

Universidade de Brasília  
Instituto de Ciências Sociais  
Departamento de Sociologia

VINÓLIA MARIA COSTA DE OLIVEIRA CURVINA

**PROGRAMA DE OLHO NA QUALIDADE MINHA CASA MINHA  
VIDA: a denúncia pública de beneficiários da política pública de  
habitação como instrumento de controle público-social**

Brasília  
2016

VINÓLIA MARIA COSTA DE OLIVEIRA CURVINA

**PROGRAMA DE OLHO NA QUALIDADE MINHA CASA MINHA  
VIDA: a denúncia pública de beneficiários da política pública de  
habitação como instrumento de controle público-social**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado ao Departamento de  
Sociologia da Universidade de  
Brasília, como requisito para  
obtenção do título de bacharel em  
Sociologia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dra. Sayonara  
Leal

Brasília  
2016

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este estudo a todas as pessoas que, de alguma forma, contribuíram e me auxiliaram durante esta jornada acadêmica.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao final de mais uma etapa em minha vida tenho muito a agradecer.

O agradecimento mais especial é dedicado ao meu filho Arthur Bernardo, que esteve presente desde a aprovação no vestibular e que teve paciência nos meus momentos de estudo.

Agradeço de forma também muito especial a minha avó Maria, pelo companheirismo e presença constante em minha vida.

Agradeço à Professora Dra. Sayonara Leal, minha orientadora, pela confiança em mim depositada.

Agradeço a minha família e amigos, pelo grande apoio e incentivo que me fizeram prosseguir em momentos difíceis.

Agradeço de maneira especial à equipe do Programa De Olho na Qualidade MCMV da CAIXA, grandes amigos que se transformaram em grandes parceiros, pelo apoio e incentivo que foram fundamentais para conclusão desta etapa e por suas contribuições inestimáveis à presente monografia.

Por fim, agradeço a Deus.

A todos, meus sinceros agradecimentos!

## RESUMO

O presente estudo monográfico faz uma análise dos direitos sociais, justiça social, do “sonho” da casa própria expressos em denúncias públicas enquanto dispositivos de controle público-social da questão habitacional no Brasil e da moradia digna. As denúncias se manifestam no quadro da política pública habitacional brasileira, o PMCMV, que disponibiliza o canal de comunicação com os beneficiários do Programa, De Olho na Qualidade MCMV, para tratar de manifestações que cidadãos e cidadãs exprimem em relação ao seu direito de habitar. A operacionalização da categoria de denúncia serve para compreendermos quatro formas principais que operações críticas dos beneficiários do MCMV ganham visibilidade na instância de controle público-social De Olho na Qualidade: a denúncia como desabafo e exposição de experiências domésticas vivenciadas no âmbito do conjunto habitacional; a denúncia como instrumento de ação cívica para reivindicar um direito constitucional relacionado à habitação; a denúncia como proteção decorrente do medo de violência; e a denúncia como sentimento de injustiça derivada de algum tipo de infração. Nos quatro casos estamos nos referindo à denúncia como portadora de demanda de algum tipo de justiça ou reparação, se referindo, em geral, à qualidade de vida no novo imóvel, seja em termos materiais ou conviviais. Por fim, a pesquisa dá ênfase ao De Olho na Qualidade como instrumento de controle público-social que ao mesmo tempo se traduz em mecanismo de controle público-estatal da vida dos usuários do Programa em seu novo habitat, fazendo, por exemplo, com que uns observem os comportamentos dos outros no usufruto do benefício, pode também reforçar o direito à habitação por parte de seus beneficiários.

**Palavras-chave:** Direito à moradia. Denúncia Pública. Controle Público-Social. Programa De Olho na Qualidade MCMV. Programa Minha Casa Minha Vida.

## **ABSTRACT**

The present monographic study analyzes social rights, social justice, the "dream" of own home, expressed in public denunciations as devices of public-social control of the housing issue in Brazil and decent housing. The denunciations are manifested within the framework of the Brazilian public housing policy, o PMCMV, which provides the channel of communication with the beneficiaries of the MCMV, Quality eye Program to deal with manifestations that citizens express about their right to live. The operationalization of the complaint category in order to understand four main ways that critical operations of the MCMV beneficiaries gain visibility in the public-social control instance. From an Eye on Quality: denunciation as an outburst and exposition of domestic experiences experienced in the scope Of the housing complex; Denunciation as an instrument of civic action to claim a constitutional right related to housing; Denouncing protection as a result of fear of violence; And denunciation as a sense of injustice derived from some kind of infraction. In the four cases we are referring to the complaint as a demand for some kind of justice, referring, in general, to the quality of life in the new property, whether in material or user-friendly terms. Finally, the research emphasizes the Eye on Quality as an instrument of public-social control that reinforces that the same time translates into a mechanism of public-state control of the life of the beneficiaries of the Program in the new habitat. For example, one observes the behaviour of others in the benefit, it can also reinforce the right to housing by its beneficiaries.

**Keywords:** Right to housing. Public denunciation. Public-Social Control. MCMV Quality Eye Program. My Home My Life Program.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
1.1 Justificativa.....	14
1.2 Objetivos.....	14
1.3 Hipótese central de trabalho .....	15
1.4 Estrutura do trabalho monográfico .....	15
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
2.1 Direitos Sociais, Justiça Social e o “Sonho” da Casa Própria .....	16
2.2 A Denúncia Pública como Dispositivo de Liberdade: de problemas íntimos a problemas públicos.....	20
2.3 Moradia/Habitação Digna.....	25
2.4 Políticas Públicas Habitacionais e o problema da moradia no Brasil: uma questão de justiça social .....	28
2.5 Programa Minha Casa Minha Vida e De Olho na Qualidade MCMV .....	31
<b>3. MÉTODO DE PESQUISA .....</b>	<b>45</b>
<b>4. ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>63</b>
<b>6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>67</b>
<b>APÊNDICE 1 – Questionário Oral .....</b>	<b>71</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Localização da amostra por Região.....	50
Gráfico 2	Quantidade de denúncias por motivo das amostras a serem selecionadas para entrevista.....	51
Gráfico 3	Percentual das denúncias por motivo.....	52



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Logomarca do Programa “De Olho na Qualidade” .....	37
Figura 2	Kit Educativo Programa “De Olho na Qualidade” .....	38
Figura 3	Chaveiro com número do 0800 “De Olho na Qualidade” .....	38
Figura 4	Fluxo de Atendimento.....	40
Figura 5	Nuvem Semântica.....	48

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Definição dos Motivos de Ocorrências .....	41
Tabela 2	Números do De Olho na Qualidade por Motivo de Ocorrência.....	43
Tabela 3	Definição dos Motivos de Denúncias.....	44
Tabela 4	Distribuição das denúncias por telefone em status de Concluídas por Motivo.....	50
Tabela 5	Distribuição dos registros das denúncias repertoriados a partir da nuvem semântica.....	57
Tabela 6	Distribuição das falas dos entrevistados que remetem aos registros das denúncias repertoriados a partir da nuvem semântica.....	60

## 1. INTRODUÇÃO

O direito à moradia no Brasil é uma garantia constitucional, recepcionado pela Constituição Federal do país, por meio da Emenda Constitucional nº 26/2000. O artigo 6º positivou o direito à moradia adequada, ou seja, com disponibilidade de água potável, saneamento básico, energia, aquecimento, iluminação, armazenamento de alimentos e coleta de lixo, como direito fundamental e social.

Somente nos anos 1930 o governo brasileiro passou a desenhar uma política para a habitação, tratando os problemas urbanos, em geral, como problemas sociais. Atualmente, o Brasil possui 5,8 milhões de famílias que não têm onde morar ou vivem em condições inadequadas e o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) é a política pública voltada para reduzir o déficit habitacional brasileiro criado no governo Luiz Inácio Lula da Silva. Desde sua criação já foram entregues cerca de 3 milhões de imóveis a cidadãos e cidadãs brasileiros(as) e destes cerca de 1 milhão se manifestaram a partir de instrumentos de mediação entre a Caixa Econômica e os beneficiários, tais como os serviços 0800 721 6268. Tais manifestações são classificadas em: informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

Neste sentido, em nosso trabalho propõe-se operar com a categoria de denúncia para compreendermos quatro formas principais que operações críticas dos beneficiários do MCMV ganham visibilidade na instância de controle público-social De Olho na Qualidade: a denúncia como desabafo e exposição de experiências domésticas vivenciadas no âmbito do conjunto habitacional; a denúncia como instrumento de ação cívica para reivindicar um direito constitucional relacionado à habitação; a denúncia como proteção decorrente do medo de violência; e a denúncia como sentimento de injustiça derivada de algum tipo de infração.

Nos quatro casos, estamos nos referindo à denúncia como portadora de demanda de algum tipo de justiça, se referindo, em geral, à qualidade de vida no novo imóvel, seja em termos materiais (aspectos físicos do imóvel e questões de infraestrutura da localidade onde a residência foi construída) ou conviviais (aspectos relacionados ao comportamento da vizinhança e respeito às regras de convivência em um conjunto habitacional).

Assim, temos na denúncia um objeto significativo acerca da moral que participa das relações sociais entre pessoas e entre estas e instituições da envergadura do poder público, o

qual dispõe de grande poder e meios para regulação de conflitos, reivindicações e insatisfações individuais e coletivas. Interessa-nos saber sobre as circunstâncias e motivações a partir das quais decorrem as denúncias estudadas no quadro do Programa De Olho na Qualidade MCMV e como estas se relacionam com o binômio direito do consumidor/direito social do cidadão e com o direito civil de se expressar em um espaço que institucionalmente foi implementado para se tornar um canal de comunicação entre cidadão/beneficiário e PMCMV, evitando, em princípio, formas jurídicas de intervenção do Estado em situações de descumprimentos de direitos e, mais especificamente, de regras contratuais.

A denúncia aparece como um tipo particular de dispositivo que desempenha o papel de acionar a crítica diante da insatisfação com um bem físico recebido como direito, no caso de um imóvel, dando visibilidade a algo, às vezes, circunscrito ao rol da intimidade, da vida privada doméstica, a um sentimento de indignação e descontentamento causados pelo incômodo em face de uma situação social ou da qualidade de um serviço ou produto. A denúncia é capaz de operar a passagem da manifestação de uma inquietação individual, íntima em uma questão que, devido a sua recorrência e anormalidade, pode redundar em um problema público afetando uma coletividade. A denúncia pode, por outro lado, desestabilizar o caráter normativo de um conjunto de ações e pode colocar em questão o princípio de eficiência e eficácia de uma política pública, constituindo-se também em instrumento que oportuniza a revisão e reestruturação de condutas e projetos. Ou seja, é, em alguma medida, insumo para repensarmos o direito e a (in)justiça.

Portanto, a denúncia pública acerca do que o cidadão/beneficiário manifesta como justo e injusto em suas operações críticas ao avaliarem suas moradias no espaço do Programa De Olho na Qualidade MCMV é relevante para a efetividade do PMCMV enquanto política pública de moradia no país. Assim, deve-se considerar de forma relevante as denúncias de cidadãos/beneficiários acerca da relação entre benefício e qualidade devida da moradia/habitação onde vivem.

O objeto da pesquisa é a denúncia pública como recurso de controle público-social no quadro do De Olho da Qualidade do Programa Minha Casa Minha Vida via manifestações de beneficiários-cidadãos a partir de seus regimes de justificativas em operações críticas sobre suas insatisfações acerca de suas moradias.

O interesse pelo tema se deve a duas razões principais. A primeira delas é a participação como funcionária da Caixa Econômica Federal na implantação do Programa De Olho na Qualidade MCMV em março de 2013. O segundo motivo é a importância que a habitação representa no bem-estar de uma população. A habitação é um bem de alta complexidade, tendo em vista a contextualização da problemática do déficit habitacional no Brasil, bem como da carência de habitação/moradia digna.

Nesse sentido, a principal indagação é: no quadro do PMCMV como famílias de baixa renda são atendidas no pós-ocupação, ou seja, após o recebimento das unidades habitacionais, caso possuam dúvidas sobre os seus direitos e deveres em relação à moradia recebida ou caso surjam problemas de vícios construtivos a quem recorrer e denunciar? Quem pode orientar e auxiliar as famílias de baixa renda beneficiárias do PMCMV? Qual o canal a ser utilizado?

O problema da habitação ultrapassa a questão econômica, é um forte indicador de subdesenvolvimento, cuja superação depende de políticas públicas específicas voltadas à população de baixa renda, fundamentalmente.

O simples crescimento econômico de um país não é capaz de trazer mudanças estruturais, ou seja, mudanças qualitativas na vida da população e um desenvolvimento que deve ser sustentável. O crescimento vertiginoso das cidades fez com que a questão urbana se convertesse em um dos principais problemas públicos a serem debatidos e enfrentados pela sociedade brasileira.

O PMCMV é a única política pública vigente destinada ao déficit habitacional brasileiro daí a relevância do Programa. Por sua vez, o Programa De Olho na Qualidade MCMV é o único programa de atendimento aos beneficiários do PMCMV.

Antes do Programa De Olho na Qualidade, não existia um atendimento especializado ao beneficiário do MCMV, pois caso ocorresse algum problema na unidade habitacional ou qualquer outra questão relacionada ao bem-estar do beneficiário na sua moradia, o beneficiário realizava as reclamações por meio do SAC ou Ouvidoria da CAIXA. No caso das denúncias essas são atendidas por empregado CAIXA da Ouvidoria e encaminhada ao Programa De Olho na Qualidade para o devido tratamento e direcionamento.

O Programa De Olho na Qualidade MCMV busca acompanhar sistematicamente as unidades habitacionais no âmbito do MCMV no sentido de que todos os empreendimentos do PMCMV terão a garantia de qualidade de todas as unidades habitacionais construídas.

Assim, em que sentido ele corresponde às características de instrumentos democráticos de controle público-social?

### **1.1 Justificativa**

A justificativa que anima este trabalho se vincula à essencialidade do acesso de todos e todas à habitação/moradia digna como um “bem em si”. Neste sentido, nos voltamos para o estudo de populações de rendas baixas e médias atendidas pelo Programa Minha Casa Minha Vida do governo federal, tendo como objeto específico de investigação o De Olho na Qualidade enquanto canal de comunicação entre usuário do Programa e a Caixa Econômica Federal, permitindo a exposição de operações críticas do beneficiário do PMCMV a partir de seus quadros de experiências sociais no pós-ocupação, no intuito de garantir com plenitude o direito à habitação. Portanto, defendemos que a deficiência de habitações, principalmente para as camadas mais pobres da população, deve ser observada com atenção, já que a habitação além de ser uma necessidade, serve como medida para a mensuração do desenvolvimento sustentável, ou seja, econômico, social, ambiental e cultural de uma nação.

Desta a forma, a pesquisa em questão se justifica pela necessidade de sistematizar e analisar uma série de dados relacionados as denúncias públicas no âmbito do Programa De Olho na Qualidade MCMV gerando informações e categorias inexistentes no intuito de subsidiar e propor melhorias nas políticas públicas habitacionais no Brasil voltadas à população de baixa de renda.

### **1.2 Objetivos**

O objetivo geral do presente Projeto de TCC é categorizar as denúncias públicas, bem como analisar a trajetória institucional de dez denúncias públicas no âmbito do Programa De Olho na Qualidade MCMV, averiguando como o Programa tratou o conteúdo dessas manifestações discursivas, tendo como valor referência o bem-estar dos beneficiários do PMCMV numa perspectiva de garantia de direito à habitação.

Aprofundando o objetivo geral em tela, os objetivos específicos são:

- verificar como funciona o Programa De Olho na Qualidade enquanto instrumento de controle público-social, bem como sua demanda por motivos das ocorrências;
- determinar e analisar as denúncias mais recorrentes e o que elas revelam sobre a capacidade crítica dos denunciadores em relação ao benefício moradia como direito social;
- identificar a finalidade das denúncias e o conteúdo da crítica apresentada pelos beneficiários do PMCMV, a partir dos registros de justiça e injustiça postulados nas manifestações desses cidadãos/cidadãs;
- identificar se o beneficiário está satisfeito com a nova moradia e com o atendimento da CAIXA;
- identificar se o beneficiário conhece o Programa “De Olho na Qualidade”, e se está satisfeito com o atendimento da CAIXA neste Programa e com o material disponibilizado.

### **1.3 Hipótese central de trabalho**

A denúncia pública veiculada pelo De Olho na Qualidade MCMV enquanto espaço de controle público-social e como categoria sociológica que remete a regimes de falas ancorados em operações críticas a partir da experiência vivida de cidadãos no âmbito do PMCMV, constitui instrumento que reforça o direito à habitação, no sentido do usuário contar com um canal de comunicação com a gestão do Programa.

### **1.4 Estrutura do trabalho monográfico**

Esta monografia está dividida em quatro partes, além desta introdução. Na primeira é apresentado o referencial teórico relacionado ao tema, na segunda são apresentados os métodos de pesquisa, o capítulo seguinte trata da análise dos resultados e por fim são realizadas as considerações finais especificamente no que diz respeito ao alcance dos objetivos previamente estabelecidos na mesma.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Direitos Sociais, Justiça Social e o “Sonho” da Casa Própria**

Desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos, da ONU, em 1948, os direitos sociais foram reconhecidos, junto com os direitos civis e os direitos políticos, no elenco dos direitos humanos: direito ao trabalho, direito ao salário igual por trabalho igual, direito à previdência social em caso de doença, velhice, morte do arrimo de família e desemprego involuntário, direito a uma renda condizente com uma vida digna, direito a repouso e ao lazer e o direito à educação (TELLES, 1998).

