

## O PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA SOB A PERSPECTIVA DOS BENEFICIÁRIOS E AGENTE OPERACIONAL

<http://dx.doi.org/10.21527/2237-6453.2021.55.10215>

Recebido em: 13/2/2020

Aceito em: 13/4/2021

Mariane Beatriz Wittmann<sup>1</sup>, David Lorenzi Júnior<sup>2</sup>,  
Sirlei Glasenapp,<sup>2</sup> Fernando Batista Bandeira da Fontoura<sup>3</sup>

### RESUMO

A pesquisa tem o propósito de verificar ações de política pública habitacional a partir da percepção do agente operacional e da identificação do nível de satisfação dos beneficiários com relação ao Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) em um conjunto habitacional no município de Santa Maria/RS, com a finalidade de orientar o aprimoramento do programa no processo de planejamento e gestão pública. Quanto ao método, a pesquisa caracterizou-se como um estudo exploratório-descritivo com abordagem quantitativa junto aos beneficiários e qualitativa junto ao agente operacional. Os dados foram coletados por meio de 144 questionários com as famílias beneficiárias do PMCMV e com entrevista junto ao agente operacional. Para a análise dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo quanto à abordagem qualitativa e, com o emprego da estatística descritiva e análise fatorial, na abordagem quantitativa. Os principais resultados mostram que os beneficiários estão satisfeitos com a aquisição da casa própria e que os objetivos do PMCMV atendem às necessidades básicas dos beneficiários. Ao adentrar especificamente no conjunto de atividades envolvendo o provimento habitacional para a população de interesse social, contudo, um aspecto relevante verificado foi de a provisão habitacional ter ocorrido em um local distante da área central, impactando em alguns aspectos do cotidiano dos moradores. Destaca-se, na pesquisa, o fato de que os elementos negativos apontados, ou seja, o acesso a bens e serviços urbanos após o benefício, não devem ser entendidos como efeitos secundários do PMCMV, mas, sim, decorrentes da baixa capacidade estatal em prover moradias em áreas centrais.

**Palavras-chave:** Programa Minha Casa Minha Vida. Políticas públicas. Habitação social. Gestão pública.

### MINHA CASA MINHA VIDA PROGRAM FROM THE PERSPECTIVE OF BENEFICIARIES AND OPERATIONAL AGENT

### ABSTRACT

The research aims to verify public housing policy actions from the perception of the operational agent and the identification of the level of satisfaction of the beneficiaries in relation to the Minha Casa Minha Vida Program in a housing development in the municipality of Santa Maria/RS, with the purpose of guiding the improvement of the program in the planning and public management process. As for the method, the research was characterized as an exploratory-descriptive study with a quantitative approach with the beneficiaries and a qualitative approach with the operational agent. The data were collected through 144 questionnaires with the PMCMV beneficiary families and through interviews with the operational agent. For data analysis, the content analysis technique was used in terms of the qualitative approach and, with the use of descriptive statistics and factor analysis, in the quantitative approach. The main results show that the beneficiaries are satisfied with the acquisition of their own home and that the objectives of the PMCMV meet the basic needs of the beneficiaries. However, when entering specifically into the set of activities involving housing provision for the population of social interest, a relevant aspect verified was that housing provision occurred in a place far from the central area, impacting on some aspects of the residents' daily life. The research highlights the fact that the negative elements pointed out, that is, access to urban goods and services after the benefit, should not be understood as secondary effects of the PMCMV, but rather due to the low state capacity to provide housing in areas central.

**Keywords:** Minha Casa Minha Vida Program. Public policy. Social habitation. Public administration.

<sup>1</sup> Autora correspondente. Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Av. Roraima, nº 1000 – Cidade Universitária, Bairro Camobi. Santa Maria/RS, Brasil. CEP 97105-900. <http://lattes.cnpq.br/5446416576776103>. <https://orcid.org/0000-0002-7641-7609>. [marianewittmann@gmail.com](mailto:marianewittmann@gmail.com)

<sup>2</sup> Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Santa Maria/RS, Brasil.

<sup>3</sup> Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc). Santa Cruz do Sul/RS, Brasil.

Mundialmente percebe-se a existência de famílias vivendo em moradias precárias acompanhadas de ausência de infraestrutura, geralmente desprovidas de escolas, postos de saúde e pavimentação. No Brasil esse quadro não é diferente em razão da existência de inúmeras favelas nas grandes metrópoles, posto que os terrenos centrais são muito valorizados, sobrando as periferias nas quais há menor valorização e, por conseguinte, as habitações são mais precárias, assim como em áreas de riscos, como morros e encostas (GROSBAUM, 2012). Esse contingenciamento habitacional acabou contribuindo para elevar o déficit habitacional no país, uma vez que o mercado financeiro é seletivo no sentido de atender melhor as camadas da população de maior renda (AMORE; SHIMBO; RUFINO, 2015).

Para os governos é importante a existência de um planejamento eficaz de políticas públicas com informações confiáveis em relação ao público-alvo de suas atividades, tendo em vista as reais necessidades da população. Essas informações estão relacionadas à avaliação da qualidade dos serviços e à satisfação dos envolvidos, promovendo iniciativas e ações de transparência em programas desenvolvidos pelo governo (MOREIRA; SILVEIRA, 2017).

Uma das políticas públicas de acessibilidade social instituída no Brasil em 2009, consistiu no Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), o qual teve por objetivo propiciar o acesso a famílias de baixa renda à casa própria (AMBRÓZIO; GONZALEZ, 2019). Este Programa teve destaque particular, pois permitiu um combate à recessão num momento de crise, sendo um importante gerador de emprego e renda, ao mesmo tempo em que centrava esforços em uma política social com efeitos profundos junto a sociedade (BARBOSA; IRMÃO; MELO, 2015; MARTINS, 2002; MENEZES, 2016).

Ressalta-se a importância de realizar uma avaliação de como os beneficiários percebem a eficácia do Programa, considerando que uma família de baixa renda dificilmente consegue poupar recursos suficientes para adquirir uma moradia apropriada com recursos próprios. Neste contexto, o financiamento de uma residência por intermédio do PMCMV representa a possibilidade de realização de um sonho, no entanto a qualidade do imóvel entregue pode divergir da expectativa dos beneficiários (BARBOSA; FERREIRA, 2017).

Quando o governo federal lança programas de habitação social, como o PMCMV, é possível afirmar que o mesmo busca ampliar a qualidade de vida das pessoas por meio da diminuição do déficit habitacional, principalmente de famílias das classes sociais menos favorecidas. Nessa tentativa de ampliar os horizontes habitacionais da população, o governo conferiu um importante papel à Caixa Econômica Federal – CEF – como agente operacional do PMCMV.

Analisando esse cenário, o propósito maior deste estudo foi verificar o nível de satisfação dos beneficiários e a percepção do agente operacional com relação à política pública habitacional do PMCMV em um conjunto habitacional no município de Santa Maria, com a finalidade de orientar o aprimoramento e a continuidade do Programa no processo de planejamento e gestão de políticas públicas sociais. Para o alcance desse propósito foram elencados os seguintes objetivos específicos: verificar se os objetivos do PMCMV atendem às necessidades dos beneficiários; e diagnosticar os pontos propulsivos e restritivos do programa a partir da percepção dos beneficiários e agente operacional.

Quanto à estrutura deste artigo, o mesmo é composto de quatro seções além da introdução. A próxima seção apresenta o referencial teórico sobre habitação social, contemplando sua evolução em âmbito brasileiro e, logo depois, enfatizando o PMCMV. Em seguida, relata-

-se a metodologia utilizada na pesquisa, seguindo-se da análise e discussão dos resultados. As considerações finais sumarizam a contribuição do trabalho e sugerem pontos em aberto como oportunidades de estudos futuros.

## HABITAÇÃO SOCIAL

### Política pública habitacional

De acordo com Bonduki (2011), a preocupação do poder público com relação à habitação para a população de baixa renda surgiu apenas quando se tratou de ameaça à saúde pública. As soluções com o início da urbanização estavam relacionadas com uma política ampla que forneceria acesso à cidade para os indivíduos que foram excluídos das áreas centrais, posto que esses terrenos são muito valorizados, sobrando as periferias onde a valorização é menor.

