



SATISFAÇÃO RESIDENCIAL EM UM EMPREENDIMENTO HABITACIONAL DE INTERESSE SOCIAL: IDENTIFICAÇÃO DE REQUISITOS ATRAVÉS DE GRUPOS FOCADOS E CARREIRA HABITACIONAL

LIMA, Lisiane Pedroso (1); LEITE, Fernanda Lustosa (2); FEDRIZZI, Beatriz (3); FORMOSO, Carlos Torres (4)

- (1) Mestranda do NORIE da UFRGS, e-mail: lisi.lima@gmail.com
(2) Pesquisadora do NORIE da UFRGS, e-mail: fleite79@gmail.com
(3) Professora do NORIE da UFRGS, e-mail: beatrizfedrizzi@terra.com.br
(4) Professor NORIE da UFRGS, e-mail: formoso@vortex.ufrgs.br

RESUMO

O presente artigo apresenta os principais resultados de uma pesquisa relacionada à captação de requisitos do cliente final no processo de desenvolvimento do produto (PDP) de um empreendimento do Programa de Arrendamento Residencial (PAR), localizado no Centro da cidade de Porto Alegre. Este estudo foi desenvolvido em três etapas. Na primeira etapa, foi realizada uma avaliação da satisfação dos clientes finais do empreendimento, resultando na identificação de quatro clusters de moradores. Na segunda etapa, foram realizados dois grupos focados com alguns moradores que participaram da primeira etapa desta pesquisa. A segunda etapa teve como objetivo principal o aprofundamento de pontos identificados na avaliação da satisfação, especialmente com relação à questão de status, que pode ser satisfeita ou não pelo produto habitação. Na última etapa, foram realizadas cinco entrevistas individuais e em profundidade com moradores do empreendimento. O objetivo desta etapa foi identificar uma relação entre a satisfação do usuário da habitação de interesse social (HIS) e a sua satisfação nas habitações anteriores, ao longo de sua carreira habitacional. Com isso, busca-se fornecer informações para apoiar a tomada de decisão de futuros empreendimentos, de forma a aumentar o valor para os clientes finais frente às restrições de recursos existentes.

Palavras-chave: requisitos do cliente; avaliação da satisfação; grupos focados; carreira habitacional; habitação de interesse social.

ABSTRACT

This article presents the main results of a research on final client requirements capture in the product development process (PDP) of a high-rise social housing project, in downtown Porto Alegre, Southern Brazil. This study was carried out in three phases. In the first phase, the final client's satisfaction was assessed, resulting in the identification of four clusters of tenants. In the second phase, two focus groups were carried out with tenants that participated in the first phase of this research. The objective of the focus groups was to better understand the requirements identified in the first phase, especially those related to status. In the third phase, five tenants were interviewed individually. The objective of this phase was the identification relationships between the client satisfaction with their current housing and their satisfaction with previous housing. The aim of this research is to obtain information for supporting the decision-making process of designers and project developers, in future projects, increasing the value of these products from the final client's point of view.

Keywords: client requirements; satisfaction assessment; focus groups; housing career; social housing.

1. INTRODUÇÃO

A Habitação de Interesse Social (HIS) é um assunto que ao longo dos anos tem destaque nas políticas sociais do Brasil. No início da década de 1960 foram realizados estudos que abordavam as pretensões pessoais da população brasileira. Como resultado, identificou-se a principal aspiração das populações urbanas: a casa própria (BOLAFFI, 1979). Com isso, a trajetória da política habitacional tem sido marcada por mudanças na concepção e no modelo de intervenção do poder público, ainda sem êxito, especialmente pela falta de moradia digna para a população mais carente, com renda familiar mensal de zero a cinco salários mínimos – 91,6% do déficit habitacional brasileiro (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2004).

Visando a minimizar essa situação, torna-se fundamental gerenciar os requisitos dos clientes. Kamara et al. (2000) conceituam requisitos como funções, atributos e demais características do produto ou serviço requeridos por um cliente. O gerenciamento desses requisitos contempla a identificação, análise, priorização, disponibilização, controle, avaliação e armazenamento das informações sobre as necessidades e preferências dos principais clientes (MIRON, 2002). Essas tarefas podem ajudar numa definição melhor de soluções de projeto, para que o produto final habitação tenha mais valor percebido pelo usuário final.

Nesse contexto, este artigo tem como objeto de análise um empreendimento do Programa de Arrendamento Residencial (PAR), cuja forma de provisão habitacional abrange a população de baixa renda, concentrada nos grandes centros urbanos, com renda familiar mensal de até seis salários mínimos. Os empreendimentos promovidos neste programa têm uma característica bastante específica, a aquisição de imóveis através do arrendamento residencial, com pagamento parcelado em quinze anos, com opção de compra ao final do período (Caixa Econômica Federal, 2003), podendo ser considerada uma proposta relativamente inovadora como solução para o acesso à moradia no Brasil.

