

# **SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM PROJETOS PAR – Relações entre as taxas de desocupação dos residenciais e a satisfação dos moradores com o mesmo**

**MEDVEDOVSKI, Nirce Saffer (1); SÁ BRITO, Juliana Nunes de (2); COSWIG, Mateus Treptow (3)**

(1) Arquiteta Professora Doutora da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Pelotas, [nirce.sul@terra.com.br](mailto:nirce.sul@terra.com.br)

(2) Acadêmica de Arquitetura e Urbanismo FAUrb-UFPel, PBIC – CNPQ – [julianasbrito@hotmail.com](mailto:julianasbrito@hotmail.com)

(3) Pesquisador do Núcleo de Pesquisa em Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Pelotas, [mateuscoswig@brturbo.com.br](mailto:mateuscoswig@brturbo.com.br)

## **1. RESUMO**

O PAR – Programa de Arrendamento Residencial foi criado em 1999 e possibilita a aquisição residencial no final de quinze anos de arrendamento, assemelhando-se ao *leasing*. Na cidade de Pelotas, doze empreendimentos já foram entregues desde 2003. Com tanta oferta de unidades habitacionais na cidade, existem aquelas, que por algum motivo estão desocupadas. O objetivo deste trabalho é fazer um histórico das taxas de desocupação entre dois empreendimentos da cidade – Residencial Laçador e Residencial Alta Vista – comparando este índice com o nível de satisfação dos moradores destes conjuntos habitacionais, obtidos através de questionários, observações participantes, entrevistas e walkthrough. Também procura-se entender se existe relação entre as unidades desocupadas e a demanda desses empreendimentos, ressaltando ainda a ligação entre as transferências dos moradores de um conjunto para outro. De forma geral, busca-se as características dos imóveis que permanecerem desocupados. Os principais resultados estão ligados às características desses imóveis (inserção na malha urbana/localização, qualidade do produto/projeto/obra), ao motivo de abano dos mesmos (inadimplência, insatisfação com a localização da moradia ou com a sua qualidade, insegurança, problemas familiares/mortes, separações) e a relação entre a taxa de desocupação e a satisfação geral dos arrendatários. O Estudo é conduzido pelo Núcleo de Arquitetura e Urbanismo da Faculdade de Arquitetura da Universidade Federal de Pelotas e se insere dentro do projeto em rede REQUALI – FINEP, envolvendo as cidades de Fortaleza - CE, Porto Alegre - RS, Pelotas - RS, Londrina - PR, Feira de Santana - BA e Salvador - BA. Visa estabelecer critérios e diretrizes para o gerenciamento de requisitos do cliente em empreendimentos habitacionais de interesse social. Este trabalho conta com o apoio da FAPERGS, CNPQ e FINEP.

**Palavras-chaves:** satisfação dos usuários, taxa de desocupação, PAR (Programa de Arrendamento Residencial).

## **ABSTRACT**

*Created in 1999, the Program of Residential Lease is a new model of the promotion of the social habitation in Brazil. In this new modality of residential acquisition, similar to the leasing, in the end of fifteen years, the leaseholders will be able to escriturar the property, getting its property. In the city of Pelotas, twelve enterprises already had been delivered since 2003 and three administrators lead the condominium management of these sets. Through the analysis of contracts of administration and the licitation that credencia these administrators, searches to identify to which the real attributions of these companies and which the relation of the services given for these with the satisfaction of the Residential inhabitants of the PAIR in Pelotas. The main results are on to the satisfaction of the leaseholders how much to the condominium management in that it touches the administrators. The study it is lead by the Nucleus of Architecture and Urbanism of the College of Architecture of the Federal University of Pelotas and if it inserts inside of the project in net REQUALI - FINEP, involving the cities of Fortaleza - CE, Porto Alegre - RS, Pelotas - RS, Londrina - PR, Feira de Santana - BA. It aims at to establish criteria and lines of direction for the management of requirements of the customer in habitacionais enterprises of social interest. This work counts on the support of the FAPERGS, CNPQ and FINEP.*

## 2. INTRODUÇÃO

### 2.1. Programa de Arrendamento Residencial - PAR

O programa de Arrendamento Residencial foi promovido pelo Governo Federal em 1999 para atender a necessidade de moradia da população de baixa renda, dos grandes centros urbanos. Conforme disponível no site da CAIXA, esse público terá acesso ao Programa mediante contrato de arrendamento residencial, com opção de compra ao fim do período. O programa é destinado às cidades brasileiras com mais de 100 mil habitantes, podendo participar as famílias com renda de até seis salários mínimos. Nessa nova modalidade de aquisição residencial, semelhante ao leasing, no final de 15 anos, os arrendatários poderão escriturar os imóveis, obtendo sua propriedade. Em caso de desistência, as regras funcionam como no aluguel convencional: a pessoa desocupa o imóvel e não recebe nenhum valor de volta. Durante o período de arrendamento, os imóveis não podem ser vendidos ou sublocados.

### 2.2. PAR em Pelotas/RS

O déficit habitacional na cidade de Pelotas é de 20 mil unidades habitacionais, sendo de 70% (14 mil) o déficit referente a renda de até 6 salários mínimos; a situação de moradia das famílias com renda de 3 a 6 salários mínimos caracteriza-se, na sua maioria, pelo comprometimento da renda familiar com aluguel, existência de mais de uma família por domicílio, famílias constituídas em média por 4 pessoas, na faixa etária entre 21 e 65 anos de idade.

O Programa de Arrendamento Residencial (conforme lançado pelo Governo Federal para suprir a necessidade de moradia da população de baixa renda) está beneficiando, na cidade de Pelotas, pessoas com renda familiar mensal entre 3 e 6 salários mínimos, que não possuam imóvel em seu nome e tenham cadastro financeiro aprovado pela CAIXA. A ação do Programa de Arrendamento Residencial teve início, na cidade, no ano de 2001. Segundo consta no arquivo da produção de conjuntos habitacionais da Prefeitura Municipal, as aprovações dos conjuntos datam de fevereiro de 2002 a outubro de 2003, totalizando 76.155,83m<sup>2</sup> e 1492 unidades habitacionais construídas até Abril de 2005. Atualmente, existem 12 conjuntos habitacionais do PAR em Pelotas, sendo que dez já foram entregues aos seus moradores e dois ainda estão em fase de construção.

### 2.3. Residencial Laçador

O Conjunto Habitacional Laçador foi promovido em Pelotas pela CAIXA, através do Programa de Arrendamento Residencial no ano de 2002. A empresa construtora responsável pela produção do conjunto foi a construtora Roberto Ferreira, sendo que o projeto arquitetônico foi desenvolvido pelo arquiteto contratado Noé Vega. Este conjunto residencial, que foi entregue aos moradores no final de 2003, encontra-se privilegiadamente numa zona de expansão, no bairro residencial Areal, adjacente à zona central da cidade de Pelotas. Possui 120 unidades habitacionais e ocupa um lote de área equivalente a 8.421,20 m<sup>2</sup>, obtendo-se uma densidade de 498,74 hab/ha.

