



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE MORADORES DO PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL EM FORTALEZA-CE

Gláuber Bezerra Lopes (1); Yves Rabelo Mourão (2); José de Paula Barros Neto (3); Ana Augusta Freitas (4)

(1) Graduando em eng. civil pela UFC, bolsista de iniciação científica pelo CNPq – e-mail: glauber_lopes@bol.com.br

(2) Eng. Civil, bolsista de pesquisa do CNPq – e-mail: yvesrm@yahoo.com.br

(3) Professor Adjunto do Departamento de Engenharia Estrutural e Construção Civil – Universidade Federal do Ceará, Brasil – e-mail: jpbarros@ufc.br

(4) Professora Adjunta do Centro de Estudos Sociais Aplicados – Universidade Estadual do Ceará, Brasil – e-mail: freitas8@terra.com.br

RESUMO

Proposta: Com o intuito de diminuir o problema de falta de moradia nos grandes centros urbanos, surgiu o Programa de Arrendamento Residencial (PAR). O objetivo principal deste artigo foi capturar os requisitos dos clientes finais, através da avaliação da satisfação de arrendatários em três empreendimentos do PAR em Fortaleza. **Método de pesquisa/Abordagens:** A pesquisa iniciou-se com um trabalho de coleta de dados através de entrevistas semi-estruturadas com os moradores dos conjuntos habitacionais. A etapa posterior consistiu na preparação dos dados incluindo sua edição, codificação, transcrição e verificação. Em seguida, foram feitas análises de frequências, CHAID e tabulações cruzadas utilizando estatística qui-quadrado, coeficiente de correlação phi e V de Cramer.. **Resultados:** A análise das frequências permitiu que fossem verificados os perfis dos moradores, as mudanças realizadas e desejadas na unidade habitacional e o grau de satisfação com os mais diversos itens do condomínio. Com as tabulações cruzadas e o CHAID foi possível verificar quais foram os pontos que tiveram maior relevância em relação ao nível de satisfação geral. De acordo com as estatísticas, a maioria dos usuários está, de uma forma geral, satisfeita. O principal aspecto positivo ressaltado foi a localização dos empreendimentos, os principais negativos foram a segurança e a prestação de serviço da administradora. **Contribuições/Originalidade:** Pela primeira vez foi feita uma pesquisa de satisfação com bases estatísticas nos empreendimentos PAR de Fortaleza. Além disso, a partir dos resultados pode-se ter uma melhor visão do grau de satisfação dos usuários, possibilitando a melhoria de novos lançamentos.

Palavras-chave: requisitos de clientes; satisfação de clientes.

ABSTRACT

Proposal: The *Caixa Econômica Federal* (CAIXA) launched the PAR (Residential Leasehold Program) to meet the housing needs of the big cities. The main objective of this article is to identify the requirements of the program's users evaluating their satisfaction in three of the PAR's enterprises in Fortaleza. **Research Method/Approaches:** The research began with a fieldwork to obtain information through semi-structured interviews with the residents of the housing developments. The next stage consisted in preparing the information including its edition, codification, transcription and verification. After that, frequency analyses, CHAID and crosstabs were made using chi-square statistics, coefficient of correlation phi and Cramer's V. **Results:** The frequency analysis allowed to identify the residents' profiles, the changes made and desired in the apartment and the level of satisfaction with the several items of the condominium. Through the crosstabs and the CHAID it was possible to verify the most relevant points in the general level of satisfaction. According to the statistics, most of the users are generally satisfied. The main positive aspect mentioned was the good location, the negative ones were the insecurity and the bad managing companies. **Contributions/Originality:** This was the first statistic-based research on the satisfaction of the PAR's costumers in Fortaleza.

Moreover, the results showed the user's satisfaction level, making possible the launch of better enterprises.

Keywords: client satisfaction; client requirements.

1 INTRODUÇÃO

Werna *et al.* apud Leite *et al.* (2004) discutem o novo papel do Estado na oferta de habitação enfatizando a importância das parcerias entre agentes públicos e privados. Cada vez mais a provisão de habitação pelo setor público tem necessitado da participação do setor privado, o que resulta em uma intrincada rede de agentes com interesses e requisitos conflitantes. Aliados à falta de uma política habitacional consistente, as expectativas dos principais clientes têm tornado o gerenciamento e controle sobre as atividades de desenvolvimento de empreendimentos habitacionais de interesse social um desafio na provisão habitacional.