Marshall (1977) considera que “há uma espécie de igualdade humana básica associada com o conceito de participação integral na comunidade (...) o qual não é inconsistente com as desigualdades que diferenciam os vários níveis econômicos na sociedade” (MARSHALL, 1977, p. 62). Nesse compasso, a sociedade acolhe a compatibilidade entre igualdade de participação na sociedade, ou igualdade de cidadania, e as desigualdades embutidas na estrutura de classes sociais.

Marshall (1977, p. 63-64) parte da análise de três elementos particulares do conceito de cidadania: civil, político e social. O direito civil está relacionado ao exercício da liberdade individual e suas variantes, como a liberdade de ir e vir, de imprensa, pensamento e fé, bem como o direito à propriedade, de concluir contratos válidos e à justiça. O direito político remete à possibilidade de participar no exercício do poder político, seja como membro eleito de um dos organismos integrantes do Estado ou como seu eleitor. Por sua vez o elemento social refere-se “a tudo o que vai desde o direito a um mínimo de bem-estar econômico e segurança ao direito de participar, por completo, na herança social e levar a vida de um ser civilizado de acordo com os padrões que prevalecem na sociedade. De tal modo, relacionam-se principalmente com o direito a salário, saúde, educação, habitação e alimentação.

Marshall (1977, p.76) distingue cidadania e classe social, sendo cidadania “um status concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade. Todos aqueles que possuem o status são iguais com respeito aos direitos e obrigações pertinentes ao status”, já cidadania seria “a relação do indivíduo com o Estado, sendo vista como uma concessão



estatal, baseada na igualdade jurídica, com o reconhecimento dos direitos e o que de fato o indivíduo usufrui”.

É importante destacar que Marshall (1977) realiza o resgate do conceito de cidadania e o redireciona sobre novas bases, tendo como referencial analítico a Inglaterra de meados do século XX. Assim, o contexto histórico, econômico, político e social pelo qual passava a sociedade britânica, na época era completamente diferente do existente em outros países, inclusive pelo Brasil.

A cidadania é a relação do indivíduo com o Estado, sendo que os direitos individuais são conferidos num movimento em direção à cidadania ideal. A classe social, por outro lado, “é um sistema de desigualdade” (Marshall, 1977, p. 76). Assim, relaciona-se com a inserção do indivíduo no mercado de trabalho e, num marco liberal, sua existência é desejável, seja para ressarcir o trabalho realizado ou de forma a incentivar o desenvolvimento.

Marshall (1977) estabelece a relação crucial entre busca por igualdade, por meio da universalização da cidadania, e manutenção de um sistema de desigualdades, produzido pelo próprio desenvolvimento de uma economia de mercado, comprovando que a convivência entre ambos é desejável e necessária dentro da lógica capitalista vigente.

Nessa perspectiva, Carvalho (2008) mostra que os ingleses introduziram primeiramente os direitos civis, no século XVIII e, somente um século depois, após o exercício à exaustão desses direitos, os ingleses introduziram os direitos políticos. E os direitos sociais esperaram mais cem anos para sua implementação identifica duas importantes diferenças entre a trajetória inglesa e a brasileira: “a primeira refere-se à maior ênfase em um dos direitos, o social, em relação aos outros. A segunda refere-se à alteração na sequência em que os direitos foram adquiridos: entre nós o social precedeu os outros”. Entretanto, a maior diferença é que na Inglaterra os direitos políticos, civis e sociais foram conquistados e no Brasil doado segundo os interesses particulares dos governantes de plantão.

Por sua vez, Giddens apud Barbalet (1989) crítica a caracterização marshalliana do processo de evolução interna da cidadania. Tal processo se configuraria como um processo em escada, onde a conquista de um elenco determinado de direitos serviria inequivocamente como ponto de apoio ou degrau necessários à conquista do elenco seguinte de direitos.

No Brasil, a concepção universalista de direitos sociais foi incorporada ao nosso rol de direitos e liberdades tardiamente, apenas em 1988 com a nova Constituição, sendo uma

referência política importante na história recente, que foi celebrada como referência fundadora de uma modernidade democrática que prometia enterrar de vez 20 anos de governos militares (TELLES, 1998).

Telles (1998) destaca que “é certo que falar dos direitos sociais é um modo de se apropriar da herança da modernidade e de assumir a promessa de igualdade e justiça com que acenaram”. Contudo, ressalta-se que os direitos não nascem todos de uma vez, e sim paulatina e historicamente. Sendo que os direitos civis surgem da luta dos parlamentos contra os soberanos absolutos, os direitos políticos e sociais dos movimentos populares (BOBBIO apud DOMINGUES, 2001).

Para Bobbio (1992) “o problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, [é] não tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los. Trata-se de um problema não filosófico, mas político”. Conforme Carvalho (2008), se os direitos políticos garantem a participação no governo da sociedade, os direitos sociais garantem a participação na riqueza coletiva, e destaca “[...] os direitos sociais permitem às sociedades politicamente organizadas reduzir os excessos de desigualdade produzidos pelo capitalismo e garantir um mínimo de bem-estar para todos. A ideia central em que se baseiam é a da justiça social”.

Para Domingues (2001), em relação aos direitos sociais, pode-se dizer que, originalmente, a participação em comunidades locais dava ao sujeito certas prerrogativas de assistência. E com o tempo a legislação do trabalho, a educação, as pensões e outros direitos sociais se consolidaram como elementos fundamentais da cidadania, agora em sua dimensão social.

Os direitos sociais podem e devem ser universalistas, como são necessariamente os direitos civis e políticos em regimes democráticos. Além disso, conforme Domingues (2001) “a cidadania é certamente um fim, um valor em si, mas também consiste em um meio pelo qual a igualdade e a liberdade podem florescer. A questão, então, é como torna-la viável no limiar do século XXI”.

A habitação é inerente à condição do ser humano, haja vista que o indivíduo necessita de um habitat para se considerar seguro o que se reflete na existência cotidiana do ser como cidadão. Nesse compasso, a Constituição Federal de 1988, por meio do art. 6º, promulga e cria legislação que beneficie, proteja e facilite o direito à moradia. Portanto, o direito à moradia é um direito social que se enquadra na segunda geração dos direitos humanos.

Contudo, por se tratar do direito à moradia, a responsabilidade do Estado encontra-se intrínseca, tendo em vista a necessidade de garantia da dignidade da pessoa humana.

Diante do exposto, da necessidade de tornar os direitos sociais viáveis, Young (2001) propõe um ideal de democracia comunicativa no lugar da democracia deliberativa. No sentido que os interessados sejam escutados e suas necessidades/anseios sejam levadas em consideração para a implementação de soluções para o interesse coletivo. Como indica Young (2001), “Numa discussão em que pessoas diferentes, com objetivos, valores e interesses diferentes, tentam resolver problemas coletivos de maneira justa, não basta fazer afirmações e apresentar motivos. É preciso fazer escutar”.

E destaca também:

Numa democracia comunicativa os participantes da discussão visam a chegar a entendimentos sobre soluções para seus problemas coletivos. Apesar de serem raras as situações de discurso em que os participantes não possuem nenhum significado comum, as discordâncias, entendimentos divergentes e perspectivas diferenciadas também estão habitualmente presentes. Em situações de conflito que a discussão pretende solucionar, os grupos frequentemente partem de desentendimentos ou com um sentimento de não saber quem são seus interlocutores e de que seus próprios desejos, necessidades e motivos não serão comprometidos (YOUNG, 2001, p. 383).

Seguindo a abordagem da democracia comunicativa, no sentido de relevância de escutar os sentimentos de pessoas confrontadas a problemas sociais observa-se a pesquisa de campo realizada por Cefaï (2013) que se iniciou em um atendimento a moradores de rua por uma ONG, o Samusocial de Paris. As questões em pauta foram de ordem metodológica: como observar e descrever práticas ordinárias e declarações públicas a respeito dos moradores de rua? Como desnaturalizar os dispositivos de intervenção sem tomar partido na controvérsia que eles apresentam? E ao mesmo tempo o autor coloca a questão da formação de uma ordem política e moral: como o esquema de ação pública da “urgência social” foi inventado em resposta à definição do problema público da grande exclusão” na França.

Assim, o autor evidencia:

Essa moralidade está onipresente no trabalho da maraude. A partir do momento em que as pessoas começam a fazer confidências, elas expressam a necessidade de ser respeitadas, se revoltam contra o desprezo de que são vítimas, queixam-se das humilhações que sofreram, afirmam-se enquanto pessoas morais. Do outro lado, a parte muitas vezes invisível e “inestimável” do trabalho dos agentes da urgência social, sejam eles voluntários ou profissionais, e dificilmente codificável nas planilhas de análise ou no curso de formação, é o que há de mais precioso para eles [...] (CEFAÏ, 2013, p. 275).

De tal modo, a denúncia pública tem um papel importante na dissolução de problemas comuns de uma sociedade, sendo que a denúncia pública reflete, inicialmente, uma indignação moral e exige uma condenação pública. Segundo Babo-Lança (2008), “há uma utilização da denúncia pública associada à condenação moral e à indignação, visando a legitimação da acção dos denunciadores e a deslegitimação da acção dos denunciados”.

## **2.2 A Denúncia Pública como Dispositivo de Liberdade: de problemas íntimos a problemas públicos**

Para Luc Boltanski, apud Babo-Lança (2008), no processo de construção da denúncia pública verifica-se um deslocamento do caso particular para o interesse geral e do singular para o coletivo. E os protestos e as denúncias públicas são submetidos a imposições de normalidade, que por sua vez estão em relação com o que constitui, em cada espaço público ou ordem pública, o interesse geral ou o bem comum.

No caso da habitação, podemos pensar, a partir de Dodier (2005), este enquanto um “bem em si”, um bem que vale enquanto tal, devendo o coletivo reservar-lhe um lugar na aplicação universal, como por exemplo a preservação da vida ou da saúde humana enquanto bem comum.

Daí percebe-se o aparecimento de instrumentos de controle, com a participação da sociedade de forma consciente reivindicando pelos direitos, sendo que canais que possibilitam a denúncia pública pela sociedade são mecanismos que permitem o surgimento da categoria social “consumidor-cidadão”, conforme destaca Leal (2001):

É importante ressaltar a fundamental participação da cidadania para formação de um controle público-social. Nesse universo, então, é apropriado falar do surgimento de uma nova categoria social chamada de consumidor-cidadão e refletir sobre as possibilidades efetivadas de atuação desse sujeito no Brasil. (LEAL, 2001, p. 90)

Os mecanismos de controle social figuram nas sociedades democráticas como instrumentos de participação popular em processos decisórios que envolvem o interesse público. No caso do Brasil, esses foram consagrados na Constituição de 1988 que prevê espaços de intervenção cidadã na gestão da coisa pública, como audiências e consultas públicas e conselhos consultivos e deliberativos, o que permite, do ponto de vista, normal e

legal, a inserção do cidadão (usuário e consumidor) ordinário em *locus* antes monopolizados pela tecnocracia oficial.

Para Leal (2001) a constituição de uma nova categoria social representada pelo consumidor-cidadão, é possibilitada pelo surgimento e adaptação de instrumentos legais que permitem a participação desse ente em atividades relacionadas à contestação de seus direitos de consumidor e cidadão.

Segundo Parada (2006),

Toda sociedade tiene um debate sobre si misma. La riqueza de una sociedad se mide por su discusión pública, así como por su capacidad de transformarse a partir de ella. De allí que la democracia debe educar a sus ciudadanos em su habilidade de plantearse públicamente. (PARADA, 2006, p. 74)

No caso da discussão habitação e direito social, é fato que todas as pessoas têm direito a um nível de vida digno, assim, o acesso a uma habitação é essencial para se alcançar um nível de vida e consequente realização.

Os efeitos da globalização e a necessidade que ela traz as nações em focar no capital ou lucro é algo que deve preocupar toda a sociedade, principalmente devido aos impactos negativos que pode causar como, por exemplo, o abandono das questões sociais, em especial a habitação popular.

Portanto, os direitos sociais garantidos por Lei, por meio de uma democracia comunicativa tendo como instrumento de controle social a denúncia pública, permite o surgimento do consumidor-cidadão no intuito de garantir o direito à habitação.

Para Boltanski (2000), uma denúncia não apresentaria, a princípio e em si mesma, nada de anormal. A anormalidade consistiria em realizar a denúncia de alguma injustiça sofrida em situações que não se referem diretamente a ela, diante de pessoas, individuais e coletivas, que não lhes seriam apropriadas. É importante ressaltar que as dinâmicas relacionadas às mobilizações em torno de um assunto, que dizem respeito a um processo de definição de situação problemática, colocam em prática regimes de ação e de justificação (CEFAÏ, 2009). A legitimidade pública dos argumentos utilizados em situações de disputa (e, portanto, a capacidade de serem julgados como normais ou não), neste enquadramento, seria função de sua capacidade de se referir a formas de bem comum, isto é, colocar a questão da justiça.

Sendo que nesta perspectiva, um elemento muito forte é a questão do acordo. Uma característica importante dos momentos em que as pessoas estão em disputa é a capacidade

que possuiriam de acionar um princípio de equivalência (ou princípio de justiça). Para realizar a crítica e explicar ao outro o que está ocorrendo de errado, seria necessário reunir mentalmente distintos grupos de pessoas e objetos e construir determinadas vinculações entre eles.

Boltanski (2001, p. 32) destaca:

Así, para construir una ciudad no alcanza com um conjunto de personas. Es necesario, además, definir um bien común que las supere y que pueda establecer equivalência entre ellas. El carácter justo o injusto de las relaciones que mantienen unas com otras podrá establecerse, precisamente, sobre la base de esta equivalência selecionado, que califique la forma de magnitud a que las personas pueden acceder, dependerá la posibilidad de instaurar entre ellas um orden de magnitud que no sea arbitrário y que pueda, por lo tanto, calificarse como justo.

Nesse compasso, segundo Cefai (2009):

Quando “indivíduos” se fazem “consumidores”, “habitantes” ou “cidadãos”, “mulheres”, “desempregados” ou “imigrantes ilegais”, por meio de suas denúncias e reivindicações, devem prestar contas (account) do que fazem, de por que o fazem e em vista do quê fazem (CEFAI, 2009, p. 27).

O indivíduo busca justiça quando da realização de denúncias e reivindicações por algo que segundo ele não está em conformidade com o que seria justo, ele busca e almeja um retorno das instituições responsáveis.

Segundo Rawls (2002, p. 3) “A justiça é a primeira virtude das instituições sociais, assim como a verdade é a primeira virtude dos sistemas de pensamento”. E Brito (2006), citando Rawls, ainda destaca:

Desse modo, digamos que uma sociedade é bem ordenada quando não apenas tende a promover o bem-estar dos próprios membros, mas também quando é regulada de maneira efetiva por uma concepção pública da justiça. Isso significa que se trata de uma sociedade em que 1) cada um aceita e sabe que os outros aceitam os mesmos princípios de justiça e 2) as instituições fundamentais da sociedade costumam satisfazer esses princípios e, em geral, de modo reconhecido (BRITO, 2006, p. 6).

Assim sendo, o denunciante busca ações concernentes a justiça, procurando equidade entre os membros que compõem a sociedade. As denúncias são a materialização de um sentimento de injustiça, sendo que a ideia de justiça traz à tona os sentimentos morais que evidenciam os princípios que regulam as nossas capacidades morais e até o nosso senso de justiça.

Segundo Boltanski (2000, p. 238) “El autor de una denuncia pública demanda, em efecto, ser seguido por um número indefinido, pero necesariamente elevado, de personas.

La causa que defende encierra una pretensión de universalidade”. Nesse sentido, a pretensão de universalidade almeja a equidade dos membros da sociedade na busca de um direito universal, pois a denúncia pública busca um retorno direcionado a realização da justiça social.

Para Rawls (2002) “[...] a justiça como equidade parte de uma das escolhas mais gerais que as pessoas podem realizar juntas, ou seja, a escolha dos princípios primordiais de uma concepção da justiça que deve guiar todas as avaliações críticas posteriores e as reformas das instituições”, sendo que uma das características da justiça como equidade é considerar as partes na situação inicial como racionais e reciprocamente desinteressadas.

Logo, partindo da ideia de que uma sociedade é corretamente ordenada e, portanto, justa, quando suas instituições maiores são capazes de atingir o nível mais elevado de utilidade possível, obtido por meio da soma de todos os indivíduos pertencentes a ela, a denúncia seria um canal de efetivação para valer a justiça, levando em consideração que “... a justiça como equidade é a hipótese segundo a qual os princípios que seriam escolhidos na posição originária identificam-se com aqueles que correspondem aos nossos juízos ponderados, exprimindo, assim, o nosso senso de justiça.” (RAWLS, 2002).

Segundo Boltanski (1984, p. 45), uma denúncia de injustiça possui os seguintes atores: vítima, denunciante, juiz e o sujeito que comete a injustiça, sendo que “Una denuncia de injusticia aparece como anormal cuando los diferentes actantes no ocupam la misma posición sobre el eje singular-general”.