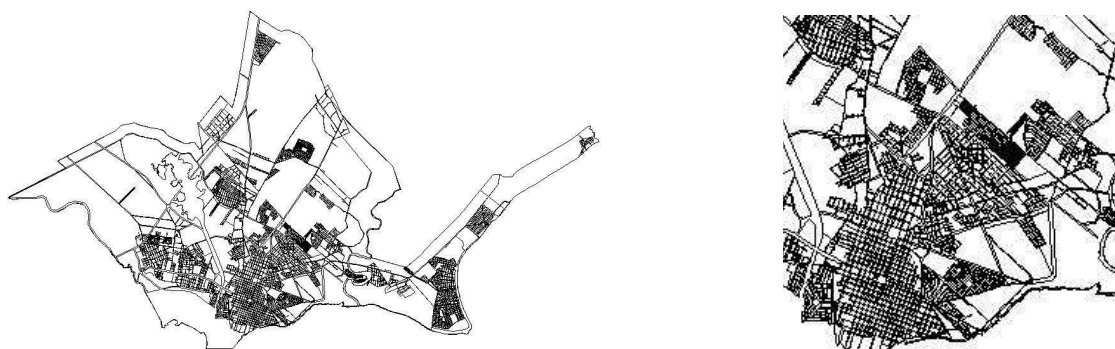


Fig 2 – Localização do Residencial Laçador em relação ao centro da cidade

### 2.4. - Configuração Espacial do Conjunto

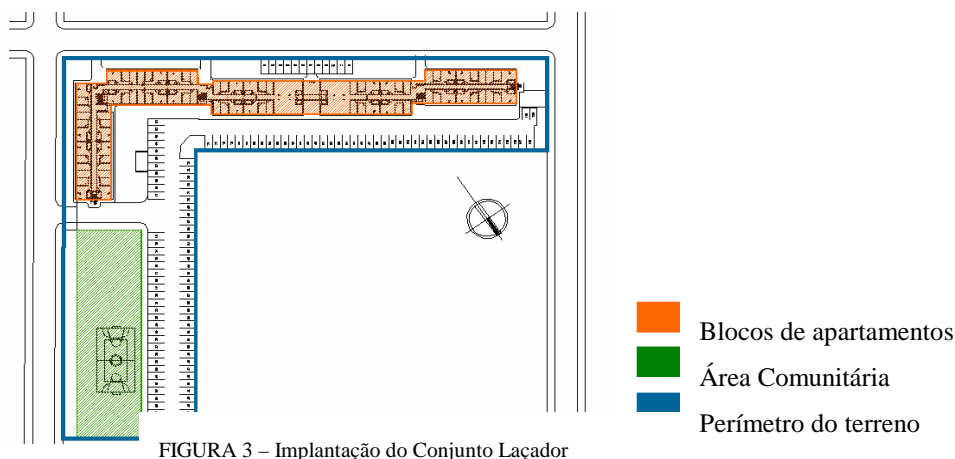
O conjunto possui 120 unidades habitacionais, todas com dois dormitórios, distribuídas em três blocos dispostos linearmente em um lote, ocupando quase duas faces inteiras de um quarteirão (figura 3). Com a adoção dessa tipologia, as edificações acabam exercendo o papel de delimitador de espaços, separando o espaço público dos espaços do empreendimento. Os três blocos são interligados por uma circulação interna contínua, que

transforma-se numa espécie de passarela acima do pavimento térreo, conferindo para quem circula por ela, uma visual tanto do interior do conjunto como de seu exterior (figura 4).

O conjunto dispõe de uma variedade de acessos (figura 5), podendo os blocos ser acessados tanto pelo pátio interno de uso coletivo dos moradores como pelo exterior, de domínio público. E, diferentemente dos demais conjuntos promovidos pelo PAR na cidade, o Laçador possui um acesso para veículos, que é controlado pelos moradores, e outro acesso distinto para pedestres, onde está localizada a guarita.

Os blocos são cercados por ajardinamento, tanto no interior do conjunto quanto no exterior, sendo que a área verde de uso comunitário encontra-se, juntamente com os equipamentos de uso coletivo, concentrada e mais afastada dos blocos de apartamentos.

Quanto ao estacionamento, o número de vagas é equivalente ao número de unidades habitacionais, totalizando 120 vagas que se distribuem ao longo do perímetro do lote, na divisa interna com os demais lotes lindeiros, sendo que algumas vagas para visitantes foram dispostas no exterior do conjunto, próximo à entrada onde está a guarita.



## 2.5. Residencial Alta Vista

O Conjunto Habitacional Alta Vista foi promovido em Pelotas pela CAIXA, através do Programa de Arrendamento Residencial no ano de 2002. A empresa construtora responsável pela produção do conjunto foi a construtora Labore Engenharia, sendo que o projeto arquitetônico foi desenvolvido pelo arquiteto contratado Pablo Daniel Dias Crespi. Este conjunto residencial, que foi entregue aos moradores no final de em 14 de agosto de 2004, encontra-se no bairro Três Vendas. Possui 132 unidades habitacionais e ocupa um lote de área equivalente a 9.427,00 m<sup>2</sup>, obtendo-se uma densidade de 490,08 hab/ha.



Figura 1 – Localização do Residencial Alta Vista na malha urbana da cidade

## 2.6. - Configuração Espacial do Conjunto

O conjunto possui 132 unidades habitacionais, todas com dois dormitórios, agrupadas em nove blocos e distribuídas em três prédios (figura x). O prédio frontal, o qual abriga os blocos A, B e C possui três pavimentos, os demais possuem quatro pavimentos.

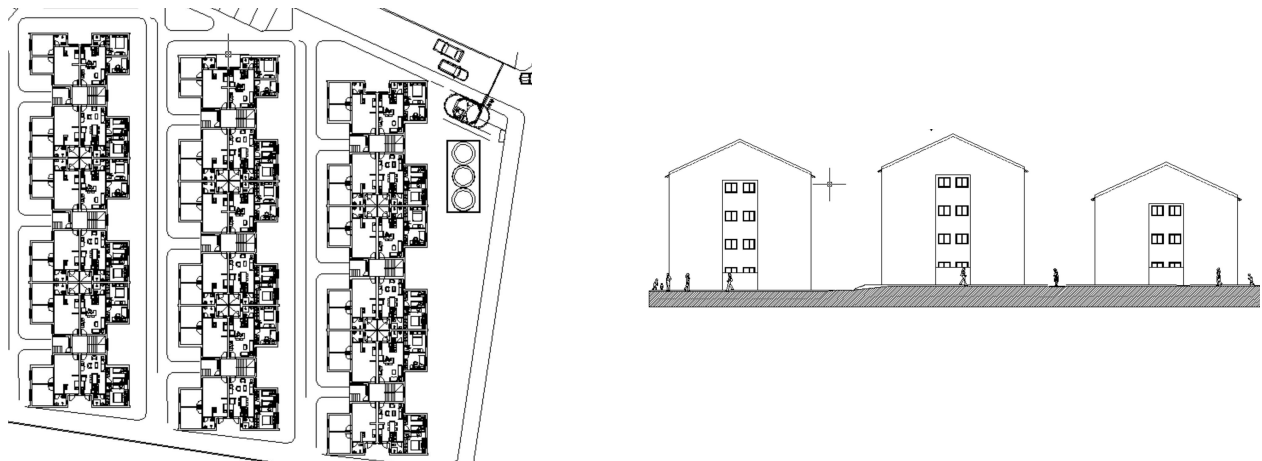
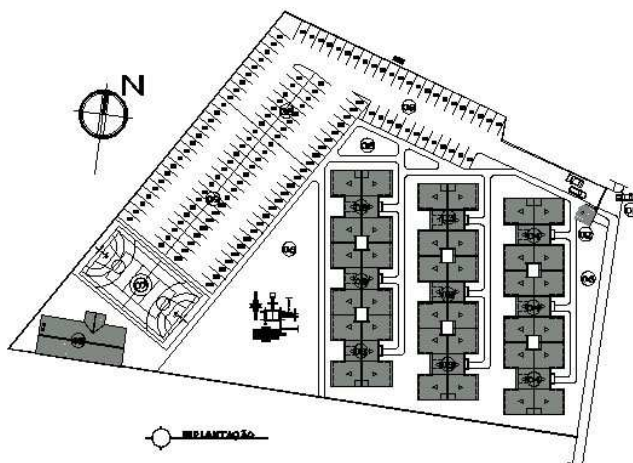


