

Sessão 29  
**Engenharia - Construção Civil C**

**269**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO EM EMPREENDIMENTOS HABITACIONAIS DE INTERESSE SOCIAL: ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DO PROCESSO.** *Marcelle Engler Bridi, Lisiane Pedroso Lima, Carlos Torres Formoso (orient.) (UFRGS).*

A trajetória da política habitacional no Brasil tem sido marcada por mudanças na concepção e no modelo de intervenção do poder público, principalmente no que diz respeito à habitação de interesse social (HIS), voltada para a população de baixa renda. Neste contexto, há a necessidade da implementação de melhorias na qualidade dos empreendimentos e da redução de custos, proporcionando um produto que atenda adequadamente aos usuários dessas habitações. Com o objetivo de implantar melhorias e gerar indicadores no processo de avaliação da satisfação de usuários de empreendimentos habitacionais de interesse social (EHIS), o presente trabalho apresenta um diagnóstico detalhado desse processo. O estudo compreende a primeira etapa de um projeto maior em andamento intitulado QUALIHIS, sendo desenvolvido em quatro etapas. Primeiramente, foi realizada uma revisão de metodologias de avaliação da satisfação aplicadas em EHIS no Brasil e no Chile. A segunda etapa foi caracterizada pelo diagnóstico do processo de avaliação da satisfação utilizado pela CAIXA, um dos agentes envolvidos na concepção desse tipo de empreendimento. Na terceira etapa foi realizada a análise do método de avaliação da satisfação utilizado pelo mesmo agente. Por fim, foram estabelecidas algumas diretrizes para a melhoria desse processo. As fontes de evidência utilizadas abrangeram entrevistas com intervenientes do processo e análise de documentos. Os resultados diagnosticados nesta pesquisa proporcionam uma base fundamentada para o desenvolvimento de um sistema de indicadores do processo de avaliação da satisfação, próxima etapa a ser realizada no projeto QUALIHIS.