Ressalta-se que a questão da moradia não se trata de uma mera demanda e sim de direito, uma vez que a habitação digna é uma das prioridades que a União definiu para a realização de programas e políticas de desenvolvimento urbano. Esse tema é explicitado na Constituição Federal no seu artigo 6º:

São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (BRASIL, 1988).

Por essas e outras razões, a moradia adequada é um dos direitos humanos garantidos a todos pela legislação internacional e também pela Constituição Brasileira. Esse direito fundamental foi reconhecido em 1948, pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, como integrante do direito a um padrão de vida adequado e, também, em 1966, pelo Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, tornando-se um direito humano universal aceito e aplicável em todas as partes do mundo como um dos direitos fundamentais para a vida das pessoas (BRASIL, 2013a; MENEZES; MAGALHÃES, 2008).

Quanto ao acesso à terra, esse pode constituir um elemento fundamental da realização do direito à moradia adequada, entretanto é um equívoco afirmar que o direito à moradia adequada equivale ao direito à terra. O direito à moradia adequada pode exigir, em certos casos, o acesso e o controle sobre a terra, ressaltando que a legislação internacional dos direitos humanos não reconhece, atualmente, um direito autônomo à terra (KOTHARI, 2005).

Com relação ao direito de acesso a serviços adequados, o direito à moradia não significa que apenas a estrutura da habitação deve ser adequada, mas também o acesso à infraestrutura essencial, como saúde, segurança e conforto. Nesse sentido, deve haver provimento de água potável, iluminação, saneamento, drenagem e energia.

Igualmente, a habitação é vista como um bem social, pois, além dos benefícios diretos para os moradores, a habitação adequada contribui para diminuir a pobreza, a mortalidade infantil, o incentivo à poupança, a proteção ao patrimônio familiar e outros aspectos positivos, ou seja, contribui para a promoção do desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade. Sendo assim, a habitação apresenta uma série de vantagens quando construída nas condições mínimas de infraestrutura e saneamento.

A habitação é um bem meritório, que apresenta elevadas externalidades positivas em termos de bem-estar social. A provisão de habitação para a população de baixa renda representa um aspecto fundamental das políticas públicas de combate à pobreza, o que garante o acesso da população em estado de exclusão social a serviços sociais mínimos, como moradia e serviços de infraestrutura urbana adequados (MORAIS, 2002, p. 2).

Socialmente, a habitação está atrelada ao processo de desenvolvimento econômico e social de uma região. A mesma assume uma posição de destaque nas políticas públicas para promover a diminuição do déficit habitacional, devendo conter os mínimos requisitos de moradia adequada à população de menor poder aquisitivo (REIS; SILVEIRA; MOREIRA, 2015).

### Histórico da política habitacional brasileira

Em linhas gerais, o campo da habitação social desenvolveu-se entre 1930 e 1960, com predomínio no período da chamada “Era Vargas”, que se deu entre os anos de 1930 e 1954, no qual o presidente ficou conhecido como “pai dos pobres”. Nesse período, a política habitacional possibilitou uma maior atenção à área da habitação pública perante o Estado, além da criação de benefícios aos empregados, a exemplo da instituição da carteira de trabalho (BASTOS; FONSECA, 2012).

A ação dos Institutos de Aposentadoria e Pensões – IAPs – exerceu importante papel quanto à produção de moradias para os trabalhadores (RUBIN, 2013). Segundo Bonduki (2011), foi o início da atuação do Estado na produção direta de conjuntos habitacionais e financiamento de moradias para trabalhadores em larga escala no Brasil. Esses institutos foram criados para cada carteira profissional nas duas gestões do presidente Getúlio Vargas (1930-1945), com o objetivo de propiciar recursos para o financiamento de residências populares, além de atender algumas categorias de trabalhadores, como bancários, industriários, servidores públicos e estivadores.

Na década de 50 do século 20, o então presidente Juscelino Kubitschek formulou outras medidas com o objetivo de firmar uma política habitacional no país. Na época ocorreu a unificação dos recursos dos IAPs, como uma possibilidade de aumentar a atuação dos órgãos no território brasileiro para o crescimento das construções e moradias de trabalhadores. Verificando a atuação dos IAPs, de maneira geral, esses se caracterizaram por uma política social incompleta, pois somente os trabalhadores associados tinham o direito de financiar um imóvel, terreno ou empréstimo, ficando a população de baixa renda excluída do processo de aquisição da habitação (BONDUKI, 2011).

Em 1964 é criado o Banco Nacional da Habitação – BNH – e o Sistema Financeiro da Habitação – SFH –, dando origem a uma política pública estruturada para o enfrentamento do problema habitacional no Brasil. Tem-se o início da atuação massiva do Estado no que diz respeito ao problema da habitação, possibilitando a criação de mecanismos de financiamento com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS – e as companhias de habitação – Cohabs –, que passaram a subsidiar políticas habitacionais (RODRIGUES; MOREIRA, 2016; AZEVEDO, 1988; BONDUKI, 2009; LOUREIRO; MACARIO; GUERRA, 2013).

O BNH e o SFH possuíam a missão de impulsionar a construção de habitações sociais juntamente com a aquisição da casa própria, principalmente para a população de menor poder aquisitivo. Nesse sentido, o problema da habitação foi eleito como um dos fatores principais para o governo Castelo Branco (BOTEGA, 2007).

No período de permanência do BNH, de 1964 a 1986, houve efetiva atuação do Estado para possibilitar o acesso à habitação, posto que o financiamento para as famílias de baixa renda era realizado pelas Cohabs. Apesar, no entanto, das melhorias na área habitacional, essas Cohabs não podiam ser caracterizadas como uma política de inclusão social, pois passaram a priorizar a população com rendimento acima de três a cinco salários mínimos, não possuindo acesso às famílias de baixa renda, que, na época, se justificou pelo alto índice de inadimplência na faixa de renda de até três salários mínimos (SILVA; TOURINHO, 2015).

Durante as décadas de 70 e 80 do século 20, houve a retomada do crescimento das vilas e favelas para a população de menor poder aquisitivo em razão do colapso do mercado de lotes e de moradias, influenciado pela inflação e achatamento salarial (LAGO; RIBEIRO, 1996). Criou-se, então, uma forma de pobreza que comprometia a dignidade humana, considerando que a não inserção no mercado de trabalho. O pobre precisava buscar alternativas de moradia, alimentação e inserção junto a uma sociedade que o excluía (MARTINS, 2002). Nesse sentido, a população mais pobre passou a ser vista como sinônimo de violência em virtude da aglomeração em favelas ou em áreas periféricas das cidades.

Em 1986, o presidente José Sarney decretou o fechamento do Banco Nacional de Habitação, sendo, então, incorporado à Caixa Econômica Federal. Nesta época, o tema da habitação social tornou-se uma mera política setorial para a instituição, a qual não possuía familiaridade em relação ao tema. Nesse contexto, surgia uma nova etapa para a política habitacional brasileira com constantes reformulações nos órgãos.

O governo do Fernando Henrique Cardoso, presidente por dois mandatos consecutivos, foi marcado pelo sucesso do Plano de Estabilização Econômica e do Plano Real, que, com o controle da inflação, incentivou o consumo, principalmente entre aqueles de baixa renda. A política brasileira passou por uma forte orientação rumo ao neoliberalismo, o que ocasionou um declínio na área da habitação social (RODRIGUES; MOREIRA, 2016). Nos anos 2000 foi aprovada uma Lei Federal contendo o Estatuto das Cidades, com o intuito de fornecer suporte jurídico ao processo de planejamento urbano. (FERNANDES, 2002). Esse estatuto, com relação à habitação, ratificou a importância de instrumentos para garantia da função da propriedade social, como o imposto sobre a propriedade imobiliária urbana progressivo, a desapropriação, a usucapião, a concessão, a demarcação de zonas social, entre outros.