Figura 1 – Configuração do Residencial Alta Vista

Existem duas variações de bloco, mas ambas possuem uma entrada individual que possibilita acessar quatro apartamentos por andar, diminuindo assim a área condominial de escadas e corredores (figura x). O fechamento do conjunto se dá através de um muro com cerca em todo o perímetro da construção. Existe, junto a entrada, uma guarita para controlar o acesso de pedestres e veículos.



Os blocos são cercados por área ajardinada, tanto no interior do conjunto como no exterior. A área coletiva e de lazer (praça infantil, salão de festas, bancos e locais para sentar) encontra-se afastada dos blocos e também contam com ajardinamento.



Quanto ao estacionamento, o número de vagas é equivalente ao número de unidades habitacionais, totalizando 132 vagas que se distribuem ao longo do perímetro do lote, na divisa interna com os demais lotes lindeiros.

## 2.7. Satisfação dos usuários x unidades ociosas

MEIRA E HEINEKC (2003) citam uma série de pesquisas sobre os critérios ligados à satisfação dos usuários, entre eles está YI (1985), que ao estudar 825 moradores de Taiwan (China), apontou a qualidade interior do imóvel como o mais importante fator determinante da satisfação dos moradores. Um outro estudo realizado em Illinois (EUA) também destacou características dos imóveis como conforto e espaço, além do valor, como importantes determinantes da satisfação residencial (WEIDEMAN, 1982). Referenciam ainda, os trabalhos de BENTHAM (1986), RENT & RENT (1978) e HOURIHAN (1984) que ressaltaram aspectos externos das moradias, associando o nível de satisfação dos moradores a características das vizinhanças e atributos dos bairros onde residem.

Trabalhos recentes sobre conjuntos habitacionais revelam evidências de correlação entre o desenho dos espaços públicos, coletivos e privados e seu grau de manutenção pelos usuários, bem como apontam uma vinculação indissociável entre percepção de uma hierarquia sobre o que é espaço particular ou coletivo e a condução das ações de administração, o que, numa acepção ampliada para o interesse do trabalho, inclui não só a já citada manutenção, mas todo um conjunto de providências que constituem o processo da gestão de conjuntos habitacionais. (LAY, 1992, 1998; DUVAL, 1997; REIS, 1998; MEDVEDOVSKI, 1998; COSTA, 2003).

O presente trabalho busca identificar as características dos imóveis ociosos (inserção na malha urbana/localização, qualidade do produto/projeto/obra) em dois empreendimentos PAR em Pelotas, relacionando o motivo de abano dos mesmos (inadimplência, insatisfação com a localização da moradia ou com a sua qualidade, insegurança, problemas familiares/mortes, separações) com a satisfação geral dos arrendatários.

## 3. MATERIAL E MÉTODOS

Utilizou-se, para obter informações referentes à satisfação dos usuários do PAR Laçador e do PAR Alta Vista, a metodologia de Avaliação Pós-Ocupação, que pretende a partir da avaliação de fatores técnicos, funcionais, econômicos, estéticos e comportamentais do ambiente em uso, e tendo em vista tanto a opinião dos técnicos, projetistas e clientes, como também dos usuários, diagnosticar aspectos positivos e negativos, definindo, para este último caso, recomendações que minimizem, ou até corrijam, os problemas detectados e realimentem o ciclo do processo de produção e uso de ambientes semelhantes, buscando otimizar o desenvolvimento de projetos futuros. (ORNSTEIN, 1992)

Foram utilizados os instrumentos de Visitas Técnicas, Questionário, Observação Participante, Walkthrough e Entrevistas Abertas com informantes qualificados. A APO encontra-se ainda em realização nos citados Conjuntos Habitacionais, em fase preliminar.

Visita Técnica: A equipe técnica do NAUrb-UFPel procedeu, no dia 10/05/2005, a uma visita ao PAR Laçador e no dia 07/11/2005, a uma visita no PAR Alta Vista. Estas tiveram o objetivo de proporcionar à equipe um reconhecimento preliminar dos Conjuntos e efetuar levantamentos fotográficos gerais.

Questionário: aplicou-se um questionário, desenvolvido pelo NORIE / UFRGS que posteriormente foi adaptado pelo NAUrb / UFPel, aos moradores do Residencial Laçador em 09/08/2005. O mesmo questionário foi aplicado

no Residencial Alta Vista em 07/11/05 com o objetivo de aferir a satisfação do usuário com relação a diversos aspectos dos Conjuntos.

Observação Participante: o PAR Laçador e o PAR Alta Vista são administrados por uma imobiliária da cidade, contratada pela CAIXA a partir de processo licitatório. Esta imobiliária, no presente caso, convoca as reuniões de condomínio (uma vez ao mês) e o síndico do conjunto é funcionário do quadro desta. A CAIXA, por sua vez, é responsável pela implantação das ações de trabalho social. Sempre que possível, membros da equipe participam das reuniões, elaborando relatórios.

Walkthrough: Com o intuito de conhecer os conjuntos, com ênfase em seus espaços abertos coletivos, foi realizada uma primeira incursão visando uma análise preliminar através de observações técnicas. De posse de plantas em escala reduzida, os membros da equipe anotaram impressões iniciais e produziram fotos digitais de aspectos relevantes.

Entrevistas Abertas: para obter informações qualificadas sobre os Conjuntos, foram entrevistadas pessoas-chave na administração e produção do mesmo. Optou-se pela entrevista aberta pela possibilidade de o entrevistado expor opiniões sobre vários aspectos por ele considerados relevantes. O registro destas foi feito verbalmente, através de resumo escrito. Os entrevistados foram: um funcionário (de empresa terceirizada pela Imobiliária administradora) responsável pela portaria, o proprietário da imobiliária e a funcionária da administradora responsável pelos PAR.

## 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 4.1. Demanda efetiva dos Conjuntos

A demanda dos conjuntos habitacionais pode ser um requisito para a sua ociosidade, ou seja, conjuntos com baixa demanda podem ter problemas para permanecerem ocupados.

