



PRISCILLA RODRIGUES PEDROSA

**A MOROSIDADE E A EXECUÇÃO DO PROGRAMA MINHA
CASA MINHA VIDA NA CIDADE DE FORMIGA- MG SOB A
PERCEPÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS.**

**LAVRAS-MG
2022**

PRISCILLA RODRIGUES PEDROSA

**A MOROSIDADE E A EXECUÇÃO DO PROGRAMA MINHA CASA
MINHA VIDA NA CIDADE DE FORMIGA- MG SOB A PERCEPÇÃO
DOS BENEFICIÁRIOS**

Monografia apresentada à Universidade Federal de Lavras,
como parte das exigências do Curso de Administração
Pública, para a obtenção do título de Bacharel.

Me. Fabiane Fidelis Querino
Orientadora

**LAVRAS-MG
2022**

RESUMO

O sonho de ter a casa própria e a expectativa de possibilidade e facilidade fazem parte da jornada de muitos proprietários que optam pelo Programa Minha Casa Minha Vida do Governo Federal. Na jornada entre o sonho e a finalização do projeto esses futuros proprietários encontram obstáculos ligados aos setores responsáveis pela aprovação do projeto. Neste sentido este trabalho buscou abordar de maneira clara quais desses obstáculos e a sua ligação com o modelo de Administração Pública Municipal. Para isto foi utilizado pesquisas bibliográficas e entrevistas com 5 proprietários da cidade de Formiga-MG que se enquadravam no tema proposto, para que se aplicasse a análise de conteúdo. Esse método permitiu obter resultados significantes, evidenciando que os beneficiários foram motivados pela necessidade e pelo sonho da casa própria, e que para alcançarem o resultado final lidaram com a morosidade e outros vícios da Administração Pública, além de alterações no atendimento geradas em decorrência ao período de pandemia.

Palavras chave: oportunidade; necessidade; construção; morosidade; financiamento.

ABSTRACT

The dream of owning their own home and the expectation of possibility and ease are part of the journey of many homeowners who opt for the Federal Government's Minha Casa Minha Vida Program. In the journey between the dream and the completion of the project, these future owners encounter obstacles linked to the sectors responsible for approving the project. In this sense, this work sought to address clearly which of these obstacles and their connection with the model of Municipal Public Administration. For this, bibliographic research and interviews with 5 owners of the city of Formiga-MG who fit the proposed theme were used, so that the content analysis could be applied. This method allowed to obtain significant results, evidencing that the owners were motivated by the need and the hair of their own home, for the final result they dealt with the slowness and other vices of the Public Administration, in addition to changes in the service generated by the pandemic period.

Keywords: opportunity; necessity; construction; sluggishness; financing.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
	1.1 Objetivos.....	6
	1.2 Justificativa.....	6
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	8
	2.1 Administração burocrática versus gerencial	8
	2.2 A qualidade e eficiência dos serviços públicos.....	11
3.	PROCESSOS METODOLÓGICOS	14
	3.1 Contextualização do objeto de pesquisa.....	14
	3.1.2 estrutura político-administrativa municipal.....	14
	3.2 Abordagem da natureza da pesquisa	15
	3.3 Técnica de coleta e análise de dados.....	17
4.	RESULTADOS E DISCUSSÕES	21
	4.1 Primeira impressão do programa MCMV pelos aderentes.....	21
	4.2 Impacto da pandemia na morosidade e execução do programa MCMV.....	22
	4.3 Importância de bons profissionais para diminuir a morosidade.....	22
	4.4 Impacto do cenário institucional sobre a morosidade do programa MCMV.....	23
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
6.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
7.	ANEXOS	30

1. INTRODUÇÃO

A criação do Programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV) em 2009, pelo presidente Luís Inácio Lula da Silva, foi um marco nos projetos sociais brasileiros, por meio do qual se organiza uma série de subprogramas, modalidades, fundos, linhas de financiamento, tipologias habitacionais, agentes operadores, formas de acesso ao produto “casa própria” (LEI FEDERAL N. 11.124/2005)

A Lei Federal Nº. 11.124/2005 que institui o início do Programa Minha Casa Minha Vida, apresenta vários critérios e etapas necessários para que o comprador consiga o financiamento e a fidelização da sua casa, dentre elas a aprovação da planta pelo órgão responsável da prefeitura local. Em Formiga as secretarias responsáveis são a Secretaria de Fazenda e a Secretaria de Obras.

Essas secretarias são responsáveis pelo atendimento direto aos contribuintes do município, como também pelas cobranças dos tributos e taxas que são de responsabilidade do município, além disso, o setor é responsável pela cobrança e execução das dívidas ativas dos contribuintes com o município, entre outras atividades que serão descritas adiante. As atividades realizadas dentro do setor têm como intuito manter a operacionalidade das atividades em geral da prefeitura, uma vez que é por meio dos recolhimentos dos tributos que grande parte da economia do órgão se sustenta, além disso, todas as verbas municipais são distribuídas pelo Secretário Municipal de Fazenda. Os problemas enfrentados pelo setor, como a inadimplência dos contribuintes, impactam diretamente sobre o bom funcionamento dos demais órgãos e serviços municipais em geral.

O futuro proprietário procura a secretaria de Fazenda para dar entrada no projeto de aprovação da planta, porém até que seja protocolado existem etapas e taxas a serem cumpridas. Após o protocolo, a documentação é encaminhada para a secretária de obras para que a equipe responsável avalie e dê aprovação. Atualmente para que todo esse processo seja gasto entre 4 e 6 meses, ao fim desses tempos muitos acabam perdendo o lote, pois, os construtores nem sempre esperam por tanto tempo sem receberem a entrada.

Portanto, diante das dificuldades enfrentadas para a regularização da construção, espera-se que a identificar os problemas enfrentados pelos contribuintes e assim, elaborar propostas de solução contribuam para a melhoria da prestação dos serviços do setor, mostrando sua importância para o desenvolvimento municipal e para a efetividade do PMCMV. Espera-se

ainda, que contribua de forma significativa para as reflexões sobre as formas de prestação e a qualidade da prestação dos serviços públicos.

Para tratar do assunto proposto, o artigo se divide em mais quatro seções além desta introdução. Onde fez-se uma breve abordagem os preceitos históricos da Administração Pública e os vícios observados ao longo da história. Seguindo para a seção de discussão do método utilizado neste estudo. Na quarta seção são destacados os principais resultados encontrados. Por fim, na quinta seção são apresentadas as considerações finais e sugestões de novos estudos.

1.1 Objetivos

Tendo em vista o contexto apresentado acima, surge a seguinte questão: Como a morosidade na liberação das plantas para o Programa Minha Casa Minha Vida pode afetar a qualidade do serviço e a satisfação do usuário?

A partir da questão de pesquisa apresentada, este estudo possui como objetivo demonstrar como a morosidade do setor de obras da Prefeitura Municipal de Formiga-MG para a liberação e aprovação de plantas de imóveis vinculados ao programa MCMV do governo Federal pode afetar diretamente na qualidade, tempo de execução e satisfação do comprador e do construtor que necessitam do serviço. Ainda, buscar maneiras para otimizar o tempo para a aprovação dos projetos. Bem como, analisar a qualidade do serviço prestado e compreender como esta afeta a satisfação do cliente /usuário.