Sendo assim, ao analisar a história da política habitacional no Brasil, essa deve ser compreendida como uma inter-relação com movimentos sociais, o Estado, as políticas públicas e, de certa forma, associada ao capitalismo. A habitação social, portanto, é marcada por interesses, fragmentações, leis e discontinuidades que impedem a garantia do acesso à moradia. Nesse sentido, políticas habitacionais expressam a intenção do Estado ante a demanda por moradias, confrontando o poder do Estado e da sociedade em um conjunto de interesses sociais e políticos (MONTEIRO; VERAS, 2017).

### Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV)

Com o intuito de solucionar os problemas habitacionais e promover o desenvolvimento econômico do Brasil, foi emitida, em 25 de março de 2009, a Medida Provisória nº 459/09, convertida na Lei nº 11.977, que instituiu o Programa Minha Casa Minha Vida. A sua criação possibilitou formas de melhorar a viabilização de produção e aquisição de unidades habitacionais para

famílias com renda bruta mensal de até dez salários mínimos. Sendo assim, o PMCMV partiu da premissa de que o acesso à moradia regular é condição básica para todos os indivíduos, inclusive aos pertencentes a famílias de baixa renda, para que, assim, pudessem superar suas vulnerabilidades sociais e alcançar a efetiva inclusão social (BARBOSA; IRMÃO; MELO, 2015).

Com relação ao orçamento, a sua distribuição é feita nas 27 Unidades Federativas do Brasil, conforme a meta de unidades habitacionais por Unidade da Federação. Para fins de contratação são selecionados os projetos que apresentarem as seguintes características de infraestrutura: pavimentação, abastecimento de água, esgotamento sanitário, iluminação pública e coleta de resíduos sólidos. Na área do empreendimento, essas soluções são financiáveis com recursos do Programa, o que contribui para tornar viáveis empreendimentos mesmo em municípios com pouca capacidade de investimento em infraestrutura urbana. Segundo Balbim, Krause e Lima Neto (2015), o PMCMV envolveu recursos do Orçamento Geral da União e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço para assegurar a oferta de crédito e de subsídios às famílias brasileiras.

Sobre o PMCMV, especificamente, há de se comentar sobre a literatura que vem se posicionando em relação a estudos do Programa em suas múltiplas particularidades e desdobramentos. Com o objetivo de aprofundamento no assunto do estudo, foram feitas buscas em bases de dados que investigaram o tema do Programa.

Essa busca remete diretamente às seguintes pesquisas encontradas: (a) percepção dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha vida de São Gotardo – MG (BARBOSA; FERREIRA, 2017); (b) o Programa Minha Casa Minha Vida e o direito à moradia – a experiência dos sem teto em Salvador (SANTOS *et al.*, 2014); (c) resultados do Programa Minha Casa Minha Vida sob a percepção dos beneficiários (REIS; SILVEIRA; MOREIRA, 2015); (d) a construção de políticas públicas em habitação e o enfrentamento do déficit habitacional no Brasil: uma análise do Programa Minha Casa Minha Vida (RAMOS; NOIA, 2016); (e) a produção do Programa Minha Casa Minha Vida na região metropolitana da baixada santista: reafirmação da configuração metropolitana e exclusão socioterritorial (KLINTOWITZ; RUFINO, 2014); (f) análise dos custos envolvidos na construção de unidades habitacionais vinculadas ao Programa Minha Casa Minha Vida: estudo de um empreendimento imobiliário na região metropolitana da capital do Estado do Rio Grande do Sul (CUNHA FILHO; SOUZA, 2015).

Buscando analisar o déficit habitacional e os impactos econômicos do PMCMV no Rio Grande do Sul, Drum (2010) verificou o alto preço da habitação e que a sua comercialização depende de esquemas de financiamento de longo prazo. Mediante esse estudo, o autor identificou a importância de um arranjo institucional que ajude articulações municipais a diagnosticar os principais problemas de suas respectivas regiões de abrangência, atrelado ao planejamento de ações de desenvolvimento integrado à captação de recursos necessários para a execução.

A fim de verificar o endividamento e os fatores comportamentais, Fraga (2017) buscou identificar como os beneficiários do PMCMV, pertencentes à Mesorregião Centro do Rio Grande do Sul, geram seus recursos financeiros. A pesquisa incluiu o pagamento do financiamento do PMCMV, a atitude ao endividamento, a alfabetização financeira, o bem-estar financeiro e o gerenciamento financeiro que influenciam a satisfação com a vida, voltada ao controle financeiro, ao pagamento das contas em dia e à poupança, além de uma maior conscientização na oportunidade de ganho de uma moradia.

Já com uma pesquisa voltada para os municípios de Marau, Carazinho e Passo Fundo, pertencentes ao Estado do Rio Grande do Sul, Vasconcellos (2015) buscou verificar o PMCMV

como uma política pública. Sendo assim, o estudo compreendeu a política habitacional como uma política de transformação em que estão envolvidos diferentes interesses e autores, e como ocorre a configuração no território.

A pesquisa de Menezes (2016) mostrou-se relevante, pois verificou que muitos beneficiários que participam do PMCMV também recebem o bolsa família, que também é um benefício social. O estudo de Carvalho e Stephan (2016) em Viçosa, Minas Gerais, igualmente verificou esse fato.

Essa breve compilação e respectivas leituras mostram que o programa de habitação social tem por premissa básica a redução do déficit habitacional brasileiro, junto com o fomento à cadeia produtiva da construção civil e ao setor imobiliário. Também ressalta-se sua importância em relação à avaliação de políticas públicas sociais no sentido de melhorar a gestão e o investimento público para camadas sociais mais vulneráveis.

### Objetivos e diretrizes do PMCMV

O PMCMV surge, inicialmente, como uma ação emergencial direcionada ao provimento de habitações ao mercado, isto é, para um segmento populacional que possui condições de adquirir imóvel por meio de subsídios do governo (BALBIM; KRAUSE; LIMA NETO, 2015). Sendo assim, percebe-se que a intenção, momentânea, era fomentar a cadeia produtiva da construção civil e sua máquina de geração de empregos, renda e consumo. A partir, porém, da intervenção da Secretaria Nacional de Habitação, integrante do Ministério das Cidades, o PMCMV insere em seu escopo a habitação de interesse social.

De acordo com a Medida Provisória no 459/09, convertida na Lei nº 11.977, o PMCMV 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. Quanto aos objetivos e diretrizes, as portarias promulgadas a partir de 2011 mantiveram-se idênticas, destacando a promoção da qualidade de vida das famílias, criação de novos postos de trabalhos por meio da cadeia produtiva da construção civil e a execução do Trabalho Social (BRASIL, 2014).

O conjunto dos objetivos, diretrizes e recursos formam pilares que sustentam o Programa (Quadro 1). A partir do entendimento dessas diretrizes, pode-se planificar as atividades traçadas, posto que a expectativa é a geração dos efeitos pretendidos na população-alvo da intervenção, ou seja, os beneficiários do PMCMV.

Quadro 1 – Principais diretrizes do PMCMV

1	Promoção da melhoria da qualidade de vidas das famílias beneficiadas.
2	Provisão habitacional em consonância com os planos diretores municipais, garantindo sustentabilidade social, econômica e ambiental aos projetos de maneira integrada a outras intervenções ou programas da União e demais esferas de governo.
3	Criação de novos postos de trabalho diretos e indiretos, especialmente por meio da cadeia produtiva da construção civil.
4	Promoção de condições de acessibilidade a todas as áreas públicas e de uso comum, disponibilidade de unidades adaptáveis ao uso por pessoas com deficiência, com mobilidade reduzida e idosos.

5	Atendimento às diretrizes do Programa Brasileiro da Qualidade Produtividade do Habitat – PBQP – H, no que diz respeito à promoção da qualidade, produtividade e sustentabilidade do habitat.
6	Execução de trabalho social, entendido como um conjunto de ações inclusivas de caráter socioeducativo, voltadas para o fortalecimento da autonomia das famílias, sua inclusão produtiva e a participação cidadã, contribuindo para a sustentabilidade dos empreendimentos habitacionais.
7	Reserva de, no mínimo, 3% das unidades habitacionais para atendimento aos idosos.

