

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**  
**Faculdade de Arquitetura**  
**Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional**

**Minha Casa Minha Vida: análise da percepção de valor sobre as  
áreas comuns**

**Laura Marques de Marques**

**Porto Alegre**  
**2015**

**LAURA MARQUES DE MARQUES**

**MINHA CASA MINHA VIDA:  
ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE VALOR SOBRE AS ÁREAS COMUNS**

**Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em  
Planejamento Urbano e Regional da Faculdade de  
Arquitetura da Universidade Federal do Rio Grande do Sul,  
como parte dos requisitos para a obtenção do título de  
Mestre em Planejamento Urbano e Regional.  
Orientação: Profa. Dra. Luciana Inês Gomes Miron**

**Porto Alegre  
2015**

### CIP - Catalogação na Publicação

Marques de Marques, Laura

Minha Casa Minha Vida: análise da percepção de valor sobre as áreas comuns / Laura Marques de Marques. -- 2015.  
155 f.

Orientadora: Luciana Inês Gomes Miron.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Arquitetura, Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional, Porto Alegre, BR-RS, 2015.

1. Minha Casa Minha Vida. 2. Habitação de Interesse Social. 3. Percepção de valor. 4. Áreas Comuns. I. Gomes Miron, Luciana Inês, orient. II. Título.

**LAURA MARQUES DE MARQUES**

**MINHA CASA MINHA VIDA: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE VALOR SOBRE AS  
ÁREAS COMUNS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional da Faculdade de Arquitetura da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Planejamento Urbano e Regional.

Aprovada, Porto Alegre, 26 de junho de 2015.

Profa. Luciana Inês Gomes Miron

Ph.D. pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil

Orientadora

Profa. Daniela Marzola Fialho

Ph.D. pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil

Coordenadora PROPUR/UFRGS

**COMISSÃO EXAMINADORA:**

Profa. Beatriz Fedrizzi - PPGEC/UFRGS

Ph.D. pela Swedish University of Agricultural Sciences, Suécia

Prof. Carlos Torres Formoso - PPGEC/UFRGS

Ph.D. pela University of California at Berkeley, EUA

Profa. Livia Teresinha Salomão Piccinini – PROPUR/UFRGS

Ph.D. pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à minha orientadora, professora Luciana Inês Gomes Miron, pelas oportunidades, pelos conhecimentos transmitidos e pela sua dedicação. Por ter acreditado no meu potencial e por ter tornado esta experiência tão enriquecedora.

Agradeço à minha família pelo apoio incondicional. Aos meus pais, tios e avós, pelo amor e pelos incentivos que recebi desde a infância. Aos meus sogros, pelo auxílio no trabalho. Ao Mauro, pelo amor e compreensão no dia a dia.

Aos professores Carlos Formoso e Livia Piccinini pelas contribuições na fase de qualificação desta dissertação. Ao professor Formoso agradeço também pelos diálogos no decorrer do trabalho, os quais me trouxeram importantes reflexões.

Agradeço aos moradores dos empreendimentos avaliados, bem como aos técnicos da Caixa Federal e Prefeitura de São Leopoldo, pela sua colaboração e participação.

Agradeço a todos os envolvidos na concepção desta pesquisa: Cecília Tramontini, Daniela Rodrigues, Rodrigo de Carli, Tana Klein e William Henrique (coleta de dados); Cynthia Hentschke e Juliana Brito (discussões para melhoria da pesquisa).

Aos amigos queridos, com os quais foi possível compartilhar alegrias e suavizar as dificuldades deste período. Aos amigos e colegas do PROPUR, em especial: Deyvid Monteiro, Joana Paradedda, Luciana Andrade e Michelle Silva, pelo apoio e companheirismo.

À Universidade Federal do Rio Grande do Sul pelas oportunidades proporcionadas.

## RESUMO

MARQUES, L. M. **PMCMV**: análise da percepção de valor sobre as áreas comuns. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Arquitetura, Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional. Porto Alegre: UFRGS, 2015.

O Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) representa um marco na trajetória dos programas nacionais de habitação, dado o volume de investimentos e a quantidade de unidades habitacionais produzidas. Em contraponto a isso, pesquisas têm apontado problemas em relação ao que se tem produzido através do programa, incluindo o não atendimento das necessidades dos usuários, principalmente no que se refere aos espaços comuns. A pesquisa teve como propósito analisar de que forma ocorre a percepção de valor com relação às áreas comuns de empreendimentos construídos pelo PMCMV. A partir disso, procurou-se fazer um levantamento da percepção de valor de usuários, bem como de alguns agentes envolvidos com a produção habitacional (técnicos CAIXA e Prefeitura), para ser possível, assim, identificar oportunidades de melhoria para o programa. Procedeu-se com um Estudo de Caso, feito em empreendimentos destinados às famílias de baixa renda (Faixa 1/FAR) beneficiadas pelo programa, no Município de São Leopoldo. Os conceitos e abordagens utilizados para a análise provêm, principalmente, da área de *marketing*. O estudo foi dividido em quatro etapas. A primeira teve o intuito de buscar o entendimento sobre o contexto e definir o problema de pesquisa, através de um aprofundamento de conhecimentos consolidados sobre o assunto, e coleta inicial de dados. Na segunda etapa, foi elaborada a configuração dos métodos de avaliação, com um planejamento da coleta de dados. Na terceira etapa, foi feita a coleta e análise inicial dos dados, nos empreendimentos selecionados para a pesquisa. Na quarta etapa, houve a análise e interpretação dos resultados obtidos, com a representação gráfica desses resultados. Também se buscou confrontar os resultados com a literatura, incluindo autores com trabalhos sobre o espaço urbano, além de discutir os resultados com técnicos considerados como “possíveis tomadores de decisão”. Uma contribuição do trabalho foi a utilização de técnicas que permitissem a explicitação da percepção do valor (de usuários e de técnicos) desde os níveis mais concretos para os mais abstratos, considerando, entre outros, fatores psicológicos e subjetivos, como os valores pessoais que afetam a percepção. Outra contribuição foi a discussão sobre a interferência da gestão no uso dos espaços comuns de empreendimentos realizados pelo programa, sendo um componente importante para a percepção de valor. Além disso, foi possível identificar que a análise sobre a solução de problemas constatados extrapola o escopo do estudo, envolvendo, entre outras questões, as de gestão e políticas públicas.

**Palavras-chave:** áreas comuns, Minha Casa Minha Vida, habitação de interesse social, percepção de valor.

## ABSTRACT

MARQUES, L. M. **PMCMV**: analysis of perception of value on common areas. Masters Dissertation, School of Architecture, Graduate Program in Urban and Regional Planning. Porto Alegre: UFRGS, 2015.

The Government Program MCMV (so called Minha Casa Minha Vida or My House my Life) represents a landmark in the trajectories of Brazilian housing government programs due to both the large scale of funding e the high numbers of yielded housing unit. Conversely, studies have been pointing to problems to what has been produced through this program, including the lack of fulfillment of the needs of people contemplated by the program, mainly when one considers the common spaces. The current study aimed an analysis of the perception of value in associated with value on common areas of undertakings carried out by the PMCMV. From this point on, a tentative was made to survey the perception of value not only from the point of view of the beneficiaries of the program but also from that of some agents involved in the housing production (technical people from the Bank (CAIXA) dealing with the housing funds and City Hall technical people). This was done as part of a strategy to pin point opportunities to improve the program. The strategy of Case Study was used during a field study done in undertakings construct in the São Leopoldo municipality and destined for housing low income families (spectrum 1/FAR) which were contemplated by the program. The concepts and approaches utilized in the analysis came mainly from the marketing area. The study was divided in 4 phases. The aim of the first phase was to seek an understanding of the context and to define the core of the research; this was done by gaining insight in the consolidated knowledge available on the subject, and through a preliminary data collection. In the second phase, a configuration the methods of evaluation was carried out along with a planning on data collection. In the third phase, the harvest of data was completed and a preliminary analysis of the date was done. In the fourth phase, the harvest the analysis and interpretation of the collected data was completed and a graphic representation of these results was done. I was also sought to compare the results obtained in this study with those in the literature, including publication on urban space. Additionally the results of the current study were discussed were discussed with technical people considered as “probable decision makers”. One contribution of this work was the use of techniques that would allow conveying the meaning of perception of value (by beneficiaries of the program and technical people) from de more concrete levels up to the most abstract, considering, among other, psychological and subjective factors such as personal values that affect people’s perception. Another contribution of the study was the discussion about to what extent the management interferes in the use of common spaces of the undertakings done by the program, this being and important component for the perception of value. It was additionally possible to identify that the analysis about solution of the detected problems is beyond the scope of this study and involves, among others, matter management and public policies.

**Key-words:** common areas, Minha Casa Minha Vida Program, social housing, perception of value.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - UH contratadas na RMPA através do PMCMV até 31/dez/2012 (Dados adaptados de BRASIL, 2013b) .....	22
Figura 2 - Diagrama síntese do delineamento da pesquisa .....	24
Figura 3 - Desenho original de IAPI projetado para São Paulo, na década de 1940, pelo Arq. Attílio Corrêa Lima e equipe, mostrando a valorização do espaço comum (fonte: BONDUKI, 1998).....	27
Figura 4 - Organograma Política Nacional de Habitação (BRASIL, 2014a).....	29
Figura 5 - Diagrama Fundo de Arrendamento Residencial - FAR (Adaptado de BRASIL, 2014a).....	33
Figura 6 - Porte dos EHIS por Região do país, construídos até 2012 (BRASIL, 2014b) .....	42
Figura 7 – Dois empreendimentos implantados através do PMCMV, em São Leopoldo/RS. ....	43
Figura 8 - Conceito Valor Percebido (MONROE, 1990).....	48
Figura 9 – Linhas de pesquisa sobre valor percebido (baseado em SÁNCHEZ-FERNÁNDES; INIESTA-BONILLO, 2007).....	49
Figura 10 - Diagrama Hierarquia de Valor (Gutman, 1982) .....	51
Figura 11 - Modelo de Hierarquia de Valor (adaptado de WOODRUFF, 1997) .....	52
Figura 12 - Níveis hierárquicos nas Cadeias Meios-Fins (LUNDGREN; LIC, 2009).....	52
Figura 13 - Hierarquia de Valor (ZINAS E JUSAN, 2010) .....	53
Figura 14 - Exemplos de <i>ladders</i> (COOLEN, 2006) .....	56
Figura 15 - Exemplo Mapa de Hierarquia de Valor - MHV (Adaptado de BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012) .....	57
Figura 16 – Síntese delineamento de pesquisa .....	62
Figura 17 - Cartão gráfico de escalas de satisfação .....	66
Figura 18 – Inserção urbana empreendimentos MCMV- Faixa 1/FAR - São Leopoldo, contratados até dez/2012 (BRASIL, 2013b; Google Earth, acesso em 05/12/2014).....	71
Figura 19 - Diagrama de implantação EHIS 1 e imagem aérea de 04/04/2014 (Google Earth, acesso em 03/01/2015) .....	72
Figura 20 - Imagens aéreas EHIS 1, datadas de 2009, 2010 e 2011 (Google Earth, acesso em 03/01/2015) .....	72
Figura 21 - Diagrama de implantação EHIS 2.....	73
Figura 22 – Imagem aérea EHIS 2 e EHIS 3, de 2009, 2010 e 2011, respectivamente (Google Earth, acesso em 04/03/2015) .....	73
Figura 23 - Diagrama de Implantação EHIS 3 .....	74
Figura 24 - Estrutura conceitual questionário .....	78



Figura 25 - Diagrama estrutura questionário .....	79
Figura 26 - Etapas análise dados de coleta com base em Gil (1999) .....	81
Figura 27 - Matriz de Implicação - Usuários .....	82
Figura 28 - MHV Usuários, versão extraída do software Ladderux .....	83
Figura 29 - Diagrama dados coletados técnicos .....	85
Figura 30 - Imagem aérea EHIS 1, referente à data de 05/01/15 (Google Earth, acesso em 03/03/2015).....	92
Figura 31 – (a) Vista EHIS 1, a partir do estacionamento para sudoeste (10/10/2014); (b) acesso alternativo feito pelas crianças às áreas de lazer em cota superior, pondo em risco sua segurança (02/03/2015) .....	93
Figura 32 - Vista da área de lazer no alto do EHIS 1, com 3 equipamentos: quiosque, quadra e pista de skate (02/03/2015) .....	93
Figura 33 - Vista do EHIS 1, a partir do estacionamento para nordeste, datada de 10/10/2014 .....	94
Figura 34 - Dados gerais perfil familiar EHIS 1 (SÃO LEOPOLDO, 2014) .....	94
Figura 35 - Características mencionadas pelos usuários como melhores e piores características - EHIS 1 .....	95
Figura 36 - Características mencionadas pelos usuários - EHIS 1 .....	96
Figura 37 - Equipamentos comuns: quiosque, pracinha (c/ gangorra e balanço quebrados) e salão de festas (02/03/2015) .....	97
Figura 38 - Áreas comuns EHIS 1: (a) presença constante de animais abandonados; (b) pessoas convivendo nos espaços abertos; (c) à direita, o bicicletário e as lixeiras novas instaladas pelo condomínio (02/03/2015).....	98
Figura 39 - Mapa de Hierarquia de Valor (MHV) EHIS 1 .....	99
Figura 40 - (a) Vista EHIS 2 (VIANA, 2015); (b) Perfil geológico região EHIS 2 (SÃO LEOPOLDO, 2014) .....	101
Figura 41 - Equipamentos comuns EHIS 2: (a) pracinha; (b) salão de festas (VIANA, 2015); (c) quiosques (13/01/15) .....	101
Figura 42 - Imagem aérea EHIS 2, referente à data de 05/01/15 (Google Earth, acesso em 03/03/2015).....	102
Figura 43 - Perfil familiar beneficiários do EHIS 2 (SÃO LEOPOLDO, 2014) .....	102
Figura 44 - Características mencionadas pelos usuários - melhores e piores características das áreas comuns EHIS 2.....	103
Figura 45 - Melhores e piores características mencionadas - EHIS 2 .....	104
Figura 46 - Vistas das áreas comuns: personalização dos acessos aos blocos com canteiros, ocupação de áreas comuns com varais e rampa para cadeirante construído pelo condomínio (13/01/15).....	105
Figura 47 - Comemorações festivas ocorridas no condomínio (VIANA, 2015) .....	106
Figura 48 - Mapa de Hierarquia de Valor (MHV) – Usuários EHIS 2 .....	107
Figura 49 - Entrada EHIS 3 - vistas interna e externa (23/01/15) .....	108

Figura 50 - Situação atual equipamentos EHIS 3: (a) praça infantil; (b) quadra esportiva; (c) salão de festas (23/01/15) .....	109
Figura 51 - (a) Perfil geológico EHIS 1, 2 e 3 (SÃO LEOPOLDO, 2014); (b) Vista acesso EHIS 3, a partir da área condominial; (c) alagamento e lixo nas áreas abertas comuns do EHIS 3 (23/01/15) .....	109
Figura 52 - Imagem aérea EHIS 3, referente à data de 05/01/15 (Google Earth, acesso em 03/03/2015).....	110
Figura 53 - Personalização dos espaços comuns EHIS 3 (23/01/15) .....	110
Figura 54 - Perfil familiar beneficiários do EHIS 3 (SÃO LEOPOLDO, 2014) .....	111
Figura 55 - Características mencionadas pelos usuários - melhores e piores características das áreas comuns EHIS 3.....	112
Figura 56 - Melhores e piores características mencionadas - EHIS 3 .....	113
Figura 57 - Vistas EHIS 3: (a) crianças brincando ao redor dos automóveis; (b) quadra e pracinha sem usuários (23/01/15) .....	113
Figura 58 - Ocupações áreas comuns (23/01/15).....	115
Figura 59 - Mapa de Hierarquia de Valor – Usuários EHIS 3 .....	116
Figura 60 - Síntese dados coletados com usuários .....	119
Figura 61 - Constructos usuários - Total .....	121
Figura 62 – Constructos percebidos pelos usuários - Proporção por EHIS.....	122
Figura 63 - Mapa de Hierarquia de Valor (MHV) dos 3 EHIS estudados – Usuários.....	123
Figura 66 - Diagrama resumo principais constatações do estudo.....	132

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Dados Municípios e RMPA em 2010 (RS, 2014).....	22
Tabela 2 - Resumo da projeção de demanda de HIS em São Leopoldo (SÃO LEOPOLDO, 2013) .....	23
Tabela 3 - Síntese da produção de HIS em São Leopoldo até 2011 (SÃO LEOPOLDO, 2013) .....	23
Tabela 4 - Faixas de enquadramento MCMV 2 (CAIXA, 2014a) .....	32
Tabela 5 - Satisfação usuários MCMV/Faixas 1, 2 e 3/FAR, com relação a áreas comuns (BRASIL, 2014b).....	44

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Causas apontadas para a não apropriação dos usuários de espaços comuns em EHIS do BNH .....	28
Quadro 2 - Agentes envolvidos na produção habitacional do MCMV e suas atribuições (CAIXA, 2014a; CAIXA, 2014b) .....	33
Quadro 3 - Atribuições da empresa para gestão condominial - MCMV (BRASIL, 2014a) .....	35
Quadro 4 - Comparação conjuntos públicos e privados, aspectos de projeto e gestão (adaptado de MEDVEDOVSKI, 1998) .....	40
Quadro 5 - Conceitos de Valor Percebido .....	47
Quadro 6 - Abordagens sobre a natureza do valor percebido (SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ; INIESTA-BONILLO, 2007)	50
Quadro 7 - Tipos Motivacionais de Schwartz (Adaptado de TAMAYO; SCHWARTZ; 1997).....	58
Quadro 8 - Valores Terminais e Instrumentais (ROKEACH, 1973).....	59
Quadro 9 - Classificação da metodologia de pesquisa, com base em MATTAR (1993).....	61
Quadro 10 - Participação em eventos relacionados à pesquisa.....	65
Quadro 11 - Categorização inicial de constructos - revisão bibliográfica.....	65
Quadro 12 - Empreendimentos MCMV- Faixa 1/FAR - São Leopoldo, contratados até dez/2012 (BRASIL, 2013b) .....	70
Quadro 13 - Fontes de dados .....	75
Quadro 14 - Roteiro de observação, elaborado com base em Reis e Lay (1995) e VÍCTORA, Knauth e Hassen (2000) .....	76
Quadro 15 - Estrutura montagem questionário.....	79
Quadro 16 - Categorização obtida em Etapas 1 e 2 .....	86
Quadro 17 - Categorização dos constructos / Etapa 3 .....	88
Quadro 18 - Lista de códigos resumo obtidos durante a análise .....	91
Quadro 19 - Resumo principais contribuições .....	140

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AEC – Arquitetura, Engenharia e Construção

APO – Avaliação Pós-Ocupação

BNH – Banco Nacional de Habitação

CMH – Conselho Municipal de Habitação

EHIS – Empreendimento(s) Habitacional de Interesse Social

FAR – Fundo de Arrendamento Residencial

FDS – Fundo de Desenvolvimento Social

FGHAB – Fundo Garantidor de Habitação

FGTS – Fundo de Garantia de Tempo de Serviço

HIS – Habitação de Interesse Social

IAPI – Instituto de Aposentadorias e Pensões dos Industriários

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

LNEC – Laboratório Nacional de Engenharia Civil

MCMV – Minha Casa Minha Vida

MHV – Mapa de Hierarquia de Valor

PAC – Programa de Aceleração do Crescimento

PAR – Programa de Arrendamento Residencial

PCS – Programa Crédito Solidário

PLHIS – Plano Local de Habitação de Interesse Social

PLS - Programa de Locação Social

PMCMV – Programa Minha Casa Minha Vida

PNE – Portadores de Necessidades Especiais

PNH – Política Nacional de Habitação

PNHR - Programa Nacional de Habitação Rural

PNHU – Programa Nacional de Habitação Urbana

PSH – Programa de Subsídio à Habitação

RMPA – Região Metropolitana de Porto Alegre

SM – Salário Mínimo

TTS - Trabalho Técnico Social

UH – Unidade(s) Habitacional(is)

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
1.1 CONTEXTO.....	15
1.2 PROBLEMA DE PESQUISA .....	17
1.3 QUESTÕES DE PESQUISA .....	20
1.4 OBJETIVOS DE PESQUISA.....	20
1.5 DELIMITAÇÕES .....	21
1.6 SÍNTESE DO DELINEAMENTO DE PESQUISA.....	23
1.7 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	25
<b>2. HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL E O MCMV.....</b>	<b>26</b>
2.1 AS INTERVENÇÕES ESTATAIS EM HIS E AS ÁREAS COMUNS .....	26
2.2 O PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA .....	31
2.3 AS ÁREAS COMUNS .....	36
2.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE O PMCMV.....	41
<b>3. PERCEPÇÃO DE VALOR NA PRODUÇÃO DO AMBIENTE CONSTRUÍDO .....</b>	<b>46</b>
3.1 VALOR E PERCEPÇÃO DE VALOR NA ÁREA DE <i>MARKETING</i> .....	47
3.2 HIERARQUIA DE VALOR.....	51
3.3 A PERCEPÇÃO DE VALOR EM EMPREENDIMENTOS DA CONSTRUÇÃO .....	54
3.4 TÉCNICA <i>LADDERING</i> .....	55
3.5 VALORES PESSOAIS NA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS .....	58
3.6 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CAPÍTULO.....	60
<b>4. METODOLOGIA DE PESQUISA .....</b>	<b>61</b>
4.1 CLASSIFICAÇÃO DA METODOLOGIA DE PESQUISA.....	61
4.2 DELINEAMENTO DE PESQUISA .....	62
4.3 SELEÇÃO DOS EHS A SEREM AVALIADOS.....	70
4.4 CARACTERIZAÇÃO DOS EMPREENDIMENTOS ANALISADOS.....	71
4.5 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DAS FONTES DE EVIDÊNCIA.....	74
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>84</b>

5.1	RESULTADOS ETAPAS 1 E 2.....	84
5.2	RESULTADOS ETAPA 3 – MÚLTIPLOS ESTUDOS.....	86
5.3	RESULTADOS GERAIS DA PESQUISA.....	130
5.4	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS COM AGENTES ENVOLVIDOS NO PMCMV .....	136
6.	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	138
6.1	CONCLUSÕES.....	138
6.2	RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....	141
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	142
	ANEXO 1.....	152
	ANEXO 2.....	154
	ANEXO 3.....	155

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1 CONTEXTO

A rápida urbanização das últimas décadas do século XX, aliada a um processo de industrialização tardia, que incorporou somente uma parcela dos trabalhadores, acarretou problemas urbanos complexos e de difícil enfrentamento por parte do poder público (AZEVEDO; ANDRADE, 1997). Da mesma forma, a segregação social do espaço impediu que os diferentes estratos sofressem da mesma maneira os efeitos da crise urbana ao longo dos anos, garantindo às elites áreas de uso exclusivo e uma apropriação diferenciada dos recursos públicos (BONDUKI, 1998).

Contrastes profundos entre condições urbanas distintas, para diferentes faixas de renda da população, são características comuns das cidades brasileiras. As terras onde se desenvolvem os mercados de moradia para a população de baixa renda são, normalmente, as mais frágeis e difíceis de ocupar com urbanização, trazendo como consequência um conjunto de problemas para o morador (ROLNIK, 1999). Ao mesmo tempo, é criado um urbanismo de risco para a cidade inteira: por concentrar as melhores características de localização e infraestrutura num espaço exíguo e por impedir que essas características sejam partilhadas por todos, os espaços mais bem equipados da cidade são constantemente ameaçados por especulação imobiliária, congestionamentos e assaltos (ROLNIK, 1999).

Os principais problemas de natureza urbana encontrados nas áreas onde reside a população de baixa renda estão relacionados: (a) à não regularização da posse da terra; (b) aos problemas em redes de abastecimento de energia elétrica, água e esgoto; (c) à precariedade das redes de iluminação pública e telefonia; (d) à falta de acessibilidade e transporte coletivo; (e) às carências na coleta de lixo; (f) ao déficit habitacional; (g) às carências na rede de educação e saúde; (h) à ausência de programas geradores de emprego e renda e de cursos de profissionalização da mão-de-obra; (i) à falta de áreas comuns, destinadas às manifestações culturais e às atividades de esporte e lazer; (j) à indigência de equipamentos e atividades para recreação e ocupação de menores; (l) à escassez no sistema de abastecimento de alimentos, além de preços elevados; (m) à precariedade na segurança pública e no acesso à justiça (ABIKO, 1995). Entre essas carências da população de baixa renda vinculadas ao habitat, o déficit de moradia, ao longo dos anos, tem sido ressaltado, em contraponto ao fracasso de diversas intervenções governamentais nesse sentido (AZEVEDO; ANDRADE, 1997).

O Censo 2010 (IBGE, 2014) apontou um déficit habitacional nacional estimado em cerca de 6,49 milhões de unidades, o que corresponde a 12,1% dos domicílios do país (FJP, 2013). Segundo a Fundação João Pinheiro (2013), a maior parte desse déficit incide em domicílios com rendimento mensal de zero a três salários mínimos, fazendo com que esse público represente 70% do déficit total em áreas não metropolitanas e 64% nas regiões metropolitanas brasileiras.

Além do déficit quantitativo, a produção habitacional no Brasil destinada à população de baixa renda tem sido criticada por problemas de qualidade nos empreendimentos e pelo não atendimento das necessidades dos usuários, como apontam diversos estudos de Avaliação Pós-Ocupação (APO). Dentre os problemas, podem ser destacados os que se referem: ao entorno dos empreendimentos e inserção na malha urbana (BONATTO, 2010; LIMA, 2007); aos espaços de uso comum ou condominiais (MARCUS, 1986; MORAES, 1996; LAY; REIS, 2002; COSTA, 2003; KOWALTOWSKI *et al.*, 2004; LIMA, 2007; MEDVEDOVSKI; BERGER, 2012); e às unidades habitacionais propriamente ditas (MARGARIDO; FIGUEIREDO; BUZZAR, 2004; LEITE, 2005; RICHTER *et al.*, 2007; TANIGUTI; SAITO, 2008; TILLMANN, 2008; BRITO, 2009; LOGSDON, 2012).

A importância do público de baixa renda<sup>1</sup> no déficit e as críticas à produção habitacional evidenciam a necessidade de um esforço contínuo em avaliar os empreendimentos produzidos, de forma a retroalimentar os agentes envolvidos nesse processo. Assim, a Avaliação Pós-Ocupação (APO) é uma alternativa metodológica amplamente utilizada para avaliar de forma rigorosa e sistemática o desempenho de ambientes construídos, ocupados por certo período de tempo, aferindo erros e acertos dos projetos (REIS; LAY, 1995).

A motivação inicial para o desenvolvimento do estudo deve-se ao trabalho realizado pela pesquisadora com regularização fundiária de empreendimentos habitacionais destinados a famílias de baixa renda, junto ao Município de São Leopoldo. No dia a dia do trabalho, houve contato com a dimensão do problema habitacional no município, tornando evidente a necessidade de investigação sobre oportunidades de melhoria a respeito do tema.

A presente pesquisa é parte do projeto MCTI/CNPQ/MCIDADES 11/2012, intitulado “Avaliação de empreendimentos do PMCMV: percepção de valor dos usuários em relação ao projeto arquitetônico, entorno imediato e qualidade construtiva”, que tem como objetivo principal avaliar uma amostra de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida no Estado do Rio Grande

---

<sup>1</sup> Famílias de baixa renda são consideradas aquelas com renda mensal per capita de até 1/2 salário mínimo (SM), ou famílias com renda familiar mensal total de até 3 SM (BRASIL, 2007).



do Sul, tendo como foco da avaliação a qualidade do empreendimento em relação ao projeto, ao seu entorno imediato e à qualidade construtiva.

## 1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

Ao longo das décadas, as cidades têm crescido, e com elas tem aumentado a população com dificuldade em conseguir habitação adequada (ABIKO, 1995). Buscando reverter a situação do déficit habitacional relacionado ao público de baixa renda, nos últimos anos, o governo federal tem investido recursos por meio de programas de incentivo à produção de Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social - EHIS. Entre eles, o Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV, que representa um marco na trajetória dos programas nacionais de habitação, dado o volume de investimentos públicos e privados, a quantidade de unidades habitacionais produzidas e a sua área de abrangência (CIUFFOLINI, SHIMBO, 2013). Até maio de 2014, haviam sido contratadas mais de 3 milhões de unidades habitacionais (UH), distribuídas em todas as Unidades da Federação (CAIXA, 2014b). Segundo as diretrizes do programa, o seu objetivo seria atender prioritariamente as famílias de baixa renda – pessoas com renda familiar mensal de até R\$1.600,00 enquadradas no programa como “Faixa 1”.

Entretanto, mesmo com uma redução do déficit, estudos indicam que os resultados do programa distanciam-se dos objetivos inicialmente propostos. Há uma desproporção entre o déficit habitacional e a divisão de investimentos entre as faixas do programa, por exemplo, o que pode representar um foco do programa para o avanço do desenvolvimento econômico do país, em detrimento da priorização de atendimento às famílias de baixa renda (KRAUSE; BALBIM; LIMA, 2013). Além disso, pesquisas constataam uma série de outros problemas em empreendimentos do MCMV, principalmente relacionados a questões externas às unidades habitacionais, no que se refere tanto à inserção urbana (MELCHORS, 2014) quanto às áreas comuns (ROLNIK, 2014). A avaliação de empreendimentos construídos pelo MCMV é necessária para que seus resultados possam retroalimentar o desenvolvimento de novos projetos. Atualmente, a retroalimentação existente ocorre de maneira informal e sem sistematização (CAIXA, 2014a), o que diminui a consistência das informações e dos critérios utilizados para a análise e aprovação de novos EHIS.

Pesquisas têm apontado a persistência dos problemas do não atendimento das necessidades dos usuários de habitações de baixa renda, principalmente com relação às áreas comuns (LAY; REIS, 2002; COSTA, 2003; KOWALTOWSKI *et al.*, 2004; LIMA, 2007; ROLNIK, 2014). Segundo Medvedovski (2009), a necessidade de otimização do uso do solo e o custo da infraestrutura urbana, associados à

produção em escala de unidades habitacionais, têm dirigido, historicamente, a produção de HIS para a habitação de cunho coletivo, criando espaços de uso e gestão comum, situados de forma intermediária entre o público e o privado (MEDVEDOVSKI, 2009). Para Costa (2003), a importância dos espaços comuns em conjuntos residenciais está no fato de funcionarem como a extensão da habitação, com relação tanto à socialização dos indivíduos, quanto à possibilidade de suprirem necessidades da própria moradia.

Grande parte dos problemas referentes a áreas comuns de EHS relaciona-se a características de projeto, uso e manutenção desses espaços, ocasionando ambientes comuns subdimensionados, não utilizados, privatizados, depredados, sem manutenção ou com dívidas condominiais (LAY; REIS, 2002; KOWALTOWSKI *et al.*, 2004; MEDVEDOVSKI *et al.*, 2006; LIMA, 2007; NAVAZINAS, 2007; MIRON; ECHEVESTE; FORMOSO, 2008; MEDVEDOVSKI e BERGER, 2012; MILANO, 2013).

Embora sejam constatados problemas relacionados a esses espaços (ROLNIK, 2014), muitas das pesquisas que aprofundam aspectos de avaliação do MCMV se detêm na questão da inserção urbana (HIRATA, 2011; NASCIMENTO NETO; MOREIRA; SCHUSSEL, 2012; LEITÃO; ARAUJO, 2013; SOARES *et al.*, 2013; ANDRÉ *et al.*, 2014; LIMA; LAY, 2014; MELCHORS; WAGNER, 2014; NASCIMENTO; PEQUENO; ROSA, 2014; ROSA; PEQUENO; SILVA, 2014; SOUZA; PEQUENO; MAIA, 2014) ou da unidade habitacional (LOGSDON, 2012) e não detalham aspectos das áreas comuns, o que indica a necessidade de sua investigação mais aprofundada em empreendimentos executados pelo programa.

A partir disso, a necessidade de investigação mais específica das áreas comuns de EHS do MCMV é relevante, pela vasta implementação de empreendimentos sob forma de condomínio (77% das UH contratadas para famílias de baixa renda, na Região Metropolitana de Porto Alegre, até 2012 - BRASIL, 2013b) e pela grande incidência de problemas constatados nas áreas comuns desses EHS (MEDVEDOVSKI e BERGER, 2012; ARAUJO, 2013; LEITÃO; ARAUJO, 2013; MILANO, 2013; ROLNIK, 2014; ROSA; PEQUENO; SILVA, 2014). Conforme relatos de técnicos da Prefeitura de São Leopoldo/RS e da CAIXA Vale dos Sinos<sup>2</sup> (informação verbal), os problemas se repetem e têm crescido em novos empreendimentos. Nesse sentido, a avaliação de espaços comuns permite não só esclarecer as relações existentes nos empreendimentos, mas também supor o tipo de relação que seus habitantes têm com os outros espaços da cidade, medindo a capacidade dos homens de interagir e de zelar pelo bem coletivo (BAPTISTA, 2011).

---

<sup>2</sup> Dados obtidos a partir de entrevistas realizadas com técnicos da Prefeitura de São Leopoldo e CAIXA, na primeira etapa da pesquisa, no 1º semestre de 2014 (ver *Capítulo 4*).

Assim, para que haja um real benefício para os usuários de EHS e para a sociedade, são necessários bons resultados na relação entre os usuários e os empreendimentos oferecidos pelos programas de provimento habitacional. Estudos recentes têm apontado que a percepção de valor dos usuários é uma fonte de evidência relevante na avaliação de empreendimentos habitacionais de interesse social (BONATTO; MIRON; FORMOSO, 2011; BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012; GRANJA; KOWALTOWSKI *et al.*, 2006; KOWALTOWSKI *et al.*, 2013).

A percepção de valor tem sido originalmente investigada, em termos de referencial teórico e abordagens de pesquisa, pela área de *marketing* (VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2008). Essa área de estudo utiliza conceitos para a definição das características de produtos que se aproximam aos conceitos empregados na área Ambiente-Comportamento para o ambiente construído; contudo, utiliza abordagens que buscam aprofundar a relação entre as características mais concretas e as mais simbólicas e abstratas que exercem influência nas percepções (SILVA, 2014). Nesse sentido, alguns estudos pertinentes ao ambiente construído têm demonstrado o potencial da aplicação desse referencial teórico e dessas abordagens ao entendimento da percepção de valor no contexto da construção civil em geral (COOLEN; HOEKSTRA, 2001; MIRON, 2008; BONATTO, 2010; SILVA, 2014).

Entre os estudos que buscam o entendimento da percepção de valor, na construção civil, observa-se a investigação de constructos<sup>3</sup> que possam auxiliar nas avaliações de empreendimentos em uso (MIRON, 2008; BONATTO, 2010). Além disso, considerando a habitação como produto heterogêneo (COOLEN; HOEKSTRA, 2001), deve haver um esforço no agrupamento de constructos em classes ou categorias, possibilitando, assim, identificar em quais dessas categorias os objetivos propostos estão sendo, ou não, atingidos (MIRON, 2008; BONATTO, 2010; MONTEIRO, 2015). Para Woodruff, Schumann e Gardial (1993), pesquisadores da área de *marketing*, o sucesso de um empreendimento depende intimamente do conhecimento a respeito das necessidades do consumidor (usuário) e do que representa valor para ele, em uma relação custo-benefício, que pode ser considerada como um *trade-off*<sup>4</sup> entre atributos desejados e sacrifícios necessários para que tal desejo seja alcançado.

A partir desse contexto, a necessidade de análise sobre o produto habitação de interesse social que tem sido gerado pelos empreendimentos do Minha Casa Minha Vida se torna mais evidente. O presente estudo identifica como importante lacuna do conhecimento a análise da

---

<sup>3</sup> Constructo é um conceito consciente e deliberadamente inventado ou adotado com um propósito científico (MARCONI, LAKATOS, 2000). Ou, ainda, é a linguagem básica de conceitos para caracterizar um fenômeno (MARCH; SMITH, 1995).

<sup>4</sup> Ato de escolher uma coisa em detrimento de outra.

percepção de valor sobre as áreas comuns, tanto dos usuários como dos agentes envolvidos no desenvolvimento desses EHIS, o que poderá indicar oportunidades de melhoria para futuros empreendimentos.

### 1.3 QUESTÕES DE PESQUISA

Considerando o contexto de EHIS no PMCMV e a identificação da lacuna do conhecimento, foi elaborada a seguinte questão de pesquisa:

**Como a análise da percepção de valor pode contribuir para a compreensão das consequências geradas para os usuários na ocupação das áreas comuns em empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida?**

A questão principal desdobra-se, ainda, nas seguintes questões secundárias:

- De que forma é possível categorizar os constructos relacionados à percepção de valor sobre as áreas comuns de empreendimentos do PMCMV?
- Qual a relação entre a percepção de valor e o perfil familiar previsto para o programa, considerando cada empreendimento analisado?

Neste trabalho, considera-se que as categorias são classes ou grupos de constructos. Os constructos, por sua vez, são considerados como conceitos que definem grupos de atributos e de consequências do produto EHIS, bem como grupos de valores pessoais de usuários e técnicos. Como aspectos, pode-se considerar cada uma das formas através das quais algo pode ser entendido ou explicado.

### 1.4 OBJETIVOS DE PESQUISA

O objetivo principal desta pesquisa é:

**Analisar de que forma ocorre a percepção de valor com relação às áreas comuns de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida.**

A partir do objetivo principal, são propostos os seguintes objetivos específicos:

- Investigar de que forma os constructos relacionados à percepção de valor sobre as áreas comuns de empreendimentos do PMCMV podem ser categorizados;

- Analisar a relação entre a percepção de valor dos usuários relacionada às áreas comuns e o perfil familiar previsto para cada empreendimento.

## 1.5 DELIMITAÇÕES

Esta pesquisa possui algumas delimitações que devem ser consideradas:

- a) A pesquisa leva em conta empreendimentos construídos através do PMCMV – Faixa 1/FAR, que abrange a provisão habitacional para famílias com renda mensal de até R\$1.600,00 e que não se organizam sob forma de cooperativas. Essa delimitação foi feita, principalmente, em função de a pesquisa fazer parte do projeto MCTI/CNPQ/MCIDADES 11/2012 e em função de a população de baixa renda participar do déficit e da produção habitacional realizada pelo programa. Além disso, serão analisados os empreendimentos executados nas duas fases do programa lançadas até a época do estudo: MCMV 1 e MCMV 2. As demais modalidades do programa, assim como os demais programas habitacionais, foram enquadrados em estudos exploratórios, mas não são foco da coleta de dados.
- b) A Faixa 1/FAR do PMCMV engloba Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social (EHIS), cujo público possui acesso limitado a serviços, entre eles, a educação. Como a análise considera também a percepção do usuário, os resultados devem ser observados com cautela, em função do grau de instrução do público questionado e das eventuais dificuldades de comunicação entre pesquisadores e público.
- c) A pesquisadora é servidora da Prefeitura de São Leopoldo. Embora não atue na produção habitacional realizada através do PMCMV, trouxe ao presente trabalho percepções decorrentes da sua experiência dentro da instituição.
- d) Foram coletados dados de empreendimentos do MCMV localizados no Município de São Leopoldo. Tal delimitação baseou-se na análise de um banco de dados, disponibilizado pelo Ministério das Cidades ao grupo participante do projeto de pesquisa, com listagem de empreendimentos contratados através do PMCMV até 2012. Constatou-se que a maioria significativa dos EHIS produzidos, destinados à Faixa 1, na Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA), foram construídos nos municípios de **Canoas, Porto Alegre e São Leopoldo**, únicos com mais de 1.000 Unidades Habitacionais (UH) contratadas no período, como mostra a Figura 1.

### MCMV – Empreendimentos Faixa 1 - RMPA

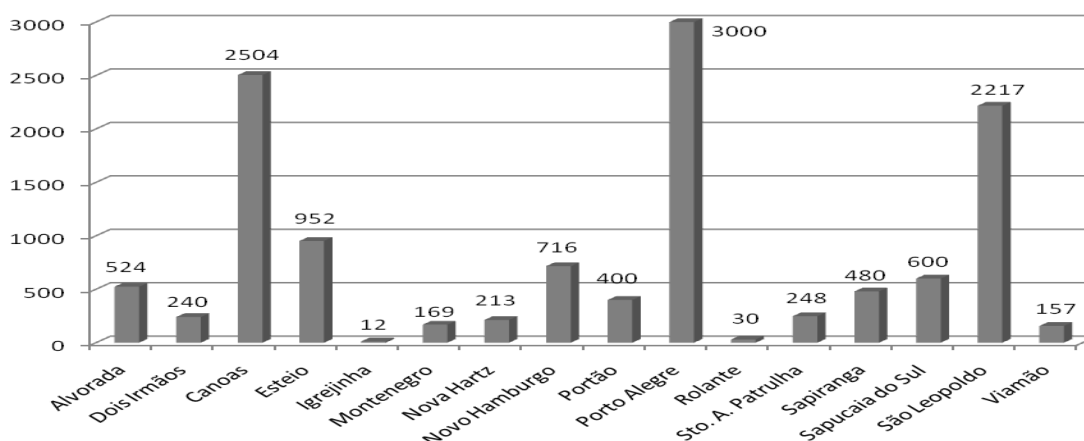


Figura 1 - UH contratadas na RMPA através do PMCMV até 31/dez/2012 (Dados adaptados de BRASIL, 2013b)

Considerando esses três municípios e pesquisando o seu desenvolvimento nas últimas décadas, São Leopoldo desponta com a maior taxa de crescimento populacional (ver Tabela 1), o que gera também uma demanda considerável por moradia, em um curto espaço de tempo.

Tabela 1 - Dados Municípios e RMPA em 2010 (RS, 2014)

	População Censo 2010 (hab)	Densidade (hab/km <sup>2</sup> )	Taxa de Crescimento Pop. 2000-2010 (%aa)
<b>P. Alegre</b>	1.409.351	2.837,53	0,35
<b>Canoas</b>	323.827	2.470,15	0,56
<b>S. Leopoldo</b>	214.087	2.083,82	1,01
<b>Total RMPA</b>	4.010.130	391,82	-

O Plano Local de Habitação de Interesse Social (PLHIS) de São Leopoldo traz uma reflexão sobre esse assunto, mostrando uma situação socioeconômica singular do município, ao ser comparado a outros próximos (SÃO LEOPOLDO, 2013). Segundo dados do plano, junto ao crescimento populacional, houve uma estagnação econômica, percebida através do pouco crescimento do PIB, gerada, possivelmente, por uma significativa imigração de população de baixa renda para o município. Não se sabe ao certo o que causou tal fenômeno, mas, com o aumento da população carente, há o acréscimo de necessidade por moradias, comprovada em números pelo déficit habitacional municipal para famílias pertencentes à Faixa 1/FAR: 12.276 UH, em 2011, e 11.005 famílias cadastradas na modalidade do MCMV no mesmo ano (SÃO LEOPOLDO, 2013).

A seguir, há dados sobre a projeção de demanda de HIS em São Leopoldo (Tabela 2) e um resumo da produção habitacional feita através de programas vinculados ao Governo Federal (Tabela 3), o que reforça a importância do problema habitacional no município.

**Tabela 2 - Resumo da projeção de demanda de HIS em São Leopoldo (SÃO LEOPOLDO, 2013)**

	<b>2006-2011</b>	<b>2012-2015</b>	<b>2016-2019</b>	<b>2020-2023</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Urbano</b>	8.862	4.850	5.071	5.834	24.617
<b>Rural</b>	29	16	17	20	82
<b>Total</b>	8.891	4.886	5.088	5.854	24.699

**Tabela 3 - Síntese da produção de HIS em São Leopoldo até 2011 (SÃO LEOPOLDO, 2013)**

<b>EMPREENDEDOR</b>	<b>LOTES</b>	<b>UNIDADES HABITACIONAIS</b>
<b>Município</b>	6.259	2.817
<b>Cooperativas Habitacionais</b>	3.245	1.434
<b>Outros</b>	3.226	7.144
<b>Total</b>	12.730	11.395

Esse contexto de aumento populacional acelerado de famílias de baixa renda (ver Tabela 1), nas últimas décadas, e a considerável produção habitacional que já vem sendo feita em São Leopoldo, pelo PMCMV, faz com que o município represente um local favorável para delimitação da análise, considerando os objetivos desta pesquisa.

## **1.6 SÍNTESE DO DELINEAMENTO DE PESQUISA**

A pesquisa foi desenvolvida em quatro etapas principais, e a revisão bibliográfica foi feita durante toda a análise.

Primeiramente, foi realizada a **COMPREENSÃO DO CONTEXTO E DA TEORIA**, com o objetivo de buscar o entendimento sobre o contexto e definir o problema de pesquisa. Durante essa etapa, houve o aprofundamento de conhecimentos, com base em bibliografia existente, a participação em eventos relacionados ao tema e a coleta de dados inicial. Ainda nessa etapa, procurou-se montar o plano de pesquisa, identificando questões relevantes ao estudo, elaborando o método, de uma maneira geral, e distinguindo seus pontos fortes e limitações.

Após a compreensão, foi feita a CONFIGURAÇÃO DOS MÉTODOS DE AVALIAÇÃO, com base na etapa anterior, em uma sistematização de dados coletados em outras pesquisas realizadas e em uma categorização inicial dos constructos obtidos. Esta etapa pode ser considerada como uma preparação para a coleta de dados, com a ampliação das habilidades da pesquisadora na investigação do estudo, na consulta a profissionais da área de estatística e no desenvolvimento de protocolo de coleta de dados.

Foram realizadas, então, MÚLTIPLAS AVALIAÇÕES, com coleta e análise dos dados, em empreendimentos selecionados, considerando a delimitação de pesquisa. Diferentes fontes de evidência foram utilizadas, entre elas: questionários, observação das áreas comuns, análise de imagens aéreas e entrevistas. Foi aprimorada a categorização dos constructos e elaborado um banco de dados, com a tabulação e análise dos resultados. Assim, foi possível analisar a forma e a intensidade do impacto de cada constructo na geração de valor com relação aos espaços comuns e as categorias do programa de que eles fazem parte.

Após essas etapas, foi feita uma análise e interpretação dos RESULTADOS obtidos. Houve a preparação de resultados parciais, considerando cada empreendimento em separado, e dos resultados finais, abrangendo todos os EHIS analisados. Foram produzidos, então, elementos gráficos para apresentar e disponibilizar a informação, de forma a ser entendida e utilizada pelos técnicos considerados “possíveis tomadores de decisão”. Por fim, foram realizadas reuniões com técnicos da Prefeitura de São Leopoldo e CAIXA Vale dos Sinos, para discutir os resultados.

Embora o planejamento de pesquisa tenha sido feito de forma sequencial, foi necessário rever as etapas iniciais de pesquisa ao longo de todo o estudo, tornando interativo o processo de pesquisa, conforme explicita a **Erro! Fonte de referência não encontrada.**



Figura 2 - Diagrama síntese do delineamento da pesquisa



## 1.7 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

A dissertação está estruturada em seis capítulos. No presente capítulo, analisa-se o contexto no qual foi originado o problema de pesquisa, identificando-se a lacuna do conhecimento. A partir dessa discussão, define-se o problema de pesquisa, assim como a questão de pesquisa, o objetivo a ser alcançado, as delimitações, o delineamento e a estrutura do trabalho.

No capítulo dois, é feita uma revisão bibliográfica sobre intervenções estatais em Habitação de Interesse Social (HIS), ressaltando-se questões relacionadas às áreas comuns dos empreendimentos, consideradas relevantes ao estudo. A seguir, são apresentadas informações sobre a estrutura do PMCMV, indicações sobre modificações implantadas pelo programa com relação a outros precedentes, uma conceituação sobre áreas comuns em EHIS e uma discussão sobre pesquisas envolvendo EHIS em uso, feitos através do PMCMV.

No capítulo três, uma revisão bibliográfica sobre a percepção de valor na produção do ambiente construído utiliza, principalmente, referenciais teóricos da área de *marketing*. São abordados o conceito de valor, o processo de desenvolvimento de empreendimentos e a aplicação desses conceitos na construção civil. Discute-se também o conceito de hierarquia de valor e a Técnica *Laddering*, utilizada na coleta de dados do estudo.

O capítulo quatro aborda o método de pesquisa, incluindo a descrição da estratégia escolhida, o delineamento da pesquisa, a definição e a caracterização dos empreendimentos analisados, as técnicas de coleta de dados e a descrição da Técnica *Laddering* na elaboração dos Mapas de Hierarquia de Valor (MHV).

O capítulo cinco da dissertação contém os resultados de pesquisa, abordando-se, primeiramente, os resultados das etapas de compreensão do contexto e da teoria e de configuração dos métodos de avaliação. Em segundo lugar, são descritos os resultados da etapa de coleta de dados, considerando dados coletados em cada empreendimento em separado, de todos em conjunto, e dados gerais coletados para a pesquisa. Por último, há análise e comparação entre dados encontrados com a bibliografia existente sobre o assunto e discussão dos resultados com possíveis tomadores de decisão.

O capítulo seis apresenta as conclusões e recomendações para futuras pesquisas, sintetizando-se as principais contribuições do presente trabalho.

## 2. HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL E O PMCMV

No presente capítulo, procurou-se abordar questões pertinentes ao trabalho sobre produção de Habitação de Interesse Social (HIS) para fins de comparação com problemas identificados no desenvolvimento da pesquisa. Buscou-se pontuar os principais problemas da década de 1940 até os dias atuais, não se propondo, com isso, a uma extensa revisão histórica sobre HIS no Brasil.

Além disso, foram apresentadas as características gerais do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), uma conceituação e análise sobre áreas comuns de EHIS e uma discussão sobre resultados e contribuições de pesquisas que analisaram EHIS produzidos através do programa.

### 2.1 AS INTERVENÇÕES ESTATAIS EM HIS E AS ÁREAS COMUNS

A história dos usos da terra urbana no Brasil é, em parte, a história da apropriação do espaço, tanto pela ocupação real quanto pela propriedade legal, onde há a noção de que o direito à terra está diretamente ligado à sua efetiva utilização (ROLNIK, 1997). Essa estrutura remonta à própria ordem jurídica portuguesa e a um sistema oficial de concessão, com um registro de terras virtual, acessível a poucos (ROLNIK, 1997).

Em função da impossibilidade de acesso à moradia oferecido pelo mercado a grande parte da população, são praticadas políticas compensatórias por meio de programas públicos habitacionais (KOWALTOWSKI *et al.*, 2013). Assim, pode-se dizer que governos vêm tentando aplacar o déficit habitacional desde o início do século XX, de quando se tem notícia das primeiras intervenções estatais na questão habitacional (GAP, 1985), até os dias atuais. Durante a Primeira República (1889 – 1930), observou-se uma deterioração das condições de vida nas cidades, provocada pelo afluxo de trabalhadores mal remunerados ou desempregados, pela falta de habitações populares e pela expansão descontrolada da malha urbana. Tal cenário obrigou o poder público a intervir para tentar controlar a produção e o consumo de habitações (BONDUKI, 1998).

A partir dos anos 1940, foram implantados os IAPIs, considerados por Bonduki (1998) como os primeiros conjuntos residenciais de magnitude no Brasil. Buscava-se viabilizar a “habitação mínima”, com a criação de generosos espaços comuns abertos (nesse caso considerados públicos) entre os blocos, compensando a exiguidade do espaço privado. Além disso, a manutenção da propriedade dos conjuntos pelos próprios Institutos, com o aluguel das unidades para os associados, possibilitava o predomínio do conceito da habitação como um serviço público, rompido após 1964, quando as

unidades foram vendidas e as áreas públicas gradativamente cercadas e privatizadas (BONDUKI, 1998).