O presente artigo apresenta os principais resultados de uma pesquisa relacionada à captação de requisitos do cliente final no processo de desenvolvimento do produto (PDP) de um empreendimento do PAR, localizado em Porto Alegre. É importante destacar que a Caixa Econômica Federal (CEF) é o proprietário no período de 15 anos de arrendamento, estabelecendo os principais requisitos de projeto e produção nos empreendimentos (LEITE et al., 2004). Além disso, em contrato com o arrendatário, a CEF estabelece a sua impossibilidade em realizar qualquer mudança na unidade habitacional, fato que pode representar um conflito com grandes impactos na ocupação e gestão desses empreendimentos no período de arrendamento. Dessa forma, torna-se essencial identificar os requisitos dos clientes finais para minimizar esses conflitos, já que eles são os principais usuários desses empreendimentos e podem revelar as suas principais necessidades não consideradas no desenvolvimento do produto.

Este estudo foi desenvolvido em três etapas e faz parte de um projeto maior, intitulado Gerenciamento de Requisitos e Melhoria da Qualidade na HIS (REQUALI)¹, financiado pelo Programa de Tecnologia da Habitação (HABITARE) da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP). Na primeira etapa da pesquisa, foi realizada uma avaliação da satisfação dos clientes finais do empreendimento, resultando na identificação de quatro *clusters* de moradores. Na segunda etapa, foram realizados dois grupos focados com alguns moradores, na busca do aprofundamento de pontos identificados na avaliação da satisfação, especialmente com relação ao *status*. Na terceira etapa do estudo, foram realizadas cinco entrevistas individuais e em profundidade com moradores do empreendimento, a fim de identificar a satisfação residencial do usuário ao longo da sua carreira habitacional.

¹ O projeto REQUALI está em desenvolvimento desde 2003, com término previsto para 2006, pelo grupo de estudos em Gerenciamento e Economia da Construção do Núcleo Orientado para a Inovação da Edificação (NORIE) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em parceria com outras instituições de pesquisa no Rio Grande do Sul (Universidade Federal de Pelotas - UFPel), Bahia (Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS), Ceará (Universidade Federal do Ceará - UFC e Universidade Estadual do Ceará - UECE) e Paraná (Universidade Estadual de Londrina - UEL). O objetivo geral do projeto REQUALI consiste em estabelecer critérios e diretrizes para o gerenciamento de requisitos dos clientes em empreendimentos habitacionais de interesse social, buscando a melhoria da qualidade dos mesmos.

2. MÉTODO DE PESQUISA

Para a realização desta pesquisa foi selecionado um empreendimento do PAR tipo Renovação, aqui denominado de empreendimento A, localizado no Centro de Porto Alegre. Este empreendimento foi escolhido por ser um exemplo típico dessa modalidade do PAR, além de ter sido o primeiro empreendimento PAR Renovação realizado no estado do Rio Grande do Sul. Trata-se de um edifício multi-familiar de 14 pavimentos com 78 unidades habitacionais. No térreo, há um imóvel comercial, não pertencente ao empreendimento. Por se tratar de uma adaptação de um antigo edifício residencial, as unidades habitacionais possuem plantas variadas, com apartamentos conjugados² e de um dormitório, com áreas de 19,42 a 32,32m². Como áreas de uso comum, o empreendimento tem um quarto para zelador, atualmente utilizado como salão comunitário. O prédio não possui estacionamento.

2.1 Primeira etapa

Na primeira etapa desta pesquisa foi realizada uma avaliação da satisfação com os moradores do empreendimento A. Essa avaliação buscou identificar, segundo a percepção dos moradores e a observação direta dos pesquisadores, as características positivas e negativas do empreendimento, da empresa administradora, da qualidade da unidade habitacional e do condomínio como um todo. Para tanto, foi selecionada amostra de 50% dentro do empreendimento, considerada adequada já que o estudo é predominantemente qualitativo, viabilizando a realização de entrevistas longas.

O entrevistado era uma pessoa adulta, arrendatário ou não, e morador fixo do apartamento. As entrevistas foram realizadas individualmente, nas unidades habitacionais de cada morador. A ferramenta empregada era composta por questões a respeito do perfil do entrevistado, a técnica do incidente crítico e questões para medir o nível de satisfação do cliente final com relação a diversos aspectos do empreendimento. Este instrumento também apresenta uma seção para registro das mudanças desejadas ou realizadas nas unidades habitacionais, e um espaço para desenho do *layout* utilizado na unidade habitacional, que objetivam a coleta de múltiplas fontes de evidência. Os dados coletados da avaliação da satisfação foram analisados de forma descritiva, utilizando análise de frequência para apresentar os níveis de satisfação e de gráficos de pareto para representar os incidentes críticos.

