

SATISFAÇÃO DOS MORADORES DO PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA NO MUNICÍPIO DE ITAÚNA/MG

Heron Viterbre Debique Sousa¹, Ícaro Viterbre Debique Sousa², Antônio Mendes Magalhães Junior², Luiz Elpídio de Melo Machado²

*¹Universidade de Itaúna, Itaúna, Minas Gerais, Brasil
(heronviterbre@gmail.com)*

²Universidade Federal de Lavras, Lavras, Minas Gerais, Brasil

RESUMO:

O estudo da satisfação dos clientes que adquiriram suas moradias através do Programa Minha Casa Minha Vida é importante para as empresas do setor da construção civil. Isso porque permite identificar falhas e erros nos empreendimentos e se estão prejudicando o bem-estar dos moradores. A pesquisa realizada neste trabalho, através de entrevistas e questionários em conjuntos habitacionais construídos pelo programa na cidade de Itaúna/MG, tem o objetivo de identificar se os empreendimentos estão de acordo com as especificações previstas na ABNT NBR 15575 (2013) - Edificações Habitacionais - Desempenho e se estão atendendo às expectativas dos clientes. Uma amostra composta por sessenta e sete residências foi utilizada para as inferências sobre a população. Foram encontrados resultados muito positivos, indicando um grau de satisfação elevado dos moradores que avaliaram os imóveis com notas elevadas. Os quesitos relacionados a ruídos advindos das áreas externas e internas, desempenho térmico durante o verão, acessibilidade das edificações e a ventilação na área dos quartos foram os que mais geraram insatisfação.

Palavras-chave: conjunto habitacional; norma de desempenho; satisfação dos moradores.

SATISFACTION OF THE RESIDENTS OF THE "MINHA CASA MINHA VIDA" PROGRAM IN ITAÚNA/MG COUNTY

ABSTRACT:

The study of the satisfaction of the customers that acquired their homes through the "Minha Casa Minha Vida" program is important for the civil construction companies. That is because it allows us to identify flaws and errors on the enterprises and if they hurt the well-being of the residents. The research made in this assignment, through interviews and quizzes in housing estates built by the program in the city of Itaúna/MG, has the goal of identifying if the enterprises are up to date with the standards found in "ABNT NBR 15575 (2013)- Housing edifications- Performance ", and if they meet the clients expectations. A sample containing seventy-seven houses was used for the inferences about the population. Results were found positive indicating a high level of satisfaction of the residents who evaluated the estates with high grades. The standards related to noise from external and internal areas, thermal performance during the summer, accessibility of the properties and ventilation in the bedroom areas were the most unsatisfactory.

Keywords: housing; performance standard; satisfaction of residents.