

306

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE FINAL DE EMPREENDIMENTOS DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL. *Otávio Martins Peres, Luciana Inês Gomes Miron, Carlos Torres Formoso (orient.) (UFRGS).*

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 nova forma de provisão de habitação de interesse social. Uma das principais dificuldades neste tipo de empreendimento é oferecer produtos que atendam as necessidades dos clientes finais dentro das restrições de recursos existentes. Os agentes financeiros, as prefeituras e as empresas construtoras, em conjunto, devem administrar conflitos relativos à aquisição de solo urbano, à integração entre os processos de projeto e de produção, bem como às relações com os demais agentes envolvidos. O presente trabalho consiste na avaliação da satisfação dos usuários de três empreendimentos PAR realizados no interior do Rio Grande do Sul. O objetivo geral do trabalho foi identificar o perfil do cliente final (arrendatário) do PAR; comparar o este perfil com o perfil percebido pelos principais agentes do processo (profissionais da CEF, construtores e projetistas); medir o nível de satisfação de cliente final com relação à empresa administradora, empresa construtora, condomínio como um todo e unidade habitacional. O método de pesquisa utilizado foi múltiplos estudos de caso. As coletas de dados foram realizadas através de entrevistas semi-estruturadas com representantes da CEF, projetistas e construtores. Além disso, foram realizadas entrevistas com 20% dos moradores de três empreendimentos PAR concluídos. Cada questionário foi adaptado de acordo com características específicas de cada empreendimento. A partir do estudo, foi possível identificar diversos *clusters* ou agrupamentos familiares.