As limitações estão relacionadas, entre outros fatores, à complexidade das relações culturais, econômicas, ambientais, políticas e sociais envolvidas. Por essa razão, o produto habitação de interesse social gera um comportamento de consumo mais complicado, pois além de suprir as necessidades habitacionais tem-se importantes implicações no desenvolvimento das cidades e na qualidade de vida que as mesmas proporcionam aos seus cidadãos.

Costa (2003) alerta que a população urbana brasileira passou, na segunda metade do século passado, de 36% para 82% do total. No Brasil, entre as 43 milhões de famílias em domicílios particulares urbanos, 46,4% recebem renda mensal de até três salários mínimos – faixa na qual se concentram 83,2% do déficit habitacional urbano, ou seja, 4,410 milhões de moradias. A urbanização acelerada, a desigualdade social e a pobreza das famílias, em meio à ausência de planejamento, acentuaram a ocupação desordenada das cidades, com a degradação dos ambientes natural, urbano e social (COSTA, 2003).

Diante deste contexto, surgiu o Programa de Arrendamento Residencial (PAR), em 1999. O Programa destina-se a atender da necessidade de moradia da população de baixa renda, prioritariamente concentrada nos grandes centros urbanos, sob a forma de arrendamento residencial, com opção de compra ao final do prazo contratado. O público-alvo de atendimento do PAR é aquele composto por famílias com rendimento mensal não superior a 6 (seis) salários mínimos. Os empreendimentos devem estar inseridos na malha urbana, dotados de infraestrutura básica como água, luz, soluções de esgotamento sanitário e serviços públicos essenciais como transporte, coleta de lixo, escola, posto de saúde, etc.

O PAR tem aberto novos desafios ao mercado da construção habitacional, por ser uma nova forma de provisão de habitação de interesse social no Brasil (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2003) e também por requerer papéis inovadores tanto por parte do setor público, quanto do privado no desenvolvimento de empreendimentos. Segundo a CAIXA (2003), também cria uma nova relação com o cliente final, inédita no Brasil.

O gerenciamento de requisitos dos clientes nesse tipo de empreendimento apresenta características singulares. A CAIXA, como proprietária do empreendimento, é o agente principal no processo de desenvolvimento do produto, negociando com a empresa construtora interessada, realizando uma análise de risco da mesma, determinado as diretrizes de projeto, atuando na escolha do terreno, no desenvolvimento do projeto e fiscalizando a produção.

Essa situação leva a necessidade de gerenciar as atividades do processo de desenvolvimento do produto com maior valor agregado ao cliente final (usuário). Por essas razões, um estudo sobre o gerenciamento de requisitos do cliente poderá contribuir para a melhoria do PDP (Processo de Desenvolvimento do Produto) de empreendimentos de arrendamento residencial.

Esta pesquisa de avaliação da satisfação dos moradores do PAR pode contribuir para viabilizar a produção de novos conjuntos habitacionais que satisfaçam as necessidades dos usuários em termos técnico-construtivos, funcionais e estéticos; além de apresentar um método com bases estatísticas que pode ser aplicado em outros estudos nessa área.

Neste artigo será apresentada uma pesquisa de satisfação em três empreendimentos do PAR em Fortaleza. O método de pesquisa é dividido em cinco partes: desenvolvimento do questionário, planejamento da coleta de dados, levantamento de dados, análise de resultados com o *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) e definição dos itens críticos e discussão com a CAIXA. Por último, são feitas análises dos resultados encontrados nos três empreendimentos e explicitadas as contribuições para melhoria de novos lançamentos.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 Satisfação do Cliente e Satisfação Residencial

Satisfação é o nível de sentimento de uma pessoa, resultante do desempenho de um produto em relação às suas expectativas (KOTLER, 2000). Atender ou superar as expectativas torna o cliente satisfeito, isso pode refletir em lealdade à empresa ou marca, maiores volumes de venda, menor sensibilidade à variação de preço e gera comentários positivos sobre a empresa ou marca.

Segundo Speare apud Freitas (2000), uma pessoa está satisfeita com sua moradia quando as condições da mesma não se aproximam do stress ambiental, definido por Wolpert apud Freitas (2000) como desconforto em um nível acima do aceitável tendo como possíveis causas a falta de segurança, tranquilidade, áreas verdes, congestionamento no trânsito e outros fatores que favorecem a mobilidade das famílias.

