

A GESTÃO DA MANUTENÇÃO DE EMPREENDIMENTOS DESTINADOS A POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA: IDENTIFICAÇÃO DAS CATEGORIAS DE ANÁLISE – PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL

VANESSA FORNECK¹; JAQUELINE BERGER²; NIRCE S. MEDVEDOVSKI³

¹Universidade Federal de Pelotas – vanessaforneck@yahoo.com.br

²Universidade Federal de Pelotas – jackeberger@hotmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – nirce.sul@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

O Programa de Arrendamento Residencial (PAR) surgiu em 1999 com o intuito de proporcionar moradia à população de baixa renda sob a forma de arrendamento residencial, criado pelo governo Federal tendo a CAIXA (Caixa Econômica Federal) como sua gestora. O sistema pressupõe que a propriedade do imóvel permaneça sob a responsabilidade da CAIXA até a quitação do arrendamento, o que pode perdurar 15 anos, como também, fica sob sua responsabilidade a gestão da etapa de uso dos empreendimentos, através da contratação terceirizada de empresas administradoras.

Como o PAR é o único programa estatal que se preocupou com o pós ocupacional, identificamos que o mesmo pode servir como referência para um estudo de gestão do pós ocupacional em empreendimentos de habitação de interesse social dentro do programa “Minha Casa, Minha Vida” (MCMV). O programa atual está em ascensão no mercado imobiliário e não possui uma política de gestão neste quesito, tema que deveria ser abordado pelas políticas públicas, uma vez que partimos do conceito de que a habitação é um produto que tem um longo ciclo de vida, ou seja, que o uso, operação e manutenção são também partes do processo.

Segundo MEDVEDOVSKI (1998, pág. 52) a atividade de gestão condominial de empreendimentos engloba a operação e a manutenção, que podem ser definidas como: “operação: é o manuseio dos sistemas necessários para que o serviço cumpra sua finalidade; e manutenção: cuidados técnicos indispensáveis para o funcionamento regular e permanente; conservação; manter em funcionamento as instalações e equipamentos.”.

O presente trabalho faz parte da Rede Morar TS, financiada pelo FINEp – CNPq, a qual apresenta uma proposta de pesquisa do pós-ocupacional das habitações de interesse social na cidade de Pelotas, Rio Grande do Sul¹. Pode-se identificar uma mudança na estratégia de oferta de habitações para os setores de baixa renda, trazendo o modelo dos condomínios fechados, antes propostos para os setores de classe média e alta, também para os conjuntos habitacionais de interesse social.

O objetivo da pesquisa é verificar como ocorre o processo de gestão do pós ocupacional nos empreendimentos do Programa de Arrendamento Residencial, criando categorias de análise para avaliação da gestão pós ocupacional no programa MCMV. Inicia-se com a identificação das variáveis

¹ faz parte desta pesquisa o tema da dissertação de mestrado da aluna Jaqueline Berger (UFPEl) intitulado “Estudo da Gestão do Pós Ocupação – Um estudo de caso para o Programa Minha Casa, Minha Vida em Pelotas – RS”.

relacionadas ao processo de gestão condominial em empreendimentos do PAR, utilizando a dissertação de mestrado da aluna Juliana Nunes de Sá Brito (UFRGS, 2009), onde foram abordadas as variáveis analisadas por meio do gerenciamento de reclamações de usuários de empreendimentos PAR do Rio Grande do Sul.

2. METODOLOGIA

Primeiramente foi realizada uma revisão bibliográfica do trabalho de dissertação da mestrandia Juliana Nunes de Sá Brito para identificar as etapas que foram avaliadas no processo. Além disso, foi feita uma revisão de trabalhos sobre o tema da inserção da gestão do pós ocupacional na política pública habitacional no Brasil, e na continuidade da pesquisa, serão identificados os serviços prestados pelas imobiliárias que estão trabalhando com empreendimentos do MCMV em Pelotas, através de entrevistas com informantes qualificados.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O método escolhido para identificar as variáveis foi a análise de dados de ordens de serviço de uma empresa administradora de empreendimentos PAR. A pesquisa foi dividida em três grandes etapas: (a) caracterização do contexto estudado; (b) coleta e processamento de dados; e (c) análise e discussão dos dados.