Também segundo Boltanski (2000, p. 247):

El sistema actancial de la denuncia se caracteriza por una última serie de códigos, introducidos con la forma de variables complementarias. Esos códigos definen, por una parte, las características de cada uno de los actantes y las diferentes modalidades en que pueden presentarse y, por la otra, los diferentes modos de relación que pueden establecerse entre ellos.

A denúncia, no sentido apontado acima, pode, assim, figurar como instrumento de controle de uma determinada ordem social, sem necessariamente corresponder aos critérios de racionalidade requeridos de manifestações de públicos em espaços como consultas e audiências públicas. A denúncia tem sua própria racionalidade, sendo o amor e a justiça, assim como os sentimentos morais, compreendidos como competências, no sentido boltanskiiano.

A prestação de serviços públicos e a garantia de direitos se constituem em bases recorrentes para o exercício de controles público-social e público-estatal. Segundo Aguillar

(1999), há basicamente duas frentes de avaliação da capacidade de controle social dos serviços públicos: o controle que efetivamente caiba a setores da sociedade diretamente sobre os serviços públicos e o poder de que desfrute a sociedade para interferir nas decisões estatais a respeito dos órgãos reguladores, na sua composição e modelagem.

Aguillar (1999) destaca que com a superação da chamada crise da Modernidade a discussão sobre a revalorização dos mecanismos de participação popular ou controle social, sendo que a participação popular seria uma espécie do gênero controle social. E ressalta que o controle social exercido através da participação popular deve ter espaço institucional para que cumpra seus objetivos. Trata-se de uma participação popular albergada pelo aparelho jurídico estatal e não meramente a manifestação espontânea dos interesses da população. É preciso organizar, institucionalizar espaços de veiculação de interesses.

Nos termos de Leal (2001), há uma natural resistência de segmentos da sociedade em aceitar políticas públicas predeterminadas para a reorganização de setores econômicos, sociais e políticas. Os três desafios, então, nesse contexto são: 1) a expansão de formas de participação dos cidadãos na formulação e no controle dessas políticas, que dizem respeito à esfera pública estatal e não-estatal; 2) não permitir que conhecimentos específicos e técnicos enfatizem diferenças e anule participações públicas e 3) a inserção de atores sociais nos espaços de negociações de políticas específicas ou setoriais que fazem parte de uma macropolítica.

No Brasil, o aparecimento de mecanismos como o Código de Defesa do Consumidor, do Procon, da ação civil e do Ministério Público, órgãos que servem a interesses públicos, foram medidas fundamentais para se pensar no sujeito consumidor-cidadão. Esse novo ator sócio-político surge numa sociedade em que o Estado é historicamente colonizado por interesses privados e a fiscalização da qualidade de produtos e serviços prestados por empresas privadas e até públicas não é exatamente uma tradição nossa (AGUILAR, 1999 apud LEAL, 2001).

Conforme Leal (2001):

A discussão levantada sobre as formas dos cidadãos, a partir de suas opiniões guiadas pelo princípio do interesse comum, exerce uma função reguladora sobre as esferas política, estatal e mercadológica se deparando nos instrumentos da democracia direta e na eficácia e efetividade desses para promover o controle social do que pertence e diz respeito ao público. Para tanto, é necessário a criação de uma estrutura de oportunidades de participação cidadã que permita o controle de políticas e decisões públicas. É preciso haver a conformação do sujeito em cidadão e que este conheça seu status social e político como tal, para que se forme um



público consciente de seus direitos e potencialidades de participação na administração, nos processos decisórios. (LEAL, 2001, p. 93)

Um dos aspectos que Bernardo Sorj (2000 apud Leal 2001) ressalta é que nesse processo de valorização do consumidor como cidadão, está relacionado à criação pelo governo de mecanismos para incentivar a ação reivindicatória do consumidor-cidadão. O autor identifica como problema que o consumidor passa a apoiar suas denúncias e reclamações de serviços e produtos de baixa qualidade no Direito e no contexto das privatizações, esse aparato legal o autoriza a criticar os serviços públicos e reforçar o argumento neoliberal de que o Estado não tem condições de cuidar e multiplicar o seu patrimônio e muito menos prestar ótimos serviços de interesse geral.

De acordo com Parada (2006) “La participación no sólo debe aumentar los canales de expresión a la sociedade civil, sino también hacerla responsable de sus demandas y preocupaciones”. O autor destaca também que “El aumento de la participación ciudadana requiere también mayores posibilidades de resistencia legal respecto de las decisiones de gobierno” (PARADA, 2006, p. 83). As noções de atuação cidadã na ocupação de espaços de controle-público social de prestação de serviços e garantias de direitos estão, em geral, amparadas em referenciais iluministas e civilizatórios que prezam pela racionalidade das proposições. Neste trabalho observamos que denúncias, embora não se enquadrem necessariamente em padrões propositivos racionalmente informados, apresentam conteúdo robusto para abalar estabilidades burocráticas e institucionais, além de comportarem potencial crítico de fazer rever princípios de justiça que fogem da ordem social formalmente estabelecida.

### **2.3 Moradia/Habitação Digna**

Boa parte da população dos países subdesenvolvidos habitam em residências que se encontram em lugares marginalizados desprovidos de infraestrutura de serviços básicos (pavimentação, esgoto, água tratada entre outros) e, geralmente, as casas ou barracos são extremamente precárias e, às vezes, sediam experiências sub-humanas de vida. Em diversos países a marginalização desses bairros e da cidade foi acrescido pelo intenso fluxo de pessoas que migraram do campo para as cidades (êxodo rural), como também trânsitos interregionais e internacionais.

Perlatto (2013) destaca que o processo de urbanização não trouxe benefícios para a sociedade brasileira de forma igualitária, principalmente como decorrência da vigência de mecanismos que permitiram e estimularam a apropriação desigual da cidade, conduzindo a um cenário de segregação espacial. E ressalta:

A expansão desordenada das cidades, sem qualquer conexão com a racionalidade urbana, obedeceu à lógica da especulação imobiliária, expulsando para a periferia os trabalhadores, que se viram cada vez mais afastados dos seus locais de trabalho e dos aparelhos públicos urbanos de qualidade.

De tal modo, embora nem todas as favelas urbanas abriguem somente pobres e nem todas as residências de favelas sejam inadequadamente construídas, pesquisa do UNHSP (Programa das Nações Unidas para os Westendorff/Habitação Autoconstruída nos Países em Desenvolvimento Assentamentos Humanos) revela que favelas raramente têm o padrão mínimo de "habitação adequada", como definido pelas Nações Unidas. Baseado em uma revisão de definições usadas por governos locais, institutos de estatísticas, instituições que lidam com questões de favelas e percepção pública, o UNHSP compila a seguinte lista de características que descrevem favelas (UNHSP, 2003, p. 11):

- a) Ausência de serviços básicos na área (água, esgoto, energia elétrica).
- b) Estruturas de construções abaixo do padrão ou localizadas em locais ilegais, estruturas inadequadas.
- c) Habitações superadensadas (mais de 5 pessoas em cada cômodo).
- d) Condições de vida insalubres e áreas de risco (esgoto a céu aberto, falta de controle na deposição de resíduos, ambientes poluídos, etc. ou em áreas sujeitas a desastres naturais).
- e) Posse insegura (ausência de documento de permissão para uso da área).
- f) Assentamentos irregulares ou informais (que não seguem os planos de uso do solo).
- g) Altos níveis de pobreza e exclusão social.
- h) Tamanho mínimo do assentamento.

Para Gondim (2012), historicamente, a negação do direito à habitação foi a tônica da expansão das cidades brasileiras, marcadas pela segregação social e espacial. Para ela a expressão mais notória desse processo tem sido o incremento da população residente em

favelas, loteamentos irregulares e conjuntos habitacionais deteriorados, geralmente, localizados na periferia urbana ou em áreas ambientalmente vulneráveis.

Destaca Maricato (2009): "Se o impacto da globalização sobre o mundo desenvolvido foi forte, que não dizer do impacto que sofreram e sofrem nações onde a maior parte da população nunca conheceu os direitos universais: emprego, previdência, saúde, educação e habitação".

Diante disso, pode-se inferir que a população ter acesso a moradia é uma variável imprescindível para um país se desenvolver de forma/ sustentável.

De acordo com Malpass (2004), a habitação é um dos cinco serviços públicos essenciais destacados pela academia, ao lado de educação, saúde, seguridade social e serviços sociais pessoais. Essa definição, ainda conforme Malpass (2004), está relacionada a uma concepção de Estado de Bem-Estar Social e, embora grande parte da provisão habitacional ocorra por parte do setor privado, seu status como variável de política pública consolidou-se ao longo do século XX.

Segundo o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), uma moradia para ser considerada digna deve contar com uma básica infraestrutura como água encanada por abastecimento geral, saneamento básico e coleta de lixo. Além disso, para ser inclusa dentro do critério de digna, os dormitórios da moradia deverá suportar até dois moradores.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) na publicação Indicadores de Desenvolvimento Sustentável de 2010, indica que o número de moradias no Brasil saltou de 35,902 milhões para 57,557 milhões de casas. Porém, o número de moradias adequadas em 1992 eram de apenas 13,219 milhões e este número passou para 32,618 milhões em 2008, o que dá cerca de 56% de moradias dignas no país (IBGE, 2010).

Desde o fim da década de 1979, que a garantia da posse da terra e a melhoria das condições habitacionais nas favelas e nos bairros periféricos (acesso à água e ao saneamento, serviços e equipamentos públicos como creches, escolas, postos de saúde e outros) estavam na pauta de reivindicações dos movimentos sociais.

A habitação preenche as necessidades físicas ao proporcionar segurança e abrigo face às condições climáticas; as necessidades psicológicas ao permitir um sentido de espaço pessoal e privado; as necessidades sociais, na medida em que proporciona uma área e um espaço comum para a família humana, a unidade base da sociedade.

O direito à habitação é reconhecido como um direito humano na Declaração Universal dos Direitos do Homem:

Toda pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez, na velhice, na viuvez, na velhice ou outros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade (Artigo 25º, nº 1).

O crescimento populacional, a migração para as áreas urbanas, as necessidades contraditórias pelas terras existentes e os recursos naturais e financeiros insuficientes resultam no aumento dos sem moradia e de habitações inadequadas.

É fato que em todos os lugares do mundo existem moradores de rua que dormem em praças, debaixo de pontes, em carros, estações de metrô, edifícios abandonados, são cerca de mais de 100 milhões de sem-abrigo no mundo inteiro, o que comprova a dificuldade dos governos em garantir à população o acesso à habitação e levantam questões complexas sobre os impactos do déficit habitacional para as sociedades.

#### **2.4 Políticas Públicas Habitacionais e o problema da moradia no Brasil: uma questão de justiça social**

Por déficit habitacional, a Fundação João Pinheiro (2012) designa “a 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”. O déficit habitacional brasileiro é de 5,8 milhões de famílias, o que representa um índice de 9,1% de famílias que não têm onde morar ou vivem em condições inadequadas (PNAD, 2012), causado pela falta de políticas públicas e por transformações sociais, como o êxodo rural e a mudança do perfil das famílias.

No Brasil, a migração de famílias do campo para as cidades, em busca de emprego no setor industrial e na construção civil, não foi acompanhada de uma política de urbanização. Tal fato contribuiu para o surgimento tanto das comunidades em morros cariocas quanto nas favelas paulistas, por exemplo.

Na década de 1960, pela primeira vez a população urbana ultrapassou em números a rural. Nos anos 1990 houve o término do fluxo migratório (migração da população do campo

para as cidades) e, no começo do século 21, a população urbana já representava 80% do total da população do país.

No Brasil, as características demográficas demonstram um país heterogêneo, tanto nos seus aspectos econômicos, quanto nos sociais e regionais. Nas últimas décadas, o país vem apresentando grandes transformações no aspecto habitacional. Três fatores se destacam como causas dessas mudanças: a emigração da área rural para as cidades, o envelhecimento da população e modificações nas configurações familiares. Estes foram determinantes para a urbanização acelerada e desordenada das cidades. (CAIXA, 2011). Além disso, o crescimento populacional acarretou em uma necessidade maior de domicílios, o que por sua vez causou um incremento habitacional.

Foi somente a partir dos anos 1960 que o governo brasileiro passou a desenvolver programas de planejamento habitacional, com o objetivo de reduzir o déficit de moradias. Durante o período da ditadura, de 1964 a 1986, vigorou o BNH (Banco Nacional de Habitação), que era responsável pela construção de casas populares no país. O órgão financiou a construção de 4,3 milhões de unidades novas, das quais 2,4 com recursos do FGTS, para o setor popular, e 1,9 milhões com recursos do SBPE, para o mercado de habitação para a classe média (BONDUKI, 2008).

No entanto, os programas não atingiram o público de baixa renda, sem condições de financiar uma casa própria, que por sua vez engrossou o contingente de moradores de favelas, cortiços e loteamentos clandestinos.

Segundo Saraiva (2006), as principais razões para reexaminar o papel do governo são a mudança profunda e rápida do contexto econômico e institucional, os problemas de complexidade crescente vinculados à globalização que levam a necessidade de competir na economia mundial, a diversificação das necessidades da sociedade, as novas tecnologias de comunicação e informação e o papel decisivo da mídia, a crescente participação dos usuários e grupos de pressão nos processos decisórios e a exigência de maior transparência e provisão de informação em todas as áreas de ação governamental.

Para a OCDE (1996 apud Saraiva 2006), “Toda política pública está integrada dentro do conjunto de políticas governamentais e constitui uma contribuição setorial para a busca do bem-estar coletivo”.

Um dos maiores sonhos das pessoas é possuir uma casa própria, e tal fato já era observado na pré-história, onde “tomar posse de uma caverna significava colocar-se a salvo das variações climáticas, dos ataques de animais selvagens e de grupos rivais. Milênios depois, o problema da casa própria continua longe de ser resolvido” (BUENO, 2010).

O déficit habitacional é um grande problema observado na maioria das cidades do país, tendo como principais causas o crescimento desordenado e a inexistência de moradias suficientes.

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) a política habitacional não pode ser tratada isoladamente das demais políticas sociais, devendo ser analisada em uma relação recíproca com as demais políticas, atuando na melhoria da qualidade de vida da população por meio de uma moradia digna, e proporcionando a redução da pobreza no longo prazo (IPEA, 2007).

No intuito de solucionar este problema do déficit habitacional e realizar o sonho dos brasileiros de possuir uma casa própria, principalmente para população de baixa renda, o Governo Federal vem promovendo ações, visando combinar programas de subsídios governamentais a mecanismos de mercado para o financiamento habitacional.

Na década de 90 o Governo Federal implementou ações para recuperar a capacidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) como principal fonte de recursos para a política habitacional de interesse social (IPEA, 2007).

Em 2003, houve a criação do Ministério das Cidades com áreas específicas para implantar políticas de desenvolvimento urbano e a políticas setoriais de habitação. A partir daí, as políticas de subsídio à habitação popular passaram a ser realizadas por este Ministério, por meio da Secretaria Nacional de Habitação.

Apesar desta mudança institucional, a política de habitação popular continuou contando como fontes principais de recursos o FGTS e o Orçamento Geral da União (OGU). Numa tentativa de elevar o número de habitações construídas para população mais carente, em julho de 2005, foi promulgada a Lei n.º 11.124 que implantou o Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS) e criou o Fundo Nacional de Habitação de Interesse Social (FNHIS). Esta lei reforçou o foco na habitação social, promovendo a centralização dos programas e as ações de financiamento da habitação popular, por meio dos recursos provenientes do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e do Fundo de Amparo ao

Trabalhador – FAT (fontes primárias), do OGU, de empréstimos externos e internos, de contribuições diversas e de receitas operacionais.

Além destas mudanças legislativas, em setembro de 2006, o Governo Federal promoveu uma série de medidas para incentivar a construção de novas moradias, atuando em três pontos: redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) de 10% para 5% sobre materiais de construção; alteração da lei de cunho fiscal onde propiciou que as empresas de construção civil fossem incluídas na Lei Geral de Micro e Pequenas Empresas, com redução e a simplificação da tributação e; possibilitou que as empresas obtivessem empréstimos do Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para a construção de moradias para seus trabalhadores, desde que fossem construídas nas proximidades dessas empresas (IPEA, 2007).

## **2.5 Programa Minha Casa Minha Vida e De Olho na Qualidade MCMV**

Com base na carência habitacional da população brasileira, em 2003, no governo de Luiz Inácio Lula da Silva a política habitacional foi concentrada no Ministério das Cidades. E em janeiro de 2007, o Governo Federal lançou o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), com o objetivo de promover o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB), e incluiu algumas ações direcionadas para moradia popular e urbanização de favelas.

Logo após a eclosão da crise financeira mundial, foi lançado em 2009 o Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), considerado importante na política anticíclica, pois visou estimular a cadeia da construção civil, que é tradicionalmente um setor que emprega grande quantidade de mão de obra e que tem participação no PIB do país, além do foco social, de minimizar o déficit habitacional do Brasil, e de focar a população mais carente.