Para Bonduki (1998), a valorização do espaço público (no caso, os espaços comuns ao redor dos edifícios) é uma das principais marcas da produção habitacional dos IAPIs.



**Figura 3 - Desenho original de IAPI projetado para São Paulo, na década de 1940, pelo Arq. Atílio Corrêa Lima e equipe, mostrando a valorização do espaço comum (fonte: BONDUKI, 1998)**

Contudo, pode-se dizer que a produção ampla de moradias, abrangendo distintos segmentos sociais, com recursos importantes, iniciou-se somente na segunda metade da década de 1960, com o Banco Nacional de Habitação – BNH (COSTA, 2003). O BNH foi criado como uma resposta do governo militar à forte crise de moradia presente num país que já se urbanizava aceleradamente. Buscou-se, por um lado, o apoio das massas populares urbanas e, por outro, a implantação de uma política permanente de financiamento, capaz de estruturar, em moldes capitalistas, o setor da construção (BONDUKI, 1994). Nessa época, a produção de conjuntos habitacionais alterou-se radicalmente, com a construção de um grande número de moradias (4,4 milhões de UH financiadas entre os anos de 1964 e 1985), em contraponto com a queda considerável na qualidade das unidades produzidas. Foram feitas unidades cada vez menores, repetitivas, somente providas de infraestrutura mínima e desprovidas de equipamentos de uso coletivo (MAGAGNIN *et al.*, 2003).

Para um maior aproveitamento da economia de escala, os conjuntos habitacionais eram construídos com projetos-padrão, sendo grande parte deles feitos com a tipologia arquitetônica multifamiliar. No Município de São Paulo, por exemplo, a COHAB-SP produziu 104.790 UH (de 1965 a 1991), sendo 73% em edifícios multifamiliares (ABIKO, 1995).

Com isso, houve a instituição de diversos empreendimentos sob forma de condomínio, sem qualquer preparo dos beneficiários para a futura administração e com projetos sem o devido tratamento das áreas comuns (COSTA, 2003; MELLO, 2014). Mello (2014) apontou causas para a não apropriação dos espaços comuns, bem como para o não reconhecimento da importância das funções

sociais coletivas, por usuários de empreendimentos realizados na época do BNH, tais como as apresentadas no Quadro 1:

<b>Classificação da presente pesquisa</b>	<b>Fatores apontados por Mello (2014)</b>
<b>Projeto arquitetônico inadequado</b>	Problemas de forma e relação dos espaços comuns com as unidades habitacionais, através da construção de prédios soltos em espaços vazios, e espaços comuns voltados a empenas cegas dos prédios;
<b>Falta de entendimento dos usuários/ falta de Trabalho Técnico Social</b>	“Cultura dos moradores”, que acarretava uma falta de entendimento da relação entre público, comum e privado;
<b>Problemas de gestão dos espaços comuns</b>	Inoperância da gestão condominial;
<b>Falta de atenção dos governos para os problemas que vinham acontecendo</b>	Descaso da administração pública.

Quadro 1 - Causas apontadas para a não apropriação dos usuários de espaços comuns em EHS do BNH

Em 1975, foi introduzida no Brasil, através do BNH, a modalidade de provimento de “lotes urbanizados” - em inglês *“site and services”* (ABIKO, 1995). Nessa modalidade, o Poder Público oferecia um lote demarcado em um conjunto de lotes, provido de sistema viário integrado à malha urbana, assim como às redes de infraestrutura. A responsabilidade da construção da moradia ficava a cargo do usuário, e não havia áreas condominiais privadas, por se tratar de um sistema de loteamentos. Entretanto, a forma como essa modalidade era desenvolvida apresentava limitações. Uma avaliação elaborada pelo BNH, considerando diversas experiências de implantação dessa modalidade no país, constatou empecilhos, tais como (ABIKO, 1995):

- as dificuldades de coordenação entre diversas agências públicas responsáveis pela urbanização de áreas, o que resultou em desperdício e perda de tempo;
- os loteamentos urbanizados necessitavam de algum apoio para a construção das moradias, com mecanismos que simplificassem e facilitassem o processo construtivo. Quando esse apoio não existia, a autoconstrução era normalmente longa e custosa;
- a localização de empreendimentos nas periferias, onde o custo da terra é inferior. A oferta de materiais de construção se tornava restrita, elevando o custo do empreendimento como um todo.

Nesse contexto, a intervenção estatal na habitação popular, com a venda de UH acabadas, tornou-se a mais tradicional, ao longo da história do país, visto que: (a) para o usuário, esse sistema é mais conveniente que outros, desde que tenha renda suficiente para assumir o financiamento; (b) para o Poder Público, a construção de novas casas é sempre sinônimo de prestígio e competência,

que se traduzem em votos na ocasião oportuna; (c) os empreiteiros defendem essa solução, que se constitui em seu mercado (ABIKO, 1995).

Ao longo dos anos, houve diversas iniciativas do Poder Público para o provimento de moradias destinadas à população de baixa renda. Nas últimas décadas, a “Política Nacional de Habitação (PNH)” foi lançada, com o principal argumento de ênfase na moradia para a população de baixa renda (BRASIL, 2014a), estabelecendo a divisão de recursos destinados à habitação, conforme se pode observar na Figura 4.

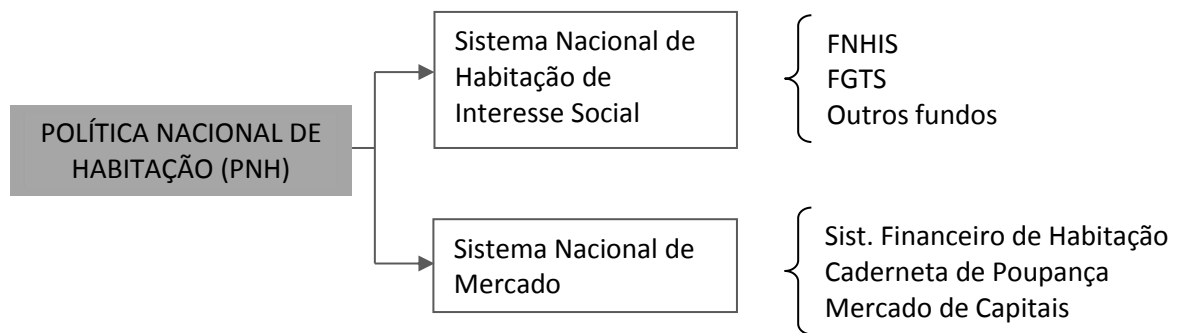


Figura 4 - Organograma Política Nacional de Habitação (BRASIL, 2014a)

Entre os programas federais voltados à produção e aquisição de UH previstos por essa política, incluem-se: (a) programas de financiamento voltados ao beneficiário final, como o Operações Coletivas (ou Carta de Crédito), que passou a absorver a maior parte dos recursos do FGTS; (b) o Programa de Arrendamento Residencial (PAR); (c) o Programa Crédito Solidário, operado com recursos do Fundo de Desenvolvimento Social; e (d) o Programa de Subsídio à Habitação (PSH), operado com recursos do Orçamento Geral da União (BRASIL, 2014a).

O PSH era direcionado a consumidores individuais com contratação em grupos, para atendimento, principalmente, de pequenos produtores rurais, o que hoje é atendido pelo Programa Nacional de Habitação Rural (PNHR). Esse programa, assim como o Operações Coletivas, não previa, em suas normativas, espaços para equipamentos comuns, em função de sua característica de implantação geograficamente pulverizada, com construção em lotes esparsos nos territórios dos municípios (CAIXA, 2014a).

Já o programa PAR pode ser considerado o precursor do PMCMV – Faixa 1, também com recursos do FAR (Fundo de Arrendamento Residencial), alterando-se, principalmente, os limites de renda dos beneficiários e a forma de pagamento (CAIXA, 2014a), que deixou de ser arrendamento para ser aquisição com alienação fiduciária - no caso do MCMV (CAIXA, 2014a). O PAR se apresentou como uma modalidade entre o aluguel social e a aquisição da casa própria, visto que os imóveis eram arrendados e, ao fim do período escolhido (entre 5 e 15 anos), os clientes tinham a opção da compra

(MEDVEDOVSKI, 2013). A possibilidade de compra foi a principal diferença entre arrendamento e aluguel.

As normativas do PAR também não previam espaços para os equipamentos de uso comum (CAIXA, 2014a), o que representa uma limitação significativa do programa, visto que se realizou a contratação de diversos condomínios através dele (BRITO, 2009; COSTA, 2003), ficando para as prefeituras municipais a tarefa de estabelecer critérios mínimos para os espaços comuns dos EHIS.

Medvedovski (2013) identificou, em seu trabalho, uma limitação para os arrendatários do PAR: a dificuldade para fazerem valer as suas necessidades e desejos com relação aos espaços comuns e até mesmo à UH. Isso ocorria principalmente pelo fato de a propriedade do imóvel ser da CAIXA (representando o FAR), que concentrava o maior poder de decisão sobre as ações realizadas no condomínio, enquanto o número de arrendatários fosse menor que o de proprietários.

Por outro lado, essa modalidade trazia o benefício da possibilidade de mudança de endereço do arrendatário para outro empreendimento PAR, caso houvesse alguma unidade disponível, e as despesas condominiais eram pagas pela CAIXA. Segundo Medvedovski (2013), quando o Estado tem de exercer uma política de gestão de uso, operação e manutenção de HIS, surgem as empresas administradoras de imóveis (as quais existem até hoje), contratadas na época via licitação, pagas com verbas públicas, com o papel da gestão, tanto de contratos quanto de patrimônio.

Os resultados de uma pesquisa sobre a percepção de usuários de EHIS, implantados através do PAR, com relação às áreas comuns, indicaram, ainda: (a) insatisfação com relação à gestão condominial e com o fato do síndico não ser designado pelos demais usuários; (b) insatisfação com relação à segurança, em função do número de acessos ao empreendimento; (c) demanda dos usuários por estacionamentos cobertos, churrasqueiras e arborização nas áreas comuns (MEDVEDOVSKI *et al.*, 2006).

Cantero e Ghoubar (2008) analisaram a produção pública municipal de moradias construídas para “locação social” na cidade de São Paulo, de 2001 a 2004, através do Programa de Locação Social (PLS), em terrenos centrais e subaproveitados do município. A locação social permite a incorporação de qualidade arquitetônica e implantação de empreendimentos em áreas consolidadas, por não se limitar à capacidade de endividamento das famílias. Entretanto, nas experiências analisadas, houve um “nível alto de imprevisibilidades e desacertos”, que acabaram por dificultar a sustentabilidade do programa, tais como (CANTERO; GHOUBAR, 2008):

- grande inadimplência de aluguéis e condomínios;
- problemas nas concepções iniciais de apoio à geração de renda;
- sujeira e degradação nas áreas comuns;

- venda irregular de moradias, que, mesmo alugadas, eram transferidas sem o controle do Poder Público.

Cantero e Ghoubar (2008) sugeriram algumas considerações especiais para projetos de EHS, com a utilização de materiais de qualidade, com maior durabilidade e menor custo de manutenção:

*Há que se considerar as consequências da futura moradia sobre a psicologia de uma população de baixa renda, com uma cultura heterogênea e uma visão individualista de sobrevivência, as quais deveriam nortear importantes aspectos da concepção de novos empreendimentos (CANTERO; GHOUBAR, 2008).*

Em 2009, foi instituído o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), com a pretensão de trazer inovações em relação aos programas habitacionais anteriores, tanto no que se refere às diretrizes, como ao volume de produção habitacional - 1 milhão de UH previstas no MCMV1, e 3 milhões de UH previstas para o MCMV 2 (CAIXA, 2014c).

Segundo técnicos da CAIXA e Prefeitura de São Leopoldo<sup>5</sup> (informação verbal), atualmente, os investimentos estatais, feitos com o intuito de construir habitação para baixa renda no país, são realizados, em sua grande maioria, através do PMCMV. A seguir, é apresentada a caracterização do programa.

## **2.2 O PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA**

### **2.2.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

O Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), instituído pelo Governo Federal através da Lei nº 11.977 de 2009, tem por finalidade criar mecanismos de incentivo à produção e aquisição de novas unidades habitacionais ou requalificação de imóveis urbanos e produção ou reforma de habitações rurais para famílias com renda mensal de até R\$ 5.000,00 (BRASIL, 2009; CAIXA, 2014a; CAIXA, 2014b). Ele compreende dois subprogramas: Programa Nacional de Habitação Urbana – PNHU, e Programa Nacional de Habitação Rural – PNR (BRASIL, 2011a).

O PMCMV apresenta-se formalmente como um único programa habitacional, mas estrutura-se operacionalmente em fases (MCMV 1, lançado em 2009; MCMV 2, lançado em 2011, MCMV 3, a ser lançado em 2015) e em linhas ou modalidades distintas, de acordo com faixa de renda dos beneficiários, origem dos recursos e instituição proponente (CIUFFOLINI; SHIMBO, 2013).

---

<sup>5</sup> Dados obtidos a partir de entrevistas realizadas com técnicos de Serviço Social da Prefeitura de São Leopoldo, e técnicos da CAIXA, das Gerências Porto Alegre e Vale dos Sinos, na primeira etapa da pesquisa, no 1º semestre de 2014.

O enquadramento das famílias no programa, hoje, acontece por meio de 3 faixas, de acordo com a renda familiar. Na primeira fase do programa, o enquadramento ocorria por número de salários mínimos; hoje, ocorre por faixas de valor, como mostra a Tabela 4.

**Tabela 4 - Faixas de enquadramento MCMV 2 (CAIXA, 2014a)**

FAIXA MCMV	RENDA
FAIXA 1	Renda familiar mensal de até R\$ 1.600
FAIXA 2	R\$ 1.600 < Renda familiar mensal ≤ R\$ 3.275
FAIXA 3	R\$ 3.275 < Renda familiar mensal ≤ R\$ 5.000

No que se refere à produção habitacional urbana, a seleção de famílias pertencentes à FAIXA 1 se dá através das Prefeituras Municipais ou Distrito Federal, obedecendo aos critérios nacionais dispostos na Lei Federal 11.977/2009, que estabelece preferência para: (a) famílias residentes em áreas de risco ou insalubres ou que tenham sido desabrigadas; (b) famílias com mulheres responsáveis pela unidade familiar; e (c) famílias que tenham pessoas portadoras de necessidades especiais (BRASIL, 2009). Além disso, para ser beneficiária, a família não pode ser proprietária de outro imóvel em território nacional (BRASIL, 2014a). Outros critérios podem ainda ser estabelecidos pelo poder público municipal para desempate na seleção, desde que aprovados pelo Conselho Municipal de Habitação (CMH) de cada município (CAIXA, 2014b).

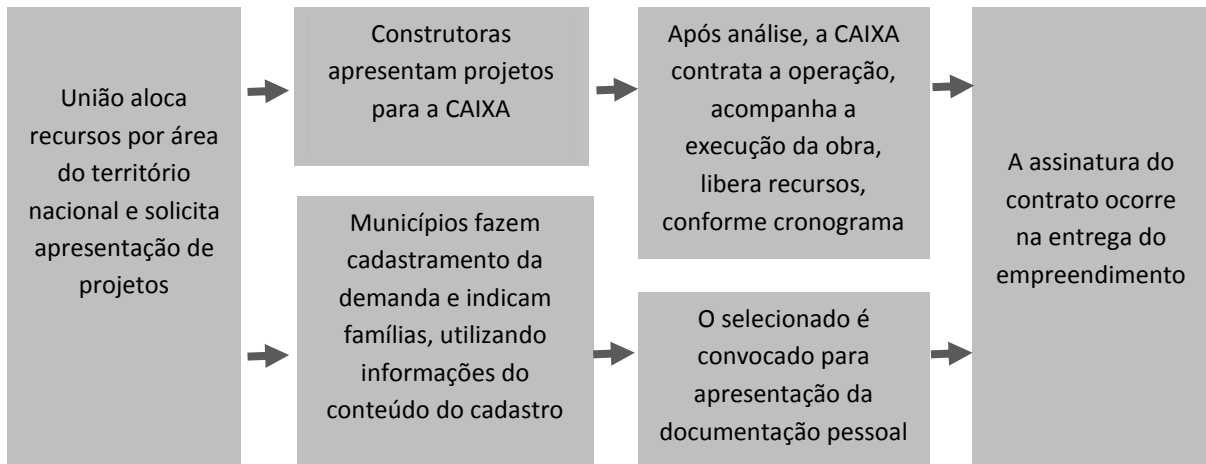
A seleção ocorre através de um cadastro realizado pelo município, mas também é admitida a indicação, por parte do próprio município, de um grupo de famílias provenientes de um mesmo assentamento irregular (BRASIL, 2011b). Após cadastro e seleção da demanda, é feita a verificação da compatibilidade das famílias junto a órgãos ou entidades federais e inserção dessas famílias no CadÚnico<sup>6</sup> (BRASIL, 2014a).

Na segunda fase do programa (MCMV 2), a verba disponibilizada ao empreendedor compreende, no mínimo: aquisição do terreno, edificações, infraestrutura interna ao empreendimento, infraestrutura externa exclusiva ao empreendimento, equipamentos comunitários, sistema de aquecimento solar (para unidades unifamiliares), tributos, despesas de legalização e Trabalho Técnico Social (BRASIL, 2013a; CAIXA, 2014a). Dependendo do número de UH previstas, pode-se obter verba ainda para equipamentos de saúde e educação (CAIXA, 2014a; CAIXA, 2014b). Além disso, os empreendimentos devem estar inseridos na malha urbana ou em zonas de expansão urbana, assim definidas de acordo com o Plano Diretor de cada município (CAIXA, 2014a).

<sup>6</sup> CadÚnico é o instrumento de identificação e caracterização socioeconômica das famílias brasileiras de baixa renda, a ser obrigatoriamente utilizado para seleção de beneficiários e integração de programas sociais do Governo Federal voltados ao atendimento deste público (BRASIL, 2007).



Na Figura 5, é possível observar o diagrama relativo à contratação da modalidade do PMCMV FAIXA 1/FAR, delimitação da presente pesquisa:



**Figura 5 - Diagrama Fundo de Arrendamento Residencial - FAR (Adaptado de BRASIL, 2014a)**

Quanto aos principais agentes envolvidos na produção habitacional através do PMCMV, podemos listar os seguintes (Quadro 2):

AGENTES	ATRIBUIÇÕES
UNIÃO/ MINISTÉRIO DAS CIDADES	Responsável por estabelecer diretrizes para o programa e aplicação dos recursos. Aloca recursos por Unidade Federativa, considerando o déficit habitacional.
CAIXA	Responsável pela gestão do programa. Analisa projetos de engenharia/arquitetura, contrata a empresa construtora, acompanha a obra e o Trabalho Técnico Social.
PODER PÚBLICO ESTADUAL OU MUNICIPAL	Responsável pela seleção das famílias a serem beneficiadas pelo programa, implantação e funcionamento dos equipamentos públicos, elaboração de chamamento para escolha de empresa construtora no caso de terrenos públicos, execução do Trabalho Técnico Social (TTS), extensão de sua participação no MCMV sob a forma de aportes financeiros, bens ou serviços. Ao poder público cabe, ainda, facilitar a implantação dos projetos, reduzindo a carga de tributos e taxas que possam onerar o custo dos imóveis a serem produzidos, e tornando mais ágil o processo de aprovação dos empreendimentos.
EMPRESAS CONSTRUTORAS	Responsáveis pela execução dos empreendimentos habitacionais. Devem apresentar projetos aprovados de empreendimentos em parceria com estados e municípios, ou de maneira independente.
ENTIDADES	Entidades organizadoras (em prol da habitação) através das quais os beneficiários unem-se de forma associativa, como, por exemplo, associações, cooperativas, sindicatos, etc.
MOVIMENTOS SOCIAIS	Ação coletiva de setores da sociedade ou organizações sociais para defesa ou promoção, com certo objetivo, neste caso o da habitação.
BENEFICIÁRIOS	Pessoas físicas que, após cadastramento junto ao seu município e atendidos os requisitos mínimos estabelecidos pelo programa, possam ser contemplados com a unidade habitacional (UH).

**Quadro 2 - Agentes envolvidos na produção habitacional do MCMV e suas atribuições (CAIXA, 2014a; CAIXA, 2014b)**

Algumas revisões de diretrizes foram propostas durante o funcionamento do programa, com a implementação do MCMV 2, tais como (CAIXA, 2014a; CAIXA, 2014b, CAIXA, 2014c):

- aumento na proporção de moradias destinadas à Faixa 1<sup>7</sup>;
- maior controle sobre a venda irregular dos imóveis, através da concessão da subvenção para uma única vez, por beneficiário, e por imóvel<sup>8</sup>;
- possibilidade de aquisição da UH por parte do beneficiário, através da quitação do saldo integral do imóvel – beneficiário tem a possibilidade de obter a propriedade do imóvel antes do prazo previsto no MCMV 1 (que era de 10 anos), caso pague o custo integral da construção e abra mão de benefícios fiscais recebidos;
- envolvimento maior do setor público no que se refere ao Trabalho Técnico Social – a responsabilidade pela execução do TTS, ou contratação, passa a ser das Prefeituras, e não mais da CAIXA, com acontecia nos primeiros empreendimentos do programa;
- possibilidade de implantação de comércio em EHIS multifamiliares, devendo o resultado de sua exploração ser integralmente destinado ao custeio do condomínio;
- possibilidade de utilização de verba adicional do programa para construção de equipamentos de educação e saúde, sendo possível para equipamentos de educação, quando previstas 500 UH ou mais, e para equipamentos de saúde, em empreendimentos com previsão de construção de 800 UH ou mais<sup>9</sup>;
- modificações nos requisitos mínimos da UH, no que se refere à acessibilidade interna, sistemas de aquecimento solar, acabamentos e esquadrias;
- maior atenção com relação à gestão condominial de empreendimentos multifamiliares, através da previsão de verba em separado para a contratação de empresa que atue na consolidação, legalização e administração do condomínio por 1 ano (fato esse que representa mais um indício de problemas na administração dos empreendimentos em uso, feitos na primeira fase do programa);
- obrigatoriedade da implantação de equipamentos de uso comum com as verbas de contratação do programa (Portaria do Ministério das Cidades de nº 518/2013<sup>10</sup> - BRASIL, 2013a).

A contratação da empresa de gestão condominial tem por objetivo desenvolver um trabalho pedagógico com os moradores para ensinar as diretrizes das atividades a serem realizadas nos condomínios, como: escolha do síndico, gestões contábeis, administração, entre outros. O trabalho

---

<sup>7</sup> Essa afirmação tem sido questionada em pesquisas (KRAUSE; BALBIM; LIMA, 2013; MARICATO, 2009).

<sup>8</sup> Segundo notícias (FORTUNA, 2015; SILVA; TREZZI, 2015), não se percebem resultados de diminuição da venda irregular de imóveis construídos, considerando os implantados através do MCMV.

<sup>9</sup> Segundo técnicos da CAIXA (em entrevista em 07/04/15), até a conclusão da pesquisa, essa possibilidade não havia sido utilizada por nenhum dos municípios da Região Vale dos Sinos.

<sup>10</sup> Os EHIS analisados na pesquisa foram contratados em data anterior a 2013, então tal contratação não fez parte do escopo de serviços entregues às famílias beneficiárias. Entretanto, a criação dessa norma na Portaria pode refletir, ou até confirmar, uma deficiência do programa, lançado em 2009.

de gestão condominial a ser contratado é dividido em três fases (BRASIL, 2014a), conforme apresentado no Quadro 3.

	<b>FORMAÇÃO CONDOMÍNIO</b>	<b>IMPLANTAÇÃO CONDOMÍNIO E ORGANIZAÇÃO</b>	<b>GESTÃO CONDOMINIAL</b>
<b>Duração</b>	30 dias	Até 90 dias	Da eleição do síndico até final contrato
<b>Atividades</b>	- levantar informações para elaboração da previsão orçamentária; - prestar assessoria técnica nas reuniões que antecedem a ocupação; - prestar assessoria técnica para eleição de síndico, conselho fiscal, entre outras ações.	- providenciar CNPJ e Convenção de Condomínio <sup>11</sup> ; - registrar atas; - apoiar e esclarecer o síndico e conselho fiscal nas discussões com os condôminos, para elaboração do regimento interno e abertura de contas de Pessoa Jurídica do condomínio.	- participar das assembleias e assessorar o síndico quanto à necessidade, frequência, planejamento e condução de assembleias; - orientar o síndico e conselho fiscal em relação à elaboração de cadastro de moradores; - disponibilizar canais de comunicação para esclarecer dúvidas.

**Quadro 3 - Atribuições da empresa para gestão condominial - MCMV (BRASIL, 2014a)**

### 2.2.2. TRABALHO TÉCNICO SOCIAL

Os pré-requisitos para o Trabalho Técnico Social (TTS) previsto para os empreendimentos construídos através do PMCMV são definidos na Portaria nº 21/2014. Conforme Oficina de Treinamento para o Trabalho Técnico Social e bibliografia do Ministério das Cidades (BRASIL, 2014a), o TTS previsto para os empreendimentos deve fornecer:

- informação aos beneficiários sobre os objetivos do programa, as características do empreendimento e os impactos decorrentes do novo morar;
- autoconhecimento dos beneficiários como sujeitos de direitos e deveres;
- sensibilização dos beneficiários para participar das atividades do TTS;
- participação nos processos de escolha das unidades habitacionais;
- levantamento do perfil das famílias a serem beneficiadas e identificação de suas demandas por serviços públicos;
- ações para defesa da sustentabilidade ambiental;

<sup>11</sup> Entre as áreas condominiais, as definições do que é exclusivo ou não, e sua regulamentação, constam na Convenção de Condomínio, documento obrigatório para todos os edifícios multifamiliares, a ser formulado e assinado por todos os proprietários do empreendimento, mesmo que possuam apenas o direito de uso (BRASIL, 1964).

- garantia do acesso dos beneficiários a serviços e políticas públicas, em relação às demandas identificadas e ao cumprimento dos compromissos assumidos pelo poder público local;
- ações para que os equipamentos comuns implantados pelo empreendimento sejam apropriados e utilizados da melhor forma pelos beneficiários;
- estabelecimento das regras de convivência e de usos dos espaços comuns;
- trabalho das relações sociais de forma a facilitar a vida coletiva, buscando formar organizações representativas legítimas e atuantes;
- ações de manejo adequado dos resíduos sólidos;
- ações de capacitação com as famílias, tornando-as aptas a organizar e gerir o orçamento familiar e a vida coletiva;
- promoção de ofertas de oportunidades de geração de trabalho e renda, de acordo com as vocações produtivas dos beneficiários e da região;
- articulação com os programas e ações de trabalho e renda existentes no município e inserção dos beneficiários nesses programas;
- fixação dos beneficiários nas suas moradias, com serviços públicos e privados ao alcance das famílias.

Segundo o mesmo documento (BRASIL, 2014a), quando o empreendimento for instituído sob forma de condomínio, o TTS deve incluir, ainda:

- discussão, aprovação e registro de regimento interno;
- eleição de síndico e Conselho Fiscal, realizada de forma democrática e participativa, e sua capacitação para a gestão condominial;
- condomínio em funcionamento.

### 2.3 AS ÁREAS COMUNS

Existem, no meio acadêmico, diversos trabalhos relacionados a EHIS, dedicados a áreas comuns dos empreendimentos, tratadas com a terminologia de áreas ou espaços: “comuns” (BAPTISTA, 2011; NAVAZINAS, 2007), “coletivos” (LAY, 1998; LAY; REIS, 2002; MEDVEDOVSKI; BERGER, 2012), “condominiais” (MEDVEDOVSKI *et al.*, 2006), “livres” (MELLO, 2014), ou mesmo, “abertos” (MONTEIRO, 2007; MORAES, 1996).

Para Lay e Reis (2002), os espaços comuns abertos são o local onde os residentes devem ter a oportunidade de realizar atividades sociais, recreativas e funcionais, estabelecendo vínculos entre si. A definição física dos espaços comuns pode interferir na segurança, conforto, legibilidade dos ambientes e orientação dos usuários, afetando inclusive os sentimentos de autoestima, o relacionamento que eles mantêm entre si, a sensação de pertencimento e a sua identificação com o local de moradia.

O tratamento das áreas comuns é importante, na medida em que o vazio, que a princípio é livre, vai adquirindo formas dadas pelos usuários, muitas vezes, sem qualquer critério técnico (MELLO, 2014). A falta de clareza física na definição de hierarquia espacial de espaços comuns de EHS resulta, em vários casos, na ocupação gradual dessas áreas por construções irregulares (LAY; REIS, 2002). Para Lay e Reis (2002), os espaços antes destinados ao lazer comum recebem ocupações que se destinam a usos diversificados, tais como: garagens, depósitos, churrasqueiras, espaços para prestação de serviços, pequenos comércios ou residências.

Além disso, as tipologias arquitetônicas, assim como as dimensões dos empreendimentos, interferem na percepção dos usuários com relação aos espaços coletivos. Em estudo realizado por Bonatto (2010) em 3 EHS, referentes a diferentes programas habitacionais, houve um aumento da insatisfação de usuários com relação às áreas comuns, com a implantação de condomínio de diversos blocos de edificações multifamiliares. Para Reis (1998), blocos de apartamentos, quando comparados a unidades habitacionais isoladas, necessitam de um cuidado maior no tocante às claras definições e marcações dos territórios. O autor classificou esses territórios como espaços privados, semiprivados (para uso de determinado número de residentes), semipúblicos (para uso comum de todos os residentes do conjunto) ou públicos. Sugeriu, inclusive, que dentro do empreendimento haja elementos físicos delimitando os territórios, como cercas ou grades.

Contudo, Kowaltowski *et al.* (2006) ressaltaram que a sustentabilidade do empreendimento requer que se tenha cuidado com a definição de limites territoriais, de forma a evitar imagens negativas de confinamento e isolamento da vida da cidade, além de facilitar o acesso de visitantes (KOWALTOWSKI *et al.*, 2006).

Como referência internacional de análise dos espaços comuns, Newman (1996) destacou a importância da definição dos espaços coletivos para os empreendimentos, com o objetivo de proporcionar uma maior segurança aos moradores. O autor sugeriu a atuação de controle da vizinhança e formas de implantação para as construções, definindo territórios públicos e privados. Mencionou, ainda, que, ao se incluir uma família em um programa habitacional, “dando-lhe o

próprio território”, pode-se gerar, nessas pessoas, não só um desejo de serem respeitadas, mas também um respeito maior pelo território alheio (NEWMAN, 1996).

Marcus (1986) elaborou uma análise sobre espaços comuns de EHIS, contendo sugestões de diretrizes projetuais, feitas com base em pesquisas realizadas em diferentes países. Em estudos de caso relacionados a EHIS, muitas das reclamações feitas por usuários são referentes aos espaços abertos e não às unidades habitacionais propriamente ditas. A autora ainda destacou, em seu trabalho: (a) a necessidade de espaços abertos para o lazer infantil; (b) a necessidade de visibilidade e fácil acesso para os espaços comuns; (c) a clara definição de territórios; (d) a limitação do número de UH por empreendimento ou a divisão de áreas comuns separadas para cada grupo limitado de moradias. A falta de clareza na definição de territórios pode ocasionar problemas como: (a) passagem de intrusos em áreas destinadas ao uso comum; (b) utilização de áreas internas de lazer por crianças não residentes no empreendimento; (c) inadequada visibilidade de transeuntes para dentro dos jardins ou pátios; (d) atividades de lazer infantil em áreas inadequadas, como as de circulação entre as residências (MARCUS, 1986).

Entre as pesquisas de Avaliação Pós-Ocupação (APO) em EHIS feitas pelo Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC) de Lisboa, podem ser destacadas três, que investigaram 12, 14 e 16 empreendimentos habitacionais, respectivamente (COELHO; PEDRO, 2013). Nos estudos, foram identificadas algumas características em relação aos espaços comuns (COELHO; PEDRO, 2013):

- espaços exteriores inacabados tiveram uma influência negativa no uso e na imagem das respectivas zonas;
- ações de corresponsabilização de usuários na manutenção de áreas abertas dinamizaram a apropriação desses espaços;
- reforço na separação entre tráfegos de pedestres e veículos e qualificação dos espaços exteriores com mobiliário e vegetação mostraram-se necessários;
- compensação do reduzido tamanho das UH pela qualidade de espaços exteriores, com condições de conforto ambiental e reduzido número de vizinhos;
- quintais/pátios privativos assumiram importantes funções privadas e públicas, mas, em algumas situações pontuais, contribuíram para prejudicar a imagem urbana local.

Os pátios privativos, mencionados pelos autores, são áreas abertas privadas colocadas junto às UH térreas, de edifícios multifamiliares. Nos apartamentos superiores, a ausência desses pátios é compensada por sacadas. São áreas privadas, mas participam da estética e da percepção dos espaços comuns, podendo inclusive prejudicá-las (COELHO; PEDRO, 2013). Por outro lado, Marcus (1986)

sugeriu a colocação de pátios abertos privativos como algo positivo em EHIS, para abrigar funções como: cultivar jardim ou horta, lavar e secar roupas, estabelecer áreas seguras para crianças pequenas e para animais de estimação.

Em APO realizada em EHIS localizados na cidade de São Paulo, construídos por diferentes programas habitacionais, ocorreram problemas relacionados à gestão dos espaços comuns e comportamento de usuários, tais como: vandalismo, baixos investimentos em manutenção, conflitos entre moradores, má gestão condominial e problemas na instituição legal de condomínios (LEITE *et al.*, 2013).

É possível observar que, em empreendimentos com espaços comuns previstos para os usuários, as soluções de gestão das atividades (necessárias à prestação de serviços habitacionais) passam a ser tema de interesse do coletivo dos moradores, sendo assumidas por eles ou delegadas a outros (MEDVEDOVSKI *et al.*; 2006). Contudo, Medvedovski (1998) evidenciou, em seu trabalho, a inadequada valorização da gestão desses espaços em EHIS, denotando um interesse imediato focado na “produção” e não no “consumo” de habitações.

Tal fato toma importância frente ao favorecimento de empreendimentos sob forma de condomínio pela legislação de alguns municípios, como Porto Alegre, por exemplo, onde as exigências para “conjuntos habitacionais” são menores, considerando especificações de desempenho e dimensões de vias a serem abertas (MEDVEDOVSKI, 1998). Assim, formam-se espaços com funções públicas, mas com regras privadas, caracterizados por um desenvolvimento urbano inadequado (SILVA, 1995).

Além disso, em um conjunto residencial da mais alta renda, o layout interno poderá passar como um fator “neutro”, com um serviço de faxina que o mantém uniformemente limpo. Já em conjuntos destinados às classes mais pobres, onde falha o serviço de limpeza, os pontos críticos da manutenção se tornam evidentes (MEDVEDOVSKI, 1998). Nesse sentido, considerando a instituição de condomínios em EHIS, a gestão condominial constitui-se um dos fatores determinantes da satisfação dos moradores (MEDVEDOVSKI *et al.*, 2006).

Medvedovski (1998) analisou empreendimentos habitacionais em uso, fazendo uma comparação entre conjuntos residenciais públicos e privados (denominados como exclusivos), conforme apresentado no Quadro 4.

CONJUNTOS RESIDENCIAIS PÚBLICOS	CONJUNTOS RESIDENCIAIS EXCLUSIVOS
Limites definidos pelo desenho urbano/ processo atual de fechamento por blocos ou quadras/ fragmentação do espaço coletivo	Limites definidos pelas grades e muros/ manutenção do todo
Várias entradas/ continuidade da malha urbana	Entrada única ou controlada/ descontinuidade da malha urbana
Condomínio inexistente/ condomínio por edifícios somente	Condomínio constituído
Sem contribuição condominial/ contribuição condominial somente por edifício	Pagamento de contribuição condominial
Equipamentos comunitários públicos: escolas, creches, centro de saúde, etc.	Equipamentos de uso condominial: salão de festas, quadras de esportes, etc.
Equipamentos de uso coletivo: sede da Associação do Bairro	Em grandes condomínios, presença de equipamentos comunitários privados (escolas, academias de ginástica, etc.), comércio e serviços.
Presença de comércio e serviços privados	
Manutenção de espaços exteriores: poder público e/ou usuários e/ou grupos de usuários e/ou Associação de Moradores	Manutenção de espaços exteriores e equipamentos condominiais: condomínio (cotas entre moradores)
Manutenção de edificações (partes de uso comum): condomínio, somente nas edificações construídas	Manutenção de edificações: condomínio

**Quadro 4 - Comparação conjuntos públicos e privados, aspectos de projeto e gestão (adaptado de MEDVEDOVSKI, 1998)**

No caso do PMCMV, os espaços comuns obrigatórios, previstos para os empreendimentos, compreendem (BRASIL, 2013a): áreas condominiais, abertas e fechadas; equipamentos de uso comum, obrigatórios de serem previstos para cada empreendimento, num investimento que represente o mínimo de 1% do valor da edificação e infraestrutura. Os espaços são: (a) cobertos, para uso comunitário; (b) descobertos, para lazer e recreação infantil; (c) quadra de esportes.

Para o presente trabalho, adotou-se a definição utilizada por Medvedovski (2009), que considera **espaços comuns como ambientes intermediários entre o público e o privado, espaços coletivos que compreendem desde os acessos no nível da edificação, até as áreas exteriores ao empreendimento, com a finalidade de congregação, lazer, conforto, bem como o compartilhamento de estruturas técnicas de suporte das atividades da moradia.**

Sendo assim, dentro da delimitação da pesquisa, os espaços comuns correspondem às áreas condominiais, quando o empreendimento for condominial, mas incluem também áreas públicas, desde que sejam contempladas pelos projetos de loteamentos realizados através do MCMV.



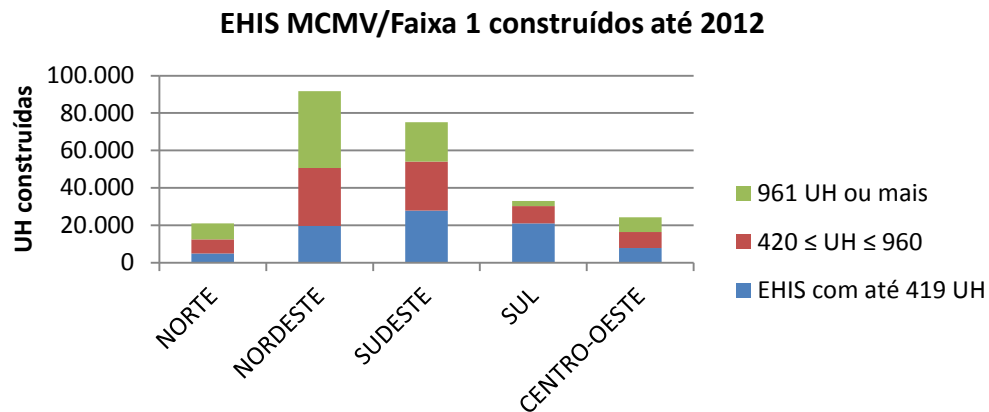
## 2.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE O PMCMV

O PMCMV aparenta um considerável avanço em relação a outros programas habitacionais no país (como PAR e PSH), no que se refere à previsão de normativas específicas mínimas para as áreas comuns dos empreendimentos, incluindo a obrigatoriedade de implantação de equipamentos comuns.

Especificamente em relação ao PAR, destaca-se, ainda, a diferença na propriedade da casa própria: no PAR havia o arrendamento das unidades, e os usuários poderiam seguir sempre como inquilinos (caso optassem por não comprar o imóvel ao fim do prazo estabelecido); no MCMV é cedido o uso por um prazo de 10 anos e, após esse tempo, a propriedade do imóvel é transferida ao usuário (beneficiário). No MCMV 2, é possível adquirir o imóvel antes mesmo dos 10 anos, desde que o morador pague o custo integral do bem adquirido (CAIXA, 2014a). Nesse sentido, Medvedovski (2013) ressalta o bônus da propriedade do imóvel, onde usuários podem ter maior poder de decisão quanto aos espaços comuns.

Por outro lado, tanto nos estudos do meio acadêmico quanto na percepção de agentes envolvidos na produção habitacional (CAIXA, Prefeituras), tem sido percebidos problemas recorrentes em empreendimentos produzidos através do programa. Vários deles, inclusive, já constatados em EHIS construídos pelo Poder Público, em outras épocas (destacados em 2.3 – *Áreas Comuns*). Uma das limitações do MCMV, com relação a seus antecessores, é a possibilidade de apenas um tipo de solução habitacional: a construção de novas unidades, através de novos empreendimentos (KRAUSE; BALBIM; LIMA, 2013). Segundo os autores, a reforma é possível, mas tem inexpressiva execução.

Além disso, apesar do contexto político diferente em que foi implantado, o MCMV traz problemas na implantação dos empreendimentos semelhantes aos constatados em moradias para baixa renda, da época de atuação do extinto BNH (LEITÃO; ARAUJO, 2013). Tais problemas vão desde a dificuldade no atendimento efetivo da população de baixa renda pelo programa, até a localização periférica dos empreendimentos, com a conseqüente falta de infraestrutura e de serviços (MARICATO, 2009; CARDOSO; ARAGÃO; ARAUJO, 2011; NASCIMENTO; TOSTES, 2011; LEITÃO; ARAUJO, 2013; KRAUSE; BALBIM; LIMA, 2013; ANDRÉ *et al.*, 2014; MELCHIORS; WAGNER, 2014; PINTO; MEDVEDOVSKI, 2014; ROSA *et al.*, 2014). Há também a padronização excessiva de empreendimentos, com áreas inadequadas (LOGSDON, 2012), e a edificação de conjuntos habitacionais de extensas dimensões, causando espaços segregados, com morfologia monótona, de qualidade urbana inferior e baixo nível de habitabilidade (CARDOSO; ARAGÃO; ARAUJO, 2011).



**Figura 6 - Porte dos EHIS por Região do país, construídos até 2012 (BRASIL, 2014b)**

Na Figura 6, observa-se a proporção da dimensão de empreendimentos, considerando o número de unidades habitacionais (UH) de cada um, construídos no país pelo programa, até 2012.

Uma série de propostas presentes no PlanHab<sup>12</sup> associa-se à produção social da moradia, especialmente por meio do fornecimento de insumos à construção, incluindo lotes urbanizados, materiais de construção e assistência técnica – soluções distintas da prevista massificação e uniformização de produtos dentro das linhas operadas pelo MCMV (KRAUSE; BALBIM; LIMA, 2013). Para os autores citados, ao atuar fora do PlanHab e, conseqüentemente, fora da Política Nacional de Habitação, o PMCMV deixa de incorporar instrumentos de decisão e controle social que poderiam contribuir para a sua melhor aderência aos problemas sociais a serem enfrentados.

Numa análise mais local, Rolnik (2014) destacou mais uma deficiência nas normativas do programa: a ausência de menção à priorização de investimentos feitos pelos PLHIS<sup>13</sup>, devendo apenas ser aprovados critérios locais de hierarquização de benefícios pelos Conselhos Locais de Habitação. Ou seja, não há a obrigatoriedade, por parte do programa, de consideração de questões de planejamento de cada local. Programas habitacionais específicos e adequados às realidades locais que porventura existiam foram desmobilizados para “fazer rodar” o PMCMV, em função dos recursos disponíveis, da lógica privada de produção, da agilidade e facilidade para que municípios e estados construam “casas populares” em seus territórios (ROLNIK, 2014).

Observa-se, ainda, que alguns municípios flexibilizam a sua legislação para viabilizar empreendimentos construídos pelo programa (RIO DE JANEIRO, 2009; ROLNIK, 2014), sem considerar critérios mínimos de sustentabilidade ambiental para os empreendimentos. No Rio de

<sup>12</sup> PlanHab é o instrumento de planejamento a longo prazo para o setor habitacional no Brasil, previsto na Lei nº11.124/05, que estruturou o Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (BRASIL, 2010).

<sup>13</sup> Por PLHIS entende-se o Plano Local de Habitação de Interesse Social, feito por grande parte dos municípios brasileiros, visto que se constitui como pré-requisito para adesão dos municípios ao Sistema Nacional de Habitação.

Janeiro/RJ, por exemplo, a Lei Complementar nº 97/2009 prevê, além de modificações em índices construtivos, que os logradouros onde serão instalados os empreendimentos tenham “capacidade técnica” para prover infraestrutura, não garantindo que haja abastecimento na ocasião da ocupação (RIO DE JANEIRO, 2009). Tal cenário faz com que se pense que o MCMV deixa a desejar em relação aos temas da habitação social, considerando os avanços já ocorridos no Brasil (MARICATO, 2009).



**Figura 7 – Dois empreendimentos implantados através do PMCMV, em São Leopoldo/RS.**

Em EHIS construídos principalmente na primeira fase do programa, é possível observar, ainda, a presença massiva de conjuntos monofuncionais, sem usos complementares ao residencial, como comércio ou serviços, impedindo a criação de espaços geradores de trabalho e renda dentro dos empreendimentos (ROLNIK, 2014). Entre outros problemas, tal cenário pode vir a ocasionar sentimento de insegurança por parte de usuários, com relação aos espaços comuns (SANTOS *et al.*, 2013).

No que se refere à vasta implementação de empreendimentos sob forma de condomínio, através do PMCMV, percebe-se que o risco de violência é enfrentado com segregação e confinamento (BONDUKI, 2011). Estudos caracterizam os condomínios de baixa renda financiados pelo Poder Público como versões empobrecidas de condomínios fechados de outros padrões, sem conexão nenhuma com a malha viária do entorno e com o enclausuramento de famílias (LEITÃO; ARAUJO, 2013; NASCIMENTO; TOSTES, 2011).

Nota-se, na produção habitacional feita através do programa, a predominância da tipologia condominial como forma de gestão, chegando a representar 77% das UH contratadas para a Região Metropolitana de Porto Alegre até 2012 (BRASIL, 2013b). Segundo a CAIXA (2014a), a contratação mais frequente de condomínios pelo MCMV acontece, principalmente, por dois aspectos: a dificuldade de obtenção de áreas grandes a preços acessíveis, nas regiões metropolitanas, e o tempo necessário para legalização de novos loteamentos. Isso faz com que propostas tanto as oferecidas

pelas construtoras quanto as originadas pelos municípios, através da doação de áreas, acabem sendo condomínios, onde a concentração de unidades é maior, reduzindo a cota/terreno (CAIXA, 2014a).

Tal justificativa se assemelha à constatada em estudos de EHS produzidos através de outros programas habitacionais, os quais foram constituídos sob forma de condomínio com o objetivo principal de viabilizar a implantação de empreendimentos de grande porte, sem ter de atender as restrições e custos das leis de loteamentos (MEDVEDOVSKI, 1998).

Eis aí mais uma limitação do PMCMV, o qual não cria mecanismos de controle do preço do solo urbano que possam garantir melhores localizações dos empreendimentos, pois não estimula ou define condicionantes municipais para garantir o acesso a terra (MELCHORS, 2014; ROLNIK, 2014).

Com a massiva instituição de condomínios através do programa, são maximizadas as áreas comuns privadas dos empreendimentos, eximindo os municípios da responsabilidade pela operação e manutenção desses espaços (CIUFFOLINI; SHIMBO, 2013; MEDVEDOVSKI; BERGER, 2012; ROSA; PEQUENO; SILVA, 2014). Condomínios, por não conterem áreas públicas, geram impactos pela privatização excessiva do solo urbano, com poucas regras normativas para a sua qualificação (SPINOLA; CARDOSO; ABIKO, 2008).

Em 2013, o Governo Federal publicou um levantamento feito pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, com relação à satisfação dos beneficiários do PMCMV, considerando empreendimentos ao longo do país. Cabe ressaltar que, no levantamento, foram considerados empreendimentos voltados a todas as faixas do programa, não só as inseridas na presente pesquisa. A seguir estão as notas (em uma escala de 1 a 10) dadas por usuários quanto a itens das áreas comuns, mostrando uma acentuada insatisfação com relação ao trabalho social feito nos conjuntos habitacionais do MCMV:

**Tabela 5 - Satisfação usuários MCMV/Faixas 1, 2 e 3/FAR, com relação a áreas comuns (BRASIL, 2014b)**

	VIZINHOS	SEGURANÇA	LAZER	TRABALHO SOCIAL
REGIÃO NORTE	8,43	5,49	3,42	2,62
REGIÃO NORDESTE	8,93	5,8	3,46	2,95
REGIÃO SUDESTE	8,19	4,36	3,31	3,36
REGIÃO SUL	8,6	3,76	3,59	3,18
REGIÃO CENTRO-OESTE	8,85	2,56	4,09	5,05

Em 2012 foi formulado pela CAIXA o programa “De Olho na Qualidade”, para atuar como uma ouvidoria de beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida. Os usuários poderiam entrar em contato com o serviço através de ligações telefônicas gratuitas. Segundo a CAIXA (2014a; 2014b),

no primeiro ano, foram recebidas mais de 200 mil ligações, sendo somente 2% delas sobre reclamações de problemas na forma como as obras foram entregues. Embora o serviço de atendimento tivesse como objetivo principal a correção de problemas construtivos nas UH, a grande maioria das reclamações de usuários do programa eram relativas a aspectos de gestão, com destaque para ocorrências sobre contratos, dúvidas sobre os condomínios, invasão ou perda de imóvel, problemas de infraestrutura e até brigas entre vizinhos (CAIXA, 2014b).

Além disso, entre as insatisfações de usuários com relação a espaços comuns dos EHIS construídos pelo MCMV, em diferentes regiões do país, algumas pesquisas identificaram questões relacionadas à (MILANO, 2013; ROLNIK, 2014; ROSA *et al.*, 2014):

- qualidade técnica do ambiente construído – projeto e execução: escassez e pouca qualidade das áreas de lazer, falta de vagas para estacionamento, falta de espaço para varal, pouca ventilação e iluminação, sentimento de insegurança causado pela configuração dos ambientes e pelo acesso dos empreendimentos;
- falta de manutenção e mau uso dos espaços – problemas na limpeza dos espaços comuns;
- gestão – dificuldades de instituir condomínio legalmente e criar CNPJ, instituição do condomínio sem a participação do conselho gestor de moradores, dificuldades em se eleger um síndico, inadimplência, dívidas e consequente alta das taxas condominiais.

Em face do exposto, pode-se identificar na literatura a existência de diversas críticas sobre EHIS construídos através do MCMV. O fato de o programa propiciar soluções habitacionais massificadas, com a construção de empreendimentos de grande porte e distanciados dos centros urbanos, aumenta a relevância dos espaços comuns para a vida dos usuários. As pessoas passam a depender dos espaços coletivos privados para exercer funções que normalmente fariam em espaços públicos das cidades, como o lazer, por exemplo. Por outro lado, o massivo registro dos EHIS sob forma de condomínio traz aos beneficiários dos empreendimentos a responsabilidade pela administração dessas áreas, acarretando, entre outros, os problemas de mau uso e gestão deficiente dos espaços coletivos.

### 3. PERCEPÇÃO DE VALOR NA PRODUÇÃO DO AMBIENTE CONSTRUÍDO

Em uma sociedade dinâmica como a atual, preferências e escolhas do consumidor no ramo da habitação são de difícil identificação e têm sido discutidas em diferentes áreas (COOLEN; HOEKSTRA, 2001).