O processo de seleção se dá em sete etapas:

- 1ª. Etapa: divulgação do empreendimento,
- 2ª. Etapa: inscrição na Prefeitura Municipal,
- 2ª. Etapa: análise de crédito (SPC e SERASA),
- 3ª. Etapa: reunião com candidatos pré-aprovados, a CAIXA e a Prefeitura para que o programa seja explicado,
- 4ª. Etapa: entrevista dos inscritos pela administradora do empreendimento (imobiliária),
- 5ª. Etapa: análise de crédito financeiro pela gerência da CAIXA / POA,
- 7ª. Etapa: divulgação dos aprovados e suplentes

Entende-se que a demanda nos conjuntos habitacionais promovidos pelo PAR divide-se em dois focos, a demanda inicial (demanda macro) e a demanda efetiva (demanda micro). A demanda inicial é dada a partir da inscrição na prefeitura onde seriam computados todos os interessados inicialmente no empreendimento. A demanda efetiva é dada a partir da entrevista dos arrendatários pela administradora onde é preenchido um formulário padrão da CAIXA e entregue toda a documentação exigida por ela. Surge a partir desse momento os verdadeiros interessados e pré-capacitados à integrar o programa. Por isso, buscou-se junto a CAIXA a demanda efetiva do Residencial Alta Vista e do Residencial Laçador, como segue a tabela abaixo:

#### PAR PELOTAS

Empreendimento	Alta Vista	Laçador	Totais / Médias
<b>Nº Unidades</b>	132	120	<b>252</b>
<b>Entrevistados</b>	209	210	<b>419</b>
<b>Aprovados</b>	143	123	<b>266</b>
<b>Reprovados SIRIC</b>	27	26	<b>53</b>
<b>Restrição Cadastral</b>	33	30	<b>63</b>
<b>Renda Superior</b>	2	2	<b>4</b>
<b>Pendentes (documentação)</b>	4	1	<b>5</b>
<b>Desistentes</b>	0	21	<b>21</b>
<b>Transferências</b>	0	7	<b>7</b>

<b>Total:</b>	209	210	<b>419</b>
<b>* % Aprovação SIRIC</b>	<b>84,12</b>	<b>69,49</b>	<b>76,80</b>
<b>% Aprovação dos entrevistados</b>	<b>68,42</b>	<b>58,57</b>	<b>63,50</b>

Analisando a tabela, conclui-se que dos 209 entrevistados no Residencial Alta Vista, 143 foram aprovados e 66 foram reprovados por motivos como reprovação no Sistema de Análise de Risco de Crédito, restrição cadastral, renda superior a que o programa exige e documentação insuficiente. Nota-se que a reprovação chega a 31,58% e a demanda efetiva a 1,46.

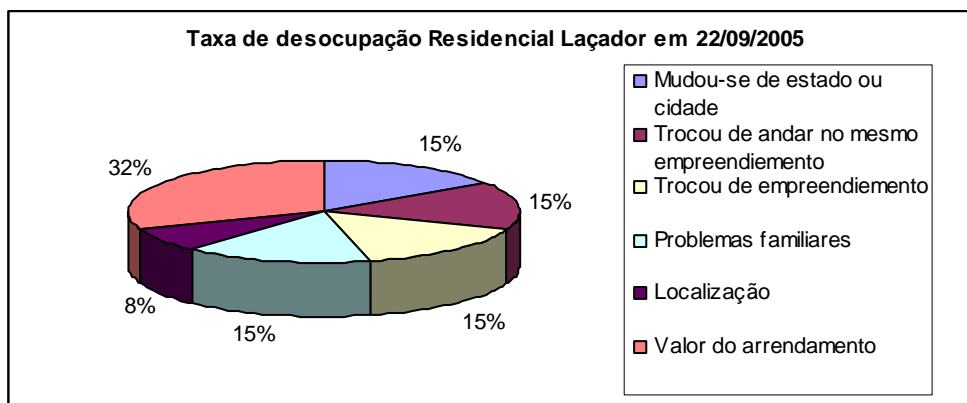
No Residencial Laçador, 210 pessoas foram entrevistadas, destas, 123 foram aprovadas e 87 foram reprovadas por motivos como reprovação no Sistema de Análise de Risco de Crédito, restrição cadastral, renda superior a que o programa exige, documentação insuficiente, desistência deste empreendimento e pedido de transferência para o processo de seleção de outro conjunto. Neste caso, 41,43% foram reprovados e a demanda efetiva é de 1,70.

#### 4.2. Imóveis ociosos após o processo de ocupação

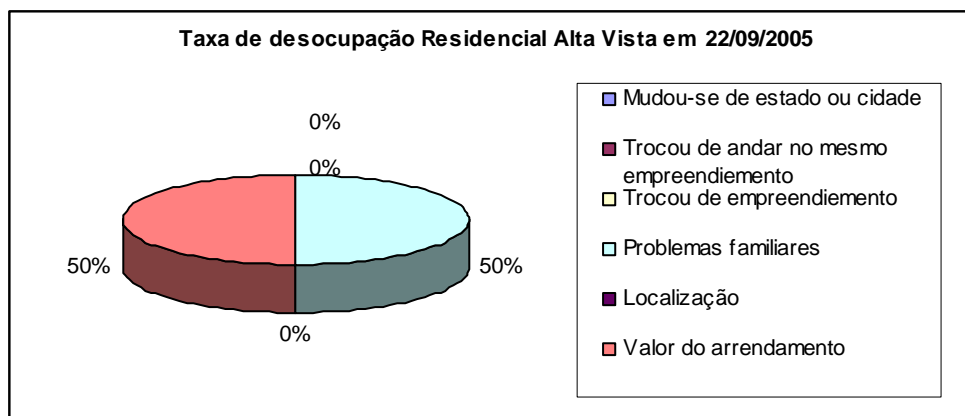
Nos empreendimentos PAR, o processo de ocupação se dá à medida que o habite-se é liberado pela prefeitura municipal e há a efetiva ocupação dos arrendatários.

Ocorre que após esse processo muitas unidades habitacionais encontram-se ociosas como pode-se comprovar através de dados informados pela administradora.

<b>PAR PELOTAS</b>	<b>Unidades ociosas em</b>		
<b>Empreendimento</b>	<b>22/9/2005</b>	<b>22/2/2006</b>	<b>Total</b>
<b>Alta Vista</b>	4	0	<b>4</b>
<b>Laçador</b>	13	12	<b>25</b>



Em análise ao gráfico 1, pode-se perceber que o maior de maior representatividade das unidades ociosas seria o valor pago pelo arrendamento, seguidos da localização, da troca de empreendimento e de problemas familiares (mortes, separações entre casais) .



Em análise ao gráfico 2 nota-se que os fatores de desocupação estão equilibrados em 50% para os problemas familiares e de 50% pelo alto valor do arrendamento.

#### **4.3. Satisfação geral dos moradores quanto nos conjuntos habitacionais**

O Conjunto Habitacional Laçador foi escolhido por apresentar grande insatisfação por parte dos usuários; essa informação foi apreendida através de entrevistas com informantes qualificados. Também é indicado pela administradora como um detentor de problemas ligados ao produto, a segurança, a inserção na malha urbana.