1.2 Justificativa

O trabalho se justifica, pois, o tema tem relevância para muitas pessoas que sonham com a casa própria e podem ter seus projetos atrasados ou suspensos devido a morosidade na aprovação da documentação. Dessa forma o estudo pode corroborar para uma melhoria na qualidade do serviço prestado e na satisfação do cliente/usuário.

Ao se pesquisar não foram encontrados outros trabalhos que já tenham abordado o mesmo tema dentro do mesmo setor na cidade de Formiga, assim o trabalho poderá corroborar com estudos e melhorias executadas pelo próprio departamento ou pela própria prefeitura.

Dessa maneira a pesquisa se justifica pela possibilidade de propor melhorias para o setor e pela oportunidade de serem colocados em prática os conhecimentos obtidos ao longo do curso. A relevância do trabalho se dá pelo fato de nenhum trabalho ter sido desenvolvido no setor com

os mesmos objetivos, sendo ao fim uma contribuição para o acervo de trabalhos produzidos sobre o tema abordado.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Administração burocrática versus gerencial

A burocracia é uma velha conhecida do povo brasileiro que ao ter dificuldades com a prestação de algum serviço público, normalmente generaliza e relaciona o serviço público com a morosidade, ineficiência, papelório, retrabalho, taxas e etapas infinitas. Porém, quando Weber pensou e propôs o modelo foi com a intenção de melhoria dos processos e como barreira para uma série de eventos que marcaram a sua época (VERAS, 2009).

Com vários problemas que remetem ao período imperial, dentre eles o nepotismo, o empreguismo e a corrupção ativa que evidenciam o período da Administração Pública Patrimonialista. Ainda segundo Veras (2009) ao fim do século XIX esse modelo de administração começa a ser incompatível com o capitalismo industrial e as democracias parlamentares. Nesse contexto, começa-se pensar em um tipo de administração onde fosse clara a distinção entre o público e o privado, e ainda houvesse uma separação entre o político e o administrador público (BRESSER PEREIRA, 1996).

Sobre este assunto Pereira (2005, p.26) assim explica:

Com o surgimento do capitalismo e da democracia, estabeleceu-se uma distinção clara entre res pública e bens privados. A democracia e a administração pública burocrática emergiram como as principais instituições que visavam a proteger o patrimônio público contra a privatização do Estado. Democracia é o instrumento político que protege os direitos civis contra a tirania, que assegura os direitos sociais contra a exploração e que afirma os direitos públicos em oposição ao *rent-seeking*. Burocracia é a instituição administrativa que usa, como instrumento para combater o nepotismo e a corrupção – dois traços inerentes à administração patrimonialista -, os princípios de um serviço público profissional e de um sistema administrativo impessoal, formal e racional.

Sobre o contexto histórico do período de surgimento da Administração Pública Burocrática, Oliveira (2013, p.21) diz:

O modelo burocrático emergiu de alguns pressupostos, sociais e econômicos. O primeiro corresponde ao desenvolvimento da economia monetária, que possibilitou o provimento financeiro aos funcionários, desencorajando a busca por outras formas de remuneração derivadas do cargo. O crescimento quantitativo e a ampliação qualitativa das tarefas da administração também contribuíram para que ela recorresse à lógica burocrática.

Reis (2014) discorre sobre algumas características marcantes de um modelo burocrático de administração: a formalização, a divisão do trabalho, a hierarquização e a impessoalidade. Além disso, podem ser citadas outras características que são a escolha de funcionários pela

competência técnica e a meritocracia, a profissionalização dos funcionários e, por fim, a previsibilidade do funcionamento.

Os passos iniciais da Administração Pública são relatados como um período de ineficiência e de falta de foco na sociedade como todo. O modelo burocrático, proposto por Weber, oferecia grandes avanços e melhorias, mas não previa pontos importantes como a agilidade, qualidade e a redução nos custos para os serviços (DENHARDT, 2012).

Surge então o modelo de Administração Gerencial fazendo frente as falhas do modelo burocrático e somando a inovação e a mudança como grandes aliados para a boa prestação do serviço público (BRESSER PEREIRA, 1996).

A Administração Pública Gerencial surgiu na segunda metade do século XX, motivada pela busca de meios capazes de enfrentar a crise fiscal do Estado; como estratégia para reduzir custos e tornar mais eficiente a administração dos serviços que cabiam ao Estado; e como instrumento de proteção ao patrimônio público (SANTOS, 2003).

Seu surgimento se justifica pelo não atendimento da necessidade e anseios da sociedade por meio da Administração Pública Burocrática, onde havia a separação do político e o administrador público havendo uma rotina inflexível e regulamento rígidos, houve uma transição da Administração Burocrática Clássica para Administração Gerencial Moderna influenciada pela postura de organizações grandes, voltando seu interesse para o cidadão (MOREIRA NETO, 1998). Toda a rigidez e estagnação da chamada burocracia começou a incomodar e a partir de então surge um novo pensamento na Administração Pública Gerencial.

A Administração Pública Gerencial foi inspirada em uma empresa privada, porém com o foco no interesse público, onde os serviços são destinados aos usuários, que são os cidadãos, e que possui como principal característica a eficiência no serviço, avaliação, desempenho e controle de seus resultados (BRESSER PEREIRA; SPINK, 1998).

Coelho (2000, p.260), aborda sobre o conceito de gerencialismo:

O gerencialismo é uma técnica de instrumentalização e operacionalização das políticas públicas previamente desenvolvidas e aceitas pela organização. É, portanto, meio de implementação. Nesse sentido, não se distingue da burocracia, que, também, não apresenta o elemento político como caracterizador de seu conceito, ao contrário, enfatiza o aspecto procedimental interno das organizações públicas. O que os distingue são os métodos adotados para o alcance dos fins pretendidos, entre eles a adoção de critérios mais flexíveis ou rígidos e a ênfase nos meios ou nos resultados.

A partir desse momento, pensa-se não somente nos interesses do Estado, e sim na satisfação do cidadão e na melhoria da qualidade do serviço prestado.

Como as principais diferenças entre a Administração Pública Burocrática e a Gerencial pode-se citar: a Administração Burocrática concentra-se no processo e é autorreferente, faz a

definição de procedimentos para contratação de pessoal, compra de bens e serviços e visa satisfazer as demandas dos cidadãos, se preocupa em manter o controle dos procedimentos. Já a Administração Gerencial orienta-se nos resultados e é orientada para os cidadãos, combate ao nepotismo e a corrupção e não adota procedimentos rígidos, define os indicadores de desempenho, fazendo a utilização de contratos de gestão (DRUMOND; SILVEIRA; SILVA, 2014).

De maneira geral pode-se dizer que a Administração Pública Gerencial surgiu para tentar melhorar ou reduzir as falhas apresentadas pela Administração Pública Burocrática, que até hoje ainda é contestada. Ambos os modelos apresentam vícios, falhas e problemas em sua execução e coexistem no cenário público brasileiro.

Segundo Santos (2003) as principais características da administração pública gerencial são:

- Orientada para o cidadão.
- Orientada para obtenção de resultados.
- Pressupõe que políticos e funcionários públicos sejam merecedores de grau limitado de confiança.
- Como estratégia, serve-se da descentralização e do incentivo à criatividade e à inovação.
- Utiliza o contrato de gestão como instrumento de controle dos gestores públicos.

