

# Percepção dos Beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida de São Gotardo - MG

## Resumo

Em 2009 foi criado o Programa Minha Casa Minha Vida - PMCMV com o objetivo de promover o acesso à moradia digna para a população de baixa renda, onde se concentra cerca de 84% do déficit. Isso incentivou a indústria da construção civil, na oferta de moradia popular. Do exposto, este trabalho buscou conhecer os aspectos que influenciam na satisfação das famílias contempladas pelo programa em São Gotardo-MG. Para tanto, realizou-se uma pesquisa com 230 famílias. As informações coletadas foram analisadas por intermédio do cruzamento de dados, análise de frequência e test *t Student* para amostras independentes. Constatou-se que homens têm uma leve tendência de percepção mais satisfatória que as mulheres. Por conseguinte, averiguou-se que a possibilidade de utilizar o saldo de FGTS na aquisição da moradia e o fato de conseguir negociar com a construtora adequações na fase de construção, influenciam na percepção do beneficiário.

**Palavras-chave:** Habitação, Minha Casa Minha Vida, Satisfação.

## Perception of the Beneficiaries of the Program My House My Life of São Gotardo – MG

### Abstract

In 2009, was created the My House My Life Program with the objective of promoting access to digni housing for the low-income population, where approximately 84% of the deficit is concentrated. Thus encouraging the construction industry in the country, in the offer of popular housing. From the above, this work sought to know the aspects that influence in the satisfaction of the families contemplated by the program in São Gotardo-MG. For that, a survey was carried out with 230 families. The collected information was analyzed through data crossing, frequency analysis and Student's t-test for independent samples. It has been found that men have a more satisfying perception than women. Therefore, it was found that the use of the balance of FGTS in the acquisition of housing and the fact be able to negotiate with the contractor for adjustments in the phase of construction, the influence on the perception of the beneficiaries.

**Keywords:** Housing; My Home My Life; Satisfaction.

### 1. Introdução

O direito à moradia digna está previsto na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88), que considera a habitação um direito do cidadão e, além disso, a Lei nº 10.257/01 (Estatuto das Cidades) estabelece a função social da propriedade nas cidades e regulamenta as diretrizes da Política Urbana no Brasil (BRASIL, 2001).

Retomando breve histórico, em 1985, com o fim da ditadura, ocorreu a extinção do Banco Nacional de Habitação (BNH) e de uma política habitacional que tinha o Estado como agente promotor das políticas habitacionais no Brasil. Essa descentralização transferiu para a iniciativa privada o papel de principal agente na execução das políticas de habitação, sendo que esta buscava atender aos interesses do mercado imobiliário e do capital financeiro. Esse modelo acabou contribuindo para elevar o déficit habitacional no país, uma vez que o mercado financeiro é seletivo (SHIMBO, 2010).

O índice de déficit habitacional representa a quantidade de novas moradias necessárias para a solução de problemas sociais e específicos de habitação. É calculado pela Fundação João Pinheiro (FJP), que leva em conta o déficit e a inadequação da moradia. O déficit habitacional brasileiro representava 9%, em 2014, o que equivale a 6,068 milhões de moradias, 83,9% do déficit habitacional urbano concentrava-se na população de baixa renda, até três salários-mínimos (FJP, 2016a). Isso se deve ao fato destas famílias não terem condições de adquirir uma residência com recursos próprios, por isto é uma classe dependente das políticas públicas de habitação.

De acordo com Reis (2013, p. 01), “[...] moradia representa o abrigo da família contra as intempéries, o espaço de descanso e convívio familiar, essencial para a formação do indivíduo e do grupo a que pertence”. De forma semelhante, Cherkezian e Bolaffi (1998) destacam a condição da habitação como elemento essencial para a fruição de uma vida saudável e afirma que a população de baixa renda tem conhecimento da importância de uma moradia decente.

Nesse sentido, surge a Política Nacional de Habitação (PNH) que “visa promover condições de acesso à moradia digna a todos os segmentos da população, especialmente o de baixa renda, contribuindo, assim, para a inclusão social” (BRASIL, 2004, p. 29). A PNH propõe melhores condições de habitação às famílias de baixa renda e, com isso, reduzir o déficit habitacional.

Com este propósito, em 2009, o Governo Federal instituiu o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), por intermédio da Lei nº 11.977/2009, com objetivo de criar mecanismos de incentivo à produção e aquisição de novas unidades habitacionais ou requalificação de imóveis para famílias de baixa renda (BRASIL, 2009).

No PMCMV I - II (2009 – 2015), foram disponibilizados R\$288,25 bilhões, que possibilitaram o financiamento de 4.162.163 unidades habitacionais em todo o país, em todas as faixas do programa (BRASIL, 2016a). Em Minas Gerais foram entregues 299.087 novas moradias, sendo investido R\$31,533 bilhões (BRASIL, 2016a). No entanto, o estado ainda representa a segunda unidade da federação com maior concentração de déficit habitacional absoluto, com 529.270 unidades habitacionais (FJP, 2016a). Na Cidade de São Gotardo - MG o montante contratado nesse período foi 88,24 milhões (BRASIL, 2016b), que fomentou a indústria da construção civil na cidade, sendo entregues 1.145 novas unidades habitacionais à população nesse período.

O PMCMV visa a redução do déficit habitacional, para tanto, conta com a participação de diferentes elos: o governo, por meio das políticas públicas, os agentes financeiros na intermediação do crédito e as construtoras na oferta de moradia de interesse social à população. Em suma, é um programa social que também tem um lado mercadológico exercido pelas empresas, uma vez que buscam resultados satisfatórios, ou seja, o lucro pode advir da eficiência operacional ou da redução excessiva do custo. Considerando, principalmente, que se trata de um recurso público, espera-se que este seja gasto de forma eficiente. Diante do exposto, surge o seguinte questionamento: Qual o nível de satisfação das famílias contempladas pelo programa Minha Casa Minha Vida em São Gotardo/MG?

Diante da importância de uma moradia decente e considerando que uma família de baixa renda dificilmente consegue poupar recursos suficientes para adquirir uma moradia apropriada com recurso próprio, o financiamento de uma residência por intermédio do PMCMV representa a possibilidade de autorrealização, no entanto, a qualidade do imóvel entregue pode divergir da expectativa do comprador. Neste contexto, o trabalho objetiva conhecer a satisfação dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida em São Gotardo – MG. Especificamente se propõe a: i) verificar o contentamento com relação à

estrutura da moradia e, ii) investigar a satisfação com o entorno e serviços ofertados nas proximidades.

Estudos já desenvolvidos sobre a satisfação dos beneficiários da Faixa 1, corroboram com a presente pesquisa, dentre eles destacam-se Reis (2013); Moraes (2015) e Moreira e Silveira (2015). Todos concordam que a percepção do beneficiário pode contribuir para implementação de melhorias na habitação de interesse social. Logo, “[...] as pessoas que responderam aos questionários têm valores culturais relativamente próximos, apesar da ampla variação regional [...]” (BRASIL, 2014, p. 112).

Este tema é relevante em razão da carência deste tipo de estudo com a faixa 2 do programa (BRASIL, 2014). A escolha da cidade de São Gotardo se deve à facilidade de acesso às famílias contempladas pelo programa e, ainda, pela ausência de estudos sobre a percepção dos beneficiários do programa na região do Alto Paranaíba.

## 2. Revisão de literatura

Nesse tópico serão elucidados os conceitos que permearam o desenvolvimento do trabalho. Buscou-se discorrer acerca do déficit habitacional, da importância das políticas públicas para a habitação de interesse social, a relevância do programa Minha Casa Minha Vida e da percepção do beneficiário enquanto consumidor final.

### 2.1 Déficit Habitacional Brasileiro

O termo déficit habitacional se refere à “[...] noção mais imediata e intuitiva de necessidade de construção de novas moradias para a solução de problemas sociais e específicos de habitação detectados em certo momento” (FJP, 2016a, p. 17). É um estudo realizado pela FJP que trabalha os dados coletados pelo IBGE, por intermédio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD). Para o cálculo do déficit considera-se dois segmentos distintos, déficit habitacional e a inadequação de moradias, no que se refere a situações de domicílios que prejudicam a qualidade de vida de seus moradores (FJP, 2016a). Em 2014, 83,9% do déficit concentra-se nas famílias com rendimento de até três salários mínimos, conforme demonstrado pela Tabela 1.