As políticas anticíclicas foram utilizadas pelo Governo Federal para combater os efeitos negativos da crise mundial na economia brasileira, e englobaram desde a isenção de impostos – como, por exemplo, a diminuição do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) para a indústria automobilística – até o aumento de crédito para as empresas exportadoras.

De tal modo, a situação atual dos problemas urbanos relacionados à habitação, reflete a ineficiência das políticas sociais brasileiras que foram realizadas durante o século XX,

tendo em vista que no final do século XIX, ocorreu a ampliação dos espaços urbanos no país com a abolição da escravidão e a chegada dos europeus ao Brasil para trabalhar no campo e na indústria brasileira que estava nascendo.

Somente com a Revolução de 1930, com a urbanização e industrialização do Brasil que o governo passou a desenhar uma política para a habitação, tratando os problemas urbanos em geral como problemas sociais. Daí em diante vários foram os esforços do governo em resolver os problemas urbanos relacionados à habitação. Contudo, as políticas habitacionais não alcançavam a população de baixa renda, faixa de maior déficit habitacional, mais carente e necessitada, o que pressionou o Estado no sentido de promover políticas públicas para tal população.

No começo do século XXI, surgiu o Estatuto das Cidades que serviu como base para o lançamento do PMCMV, com o objetivo de construir um milhão de unidades habitacionais, utilizando R\$ 34 bilhões em subsídios, beneficiando famílias com renda entre 0 a 10 salários mínimos.

O PMCMV foi instituído através da Lei ° 11.977/2009, visando “criar mecanismos de incentivo à produção e aquisição de novas unidades habitacionais ou requalificação de imóveis urbanos e produção ou reforma de habitações rurais” (BRASIL, 2009).

O PMCMV foi lançado com a meta de construir um milhão de moradias para atender famílias com renda até 10 salários-mínimos. O Programa foi reformulado no governo da presidente Dilma Rousseff e objetivava construir mais dois milhões de casas até 2014, 60% desse total voltado para famílias de baixa renda.

O PMCMV se propõe a subsidiar a aquisição da casa própria para famílias com renda até R\$ 1.600,00 (Faixa I – Recursos do FAR - Fundo de Arrendamento Residencial) e facilitar as condições de acesso ao imóvel para famílias com renda até R\$ 5.000,00 (Faixa II e III – Recursos do FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço), desde que não possuam casa própria ou financiamento em qualquer unidade da federação, ou tenha recebido anteriormente benefícios de natureza habitacional do Governo Federal. Para isso, o Governo Federal disponibilizou, na segunda etapa do programa, um total de R\$ 125,7 bilhões, entre subsídio e linhas de financiamento.

Os recursos do PMCMV são do orçamento do Ministério das Cidades repassados para a Caixa Econômica Federal (CAIXA), que é o Agente Operacional do Programa. Para atender



à Faixa I, nas modalidades Empresas e Entidades, a CAIXA e o Banco do Brasil analisam e aprovam a contratação dos projetos apresentados pelas construtoras, conforme as diretrizes definidas pelo Ministério das Cidades. A liberação dos recursos ocorre a cada medição de obra.

Nas outras faixas de renda e modalidades, os recursos são repassados pelo Ministério à CAIXA na figura de Agente Financeiro para subsidiar os contratos de financiamento dos interessados na aquisição do imóvel tanto na área urbana como na rural. A contrapartida dos municípios é para a construção da infraestrutura externa, assim como alguns equipamentos públicos como escolas, postos de saúde e creches.

A maior crítica dos urbanistas ao PMCMV é a de que as necessidades do setor de construção civil foram mais importantes na construção do modelo do projeto do que o modelo de cidade que ele criaria, ou seja, a localização das unidades habitacionais do PMCMV é ditada pelo mercado, que economiza no preço da terra ao levar os prédios para as áreas periféricas, no sentido de que a política do PMCMV seria política de crédito e não de cidade.

Segundo Pires (2012), no modelo do PMCMV, o mercado dá as cartas sempre. Assim, fica difícil imaginar que haverá um modelo mais inclusivo de cidade no futuro. Por enquanto, está perpetuado o modelo de expansão territorial desordenada e descontrolada.

Nascimento e Tostes (2010) destacam que o PMCMV nasceu sobre uma política de ampliação do acesso ao crédito associada ao estímulo da indústria da construção, longe do entendimento da moradia como lugar em que se forma a experiência humana e o espaço público.

Apesar das críticas apresentadas acima, após 7 anos de lançamento do PMCMV, o Programa mostrou que foi um impulsionador no aspecto econômico, bem como contribuiu para melhoria da qualidade de vida da população.

Os resultados de uma pesquisa divulgada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), e divulgada no final de 2013, apontam que houve redução do déficit habitacional no país. Elaborado com base na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD, 2012), o estudo mostra que o déficit de 10% do total dos domicílios brasileiros registrados em 2007 caiu para 8,53% em 2012, o que representa 5,24 milhões de residências (IPEA, 2013).

O Programa Minha Casa Minha Vida contratou 4.434.688 de unidades habitacionais em todas as Faixas, sendo 1.758.810 apenas na Faixa I do Programa, que atende clientes com renda familiar até R\$ 1.600,00, segundo o Balanço do Governo Federal em 31/09/2016 (CAIXA, 2016).

Destas unidades contratadas, também segundo o Balanço do Governo Federal em 31/09/2016, 3.078.236 famílias já receberam a nova moradia, com a entrega das unidades habitacionais após a finalização da construção, sendo 1.085.756 unidades habitacionais entregues para clientes com renda familiar até R\$ 1.600,00, ou seja, da Faixa I do Programa e as demais para as outras Faixas do Programa (CAIXA, 2016).

Após a grande entrega das unidades habitacionais, a CAIXA verificou que algumas situações de conflito que mereciam atenção especial, e nestes casos o cliente/beneficiário não tinha conhecimento a quem deveria se dirigir.

A regra do PMCMV estipula que as construtoras entreguem aos beneficiários o “Manual do Usuário”, bem como disponibilizem e informem o telefone da empresa para o contato deste cliente para o caso de qualquer reclamação. Além disto, o Programa prevê que durante o Trabalho Social, cujo plano de trabalho inicia-se previamente à entrega da unidade habitacional, o beneficiário receba as explicações sobre a nova moradia, seus direitos e deveres, além realizar a vistoria do seu futuro lar juntamente com a empresa construtora.

Porém, a limitação da faixa de renda e escolaridade do público beneficiado, a não leitura do “Manual do Usuário” ou ainda a não participação nas reuniões do Trabalho Social, fizeram com que estas ações não fossem suficientes, pois, a CAIXA tomou conhecimento de que estes clientes não conseguiam externar seu problema, quando necessário. Em outras situações o cliente registrava sua reclamação sobre alguma necessidade de reparos na Unidade Habitacional, mas nem todas as empresas da construção civil estavam preparadas para receber e atender estes clientes, ou entendiam que o problema relatado não se encontrava no arcabouço do artigo 618 do Código Civil, e ainda colocavam em dúvida a aplicabilidade do regramento dos Artigos 18, 27, e 50 do Código de Defesa do Consumidor.

Considerando esta situação e as dificuldades encontradas pelo beneficiário a CAIXA adotou uma estratégia ousada, criando um Programa onde se coloca ao lado do cliente, garante a qualidade do atendimento e da moradia entregue, bem como o respeito às famílias

que contrataram suas unidades habitacionais com o Banco, fazendo a intermediação entre cliente e empresa, de forma a garantir que o problema e conflito seja resolvido.

Nesse sentido, a CAIXA criou em março de 2013 o Programa De Olho na Qualidade MCMV com o objetivo de monitorar a qualidade de todas as unidades habitacionais construídas no âmbito do Programa, posicionando-se ao lado do beneficiário na solução de problemas identificados.

O Programa De Olho na Qualidade MCMV funciona com o registro das ocorrências dos beneficiários do PMCMV na CAIXA: nas Agências, na Ouvidoria, no SAC e no número exclusivo disponibilizado pelo Programa: 0800-721-6268.

As ocorrências referem-se a informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios demandados por Pessoas Físicas beneficiadas no PMCMV. As ocorrências por sua vez são analisadas pela CAIXA que, ao final do atendimento, emite posicionamento definitivo sobre a demanda/manifestação.

Diante de reclamações relativas a problemas de estrutura do imóvel (Dano Físico), a CAIXA exige que o(a) construtor(a), vendedor, entidade organizadora ou responsável técnico se manifeste com fundamento técnico acerca do dano reclamado, independente da responsabilidade ou não do dano físico apresentado pela unidade habitacional.

Dessa forma, caso o(a) construtor(a), entidade organizadora ou responsável técnico não estejam disponíveis para contato nos meios de comunicação da CAIXA, não atenda à ocorrência de verificação no prazo estipulado ou se recuse a tomar providências de conserto, são incluídos em cadastro restritivo da CAIXA, ficando impedidos de realizar qualquer de operação e negócios com o Agente Financeiro.

Segundo nossa investigação, as ocorrências são registradas pelos seguintes motivos: baixa de garantia, colocação de pisos, cobrança e recuperação de crédito, condomínio, dano físico Faixa I, dano físico Faixa II e III, entrega do empreendimento, invasão e ociosidade, manutenção de contrato, poder público, segurança, seleção de beneficiários, sinistro Faixa I, sinistro Faixa II e Faixa III.

O Programa De Olho na Qualidade também tem registrado denúncias dos beneficiários/cidadãos pelos seguintes motivos: atuação de milícias/grupos armados, condomínio, consumo/tráfico de drogas/prostituição/pedofilia, destinação comercial dos imóveis, entrega do empreendimento, imóvel abandonado, invasão, poder público,

roubo/brigas/vandalismo/deprecação/quebradeira, seleção de beneficiários, utilização do nome da CAIXA, alteração do imóvel, venda irregular e aluguel irregular.

Partindo desta explanação, este trabalho levanta o seguinte problema: como a denúncia pública, veiculada pelo De Olho na Qualidade MCMV enquanto espaço de controle público-social e como categoria sociológica que remete a regimes de falas ancorados em operações críticas a partir da experiência vivida de cidadãos no âmbito do PMCMV, constitui instrumento que reforça o direito à habitação?

Diante disso, a denúncia pública apresenta-se como portadora de racionalidades que se expressam em forma de conteúdo cognitivo fundamental para o exercício do cidadão de controle público-social. No caso em questão trata do cidadão/beneficiário realizar *accountability* do direito à moradia já garantido por Lei.

É importante lembrar que o PMCMV surgiu em 2009, como um grande projeto de habitação do Governo Federal que fora criado a partir de estudos que mostravam o quanto o déficit habitacional brasileiro crescia a cada dia. A finalidade do Programa é criar mecanismos de incentivo à produção e à aquisição de unidades habitacionais. Isto só reforça a missão da CAIXA de “atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do País, como Instituição Financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro”.

Assim, o Programa De Olho na Qualidade MCMV desenvolve um conjunto de ações, procurando mostrar que é uma aliada dos beneficiários do MCMV para enfrentar aqueles que não estão cumprindo com a obrigação ética e profissional na construção das moradias que estão sendo entregues. Considerando que a qualidade é uma premissa fundamental, a CAIXA passou a atuar como “*ombudsman*” e propôs ao setor produtivo da cadeia da construção civil uma nova forma de acompanhamento tanto da qualidade da obra, quanto do atendimento ao cliente.

A logomarca escolhida para o Programa faz alusão à conferência, checagem e cuidado que a CAIXA quer para todas as obras financiadas pelo Banco – figura 1.

Figura 1 - Logomarca do Programa “De Olho na Qualidade”



Fonte: CAIXA

As premissas do Programa são:

- ✓ Melhoria contínua do atendimento e satisfação do cliente da CAIXA e do vendedor do imóvel;
- ✓ Contribuição para a melhoria do padrão construtivo e sustentabilidade do setor imobiliário brasileiro;
- ✓ Efetividade na gestão dos objetivos do PMCMV.

O Programa foi implantado em três frentes:

- ✓ ENTREGA EDUCATIVA DO IMÓVEL: Nas entregas das unidades habitacionais produzidas com o apoio da CAIXA, o cliente recebe um “kit” contendo, cuja foto está a seguir – figura 2:
    - Uma carta parabenizando o comprador e apresentando o Programa “De Olho na qualidade do MCMV”;
    - Cartilha com *check list* do que deve ser observado na nova moradia e apresentação dos canais de comunicação com a CAIXA;
    - Vídeo de apresentação da unidade MCMV (casa e apartamento);
    - Chaveiro com logomarca do Programa e o número do 800, cuja foto está a seguir – figura 3.

Figura 2 - Kit Educativo Programa “De Olho na Qualidade”



Fonte: CAIXA

Figura 3 - Chaveiro com número do 0800 “De Olho na Qualidade”



Fonte: CAIXA

✓ CANAIS DE PARTICIPAÇÃO: A CAIXA disponibilizou vários canais para contato do beneficiário:

- 0800 721 6268 – o principal de comunicação da CAIXA é o telefone gratuito da ouvidoria para elogios, sugestões e reclamações, funcionando 24 horas por dia, 7 dias da semana;

- Hotsite [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), com informações, notícias, cartilhas informativas;
- Blog – com publicações de artigos e comentários;
- Além disto, o cliente pode dirigir-se a qualquer Agência da CAIXA para esclarecer dúvidas e registrar sua reclamação.

✓ PUBLICIDADE: A CAIXA falou com e para todos (inclusive para as construtoras) que está de olho na qualidade do atendimento e da obra, por meio de reuniões com o setor da construção civil e campanha específica de marketing sobre o Programa. Neste reforço à parceria CAIXA/Construtoras, foi assumido o compromisso de:

- Entregar os empreendimentos, respeitando os padrões de qualidade estabelecidos em contrato;
- Checar os empreendimentos antecipando a solução de eventuais problemas;
- Reforçar o sistema próprio de cada empresa para o atendimento aos clientes.

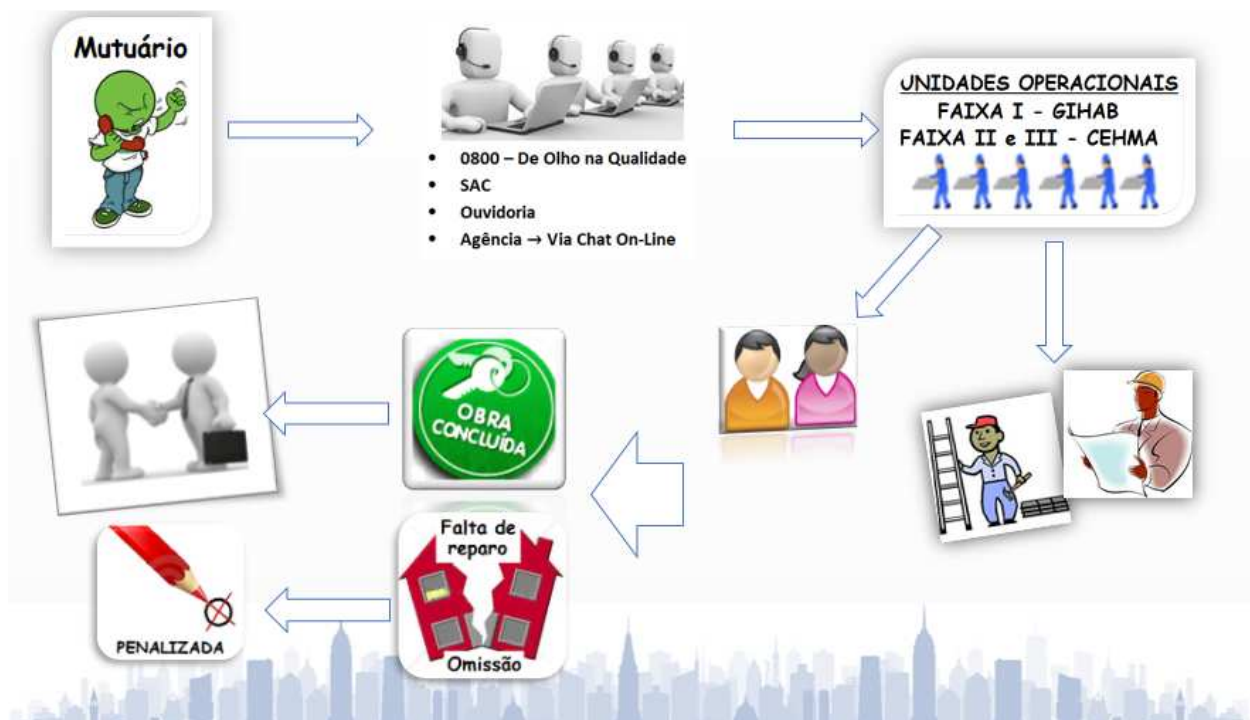
O contato realizado pelo morador da unidade habitacional com a CAIXA é monitorado, sendo as dúvidas esclarecidas e as reclamações registradas.

O Programa foi uma resposta à sociedade e atua da seguinte forma:

- Canal exclusivo 0800-721-6268 – informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias sobre o PMCMV;
- Interlocutor cliente x construtor;
- Atendimento de todas as faixas do PMCMV – Reclamações e Denúncias;
- Foco nos vícios construtivos;
- Atuação diferenciada nas demandas consideradas críticas, por exemplo, em caso de risco de vida do beneficiário;
- Propositura de melhorias de produtos/processos a partir dos insumos das reclamações;
- Bloqueio de novas contratações na CAIXA de construtoras omissas em suas responsabilidades;
- Monitoramento dos empreendimentos críticos (problemas graves).