Nesse sentido, a Construção Enxuta ou “*Lean Construction*”, filosofia de produção para a construção que tem sido desenvolvida desde os anos 1990, reúne pesquisadores que buscam a melhoria da prática, ensino e pesquisa em Arquitetura, Engenharia e Construção (AEC). Um dos desafios desse grupo é a compreensão do conceito de valor e dos problemas da geração de valor na produção do ambiente construído, tema no qual se destacam as publicações de Koskela (1992 e 2000). Para o autor, as áreas de AEC carecem de um referencial teórico mais adequado e consistente, sendo a geração de valor, particularmente, um conceito ainda insuficientemente entendido e disseminado. A partir disso, pesquisas relacionadas à Construção Enxuta têm buscado, em diversos campos do conhecimento, referenciais que auxiliem no entendimento sobre a geração de valor e sua aplicação no contexto da AEC (KOSKELA, 2000; LEINONEN; HUOVILA, 2000).

Recentemente, algumas dessas pesquisas têm sido desenvolvidas relacionadas à percepção de valor pelo consumidor final (usuário), enfocando a consideração de seus requisitos no processo de desenvolvimento de empreendimentos da construção (LEITE, 2005; LIMA, 2007; MIRON, 2008). Esses estudos têm forte relação com a visão de geração de valor estabelecida na Teoria TFV (*Transformation, Flow, Value* – Transformação, Fluxo, Valor), na qual o valor é criado para o usuário através do atendimento de seus requisitos ao longo do processo de desenvolvimento de empreendimentos (KOSKELA, 2000). Algumas dessas pesquisas, especialmente as desenvolvidas no Brasil, buscam fundamentação teórica na área de *marketing* (SALVATIERRA-GARRIDO; PASQUIRE; MIRON, 2012).

Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social (EHIS) têm importantes implicações no desenvolvimento das cidades e na qualidade de vida que elas proporcionam aos seus cidadãos. No entanto, para que haja benefícios para a sociedade, destaca-se a importância da percepção de valor por parte da população atendida, de forma que esses benefícios ocorram de forma duradoura (BONATTO; MIRON; FORMOSO, 2011; CHIU *et al.*, 2005). Assim, para um maior aprofundamento sobre a percepção de valor, buscou-se, no presente estudo, conhecer o referencial teórico que tem sido desenvolvido na área de *marketing*.

### 3.1 VALOR E PERCEPÇÃO DE VALOR NA ÁREA DE *MARKETING*

O conceito de VALOR tem sido amplamente discutido na área de *marketing*, principalmente a partir dos anos 1990 (RAVALD; GRONROOS, 1996) e em várias áreas do conhecimento, como economia, gerenciamento, sistemas de informação, ética, estética e justiça social (KHALIFA, 2004). Entretanto, não há consenso sobre a definição de valor entre os pesquisadores.

O conceito de valor é utilizado de acordo com o contexto em que é aplicado (KHALIFA, 2004) ou de maneira mais específica, com qualificadores, como VALOR PERCEBIDO ou VALOR ESPERADO (SÁNCHEZ-FERNÁNDES; INIESTA-BONILLO, 2007; ZEITHAML, 1988).

Para Woodruff (1997), há similaridades entre os principais conceitos existentes sobre valor percebido, tais como: o fato de o valor estar relacionado ao uso de um produto, de ser percebido por consumidores (não sendo determinado por vendedores) e de envolver um julgamento entre o que o consumidor recebe (qualidade, benefícios, valor financeiro) e entrega (preço, sacrifícios), ao adquirir e usar determinado produto.

O Quadro 5 elenca, resumidamente, conceitos de valor presentes na literatura da área de *marketing*:

<b>Autores</b>	<b>Conceito de Valor Percebido</b>
<b>Zeithaml (1988)</b>	Avaliação global do consumidor a respeito da utilidade de um produto, através da percepção do que é recebido e do que é dado em troca. O valor percebido é composto ainda de fatores qualitativos, quantitativos, objetivos e subjetivos, que juntos formam uma experiência de consumo.
<b>Woodruff, Schumann e Gardial (1993)</b>	<i>Trade-off</i> entre atributos desejáveis e atributos de sacrifício (necessários para a utilização de certo produto).
<b>Ravald e Gronroos (1996)</b>	Utilidade ou resultado da compra de um bem ou de um serviço que, por si só, aumenta o desempenho do consumidor.
<b>Oliver (1997)</b>	Julgamento comparativo do que é recebido e os custos de aquisição.
<b>Woodall (2003)</b>	Percepção pessoal de vantagem decorrente da relação consumidor-fornecedor, que pode ocorrer: quando reduzidos os sacrifícios; na presença de benefícios; resultante de uma combinação entre sacrifícios e benefícios; ou, ainda, como uma combinação de todos esses. Propriedade que é percebida/experimentada por um consumidor, que explica a sua ligação psicológica a um bem ou serviço.
<b>Chiu et al. (2005)</b>	Avaliação do sujeito, após sua experiência de interação com coisas ou eventos, como um resultado das experiências de consumo. Valor se constitui em uma variável fundamental para a formação de um modelo de experiências de consumo.

**Quadro 5 - Conceitos de Valor Percebido**

Ainda na literatura do campo de *marketing*, identificam-se classificações propostas por autores, envolvendo os conceitos de valor, entre eles, Khalifa (2004) e Sánchez-Fernández e Iniesta-

Bonillo (2007). Khalifa (2004) identificou a predominância de modelos que possuem a RELAÇÃO ENTRE BENEFÍCIOS E SACRIFÍCIOS como base para o conceito de valor, como, por exemplo, os estudos de Monroe (1990) e Zeithaml (1988). Monroe (1990) evidenciou a complexidade do preço de um bem e a sua influência nas decisões de compra. Para o autor, a percepção de valor pode ser representada pela relação entre as qualidades ou benefícios que um produto oferece, em comparação com os sacrifícios percebidos ao adquiri-lo. A mencionada relação é apresentada na Figura 8.

$$\text{VALOR PERCEBIDO} = \frac{\text{Benefícios percebidos}}{\text{Sacrifícios percebidos}}$$

**Figura 8 - Conceito Valor Percebido (MONROE, 1990)**

Segundo Monroe (1990), os benefícios percebidos referem-se aos julgamentos do consumidor sobre a qualidade de um produto, enquanto os sacrifícios são relacionados à percepção decorrente do pagamento de determinado preço monetário.

Uma segunda classificação proposta por Khalifa (2004) refere-se aos MODELOS DE COMPONENTES DE VALOR, entre os quais estão os trabalhos de Kaufman<sup>14</sup> (1998), que elenca como principais elementos para os estudos de valor: o valor desejado, o valor de troca e o valor de utilidade. Qualquer decisão em adquirir bens ou serviços teria como base um desses elementos ou a combinação dos três.

Nessa classificação, também é incluído o modelo de Kano *et al.* (1984), que, segundo Khalifa (2004), apresentam três principais componentes de valor: compulsório (necessário); linear (relacionado à satisfação; quanto mais, melhor) e atrativo. Para Kano *et al.* (1984), a função compulsória trata de características ou funcionalidades esperadas de um produto ou serviço, tidas como certas com base em experiências anteriores; a função linear trata de características esperadas, para atender a certas necessidades de desempenho; e a função atrativa diz respeito a características inovadoras que os consumidores não esperam.

Como uma terceira classificação, Khalifa (2004) destacou os MODELOS MEIOS-FINS, os quais partem do pressuposto de que o consumidor adquire e utiliza determinado produto ou serviço para alcançar objetivos que lhe são favoráveis, determinando preferências por certos atributos em função de sua habilidade em proporcionar certas consequências desejadas, que se refletem em valores. Os

<sup>14</sup> KAUFMAN, J.J. Value Management: Creating Competitive Advantage, Best Management Practices Series. California: Crisp Publications, 1998.



Modelos Meios-Fins oferecem um caminho para o questionamento sobre a adequação da visão de valor percebido pelo consumidor baseada em atributos, a qual é voltada para o bem produzido e não para as preferências do consumidor (WOODRUFF; SCHUMANN; GARDIAL, 1993). Khalifa (2004) menciona, para esse tipo de modelo, os trabalhos de Gutman (1982) e Sweeney e Soutar (2001), os quais propõem a análise da percepção de valor em diferentes níveis de abstração.

Outra classificação sobre percepção de valor presente na literatura é encontrada nos trabalhos de Sánchez-Fernández e Iniesta-Bonillo (2007), que agruparam as definições de valor percebido como UNIDIMENSIONAL e MULTIDIMENSIONAL. O constructo UNIDIMENSIONAL aborda somente uma dimensão do produto, como a utilitária, o que pode ser encontrado nos trabalhos de Monroe (1990), Woodruff (1997) e Zeithaml (1988). Nesse caso, seria possível avaliar o valor percebido, questionando aos respondentes qual o valor que adquiriram ao fazerem suas compras, por exemplo.

Já na percepção de constructos MULTIDIMENSIONAIS, é agregada uma série de outros conceitos sobre aspectos emocionais e funcionais, relacionados ao consumo do produto (SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ; INIESTA-BONILLO, 2007). Para essa abordagem, as autoras citadas classificaram os trabalhos de Babin, Darden e Griffin (1994) e Sweeney e Soutar (2001).

Na Figura 9, é possível observar a estrutura da classificação proposta por Sánchez-Fernández e Iniesta-Bonillo (2007) sobre linhas de pesquisa relacionadas a valor percebido:

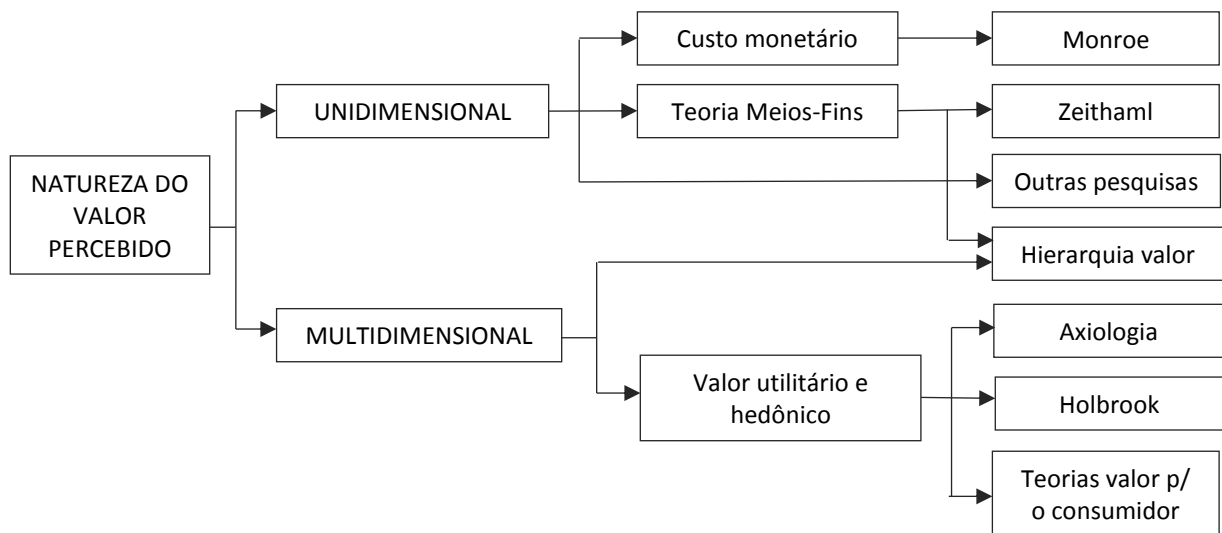


Figura 9 – Linhas de pesquisa sobre valor percebido (baseado em SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ; INIESTA-BONILLO, 2007)

Sweeney e Soutar (2001) destacaram diferenças entre percepção de valor e satisfação: enquanto o valor percebido pode ocorrer em diferentes estágios do processo de compra (incluindo o pré-compra), podendo ser gerado antes mesmo da utilização de um produto, a satisfação depende da experiência de uso do produto, podendo ocorrer somente após a sua utilização. A satisfação, para

os autores citados, seria um constructo unidimensional (variando de não favorável a favorável, por exemplo), enquanto o valor seria um constructo multidimensional.

Uma comparação entre os modelos unidimensionais e multidimensionais é apresentada no Quadro 6.

<b>NATUREZA UNIDIMENSIONAL</b>	<b>NATUREZA MULTIDIMENSIONAL</b>
Raízes na economia	Raízes na psicologia - comportamento do consumidor, psicologia cognitiva
Concepção utilitarista e econômica	Concepção comportamental
Abordagem cognitiva	Abordagem cognitivo-afetiva
Simplicidade	Riqueza e complexidade
Conhecimento de como o valor é avaliado	Direção específica sobre a forma de melhorar o valor
Falta de acordo sobre os antecedentes do valor	Falta de acordo sobre os componentes de valor
Discordâncias sobre a relação entre os antecedentes	Discordâncias sobre a relação entre os componentes
Observação direta de valor	Observação de valor através de seus componentes
Amplamente adotado na literatura	Difícilmente adotado na literatura

Quadro 6 - Abordagens sobre a natureza do valor percebido (SÁNCHEZ-FERNÁNDEZ; INIESTA-BONILLO, 2007)

Para Holbrook (2006) o valor pode ser EXTRÍNSECO, que reflete o aspecto utilitarista ou instrumental de algo, como um meio para um objetivo específico, ou INTRÍNSECO, que representa a perspectiva emocional do consumo.

Chiu *et al.* (2005) distinguiram, ainda, valor UTILITÁRIO de valor HEDÔNICO, a partir de classificações de diversos autores, entre eles Babin, Darden e Griffin (1994). Segundo Chiu *et al.* (2005), o valor utilitário é primeiramente instrumental, funcional e cognitivo e resulta de uma busca consciente por determinada consequência. Por outro lado, o hedônico resulta de respostas espontâneas, mais subjetivas e pessoais, como “entretenimento” e “autoexpressão”, por exemplo. Nesse panorama, poder-se-ia dizer que a natureza de valor multidimensional incorpora componentes hedônicos em seus conceitos.

A partir das classificações presentes nos estudos de Khalifa (2004), Chiu *et al.* (2005) e Sánchez-Fernández e Iniesta-Bonillo (2007), é possível identificar uma evolução nas conceitualizações de percepção de valor na área de *marketing*. A visão inicial de “Modelos de Relação entre Benefícios e Sacrifícios” tem origem em estudos de precificação de Monroe (1990) e tem claramente uma fundamentação em uma visão econômica e utilitarista. Gradativamente, foram sendo desenvolvidos modelos e conceitualizações, como o “Modelo Meios-Fins” (Gutman, 1982), que foram agregando um número maior de componentes e, em especial, os componentes emocionais fundamentados em uma visão psicológica.

Nesse contexto, pode-se dizer que, em qualquer atividade de preferência ou escolha, há sempre motivações intrínsecas que tornam possível a escolha individual entre mais de uma alternativa (ZINAS; JUSAN, 2010). De acordo com a classificação de Sánchez-Fernández e Iniesta-Bonillo (2007), a hierarquia de valor (Figura 9) parece ser uma abordagem de compreensão do valor percebido que demarca a passagem da natureza unidimensional para a multidimensional do valor percebido.

Sendo assim, com o intuito de conhecer as percepções e necessidades do consumidor, é importante investigar a estrutura que hierarquiza e influencia essa percepção, para entender a hierarquia de valor percebido.

### 3.2 HIERARQUIA DE VALOR

Para Coolen e Hoekstra (2001), a tendência de as pessoas agirem de formas diferenciadas depende, em parte, da expectativa de consequência dos atos e do valor que a consequência representa para o indivíduo.

Nesse sentido, Gutman (1982) propôs um modelo conceitual, na tentativa de criar uma estrutura teórica que relacionasse consumidores, seus valores e seu comportamento. O modelo intitulado “Cadeias Meios-Fins” tenta explicar como a seleção de um produto ou serviço facilita o alcance de desejos e situações para o consumidor: “meios” são os produtos ou atividades nas quais as pessoas se envolvem e “fins” são estados de valor do ser, como felicidade, segurança, etc. Dessa forma, Gutman (1982) estabelece uma análise da hierarquia de valor em três níveis, procurando identificar atributos ou ações que levam o consumidor a determinadas consequências, relacionadas ao estado de valor desejado.



Figura 10 - Diagrama Hierarquia de Valor (Gutman, 1982)

Woodruff, Schumann e Gardial (1993) propuseram, em seu trabalho, que o julgamento de valor envolva também relações entre atributos oferecidos e a sua performance, ou, em outras palavras, entre o que é oferecido (produto, serviço), a situação de uso e o usuário (valores, metas). A proposta dos autores teve como base as “Cadeias Meios-Fins” (GUTMAN, 1982) e seguiu uma estrutura hierárquica, com níveis de abstração e relevância para o consumidor, apresentando um modelo em três níveis: atributos, consequências de uso e objetivos.

Woodruff, Schumann e Gardial (1993) ampliaram a aplicabilidade do Modelo Meios-Fins, considerando, além do valor desejado na compra, o valor recebido durante o uso do produto. Além disso, apresentaram conceitos sobre satisfação como uma reação imediata do consumidor, envolvendo um julgamento em comparação com padrões existentes, podendo ocorrer em níveis diferentes das Cadeias Meios-Fins (WOODRUFF; SCHUMANN; GARDIAL, 1993), conforme é possível observar na Figura 11.

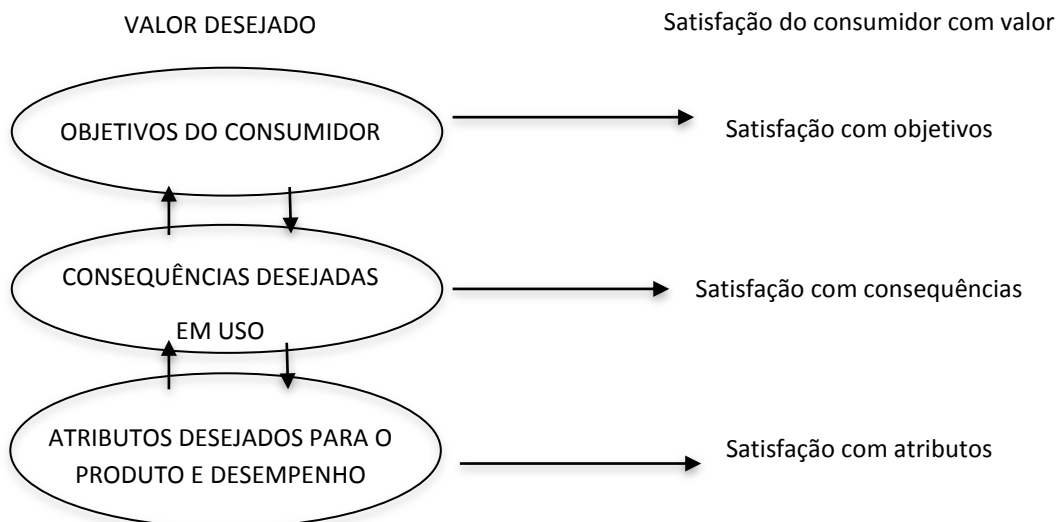


Figura 11 - Modelo de Hierarquia de Valor (adaptado de WOODRUFF, 1997)

Lundgren e Lic (2009) ampliaram mais ainda a aplicabilidade das Cadeias Meios-Fins, associando diferentes níveis de abstração ao conhecimento do produto a ser oferecido e ao autoconhecimento do consumidor. Os consumidores não estão primeiramente interessados em atributos dos produtos, mas em experiências (consequências) a serem obtidas a partir de certo produto. Tais experiências são direcionadas por valores pessoais ou sociais.

Segundo Lundgren e Lic (2009), quando se analisam os atributos, há um menor nível de abstração e um maior conhecimento sobre o produto. Por outro lado, quando se obtêm os valores relacionados aos atributos, chega-se aos mais elevados níveis de abstração das Cadeias Meios-Fins e ao conhecimento do consumidor, conforme é possível observar na Figura 12.

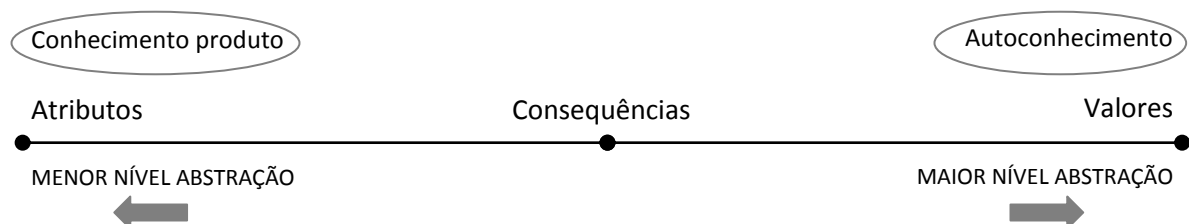


Figura 12 - Níveis hierárquicos nas Cadeias Meios-Fins (LUNDGREN; LIC, 2009)

Como forma de aprofundar a estruturação do conhecimento sobre a percepção de valor do consumidor, Zinas e Jusan (2010) ampliaram a discussão dos níveis hierárquicos propostos por Gutman (1982) e elaboraram um diagrama, contendo a subdivisão de atributos em concretos e abstratos; de consequências, em funcionais e psicossociais; e de valores, em instrumentais e terminais, como é possível observar na Figura 13.

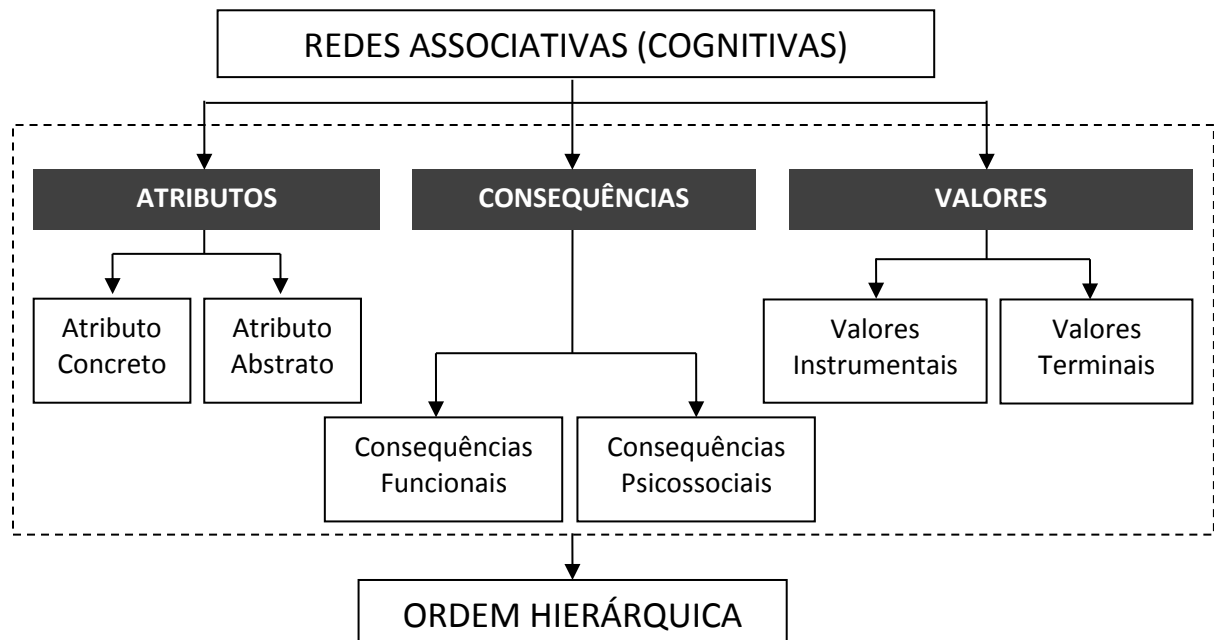


Figura 13 - Hierarquia de Valor (ZINAS E JUSAN, 2010)

O ATRIBUTO pode ser considerado como aquilo que é próprio ou peculiar de alguém ou de alguma coisa; condição, propriedade, qualidade, determinação (MICHAELIS, 2014); propriedade ou característica que define um produto ou pessoa (MICHAELIS, 2014; ZINAS; JUSAN, 2010). Os atributos CONCRETOS são definidos como a percepção de características físicas de um produto - como cor, preço, peso – enquanto os ABSTRATOS são definidos como características relativamente intangíveis - como estilo, marca ou importância (ZINAS; JUSAN, 2010).

As CONSEQUÊNCIAS podem ser consideradas como efeito de algo (MICHAELIS, 2014), resultado direto ou indireto do comportamento de um indivíduo (GUTMAN, 1982) ou do uso de certo produto (COOLEN; HOEKSTRA, 2001). As consequências FUNCIONAIS se referem a benefícios práticos e resultados de performance (ZINAS; JUSAN, 2010), características de um produto para desempenhar uma proposta de utilidade; as PSICOSSOCIAIS se referem à capacidade de um produto em satisfazer objetivos intrínsecos, para o próprio bem do indivíduo, ou para passar uma imagem a outras pessoas.

VALORES INSTRUMENTAIS constituem estados ideais de comportamento, ao passo que VALORES FINAIS podem ser considerados como estados finais desejados pelo indivíduo, pessoal ou socialmente preferíveis, para conduzir sua existência (ROKEACH, 1973).

Com a utilização das Cadeias Meios-Fins, parte-se do princípio, em primeiro lugar, de que os objetivos e valores influenciam nos processos de escolha; em segundo lugar, de que os indivíduos podem acompanhar a diversidade de opções através da classificação dessas opções em categorias, reduzindo a complexidade de escolha; e, em terceiro lugar, de que os indivíduos frequentemente associam conseqüências particulares com certos comportamentos (COOLEN; HOEKSTRA, 2001). Assim, utiliza-se o método com o objetivo de maximizar a incidência de conseqüências desejadas e minimizar a de indesejadas (GUTMAN, 1982).

A partir do mapeamento da hierarquia de valor, uma organização pode se manter bem informada acerca das percepções e necessidades dos usuários de seus produtos e, a partir dessas informações, gerenciar os processos de tomada de decisão, determinando o valor a ser gerado e entregue através de seus produtos (WOODRUFF; SCHUMANN; GARDIAL, 1993).

Em função da possibilidade de se relacionar características mais concretas com o alcance dos objetivos finais dos consumidores, pesquisadores indicam a utilização da análise de hierarquia de valor para empreendimentos da arquitetura, engenharia e construção civil (BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012; SILVA, 2014). A escolha ou preferência desses atributos muitas vezes estão relacionadas a fatores motivacionais dos usuários, que podem ser revelados através dos estudos de formação de valor, contribuindo, assim, para a melhoria do ambiente construído e, especialmente, de EHS (BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012). Dessa forma, a abordagem da hierarquia de valor e particularmente a estrutura representada pelo diagrama da Figura 13 foi utilizado como base de análise para a presente pesquisa.

### **3.3 A PERCEPÇÃO DE VALOR EM EMPREENDIMENTOS DA CONSTRUÇÃO**

Preferências e escolhas são operações modificadas constantemente em uma sociedade, visto que se baseiam no comportamento dinâmico das pessoas (ZINAS; JUSAN, 2010). A importância da análise da percepção de valor em diferentes tipos de empreendimentos está, entre outras razões, no fato de representar as características mais pessoais dos indivíduos, que influem no seu comportamento, proporcionando, principalmente (STAJKOVIC; LUTHANS, 1997): (a) a base para atitudes individuais; (b) os critérios de julgamento, preferência e escolha, determinando padrões de desempenho ou adaptação social; e (c) cognição individual, que facilita a adaptação ao meio social.

Na construção civil e na construção de empreendimentos habitacionais, em função da complexidade dos atributos a serem julgados, o longo tempo da experiência de consumo e os conhecimentos gerais e abstratos dos usuários a respeito da edificação, pode-se inferir que o julgamento feito sobre o desempenho da habitação, no decorrer da utilização, é limitado (JOBIM, 1997). Em função da heterogeneidade desse tipo de produto, muito pouco se sabe sobre os atributos realmente relevantes para um empreendimento habitacional (ZINAS; JUSAN, 2010).

Além disso, avaliações feitas através de programas habitacionais (entre eles, o MCMV), visam, muitas vezes, demonstrar quantitativamente o número de pessoas atendidas, deixando a desejar sobre questões relacionadas ao conhecimento da qualidade do produto e da percepção dos usuários (KOWALTOWSKI *et al.*, 2013). Os autores mencionados ressaltam a importância do conhecimento dos valores percebidos por usuários de empreendimentos habitacionais, na medida em que esses valores influenciam na sua percepção do mundo e, mais especificamente, na avaliação de serviços e produtos. Para Kowaltowski *et al.* (2013), emoções, intuições, julgamentos e ideias preconcebidas, ideais sociais, normas e valores são tão importantes quanto argumentos racionais que possam ter sido utilizados como base para decisões de projeto.

A fim de aprofundar conhecimentos sobre percepção de valor no mercado habitacional e obter informações úteis para o desenvolvimento de novos empreendimentos, alguns pesquisadores têm utilizado como base para análise o Mapa de Hierarquia de Valor - MHV (REYNOLDS; GUTMAN, 1988). Entre eles, podem ser citados Coolen e Hoekstra, 2001; Bonatto, 2010 e Zinas e Jusan, 2010. Em vários estudos, associa-se esse tipo de análise ao uso da Técnica *Laddering* para coleta e análise dos dados (BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012; COOLEN; HOEKSTRA, 2001; NAOI *et al.*, 2006; SILVA, 2014; VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2008). Por isso, a Técnica *Laddering* será apresentada em maior detalhe a seguir.

### 3.4 TÉCNICA LADDERING

A Técnica *Laddering* surgiu como uma ferramenta para se tentar compreender o significado de certos comportamentos, através da investigação de opiniões, atitudes e crenças dos indivíduos (VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2008). Destacada por Reynolds e Gutman (1988), a técnica é recomendada para pesquisas que abordam o valor para o consumidor segundo os moldes da teoria de Cadeias Meios-Fins, revelando a hierarquia de valor definida por elementos-chave, bem como as relações entre esses elementos. As Cadeias Meios-Fins, associadas à Técnica *Laddering*, são originalmente adotadas em pesquisas de *marketing*, porém se evidenciam como uma abordagem em potencial para utilização em pesquisas relacionadas à percepção de valor de usuários finais de

habitações, uma vez que possibilitam o entendimento de como os usuários associam os níveis mais concretos do produto habitacional (atributos) aos níveis mais abstratos (consequências e objetivos) (BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012).

A técnica *Laddering* é iniciada por entrevistas em profundidade, desenvolvidas com o objetivo de entender como consumidores traduzem os atributos dos produtos em associações significativas com respeito a si mesmos, através das Cadeias Meios-Fins (REYNOLDS; GUTMAN, 1988). As entrevistas envolvem uma série de perguntas como “por que isto é importante para você?”, com o intuito específico de diminuir a rede associativa entre atributos (A), consequências (C) e valores (V) (REYNOLDS; GUTMAN, 1988). Quando necessário, os porquês são repetidos, utilizando-se o efeito da ausência do elemento na cadeia, repetição da resposta anterior, entre outras alternativas. Na Figura 14, é possível observar um exemplo de estruturas individuais de significado (*ladders*) elaboradas acerca de uma habitação.

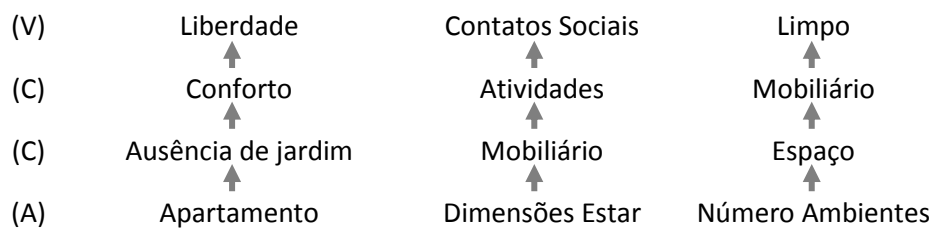


Figura 14 - Exemplos de *ladders* (COOLEN, 2006)

Para dar sequência à técnica, os dados coletados nas entrevistas deverão ser sistematizados, com a transcrição de elementos-chave das *ladders*, separando-os em atributos (A), consequências (C) e valores (V). A seguir, os elementos semelhantes das *ladders* são agrupados por afinidade de significado e codificados, resultando em relações a serem inseridas em uma matriz de implicação, onde são quantificadas as relações entre as *ladders*. O processo de análise dos elementos das *ladders*, agrupamento, codificação e inserção na matriz de implicação, devem ser realizados diversas vezes, a fim de obter o refinamento de elementos necessário.

De maneira resumida, pode-se citar os 7 passos sugeridos por Coolen e Hoekstra (2001) para utilização da técnica:

1. Inferência de atributos;
2. Seleção dos atributos;
3. Análise dos níveis de atributos;
4. Entrevistas *Laddering*;
5. Determinação e codificação das *ladders*;
6. Construção de um Mapa Hierárquico de Valor (MHV);
7. Análise e interpretação do MHV.



O produto final das *ladders* são as cadeias resultantes da análise da matriz, conexões dominantes, representadas no produto final de mapa hierárquico de valor. A seguir, é possível observar um exemplo de mapa de hierarquia de valor, elaborado para avaliação de um empreendimento do PMCMV, construído em Canoas/RS:

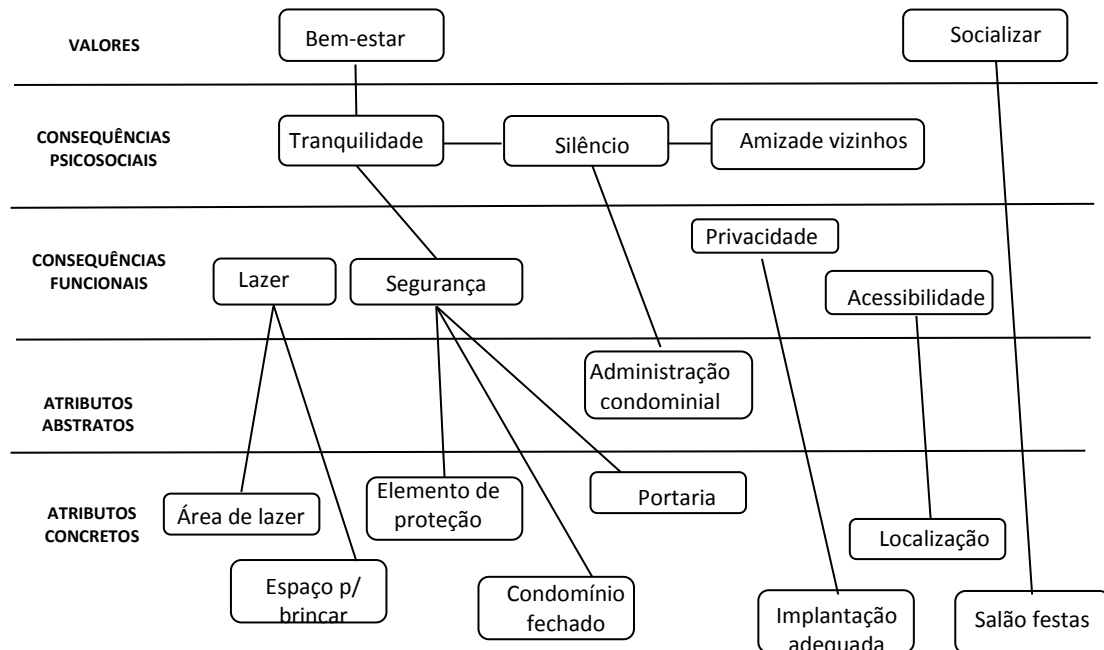


Figura 15 - Exemplo Mapa de Hierarquia de Valor - MHV (Adaptado de BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012)

Na Figura 15, é possível observar a relação entre constructos de diferentes níveis de abstração. É representada no mapa a valorização de atributos concretos, bem como suas relações com atributos abstratos, consequências funcionais e psicossociais, e valores. Com base no mapa, pode-se dizer que os elementos de proteção, a portaria e o fato de o condomínio ser fechado, trazem aos usuários a consequência “segurança”, que lhes proporciona, em um nível diferente de abstração, uma consequência psicossocial (tranquilidade), a qual os leva ao “bem-estar”, como valor final.

Uma das principais contribuições desse tipo de mapeamento é a possibilidade de obter um conjunto de constructos que podem ser relacionados à formação de valor dos usuários de Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social (EHIS), além de possibilitar às pessoas, especialmente técnicos envolvidos na provisão habitacional, entender a relação entre os constructos (BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012). Esse tipo de análise vai além da pesquisa de satisfação, visto que permite depreender quais constructos são importantes para um determinado público, bem como inferir, através do MHV, a importância dos constructos e a sua relação.

Não só durante a revisão bibliográfica sobre a Técnica *Laddering*, mas no decorrer de toda a coleta e análise dos dados para a pesquisa, constatou-se a necessidade de um aprofundamento a respeito de conceitos de valores pessoais, relacionados a outras áreas do conhecimento. Assim, buscou-se no arcabouço teórico sobre valores um embasamento mais adequado sobre quais constructos poderiam ser utilizados para o desenvolvimento da pesquisa. Na próxima seção, será feita uma breve análise sobre conceitos de valores pessoais bem como sobre os seus significados.

### 3.5 VALORES PESSOAIS NA ÁREA DAS CIÊNCIAS SOCIAIS

Na literatura da área de Psicologia Social<sup>15</sup>, é possível encontrar diversos trabalhos relacionados a conceitos de valor. Entre eles, destacam-se os trabalhos de Rokeach (1973) e Tamayo e Schwartz (1997).

Segundo Tamayo e Schwartz (1997), valores podem ser definidos como comportamentos desejáveis, que orientam a vida do indivíduo e expressam interesses individuais, coletivos ou mistos. As exigências universais do ser humano, que se constituem como a fonte dos valores, se expressam através de tipos motivacionais, os quais podem ser definidos conforme o Quadro 7.

Tipo Motivacional	Metas e significados
<b>Hedonismo</b>	Prazer e gratificação sensual, gratificação de necessidades físicas.
<b>Autorealização</b>	Sucesso pessoal obtido através de demonstração de competência que, geralmente, leva ao reconhecimento social.
<b>Poder social</b>	Procura de status social, prestígio e controle sobre pessoas e recursos.
<b>Autodeterminação</b>	Independência de pensamento, ação, opção.
<b>Conformidade</b>	Controle de impulsos e do próprio comportamento em conformidade com as expectativas sociais.
<b>Benevolência</b>	Preocupação com o bem estar das pessoas íntimas.
<b>Segurança</b>	Integridade pessoal e de pessoas e grupos de identificação, assim como a estabilidade da sociedade e de si mesmo.
<b>Tradição</b>	Respeito e aceitação de ideais e costumes.
<b>Estimulação</b>	Procura de excitação, novidade, mudança.
<b>Filantropia</b>	Compreensão e aceitação dos outros e preocupação com o bem estar de todos.

Quadro 7 - Tipos Motivacionais de Schwartz (Adaptado de TAMAYO; SCHWARTZ; 1997)

De uma maneira ampla, pode-se dizer que há um número limitado de “problemas humanos” comuns pelos quais as pessoas constantemente buscam soluções (KLUCKHOHN, 1960), fazendo com que valores pessoais sejam considerados conceitos estáveis (ROKEACH, 1973). Rokeach (1973) parte

<sup>15</sup> O Campo da Psicologia Social pode ser definido como o ramo da Psicologia Moderna que procura investigar o modo pelo qual o comportamento, os sentimentos e os pensamentos do indivíduo são influenciados e determinados pelo comportamento e/ou características dos outros (BARON; BYRNE; GRIFFITT, 1974).

de 5 pressupostos: (a) que o número total de valores que cada pessoa possui é relativamente pequeno; (b) que todos os indivíduos possuem os mesmos valores, em escalas diferentes; (c) que valores organizam-se em um sistema; (d) que os antecedentes dos valores humanos podem ser traços culturais, sociais e pessoais; e (e) que as consequências dos valores humanos se manifestam em todos os fenômenos que os cientistas possam considerar investigativos.

Para Rokeach (1973), valor é uma crença duradoura sobre um modo específico de conduta, sendo socialmente ou pessoalmente preferível a um modo inverso. Da mesma forma, um “sistema de valores” pode ser considerado como uma organização de crenças duradouras sobre preferíveis modos de conduta, com importância contínua ou relativa (ROKEACH, 1973). O autor aborda, ainda, o conceito de valores instrumentais, que podem ser definidos como estados ideais de comportamento (como já mencionado em 3.2-*Hierarquia de Valor*).

Rokeach (1973) propôs uma listagem dos valores instrumentais e finais, conforme se pode observar no Quadro 8.

Valores Terminais	Valores Instrumentais
1. Uma vida confortável (próspera)	1. Ambição (trabalho, aspirações)
2. Uma vida excitante (vida ativa)	2. Mente aberta (cabeça aberta)
3. Senso de realização	3. Capacidade (competência)
4. Um mundo em paz (livre de conflitos)	4. Alegria (entretenimento)
5. Um mundo de beleza (natureza e artes)	5. Limpeza (arrumação, organização)
6. Igualdade (fraternidade)	6. Coragem (defendendo as suas crenças)
7. Segurança familiar (cuidar dos próximos)	7. Generosidade (estar disposto a perdoar os outros)
8. Liberdade (independência, livre escolha)	8. Ser prestativo (trabalhar p/ o bem estar alheio)
9. Felicidade (contentamento)	9. Honestidade (sinceridade)
10. Harmonia interior (sem conflitos internos)	10. Ser imaginativo (criativo)
11. Amor maduro (intimidade)	11. Independência (autossuficiência)
12. Segurança nacional (proteção)	12. Inteligência
13. Prazer (desfrutar)	13. Ser lógico (racional)
14. Salvação (vida eterna)	14. Ser amoroso (terno)
15. Respeito próprio (autoestima)	15. Obediência (respeito)
16. Reconhecimento social (admiração)	16. Polidez (cortesia, educação)
17. Amizade verdadeira (companheirismo)	17. Responsabilidade (confiabilidade)
18. Sabedoria (entendimento sobre a vida)	18. Autocontrole (autodisciplina)

Quadro 8 - Valores Terminais e Instrumentais (ROKEACH, 1973)

Os valores de Rokeach (1973), assim como os tipos motivacionais de Schwartz (TAMAYO; SCHWARTZ, 1997), foram utilizados como base para a definição dos constructos constatados através desta pesquisa, sendo referenciados no *Capítulo 4*.

### 3.6 CONSIDERAÇÕES SOBRE O CAPÍTULO

No presente capítulo, procurou-se abordar conceitos sobre percepção de valor, principalmente a partir de um referencial teórico da área do *marketing*. Buscou-se, também, referências da área de Psicologia Social sobre a conceituação de valores pessoais, conformando, assim, a base para a análise.

Foi evidenciada, no capítulo, a importância do conhecimento da percepção de valor pelos indivíduos envolvidos no processo habitacional, muito além do conhecimento do produto ofertado: os EHIS. Com o conhecimento da hierarquia do valor percebido, ficam evidentes os atributos e consequências esperados, considerados como relevantes para o usuário, assim como os valores que guiam os processos de percepção e escolha.

Além disso, procurou-se explorar formas de avaliação do valor percebido. Nesse âmbito, destaca-se a possibilidade de se poder avaliar a percepção de valor em níveis mais abstratos, considerando, entre outros, os fatores psicológicos e subjetivos, através das Cadeias Meios-Fins. Essas permitem a associação de características de um produto em uso e os motivos que levam ao seu consumo. Para o presente estudo, a percepção de valor foi analisada principalmente como um constructo multidimensional, incluindo componentes hedônicos.

Por fim, a Técnica *Laddering* se destacou na pesquisa como abordagem de coleta e análise de dados, para a análise da percepção de valor, tendo como importante resultado o MHV. Pode-se dizer que essas abordagens já têm sido utilizadas em pesquisas relacionadas ao ambiente construído e ao contexto de empreendimentos habitacionais. Contudo, ainda existe a necessidade de mais estudos que possam aperfeiçoar a compreensão da hierarquia de valor percebido como forma de avaliação de EHIS e de retroalimentação de programas habitacionais.

## 4. METODOLOGIA DE PESQUISA

### 4.1 CLASSIFICAÇÃO DA METODOLOGIA DE PESQUISA

Considerando os objetivos da pesquisa, e por razões descritas ao longo do presente capítulo, foi traçada uma série de definições durante o planejamento do estudo. Assim, de maneira resumida, é possível destacar as seguintes classificações para a presente pesquisa:

CRITÉRIO	CLASSIFICAÇÃO
Quanto à natureza das variáveis pesquisadas	<b>Pesquisa Qualitativa</b>
Quanto à natureza do relacionamento entre as variáveis estudadas	<b>Pesquisa Descritiva</b>
Estratégia de pesquisa	<b>Estudo de Caso Causal</b>

Quadro 9 - Classificação da metodologia de pesquisa, com base em MATTAR (1993)

A **pesquisa qualitativa** focaliza na determinação da “validade” da investigação, através da possibilidade de confronto entre a situação real em estudo e a descrição, compreensão e interpretação da situação específica, feita pelo pesquisador (REIS; LAY, 1995). Para VÍCTORA, Knauth e Hassen (2000), os métodos qualitativos são basicamente úteis na busca para entender o contexto onde algum fenômeno ocorre, o que pode propiciar o conhecimento aprofundado de certo evento, possibilitando a explicação de comportamentos.

A natureza das variáveis pesquisadas é considerada qualitativa, embora contenha um instrumento de coleta quali/quantitativo: os dados qualitativos de pesquisa, obtidos através de observações e entrevistas, quando coletados de maneira sistemática, também podem ser quantificáveis (REIS; LAY, 1995).

Optou-se pela utilização de um Estudo de Caso, por ser considerado apropriado quando (YIN, 2010):

- Questões “como” ou “por que” são propostas;
- O investigador tem pouco controle sobre os eventos;
- O enfoque está sobre um fenômeno contemporâneo no contexto da vida real, e;
- Os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.

Como estratégia de pesquisa, foi realizado um **Estudo de Caso Causal**, na medida em que houve a busca do estabelecimento da relação causal pela qual se acredita que determinadas condições levem a outras condições, diferenciadas das relações espúrias (YIN, 2010).

## 4.2 DELINEAMENTO DE PESQUISA

O delineamento de pesquisa foi dividido em quatro etapas: compreensão do contexto e da teoria, configuração dos métodos de avaliação, múltiplos estudos e resultados. A revisão bibliográfica foi feita durante todas elas, conforme é possível observar na Figura 16.

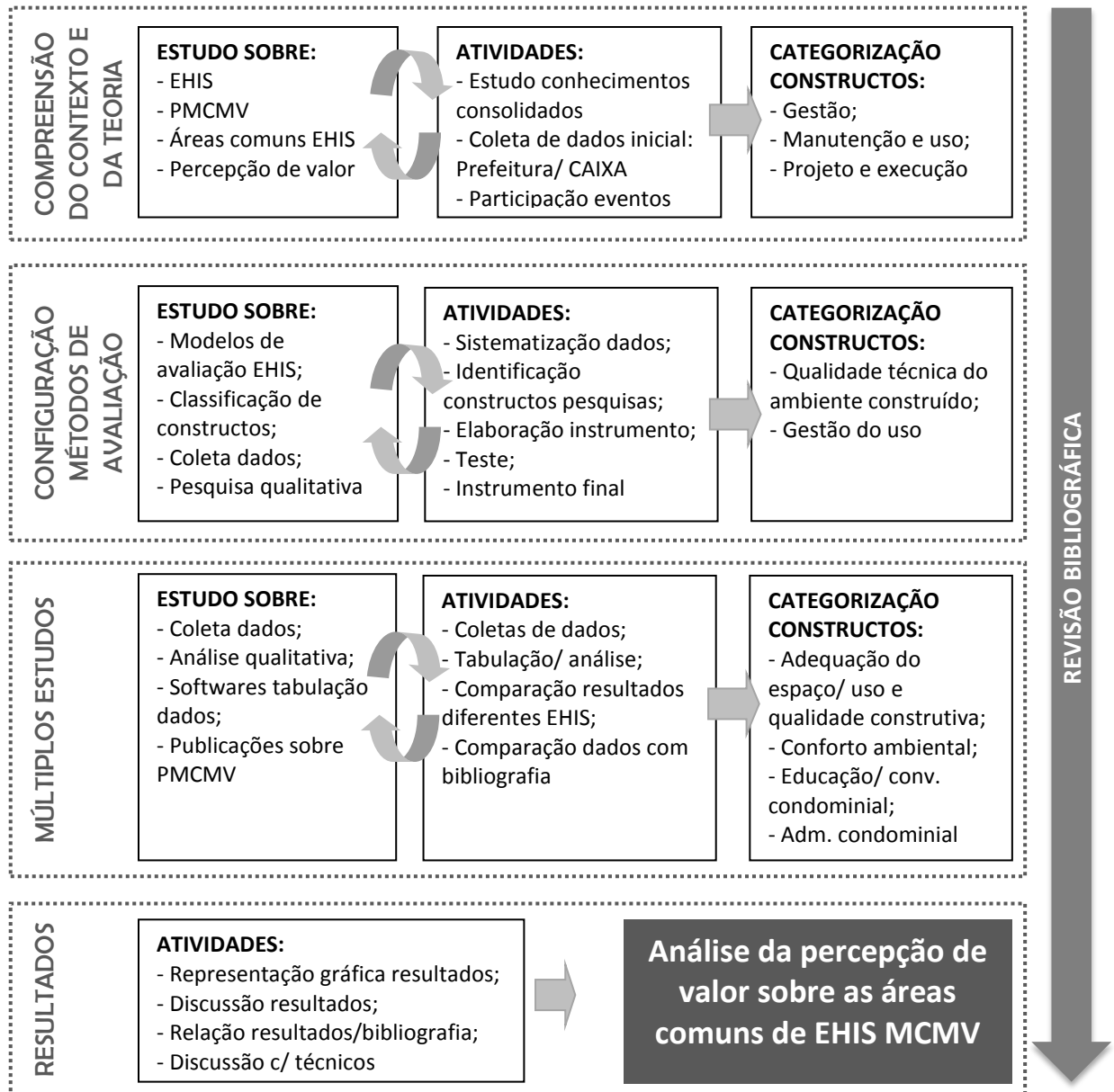


Figura 16 – Síntese delineamento de pesquisa

A categorização dos constructos é considerada relevante ao estudo e é resultado de um processo de contraponto feito entre a revisão bibliográfica e os resultados obtidos pelas coletas de dados. Tal categorização foi colocada, inclusive, com destaque na Figura 16, principalmente em função de fazer parte de um dos objetivos secundários da pesquisa.

#### 4.2.1. ETAPA 1 - COMPREENSÃO DO CONTEXTO E DA TEORIA

A primeira etapa, **COMPREENSÃO DO CONTEXTO E DA TEORIA**, teve como objetivo compreender o contexto e definir o problema de pesquisa, através de um aprofundamento de conhecimentos, principalmente, sobre:

- EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS DE INTERESSE SOCIAL (EHIS) – Desafios enfrentados para a produção de habitação social no Brasil e no mundo, provimento de habitação social no Brasil ao longo dos anos, programas habitacionais instituídos e os seus resultados percebidos através de Avaliações Pós-Ocupação - APO (BONDUKI, 1994; ROLNIK, 1997);
- O PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA – seu funcionamento, a forma como acontece o enquadramento dos beneficiários, a participação dos agentes envolvidos na produção habitacional, escopo de contratação do programa, diretrizes do MCMV, sua relação com outros programas habitacionais, resultados percebidos pelos agentes reguladores, resultados apontados por pesquisas em EHIS construídos através do MCMV (CARDOSO; ARAGÃO; ARAUJO, 2011; MEDVEDOVSKI; BERGER, 2012; MELCHORS, 2014; MILANO, 2013);
- ÁREAS COMUNS EM EHIS – definições adotadas, soluções propostas para áreas comuns em EHIS implantados por diferentes programas habitacionais, resultados percebidos com relação ao uso destas áreas, melhorias propostas e resultados de avaliações em áreas comuns do PMCMV (BAPTISTA, 2011; COSTA, 2003; COSWIG, 2011; LAY; REIS, 2002; MEDVEDOVSKI, 1998; MEDVEDOVSKI *et al.*, 2006; MELLO, 2014; MONTEIRO, 2007; NAVAZINAS, 2007; ROLNIK, 2014).
- PERCEPÇÃO DE VALOR SEGUNDO O REFERENCIAL TEÓRICO DE *MARKETING* E APLICAÇÕES NO AMBIENTE CONSTRUÍDO – conceitos e abordagens sobre percepção de valor, hierarquia de valor e o uso da Técnica *Laddering* e suas aplicações no contexto da Arquitetura Engenharia e Construção (COOLEN; HOEKSTRA, 2001; GUTMAN, 1982; VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2008; WOODALL, 2003; ZINAS; JUSAN, 2010).