Ano	Concentração na faixa “até 3 salários mínimos”	Composição do déficit habitacional				Domicílios inadequados
		Habitação Precária	Coabitação Familiar	Ônus excessivo com aluguel	Adensamento excessivo	
2007	90,0%	20,72%	40,91%	32,56%	5,81%	21,90%
2008	89,6%	20,53%	39,34%	34,04%	6,08%	22,30%
2009	90,1%	17,74%	41,35%	34,81%	6,09%	23,0%
2010	69,1%	19,40%	43,10%	30,60%	6,90%	26,4%
2011	81,0%	21,30%	34,30%	37,50%	6,90%	19,0%
2012	82,5%	16,30%	34,40%	42,50%	6,80%	18,7%
2013	83,4%	17,10%	32,60%	43,70%	6,70%	19,8%
2014	83,9%	14,20%	31,50%	48,20%	6,00%	19,5%

Fonte: FJP – Estudos sobre déficit habitacional de 2007; 2008; 2009; 2010; 2011-2012 e 2013-2014

Tabela 1 - Déficit Habitacional no Brasil X Inadequação de Moradias 2007 – 2014

Na composição do cálculo do déficit habitacional são analisadas as variáveis: (i) habitação precária, condições precárias da moradia, (ii) coabitação familiar, compartilhamento da

moradia, (iii) ônus com aluguel, quando a família despende 30% ou mais da renda para pagamento de aluguel e (iv) adensamento excessivo, dormitório compartilhado por mais de três pessoas (FJP, 2016a). Enquanto na composição do cálculo de domicílios inadequados considera-se “[...] domicílios com carência de infraestrutura, adensamento excessivo de moradores em domicílios próprios, problemas de natureza fundiária, cobertura inadequada, ausência de unidade sanitária domiciliar exclusiva ou em alto grau de depreciação” (FJP, 2016a, p.23). Nesse sentido, são considerados como inadequados, os domicílios que necessitam de reforma para continuarem a ser habitados.

Segundo FJP (2016a, p. 58), “[...] um domicílio pode ser inadequado segundo mais de um critério, não é possível sua totalização – soma dos componentes – sob pena de dupla contagem”. Assim, o índice acima refere-se somente aos imóveis considerados carentes de infraestrutura, a fim de evitar a dupla contagem.

Em 2011, após o segundo ano do PMCMV, percebe-se uma redução de 7,4% em imóveis considerados inadequados, passando de 26,4% para 19% e de 3,1% no déficit habitacional brasileiro. Este fato deve-se as políticas públicas de habitação.

## **2.2. Políticas Públicas de Habitação de Interesse Social**

O termo política pública refere-se a “[...] um instrumento de atuação do governo (em conjunto, ou não, com outros atores), que tem como cerne a solução não conflituosa de um problema percebido no público” (MOREIRA; SILVEIRA, 2015, p. 97). Ou seja, trata-se de um conjunto de ações e procedimentos que visam a resolução pacífica de conflitos na alocação de bens e recursos e com isto reduzir as desigualdades sociais (REIS, 2013).

Por intermédio das políticas públicas, o governo devolve à população uma parcela do que foi arrecadado com contribuições tributárias, com o objetivo de atender às necessidades básicas da população e/ou sanar um problema social (SIMÃO *et al.*, 2010 *apud* MOREIRA; SILVEIRA, 2015).

A Política Nacional de Habitação (PNH) surgiu em 1964 com a criação do Banco Nacional de Habitação (BNH) e do sistema por ele centralizado, no início do regime militar, em resposta à forte crise de moradia, decorrente de um processo de urbanização acelerado e buscando, por outro lado, obter apoio da massa popular (BONDUKI, 2008). Esse programa durou 22 anos e financiou 4,46 milhões unidades habitacionais, no entanto, apenas 33,6% destas no segmento de mercado popular (ROYER, 2009). Esse sistema tinha o Estado como agente promotor das políticas habitacionais, mas não havia subsídios, fazendo com que as pessoas que não possuíam renda para acessar as modalidades de financiamento do BNH fossem excluídas da política de habitação (ASSAD, 2012).

Com o fim da ditadura, ocorreu a dissolução do BNH, passando as políticas de habitação, e outras de interesse social, para os Estados e Municípios, deixando de existir uma política nacional de habitação. Isso contribuiu para iniciar o processo de captação de recursos públicos, por intermédio dos agentes financeiros. Assim, a Caixa Econômica Federal acabou incorporando as atividades anteriormente desenvolvidas pelo BNH, o que dificultou a implementação dos programas habitacionais e o acesso das famílias de baixa renda (SHIMBO, 2010; ASSAD, 2012).

Em 1995, no governo de Fernando Henrique Cardoso, 10 anos após o fim do BNH, houve a descentralização de recursos federais e introdução dos princípios de mercado com a política de crédito ao mutuário final (ARRETCHE, 2002). Nesse período, foi criado o programa “Carta de Crédito” com foco nas famílias com renda mensal de até 12 salários mínimos, por

meio de recursos do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimos (SBPE) e do FGTS (SHIMBO, 2010).

Em 2003, no governo Lula, foi criado o Ministério das Cidades, com a proposta de:

[...] romper com a tradição federal de uma abordagem segmentada da questão urbana, buscando integrar, sob uma única coordenação as áreas de habitação, saneamento, transportes urbanos e planejamento territorial. Desde a extinção do BNH, o país não possuía um órgão federal voltado à questão habitacional *latu sensu* (ASSAD, 2012, p.20).

Esta proposta corrobora com a definição da atual PNH que “visa promover condições de acesso à moradia digna a todos os segmentos da população, especialmente o de baixa renda, contribuindo, assim, para a inclusão social” (BRASIL, 2004, p.29).

Segundo Shimbo (2010), o Ministério das Cidades manteve e reformulou alguns programas como Carta de Crédito e o Pró-Moradia e criou o Programa Crédito Solidário. Posteriormente, foram criados novos programas destinados à população com renda mensal de até 3 salários mínimos. No entanto, apesar dos esforços do governo, em 2007, apenas 10% dos 500 mil contratos foram destinados às famílias com renda mensal de até 3 salários, ou seja, R\$1.140,00 na época (ROLNIK; NAKANO, 2009).

Assad (2012) afirma que apesar do déficit habitacional concentrar nas famílias com renda mensal de até 3 salários, as políticas habitacionais brasileiras até então privilegiaram as classes mais abastadas.

### **2.2.1 Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV)**

Em 2007, o governo criou o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), com uma série de medidas para alavancar o crescimento do País em 4 anos, dividindo-o em cinco blocos: Investimento e Infraestrutura; Estímulo ao crédito e financiamento; Melhoria do ambiente de investimento; Medidas fiscais e longo prazo; Desoneração e aperfeiçoamento do setor tributário (SAPORITO, 2015).

O PMCMV foi lançado 2009 como parte do PAC, por meio da Medida Provisória nº. 459/2009, posteriormente convertida na Lei nº 11.977/2009, “com o objetivo de incentivar a construção, a requalificação e a aquisição de unidades habitacionais, num contexto de crise econômica mundial como uma iniciativa anticíclica do governo federal para contê-la, gerando emprego e renda” (RODRIGUES, 2015, p. 18).

Segundo Moreira e Silveira (2015), o PMCMV surgiu na forma de pacote econômico voltado à habitação de mercado. No entanto, para atender os segmentos de maior déficit habitacional (famílias com renda mensal inferior a três salários), mudaram o foco do programa, passando a coordenação deste para a Secretaria Nacional de Habitação de Interesse Social. O PMCMV teve por objetivo reduzir em 14% o déficit habitacional, na época estimado em 7,2 milhões de moradias (REIS, 2013).

Assim, para viabilizar a aplicação das políticas públicas de acordo com a renda do grupo familiar e, por meio destas, reduzir o déficit habitacional, o programa foi subdividido em faixas conforme Quadro 1.

	Critérios de elegibilidade		
	PMCMV I (Lei 11.977 de 2009)	PMCMV II (Lei 12.424 de 2011)	Benefícios
<b>Faixa 1</b>	0 a 3 Salário Mínimo, ou até R\$1.395,00.	Renda bruta familiar de até R\$1.600,00	No mínimo 80% de subsídio, no caso do imóvel custar 96 mil; acesso ao Fundo Garantidor da Habitação Popular - FGHab; isenção de custos cartoriais.
<b>Faixa 2</b>	3 a 6 Salário Mínimo, ou até R\$2.790,00	Renda bruta familiar de até R\$3.100,00 (Decreto 7.499 de 2011), e de até R\$3.275,00 (Decreto 7.825 de 2012)	Subsídio de no máximo R\$25.000; acesso ao FGHab; descontos nos custos cartoriais; juros reduzido.
<b>Faixa 3</b>	6 a 10 Salário Mínimo, ou até R\$4.900,00	Renda bruta familiar de até R\$5.000,00 (Decreto 7.499 de 2011), elevado em RM até R\$5.400,00 (instruções Normativa 33 e 35 de 2012)	Acesso ao FGHab; juros reduzido; descontos nos custos cartoriais

Quadro 1 - Informações sobre as faixas de atendimento do PMCMV

Fonte: Rodrigues (2015, p. 46).