A figura abaixo identifica o fluxo de atendimento do Programa.

Figura 4 – Fluxo de Atendimento



Fonte: CAIXA  
 GIHAB – Área de Engenharia da CAIXA.  
 CEHMA – Central de Atendimento de Habitação da CAIXA.

O Programa De Olho na Qualidade apresenta diversos motivos de ocorrências, conforme descrição de cada motivo na Tabela 1 a seguir.



Tabela 1 – Definição dos Motivos de Ocorrências.

MOTIVO	DESCRIÇÃO
BAIXA DE GARANTIA	Diferença de prestação (valor cobrado extra além da prestação); baixa de garantia e boleto
COLOCAÇÃO DE PISO	Situações relacionadas à colocação de piso no imóvel.
COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO	Cobrança indevida, renegociação de dívida e prestação em atraso.
CONDOMÍNIO	Situações do lado de dentro do empreendimento/condomínio/prédio: barulho, problemas com síndico ou condomínio.
DANO FÍSICO FAIXA I	Rachadura, trinca, fissura, infiltração, mofo, janela, porta, telhado, piso, vaso sanitário, reboco, pia, instalação elétrica, hidráulica, esgoto, torneira, fossa, gás, falta de mangueira de incêndio, falta de extintor, problemas com corrimão, falta de caixa de correio, mau funcionamento de portão e falta ou deficiência de iluminação.
DANO FÍSICO FAIXAS II e III	Rachadura, trinca, fissura, infiltração, mofo, janela, porta, telhado, piso, vaso sanitário, reboco, pia, instalação elétrica, hidráulica, esgoto, torneira, fossa, gás.
DELAÇÃO	Quando o cliente aponta um fato do qual não é participante (fofoca, você denuncia algo que não te afeta).
DENÚNCIA	Quando o cliente relata de um fato com indício de crime ou infração às leis. (você denuncia algo que te afeta).
ENTREGA DO EMPREENDIMENTO	Demora, mudança, não recebeu a chave, quando será a entrega da casa, juro de obra, atraso de obra, estou pagando e não recebi a casa ou já estou morando na casa e ainda não estou pagando.
INVASÃO E OCIOSIDADE	Situações em que o reclamante teve seu imóvel depredado em razão de invasão por terceiros.
MANUTENÇÃO DE CONTRATO	Alteração de Cadastro (data de vencimento, troca de endereço, entre outros); inclusão/exclusão de participante; amortização; liquidação ou pagamento antecipado; uso de FGTS na fase retorno; registro de contrato; valor da prestação.
PODER PÚBLICO	Situações do lado de fora do empreendimento/condomínio/prédio: água, esgoto, boca de lobo, iluminação, pavimentação de ruas (asfalto, paralelepípedo, guias, meio-fio), praça, escola, creche, posto de saúde; comércio, policiamento, bombeiros, coleta de lixo, correio, transporte, lazer, esportes.

MOTIVO	DESCRIÇÃO
SEGURANÇA	Consumo de Drogas, tráfico, prostituição, violência, arma, milícia, pedofilia, roubo, brigas, vandalismo, depredação, quebradeira, jogo de azar (rinha, jogo do bicho, bingo).
SELEÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	Inscrição na prefeitura, sorteio/lista da prefeitura, tem gente furando a fila, renda, restrição cadastral, seleção, requisitos, vítima de calamidade pública e tragédia esperando imóvel para morar.
SINISTRO FAIXA I	Tempestade/temporal/chuva forte, alagamento, inundação, enchente, explosão, incêndio, vendaval, destelhamento, desabamento, desmoronamento, deslizamento.
SINISTRO FAIXA II e III (MIP (morte e invalidez permanente de todas as faixas)	Tempestade/temporal/chuva forte, alagamento, inundação, enchente, explosão, incêndio, vendaval, destelhamento, desabamento, desmoronamento, deslizamento, morte/invalidez do participante.

Fonte: CAIXA.

A Tabela 2 identifica os motivos, bem como identifica os números de ocorrências por motivo desde o ano 2013, ano de sua criação do Programa De Olho na Qualidade.

Os motivos com maior volume de acionamento são os seguintes: informações gerais sobre o PMCMV, Dano Físico – Faixa I, Dano Físico – Faixa II e III, Manutenção de Contrato e Cobrança e Recuperação de Crédito.

Nesse sentido, mais de 950 mil atendimentos, ou seja, 79,89% são informações gerais sobre o PMCMV e 13,21% dos atendimentos geraram reclamações sobre o motivo Danos Físicos. Destaca-se que as relações de Danos Físicos representam 4,95% dos imóveis entregues no âmbito do PMCMV.

Observa-se que as ocorrências em seu diversos motivos, desde o início do Programa De Olho na Qualidade em 2013, apresentam um aumento constante, tendo em vista a divulgação do Programa, bem como o aumento no volume de entregas das casas do PMCMV.

Tabela 2 – Números do De Olho na Qualidade por Motivo de Ocorrência.

MOTIVO	2013	2014	2015	2016 - Julho	Total	%
INFORMAÇÕES GERAIS	138.630	239.069	303.160	132.653	813.512	78,50%
DANO FÍSICO - FAIXA I	13.227	22.474	26.842	20.701	83.244	8,03%
DANO FÍSICO - FAIXA II E III	11.759	17.703	19.756	14.816	64.034	6,18%
MANUTENÇÃO DE CONTRATO	7.339	6.946	3.646	3.358	21.289	2,05%
COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO	5	1.603	5.774	3.741	11.123	1,07%
DENÚNCIA-MCMV	596	1.831	2.179	1.621	6.227	0,60%
DELAÇÃO – MCMV	0	831	2127	1736	4.694	0,45%
ENTREGA DO EMPREENHIMENTO	2552	2733	2364	1609	9.258	0,89%
SELEÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	4.435	1.677	102	0	6.214	0,60%
CONDOMÍNIO	2.280	2.229	605	379	5.493	0,53%
INVASÃO E OCIOSIDADE	1.263	1.149	887	647	3.946	0,38%
PODER PÚBLICO	540	518	364	186	1.608	0,16%
COLOCAÇÃO DE PISO	26	928	552	118	1.624	0,16%
SINISTRO FAIXA II E III	255	371	323	351	1.300	0,13%
SEGURANÇA	419	424	275	159	1.277	0,12%
SINISTRO FAIXA I	245	339	358	246	1.188	0,11%
BAIXA DE GARANTIA	0	50	81	104	235	0,02%
PREST HAB DÉB DUPLICADO ABR/14	0	20	0	0	20	0,00%
Total	183.571	300.895	369.395	182.425	1.036.286	100,00%

Fonte: CAIXA. Base Julho/2016.

As denúncias, objeto da pesquisa, são direcionadas às unidades responsáveis de acordo com o assunto e faixa do PMCMV, conforme descrito na Tabela 3.

Tabela 3 – Definição dos Motivos de Denúncias.

MOTIVO	DESCRIÇÃO	DIRECIONAMENTO
ALTERAÇÃO NO IMÓVEL	Situações em que o denunciado realizou alterações no imóvel sem devida autorização.	FAIXA I: GIHAB
		FAIXAS II e III: CEHMA
ALUGUEL IRREGULAR FAIXA I	Situações que demonstram haver aluguel dos imóveis dentro do programa, ainda com contrato de financiamento ativo.	GIHAB
ALUGUEL IRREGULAR FAIXAS II e III	Situações que demonstram haver aluguel dos imóveis dentro do programa, ainda com contrato de financiamento ativo.	Não registrar: Prestar esclarecimentos ao denunciante/delator
ATUAÇÃO DE MILÍCIAS/GRUPOS ARMADOS	Situações que envolvam atuação de milícias e/ou grupos armados no empreendimento e nos casos que ocorram coerção dos moradores.	GISEG
CONDOMÍNIO	Situações do lado de dentro do empreendimento/condomínio/prédio: barulho, problemas com síndico ou condomínio.	Não registrar: Seguir fluxo de atendimento para esclarecimentos ao denunciante/delator.
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS/PROSTITUIÇÃO/ PEDOFILIA	Situações que envolvam consumo ou tráfico de drogas, prostituição e pedofilia nas imediações.	GISEG
DESTINAÇÃO COMERCIAL DOS IMÓVEIS	Quando ocorre o desvio de finalidade com utilização do imóvel para outra situação que não a moradia.	FAIXA I: GIHAB
		FAIXAS II e III: CEHMA
ENTREGA DO EMPREENHIMENTO	Demora, mudança, não recebeu a chave, quando será a entrega da casa, juros de obra, atraso de obra, estou pagando e não recebi a casa ou já estou morando na casa e ainda não estou pagando.	SR ou PLATH
IMÓVEL ABANDONADO	Abandono, casas/apartamentos vazios ou imóveis ociosos.	GIHAB
INVASÃO	Invasão de imóveis por terceiros.	FAIXA I: GIHAB
		FAIXA II e III: Não registrar e orientar mutuário procurar órgão de segurança pública

MOTIVO	DESCRIÇÃO	DIRECIONAMENTO
PODER PÚBLICO	Situações do lado de fora do empreendimento/condomínio/prédio: água, esgoto, boca de lobo, iluminação, pavimentação de ruas (asfalto, paralelepípedo, guias, meio-fio), praça, escola, creche, posto de saúde, comércio, policiamento, bombeiros, coleta de lixo, correio, transporte, lazer, esportes.	SR ou PLATH
ROUBO/BRIGAS/VANDALISMO/DEPREDAÇÃO/QUEBRADEIRA	Violência, arma, roubo, brigas, vandalismo, depredação, quebradeira, jogo de azar (rinha, jogo do bicho, bingo).	GISEG
SELEÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	Inscrição na prefeitura, sorteio/lista da prefeitura, tem gente furando a fila, renda, restrição cadastral, seleção, requisitos, vítima de calamidade pública e tragédia esperando imóvel para morar.	Não registrar: Seguir fluxo de atendimento para esclarecimentos ao denunciante/delator.
UTILIZAÇÃO DO NOME DA CAIXA	Situações às quais o nome da marca CAIXA está sendo utilizado indevidamente.	SR ou PLATH
VENDA IRREGULAR FAIXA I	Situações que demonstram haver a venda dos imóveis dentro do programa, ainda com contrato de financiamento ativo.	GIHAB
VENDA IRREGULAR FAIXAS II e III	Situações que demonstram haver a venda dos imóveis dentro do programa, ainda com contrato de financiamento ativo.	Não registrar: Prestar esclarecimentos ao denunciante/delator conforme

Fonte: CAIXA.

GIHAB – Área de Engenharia da CAIXA.

CEHMA – Central de Atendimento de Habitação da CAIXA.

GISEG – Área de Segurança da CAIXA.

SR – Superintendência Regional.

PLATH – Plataforma de Habitação.

### 3. MÉTODO DE PESQUISA

Considerando a classificação apresentada por Vergara (2007), esta pesquisa apresenta-se quanto aos fins, pois é uma pesquisa descritiva que visou avaliar a percepção e o sentimento dos beneficiários do PMCMV ao utilizarem o Programa da CAIXA “De Olho na Qualidade MCMV” para realizar denúncias. Quanto aos meios de investigação, foi realizada uma pesquisa de campo.

Para definição do universo e amostra da pesquisa, foram utilizadas as definições de Silva (2003) e Gil (2009). Universo, segundo Silva (2003), é um grupo em estudo que possui um determinado conjunto de características. Já a amostra, conforme Gil (2009, p. 92), está descrita como um “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”.

Para esta pesquisa, foi delimitado como universo os beneficiários que apresentaram ocorrências referente ao motivo “denúncia” no âmbito do Programa De Olho na Qualidade MCMV, no período de março de 2013 a julho de 2016 (período de 3 anos e 4 meses). Neste período, foram recebidas 1.036.286 ligações, sendo que destas, 6.227 foram referentes a ocorrências relacionadas a denúncias, sendo portanto consideradas como universo para a pesquisa.

De acordo com Finsterbusch, Liewellyn e Wolf (1983), sempre que a população alvo seja superior a 2.000 pessoas deve-se decidir por fazer um estudo por amostragem. E segundo os autores, a amostragem permite ao investigador reduzir custos, reduzir a necessidade de mão de obra, recolher informações mais rapidamente, e obter dados mais compreensivos.

Considerando o contexto acadêmico da pesquisa, com limites e prazos temporais, optou-se por uma amostra aleatória simples, onde “(...) a escolha do indivíduo, entre uma população é ao acaso (...) (Yule e Kendall cit. In Markoni e Lakatos, 2002, pag. 42). Segundo Aday (1989) a amostra aleatória simples é aquela em que todos os elementos da população têm uma probabilidade igual, conhecida e diferente de zero, de ser incluída na amostra. Os métodos mais conhecidos de selecionar os elementos desta amostra são os procedimentos baseados em tabelas de números aleatórios.

Morgan (1997) define grupos focais como uma técnica de pesquisa qualitativa, derivada das entrevistas grupais, que coleta informações por meio das interações grupais.

Para Kitzinger (2000) o grupo focal é uma forma de entrevistas com grupos, baseada na comunicação e na interação. Seu principal objetivo é reunir informações detalhadas sobre um tópico específico a partir de um grupo de participantes selecionados.

O Grupo Focal baseia-se na interação entre as pessoas para obter os dados necessários à pesquisa. Sua formação obedece a critérios previamente determinados pelo pesquisador, de acordo com os objetivos da investigação, cabendo a este a criação de um ambiente favorável

à discussão, que propicie aos participantes manifestar suas percepções e pontos de vista (PATTON, 1990; MINAYO, 2000).

Segundo Bauer e Gaskell (2002) “O objetivo do grupo focal é estimular os participantes a falar e a reagir àquilo que outras pessoas no grupo dizem”.

De tal modo, adotou-se a estratégia de Grupo Focal para realizar entrevista com dois técnicos do De Olho na Qualidade MCMV, sendo que a autora do presente trabalho foi a mediadora. Esclarecemos, no entanto, que adotamos como método de exposição da estratégia utilizada para operacionalizar a pesquisa a apresentação dos métodos mobilizados e, em seguida, traduzimos a nuvem semântica formada a partir dos conteúdos das denúncias apreciadas e sua consequente codificação/categorização. Depois as entrevistas individuais e entrevista coletiva foram realizadas, sempre apoiada no método da análise de conteúdo.

Para Bardin (2006) a análise de conteúdo se constitui de várias técnicas onde se busca descrever o conteúdo emitido no processo de comunicação, seja ele por meio de falas ou de textos. Desta forma, o método é composto por procedimentos sistemáticos que proporcionam o levantamento de indicadores (quantitativos ou não) permitindo a realização de inferência de conhecimentos.

Segundo Oliveira (2008) a análise de conteúdo possui diferentes estratégias que podem ser abordadas pelos pesquisadores. Isto dependerá da vertente teórica seguida pelo sujeito que a aplicará. Assim, podemos sintetizar as várias possibilidades analíticas em: análise temática ou categorial, análise de avaliação ou representacional, análise de enunciação, análise da expressão, análise das relações ou associações, análise do discurso, análise léxica ou sintática, análise transversal ou longitudinal, análise do geral para o particular, análise do particular para o geral, análise segundo o tipo de relação mantida com o objeto estudado, análise dimensional, análise de dupla categorização em quadro de dupla entrada, dentre outras. No presente trabalho foi utilizada fundamentalmente a análise de conteúdo tradicional (temática/categorial) com leitura e análise dos manifestos das denúncias.

A análise de discurso é o nome dado a uma variedade de diferentes enfoques no estudo de textos, desenvolvida a partir de diferentes tradições teóricas e diversos tratamentos em diferentes disciplinas. Os analistas de discurso estão interessados no conteúdo e na organização dos textos. Os analistas de discurso veem todo discurso como prática social (GILL apud BAUER e GASKELL, 2002).





A nuvem semântica (Figura 5) permite identificar como símbolos das denúncias as seguintes palavras mais recorrentes nos manifestos discursivos dos beneficiários do PMCMV: vida, subsídio, sigilo, residencial, obra, apto e valor.