Fonte: BRASIL (2013b).

O PMCMV, mesmo possuindo críticas e lacunas, é um programa habitacional com grande representatividade, pois tem possibilitado a redução do déficit habitacional. Além disso, é uma grande conquista da sociedade brasileira, pois tem permitido a muitos o acesso à moradia de uma forma mais contínua desde 2009, tornando-se um marco na produção de moradias (AMBRÓZIO; GONZALEZ, 2019).

## METODOLOGIA

Para atingir os objetivos, a presente pesquisa consistiu em um estudo exploratório-descritivo com abordagem quanti-qualitativa. É exploratório por pretender desenvolver uma melhor compreensão e aprofundamento da satisfação dos beneficiários da PMCMV e por não ter intenção de testar hipóteses específicas, mas detectar percepções, comportamentos e satisfações dos usuários; a abordagem explicativa é adotada para a definição dos objetivos, considerando o que nos traz Gil (2010, p. 28): “as pesquisas explicativas têm como propósito identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência de fenômenos”. A abordagem é descritiva por abordar uma situação social com o objetivo de verificar as características relativas à questão da pesquisa.

A coleta de dados do trabalho foi desenvolvida em duas etapas, compreendendo dados secundários e primários. De acordo com Gil (2010, p. 30), a pesquisa a dados secundários “vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidade diversa”. Na etapa documental foram utilizadas fontes secundárias, como documentos de arquivos públicos, legislações, publicações administrativas, documentos e *sites* do governo federal, como Portal Brasil, pesquisas, documentos e publicações disponibilizadas sobre PMCMV. Os dados primários foram coletados por meio de questionário aplicado junto as residências com o representante indicado pela respectiva família pertencente ao campo amostral, com preferência ao membro de maior poder aquisitivo e que seja beneficiado do Programa. A coleta das informações com o agente operacional foi realizada mediante observação, análise de conteúdo e aplicação de entrevistas. A observação ocorreu concomitantemente com os demais instrumentos, buscando identificar informações relevantes relacionadas à avaliação da política pública do PMCMV no conjunto habitacional.

Para a condução das entrevistas foram considerados os aspectos conforme orienta Gil (2010): preparação do roteiro de entrevista, estabelecimento do contato inicial, formulação das perguntas, estímulo a respostas completas, registro das respostas e conclusão da entrevista.

Ressalta-se a importância na elaboração do questionário, o qual consiste em uma fase crítica do processo de pesquisa envolvendo a satisfação de beneficiários. O questionário foi de-



envolvido de modo a direcionar-se simultaneamente para diferentes atributos de satisfação e importância associada, levando em conta os seguintes indicadores: construção, infraestrutura, acabamento, segurança, área de convivência e melhorias, considerando as respectivas dimensões (ORTIZ; DOMÉNECH, 2004; HERNÁNDEZ; VELÁZQUES, 2014; KOWALTOWSKI; GRANJA, 2011; MOREIRA; SILVEIRA, 2017).

A pesquisa, com relação aos beneficiários, foi de natureza quantitativa, por seguir um modelo estruturado de questionário dotado de questões objetivas aplicadas a uma amostra e cujos resultados são tratados estatisticamente (MALHOTRA, 2001). Ressalta-se que, como a aplicação do questionário foi feita em um único momento, a pesquisa caracteriza-se de forma transversal, ou seja, em um único ponto na linha do tempo para uma única amostra (HAIR *et al.*, 2005). De acordo com Gil (2010), as pesquisas quantitativas possibilitam uma interrogação direta aos indivíduos visando a uma melhor compreensão de seu comportamento, permitindo minimizar a heterogeneidade dos dados e conferindo maior confiabilidade aos resultados em virtude do estabelecimento de uma estrutura predefinida pela utilização de um questionário estruturado.

A aplicação dos questionários, junto aos beneficiários, ocorreu no mês de janeiro de 2019 no conjunto habitacional Leonel Brizola. Esse está localizado a 8,1 km do centro da cidade de Santa Maria/RS, no Bairro Diácono João Luiz Bozzobon, ficando distante de hospitais, postos de saúde e comércio. Ressalta-se que no loteamento foi construída uma escola de Ensino Fundamental e um centro comunitário que está integrado à praça e ao campo de futebol. Também possui parada de ônibus para as famílias residentes no conjunto habitacional.

As obras começaram em maio de 2014 pela construtora responsável e foram entregues em abril de 2016. O projeto do residencial possui habitações térreas geminadas, em que cada residência conta com sala e cozinha integradas, banheiro, dois quartos e área de serviço na parte externa, possuindo uma área total de 39,80 m<sup>2</sup>, totalizando 14.407,60 m<sup>2</sup> com todas as habitações no loteamento. Das 362 unidades entregues, 14 foram adaptadas para uso por pessoas com alguma deficiência, mobilidade reduzida e idosos.

As unidades habitacionais são destinadas a famílias com renda mensal de até R\$ 1,6 mil e que residem em área de risco. A construção recebeu financiamento do Programa Habitacional Minha Casa Minha Vida, uma parceria entre a Prefeitura e a Caixa Econômica Federal (CEF).

Com relação ao agente operacional, foi realizada uma entrevista junto com o dirigente da CEF responsável pela gestão de programas de habitação social, a qual envolveu questões sobre o PMCMV, com o objetivo de identificar seus pontos fortes e fracos, mapeando suas ações com perguntas abertas para posteriores análises.

Para a determinação representativa do número de beneficiários abordados, o cálculo amostral baseou-se em população finita, conforme exposição de Triola (2005, p. 275). Para este equacionamento, a população (N) correspondeu ao número total de beneficiários nas localidades selecionadas, sendo esse número traduzido pelo montante de unidades habitacionais entregues, ou seja, 1 unidade habitacional corresponde a 1 beneficiário, sendo 362 no total. Além disso, foi escolhido o nível de confiança (Z) de 95% (igual a 1,96); probabilidade de ocorrência e não ocorrência do fenômeno (p; q=1-p) de 0,5; e erro amostral (ε) de 5%. A aplicação deste raciocínio é apresentada na Equação 1 e resultou na amostra mínima de 188 beneficiários.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 362}{0,05^2(362 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 188$$

Para a pesquisa com os beneficiários fez-se uso do método *survey*, que envolve a coleta de informações que pode variar entre crenças, opiniões e atitudes (HAIR *et al.*, 2005) para um número ampliado de indivíduos. Adotou-se, como instrumento de coleta, um questionário estruturado com questões associadas à escala do tipo *Likert* em um intervalo de cinco pontos com nível de concordância e perguntas para caracterização do perfil dos entrevistados e de sua família.

A análise dos resultados, no que se refere à parcela descritiva do trabalho, ocorreu mediante o exame dos dados quantitativos, que estão presentes na pesquisa de forma predominante com relação aos beneficiários do PMCMV. A partir dos retornos da pesquisa de campo, foram feitas análises e constatações com quantificações percentuais e considerações com base em estudos da estatística descritiva e análise fatorial por meio do processamento dos dados no software SPSS 20.0®, para organização, mensuração e cruzamento das variáveis identificadas.

Segundo Richardson (1999, p. 70), “as análises quantitativas de resultados caracterizam-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, a exemplo das quantificações em percentuais”.

A análise quantitativa foi realizada por intermédio da estatística descritiva e análise fatorial. A estatística descritiva relaciona-se com um conjunto de métodos que visa a resumir e descrever dados da amostra (FREUND, 2006). Dessa forma, a primeira etapa da análise de dados foi a estatística descritiva das variáveis com a finalidade de caracterizar o perfil da amostra e verificar a percepção dos beneficiários em relação a cada um dos fatores.

Na etapa seguinte foi realizada a análise fatorial exploratória. Segundo Hair *et al.* (2009), a análise multivariada está relacionada com as técnicas estatísticas que analisam simultaneamente múltiplas medidas sobre o objeto de pesquisa. A análise fatorial exploratória é utilizada como técnica principal para definir os fatores determinantes da percepção dos beneficiários quanto ao PMCMV. A análise fatorial aborda a problemática de como analisar a estrutura de inter-relações ou covariâncias existentes entre as variáveis, definindo uma série de dimensões subjacentes comuns, os chamados fatores (HAIR *et al.*, 2009), ou seja, a análise fatorial é uma técnica desenvolvida para sintetizar as informações pela combinação das variáveis, reduzindo-as e obtendo os fatores.