Em 1967 no Brasil com o Governo de Castelo Branco, houve a primeira tentativa de introduzir a Administração Pública Gerencial com o Decreto Lei nº 200 no qual visava uma extrema descentralização do poder público brasileiro, promovendo a transferência de parte de suas atividades para a administração indireta bem como a instituição da racionalidade administrativa, planejamento, orçamento, descentralização e controle de resultados como princípio. (SANTOS, 2003)

Em 1995, o Governo Fernando Henrique Cardoso começou a propor o que muitos chamaram como a segunda reforma do modelo administrativo do Brasil. Porém, essa também pode ser considerada a terceira reforma uma vez que em 1967, mesmo que depois revertida, ocorreu uma reforma no plano administrativo. (BRESSER-PEREIRA, 1996)

Mas foi com a Emenda Constitucional nº 19, de 4 de junho de 1998, à Constituição Federal de 1988, que, entre outros assuntos, “modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas”, ficou mais evidente a passagem e transformação da Administração Pública

Burocrática para da Administração Pública Gerencial na reforma do Estado. (MOREIRA NETO, 1998). Reforma esta que visava melhorar as condições da Administração Pública, reconstruindo nos moldes da modernidade e racionalidade no qual estão presentes em nosso cotidiano.

Essa Emenda tinha como proposta uma reforma administrativa, de certa maneira, até simples, onde eram oferecidos mecanismos para que a Administração Pública, até então burocrática, migrasse para o novo modelo, o gerencial. De acordo com Abrucio (1997) a preocupação com a questão da qualidade surgiu quase no mesmo momento em que a administração pública voltava seu foco para os clientes/consumidores, sendo essa talvez uma das principais qualidades do modelo gerencial.

A Emenda Constitucional nº 19, de 5 de junho de 1998, fez constar o Princípio da Eficiência como expressa exigência a ser observada no âmbito da Administração Pública Brasileira. Sendo lido o artigo 37 da mesma da seguinte maneira:

Art.37.A administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte [...]

Segundo Araújo (2004), a qualidade dos serviços públicos é julgada por seus usuários, baseando esse julgamento em suas percepções sobre o atendimento de suas necessidades. Dessa maneira a qualidade do setor estudado poderá ser analisada pela percepção dos seus usuários. O atendimento é o principal fomentador de opiniões e dele saíra à impressão da organização seja boa ou ruim. Além de serem as grandes preocupações dos novos modelos de Administração Pública, a qualidade e a eficiência fazem parte das expectativas dos usuários dos serviços em geral, assim o próximo tópico discorre sobre a importância desses para as organizações públicas.

2.2 A qualidade e eficiência dos serviços públicos

O conceito de qualidade para Tironi (1991) é considerado indistinto para a organização pública ou privada, em ambos os casos se busca a otimização dos resultados pela utilização de esforços ou recursos visando antes de tudo a satisfação do cliente ou usuário.

A qualidade do serviço público é o julgamento de seus usuários feito com base nas suas experiências no atendimento do órgão. Dessa maneira quanto mais preparados os funcionários estiverem melhor será a criação do serviço ou atendimento do cliente, gerando assim uma visão otimista do usuário sobre o processo.

Milet (1997) discorre sobre os critérios utilizados pelos clientes para avaliar a prestação do serviço de atendimento com qualidade elencando-os como: as instalações de forma geral, confiabilidade, presteza, competência, cortesia, comunicação, preço, etc.

O serviço público tem como objetivo o atendimento total do usuário, e não somente a disponibilização de documentos, cobrança de taxas (MILET, 1997). Dessa maneira os setores devem ser preparados para o atendimento do cliente/usuário uma vez que além de ser a razão de ser da empresa é o fornecedor da receita que sustenta uma organização pública.

Barros (1992, p. 14-15), expõe sua ideia sobre alguns princípios básicos para a busca da qualidade total:

Princípio 1. O QUE FAZER antecede O COMO FAZER Os princípios, fundamentos e conceitos do que fazer compreendem a educação para a qualidade; o ensino das habilidades do como fazer caracteriza o treinamento para a qualidade.

Princípio 2. MOSTRE O SEU EXEMPLO O instrumento mais eficaz para infundir a educação para a qualidade é o exemplo de cima.

Princípio 3. ATENDA PRIMEIRO ÀS NECESSIDADES BÁSICAS O engajamento e a motivação do trabalhador, na busca da qualidade, dependem primordialmente do atendimento à satisfação de suas necessidades básicas.

Princípio 4. DESAFIE A CRIATIVIDADE Praticar apenas o trivial ou tolher a inventiva é o caminho mais curto para o fracasso da qualidade.

Princípio 5. PROMOVA MUDANÇAS COM SABEDORIA Paradigmas e barreias à qualidade (do tipo sempre foi feito assim para que mudar?) são um sintoma do insucesso e da estagnação empresarial nesta década.

Princípio 6. RECONHEÇA E INCENTIVE TALENTOS Esta é uma forma inequívoca de demonstrar qualidade em administrar pessoas.

Princípio 7. INFORME O TRABALHADOR É imperativo manter o trabalhador informado, pois sem conhecimento ele não será sensível à qualidade.

Princípio 8. DEMONSTRE O COMPROMETIMENTO Comprometer-se com a qualidade demonstra a mais positiva vontade em segui-la.

Princípio 9. FOMENTE A MELHORIA CONTÍNUA Desenvolver o espírito de melhoria sem limite é um desafio promissor para a qualidade competitiva. 1 ALBRECHT, Karl. *Total quality service*. Seminário Internacional, p. 24, 9 abr. 1992. Apostila.

Princípio 10. MOBILIZE TODOS, SEM EXCEÇÃO O desafio da qualidade total é, fundamentalmente, a mobilização de todos os recursos humanos no processo de sensibilização e capacitação para a busca da Excelência.

Para a qualidade dos serviços é de total necessidade que os servidores sejam capacitados e preparados para o melhor atendimento do cliente/usuário, dessa maneira se faz necessário não somente boa remuneração, uma boa preparação.

A passagem evidencia não somente o treinamento e a capacitação como também a motivação dos servidores como essencial para a busca da qualidade dos serviços.

Para Araújo (2004, p.22), uma das principais ferramentas para o alcance da qualidade do serviço público pode ser alcançada pela construção de um planejamento estratégico das atividades, buscando a melhoria contínua dos processos. Ainda segundo o autor o processo de Planejamento Estratégico assume três etapas que são: a Concepção, a Planificação e o Controle, descritas a seguir:

A etapa da Concepção integra a análise organizacional, o perfil, o posicionamento, o diagnóstico e os cenários, e objetiva traçar um panorama dos ambientes interno e externo à organização, seu passado, presente e futuro. É feito todo o registro do trabalho dos analistas organizacionais junto aos membros da organização, podendo criar tabelas, gráficos e relatórios contendo todos os dados necessários à concepção do Planejamento Estratégico. Dentre os dados registrados ou analisados, destacam-se: missão, visão, valores, clientes, princípios, logomarca, organograma, recursos humanos, forças, fraquezas, ameaças, oportunidades, cenários de projeção e de prospecção, etc.

O autor ainda relata que para um planejamento é necessário que se conheça profundamente a organização e suas atividades, sendo também crucial o diagnóstico da cultura organizacional.

