÉRIO DAS CIDADES; SECRETARIA NACIONAL DE HABITAÇÃO. **Plano Nacional da Habitação**. Brasília, 2009.

OLIVER, R.L. **A conceptual model of service quality and customer satisfaction: compatible goals, different concepts**. In: Swartz, T., Bowen, D.E. and Brown, S.W. (eds) *Advances in Services Marketing and Management: Research and Practise*, Vol. 2, JAI Press, Greenwich, pp. 65–85, 1993.

ORNSTEIN, S. W. **Avaliação pós-ocupação do ambiente construído**. São Paulo. Studio Nobel, Edusp, 1992.

PEQUENO, R. FREITAS, C. **Programa Minha Casa Minha Vida em Fortaleza: Primeiros Resultados**. In: CARDOSO, A. L. *O Programa Minha Casa Minha Vida e Seus Efeitos Territoriais*. Série: Habitação e Cidade. Observatório das cidades: Letra Capital, 2013.

SAMPAIO, J.; ROMCY, N.; SOMBRA, P.; BARROS NETO, J. P. **Modelo de retroalimentação do processo de projeto a partir de informações sobre satisfação de clientes**. Ambiente Construído, Porto Alegre, v. 11, n. 4, p. 129-149, out./dez. 2011.

WOODRUFF, R. B. **Customer Value: the next source for competitive advantage**. *Journal of the Academy of Marketing Science*, v.25, n.2, p. 139-153, 1997.