Dentre os principais resultados desta etapa da pesquisa podem ser citados os quatro agrupamentos domiciliares identificados conforme o Quadro 1. A partir dessa análise, verifica-se que o agrupamento domiciliar casal com filhos é o menor neste empreendimento (15,38%), ou seja, a maioria dos agrupamentos domiciliares no empreendimento A é composta por padrões não tradicionais.

Quadro 1 - agrupamentos domiciliares encontrados no empreendimento A

Agrupamento domiciliar	Casal com filho(s)	Casal sem filhos	Adulto sem filhos	Adulto com filho(s)
Frequência	15,38%	23,08%	23,08%	28,21%

Além disso, visando a compreender a diversidade da população que vive em empreendimentos do PAR, foi utilizada a análise estatística *k-means cluster analysis* no software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 8.0, para classificar os usuários em grupos relativamente homogêneos chamados de *clusters*. Com isso, foram identificados quatro *clusters* relacionados no Quadro 2, onde N é o número de objetos (indivíduos) em cada *cluster*, e o centróide é o perfil dos arrendatários. Os *clusters* que apresentam um maior número de objetos foram os de adulto com um filho e casal sem filhos.

² Também chamado de quitinete ou JK, são apartamentos com quarto e sala reunidos em uma peça só.

Quadro 2 - clusters do empreendimento A

<i>Cluster</i>	N	Centróide
01 – adulto com 1 filho	13	42 anos, Ensino Médio completo, vivia anteriormente em um apartamento, insatisfeito com o projeto das áreas condominiais e neutra com o projeto da unidade habitacional
02 – adulto com 2 filhos	05	28 anos, Ensino Médio incompleto, vivia anteriormente em uma casa, neutro com o projeto das áreas condominiais e insatisfeito com o projeto da unidade habitacional
03 – casal com 1 filho	04	23 anos, Ensino Médio completo vivia anteriormente em uma casa, satisfeito tanto com o projeto das áreas condominiais quanto com o projeto da unidade habitacional
04 – casal sem filhos	06	53 anos, Ensino Médio completo vivia anteriormente em um apartamento, neutro com o projeto das áreas condominiais e insatisfeita com o projeto da unidade habitacional

Esta análise aponta diferenças nos requisitos desta população, indicando itens que necessitam de maior atenção na etapa de projeto para aumentar a satisfação nos *clusters*.

2.2 Segunda etapa

No segundo estudo, foram realizados dois grupos focados com alguns moradores que participaram da primeira etapa da pesquisa. O grupo focado foi escolhido como abordagem na segunda etapa desta pesquisa porque depende de uma interação dinâmica entre os participantes do grupo, incentivando a reflexão sobre as contribuições dos demais membros, em que o pesquisador poderá obter perspectivas detalhadas a respeito de um determinado assunto e captar respostas cognitivas e emocionais – difícil de serem identificadas em pesquisas quantitativas (BLANCHARD et al., 1999).

Os grupos focados foram realizados em dois dias separados. No primeiro grupo focado, os participantes eram representantes dos *clusters* 1 (adulto com 1 filho) e 2 (adulto com 2 filhos), enquanto que os do segundo grupo pertenciam aos *clusters* 3 (casal com 1 filho) e 4 (casal sem filhos). Com relação à moradia anterior dos participantes dos grupos focados, 66,66% vieram de casas em bairros afastados do Centro de Porto Alegre (Vila Nova, Partenon, Glória, Santo Antônio e São José). Somente 33,33% viviam anteriormente em apartamentos nos bairros Centro, Praia de Belas e Partenon. A Figura 1 apresenta o deslocamento da moradia anterior para a atual dos participantes dos grupos focados. Somente um dos participantes (E1) já vivia no Centro da cidade.

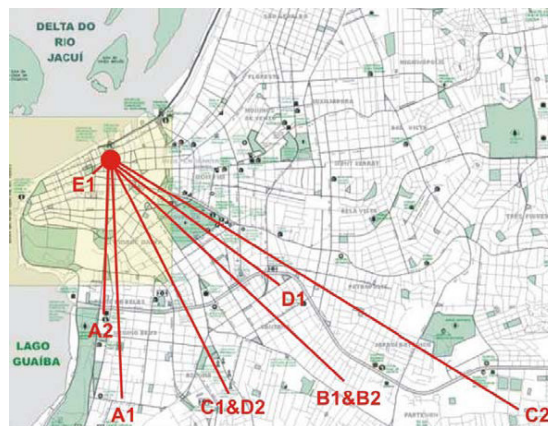


Figura 1 – mapa de Porto Alegre identificando o deslocamento da moradia anterior para a atual dos participantes dos dois grupos focados

A partir das anotações dos observadores participantes e das gravações das reuniões, foi analisada cada interferência dos participantes, identificando o tema relacionado à moradia que estava sendo citado. Os temas foram divididos em seis grupos: Localização, Unidade Habitacional, Áreas Coletivas e de Lazer, Vida em Condomínio, Segurança e o PAR. Assim, foi realizada uma análise de frequência do número de citações por área, total e por grupo, como mostra a Figura 2.