Para proporcionar o acesso à Faixa 1, o poder público local assina um termo de adesão ao PMCMV, ficando responsável por criar áreas de interesse social com infraestrutura urbana e mecanismos para incentivar a produção de habitação popular. Assim, cabe aos municípios realizar o cadastro das famílias interessadas em participar do PMCMV Faixa 1, selecionar os beneficiados, acompanhar as famílias por um ano, sendo 6 meses que antecedem a mudança e 6 meses já na nova moradia (RODRIGUES, 2015).

As operações relacionadas à Faixa 1 contam com recursos do Fundo Garantidor que são lastreado por recursos da União. Assim, permite a redução dos custos com base na eliminação dos seguros, nas operações contratadas por intermédio de entidades sem fins lucrativos, associações e cooperativas, os recursos são oriundos do Fundo de Desenvolvimento Social - FDS (AMORE, 2015). No entanto, conforme item 4 do anexo I da portaria 168, as operações de aquisição para a Faixa 1 têm como foco as capitais estaduais, regiões metropolitanas e nos municípios com população igual ou superior a 50.000 (cinquenta mil) habitantes (BRASIL, 2013).

Poderão, ainda, ser implementadas operações de aquisição de imóveis nos municípios com população entre vinte e cinquenta mil habitantes, desde que: a) possuam população urbana igual ou superior a setenta por cento de sua população total; b) apresentem taxa de crescimento populacional, entre os anos 2000 e 2010, superior à taxa verificada no respectivo Estado; e c) apresentem taxa de crescimento populacional, entre os anos 2007 e 2010, superior a cinco por cento (BRASIL, 2013).

Na modalidade Entidades, as famílias se organizam em forma de associação ou cooperativas, não havendo restrição quanto ao número de habitantes do município. No entanto, a Entidade Organizadora deverá ser uma entidade sem fins lucrativos, estar habilitada no Ministério das Cidades e se responsabilizar pela construção dos imóveis (BRASIL, 2014).

Já nas faixas 2 e 3, os recursos são oriundos do FGTS, sendo que as taxas de juros e os subsídios variam conforme a renda familiar (RODRIGUES, 2015). Visando ampliar o mercado habitacional e criar condições de atendimento às famílias com renda mensal de até 10 salários mínimos, estabeleceu-se um conjunto de subsídios de acordo com a renda do grupo familiar (RUFINO *et al.*, 2015). Os subsídios estabelecidos no programa são diretos e indiretos. Ambos são destinados às Faixas 1 e 2, sendo que na Faixa 1 pode chegar a 96% do valor financiado e o crédito destinado a essas famílias deve ser pago em 10 anos e na Faixa 2, o valor subsidiado pode chegar a R\$25.000,00. Quanto aos subsídios indiretos, estes se referem à variação das taxas de juros (RUFINO *et al.*, 2015).

Além da modalidade de aquisição por intermédio de incorporadora/construtora, a pessoa física interessada, pode pleitear o financiamento direto em uma agência da Caixa Econômica Federal, a qual analisa a proposta e enquadra o participante de acordo com sua faixa de renda. Para tanto, caso a unidade habitacional pretendida não tenha sido construída no PMCMV é preciso que o preço de venda esteja dentro do limite estabelecido para o município de localização do imóvel (RODRIGUES, 2015), conforme Tabela 2.

		<b>PMCMV I (2009-2010)</b>	<b>PMCMV II (2011 – 2015)</b>	
		Valor do Imóvel	Valor do Imóvel	
<b>Faixa 1</b>	Regiões Metropolitanas (RJ, SP, DF)	52 mil	76 mil	
	Cidades com mais de 100 mil habitantes	37 mil	65 mil	
	Cidades de 50 a 100 mil habitantes	37 mil	59 mil	
	Demais Cidades	37 mil	59 mil	
			Até 10-2011	A partir de 11-2011
<b>Faixa 2 e 3</b>	Regiões Metropolitanas (RJ, SP, DF)	130 mil	170 mil	190mil
	Cidades com mais de 100 mil habitantes	100 mil	150 mil	170 mil
	Cidades de 100 a 250 mil habitantes	80 mil	130 mil	145 mil
	Cidades de 50 a 100 mil habitantes	80 mil	100 mil	115 mil
	Demais Cidades	80 mil	90 mil	90 mil

Fonte: Adaptado de Andrade (2012)

Tabela 2 - Valores máximos para contratações no PMCMV

O PMCMV visa reduzir o déficit habitacional, promover emprego e renda, além de proporcionar às famílias de baixa renda condições atrativas para que estas possam adquirir uma moradia digna (BRASIL, 2014). No entanto, para adesão ao programa, a família deve atender algumas condições/requisitos, tais como: o grupo familiar não poderá ter participado de nenhum outro programa habitacional, não possuir residência própria ou financiamento habitacional, devendo ainda o rendimento familiar se enquadrar nas faixas salariais definidas para o programa (ANDRADE, 2012).

### 2.3 Avaliação da Satisfação dos Beneficiários

A avaliação das políticas públicas faz-se necessária, uma vez que o processo de descentralização dos serviços públicos deve estar relacionado à melhoria das condições de atendimento das demandas sociais, tendo em vista que há transferência de recursos públicos para tal fim (REIS, 2013).

Nesse sentido, Morais (2015 p. 59) destaca que:

As pesquisas de avaliação de ambientes construídos vêm conquistando cada vez mais destaque no diagnóstico da produção habitacional do país, contribuindo com informações essenciais para retroalimentar o processo de projeto e promover a melhoria da qualidade dos ambientes construídos, gerando maior valor para os clientes.

De acordo com Oliver (1980 *apud* MORAIS, 2015, p. 39), “antes da aquisição, as expectativas influenciam a própria aquisição do produto ou serviço; após a aquisição as expectativas geram reações no cliente e fornecem insumos para comparação e avaliação das aquisições realizadas”. Conhecer as necessidades, percepções e valores do público-alvo, eleva a possibilidade de elaboração de programas mais adequados a sua clientela (REIS, 2013). É relevante incorporar a percepção dos beneficiários no processo de avaliação, pois são estes

que de fato usufruem das moradias entregues e vivenciam seus resultados e implicações (MOREIRA; SILVEIRA, 2015).

Uma das características da avaliação pós ocupação refere-se à participação ativa do usuário final, considerando suas necessidades e a percepção deste em relação à moradia adquirida, na qual a satisfação do cliente é representada pelo valor percebido, ou seja, a representação social da habitação para o consumidor final (MORAIS, 2015). A avaliação que esse faz sobre a aquisição de um imóvel por intermédio do PMCMV é significativa, pois refere-se a oportunidade singular, tendo em vista a restrição de participação única no programa.

Dentre os autores que estudaram a avaliação de políticas habitação, sobre a ótica de satisfação das famílias contempladas pelo PMCMV como usuário final, destacam-se Reis (2013); Morais (2015); Moreira e Silveira (2015). Todos concordam que a percepção do beneficiário pode contribuir para implementação de melhorias na habitação de interesse social.

Reis (2013) analisou os resultados do PMCMV em Viçosa/MG, com ênfase na focalização e na percepção dos beneficiários, sob três dimensões, a unidade habitacional, o empreendimento e o seu entorno, por meio de análise multivariada. A autora estudou a percepção das famílias contempladas pelo PMCMV, como suporte para futuras implementações do programa, concluindo que este tipo de pesquisa “[...] é de grande importância para subsidiar os profissionais e gestores públicos como instrumentos para o aperfeiçoamento das políticas, com vistas à melhor alocação dos recursos e ao aumento do bem-estar da população” (REIS, 2013, p. 125).