2.2 A Importância Percebida pelo Cliente

Consiste no grau de importância que o cliente atribui a cada item em análise, independente se está ou não satisfeito com o mesmo. De acordo com Akao apud Peixoto (1998), a importância percebida pelo cliente pode ser relativa ou absoluta. É relativa quando os itens em análise são postos em comparação (este item é mais importante que aquele). A escala é absoluta quando o cliente analisa a influência de cada item em sua decisão de compra do produto, sem compará-lo com os demais. Segundo o mesmo autor, a pesquisa de escala relativa é mais viável quando há poucos itens a serem comparados, caso contrário, a escala absoluta é recomendada. Cunha et al (1998) afirmam que as pesquisas de satisfação que não analisam a importância das variáveis envolvidas desconsideram o fato de que clientes diferentes dão importâncias diferentes para as diversas dimensões contidas na satisfação, ferindo princípios elementares da disciplina de marketing como o da segmentação de mercado.

2.3 Gerenciamentos dos requisitos do cliente

O gerenciamento dos requisitos do cliente pode ser entendido como a identificação, análise, priorização e disponibilização das informações sobre as necessidades e preferências do cliente. Tem como objetivo possibilitar uma melhor definição das soluções de projeto e, em última instância, uma maior agregação de valor ao produto final edificação. O gerenciamento sistemático da informação sobre os requisitos do cliente consiste em encontrar o conhecimento que é aplicável em uma situação de problema e formulá-lo em objetivos e restrições de projeto. Ao mesmo tempo, a seleção da melhor solução para conciliar as exigências do cliente final e dos demais clientes e intervenientes envolvidos, que, na maior parte das vezes, são conflitantes entre si, é um dos grandes desafios do projetista (KAMARA et al., 1999).

3 OBJETIVOS

Os objetivos deste artigo são: dispor informações referentes ao perfil sócio-econômico dos agrupamentos domiciliares do PAR, apresentar um método de pesquisa com bases estatísticas para avaliar os pontos críticos no que se refere à qualidade do produto e à satisfação dos clientes, tendo como objetivo último, capturar os requisitos dos clientes finais.

4 MÉTODO DE PESQUISA

O método de pesquisa desenvolvido neste trabalho (Figura 1) teve como referências bibliográficas estudos referentes a marketing, avaliação de satisfação do cliente, avaliação de pós-ocupação e desenvolvimento de produto. Durante o projeto, o Grupo de Pesquisa e Assessoria em Gerenciamento na Construção Civil (GERCON) contou com uma equipe multidisciplinar, composta por estudantes e professores da Universidade Federal do Ceará, além de pesquisadores. As etapas da pesquisa e a descrição de cada uma será apresentada a seguir.

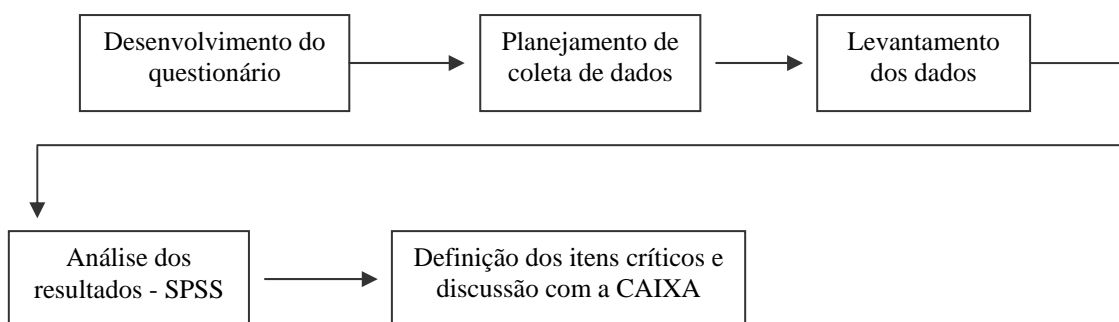


Figura 1: Delineamento da pesquisa

4.1 Desenvolvimento do questionário

Em reunião com a Gerência de Leilão de Imóveis (GILIE) e Gerência de Desenvolvimento Urbano de Fortaleza (GIDUR/FO) da CAIXA, foi apresentada a proposta de realização da pesquisa de satisfação com os usuários do PAR. Foram realizadas reuniões semanais com estes dois órgãos para ajustes no questionário e definição dos empreendimentos a serem abordados.

O pessoal da CAIXA concordou que a pesquisa fosse realizada desde que fossem retiradas as questões relativas à avaliação da CAIXA e da administradora, como constava no questionário original.

Foi solicitado, à GILIE/FO, a lista de reclamações dos usuários dos empreendimentos PAR existentes. A lista apresentava observações qualitativas sobre os diversos tipos de problemas do condomínio. Esta serviu para se ajustar ainda mais o questionário à realidade dos apartamentos de Fortaleza.