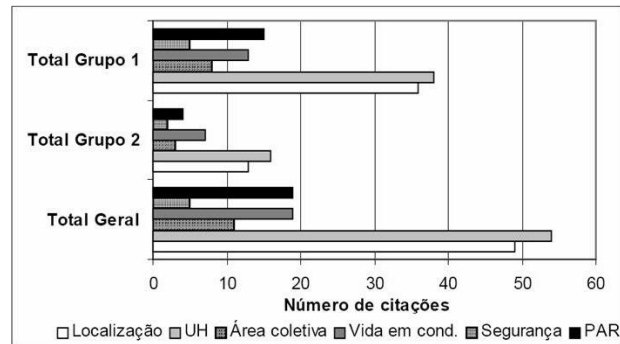


Figura 2 – número de citações por área, total e por grupo

Quanto ao número de citações para cada classe temática definida, observa-se que o maior número de citações nos dois grupos referiam-se à Unidade Habitacional e à Localização do empreendimento. O termo **Localização** foi citado pela maioria dos participantes de forma positiva: fácil acesso a transporte público, ao lazer e às manifestações políticas e culturais. Como aspecto negativo, o barulho foi citado como uma desvantagem do local. Em relação à **Unidade Habitacional**, a crítica dos participantes foi em função do seu tamanho e do sorteio³, que não considerou a diversidade dos agrupamentos domiciliares. Além disso, o espaço da área de serviço também causou manifestações, pois não há local suficiente para estender roupas. No entanto, todos se mostraram satisfeitos por estarem em sua futura “casa própria”.

Houve ainda, um número significativo de citações referentes ao PAR e à Vida em Condomínio. A **Vida em Condomínio** foi apontada como um aspecto bastante positivo. Os participantes se mostraram satisfeitos em conviver com seus vizinhos. Já o **PAR** é visto de forma positiva pela possibilidade da aquisição da casa própria. Entretanto, algumas críticas foram citadas nas reuniões: a não possibilidade de escolher o prédio, o sorteio realizado para distribuição das unidades habitacionais e a falta de proximidade com a empresa administradora do empreendimento, com sede na cidade de São Leopoldo.

Por último ficaram a Área Coletiva e de Lazer e a Segurança. As **Áreas Coletivas e de Lazer** foram mencionadas como problemáticas, já que no empreendimento A, há somente um pequeno salão comunitário. Segundo os moradores, nos empreendimentos novos, há salões de festas maiores, com churrasqueira e, em um deles, há também lavanderia coletiva equipada. Esse fator desperta o interesse dos participantes em migrar de um empreendimento para o outro. Com relação à **Segurança**, os participantes se mostraram satisfeitos. Eles concordam que “não há problema de segurança” e ainda mencionam o fato de “os porteiros conhecerem todo mundo” como um fator que deixa os moradores mais seguros.

2.3 Terceira etapa

Na terceira etapa da pesquisa foram analisados cinco estudos de caso. Primeiramente, foram selecionadas quatro pessoas pertencentes a um *cluster* específico e participante da segunda etapa dessa pesquisa. A quinta pessoa foi escolhida por ter agrupamento domiciliar diferente dos outros participantes – casal com 2 filhos – e que só havia participado da primeira etapa da pesquisa.

As entrevistas foram realizadas individualmente, nas unidades habitacionais de cada morador, de forma que fosse possível conhecer seu ambiente residencial. A ferramenta empregada foi uma

³ O sorteio foi realizado da seguinte maneira (conforme descrição de moradores): as pessoas receberam uma senha com número quando chegaram no local do sorteio, os números foram agrupados numa roleta, tipo bingo, e os números sorteados foram sendo chamados para a escolha do imóvel. Cabe lembrar que os apartamentos são diferentes, bem como os agrupamentos familiares. Dessa forma, a escolha do imóvel dependeu da sorte das pessoas – algumas famílias pequenas foram mais beneficiadas com apartamentos maiores enquanto que famílias maiores (com presença de crianças) ficaram com apartamento menores.

entrevista semi-estruturada, com questões relacionadas ao empreendimento, às moradias e à expectativa futura. Após a coleta de dados, as entrevistas foram transcritas. A análise ocorreu de forma descritiva e foram utilizados esquemas representativos da carreira habitacional para melhor visualização dos casos.