Morais (2015) estudou a percepção dos beneficiários do PMCMV em três empreendimentos, nas cidades de Fortaleza, Maracanaú e Sobral, no estado do Ceará. O método utilizado para coleta de dados foi grupo focal e entrevista, visando verificar os pontos de satisfação e insatisfação com a moradia e entorno, a fim de propor melhorias no projeto de habitação de interesse social a partir da ótica dos clientes finais. Assim, as insatisfações observadas foram transformadas em diretrizes de melhoria na habitação de interesse social.

Moreira e Silveira (2015) realizaram o estudo com 132 famílias, do primeiro conjunto habitacional do Minha Casa Minha Vida entregue em Viçosa/MG, com objetivo de verificar a percepção dos moradores para as categorias moradia, conjunto habitacional e entorno, a fim de construir indicadores de desempenho a partir da percepção dos beneficiários. Os autores destacaram que a construção de indicadores é um recurso metodológico útil e capaz de auxiliar na avaliação dos programas sociais, uma vez que “fornecem importantes informações sobre a realidade habitacional e isso contribui para que o PMCMV alcance seus objetivos e se aprimore, desde que acompanhados e inseridos em um sistema maior de monitoramento e avaliação” (MOREIRA; SILVEIRA, 2015, p. 114).

Outro estudo relevante foi realizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), em parceria com a Secretária Nacional de Habitação e Ministério das Cidades, visando avaliar a percepção de satisfação dos beneficiários do PMCMV. O estudo compreendeu as famílias que receberam moradias da Faixa 1, até 31 de dezembro de 2012, sendo considerado uma amostra de 6.241 beneficiários do programa, por meio de coleta de dados por questionário, baseado na escala *Likert* (BRASIL, 2014).

Como complemento ao estudo anterior, foi realizado um estudo de caso com 5 empreendimentos com base em amostra aleatória simples, sendo entrevistados 1.011 pessoas. Neste estudo, buscou-se atender às necessidades da Secretária Nacional de Habitação e Ministério das Cidades no sentido de orientar o aprimoramento dos programas habitacionais, no processo de planejamento e gestão dos programas, além de reiterar o compromisso com a

difusão e a disseminação dos resultados alcançados, garantindo transparência e estimulando o controle social das políticas públicas urbanas (BRASIL, 2014).

### 3. Procedimentos metodológicos

A presente pesquisa tem natureza aplicada, apresenta uma abordagem qualitativa e quantitativa, e classifica-se, quanto aos objetivos, como exploratória e descritiva, visto que busca conhecer a satisfação dos beneficiários do PMCMV I – II (2009-2015) em São Gotardo-MG, a fim de proporcionar uma visão geral a cerca do problema (GIL, 2007). Buscou-se associar comentários e informações adicionais prestadas pelos informantes diretamente no formulário de coleta de dados a elementos quantificáveis. Conforme Flick (2009), a pesquisa quantitativa pode ser combinada com a pesquisa qualitativa visando fornecer um quadro mais abrangente da questão.

O estudo foi realizado na cidade de São Gotardo -MG, situada na mesorregião do Alto Paranaíba, possui população estimada, para 2016, em 34.728 habitantes, com IDHM de 0,736 (FJP, 2016b) e índice de GINI da renda domiciliar *per capita* em 2010 de 0,5173 (DATASUS, 2016).

Para o levantamento da população da pesquisa, utilizou-se dados fornecidos pelo Ministério das Cidades. Por meio do portal de acesso a informação, para obter o número de unidades habitacionais entregues aos moradores da cidade de São Gotardo/MG, durante o período de 2009-2015, por se tratar de população finita, ou seja, 1.145 famílias (BRASIL, 2016b), calculou-se a amostra considerando um índice de confiabilidade de 90% e nível de precisão de 5% (STEVESON, 1981). Assim, a amostra considerada neste estudo foi de 218 famílias, mas ao final da coleta, contou-se com 230 participantes.

O método utilizado para coleta de dados primários consiste em uma survey (ou levantamento), no qual foi aplicado questionário aos beneficiários do PMCMV na cidade de São Gotardo-MG. O questionário constitui uma série de perguntas organizadas visando a coleta de dados para a pesquisa, mediante respostas fornecidas pelos informantes, sem assistência direta do pesquisador (FACHIN, 2006).

Para a coleta de dados, utilizou-se questionário, composto por 23 perguntas estruturadas, sendo que os itens 1 ao 6 buscaram identificar o perfil do participante; as perguntas de 7 a 22 referem-se à caracterização do Imóvel. A questão 23 teve o propósito de identificar a percepção dos beneficiários do PMCMV em relação ao imóvel entregue, utilizando a escala de *Likert* de 5 pontos que, segundo Gil (2007), consiste na elaboração de questões solicitando às pessoas que se manifestem concordando ou discordando em relação ao enunciado proposto, a fim de identificar a satisfação do beneficiário em relação ao imóvel entregue. Procedeu-se à avaliação de vários itens, de modo que uma resposta que indica concordância plena recebe o valor mais alto, enquanto que aqueles itens em que o participante discorda totalmente da afirmativa é atribuído um valor mais baixo.

A coleta de dados ocorreu entre 15 de outubro e 30 de novembro de 2016, por intermédio de visitas às famílias contempladas pelo programa na cidade, sendo o questionário aplicado diretamente aos beneficiários do programa de forma presencial.

Para análise e discussão dos dados, foram utilizados os softwares *IBM SPSS Statistics 21.0®* e *Microsoft Excel 2010®* para a tabulação dos dados coletados, realização de análises por meio da estatística descritiva, frequência, média, porcentagem, elaboração de gráficos e tabelas com tabulação cruzada, e *test t Student* para amostras independentes (STEVENSON, 1981).

O test *t* de *Student* é um teste de hipótese que usa conceitos estatísticos para rejeitar ou não uma hipótese nula. Foi utilizado buscando obter uma análise mais relevante, a fim de verificar se há diferença estatisticamente significativa entre os escores obtidos de satisfação dos beneficiários do programa, sendo que para o nível de confiança de 95%, considera-se  $p < 0,05$  (STEVENSON, 1981).

Para analisar as informações adicionais prestadas pelos participantes, procedeu-se com a análise de conteúdo, em que a partir da leitura e análise dos dados, foi feita a categorização, onde as unidades de registro são agrupadas em categorias, definidas na literatura ou observadas no contexto do objeto de estudo (BARDIN, 1995). Buscou-se separar as variáveis da questão 23, em duas categorias: satisfação com o imóvel e satisfação com o entorno e acesso aos serviços públicos.

#### 4. Apresentação e análise dos resultados

Nesta seção, serão apresentados os resultados obtidos, através dos questionários aplicados aos beneficiários do PMCMV em São Gotardo-MG.

##### 4.1 Perfil dos Respondentes

Dentre as 230 pessoas que participaram da pesquisa, 63,04% são do sexo feminino, a maioria é casada ou tem união estável, 73,48%, com média de idade de 35 anos e escolaridade predominante, ensino médio completo. A Tabela 3 apresenta outras informações referente a amostra.

Renda atual do Grupo Familiar	Até R\$1.600,00	32,20%
	Entre R\$1.600,00 e R\$3.275,00	43,90%
	Entre R\$3.275,00 e R\$5.400,00	17,40%
	Acima de R\$5.400,00	6,50%
Escolaridade	Até 4º ano primário	15,22%
	Ens. Fundamental Incompleto	16,09%
	Ens. Fundamental Completo	14,35%
	Ensino Médio Incompleto	10%
	Ensino Médio Completo	27,83%
	Superior Incompleto	5,65%
	Superior Completo	10%
	Pós Graduação	0,87%
Bairros	Alto Bela Vista	3,91%
	Boa Esperança	13,91%
	Boa Vista	0,43%
	Centro	0,87%
	Jardim Sol Nascente	1,30%
	Geraldo Marques	6,52%
	Residencial Liberdade	23,04%
	Nossa Senhora Aparecida	0,43%
	Santa Terezinha	1,30%
	São Lucas	4,78%
	São Vicente	0,87%
	Serra Negra	2,61%
	Tancredo Neves	2,17%
	Saturnino Pereira	37,83%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 3 - Identificação do perfil dos respondentes

Quanto à possibilidade de utilizar o saldo do FGTS na aquisição do imóvel, somente 35,65% (82) famílias utilizaram o saldo do fundo de garantia como entrada para redução do valor financiado. Na pesquisa foi possível evidenciar que, em média, cada domicílio tem 3,33 moradores, sendo que 51,95% destes possuem emprego formal, com rendimento mensal do grupo familiar entre R\$1.600,00 e R\$3.275,00. O rendimento de 32,3% das famílias encaixa na faixa 1, na qual os subsídios chegam a 96% (RUFINO *et al.*, 2015). No entanto, não houve casas na faixa 1 do programa em São Gotardo (BRASIL, 2016b).