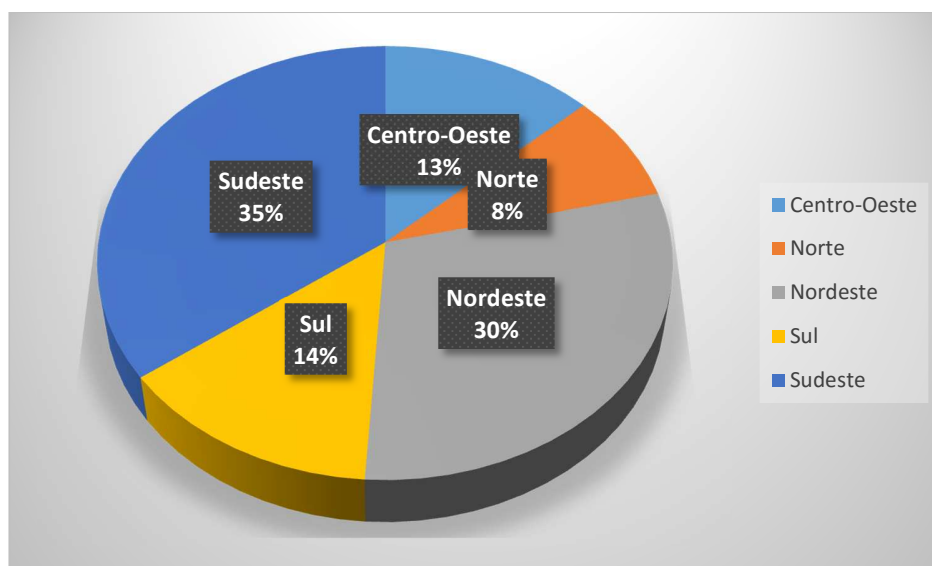
Destarte, a nuvem semântica traz à tona situações que incomodam de alguma forma o beneficiário do PMCMV e compõem as denúncias no âmbito do De Olho na Qualidade, como por exemplo situações em que o subsídio não é devido, em que a vida do beneficiários está sendo prejudicada de alguma maneira, em função da ação e comportamentos de outros, a obra do empreendimento está atrasada ou o projeto está em desacordo com o estabelecido, sigilo da origem da denúncia pelo beneficiário por receio de algum tipo de retaliação, questões e problemas sobre a sua unidade residencial, dúvidas e problemas relacionados ao valor das parcelas ou do imóvel, sobre os diversos problemas envolvendo imóveis verticais (apartamento – apto) etc. Desse modo, a nuvem semântica identifica de forma geral as situações mais recorrentes de denúncias dos beneficiários do PMCMV em relação à moradia e seu habitat.

Deste universo de 6.227 beneficiários visualizados na nuvem semântica acima, 4.996 são denúncias anônimas que foram excluídas da amostra para categorização e realização das entrevistas individuais, restando 1.231 das quais foram retiradas 54 denúncias improcedentes, por fim restando 578 denúncias que foram realizadas por telefone e internet diretamente à ouvidoria da CAIXA e encaminhadas ao Programa De Olho na Qualidade MCMV para tratamento.

Ressalta-se que as denúncias são recepcionadas por empregados CAIXA que reescrevem texto da denúncia de forma clara e em seguida releem ao denunciante para o de acordo e fechamento da denúncia.

Para melhor compreensão da amostra apresentamos a seguir um gráfico que demonstra a localização destes clientes por Região.

Gráfico 1 – Localização da Amostra por Região



Fonte: Dados da pesquisa

As 578 denúncias são distribuídas pelos seguintes motivos estabelecidos pela CAIXA, conforme Tabela a seguir.

Tabela 4 – Distribuição das denúncias por telefone em status de Concluídas por Motivo.

MOTIVO	QUANTIDADE DE DENÚNCIAS
VENDA IRREGULAR FAIXA I	288
VENDA IRREGULAR FAIXAS II e III	
ALUGUEL IRREGULAR FAIXA I	
ALUGUEL IRREGULAR FAIXAS II e III	
INVASÃO	117
SELEÇÃO DE BENEFICIÁRIOS	33
IMÓVEL ABANDONADO	30
CONDOMÍNIO	29
ENTREGA DO EMPREENDIMENTO	27
DESTINAÇÃO COMERCIAL DOS IMÓVEIS	11

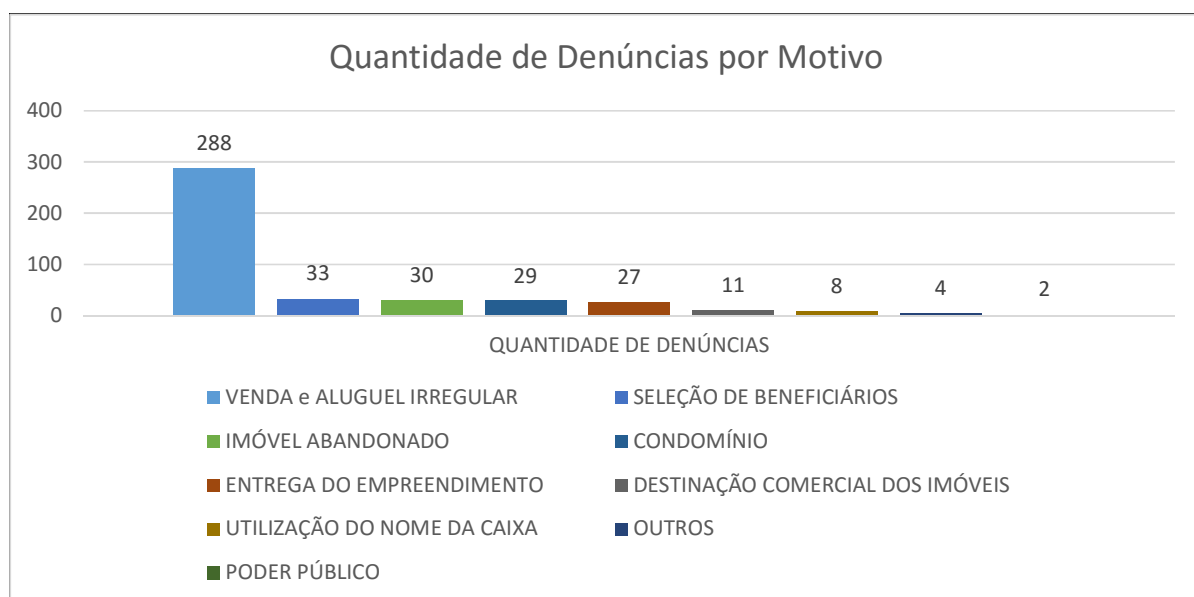
MOTIVO	QUANTIDADE DE DENÚNCIAS
CONSUMO/TRÁFICO DE DROGAS/PROSTITUIÇÃO/ PEDOFILIA	11
ROUBO/BRIGAS/VANDALISMO/DEPREDAÇÃO/ QUEBRADEIRA	9
ATUAÇÃO DE MILÍCIAS/GRUPOS ARMADOS	9
UTILIZAÇÃO DO NOME DA CAIXA	8
OUTROS	4
PODER PÚBLICO	2

Fonte: CAIXA.

Das 578 denúncias foram excluídas as denúncias relacionadas aos motivos de invasão, consumo/tráfico de drogas/prostituição/pedofilia, roubo/brigas/vandalismo/depredação/quebradeira e atuação de milícias/grupos armados, tendo em vista a periculosidade do tema, restando, portanto, 432 denúncias para categorização e realização de entrevistas individuais.

As 432 denúncias realizadas por telefone e internet diretamente à ouvidoria da CAIXA e encaminhadas ao Programa De Olho na Qualidade MCMV para tratamento encontram-se distribuídas por motivos estabelecidos pela CAIXA conforme o Gráfico a seguir.

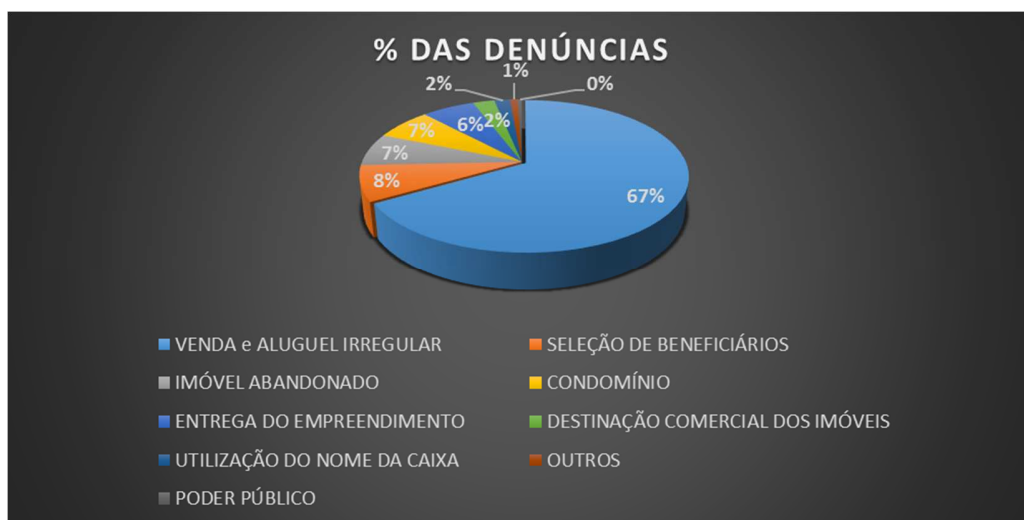
Gráfico 2 – Quantidade de Denúncias por Motivo das Amostras a Ser Selecionadas para Entrevista



Fonte: Dados da pesquisa

Dentro desta amostra, a maioria das denúncias são referentes ao motivo Venda e Aluguel Irregular, que correspondem a 67% das ocorrências de denúncias. Em seguida são as denúncias referentes a Seleção de Beneficiários.

Gráfico 3 – Percentual das denúncias por motivo.



Fonte: Dados da pesquisa.

Os tratamentos das denúncias por motivo que compõem as entrevistas individuais seguem os seguintes trâmites:

- a) Venda e Aluguel Irregular Faixa I: após o recebimento da denúncia o empregado CAIXA direciona a denúncia à área de engenharia da CAIXA (GIHAB), que por sua vez, notifica a prefeitura para verificação da irregularidade e caso se comprove o fato a prefeitura é responsável por nova seleção e troca do beneficiário.
- b) Venda e Aluguel Irregular Faixa II e III: o empregado CAIXA presta esclarecimentos ao denunciante que não cabe à CAIXA fiscalizar esse tipo de denúncia.
- c) Seleção de Beneficiários: após o recebimento da denúncia o empregado CAIXA informa ao beneficiário que o processo de cadastramento, seleção e indicação das famílias para o PMCMV é de responsabilidade do Poder Público

Local. Orientando que o beneficiário entre em contato com a Secretaria de Habitação do seu Município para saber mais informações sobre o cadastro e critérios para seleção das famílias e, ressalta que a CAIXA não interfere na metodologia adotada pelo ente público no processo de indicação das famílias.

d) Imóvel. Abandonado: após o recebimento da denúncia o empregado CAIXA direciona a denúncia à área de engenharia da CAIXA que verifica se o imóvel se encontra abandonado e notifica à prefeitura para as providências de substituição do beneficiário no âmbito do PMCMV FAIXA I.

e) Destinação Comercial de Imóveis:

- PMCMV Faixa I: após o recebimento da denúncia o empregado CAIXA direciona a denúncia à área de engenharia da CAIXA que verifica se é o caso de imóvel com 100% de destinação comercial. Se não for, não é realizado nenhum procedimento, pois a regra é que o imóvel não seja transformado 100% em comércio, pois, pequenos comércios mantendo moradia é permitido. Contudo, caso seja comprovada a destinação comercial de 100%, a CAIXA notifica o beneficiário e a prefeitura para as providências de troca do beneficiário.

- PMCMV Faixa II e III: após o recebimento da denúncia o empregado CAIXA esclarece que quaisquer denúncias sobre desvio de finalidade de imóveis devem ser reportadas à Prefeitura ou Órgão Fiscalizador do Município.

As 432 denúncias foram objeto de categorização numa análise de conteúdo tradicional, leitura e anotação dos manifestos com vistas à interpretação com base em quatro grandes categorias que as operações críticas dos beneficiários se concentram, de maneira geral, quais sejam: (a) falas motivadas pelo medo com relação à violência, (b) falas motivadas pelo sentimento de injustiça, (c) falas motivadas pelo desabafo, e (d) falas motivadas pela ação cívica – direito constitucional.

Para a realização das entrevistas individuais, das 432 denúncias foram selecionadas 10 denúncias para entrevistas por telefone, sendo que foram realizadas cerca de 90 ligações do

banco das 432 denúncias que possuem identificação do denunciante, o que representa 21% do universo das 432 denúncias. Das 90 ligações, somente foi possível efetivar entrevistas com êxito com 10 beneficiários, ressaltando que as entrevistas realizadas estão referenciadas naquelas denúncias ocorridas nos anos de 2015 e 2016, pois o que observamos foi que aquelas ocorridas nos anos anteriores os autores tinham dificuldade de lembrança da ocorrência ou os mesmos já trocaram de telefone.

Além disso, foram apreciados os 432 manifestos, levando em consideração para seleção dos 10 beneficiários para entrevista o critério de que as denúncias se referissem a relatos de fatos com indício de crime ou infração às leis ou à ordem social estabelecida com implicações para o denunciante e não quando se trata de fatos do qual não se é participante, o que se configuraria em delação.

A delação em si mesma não é um ato moral porque não visa o bem coletivo e sim o individual. Segundo Teixeira apud Guidi (2006) a delação é a denúncia feita em juízo por um acusado de crime, da participação de terceiro elemento como seu comparsa na realização de delito. Nessa linha, podemos explicar as delações no âmbito do De Olho na Qualidade em que o beneficiário aluga o imóvel e o inquilino revela a situação de infração ao canal de comunicação do PMCMV.

Conforme descrito anteriormente, as entrevistas individuais foram realizadas com base nas denúncias dos seguintes motivos: Venda e Aluguel Irregular, Seleção de Beneficiários, Imóvel Abandonado e Destinação Comercial de Imóveis.

Ressalta-se que as entrevistas foram realizadas por telefone, uma vez que em Brasília, capital federal, não existem denúncias no âmbito do Programa. Daí optou-se pela entrevista por telefone de forma a abranger todo o território nacional.

As entrevistas individuais foram realizadas por telefone com cada um dos beneficiários, no mês de novembro de 2016. Durante o contato telefônico foi informado aos entrevistados, a natureza, os objetivos, o conteúdo e a metodologia da pesquisa. Por comum acordo, resguardou-se sigilo acerca dos nomes dos entrevistados.

Para coleta dos dados foi utilizado um questionário estruturado, criado especialmente para esta pesquisa, descrito no Apêndice I.

Seguindo as recomendações da literatura especializada (Triviños, 1987), o entrevistador procurou estabelecer um clima de confiança e simpatia, para que os

entrevistados sentissem liberdade e espontaneidade para contribuir com as informações e otimizar a pesquisa de campo. O tempo de duração das entrevistas foi, em média, entre 6 a 12 minutos.

Por fim, com o objetivo de identificar se as denúncias e manifestações dos beneficiários no âmbito do Programa de Olho na Qualidade impactam de alguma forma na gestão dos Programas e para eventuais ajustes nas políticas públicas habitacionais, foi realizada entrevista coletiva com dinâmica de grupo focal com empregados da CAIXA que trabalham diretamente no De Olho na Qualidade sobre as suas percepções. Atualmente o De Olho Qualidade funciona em uma estrutura de uma gerente executivo e cinco técnicos.

#### **4. ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Com base nas 6.227 denúncias realizadas e direcionadas ao De Olho na Qualidade MCMV no período de março de 2013 a julho de 2016, a nuvem semântica identifica como símbolos das denúncias as seguintes palavras mais recorrentes nos manifestos das denúncias: denúncia, vida, subsídio, sigilo, residencial, obra, apto e valor, identificando portanto, as situações mais recorrentes de denúncias dos beneficiários do PMCMV.

Em seguida realizou-se a categorização das denúncias de forma a compreendermos as principais operações críticas dos beneficiários do MCMV que ganham visibilidade na instância de controle público-social De Olho na Qualidade, quais sejam: a denúncia como desabafo e exposição de experiências domésticas vivenciadas no âmbito do conjunto habitacional; a denúncia como instrumento de ação cívica para reivindicar um direito constitucional relacionado à habitação; a denúncia como proteção decorrente do medo de violência; e a denúncia como sentimento de injustiça derivada de algum tipo de infração. Sendo que as quatro categorias se referem à denúncia como portadora de demanda de algum tipo de justiça, se referindo, em geral, à qualidade de vida no novo imóvel, seja em termos materiais (aspectos físicos do imóvel e questões de infraestrutura da localidade onde a residência foi construída) ou conviviais (aspectos relacionados ao comportamento da vizinhança e respeito às regras de convivência em um conjunto habitacional). Assim, temos na denúncia um objeto significativo acerca da moral que participa das relações sociais entre pessoas e entre estas e instituições da envergadura do poder público, o qual dispõe de grande

poder e meios para regulação de conflitos, reivindicações e insatisfações individuais e coletivas.

Contudo, o Programa De Olho na Qualidade é um ponto de partida e passagem para as denúncias, pois após apreciação e análise da CAIXA essa é encaminhada para os órgãos competentes de acordo com o motivo da ocorrência. Ressaltando que os denunciantes não recebem retorno da CAIXA pela denúncia realizada.

A Tabela 5 apresenta a categorização das 432 denúncias realizadas por telefone e internet diretamente à ouvidoria da CAIXA e encaminhadas ao Programa De Olho na Qualidade MCMV para tratamento, no período de março de 2013 a julho de 2016.

As 432 denúncias geraram 687 categorias, sendo que uma denúncia pode gerar até 4 categorias. As 687 categorias ficaram distribuídas da seguinte maneira: 53,1% das categorias são remetem à ação cívica, 19,8% remetem a desabafo, 16,9% a sentimento de injustiça e por sua vez 10,2% ao medo de violência.