A carreira habitacional pode ser definida como a seqüência de moradias que uma família em particular ocupa ao longo do tempo, ou seja, a história residencial familiar (Pickles & Davies, 1985). Nesse estudo, essa abordagem é caracterizada pela jornada residencial de cada indivíduo desde o seu nascimento até a moradia atual. Foram caracterizados os eventos do ciclo de vida familiar (CVF), as motivações para mudança e a diferenciação das moradias. O foco principal são as moradias e suas características; a idade em que a pessoa realiza a mobilidade residencial aparece no esquema representativo da carreira habitacional somente quando mencionada pelo participante. Em função do espaço limitado, será descrito em profundidade apenas um estudo de caso, dos cinco realizados. O estudo escolhido refere-se à moradora HERA, participante de todas as três etapas desta pesquisa. HERA faz parte de um núcleo familiar composto por três pessoas: HERA de 43 anos e seus dois filhos de 8 e 4 anos. A Figura 3 apresenta o esquema representativo da carreira habitacional de HERA.

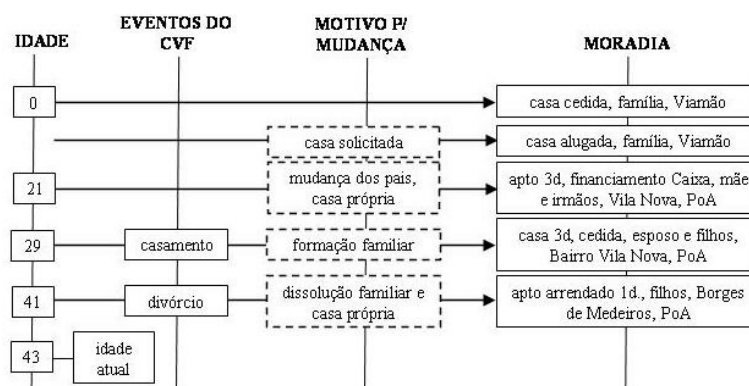


Figura 3 - esquema representativo da carreira habitacional de HERA

HERA nasceu em Viamão onde morou com sua família primeiramente em uma casa cedida e depois em um casa alugada, no mesmo bairro. A mudança seguinte ocorreu aos 21 anos porque sua mãe havia financiado um apartamento de três dormitórios no bairro Vila Nova em Porto Alegre. Oito anos depois, em função do casamento, HERA transferiu-se para uma casa cedida de familiares. Era uma casa de três dormitórios, bem ampla, onde residia com seu companheiro e filhos – “eu me sentia muito bem lá”.

Desde 1988, HERA estava inscrita no Departamento Municipal de Habitação (DEM HAB), da Prefeitura de Porto Alegre, para a aquisição da casa própria. Através desse cadastro, a CEF entrou em contato com ela para divulgar o empreendimento PAR, do qual foi aprovada para participar. Foram 17 anos de espera. HERA optou por um empreendimento no centro, mesmo tendo um PAR no bairro em que residia – era a possibilidade da aquisição da casa própria e de consolidar o fim do seu casamento. Então ela transfere-se para o apartamento de um dormitório de 22,82 m2.

HERA sente-se satisfeita quanto ao empreendimento, mas não quanto às condições que lhe foram impostas em função do sorteio. Ela não pôde aproveitar os móveis antigos e fez tudo sob medida para possibilitar as funções necessárias no ambiente restrito. Gosta do imóvel pela localização. Não gosta pelo espaço, apontado como um dos fatores mais negativos: apartamento pequeno e falta uma sala de atividades para os filhos. Ela ainda comenta ter passado 23 dias num hospital com depressão por “viver num aperto” com dois filhos, sendo que um deles tem hiperatividade. Na comparação entre os dois últimos imóveis, a moradora enfatiza a questão da casa própria – “aqui eu tenho a possibilidade de ter o meu”; a outra casa é melhor só pelo tamanho.

A primeira casa em Viamão (outro município da Grande Porto Alegre) foi o local que mais gostou de morar, pela segurança – a casa ficava aberta, podia brincar na rua até tarde da noite, coisa que seus

filhos não podem fazer atualmente – “de dia já tá correndo risco”. A moradia que menos gostou de morar foi o apartamento com a família. Migraram de um espaço amplo para um menor – difícil adaptação da família, longe do centro, sem contato com a natureza (animais e plantaço) e falta de amigos. Por fim, HERA menciona sua pretensão em adquirir o apartamento, porém não pretende ficar tanto tempo em função de sua doença (depressão) e pela necessidade de espaço para as crianças, ou seja, quer o imóvel, mas pretende sair antes dos 15 anos.