Tironi (1991) evidencia que para se mensurar a qualidade do serviço público é necessário que algumas dimensões sejam abordadas individualmente sendo essas:

- A qualidade do processo (atividades de suporte, interface com o usuário);
- A qualidade do serviço ou atendimento prestado e
- A qualidade da organização ou da gestão por trás da organização.

Ao se considerar esses tópicos evidencia-se que o conhecimento da organização e de cada um dos processos que intermedeiam não só a prestação do serviço como também os postos de chefia e os suprimentos fornecidos são pontos importantes na construção da qualidade total. Para que essa qualidade seja alcançada o bom atendimento depende não exclusivamente do atendente que deve conquistar o cidadão, mas para que o atendimento tenha qualidade é necessário além de um bom tratamento o cumprimento dos requisitos acima citados.

3 - PROCESSOS METODOLÓGICOS

3.1 - Contextualização do objeto de pesquisa

Para esse trabalho foi pesquisado a execução do projeto de construção de imóveis da cidade de Formiga – MG, que realizaram financiamento pelo Programa Minha Casa Minha Vida tendo o ano de 2021 e início de 2022 como ponto base.

Formiga é uma cidade localizada no centro-oeste mineiro, com uma população de aproximadamente de 67.833 habitantes (IBGE, 2014), também conhecida como Cidade das Areias Brancas. Em 2011 o PIB da cidade estava baseado principalmente na área de serviço, já que esta modalidade correspondia a mais de 51% do total do PIB diversificados em pequenas unidades de prestação de serviços. Atualmente existem no total mais de 2400 empresas, sendo a maioria desta na área comercial de veículos automotores, objetos pessoais e domésticos, e com um grande destaque para as empresas de confecção e facção (Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico de Formiga, 2014). De acordo com dados do IBGE, em 2011 a cidade de Formiga apresentou um crescimento do PIB anual superior à média das cidades brasileiras.

Dentro da cidade se encontram uma universidade particular UNIFOR-MG (Centro Universitário de Formiga-MG), um Instituto Federal (IFMG-Campus Formiga), uma unidade do CVT (Centro Vocacional Tecnológico), uma sede da Universidade Aberta do Brasil etc. Os empresários locais contam com o apoio da associação comercial local ACIF/CDL (Associação Comercial, Industrial de Serviços e Agronegócios de Formiga / Câmara dos Dirigentes Logísticos), do SENAI-MG (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) e do SEBRAE-MG, órgãos que além de prestarem serviços rotineiros, oferecem diversos cursos para especialização dos proprietários e funcionários das empresas locais.

3.1.2 Estrutura político-administrativa municipal

A estrutura político-administrativa da Secretaria de Fazenda e da Secretaria de Obras da Prefeitura de Formiga MG é constituída por agentes políticos-administrativos. O papel principal nas decisões é de responsabilidade do prefeito, para delegar funções e atribuir papéis ele nomeia secretários de sua confiança para gerir os processos de cada setor.

Nas secretarias de Fazenda e de Obras além do secretário são lotados os demais servidores que auxiliam nas atividades e andamento do setor. Esses colaboradores na maior

parte das vezes são responsáveis pelo atendimento inicial e pela primeira impressão causadas no usuário. Para o serviço de atendimento e protocolo inicial são lotados em médias 6 servidores em cada secretária. No tópico a seguir será apresentada a abordagem de pesquisa que foi considerada mais adequada para o estudo.

3.2 - Abordagem da natureza da pesquisa

O trabalho irá utilizar a abordagem qualitativa. Para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa não pode ser reduzida à operacionalização de variáveis, uma vez que explora uma gama de valores, atitudes e crenças, que envolve um espaço mais profundo das relações e um universo de significados. Corroborando, Yin (2001), destaca que a pesquisa qualitativa é baseada na interpretação dos fenômenos e na atribuição de significados, sendo o ambiente natural fonte direta para a coleta de dados e o pesquisador o instrumento-chave.

Dessa maneira a pesquisa qualitativa pode ser considerada adequada para a pesquisa a ser realizada uma vez que esta pretende alcançar uma melhor compreensão do tema pesquisado. Segundo Bauer e Gaskell (2007), a pesquisa qualitativa é indicada quando há uma preocupação maior com entendimento de um tema, não objetivando assim a generalização. O que se enquadra dentro dos objetivos propostos pela pesquisa.

A pesquisa qualitativa tem como diferencial o foco na qualidade de como a questão será apresentada dando atenção não apenas no resultado, mas também ao processo, ao invés da quantidade em que ela aparece, assim como o foco na busca de identificar e apresentar o resultado mais próximo à realidade.

De acordo com Fonseca (2008, p.35):

Nesse tipo de pesquisa, os pesquisados se propõem a participar, compreender e interpretar as informações. Os recursos disponíveis para esse tipo de método são entrevistas, observações, questionários abertos, interpretação de formas de expressão visual como fotografias e pinturas, e estudo de caso. Os procedimentos são interpretativos.

Para Neves (1996, p.1):

A expressão 'pesquisa qualitativa' assume diferentes significados no ramo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados.

Assim pode se dizer que o método qualitativo busca interpretar e explicar os dados. Dessa maneira, sendo o mais indicado para a pesquisa pois, esta busca interpretar os motivos que despertaram o espírito empreendedor nos pesquisados.

Portanto, a pesquisa qualitativa mostra-se adequada para o estudo a ser realizado uma vez que visa alcançar uma melhor compreensão do tema pesquisado. Corroborando com a ideia, Bauer e Gaskell (2007), dizem que a pesquisa qualitativa é indicada quando há uma preocupação maior com entendimento de um tema, não objetivando assim a generalização.

Objetivando a melhor compreensão do tema pesquisado o tipo de pesquisa quanto aos objetivos, o que se mostra mais adequado é do tipo exploratória. Segundo Malhotra (2006), justifica-se esta decisão em função da necessidade de explorar o tema da pesquisa, adquirindo maior conhecimento sobre o mesmo. Vieira (2002), destaca que, como o próprio nome sugere, a pesquisa exploratória procura explorar um problema ou uma situação para prover critérios e compreensão.

Enquanto sobre as finalidades primordiais da pesquisa exploratória, Andrade (2002), frisa: proporcionar maiores informações sobre o assunto que vai se investigar; facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses; ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto. Para Gil (2008) a pesquisa exploratória proporciona maior familiaridade com o problema (explicitá-lo). Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso.

Para a referida pesquisa será utilizado quanto ao procedimento o estudo de caso por ser o mais aplicável e justificável a tal, uma que se pretende aprofundar conhecimento sobre o caso específico.