A fim de verificar se a análise fatorial é apropriada para a amostra, foi aplicado o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Esse teste é caracterizado como procedimento estatístico que permite identificar a qualidade das correlações entre as variáveis, de forma a prosseguir com a análise fatorial (PESTANA; GAGEIRO, 2003). Diante disso, o teste foi utilizado para indicar o grau de suscetibilidade ou ajuste dos dados à análise fatorial, ou seja, a mensuração do grau de confiança quando do tratamento dos dados por este método multivariado (HAIR *et al.*, 2009).

Sendo assim, foi aplicado o teste de KMO, o qual representa a razão da correlação ao quadrado para a correlação parcial ao quadrado entre as variáveis e apresenta valores normalizados entre zero e 1 (FIELD, 2009). Kaiser (1974) indica que valores maiores que 0,5 são aceitáveis.

Para a escolha das variáveis que permaneceriam na análise fatorial, utilizou-se o critério das comunalidades. A comunalidade é uma medida da proporção da variância explicada pelos fatores extraídos (FIELD, 2009). Nesta abordagem as variáveis com comunalidades extraídas, iguais ou menores que 0,5, foram excluídas da análise (LATIF, 1994).

Considerando que nem sempre os fatores escolhidos são de fácil interpretação, recorre-se à técnica de rotação dos eixos. Dessa forma, neste trabalho optou-se pela utilização da técnica de rotação varimax normalizada.

Com a finalidade de avaliar a confiabilidade dos fatores gerados por meio da análise fatorial, utilizou-se o *Alpha de Cronbach*. A confiabilidade indica o grau de consistência interna entre os múltiplos indicadores de um fator, reportando-se à extensão na qual um mesmo instrumento de medida reproduz resultados coerentes a partir de diversas mensurações (HAIR *et al.*, 2009). Segundo a literatura, para que o fator tenha resultados aceitáveis é indicado que seja maior que 0,6, indicando a consistência interna dos fatores (HAIR *et al.*, 2010).

Com a finalidade de traçar um panorama global do perfil dos respondentes da pesquisa, foi realizada a mensuração da frequência. Com o objetivo de compreender melhor as opiniões dos beneficiários no que diz respeito aos fatores investigados, foram calculadas as frequências da média, mediana e o desvio padrão.

A análise dos resultados quanto à parte exploratória da pesquisa, ocorreu mediante exame de conteúdo a partir das informações obtidas pelo método qualitativo, conforme entrevista junto ao agente operacional da CEF. Segundo Bardin (2009, p. 19), a análise de conteúdo é “uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação”. Quanto à análise do roteiro qualitativo, optou-se por tomar como balizador deste estudo as etapas da técnica proposta por Bardin (2009, p. 95), que são organizadas em três fases: “pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferência e interpretação”.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Associado aos dois segmentos da pesquisa – Beneficiários e Agente Operacional – foi possível coletar informações associadas a estudos correlatos em periódicos, publicações, teses, *sites* da CEF e do governo que exploravam o assunto de habitação social, juntamente com as experiências adquiridas em campo, que foram úteis para verificar possíveis melhorias junto as falas dos envolvidos.

### Resultados associados aos beneficiários

Em relação ao número de respondentes, foram investigados 144 beneficiários do PMCMV distribuídos no Conjunto Habitacional Leonel Brizola, observado que a amostra, previamente definida em 188, foi diminuída em razão da dificuldade de acesso em algumas moradias e relatos de insegurança no local. O detalhamento do perfil dos participantes da pesquisa é descrito na Tabela 1 pela estatística descritiva.

Quanto ao perfil dos beneficiários entrevistados, mais da metade dos respondentes são do sexo feminino (59,3%), a escolaridade predominante é de Ensino Médio (44,1%), o estado civil predominante é casado (38,6%) e a ocupação distribuída é maior entre funcionário de empresa privada (31,7%), seguido por trabalho autônomo (30,3%). Quanto à idade, essa foi recodificada em cinco classes a partir de quartis identificados, posto que o maior percentual de respondentes encontra-se na faixa entre 30 e 39 anos, o que demonstra que grande parte dos beneficiários são mais novos e, com o PMCMV, puderam adquirir o primeiro imóvel.

Quando perguntados quanto ao enquadramento do financiamento com relação à faixa de renda do PMCMV, o resultado ratifica a informação do loteamento, o qual foi construído somente para famílias pertencentes à faixa 1 do Programa (100% de frequência), ou seja, com renda de até R\$ 1.600,00. Ressalta-se que essa faixa do Programa existia na época em que foi lançado o Loteamento na cidade, o que ocorreu em 2016.

Com essa vivência em campo, pode-se verificar um dado interessante, quando grande parte dos entrevistados (26,9) respondeu que a única fonte de rendimento advém de benefícios sociais, com destaque para a Bolsa Família. Tal informação corrobora a similaridade entre os públicos-alvo dos dois Programas, que são consideradas mulheres em situação de vulnerabilidade. Esse fato é verificado também na pesquisa de Menezes (2016), em que se observa a percepção dos beneficiários do PMCMV em um conjunto habitacional em Salvador (BA), e também no estudo de Carvalho e Stephan (2016) em Viçosa, Minas Gerais.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: idade, gênero, estado civil, escolaridade e ocupação

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Gênero	Masculino	58	40,0
	Feminino	86	59,3
Estado Civil	Solteiro	42	29,0
	Casado	56	38,6
	Divorciado	17	11,7
	União estável	15	10,3
	Viúvo	14	9,7
Escolaridade	Nunca estudei	5	3,4
	Ensino Fundamental de 1º a 4º ano	31	21,4
	Ensino Fundamental de 5º a 9º ano	26	17,9
	Ensino Médio	64	44,1
	Curso técnico	9	6,2
	Faculdade	9	6,2
Ocupação	Recursos de benefícios sociais	39	26,9
	Funcionário público	1	0,7
	Funcionário de empresa privada	46	31,7
	Empresário	1	0,7
	Autônomo	44	30,3
	Outra	12	8,3
Idade	Até 29 anos	28	19,3
	De 30 a 39 anos	50	34,5
	De 40 a 49 anos	47	32,4
	De 50 a 59 anos	5	3,4
	Acima de 60 anos	13	9,0

\*A idade foi recodificada e dividida em cinco classes a partir dos quartis identificados.

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Para avaliar a satisfação com a Unidade Habitacional foram utilizados, por base, os indicadores de habitação social (ORTIZ; DOMÉNECH, 2004; HERNÁNDEZ; VELÁZQUES, 2014; KOWALTOWSKI; GRANJA, 2011; MOREIRA; SILVEIRA, 2017). De acordo com o questionário aplicado, foi empregada uma escala com 11 questões, as quais compreendiam: disposição dos cômodos, possibilidade de alterações, tamanho dos cômodos, temperatura (inverno e verão), privacidade (entre os moradores), sinal de internet, instalações elétricas (interruptores, tomadas), instalações hidráulicas (torneiras, registros e válvulas, segurança a assaltos, segurança estrutural e aspectos estéticos e construtivos).

Verificou-se, todavia, a necessidade de adequação, pois, de acordo com a variância, algumas questões apresentaram valor menor que 0,5 (carga fatorial), ou seja, alguns coeficientes apresentaram-se muito baixos, sendo, então, eliminados gradativamente do cálculo. A carga fatorial é o elemento para o entendimento da natureza de um fator, pois é a correlação da variável com o fator (HAIR *et al.*, 2009). Isto significa que quanto maior a carga fatorial maior será a correlação desta com determinado fator. Cargas maiores que 0,50 são consideradas praticamente significantes e acima de 0,70 indicam estrutura bem-definida, sendo esta “a meta de qualquer análise fatorial” (HAIR *et al.*, 2009).