Pode-se associar o grau de empregabilidade à redução do número de famílias que dependem de benefício social do governo, visto que 137 (59,56%) famílias possuem crianças e somente 18,98% destas revelaram que participa do programa Bolsa Família.

A maioria dos participantes pertence aos bairros Saturnino Pereira (37,83%) e Residencial Liberdade (23,04%), devido a maior concentração de beneficiários do PMCMV nestes bairros. Contudo, procurou-se visitar as famílias contempladas pelo programa em toda a cidade, percorrendo 14 bairros, conforme Tabela 3.

## 4.2 Condições do Imóvel

Com o propósito de verificar a satisfação dos beneficiários do PMCMV, buscou-se primeiro conhecer o perfil dos pesquisados, o tipo de moradia anterior, quando o imóvel foi entregue, prazo médio de financiamento, para então compreender os aspectos que envolvem a percepção destes, como consumidores finais.

Pode-se dizer que o PMCMV possibilitou que 56,52% famílias deixasse a condição de inquilino, conforme Gráfico 1, sendo mais relevante para 57,69% destas (75 famílias) tinham um custo excessivo com aluguel, tendo em visto que o valor do aluguel era superior ao valor atual da prestação habitacional.

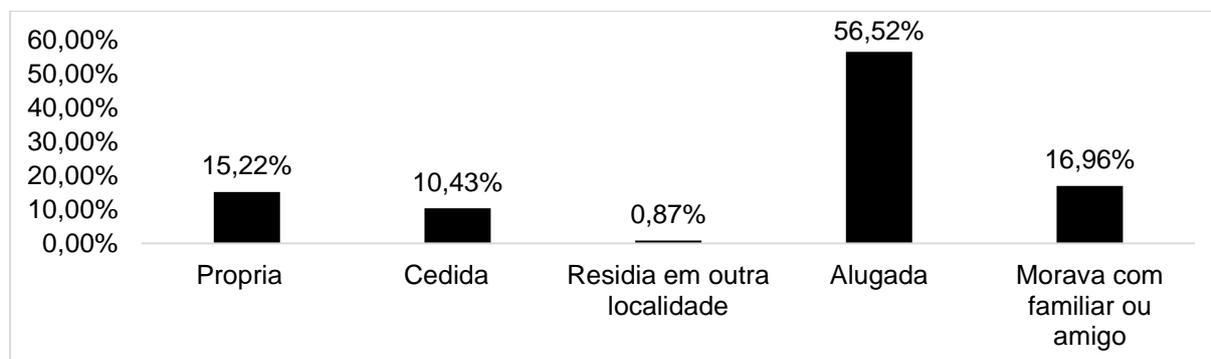


Gráfico 1 - Tipo de moradia anterior a moradia atual  
Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Dentre os 16,96% que declararam que moravam com familiar ou amigo, 20,51% visavam o compartilhamento de custos, enquanto para 79,59% o programa possibilitou a compra da casa própria antes de constituir família. O PMCMV motivou ainda a aquisição de moradia digna para aqueles que moravam em situação de desconforto, mesmo não pagando aluguel, como é o caso de quem reside em imóvel cedido ou em moradia própria, mas em condições precárias e normalmente construída em lote de algum familiar.

O prazo médio para pagamento do financiamento apontado na pesquisa é de 24 anos e 9 meses. Sendo que destes, 33,04% tomaram posse do imóvel em 2015, conforme gráfico 2.

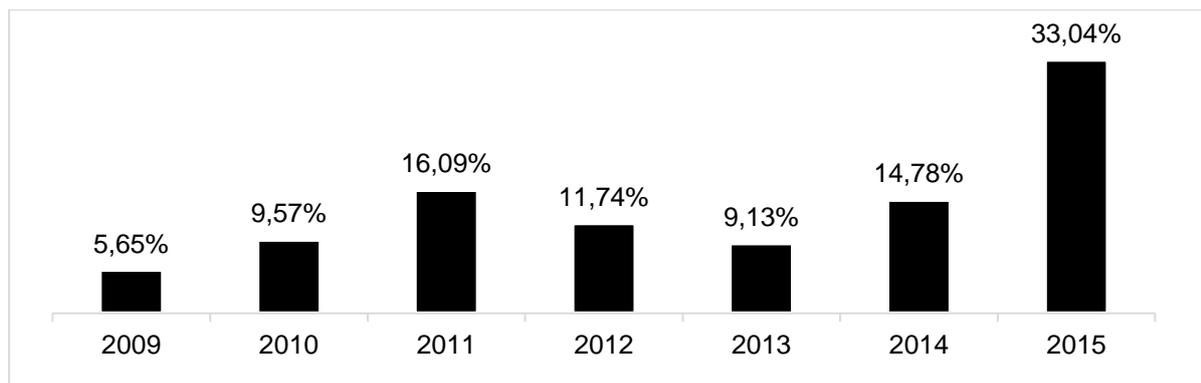


Gráfico 2 - Ano que o Imóvel foi entregue  
Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Buscou-se verificar se o prazo de entrega combinado foi cumprido. Constatou-se que as construtoras normalmente atrasam a entrega da obra. Pode-se observar, pela Tabela 4, que 48,26% das obras atrasaram. Isto causa desconforto, principalmente para aqueles que pagam aluguel (57,66%), pois precisam arcar com o custo mensal do aluguel e da parcela referente ao juro do capital já utilizado durante a obra. Fato mais significativo ainda para 56,25% dos pesquisados, pois declararam que o valor do aluguel era superior ao valor atual da parcela do financiamento. Este atraso representou um desembolso que não estava planejado para 64 famílias, tendo em vista que durante esse período necessitaram ajustar o orçamento.

A casa foi entregue no tempo combinado?	Frequência		Moradia anterior alugada				Moradia alugada, por valor superior ao valor atual da prestação.			
	Absoluta	Relativa	Sim		Não		Sim		Não	
Sim	119	51,74%	Sim		Não		Sim		Não	
Não	111	48,26%	64	57,66%	47	42,34%	36	56,25%	28	43,75%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 4 - Atraso na entrega da obra X Custo com aluguel

Este fato foi destacado pelo respondente 8, ao afirmar que “a casa demorou para ser entregue, durante esse período tive que pagar aluguel da outra casa e a parcela referente aos juros”. O participante 23 ressaltou o tempo de espera “foi mais de dois anos de espera, enquanto isso tinha que pagar aluguel e o juro do financiamento”. Já o respondente 35 frisou que está buscando o ressarcimento de parte desse gasto: “A entrega da casa demorou muito, por isso estamos na justiça”, todos moradores do bairro Saturnino Pereira.

Nesse sentido, outros fatores que podem influenciar na percepção de quem compra um imóvel, é a ocorrência de custos inesperados, a detecção de problemas estruturais como rachaduras nas paredes e a casa apresentar goteiras (Tabela 5), tendo em vista que, normalmente, são problemas que precisam de correção rápida para evitar danos maiores, conforme destacou o respondente 107: “já troquei o telhado, por causa de problemas”. Há ainda aqueles em que a casa não possui laje e enfrentam situação de desconforto causado por goteiras: “minha casa é de forro e, quando chove é um problema”, destacou o respondente 135, morador do bairro Saturnino Pereira.

A casa apresentou rachaduras ou, goteiras?	Frequência		Isso Implicou em custo para você?			
	Absoluta	Relativa	Sim		Não	
Sim	114	49,56%	73	64,03%	41	35,97%
Não	116	50,43%				

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 5- Problemas Detectados X Implicação em Custo

Nota-se que normalmente surgem problemas (49,13%), em que se destaca a implicação em custos para 64,03% destes. No entanto, 35,97% afirmaram que a construtora responsável pela obra se prontificou a solucionar o problema, como ilustrado na Tabela 5.

Contudo, apenas 8,70% declararam ter intenção de mudar em até 2 anos, dando indícios de que normalmente se sentem confortáveis: *“Apesar dos problemas, não considero que foi mau negócio, pois pagava aluguel e ainda temos que considerar a valorização do imóvel”*, ressaltou o respondente 219.

No tocante à reforma, verificou-se que 77,83% fizeram algum tipo de melhoria no imóvel, conforme Tabela 6. O item segurança foi o mais relevante, pelo fato de que maioria dos imóveis é entregue sem muro, seguido por ampliação e melhorias no imóvel. Somente 7,82% das moradias foram reformadas em virtude de problemas detectados. Houve casos que a reforma foi motivada por mais de um item.