Para Gil (2008 p,73):

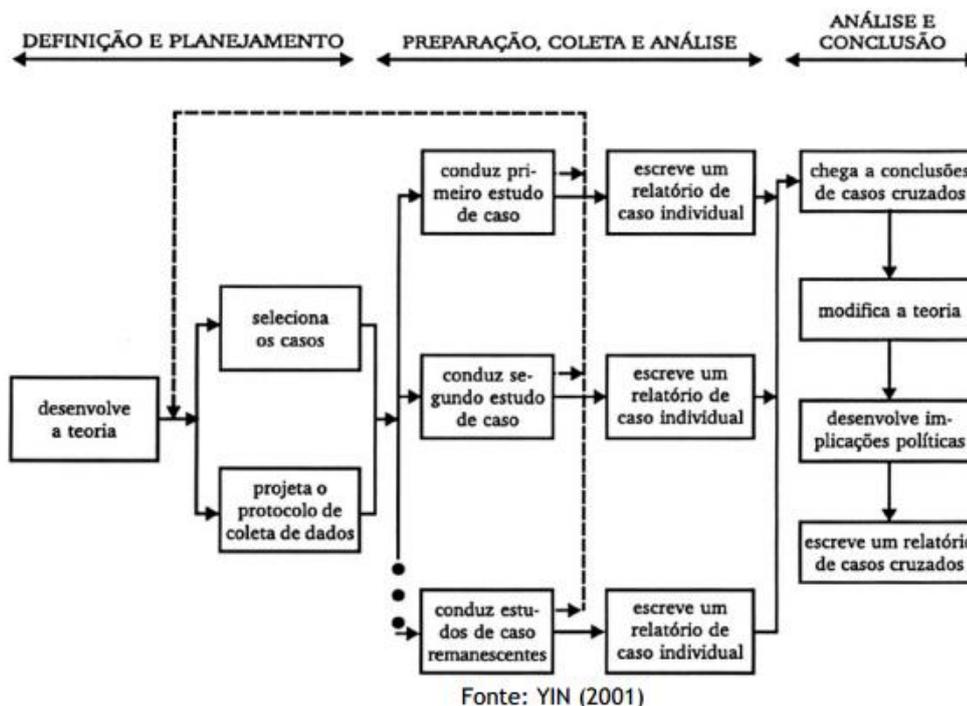
O estudo de caso é caracterizado pelo estudo exaustivo e em profundidade de poucos objetos, de forma a permitir conhecimento amplo e específico do mesmo; tarefa praticamente impossível mediante os outros delineamentos considerados.

Ainda de acordo com Yin (2001), o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, com a lógica do planejamento, da coleta e da análise de dados.

Dentro do estudo de caso de acordo com abordagem de alguns autores (Lessard Hébert, Goyette e Boutin, 1994; Yin, 1994; Bogdan e Bilken, 1994; Punch, 1998) apud Coutinho e Chaves (2002), eles aludem sobre uma divisão básica, separando em estudo de caso único e estudo de caso múltiplo ou multicaso.

Para o artigo em questão será utilizado o estudo de caso múltiplo sendo o mais bem considerado. De acordo com Minayo (2001) o estudo de caso múltiplo é o tipo de estudo de caso que compreende por dois ou mais estudos de casos independentes entre si, mas desenvolvidos com o mesmo propósito.

Yin (2001) ainda apresenta um diagrama no qual é apresentada sua concepção para elaboração de um estudo de caso múltiplo na Figura 1.



Uma das chaves para a construção bem-sucedida de um estudo de caso múltiplo de é a obediência lógica de replicação e não a da amostragem, no qual “exige o cômputo operacional do universo ou do grupo inteiro de respondentes em potencial e, por conseguinte, o procedimento estatístico para se selecionar o subconjunto específico de respondentes que vão participar do levantamento” (YIN, 2001 p.70).

3.3 – Técnica de coleta e análise de dados

Foram realizadas entrevistas, onde se utilizou o roteiro semiestruturado que foi desenvolvido e embasado de acordo com a fundamentação teórica, no intuito de organizar as questões sobre o tema, mas permitindo que os entrevistados discorrem e sintam-se livres para falar.

A escolha de tal metodologia pretende possibilitar ao pesquisador, não somente a visita aos entrevistados e suas residências, como também conhecer os empreendedores no seu ambiente de trabalho, sendo que dessas visitas espera-se obter várias as percepções resultantes das entrevistas, detalhes que poderão ajudar na interpretação das mesmas.

Entrevista, de acordo com Ruiz (1996, p.51):

Consiste no diálogo com o objetivo de colher, de determinada fonte, de determinada pessoa ou informante, dados relevantes para a pesquisa em andamento. Portanto, não só os quesitos da pesquisa devem ser muito bem elaborados, mas também o informante deve ser criteriosamente selecionado.

Já para Fonseca (2008, p.36):

A entrevista é uma comunicação verbal entre duas ou mais pessoas, com um grau de estruturação previamente definido, cuja finalidade é a obtenção de informações de pesquisa. É uma conversa orientada para um objetivo definido, como receber informações relacionadas a um determinado assunto, por exemplo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.163), “a amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é o subconjunto do universo”.

A população foi composta por 26 proprietários que construíram nos Bairros Jardim das Acácias e Alto dos Pinheiros durante o ano de 2021. Sendo que como amostra foram selecionados 5 proprietários dentre a população selecionada. A escolha foi feita por conveniência do pesquisador que também passava por processo de construção e teve contato direto com os demais proprietários.

A técnica escolhida para analisar os dados foi a análise de conteúdo, segundo Bardin (2010). Para realizar tal procedimento antes foram realizadas as entrevistas em profundidade, de acordo com o roteiro definido de entrevistas semiestruturadas.

Antes, porém, da realização das entrevistas é de suma importância a releitura do referencial que aborda o tema e os autores com a finalidade de sempre aprofundar e aprimorar a realização das entrevistas. Segundo Silva, Gobbi e Simão (2011), é muito importante a leitura prévia e aprofundada durante o estudo e ainda acrescentam que esse conhecimento é um forte aliado para capturar detalhes ocultos nos discursos, e assim enriquecer sua pesquisa. Corroborando Zanelli (2002), relata que tão importante quanto o conhecimento aprofundado é a sensibilidade do entrevistador, que tem que ter uma visão sistêmica, saber ter um olho no foco e outro no contexto, saber escutar muito bem, e nas palavras do próprio autor “ter interesse profundo por pessoas”. Assim, se faz necessário a colaboração do entrevistado, o entrevistador,

porém é o principal mediador para o entrosamento, toda dedicação, sinceridade e tato para a pesquisa se fazem necessários.

Logo em seguida às entrevistas, devem ser realizadas as transcrições, de preferência no mesmo dia ou no dia seguinte. A transcrição imediata tem como finalidade utilizar a memória fresca do pesquisador para uma melhor transcrição do conteúdo, de forma que eu não somente o que foi dito, mas os gestos e as expressões estejam no contexto como um todo. Segundo Zanelli (2002), esse procedimento traz vantagens no que tange a fidelização da transcrição bem como auxilia na condução das entrevistas seguintes. Ainda segundo o autor, o acúmulo de entrevistas para transcrição pode ocasionar em perdas de detalhes que não são lembrados posteriormente. Além disso, essa transcrição irá favorecer as demais entrevistas.

A modalidade de análise e de interpretação escolhida será a construção iterativa de uma explicação. Segundo Laville e Dione (1997, p.227):

O processo de análise e interpretação é aqui fundamentalmente iterativo, pois o pesquisador elabora pouco a pouco uma explicação lógica do fenômeno ou da situação estudados, examinando as unidades de sentido, as inter-relações entre essas unidades e entre as categorias em que elas se encontram reunidas.