Diante disso, a primeira alternativa foi eliminar a questão que não se revelou significativa para o modelo: a questão relativa a sinal da internet. Posteriormente eliminaram-se, gradativamente, questões referentes a instalações hidráulicas e disposição dos cômodos, as quais não exibiram coeficientes satisfatórios. Ressalta-se que a exclusão foi individual no quadro de rotação Varimax, quando uma variável foi excluída por vez, tendo em vista a ordem crescente (do menor ao maior coeficiente), uma vez que a cada exclusão um novo modelo foi estimado. Segundo Hair *et al.* (2009), a rotação Varimax é um dos mais populares métodos de rotação ortogonal, tendo sido considerado superior em relação a outros métodos ortogonais para se obter estrutura fatorial simplificada.

A partir dos dados com coeficientes satisfatórios, portanto, verificou-se a confiabilidade do ajuste calculado, assumindo valores dentro do limite. De forma mais específica, ratificou-se a validade convergente, dado o índice de KMO maior que 0,7 de adequação com a amostragem. Com o intuito de testar a confiabilidade das variáveis componentes de cada dimensão, utilizou-se a técnica de *Alpha de Cronbach*, o qual chegou no resultado de 0,768, sendo superior ao valor mínimo de 0,6.

Para avaliar a satisfação com o Conjunto Habitacional foram utilizados, por base, os indicadores apontados na metodologia (ORTIZ; DOMÉNECH, 2004; HERNÁNDEZ; VELÁZQUES, 2014; KOWALTOWSKI; GRANJA, 2011; MOREIRA; SILVEIRA, 2017). De acordo com o questionário aplicado, no entanto, foi utilizada uma escala com 6 questões, as quais compreendiam: coleta de esgoto, iluminação pública, saúde, educação, áreas de lazer e comércio.

Verificou-se, todavia, a necessidade de adequação, pois, de acordo com a variância, algumas questões mostraram valor menor que 0,5 (carga fatorial), ou seja, alguns coeficientes apresentaram-se muito baixos, sendo, então, eliminados gradativamente do cálculo.

Diante disso, a primeira alternativa foi eliminar a questão saúde e, posteriormente, a questão educação, que não se revelaram significativas, pois cargas menores que 0,5 não são consideradas aceitáveis.

A partir dos dados com coeficientes satisfatórios, portanto, verificou-se a confiabilidades do ajuste calculado assumindo valores dentro do limite. De forma mais específica, ratificou-se a validade convergente, dado o índice de KMO maior que 0,7 de adequação com a amostragem. Então, com o intuito de testar a confiabilidade das variáveis componentes de cada dimensão, utilizou-se a técnica de Alfa de *Cronbach*, que chegou no resultado de 0,64, sendo superior ao valor mínimo de 0,6.

Para avaliar a satisfação com o entorno da habitação, de acordo com o questionário aplicado, foi utilizada uma escala com quatro questões, as quais compreendiam: acessibilidade, ruas e calçadas, ligação entre o bairro e a cidade e transporte público. Verificou-se, porém, a necessidade de adequação, pois, de acordo com a variância, algumas questões apresentaram valor menor que 0,5 (carga fatorial).

Diante disso, a primeira alternativa foi eliminar a questão acessibilidade e, posteriormente, a questão de ruas e calçadas, as quais não se revelaram significativas, pois possuíam cargas fatorial abaixo do mínimo para ter significância de acordo com os resultados do SPSS. Possivelmente esse fato ocorreu em razão de esses itens serem atendidos no loteamento, pois a construção do loteamento promoveu condições de acessibilidade, por meio de rampas de acesso, moradias de pavimento térreo e cômodos que permitissem a circulação por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e idosos.

A partir dos dados com coeficientes satisfatórios, entretanto, verificou-se a confiabilidades do ajuste calculado, assumindo valores dentro do limite. De forma mais específica, ratificou-se a validade convergente, dado o índice de KMO maior que 0,7 de adequação com a amostragem. Com o intuito de testar a confiabilidade das variáveis componentes de cada dimensão, nesse momento utilizou-se a técnica de Alfa de *Cronbach*, que chegou no resultado de 0,66, sendo superior ao valor mínimo de 0,6.

Com a criação das variáveis foi possível calcular a estatística descritiva com a verificação da média, mediana e desvio padrão para cada variável: Unidade Habitacional, Conjunto Habitacional e Entorno Habitacional.

Quadro 2 – Média, Mediana e DP das variáveis significativas

	<b>Média</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desvio Padrão</b>
<b>Unidade Habitacional</b>	3,81	3,87	0,7
<b>Conjunto Habitacional</b>	3,36	3,5	0,5
<b>Entorno</b>	3,15	3,02	1,04

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Considerando a escala de percepção que pode variar de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito), notou-se que os respondentes possuem uma satisfação quanto à Unidade Habitacional (3,81), na qual a média ficou próxima a satisfeito. Dentre os três itens analisados, os que demonstraram as menores médias foram Conjunto Habitacional (3,36) e entorno (3,15), o que indica que alguns aspectos relacionados à infraestrutura, locomoção e acesso às habitações não foram ruins, contudo algumas coisas precisariam ser ajustadas para melhorar a qualidade de vida dos beneficiários.

Quadro 3 – Média, Mediana e DP quanto à satisfação geral com o PMCMV

	Média	Mediana	Desvio Padrão
<b>Satisfação geral com o PMCMV</b>	4,74	5	0,61

Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Depois da verificação da satisfação das variáveis criadas de acordo com os indicadores, foi analisada a satisfação geral quanto ao PMCMV. Notou-se que grande parte dos beneficiários atribuiu nota máxima (5), pois a média chegou próximo a muito satisfeito (4,74). Ainda, mesmo considerando itens que precisam ser melhorados, como a infraestrutura e o acesso, os moradores estão satisfeitos por poderem ter sua casa própria, demonstrando uma visão favorável dos beneficiários acerca do Programa. Esse panorama é ratificado pela pesquisa de Cunha (2012) e SNH/MCidades (BRASIL, 2014), que revelou que os beneficiários estavam muito satisfeitos com o PMCMV, apesar de existirem aspectos a serem melhorados.

### Resultados associados ao agente operacional

Quando o governo federal lança programas de habitação social, como o PMCMV, é possível afirmar que o mesmo busca ampliar a qualidade de vida das pessoas mediante a diminuição do déficit habitacional, principalmente das familiares das classes sociais mais pobres. Sendo assim, nessa tentativa de ampliar os horizontes da população, o governo conferiu um importante papel à Caixa Econômica Federal como agente transformador da sociedade brasileira.

Sendo assim, os resultados coletados nesse tópico estão associados à entrevista junto com o dirigente da CEF responsável pela gestão de programas de habitação social. A pessoa entrevistada já atua na área da habitação há 15 meses, porém trabalha as questões bancárias há mais de 10 anos, tendo trabalhado em outras agências da CEF. Segundo dados da entrevista, para trabalhar na questão habitacional a pessoa deve ter conhecimento agregado em agências e ter experiência, pois é uma área complexa e importante que é delegada à Caixa.

Com relação à entrevista, essa foi realizada com o propósito de identificar os pontos fortes e fracos do PMCMV, mapeando suas ações por meio de perguntas abertas, no sentido de possíveis melhorias e correções do Programa junto com os beneficiários.

Quanto ao envolvimento no campo da habitação social, a CEF já trabalhou com vários loteamentos e edifícios que foram construídos e vendidos por intermédio do financiamento habitacional. De acordo com a fala do dirigente entrevistado, ocorreram mudanças ao longo dos empreendimentos, como limites de financiamento, alterações de requisitos de seleção e credenciados junto a CEF.

Mediante a fala, ressalta-se a participação dos correspondentes bancários que atuam na operação habitacional. Assim, muitas operações, que antes eram feitas de forma exclusiva no banco, hoje são realizadas pelos correspondentes, que são responsáveis por descentralizar o atendimento para financiar o imóvel. Esse profissional, muitas vezes sendo de uma imobiliária, é um especialista em crédito imobiliário, intermediando a relação entre o consumidor, ou seja, quem deseja comprar um imóvel por meio do financiamento bancário, e o banco, durante todo o processo de aprovação do crédito. Ele atua lado a lado com o cliente desde a coleta de todos os documentos necessários, prestando assessoria até a assinatura do documento já no banco ou instituição financeira.