3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

3.1.1 Discussão dos Resultados da Primeira Etapa da Pesquisa

O empreendimento estudado apresentou um grau de satisfação geral elevado. Somando-se os satisfeitos e os fortemente satisfeitos, alcançou-se 71,80%. No entanto, alguns pontos críticos foram identificados. A integração da cozinha com a sala, que já era identificado como ponto insatisfatório em várias outras avaliações pós-ocupação desenvolvidas no Brasil em HIS (SANTOS et al., 1998; MEIRA; SANTOS, 1998; FELIPE, 2000; REIS; LAY, 2002; MACIEL SILVA et al., 2004; MORAES; SANTANA, 2004). Do mesmo modo, a área de serviço foi considerada pequena, sem local adequado para estender roupas lavadas e o piso *parquet*, que é uma restauração do piso original do edifício, foi considerado insatisfatório pelos entrevistados, devido a sua difícil e dispendiosa manutenção. Soma-se a isso, o preço elevado do condomínio, o que equivale à taxa de arrendamento.

Destaca-se, também, a percepção que os entrevistados têm em relação ao empreendimento. Eles consideram o empreendimento do PAR como um condomínio, e não simplesmente uma HIS. O depoimento de um dos entrevistados aponta isso: “morei 30 anos na COHAB e não sinto mais vontade de voltar”. Este exemplo aponta uma situação na qual o produto satisfaz as necessidades mais elevadas, sendo uma forma de simbolizar e comunicar posição social e poder, através do *status*, imagem, prestígio e respeito, como foi sugerido por Saliba e Fischer (2000). Nesse caso, o produto habitação representa o *status* para os moradores, aumentando seu grau de satisfação.

Com relação aos agrupamentos domiciliares levantados, estes são diferentes do agrupamento básico, estabelecido pela CEF, que consiste em uma família formada por casal e dois filhos. No empreendimento estudado em Porto Alegre, somente 15,38% fazem parte do agrupamento básico, o que ilustra a diversidade da população alvo do PAR dentro de um mesmo empreendimento. Já os quatro *clusters* identificados apresentam características de perfil que se assemelham, tais como grau de escolaridade e número de moradores na unidade habitacional. No entanto, os *clusters* apresentaram grau de satisfação distintos, cuja diferença foi alvo de investigação na segunda etapa desta pesquisa.

3.1.2 Discussão dos Resultados da Segunda Etapa da Pesquisa

Primeiramente, ficou claro que os participantes dos dois grupos consideram pequenos a unidade habitacional, o salão comunitário e a área de serviço. Apesar disso, ainda estão muito satisfeitos com suas habitações, pela oportunidade de adquirir a casa própria e pelo fato do empreendimento estar em uma localização privilegiada. Além disso, três atributos foram identificados como responsáveis pelo aumento de valor: (a) proximidade com áreas de lazer público e a existência de um salão comunitário; (b) proximidade com serviços; e (c) facilidade de acesso a transporte público.

A possibilidade de adquirir a casa própria, assim como os atributos ligados à localização do empreendimento satisfazem as necessidades mais elevadas dos clientes finais. Nesse caso, o produto habitação, representa o *status* para os moradores, aumentando seu grau de satisfação, apesar dos pontos negativos apontados.

3.1.3 Discussão dos Resultados da Terceira Etapa da Pesquisa

Primeiramente é apresentada a Tabela 1 com aspectos positivos e negativos mencionados ao longo das entrevistas com os participantes. As pessoas relataram fatores de satisfação e insatisfação,

relacionando o imóvel atual com a sua experiência habitacional anterior. Os fatores **casa própria** e **localização** (100 %) podem ser avaliados como os mais positivos em relação ao imóvel atual, prováveis fatores que impulsionaram a mobilidade residencial, já que todas as pessoas moravam de aluguel ou de favor e longe do centro de Porto Alegre. Porém, são destacados diversos pontos negativos que levam à insatisfação dos moradores no imóvel atual. O aspecto mais negativo mencionado está relacionado ao **tamanho do imóvel**, fator justificável em função da área projetada para os apartamentos que varia de 19,42 a 32,32 m². Não há satisfação nem mesmo nos apartamentos com menor ocupação. Os outros fatores mencionados como negativos também devem ser considerados. No entanto, esses aspectos dependem muito da influência da história dos moradores, bem como da situação do seu agrupamento familiar, sendo assim muito variável.