O questionário utilizado pela equipe do GERCON teve como base o utilizado em pesquisa semelhante realizada pelo Núcleo Orientado para a Inovação na Edificação (NORIE-UFRGS). O NORIE, bem como o GERCON, faz do projeto Requali que, dentre outras atividades, busca gerenciar os requisitos dos clientes em empreendimentos do PAR. Foram, no entanto, feitas algumas adaptações para os nossos condomínios, além de destinar, mais espaços para observações, dando um caráter mais qualitativo às respostas.

A parte introdutória teve o objetivo de obter dados do entrevistado, visando a conhecer melhor o perfil do usuário. Para isto, foram exploradas perguntas sobre: estado civil; escolaridade; profissão; tipologia familiar; se possui carro ou moto e perguntas sobre a moradia anterior. Estes dados foram analisados usando gráficos de estatística descritiva.

O questionário desenvolvido abordou os diversos aspectos da moradia: adequação ao uso e acabamento dos itens comuns do condomínio (salão de festas, estacionamento, área de lazer etc); aparência; segurança; localização; condições de conforto do apartamento; espaço de utilização e acabamentos dos ambientes da unidade habitacional; além de perguntas sobre as instalações elétricas, hidrosanitárias, portas e janelas.

4.2 Planejamento de coleta de dados

Para a realização da pesquisa, solicitou-se a indicação de empreendimentos entregues recentemente e que fossem de fácil acesso para a realização da pesquisa. Foram indicados 10

condomínios e coletadas na GIDUR/FO as características dos mesmos. Restaram, porém, três condomínios, pois os demais já haviam sido analisados pela equipe de assistentes sociais da CAIXA através de uma pesquisa interna sobre a satisfação dos usuários. Destes três empreendimentos, dois deles apresentavam quatro pavimentos (térreo mais três) e o outro apenas dois pavimentos (térreo mais um), localizados em três bairros distintos e na periferia de Fortaleza.

Os três condomínios somados totalizaram um universo de 244 unidades habitacionais. Foi calculada uma amostra com significância estatística de 95% tratando cada empreendimento de forma individual. Com isso, chegou-se a uma amostra de 51 entrevistas no condomínio Solar do Bosque, 38 no Park Maraponga e 36 no Morada das Orquídeas, totalizando 125 entrevistas realizadas.

O principal problema para a realização do trabalho era o elevado número de aplicações a serem feitas e a carência de pessoas e recursos para o levantamento dos dados. A solução adotada foi a utilização de agentes da guarda municipal da prefeitura de Fortaleza, que têm experiência em levantamentos cadastrais e censitários. Foi feito um acordo com a Prefeitura e a Universidade e estes trabalharam sem qualquer custo adicional. Em duas semanas, foram aplicados todos os questionários.

Além destes agentes, bolsistas do CNPq que trabalham no projeto e voluntários do curso de graduação de engenharia civil também participaram do levantamento de dados. Tendo definido esta equipe, foi feito um treinamento coletivo, no qual estudou-se minuciosamente o questionário, apresentaram-se exemplos práticos e tiraram-se dúvidas. Com os questionários já concluídos e a equipe treinada, foram feitas as análises quantitativas necessárias.

4.3 Levantamento dos dados

Para a realização do levantamento de dados, entrou-se em contato com as administradoras de cada condomínio e foram solicitados os contatos dos respectivos síndicos. Com isso, foi informado a estes o motivo da pesquisa e ressaltada a participação da Universidade no processo. Os síndicos informaram, nas reuniões de condomínio aos moradores e funcionários, a visita da equipe para a realização da pesquisa.

As visitas aos condomínios ocorreram no horário comercial dos agentes da prefeitura e dos bolsistas da UFC, com isso, muitos moradores encontravam-se no trabalho e não se pode atingir as metas de cada visita. Os porteiros e líderes do condomínio ajudaram incentivando moradores a responderem ao questionário e sugerindo outras datas para visitas.

Enquanto a equipe aplicava o questionário, o coordenador do projeto orientava os membros sobre os próximos apartamentos a visitar e registrava em fotos os aspectos mais importantes.

Para resolver o problema da falta de respondentes, foi marcada uma nova visita aos condomínios nos dois finais de semana seguintes e, desta forma, conseguiu-se finalizar o número de questionários exigidos estatisticamente.