A Tabela 5 também exemplifica com algumas falas dos beneficiários no momento da denúncia que caracterizam a categorização ora realizada, portanto, identificando as circunstâncias e motivações a partir das quais decorrem as denúncias estudadas no quadro do Programa De Olho na Qualidade MCMV. Tais circunstâncias e motivações se relacionam com o binômio direito do consumidor/direito social do cidadão e com o direito civil de se expressar em um espaço que institucionalmente foi implementado para se tornar um canal de comunicação entre cidadão/beneficiário e PMCMV, evitando, em princípio, formas jurídicas de intervenção do Estado em situações de descumprimentos de direitos e, mais especificamente, de regras contratuais.

De tal modo, o canal do De Olho na Qualidade oportuniza o estabelecimento da relação direta entre CEF e beneficiário do PMCV no sentido do controle social do Programa, possibilitando também o monitoramento de uma política pública de habitação no Brasil, pois mais da metade (53,1%) dos beneficiários que tiveram seus manifestos das denúncias analisados e categorizados enquadraram-se na categoria “ação cívica” que representa a reivindicação de um direito constitucional relacionado à habitação.



Tabela 5 – Distribuição dos registros das denúncias repertoriados a partir da nuvem semântica (Base: 432 denúncias).

Falas que remetem a registros de denúncias	Número	%
<p><b>a) Desabafo:</b></p> <p>- “Cliente denuncia que foi contemplada no programa minha casa minha vida. Verificou a Listagem de beneficiário e o seu nome estava lá. Sendo que porque não votou no Partido XXX tiraram seu nome da listagem de contemplados, e informa que isso aconteceu com outras pessoas. Cliente informa que votou no outro partido, o partido XXX, e por isso o Prefeito XXXX retirou seu nome da Listagem de Beneficiário do programa minha casa minha vida. Cliente gostaria de esclarecimentos e uma providência o mais rápido possível”.</p> <p>- “Reclama denuncia que o condomínio apresenta diversas irregularidades por parte da administradora e da construtora. Relata que quando houve a venda dos imóveis, fora realizado uma venda casada na qual envolve um título de sócio de um clube pertencente ao condomínio, com localização aproximada de 3 Km do condomínio. Relata que caso os moradores não fizessem a adesão ao título não poderia realizar a compra de qualquer imóvel. Relata que há moradores que não pagam as taxas de condomínio, sendo que o repasse da verba para o clube ocorre em valor integral, como se houve a adimplência de todos os moradores, ocorrendo assim um debite que hoje totaliza o valor de R\$ 91.176,62. Também relata que há uma associação de moradores que não tem cede, existindo apenas no teor de sua cobrança, onde o presidente apresenta-se apenas quando há reuniões, além de não residir no local e não realizar benfeitorias. Relata que fora pago ao mesmo o valor de R\$ 3.737,77, onde o valor pago fora maior que o valor arrecadado, valor pago mensalmente independentemente do valor arrecado. Relata que por morador é cobrado o valor de R\$ 40,19, sendo que apenas 30 moradores honram o compromisso, ocorrendo um saldo negativo para o condomínio. O condômino apresenta 20 jardins ao qual os que possuem CNPJ totalizam de 03 a 04 jardins. Relata que ao adquirir material para benfeitoria em um dos jardins, no caso o jardim 20, realizou a compra destes em seu Nome, tomando nota do material e repassado o mesmo para ser ressarcido dos valores, relata que fora notificado pelas empresas sobre a falta de pagamento de valores relativos ao mês de novembro. Ao indagar a</p>	136	19,8

<p>administradora que fora notificado, fora informado que não seria realizado o pagamento das notas que estão em abertos. Também relata que na calçada do condomínio há um buraco extenso que está com fio exposto, onde notificou o fato a construtora e não fora tomado nenhuma providência. Relata que devido estar a cobrar a correção de diversas irregularidades estar a sofrer retaliação por parte da administradora do condomínio e da construtora. Deseja providencias da Ouvidoria. Relata que fora notificado que o pagamento do Síndico e do Zelador fora suspenso”.</p> <p>- “cliente denuncia que comprou um imóvel pelo MCMV através da construtora xxxx onde houve vários problemas na residência que ainda não foram resolvidos, e a mesma foi notificada pela caixa após reclamações feitas na ouvidoria, sendo assim impedida de efetuar vendas de imóveis, porem o cliente informa que a sr. Cristiane realizou a construção de um imóvel ao lado do seu, e ira vende-lo em um nome de outra pessoa, usando de má fé para realizar a venda. Informa que a construção deste imóvel poderá prejudicar ainda mais a sua residência e também o futuro comprador da mesma”.</p>		
<p><b>b) Ação Cívica:</b></p> <p>- “Por ser subsíndico cliente solicita um contato pois ele precisa de documentos que mostrem as regras do programa para que os moradores não façam venda/aluguel irregular”.</p> <p>- “ A senhora xxx denuncia o senhor xxxx, pois o mesmo é proprietário de um imóvel financiado pelo PMCMV e alugou o imóvel”.</p> <p>- “cliente denuncia que na cidade da mesma muitas pessoas estão sendo beneficiadas pelo programa minha MCMV mas os mesmos já possuem imóveis, sendo eles parentes do prefeito da cidade xxxx, BH”.</p>	365	53,1
<p><b>c) Medo de Violência:</b></p> <p>- “Denunciante afirma que, em razão das denúncias já feitas sobre esse caso, já foi ameaçado de morte pelo prefeito da cidade”.</p> <p>- “Quando a consumidora foi ler o contrato, já com o valor transferido, percebeu a cláusula de proibição de venda. Ao procurar o vendedor, foi ameaçada de morte, caso tentasse ocupar a casa ou entrasse com alguma ação contra ele”.</p> <p>- “Denunciante declara que estão vendendo apartamento e o pior de tudo é que estão trazendo drogas para o condomínio”.</p>	70	10,2

<p><b>d) Sentimento de Injustiça:</b></p> <p>- “[...] a unidade foi alugada para terceiros e hoje encontra-se abandonada. Ela pede que a Caixa adote as medidas cabíveis pois não acha justo que um imóvel seja desviado da sua função original enquanto tantas pessoas, que realmente precisam, ainda não conseguiram adquirir um.”</p> <p>- “O denunciante informa que já morou no referido Conjunto habitacional de aluguel e que gostaria de financiar uma casa neste conjunto para estabelecer a sua moradia, por isso não acha justa a utilização dos imóveis para fins comerciais ou para deixá-los fechados”.</p> <p>“[...] Cliente não acha justo, pois está em contrato que o imóvel não pode ser vendido, e há pessoas que necessitam, e que atendem aos requisitos. Solicita que a CAIXA fiscalize tais endereços”.</p>	116	16,9
---	-----	------

Fonte: Dados da pesquisa.

Tendo como base a categorização realizada, foram efetivadas entrevistas individuais com a amostra de 10 clientes/beneficiários que realizaram denúncias entre março/2013 a julho/2016.

As 10 entrevistas compreenderam os seguintes motivos de denúncia: Destinação Comercial dos Imóveis, Imóvel Abandonado, Venda e Aluguel Irregular e Seleção de Beneficiários.

A Tabela 6 apresenta a categorização das 10 entrevistas realizadas no mês de novembro/2016.

As 10 entrevistas geraram 21 categorias, distribuídas da seguinte maneira: 28,6% das categorias remetem à ação cívica, 28,6% remetem a desabafo, 42,8% a sentimento de injustiça e por sua vez nenhuma menção a categoria medo de violência.

Tabela 6 – Distribuição das falas dos entrevistados que remetem aos registros das denúncias repertoriados a partir da nuvem semântica (base 10 entrevistas).

Falas que remetem a registros de denúncias	Número	%
<p><b>a) Desabafo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “A minha casa é uma melhoria de vida, é a melhor coisa que tem no mundo”.</li> <li>- “Emocionante você ter a oportunidade de ver que o meu sonho vai acontecer”.</li> <li>- “Acho que a CAIXA não dar conta de resolver tudo”.</li> </ul>	6	28,6
<p><b>b) Ação Cívica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Me sinto a favor da sociedade em não ser conivente com o que é errado”.</li> <li>- “Não podemos deixar de denunciar a quebra de uma regra do Programa”.</li> <li>- “É um conforto saber que temos um lugar para reclamar, pois temos de denunciar o desvio do Programa”.</li> </ul>	6	28,6
<p><b>c) Sentimento de Injustiça:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Quando você já tem um imóvel, pois tira a oportunidade de outras pessoas, é injusto não pensar no próximo”.</li> <li>- “É injusto a situação que a pessoa tem condição de comprar uma casa e se aproveita do PMCMV para tirar a chance de outra pessoa”.</li> <li>- “Acho injusto a pessoa ganhar das CAIXA um imóvel e depois vender”.</li> </ul>	9	42,8

Fonte: Dados da pesquisa.

A pesquisa identificou que para os entrevistados habitar significa a realização de um sonho, um lar para sua família, um conforto, a conquista da dignidade, a melhor coisa da vida de um cidadão.

O sentimento mais presente nas entrevistas ao ter acesso ao MCMV e receber a casa própria é de alegria e felicidade pela realização de um sonho, bem como de justiça por ser fruto do trabalho de uma vida inteira.

Os entrevistados consideram justo participar do PMCMV, pois diante da situação social em que se apresentam não teriam condições de adquirir a casa própria. Por outro lado, consideram injusto quando os beneficiários possuem condição e renda ou mesmo outro imóvel e se aproveitam do Programa para se beneficiar recebendo um imóvel subsidiado pelo PMCMV.

Dos 10 entrevistados, a maioria (sete deles) entendem que a participação no Programa se trata de uma ajuda, tendo em vista que sem o subsídio do Programa não teriam condições de adquirir a casa própria. Entretanto, três entrevistados entendem a participação no MCMV como um direito, pois seria a contrapartida do Governo pela contribuição dos seus impostos ao Estado.

As denúncias foram motivadas em sua maioria pelo sentimento de injustiça e a ausência de retorno por parte da CAIXA foi motivo de insatisfação dos entrevistados. Além disso, houve grande insatisfação quanto a não solução da denúncia, uma vez que o problema permaneceu.

A pesquisa buscou conhecer como o beneficiário ficou sabendo do número 0800 do Programa “De Olho na Qualidade”. Aproximadamente 32% dos beneficiários relataram que tomaram conhecimento do número do telefone do Programa no chaveiro entregue juntamente com as chaves da casa própria, no momento da inauguração do empreendimento. Outro número significativo, 24% dos beneficiários, relataram que foram informados sobre a existência e o número do telefone do Programa por pessoas que participaram do processo de entrega das Unidades Habitacionais, tais como os empregados da CAIXA, ou Técnicos Sociais da Prefeitura, dentre outros que acompanharam as comunidades antes e após a mudança para as novas moradias.

A maioria dos pesquisados, aproximadamente 90%, perceberam como “Bom” ou “Muito Bom” o atendimento realizado pelo atendente do 0800 do Programa.

Cerca de 70% dos beneficiários pesquisados avaliaram como “Bom” ou “Muito Bom” o Programa “De Olho na Qualidade” implantado pela CAIXA e 90% avaliaram “Bom” ou “Muito Bom” o PMCMV.

Sobre a tomada de conhecimento do 0800 do Programa “De Olho na Qualidade”, apenas 30% dos entrevistados afirmaram que tomaram conhecimento com o recebimento do kit e 60% obtiveram conhecimento do 0800 pelo site ou propaganda da CAIXA.

A maioria dos pesquisados, 50%, avaliaram como “Bom” ou “Muito Bom” a qualidade do material do Kit sobre o Programa “De Olho na Qualidade”, havendo relato de 30% que não receberam o kit.

A grande maioria dos beneficiários entrevistados que se enquadram na Faixa I do PMCMV, 80%, avaliaram como “Boa” ou “Muito Boa” a nova moradia recebida por meio do Programa Minha Casa Minha Vida.

A oportunidade de reclamação oferecido pelo De Olho na Qualidade foi considerado significativo, pois representa um espaço no qual os beneficiários do PMCMV demonstram os seus sentimentos e aspectos morais quanto ao direito à habitação.

No questionamento aberto os entrevistados destacaram o seguinte: necessidade de retorno ao denunciante com resposta ao problema reclamado; necessidade de infraestrutura (saneamento básico, escola, praças, parques, supermercado e segurança pública) nos empreendimentos do MCMV; controle e fiscalização na qualidade das construções, pois a percepção dos beneficiários é que nas regiões Norte e Nordeste as construções apresentam qualidade inferior; e ainda houve o relato de cobrança de taxa indevida pelas prefeituras para inscrição e seleção no PMCMV.

A entrevista coletiva com dinâmica de grupo focal estabeleceu que as denúncias servem de insumo para melhorias e atualização do PMCMV e do De Olho na Qualidade, como exemplo, foi citado que antes do Programa De Olho na Qualidade as denúncias não eram caracterizadas por motivo o que dificultava o tratamento e direcionamento das mesmas. Além disso, sem o controle e monitoramento das denúncias o principal Agente Financeiro do PMCMV, a CAIXA, não teria como saber o que está acontecendo nos empreendimentos do FAIXA I e adotar as providências necessárias para solução de qualquer problema que prejudique o bem-estar do beneficiário em seu habitar.

As denúncias, por exemplo, no caso dos motivos relacionados a ocupação irregular Faixa I servem para contribuir para a garantia do direito à habitação daqueles que realmente necessitam, uma vez que a CAIXA verifica *in loco* a ocupação irregular e caso seja comprovada notifica a prefeitura para substituição do beneficiário.

Nesse sentido, o De Olho na Qualidade inibe aqueles que pensam em lesar o PMCMV e se beneficiar do subsídio do Programa, bem como é instrumento de avaliação dos critérios de seleção e também de melhoria de tais critérios de seleção.

Os técnicos entrevistados percebem que as denúncias são instrumentos de melhoria do PMCMV e das políticas públicas habitacionais, considerando que diminui a recorrência de irregularidades dentro do empreendimento, quando há atuação do Ente Público e CAIXA. Desse modo, a denúncia se vincula a ideia de direito social à habitação e a expectativa de justiça dos denunciantes do De Olho na Qualidade.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por intermédio das leituras realizadas, bem como das pesquisas referentes à denúncia pública veiculada pelo Programa De Olho na Qualidade MCMV enquanto espaço de controle público-social e como categoria sociológica conclui-se que o Programa De Olho na Qualidade MCMV se constitui como instrumento que contribui para o direito à habitação e o controle público estatal do que se passa no ambiente social formado entre os habitantes das novas residências.

O Programa De Olho na Qualidade representa não só uma conquista da população brasileira mais carente e beneficiária do PMCMV, mas, principalmente, o reconhecimento da CAIXA que a democracia comunicativa e a categoria social do consumidor-cidadão são essenciais e indispensáveis para que o direito à habitação seja garantido, tendo em vista que o Programa dá voz ao beneficiário do PMCMV.

O direito à moradia não acaba na entrega da unidade habitacional, e compreende o pós-ocupação relacionando-se com a qualidade de vida e bem-estar do beneficiário como um todo, estando intimamente ligado ao direito fundamental da dignidade da pessoa humana, o que é objeto do Programa De Olho na Qualidade MCMV e corroborado pelas categorias apresentadas no presente trabalho, contribuindo para a preservação do direito à habitação.

A pesquisa aborda a questão do que o beneficiário do Programa entende como ajuda e direito, na etapa de entrevistas individuais, dos 10 entrevistados 7 entendem que a participação no Programa se trata de uma ajuda, tendo em vista que sem o subsídio do Programa não teriam condições de adquirir a casa própria. Entretanto, 3 entrevistados

entendem a participação no MCMV como um direito, pois seria a contrapartida do Governo pela contribuição dos seus impostos. Dessa forma, é possível inferir que os direitos sociais, inclusive o direito à habitação não é de conhecimento da maioria dos beneficiários do PMCMV.

A realização deste estudo permite compreender o mencionado por Boltanski apud Babo-Lança (2008), que o processo de construção da denúncia pública verifica-se um deslocamento do caso particular para o interesse geral e do singular para o coletivo, no sentido que as denúncias direcionadas para tratamento no Programa De Olho na Qualidade são para a preservação de um direito maior voltado ao interesse geral ou o bem comum, almejando a equidade dos membros da sociedade na busca de um direito universal, pois a denúncia pública busca um retorno direcionado a realização da justiça social.

É importante destacar que o presente trabalho considera no caso da habitação, a partir de Dodier (2005), este enquanto um “bem em si”, um bem que vale enquanto tal, devendo o coletivo reservar-lhe um lugar na aplicação universal.

Nesse sentido, a partir do conceito de denúncia pública proposto por Boltanski elaboramos uma categorização das denúncias direcionada para tratamento no âmbito do De Olho na Qualidade MCMV. As denúncias são tratadas e direcionadas aos órgãos competentes, assim, a CAIXA configura-se, como protagonista que se coloca ao lado do beneficiário como mediador das denúncias que por sua vez são instrumentos de controle governamental.

Os termos da categorização realizada possuem sentido sociológico, sendo que as trajetórias institucionais percorridas pelas denúncias buscam solução interna e externa para os problemas denunciados. Em ambos os casos a questão técnica é um aspecto muito relevante do tratamento institucional dos conflitos e da legitimação das denúncias. Logo, o De Olho na Qualidade trata as denúncias com procedimentos administrativos que incluem ações punitivas, corretivas ou compensatórias e até mesmo de mediação. Assim, podemos dizer que a institucionalização de uma denúncia de injustiça estabelece-se como questão pública.