Imóvel com alguma reforma?	O que motivou a reforma, no imóvel?											
			Segurança		Ampliação		Reforma / Melhoria		Problemas detectados		Outros	
Sim	179	77,83%	95	53,07%	70	39,11%	86	48,04%	14	7,82%	1	0,56%
Não	51	22,17%										

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 6 - Modificações no imóvel

O índice considerável de modificações no imóvel pode estar associado ao tamanho do imóvel, conforme evidenciou alguns respondentes, dentre eles, 42, 46, 132, 153 e 155, que reportaram que a cozinha é muito pequena. O participante 4 destacou que *“a área de serviço era só um tanque minúsculo e sem cobertura”*.

A estrutura do terreno também pode estar associada à demanda por mais investimento no imóvel, conforme relata o respondente 107: *“Tive que fazer muro de arrimo de cerca de 3 metros e, ainda gastar com reformas devido ao uso de material de baixa qualidade”*.

No entanto, observou-se ainda que há situações em que a única opção foi improvisar, conforme apontado pelo respondente 179, onde *“a casa foi construída abaixo do nível da rua, foi preciso improvisar na calçada para evitar que a água da chuva entrasse para dentro do lote”*.

As modificações nos imóveis podem ainda estar associadas ao fato de que apenas 27,39% dos beneficiários conseguiram negociar adequações no imóvel durante a construção. É importante ressaltar que para os moradores do bairro Saturnino não havia essa possibilidade. Assim, 44,06% dos demais beneficiários conseguiram negociar com a construtora.

### 4.3 Percepção dos Beneficiários

Neste tópico, buscou-se verificar a percepção dos beneficiários do PMCMV (faixa 2) em relação ao imóvel e entorno/acesso aos serviços públicos nas proximidades, por meio de análise dos escores e test *t Student* dos itens constantes na questão 23 do formulário de coleta de dados, sendo que o participante afirmava seu grau concordância ou discordância com base na escala *Likert* de 5 pontos.

Analisando a Tabela 7, de acordo com escores obtidos na pesquisa, referentes às condições gerais do imóvel, pode-se perceber que, no geral, os homens (escore 3,60), estão mais satisfeitos que as mulheres (3,38). Os itens mais significativos na diferença de percepção entre homens e mulheres são: segurança (3,39 – 2,79); escoamento de água da chuva e rede de esgoto (3,59 – 3,28); o tamanho da área de serviço (2,93 – 2,70), tamanho dos dormitórios (3,80 – 3,46), repartição dos cômodos (4,02 – 3,77), temperatura / ventilação natural (4,33 – 3,98) e ainda quando se trata de umidade / infiltração (3,40 – 2,96). No entanto, a avaliação que as mulheres fazem quando se trata de melhorias no bem-estar da família é mais satisfatória.

Descrição	Todos os participantes		Percepção por gênero	
	Escore	Desvio Padrão	Homens	Mulheres
O imóvel quando entregue era seguro	3,01	1,449	3,39	2,79
O escoamento da água em calhas, ralos e caixa coletora (rede de esgoto) é satisfatório.	3,39	1,333	3,59	3,28
O tamanho da área de serviço é bom	2,79	1,458	2,93	2,70
O tamanho da casa é adequado	3,66	1,311	3,72	3,63
Os cômodos são bem dividido / estruturados.	3,86	1,174	4,02	3,77
O tamanho dos dormitórios é satisfatório.	3,59	1,341	3,80	3,46
NÃO Precisei ampliar o número e a localização das tomadas	3,23	1,588	3,29	3,20
A temperatura de minha casa é agradável (nem muito quente, nem muito fria e com boa ventilação).	4,11	0,944	4,33	3,98
Minha casa NÃO apresentou problema de umidade / Infiltração	3,12	1,443	3,40	2,96
A qualidade dos serviços de acabamento foi como esperado	2,48	1,373	2,53	2,46
A acessibilidade da minha casa é boa (quanto ao nível em relação a rua, escadas e dimensões das portas)	3,88	1,119	3,82	3,91
A nova casa proporcionou aumento de "Bem-estar" à minha família	4,44	0,795	4,38	4,48
<b>Escore de Satisfação com o Imóvel</b>	<b>3,46</b>		<b>3,60</b>	<b>3,38</b>

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 7 - Satisfação em relação ao imóvel

A próxima análise é referente à satisfação com o entorno e acesso aos serviços públicos, mostrados na Tabela 8.

Descrição	Todos os participantes		Percepção por gênero	
	Média Geral	Desvio Padrão	Homens	Mulheres
A iluminação pública na minha rua e nas proximidades é boa	3,96	1,187	4,07	3,90
Nas proximidades há lugar para lazer (que me atende)	1,88	1,167	1,98	1,83
Possui PSF (acesso ao SUS) nas proximidades.	3,46	1,356	3,31	3,54
Possui escola nas proximidades (que me atende)	2,83	1,334	2,82	2,84
A qualidade do sinal de telefonia e internet é satisfatório	3,88	1,216	3,87	3,88
O serviço básico de correios demorou a ser normalizado	3,60	1,604	3,68	3,55
Atualmente o serviço de entrega dos correios é satisfatório	3,36	1,777	3,60	3,21
Tenho boa convivência com os vizinhos	4,28	0,883	4,24	4,31
Estou satisfeito com a localização da nova casa	4,25	0,946	4,31	4,21
Nas proximidades há creche (que me atende)	2,57	0,857	2,61	2,55
Os pontos de comércio nas proximidades é satisfatório	2,84	1,355	2,88	2,82
<b>Escore de satisfação em relação ao entorno e acesso aos serviços públicos</b>	<b>3,36</b>		<b>3,40</b>	<b>3,33</b>

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 8- Satisfação em relação ao entorno e acesso aos serviços públicos

Observando a Tabela 8, percebe-se que não há diferença significativa entre a percepção de homens e mulheres. Embora, de forma geral, os escores não representem insatisfação, é preciso levar em consideração que há lugares, como o bairro Residencial Liberdade e Saturnino Pereira 3, que o serviço de correios ainda não foi regularizado, conforme apontado pelo respondente 194 (Bairro Residencial Liberdade): *“Moro neste endereço há mais de dois anos e até hoje não tem serviço de correios no bairro”*; e o respondente 8 (bairro Saturnino Pereira): *“Não tem serviço de correios, precisamos buscar na agência”*.

Outro fator relevante é o distanciamento dos serviços básicos de educação, creche e estabelecimento de ensino. Os escores apontados na pesquisa foram de 2,57 e 2,83, conforme Tabela 8, respectivamente, evidenciando o distanciamento destes estabelecimentos, conforme destacou o respondente 24, morador do Bairro Saturnino Pereira: *“Não temos creche para deixar as crianças, é preciso pagar para vizinhas, cuidadoras e, sai caro”*.

Ao associar a satisfação ao local de moradia, constatou-se que os moradores do Bairro Saturnino Pereira, de modo geral, estão mais insatisfeitos, apresentando escore (3,11), próximo de (indiferente), conforme Tabela 9. Isso pode estar associado ao fato de que a contratação da construtora ocorreu por meio de processo licitatório, visto que o terreno era público. Nesse sentido, a construtora tem como foco o projeto em si e tende a trabalhar com projeto padrão, conforme evidenciado na pesquisa pelo participante 23: *“A construtora não permitia nem visitas durante a obra, que dirá mais negociar algum item de acabamento”*. Essa postura mais rígida, pode estar associado a seriedade na execução das obras, visto que buscava atender especificamente os requisitos do contrato.

	Satisfação			Aspectos Sociais		
	Índice Geral	Imóvel	Entorno e acesso a serviços públicos	Renda Mensal inferior RS1.600,00	Escolaridade máxima ensino fundamental	Moradia Anterior Alugada
Bairro Saturnino (87 famílias)	3,15	3,11	3,20	48,28%	41,38%	66,67%
Todos os participantes (230 famílias)	3,41	3,46	3,36	32,20%	45,66%	56,52%

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

Tabela 9 - Satisfação X localização

Com o intuito de identificar diferenças significativas entre as médias, procedeu-se à análise por meio de teste *t Student*, para amostras independentes, tendo em vista que o conjunto de dados da pesquisa apresentou distribuição normal, verificada com base no teste de Kolmogorov-Smirnov, indicado para grande número de observações, como no caso deste estudo (ANDRADE *et al.*, 2015).