4.4 Análise dos resultados com o software SPSS

4.4.1 Análise de frequência

A distribuição de frequência tem como objetivo obter uma contagem do número de respostas associadas a diferentes valores da variável. A ocorrência relativa, ou frequência, de diferentes valores da variável se expressa em percentuais. Uma distribuição de frequência para uma variável gera uma tabela de contagens de frequência, percentagens e percentagens acumuladas para todos os valores associados àquela variável (MALHOTRA, 2001).

Os dados da frequência podem ser utilizados na construção de um histograma, ou de um gráfico de barras, no qual ao longo de um eixo apresentam-se os valores da variável e no outro eixo, as frequências absolutas ou relativas.

A análise das frequências permitiu que fossem feitos gráficos de barras com frequências relativas para se verificar os perfis dos moradores, as mudanças realizadas e desejadas na unidade habitacional e o grau de satisfação com os mais diversos itens do condomínio.

4.4.2 *Tabulação cruzada*

A tabulação cruzada foi usada durante a pesquisa para avaliar a significância estatística e a intensidade de associação entre a satisfação geral e outras variáveis.

Ela é a combinação, em uma única tabela, das distribuições de frequência de duas ou mais variáveis categóricas (nominal ou ordinal), sendo obtidas através da função *crosstab* do software estatístico SPSS 13.0.

As tabelas com duas variáveis são conhecidas também como a tabulação cruzada bivariada. O tamanho da tabela é determinado pela quantidade de valores distintos para cada variável, com cada célula da tabela representando uma única combinação de valores, portanto, a distribuição de uma variável é subdividida de acordo com os valores ou categorias das outras variáveis (MALHOTRA, 2001).

Existem várias maneiras comumente usadas para avaliar a significância estatística e a intensidade de associação de variáveis em tabulações cruzadas. A significância estatística é uma medida estimada do grau em que o resultado é realmente verdadeiro e costuma ser avaliada pela estatística qui-quadrado. A intensidade, ou grau, de associação é importante dentro de uma perspectiva prática ou concreta. De modo geral, a intensidade da associação só tem interesse se a associação for estatisticamente significativa. A intensidade da associação pode ser medida pelo coeficiente de correlação phi, pelo coeficiente de contingência, pelo V de Cramer, e pelo coeficiente lambda.

O coeficiente phi é utilizado no caso de uma tabela com duas linhas e duas colunas (tabela 2 x 2), já a estatística V de Cramer é uma versão modificada do coeficiente phi de correlação, e tem utilidade em tabelas de tamanho superior a 2 x 2. O coeficiente lambda supõe que as variáveis sejam medidas em uma escala nominal e o coeficiente de contingência quantifica o relacionamento entre duas (ou mais) variáveis de escala nominal, mas deve ser usado somente para comparar tabelas de mesmo tamanho.

Na pesquisa em questão, foi utilizado o teste do qui-quadrado, o coeficiente de correlação phi e o V de Cramer.

Analisando os resultados do teste qui-quadrado, do coeficiente de correlação phi e o V de Cramer para cada tabulação cruzada, se pode chegar à conclusão de que a satisfação geral pode ser explicada por um conjunto de variáveis, tanto inerentes às áreas condominiais, quanto à unidade habitacional, bem como de experiências vividas pelo arrendatário e expectativas prévias de cada um.

4.4.3 *Método estatístico CHAID*

A classificação em árvores foi usada para fazer segmentação, estratificação, predição, redução das informações, seleção de variáveis, identificação de interação e distinção de variáveis contínuas.

A exibição em árvores permitiu apresentar os resultados de uma maneira simples, já que desdobra os dados através de ramificações e de nós, os tornando mais fácil de serem entendidos. Os resultados visuais ajudam a encontrar os subgrupos e os relacionamentos específicos que não podem ser descobertos usando as estatísticas tradicionais.

4.5 Definição dos itens críticos e discussão com a CAIXA e com os projetistas

Para facilitar a visualização, os dados foram dispostos em gráficos de frequência em forma de barra. Em um mesmo gráfico, pode-se ver os dados dos três condomínios e compará-los. Primeiramente, foram analisados os dados do perfil dos respondentes e suas tipologias familiares e, em seguida, os gráficos relacionados ao condomínio e à unidade habitacional.

Além dos gráficos de frequência, procurou-se fazer o cruzamento de alguns dados das respostas para encontrarmos pontos correlacionados que caracterizam o público respondente, exemplo, a insatisfação com o parque de crianças estar ligada ao fato de as pessoas terem ou não filhos, sendo utilizado o método estatístico *CHAID* para se fazer este tipo de análise.