Para tanto, foi feita revisão bibliográfica a partir do estudo de pesquisas realizadas na área, primeiramente com pesquisas realizadas no PROPUR/UFRGS<sup>16</sup> e NORIE/UFRGS<sup>17</sup>, estendendo-se a análise a conhecimentos gerados por outras instituições.

---

<sup>16</sup> Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional/UFRGS.

A primeira etapa compreendeu, também, uma coleta de dados, realizada através de Entrevistas por Pautas com técnicos de Serviço Social (Assistentes Sociais e Chefe do Serviço Social) da Prefeitura de São Leopoldo e técnicos da CAIXA, das Gerências Porto Alegre (Supervisor de Filial – HIS e Assistente de Projetos Sociais) e Vale dos Sinos (Assistente de Projetos Sociais). Segundo Gil (1999), a entrevista por pautas é guiada por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso (ver 4.5 – Técnicas de Coleta de Dados e Análise das Fontes de Evidência).

As entrevistas com os técnicos aconteceram em reuniões pré-agendadas nas instituições. Nesse momento foram coletadas informações sobre a produção habitacional realizada através do PMCMV, seguindo as seguintes pautas:

- atividades desenvolvidas por cada instituição na provisão de EHIS;
- diferenças percebidas pelos técnicos entre o MCMV e programas habitacionais anteriores, destinados à população de baixa renda;
- influências de cada atividade realizada pelas entidades na satisfação do usuário, conforme percepção dos técnicos;
- retroalimentação de informações para o programa através de Análise Pós-Ocupação;
- fatores percebidos pelos técnicos como barreiras para o sucesso do programa.

Outro fator importante para a compreensão do contexto da pesquisa foi a participação da pesquisadora em eventos relacionados ao assunto, tanto em encontros organizados pela CAIXA (onde ficaram mais claros os objetivos da instituição para com a gestão do programa e as principais barreiras encontradas na sua implementação) quanto em eventos acadêmicos (onde foi possível o contato com outras pesquisas realizadas sobre o assunto). Tais eventos estão listados no Quadro 10.

DATA	LOCAL	EVENTO	PRINCIPAL COLABORAÇÃO P/ COMPREENSÃO CONTEXTO
<b>12 abril 2013</b>	Auditório da Caixa Econômica Federal, Porto Alegre/ RS	<b>SEMINÁRIO:</b> Estudos do NORIE/UFRGS sobre EHIS – PMCMV. Atividade vinculada ao Projeto MCTI/ CNPQ/ MCIDADES 11/ 2012.	Contato inicial de grupo de projeto de pesquisa com colaboradores da CAIXA, troca de informações, relatos sobre resultados obtidos com relação ao programa, apresentação de andamento de trabalhos sobre o assunto. Houve contato com problemas constatados por técnicos da CAIXA sobre o PMCMV, inclusive os relacionados ao Serviço de Atendimento ao Cliente CAIXA: “De Olho na Qualidade”.
<b>27 fev. 2014</b>	CAIXA - SR Vale dos	<b>OFICINA:</b> programas habitacionais /MCMV - Faixa I, Entidades FDS e	Entendimento sobre as diretrizes do PMCMV e seus objetivos principais, sobre melhorias propostas pela fase 2 do programa, e sobre estatísticas do que já foi

<sup>17</sup> Núcleo Orientado para a Inovação da Edificação – Programa de Pós-Graduação em Eng. Civil/UFRGS.



	Sinos	PNHR.	realizado. Contato mais direto com agentes da CAIXA.
<b>28, 29 e 30 abril 2014</b>	PUCRS, Porto Alegre	<b>3° CONGRESSO</b> Internacional de Sustentabilidade e Habitação de Interesse Social	Conhecimento sobre resultados de pesquisas realizadas acerca do PMCMV e compreensão de problemas existentes no funcionamento do programa. Auxílio para definição do foco do trabalho. Contato com o que estava sendo pesquisado sobre as construções feitas através do programa.

**Quadro 10 - Participação em eventos relacionados à pesquisa**

#### 4.2.2. ETAPA 2 – CONFIGURAÇÃO DOS MÉTODOS DE AVALIAÇÃO

Após a primeira etapa, foi feita a configuração dos métodos de avaliação, partindo de uma sistematização de dados coletados na etapa anterior, incluindo resultados de pesquisas já realizadas no NORIE/UFRGS (entre elas: BONATTO, 2010; BRITO, 2009; MIRON, 2008), configurando, assim, a continuidade dos trabalhos.

Foi realizada, primeiramente, a identificação do que compreende as áreas comuns dos EHIS de forma detalhada, tanto em termos de espaços físicos, como de serviços agregados. Após constatados os problemas significativos nas áreas de uso comum e o foco da análise nestes espaços, identificou-se o que o MCMV prevê para essas áreas e o tipo de uso que ali acontece.

A seguir, com base em pesquisas realizadas para avaliação de EHIS através da percepção de agentes envolvidos, foram elencados os principais constructos que interferem na geração de valor para os usuários com relação às áreas comuns dos empreendimentos e as principais consequências de uso. Os constructos identificados em outros estudos e julgados como relevantes aos objetivos da pesquisa foram, então, relacionados a constructos obtidos sobre problemas constatados em EHIS do PMCMV, na já mencionada coleta inicial de dados, realizada na primeira etapa do estudo, onde os técnicos foram entrevistados. Os constructos encontrados foram categorizados em dois tipos: QUALIDADE TÉCNICA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO e GESTÃO DO USO, ambos relacionados às áreas comuns, como é possível observar no Quadro 11.

PRINCIPAIS CONSTRUCTOS CONSIDERADOS EM PESQUISAS			
QUALIDADE TÉCNICA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO	Praça	GESTÃO DO USO	Manutenção (trocas, reparos)
	Quadra esportiva		Limpeza
	Centro comunitário		Convivência entre os moradores
	Bancos e móveis externos		Segurança
	Vegetação		Atuação do síndico
	Estacionamento		Despesas condominiais
	Espaço de varal		
	Calçadas internas ao empreendimento		
	Iluminação		






**Quadro 11 - Categorização inicial de constructos - revisão bibliográfica**

De posse desses constructos, elaborou-se um planejamento de métodos de coletas de dados e análise dos mesmos, com base em bibliografia existente (GIL, 1999; MATTAR, 1993; REIS; LAY, 1995; VICTORA *et al.*, 2000).

Decidiu-se, então, elaborar uma estrutura de questionário para aplicação junto aos usuários dos empreendimentos e utilizar essa mesma estrutura para os demais agentes envolvidos. Tal definição teve, principalmente, duas razões: primeiro, por se considerar que a Avaliação Pós-Ocupação (APO) implica um conceito de desempenho onde o espaço passa a ser entendido como um ambiente que deve atender satisfatoriamente as funções para as quais foi destinado, além de preencher as necessidades de seus usuários (REIS; LAY, 1995). Em segundo lugar, por se considerar que a literatura consultada da área de *marketing* determina que o valor para o consumidor, ou usuário, é determinado pela sua percepção e não pelas intenções do empreendedor (ZEITHAML, 1988; WOODRUFF, 1997). Sendo assim, para a montagem do questionário, buscaram-se os principais atributos relacionados à percepção de valor pelos usuários com relação às áreas de uso comum dos empreendimentos.

Partiu-se de um instrumento de coleta qualitativo e quantitativo, um questionário com 5 campos: Introdução, Perfil Familiar, Importância, Análise de Satisfação e *Laddering*. O campo IMPORTÂNCIA envolveu perguntas abertas, para que o entrevistado pudesse se expressar livremente sobre itens mais importantes relacionados aos espaços comuns. O campo SATISFAÇÃO incluiu perguntas fechadas, onde era solicitado ao respondente que desse notas de 1 a 5 para itens relacionados às áreas comuns, sendo 1 = muito insatisfeito e 5 = muito satisfeito. Já o campo *LADDERING* incluiu perguntas em profundidade.

Para auxiliar a aplicação do questionário quantitativo, tornando mais claro o entendimento do mesmo, foi utilizado um cartão com ilustração dos níveis de satisfação, que consta da Figura 17, em escala reduzida.

1	2	3	4	5
				
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Satisfeito	Muito Satisfeito

**Figura 17 - Cartão gráfico de escalas de satisfação**

Assim, após feito o treinamento com a equipe de coleta, realizou-se um estudo exploratório, considerado como um piloto de aplicação do questionário em um empreendimento que, mesmo não fazendo parte da delimitação da pesquisa, possuía características semelhantes no que se refere à

organização dos espaços comuns e nível socioeconômico da população. Entretanto, na ocasião, percebeu-se que o instrumento de coleta possuía algumas deficiências, principalmente relacionadas à falta de adequação à população alvo do estudo, caracterizada por famílias de baixa renda.

No campo INTRODUÇÃO, por exemplo, as respostas sobre as famílias serem ou não as primeiras residentes no imóvel (beneficiárias originais do programa) não demonstraram confiabilidade. No campo IMPORTÂNCIA, houve grande dificuldade em se obter respostas, os entrevistados não sabiam o que dizer, por vezes. “Nada lhes vinha à cabeça”. No campo SATISFAÇÃO, foi ainda mais difícil. Não foi possível um grau de resposta em 5 níveis, visto que o público entrevistado não pôde diferenciar o “satisfeito” de “muito satisfeito”, por exemplo. Algumas respostas não aparentavam confiabilidade, pois alguns pareciam repetir o que foi dito primeiro, e várias respostas terminavam sendo “não sei”. O mesmo aconteceu no campo *LADDERING*.

Após o estudo exploratório, no intuito de revisar o método de coleta de dados, a pesquisadora buscou auxílio do Núcleo de Assessoria Estatística – NAE, pertencente ao Instituto de Matemática/UFRGS. Considerando o insucesso do instrumento elaborado inicialmente, optou-se pela modificação do método de coleta de dados, de quali/quantitativo para predominantemente qualitativo. Observou-se que, para a população alvo e contexto do estudo, os resultados se mostrariam mais eficientes quando utilizadas as técnicas de coleta qualitativas, com perguntas abertas, permitindo que os entrevistados se expressassem de forma livre. Além disso, definiu-se que não seriam colocados no instrumento resultados da primeira etapa da pesquisa para fins de comparação e estabeleceu-se que a comparação dos dados seria feita pela pesquisadora após as coletas de dados.

Quanto ao perfil da população analisada, que seria utilizado, principalmente, para estabelecer uma relação entre perfil dos moradores e satisfação com relação às áreas comuns dos EHIS, optou-se por retirar este campo do instrumento de coleta e, em lugar deste, utilizar dados de um relatório feito pelas equipes do Trabalho Técnico Social responsáveis pelos empreendimentos analisados, em 2011. O relatório em questão foi disponibilizado à pesquisadora pela Prefeitura Municipal de São Leopoldo.

Chegou-se, então, a uma estrutura final de questionário, que foi testada e validada. A seguir, coletaram-se os dados nos empreendimentos, optando-se pela aplicação do mesmo questionário junto aos técnicos envolvidos, para posterior comparação dos resultados de ambos os grupos.

### 4.2.3. ETAPA 3 – MÚLTIPLOS ESTUDOS

Definido o instrumento de coleta final, teve início a terceira etapa, de MÚLTIPLOS ESTUDOS nos EHIS selecionados.

Primeiramente, contactou-se novamente a Prefeitura de São Leopoldo, para obtenção dos contatos com os síndicos dos EHIS, a fim de identificar como se constituíam os espaços comuns de fato, principalmente os equipamentos que haviam sido construídos originalmente no empreendimento e a sua condição atual. Para auxílio do mapeamento dos espaços comuns, fez-se também análise de imagens aéreas obtidas através do software *Google Earth*.

Feita a validação do instrumento de coleta e treinamento, realizou-se a coleta de dados, através da aplicação de questionários semiestruturados com os usuários dos empreendimentos, registro de observações e fotografias. De posse dos resultados, fez-se a tabulação na íntegra dos dados, com a utilização do software *Excel*. Os dados foram, após, analisados, considerando sempre os objetivos determinados para a pesquisa.

Assim que parte da análise dos dados havia sido feita, percebeu-se que era necessário enriquecê-la com mais fontes de evidência. Em uma segunda etapa de coleta de dados nos EHIS, foram realizadas visitas nos mesmos empreendimentos, para observar as áreas comuns e fazer entrevistas em profundidade com cada uma das síndicas.

Ainda na etapa de Múltiplos Estudos foi feita coleta de dados com os técnicos envolvidos na produção habitacional do PMCMV, utilizando-se questionário similar ao aplicado com os usuários. Esses dados foram tabulados e unidos às demais fontes de evidência.

### 4.2.4. ETAPA 4 – RESULTADOS

Na etapa de RESULTADOS, analisaram-se os constructos, identificando o impacto de cada um na percepção de valor dos agentes envolvidos na construção de EHIS, realizados através do PMCMV, com relação às áreas comuns dos empreendimentos.

Com o objetivo de analisar quais constructos impactam sobre a percepção de valor das áreas comuns de EHIS do PMCMV, e categorizar os constructos encontrados, partiu-se de dados coletados por questionários aplicados com usuários e demais agentes envolvidos, os quais foram comparados com outras fontes de coleta. Realizou-se a análise e a categorização de constructos considerados positivos ou negativos nos EHIS já implementados através do programa.

A análise da coleta feita junto aos usuários iniciou-se pela formatação dos dados brutos, seguida de análise dos dados no software Excel. Após transcrição de todos os constructos mencionados pelos moradores, as respostas foram transcritas em formato de palavras-chaves, de forma a minimizar a quantidade de palavras e possibilitar a análise dos dados. Fez-se, então, uma análise de frequência relativa com os constructos encontrados, que foram representados por gráficos, seguidos de análise textual, feita pela pesquisadora.

Outro objetivo secundário, previsto para o estudo, consistiu em relacionar os principais fatores que impactam na percepção de valor dos usuários com o perfil familiar previsto para cada empreendimento analisado. Para tanto, fez-se uma comparação entre constructos mencionados pelos usuários dos empreendimentos e o perfil familiar previsto para cada EHIS, com base em relatório feito pela empresa executora de Trabalho Técnico Social dos empreendimentos.

Por fim, com o objetivo de identificar a forma como os constructos impactam na percepção de valor dos empreendimentos e a importância que cada um representa para os agentes envolvidos no processo de produção de HIS, procedeu-se à análise dos constructos encontrados e à identificação de seus significados, com base em literatura. Após, foi possível estabelecer a relação entre eles, analisando a hierarquia de valor para cada um dos principais agentes envolvidos, levando em consideração a hierarquia de valor para os usuários de cada EHIS em separado e, após, de todos em conjunto. Procedeu-se, também, à análise da percepção de valor pelos técnicos envolvidos, considerados como “possíveis tomadores de decisão”.

É importante ressaltar que, para todas as análises feitas com os dados coletados, tanto para a frequência relativa de constructos mencionados (e classificação como negativos ou positivos), quanto para a hierarquia de valor, foram consideradas as sequências individuais de cada resposta dos entrevistados. Sendo assim, nas análises de cada empreendimento, pode-se depreender respostas mais frequentes em um ou outro local, mas, na análise dos dados como um todo, considerou-se cada resposta como um item, não sendo este uma proporção de cada coleta individual nem uma proporção do número de respondentes, já que o número de respostas por pessoa apresentou certa variação.

Nessa etapa, durante a análise e discussão dos dados, novos autores foram buscados para auxílio na compreensão e análise dos resultados.

Ao final da análise dos dados coletados, foi realizada reunião para discussão dos dados obtidos junto aos agentes considerados como possíveis “tomadores de decisão” para a produção

habitacional considerada na pesquisa: técnicos da Prefeitura de São Leopoldo e da CAIXA Vale dos Sinos. O registro da reunião foi tabulado e considerado para a análise final do trabalho.

### 4.3 SELEÇÃO DOS EHS A SEREM AVALIADOS

Para a seleção dos EHS a serem analisados, partiu-se da delimitação da pesquisa: empreendimentos realizados através do MCMV – Faixa 1/FAR, no Município de São Leopoldo, Rio Grande do Sul. Dentre eles, considerou-se EHS em uso há pelo menos 1 ano, na data de coleta de dados. Em função do cronograma previsto, os empreendimentos possíveis de serem enquadrados nas delimitações da pesquisa foram os descritos no Quadro 12.

Fase PMCMV	Modalidade	UH	Empreendimento	Tipologia da UH	Data Término
1	FAR	240	EHIS 1	Apartamento	2011
1	FAR	144	EHIS 2	Apartamento	2011
1	FAR	256	EHIS 3	Apartamento	2011
1	FAR	308	EHIS 4	Casa/Loteamento	2011
1	FAR	256	EHIS 5	Apartamento	2011
1	FAR	256	EHIS 6	Apartamento	2011
2	FAR – Urbanização	301	EHIS 7	Casa/Condomínio	2013
<b>TOTAL= 7 Empreendimentos / 1.761 Unidades Habitacionais (UH)</b>					

Quadro 12 - Empreendimentos MCMV- Faixa 1/FAR - São Leopoldo, contratados até dez/2012 (BRASIL, 2013b)

Quanto à inserção urbana, representada na Figura 18, percebe-se a construção dos empreendimentos nas regiões sul, centro e oeste, comumente vizinhos a outros empreendimentos voltados a famílias de baixa renda. Além disso, como é possível perceber no Quadro 12, com exceção dos EHS 4 e 7, os empreendimentos seguem uma tendência do programa (já mencionada), de habitações registradas sob forma de condomínios, predominantemente multifamiliares.

Segundo relato de técnicos da Prefeitura de São Leopoldo e da CAIXA, o EHS 7 apresentava, ainda, um grave cenário de insegurança por parte dos moradores e visitantes, percebidos de forma mais acentuada neste do que nos outros EHS citados. A falta de controle sobre o crime organizado no local impedia até mesmo a entrada de representantes da construtora no empreendimento, impossibilitando reparos pós-obra e consertos de patologias nas edificações. Considerando a situação extrema presente no EHS 7 (não visto como um padrão dos empreendimentos realizados através pelo programa na região) e as dificuldades de acesso do grupo de pesquisa ao local, com a segurança necessária, optou-se por não o considerar para a coleta de dados, assim como os EHS 5 e 6, vizinhos a ele. O EHS 7 foi considerado tão perigoso, que foi recomendado pelos técnicos que nem

mesmo se passasse em frente a ele, na via pública. No EHIS 4 também não foi realizada coleta de dados, em função desse EHIS ter sido executado sob forma de loteamento, não representando, assim, a tipologia dominante nos empreendimentos feitos pelo MCMV (BRASIL, 2013b).

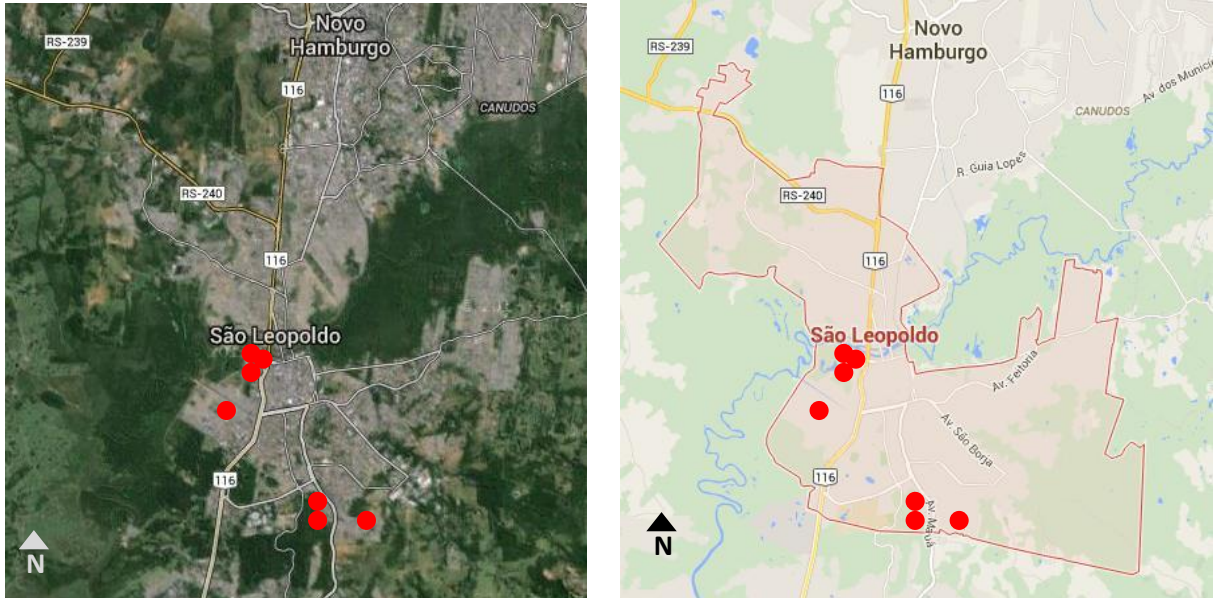


Figura 18 – Inserção urbana empreendimentos MCMV- Faixa 1/FAR - São Leopoldo, contratados até dez/2012 (BRASIL, 2013b; Google Earth, acesso em 05/12/2014)

Considerando o contexto apresentado, optou-se por realizar a coleta de dados para a pesquisa nos EHIS 1, 2 e 3, localizados na região sul do município, e implantados há mais tempo através do MCMV. De qualquer forma, o número de 1.761 UH representa o número de pessoas que se pretende investigar com a pesquisa, ou universo da análise.

## 4.4 CARACTERIZAÇÃO DOS EMPREENDIMENTOS ANALISADOS

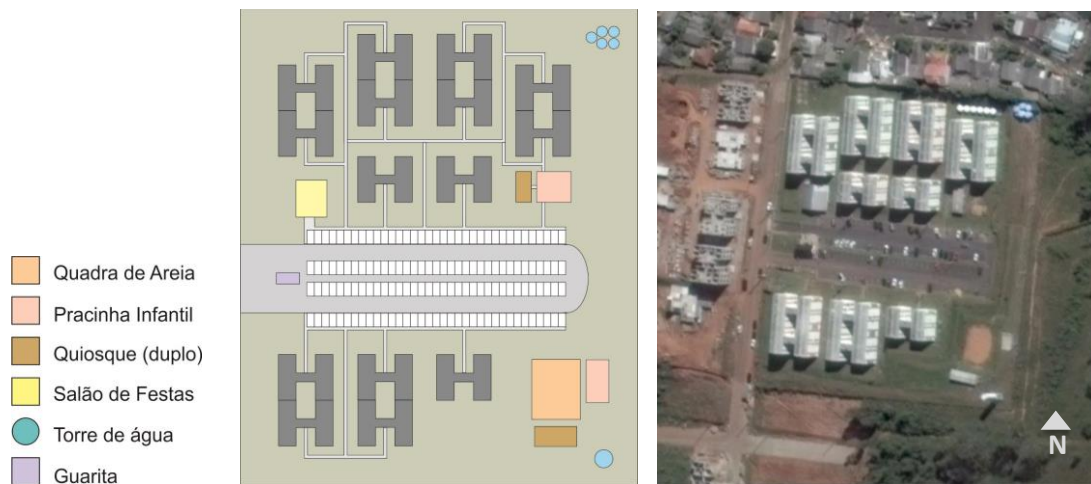
### 4.4.1 CARACTERIZAÇÃO EHIS 1

O EHIS 1 se localiza em São Leopoldo, como os demais EHIS analisados, e é composto de 240 UH de tipologia multifamiliar, distribuídas em 15 blocos de 4 pavimentos cada um. Cada apartamento é composto por dois dormitórios, sala, cozinha, área de serviços conjugada e banheiro. Esse empreendimento, inaugurado em julho de 2011, foi o primeiro construído através do PMCMV em São Leopoldo/RS. É o que apresenta mais tempo de uso entre os analisados.

As áreas comuns do empreendimento entregues aos beneficiários do programa compreendem: (a) espaços condominiais: infraestrutura, instalações do condomínio, áreas de circulação, estacionamento com 140 vagas descobertas; e (b) equipamentos de uso comum: uma

quadra poliesportiva, dois playgrounds, um salão de festas com churrasqueira, dois quiosques com churrasqueira, e uma entrada ao condomínio fechado com guarita na portaria.

Na Figura 19, está o diagrama de implantação do empreendimento, feito com base em imagem aérea e observação, assim como a imagem aérea mais recentemente coletada, obtida através do software *Google Earth*.



**Figura 19 - Diagrama de implantação EHIS 1 e imagem aérea de 04/04/2014 (Google Earth, acesso em 03/01/2015)**

A seguir, mostra-se a evolução da área feita através de imagens aéreas, obtidas pelo software *Google Earth*, mostrando a localização (ou situação) da área de implantação do EHIS 1, com uma imagem antes da obra, à esquerda; outra durante a obra, no centro; e uma terceira imagem datada de dezembro/2011, quando o empreendimento havia sido entregue aos usuários. Ao sul, nas imagens, fica o limite entre os municípios de São Leopoldo e Sapucaia.



**Figura 20 - Imagens aéreas EHIS 1, datadas de 2009, 2010 e 2011 (Google Earth, acesso em 03/01/2015)**



#### 4.4.2 CARACTERIZAÇÃO EHS 2

O EHS 2 é composto de 144 UH de tipologia multifamiliar, distribuídas em 9 blocos, de 4 pavimentos cada um. Cada apartamento é composto por dois dormitórios, sala, cozinha, serviço e banheiro. Os acabamentos, assim como nos outros empreendimentos, são considerados de baixo padrão, com fechamentos em alvenaria. Foram identificadas 4 UH destinadas a pessoas com deficiência.

As áreas comuns do empreendimento entregues aos beneficiários do programa compreendem: (a) espaços condominiais: infraestrutura, instalações do condomínio, áreas de circulação, estacionamento; e (b) equipamentos de uso comum: um playground, dois quiosques com churrasqueira, um salão de festas, uma quadra esportiva e uma entrada ao condomínio fechado, com guarita na portaria.

Na Figura 21, está o diagrama de implantação do empreendimento, elaborado pela pesquisadora, com base em fotos aéreas, observação e relatos de usuários. À esquerda, no diagrama, pode-se visualizar o acesso do empreendimento.

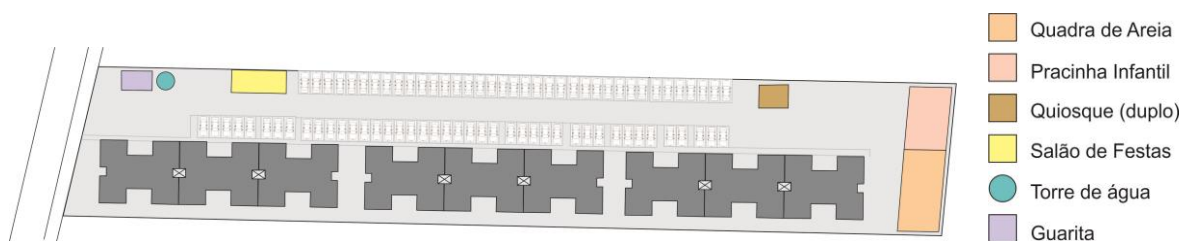


Figura 21 - Diagrama de implantação EHS 2

Segue a evolução da área feita através de imagens aéreas, obtidas pelo software *Google Earth*, mostrando a área onde foram implantados os EHS 2 e 3, um ao lado do outro, onde se vê que a construção foi feita praticamente em épocas concomitantes.



Figura 22 – Imagem aérea EHS 2 e EHS 3, de 2009, 2010 e 2011, respectivamente (Google Earth, acesso em 04/03/2015)

#### 4.4.3 CARACTERIZAÇÃO EHS 3

O EHS 3 é composto de 256 UH de tipologia multifamiliar, distribuídas em 16 blocos, de 4 pavimentos cada um. Cada apartamento possui área útil de 36,92 m<sup>2</sup>, e é composto por dois dormitórios, sala, cozinha, serviço e banheiro. Os acabamentos, assim como nos outros empreendimentos, são considerados de baixo padrão, com fechamentos em alvenaria. Neste empreendimento, foram identificadas 10 UH destinadas PNE.

As áreas comuns do empreendimento entregues aos beneficiários do programa compreendem: (a) espaços condominiais: infraestrutura, instalações do condomínio, áreas de circulação, estacionamento; e (b) equipamentos de uso comum: 2 praças infantis, 2 salões de festas, uma entrada ao condomínio fechado com guarita na portaria.

Abaixo, está o diagrama de implantação do empreendimento, elaborado pela pesquisadora, com base em fotos aéreas, observação e relatos de usuários.

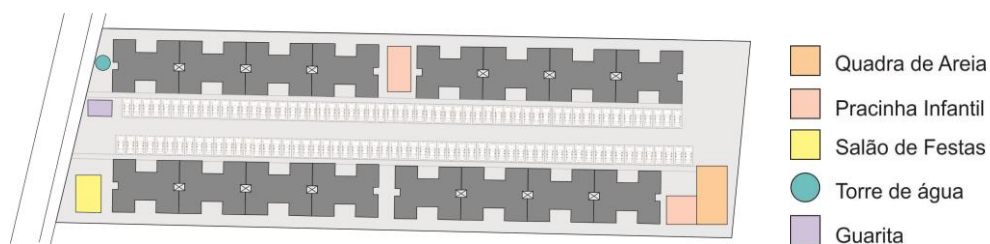


Figura 23 - Diagrama de Implantação EHS 3

#### 4.5 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS E ANÁLISE DAS FONTES DE EVIDÊNCIA

Segundo Reis e Lay (1995), a aplicação de diferentes métodos para a coleta de diferentes tipos de dados sobre um mesmo fenômeno se mostra favorável, na medida em que todos os métodos possuem pontos fracos e fortes, e a relação entre eles permite contrabalançar as tendências existentes em cada método, com os desvios dos outros métodos utilizados.

Procurou-se, na pesquisa, utilizar diferentes métodos de coleta de dados, a partir de fontes primárias e secundárias, conforme o Quadro 13.

FONTES DE DADOS UTILIZADAS			
FONTES PRIMÁRIAS	OBSERVAÇÃO DIRETA DOS ESPAÇOS COMUNS		
	ANÁLISE DE DADOS DO CADASTRO		
	PERCEPÇÃO DOS AGENTES ENVOLVIDOS	<b>Técnicos</b> Prefeitura de São Leopoldo e CAIXA	- Entrevistas agendadas nas instituições - Questionário semiestruturado aplicado com os técnicos
		<b>Usuários</b>	- Aplicação de questionário semiestruturado - Entrevistas c/ síndicos
FONTES SECUNDÁRIAS	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	- Habitação de Interesse Social - O Programa Minha Casa Minha Vida - Áreas Comuns Em EHIS - Percepção de Valor no Ambiente Construído	
	REVISÃO CRÍTICA DE ESTUDOS EXISTENTES		
	ANÁLISE DE BANCO DE DADOS E IMAGENS AÉREAS	Banco de Dados do Município São Leopoldo	
		Ministério das Cidades	
	<i>Google Earth</i>		

Quadro 13 - Fontes de dados

É importante salientar que, ao final da análise da coleta de dados, todas as fontes utilizadas foram analisadas conjuntamente, para que os achados do estudo fossem baseados na convergência das informações de diferentes fontes e não nos dados em separado (YIN, 2010).

#### 4.5.1. OBSERVAÇÃO

O método de observação consiste em uma avaliação visual do ambiente, sendo o método considerado por autores como o mais apropriado para detectar o que acontece e como funciona um determinado espaço ou edificação (REIS; LAY, 1995). Utilizou-se, para o estudo, a Observação Simples, através da qual o pesquisador permanece alheio à comunidade, grupo ou situação que pretende estudar e observa de maneira espontânea os fatos que aí ocorrem (GIL, 1999).

Embora Gil (1999) considere três itens classificatórios a observar – sujeitos, cenário e comportamento social -, adotou-se como método de observação a classificação apontada por Reis e Lay (1995), que acontece de duas formas: observações de comportamento e observações de traços físicos. Assim, estruturou-se o seguinte roteiro de observação:

<b>OBSERVAÇÕES DE COMPORTAMENTO</b>	O QUE É	Observar sistematicamente pessoas (indivíduos isolados, pares de indivíduos, pequenos ou grandes grupos) usando os ambientes construídos.
	INFORMAÇÕES ESPERADAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atividades exercidas e relações necessárias para suportar essas atividades;</li> <li>- Regularidades de comportamento;</li> <li>- Uso dos espaços: usos previstos, novos, mau uso;</li> <li>- Oportunidades e restrições de uso determinadas pelo ambiente construído.</li> </ul>
<b>OBSERVAÇÕES DE TRAÇOS FÍSICOS</b>	O QUE É	Observar sistematicamente o espaço físico à procura de vestígios deixados por atividades ou comportamentos.
	INFORMAÇÕES ESPERADAS	Como o ambiente chegou às condições atuais, como é utilizado, manipulado, como os usuários se sentem em relação a ele e, de certa maneira, se o ambiente preenche ou não as necessidades dos usuários.

**Quadro 14 - Roteiro de observação, elaborado com base em Reis e Lay (1995) e VÍctora, Knauth e Hassen (2000)**

Realizou-se a observação dos espaços comuns dos EHIS em dois momentos: primeiramente, na mesma ocasião em que se procedeu à aplicação de questionários junto a usuários; em um segundo momento, através de visitas aos empreendimentos especificamente para observação. As observações foram registradas por meio de anotações e fotografias. Foi possível observar, principalmente, o uso dos espaços comuns por crianças, tanto da pracinha e quadra de esportes, quanto das áreas de circulação.

Uma limitação à pesquisa é que não foi possível observar os espaços comuns dos empreendimentos com a sua máxima ocupação, devido aos horários de disponibilidade dos síndicos dos empreendimentos e aos turnos considerados seguros para as visitas.

#### **4.5.2. ANÁLISE DADOS CADASTRO**

O estudo do perfil populacional e familiar dos empreendimentos partiu de um relatório feito pela equipe executora do Trabalho Técnico Social (TTS), disponibilizado pela Prefeitura de São Leopoldo, o qual possui um levantamento quanti/qualitativo das famílias consideradas beneficiárias dos empreendimentos construídos através do programa. Os dados do relatório foram tabulados e apresentados em gráficos, por meio do software *Excel*, considerando cada empreendimento em separado.

#### **4.5.3. ENTREVISTAS**

A técnica da entrevista, entre outros benefícios, possibilita a obtenção de dados referentes aos mais diversos aspectos da vida social e do comportamento humano (GIL, 1999).

As Entrevistas por Pautas com técnicos apresentam um certo grau de estruturação, quando comparadas a outros tipos de entrevista e são guiadas por uma relação de pontos de interesse que o entrevistador vai explorando ao longo de seu curso (GIL, 1999). Na primeira etapa da pesquisa, as entrevistas com os técnicos ocorreram em reuniões pré-agendadas nas instituições e envolveram três técnicos de Serviço Social da Prefeitura de São Leopoldo, um técnico da CAIXA Porto Alegre e um técnico da CAIXA Vale dos Sinos.

Parte da coleta de dados nos empreendimentos incluiu entrevistas em profundidade com cada um dos síndicos, com 1,5 a 2 horas de duração cada uma, na segunda visita feita em cada empreendimento. Tal entrevista foi aplicada por 2 pessoas: pela pesquisadora e por uma Bolsista de Iniciação Científica. Através da técnica de Entrevista Focalizada, o entrevistado fica livre para falar sobre o assunto questionado, mas, quando este desvia do tema original, esforça-se para a sua retomada (GIL, 1999). Procurou-se explorar a fundo as experiências dos síndicos nos empreendimentos, com o papel não só de administradores, mas também de moradores, visto que, casualmente, faziam parte dos primeiros a se instalarem, em todos os empreendimentos analisados.

Na mesma ocasião, foi solicitado aos síndicos o acesso ao banco de dados do condomínio, quando houvesse, no sentido de arrecadação de imagens de períodos anteriores às coletas, além de dados adicionais. Os síndicos dos EHIS 1 e 2 disponibilizaram acesso à página do condomínio em rede social, dispositivo pelo qual era feita comunicação entre os condôminos. Segundo a síndica do EHIS 3, este empreendimento não possuía nenhum tipo de banco de dados que pudesse servir de auxílio à pesquisa.

#### **4.5.4. QUESTIONÁRIOS**

O principal método para a coleta de dados junto aos usuários foi a aplicação de um questionário semiestruturado, quali/quantitativo, de perguntas predominantemente abertas. Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por questões apresentadas por escrito ou (como foi no caso da pesquisa) lidas pelo pesquisador (GIL, 1999).

Ao contrário do método quantitativo, no qualitativo não há um cálculo amostral definido para a coleta de dados, tampouco um número rígido. Seguindo o proposto em bibliografia (VÍCTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000), o número de entrevistas foi indicado pela própria saturação ou recorrência dos dados, seguindo um número similar de entrevistas por empreendimento. As UH com entrevistas de moradores foram estabelecidas através de amostra aleatória simples. Um total de 36 questionários foram aplicados nos 3 empreendimentos selecionados (12 em cada um), sempre

procurando seguir um padrão quanto ao turno e ao dia da semana, no caso sextas-feiras à tarde, em busca de um tipo de público semelhante em todos os locais.

A aplicação do questionário junto aos usuários foi realizada em duplas, pela pesquisadora, com o auxílio de 3 estudantes da área de Arquitetura e Urbanismo e Serviço Social. Os dados coletados foram registrados com anotações. A aplicação dos questionários junto aos técnicos foi feita somente pela pesquisadora, com um técnico de Serviço Social de cada instituição (Prefeitura de São Leopoldo e CAIXA).

Antes das coletas de dados, foram solicitadas autorizações aos síndicos responsáveis pelo empreendimento a ser visitado. Foram realizados, também, treinamentos com a equipe de coleta, esclarecendo os objetivos da pesquisa, assim como formas de abordagem. A equipe de coleta compôs-se de 4 pessoas, uma arquiteta e urbanista e três estudantes de graduação das áreas de serviço social e arquitetura e urbanismo.

Para a elaboração do questionário, adotou-se o modelo conceitual presente na Figura 24.

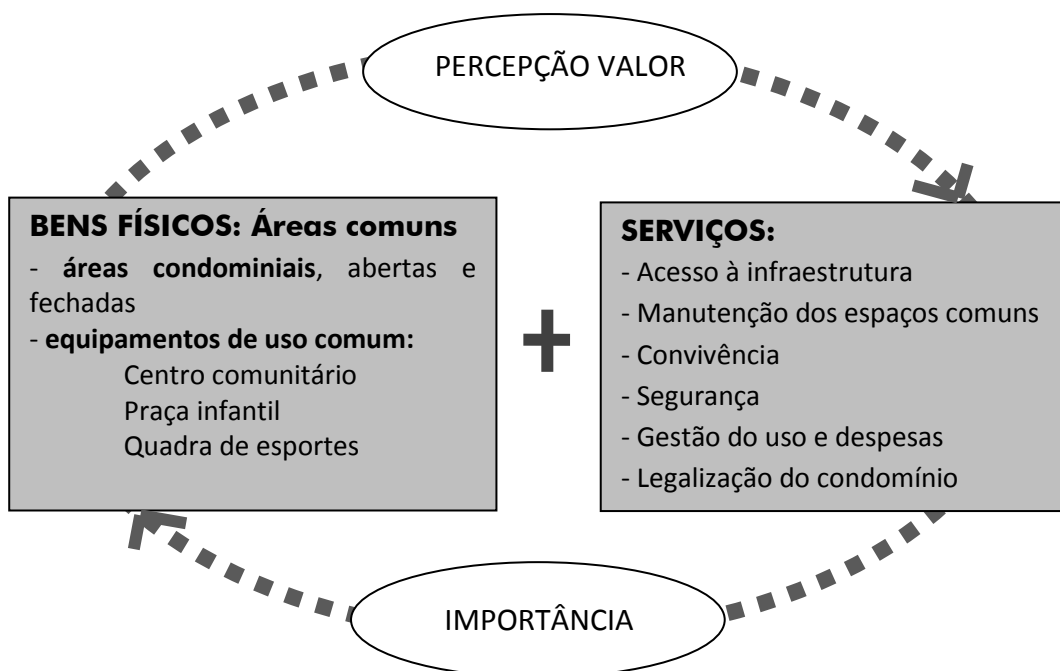


Figura 24 - Estrutura conceitual questionário

O quadro 15 mostra a estrutura de análise elaborada para a montagem do questionário.

QUESTÃO		O QUE AVALIAR	OBJETIVO COLETA	TÉCNICA
PRINCIPAL	Como a análise da percepção de valor pode contribuir para a compreensão das consequências geradas para os usuários na ocupação das áreas comuns em empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida?	Quais constructos impactam na percepção de valor	<b>Identificar</b> os principais constructos percebidos como negativos ou positivos	Tabela de frequência relativa
		De que forma cada constructo impacta na percepção de valor, e qual a relação entre os constructos	<b>Analisar</b> a hierarquia de valor	LADDERING – Diagrama de hierarquia de valor
SECUND.	De que forma é possível categorizar os constructos relacionados à percepção de valor sobre as áreas comuns de EHIS do PMCMV?	Categorização dos constructos relacionados às áreas comuns	<b>Categorizar</b> dos constructos percebidos	Categorização / percentual por categoria
SECUND.	Qual a relação entre percepção de valor e perfil familiar previsto para cada empreendimento analisado?	Relação percepção de valor x perfil familiar	<b>Relacionar</b> a percepção de valor constatada, com o perfil familiar previsto para cada EHIS	Análise descritiva

Quadro 15 - Estrutura montagem questionário

Seguindo a estrutura estabelecida de objetivos específicos de coleta e tendo como base a formatação de questionário utilizada em outros estudos vinculados ao NORIE/UFRGS (MIRON, 2008; BONATTO, 2010), obteve-se um formato de questionário (Anexo 2) com perguntas predominantemente abertas, de acordo com a seguinte estrutura geral (Figura 25):

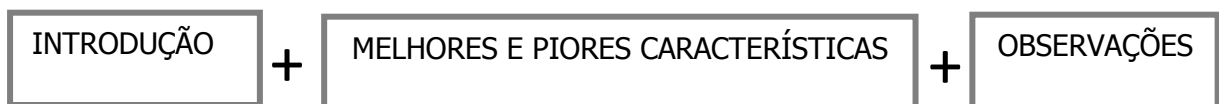


Figura 25 - Diagrama estrutura questionário

No campo INTRODUÇÃO, foi feita a caracterização do empreendimento avaliado, além de uma breve apresentação a ser feita pelo entrevistador, incluindo o comprometimento em manter o anonimato das respostas.

Em MELHORES E PIORES CARACTERÍSTICAS, utilizou-se a Técnica do Incidente Crítico<sup>18</sup> associada à Técnica *Laddering*. Esse campo inclui quatro perguntas abertas, com o objetivo de identificar as melhores e piores características das áreas comuns dos EHIS, sem influências. Após adequação da linguagem ao público, selecionaram-se as seguintes perguntas: “Quais são as 5

<sup>18</sup> Introduzida por Flanagan em 1954, a Técnica do Incidente Crítico é uma técnica de entrevista qualitativa onde se procura extrair as percepções salientes do entrevistado, ou seja, os incidentes dos quais ele facilmente se lembra, indicando aspectos a serem considerados com relação à sua percepção (EDVARDSSON, B.; STRANDVIK, T. Is a critical incident critical for a customer relationship? *Managing Service Quality*, v. 10, n. 2, 2000)

MELHORES coisas das áreas condominiais onde você mora? Por quê?” e “Quais são as 5 PIORES coisas das áreas condominiais onde você mora? Por quê?” Não era obrigatório atingir o número 5.

Para facilitar o entendimento das perguntas, utilizou-se, no questionário, o termo “área condominial”, considerando que, nos empreendimentos objetos de coleta, as áreas comuns eram todas condominiais. Além disso, para suprir um possível desconhecimento dos entrevistados sobre o que é um espaço condominial, foi feito um quadro de palavras e imagens (Anexo 3), contendo itens de áreas condominiais, descritos em estudos anteriores com objetivos afins, o qual era mostrado durante a entrevista. O quadro foi dividido em 16 espaços iguais, cada um com uma imagem e palavra, representando um constructo diferente. Procurou-se simbolizar os constructos com a mesma hierarquia de representação (tamanho e cores), de forma a não induzir a preferência por nenhum deles.

Embora se pretendesse, no início da montagem do instrumento, aplicar o questionário sem nenhum dispositivo auxiliar, considerando a condicionante da Técnica do Incidente Crítico em não haver nenhum tipo de interferência nas respostas, chegou-se à conclusão de que era necessário algum dispositivo que possibilitasse aos usuários um maior entendimento sobre o que compreende as áreas comuns. Durante o estudo-piloto, foi possível depreender que diversos respondentes não conseguiam responder, por não terem ideia do que fazia parte de “espaços comuns” ou “áreas condominiais” no contexto da pesquisa: de famílias da faixa de mais baixa renda do PMCMV.

Para cada resposta sobre melhores e piores características, perguntou-se ao entrevistado repetidamente sobre o porquê de determinado atributo ou consequência ser importante ou os significados que representavam na sua vida. Caso o entrevistado tivesse certa dificuldade em falar os porquês, repetia-se o que ele havia dito. Por exemplo, caso o entrevistado mencionasse o atributo “segurança”, formulava-se a pergunta: “Por que (ter) a segurança é importante para você?” ou “Por que segurança é importante para a sua vida?” seguida de: “Por quê?”, “Por quê?”, repetidas vezes.

Por fim, colocou-se o campo OBSERVAÇÕES, com espaço destinado ao registro de percepções do entrevistador, incluindo a constatação de ocupações irregulares dos espaços comuns ou modificação de uso previsto para essas áreas.

Procedeu-se, então, à aplicação do questionário junto aos usuários dos empreendimentos e, após, junto aos técnicos envolvidos no processo (Prefeitura S. Leopoldo e CAIXA). A análise dos dados obtidos a partir dos questionários incluiu os seguintes passos (Figura 26):



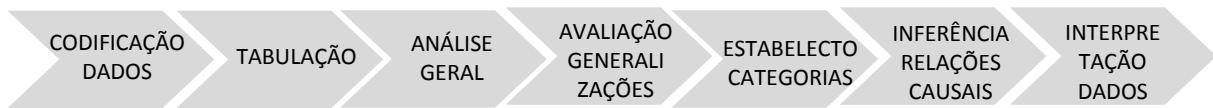


Figura 26 - Etapas análise dados de coleta com base em Gil (1999)

#### 4.5.5. ANÁLISE DA HIERARQUIA DE VALOR

A análise da hierarquia fez uso dos procedimentos da Técnica *Laddering* descritos por Reynolds e Gutman (1988). Para tanto, tomou-se como base de exemplo trabalhos como o de Brito (BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012) e Veludo-de-Oliveira e Ikeda (2008).

A aplicação dos questionários e a utilização da Técnica *Laddering* (Capítulo 3) proporcionaram uma série de constructos relacionados entre si, mencionados pelos usuários e técnicos. Primeiramente, os constructos obtidos na coleta de dados, foram agrupados em sinônimos, e divididos conforme os níveis de hierarquia propostos por Zinas e Jusan (2010): em atributos concretos, atributos abstratos, consequências funcionais, consequências psicossociais, valores instrumentais e terminais. O resultado dessa etapa é um conjunto de elementos que expressam, de forma resumida, o “raciocínio” dos indivíduos ao associar os constructos entre si (VELUDO-DE-OLIVEIRA; IKEDA, 2008).

A seguir, codificou-se os constructos, atribuindo-se números, em ordem crescente, a atributos, consequências e valores, respectivamente. A codificação acontece de forma interativa, visto que o pesquisador revisa e refaz as classificações, da mesma maneira que recodifica os dados. Para esse trabalho, foi utilizado o software *Excel*. Forma-se, então, um quadro-resumo, com os principais elementos oriundos das entrevistas, classificados e codificados dentro da hierarquia de valor. Logo após, os dados são colocados em um software (no caso deste trabalho, o software *Ladderux*<sup>19</sup>) e revisados diversas vezes, resultando em uma matriz de implicação que representa todas as relações entre os elementos.

Pode-se ver, na Figura 27, a matriz de implicação obtida nesta pesquisa, considerando a percepção dos usuários dos EHIS, como um exemplo. Nela, é possível observar os constructos elencados como principais, listados à esquerda e no topo da matriz. No centro, está o número de relações entre cada um deles.

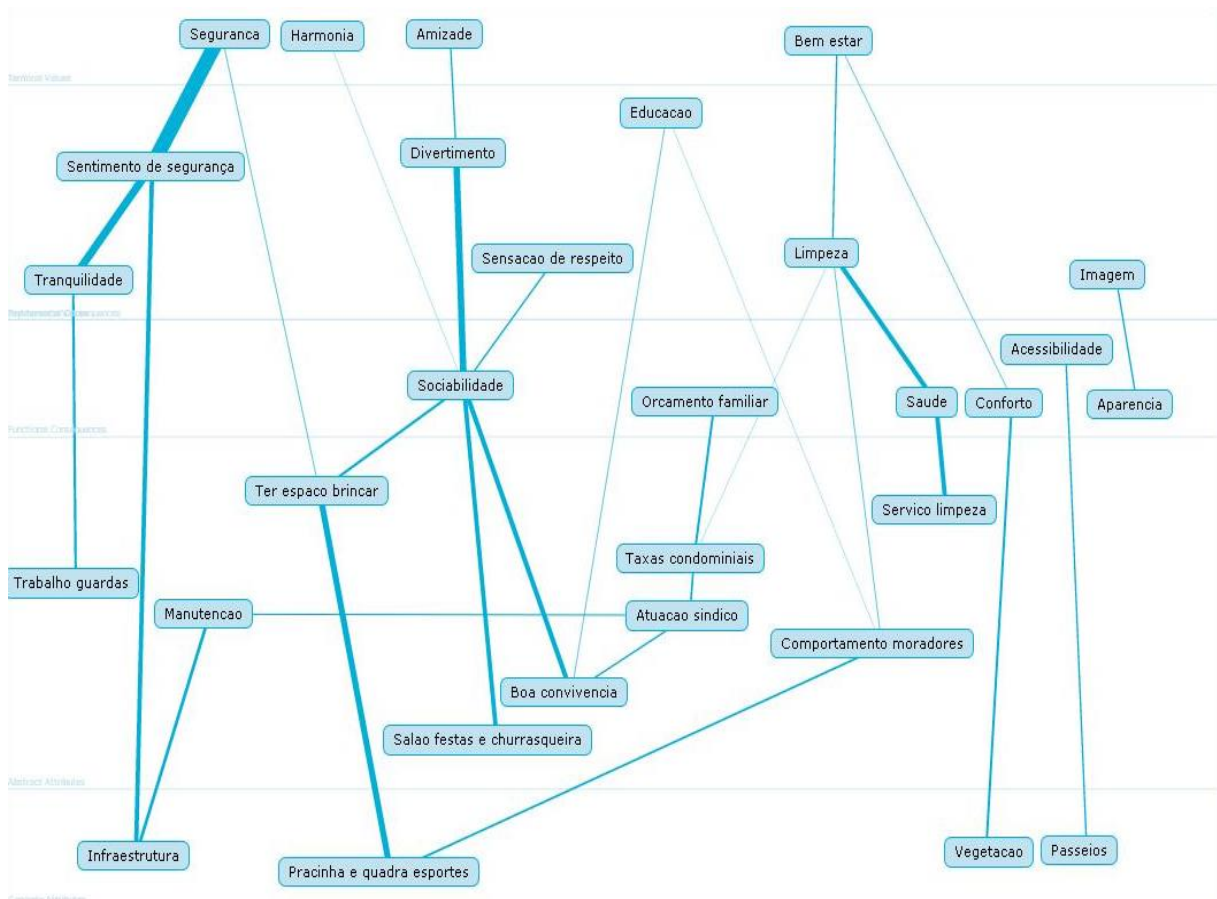
<sup>19</sup> Disponível on-line pelo site: <http://ladderux.net/joomla/>.