Assim, buscou verificar se há diferença estatisticamente significativa no escore de satisfação com o imóvel, entre os beneficiários que conseguiram negociar itens de acabamento com a construtora e àqueles que receberam um imóvel padrão; se os beneficiários que promoveram alguma reforma/ampliação no imóvel apresenta maior escore de satisfação com a moradia quando comparado com as famílias que mantem conforme entregue pelo programa e, por último se aqueles que recebem bolsa família, estão mais satisfeitos com o imóvel quando comprado com o grupo que não recebem benefício social (Tabela 10).

		N	Média	Desvio-padrão	Valor p (Teste t)
Foi possível negociar algum item de acabamento com a construtora (ii) X Escore de satisfação com o imóvel (i) <sup>1</sup>	Não	80	3,344	0,710	0,033*
	Sim	63	3,592	0,625	
Fez reforma ou ampliação (iii) X Escore de satisfação com o imóvel (i)	Não	51	3,606	0,606	0,101 <sup>NS</sup>
	Sim	179	3,422	0,726	
Uso do saldo de FGTS (iv) X Escore de satisfação com o imóvel (i)	Não	148	3,362	0,692	0,030*
	Sim	82	3,646	0,693	
Benefício Social (v) X Escore de satisfação com o imóvel (i)	Não	26	3,484	0,614	0,204 <sup>NS</sup>
	Sim	204	3,298	0,713	

Fonte: Resultados da Pesquisa (2017)

<sup>1</sup> Foi desconsiderado os moradores do bairro Saturnino Pereira, tendo em vista postura mais rígida da construtora que executou a obra.

\* Significativo a um nível de 0,05.

<sup>NS</sup> Não significativo.

Tabela 10 - Test t Student – Satisfação com o Imóvel

Analisando a Tabela 10 e, especificamente o teste *t Student*, pode afirmar que, estatisticamente, não há diferença de média entre as variáveis: escore de satisfação com o imóvel (i) e; (iii) a ocorrência de reforma ou ampliação no imóvel ( $t=0,101$ ). Nesse sentido, considera-se que o fato de reformar ou não o imóvel, não resulta em diferença na percepção do beneficiário. Pode-se considerar ainda que as famílias assistidas pelo programa bolsa família (v) apresenta escore de satisfação com a nova moradia estatisticamente igual aos demais beneficiários do PMCMV.

Ainda por meio da Tabela 10, percebe-se que há diferença estatisticamente significativa entre aqueles que conseguiram (ii) negociar adequações no imóvel durante na fase de construção e (i) escore de satisfação com a moradia ( $t=0,033$ ). Nesse sentido, pode-se afirmar que a adequação do imóvel ao perfil do beneficiário está diretamente relacionado a satisfação com a moradia.

Constatou-se ainda, que há diferença significativa entre as variáveis (i) escore de satisfação com o imóvel e (iv) a possibilidade de reduzir o valor financiado com base no uso do saldo de FGTS. Logo, pode-se afirmar que a redução do valor financiado com a utilização do saldo de FGTS influencia na satisfação com o imóvel ( $t=0,030$ ), conforme ilustrado na Tabela 10.

## 5. Considerações finais

O trabalho se propôs conhecer os aspectos relacionados à satisfação dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida em São Gotardo – MG, especificamente no que se refere à moradia, o entorno e acesso aos serviços públicos nas proximidades.

Observou-se que os homens apresentaram uma leve tendência a estarem mais satisfeitos que as mulheres, no que refere às condições da moradia, destacando as variáveis segurança, dispersão dos cômodos, ventilação natural e área de serviço, no entanto, representam apenas 36,96% da amostra. Constatou-se ainda, que os moradores do bairro Saturnino Pereira apresentam um grau de satisfação menor, quando comparado com a população dos demais bairros. Isto pode estar associado a uma postura mais rígida da construtora que executou a obra, tendo em vista que não existia a possibilidade de negociar adequações no imóvel.

Objetivando extração de informações mais relevantes, buscou-se verificar se há diferença significativa entre as médias, por intermédio do test *t Student*, constatou-se que a possibilidade de negociar com a construtora adequações no projeto referente a itens de acabamento e utilizar o saldo de FGTS na aquisição como alternativa para reduzir o valor do financiamento, influenciam na satisfação do beneficiário.

Verificou-se que, normalmente, a fase de construção do imóvel é postergada, ocasionando atrasos na entrega da moradia à família. Além disso, a percepção dos beneficiários pode ter sido afetada pelo índice considerável de fatores negativos como ocorrência de rachaduras e goteiras (49,13%). usualmente, após a posse, os beneficiários fazem melhorias/reformas nos imóveis (77,83%), a fim de torná-los mais seguros ou mesmo melhor atender à família, tendo em vista que normalmente os imóveis são entregues sem muro e com área de serviço exposta. E, ainda pode estar associado à ideia de valores que as famílias de baixa renda absorvem dos moradores de classe média e alta, mesmo que estas ideias não sejam adequadas à situação da família de baixa renda (MORAIS, 2015).

Conhecer a percepção do beneficiário do programa é pertinente, pois a partir desta é possível promover melhorias, a fim de possibilitar melhor alocação dos recursos públicos, gerar valor para o beneficiário, proporcionando um atendimento mais satisfatório das famílias, que, conforme Reis (2013), a percepção dos beneficiários serve como instrumento para aperfeiçoamento das políticas públicas de habitação, a fim de proporcionar melhor alocação dos recursos públicos.

As limitações do estudo baseiam-se na superficialidade dos dados quantitativos, que não permitem a análise mais significativa no sentido de identificar, se o escore relativamente alto de aumento de bem-estar (4,44 numa escala de 1 a 5) deve-se a satisfação com a moradia atual ou, se está relacionado às condições gerais da moradia anterior.

Sendo assim, sugere-se como proposta para novos estudos, pesquisas que busquem entender os aspectos associados ao aumento de bem-estar e, ainda identificar os fatores relacionados à assimetria de informação que envolve o processo de construção e comercialização de moradias do PMCMV.

## Referências

AMORE, C. S. Minha Casa Minha Vida” para iniciantes. in: **Minha casa... e a cidade? avaliação do programa minha casa minha vida em seis estados brasileiros (e-book)**. Org AMORE, C.S.; SHIMBO, L.Z.; RUFINO, M.B.C.. 1. ed. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2015. Disponível em: <[http://www.observatoriodasmetrololes.net/images/abook\\_file/mcmv\\_nacional2015.pdf](http://www.observatoriodasmetrololes.net/images/abook_file/mcmv_nacional2015.pdf)> Acesso em: 18 maio 2016.

ANDRADE, G.V.M. **Políticas Habitacionais Brasileiras: uma avaliação do Programa Minha Casa Minha Vida em suas duas edições**. Projeto de Graduação. Universidade Federal do Rio de Janeiro URFJ. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://monografias.poli.urfj.br/monografias/monopoli10004918.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2016.

ANDRADE, S.M.; FISCHER, A.S.; STEFANO, S.R. Confiança Organizacional e Interpessoal como uma Dimensão de Clima Organizacional. **BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos**. São Leopoldo, RS, Vol. 12 n° 2, 2015. pp. 155 a 166. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zBn-e3FJEhEJ:revistas.unisinos.br/index.php/base/article/download/base.2015.122.06/4687+&cd=2&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=br>>. Acesso em: 28 nov. 2016

ARRETCHE, M. Federalismo e Relações Intergovernamentais no Brasil: A Reforma de Programas Sociais. **DADOS – Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, Vol. 45, n°3, 2002, pp. 431 a 458. Disponível em <<http://www.fflch.usp.br/dcp/assets/docs/Marta/ArretcheDados2003.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2016

ASSAD, F. A. **Negócios sociais no Brasil: oportunidades e desafios para o setor habitacional**. 2012. Tese (doutorado). Universidade de São Paulo. São Paulo, 2012. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-12042013-133819/en.php>>. Acesso em: 18 maio 2016

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 17 abr. 2016

\_\_\_\_\_. **Lei 10.257/2001 Estatuto das Cidades**. Dispõe sobre a regulamentação dos arts. 182 e 183 da Constituição Federal e estabelece diretrizes gerais da política urbana, 2001. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LEIS\\_2001/L10257.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm)>. Acesso em: 16 abr. 2016

\_\_\_\_\_. **Lei 11.977/2009**. Dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV e a regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas. Brasília, 2.009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2009/lei/11977.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2009/lei/11977.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2016

\_\_\_\_\_. **Política Nacional de Habitação**. Ministério das Cidades, 2.004. Disponível em: <[http://www.sst.sc.gov.br/arquivos/id\\_submenu/230/politicanacionalhabitacao.pdf](http://www.sst.sc.gov.br/arquivos/id_submenu/230/politicanacionalhabitacao.pdf)>. Acesso em: 24 abr. 2016

\_\_\_\_\_. **Portaria 168**. Ministério das Cidades, 2013. Disponível em: <[http://www.cbic.org.br/sites/default/files/Portaria\\_M\\_Cidades\\_168.pdf](http://www.cbic.org.br/sites/default/files/Portaria_M_Cidades_168.pdf)>. Acesso em: 08 nov. 2016

\_\_\_\_\_. **Programa Minha Casa, Minha Vida – Dados do PMCMV por UF - 2009 - 2015**. Ministério das Cidades, Secretária Nacional de Habitação, 2016a. MCidades e-SIC Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão, 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério das Cidades/Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República. **Pesquisa de satisfação dos beneficiários do Programa Minha Casa Minha Vida**. Brasília, DF: MCIDADES; SNH; SAE-PR; IPEA, 2014.