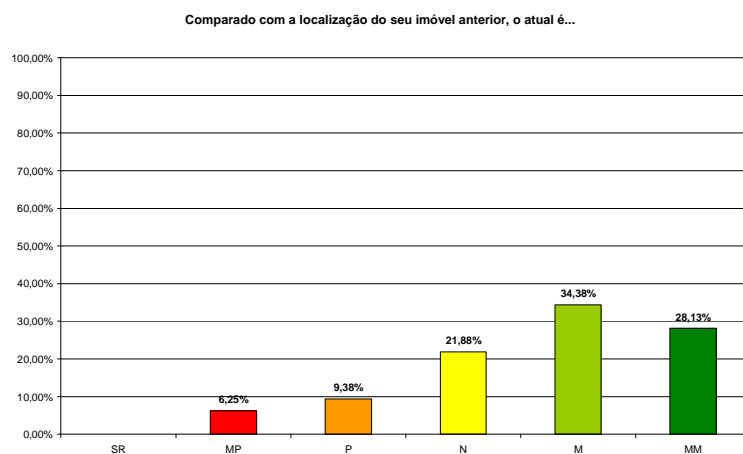
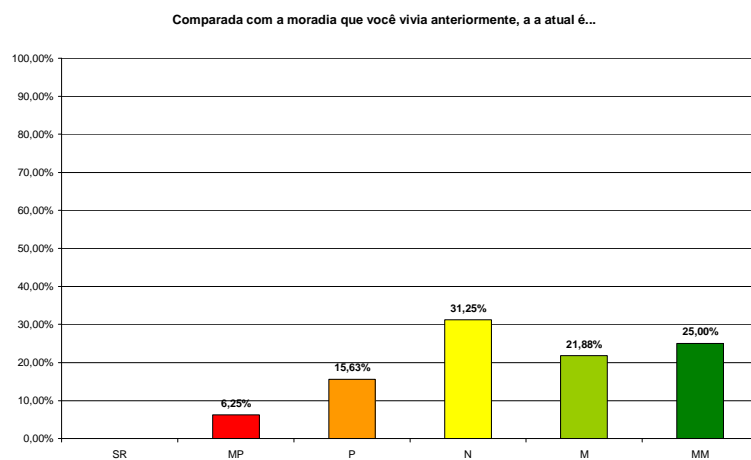
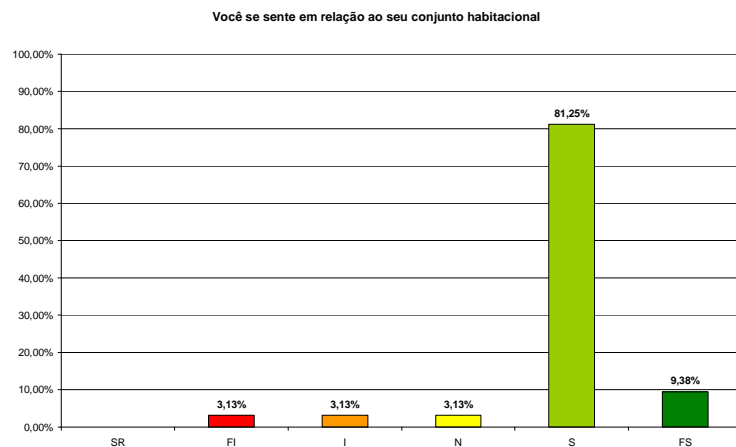
O Residencial Alta Vista foi escolhido, segundo a administradora, por ser um conjunto de boa satisfação dos moradores e por notar-se que os seus moradores transferidos, ou seja, aqueles que vem de outro empreendimento, precedem do Residencial Laçador.

Para processar este estudo de caso foi recolhida as documentações referentes aos conjuntos, obtidas com a empresa construtora. Foi realizada uma visita técnica<sup>1</sup> aos empreendimentos com a participação da equipe técnica do NAUrb-UFPel. Esta teve o objetivo de proporcionar à equipe um reconhecimento preliminar dos conjuntos e efetuar levantamento fotográfico geral. Para obter informações referentes à satisfação, foi realizado um levantamento amostral através de questionário de avaliação dos espaços abertos no interior do conjunto. Este instrumento foi baseado no questionário empregado em pesquisa de avaliação de conjuntos habitacionais que ocorre simultaneamente, conduzida pelo NORIE/UFRGS e por outras Universidades.

Os seguintes gráficos resultam do questionário aplicado pelo NAUrb.

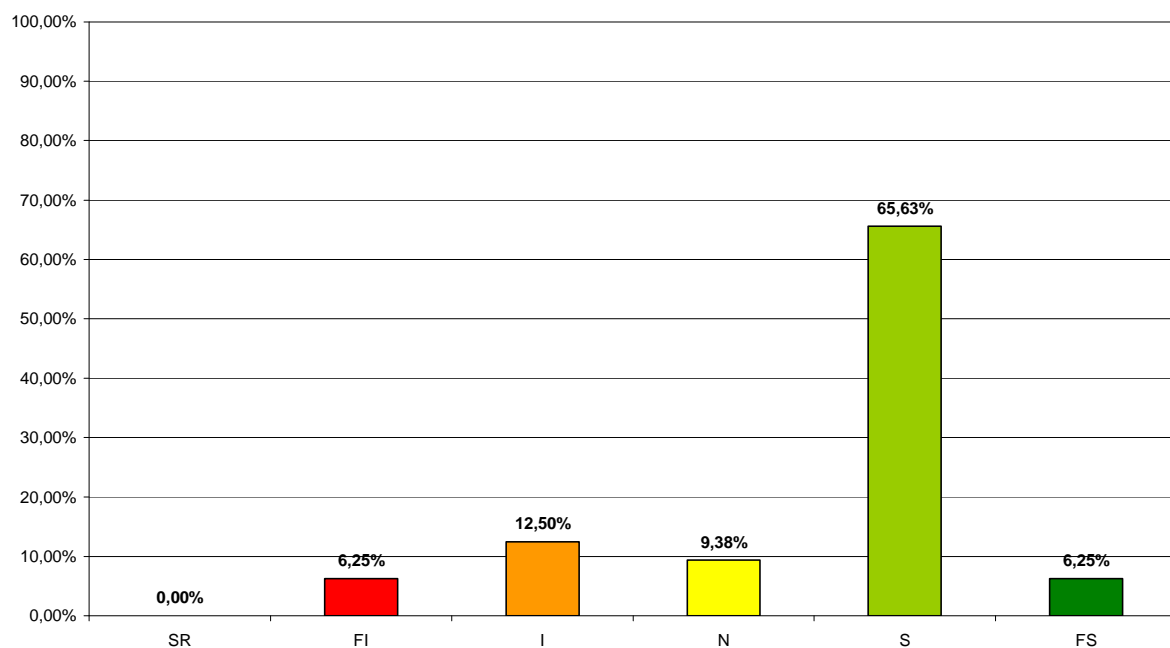
---

<sup>1</sup> Visita técnica foi realizada no dia 10 de maio de 2005 no Residencial Laçador e em 22 de setembro de 2005 no residencial Alta Vista.