Tabela 1 – resultado dos dados obtidos pelo uso da técnica de incidente crítico

	ASPECTOS CITADOS	ATENA	HERA	AFRODITE	ÁRTEMIS	DEMÉTER
I N S A T I S F A Ç Ã O	CASA PRÓPRIA	fator +	fator +	fator +	fator +	fator +
	LOCALIZAÇÃO	fator +	fator +	fator +	fator +	fator +
	CUSTO INVESTIDO	fator +	neutra	fator +	neutra	fator +
	SEGURANÇA	fator +	fator +	neutra	neutra	fator -
	MELHORIA	neutra	neutra	fator +	fator +	neutra
	CUSTO CONDOMÍNIO	neutra	neutra	fator -	neutra	fator +
	PRIVACIDADE	fator +	neutra	fator -	neutra	neutra
	AMIZADE VIZINHOS	neutra	fator -	neutra	fator -	fator +
	GASTO C/ MOBÍLIA	neutra	fator -	fator -	fator +	neutra
	ADAPTAÇÃO	neutra	fator -	fator -	fator +	fator -
	ESPAÇO P/ CRIANÇAS	neutra	fator -	neutra	neutra	fator -
	SORTEIO DA UH	neutra	fator -	fator -	neutra	neutra
	ANIMAIS	neutra	fator -	neutra	neutra	fator -
	VEGETAÇÃO	neutra	fator -	neutra	fator -	neutra
	BARULHO	fator -	neutra	fator -	neutra	fator -
	ÁREA DE SERVIÇO	neutra	neutra	fator -	fator -	fator -
ESPAÇO APTO	fator -	fator -	fator -	fator -	fator -	
PREFERÊNCIA		APTO	APTO	APTO	APTO	CASA

Segundo Brandstetter et al. (2004), os indivíduos mudam de moradia somente quando existem oportunidades residenciais e recursos disponíveis. Neste estudo, o PAR foi um programa facilitador que em parceria com a CEF gerou condições para uma determinada população adquirir o imóvel próprio a um custo de arrendamento relativamente acessível. A aquisição da casa própria tornou-se determinante da satisfação dessas pessoas, pois foi a maneira de sair do mercado de aluguel.

Entretanto, essa mudança teve pontos negativos por parte de alguns moradores, podendo ser destacados dois aspectos. Primeiramente, a experiência anterior em imóveis mais amplos causou a necessidade da adequação a um espaço mais limitado. Além disso, a forma de realização do sorteio prejudicou algumas famílias que, embora tivessem um tamanho maior, foram sorteadas com os apartamentos menores do empreendimento.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificar os requisitos do cliente final é essencial para aumentar o valor do produto para os clientes finais, já que eles poderão vir a ser os futuros proprietários. Segundo Whelton e Ballard (2002), para gerar maior valor para os clientes finais e investidores é necessário que os responsáveis pela concepção de empreendimentos da construção aprendam sobre as características destes

empreendimentos de forma crítica e coletiva. Dessa forma, para que seja possível gerar mais valor no desenvolvimento de empreendimentos do PAR, é necessário coletar informações sobre os arrendatários potenciais ou já efetivados contribuindo nas definições de concepção de novos empreendimentos. Um primeiro passo para o gerenciamento dos requisitos dos clientes finais é a captação desses requisitos ao longo do PDP.

Dessa forma, esta pesquisa apresenta um conjunto de mecanismos que podem ser utilizados na identificação dos requisitos dos moradores no empreendimento A: questionário de avaliação da satisfação, entrevistas com grupos focados e análise da carreira habitacional, através de entrevistas em profundidade.

A aplicação dos questionários com os clientes finais, na primeira etapa desta pesquisa, auxiliou na identificação de prioridades entre as expectativas e necessidades através do questionamento sobre o que é percebido como benefício e porque este é importante. A técnica do incidente crítico, antes de realizar questões fechadas sobre o grau de satisfação, é particularmente útil com clientes finais que tiveram experiência de uso de uma edificação. O uso destas técnicas em conjunto possibilitou a captura conjunta do grau de satisfação com as características do produto e do grau de importância destas na percepção do cliente final. Os *clusters* identificados ilustram a diversidade da população nesse empreendimento, o que vai de encontro à atual lógica de produção em massa do PAR. Esta diversidade indica que há a necessidade em realizar a captura dos requisitos dessa população, buscando entender suas necessidades e desejos, especialmente os tácitos, que são difíceis de expressar, de forma a desenvolver produtos mais adequados para os mesmos.

O contato direto com os moradores nas duas seções de grupos focados possibilitou a compreensão de alguns requisitos considerados de grande importância pelos mesmos. Além disso, o contato pessoal na realização da captura é importante, considerando que os clientes finais têm pouca experiência na aquisição de bens imóveis e que o pesquisador deve, então, buscar também outras fontes de evidências, tais como expressões corporais e simbólicas, representando, por exemplo, *status*.

Além disso, a possibilidade de conhecer a experiência residencial anterior de alguns dos moradores do empreendimento A, através da carreira habitacional, permitiu um conhecimento da realidade dessas pessoas. Elas têm histórias diferentes, mas ambas provêm de similares condições de moradia (alugada e cedida) e torna-se interessante conhecer os motivos de suas mudanças, os pontos positivos e negativos de todas as experiências. Com essa análise foi observada a importância da aquisição da casa própria, que supera determinados aspectos, considerados inadequados pelos moradores.