\_\_\_\_\_. **Programa Minha Casa, Minha Vida – São Gotardo/MG**. Ministério das Cidades, Secretária Nacional de Habitação, 2016b. MCidades e-SIC Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão, 2016.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1995.

BONDUKI, N. **Política habitacional e inclusão social no Brasil: revisão histórica e novas perspectivas no governo Lula**. 2008. Dissertação (Mestrado). Universidade São Judas Tadeu. Disponível em: <[http://mirror.usjt.br/arq.urb/numero\\_01/artigo\\_05\\_180908.pdf](http://mirror.usjt.br/arq.urb/numero_01/artigo_05_180908.pdf)>. Acesso em: 07 jun. 2016

CHERKEZIAN, H.; BOLAFFI, G. Os Caminhos do Mal-Estar Social: Habitação e Urbanismo no Brasil. **Novos Estudos CEBRAP** n.50, março 1998 pp. 125-147. Disponível em: <[http://novosestudios.uol.com.br/v1/files/uploads/contents/84/20080627\\_os\\_caminhos\\_do\\_mal\\_estar.pdf](http://novosestudios.uol.com.br/v1/files/uploads/contents/84/20080627_os_caminhos_do_mal_estar.pdf)>. Acesso em: 06 out. 2016

DATASUS. **Índice de Gini da renda domiciliar per capita - Minas Gerais**. 2016. Disponível em: <<http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/ibge/censo/cnv/ginimg.def>>. Acesso em: 06 out. 2016

FACHIN, O. **Fundamentos de Metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FJP – FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. Centro de Estatística e Informação. **Déficit habitacional no Brasil – Relatório 2013-2014**. Belo Horizonte, 2016a, 94 p. Disponível em:

<http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/cei/informativos-cei-eventuais/634-deficit-habitacional-06-09-2016/file>>. Acesso em: 29 set. 2016

\_\_\_\_\_. Centro de Estatística e Informação. **Déficit habitacional no Brasil – Relatório 2011-2012**. Belo Horizonte, 2015, 128 p. Disponível em: <http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/cei/559-deficit-habitacional-2011-2012/file> >. Acesso em: 29 set. 2016

\_\_\_\_\_. Centro de Estatística e Informação. **Déficit habitacional municipal no Brasil – Relatório 2010**. Belo Horizonte, 2013, 80 p. Disponível em: <http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/cei/deficit-habitacional/216-deficit-habitacional-municipal-no-brasil-2010/file> >. Acesso em: 29 set. 2016

\_\_\_\_\_. Centro de Estatística e Informação. **Déficit habitacional no Brasil – Relatório 2009**. Belo Horizonte, 2012, 112 p. Disponível em: <http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/cei/deficit-habitacional/185-deficit-habitacional-2009/file>>. Acesso em: 29 set. 2016

\_\_\_\_\_. Centro de Estatística e Informação. **Déficit habitacional no Brasil – Relatório 2007-2008**. Brasília, 2011, 141 p. Disponível em: <http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/cei/deficit-habitacional/110-deficit-habitacional-no-brasil-2008/file>>. Acesso em: 29 set. 2016

\_\_\_\_\_. **Perfil dos Municípios**, 2016b. Disponível em: [http://atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil\\_m/sao-gotardo\\_mg](http://atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/sao-gotardo_mg)>. Acesso em: 06 out. 2016

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MORAIS, M.V. **Proposta de melhoria do projeto de habitação de interesse social a partir da visão dos clientes finais**. Dissertação (Mestrado). Fortaleza, 2015, 195 p. Disponível em: [http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/13075/1/2015\\_dis\\_mvmais.pdf](http://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/13075/1/2015_dis_mvmais.pdf)>. Acesso em: 21 out. 2016

MOREIRA, V. D. S., SILVEIRA, S.D.F.R. Indicadores de desempenho do Programa Minha Casa, Minha Vida: avaliação com base na satisfação dos beneficiários. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**. São Paulo, v. 20, n. 66, Jan./Jun. 2015. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cgpc/article/view/41079>>. Acesso em: 14 maio 2016.

REIS, F.N.S.C. **Programa “Minha Casa, Minha Vida”: Estrutura Lógica, Focalização e Percepção dos Beneficiários**. Dissertação (Mestrado). Viçosa, MG, 2013, 145 p. Disponível em: <http://www.locus.ufv.br/bitstream/handle/123456789/1983/texto%20completo.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 23 out. 2016

RODRIGUES, L.D.P. **A produção habitacional do programa Minha Casa Minha Vida na região metropolitana de São Paulo**. 2015. Tese (doutorado). São Paulo, 2015. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde-29072015-144127/pt-br.php>>. Acesso em: 17 abr. 2016

ROLNIK, R; NAKANO, K. As Armadilhas do Pacote Habitacional. **Le Monde Diplomatique Brasil**, ano 2, n.20, marco-2009. Disponível em: <http://www.diplomatique.org.br/artigo.php?id=461>>. Acesso em: 07 jun. 2016

ROYER, L.D.O. **Financeirização da política habitacional: limites e perspectivas**, 2009. Tese (doutorado). USP / Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. São Paulo, 2009. Disponível em: [http://www.fau.usp.br/deprojeto/labhab/biblioteca/textos/royer\\_doutorado.pdf](http://www.fau.usp.br/deprojeto/labhab/biblioteca/textos/royer_doutorado.pdf)>. Acesso em: 07 jun. 2016

RUFINO, L.Z.; KLINTOWITZ, D.C.; MENEGON, N.M.; Uemura, M.M.; FERREIRA, A.C.; FRIGNANI, C.; BARRETO, F. A produção do Programa PMCMV na Baixada Santista: habitação de interesse social ou negócio imobiliário? ... in: **Minha casa... e a cidade? avaliação do programa minha casa minha vida em seis estados brasileiros (e-book)**. org AMORE, C.S; SHIMBO, L.Z.; RUFINO, M.B.C. 1. ed. Rio de Janeiro: Letra Capital, 2015. Disponível em: [http://www.observatoriodasmetropoles.net/images/abook\\_file/mcmv\\_nacional2015.pdf](http://www.observatoriodasmetropoles.net/images/abook_file/mcmv_nacional2015.pdf)> Acesso em: 18 maio 2016

SAPORITO, J.T. **Análise Do Programa Minha Casa Minha Vida para Empreendimentos voltados para famílias classificadas na faixa 1 do programa**. São Paulo, 2015. Disponível em: <http://poli-integra.poli.usp.br/library/pdfs/ba59c98e0f940227755317a148cd6f73.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2016

SHIMBO, L.Z. **Habitação Social, Habitação de Mercado: a confluência entre Estado, empresas construtoras e capital financeiro**. São Paulo, 2010. Tese (doutorado). Universidade de São Paulo. 2010. Disponível em: [http://www.iau.usp.br/pesquisa/grupos/habis/biblioteca/digital/teses/Habita%C3%A7%C3%A3o%20Social\\_Habita%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mercado.pdf](http://www.iau.usp.br/pesquisa/grupos/habis/biblioteca/digital/teses/Habita%C3%A7%C3%A3o%20Social_Habita%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mercado.pdf)>. Acesso em: 18 maio 2016

STEVENSON, Willian J. **Estatística Aplicada à Administração**. São Paulo: Harper & Row do Brasil, 1981.