O correspondente bancário, portanto, tem a função de operacionalizar a relação com o cliente e prestar os serviços da CEF que são previstos em contrato. Nesse sentido, ocorreu uma descentralização da parte burocrática de coleta dos documentos junto aos beneficiários, a qual passou a ser delegada aos correspondentes, que, por conseguinte, passaram a receber uma tarifa por operação transacionada mediante o PMCMV.

Ressalta-se a relação de envolvimento da CEF com o governo, sendo esta responsável por ampliar os horizontes da população, proporcionando financiamento habitacional por meio de juros baixos. De acordo com a entrevista, entretanto, em razão dessa relação com o governo, as instituições não possuem autonomia e liberdade para tomadas de decisão, pois dependem de políticas de governo para realizar suas ações.

Quanto ao diferencial apontado pelo entrevistado na participação da instituição junto ao PMCMV, notou-se uma importância das políticas públicas de habitação social, pois a população de baixa renda está conseguindo adquirir a casa própria com o financiamento. Se não fosse o Programa, seria muito difícil a população conseguir adquirir em virtude do baixo poder aquisitivo em geral. A questão, todavia, da inclusão da população por meio do financiamento é importante para a continuidade do Programa.

Outro ponto essencial comentado foi a questão da garantia da qualidade da habitação, que é reforçada por intermédio do “De Olho na Qualidade”, que envolve questões da construção, desde a estrutura, aberturas e instalações. De acordo com o entrevistado, o beneficiário pode fazer uma denúncia para a Caixa, tendo o prazo de cinco anos desde que possui o imóvel. O construtor ou a empresa tem o dever de consertar, pois, caso não conserte, fica impedido de construir novas casas pelo Programa.

Logo, a questão da qualidade da moradia é de relevância para a Caixa, pois o beneficiário deve ter uma qualidade de vida com a aquisição da habitação. Assim, é importante que ocorra um acompanhamento da Caixa junto a construção, visando a garantir um padrão de qualidade dos imóveis do PMCMV.

O dirigente também apontou outro aspecto relevante, correspondendo ao atendimento às diretrizes do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat, como requisito para habilitação de construções habitacionais com relação à qualidade, produtividade e sustentabilidade da moradia social. A construtora ou incorporadora responsável pela construção do empreendimento deve, portanto, seguir as diretrizes do PBQP-H, que possui o objetivo de organizar o setor da construção civil em razão da melhoria da qualidade da habitação associada à modernização produtiva, acarretando benefícios para a empresa, como a otimização de procedimentos operacionais e melhorias nas estratégias voltadas para a gestão da construtora.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os investimentos habitacionais ganharam relevância na economia brasileira, principalmente pela criação do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), o qual é fruto de uma política pública que deve garantir o acesso a serviços sociais mínimos, como moradia e serviços de infraestrutura urbana adequados, de maneira a promover a diminuição da desigualdade social.

Conhecer a percepção dos beneficiários do Programa permitiu absorver as maiores dificuldades e problemas enfrentados por eles, sendo possível propor melhorias na alocação de



recursos públicos, gerando valor para os beneficiários e proporcionando um atendimento adequado das necessidades enfrentadas pelas famílias de baixo poder aquisitivo. Desse modo, a percepção dos beneficiários poderá servir como instrumento para aperfeiçoamento das políticas públicas de habitação, a fim de proporcionar melhor alocação dos recursos públicos.

Sendo assim, foi possível perceber que muitos beneficiários estão satisfeitos em ter uma casa própria. Um aspecto relevante verificado, porém, foi o índice de insegurança, pois foi um consenso entre os moradores o sentimento de insegurança decorrente de episódios de vandalismo.

Também é importante ressaltar que a provisão habitacional ocorreu em um local distante, percebendo uma segregação do espaço urbano pelo elevado valor dos terrenos centrais. Considera-se que o Programa possui diretrizes para aquisição de moradias, mas não promoveu o acesso à infraestrutura urbana, como postos de saúde e dificuldade de deslocamento até o trabalho e serviços, posto que esses devem ser oferecidos de forma mais efetiva pelo governo federal em parceria com a esfera municipal.

A avaliação do PMCMV, a partir desta pesquisa envolvendo percepções dos beneficiários e agente operacional sobre os resultados da política pública, apontou para elementos positivos e negativos de efetividade. Destaca-se aqui o fato de que os elementos negativos apontados, ou seja, o acesso a bens e serviços urbanos após o benefício, não devem ser entendidos como efeitos secundários do Programa, mas, sim, decorrentes da baixa capacidade estatal em prover moradias em áreas centrais.

Sugere-se como proposta para novos estudos, pesquisas que busquem entender os aspectos associados à melhoria da satisfação com relação à habitação e o seu entorno, envolvendo a infraestrutura básica para as famílias e, ainda, identificando os fatores relacionados à melhoria do processo de construção e aquisição de moradias para as famílias do PMCMV.

O segundo aspecto sugerido como futura pesquisa, que envolve o processo temporal de vivência na habitação, é a importância de se voltar ao mesmo local em que fora iniciada a pesquisa. O objetivo é a verificação das alterações ocorridas na percepção dos moradores e a forma como elas se deram ao longo do tempo.

Finalizando, a partir do contato com os beneficiários, ficou nítida a importância social do PMCMV e a modificação que promove na vida da população atendida. Assim, é necessário, com base nos pontos críticos levantados, continuar realizando correções na execução do Programa para que as benfeitorias promovidas possam melhorar a qualidade de vida dos beneficiários.

## REFERÊNCIAS

- AMBRÓZIO, L.; GONZALEZ, L. O Programa Minha Casa Minha Vida e as tecnologias de microcrédito: contribuições para uma agenda de pesquisa. *Desenvolvimento em Questão*, Ijuí: Editora Unijuí, n. 46, abr./jun. 2019.
- AMORE, C. S.; SHIMBO, L. Z.; RUFINO, M. B. C. *Minha casa e a cidade? Avaliação do Programa Minha Casa Minha Vida em seis Estados brasileiros*. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2015.
- AZEVEDO, S. Vinte e dois anos de política de habitação popular (1964-86): criação, trajetória e extinção do BNH. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 22, n. 4, p. 107-119, out./dez. 1988.
- BALBIM, R.; KRAUSE, C.; LIMA NETO, V. C. Para além da Minha Casa Minha Vida: uma política de habitação de interesse social? *Texto para Discussão n. 1990*. Rio de Janeiro: Ipea, 2015. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5282/1/td\\_2116.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5282/1/td_2116.pdf). Acesso em: 20 abr. 2018.