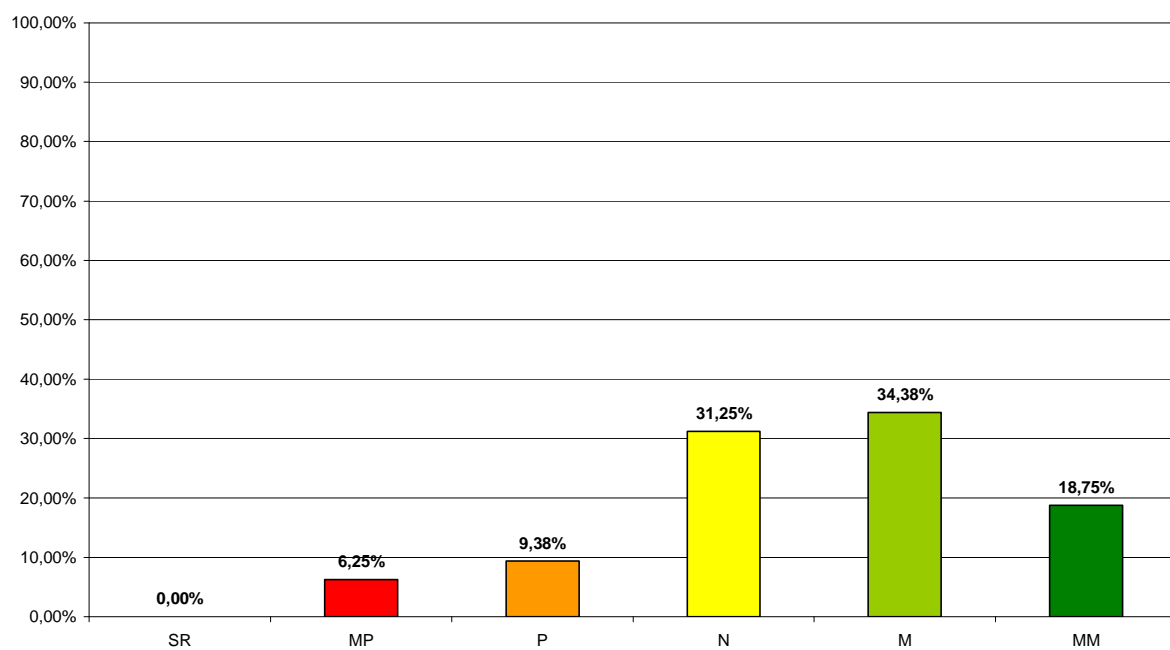


Laçador

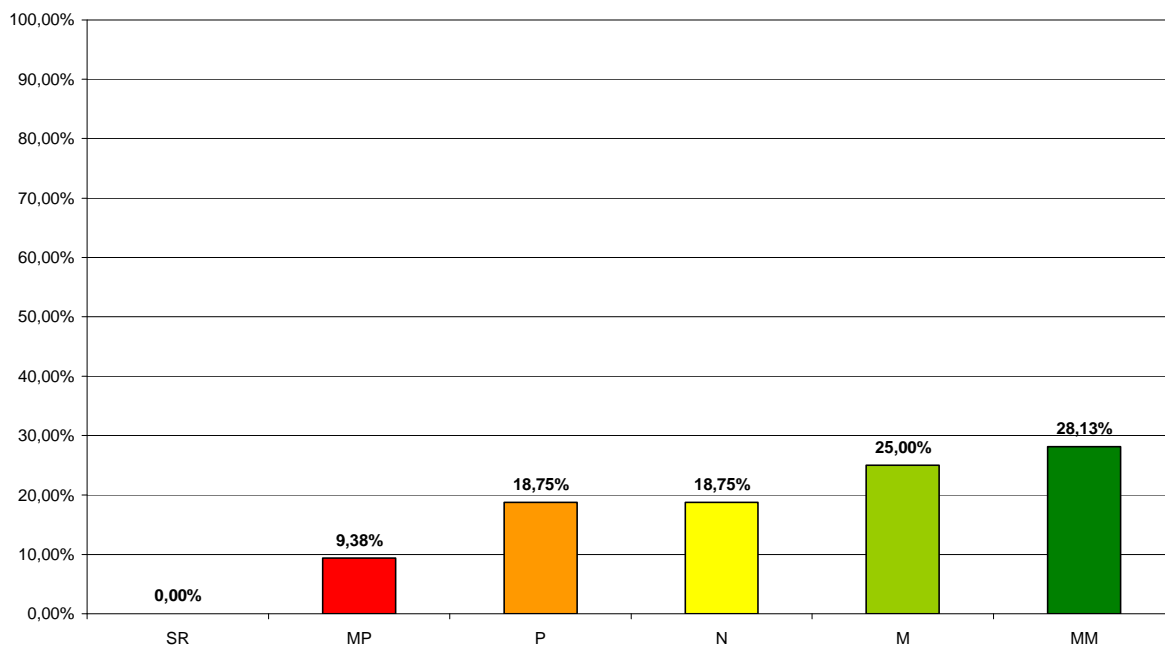
### Você se sente em relação ao seu conjunto habitacional



### Comparada com a moradia que você vivia anteriormente, a atual é...



Comparado com a localização do seu imóvel anterior, o atual é...



#### RESGATE DO SENTIMENTO DE VIZINHANÇA – Comunicação direta com o exterior.

Houve uma proposta de incentivar a interação dos moradores do conjunto com a via pública, criando uma permeabilidade deste em relação ao contexto urbano no qual foi inserido. A não execução de um cercamento no alinhamento predial e os acessos diretos para o exterior têm, portanto, o objetivo de resgatar o contato dos moradores com o movimento das calçadas. A aproximação do morador do conjunto com seus vizinhos do mesmo bairro poderia amenizar, segundo o arquiteto, um possível sentimento de falta de segurança dos moradores do conjunto.

Fundamentando a sua afirmação, o arquiteto faz referência às publicações que tratam da segurança em espaços urbanos, explicando a relação da segurança com a quantidade de conexões visuais existentes entre as edificações e os espaços abertos. Entre essas publicações, cita o trabalho do arquiteto Antônio Tarcísio Reis sobre os temas do controle visual, manutenção e segurança.

A importância de tais conexões tem sido destacada desde o início da década de sessenta quando a jornalista Jane Jacobs (1961) escreveu 'The Death and Life of Great American Cities' (A Morte e Vida das Grandes Cidades Americanas). Neste livro, Jacobs enfatizava a relevância das edificações terem 'olhos voltados para as ruas' como forma de incrementar a supervisão dos espaços abertos pelos usuários das edificações.

Levando em consideração os conceitos projetuais, a permeabilidade do conjunto foi atendida uma vez que visuais interessantes são desvendadas a cada acesso dos blocos, sendo possível observar o interior abertos e suas áreas verdes pelos contrapartida, o contato direto vários acessos, trás insegurança da vulnerabilidade do conjunto estranhos.



FIGURA 7 – Abertura de portas e janelas diretamente sobre o espaço do recuo de ajardinamento

### CONTROLE SOBRE OS ESPAÇOS PELOS USUÁRIOS – Conexão com o entorno imediato.

Baseado em REIS, 2004, que cita diversos estudos feitos em conjuntos habitacionais em um âmbito internacional, o arquiteto discorre sobre a relevância do controle do território por parte dos moradores, como um atributo que incentiva não só ao uso, mas também à boas condutas de manutenção por parte dos próprios usuários sobre esses espaços condominiais abertos. O arquiteto busca portanto, através dos acessos múltiplos, aproximar o morador do entorno imediato do prédio, na tentativa de despertar um sentimento de territorialidade. Este controle é obtido através da abertura das portas e janelas diretamente sobre o espaço do recuo de ajardinamento, sem a intermediação de cercas entre este e a calçada.

Porém, constatou-se que a realidade é outra. Os moradores alegam que esses espaços do entorno imediato da edificação, principalmente perto dos acessos, estão sendo usados por pessoas estranhas com “comportamentos inadequados”. Esse fator inibe os moradores, impedindo-os de se apropriarem desse espaço, ou até mesmo, muitas vezes, constringendo-os de utilizá-los mesmo que por um curto período de tempo.