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	sum									
01. Sabão, flocos e chuveiros	110										401	110															110																	1717							
02. Pratinha e quadra esportivas	110										477															01	01																	2435							
03. Infraestrutura	011									110	02															01	01																	2530							
04. Implantação																											110																211								
05. Estabelecimento																																											211								
06. Verbal																																											108								
07. Passaros	110																																										54								
08. Mobiliário	210																																										97								
09. Vegetação	111																																										34								
10. Ausência ruídos																																											215								
11. Boa convivência																																											3027								
12. Serviço limpeza	110																																										2813								
13. Aluguel, água	110																																										158								
14. Trabalho guardas	210																																										2632								
15. Taxas condominiais																																											1110								
16. Ter espaço brincar																																											1918								
17. Comportamento moradores																																											1721								
18. Manutenção																																											25								
19. Ocupações irregulares																																											300								
20. Acessibilidade																																											111								
21. Saúde																																												124							
22. Saneabilidade																																												2716							
23. Ornamento familiar																																											100								
24. Aparência																																												42							
25. Capacidade viver em condomínio																																												32							
26. Conflito																																											32								
27. Aprender a conviver																																											42								
28. Tranquilidade																																												82							
29. Imagem																																												200							
30. Sentimento de segurança futuro																																													419						
31. Melhorias para o futuro																																													211						
32. Saneamento de esgoto																																														42					
33. Limpeza																																													711						
34. Diversimento																																													80						
35. Ajuda																																													911						
36. Educação																																															211				
37. Amizade																																														40					
38. Bem estar																																															10				
39. Segurança																																																10			
40. Vida familiar																																																	40		
41. Harmonia																																																			1014

Figura 27 - Matriz de Implicação - Usuários

Além disso, para a elaboração de cada MHV, a bibliografia recomenda a adoção de um ponto de corte, que represente o número mínimo de vezes que determinada relação deve ocorrer, para que seja considerada relevante e possa ser utilizada no MHV (BRITO; FORMOSO; ROCHA, 2012). No presente estudo, procurou-se seguir o recomendado por Reynolds e Gutman (1988), definindo um ponto de corte que represente cerca de 66,6% das relações totais. Assim, resultou um MHV com ponto de corte de: (a) 2 relações, nos MHV da percepção de usuários, de cada EHIS em separado (representando 58,87% das relações para o EHIS 1, 62,20% das relações para o EHIS 2 e 55,48% das relações para o EHIS 3); e (b) 3 relações, no MHV da percepção dos usuários, com os EHIS analisados em conjunto (representando 57,99% das relações totais).

Por fim, as relações dominantes entre os elementos foram representadas graficamente em um Mapa de Hierarquia de Valor (MHV), como se pode ver no exemplo a seguir (Figura 28), com linhas mais espessas entre constructos onde há relações mais fortes.



**Figura 28 - MHV Usuários, versão extraída do software Ladderux**

Após a geração dos mapas, voltava-se à estrutura inicial de categorias de constructos, para revisão.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 RESULTADOS ETAPAS 1 E 2

Durante a coleta de dados com técnicos da CAIXA (Porto Alegre e Vale do Sinos) e Prefeitura de São Leopoldo/RS, foi confirmada a informalidade do processo de retroalimentação do conhecimento adquirido sobre a produção habitacional do PMCMV. Segundo as percepções dos técnicos, essa retroalimentação é feita parcialmente, quando são realizadas as análises de projetos pela CAIXA (CAIXA, 2014a), ou quando é feito o cadastramento para seleção de beneficiários pelas Prefeituras para empreendimentos futuros.

Além disso, durante essas entrevistas, ficou ainda mais evidente a frequência de problemas externos à UH, em empreendimentos construídos através do PMCMV. Segundo a percepção dos técnicos, grande parte dos problemas incidentes em EHIS construídos pelo MCMV estão relacionados às áreas comuns desses empreendimentos.

Para os técnicos da Prefeitura, uma característica problemática recorrente em EHIS construídos através do programa é a predominância da tipologia multifamiliar, decorrente, principalmente, do fluxograma geral previsto pelo programa (ver Figura 5), onde a iniciativa de implantação e de projeto do empreendimento ocorre principalmente por iniciativas advindas de interesses de mercado e não de interesses do Ente Público (Administração Municipal). Somam-se a isso as dificuldades de disponibilidade e custo da terra urbana.

Os itens elencados como problemáticos para o funcionamento das áreas comuns dos EHIS do programa foram, em grande parte, mencionados pelos representantes de ambas as instituições. Esses dados puderam, então, ser agrupados em 3 categorias, conforme é possível observar no diagrama de dados coletados com técnicos (Figura 29).

No referido diagrama, o campo QUALIDADE TÉCNICA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO incluiu itens relacionados ao projeto e execução dos empreendimentos. Entre eles, há reclamações de pouca área para varal e estacionamento. É percebida também a falta de áreas de esporte e lazer, além da existência de áreas de lazer sem mobiliário ou vegetação e de difícil acesso. Nessa etapa da pesquisa, obtiveram-se já exemplos relacionados aos EHIS onde seriam realizadas, posteriormente, as coletas de dados, como a inacessibilidade de áreas de lazer do EHIS 1, acarretando sua pouca utilização e consequente insegurança.



**Figura 29 - Diagrama dados coletados técnicos**

Questões relacionadas à GESTÃO emergiram em todos os EHIS inseridos na delimitação da pesquisa, cujos relatos iniciavam sempre pela dificuldade de adaptação de um público de baixa renda (em muitos dos casos, oriundos de unidades unifamiliares, em situações precárias e de risco) à vida em condomínio, em tipologia multifamiliar, e o que decorre disso. Há desrespeito às regras condominiais, problemas de convivência entre moradores, e entre moradores e síndicos, dificuldade em estabelecer critérios de uso dos bens comuns. Os técnicos mencionaram ainda: violência, roubos, uso de drogas, mau relacionamento entre vizinhos, dificuldade de permanência de pessoa no cargo de síndico e obstáculos na criação de CNPJ para os condomínios.

São diversos os problemas relacionados à segurança dos espaços comuns nos EHIS considerados na delimitação do estudo. Segundo os técnicos, há relatos de sentimento de insegurança por parte de usuários, causado, principalmente por um cenário com tráfico de drogas, violência, roubos e crime organizado. Em um dos empreendimentos, o EHIS 7, mencionado já na pesquisa como situação extrema de falta de segurança, o salão de festas foi gradeado e destinado à venda de artigos ilícitos relacionados ao crime organizado. Há, também, casos de disputas de lideranças, que em mais de um dos EHIS geraram crimes e atentados à vida, segundo relatos de moradores aos técnicos entrevistados.

Tais problemas, de instituição dos condomínios, também são relatados em pesquisas realizadas em outros EHIS, como a não criação de CNPJ (MEDVEDOVSKI, 1998), conflitos entre moradores e síndico e a inadimplência das taxas condominiais, com conseqüente acúmulo de dívidas (ROLNIK, 2014). Havia (durante as coletas das etapas iniciais da pesquisa) uma estimativa pela Prefeitura de São Leopoldo de inadimplência de cerca de 80% do pagamento de taxas condominiais, com dívidas tendo de ser pagas pelos condôminos (não inadimplentes), deixando a taxa ainda mais alta.

Em MANUTENÇÃO E USO, foram agrupados tanto os constructos relativos ao mau uso dos espaços comuns, quanto os constructos relacionados às dificuldades dos moradores em realizar a manutenção dessas áreas. Com relação ao mau uso, observa-se a ocupação indevida de espaços comuns, depredação de ambientes e equipamentos e pouco cuidado com a limpeza. As dificuldades em realizar a manutenção relacionam-se com problemas de reparos em passeios e edificações, troca de lâmpadas, etc. As questões mencionadas interligam-se, muitas vezes, quando o reparo de um equipamento estragado, motivado pelo mau uso dos moradores, torna-se impossível, pela falta de verbas disponíveis, considerando as dívidas condominiais. Grande parte das ocorrências relatadas pelos moradores a agentes da CAIXA devia-se a depredações ou utilização inadequada dos espaços e equipamentos. (CAIXA, 2014a).

Após a análise e formatação de dados obtidos junto às duas instituições, CAIXA e Prefeitura de São Leopoldo, houve a comparação dessas informações com resultados da bibliografia investigada. Considerando categorizações presentes na literatura (entre elas, BONATTO, 2010), e comparação com categorizações relativas a áreas comuns de EHIS e coleta de dados realizada com técnicos envolvidos, optou-se por utilizar a categorização de constructos presente no Quadro 16, considerando o item Manutenção e Uso como integrante da Administração Condominial. O Quadro 16 abriga a evolução da categorização de constructos relacionados aos espaços comuns.

<b>CATEGORIZAÇÃO DE CONSTRUCTOS</b>	<b>QUALIDADE TÉCNICA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO</b>	ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO AO USO E QUALIDADE CONSTRUTIVA
		CONFORTO AMBIENTAL
		SEGURANÇA: Sentimento de segurança
		APARÊNCIA: Qualidade estética dos espaços
	<b>GESTÃO DO USO</b>	EDUCAÇÃO E CONVIVÊNCIA CONDOMINIAL
		ADMINISTRAÇÃO CONDOMINIAL

**Quadro 16 - Categorização obtida em Etapas 1 e 2**

## 5.2 RESULTADOS ETAPA 3 – MÚLTIPLOS ESTUDOS

Os resultados confirmaram a aplicabilidade e a adequação do questionário feito para a população em estudo. Em linhas gerais, a Etapa 3 compreendeu:

- a continuidade da análise de fontes de dados secundárias;
- a análise feita nos empreendimentos selecionados realizada a partir da observação do grupo de pesquisadores, tabulação e análise dos dados;
- a análise feita nos empreendimentos selecionados com os usuários, realizada a partir da aplicação de questionário semiestruturado, com tabulação e análise dos dados, considerando cada empreendimento em separado e em seu conjunto;
- a análise feita a partir da percepção dos técnicos com a aplicação de questionário semiestruturado, incluindo tabulação e análise dos dados;
- a análise feita a partir de entrevistas em profundidade com síndicos dos EHIS;
- análise conjunta de todos os dados coletados;
- a discussão feita a partir da comparação entre resultados encontrados e bibliografia existente;
- a discussão dos resultados encontrados com “possíveis tomadores de decisão”.

Os resultados das coletas foram tabulados por meio do software *Excel*, procurando-se, em um primeiro momento, registrar os dados de forma bruta, conforme escritos no papel. A seguir, os dados foram sintetizados, na busca de ordenar e lapidar os dados iniciais. Nesse momento, definiram-se as associações a serem exploradas no nível da análise/interpretação dos dados, assim como a categorização dos constructos coletados. Tomou-se, ainda, o cuidado de manter separados os constructos que depois pudessem ser agrupados em categorias diferentes, quando feita a hierarquia de valor.

Durante a análise e interpretação dos resultados, optou-se por modificar a estrutura de categorização dos constructos que havia sido definida nas etapas anteriores, quanto aos constructos SEGURANÇA E APARÊNCIA. O constructo SEGURANÇA, mencionado por diversos usuários, era, na grande maioria das vezes, relacionado à contratação do serviço de segurança condominial, associado ao trabalho dos guardas que trabalham na guarita (acesso principal dos empreendimentos), ao invés do sentimento de segurança associado ao projeto arquitetônico dos EHIS. Então, diferentemente de outros estudos sobre EHIS, que associam esse constructo à qualidade construtiva e projeto arquitetônico ou ao produto (BONATTO, 2010, por exemplo), relacionou-se SEGURANÇA aos serviços

oferecidos pelo empreendimento e, mais especificamente, como parte da administração condominial.

Da mesma forma, o constructo APARÊNCIA foi classificado como um subitem de qualidade técnica do ambiente construído, por ter sido mencionado pelos usuários como adequação do espaço ao uso (REIS; BIAVATTI; PEREIRA, 2011). Os constructos mais frequentemente mencionados, como resultado das coletas e comparações com os resultados das etapas anteriores, puderam, então, ser categorizados conforme o Quadro 17.

CATEGORIZAÇÃO		ITEM	
<b>QUALIDADE TÉCNICA DO AMBIENTE CONSTRUIDO</b>	<b>ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO AO USO E QUALIDADE CONSTRUTIVA</b>	Pracinha (Praça Infantil/ <i>Playground</i> )	1
		Salão de festas	2
		Quiosque com churrasqueira	3
		Quadra esportiva	4
		Estacionamento	5
		Espaço para varal	6
		Circulação e passeios	7
		Mobiliário	8
		Layout e dimensões áreas comuns	9
		Acesso principal ao empreendimento	10
		Acessibilidade	11
		Iluminação artificial dos espaços	12
		Instalações comuns e infraestrutura	13
		Acabamentos/ revestimentos	14
		Aparência – qualidade estética dos espaços	15
	<b>CONFORTO AMBIENTAL</b>	Nível de ruídos	16
		Vegetação	17
		Ventilação dos espaços	18
<b>GESTÃO DO USO</b>	<b>EDUCAÇÃO E CONVIVÊNCIA CONDOMINIAL</b>	Comportamento dos moradores	19
		Relação entre os vizinhos/ convivência	20
	<b>ADMINISTRAÇÃO CONDOMINIAL</b>	Segurança nos espaços comuns	21
		Ocupações irregulares	22
		Atuação do síndico/ administração	23
		Despesas condominiais	24
		Manutenção áreas comuns	25
		Limpeza áreas comuns	26
		Controle do abandono de animais	27

Quadro 17 - Categorização dos constructos / Etapa 3



A listagem de constructos presente no Quadro 17 foi utilizada como base para análise da frequência relativa de constructos mencionados pelos agentes envolvidos, como negativos ou positivos, assim como análise de categorias possíveis de receberem melhorias em empreendimentos do PMCMV.

A seguir, os dados encontrados foram, então, relacionados ao perfil familiar previsto para cada empreendimento. Os dados foram utilizados para analisar a adequação das áreas comuns não só a seus usuários finais, mas também aos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida.

A análise de hierarquia de valor pelas Cadeias Meios-Fins, a partir da Técnica *Laddering*, foi utilizada para examinar a relação entre os constructos e a importância que cada um representa para os agentes envolvidos. Para tanto, os dados brutos da aplicação dos questionários foram traduzidos em palavras-chaves e, após, codificados.

A análise de hierarquia de valor, conforme mencionado no capítulo de método, classifica os atributos encontrados em atributos concretos, atributos abstratos, consequências funcionais, consequências psicossociais, valores instrumentais e valores terminais (ZINAS; JUSAN, 2010; GUTMAN, 1982). A definição do significado dos constructos é mostrada no Quadro 18:

CONSTRUCTO		SIGNIFICADOS CONSIDERADOS PARA O TRABALHO
Atributos concretos	SALÃO DE FESTAS e CHURRASQUEIRA	O Salão de Festas é uma sala ou compartimento fechado construído nas áreas comuns, com lavabo auxiliar, bancada com pia e churrasqueira. A Churrasqueira ou Quiosque é uma pequena construção localizada nas áreas comuns abertas, sem fechamentos laterais de parede, dotada de churrasqueira e bancada com pia. Ambos são equipamentos de uso comum, obrigatórios de serem implantados em empreendimentos do MCMV (BRASIL, 2013a), para uso infantil e adulto, com a finalidade de reunião e recreação dos moradores, entre eles, ou entre eles e convidados.
	PRACINHA/ QUADRA ESPORTES	A Pracinha <sup>20</sup> é um playground, área ao ar livre para recreação infantil, contendo brinquedos e outros equipamentos, como balanço, gangorra, etc. A Quadra de Esportes é uma área retangular, ao ar livre, para propiciar a prática de determinados esportes. Ambos são equipamentos de uso comum, obrigatórios de serem implantados em empreendimentos do MCMV, para uso infantil (BRASIL, 2013a).
	INFRAESTRUTURA	Equipamentos de abastecimento de água potável, disposição adequada de esgoto sanitário, distribuição de energia elétrica, sistema de manejo de águas pluviais, iluminação e pavimentação (SÃO LEOPOLDO, 2006).
	IMPLANTAÇÃO	<i>Layout</i> geral dos empreendimentos, no que se refere à disposição dos prédios e equipamentos comuns no terreno onde o empreendimento é construído.
	ESTACIONAMENTO	Local para estacionar veículos dentro dos empreendimentos, sendo, no caso, nas áreas comuns.

<sup>20</sup> Adotou-se a terminologia “pracinha”, por assim ser chamado o playground pelos usuários.

CONSTRUCTO		SIGNIFICADOS CONSIDERADOS PARA O TRABALHO
Atributos concretos	VARAL	Local onde se colocam roupas para secar dentro dos empreendimentos, que, nos casos analisados, segundo usuários, só é possível nas áreas comuns, ou dentro das unidades habitacionais.
	PASSEIOS	Caminho destinado à circulação de pedestres, calçadas internas aos empreendimentos.
	MOBILIÁRIO	Para o presente trabalho, considerou-se o conceito de mobiliário urbano, porém considerando os instalados nas áreas comuns dos empreendimentos. MOBILIÁRIO URBANO: Conjunto de objetos presentes nas vias e espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos da urbanização ou da edificação (BRASIL, 2000).
	VEGETAÇÃO	Conjunto de espécies vegetais existentes nas áreas comuns.
	AUSÊNCIA RUÍDOS	Silêncio, ausência de sons desagradáveis ao ouvido, tumulto, desordem.
Atributos abstratos	BOA CONVIVÊNCIA	Ter relações cordiais, forma com que se relacionam os usuários de EHIS.
	SERVIÇO DE LIMPEZA	Empresa ou funcionários contratados por condomínio para realização de limpeza nas áreas comuns.
	ATUAÇÃO DO SÍNDICO	Trabalho realizado por síndico de empreendimento habitacional.
	TRABALHO DOS GUARDAS	Trabalho de vigilância realizado por empresa ou pessoas contratadas por condomínio, quase sempre nas guaritas de entrada dos empreendimentos habitacionais.
	TAXAS CONDOMINIAIS	Pagamento das contribuições dos condôminos para atender às despesas ordinárias e extraordinárias do condomínio.
	TER ESPAÇO P/ BRINCAR	Existência de espaço para lazer infantil. Para o presente trabalho, representa tanto a necessidade das crianças em terem um local para brincar, quanto a necessidade dos pais em terem onde deixar os filhos.
	COMPORTAMENTO MORADORES	Maneira de proceder de pessoas com relação a outras, com relação às regras de boas maneiras, forma com que usuários de EHIS se portam em relação aos espaços, e aos bens comuns.
	MANUTENÇÃO	Cuidados com o objetivo de conservação e funcionamento de itens inseridos ou relacionados às áreas comuns.
	OCUPAÇÕES IRREGULARES NAS ÁREAS COMUNS	Utilização de parcelas das áreas comuns de empreendimentos habitacionais para uso individual, tanto para a realização de atividades temporárias (como estender roupas ou guardar objetos), como para atividades permanentes (como a construção de depósitos, cercas ou telhados/coberturas).
Consequências funcionais	PRIVATIZAÇÃO DE ESPAÇOS COMUNS	Embora existam estudos abordando privatização de espaços comuns como ocupação indevida dessas áreas para uso individual (como por exemplo: a construção particular em áreas do condomínio), o presente estudo utiliza o termo num sentido mais amplo. Para a presente pesquisa, PRIVATIZAÇÃO DE ESPAÇOS COMUNS representa o ato de criar áreas comuns privativas, através da implementação de condomínios. Ou seja, ao invés de se ter um loteamento, com áreas comuns públicas (praças, sistema viário, etc), registra-se o empreendimento como um condomínio, tornando necessário o registro dessas áreas comuns como privativas.
	ACESSIBILIDADE	Possibilidade de utilização de maneira autônoma e segura do ambiente. Segundo a ABNT (2004), as edificações residenciais multifamiliares, condomínios e conjuntos habitacionais devem ser acessíveis em suas áreas de uso comum. Para Lynch (1960), a equidade de acesso a diferentes componentes e atividades do espaço é um importante indicador de apropriação.

CONSTRUCTO		SIGNIFICADOS CONSIDERADOS PARA O TRABALHO
Consequências funcionais	SAÚDE	Estado de boa disposição física e psíquica.
	SOCIABILIDADE	Prazer de levar a vida em comum, inclinação a viver em companhia de outros.
	VIABILIDADE ORÇAMENTO FAMILIAR	Possibilidade de uma família manter seu orçamento neutro ou positivo, considerando ônus e renda mensal.
	APARÊNCIA	Aspecto, configuração exterior. A importância da aparência para usuários de conjuntos habitacionais tem sido citada em diversos estudos, refletindo, muitas vezes, na satisfação dos mesmos para com o empreendimento (REIS; BIAVATTI; PEREIRA, 2011).
	CAPACIDADE DE VIVER EM CONDOMÍNIO	Possibilidade de o indivíduo adaptar-se à vida em condomínio. Mencionado por usuários como qualidades necessárias aos moradores para viver em um empreendimento condominial.
	CONFORTO	Comodidade física.
	LIBERDADE	Condição daquele que não se acha submetido a qualquer força constrangedora física ou moral, que se sente à vontade para ir e vir.
Consequências Psicossociais	APRENDER A CONVIVER	Tornar-se hábil à socialização (REYNOLDS; GUTMAN, 1988).
	TRANQUILIDADE	Estado do que é ou está tranquilo, isento de agitações, de inquietações, de perturbações ou de alvoroço.
	IMAGEM	Status pessoal, como o indivíduo é visto por terceiros (REYNOLDS; GUTMAN, 1988).
	SENTIMENTO DE SEGURANÇA	Condição de quem está livre de perigos, incertezas, assegurado de danos e riscos eventuais.
	MELHORIAS PARA O FUTURO	Sentimento de quem vê como possível a realização daquilo que deseja, esperança, fé, expectativa. Consequência resultante do comportamento, segundo Gutman (1982).
	SENSAÇÃO DE RESPEITO	Consideração por alguém, ou dos outros por si mesmo.
Valores Instrumentais	LIMPEZA	Asseio, higiene (ROKEACH, 1973).
	DIVERTIMENTO	Alegria, contentamento (ROKEACH, 1973), lazer.
	AJUDA	Trabalho para o bem-estar dos outros (ROKEACH, 1973).
	EDUCAÇÃO	Polidez, cortesia, boas maneiras (ROKEACH, 1973).
	INDEPENDÊNCIA	Ausência de relação de subordinação, caráter de quem goza de autonomia. Autorrealização, autossuficiência (ROKEACH, 1973).
	OBEDIÊNCIA	Conformidade às regras, obediência às regras condominiais ou da sociedade.
	AUTOCONTROLE	Controle sobre si mesmo, autodomínio, equilíbrio.
Valores	AMIZADE	Simpatia, apreço entre pessoas. Proximidade dos companheiros (ROKEACH, 1973). - Constructo classificado como valor por Gutman (1982) e Veludo-de-Oliveira e Ikeda (2008).
	BEM ESTAR	Benevolência, promoção do bem-estar das pessoas íntimas (SCHWARTZ, 1992). Promover a satisfação, o bem-estar e a qualidade de vida (OLIVEIRA E TAMAYO, 2004).
	SEGURANÇA	Integridade pessoal, estabilidade da sociedade, do relacionamento e de si mesmo (SCHWARTZ, 1992)
	VIDA FAMILIAR	Possibilidade de o indivíduo ter uma família e se relacionar com ela. Constructo classificado como valor por Gutman (1982) e Veludo-de-Oliveira e Ikeda (2008).
	HARMONIA	Livre de conflitos (ROKEACH, 1973).

Quadro 18 - Lista de códigos resumo obtidos durante a análise

A seguir, estão os resultados dos EHS em separado, e, após, as análises sobre eles em conjunto.

### 5.2.1. RESULTADOS EHS 1

Foi possível verificar, através dos dados coletados, algumas modificações realizadas nas áreas comuns do EHS 1, principalmente por iniciativa dos usuários. Tendo como base a imagem aérea, ao ser feita uma comparação da data em que o empreendimento foi entregue, até a época em que completava 3,5 anos de uso (datas das coletas finais do estudo), percebeu-se o seguinte:



**Figura 30 - Imagem aérea EHS 1, referente à data de 05/01/15 (Google Earth, acesso em 03/03/2015)**

Através dessa imagem aérea e da observação dos espaços, foi possível constatar que a ocupação irregular das áreas comuns para uso individual, com construções ou usos permanentes, não se mostrou problemática. Além disso, a configuração das áreas abertas permanece semelhante à original. Até mesmo nos questionários aplicados com os usuários, os relatos de ocupações irregulares não foram frequentes, embora tenha havido comentários sobre a colocação de varais particulares nas áreas comuns como algo usual, considerando a falta de espaço dentro das UH.

Segundo relato da síndica do empreendimento (confirmado por técnicos da CAIXA), a construção de caixas d'água adicionais foi necessária em função de um erro de projeto, o qual fez com que usuários ficassem dias seguidos sem abastecimento de água nas unidades. Aparentemente, após a correção por parte da construtora, o problema foi sanado.

Na Figura 31, é possível observar a declividade do terreno onde foi implantado o empreendimento, a qual influi diretamente no uso das áreas comuns e na percepção dos usuários,

fato depreendido em coleta de dados. Nota-se que grande parte da circulação condominial acontece em piso superior à via pública e que três das áreas de lazer se situam, ainda, em cota superior à circulação dos espaços comuns. As fotos da Figura 31 (a, b) retratam a dificuldade de acesso ao local, o qual é composto de quadra de esportes, pista de skate e quiosque.



**Figura 31 – (a) Vista EHS 1, a partir do estacionamento para sudoeste (10/10/2014); (b) acesso alternativo feito pelas crianças às áreas de lazer em cota superior, pondo em risco sua segurança (02/03/2015)**

O acesso previsto para esse espaço de lazer mais alto é difícil, constituindo-se de uma “trilha” que parte da outra pracinha do empreendimento, sem corrimãos ou guarda-corpos. Talvez por essa razão, as crianças tracem caminhos alternativos, por trajeto ainda menos seguro, como é possível observar na Figura 31 (b). É curioso como os órgãos fiscalizadores (Prefeitura, CAIXA) tenham permitido a instalação do empreendimento desta forma.

A segunda pracinha foi transformada pelo condomínio em pista de skate. O mobiliário da pracinha foi guardado num depósito, dentro do salão de festas, e, no seu lugar, houve a construção desse equipamento não previsto no projeto original, julgado pelos usuários como necessário para atender um público de outra faixa etária: os adolescentes. Segundo os moradores, a pista de skate foi feita no intuito de relocar a prática do esporte para local mais adequado, que antes acontecia com frequência no estacionamento.



**Figura 32 - Vista da área de lazer no alto do EHS 1, com 3 equipamentos: quiosque, quadra e pista de skate (02/03/2015)**

A Figura 33 mostra, à direita, outro quiosque aberto com churrasqueira e uma praça infantil. Na imagem, à esquerda, está o salão de festas. Segundo a percepção dos moradores, a principal

diferença do salão para o quiosque é a necessidade de pagamento de taxa de limpeza para utilização, característica percebida como negativa. No decorrer da pesquisa, com a mudança de síndico, a obrigatoriedade do pagamento da taxa foi extinta, sendo somente obrigatório estar em dia com as taxas condominiais, como pré-requisito para a utilização do salão.



Figura 33 - Vista do EHS 1, a partir do estacionamento para nordeste, datada de 10/10/2014

O perfil familiar do empreendimento tomou como base um relatório disponibilizado pela Prefeitura Municipal, com a análise quali/quantitativa de 183 cadastros das famílias lá assentadas, o qual foi realizado em 2011 pela instituição responsável pelo Trabalho Técnico-Social (TTS) do empreendimento. A utilização desse relatório mostrou-se como uma limitação para a pesquisa, no decorrer da análise, considerando os critérios nele utilizados, como as faixas etárias muito amplas, por exemplo.

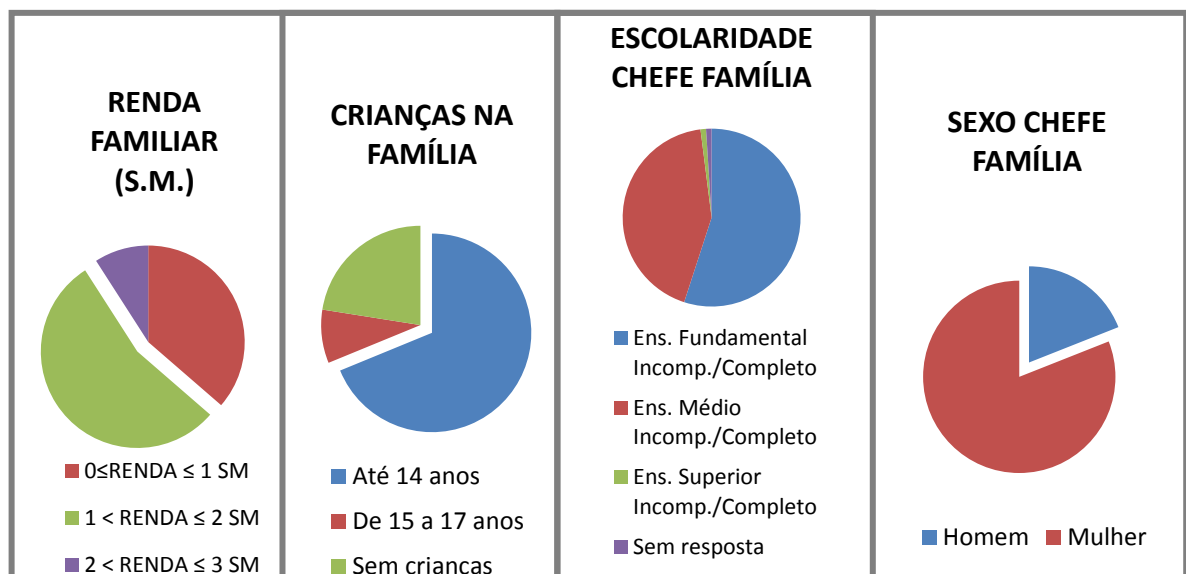


Figura 34 - Dados gerais perfil familiar EHS 1 (SÃO LEOPOLDO, 2014)

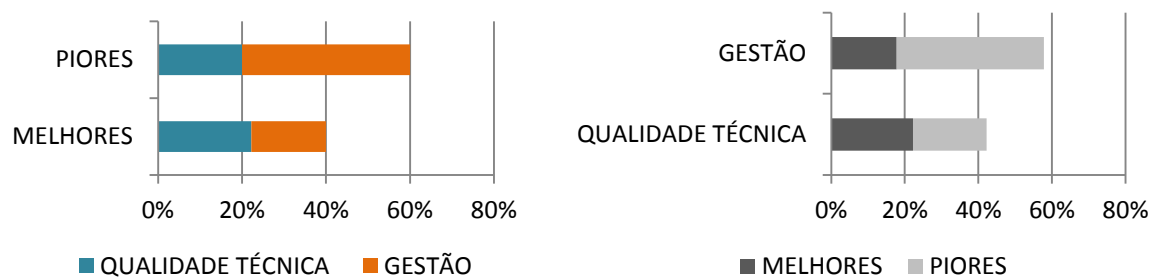
São apresentados dados do levantamento na Figura 34. Os dados apontam que, no EHS 1, há uma predominância de famílias de beneficiários com renda familiar mensal de 1 a 2 salários mínimos. Os chefes de família são, em sua maioria, mulheres que cursaram o Ensino Fundamental Incompleto.

A maioria das famílias tem crianças de até 14 anos, o que corrobora a importância dada nos questionários à existência das áreas de lazer infanto-juvenil, não só pelo lazer das crianças e adolescentes em si, mas também pela necessidade de local para os pais deixarem os filhos durante o dia. Como disse um dos moradores: “Tem bastante crianças, é importante terem onde ficar”.

A necessidade de áreas de lazer é agravada pela situação do empreendimento, que se encontra hoje com a pracinha depredada e a quadra esportiva em localização de difícil acesso.

Outra informação relevante deste levantamento é o número de famílias que não residiam na região do município onde foi implantado o empreendimento: 38% dos beneficiários eram oriundos de outras regiões. A seguir, é possível observar uma síntese de dados mencionados nos questionários aplicados com os usuários do empreendimento.

### SÍNTESE DAS CARACTERÍSTICAS DO EHS 1



**Figura 35 - Características mencionadas pelos usuários como melhores e piores características - EHS 1**

A Figura 35 indica que cerca de 60% das características das áreas comuns citadas nas entrevistas foram classificadas, pelos usuários, como negativas, e cerca de 40% como positivas.

A maioria das características consideradas como negativas se enquadrou em questões relacionadas à GESTÃO dos empreendimentos. Os mesmos itens de qualidade técnica, como por exemplo a pracinha, quando eram citados como negativos pelos usuários, não o eram por razões de projeto e execução de obra, mas, na maioria das vezes, pela situação atual do equipamento decorrente de problemas de GESTÃO (manutenção, comportamento dos moradores, entre outros).

A Figura 36 mostra que a percepção da LIMPEZA é frequentemente tida como uma característica negativa para os usuários, tanto associada à falta da contratação de um serviço de limpeza para as áreas comuns, como associada ao comportamento dos moradores, que sujam os espaços e não colaboram com a limpeza. DESPESAS CONDOMINIAIS também foi um constructo

mencionado com frequência nas entrevistas. A inadimplência das taxas de condomínio torna inviável a contratação de todos os serviços necessários. Os itens manutenção ou limpeza, algumas vezes, eram vinculados às despesas condominiais, com respostas como “porque estamos pagando”.

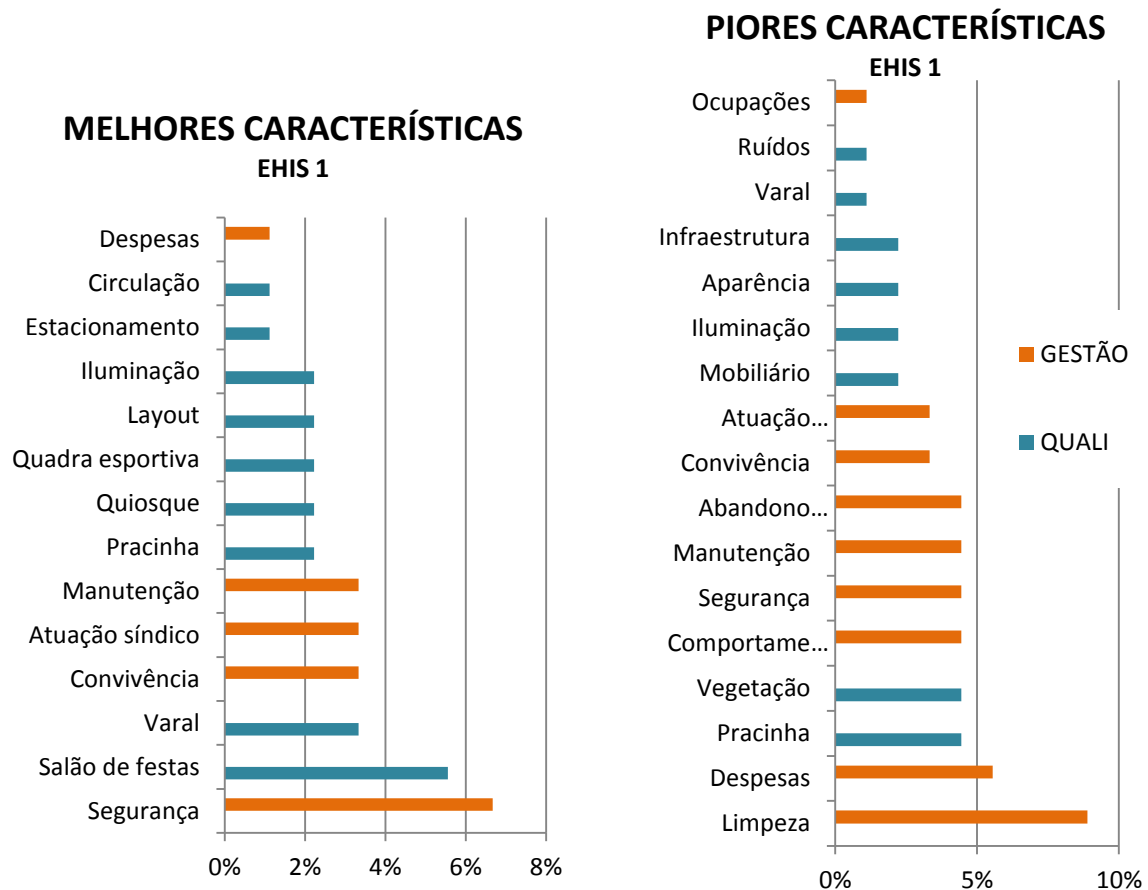


Figura 36 - Características mencionadas pelos usuários - EHIS 1

Segundo a síndica do empreendimento, a taxa de condomínio é de R\$116,00 (em 2015). Para ela, o maior empecilho ao funcionamento do empreendimento é a inadimplência das taxas condominiais. São 110 famílias pagantes, de um total de 240 UH (cerca de 45%, somente). Por limitação de orçamento, foram cancelados serviços como limpeza, zeladoria e jardinagem. Para a síndica, faltou um maior preparo dos usuários, uma conscientização da importância do pagamento das contas comuns. Segundo ela: “Se todos pagassem em dia, o valor para todos poderia ser mais baixo.”

O único respondente que classificou despesas como algo positivo, o fez em relação ao seu orçamento familiar, demonstrando uma diferença da percepção dos demais, por possivelmente ter uma renda maior, fora do padrão local.



A PRAÇA INFANTIL destaca-se como importante para os usuários, tanto positivamente (“mesmo que estragada”), porque há grande quantidade de crianças, quanto negativamente, pelo seu estado de conservação, decorrente do vandalismo por parte dos próprios usuários e falta de manutenção. Segundo a síndica, a pracinha já foi reformada 3 vezes, em 3 anos.

SEGURANÇA foi também um constructo mencionado por diversos usuários: como característica positiva, quando relativa ao controle de acesso de pedestres e iluminação; como característica negativa, quando relacionada ao controle de acesso de veículos e de animais abandonados. Na maioria das respostas, a segurança era associada ao trabalho realizado pelo serviço de segurança dos guardas contratados.

Foi ressaltada pelos usuários a dificuldade em se manter um representante no cargo de síndico do empreendimento. Segundo a síndica atual, em 3 anos de uso do condomínio houve 6 síndicos, o que inclusive dificultou as coletas de dados para a pesquisa, pois houve troca de síndicos entre uma e outra visita ao empreendimento.



**Figura 37 - Equipamentos comuns: quiosque, pracinha (c/ gangorra e balanço quebrados) e salão de festas (02/03/2015)**

Ainda assim, a administração aparece como um resultado percebido tanto como positivo, quanto negativo: como negativo, pela falta de prestação de serviços (como limpeza e outros); como positivo, pela boa conduta do síndico frente à escassez de recursos. A ATUAÇÃO DO SÍNDICO relacionada à nomeação de um representante, foi citada como negativa, pelo fato de o síndico nunca permanecer no cargo; positiva, pelo simples fato de ter aceitado a atribuição, independentemente dos resultados do seu trabalho.

Nenhum usuário mencionou a falta de trabalho social, nesses termos, mas houve relatos sobre o assunto, com frases como “pessoas não sabem viver em condomínio”, ou “é importante aprender a conviver”, ou ainda “as pessoas tinham que ter sido treinadas”. Um usuário complementou ser necessária uma boa convivência para a vida em condomínio, como reflexo da educação para a vida em sociedade.



**Figura 38 - Áreas comuns EHIS 1: (a) presença constante de animais abandonados; (b) pessoas convivendo nos espaços abertos; (c) à direita, o bicicletário e as lixeiras novas instaladas pelo condomínio (02/03/2015)**

Considerou-se a falta de controle do abandono de animais como um caso específico deste empreendimento, não representando um padrão dos EHIS feitos pelo MCMV. O fato foi citado no EHIS 1 como um problema do entorno e contexto do bairro (abandono de cachorros por pessoas de fora do condomínio) e como um problema da administração (falta de previsão no controle da entrada de animais). De fato, pôde-se observar, durante as coletas, diversos animais soltos nas áreas comuns, como se pode depreender na Figura 38.

Outros constructos percebidos somente neste EHIS, dentre os três EHIS analisados, foram as ocupações irregulares e o layout das áreas comuns. Quanto ao layout, houve a menção de espaços comuns como tendo dimensões adequadas. Quanto a ocupações, foram poucos os relatos, que não coincidiram com a observação feita pela equipe de coleta. Entre os itens considerados para a pesquisa, e NÃO mencionados pelos usuários deste EHIS como importantes, estão: acesso principal do empreendimento, acessibilidade, acabamentos e ventilação dos espaços.

A análise de hierarquia de valor para o EHIS 1 e os demais empreendimentos utilizou os dados coletados a partir dos questionários aplicados com usuários. Cabe aqui salientar que, no levantamento de melhores e piores características, procurou-se tabular todos os dados levantados, entre os mais citados, e colocá-los representados nos gráficos; para a Técnica *Laddering*, ficaram evidentes somente os constructos relacionados a outros, não aparecendo no diagrama final um constructo que tenha sido mencionado de maneira isolada.

Os dados brutos foram traduzidos em palavras-chaves e codificados, gerando uma lista de códigos-resumo de 43 códigos, e, após segunda codificação, com uma lista de 41 códigos. Elaborou-se, então, um Mapa de Hierarquia de Valor para o EHIS 1, conforme Figura 39.

Observa-se que a hierarquia reflete um conjunto de atributos, concretos e abstratos, relacionados às consequências em uso dos empreendimentos e, por fim, aos objetivos finais ou valores. Os atributos se destacam no MHV da Figura 39 como constructos mais citados.

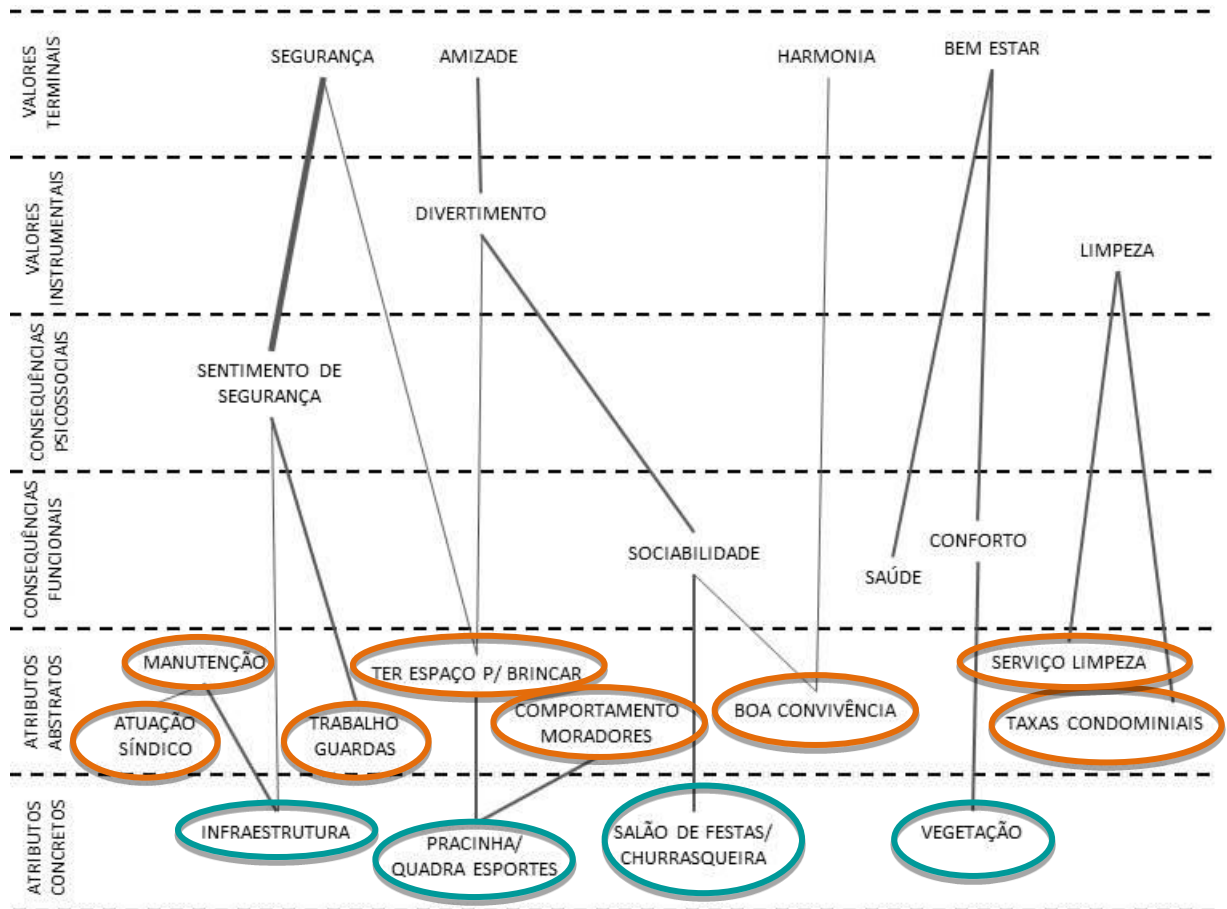


Figura 39 - Mapa de Hierarquia de Valor (MHV) EHS 1

É visível no MHV a presença de atributos correlatos à área considerada no estudo como gestão do uso (circulados em laranja). Mesmo questões relacionadas à qualidade técnica do ambiente (circulados em azul), algumas vezes eram mencionadas em conjunto com um constructo de gestão. A PRACINHA, por exemplo, foi citada diversas vezes como sendo importante aos usuários do EHS 1: considerada positiva, pelo fato de ter sido prevista; considerada negativa, por ser constantemente depredada pelos próprios moradores, dificultando a sua utilização e adequação ao uso, em função do COMPORTAMENTO DOS MORADORES, com relação à falta de cuidados com os bens comuns.

A PRACINHA aparece também relacionada à necessidade de as crianças TEREM UM ESPAÇO PARA BRINCAR (atributo abstrato), o que leva ao seu DIVERTIMENTO (valor instrumental) e AMIZADE (valor final). Em uma outra linha de raciocínio, a PRACINHA foi relacionada à necessidade das crianças TEREM UM ESPAÇO PARA BRINCAR com SEGURANÇA.

A diagramação do MHV procurou representar a espessura das linhas de acordo com a força de relação entre os constructos. Nota-se a importância dada pelos usuários ao valor SEGURANÇA e a

sua relação com outros constructos. A segurança é evidenciada como reflexo de um SENTIMENTO DE SEGURANÇA, consequência psicossocial, que acontece principalmente em função do TRABALHO DOS GUARDAS contratados (que ficam na guarita de acesso ao empreendimento), e da INFRAESTRUTURA das áreas comuns (como iluminação, por exemplo). A INFRAESTRUTURA, assim como o TRABALHO DO SÍNDICO, foi associada também à manutenção dos espaços.

O MVH aponta uma relação entre os constructos relativos à limpeza, visto que diversos moradores citaram a importância da contratação de SERVIÇO DE LIMPEZA para o condomínio, que teria como consequência a LIMPEZA para a sua vida. A LIMPEZA também foi associada por moradores às TAXAS CONDOMINIAIS, visto que a falta de contratação desse serviço é devido à inadimplência dos pagamentos.

Outra relação evidente na análise é a importância do atributo concreto VEGETAÇÃO, que tem como consequência o CONFORTO, levando o indivíduo ao BEM-ESTAR.

A BOA CONVIVÊNCIA foi valorizada pelos usuários, tanto pela importância da HARMONIA e ausência de conflitos no empreendimento, quanto pela consequente SOCIABILIDADE, que gera o valor instrumental DIVERTIMENTO, chegando ao valor terminal AMIZADE.

### **5.2.2. RESULTADOS EHS 2**

A ocupação do EHS 2 foi iniciada em março de 2012. Segundo relatos, alguns usuários, no primeiro ano, enfrentaram problemas de relacionamento com vizinhos e de adaptação à vida em condomínio. Houve também problemas de alagamento das áreas comuns, decorrentes do extravasamento de águas do Arroio João Correa, vizinho ao empreendimento. O alagamento causou perda total do mobiliário da pracinha, que foi reconstruída pela Prefeitura 1 ano após. Segundo a síndica, essa reconstrução foi motivada por notificação do Ministério Público.

Cabe salientar que os questionários do presente estudo foram aplicados logo após a reconstrução da pracinha e que, mesmo nas coletas de observação feitas no início de 2015, ela se encontrava ainda no tempo de garantia da construção, sendo sua manutenção feita pela Prefeitura. Na ocasião das coletas, o mobiliário da pracinha se encontrava em boas condições.



**Figura 40 - (a) Vista EHIS 2 (VIANA, 2015); (b) Perfil geológico região EHIS 2 (SÃO LEOPOLDO, 2014)**

Na Figura 40, são apresentadas imagens relacionadas à enchente que afetou o EHIS 2. Essas imagens, que foram obtidas através do banco de dados do condomínio e Prefeitura de São Leopoldo, mostram o espaço da praçinha imerso pela água e o perfil topográfico e geológico da região. Pode-se perceber que o empreendimento foi implantado em área com nascentes de cursos d'água (demarcados por círculos azuis). Segundo a síndica, após as obras de melhoria de drenagem do arroio, não houve mais alagamentos.

Conforme relatos de moradores, os espaços comuns são efetivamente utilizados. Algumas vezes, esses espaços são utilizados em eventos que vão até a madrugada, embora a praçinha somente fique aberta até as 21 horas.



**Figura 41 - Equipamentos comuns EHIS 2: (a) praçinha; (b) salão de festas (VIANA, 2015); (c) quiosques (13/01/15)**

Entre as melhorias promovidas pelos próprios usuários nas áreas comuns, estão: (a) a troca de lugar da praçinha em alguns metros, em direção ao fundo do terreno, melhorando a acessibilidade ao local e o conforto acústico para alguns blocos; (b) a construção de varal coletivo; (c) a colocação de piso no salão de festas; (d) a pintura das paredes internas dos edifícios; (e) a pintura das paredes e construção de balcão de pia nos quiosques. Os melhoramentos foram feitos com mão-de-obra dos próprios usuários e materiais obtidos com patrocínio de empresas.