Segundo Bardin (2010), a Análise de Conteúdo compreende o que a autora chamou de 3 pólos cronológicos:

- A pré-análise;
- A exploração do material;
- O tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

O primeiro polo da análise representa a escolha dos documentos a serem analisados, o que dependerá dos objetivos da pesquisa. Para a pesquisa proposta foram utilizados como as transcrições das entrevistas realizadas. Dentro dessa primeira etapa a autora demonstra também a importância da chamada de leitura flutuante, a qual foi realizada durante todo o processo de realização das entrevistas e das transcrições, com a finalidade de conhecer mais profundamente o tema abordado, conforme descrito pela autora em questão. Assim foi definido o corpus do estudo, para a pesquisa em questão as entrevistas supracitadas. “O corpus é conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (BARDIN, 2010, p 122).

O corpus do também seguiu as orientações de Bardin (2010), que ressalta a importância da exaustividade, onde assume se não deixar de fora qualquer elemento do mesmo. A regra de

representatividade, a regra de homogeneidade e a regra de pertinência, seguido da preparação do material.

A fase se deu a partir da transcrição das entrevistas, e com cópias das mesmas já realizadas, onde o pesquisador pôde realizar as marcações que acha necessárias. Foram marcadas frases e expressões que demonstraram representatividade para a pesquisa, o que auxiliou na categorização.

Com esses passos concluídos passou-se para o segundo pólo: a exploração do material. Nessa fase foram aplicados manualmente os processos de codificar, decompor e enumerar cada fragmento de acordo com os objetivos da pesquisa. Para a realização dessa etapa a priori se construiu as categorias principais durante a leitura flutuante, para que nessa segunda fase fosse possível captar novas dimensões que serão as subcategorias.

O terceiro polo compreendeu o tratamento dos resultados obtidos, inferência e interpretação. Nesse momento é notória a necessidade de um estudo aprofundado do tema tratado e intensa dedicação e sensibilidade do pesquisador para fazer as inferências de acordo com os objetivos propostos podendo confrontar com o material e com a realidade apresentada. Capelle, Lopes e Melo (2011), tocam em ponto interessante ao defenderem que a análise de conteúdo propriamente dita, vai depender especificamente do tipo de investigação a ser realizada, do problema de pesquisa que ela envolve e do corpo teórico adotado pelo pesquisador, bem como do tipo de comunicação a ser analisado.

Com a realização dos três polos, pretendeu-se que os objetivos e o problema de pesquisa fossem alcançados e respondidos, ressalta-se que todas as etapas foram realizadas manualmente pelo pesquisador.

4- RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste tópico serão apresentados os resultados obtidos pelas transcrições das entrevistas dos 5 proprietários a partir da análise de conteúdo, por meio da qual foi possível chegar em quatro categorias. Para tal, os entrevistados serão citados como: P1, P2, P3, P4 e P5, e os profissionais citados terão seus nomes omitidos também por motivos de privacidade.

4.1 Primeira impressão do programa MCMV pelos aderentes

Após a realização das entrevistas e da análise dos dados foi possível inferir que os(as) proprietários(as) entrevistados(as) demonstraram que a sua principal motivação para o início da construção foram o sonho da casa própria, a esperança de facilidade e agilidade para ter seu imóvel e a possibilidade de honrar com os pagamentos. Porém, ao desenrolar das entrevistas foi possível notar que a ‘facilidade e a agilidade’ foram quebradas logo nos primeiros momentos. Conforme pode ser percebido em um trecho da entrevista com o entrevistado P4 e P1:

“no início a esperança é de que seja simples e fácil, nossa quando fui informado que só para o alvará inicial a prefeitura gasta mais de 6 meses, já desanimei”; (entrevistado P4)

“o susto que eu levei foi com a entrada, achava que era só ir lá, ter o nome limpo e financiar, mas a entrada é um valor alto, bem maior que eu previa”; (entrevistado P1).

Já o entrevistado P5 conta que sua dificuldade foi ao saber que o teto máximo financiável pelos Bancos Credenciados não remete a realidade do valor dos imóveis da região, podemos notar no trecho a seguir:

“Olha para você ver a Caixa hoje financia uma casa de no máximo R\$140.000,00 mas aí desse valor só financia 80% o restante é entrada. As casas no padrão de financiamento como essa minha com acabamentos simples, seco, seco é de mais de R\$ 180.000,00; a diferença você consegue onde? ” (entrevistado P5).

Tal passagem demonstra que o processo não é somente conseguir a aprovação do financiamento é necessário encontrar um imóvel que corresponda ao valor e as determinações da legislação, e ainda arcar com a entrada e/ou com a diferença do valor final do imóvel

Para o entrevistado 3

Eu já tinha vontade a muito tempo de ter algo meu, mas eu tinha muita vontade mesmo sabe, mas aí no impulso do acontecido, aí eu não sei tinha medo de não dar certo, de não conseguir aí a gente acomoda, fica com medo, quando eu vi que ia precisar continuar no aluguel e ainda pagar um outro empréstimo para dar a entrada não deu, muita vontade, mas medo”. (entrevistado 3)

Com essa fala é possível identificar que a vontade de construir já existia, porém por falta de condição ou mesmo por medo ou comodismo esse sonho foi adiado, tendo seu ponto culminante com a possibilidade de desemprego. O que demonstra que muitas vezes o desejo existe, falta coragem para colocá-lo em prática, por maior que seja a vontade de ser ‘dono’ ela é vencida pelo medo da responsabilidade de honrar seu financiamento.

4.2 Impacto da pandemia na morosidade e execução do programa MCMV

Ao serem questionados se a situação mundial representada pela pandemia COVID-19 teve alguma relação na decisão ou nos prazos, foi possível notar que o cenário de pandemia e quarentena podem ter relação direta no tempo de execução dos projetos e obras. Em relação a este fato o entrevistado P2 relata:

” o que mais me motivou foi que já estávamos na pandemia, sem festas, sem sair de casa, e cadê a minha casa? Mas como eu não usei de despachantes fiz tudo sozinho, eu já tive problemas no início porque não conseguia agendar para dar entrada no alvará de construção na prefeitura, ninguém atendia o telefone, sem atendimento presencial...” (entrevistado P2)

Essa fala demonstra que a realidade da pandemia foi um impulso para o início do processo, mas que o modelo de atendimento remoto vivido naquele momento tornou o processo mais trabalhoso e demorado.

4.3 Importância de bons profissionais para diminuir a morosidade

Ao ser questionado sobre a participação do construtor/engenheiro o entrevistado P5 diz:

‘olha se não fosse as dicas que eles me deram eu não teria construído, eles me passaram todos passos, acho até que por ser eles no meu projeto andaram mais rápido’, (entrevistado P5)

Onde demonstra que um bom profissional e sua rede de contatos pode afetar diretamente a qualidade e o tempo de execução do projeto. Para corroborar com esse fato pode-se citar a fala do entrevistado P3

‘eu olhei com o construtor X, o que ele me ofereceu ele só estava querendo ganhar, por que eu não tinha conhecimento, ele me ofereceu acabamentos de baixa qualidade com o mesmo preço desse que quando eu procurei e que me mostrou outra coisa, aí eu vi que era questão de lucro em cima de quem não entende’. (Entrevistado P3).

Tal passagem demonstra que um dos construtores se mostrou solícito para explicações e sanando dúvidas que foram cruciais para a execução e bom resultado.