### MAIOR IDENTIDADE – Vários tipos de acesso.

O conjunto dispõe de uma variedade de acessos, podendo os blocos serem acessados tanto pelo pátio interno de uso coletivo dos moradores como pelo exterior, de domínio público. Essa proposta busca resgatar um sentimento de identidade nos moradores dos diferentes blocos, propondo-se também a marcação desses acessos com uma cor diferenciada.



FIGURA 8 – Marcação da saída de emergência



FIGURA 9 – Marcação dos acessos aos blocos na cor vermelha.

Apesar de o conjunto possuir diversos acessos, há apenas uma guarita localizada no acesso principal. Os outros acessos são operacionalizados pelos próprios moradores, que detêm a chave das portas, dificultando o controle dos mesmos. Ressalta-se que esta guarita foi introduzida na fase final do projeto, por exigência da CAIXA.

A equipe participou de uma Reunião de Condomínio realizada no Conjunto no dia 12/07/2005, cuja pauta, constava apenas o tópico “segurança”. Os usuários relataram grande insatisfação quanto ao excessivo número de acessos, que não conseguem ser controlados por um único funcionário designado pela administradora.

#### INTEGRAÇÃO SOCIAL ENTRE MORADORES – Conexão entre os blocos.

O arquiteto buscou interligar os três blocos com o intuito de aumentar a integração e incentivar o encontro e convívio dos moradores nessas conexões. Os blocos são interligados por uma circulação interna contínua, que se transforma numa espécie de passarela acima do pavimento térreo, conferindo para quem circula por ela, uma visual tanto do interior do conjunto como de seu exterior.

Mesmo com a presença dessa passarela, os corredores longos e contínuos não conseguiram integrar os moradores. Através de entrevistas abertas, observações participantes e Walkthrough, observou-se que os usuários lacraram de forma permanente as portas que faziam essa integração entre os blocos. Esse fato mostra mais um indício de que o conceito não obteve aplicação prática.



FIGURA 10 – Passarela de interligação entre os blocos

#### VALORIZAÇÃO DOS PEDESTRES – Separação da circulação de veículos e pedestres.

O Residencial Laçador, diferentemente dos demais conjuntos promovidos pelo PAR na cidade, possui um acesso separado para os veículos. O arquiteto procurou separar a circulação de veículos e a de pedestres com o intuito de valorizar o pedestre.

Em geral, os moradores mostraram-se satisfeitos com a separação da circulação de veículos e pedestres, porém, como acontece com os múltiplos acessos dos blocos, há uma insatisfação quanto a falta de controle da entrada e saída veículos.

#### IMPEDIMENTO DE ADAPTAÇÕES E MODIFICAÇÕES PELOS USUÁRIOS JUNTO AO ESPAÇO PÚBLICO – Estacionamento separado dos blocos e fachadas no limite do recuo.

Outro motivo que levou o arquiteto a optar pela solução periférica foi o de não correr o risco de haver uma desfiguração do conjunto através de ampliações que pudessem ser feitas pelos usuários. A fachada do conjunto localizada sobre o limite do recuo de ajardinamento, garantiria que a mesma não fosse alterada, permitindo o crescimento somente no interior do conjunto, não alterando a percepção volumétrica do conjunto como um todo para um observador externo. Da mesma forma, para evitar que

as coberturas de garagem, que fatalmente seriam construídas viessem a prejudicar a visualização da edificação, o arquiteto procurou esconder o estacionamento, colocando-o num lugar onde futuras construções não atrapalhariam os blocos.

Detectou-se também que outros aspectos da configuração espacial do conjunto, apesar de não terem sido intenções de projeto do arquiteto, também exerceram influência na questão da operacionalização do ambiente construído.

#### ÁREAS VERDE E DE LAZER SEPARADAS E DISTANTES – Condicionante técnico e legal.

A legislação municipal referente a conjuntos habitacionais (II Plano Diretor e leis complementares) estabelecem que as áreas comuns (verdes e de lazer) devem alcançar um percentual mínimo de 20% da área total da gleba, com sérias restrições à sua distribuição ou fragmentação. Observou-se para o caso do PAR Laçador que esta reserva foi disposta concentrada em um dos extremos da gleba. Este fato gera insatisfação nos usuários, que relatam dificuldades no controle do acesso de pessoas estranhas ao conjunto das áreas esportivas (quadra poliesportiva), fato este também gerador de insegurança. Esta localização, conforme o Arquiteto, foi fruto dos condicionantes legais e também técnicos, uma vez que naquele trecho da gleba existe uma linha de drenagem tubulada que exige uma faixa não edificável equivalente a 30,00m (15,00m para cada lado), na qual admite-se o uso de área de lazer e verde. Tendo em vista o fato já relatado do contexto sócio-econômico do entorno onde foi implantado o conjunto, de pobreza e violência, a alternativa para minimizar a insegurança quanto às “invasões” seria o investimento nestes equipamentos de esporte e lazer por parte do poder público, em área verde próxima.

#### ESTACIONAMENTO LINEAR – Condicionante técnico.

Para programas promovidos dentro do PAR, a CAIXA, entre os tantos condicionantes, exige o número de vagas de estacionamento equivalente ao de unidades habitacionais. Esse condicionante forte foi observado durante a visita e walkthrough da equipe no Conjunto, sendo naquele momento interpretado como conceito de projeto, com a proximidade entre o local de estacionamento e as unidades habitacionais. A entrevista com o Arquiteto, entretanto, revelou o contrário: o mesmo se esforçou pela separação total dos veículos e pedestres e as unidades habitacionais, e as vagas próximas às mesmas se deram pela conformação do terreno, que não permitiu outra disposição. Observou-se ainda que estas vagas próximas às unidades, dispostas linearmente e paralelas aos blocos, são as mais disputadas pelos usuários, justamente pela proximidade, reflexo do sentimento de insegurança.

#### **4.4. Avaliação da Satisfação dos Usuários no enfoque das Administradoras**

O presente trabalho pretende buscar instrumentos para a avaliação da satisfação dos moradores através de um estudo de caso. Embora tenham sido entrevistados informantes de duas empresas administradoras, para o presente trabalho serão utilizados apenas os dados do informante da Administradora A, por se tratar de um único estudo de caso.

O informante qualificado diretor da Empresa A (Imobiliária), ordenou os empreendimentos por ele administrados pelo nível de satisfação revelado através da intensidade de problemas apresentados nos conjuntos. Propôs como fatores determinantes da satisfação os itens: Processo de seleção; Inserção na malha urbana; Qualidade do produto / projeto / obra e Gestão condominial.

Com base em entrevistas da Administradora A, responsável pela administração de quatro empreendimentos PAR em Pelotas, verificamos que a satisfação quanto à gestão condominial está intimamente ligada com a qualidade do produto / projeto / obra e com a possibilidade da administradora resolver os problemas dos mesmos apontados pelos usuários.