- BARBOSA, L. E.; FERREIRA, A. C. Percepção dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida de São Gotardo – MG. *Desafio On-line*, v. 5, n. 3, 2017.
- BARBOSA, S. K. G.; IRMÃO, J. F.; MELO, A. S. Análise dos impactos gerados pelo Programa Minha Casa Minha Vida no índice de velocidade de vendas na região metropolitana do Recife. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, v. 14, n. 2, 2015.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Rev. e ampl. Lisboa: Edição 70, 2009.
- BASTOS, P. Z.; FONSECA, P. C. D. (org.) *A era Vargas – desenvolvimento, economia e sociedade*. São Paulo: Editora Unesp, 2012.
- BATICH, M. Previdência do trabalhador uma trajetória inesperada. *São Paulo em Perspectiva*, v. 18, n. 3, 2004.
- BONDUKI, N. Do Projeto Moradia ao Programa Minha Casa Minha Vida. *Teoria e Debate*, São Paulo, n. 82, maio/jun. 2009.
- BONDUKI, N. *Origens da habitação no Brasil: arquitetura moderna, lei do inquilinato e difusão da casa própria*. 5. ed. São Paulo: Estação Liberdade, 2011.
- BOTEGA, L. R. De Vargas a Collor: urbanização e política habitacional no Brasil. *Espaço Plural*, v. 8, n. 17, p. 66-72, 2º semestre 2007.
- BRASIL. Constituição. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRASIL. Secretaria dos Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR). *Direito à moradia adequada*. Brasília, DF, 2013a. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002254/225430POR.pdf>. Acesso em: 17 maio 2018.
- BRASIL. *Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC*. Brasília: Secretaria Nacional de Habitação (SNH/MCidades); PBQP-Habitat, 2012.
- BRASIL. *Pesquisa de satisfação dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida*. Brasília: Secretaria Nacional de Habitação do Ministério das Cidades (SNH/MCidades), 2014. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3298/1/Pesquisa%20de%20satisfação%20dos%20beneficiários%20do%20Programa%20Minha%20Casa%20Minha%20Vida.pdf>. Acesso em: 27 dez. 2019.
- BRASIL. Portaria n. 168, de 12 de abril de 2013. Dispõe sobre as diretrizes gerais para aquisição e alienação de imóveis com recursos advindos da integralização de cotas no Fundo de Arrendamento Residencial – FAR –, no âmbito do Programa Nacional de Habitação Urbana – PNHU –, integrante do Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 13 abr. 2013b.
- CARVALHO, A. W. B. C.; STEPHAN, I. T. C. Eficácia social do Programa Minha Casa Minha Vida: discussão conceitual e reflexões a partir de um caso empírico. *Caderno Metropolitano*, v. 18, n. 35, 2016.
- CUNHA FILHO, C. S.; SOUZA, A. R. L. Análise dos custos envolvidos na construção de unidades habitacionais vinculadas ao programa minha casa minha vida (PMCMV): estudo de um empreendimento imobiliário na região metropolitana da capital do Estado do Rio Grande do Sul. *Pensador Contábil*, v. 17, n. 62, 2015.
- DRUM, C. L. *Déficit habitacional e impactos econômicos do Programa Minha Casa Minha Vida no Rio Grande do Sul*. 2010, 78f. Dissertação (Mestrado em Economia) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
- FIELD, A. *Discovering Statistics Using SPSS*. 3rd edition. London: Sage Publications, 2009.
- FERNANDES, E. Do Código Civil ao Estatuto da Cidade: algumas notas sobre a trajetória do direito urbanístico no Brasil. *Revista da Faculdade de Direito do Alto Parnaíba*, v. 1, n. 5, p. 12-33, 2002.
- FRAGA, L. S. *Programa Minha Casa Minha Vida: uma análise do endividamento e de fatores comportamentais*. 2017, 205f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2017.
- FREUND, J. E. *Estatística aplicada: economia, administração e contabilidade*. 11. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 536 p.
- GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GROSBAUM, M. *O espaço público no processo de urbanização de favelas*. 2012. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo, São Paulo, 2012.
- HAIR, J. F. JR. et al. *Fundamentos de métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- HAIR, J. F. J. et al. *Análise multivariada de dados*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- HAIR, J. R. et al. *Multivariate Data Analyses*. 7. ed. New Jersey: Pearson, 2010.
- HERNÁNDEZ, G.; VELÁSQUEZ, S. Vivienda y calidad de vida: medición del hábitat social en el México Occidental. *Bitácora*, v. 24, n. 1, 2014.

- KAISER, Henry F. An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, v. 39, n. 1, p. 31-36, 1974.
- KLINTOWITZ, D. C.; RUFINO, M. B. C. A produção do minha casa minha vida na região metropolitana da baixada santista: reafirmação da configuração metropolitana e exclusão socioterritorial. *Revista Pensamento e Realidade*, v. 29, n. 3, 2014.
- KOTHARI, M. *Women and adequate housing: study by the Special Rapporteur on adequate housing as a component of the right to an adequate standard of living*. New York: United Nations Economic and Social Council, 2005. Disponível em: <http://www.un.org/womenwatch/ods/E-CN.4-2005-43-E.pdf>.
- KOWALTOWSKI, D. C. K.; GRANJA, A. D. The concept of desire value as a stimulus for change in social housing in Brazil. *Habitat International*, v. 35, p. 435-446, 2011.
- LAGO, L. C.; RIBEIRO, L. C. Q. A casa própria em tempo de crise: os novos padrões de provisão de moradias nas grandes cidades. *A crise da moradia nas grandes cidades: da questão da habitação à reforma urbana*. Rio de Janeiro: UFRJ, 1996.
- LATIF, S. A. A análise fatorial auxiliando a resolução de um problema real de pesquisa de marketing. *Caderno de Pesquisas em Administração*, São Paulo, v. 0, n. 0, 1994.
- LOUREIRO, M.; MACARIO, V.; GUERRA, P. *Democracia, arenas decisórias e políticas públicas: o Programa Minha Casa Minha Vida*. Brasília; Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2013. (Texto para discussão).
- MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MARTINS, J. S. *A sociedade vista do abismo: novos estudos sobre a exclusão, pobreza e classes sociais*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- MENEZES, V. M. O. Arranjos familiares de beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida: trajetórias de benefício e percepções de bem-estar social. *Cad. Metrop.*, São Paulo, v. 18, n. 35, p. 257-282, abr. 2016.
- MENEZES, I. S.; MAGALHÃES, S. M. O. Direitos humanos, violência, moradia: dignidade ameaçada. *Sociedade e Cultura*, v. 11, n. 2, 2008.
- MINAYO, M. C. de S. (org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 22. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.
- MONTEIRO, A. R.; VERAS, A. T. de R. A questão habitacional no Brasil. *Mercator*, v. 16, e16015, 2017.
- MORAIS, M. P. Breve histórico sobre o quadro atual da habitação no Brasil. Repositório do Conhecimento do IPEA. Políticas Sociais. São Paulo, 2002. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/4767>.
- MOREIRA, V. S.; SILVEIRA, S. F. R. Estariam satisfeitos os beneficiários do Programa Minha Casa, Minha Vida? *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, v. 16, n. 2, 2017.
- ORTIZ, A. M. L.; DOMÉNECH, S. J. M. Alguns fatores físicos e psicológicos relacionados con la habitabilidad interna de la vivienda. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano*, v. 5, n. 1, p. 89-113, 2004.
- PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. Lisboa: Sílabo, 2003.
- RAMOS, J. S.; NOIA, A. C. A construção de Políticas Públicas em Habitação e o Enfrentamento do Déficit Habitacional no Brasil: uma análise do Programa Minha Casa Minha Vida. *Desenvolvimento em Questão*, v. 14, n. 33, p. 65-105, 2016.
- REIS, F. N. S. C.; SILVEIRA, S. F. R.; MOREIRA, V. S. Resultados do Programa Minha Casa Minha Vida sob a percepção dos beneficiários. *Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, v. 14, n. 3, 2015.
- RICHARDSON, R. J. *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- RUBIN, G. R. Movimento moderno e habitação social no Brasil. *Geografia Ensino & Pesquisa*, v. 17, n. 2, maio/ago. 2013.
- RODRIGUES, L. P. D.; MOREIRA, V. de S. Habitação e políticas públicas: o que se tem pesquisado a respeito? *Revista Brasileira de Gestão Urbana (Brazilian Journal of Urban Management)*, v. 8, n. 2, 2016.
- SANTOS, M. E. P.; AFONSO, R. F.; RIBEIRO, S.; ROSSI, R. O programa minha casa minha vida e o direito a moradia – a experiência dos sem teto em Salvador. *Revista O & S*, v. 21, n. 71, 2014.
- SILVA, M. L. da; TOURINHO, H. L. Z. O Banco Nacional de Habitação e o Programa Minha Casa Minha Vida: duas políticas habitacionais e uma mesma lógica locacional. *Cad. Metrop.*, São Paulo, v. 17, n. 34, 2015.
- TRIOLA, M. F. *Introdução à estatística*. 9. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2005.
- VASCONCELLOS, C. P. *As políticas públicas de habitação e o território: análise do programa minha casa, minha vida nos municípios de Carazinho, Marau e Passo Fundo/RS*. 2015. 281 f. Tese (Doutorado em Planejamento Urbano e Regional) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2015.
- VERGARA, S. C. *Métodos de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2005.