Porém, os beneficiários que realizam a denúncia não recebem retorno sobre a ocorrência realizada e isso foi uma evidência do estudo. Destarte, a CAIXA recebe, verifica e direciona a denúncia, mas, nem a Instituição Financeira e o Programa De Olho na Qualidade



possuem a responsabilidade de retornar ao denunciante informando sobre uma solução para a situação ou problema denunciado, portanto, a CAIXA e o De Olho na Qualidade possuem limitações na sua atuação.

A categorização das 432 denúncias geraram 687 categorias, distribuídas da seguinte maneira: 53,1% das categorias são remetidas à ação cívica, 19,8% remetidas a desabafo, 16,9% a sentimento de injustiça e por sua vez 10,2% ao medo de violência. Tal categorização evidencia a necessidade e interesse dos beneficiários do PMCMV em reivindicar um direito constitucional referente à habitação, que representa a categoria “ação cívica” (53,1% das categorias) e, assim demonstramos a relevância do canal do De Olho na Qualidade. Além disso, as demais categorias, quais sejam desabafo, sentimento de injustiça e medo de violência, também, refletem o sentimento do beneficiário em relação a sua moradia.

Logo, a categorização identificou as circunstâncias e motivações a partir das quais decorrem as denúncias estudadas no quadro do Programa De Olho na Qualidade MCMV. Tais circunstâncias e motivações se relacionam com o binômio direito do consumidor/direito social do cidadão e com o direito civil de se expressar em um espaço que institucionalmente foi implementado para se tornar um canal de comunicação entre cidadão/beneficiário e PMCMV, evitando, em princípio, formas jurídicas de intervenção do Estado em situações de descumprimentos de direitos e, mais especificamente, de regras contratuais.

Analisando os objetivos da pesquisa concluímos que os clientes consideram que o Programa De Olho na Qualidade é instrumento importante para configurar a voz do beneficiário do PMCMV. Sendo importante destacar que um aspecto relevante é o foco no “relacionamento empresa x cliente”. Assim, procedimentos voltados para a parceria no relacionamento, no caso específico do setor da construção civil, têm-se mostrado, como alternativas de sobrevivência e/ou vantagem competitiva, principalmente na solução de problemas sobre a qualidade do produto final, prazo, produtividade, e custos. O aprendizado oriundo desta relação cliente/fornecedor pode ser trabalhado e incorporado à política administrativa e de qualidade da empresa, visando atender o mercado que está cada vez mais exigente e competitivo.

O estudo também permite compreender a real importância das denúncias públicas no processo de garantia do direito à habitação, materializado por meio do instrumento de controle público-social: o Programa De Olho na Qualidade MCMV.

Considerando o índice de satisfação com a nova moradia identificado nas entrevistas individuais, reforça-se a importância da CAIXA na produção e no acompanhamento das obras do PMCMV.

Contudo, recomendamos reforçar para as equipes da CAIXA que participam das entregas e fazem palestras com os futuros moradores e beneficiários do MCMV da importância da divulgação do Programa e do telefone 0800, pois estes momentos são propícios a divulgação do Programa “De Olho na Qualidade”, uma vez que alguns entrevistados não tomaram conhecimento do Programa.

Outra ação que a CAIXA poderá adotar é a ampla divulgação para o Setor da Construção Civil, Órgãos de Classe, e para a sociedade em geral dos principais problemas denunciados, bem como o ranking das empresas mais e menos reclamadas, além daquelas que tem o melhor atendimento e qualidade na percepção dos clientes. Este ranking poderia ser importante para qualquer cidadão que deseja comprar um imóvel produzido por estas empresas, independente de classe social. Além disto, fará com que o setor e as empresas continuem buscando alcançar cada vez mais a qualidade tanto no planejamento, quanto na produção e no produto final em si, e sobretudo a satisfação dos clientes.

Recomendamos também como possibilidade de estudos e agenda de pesquisa a análise das denúncias por motivo e região no sentido de verificar e caracterizar os municípios e regiões que existem mais denúncias para evitar possíveis fraudes ao PMCMV, traçando portanto um diagnóstico por região e motivo da denúncia.

Quanto às críticas ao PMCMV visualizamos a possibilidade de estudos com base no banco de dados do Programa De Olho na Qualidade no sentido de verificar se as críticas são pertinentes, relacionando os elementos das críticas com os motivos das denúncias.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAY, L. A. **Designing and conducting health surveys: a comprehensive guide**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1989.

AGUILLAR, Fernando Herren. **Controle Social de Serviços Públicos** — Editora Max Limonad, 1999.

BABO-LANÇA, Isabel. Corrupção como Problema Público e a Nova Ética da Confiança, *Trajectos – Revista de Comunicação, Cultura e Educação*, nº 12, Primavera de 2008, ISCTE, Lisboa, pp. 7-20.

BARDIN, L. (2006). **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1977)

BARBALET, J.M. **A cidadania**. Editorial Estampa, Lisboa, 1989, capítulo III, “O desenvolvimento da cidadania”.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som** – Um manual prático 4ª edição Editora vozes, 2002.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Campos, 1992.

BOLTANSKI Luc; DARRÉ, Yann; SCHILTZ, Marie-Ange. La dénonciation. **Actes de la recherche en sciences sociales**. Vol. 51, mars 1984. La dénonciation. pp. 3-40.

BOLTANSKI, Luc. **El amor y la justicia como competencias: tres ensayos de sociología de la acción**. Buenos Aires: Amorrortu, 2000.

BONDUKI, Nobil. **Política habitacional e inclusão social no Brasil: revisão histórica e novas perspectivas no governo Lula**. IN: Revista eletrônica de Arquitetura e Urbanismo nº1-2008. Disponível em: <[www.usjt.br/arq.urb/numero\\_01/artigo\\_05\\_180908.pdf](http://www.usjt.br/arq.urb/numero_01/artigo_05_180908.pdf)> Acesso em 10 jun. 2016.

BRASIL. (Presidência da República). Lei n. 9.887, de 7 de julho de 2009. **Dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida – PMCMV e a regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas[...]** Brasília, DF, 7 jul. 2009. Disponível em: [http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSNH/ArquivosPDF/Leis/L11977compilado\\_2009\\_07\\_07.pdf](http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSNH/ArquivosPDF/Leis/L11977compilado_2009_07_07.pdf). Acesso em: 28 nov. 2016.

BRITO, Clarivaldo Silva. **Uma concepção política e não utópica de justiça segundo John Rawls**. Projeto de Pesquisa. Grupo de Pesquisa PHRONESIS: ética e filosofia política. PUC-Campinas, 2006.

BUENO, E. **Caixa: 150 anos de uma História Brasileira**. Porto Alegre: Buenas Ideias, 2010.

CAIXA (Caixa Econômica Federal). Balanço MCMV. Governo Federal. Brasília, 2016.

\_\_\_\_\_. **Demanda habitacional no Brasil**. Brasília: CAIXA, 2011.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil: um longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

CEFAÏ, Daniel. Como nos mobilizamos? A contribuição de uma abordagem pragmatista para a sociologia da ação coletiva. **Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 4, abr./maio/jun. 2009.

Disponível em: <[www.persee.fr/doc/arss\\_0335-5322\\_1984\\_num\\_51\\_1\\_2212](http://www.persee.fr/doc/arss_0335-5322_1984_num_51_1_2212)> Acesso em: 22 nov. 2016.

DODIER, Nicolas. O Espaço e o Movimento do Sentido Crítico. **Fórum Sociológico**, nº 13/14 (2ª Série), 2005, pp. 239-277.

DOMINGUES, José M. **Cidadania, direitos e modernidade**. IN: SOUZA, J. Democracia hoje: novos desafios para a teoria democrática contemporânea. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

FINSTERBUSCH, K; LIEWELLYN, L.G; WOLF, C.P. **Social Impact Assesment Methods**, Sage, Bervelly Hills, 1983.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO, Centro de Estatística e Informações. **Déficit habitacional no Brasil 2009**. Belo Horizonte, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GUIDI, José Alexandre Marson. **Delação Premiada no combate ao crime organizado**. Franca: Lemos & Cruz, 2006.

GONDIM, Linda M. de P. Meio ambiente urbano e questão social: habitação popular em áreas de preservação ambiental. IN: **CADERNO CRH**, Salvador, v. 25, n. 64, p. 115-130, Jan./Abr. 2012.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)). **Indicadores de Desenvolvimento Sustentável 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 03 set. 2016.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD 2012**. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 02 jun. 2016.

IPEA (Instituto De Pesquisa Econômica Aplicada). **Políticas Sociais** - acompanhamento e análise n.º 14. Brasília: IPEA, 2007. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/politicas\\_sociais/bps14\\_completo.pdf](http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/politicas_sociais/bps14_completo.pdf)> Acesso em: 10 set. 2016.

KITZINGER, J. **Focus groups with users and providers of health care**. In: POPE, C.; MAYS, N. (Org.). *Qualitative research in health care*. 2. ed. London: BMJ Books, 2000.

LEAL, Sayonara de A. G. **Os Mecanismos de Controle-Público/Social Presentes no regulamento do Setor de Telecomunicações no Brasil: A Lei Geral de Telecomunicações e o Regimento Interno da Agência Nacional de Telecomunicações**. Observatório de Comunicação – Departamento de Economia/Núcleo de Pós-Graduação em Economia. Aracaju, 2001

MALPASS, P.; **Housing and the new Welfare State**. Conference Transforming Social Housing. Sheffield: Hallam University, HSA Abril, 2004.

MARCONI, Marina de A; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**/São Paulo: Atlas Ed., 2002. 282p.

MARICATO, Ermínia. **Globalização e Política Urbana na Periferia do Capitalismo**. IN: REVISAR VERACIDADE – Ano IV - Nº 4 – mar. de 2009.

MARSHALL, T. H. A. **Cidadania, classe social e status**. Trad. Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar, 1977.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 2000.

MORGAN, D. L. **Focus group as qualitative research**. London: Sage, 1997.

NASCIMENTO, D.; TOSTES, S. 1.º CIHEL no Tema A: Políticas e programas - Espaço público e políticas habitacionais lusófonas. Lisboa, 2012.

ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Disponível em: <[http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/por.pdf](http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf)> Acesso em 23 jul. 2016.

OCDE (Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico). **Ministerial Symposium on the Future of Public Services**, Paris, OCDE, Mar. 1996.

OLIVEIRA, D.C., **Análise de Conteúdo Temático- Categorical: Uma proposta de sistematização**. Rev. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2008 out/ dez; 16(4):569-76.

- PARADA, Eugenio Lahera. **Coletânea de políticas públicas: volume 1: política y políticas públicas**. In: Enap – Escola Nacional de Administração Pública. (2006). Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/1/1255>> Acesso em 24 jun. 2016.
- PATTON, M. Q. **Qualitative evaluation and research methods**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage; 1990.
- PERLATTO, Fernando. Sociologia pública, imaginação sociológica brasileira e questão urbana. Desigualdade & Diversidade – **Revista de Ciências Sociais da PUC** – Rio edição dupla, nº 12, jan/dez, 2013, pp 111-130.
- PIRES, T. **Observatório das metrópoles**: Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia. 2012. Disponível em: <[http://observatoriodasmetropoles.net/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=458:mcmv-%C3%A9-pol%C3%ADtica-de-cr%C3%A9dito-n%C3%A3o-de-cidade&Itemid=164&lang=pt](http://observatoriodasmetropoles.net/index.php?option=com_k2&view=item&id=458:mcmv-%C3%A9-pol%C3%ADtica-de-cr%C3%A9dito-n%C3%A3o-de-cidade&Itemid=164&lang=pt)>. Acesso em: 02 out. 2016.
- RAWLS, John. **O Liberalismo Político**. 2.ed. São Paulo: Ática, 2000.
- \_\_\_\_\_. **Uma teoria da justiça**. 2.ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.
- SARAIVA, Enrique. **Política Pública: Dos clássicos às modernas abordagens**. Orientação para a leitura – Políticas públicas; coletânea / Organizadores: Enrique Saraiva e Elizabete Ferrarezi. – Brasília: ENAP: 2006.
- SILVA, Antônio Carlos Ribeiro da. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**: orientações de estudos, projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses. São Paulo: Atlas, 2003.
- TELLES, Vera da S. Direitos Sociais – Afinal do que se trata?. IN: **Revista USP**. São Paulo: Editora UFMG: 34 – 45. Março/maio 1998.
- UNHSP (United Nations Human Settlements Programme). **The Challenge of Slums**: Global Report on Human Settlements 2003. London: Earthscan.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- YOUNG, Iris Marion. **Comunicação e o outro: além da democracia deliberativa**. IN: SOUZA, J. Democracia hoje: novos desafios para a teoria democrática contemporânea. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

## APÊNDICES

### APÊNDICE 1 – Questionário Oral

A pesquisa foi estruturada em 03 partes, sendo que na primeira parte não foram realizadas perguntas, mas capturados os dados já disponibilizados no sistema de monitoramento do Programa “De Olho na Qualidade”, com as informações sobre o problema relatado e a solução adotada.

A segunda parte trata-se das perguntas realizadas ao beneficiário do Programa, e a terceira parte foi aberta para qualquer sugestão dos clientes.

Prezado Senhor(a),

Sou a Vinólia, estudante de Sociologia da UnB.

Temos conhecimento de que o(a) senhor(a) fez contato com o 0800 do Programa “De Olho na Qualidade” e por isto gostaríamos de lhe fazer algumas perguntas.

O(A) senhor(a) tem um tempo para responder aos nossos questionamentos? Trata-se de uma pesquisa para avaliar a qualidade do nosso atendimento, tendo em vista a denúncia realizada e sua satisfação em relação a sua casa.

---

#### **Primeira Parte - Dados demográficos do sistema**

**Denúncia relatada:** \_\_\_\_\_

**Solução/Status:** \_\_\_\_\_

#### **Roteiro de Entrevista**

#### **Segunda Parte – Avaliação do Programa “De Olho na Qualidade MCMV” e o Minha Casa Minha Vida**

Agora, gostaríamos de saber:

1. O que significa habitar em sua casa própria?

2. Qual o sentimento ao ter acesso ao MCMV e receber a casa própria?

3. O(a) senhor(a) considera justo participar do PMCMV diante de sua situação social?

4. Em qual situação seria injusto participar do PMCMV?

5. Como o(a) senhor(a) entende o acesso ao MCMV, o MCMV é um direito ou uma ajuda?

6. O imóvel recebido estava de acordo com a sua expectativa?

- a ( ) Sim
- b ( ) Não
- c Porquê?

7. Como o (a) senhor(a) avalia sua nova moradia?

- a ( ) Muito bom
- b ( ) Bom
- c ( ) Normal
- d ( ) Ruim

8. Como o(a) senhor(a) ficou sabendo do número 0800 do Programa “De Olho na Qualidade”?

- a ( ) Pelo chaveiro entregue pela CAIXA
- b ( ) Pela cartilha entregue pela CAIXA, que está no Kit
- c ( ) Por alguma propaganda da CAIXA
- d ( ) Pelo site da CAIXA
- e ( ) Alguém informou. Quem? \_\_\_\_\_



f ( ) Outro? \_\_\_\_\_

9. Como o (a) senhor(a) avalia o material de divulgação do Programa “De Olho na Qualidade”, este kit que citamos?

- a ( ) Muito bom
- b ( ) Bom
- c ( ) Normal
- d ( ) Ruim
- e ( ) Não recebi

10. O que motivou o(a) senhor(a) a entrar em contato com o serviço do 0800? Por que fez a denúncia?

11. O(A) senhor(a) considerou o acesso ao 0800 fácil ou não?

12. O(A) senhor(a) já tinha relatado esta denúncia antes do contato com o 0800?

- a ( ) Sim, para construtora
- b ( ) Sim, para Agência da CAIXA
- c ( ) Sim, para \_\_\_\_\_
- d ( ) Não
- e ( ) Outro? \_\_\_\_\_

13. Como o (a) senhor(a) considera o atendimento prestado pelo atendente do 0800 do Programa “De Olho na Qualidade”?

- a ( ) Muito bom
- b ( ) Bom
- c ( ) Normal
- d ( ) Ruim

14. O problema denunciado foi solucionado?

- a ( ) Sim
- b ( ) Não

15. Como o (a) senhor(a) se sente em relação o problema ter sido solucionado ou não?

16. Como o (a) senhor(a) considera o atendimento prestado para solução da denúncia realizada?

- a ( ) Muito bom
- b ( ) Bom
- c ( ) Normal
- d ( ) Ruim

17. Como o (a) senhor(a) avalia o Programa “De Olho na Qualidade”?

- a ( ) Muito bom
- b ( ) Bom
- c ( ) Normal
- d ( ) Ruim

18. Como o (a) senhor(a) avalia o Programa Minha Casa Minha Vida?

- a ( ) Muito bom
- b ( ) Bom
- c ( ) Normal
- d ( ) Ruim

19. O que significa esse espaço de reclamação do De Olho na Qualidade para o senhor (a)?

---

### **Terceira parte – Considerações Gerais**

Agora o(a) senhor(a) fique a vontade para fazer qualquer sugestão ou comentário