A pintura das paredes dos blocos foi motivada não somente por manutenção, mas principalmente pela personalização do espaço, segundo a síndica. Houve também a personalização

do acesso dos blocos, com a construção de canteiros. Entre as melhorias promovidas pelo condomínio, está a construção de rampa para acesso de UH destinada a PNE e a colocação de câmeras de segurança nos espaços abertos.

Sendo assim, as coletas de dados evidenciam algumas modificações realizadas nas áreas comuns abertas do EHS 2, após 3 anos de uso, conforme segue (Figura 42):

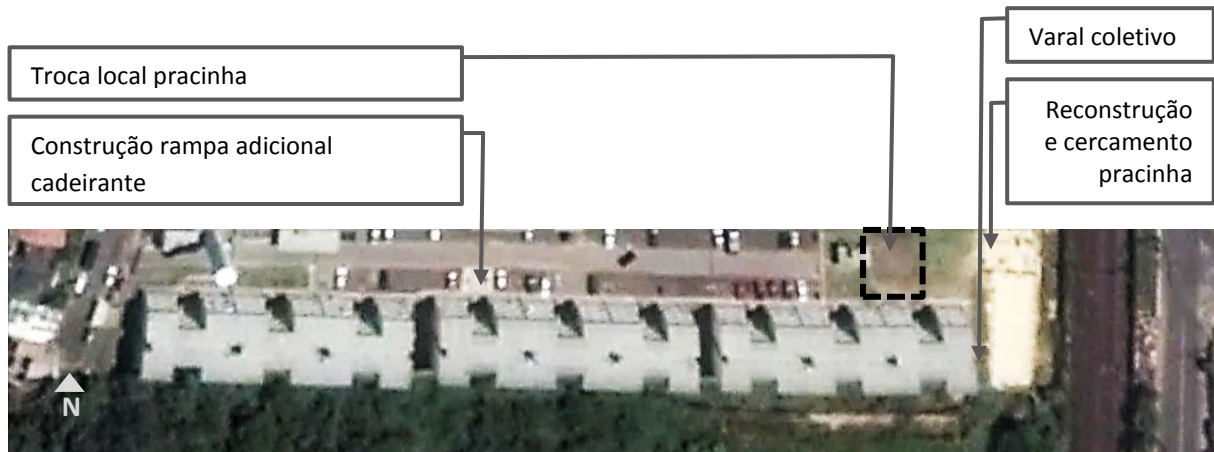


Figura 42 - Imagem aérea EHS 2, referente à data de 05/01/15 (Google Earth, acesso em 03/03/2015)

As famílias beneficiadas pelo programa no EHS 2 são oriundas de diversos bairros do Município de São Leopoldo, caracterizados por população de baixa renda. Diversas famílias viviam, antes, em áreas de risco.

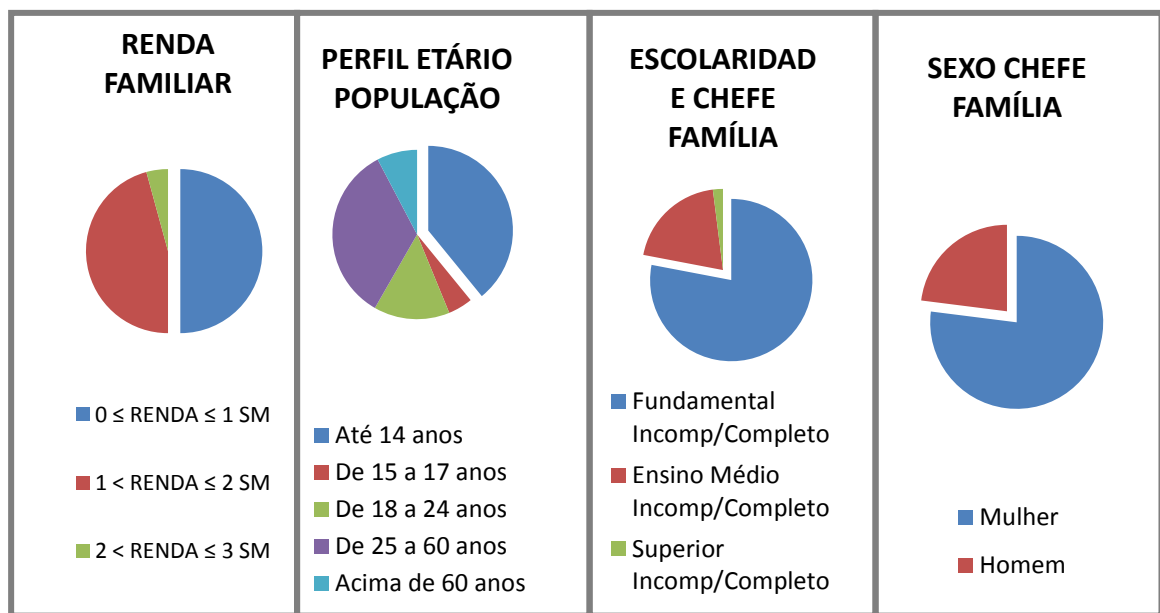


Figura 43 - Perfil familiar beneficiários do EHS 2 (SÃO LEOPOLDO, 2014)

Na época da entrega do empreendimento, a renda média mensal familiar dos usuários era de R\$321,40 (51,67% de 1 SM, na época), caracterizando esse EHS com a média mais baixa de renda familiar entre os 3 analisados. Além disso, do total da população beneficiária, 81 pessoas estavam estudando nos níveis desde escola infantil ao superior. Entre os chefes de família, 8% eram portadores de necessidades especiais e 9% eram idosos.

A Figura 43 mostra dados sobre o perfil familiar de usuários contemplados pelo empreendimento. Percebe-se, no EHS 2, uma predominância de famílias de beneficiários com renda familiar mensal de até 1 salário mínimo, seguidas das de 1 a 2 salários, indicando um perfil de famílias com renda inferior às beneficiárias do EHS 1. Quanto aos chefes de família cadastrados, a maioria são mulheres, que cursaram até o Ensino Fundamental Incompleto ou Completo.

Na entrega do empreendimento, o público infantil correspondia a 39% dos moradores. Naquela época, foi constatado pela equipe do TTS que: (a) no entorno, existia apenas uma escola de ensino infantil, sem nenhuma de ensino fundamental e médio; (b) na creche municipal não havia vagas, e na lista de espera havia mais de 200 crianças. Esses fatos são relevantes ao estudo, considerando a quantidade de famílias com crianças e a necessidade de as crianças terem um lugar seguro, quando não estiverem dentro da UH.

O perfil de usuários beneficiados com o empreendimento serve como base de análise para o público-alvo do PMCMV, não representando, necessariamente, a realidade atual. Segundo a síndica, em 3 anos de uso, cerca de 30% das unidades habitacionais já não estavam sendo mais ocupadas pelos beneficiários originais do programa. Ela relata que possivelmente esses 30% de moradores venderam irregularmente as UH, por valores que variam entre R\$8.000,00 e R\$30.000,00. A seguir, é possível observar uma síntese de dados mencionados nos questionários aplicados com os usuários do empreendimento.

## SÍNTESE CARACTERÍSTICAS EHS 2

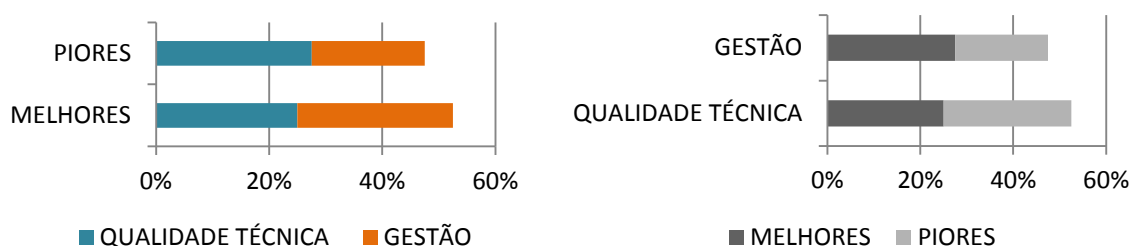


Figura 44 - Características mencionadas pelos usuários - melhores e piores características das áreas comuns EHS 2

Ao contrário do EHS 1, no EHS 2 as características mencionadas pelos usuários dividiram-se, em quantidade similar, entre positivas e negativas (52% e 48%, respectivamente), e entre Qualidade Técnica do Ambiente Construído e Gestão (53% e 47%, respectivamente). Foram mencionadas mais características positivas do que negativas, e as positivas concentraram-se em menos constructos, como segurança, por exemplo, o mais citado de todos neste EHS.

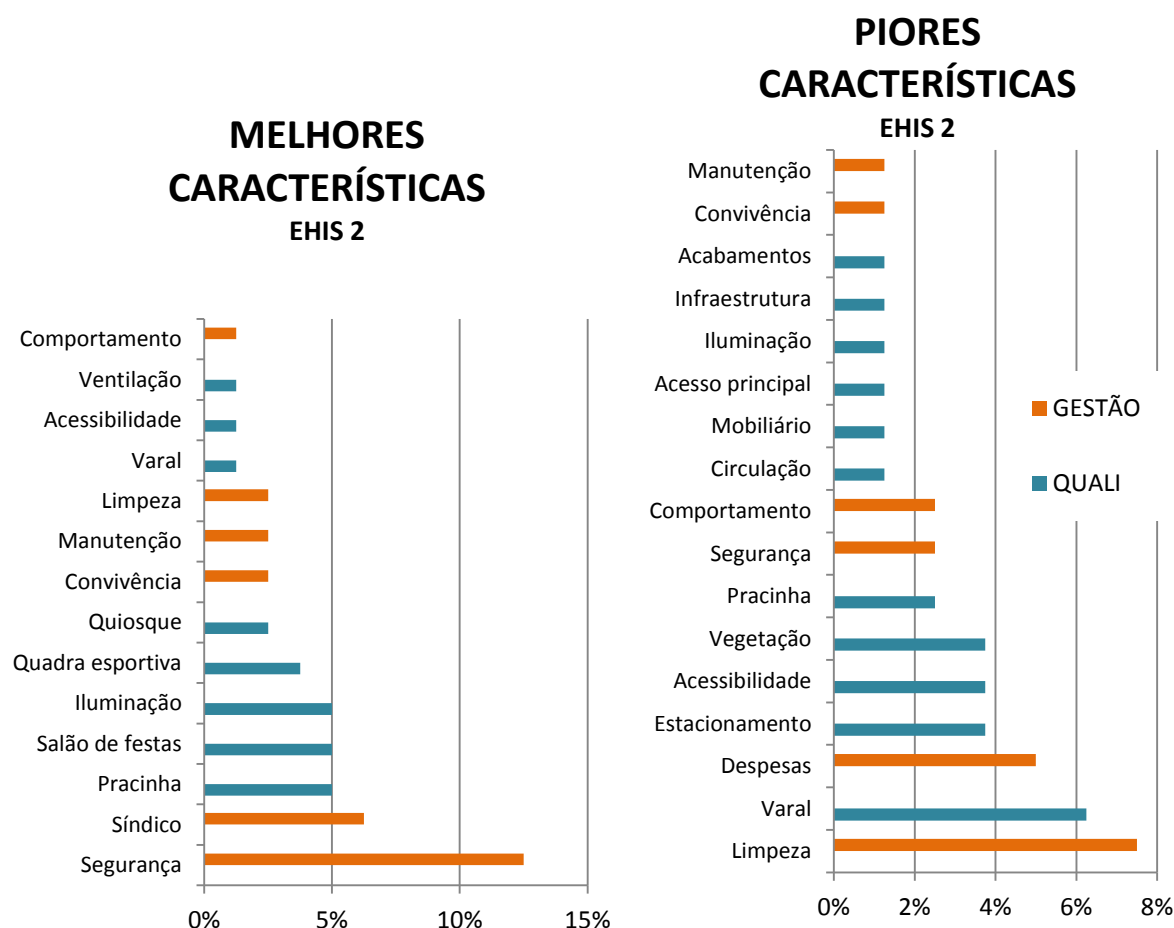


Figura 45 - Melhores e piores características mencionadas - EHS 2

O levantamento de constructos mais valorizados entre os usuários do EHS 2 está representado na Figura 45. As respostas relacionadas à Qualidade Técnica denotam certa valorização das áreas de lazer: aparecem somente como características positivas: o salão de festas, os quiosques com churrasqueira e a quadra esportiva. A pracinha aparece como negativa, em função, principalmente, do projeto. Segundo uma moradora, “a pracinha está bagunçada”. “Não há lugar definido para as crianças”. Cabe ressaltar que o projeto da pracinha, assim como do restante do empreendimento, é proposto por um empreendedor privado, mas só pode ser implementado com o consentimento da Prefeitura Municipal e da CAIXA.

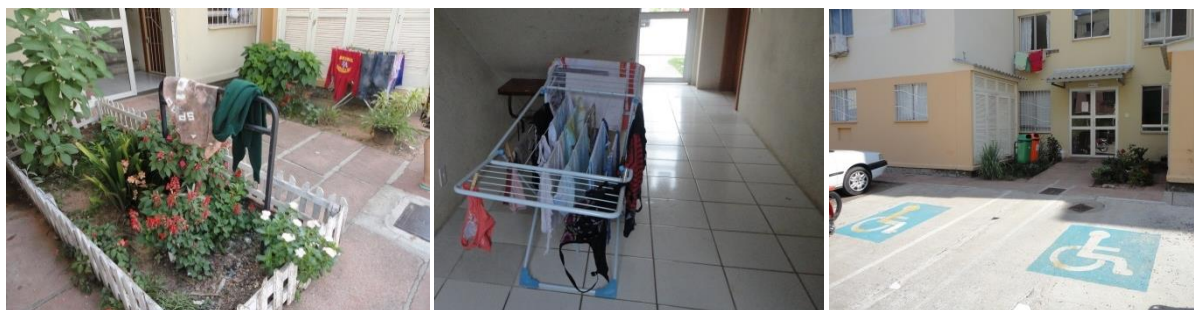


O ESTACIONAMENTO foi mencionado somente como negativo, em função, principalmente, da falta de cobertura para os automóveis e da não demarcação de vagas. Esse constructo não esteve entre os mais citados, inclusive o número pequeno de vagas para automóvel (80 vagas para 144 UH) não foi mencionado nos questionários. Existe hoje uma parada de ônibus a cerca de cento e cinquenta metros de distância do empreendimento, por onde passa uma linha que liga o bairro ao Centro, e certa proximidade da Estação Unisinos, da Trensurb, fornecendo conexão facilitada inclusive a municípios vizinhos. Imagina-se, neste caso, que o acesso a transportes públicos possa ter interferência na valorização dos moradores quanto ao número de vagas de estacionamento.

As coletas de dados sobre o empreendimento, com a análise das imagens aéreas e com as observações e questionários aplicados no local, não revelaram ocupações indevidas de áreas comuns para uso privativo, exceto para uso de varal, o que não foi considerado problema para os usuários.

A acessibilidade foi citada entre as características negativas. Obstáculos à acessibilidade incluíram passeios estreitos e íngremes, construídos com várias escadas, e falta de tampa de bueiro na rampa para os cadeirantes, o que inviabilizava a locomoção em cadeira de rodas até as residências, através dos passeios para pedestres. Entretanto, os moradores usavam a rampa para veículos como um acesso alternativo aos cadeirantes, o que conferiu ao item também respostas positivas.

No que se refere à área de Gestão, a LIMPEZA (assim como no EHIS 1) foi a mais citada entre as piores características, pela falta de contratação de um serviço de limpeza condominial e pelo comportamento de moradores, que não mantêm o ambiente limpo. Mas, em alguns blocos, a limpeza apareceu também como positiva, quando os próprios moradores encarregavam-se de limpar os espaços comuns.



**Figura 46 - Vistas das áreas comuns: personalização dos acessos aos blocos com canteiros, ocupação de áreas comuns com varais e rampa para cadeirante construído pelo condomínio (13/01/15)**

O constructo SEGURANÇA desponta como valorizado para os usuários, visto que vários deles relataram ser importante ter o serviço dos guardas na entrada do empreendimento. Segundo a

síndica, as depredações às áreas comuns diminuíram consideravelmente após a colocação de câmeras de segurança, pois a cobrança dos reparos é hoje feita diretamente ao causador do dano. Diversos usuários classificaram esse atributo como positivo.

Também se destacou, durante a aplicação dos questionários, a valorização dos moradores para com o COMPORTAMENTO e a CONVIVÊNCIA. Segundo um respondente: “para a convivência em condomínio, precisa de educação, e as pessoas não têm educação”.

Segundo residentes, no início da ocupação do EHIS, havia pessoas “sem condições psicológicas para morar em apartamento”. Há relatos de um morador que não se adaptou à vida em condomínio e voltou ao local precário de origem. Há o caso de outro que demorou a se adaptar, por ter que se desfazer de seus animais de estimação (que eram mais de 10), mas hoje ainda reside na UH.

Há um projeto do condomínio para a realização de eventos sociais em datas festivas, principalmente destinados a crianças, considerando a já mencionada importância desse público. Para estimular a boa convivência, o condomínio arrecada doações entre os condôminos e promove comemorações festivas em três datas: Natal, Dia da Criança e São João. No salão de festas, há também, eventualmente, o “cineminha” infantil.



**Figura 47 - Comemorações festivas ocorridas no condomínio (VIANA, 2015)**

Quando à nomeação de um síndico, segundo relatos da síndica atual, no primeiro ano houve 4 representantes, mas hoje a situação permanece aparentemente estável, com a mesma síndica há cerca de 2 anos, atualmente com remuneração pela função. Segundo ela, nesses dois anos, a inadimplência das taxas de condomínio foi reduzida de 60% para 40%, e 5 moradores foram intimados a pagá-las judicialmente, sem sucesso.

A Figura 48 reflete a hierarquia de valor do EHIS 2, após análise dos dados coletados junto aos usuários. O MHV deste empreendimento indica que os atributos mencionados referem-se, principalmente, a questões de segurança, limpeza e divertimento. Assim como no EHIS 1, falou-se em

SENTIMENTO DE SEGURANÇA como uma consequência esperada pelos usuários, tanto em função da importância do trabalho dos guardas, que ficam na entrada e controlam o acesso de veículos e moradores, quanto em função da infraestrutura, como a iluminação e os acabamentos que evitam acidentes nos passeios. Da mesma forma, para grande parte dos entrevistados, o SENTIMENTO DE SEGURANÇA está relacionado, em nível mais abstrato, ao valor SEGURANÇA.

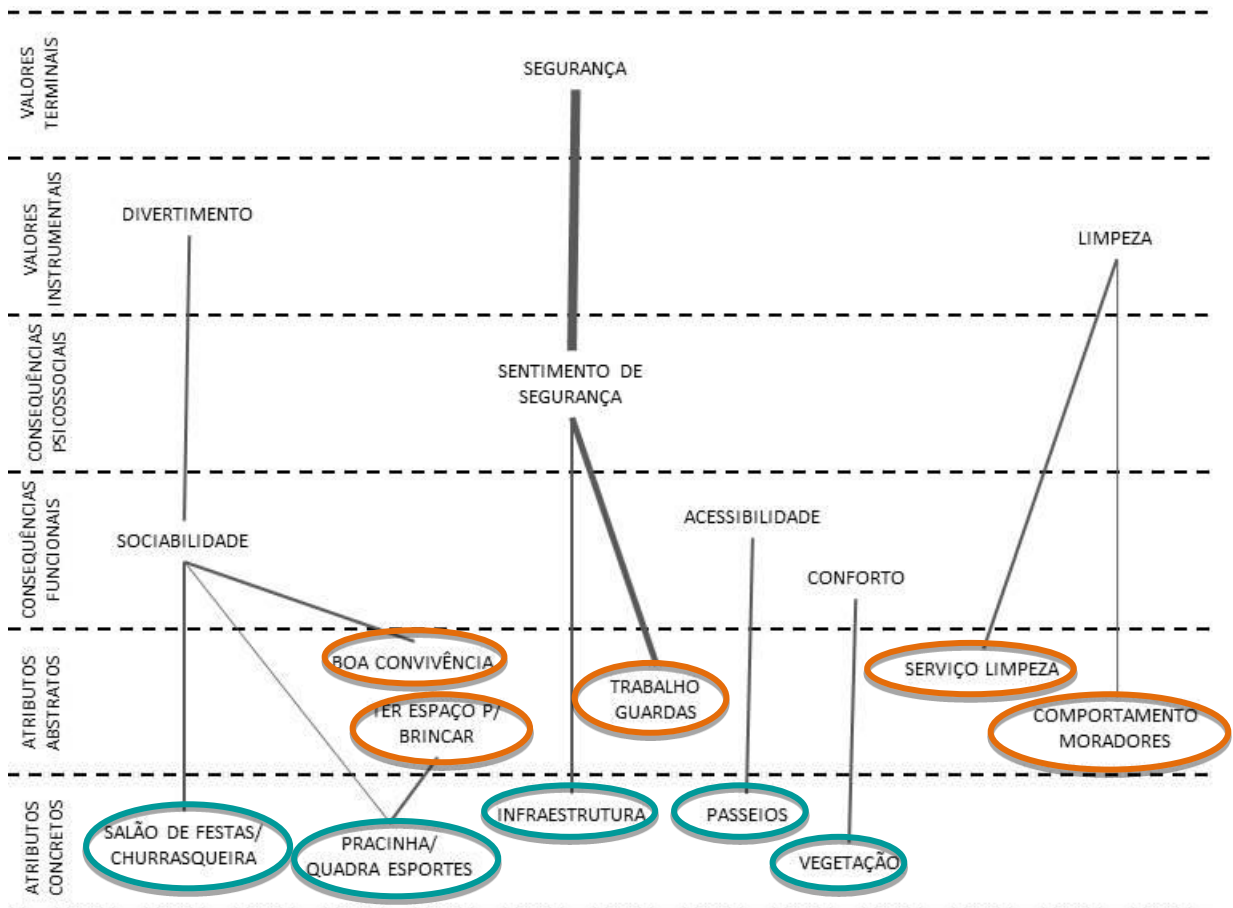


Figura 48 - Mapa de Hierarquia de Valor (MHV) – Usuários EHS 2

Houve relatos também sobre a importância da LIMPEZA das áreas comuns; entretanto, os entrevistados não chegaram ao nível de abstração de valor terminal, assim como aconteceu com DIVERTIMENTO. A limpeza foi citada como um valor instrumental decorrente da contratação de um SERVIÇO DE LIMPEZA, que hoje não é possível com verbas do condomínio (segundo a síndica) e do COMPORTAMENTO DOS MORADORES, em função do abandono de lixo nos espaços abertos condominiais.

Os usuários citaram DIVERTIMENTO como um valor instrumental desejado, decorrente da SOCIABILIDADE, associada como consequência da BOA CONVIVÊNCIA entre moradores e da existência dos equipamentos comuns.

Falou-se, no EHIS 2, sobre a importância de se ter VEGETAÇÃO nos espaços comuns, item relativo ao conforto, e também sobre a importância dos PASSEIOS e sua relação com a consequência funcional ACESSIBILIDADE. No empreendimento há, inclusive, uma vaga de estacionamento reservada ao veículo motor especial utilizado por uma PNE, feita com verbas do condomínio.

A importância do acesso principal ao empreendimento e da ventilação foi citada somente no EHIS 2, entre os três analisados. A ventilação foi considerada positiva pela sensação de conforto. Já o acesso principal foi mencionado em função do projeto arquitetônico, o qual para os respondentes, poderia ser “mais organizado, melhor elaborado”. Entre os itens considerados para a pesquisa e NÃO mencionados pelos usuários deste EHIS como importantes, estão: layout e dimensões das áreas comuns, nível de ruídos, aparência e ocupações irregulares.

### 5.2.3. RESULTADOS EHIS 3

A ocupação do EHIS 3 foi iniciada em maio de 2012. Segundo relatos, no primeiro ano, os residentes enfrentaram problemas semelhantes aos ocorridos no EHIS 2, no que se refere a relacionamento entre vizinhos e adaptação de alguns à vida em condomínio. Houve, inclusive, relatos de uma briga entre vizinhos com tiroteio, dentro do próprio empreendimento, entre moradores que hoje não residem mais no local. A seguir, é possível observar imagens da entrada do EHIS 3, a partir das áreas comuns e a partir da via pública.



**Figura 49 - Entrada EHIS 3 - vistas interna e externa (23/01/15)**

Não foi previsto para o EHIS 3 o quiosque aberto com churrasqueira, diferentemente dos EHIS 1 e 2. Segundo a Técnica Social da CAIXA Vale dos Sinos, é feita a escolha de quais equipamentos serão incluídos no empreendimento a partir do perfil familiar descrito no cadastro do Governo Federal.

Como os EHIS 2 e 3 são limítrofes, as áreas comuns do EHIS 3 também foram inundadas com o extravasamento do Arroio João Correa (mencionado anteriormente), acarretando a perda total do mobiliário das duas praças infantis. Na ocasião das coletas de dados, cerca de 1 ano e meio após o

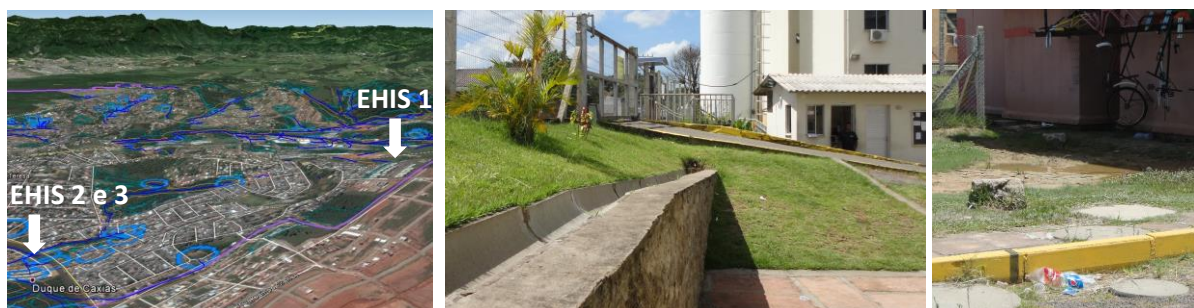
alagamento, as praças ainda não haviam sido refeitas, e seus perímetros seguiam cercados com tela, mesmo sem mobiliário. Na Figura 50, à esquerda, é possível observar a “praça para crianças menores” vazia e alagada. A quadra esportiva, chamada pelos usuários de “campo de futebol”, segue também cercada, embora ainda possua as goleiras, e seu entorno aparece na Figura 50.



**Figura 50 - Situação atual equipamentos EHS 3: (a) praça infantil; (b) quadra esportiva; (c) salão de festas (23/01/15)**

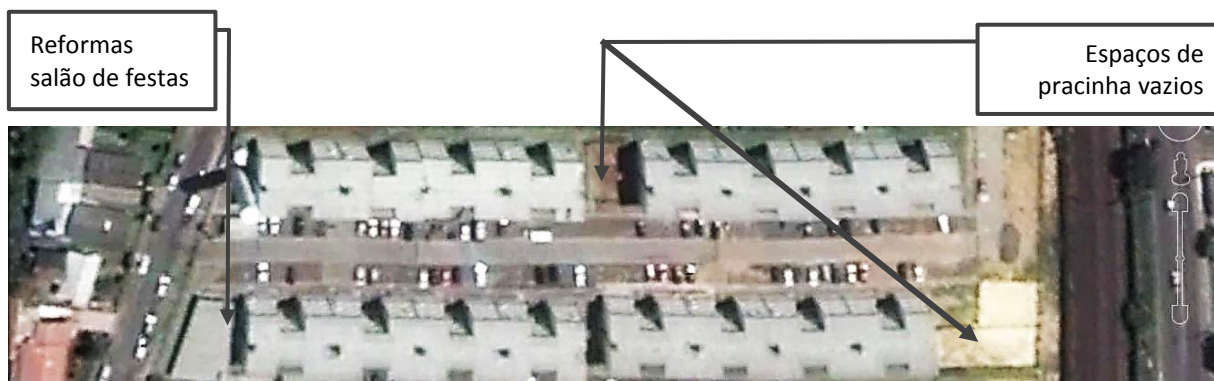
Observou-se, também, durante as coletas, o acúmulo de águas pluviais nas áreas abertas. Segundo residentes, embora tenha sido feita a correção da tubulação do Arroio João Correa, há frequentes alagamentos das áreas comuns abertas, até mesmo em dias sem chuvas, o que pode ter sido motivado por uma falha na drenagem pluvial.

A Figura 51, à esquerda, expõe o perfil geológico da região, disponibilizado pela Prefeitura de São Leopoldo. Na comparação entre os EHS 1, 2 e 3, verifica-se que os EHS 2 e 3 foram implantados em área com nascentes de cursos d'água (demarcados por círculos azuis) e possuem cota inferior a várias outras áreas do município, entre elas a do EHS 1. Além disso, à direita na figura, o nível do piso das áreas comuns está em cota inferior ao do passeio público, o que pode contribuir para o acúmulo das águas pluviais.



**Figura 51 - (a) Perfil geológico EHS 1, 2 e 3 (SÃO LEOPOLDO, 2014); (b) Vista acesso EHS 3, a partir da área condominial; (c) alagamento e lixo nas áreas abertas comuns do EHS 3 (23/01/15)**

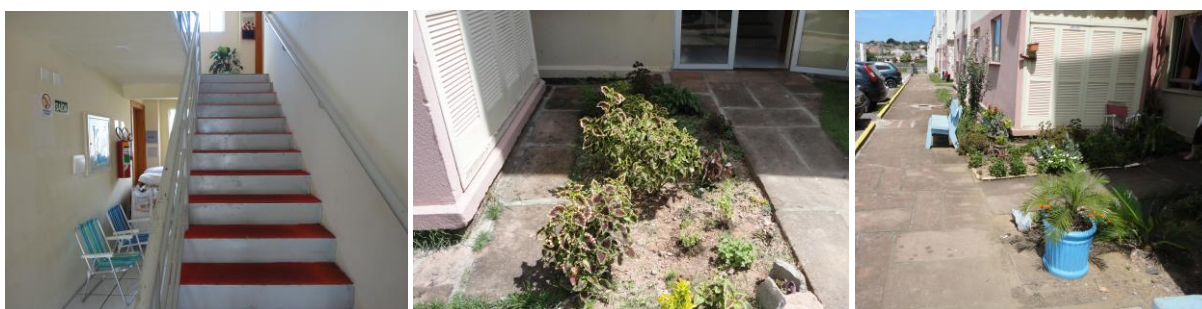
De uma maneira geral, as modificações realizadas nas áreas comuns do EHS 3, após 2,5 anos de uso, não são muitas, conforme demonstra a Figura 52.



**Figura 52 - Imagem aérea EHS 3, referente à data de 05/01/15 (Google Earth, acesso em 03/03/2015)**

Entre as melhorias promovidas pelo condomínio, estão a colocação de vegetação nos acessos aos blocos e a reforma dos dois salões de festas, incluindo pintura e colocação de piso, ainda sendo feito na ocasião das visitas. Segundo a síndica, a reforma teve objetivo estético, além de personalização do espaço. No período da coleta de dados, era cobrado R\$12,00 dos condôminos para a utilização de cada salão, além da exigência de limpeza.

Modificações feitas pelos moradores individualmente compreendiam decorações de Natal e até mesmo a instalação de tapete em uma das escadas, com o objetivo de minimizar o barulho nos corredores.



**Figura 53 - Personalização dos espaços comuns EHS 3 (23/01/15)**

As famílias contempladas pelo EHS 3 procediam, em grande maioria, do mesmo bairro onde o projeto foi implantado: o Bairro Duque de Caxias, fato que difere dos outros dois casos. Embora as famílias não sejam todas de uma mesma localidade, foi dada prioridade de moradia a residentes de baixa renda oriundos de áreas próximas e de famílias reassentadas devido às obras do Arroio

Gauchinho<sup>21</sup>. A renda média familiar dos beneficiários, na época da ocupação, era de R\$ 430,90 (69,27% de 1 SM, na época).

Do total da população beneficiária, na data da mudança para o empreendimento, 209 frequentavam a escola em diversos níveis, desde escola infantil ao superior. Entre os chefes de família, 5% eram portadores de necessidades especiais e 8% eram idosos.

Como é possível observar na Figura 54, a maioria dos chefes de família são mulheres, que cursaram até o Ensino Fundamental Incompleto ou Completo. Além disso, nota-se que no EHS 3 há uma predominância de famílias de beneficiários com renda familiar mensal de até 1 salário mínimo, seguidas das de 2 salários. Há uma diferença deste em relação aos outros EHS no que se refere à faixa etária dos residentes, com predominância de pessoas idosas, embora fossem vistas diversas crianças durante as coletas de dados.

Tal fato não torna menos necessária a existência de um local para permanência das crianças no próprio condomínio, face a relatos da escassez de vagas nas creches e escolas da região, e relatos sobre crianças e adolescentes que ficam sozinhos em casa durante o dia, enquanto os pais trabalham.

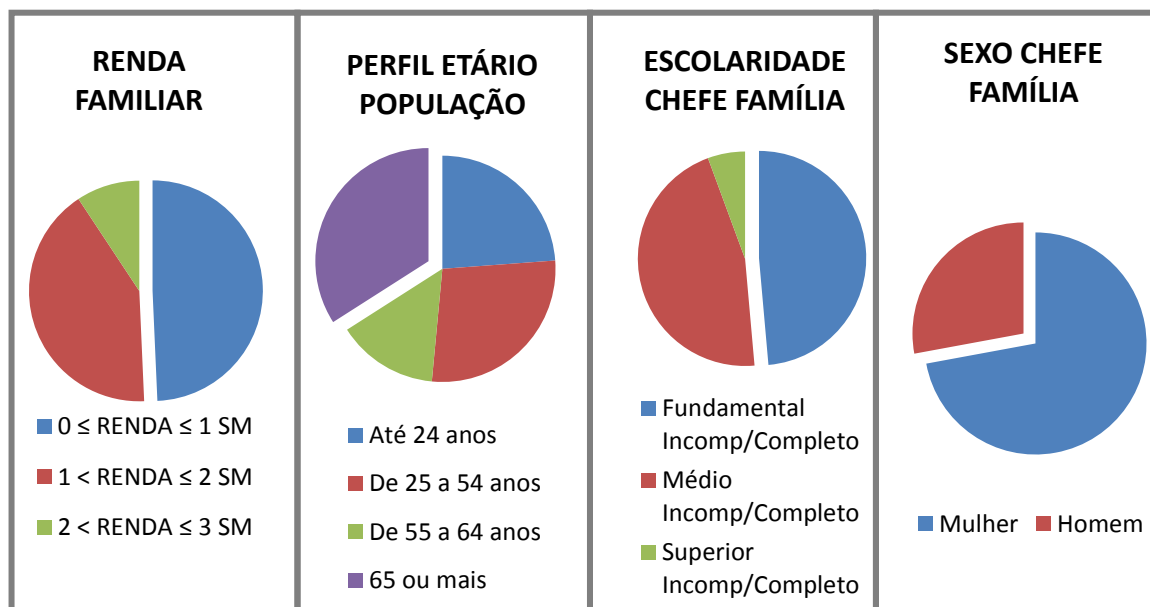


Figura 54 - Perfil familiar beneficiários do EHS 3 (SÃO LEOPOLDO, 2014)

<sup>21</sup> O Município de São Leopoldo, através do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), vem realizando obras de recuperação ambiental no Arroio Gauchinho, modalidade manejo de águas pluviais, desde 2010, as quais tornaram necessário o reassentamento de famílias – algumas delas beneficiárias do EHS 3 (SÃO LEOPOLDO, 2014).

A seguir, é possível observar uma síntese de dados mencionados nos questionários aplicados aos usuários do EHIS 3.

### SÍNTESE CARACTERÍSTICAS EHIS 3

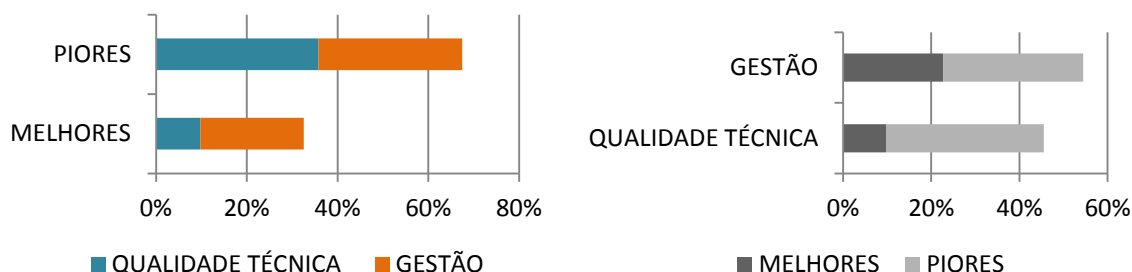


Figura 55 - Características mencionadas pelos usuários - melhores e piores características das áreas comuns EHIS 3

O EHIS 3 apresenta, nas respostas dos usuários, o maior contraste entre características positivas e negativas, sendo a grande maioria considerada negativa (67%). É um fato curioso, pois, ao falar do seu empreendimento, alguns moradores do EHIS 2 consideravam o EHIS 3 “melhor” e “mais estruturado”, o que talvez ocorresse em função das diferentes expectativas de cada público. Pouco mais da metade (55%) dos constructos foi classificado para a pesquisa como da área de Gestão, e grande parte dos constructos foi classificada como positivos pelos usuários.

Entre os constructos mencionados, não houve um sequer que fosse mencionado como positivo, sem ser mencionado também como negativo. Complementarmente, alguns constructos foram mencionados pelos usuários somente como negativos: todas as áreas de lazer (pracinha, salão de festas, quiosque e quadra esportiva), espaço para varal, acabamentos, aparência e vegetação. A pracinha foi mencionada como característica negativa pela grande maioria dos respondentes (por 85%), seguida de segurança (mencionada em 77% dos questionários) e do comportamento dos moradores (70%).

A pracinha recebeu a pior avaliação, principalmente motivada pela necessidade de um local seguro para crianças brincarem, e pela falta de uma pracinha, já que as duas estão desconstruídas. “Precisa pracinha para as crianças não correrem riscos”, segundo usuário. Houve relatos sobre crianças do EHIS 3 que pulam a cerca e invadem a pracinha do EHIS 2, gerando conflitos entre os moradores dos dois condomínios.

Embora as pracinhas do EHIS 3 tivessem sido depredadas pelos próprios moradores (segundo relatos) antes mesmo da perda total do mobiliário, a ausência dos equipamentos mostra-se evidente, pela necessidade de um espaço para as crianças e pelo transtorno que essas crianças geram aos



usuários em geral, com ruídos, vidros quebrados e ocupação do estacionamento. O relato de um usuário enfatiza: “As crianças precisam brincar e se relacionar, para não ficarem em volta dos apartamentos gritando.” Ou ainda: “Criança precisa conviver, não ter medo de interagir.”

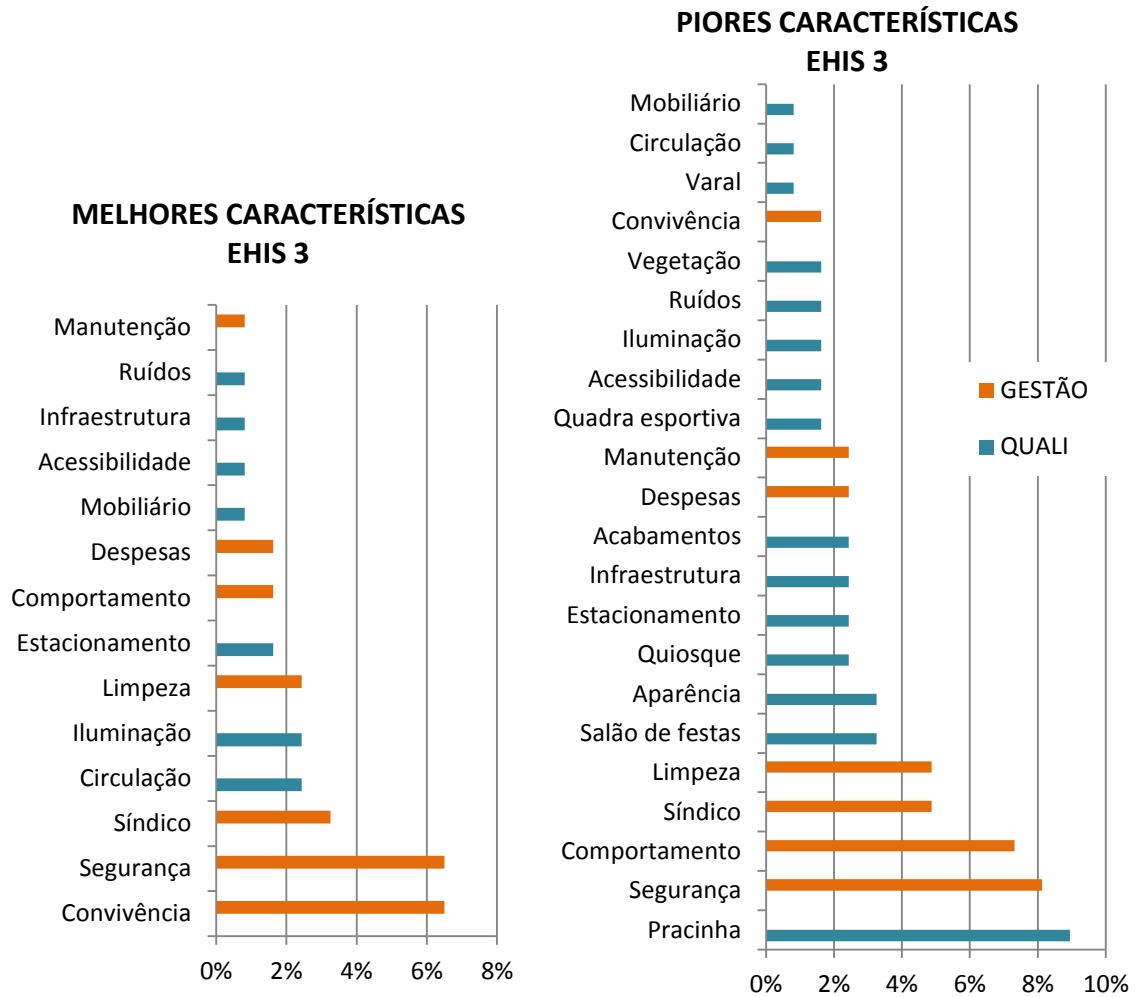


Figura 56 - Melhores e piores características mencionadas - EHS 3

Observou-se, no local, os espaços destinados a lazer vazios, enquanto crianças brincavam nas áreas de circulação e estacionamento, em trechos com sombra no momento.



Figura 57 - Vistas EHS 3: (a) crianças brincando ao redor dos automóveis; (b) quadra e pracinha sem usuários (23/01/15)

O constructo segurança, segundo mais citado no EHIS 3, foi, na maioria das vezes, relacionado ao controle de acesso de pessoas, tanto de maneira positiva, por existirem vigilantes todo o tempo controlando quem entra e sai, quanto negativa, por esses vigilantes não exercerem a atividade com eficiência.

Além disso, a guarita foi colocada em local inadequado (ver Figura 51), num espaço mais baixo que o passeio e com pouca visibilidade, fazendo com que os guardas não consigam visualizar todos os que entram. Segundo a síndica, “ficou dentro de um buraco” e, quando visitantes sem identificação são barrados, eles acabam entrando junto com moradores, sem que ninguém perceba (nem mesmo os guardas), sendo vistos somente após algum tempo, dentro do empreendimento.

Diferente dos outros dois EHIS, onde a insegurança era geralmente associada a “estranhos”, ou algo que viesse de fora do empreendimento, no EHIS 3 houve relatos de uso de drogas dentro das áreas comuns. Entretanto, em nenhum dos casos isso foi visto como um mal para o próprio respondente, mas sim como um mal somente para os usuários de drogas, como se depreendeu das respostas sobre as razões da importância do constructo mencionado.

Assim como no EHIS 1, a grande maioria dos respondentes que citaram “despesas”, o fizeram de forma negativa, afirmando que os custos condominiais são incompatíveis com a renda dos moradores. Segundo eles, o condomínio custava, na época da coleta, em torno de R\$185,00, incluindo despesas extras, já que a cota básica era de R\$ 88,50.

Usuários que classificaram despesas como algo positivo, o fizeram em relação ao seu orçamento familiar, demonstrando uma diferença da percepção dos demais, por possivelmente ter uma renda um pouco acima do padrão do empreendimento. Além disso, no EHIS 3, houve o caso de usuários que ressaltaram a importância do pagamento de taxas condominiais, com o objetivo de facilitar a futura venda do imóvel, o que não era permitido para esta fase do programa.

No que se refere à administração do empreendimento, foi citada a necessidade e a importância do Alvará, que hoje é providenciado pelo empreendimento, não tendo sido feito pela construtora. Além disso, a síndica, em exercício desde a entrega do condomínio, declara haver somente 50% de famílias que pagam em dia as taxas condominiais. No EHIS 2, cinco famílias de usuários foram processadas na justiça para cobrança das taxas; no EHIS 3, isso ocorreu com cerca de noventa famílias (35% do total), procedimento sem sucesso até a data das coletas.

Diversos respondentes mencionaram a importância de uma boa convivência entre condôminos, constructo que aparece entre os negativos, mas ficou entre os mais citados como

positivo. Usuários associaram a boa convivência, por vezes, a respeito, tranquilidade, boas relações, educação, “criação em sociedade” e possibilidade de “ser socorrido”; e a má convivência a falta de respeito e bom senso, falta de ordem, preconceito, “diferenças intelectuais” e pouco cuidado com os bens comuns.

*Eu acho que esse programa do governo está muito mal fiscalizado em termos de pessoas. As pessoas vão, fazem a inscrição e não dão valor para aquilo que eles ganham do governo. (...) Isto aqui praticamente é ganhado. (Relato de usuário)*

Segundo relatos, alguns moradores fazem mau uso dos espaços comuns, tentando arrancar placas das paredes, roubando extintores, destruindo corrimãos.

Para melhoria da convivência entre usuários, foi realizada festa de Natal no empreendimento por 2 anos consecutivos, 2012 e 2013, com patrocínio da CAIXA para aluguel de brinquedos, e doações de terceiros para a compra de presentes para as crianças. Em 2014, como esse patrocínio não foi possível, não se realizou a festa.

O estacionamento foi planejado com 144 vagas rotativas para veículos (56% do número de UH), mas seu aproveitamento aparenta ser menor do que esse número, em função da não demarcação das vagas, mencionada por usuários.

Assim como no EHIS 2, não foram percebidas ocupações indevidas de áreas abertas para uso privativo, envolvendo construções irregulares. Entretanto, há ocupações das áreas abertas para uso de varal, o que foi visto como negativo por usuários, e ocupação de corredores dos blocos como depósito, como se pode ver na Figura 58.



**Figura 58 - Ocupações áreas comuns (23/01/15)**

Entre os itens considerados para a pesquisa, e NÃO mencionados pelos usuários do EHIS 3 como importantes, estão: layout e dimensões das áreas comuns, acesso principal ao empreendimento e ventilação dos espaços.

A hierarquia de valor dos usuários do EHIS 3 pode ser observada na Figura 59. Neste empreendimento, assim como no citado anteriormente, chegou-se a somente um valor terminal: SEGURANÇA. Houve a mesma relação que nos outros, no que se refere a TRABALHO DOS GUARDAS e INFRAESTRUTURA, com o SENTIMENTO DE SEGURANÇA como consequência, gerando o valor SEGURANÇA.

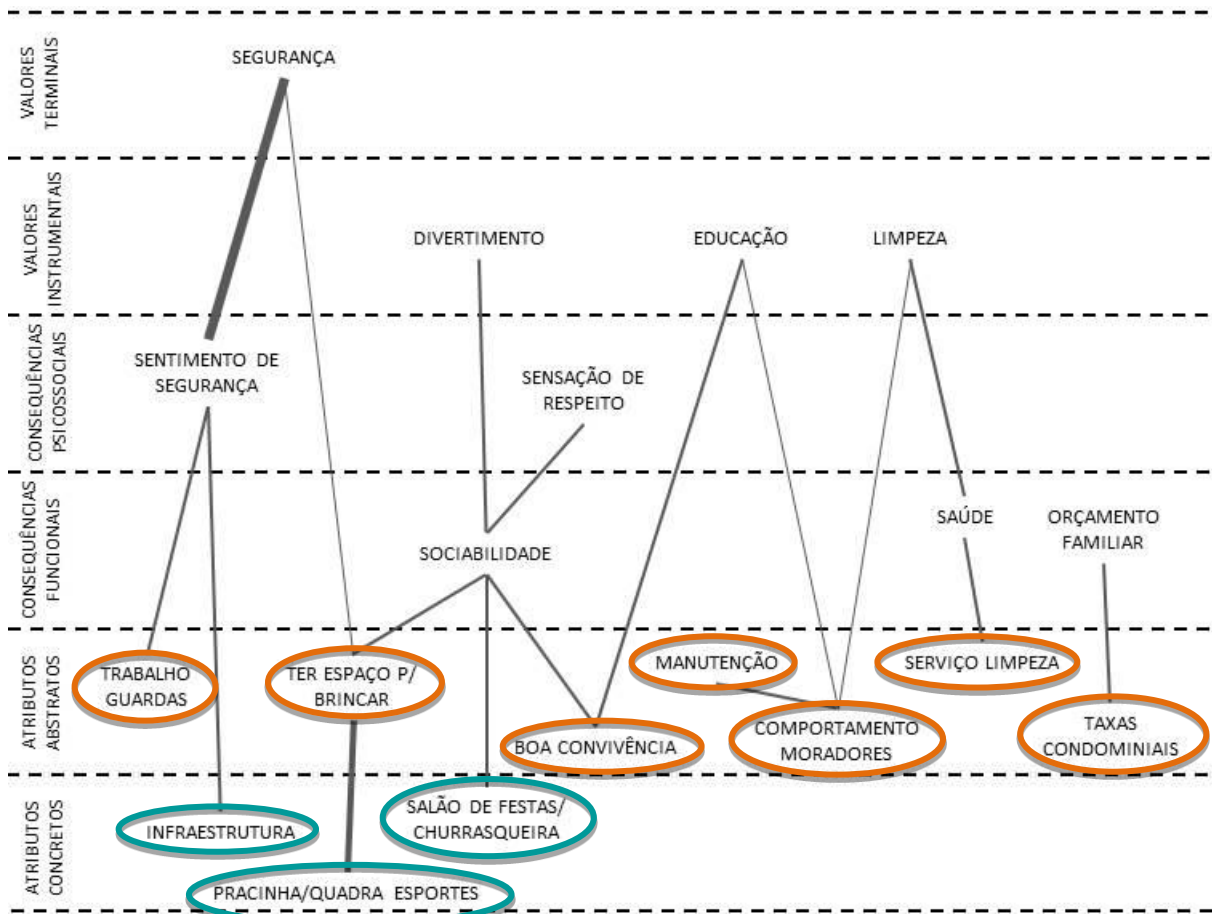


Figura 59 - Mapa de Hierarquia de Valor – Usuários EHIS 3

Há também uma cadeia visível no Mapa, onde os usuários citaram a importância de ter as áreas de lazer infantil – pracinha e quadra de esportes. Essa consequência aparece associada ao valor terminal SEGURANÇA, já que, segundo os usuários, com esses espaços, as crianças não brincariam em locais inseguros, como o estacionamento e a passagem de veículos, por exemplo. “É importante brincar com segurança”.

A pracinha, o salão de festas, a churrasqueira e outras áreas de lazer também foram associados à SOCIABILIDADE e ao valor instrumental DIVERTIMENTO.