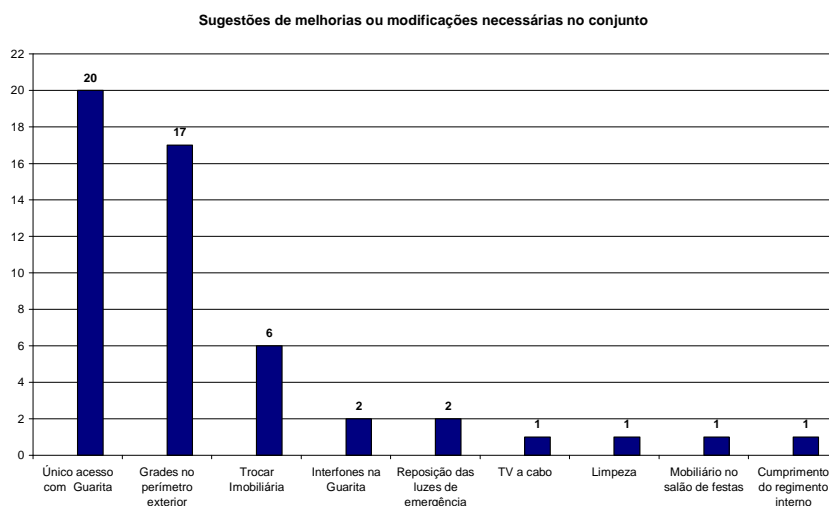
Em entrevista com as empresas administradoras dos condomínios, constata-se que quanto maior é a satisfação do morador com a sua unidade habitacional, ou ainda com o espaço condominial, maior será a satisfação com a gestão condominial; pois na medida em que o morador não precisa reclamar por estar insatisfeito com o seu produto, ele não entra em conflito com a administradora e esta, por sua vez, não necessita contatar a CAIXA para passar as demandas dos arrendatários. Segundo as administradoras, o fator que gera maior grau de insatisfação nos usuários é a demora da CAIXA na

resolução dos problemas do produto. Segundo o informante qualificado da imobiliária “Nós somos o pára-choque, tudo acaba na nossa responsabilidade. O morador não quer saber de esperar. Quem tem que resolver os problemas é a administradora”.

#### 4.5. Satisfação do Usuário no PAR Laçador

O Conjunto Habitacional Laçador foi escolhido por apresentar grande insatisfação por parte dos usuários; essa informação foi apreendida através de entrevistas com informantes qualificados. Também é indicado pela administradora como um detentor de problemas ligados ao produto e, portanto à gestão. Para processar este estudo de caso foi recolhida a documentação referente ao conjunto, obtida com a empresa construtora. Na documentação obteve-se o resultado de um questionário aplicado aos moradores do conjunto<sup>2</sup> pela empresa construtora. No entanto, o conteúdo do questionário era voltado para avaliação de a satisfação do usuário quanto a aspectos construtivos do Conjunto, em metodologia e critérios oriundos do PBQPh (Programa Brasileiro de Produtividade e Qualidade na Habitação), apresentando uma única questão genérica sobre espaços abertos, que não contribuiu para o desenvolvimento desse estudo. Foi igualmente realizada uma visita técnica<sup>3</sup> ao empreendimento com a participação da equipe técnica do NAUrb-UFPEl. Esta teve o objetivo de proporcionar à equipe um reconhecimento preliminar do conjunto e efetuar levantamento fotográfico geral. Para obter informações referentes à satisfação, foi realizado um levantamento amostral através de questionário de avaliação dos espaços abertos no interior do conjunto. Este instrumento foi baseado no questionário empregado em pesquisa de avaliação de conjuntos habitacionais que ocorre simultaneamente, conduzida pelo NORIE/UFRGS e por outras Universidades.

Os seguintes gráficos resultam do questionário aplicado pelo NAUrb.



Em análise ao Gráfico acima, verifica-se que, quando questionados sobre sugestões para melhorias ou modificações necessárias no PAR Laçador, resposta livre, os usuários manifestaram-se através de respostas que dizem respeito tanto à gestão condominial quanto à qualidade do produto. Esse fato aponta para a questão de que a satisfação dos usuários quanto à qualidade da gestão condominial está relacionada, no caso em estudo, à qualidade das ações de gestão e também com a qualidade do produto / projeto / obra, ou seja, de sua unidade habitacional e do espaço condominial.

Tendo em vista a afirmação, por parte do informante qualificado responsável pela administradora do próprio empreendimento, que a satisfação quanto à gestão condominial está fortemente relacionada à qualidade do produto, buscou-se uma análise focada em respostas de questionário que estavam direcionadas à avaliação da qualidade do produto. Estes dados estão demonstrados no gráfico abaixo.

<sup>2</sup> A empresa realizou o questionário em 27 de julho de 2005, 5 meses após o início da ocupação pelos usuários.

<sup>3</sup> Visita técnica foi realizada no dia 10 de maio de 2005.

## 5. BIBLIOGRAFIA

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Concorrência nº 006/2002 – CPL/BR

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Edital nº 14 de 16 de setembro de 1999. Programa de Arrendamento Residencial.

COSTA, Armando Rodrigues da. Gestão de conjuntos habitacionais. Pelotas, 2003. Tese (Doutorado) Curso de Doutorado em Integração Regional da Universidade Federal de Pelotas.

MEDVEDOVSKI, Nirce Saffer. A vida sem condomínio: configuração e serviços públicos urbanos em conjuntos habitacionais de interesse social. São Paulo, 1998. Tese (Doutorado) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo.

MEDVEDOVSKI, Nirce Saffer, TILLMANN, Patrícia André; SÁ BRITO, Juliana Nunes de; COSWIG, Mateus Treptow. Utopias da Forma Espacial x Processo Social: um estudo de caso do PAR Laçador em Pelotas – Projetar, 2005

MEDVEDOVSKI, Nirce Saffer, TILLMANN, CHIARELLI, Ligia Maria Ávila; COSWIG, Mateus Treptow; SÁ BRITO, Juliana Nunes de. - IV SIBRAGEC - Simpósio Brasileiro de Gestão e Economia da Construção, 2005.

MEIRA, A. R.; HEINECK, L. F. M. Estudo sobre a satisfação de moradores com a manutenção condominial – In: III SIBRAGEC - Simpósio Brasileiro de Gestão e Economia da Construção, 2003.

MEIRA, A. R.; HEINECK, L. F. M.; PADARATZ, I. J. The users point of view on housing maintenance. In: INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON FACILITIES MANAGEMENT AND MAINTENANCE, 2000, Brisbane. Proceeding...Brisbane: Queensland University of Technology, 2000. p.501-508.

NORIE/UFRGS, Coordenação Carlos Torres Formoso. Plano Estratégico para Ciência, Tecnologia e Inovação na área de Tecnologia do Ambiente Construído com ênfase na Construção Habitacional. Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído – ANTAC. Versão 1, abril 2002.

ORNSTEIN, S.; ROMÉRO, M. Avaliação pós-ocupação do ambiente construído. São Paulo: EdUSP, 1992. 223p.

REIS, A. Relação entre níveis de manutenção, limpeza, personalização, aparência, satisfação e principais alterações realizadas nas habitações. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7., 1998, Florianópolis. Anais. Florianópolis: UFSC, 1998. p.597-604.

SECOVI/RS. Guia de Orientação ao Síndico. 1ª Edição. Gráfica e Editora Pallotti, 1996, 71p.

SECOVI/RS. Guia do Condomínio. 1ª Edição. Editora D.D.C. Santa Catarina, 2003, 42p.