Ainda sobre o papel do construtor/engenheiro foi possível perceber em duas passagens que a posição e forma de trabalho dos profissionais com a responsabilização dos setores da prefeitura municipal são distintos como visto nos seguintes trechos:

‘ele me falou que ele nem fazia nada que eu precisava correr atrás e que era melhor pagar um despachante, eu já tinha o lote né, mas que ia demorar muito tempo para aprovar o projeto, que se olhasse com o despachante os contatos dele adiantavam tudo’ (entrevistado P3).

‘que nada quando procurei o X ele me falou olha tem dois caminhos nós podemos fazer tudo para você e no final você só precisa resolver as questões da CAIXA, ou posso te explicar como você dá entrada e o que precisa ser feito, mas o tempo realmente está mais demorado.’(entrevistado P5)

Em dissonância com essas informações um dos entrevistados relatou abertamente não querer falar sobre os profissionais que procurou e sobre o serviço prestado pelo setor da prefeitura que procurou, por não ter boas recordações,

“quero nem falar disso, o tempo todo o construtor me mandou procurar um despachante, um mediador; lá na prefeitura também a menina me entregou um papel com telefone procura esse aí, só ele para resolver. Essa galera só quer ganhar; procurei outro e tá aí minha casa”. (entrevistado P3)

Esse relato evidencia que a figura do profissional e do servidor podem influenciar positiva ou negativamente, nesse caso, mesmo que de maneira negativa criou no entrevistado a vontade de ser diferente, e buscar finalizar sua construção.

Ao analisar-se essas passagens é notória a participação de bons profissionais para que a experiência e a esperança da casa própria não sejam frustradas. Os entrevistados discorreram sobre continuar com essa diferença na prestação do serviço e na oferta de informações, que torna deveras o processo desagradável e relataram também que as práticas com as quais não se identificavam não seriam de maneira alguma indicadas para um conhecido.

4.4 Impacto do cenário institucional sobre a morosidade do programa MCMV

Os entrevistados foram questionados ainda sobre as oscilações do mercado e como essas questões afetaram a sua construção. Para o tópico em questão o entrevistado P3 conta:

“meus filhos se vocês soubessem as rasteiras que essa tal economia nos passa...” dentro do seu relato o entrevistado conta que os altos e baixos acabam modificando sempre o ritmo da sua construção e de mais dois outros conhecidos que optaram pela construção no mesmo período, “olha todo mundo que eu conheço resolveu construir, esse bairro aqui não tinha nada, agora é difícil achar um lote para comprar e construir aqui [...] essas casas todas acabaram de sair do forno, rs, resultado os preços lá em cima, o que eu ia fazer com um tanto não deu para o cheiro, fora que lá na prefeitura e na CAIXA eram as pilhas né de processos para eles analisarem” (entrevistado P3)

Ainda sobre a questão financeira o entrevistado P4 corrobora dizendo

”essa pandemia fez aparecer dinheiro que ‘tava’ debaixo dos colchões só pode, tanta gente construiu por agora”. (Entrevistado P4)

Quando questionados sobre dificuldades ou adequações a fala mais notável é a do entrevistado P4 que relatou sobre alterações nas exigências para a liberação do HABITE-SE que acabaram atrasando a finalização do projeto,

“os caras lá mudaram o jeito, as regras, a tal da área pluvial aumentou e na minha construção eu não tinha deixado nada disso, mudou logo no mês que estava acabando de construir, tive que sair quebrando, mas barraram meu projeto, veio o fim do ano, fui conseguir quase que junto com o carnaval, kkk”. (Entrevistado P4).

Sobre essa questão o entrevistado ainda demonstra em outra de suas falas um dos vícios da administração pública o chamado ‘jeitinho brasileiro’ conforme é demonstrado da seguinte passagem:

‘cheguei lá naquela secretaria e falei oh fulano, você me conhece né olha aí o que você pode fazer, quanto que fica para largar esse trem para lá e já liberar para mim, ele não quis nem me ouvir e já soltou que não podia fazer nada, olha para você ver meu amigo’. (entrevistado P4)

Ao mesmo tempo que a passagem demonstra uma característica muito relatada e contestada na Administração Pública, que é o costume do brasileiro de querer resolver as coisas da maneira errada, tal relato evidencia que nesta situação a estratégia não foi para frente e o servidor agiu com ética e profissionalismo.

À parte dos problemas, unanimemente os entrevistados relataram ser favoráveis ao Programa e demonstraram que podem com segurança indicar para outros. Evidenciando que o resultado da construção foi satisfatório. Ao mesmo tempo foi possível inferir que pelas

respostas dos entrevistados vários vícios apontados no referencial teórico ficaram evidentes, tais deles como a morosidade, processo demorado, papelada, etc.

Seguindo estes traços foi possível ainda perceber em algumas passagens que a falta de treinamento ou capacitação dos servidores podem acabar afetando diretamente a qualidade e o resultado do atendimento e satisfação do usuário. Traços marcantes ficaram evidentes, demonstrando que mesmo com grandes avanços tais costumes ainda são notados e praticados no atendimento ao cidadão/usuário.

O real impacto desses acontecidos e velhas heranças da burocracia acabam por impactar diretamente não somente na execução do programa social em questão como na visão e satisfação do usuário de maneira geral incorrendo na generalização e na rotulação do atendimento público como conturbado e onde o cidadão é tratado com descaso e despreparo.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o objetivo deste estudo de demonstrar como a morosidade do setor de obras da Prefeitura Municipal de Formiga-MG para a liberação e aprovação de plantas de imóveis vinculados ao programa MCMV do governo Federal pode afetar diretamente na qualidade, tempo de execução e satisfação do comprador e do construtor que necessitam do serviço. Foi possível concluir que dentre os entrevistados já sempre existiu a vontade e o sonho de construir e ter sua casa própria. Para alguns significava ficar livre do aluguel, para outros um marco pessoal e para alguns ainda a possibilidade de investimento. Porém, para o grupo de entrevistados o momento de pandemia e isolamento social foram o ponto culminante para determinar o momento de colocar seus planos em prática.

Um fator importante encontrado na análise foi o fato de alguns dos entrevistados não possuírem formação acadêmica e considerarem pouco instruídos, fato que a seu ver os limitava para a escolha do melhor momento e de um bom profissional para a execução do projeto. Sobre esse assunto foi possível notar que para um dos entrevistados a falta de conhecimento o tornava alvo de profissionais que somente queriam obter lucros na sua construção.

Essas informações demonstram que mesmo PMCMV tendo seu início há mais de 10 anos, algumas pessoas ainda desconhecem a real funcionalidade e as etapas necessárias para conseguir a aprovação de um financiamento.

Com base no referencial abordado foi possível responder aos objetivos, pois se encontrou na literatura ligações da morosidade e da qualidade do atendimento no setor público com o modelo de administração pública praticado. Além da morosidade relatada pela demora excessiva na aprovação dos projetos pelo órgão responsável na prefeitura municipal, foi possível notar a dificuldade e a visão de ineficiência ao ser evidenciada a demora.

Sobre a relação da situação mundial e o reflexo disso nas construções, os entrevistados relataram que por algum motivo a situação de pandemia causou um aquecimento no mercado de construção civil, principalmente de moradia. Esse aquecimento e as mudanças nas questões de atendimento remoto, déficit no número de servidores devido ao número de contaminados, dentre outros fatores podem ter corroborado para que a morosidade durante esse período ficasse mais evidente.