Usuários mencionaram a importância de uma boa convivência entre vizinhos, o que levaria à consequência funcional SOCIABILIDADE, o que os faria sentir-se respeitados.

O COMPORTAMENTO DOS MORADORES, citado nas respostas várias vezes como predominantemente negativo, em função das depredações dos espaços comuns e da falta de cuidados com a limpeza, tem relação no Mapa com MANUTENÇÃO, LIMPEZA e EDUCAÇÃO.

Há relatos também da necessidade de contratação de um SERVIÇO DE LIMPEZA para o empreendimento, o que, para os usuários, geraria SAÚDE e levaria ao valor instrumental LIMPEZA.

Um último item frequente nas respostas e, por essa razão, visível no Mapa, são as taxas condominiais e a consequente viabilidade do orçamento familiar. Usuários mencionaram que o valor das taxas não parece compatível com a renda do público-alvo do programa.

#### **5.2.4. RESULTADOS GERAIS DA COLETA DE DADOS NOS EHS**

A análise de dados coletados com usuários em todos os EHS estudados considerou as sequências individuais de cada resposta, contrapondo-as à observação das áreas comuns pela equipe de coleta.

Ficou evidente, durante as coletas de dados nos EHS, a importância da adequação dos instrumentos de coleta ao público alvo da Faixa 1 do MCMV: as famílias de baixa renda. Ao mesmo tempo, percebeu-se a dificuldade de comunicação dos pesquisadores com este público, o que pode representar uma limitação da pesquisa.

Cabe salientar que o EHS 1 (com mais tempo de uso que os demais e com o maior número de UH), apresentava-se com certa organização, por parte dos próprios moradores, no que se refere à implementação de melhorias nas áreas comuns. Já haviam sido feitas reformulações em áreas de infraestrutura e lazer, incluindo a construção de uma pista de skate com verbas do condomínio e uma caixa d'água adicional, paga pela construtora. Por outro lado, é o empreendimento que apresentou maiores dificuldades de permanência de um síndico no cargo. Durante as coletas do estudo (entre outubro/2014 e março/2015), houve uma troca de síndico e duas de subsíndico. Uma possível causa para isso é o porte do empreendimento (maior em número de UH), que possivelmente gera uma demanda maior de ocorrências.

O EHIS 2, de menor porte, foi considerado o mais organizado entre os três. Mesmo sem reformas significativas feitas pelos próprios usuários ou pelo condomínio, apresentava uma relação entre condôminos aparentemente mais estruturada, talvez em função da atuação da síndica ou do menor número de pessoas. Além disso, o condomínio teve êxito em iniciativas, como a reconstrução de uma pracinha pelo poder público.

Finalmente o EHIS 3, com menos tempo de uso que os demais (embora tenha quase 3 anos de ocupação, até a coleta de dados da pesquisa), apresentou indícios de estagnação quanto à resolução de problemas (reconstrução de áreas degradadas, infraestrutura condominial) e de exposição mais acentuada dos moradores à violência. Tal resultado é curioso, visto que este foi o único entre os empreendimentos analisados onde se reuniu usuários advindos de áreas próximas.

A comparação do perfil previsto para os três EHIS analisados apontou que a renda familiar dos beneficiários originais é considerada semelhante entre os EHIS 2 e 3, com visível predominância de famílias com renda mensal de até 1 SM – cerca de 50%. Já no EHIS 1, a maioria das famílias beneficiárias tem renda mensal entre 1 e 2 SM, o que talvez justifique, em parte, os investimentos realizados pelos próprios moradores nos primeiros anos de uso.

Embora os relatórios disponibilizados pela Prefeitura de São Leopoldo tenham sido feitos com critérios diferentes de análise para cada empreendimento (famílias com crianças no EHIS 1 e perfil etário dos beneficiários em geral, nos EHIS 2 e 3), foram observadas algumas diferenças entre o perfil etário dos três condomínios. Na data de ocupação do EHIS 1, notava-se ali a presença significativa de um público infantil: 77,50% das famílias beneficiárias tinham filhos de 0 a 17 anos de idade. Esse fato torna ainda mais relevante a importância dada aos equipamentos de uso infantil, com a menção de diversos usuários sobre a “necessidade de se ter um lugar onde deixar as crianças” durante o dia ou “ter espaço para brincar com segurança”, o que se reflete no MHV desses usuários.

No EHIS 2 havia também um número importante de crianças (aproximadamente 43% da população menor de idade), mas no EHIS 3 encontrou-se uma maioria de adultos. Tal fato não parece coerente com a definição de áreas comuns, já que no EHIS 3 foram construídas duas pracinhas e não se fez quiosque com churrasqueira.

Quanto aos chefes de família, a grande maioria é do sexo feminino, o que faz sentido, face às diretrizes do PMCMV, que prioriza a classificação das mulheres para esse papel. Entre os chefes de família, observa-se uma diferença marcante: o menor grau de escolaridade está concentrado no EHIS

2 (78% possuem até o ensino fundamental). Nos demais EHIS, esse valor varia entre 48% e 55% dos chefes de família cadastrados.

De uma maneira geral, com relação ao perfil familiar, o EHIS 2 possuía beneficiários (primeiros moradores) em situação menos favorável: média de renda familiar entre as mais baixas e chefes de família com menor grau de escolaridade. Entretanto, foi o único EHIS onde predominou a identificação de constructos caracterizados como positivos em detrimento dos negativos, em relação às áreas comuns dos empreendimentos. Além disso, as respostas se concentraram em um menor número de constructos citados, o que pode estar relacionado tanto com a menor escolaridade (e possível menor vocabulário) quanto com uma uniformidade de percepções, por parte dos usuários.

A seguir, apresenta-se a síntese dos dados coletados em todos os empreendimentos, a partir da aplicação de questionários.

### SÍNTESE COLETA DE DADOS COM USUÁRIOS

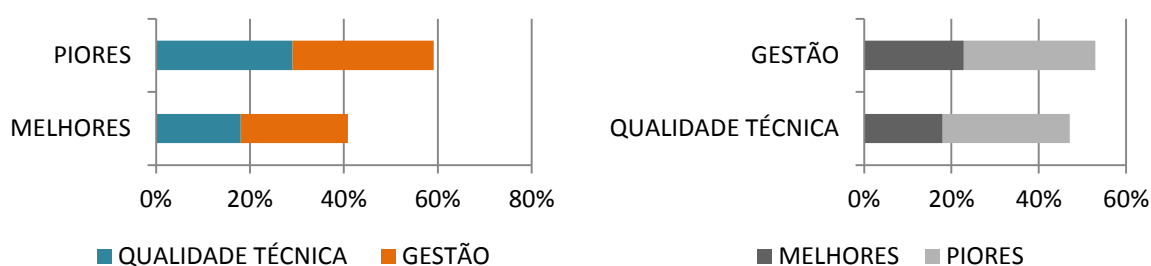


Figura 60 - Síntese dados coletados com usuários

Do total de dados coletados junto aos usuários através de questionários, obteve-se um total de 59% de constructos classificados como negativos e 41% como positivos. Mais da metade (53%, aproximadamente) referiam-se a constructos classificados para o estudo como GESTÃO das áreas comuns.

A gestão, de uma maneira geral, possui estrutura semelhante nos 3 EHIS: o representante legal é o síndico, sempre um morador eleito entre os demais, sendo remunerado por R\$788,00 (1 SM no ano de 2015) nos EHIS 1 e 3, e por R\$1.000,00 no EHIS 2. Apesar da pequena diferença nos valores, observou-se uma diferença entre os síndicos: os síndicos dos EHIS 1 e 3 não aparentavam valorizar a remuneração/auxílio pela função (não a consideravam significativa); o síndico do EHIS 2 alegou ter largado o seu emprego anterior, sendo este o seu trabalho agora: o de administrar o condomínio. O síndico é o responsável pela gestão, atividade que inclui: interface do condomínio

com prestadores de serviço, supervisão de serviços prestados nas áreas comuns (segurança, limpeza, manutenção, etc.), intermédio de conflitos entre moradores, etc.

Em todos os EHIS analisados, há a contratação de uma empresa administradora (que no caso dos três, é a mesma) para “auxílio de administração”, o que inclui: geração dos boletos de cobrança, gerenciamento da conta bancária do condomínio, acompanhamento das assembleias de condomínio, pagamento de prestadores (desde que autorizados pelo síndico) e cobranças de condôminos. O trabalho dessa empresa é pago com verbas do próprio condomínio (diferente do que acontecia no PAR, por exemplo, onde a gestão era custeada pelo FAR – Fundo de Arrendamento Residencial).

Aparentemente, o serviço condominial mantido nos empreendimentos é o mesmo: vigilantes 24 horas por dia. Para limpeza e jardinagem não estavam sendo contratadas pessoas; alguns dos síndicos alegavam que eles mesmos faziam a limpeza dos espaços comuns. As manutenções são aparentemente terceirizadas, quando possível.

Pode-se dizer, com base nas coletas, que diversos usuários possuem um sentimento de pertencimento ao local. É possível que isso represente uma melhoria em comparação com empreendimentos do PAR, avaliados em pesquisas anteriores (MEDVEDOVSKI, 2013). Por exemplo, em UH arrendadas, o síndico era profissional (não usuário, indicado pela empresa administradora), e aparentemente a atuação dos usuários no condomínio era limitada, embora todos os serviços fossem aparentemente prestados, por serem pagos pela CAIXA.

Foram retirados da análise geral itens incidentes em somente um dos empreendimentos, por serem considerados como um caso específico de EHIS e não um padrão recorrente na produção habitacional feita através do programa. Entre eles estão: (a) o abandono de animais, as ocupações irregulares e o layout das áreas comuns, percebidos no EHIS 1; e (b) o acesso principal ao empreendimento e a ventilação, percebidos no EHIS 2 (todos descritos anteriormente).

As ocupações das áreas comuns para uso particular não representaram problema recorrente, nem por relatos dos usuários, nem por análise de fotos aéreas, nem pela observação dos espaços comuns. Uma exceção a essa afirmação foi o uso de áreas comuns para colocação de varal particular, o que, para a maioria dos usuários, não pareceu representar um problema. Os moradores não reclamaram da presença de varais alheios, mas, sim, da falta de espaço para o próprio varal. Nesse sentido, a Convenção de Condomínios Padrão para Empreendimentos do PMCMV, disponibilizada pela CAIXA, traz como regra:



Art. 9º - É vedado aos condôminos, proprietários e ocupantes a qualquer título, suas famílias e empregados: (g) estender ou secar roupas, tapetes, toalhas e outros pertences em locais visíveis do exterior das unidades;... (m) usar toldos externos, sanefas ou equivalentes nas janelas, varandas, terraços, áreas de serviço ou amuradas;... (u) obstruir o passeio, entrada, áreas comuns, ainda que em caráter provisório, ou utilizar algumas dessas dependências para qualquer fim que não o de trânsito.

A obstrução de passeios nos EHS 2 e 3, através da colocação de condicionadores de ar do tipo “janela” nas unidades térreas, foi destacada nas entrevistas somente por PNE. Aparentemente, esse problema parece ter como causa uma falha no projeto arquitetônico.

A seguir, é possível observar o conjunto total de constructos mencionados pelos usuários dos 3 EHS estudados: os em cor azul são classificados como do campo de Qualidade Técnica; os em cor laranja, como da área de Gestão.

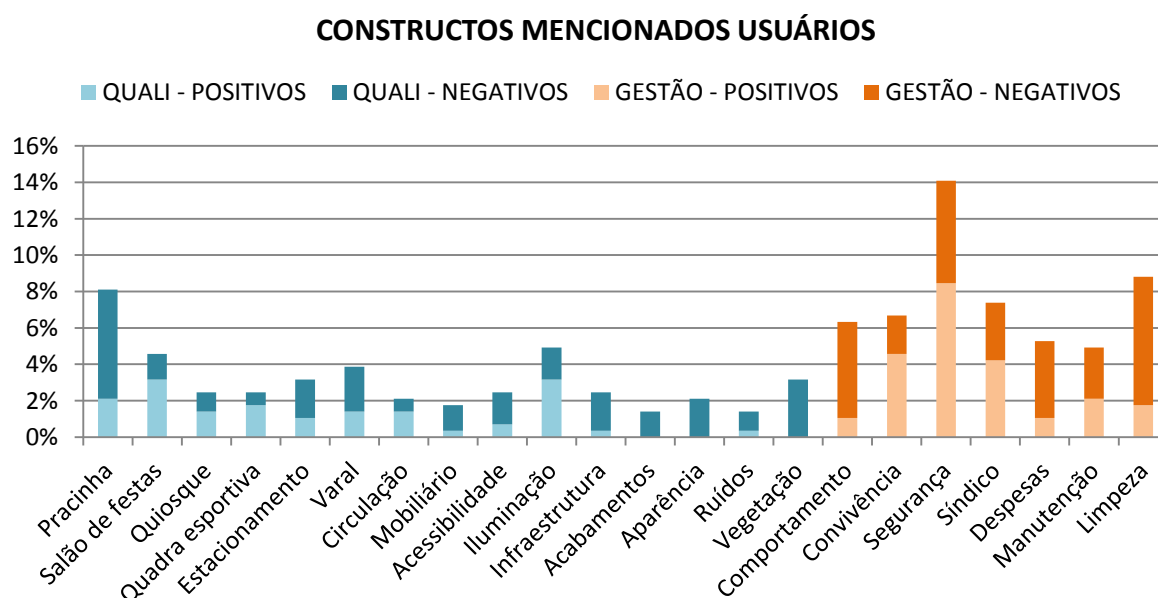
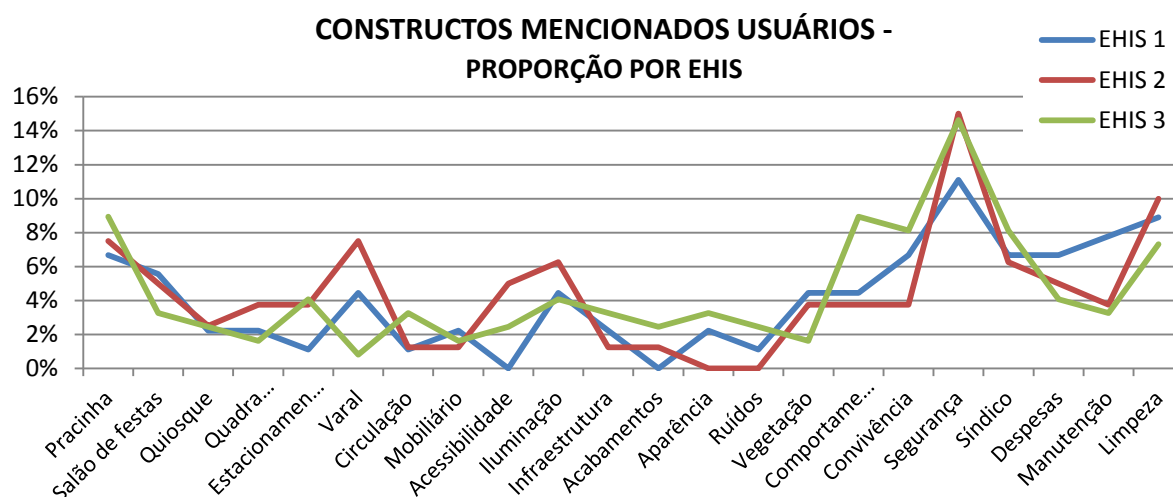


Figura 61 - Constructos usuários - Total

De acordo com a coleta, os constructos mais valorizados pelos usuários são: segurança, limpeza, pracinha, atuação do síndico, convivência entre vizinhos e comportamento dos moradores, nessa ordem. O resultado se confirma em todos os EHS onde foi realizada a coleta, como é possível verificar pela Figura 61 e pela Figura 62.

A Figura 62 apresenta uma sobreposição da incidência de constructos, considerando cada empreendimento em separado. Através dela, nota-se uma tendência geral sobre a percepção dos usuários, com picos em segurança, limpeza, pracinha, atuação do síndico e comportamento dos moradores, seguidos de espaço para varal, iluminação e manutenção. Um fato a se considerar para a análise dos resultados, é que ela partiu da investigação sobre a percepção de valor pelos usuários,

independente do valor dado aos constructos pelos pesquisadores. Todos os constructos mencionados pelos usuários foram incluídos na análise, acarretando em gráficos com constructos com diferentes significados, como VARAL e SEGURANÇA, por exemplo.



**Figura 62 – Constructos percebidos pelos usuários - Proporção por EHS**

Entre os constructos pouco considerados pelos usuários nas coletas de dados, mencionados por menos de 2% do total de respostas dadas, estão: ruídos, acabamentos e mobiliário das áreas comuns.

No MHV da Figura 63, está a análise da hierarquia de valor, considerando os usuários dos 3 EHS em conjunto. O maior número de relações entre constructos mencionados pelos usuários é representado, graficamente, com traços mais grossos.

A Figura 63 revela uma grande maioria de constructos classificados como atributos, diferente de pesquisas realizadas com outro tipo de público, como os estudos de Silva (2014), por exemplo, que obteve em seus resultados vários constructos citados, classificados como consequências e valores. Tal fato pode estar relacionado ao nível de instrução dos entrevistados, que pode limitar o seu grau de abstração e o seu vocabulário.

SEGURANÇA desponta como o constructo mais fortemente valorizado entre os usuários de todos os EHS em estudo. O MHV expõe a importância do TRABALHO DOS GUARDAS, em guaritas, no acesso aos condomínios, para a obtenção da TRANQUILIDADE, um consequente SENTIMENTO DE SEGURANÇA, e a SEGURANÇA em si, em um nível maior de abstração. Para atingir o mesmo valor SEGURANÇA, houve também a menção à INFRAESTRUTURA, no sentido de se ter bons acabamentos,

revestimentos e instalações comuns, de forma a viver sem riscos, como o de cair nas calçadas, por exemplo.

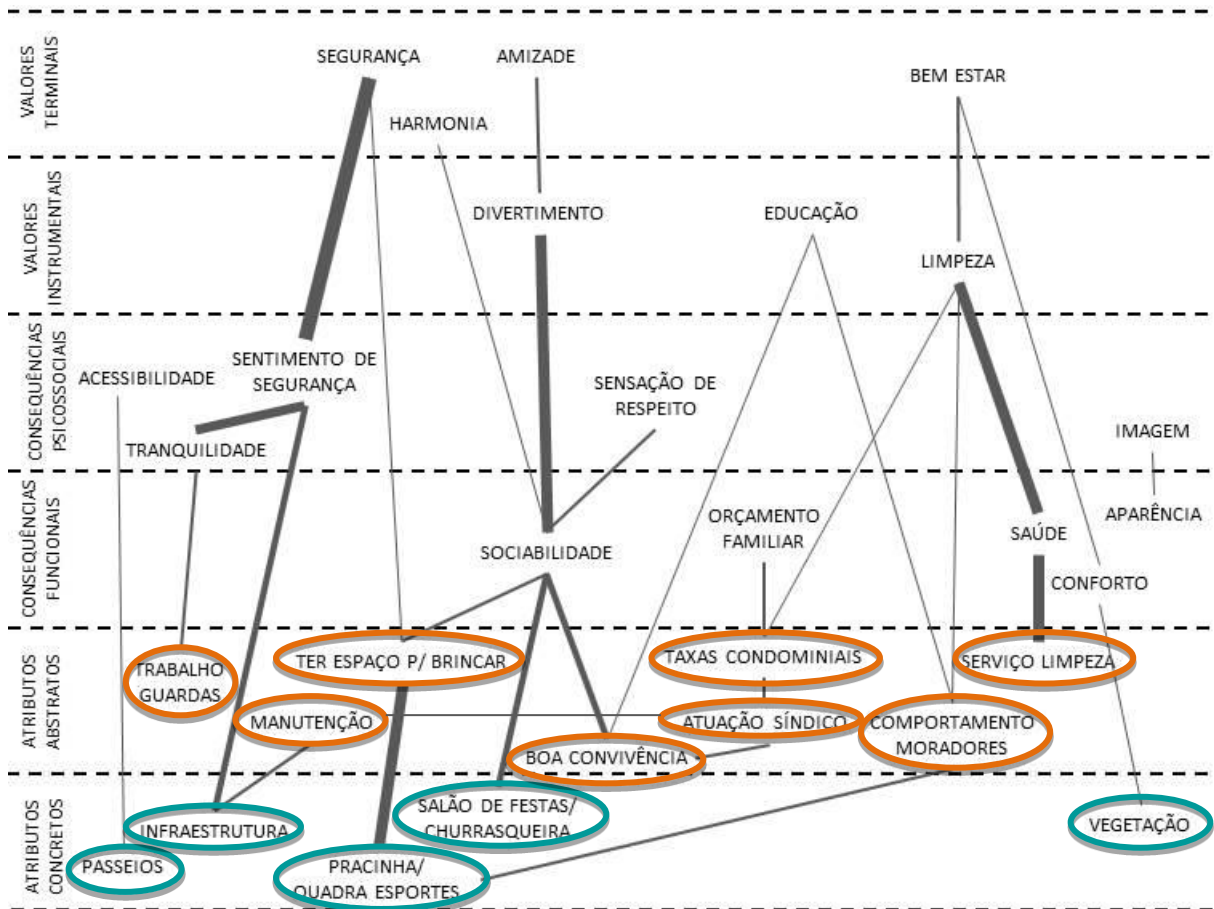


Figura 63 - Mapa de Hierarquia de Valor (MHV) dos 3 EHS estudados – Usuários

A valorização da SEGURANÇA foi observada também em outros estudos sobre EHS, em empreendimentos feitos através do IAPI (SANTOS *et al.*, 2013 e do PAR (MEDVEDOVSKI, 2013). O estudo de Medvedovski (2013) indicou, inclusive, a valorização do fechamento dos espaços comuns com grades e guarita de acesso, sugerindo a incorporação nos projetos de soluções que facilitem a segurança através da “vigilância natural”, exercida pelos próprios moradores, com a simples visualização das áreas comuns. Uma diferença observada em relação à análise de empreendimentos PAR, presente em pesquisas (MEDVEDOVSKI *et al.*, 2006), é que a menção de usuários à segurança refere-se geralmente à necessidade de proteção contra agentes externos, representada pelo número de acessos e pelo cercamento. Já nos EHS do MCMV/Faixa 1/FAR, embora haja o mesmo receio por parte de usuários, o medo é oriundo também de situações das próprias áreas comuns. Por exemplo, o caso de uma beneficiária expulsa do EHS 2 (por certo tempo) por um traficante; EHS que não

puderam ser visitados, por representarem risco para o grupo de pesquisa; ou mesmo relatos da mídia sobre criminosos que tomam conta de empreendimentos (FORTUNA, 2015).

Segundo constructo mais mencionado, a LIMPEZA, desponta como valorizada por usuários em outras avaliações de EHIS (SANTOS *et al.*, 2013). A limpeza aparece no MHV como um valor instrumental, relacionado ao BEM-ESTAR. Diversos usuários citaram a necessidade de contratação de um SERVIÇO DE LIMPEZA para as áreas comuns, como forma de obter SAÚDE. Assim, a LIMPEZA para a sua vida, num nível mais abstrato, é relacionada ao BEM-ESTAR. A valorização da contratação desse serviço pode estar associada ao fato de nenhum condomínio estar podendo fazê-la, na época das coletas, por força da pouca arrecadação de TAXAS CONDOMINIAIS.

A limpeza aparece também decorrente do COMPORTAMENTO DOS MORADORES, ao utilizarem a pracinha e a quadra de esportes. Segundo os usuários, as áreas comuns costumam ser depredadas por moradores e visitantes, especialmente os equipamentos destinados ao lazer infantil, gerando descontentamento para os demais. Tal fato reflete na colocação da PRACINHA em terceiro lugar de frequência (Figura 61).

*Mora em condominio tem suas vantagens mas tmb tem suas desvantagens ...Trabalhei pra melhorar pra crianças na praça mas vi que não deve muito ai os grande destroi td ...Larguei de mão pode quebra td to nem ai mais façam bom proveito. (postagem de usuário em rede social na data de 15/02/15 - VIANA, 2015)*

Considerando os mapas dos EHIS em separado, o comportamento aparece relacionado especialmente à pracinha no EHIS 1, cujo espaço foi depredado mesmo após as reformas por parte do condomínio. Por outro lado, o constructo aparece relacionado à educação no EHIS 3 e à limpeza nos EHIS 2 e 3, onde houve relatos de desleixo e abandono de lixo e de sujeira por depredação e vandalismo, quando jovens jogam areia nos lavatórios dos quiosques, por exemplo.

Stajkovic e Luthans (1997) desenvolveram o conceito de “auto-regulação”, afirmando que as pessoas utilizam mecanismos de auto-regulação para sustentar seus padrões éticos e seu comportamento. Os recursos básicos através dos quais as pessoas regulamentam seus próprios comportamentos, incluem (STAJKOVIC e LUTHANS, 1997):

- simbolismo e premeditação: transformando experiências visuais em modelos internos cognitivos;
- aprendizagem vicária: observando o comportamento de outros indivíduos e as consequências desses comportamentos;
- autorreflexão: refletindo sobre suas experiências pessoais e criando conhecimentos sobre si mesmos e seu ambiente.

Para Jacobs (2011), a ordem pública (que neste caso pode ser transposta aos espaços coletivos ou áreas comuns) não é mantida basicamente pela polícia, e, sim, mantida por uma rede intrincada, quase inconsciente, de controles e padrões de comportamento espontâneos, presentes em meio ao próprio povo, e por ele aplicados. Tendo como base os casos em estudo e os demais inseridos na delimitação da pesquisa, os padrões de comportamento vigentes não parecem estar de acordo com os objetivos esperados pelo programa.

Nesse sentido, pesquisas evidenciam a necessidade de adequação e correspondência entre o ambiente físico e o ambiente social, isto é, a necessidade de projetar contextos onde as relações entre os indivíduos possam ser melhor acomodadas e desenvolvidas (LAY, 1998).

A PRACINHA desponta como atributo abstrato mais valorizado pelos usuários, estando entre os constructos mais citados na análise geral dos empreendimentos. A valorização dos equipamentos de recreação infantil é percebida por usuários de EHIS em diferentes pesquisas (LAY, 1998).

Em um contexto de empreendimentos implantados em locais sem acesso suficiente à rede escolar, como é o caso do estudo, cujo perfil familiar de beneficiários conta com a presença frequente de famílias com crianças, a necessidade de espaços comuns destinados ao público infantil toma significativa importância. Esta foi associada pelos usuários, principalmente, a dois fatores: (a) à importância da socialização entre as crianças, no que se refere ao seu bem-estar e ao seu desenvolvimento; (b) à necessidade de um espaço para as crianças durante o período de trabalho dos pais.

Para Lay (1998), além de características do entorno, a preferência por determinado espaço de recreação, por parte dos usuários, pode ser decorrente da natureza dos equipamentos ofertados nos empreendimentos, dos indivíduos envolvidos, dos níveis de manutenção, segurança e acessibilidade.

Estudos indicam, ainda, que a distância funcional entre a UH e os espaços comuns afeta a frequência de uso dos espaços, assim como o sentido de território dos mesmos (LAY, 1998). Tal fato é observado no EHIS 1, por exemplo, onde espaços de lazer infantil foram implantados em local distante e de difícil acesso. Além da pouca utilização desses espaços representar um fato negativo, demonstrando o fracasso do objetivo principal dos equipamentos, usuários alegaram preferir que seus filhos não utilizassem essas áreas, em função da sua pouca visibilidade e consequente insegurança.

A situação do EHIS 3, no que se refere a equipamentos infantis, aparenta ser ainda pior. Após uma enchente, ficou sem nenhum mobiliário nas pracinhas, evidenciando a dificuldade das populações de baixa renda em gerir seus próprios espaços. Os residentes não têm dinheiro para reconstruir seus equipamentos condominiais, não se mobilizam para conseguir investimentos públicos e têm dificuldades de obter tais investimentos por estarem instalados em uma área privada.

Respondentes dos questionários aplicados associaram a pracinha ao valor terminal SEGURANÇA, ao valorizarem a possibilidade de seus filhos “brincarem com segurança” e “ficarem em segurança”. No EHIS 3, com a vandalização do local, as crianças brincam sem segurança nas áreas de estacionamento, em meio ao fluxo de veículos (Figura 57).

No EHIS 2, a dificuldade de obter recursos para a manutenção da pracinha parece ter sido compensada pelo envolvimento do síndico e pela organização comunitária dos usuários, que conseguiram, junto ao poder público, a reinstalação de mobiliário.

Outro constructo considerado entre os mais citados por usuários (Figura 61) está a MANUTENÇÃO, que aparece no MHV relacionada à INFRAESTRUTURA. Não importa aos respondentes somente o estado em que a obra foi entregue, mas também as condições atuais da infraestrutura, que deve ser sempre mantida. Reis (1998) evidencia, em seu trabalho, a influência da manutenção na satisfação de usuários com relação às áreas comuns de EHIS e a relação da manutenção com a aparência dos espaços. Para o autor, espaços sujeitos à manutenção são percebidos como mais atraentes, acarretando um maior cuidado por parte dos próprios moradores.

O constructo MANUTENÇÃO manifesta-se tanto como positivo quanto como negativo: positivo, quando feito a contento; negativo, por estar associado ao vandalismo exercido pelos próprios usuários. Nesse sentido, foi apontado por Coelho e Pedro (2013) o trabalho de conscientização de usuários na corresponsabilidade da manutenção de EHIS em Lisboa, como fator incentivador da apropriação dos espaços comuns, o que não parece ocorrer nos EHIS analisados no presente estudo.

A APARÊNCIA, também visível no MHV, foi relacionada pelos usuários à IMAGEM diante de visitantes. Para Lynch (1960), a imagem de um bom ambiente dá, a quem a possui, um sentido importante de segurança emocional, estabelecendo uma relação harmoniosa entre o indivíduo e o mundo exterior. Essa afirmação toma grande importância no contexto da pesquisa, em empreendimentos com conflitos frequentes, que exigem uma atitude individual responsável frente à coletividade. Segundo relato de usuários de EHIS, as próprias condições degradadas de conjuntos

habitacionais “podem propiciar o desenvolvimento de jovens delinquentes e viciados em drogas” (LAY; REIS, 2002).

Além disso, pesquisas evidenciam a importância da definição e do controle de territórios (públicos, semipúblicos, privados) para a aparência dos espaços comuns (REIS, 1998) e para a formação de novas territorialidades (MEDVEDOVSKI, 1998). De uma maneira mais ampla, pode-se dizer que a percepção clara, decorrente da organização dos espaços, pode, inclusive, servir como estrutura envolvente de referência, um organizador de atividades, crenças ou conhecimento pessoal (LYNCH, 1960).

Outra característica visível no MHV é a centralidade da consequência funcional SOCIABILIDADE, sendo ela, em vários casos, decorrente da utilização dos equipamentos comuns de lazer, tanto adultos, quanto infantis. O espaço para brincadeiras (PRACINHA e QUADRA) leva à SOCIABILIDADE, ao DIVERTIMENTO e, em um nível mais abstrato, à AMIZADE.

Ainda relacionada à SOCIABILIDADE, foi exaltada a importância da BOA CONVIVÊNCIA, que faz os moradores se sentirem respeitados, e leva à HARMONIA – ou ausência de conflitos. A boa convivência (forma com que os usuários se relacionam) e o comportamento dos moradores (forma com que os usuários se portam em relação aos espaços comuns) foram relacionadas à EDUCAÇÃO.

É importante ressaltar que, no caso dos empreendimentos inseridos na delimitação da pesquisa, PMCMV – Faixa 1/FAR, há a indicação da demanda de beneficiários através de uma listagem geral, por um sistema de pontuação, ocasionando empreendimentos com pessoas oriundas de vários pontos do município, que provavelmente não possuíam antes nenhum vínculo afetivo. Talvez por essa razão, tenham ocorrido relatos de grandes desentendimentos entre os moradores no primeiro ano de uso, em todos os EHIS analisados. Entretanto, a origem das famílias não foi mencionada nos questionários aplicados com usuários.

A BOA CONVIVÊNCIA aparece também no MHV interligada à ATUAÇÃO DO SÍNDICO e ao pagamento das TAXAS CONDOMINIAIS que, segundo relatos, interfere diretamente na viabilidade do ORÇAMENTO FAMILIAR (consequência funcional). Em todos os EHIS estudados, constatou-se grande inadimplência das taxas de condomínio, gerando dívidas e um possível aumento nas tarifas de condôminos pagantes. Usuários comentaram que as taxas possuíam, na ocasião das coletas, valores muito acima do que poderia ser pago efetivamente pelos moradores (considerando as rendas das famílias beneficiárias), podendo, assim, tornar inviável a permanência de alguns nos empreendimentos. Pesquisas indicam a inadimplência das taxas e a não prestação de serviços

urbanos em empreendimentos para a baixa renda como “um círculo vicioso difícil de romper” (MEDVEDOVSKI, 1998).

Com um nível menor de relações, percebe-se no MHV a valorização da existência de VEGETAÇÃO nas áreas comuns, tendo como consequência o CONFORTO, e o BEM-ESTAR, em nível mais abstrato. Cabe ressaltar que os empreendimentos analisados foram entregues aos beneficiários com canteiros de areia, somente mostrando onde poderiam ser colocadas as espécies vegetais, sem que nenhuma tivesse sido plantada nos EHS 2 e 3. O EHS 1 foi entregue aos usuários com vegetação rasteira. Foram observadas iniciativas por parte dos condomínios no plantio de arbustos e árvores, que ainda são escassos e considerados insuficientes para os moradores. No EHS 1, foi plantada uma horta comunitária, não mencionada pelos usuários durante a aplicação dos questionários.

Com menos relações, está também a importância dos PASSEIOS, relacionados à ACESSIBILIDADE, e a APARÊNCIA, relacionada à IMAGEM das pessoas.

#### **5.2.5. RESULTADOS SOBRE A PERCEPÇÃO DOS TÉCNICOS ENVOLVIDOS**

Com o objetivo de se poder comparar as percepções dos diferentes agentes envolvidos na produção habitacional do PMCMV, procedeu-se com a análise da percepção dos técnicos, considerados como possíveis tomadores de decisão na provisão habitacional. Para tanto, foi aplicado um questionário semiestruturado (semelhante ao dos usuários dos condomínios) a um técnico da área de Serviço Social em cada uma das instituições (CAIXA Vale dos Sinos e da Prefeitura de São Leopoldo), embora, nas ocasiões de coleta inicial de dados e discussão dos resultados, houvesse mais pessoas participando. A seguir, foi feita tabulação e análise dos dados.

Assim como ocorreu com usuários, no questionário aplicado junto aos técnicos observou-se que os itens considerados mais importantes ao funcionamento do programa se referiam aos constructos da área de gestão dos empreendimentos.

Falou-se, primeiramente, na PRIVATIZAÇÃO DOS ESPAÇOS COMUNS, decorrente da instituição de empreendimentos multiprediais sob forma de condomínio, tornando privados espaços que nos loteamentos poderiam ser públicos, como ruas, praças e associações de moradores. Este constructo, citado como negativo, foi relacionado ao SENTIMENTO DE SEGURANÇA para usuários e SEGURANÇA para as suas vidas, pois funcionários da segurança pública alegam não possuir livre



acesso às áreas de condomínio, podendo adentrá-las somente quando solicitado por moradores ou com mandado judicial.

A privatização, segundo os técnicos (CAIXA, Prefeitura) relaciona-se ainda ao valor terminal HARMONIA, na medida em que gera conflitos entre usuários, com a “imposição” de uma convivência grupal, com regras comuns. Alguns moradores reclamam da sua remoção de áreas de risco e mudam de endereço “sob protesto”, não respeitando a inserção no novo grupo.

Os técnicos evidenciaram, também, a importância do COMPORTAMENTO DOS MORADORES, que interfere na consequência funcional CAPACIDADE DE VIVER EM CONDOMÍNIO, a qual interfere diretamente na permanência ou não dos beneficiários do programa em suas habitações.

A capacidade de viver em condomínio foi relacionada à grande dificuldade que o público dos EHIS analisados possui em adaptar-se à vida comum. Para Jacobs (2011), a exigência de partilhar (no sentido de dividir espaços privados), por vezes, afasta os moradores. Quanto mais têm de partilhar, mais exigentes as pessoas se tornam em relação a quem são seus vizinhos ou com quem eles fazem contato.

Tal fato se assemelha ao constatado em pesquisas de Análise Pós-Ocupação (APO) ao longo do país, que evidenciam a utilização do programa para viabilizar remoções forçadas, muitas vezes não justificadas por necessidades habitacionais (ROLNIK, 2014). Particularmente nesses casos, verifica-se uma inadequação das alternativas ofertadas em relação às estratégias de sobrevivência das famílias, especialmente em função da localização periférica e distante das fontes de emprego da cidade (ROLNIK, 2014).

Ainda segundo a percepção dos técnicos, usuários parecem perder a sua LIBERDADE, quando há domínio de uns sobre outros, violência, imposição de regras em prol de objetivos individuais, como do crime organizado, por exemplo. Usuários podem se tornar “reféns do condomínio, (...) é a indústria do medo”. Tal cenário se assemelha às “cercas que se tornaram concretas”, que Jacobs (2011) evidencia em sua obra. Colocadas ao redor de conjuntos habitacionais urbanos, as cercas mostram fisicamente os limites de demarcações de territórios de violência, dominados por pequenos grupos ou gangues. Mencionou-se, durante a aplicação dos questionários, a grande necessidade de um TRABALHO SOCIAL mais aprofundado do que ocorre atualmente com os beneficiários do programa, por ser a base da preparação das famílias para a vida no novo local.

Nesse sentido, Formoso, Leite e Miron (2011) ressaltam a importância da participação do usuário nos estágios iniciais do desenvolvimento de empreendimentos. A implantação de EHIS

construídos de maneira genérica, com a indicação da demanda de usuários somente no final da construção (como ocorre em EHIS do MCMV), desconsidera as necessidades da diversidade do público-alvo dos programas.

Os técnicos fizeram, ainda, menção à dificuldade de instituição de condomínios para um público com renda insuficiente para arcar com custos de administração dos espaços comuns.

*Quem tem zero renda tem o direito de entrar (no programa). Mas de que forma o poder público vai dar suporte para esta pessoa conseguir pagar este valor? (Relato de técnico Prefeitura)*

Para o técnico da CAIXA, o “uso comum para esta realidade (de baixa renda) não parece funcionar, a não ser para acentuar problemas já existentes nas comunidades”. São levantadas hipóteses de restrição à instituição de condomínios para os futuros empreendimentos destinados à população de baixa renda, como uma possibilidade de maior eficácia para o programa.

### **5.3 RESULTADOS GERAIS DA PESQUISA**

Ao longo deste estudo, procurou-se manter atenção ao objetivo proposto na etapa inicial de pesquisa: analisar de que forma ocorre a percepção de valor com relação às áreas comuns de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida. Para tanto, foram mapeados os constructos que impactam na percepção de valor dos usuários e de diferentes agentes envolvidos (técnicos da CAIXA e da Prefeitura de São Leopoldo) e comparados, entre eles, os que seriam percebidos como positivos e negativos nos EHIS já implantados. Além disso, a análise da forma como os constructos impactam na percepção de valor envolveu a hierarquia de valor, que teve como representação final os Mapas de Hierarquia de Valor (MHV).

A relação entre fatores que impactam na percepção de valor das áreas comuns e perfil familiar previsto para os empreendimentos exigiu a análise dos perfis com as características de famílias de cada EHIS, durante a época de sua ocupação. Os dados então foram relacionados com os constructos percebidos pelos usuários de cada EHIS, levando-se em consideração os perfis familiares dos beneficiários dos empreendimentos (disponibilizados pela Prefeitura de São Leopoldo). Constatou-se que, no EHIS 2, os beneficiários possuíam a média mais baixa de renda familiar e os chefes de família, a menor escolaridade, o que coincidentemente resultou em um Mapa de Hierarquia de Valor (MHV) com menos constructos. Entretanto, este foi o empreendimento percebido como mais organizado e com relações comunitárias aparentemente mais estáveis.

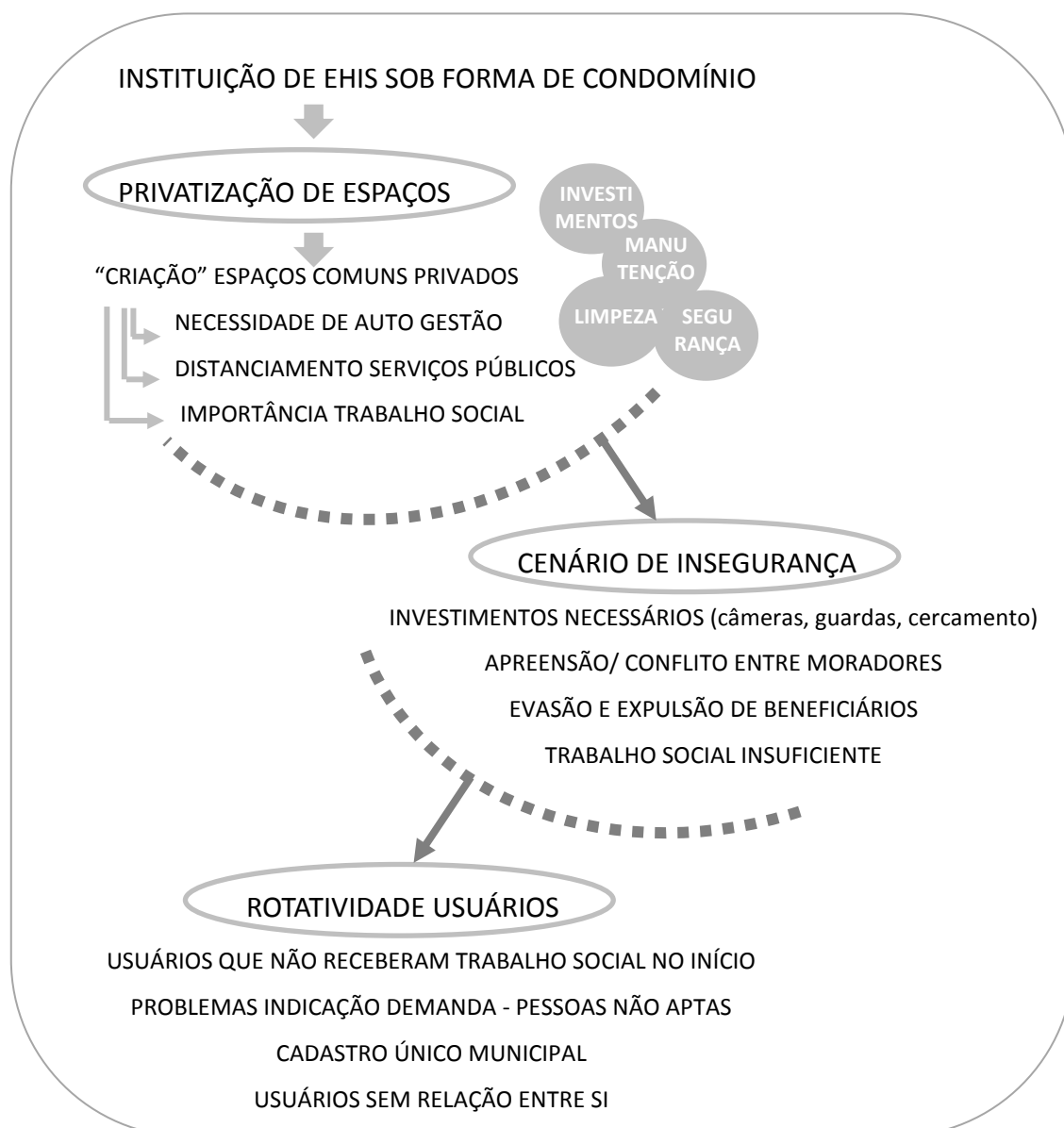
Ao final da análise, foi possível identificar a utilização dos perfis familiares disponibilizados pela Prefeitura como uma limitação da pesquisa, por se tratarem de levantamentos incompletos, não possuindo dados sobre tipos de agrupamentos familiares, por exemplo. Além disso, os dados foram obtidos segundo critérios diferentes em cada EHIS. Assim, identificou-se a necessidade de avaliar os perfis familiares mais a fundo, avaliando as famílias residentes nos EHIS (e não só as beneficiárias originais), o que poderá ser investigado em pesquisas futuras.

Para verificar de que forma os constructos relacionados à percepção de valor sobre as áreas comuns de EHIS/MCMV poderiam ser categorizados, teve-se como base os dados coletados e a bibliografia existente. Os resultados das análises levaram a uma caracterização de constructos em QUALIDADE TÉCNICA e GESTÃO DO USO. Entre as duas categorias, tornou-se evidente a necessidade de melhoria do PMCMV na categoria GESTÃO DO USO. O tema foi valorizado por todos os agentes envolvidos com a produção habitacional do PMCMV – Faixa 1/FAR, cuja percepção foi abordada no estudo. Além disso, a partir dos resultados, há a evidência de que itens relacionados à gestão dos empreendimentos possam representar, hoje, os empecilhos mais relevantes à provisão habitacional para baixa renda, por parte do programa.

Os relatos enfatizaram a dificuldade de usuários com a adaptação à vida em um empreendimento privado multifamiliar, principalmente por serem, na grande maioria das vezes, oriundos de uma realidade diferente da que fazem parte hoje. Embora viessem de áreas carentes, insalubres ou mesmo de risco, na grande maioria dos casos, os beneficiários viviam antes em unidades unifamiliares, sem ter “áreas compartilhadas” com outras pessoas, sem regras ou despesas comuns privadas.

Na Figura 64, o diagrama contém o resumo de constatações importantes da pesquisa, onde residem, segundo a análise, os principais problemas constatados em empreendimentos construídos através do Programa Minha Casa Minha Vida.

A partir do conjunto de análises, pode-se dizer que o registro de empreendimentos para a baixa renda como condomínios (77% das unidades habitacionais contratadas através do MCMV para a RMPA até 2012 - BRASIL, 2013b), acarreta hoje uma privatização de áreas comuns. Espaços que poderiam ser geridos pelo poder público, não só pela questão da limpeza e manutenção, mas também para permitir à polícia um livre acesso, ficam sob a administração de um grupo com pouco conhecimento e pouco preparo para tanto. Como já foi exposto, a instituição de empreendimentos sob forma de condomínio causa segregação para a sua população e a descontinuidade da vida urbana.



**Figura 64 - Diagrama resumo principais constatações do estudo**

O argumento utilizado por técnicos da CAIXA, para o financiamento de empreendimentos que predominantemente possuem esta tipologia condominial, tais como o custo da terra e a dificuldade na regularização de loteamentos, não aparenta se justificar na medida em que existam atualmente instrumentos do Estatuto da Cidade que possibilitariam a utilização de terrenos bem situados em áreas urbanas, interferindo no custo da terra. Além disso, as verbas disponibilizadas para as diferentes modalidades de financiamento habitacional poderiam servir de balizador para os tipos de empreendimentos construídos, na medida em que fossem limitadas para os condomínios contratados para a Faixa 1 do programa.

Da mesma forma, é papel do Poder Público controlar de que forma serão regularizados os empreendimentos, atuando assim na regulação do mercado imobiliário, de maneira que ele vá ao encontro das políticas de desenvolvimento urbano e dos propósitos da função social da cidade. Percebe-se, neste sentido, uma possível fragilidade na gestão das políticas públicas ou até mesmo uma possível omissão dos poderes públicos locais e federais.

É preocupante a instituição predominante de empreendimentos sob forma de condomínio, sobretudo, para os setores mais vulneráveis (Faixa 1) do PMCMV, constituída de pessoas com menor renda, com menor escolaridade e com vínculos de trabalho mais precários. Em estudos pós-ocupação realizados em EHS construídos através do programa, as taxas condominiais constituem aumento das despesas associadas à moradia, já gerando problemas sérios de sustentabilidade econômica e social dos conjuntos. Vê-se o colapso da gestão condominial por conta dos custos de manutenção de espaços coletivos em relação à renda dos moradores, resultando em alta inadimplência e conflitos com os síndicos.

Os condomínios do PMCMV inseridos na delimitação do estudo não aparentam sustentabilidade econômica, pois um grande percentual de usuários não paga suas despesas, fato este representado na inadimplência das taxas condominiais. Segundo os técnicos consultados, há a previsão de um Trabalho Social com usuários vinculado à geração de trabalho e renda, que não tem ocorrido efetivamente. A possibilidade de utilizar o recurso da casa própria para gerar renda e criar empregos, nos empreendimentos, é dificultado pela proibição de uso misto das edificações, presente na primeira versão do PMCMV, e pelo alto índice de irregularidade entre as famílias de usuários.

Para Botelho (2007), a reclusão em condomínios fechados não é um problema restrito ao setor habitacional, mas sim parte de um fenômeno mais amplo que acontece na atualidade. Da mesma forma que há uma procura por shopping centers e automóveis particulares, o “distanciamento da cidade” pode representar uma concepção de algo que não mais pertence aos seus moradores. Para a autora, isso acomete desde os mais abonados, que buscam fugir dos perigos, até os mais pobres, que não possuem acesso às cidades, sendo colocados nas periferias.

Para Medvedovski (1998), a criação de condomínios multiprediais para a população de baixa renda representa “a morte da diversidade urbana”. A proposta de gestão desses empreendimentos como condomínios, desde a época do BNH, não visa somente beneficiar o mercado imobiliário ou dar agilidade à legalização, mas representa uma **“demissão do Estado em relação aos serviços públicos urbanos”**, e o usuário passa a arcar com os custos de gestão desses espaços. O Estado deixa a responsabilidade pela gestão de espaços urbanos para uma população carente, dependente de

benefícios públicos para se manter, que, além de poucos recursos, aparenta possuir uma visão individualista de sobrevivência (CANTERO; GHOUBAR, 2008).

Uma das consequências penosas que se tem visto neste tipo de empreendimento é um grande **sentimento de insegurança** por parte dos usuários, e a vigilância constante e o controle de acesso às áreas comuns aparenta ser vital ao seu bem-estar. Há relatos de beneficiários expulsos de suas moradias por traficantes, nos empreendimentos analisados. Há o caso ainda do EHS 7, mencionado no estudo, com o controle de acesso ao empreendimento restrito a alguns moradores, que decidem quem pode ou não entrar. Percebe-se que empreendimentos têm ficado sob o domínio do crime organizado, o qual se utiliza dos investimentos públicos feitos (em locais com infraestrutura e condições mínimas de habitabilidade) para o comércio irregular de moradias, além do domínio de famílias.

Para Rolnik (2014), a prevalência de relações privadas e de espaços isolados favorecem as mediações do narcotráfico e de milícias, organizações que tomaram a gestão de EHS do MCMV ao longo do país, como revelam Análises Pós-Ocupação feitas em 6 estados: Pará, Ceará, Rio Grande do Norte, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo.

Há estudos que relacionam pobreza e violência, porém, muitas vezes, esta variável não se refere à renda, e sim, aos locais de moradia popular (RODRIGUES, 2006). Ainda que o local de moradia das vítimas não seja, necessariamente, o local da violência, pesquisas têm revelado o altíssimo grau de crimes recorrentes *dentro* de muitas favelas e bairros populares das grandes cidades. Tais estudos têm evidenciado a complexidade do problema da violência nesses locais, envolvendo aspectos como a atuação das agências de justiça e segurança oficiais, novas oportunidades para o crime e um determinado tipo de “sociabilidade local” (RODRIGUES, 2006).

Aparentemente, na presente análise, em empreendimentos onde não há o preparo suficiente dos usuários, sem a mudança da cultura e de costumes destas populações, o contexto de insegurança é “simplesmente levado para outro endereço”.