Foi utilizada a técnica do incidente crítico para a parte qualitativa do questionário, pois ela facilita a investigação de ocorrências significativas identificadas pelo respondente. Os dados foram coletados a partir de entrevista não estruturada na qual ao respondente é solicitada a recordação de um incidente crítico (positivo ou negativo).

A partir destes resultados e após discussões com a CAIXA e com os projetistas, pode-se observar de forma clara os principais pontos a serem encarados com mais detalhes no desenvolvimento de novos empreendimentos do PAR.

5. ANÁLISE DE RESULTADOS

5.1 Perfil do chefe de família

De acordo com os resultados da pesquisa, a maioria dos chefes de família dos apartamentos estudados é homem e possui o ensino médio completo. O número de moradores por apartamento é de predominantemente dois, no condomínio do Henrique Jorge; dois ou a três no do Passaré; e três e quatro no condomínio da Maraponga. Com relação a filhos residindo no domicílio, a predominância é de nenhum ou apenas um filho. Quanto às tipologias familiares, a mais presente é a de casal com um filho, outras duas com grande incidência foram, casal sem filhos e adultos sem filhos.

5.2 Incidentes críticos

Os principais pontos positivos apontados pelos moradores foram: vida em condomínio; localização; áreas condominiais (condomínio como um todo, instalações prediais e iluminação) e aspectos da unidade habitacional (temperatura interna e apartamento, de uma forma ampla). Os principais incidentes negativos foram: administradora; áreas condominiais (praça infantil; salão de festas e estacionamento) e segurança.

5.3 Adequação ao uso das áreas condominiais

Os usuários estão satisfeitos com os salões de festas, porém, há casos particulares de alta insatisfação (Passaré). Com relação à guarita e entrada do bloco, estão satisfeitos, mas em virtude da incapacidade de atendimento dos empregados (muitos serviços e pouca permanência do porteiro na guarita devido às condições insalubres do local), os moradores instalaram portões com controle remoto. No que se diz às escadas e corredores, os moradores estão satisfeitos.

5.4 Qualidade geral do condomínio

Foi observado que os usuários estão satisfeitos com a aparência externa das edificações, mas insatisfeitos com a iluminação externa, havendo uma manutenção deficiente dos pontos de luz, comprometendo assim a segurança. Com relação à drenagem e esgotos, em geral, os moradores estão satisfeitos, porém com incidências de insatisfação no Passaré devido a um problema específico deste condomínio (um erro no manuseio da bomba acabou ocasionando um problema de refluxo no esgoto). Um dos maiores pontos de insatisfação é a segurança. A maior incidência foi no condomínio do bairro Henrique Jorge, uma vez que neste já ocorreram diversos assaltos. O condomínio do Passaré foi o que obteve as melhores notas neste aspecto, isto pode decorrer de algumas medidas tomadas pelos usuários (grade nas entradas dos blocos, por exemplo).

5.5 Adequação ao uso da unidade habitacional

De uma forma geral, os resultados são bastante semelhantes entre os condomínios. Principalmente os da sala de estar, dormitórios e banheiros, que apresentaram altos níveis de satisfação, comparados com os demais. Já cozinha e área de serviço apresentaram um nível de

insatisfação um pouco maior, principalmente esta (cerca de 40%). Em todas as questões deste item, o condomínio da Maraponga obteve melhores resultados de satisfação.

5.6 Condições naturais de conforto

Os usuários estão satisfeitos de uma forma geral com a temperatura interna (variando este valor de 40% a 60% em cada condomínio), porém, registram-se incidências de insatisfação (cerca de 25%) devido ao posicionamento de apartamentos específicos (posição em relação ao sol). A iluminação natural foi o melhor item das condições naturais de conforto, apresentando os melhores resultados de satisfação, com baixíssimos índices de insatisfação. Com relação ao nível de ruído, os usuários estão predominantemente satisfeitos, porém, há um grupo de aproximadamente de 25% dos usuários dos três empreendimentos insatisfeitos, provavelmente pelo posicionamento específico de apartamentos (próximos às áreas de lazer ou ruas).

5.7 Instalações elétricas

Analisando as questões de instalações elétricas observa-se que a maioria dos moradores está satisfeita com os itens perguntados (funcionamento, quantidade de pontos e localização dos mesmos). Porém, o condomínio no Henrique Jorge, como nas outras questões anteriores, sempre apresentou frequências inferiores de satisfação e, razoavelmente superiores de insatisfação. Destas, este empreendimento se destacou negativamente quanto ao funcionamento das instalações elétricas.

