

O Programa de Arrendamento Residencial (PAR), gerido pela Caixa Econômica Federal (CEF), tem aberto novos desafios ao mercado da construção habitacional brasileira por ser uma forma de provisão de habitação de interesse social. Uma das principais dificuldades neste tipo de empreendimento é oferecer produtos que atendam às necessidades dos clientes finais dentro das restrições de custos existentes. O objetivo deste estudo é identificar como as reclamações de usuários de empreendimentos habitacionais de interesse social (EHIS) podem contribuir para a retroalimentação do Processo de Desenvolvimento do Produto desses empreendimentos de acordo com suas características físicas. As reclamações analisadas neste trabalho são de 42 empreendimentos habitacionais localizados no Rio Grande do Sul, as quais foram coletadas a partir de análise documental de ordens de serviço (OS), armazenadas em um sistema de informação de uma empresa administradora participante do programa. Através da análise de aproximadamente 900 ordens de serviço foi possível identificar que o estudo das reclamações constitui uma forma direta e eficiente de entender os clientes, identificando fatores de insatisfação com o empreendimento e com serviços relacionados à gestão da operação e manutenção.