Espera-se que com o trabalho seja possível demonstrar que questões como a falta de informações e a maneira de alguns profissionais, sejam eles servidores públicos ou da esfera privada representada por construtores e engenheiros, afetam a qualidade e a satisfação dos

contribuintes. Segundo a visão desses proprietários acerca da prestação dos serviços pelas secretarias municipais, verifica-se falta de agilidade, senão à inércia do poder público no que tange proposta para que prestação desses serviços e a qualidade.

Ao fim deste trabalho infere-se que ao iniciar os planejamentos até mesmo os construtores imaginavam executar a atividade em um certo período de tempo, mas a máquina pública não caminha na mesma velocidade e esse tempo previsto nunca é cumprido. Destaca-se ainda que mesmo com inúmeros benefícios para a população, existem vícios na execução dos projetos incorrendo no papel do município como antagonista, e transferindo ao poder privado o lugar de destaque na execução.

Como sugestão para novos trabalhos propõe-se a investigação da situação financeira da cidade e da população no período de pandemia e qual o reflexo na morosidade e efetividade do PMCMV no município. Outra possibilidade de investigação é o reflexo da pandemia na contratação de financiamento e inadimplência dos beneficiários durante a pandemia. Como limitação desta pesquisa indica-se a questão de somente um dos bairros em construção na cidade ter sido pesquisado e que somente 5 beneficiários foram entrevistados. Dessa maneira indica-se ainda que para futuros trabalhos outras regiões e/ou mais beneficiários possam ser entrevistados.

6. REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, Fernando Luiz. **O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente.** 1997.
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002
ato2004-2006/2005/lei/111124.htm>, acesso em março de 2022.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 2010.
- BARROS, Claudius D'Artagnan C. **Sensibilizando para a qualidade.** Rio de Janeiro: Qualitymark. 1992.
- BAUER, M. W e GASKELL, G. **Pesquisa Qualitativa com Texto, Imagem e Som: um manual prático.** Editora Vozes, Petrópolis, 2007.
- BRASIL. **Constituição Federal de 1988.** Promulgada em 05 de outubro de 1988.
- CAPPELLE, Mônica Carvalho Alves; MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes; GONÇALVES, Carlos Alberto. **Análise de conteúdo e análise de discurso nas ciências sociais.** Organizações Rurais & Agroindustriais, v. 5, n. 1, 2011
- COELHO, Daniela Mello. **Elementos essenciais ao conceito de Administração Gerencial.** Revista de Informação Legislativa. Brasília, a. 37, n. 147, p.257-262. jul./set. 2000.
- COUTINHO, Clara Pereira; CHAVES, José Henrique. **O estudo de caso na investigação em tecnologia educativa em Portugal.** Revista Portuguesa de Educação, 15(1), pp. 221-243, 2002.
- DE ARAÚJO, Marconi Pereira. **Gestão Da Qualidade No Serviço Público: Desafio De Uma Nova Era.** 2004.
- DENHARDT, Robert. **Teorias da Administração Pública.** (2012). São Paulo: Cengage Learning, 2012,
- DOLABELA, Fernando. **Oficina do empreendedor: a metodologia de ensino que ajuda a transformar conhecimento em riqueza.** São Paulo: Cultura, 1999.
- DOS SANTOS, Alba Conceição Márquez. **A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA GERENCIAL*.** 2008.
- DRUMOND, Alexandre Matos, Suely de Fátima Ramos Silveira, and Edson Arlindo Silva. **Predominância Ou Coexistência? Modelos De Administração.** 2014.
- FONSECA, Regina Célia Veiga da. **Metodologia do trabalho científico.** Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2008.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** - 4. ed. - São Paulo: Atlas 2008.
- LAVILLE, Christian e DIONNE, Jean. **A construção do saber. Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas.** Minas Gerais: UFMG,1997
- Lei Federal n. 11.124/2005. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Acesso em 20 de jan de 2022.
- MALHOTRA, Naresch K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada.** 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 720p.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MILET, Evandro Barreira. **Qualidade em Serviços: princípio para gestão contemporânea das organizações.** Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** 19.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.
- MOREIRA NETO, Diego de Figueiredo. **Administração Pública Gerencial.** Revista Direito, Rio de Janeiro, v.2, n. 4, p. 37-44, jul./dez. 1998

MOREIRA NETO, Diego de Figueiredo. **Administração Pública Gerencial**. Revista Direito, Rio de Janeiro, v.2, n. 4, p. 37-44, jul./dez. 1998

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade simplesmente total: uma abordagem simples e prática da Gestão de Qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed.,2003;

NEVES, José Luis. **Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades**. Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, v.1, n.3, p.2, 1996.

OLIVEIRA, Virgílio César da Silva e. **Modelos de administração**. Presente em: **Administração pública contemporânea : política, democracia e gestão** / Organizadores, Marcos Tanure Sanabio, Gilmar José dos Santos, Marcus Vinicius David . – Juiz de Fora : Ed. UFJF, 2013.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser, and Peter Spink. **Reforma do estado e administração pública gerencial**. Reforma do estado e administração pública gerencial. FGV, 2003.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **"Da administração pública burocrática à gerencial"**. Revista do Serviço público.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Da administração pública burocrática à gerencial**. Revista do Serviço Público 47.1 1996.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Texto para discussão 9: administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo Estado**. 1996.

ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. **Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória**. Universidade Federal do Rio de Janeiro .2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-106X2005000200010&script=sci_arttext&tlng=ES/> acesso em 02 jan. 2022

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. 4º ed. São Paulo. 1996.

SILVA, Cristiane Rocha, Beatris Christo GOBBI, and Ana Adalgisa SIMÃO. **O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método**. Organizações Rurais & Agroindustriais 7.1 (2011).

VERAS, Carlos Magno Dos Anjos. **Teoria Burocrática**.

VIEIRA, V. A. **As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing**. Revista da FAE: Curitiba, 2002.

YIN R.K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.

ZANELLI, J. Carlos. **Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas**. Estudos de Psicologia, p.79-88, 2002.

7. ANEXOS

ENTREVISTA

1. Como e quando você decidiu construir e solicitar um financiamento do Programa Minha Casa Minha Vida?
2. Você procurou por ajuda de algum profissional, seja um engenheiro, construtor ou agente financeiro para se informar?
3. Quanto tempo durou todo o processo até a entrega da casa?
4. Em qual parte ou em qual setor você teve mais dificuldade e notou maior demora?
5. Você acredita que a situação vivida, a pandemia mundial COVID-19 possa ter influenciado nas construções desse período?
6. Você acha que o aquecimento do mercado imobiliário afetou a sua construção/financiamento? Como?
7. Como você descreve a sua experiência e o tempo para que levou para a entrega da escritura? (parte profissional, financeira, etc)

FICHA SÓCIO-DEMOGRÁFICA:

Idade: _____

Sexo: () Masculino ()Feminino

Nível de instrução: () 1º grau () 2º grau () Superior incompleto () Superior completo
() Pós-graduação

Salário (bruto): () 1 a 5 salários mínimos () 6 a 10 salários mínimos

() 11 a 21 salários mínimos () mais de 21 salários mínimos.

Ficamos muito agradecidos pela sua colaboração!