

015

GESTÃO DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO EM EMPREENDIMENTOS DE HABITAÇÃO DE INTERESSE SOCIAL: ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DE RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS DO PAR. *Juliana Parise, Carlos Torres Formoso (orient.) (UFRGS).*

A trajetória da política habitacional tem sido marcada por mudanças na concepção e no modelo de intervenção do poder público, principalmente no que diz respeito à habitação de interesse social (HIS), voltada para a população de baixa renda. Neste contexto, há a necessidade da implementação de melhorias na qualidade dos empreendimentos e da redução de custos, proporcionando um produto que atenda adequadamente aos usuários dessas habitações. O presente trabalho faz parte do projeto “Sistema de indicadores de qualidade e procedimentos para retroalimentação na habitação de interesse social – QualiHIS” que, entre outros objetivos, visa o estabelecimento de diretrizes para a melhoria do processo de gestão de operação e manutenção em Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social (EHIS). Foram realizadas, entre outras atividades, a caracterização geral do processo de Gestão de Operação e Manutenção do PAR (Programa de Arrendamento Residencial); a caracterização do processo de gestão na Administradora A, a qual administra a maioria dos empreendimentos PAR no Rio Grande do Sul; assim como a análise de dados de reclamações dos usuários (Ordens de Serviço) desses empreendimentos, as quais foram coletadas através da empresa administradora A. Essas reclamações foram organizadas em um banco de dados, agrupadas e classificadas. Os resultados diagnosticados através da análise dessas reclamações poderão gerar subsídios para a melhoria do processo como um todo: projeto, execução, uso e ocupação de empreendimentos do PAR e contribuir para melhoria da qualidade da Habitação de Interesse Social. (PIBIC).