Esta pesquisa foi limitada à identificação dos requisitos dos clientes finais. No entanto, é necessário o processamento dos requisitos, considerando os requisitos dos demais clientes para que possa ser feita a priorização dos mesmos e possível consideração destes requisitos na etapa de concepção e projeto de futuros empreendimentos. Assim, o processamento dos requisitos dos vários clientes, especialmente dos clientes finais, deve ser feito de forma que auxilie no processo de tomada de decisão dos principais agentes, responsáveis pelo desenvolvimento do produto. Mudanças no PDP poderão auxiliar nesse processamento, assim como na efetiva consideração dos requisitos do longo do PDP.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BLANCHARD, M. A.; ROSE, L. E.; TAYLOR, J.; McENTEE, M. A.; LATCHAW, L. L. Using a focus group to design a diabetes education program for an African American population. In: **Diabetes Education**, v. 25, 1999. p. 917-924.

BOLAFFI, G. Habitação e urbanismo: o problema e o falso problema. In: MARICATO, E. (Org.). **A produção capitalista da casa (e da cidade) no Brasil industrial**. São Paulo: Editora Alfa-Omega, 1979.

BRANDSTETTER, M. C. G. O.; HEINECK, L. F. M. Caracterização da carreira habitacional - Uma contribuição metodológica e conceitual à avaliação pós-ocupação. São Paulo, SP. 2004. 15 p.
CONFERÊNCIA LATINO-AMERICANA DE CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL, 2004, São Paulo;

ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 10, 2004, São Paulo. **Anais...**

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Programa de Arrendamento Residencial**. Brasília, 2003. Disponível em: <<https://webp.caixa.gov.br/urbanizacao/Publicacao/Texto/programa/PAR.htm>>. Acesso em: 06 set 2005.

FELIPE, J.P. Avaliação pós-ocupação no mutirão do Jd. São Francisco: São Paulo, 1989-1992. In: ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 8., 2000, Salvador. **Anais...** Salvador: ANTAC, 2000. p. 1455-1462.

KAMARA, J.M., ANUMBA, C.J., EVBOMWAN F. Establishing and processing client requirements – a key aspect of concurrent engineering in construction. In: **Engineering Construction and Architectural Management**, v. 7, 2000, p. 15-28.

LEITE, F.L.; MIRON, L.I.G.; BELMONTE JUNIOR, K.R.; FORMOSO, C.T. Modelo descritivo do processo de negócio de empreendimentos de Arrendamento Residencial. In: ENCONTRO NACIONAL EM TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO (ENTAC), 10., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANTAC/EPUSP, 2004.

MACIEL SILVA, P.M.W.; SILVA, J.J.R.; CAVALCANTI, C.L.; PIRES, T.A.C. Uma discussão sobre a percepção do cliente na qualidade da edificação. In: ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 10., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANTAC, 2004.

MEIRA, G.R.; SANTOS, J.Y.R. Avaliação pós-ocupação em um conjunto habitacional: um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ANTAC, 1998. p. 657-664.

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

MIRON, L. **Proposta de diretrizes para o gerenciamento dos requisitos do cliente em empreendimentos da construção**. 2002. 150 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

MORAES, O.B.; SANTANA, M.J.A. A satisfação do morador em habitações populares de Salvador: processo formal X processo informal. In: ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 10., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANTAC, 2004.

PICKLES, A., DAVIES, R., The longitudinal analysis of housing careers, **Journal of Regional Science**, vol 25, n 1, 1985, 85-101.

REIS, A.T.L; LAY, M.C.D. Tipos arquitetônicos e dimensões dos espaços da habitação social. In: **Ambiente Construído**, v. 2, n. 3, 2002. p. 7-24.

SALIBA, M.; FISHER, C. Managing customer value: a framework allows organizations to achieve and sustain competitive advantage. **Quality Progress**, v. 33, n. 6, Jun. 2000, p. 63-69.

SANTOS, M.; BURSZTYN, I.; GOMES, M. Espaço e qualidade: avaliação pós-ocupação de projetos de habitação popular no Brasil: Conjunto Bento Ribeiro Dantas. In: ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ANTAC, 1998. p. 767-774.

6. AGRADECIMENTOS

Os autores agradecem à Gerência de Desenvolvimento Urbano (GIDUR) e à Gerência de Alienação de Imóveis (GILIE) da Caixa Econômica Federal (CEF) de Porto Alegre, à Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), Programa de Tecnologia de Habitação (HABITARE), ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), à empresa construtora participante do estudo e também aos moradores do empreendimento estudado.