5.8 Instalações hidrosanitárias

Com relação ao funcionamento, a maioria dos moradores dos empreendimentos está satisfeita, porém, no condomínio do Henrique Jorge, foi constatada uma insatisfação de 25% dos moradores (a maior entre eles). A respeito da quantidade dos pontos e a localização dos mesmos, os usuários apresentaram-se nitidamente satisfeitos. O mesmo não se pode falar sobre a qualidade dos metais sanitários, que teve uma predominante insatisfação entre os usuários. O condomínio que melhor se destacou foi o do Passaré, com uma satisfação de 55%. Sobre a qualidade das louças sanitárias, houve uma predominante satisfação, com destaque para o do Passaré, com 70% de satisfação. Os condomínios do Henrique Jorge e da Maraponga obtiveram incidências relevantes com relação à insatisfação (aproximadamente 30%). Os moradores estão predominantemente satisfeitos com o quesito infiltração, apenas o da Maraponga que obteve uma insatisfação de, aproximadamente, 30%.

5.9 Acabamentos

Os resultados dos pisos (cozinha, sala, banheiro e dormitórios) tiveram comportamento semelhante, uma vez que nos condomínios estudados não havia diferença entre os pisos dos ambientes. Os moradores apresentaram-se predominantemente satisfeitos (60% nos condomínios do Henrique Jorge e do Passaré), com destaque para o condomínio da Maraponga, com 80%. Nestes resultados, o condomínio do Henrique Jorge apresentou um nível de insatisfação aproximadamente de 35%. Com relação ao teto, os moradores apresentaram bons níveis de satisfação, variando entre 70% (Henrique Jorge) e 95% (Passaré). Nos itens das paredes, os dois gráficos também obtiveram resultados semelhantes, estando os moradores predominantemente satisfeitos, com destaque para o Passaré (média de 90%). Já o condomínio do Henrique Jorge destacou-se negativamente, com um índice de insatisfação de 45% e 50% nas questões relativas à parede. Quanto à aparência interna, a maioria dos moradores está satisfeita (média de 75%).

5.10 Portas e janelas

Os usuários estão satisfeitos tanto quanto ao material como ao funcionamento das janelas. Porém, com relação às portas, os condomínios do Henrique Jorge e do Passaré tiveram percentuais consideráveis de insatisfação (insatisfeito e muito insatisfeito), com aproximadamente 50%. Já os moradores do Passaré estão predominantemente satisfeitos, com uma frequência de 80%. Quanto ao funcionamento das portas, os moradores estão satisfeitos de

uma forma geral (em torno de 65%), apesar de apresentarem índices consideráveis de insatisfação (em torno de 30%). Quanto à qualidade das fechaduras, o único condomínio com satisfação predominante foi o da Maraponga, com aproximadamente 65%, já o do Henrique Jorge teve um somatório de insatisfação em torno de 40% e o do Passaré de 60%.

5.11 Mudanças realizadas na unidade habitacional

Observando as mudanças realizadas nos empreendimentos, existe bastante semelhança e incidência nos três condomínios estudados. Estatisticamente, as principais foram: colocação de grades nas janelas (30%), pintura nas paredes internas (24%) e película na janela (14%).

5.12 Avaliação Geral

Nos três empreendimentos, o grau de satisfação foi elevado (média aproximada de 65%), não existindo um índice de insatisfação muito elevado em nenhum dos três conjuntos habitacionais. Apesar de haver alguns problemas pontuais, os clientes estão satisfeitos com suas moradias.

5.13 Moradia anterior

Em geral, vieram de bairros diferentes do atual empreendimento e moravam em casa (alugada ou com parentes). No condomínio da Maraponga, quando foi pedido ao entrevistado para comparar a moradia anterior com a atual, cerca de 60% acharam-na melhor, 10% nem melhor nem pior e 30% acharam pior. No empreendimento do Passaré, cerca de 50% acharam-na melhor, 20% nem melhor nem pior e 30% acharam pior. No condomínio do Henrique Jorge, cerca de 55% acharam-na melhor, aproximadamente 30% nem melhor nem pior, 20% pior e menos 5% acharam muito pior.

5.14 Itens importantes para a satisfação geral

Foi observado que muitos pontos do questionário possuem forte ligação com a satisfação geral do usuário com o empreendimento, porém, analisando estatisticamente os resultados, constatou-se que alguns tiveram mais importância que outros. Os itens mais relevantes neste sentido foram: cozinha; instalações elétricas; escadas e corredores; banheiros e a relação com a moradia anterior (quando os moradores advinham de moradias melhores, apresentavam resultados de satisfação inferiores).