A extensa implementação de empreendimentos sob forma de condomínio e o cenário de insegurança acabam por influir em um terceiro fator que se sobressaiu nos resultados: a **rotatividade de usuários**. Embora a evasão de famílias não tenha sido quantificada no presente estudo, relatos de abandono, venda ou aluguel dos imóveis foram constantes durante as coletas, em todos os empreendimentos. Possivelmente a avaliação e monitoramento da permanência ou evasão de beneficiários do programa represente uma oportunidade para futuros trabalhos, especialmente para

a compreensão dos motivos que desencadeiam a evasão. Tais estudos poderiam analisar as causas da evasão: (a) se são motivadas por problemas do EHS ou do programa habitacional, (b) se são motivadas por melhoria da qualidade de vida ou, até mesmo, (c) se existe um percentual recorrente em EHS que não seja motivado pelos itens anteriores.

Algumas avaliações de habitação social têm analisado a permanência (retenção) ou intenção de permanência dos usuários como um importante constructo ou indicador do sucesso desses empreendimentos (MIRON, 2008; BONATTO, 2010; MONTEIRO, 2015). Contudo, certamente haveria a necessidade de mais estudos para desenvolver ferramentas e dispositivos de coleta e análise de dados que efetivamente pudessem ser utilizados por técnicos das instituições públicas envolvidas na provisão habitacional.

Um dos pontos questionados em pesquisas, que poderia aplacar o problema da rotatividade irregular de beneficiários de programas habitacionais, é se a casa própria seria de fato a forma mais adequada de provimento de moradia para a baixa renda no Brasil (NASCIMENTO; TOSTES, 2011). Alguns autores sustentam o argumento de que o aluguel, além de menos oneroso, poderia ser mais adequado à moradia social, considerando uma população dinâmica, sujeita a diversos processos de mobilidade (BONDUKI, 1998; MILANO, 2013; NASCIMENTO; TOSTES, 2011).

Há registros de que a locação social foi um fator chave para o combate ao déficit habitacional em grandes cidades europeias, no pós-guerra, por exemplo, e segue sendo utilizada em países como Holanda, Suécia, França e Inglaterra (MILANO, 2013). Contudo, avaliações dos empreendimentos do PAR (BRITO, 2009), que estabelecia uma relação de arrendamento do morador com a CAIXA, indicaram dificuldades de gestão do patrimônio de empreendimentos habitacionais por parte da CAIXA. Dessa forma, seria importante entender em maior profundidade esses problemas, para que um formato de aluguel social viável para o contexto brasileiro fosse desenvolvido.

Nesse aspecto, vê-se que os problemas recorrentes são, de maneira geral, interligados. Usuários reclamam dos critérios de seleção e da falta de preparo “de seus vizinhos” para a vida conjunta. Comentam que não há um “treinamento para as pessoas”, ou seja, que o Trabalho Técnico Social é insuficiente. Por outro lado, técnicos envolvidos ressaltam que a própria rotatividade de usuários impede que se tenha um Trabalho Social eficiente, visto que, após o trabalho ser feito, chegam pessoas novas.

*Em certos casos drásticos de rotatividade indiscriminada, tem-se a impressão de que o que está começando mal pode constituir uma comunidade de pessoas, mas um acampamento de selvagens. Isso acontece quando a grande massa de novos moradores tem, antes de mais*

*nada, muito pouco em comum, e os que são mais intransigentes e rudes passam a ditar as regras. Quem não gostar deste acampamento, (...) ou se muda, (...) ou sonha em se mudar.* (JACOBS, 2011)

Os técnicos da CAIXA dizem não ter um levantamento concreto de trocas irregulares de UH construídas através do programa e não ter certeza de como irão resolver este problema. Além disso, alegam não saber o que fazer com um número significativo (segundo percepção desses técnicos) de imóveis que estão sendo ocupados por outros moradores, e não pelos beneficiários originais, cuja propriedade é do FAR – Fundo de Arrendamento Residencial. Segundo técnicos da Prefeitura de São Leopoldo, mesmo entre os beneficiários que permanecem nos empreendimentos, há os que pedem a troca de moradia, insatisfeitos com a insegurança dos locais onde moram.

É importante salientar a relevância das leis (que regulamentam o programa, por exemplo) como marcos delimitadores de fronteiras de poder, atuando como referência cultural para a formação das cidades. Ao estabelecer formas permitidas e proibidas, elas acabam por definir territórios dentro e fora da lei, ou seja, configuram regiões de plena cidadania e regiões de cidadania limitada (ROLNIK, 1997).

Sendo assim, no contexto da pesquisa, observa-se a imposição de uma vida comunitária pelo PMCMV para as famílias contempladas, sem o apoio institucional para que isso efetivamente ocorra. Os resultados da pesquisa parecem indicar que, para o porte de recursos públicos investidos, não parece estar ocorrendo o devido retorno, nem às famílias beneficiadas, nem à sociedade como um todo.

#### **5.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS COM AGENTES ENVOLVIDOS NO PMCMV**

Após a análise dos resultados do estudo, foi feita nova reunião com os agentes considerados possíveis tomadores de decisão com relação ao PMCMV: técnicos da CAIXA e da Prefeitura de São Leopoldo. Para tanto, a pesquisadora realizou uma apresentação com *slides*, contendo um resumo dos principais objetivos da pesquisa e dos principais resultados encontrados.

A apresentação do trabalho foi realizada junto a técnicos da área de Serviço Social, em duas datas diferentes, uma em cada instituição. Na aplicação dos questionários, houve a coleta de dados com um técnico de cada uma delas; na discussão dos resultados, obteve-se o contato com 2 técnicos da CAIXA, Gerência Vale dos Sinos, e 3 técnicos da Prefeitura de São Leopoldo (entre os quais estavam os que haviam participado das discussões de outras etapas).



De uma maneira geral, os técnicos concordaram com os resultados, reflexo justamente da semelhança de percepções que já havia sido constatada entre os agentes envolvidos na produção habitacional do MCMV. Na medida em que se falava sobre o material produzido, surgiam discussões. Falou-se, recorrentemente, sobre as falhas de comunicação entre agentes envolvidos com a produção habitacional, por exemplo.

No encontro realizado junto à CAIXA, surgiu mais uma sugestão de melhoria para o programa, por parte dos técnicos: a instituição de “CASAS DE PASSAGEM”, um tipo de “MORADIA ASSISTIDA”, temporária, para beneficiários do MCMV/Faixa 1/FAR, onde pudessem ficar morando algum tempo antes de ir para as suas futuras unidades e aprender a se adaptar às novas condições de vida.

No encontro realizado junto à Prefeitura de São Leopoldo, falou-se na importância do sentimento de PERTENCIMENTO como fator de impacto na apropriação das unidades habitacionais pelos usuários, e conseqüente melhoria do funcionamento dos empreendimentos. Falou-se, também, na instituição de uma solução habitacional massificada sendo implantada através do MCMV (já mencionada no trabalho – *Ver Capítulo 2*) como um fator negativo ao atendimento da população de baixa renda, constituída de perfis diversos. Como sugestão de melhorias para o programa, os técnicos mencionaram, ainda, a necessidade de previsão de mais recursos para o Trabalho Técnico Social dos EHIS.

Durante as discussões, os técnicos mencionaram que a busca pela melhoria de grande parte dos problemas constatados, através do estudo, extrapola o campo de atuação dos profissionais consultados durante a análise (que haviam sido considerados, inicialmente, como possíveis tomadores de decisão). Para buscar iniciativas que realmente pudessem atender as questões levantadas, segundo eles, seriam necessárias ações por parte do Ministério das Cidades, modificando as diretrizes do PMCMV, ou mesmo revendo o processo de tomada de decisão, tanto de governos locais, quanto do governo federal. Seria necessário rever políticas públicas e projetos sociais. A revisão das diretrizes do programa teria de considerar diferentes aspectos do complexo contexto da provisão da habitação de interesse social. Além disso, seria necessário rever os critérios de controle do solo urbano, por parte dos municípios. Tudo isso extrapola o escopo do trabalho e, por isso, teria de ser objeto de estudos futuros.

Por fim, os técnicos da CAIXA mencionaram ser conveniente que a presente pesquisa fosse disponibilizada para o Ministério das Cidades, como forma de retroalimentação de informações para o programa.

## 6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

### 6.1 CONCLUSÕES

A presente pesquisa teve como objetivo principal analisar a percepção de valor com relação às áreas comuns de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida. Investigou-se o valor percebido, tanto pelos usuários dos empreendimentos, quanto por técnicos envolvidos com a produção habitacional, feita através do programa.

O estudo se desenvolveu em quatro etapas principais. Na etapa de Compreensão do Contexto e da Fundamentação Teórica, buscou-se o entendimento sobre o contexto e a definição do problema de pesquisa. Entre as principais contribuições desta etapa, esteve o aprofundamento de conhecimentos sobre áreas comuns em EHIS (com análises sobre os espaços comuns e sobre o que já foi produzido pelo poder público, em termos de habitação para baixa renda), sobre o que tem sido feito pelo PMCMV (diretrizes do programa, análises presentes em pesquisas, previsão do programa para os espaços comuns, críticas com relação a isso) e sobre o referencial teórico de percepção de valor, considerando a área de *marketing*. Como contribuição desta etapa, pode-se destacar a busca pelo embasamento teórico sobre percepção de valor, com a análise de constructos, considerando abordagens multidimensionais e mostrando a influência dos valores pessoais sobre a percepção de EHIS. Considerando que a análise da satisfação pode ser unidimensional, buscou-se incluir na análise da percepção de valor os aspectos emocionais e funcionais.

Complementarmente, durante a primeira etapa, realizou-se um levantamento de constructos iniciais, apontados por técnicos, o que possibilitou uma categorização inicial dos constructos relacionados aos espaços comuns de EHIS MCMV/Faixa 1/FAR.

A seguir, na etapa de Configuração dos Métodos de Avaliação, foi realizada uma categorização de constructos relacionados a áreas comuns de EHIS, com base na literatura e na entrevista feita com os técnicos envolvidos, chegando-se a duas categorias principais: Qualidade Técnica e Gestão do Uso. A partir dessas categorias, foi feita a preparação e o planejamento de coleta de dados, nos empreendimentos selecionados, incluindo um questionário para aplicação junto a usuários e demais agentes envolvidos. Cabe, aqui, salientar, a busca pelo desenvolvimento de instrumentos de coleta de dados com uma linguagem clara e acessível, principalmente em se tratando de usuários de EHIS.

Como mais uma contribuição dessa etapa, chegou-se à categorização dos principais constructos relacionados às áreas comuns de EHIS, cuja importância se relaciona: (a) à possibilidade de avaliação das categorias do programa que estão atendendo às necessidades dos usuários e (b) à possibilidade de análise sobre quais categorias do programa abrigam os problemas constatados.

Na terceira etapa, de Múltiplas Avaliações, realizou-se a coleta e análise dos dados, utilizando diferentes fontes de evidência, entre elas: questionário (aplicado com usuários e técnicos), entrevista (com síndicos dos EHIS analisados e técnicos), observação dos espaços comuns dos empreendimentos, análise crítica com busca de novas fontes de bibliografia, análise de imagens aéreas e análise de banco de dados (disponibilizados pelo Ministério das Cidades, Prefeitura de São Leopoldo, CAIXA e, até mesmo, pelos condomínios analisados). Houve, também, um detalhamento da categorização dos constructos. A principal contribuição dessa etapa deve-se à utilização de diferentes fontes de evidência e o emprego de técnicas mais adequadas de abordagem junto à população de baixa renda, possibilitando, assim, o mapeamento das percepções de valor relacionadas aos valores pessoais.

Na quarta etapa, de Resultados, os dados obtidos foram interpretados. Para tanto, foi feita a análise de frequência relativa de constructos mencionados, evidenciando QUAIS constructos relacionados às áreas comuns mostram-se valorizados pelos usuários e o QUANTO cada constructo é valorizado. Para se analisar DE QUE FORMA os constructos são valorizados e a RELAÇÃO entre eles, procedeu-se à análise de hierarquia de valor, tendo como produto final os Mapas de Hierarquia de Valor (MHV).

Na quarta etapa, a relação das percepções foi mapeada com os perfis familiares previstos para os empreendimentos. Por meio da análise, verificou-se que o EHIS 2, mesmo com um perfil de beneficiários de escolaridade mais limitada, obteve certa estruturação social interna. Com relação à análise de perfil familiar, foi constatada uma limitação da pesquisa, considerando que a população dos empreendimentos se modificou parcialmente desde o início da ocupação até as coletas de dados. O levantamento do perfil atual de moradores foi considerado como uma oportunidade para o desenvolvimento de novas pesquisas.

A principal contribuição da quarta etapa consistiu na representação gráfica dos resultados obtidos, na análise desses resultados, na discussão feita relacionando os resultados obtidos com a bibliografia existente e na discussão dos resultados finais com os técnicos considerados como possíveis tomadores de decisão.

Entre os resultados encontrados, observou-se o quanto a GESTÃO dos espaços comuns é valorizada por usuários dos empreendimentos feitos através do PMCMV. A instituição de condomínios multiprediais para o público de baixa renda, sem o devido preparo das famílias, tem ocasionado uma série de problemas para o funcionamento dos EHIS, grande parte deles relacionados à gestão. Tudo isso corrobora a importância de estudos que analisem atributos relacionados à gestão dos espaços comuns de EHIS, mais do que propriamente aos atributos físicos dos empreendimentos.

Ressalta-se como importante contribuição do trabalho a identificação dos principais constructos relacionados à percepção de valor das áreas comuns de EHIS, construídos através do MCMV. O Quadro 19 resume as contribuições do trabalho.

OBJETIVOS DA PESQUISA		PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
<b>PRINCIPAL</b>	Analisar de que forma ocorre a percepção de valor com relação às áreas comuns de empreendimentos do Programa Minha Casa Minha Vida.	Identificação e análise da percepção de valor dos principais agentes envolvidos na produção habitacional do MCMV: usuários e técnicos. Mapeamento da hierarquia de valor (MHV) com relação às áreas comuns de EHIS/MCMV.
<b>SECUNDÁRIOS</b>	Investigar de que forma os constructos relacionados à percepção de valor sobre as áreas comuns de empreendimentos do PMCMV podem ser categorizados.	Categorização de constructos relacionados à percepção de valor: Gestão/ Qualidade Técnica. Discussão sobre o quanto a gestão interfere no uso dos espaços comuns de EHIS/MCMV.
	Analisar a relação entre a percepção de valor dos usuários relacionada às áreas comuns e o perfil familiar previsto para cada empreendimento.	Análise sobre a relação entre perfil familiar previsto para os EHIS e a percepção de valor dos usuários.

**Quadro 19 - Resumo principais contribuições**

Os objetivos da pesquisa focalizaram a análise da percepção de valor relacionada aos espaços comuns de EHIS do MCMV. Chegou-se, então, ao mapeamento de problemas que vêm acontecendo nos empreendimentos e à forma como cada um é percebido pelos usuários e agentes envolvidos (nos EHIS delimitados pelo estudo).

Entre as principais constatações da pesquisa, observa-se que:

- A instituição de empreendimentos para a Faixa 1/MCMV sob forma de condomínios multiprediais não é percebida com bons resultados. Tal modalidade acarreta em uma excessiva privatização das áreas comuns dos empreendimentos, e um distanciamento entre populações de baixa renda e serviços públicos.
- A mencionada privatização de áreas comuns tem trazido como consequência, para esses empreendimentos, um cenário de insegurança, conflitos entre moradores e evasão de beneficiários.

- Com a evasão, perde-se o controle sobre quem são os reais moradores desses empreendimentos. Com isso, há dificuldade na regularização legal dos imóveis construídos através do programa, e a presença de famílias que, por não serem beneficiárias, não receberam trabalho social. Percebe-se nos EHIS/MCMV uma grande importância do Trabalho Técnico Social realizado, e o insuficiente preparo das famílias para a gestão de seus espaços comuns.

Assim, espera-se que o presente trabalho sirva de subsídio para futuras decisões ou para futuros estudos relacionados a EHIS. Espera-se, desta forma, que futuros empreendimentos possam gerar mais valor para as famílias beneficiadas, para os demais agentes envolvidos no processo e para a sociedade como um todo.

## **6.2 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS**

A partir da realização da pesquisa, apresentam-se as seguintes recomendações para trabalhos futuros:

- Investigar o impacto da privatização de áreas comuns no solo urbano, através da instituição de condomínios para populações de baixa renda. Considerando o cenário socioeconômico atual, investigar quais seriam os mecanismos capazes de controlar a instituição de condomínios multiprediais para a população de baixa renda;
- Analisar, avaliar e refinar os dispositivos que definem e gerenciam o Trabalho Técnico Social para EHIS;
- Definir instrumentos que permitam o monitoramento da permanência dos usuários em EHIS construídos pelo Programa Minha Casa Minha Vida. Verificar se as causas da evasão são motivadas (a) por problemas do EHIS ou do programa habitacional, (b) por melhoria da qualidade de vida ou (c) por outros fatores.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABIKO, A. K. **Introdução à gestão habitacional**. São Paulo, Texto técnico, Escola Politécnica da USP, Departamento de Engenharia de Construção Civil, 1995.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR 9050** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: 2004

ANDRÉ, V.; FERNANDES, G. S.; JACINTO, C.; TARTARI, D. **A implantação da habitação do programa minha casa minha vida na cidade de Francisco Beltrão**. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE SUSTENTABILIDADE E HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL, 2014, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: CHIS, 2014.

AZEVEDO, S.; ANDRADE, L.A.G. A reforma do Estado e a questão federalista: reflexões sobre a proposta Bresser Pereira. Reforma do Estado e democracia no Brasil. **Revista Habitare**. Brasília: UnB/ENAP, 1997.

BABIN, B.J.; DARDEN, W.R.; GRIFFIN, M. Work and/or Fun: Measuring Hedonic and Utilitarian Shopping. **Journal of Consumer Research**, n. 20, 1994.

BAPTISTA, P. S. F. **A privatização dos espaços comuns nas Habitações de Interesse Social: O caso do bairro Granja de Freitas, em Belo Horizonte**. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Dissertação de Mestrado, 2011.

BARON, R. A.; BYRNE, D.; GRIFFITT, W. **Social psychology: Understanding human interaction**. Boston: 1974.

BONATTO, F. S. **Proposta de um modelo para avaliação de Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social a partir da percepção de clientes finais**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Dissertação de Mestrado, 2010.

BONATTO, F. S.; MIRON, L. I. G; FORMOSO, C. T. Avaliação de Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social com Base na Hierarquia de Valor Percebido pelo Usuário. **Revista Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 11, n. 1, jan/mar 2011.

BONDUKI, N. G. Origens da habitação social no Brasil. **Revista Análise Social**, Lisboa, v. 29, n. 127, 1994. Disponível em: < <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1223377539C9uKS3pp5Cc74XT8.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2014.

BONDUKI, N. G. **Origens da habitação social no Brasil**. Arquitetura Moderna, Lei do Inquilinato e difusão da casa própria. São Paulo: Estação Liberdade, FAPESP, 1998.

BONDUKI, N. O modelo de desenvolvimento urbano de São Paulo precisa ser revertido. **Estudos Avançados**, v. 25, n. 71, p. 23-36, 2011.

BOTELHO, A. **O urbano em fragmentos: A produção do espaço e da moradia pelas práticas do setor imobiliário**. São Paulo: Annablume, 2007.

BRASIL. **Lei nº 4591, de 16 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre o condomínio em edificações e as incorporações imobiliárias. Brasília: 1964.

BRASIL. **Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, 2000.

BRASIL. **Decreto nº 6135, de 26 de junho de 2007**. Dispõe sobre o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e dá outras providências. Brasília: 2007.

BRASIL. **Lei nº 11.977, de 7 de julho de 2009**. Dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV e a regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas. Brasília: Diário Oficial da União, 2009.

BRASIL. Ministério das Cidades, Secretaria Nacional de Habitação. **Plano Nacional de Habitação - Versão para debates**. Brasília: 1. ed., 2010.

BRASIL. **Lei nº 12.424, de 16 de junho de 2011**. Altera a Lei no 11.977, de 7 de julho de 2009, que dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida - PMCMV e a regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas. Brasília: Diário Oficial da União, 2011a.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Portaria nº 610, de 26 de dezembro de 2011**. Dispõe sobre os parâmetros de priorização e o processo de seleção dos beneficiários do PMCMV. Brasília: Diário Oficial da União, 2011b.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Portaria nº 518, de 8 de novembro de 2013**. Dá nova redação à Portaria nº 168, de 12 de abril de 2013, do Ministério das Cidades, que dispõe sobre as diretrizes gerais para aquisição e alienação de imóveis com recursos advindos da integralização de cotas no FAR, no Âmbito do PNHU, integrante do PMCMV. Brasília: Diário Oficial da União, 2013a.

BRASIL. Ministério das Cidades. Banco de dados PMCMV – Dados coletados em 31 dezembro 2012. Brasília, 12 junho 2013b.

BRASIL. Ministério das Cidades. Banco de dados. Disponível em: <<http://www.cidades.gov.br/>>. Acesso em: 15 janeiro 2014a.

BRASIL. **Pesquisa de Satisfação dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida**. Brasília: MCIDADES; SNH; SAE-PR; IPEA; 2014b.

BRITO, J. N. S. **Retroalimentação do processo de desenvolvimento de empreendimentos de Habitação de Interesse Social a partir de reclamações de usuários**: estudo no PAR. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Dissertação de Mestrado, 2009.

BRITO, J. N. S.; FORMOSO, C. T.; ROCHA, G. S. **Estudo da formação de valor de usuários finais de empreendimentos habitacionais de interesse social**. In: XII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 2012, Juiz de Fora. **Anais...** Juiz de Fora: ANTAC, 2012.

CAIXA. **Oficina sobre Programas Habitacionais**: MCMV - Faixa I, Entidades FDS e PNHR. Documento Interno. Novo Hamburgo, 27 fevereiro 2014a.

CAIXA: banco de dados. Disponível em: <[http://www1.caixa.gov.br/gov/gov\\_social/municipal/programas\\_habitacao/](http://www1.caixa.gov.br/gov/gov_social/municipal/programas_habitacao/)>. Acesso em: 26 janeiro 2014b.

CAIXA. Palestra de Jair Fernando Porto Alegre. **Políticas Públicas na Área de Interesse Social e Regularização Fundiária**. In: III Congresso Internacional de Sustentabilidade e Habitação de Interesse Social. Porto Alegre: PUCRS, 2014c.

CANTERO, J. A.; GHOUBAR, K. **Sobre a sustentabilidade da produção pública de habitações populares para a “locação social” na cidade de São Paulo**. In: Núcleo de Pesquisa em Tecnologia da Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, NUTAU, 2008.

CARDOSO, A.L.; ARAGÃO, T.A.; ARAUJO, F.S. **Habitação de Interesse Social: Política ou mercado? Reflexos sobre a construção do espaço metropolitano**. In: XIV ENCONTRO NACIONAL da ANPUR, 2011, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ENANPUR, 2011.

CHIU, H.C.; HSIEH, Y.C.; LI, Y.C.; LEE, M. Relationship marketing and consumer switching behavior. **Journal of Business Research**, n. 58, 2005.

CIUFFOLINI, M. A.; SHIMBO, L. Z. Políticas urbanas e habitacionais e seus efeitos sociais – Um estudo do Programa Minha Casa Minha Vida no Brasil e na Argentina. In: BONELLI, M. G.; LANDA, M. D. V. **Sociologia e Mudança Social no Brasil e na Argentina**. São Carlos: Compacta Gráfica e Editora, 2013.

COELHO, A. B.; PEDRO, J. B. Cinco décadas de pesquisa habitacional no LNEC e a metodologia APO. In: VILLA, S.B.; ORNSTEIN, S.W. **Qualidade Ambiental na Habitação – avaliação pós ocupação**. São Paulo: Oficina de Textos, 2013, p. 315-341.

COOLEN, H.; HOEKSTRA, J. Value as determinants of preferences for housing attributes. **Journal of Housing and the Built Environment**, v. 16, n. 3-4, p. 285-306, 2001.

COOLEN, H. The meaning of dwellings: An ecological perspective. **Housing, Theory and Society**, v. 23, n. 4, p. 185-201, 2006.

COSTA, A.R.C. **Gestão de conjuntos habitacionais**. Pelotas: Universidade Federal de Pelotas, Curso Pós-Graduação em Integração Regional, Tese de Doutorado, 2003.

FORMOSO, C.; LEITE, F.; MIRON, L. Client Requirements Management in Social Housing: A case study on the Residential Leasing Program in Brazil. **Journal of Construction in Developing Countries**, v. 16(2), p. 47-67, 2011.

FORTUNA, M.E. Traficantes expulsam moradores de condomínios do Minha Casa, Minha Vida na Capital. **Rádio Gaúcha**, 21 de janeiro de 2015. Disponível em: <<http://gaucha.clicrbs.com.br/rs>>. Acesso em: 18 de fevereiro de 2015.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO - FJP. Centro de Estatísticas e Informações. **Déficit habitacional municipal no Brasil**. Belo Horizonte, 2013.

GAP – Grupo de Arquitetura e Planejamento. **Habitação Popular: Inventário da Ação Governamental**. São Paulo: FINEP, 1985.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª Ed. São Paulo: 1999.

GRANJA, A.D.; KOWALTOWSKI, D.C.C.K. The concept of desired value as a stimulus for change in social housing in Brazil. **Revista Habitat International**, Campinas, n. 35, 2011.



GUTMAN, Jonathan. A Means-End Chain Model Based on Consumer Categorization Processes. **Journal of Marketing**, v.46, Spring 1982.

HIRATA, F. "Minha Casa, Minha Vida": Política habitacional e de geração de emprego ou aprofundamento da segregação urbana? **Revista Aurora**, América do Norte, 2, aug. 2011. Disponível em: <<http://revistas.marilia.unesp.br/revistas/index.php/aurora/article/view/1202/1070>>. Acesso em: 05 Jul. 2014.

HOLBROOK, M.B. Consumption experience, customer value, and subjective personal introspection: An illustrative photographic essay. **Journal of Business Research**, v. 59, n. 6, p. 714-725, 2006.

HOLMSTRÖM, J.; KETOKIVI, M.; HAMERI, A. P. **Bridging Practice and Theory: A Design Science Approach**. In: Decision Sciences Journal, v. 40, n. 1, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/calendario.shtm>>. Acesso em: 14 abr. 2014.

JACOBS, J. **Morte e vida de grandes cidades**. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 3 ed., 2011.

JOBIM, M. S. S. **Método de avaliação do nível de satisfação dos clientes de imóveis residenciais**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Dissertação de Mestrado, 1997.

KANO, N.; SERAKU, N.; TAKAHASHI, F.; TSUJI, S. A qualidade atrativa e a obrigatória. *Revista Hinshitsu*, v. 14, n. 2, abril de 1984. Tradução de: Mário Nishimura.

KHALIFA, A.S. Customer Value: a review of recente literature and na integrative configuration. **Management Decision**, v. 42, n. 5, 2004.

KLUCKHOHN, F. R. A method for eliciting value orientations. **Anthropological Linguistics**, p. 1-23, 1960.

KOSKELA, L. **Application of the New Production Philosophy to Construction**. Technical Report # 72. Center for Integrated Facility Engineering. Department of Civil Engineering. Stanford University. Stanford: 1992.

KOSKELA, L. **An exploration towards a production theory and its application to construction**. These (Doutorado em Tecnologia) – Technical Research Centre of Finland – VTT, Helsinki, 2000.

KOWALTOWSKI, D.C.C.K.; PINA, S.M.G.; SILVA, V.G.; LABAKI, L.C.; RUSCHEL, R.C.; MOREIRA, D.C. **Da pós ocupação à avaliação de projeto**: diretrizes de implantação de conjuntos habitacionais de interesse social no Estado de S. Paulo, Brasil. In: XII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANTAC, 2004.

KOWALTOWSKI, D.C.C.K.; LABAKI, L.C.; MOREIRA, D.C.; PINA, S.A.M.G.; RUSCHEL, R.C.; D.C.C.K.; SILVA. Quality of life and sustainability issues as seen by the population of low-income housing in the region of Campinas, Brazil. **Revista Habitat Internacional**, Campinas, n. 30, 2006.

KOWALTOWSKI, D.C.C.K.; GRANJA, A.D.; MOREIRA, D.C.; SILVA, V.G.; PINA, S.A.M. Métodos e instrumentos de avaliação de projetos destinados à habitação de interesse social. In: VILLA, S.B.; ORNSTEIN, S.W. **Qualidade Ambiental na Habitação** – avaliação pós ocupação. São Paulo: Oficina de Textos, 2013, p. 149-184.

KRAUSE, C.; BALBIM, R.; LIMA, V.C. Minha Casa Minha Vida, nosso crescimento: onde fica a política habitacional? Texto para discussão, **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA**, nº 1853, Rio de Janeiro, 2013.

LAY, M.C.D. Influência de tipos arquitetônicos e grau de acessibilidade na apropriação de espaços abertos coletivos em conjuntos habitacionais mistos. In: XII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ANTAC, 1998.

LAY, M. C. D.; REIS, A. T. L. O papel de espaços abertos comunais na avaliação de desempenho de conjuntos habitacionais. **Revista Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 2, n. 3, jul./set. 2002.

LEITÃO, G.; ARAUJO, H. **Quando o futuro repete o passado**: Uma análise dos conjuntos habitacionais produzidos pelo PMCMV na cidade do Rio de Janeiro. In: X SEMINÁRIO INVESTIGACIÓN URBANA Y REGIONAL, 2013, Bogotá. **Anais...** Bogotá: ACIUR, 2013.

LEITE, F.L. **Contribuições para o gerenciamento de requisitos do cliente em empreendimentos do Programa de Arrendamento Residencial**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Dissertação de Mestrado, 2005.

LEITE, L.R.P.; FIGUEIREDO, A.C.; MASUDA, H.; OCANTO, J.; TERLIZZI, M.M.F.; SILVA, N.C. APO promovidas pela Prefeitura de São Paulo: estudo de caso do Programa 3R. In: VILLA, S.B.; ORNSTEIN, S.W. **Qualidade Ambiental na Habitação** – avaliação pós ocupação. São Paulo: Oficina de Textos, 2013, p. 293-311.

LIMA, L. P. **Proposta de uma sistemática para o processamento de requisitos do cliente de Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Dissertação de Mestrado, 2007.

LOGSDON, L. **O Programa Minha Casa Minha Vida em Cuiabá – MT**: Uma análise da qualidade dos projetos destinados às famílias de baixa renda. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Dissertação de Mestrado, 2012.

LUNDGREN, B. A.; LIC, T. Customers' perspectives on a residential development using the laddering method. **Journal of Housing and the Built Environment**, 2009.

LUKKA, K. **The constructive research approach**. In: Ojala, L. & Hilmola, O-P. Case study research in logistics. Publications of the Turku School of Economics and Business Administration, Series B1, 2003.

MAGAGNIN, R. C.; ALVES, S. A.; MACORIS, A. C.; SANTILLI, A. M.; SOLEDADE, M. M.; INÁCIO, L. F.; GULINELLY, E. L. **Habitções de Interesse Social no Brasil**: Análise de alguns conjuntos habitacionais em Bauru/SP. In: III ENCONTRO NACIONAL SOBRE EDIFICAÇÕES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS – ENECS, 2003, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ENECS, 2003.

MARCH, S. T.; SMITH, G. F. Design and natural science research on information technology. **Journal Decision Support Systems**, v. 15, n. 4, p. 251-266, 1995.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MARCUS, C.C. **Housing as If People Mattered**: Site Design Guidelines for Medium-density Family Housing. Los Angeles: University of California Press, 1986.

MARGARIDO, C.; FIGUEIREDO, A.; BUZZAR, M. A. **Análise tipológica das unidades habitacionais financiadas com recursos do FGTS – Programa Pró-Moradia – no estado de Minas Gerais.** In: X ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANTAC, 2004.

MARICATO, E. O “Minha Casa” é um avanço, mas segregação social urbana fica intocada. **Carta Maior.** Disponível em <<http://www.cartamaior.com.br/?/Editoria/Politica/O-Minha-Casa-e-um-avanco-mas-segregacao-urbana-fica-intocada/4/15160>>. Postagem em: 27 junho 2009. Acesso em: 26 julho 2014.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing** – metodologia, planejamento, execução e análise. São Paulo: Atlas, 1993.

MEDVEDOVSKI, N. S. **A vida sem condomínio:** Configuração e serviços públicos urbanos em conjuntos habitacionais de interesse social. São Paulo: Universidade de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Tese de Doutorado, 1998.

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. **Revista Ambiente Construído**, Porto Alegre, V. 6, n. 4, p. 33-49, 2006.

MEDVEDOVSKI, N. S. **Gestão de espaços coletivos em HIS** – a negação das necessidades básicas dos usuários e a qualidade do cotidiano e do habitat. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE QUALIDADE DO PROJETO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO – SBQP, 2009, São Carlos. **Anais...** São Carlos: SBQP, 2009. Disponível em: [http://www.aptor.com.br/sbqp/arquivos/sbqpcd/artigos/pdfs/111\\_121\\_PALEST\\_206.pdf](http://www.aptor.com.br/sbqp/arquivos/sbqpcd/artigos/pdfs/111_121_PALEST_206.pdf). Acesso: 13 julho 2014.

MEDVEDOVSKI, N. S.; BERGER, J. **Estudo da gestão do pós-ocupação.** Estudo de caso para o Programa Minha Casa Minha Vida em Pelotas-RS. In: XIV ENPOS – ENCONTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO, Universidade Federal de Pelotas, 2012, Pelotas. **Anais...** Pelotas: ENPOS, 2012.

MEDVEDOVSKI, N. S. A contribuição da APO da gestão de espaços coletivos nos programas habitacionais brasileiros: qualidade obtida ou ainda desejada? In: VILLA, S.B.; ORNSTEIN, S.W. **Qualidade Ambiental na Habitação** – avaliação pós ocupação. São Paulo: Oficina de Textos, 2013, p. 255-275.

MELCHORS, L. C. **Agentes produtores do espaço urbano e a questão da habitação:** Distribuição territorial do PMCMV no município de Gravataí/ Região Metropolitana de Porto Alegre – RS. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano, Dissertação de Mestrado, 2014.

MELCHORS, L. C.; WAGNER, C. **Considerações sobre a distribuição espacial e territorial do Programa Minha Casa Minha Vida na Região Metropolitana de Porto Alegre.** In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE SUSTENTABILIDADE E HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL, 2014, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: CHIS, 2014.

MELLO, N.V.C. **Metamorfose: ocupação e transformação dos espaços livres do Conjunto Habitacional Guabioba.** Pelotas: Universidade Federal de Pelotas, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Dissertação de Mestrado, 2014.

MICHAELIS – Dicionário de Português Online. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/>>. Acesso em: 10 maio 2014.

MILANO, J. Z. **Um lugar para chamar de seu?** O PMCMV e a ideologia da casa própria. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional, Dissertação de Mestrado, 2013.

MIRON, L. I. G. **Proposta de diretrizes para o gerenciamento dos requisitos do cliente em empreendimentos da construção.** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Dissertação de Mestrado, 2002.

MIRON, L. I. G. **Gerenciamento dos requisitos dos clientes de empreendimentos habitacionais de interesse social:** Proposta para o Programa Integrado Entrada da Cidade em Porto Alegre/RS. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Tese de Doutorado, 2008.

MIRON, L.I.G.; ECHEVESTE, M. E.; FORMOSO, C. T. **Avaliação de satisfação e retenção como mecanismo para gestão de requisitos do cliente.** In: XII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 2008, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ANTAC, 2008.

MONROE, K. B. **Pricing:** Making Profitable Decisions. New York: McGraw Hill, 1990.

MONTEIRO, E. Z. **“Verdes-dentro e verdes-fora”:** Visões prospectivas para espaços abertos urbanos – privados e públicos – em área habitacional de interesse social. Campinas: Universidade Estadual de Campinas, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Tese de Doutorado, 2007.

MONTEIRO, D.A.B. **Proposta de um método para avaliação da percepção de valor em empreendimentos habitacionais de interesse social.** Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano, Dissertação de Mestrado, 2015.

MORAES, M.I.P. **Fatores que afetam o nível de satisfação e o uso dos espaços abertos comuns em conjuntos habitacionais populares:** Estudo de caso – Santo Tomé (Argentina) e São Borja (Brasil). Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional, Dissertação de Mestrado, 1996.

NAOI, T.; AIREY, D.; IJIMA, S.; NIININEN, O. Visitor’s evaluation of na historical district: Repertory Grid Analysis and Laddering Analysis with photographs. **Tourism Management**, nº 27, 2006.

NASCIMENTO, D. M.; TOSTES, S. P. Programa Minha Casa Minha Vida: a (mesma) política habitacional no Brasil. **Arquitextos**, São Paulo, ano 12, n. 133.03, Vitruvius, junho 2011. Disponível em: <<http://www.vitruvius.com.br/revistas/read/arquitextos/12.133/3936>>. Acesso em: 26 julho 2014.

NASCIMENTO NETO, P.; MOREIRA, T.; SCHUSSEL, Z. Housing Policy. A Critical Analysis on the Brazilian Experience. **TeMA Journal of Land Use, Mobility and Environment**. Nápoles, v. 5, n. 3, 2012.

NAVAZINAS, V. **Arquitetura possível:** Os espaços comuns na Habitação de Interesse Social em São Paulo. São Paulo: Universidade de São Paulo, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Dissertação de Mestrado, 2007.

NEWMAN, O. **Creating Defensible Space.** U. S. Department of Housing and Urban Development, Office of Policy Development and Research, Rutgers University, Newark, 1996.

PINTO, J. V.; MEDVEDOVSKI, N. S. **Avaliação dos usuários de uma HIS do PMCMV quanto ao fornecimento de equipamentos e serviços urbanos acessíveis e de qualidade para o seu uso**: estudo de caso do Residencial Jardins do Obelisco em Pelotas-RS. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE SUSTENTABILIDADE E HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL, 2014, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: CHIS, 2014.

RAVALD, A.; GRONROOS, C. The value concept and relationship marketing. **European Journal of Marketing**, v. 30, n. 2, 1996.

REIS, A.T.L.; LAY, M.C.D. **Curso Avaliação Pós-Ocupação**. In: III ENCONTRO NACIONAL E I ENCONTRO LATINO-AMERICANO SOBRE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO, Gramado, 1995.

REIS, A.T.L. Tipos arquitetônicos habitacionais: implicações para controle de território, manutenção e uso dos espaços abertos e aparência de conjuntos habitacionais. . In: VII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ANTAC, 1998.

REIS, A.T.L.; BIAVATTI, C.D.; PEREIRA, M.L. Estética Urbana: uma análise através das ideias de ordem, estímulo visual, valor histórico e familiaridade. **Revista Ambiente Construído**, Porto Alegre, V. 11, n. 4, p. 185-204, 2011.

REYNOLDS, T. J.; GUTMAN, J. Laddering theory, method, analysis, and interpretation. **Journal of Advertising Research**, February / March, 1988.

RICHTER *et al.* **Análise da percepção dos usuários sobre as manifestações patológicas dos empreendimentos habitacionais do PAR**. In: VII SIMPÓSIO BRASILEIRO DE GESTÃO E ECONOMIA DA CONSTRUÇÃO – SIBRAGEC, 2007, Campinas. **Anais...** Campinas: SIBRAGEC, 2007.

RIO DE JANEIRO. **Lei Complementar nº 97 de 10 de julho de 2009**. Estabelece normas relativas a edificações e grupamentos de edificações aplicáveis a Empreendimentos de Interesse Social vinculados à política habitacional municipal, estadual e federal. Rio de Janeiro, 2009.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de Planejamento, Gestão e Participação Cidadã – SEPLAG. **Atlas Socioeconômico do Rio Grande do Sul**. Disponível em: <<http://www1.seplag.rs.gov.br/atlas/>>. Acesso em: 26 abril 2014.

RODRIGUES, R. I. R. **Moradia precária e violência na cidade de São Paulo**. In: IPEA, Texto para discussão nº 1187, maio 2006. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td\\_1187.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/TDs/td_1187.pdf)>. Acesso em: 09/03/2015.

ROKEACH, M. **The nature of human values**. New York: Free Press, 1973.

ROLNIK, R. **A cidade e a lei**: legislação, política urbana e territórios na cidade de São Paulo. São Paulo: FAPESP, 1997.

ROLNIK, R. Exclusão territorial e violência. **São Paulo em perspectiva**, v. 13, n. 4, p. 100-111, 1999.

ROLNIK, R. **Programa Minha Casa Minha Vida precisa ser avaliado** – Nota Pública da Rede Cidade e Moradia. Disponível em: <https://raquelrolnik.wordpress.com/page/4/>. Publicado em: 10/11/2014. Acesso em 12/03/2015.

ROSA, M. S. V.; PEQUENO, L. R. B.; SILVA, H. A. **Panorama dos primeiros empreendimentos entregues do Programa MCMV da faixa 1 na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF)**. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE SUSTENTABILIDADE E HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL, 2014, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: CHIS, 2014.

SALVATIERRA-GARRIDO, J.; PASQUIRE, C.; MIRON, L. I. G. Exploring Value Concept Through The IGLC Community: Nineteen Years of Experience. In: **Annual Conference on Lean Construction**, IGLC 20, 2012, San Diego. Proceedings... San Diego: San Diego State University, 2012.

SÁNCHEZ-FERNÁNDES, R.; INIESTA-BONILLO, M. **The concept of perceived value: a systematic review of the research**. Pennsylvania: Pennsylvania State University, 2007.

SANTOS, M.C.O.; SILVA, H.S.; BURSZTYN, I.; TURA, L.F. APO da habitação com base na teoria das representações sociais. In: VILLA, S.B.; ORNSTEIN, S.W. **Qualidade Ambiental na Habitação – avaliação pós ocupação**. São Paulo: Oficina de Textos, 2013, p. 279-291.

SÃO LEOPOLDO. **Plano Local de Habitação de Interesse Social – PLHIS**. São Leopoldo, 2013.

SÃO LEOPOLDO. **Banco de dados**. Prefeitura Municipal de São Leopoldo, 2014.

SILVA, J. A. **Direito Urbanístico Brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 1995

SILVA, M. N. **Percepção de valor dos usuários sobre o território: estudo de caso no bairro Cidade Baixa em Porto Alegre – RS**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano, Dissertação de Mestrado, 2014.

SILVA, A.; TREZZI, H. Minha Casa Minha Fraude. Reportagem Conjunta. **Jornal Zero Hora**, n. 18.057, p. 14-19, Porto Alegre, 22/03/2015.

SOUZA, R. C.; PEQUENO, L. R. B.; MAIA FILHO, J. A. R. **Processo de implementação do Programa Minha Casa Minha Vida no município de Maracanaú**. In: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE SUSTENTABILIDADE E HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL, 2014, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: CHIS, 2014.

SPINOLA, R. M. G.; CARDOSO, L. R. A.; ABIKO, A. **Os custos da infraestrutura condominial em ZEIS 2, no município de Santos/Brasil**. In: XII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 2008, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ANTAC, 2008.

STAJKOVIC, A. D.; LUTHANS, F. Business Ethics across Cultures: A social Cognitive Model. **Journal of World Business**, n. 32(1), 1997.

SWEENEY, J.C.; SOUTAR, G.N. Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale. **Journal of Retailing**, n. 77, 2001.

TANIGUTI, E.; SAITO, C. **Proposta para melhoria das condições de habitabilidade nas favelas: Caso Paraisópolis**. In: XII ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO – ENTAC, 2008, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: ANTAC, 2008.

TILLMANN, P. A. **Diretrizes para a Adoção da Customização em Massa na Construção Habitacional para Baixa Renda**. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Dissertação de Mestrado, 2008.

VIANA, T. Banco de dados condomínio EHS 2. São Leopoldo, 2015.

VÍCTORA, C. G.; KNAUTH, D. R.; HASSEN, M. N. A. **Pesquisa qualitativa em saúde**: Uma introdução ao tema. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2000.

WOODALL, Tony. **Conceptualising 'Value for the Customer'**: An Attributional, Structural and Dispositional Analysis. Academy of Marketing Science Review. Academy of Marketing Science. The Nottingham Trent University, 2003.

WOODRUFF, R. B.; SCHUMANN, D. W.; GARDIAL, S. F. Understanding value and satisfaction from the customer's point of view. **Survey of Business**, v. 29, n. 1, p. 33-40, 1993.

WOODRUFF, R. B. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. **Journal of the Academy of Marketing Science**, n. 25(2), 1997.

YIN, R.K. **Estudo de Caso**: Planejamento e Métodos. Porto Alegre: Bookman, 4. Ed., 2010.

ZEITHAML, V.A. **Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value**: A Means-end Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 1988.

ZINAS, B. Z.; JUSAN, M. B. M. Choice Behaviour of Housing Attributes: Theory and Measurement. **Asian Journal of Environment-Behaviour Studies**, 1 (2), 2010, p. 1-17.

## ANEXO 1

### INSTRUMENTO DE COLETA QUALI/QUANTITATIVO – ESTUDO PILOTO

Empreendimento:

Apto:

1. INTRODUÇÃO	
<p>Meu nome é ....., sou de uma equipe da UFRGS, que está realizando uma pesquisa sobre as ÁREAS CONDOMINIAIS deste empreendimento, ou seja, os espaços do empreendimento fora do seu apartamento. As informações desta pesquisa serão utilizadas apenas para fins acadêmicos e sua identidade será preservada. Podemos contar com sua participação?</p>	
<p>1.1. Há quanto tempo a família reside no imóvel? _____</p>	
<p>1.2. É o primeiro morador da casa? ( ) Sim ( ) Não</p>	

2. SATISFAÇÃO – MELHORES E PIORES CARACTERÍSTICAS	
2.1. Quais são as melhores coisas das áreas condominiais onde você mora?	
2.2. Quais são as piores coisas das áreas condominiais onde você mora?	

2. SATISFAÇÃO – PERGUNTAS FECHADAS												
2.3. Com relação às áreas do condomínio, qual é o seu grau de satisfação em uma escala de 1 a 5, onde 1 representa insatisfeito e 5 satisfeito?												
ITENS DE SATISFAÇÃO	    											
	<table border="1"> <tr> <td>Insatisfeito</td> <td colspan="3"></td> <td>Satisfeito</td> <td>NÃO SEI</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td></td> </tr> </table>	Insatisfeito				Satisfeito	NÃO SEI	1	2	3	4	5
Insatisfeito				Satisfeito	NÃO SEI							
1	2	3	4	5								
PRODUTOS	Praça	1	2	3	4	5						
	Quadra esportiva	1	2	3	4	5						
	Centro comunitário	1	2	3	4	5						
	Bancos e móveis externos	1	2	3	4	5						
	Vegetação	1	2	3	4	5						
	Estacionamento	1	2	3	4	5						
	Espaço de varal	1	2	3	4	5						
	Calçadas internas ao empreendimento	1	2	3	4	5						
	Iluminação	1	2	3	4	5						
SERVIÇOS	Manutenção (trocas, reparos)	1	2	3	4	5						
	Limpeza	1	2	3	4	5						
	Convivência entre os moradores	1	2	3	4	5						
	Segurança	1	2	3	4	5						
	Atuação do síndico	1	2	3	4	5						
	Despesas condominiais	1	2	3	4	5						
2.4. Satisfação geral, em uma escala de 1 a 5		1	2	3	4	5						
2.5. Sente vontade de permanecer nas áreas comuns?							( ) Sim ( ) Não					
2.6. Por quê?												
2.7. Gostaria de fazer ou fez modificações nas áreas comuns?							( ) Sim ( ) Não					
2.8. Quais?												
2.9. Gosta de viver em condomínio (ou preferia morar em casa)?							( ) Sim ( ) Não					



2.10. Por quê?										
3. PERFIL DO USUÁRIO										
3.1. Quem é o responsável pela casa? Quem mora com ele?										
N° moradores	Relação (parentesco c/ responsável)	Resp onden te (X)	Gênero		Idade	Escolaridade				
			F	M		Analfabeto	1° Incomp.	1° Comp.	2° Incomp.	2° Comp.
01	Responsável									
02										
03										
04										
05										
06										
07										
08										
09										
10										

3.2. Há portador de necessidades especiais na residência?	( ) Sim	( ) Não
3.3. A família possui algum veículo automotor?	( ) Sim	( ) Não

4. LADDERING
4.1. Com relação às áreas do condomínio, cite 3 coisas mais importantes? Por quê? (Perguntar por que repetidas vezes)
1.
2.
3.

Observações do entrevistador (se houver). Registrar a constatação de ocupação dos espaços comuns ou modificação de uso previsto para estas áreas.
---

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE COLETA FINAL

QUESTIONÁRIO COLETA QUALITATIVA – Empreendimento:

Apto:

#### INTRODUÇÃO

Meu nome é ....., sou de uma equipe da UFRGS, que está realizando uma pesquisa sobre as ÁREAS CONDOMINIAIS deste empreendimento, ou seja, os espaços do empreendimento fora do seu apartamento. As informações desta pesquisa serão utilizadas apenas para fins acadêmicos e sua identidade será preservada. Podemos contar com sua participação?

#### MELHORES E PIORES CARACTERÍSTICAS

**A) Quais são as 5 MELHORES coisas das áreas condominiais onde você mora? Por quê? (Perguntar repetidamente por quê)**

1-

2-

3-

4-

5-

**B) Quais são as 5 PIORES coisas das áreas condominiais onde você mora? Por quê? (Perguntar repetidamente por quê)**

1-

2-

3-


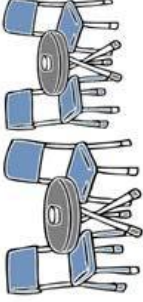

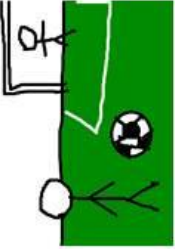


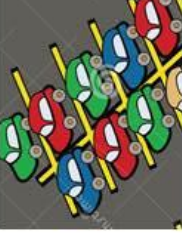

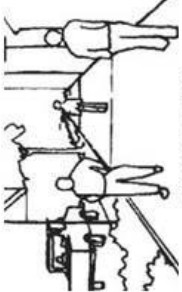
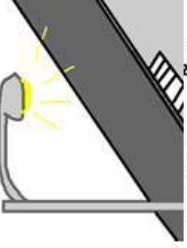





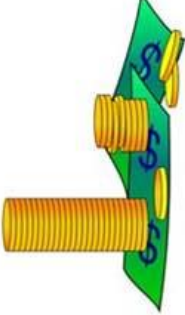
4-

5-

Observações do entrevistador (se houver). Registrar a constatação de ocupação dos espaços comuns ou modificação de uso previsto para estas áreas.

**ANEXO 3**

**QUADRO DE IMAGENS**

 <p><b>PRACINHA</b></p>	 <p><b>SALÃO DE FESTAS</b></p>	 <p><b>QUIOSQUE</b></p>	 <p><b>QUADRA DE ESPORTES</b></p>
 <p><b>BANCOS/MÓVEIS</b></p>	 <p><b>VEGETAÇÃO</b></p>	 <p><b>ESTACIONAMENTO</b></p>	 <p><b>ESPAÇO DE VARAL</b></p>
 <p><b>PASSEIOS</b></p>	 <p><b>ILUMINAÇÃO</b></p>	 <p><b>CONVIVÊNCIA</b></p>	 <p><b>LIMPEZA</b></p>
 <p><b>MANUTENÇÃO</b></p>	 <p><b>SEGURANÇA</b></p>	 <p><b>ADMINISTRAÇÃO</b></p>	 <p><b>DESPESAS</b></p>