

004

**O CAMINHO DO USUÁRIO NO PROGRAMA DE ARRENDAMENTO RESIDENCIAL.**

*Daniela Dietz Viana, Flávia Poetsch Ferreira, Luis Carlos Bonin, 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 às necessidades dos clientes finais dentro das restrições de recursos existentes. Neste sentido, o presente trabalho consiste no mapeamento do processo dividido em quatro grandes etapas: Cadastramento inicial, Seleção dos cadastrados, ocupação das unidades habitacionais e uso do empreendimento. Abrangendo desde a etapa de convênio entre a Caixa Econômica federal e as Prefeituras Municipais até a etapa de gestão condominial. Este estudo faz parte de um projeto de pesquisa mais abrangente que estuda o uso e operação dos empreendimentos tanto por parte dos usuários como das administradoras e demais agentes envolvidos no programa. O objetivo principal deste estudo é a compreensão do processo como um todo. O método de pesquisa utilizado foi entrevistas semi-estruturadas com os representantes dos diversos agentes envolvidos, estudo documental e participação em reunião junto aos candidatos ao arrendamento. A partir destas informações, foi possível a melhor compreensão dos processos, além da identificação dos principais pontos críticos do programa. Um dos resultados futuros para o estudo é o mapeamento de um processo ideal para ser implantado pela Caixa Econômica Federal nos próximos empreendimentos, otimizando o processo de coleta de dados da e até evitando as insatisfações dos candidatos ou usuários do programa. (PIBIC).