5.15 Análise de árvore por tipologia familiar

De acordo com os empreendimentos estudados, a tipologia familiar que melhor se adaptou ao PAR foi a de adultos sem filhos, apresentando médias muito altas de satisfação. Em seguida, a tipologia casal sem filhos, apresentando alta satisfação. As tipologias casal com filhos e outros agrupamentos apresentaram médias satisfações com os empreendimentos. Por último, o agrupamento de adultos com filhos apresentaram notas de satisfação muito baixas.

Foi constatado que o programa está atendendo uma tipologia familiar desejada (casal com filhos e casal sem filhos), sem carro ou moto e de nível escolar médio.

5.16 Análises gerais e contribuições

Tabela 1 – Principais resultados obtidos na pesquisa de satisfação

1. Perfil do chefe de família:	Homem com Ensino Médio completo.
2. Incidentes críticos:	Positivo: áreas condominiais Negativo: administradora
3. Adequação ao uso das áreas condominiais	Moradores satisfeitos.
4. Qualidade geral do condomínio:	Insatisfação com a segurança.
5. Adequação ao uso da unidade habitacional:	Em geral, satisfeitos. Insatisfação maior em relação à área de serviço e cozinha.
6. Condições naturais de conforto:	Moradores satisfeitos.
7. Instalações elétricas:	Moradores satisfeitos.
8. Instalações hidrosanitárias:	Equilíbrio entre os moradores satisfeitos e

	insatisfeitos. Insatisfação com a qualidade dos metais sanitários.
9. Acabamentos:	Moradores satisfeitos.
10. Portas e janelas:	Moradores satisfeitos com as janelas, insatisfação relevante em relação às portas.
11. Mudanças realizadas na unidade habitacional:	Colocação de grades nas janelas, pintura interna e película nas janelas.
12. Avaliação geral:	Moradores satisfeitos.

A realização de entrevistas com os clientes finais 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 aplicação da técnica do incidente crítico foi particularmente útil com clientes finais que tiveram experiência de uso de uma edificação. A aplicação em seqüência da técnica do incidente crítico e do grau de satisfação possibilitou a captura conjunta do grau de satisfação com as características do produto e o grau de importância destas na percepção dos clientes.

Além da coleta sistemática das percepções do cliente final, é importante que estas informações sejam armazenadas e disseminadas de forma que seja de fácil acesso para profissionais envolvidos no PDP, especialmente aos profissionais da CAIXA, projetistas e construtores envolvidos em empreendimentos do PAR.

O processamento dos requisitos dos clientes finais deve ser feito de forma que auxilie no processo de tomada de decisão dos principais agentes, responsáveis pelo desenvolvimento de novos produtos.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MIRON, Luciana. Diretrizes para o gerenciamento os requisitos do cliente final no processo de desenvolvimento do produto em empreendimentos habitacionais. Porto Alegre, Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – UFRGS, 2002.

MOURÃO, Yves; BARROS NETO, José. Análise da satisfação dos clientes como ferramenta de melhoramento do produto habitação – Um estudo de caso – Publicado no IV Workshop Brasileiro de Gestão do Processo de Projeto na Construção de Edifícios, 02 e 03 de dezembro, 2004, Rio de Janeiro – Brasil.

MOURÃO, Yves; BARROS NETO, José. Levantamento dos requisitos dos clientes na construção habitacional: um estudo de caso – Publicado no III Simpósio Brasileiro de Gestão e Economia na Construção (SIBRAGEC), de 16 a 19 de setembro, 2003 - São Carlos – São Paulo – Brasil.

LEITE, F. L. Contribuições para o gerenciamento de requisitos do cliente em empreendimentos do Programa de Arrendamento Residencial. Porto Alegre, Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – UFRGS, 2005.

COSTA, George; MOURÃO, Yves; BRANDÃO, Samuel; BARROS NETO, José. Estudo do projeto de referência utilizado no Programa de Arrendamento Residencial – PAR de Fortaleza/CE – Publicado no IV Simpósio Brasileiro de Gestão e Economia na Construção (SIBRAGEC), de 24 a 26 de outubro, 2005 – Porto Alegre – Rio Grande do Sul – Brasil.

MALHOTRA, Naresh K.: Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 720 p.

7 AGRADECIMENTOS

Os autores gostariam de agradecer à FINEP e ao CNPq.