O instrumento de coleta de dados utilizado pela pesquisadora foi a Ordem de Serviço que registra as solicitações dos moradores (Figura 1):

Variáveis	Descrição
Nº de OS	Número da Ordem de Serviço para controle da administradora
Solicitação	Data da solicitação
Condomínio	Código de identificação dos empreendimentos
Usuário (solic.)	Síndico ou assessor que registra a solicitação
Unidade	Unidade habitacional solicitante
Bloco	Identificação do bloco onde se localiza a unidade habitacional solicitante
Tipo de serviço	Funcionário da administradora responsável pelo serviço solicitado. Após o preenchimento do campo o sistema envia um e-mail para o responsável
Prazo orçamento	Data limite (prazo) para que o serviço seja solicitado
Fornecedor	Identificação de um fornecedor para o serviço solicitado
Execução	Data de execução do serviço
Fechamento	Data de fechamento para a ordem de serviço
Solicitação	Descrição da solicitação do morador
Observações	Observações adicionais necessárias para complementar algum campo da OS
Orçamento	Valor do orçamento para a realização do serviço
Tempo (lista)	Tempo de realização do serviço
Tempo (total)	Tempo total para a realização do serviço

Figura 1: Descrição das variáveis das Ordens de Serviço (OS). Figura extraída do trabalho de dissertação da mestrandia Juliana N. S. Brito (UFRGS, 2009).

Posteriormente, foi criado um diagrama de afinidades para a categorização das informações fornecidas pela administradora. Em seguida, foram geradas categorias que identificam as reclamações quanto a sua natureza. Feita as anotações, os dados foram classificados com base na sistemática de um dendograma ou diagrama de árvore.

- Categorias criadas: Problemas construtivos; problemas comportamentais; problemas de manutenção; denúncias de modificação na unidade habitacional; solicitações de modificação na unidade habitacional; problemas de falta de segurança.
- Hierarquização das categorias de acordo com o número de reclamações ou solicitações:

Problemas construtivos	4259
Problemas comportamentais	2032
Problemas de manutenção	665
Denúncias de modificação	427
Solicitação de modificação	147
Problemas de falta de segurança	43

TOTAL: 7573 casos

Figura 2: Pareto das reclamações ou solicitações quanto à natureza. Dados extraídos do trabalho de dissertação da mestranda Juliana N. S. Brito (UFRGS,2009).

De acordo com a hierarquização das reclamações das ordens de serviço, as que possuem um elevado índice de reclamações geradas pelo usuários dos empreendimentos PAR referem-se principalmente à problemas construtivos, seguidos por problemas comportamentais e problemas de manutenção. Com base nos dados recolhidos, a pesquisadora observou que o maior número de reclamações foi por problemas construtivos, o que ocorreu no primeiro ano de ocupação.

4. CONCLUSÕES

O processo de análise de dados com base nas reclamações de usuários dos empreendimentos PAR deve ser avaliado para que haja futuramente alterações no processo para uma melhoria nas condições habitacionais no Brasil. Os resultados apresentados no trabalho, se baseiam em registros de uma Administradora de empreendimentos PAR, mas que não possui uma forma de registro sistematizada, dificultando um melhor desempenho de análise.

Futuras pesquisas podem ser realizadas referente ao gerenciamento de reclamações de usuários em outras administradoras ou construtoras deste tipo de empreendimento, para que possam contribuir com a retroalimentação do processo de desenvolvimento do produto, para melhor satisfazer o cliente.

Deste modo, foi possível identificar quais as variáveis que foram abordadas na pesquisa para que elas sirvam de orientação na avaliação do pós ocupacional da gestão condominial de HIS em Pelotas. Deve-se dar importância a esta gestão, pois como ocorria essa preocupação da CAIXA em relação à supervisão dessas administradoras – já que o imóvel permaneceria sob sua guarda até o momento da quitação do arrendamento – no programa MCMV não há uma

empresa significativa que cuide dessa questão, ficando a responsabilidade do processo diretamente entre os moradores e as administradoras.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

MEDVEDOVSKI, N. S. **A vida sem condomínio: configuração e serviços públicos urbanos em conjuntos habitacionais de interesse social**. 1998. Dissertação de Doutorado – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo.

BRITO, J. N. S. **Retroalimentação do processo de desenvolvimento de empreendimentos de habitação de interesse social a partir de reclamações de usuários: estudo no programa de arrendamento residencial**. 2009. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul.