

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ADMINISTRAÇÃO

**PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA: ESTUDO DE CASO
EM UMA IMOBILIÁRIA DE PIRAPORA/MG**

FERNANDA SOUSA PAIXÃO

Montes Claros – MG
2019

Fernanda Sousa Paixão

**PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA: ESTUDO DE CASO EM UMA
IMOBILIÁRIA DE PIRAPORA/MG**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto de Ciências Agrárias da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial, para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Me. Dalton Rocha Pereira

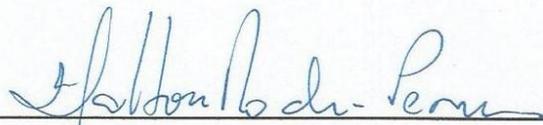
MONTES CLAROS
2019

Fernanda Sousa Paixão. PROGRAMA MINHA CASA MINHA VIDA:
ESTUDO DE CASO EM UMA IMOBILIÁRIA DE PIRAPORA/MG

Aprovada pela banca examinadora constituída por:

Prof. Me. Cristiano Marchi Gimenes – ICA/UFMG

Prof. Dr. Helder dos Anjos Augusto – ICA/UFMG



Prof. Me. Dalton Rocha Pereira - Orientador ICA/UFMG

Montes Claros, 05 de dezembro de 2019.

AGRADECIMENTOS

Esse trabalho marca o fim de um ciclo de grande aprendizado, tanto acadêmico quanto de vida. Deixo aqui o meu agradecimento a cada um que, de forma direta ou indireta, contribuiu para o meu crescimento.

À minha família, em especial a minha mãe Sivonei e aos meus avós, Euza e Altino, por todo suporte e motivação ao longo da vida. Ao meu marido Talles, por todo cuidado e companheirismo, inclusive nas madrugadas de estudo. Aos amigos João Gabriel, Thiago e Mandy pelos constantes incentivos e parceria até o último dia. À segunda família que a vida me deu, Maria Sandra, Tadeu e Renan, por todo apoio e carinho. Ao meu orientador, professor Dalton Rocha Pereira, pela contribuição ao longo de toda jornada acadêmica e principalmente pelo apoio essencial para a elaboração desse projeto.

Por fim, à toda equipe da Universidade Federal de Minas Gerais, em especial aos docentes Lívia Durães e Cristiano Marchi, pelos ensinamentos e estímulo.

RESUMO

Essa pesquisa tem como objetivo identificar os principais motivos de não conclusão de vendas de imóveis enquadrados no Programa *Minha Casa Minha Vida* (criado em 2009) de uma imobiliária de Pirapora/MG. Para execução da proposta, foi utilizando como aporte metodológico o levantamento de dados internos da empresa, a realização de entrevistas com colaboradores e a observação, por parte da pesquisadora, da empresa e sua gestão. Foi identificado que o gargalo da empresa está na incapacidade da maior parte do público alvo atender a todos os requisitos e condições impostas pelo banco a fim de aprovar a proposta de financiamento. A empresa estudada foi fundada há mais de uma década. Logo, entende-se que já superou os obstáculos iniciais para se inserir e se estabilizar no mercado imobiliário do município. Contudo, foi observado que o índice de negociações concluídas em relação à demanda que recebe de clientes está decrescendo ao longo do tempo, dado esse que afeta diretamente nos resultados da empresa e, conseqüentemente, na satisfação dos clientes. Desse modo, a presente pesquisa de campo mostrou-se relevante para identificar e analisar os motivos de desistência na compra de imóveis enquadrados na política pública habitacional supracitada. Conclui-se que o Programa *Minha Casa Minha Vida*, fruto de uma política pública habitacional, criado a fim de beneficiar as famílias de baixa renda do país na aquisição de um bem imóvel próprio, permite o acesso à habitação, porém, dada a complexidade de suas exigências, grande parte do público alvo tem dificuldades em compreendê-las para, então, buscarem se adequar às mesmas.

Palavras chave: Mercado Imobiliário; Política Pública Habitacional.

ABSTRACT

This research aims to identify the main reasons for not completing sales of properties under the Minha Casa Minha Vida Program (created in 2009) of a real estate company in Pirapora/MG. To implement the proposal, it was used as methodological input the survey of internal company data, interviews with employees and observation by the researcher, the company and its management. It has been identified that the company's bottleneck lies in the inability of most of its target audience to meet all the requirements and conditions imposed by the bank in order to approve the financing proposal. The company studied was founded over a decade ago. Therefore, it is understood that has already overcome the initial obstacles to insert and stabilize in the real estate market of the municipality. However, it has been observed that the rate of negotiations completed in relation to customer demand is decreasing over time, as this directly affects the company's results and, consequently, customer satisfaction. Thus, the present field research proved to be relevant to identify and analyze the reasons for giving up the purchase of real estate framed in the housing policy mentioned above. It is concluded that the Minha Casa Minha Vida Program, the result of a public housing policy, created in order to benefit low-income families in the country in the acquisition of their own property, allows access to housing, but given the complexity of housing. Because of their demands, most of the target audience has difficulty understanding them, so they seek to fit them.

Keywords: Real estate market; Housing Public Policy.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 -	Informações disponibilizadas pela Caixa Econômica Federal ao público sobre quem pode pleitear um financiamento pelo Programa <i>Minha Casa Minha Vida</i>	36
Figura 02 -	Informações disponibilizadas pela Caixa Econômica Federal ao público sobre a contratação de um financiamento pelo Programa <i>Minha Casa Minha Vida</i>	37
Figura 03 -	Simulação de compra de imóvel de entrevistado em Montes Claros, MG...	39
Figura 04 -	Simulação de compra de imóvel de entrevistado em Pirapora, MG.....	40
Figura 05 -	Planta de imóvel disponível para aquisição pelo Programa <i>Minha Casa Minha Vida</i>	42
Figura 06 -	Planta de imóvel disponível para aquisição pelo Programa <i>Minha Casa Minha Vida</i>	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - População nos Censos demográficos do Brasil.....	18
Tabela 02 - Distribuição Percentual do Déficit Habitacional Urbano por Faixas de Renda Média Familiar Mensal.....	21
Tabela 03 - Déficit Habitacional no Brasil por unidade, entre os anos de 2007 e 2017.	23
Tabela 04 - Números e porcentagem da desistência da compra do imóvel pelo Programa <i>Minha Casa Minha Vida</i>	33

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Financiamentos pelo PMCMV na Caixa Econômica Federal do Município de Pirapora – Janeiro a Novembro de 2019.....	31
Gráfico 02 - Índice de conclusão de venda de imóveis na imobiliária de Pirapora/MG.	32
Gráfico 03 - Motivos de desistência da compra do imóvel pelo Programa <i>Minha Casa Minha Vida</i>	32

LISTA DE ABREVIATURAS

ABRAINC – Associação Brasileira de Incorporadoras Imobiliárias

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CBIC – Câmara Brasileira da Indústria da Construção

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MG – Minas Gerais

PMCMV – Programa Minha Casa, Minha Vida

PNH – Política Nacional de Habitação

PLANHAB – Plano Nacional de Habitação

PNAD – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua

SBPE – Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo

SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais

SNHIS – Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 A moradia enquanto um direito fundamental dos cidadãos.....	14
2.2 Os impactos do processo de urbanização no Brasil e a necessidade de adequação das novas moradias.....	17
2.3 O Programa <i>Minha Casa Minha Vida</i> e a possibilidade de acesso ao imóvel próprio..	24
2.4 Dados socioeconômicos da cidade de Pirapora, Minas Gerais.....	27
3 METODOLOGIA.....	29
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	31
5 CONCLUSÃO.....	44
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
7 REFERÊNCIAS.....	48

1. INTRODUÇÃO

O déficit habitacional é um problema antigo. Esse indicador inclui desde a parte da população que não possui moradia até a parte da população que não possui uma moradia adequada e digna. A maior parte das pessoas que se encontram nessa situação é de baixa renda, o que dificulta a aquisição da moradia com recursos próprios, haja vista que esses são mais escassos. Surgiu, então, a necessidade de políticas públicas que visassem impedir o crescimento e buscassem a redução desse déficit, viabilizando melhores condições de vida para a população.

Em 07 de julho de 2009 o Governo Federal editou a lei nº 11.977/2009, que dispõe sobre o Programa *Minha Casa Minha Vida*. De acordo com a Caixa Econômica Federal, esse programa foi criado para atender às necessidades habitacionais da população de baixa renda, garantindo moradia digna com padrões mínimos de segurança, habitabilidade e sustentabilidade, concedendo financiamento diretamente aos beneficiários ou à entidade organizadora que utiliza recursos provenientes do Orçamento Geral da União.

Consequentemente, a demanda da empresa pesquisada por imóveis que atendam à população de baixa renda aumentou, gerando um crescimento no mercado imobiliário e também na economia geral nacional, a partir do poder de compra dos beneficiários e da geração de empregos diretos na construção civil e empregos indiretos em outras áreas.

Esse contexto beneficiou a empresa objeto de estudo deste trabalho, situada na cidade de Pirapora, Minas Gerais, que passou a ter mais imóveis em oferta através de empresas da construção civil e construtores autônomos, que buscaram investir em imóveis que se enquadram nos critérios estabelecidos pelo Programa *Minha Casa Minha Vida*, além do aumento do poder de compra da população de um modo geral.

Entretanto, há cerca de dois a três anos, a empresa estudada tem observado que, apesar de toda demanda que recebe pelos imóveis ofertados, há uma grande dificuldade em concluir a venda em curto prazo, haja vista que os imóveis disponíveis chegam a permanecer alguns meses sendo anunciados e visitados por dezenas de pessoas interessadas antes de concluir a venda. Em torno de cinco anos atrás, na empresa estudada, a maior parte dos imóveis construídos visando o público alvo do Programa *Minha Casa Minha Vida* tinham suas vendas confirmadas até mesmo antes da conclusão das obras. Isso ocorre devido a uma série de fatores que serão descritos posteriormente neste trabalho

A denominação coloquial utilizada no ramo imobiliário para um imóvel da fase do projeto até antes da conclusão das obras é *imóvel na planta*. A agilidade na conclusão da venda com o imóvel na planta é benéfica para quem vende e também para quem compra, pois, essa condição dá a possibilidade do cliente em optar por algumas mudanças no imóvel, sendo as mais comuns no material de acabamento e cor da pintura.

A mudança no fluxo de vendas, aliada à maior dificuldade enfrentada pela empresa em conseguir aprovar o financiamento e concluir a venda para o cliente, exigiu a necessidade de investigar os fatores que influenciam essa situação diagnosticada no mercado imobiliário.

Em um cenário onde existe uma grande demanda por imóveis que estão aptos para serem financiados pelo Programa *Minha Casa Minha Vida*, junto a uma grande oferta de imóveis que se encaixam nas qualificações do programa, a constante demora na intermediação no processo da venda e do financiamento provoca questionamentos que precisam ser analisados para identificar os fatores que geram o gargalo desse cenário e possibilite o mercado a criar estratégias buscando minimizar o impacto causado, com vistas à reversão de seus indicadores.

Previamente é possível levantar a hipótese que, apesar dos imóveis se enquadrarem no Programa *Minha Casa Minha Vida*, eles não se enquadram no perfil dos possíveis compradores. De fato, o programa determina critérios de valor, qualidade, estrutura, saneamento, entre outros aspectos que garantem as condições básicas para o comprador ter uma vida considerada digna e de qualidade. No entanto, além das necessidades básicas, existem as necessidades e preferências pessoais do público alvo, que podem ser: a quantidade de quartos, a localização do imóvel, a disposição dos cômodos, a existência de garagem ou até de uma área livre que futuramente comporte uma obra de expansão do imóvel. Adquirir um imóvel novo não é simples. Trata-se de uma compra que o cliente vai fazer para usufruir por um longo prazo e, para além disso, ele não terá a oportunidade de se beneficiar do programa mais de uma vez. Desse modo, se torna uma compra planejada e que atenda, de alguma forma, aos seus critérios mínimos.

Outras razões que podem contribuir para o gargalo no fechamento dos contratos é que as condições do financiamento pelo Programa *Minha Casa Minha Vida* não estão se enquadrando na realidade atual da maior parte do público que procura o mercado. Mesmo que o perfil socioeconômico desse público seja compatível com o ideal geral divulgado pelo programa, os critérios exigidos podem não ser atingidos ou as condições oferecidas podem

ficar aquém da capacidade real de pagamento do público que forma a demanda do mercado imobiliário. Nessa situação, mesmo que exista a necessidade de uma moradia própria e o imóvel que atenda às suas necessidades esteja disponível, o cliente se vê obrigado a desistir da compra almejando que, no futuro, consiga ter maiores condições para adquirir um imóvel próprio.

O presente estudo tem, portanto, o objetivo de identificar os principais motivos da desistência de compra dos imóveis em uma imobiliária do município de Pirapora, Minas Gerais, partindo da identificação das principais características de demanda dos imóveis e da investigação das maiores dificuldades e insatisfações dos clientes. Foi motivado pela frequente queixa da gestão da empresa estudada na queda gradativa das vendas percebida ao longo dos anos, mas sem informações concretas e específicas a cerca dos seus resultados. Esse contexto gerou a necessidade de explorar os resultados e gargalos da empresa em torno do seu foco, Programa Minha Casa Minha Vida, permitindo assim o aperfeiçoamento dos resultados da empresa a partir da identificação dos motivos de desistência dos clientes, aprimoramento do atendimento ao cliente e controle interno de informações e reavaliação interna da gestão.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A moradia enquanto um direito fundamental dos cidadãos

Os seres humanos são criaturas frágeis em sua constituição física e fisiológica, de modo que necessitam de condições básicas para sobrevivência, tais como alimentação, saúde e abrigo. As intempéries e os perigos da natureza fazem com que, para os seres humanos, a moradia se torne um atributo essencial na manutenção da sua qualidade de vida. Mas “morar” não é apenas dispor de um abrigo. É possuir um ambiente cujas condições específicas proporcionem também o desenvolvimento dos atributos individuais, da privacidade, da convivência familiar e afetiva, da conservação das memórias e do repouso (BRASIL, 2013).

De acordo com Medeiros (2016), o artigo XXV da Declaração Universal do Direitos Humanos (1948) prevê que “toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de prover o bem-estar a si e a sua família, incluindo a habitação como um dos critérios para o alcance desse padrão”. Esse autor ainda retrata o direito à moradia como sendo a posse exclusiva e, com duração razoável, devendo ser um espaço onde se tenha proteção contra a intempérie, que tenha preservado a intimidade, as condições para a prática dos atos elementares da vida como: alimentação, repouso, higiene, reprodução, comunhão (MEDEIROS, 2016).

Dessa forma, o direito à moradia adequada é um direito humano garantido a todos e todas, tanto através de acordos firmados internacionalmente, como exposto nos documentos da Declaração Universal dos Direitos Humanos (NAÇÕES UNIDAS, 1948) e também pelo Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (NAÇÕES UNIDAS, 1966); quanto através da Constituição Brasileira de 1988. Vale ressaltar que definição de moradia, segundo as Nações Unidas (1966), diz respeito a um local salubre, com condições mínimas de água, saneamento, pavimentação, coleta de resíduos, luz elétrica, segurança e acessibilidade aos serviços públicos (escola, postos de saúde, transporte público e locais de lazer). Na Constituição Brasileira de 1988, esse direito não estava previsto desde sua elaboração, e foi acrescido de forma explícita ao direito constitucional no ano 2.000, por meio da Emenda Constitucional nº 26, que estabelece:

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição (BRASIL, 1988, Art. 6º).

O Estado brasileiro, enquanto um Estado democrático de Direito, vêm se consolidando desde o final do período da ditadura militar, compreendido entre os anos de 1964 a 1985. Com vistas à essa reestruturação democrática, o país tem transformado pautas reivindicatórias dos movimentos populares e dos movimentos sociais em verdadeiras políticas públicas, de modo a promover a garantia dos direitos humanos, em consonância com tratados e convenções internacionais, e normativas e legislações no âmbito nacional, como os exemplos supramencionados.

Os direitos fundamentais, previstos na Carta Magna do Estado brasileiro, são direitos e garantias válidas para todos os cidadãos, independente de sexo, faixa etária, religião e raça, com o objetivo de conciliar os interesses particulares com os da coletividade, bem como assegurar o exercício da democracia. Estão elencados em: direitos sociais e coletivos, previstos no Art. 5º e seus incisos, ligados aos pressupostos de defesa da pessoa humana e da sua subjetividade, como o direito à vida, à liberdade, à dignidade, etc.; direitos sociais, previstos no Art. 6º, cujo objetivo é zelar pela proteção e pela melhoria nas condições de vida das populações, especialmente aquelas atingidas pelas vulnerabilidades sociais, e se referem ao direito à educação, saúde, assistência, lazer, previdência social, etc.; direitos de nacionalidade, vinculando o indivíduo a um Estado e a um povo; direitos políticos, que permitem aos indivíduos o exercício de sua cidadania por meio da participação na dinâmica das decisões públicas e coletivas; direito à existência, organização e participação em partidos políticos como mecanismo importante de preservação do Estado democrático de direito (MARTINS, 2006).

Os direitos sociais, em especial, surgiram em razão das desigualdades que assolam grande parte da população desde o período da Revolução Industrial, em que a tecnologia, aliada ao desenvolvimento do sistema econômico capitalista, impulsionaram a produção em grande escala e, conseqüentemente, a maior exploração de mão de obra de trabalhadores e trabalhadoras. As premissas de “liberdade, igualdade e fraternidade” da Revolução Francesa pouco atingiam a classe trabalhadora, haja vista que suas dificuldades estavam ainda assentadas no atendimento às necessidades básicas de alimentação, moradia, saúde e segurança.

O aumento das fragilidades sociais impulsionou a organização das camadas empobrecidas que, através de tensionamentos junto ao Estado, buscaram melhorias no atendimento às demandas sociais básicas do conjunto da população mais fragilizada socialmente. Os direitos sociais, portanto, almejam maior qualidade na condição de vida e

trabalho das pessoas, e dependem da atuação do Estado para sua efetivação e regulamentação. Aliada à outras legislações, buscam amparar os sujeitos sociais, especialmente aqueles atingidos pela exclusão.

No que tange ao direito à habitação, essa se configura como uma das necessidades básicas dos seres humanos, indispensável à preservação da vida, da saúde e da privacidade. Segundo Nolasco (2008):

O direito de moradia consiste na posse exclusiva e, com duração razoável, de um espaço onde se tenha proteção contra a intempérie e, com resguardo da intimidade, as condições para a prática dos atos elementares da vida: alimentação, repouso, higiene, reprodução, comunhão. Trata-se de direito erga omnes. Nesse sentido, moradia é o lugar íntimo de sobrevivência do ser humano, é o local privilegiado que o homem normalmente escolhe para se alimentar, descansar e perpetuar a espécie. Constitui o abrigo e a proteção para si e para os seus; daí nasce o direito à sua inviolabilidade e à constitucionalidade de sua proteção (NOLASCO, 2008, p. 01).

O fundamento do direito à moradia pode ser, portanto, vinculado a uma crescente dicotomia social, alicerçada na marginalização econômica e geográfica de alguns grupos sociais. Nesse sentido, a atuação do Estado moderno, na garantia desse e de outros direitos fundamentais, está cada vez mais ligado à prestação de determinados serviços públicos, através de políticas públicas.

Vale destacar que, segundo Souza (2004), existem certas distinções no entendimento dos termos *moradia* e *habitação*. Na perspectiva desse autor, a primeira faz referência a um elemento essencial do ser humano, munido de subjetividade e a um bem extrapatrimonial, ao passo que a segunda diz respeito ao exercício efetivo de ocupar um imóvel e fazer uso dele.

(...) No caso da habitação, o enfoque é o local, o bem imóvel, ou seja, o objeto *verbi gratia*, porque se exerce a habitação numa hotelaria, numa casa de praia, em flats etc. E, no caso do conceito de moradia, concebemo-la sob o enfoque subjetivo, pois pertence à pessoa o exercício da moradia, sendo-lhe inerente (SOUZA, 2004, p. 46).

O déficit de moradia é um grande problema no Brasil contemporâneo. Segundo levantamento feito pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNAD), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2006, 145 mil domicílios sofreram com o processo de invasão, número 1,4% maior ante os 143 mil, no ano de 2015. Existe uma falta de cerca de 6,3 milhões de domicílios no país, conforme levantamento feito em 2015

pela Fundação João Pinheiro, o que contribui para ocupações irregulares como as do Edifício Wilton Paes de Almeida, em São Paulo, que desabou no ano de 2018 (AUGUSTO, 2018).

No total, cerca de 33 milhões de brasileiros não têm onde morar, conforme relatório do Programa das Nações Unidas para Assentamentos Humanos. Mesmo com iniciativas do governo federal, como o programa *Minha Casa Minha Vida*, o problema tem se acentuado (AUGUSTO, 2018, p. 01).

Assim, a falta de acesso à aquisição de uma moradia própria contribui exponencialmente para o número de invasões e de domicílios irregulares. Com a alta do desemprego, expressa nos últimos anos, o mercado imobiliário se torna inacessível a grande parte da população brasileira. A implementação de políticas públicas como o Programa *Minha Casa Minha Vida* é uma opção frente a um mercado imobiliário inacessível às camadas empobrecidas economicamente, porém não é o suficiente.

2.2 Os impactos do processo de urbanização no Brasil e a necessidade de adequação das novas moradias

O que são, de fato, as cidades brasileiras? Quando falamos sobre o ambiente urbano nacional, a imagem de casas de alvenaria, prédios, alto fluxo de pessoas e veículos, poluição e ruídos pode projetar-se automaticamente em nossas memórias. Isso porque a grande maioria da população do país vive hoje em áreas urbanas: nas últimas seis décadas, passamos de 70,2 milhões para 209,3 milhões, e a população urbana subiu de 44% para os atuais 85% (PACHECO; AZEREDO, 2009).

Até 1950, o Brasil possuía uma população crescente de 33 milhões de pessoas vivendo no campo, em contrabalanço aos 19 milhões de brasileiros residentes nas cidades. Na atualidade, essa proporção se inverteu e a população citadina multiplicou-se (DÉAK & SCHIFFER, 2004).

Exemplificando esse fenômeno, a Tabela 01, a seguir, evidencia que desde o ano de 1950 tem ocorrido um declínio da população rural, em relação ao total da população brasileira:

Tabela 01 - População nos Censos demográficos do Brasil

Região	Grandes Regiões e Unidades da Federação	1960 ¹		1970 ¹		1980 ¹		1991 ²		2000 ²		2010 ²	
		Urbana	Rural										
	BRASIL	32.004.817	38.987.526	52.904.744	41.603.839	82.013.375	39.137.198	110.875.826	36.041.633	137.755.550	31.835.143	160.925.792	29.830.007
N	Região Norte	1.041.213	1.888.792	1.784.223	2.404.090	3.398.897	3.368.352	5.931.567	4.325.699	9.002.962	3.890.599	11.664.509	4.199.945
NE	Região Nordeste	7.680.681	14.748.192	11.980.937	16.694.173	17.959.640	17.459.516	25.753.355	16.716.870	32.929.318	14.763.935	38.821.246	14.260.704
SE	Região Sudeste	17.818.649	13.244.329	29.347.170	10.984.799	43.550.664	9.029.863	55.149.437	7.511.263	65.441.516	6.855.835	74.696.178	5.668.232
S	Região Sul	4.469.103	7.423.004	7.434.196	9.249.355	12.153.971	7.226.155	16.392.710	5.724.316	20.306.542	4.783.241	23.260.896	4.125.995
CO	Região Centro-Oeste	995.171	1.683.209	2.358.218	2.271.422	4.950.203	2.053.312	7.648.757	1.763.485	10.075.212	1.541.533	12.482.963	1.575.131

Fonte: Adaptado de IBGE, 2019.

Observa-se que, entre os anos de 1960 e 2010, houve uma desruralização progressiva. Na década de 1970, a população rural atingiu seu máximo de 41 milhões de pessoas, ou seja, cerca de 44% da população total do país. A partir desse ponto, observa-se um progressivo declínio na participação da população rural no total da população brasileira, chegando, conforme os dados, a cerca de 15% em 2010.

Vale ressaltar que o processo de urbanização brasileira passou por três momentos. O primeiro, denominado de pré-industrial e localizado entre os séculos XVIII e XIX, que caracterizou-se por uma evidente migração de grupos advindos da Europa, em virtude da colonização, e geraram núcleos de povoamento ligados às atividades de exploração dos recursos naturais do país. O segundo momento data do início do século XX e caracterizou-se por regiões com expressiva concentração industrial, em que imigrantes trabalharam como operários. Cidades como São Paulo e Rio de Janeiro foram importantes polos desse tipo de atividade. Já o terceiro momento tem como referência a década de 1980, cujos investimentos foram diversificados e direcionados aos médios centros urbanos (MATOS, 2012).

Ao contrário do que muitos pensam, não há um automatismo no processo migratório do campo para a cidade apenas para atender à demanda de escassa mão de obra. Ela pode acontecer de forma espontânea, como também pode ser forçadamente motivada, em razões de questões políticas, sociais, culturais ou religiosas, por exemplo.

De acordo com Matos (2012), a urbanização no Brasil não tem como seu único ponto de partida o surgimento e crescimento do capitalismo industrial, pois antes disso já existiam incipientes núcleos urbanos. Durante a maior parte do século XIX, grande parte da população brasileira concentrava-se em Minas Gerais, onde o ciclo do ouro e as atividades dele advindas movimentavam polos mercantis, estradas, ferrovias e navegação. A formação de uma sociedade urbano-industrial era uma proposta distante na época, apesar dos esforços de figuras como o Barão de Mauá e Teófilo Otoni. A dinâmica da sociedade capitalista industrial só seria uma realidade em meados da década de 1930, durante o governo Vargas,

cujo apoio governamental, aliado à mão de obra de imigrantes e do financiamento da cafeicultura formaram um tripé essencial (MATOS, 2012).

O movimento de 1930 e a “desestabilização das relações campo-cidade deram origem a um período de mais de 50 anos em que o Brasil se industrializou a passos largos ao lado da intensificação da urbanização” (MATOS, 2012, p. 13). A forte concentração da industrialização em regiões como São Paulo ocasionou uma macrocefalia urbana.

Desde a grande depressão de 1929 e a conseqüente quebra da cafeicultura, a Revolução de 1930 trouxe um inédito período em que o Estado esteve sob o comando de uma nova elite que submeteu o país a uma série de mudanças que alteraram profundamente a base econômica e social do velho Brasil rural. As transformações fizeram acelerar o processo de substituição de importações; aumentar imensamente os efetivos de força de trabalho com base no operariado; centralizar fortemente o Estado sob as rédeas de Getúlio Vargas (sobretudo a partir de 1934); quebrar as tarifas aduaneiras existentes na circulação de mercadorias entre os estados da federação; expandir a rede rodoferroviária, notadamente em São Paulo; unificar o mercado interno; estabelecer o salário mínimo nacional e modernizar o capitalismo. O Estado brasileiro apostava em estímulos capazes de criar uma burguesia nacional, acompanhada de um vasto operariado. Apostava em um tipo de capitalismo fortemente regulado e administrado pela tecnoburocracia estatal, a despeito da existência de uma economia de mercado nacional canhestra, entravada e improdutiva que vinha procurando se afirmar desde o século XIX (MATOS, 2012, p. 13).

Uma industrialização intensiva e multissetorial, fruto da implementação de uma indústria de bens correntes e de bens de capital, também impulsionou o desenvolvimento de um amplo setor de transportes. Tais mudanças foram importantes na desestabilização da vida no campo e no impulsionamento do êxodo rural. Vale ressaltar que o deslocamento populacional do campo para os centros urbanos não ocorreu apenas em virtude da busca por melhores condições de vida. A mecanização do campo, os créditos subsidiários, os investimentos públicos em infraestrutura provocaram a valorização e a concentração da terra, num país já caracterizado pelo latifúndio, o que incentivou a apropriação desses espaços por empresas, frente às fragilidades dos pequenos produtores (FABRIS & ROESLER, 2011).

Entre os efeitos advindos do êxodo estão: o crescimento acelerado dos centros urbanos, inicialmente concentrados nas grandes metrópoles, sobretudo as da região sudeste ao longo do século XX; a expansão das periferias urbanas, com a formação de habitações irregulares e o crescimento de comunidades empobrecidas, atingidas por vulnerabilidades sociais e pouco assistidas pelo poder público – locais conhecidos popularmente por “favelas”; o aumento do desemprego e da informalidade, haja vista que o mercado não absorveu toda mão de obra disponível nos centros urbanos, muitas delas carentes de qualificação, o que

contribuiu para a precarização nas condições de vida da população; e formação de vazios demográficos no campo.

A ideia de falta de planejamento ao longo do processo de crescimento do ambiente urbano também pode ser considerada equivocada, segundo Pacheco e Azeredo (2019). O que se observa, ao longo da história do processo de urbanização brasileira, é que o crescimento da população nos grandes centros não acompanhou o mesmo ritmo da implantação de infraestrutura e serviços capazes de atender à demanda. Ao mesmo tempo, negligenciou-se o uso e a ocupação do território urbano com vistas a eficiência e à sustentabilidade. Dentro dessa problemática, insere-se a discussão do mercado habitacional.

De acordo com a Associação Brasileira de Incorporadoras Imobiliárias, é necessário avançar no entendimento do mercado habitacional, compreendendo suas características, seus desafios e suas perspectivas, ante das mudanças correntes, em especial no atendimento às necessidades habitacionais, sejam decorrentes das deficiências no estoque de moradias, seja dos movimentos demográficos e socioeconômicos que irão determinar a demanda de novas habitações (ABRAINC, 2018).

O conceito de necessidades habitacionais inclui, a um só tempo, as deficiências atuais do estoque de domicílios, isto é, o déficit habitacional, e a demanda adicional por novas habitações decorrentes do crescimento do número de famílias e da mobilidade entre estratos de renda. Como diversas outras variáveis econômicas, esses dois componentes se caracterizam, do ponto de vista temporal, como estoque e fluxo, respectivamente. Assim: O déficit habitacional refere-se a um estoque de habitações inexistentes ou inadequadas e deve ser calculado em cada momento do tempo de forma pontual; e já a demanda adicional (ou incremental) por novas habitações, decorrente da dinâmica populacional, tanto demográfica quanto socioeconômicas, refere-se a um fluxo de demanda habitacional de caráter contínuo e deve ser estimado, podendo ser projetado, sob alternativas diversas, em diferentes horizontes temporais (ABRAINC, 2018, p. 06).

Segundo dados de levantamento feito pelo Estado de Minas Gerais (2018), entre os principais conceitos e indicadores de cálculo das necessidades habitacionais estão: o déficit habitacional, domicílios improvisados, habitações precárias, cobertura inadequada, carência de serviços de infraestrutura, coabitação familiar e ônus excessivo com aluguel.

O déficit habitacional é caracterizado pelo número de famílias que não possuem moradia ou que vivem em moradias inadequadas quanto a sua estrutura, adequação e disponibilidade de serviços básicos como água encanada, energia e esgoto. A Câmara Brasileira da Indústria da Construção, a Fundação João Pinheiro e Centro de Estatística e Informações possuem dados da distribuição percentual do déficit habitacional por faixa de renda média familiar e região em 2014, conforme Tabela 02, a seguir.

Tabela 02 – Distribuição Percentual do Déficit Habitacional Urbano por Faixas de Renda Média Familiar Mensal

Especificação	Faixas de renda mensal familiar (em salários mínimos)			
	até 3	mais de 3 a 5	mais de 5 a 10	mais de 10
Região Norte	79,5	11,8	6,5	2,2
Rondônia	88,8	4,6	3,3	3,3
Acre	87,6	5,4	6,2	0,8
Amazonas	77,7	13,3	6,9	2,1
Roraima	82,2	14,3	3,6	-
Pará	78,8	12,0	6,8	2,4
<i>RM Belém</i>	79,5	10,3	6,3	4,0
Amapá	65,5	22,7	9,1	2,7
Tocantins	86,9	5,4	6,2	1,5
Região Nordeste	88,2	7,0	3,5	1,2
Maranhão	90,5	5,4	4,1	-
Piauí	83,9	10,7	5,4	-
Ceará	89,2	7,2	2,8	0,8
<i>RM Fortaleza</i>	87,2	7,3	4,2	1,4
Rio Grande do Norte	82,9	10,3	3,4	3,4
Paraíba	83,2	8,4	5,3	3,2
Pernambuco	90,6	5,4	3,3	0,7
<i>RM Recife</i>	87,0	7,3	4,5	1,3
Alagoas	94,7	4,7	0,6	-
Sergipe	91,3	5,3	3,3	-
Bahia	86,3	7,8	4,0	1,9
<i>RM Salvador</i>	88,3	5,9	4,0	1,9
Região Sudeste	83,7	10,0	5,2	1,0
Minas Gerais	86,0	7,8	4,7	1,5
<i>RM Belo Horizonte</i>	82,6	8,2	6,4	2,8
Espírito Santo	83,1	8,4	6,7	1,7
Rio de Janeiro	89,7	6,4	3,0	1,0
<i>RM Rio de Janeiro</i>	87,7	7,9	3,2	1,2
São Paulo	80,8	12,3	6,1	0,8
<i>RM São Paulo</i>	80,2	12,5	6,7	0,7
Região Sul	78,2	13,1	6,4	2,3
Paraná	78,7	12,4	7,9	0,9
<i>RM Curitiba</i>	74,6	12,4	11,9	1,1
Santa Catarina	76,1	14,1	5,9	3,9
Rio Grande do Sul	79,1	13,1	5,0	2,7
<i>RM Porto Alegre</i>	77,5	13,8	5,1	3,5
Região Centro-Oeste	83,9	8,8	5,0	2,4
Mato Grosso do Sul	76,7	14,5	6,9	1,9
Mato Grosso	84,7	6,7	7,3	1,3
Goiás	87,5	8,2	2,7	1,6
Distrito Federal	81,4	7,7	6,4	4,5
BRASIL	83,9	9,7	5,0	1,4
<i>Total das RMs</i>	82,9	10,0	5,6	1,5
<i>Demais áreas</i>	84,4	9,5	4,7	1,4

Fonte: Dados básicos: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD)-IBGE, v.34, 2014.
 Elaboração: Fundação João Pinheiro (FJP), Centro de Estatística e Informações (CEI).
 Nota: Sinal convencional utilizado: - dado numérico igual a zero não resultante de arredondamento.

Fonte: Adaptado de Câmara Brasileira da Indústria da Construção (CBIC), 2018.

Como é possível observar, na tabela 02 é realizado um comparativo entre o déficit habitacional urbano e a renda mensal das famílias, em salários mínimos, e cuja referência é o ano de 2014, mostra que em todas as regiões brasileiras as famílias sem moradia ou que vivem em condições habitacionais inadequadas são também as que possuem menor poder aquisitivo. Vale ressaltar que a média nacional atinge o percentual de 83,9% de famílias nessas condições e que possuem renda mensal até 03 salários mínimos. A Tabela também mostra que, conforme cresce a renda mensal do grupo familiar, reduz-se o percentual de déficit habitacional, atingindo uma média nacional de 1,4% para as famílias que ganham mais de 10 salários mínimos.

Na perspectiva de Bertolini (2017):

Estudo do Sindicato da Indústria da Construção Civil do Estado de São Paulo (SindusCon-SP) apresentado no Encontro Nacional da Indústria da Construção (Enic) em Brasília, mostra que o déficit habitacional cresceu no Brasil, apesar do programa Minha Casa, Minha Vida (MCMV). Em 2015, o déficit habitacional registrou crescimento de 2,7% em relação a 2014, ou de 202 mil domicílios, configurando o terceiro ano de piora nas carências habitacionais e alcançando 7,7 milhões. De 2009 a 2015, o déficit aumentou 5,9%. O estudo do déficit habitacional do Brasil foi realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), sob encomenda do SindusCon-SP, a partir das Pesquisas Nacionais de Amostra Domiciliar (PNAD) do IBGE, realizadas anualmente (com exceção dos anos de Censo, como 2010). O estudo demonstra perfil do déficit, das famílias e o seu impacto após 8 anos de MCMV. Dois componentes do déficit registraram deterioração: habitação precária e ônus excessivo com aluguel, que cresceram 9,2% e 6,4%, respectivamente na comparação com 2014. O déficit relativo – déficit total sobre o número de domicílios – atingiu 11,4%. Em 2014 a taxa de formação de famílias foi de 2,7%, caindo para 1,48% em 2015. Por sua vez, o crescimento do estoque de domicílios também desacelerou, passando de 2,9%, em 2014, para 1,56% em 2015. O estudo do SindusCon-SP mostrou também que as regiões Sudeste e Nordeste são as mais atingidas pelo déficit. Particularmente em alguns estados, o cenário permanece bastante dramático. O estado de São Paulo lidera o ranking, com uma carência de 1,6 milhão de domicílios, representando 21% de todo o país. Em seguida vêm os estados de Minas Gerais (9,9%), Bahia (7,4%) e Rio de Janeiro (6,9%). O ônus excessivo com aluguel representa o maior componente do déficit nas regiões Sudeste, Centro-Oeste e Sul, com destaque para o estado do Rio de Janeiro, onde o comprometimento excessivo da renda com aluguel representa mais de 60% do déficit do estado. Nas regiões Nordeste e Norte, a coabitação é o maior problema, enquanto apenas no Maranhão, as habitações precárias representam mais da metade do déficit (BERTOLINI, 2017, p. 01).

Wanderley & Barros (2019) também evidenciam, por meio da Tabela 03, que o Brasil sofre com a falta de cerca de 7 milhões de residências. Isso mostra como o país ainda está longe de garantir que toda a população possa não apenas usufruir de condições mínimas de moradia, mas que também exerça o direito humano à habitação.

Tabela 03- Déficit Habitacional no Brasil por unidade, entre os anos de 2007 e 2017

Fonte: Adaptado de Wanderley & Barros, 2019.

Segundo constam nos dados da Tabela 03, no período compreendido entre os anos de 2007 e 2017, o déficit de habitações passou de 7.261.469 unidades, para 7.770.227 unidades. Um salto de 443.758 no número de residências inexistentes ou irregulares.

O déficit habitacional não compreende apenas aqueles grupos familiares que não possuem moradia, mas também os que se encontram residindo em condições improvisadas/inadequadas e aquelas moradias que concentram um excessivo número de pessoas, de modo a comprometer a qualidade de vida dos envolvidos. Para Wanderley & Barros (2019), uma das alternativas para reverter esse problema está associada a investimentos no setor de habitação direcionados às populações empobrecidas, a garantia de subsídios para as faixas com condição socioeconômica reduzida e o estímulo a parcerias público-privadas.

A partir dessas informações é possível entender que a questão habitacional vai além da população possuir uma moradia. É necessário que essa moradia contemple uma série de requisitos que vão garantir a segurança, saneamento e condições básicas para viabilizarem uma vida digna ao cidadão. Devido à população de baixa renda ser a mais afetada, há a necessidade de políticas públicas mais intensas para estimular as condições de melhoria para essa população, possibilitando habitações adequadas que estejam compatíveis com poder de

compra dela e que se harmonize com as demais despesas básicas familiares como alimentação, transporte e etc.

2.3 O Programa *Minha Casa Minha Vida* e a possibilidade de acesso ao imóvel próprio

Como visto, o déficit habitacional tem sido um problema social no Brasil que persiste desde a época da colonização e tornou-se um desafio estrutural para o desenvolvimento econômico e espacial do país.

No início do governo Lula, no ano de 2003, era frágil o contexto da política urbana brasileira no que tange a seus aspectos financeiros e institucionais, mesmo com a promulgação da Lei nº 10.257/2001, conhecida como Estatuto da Cidade, que significou importante marco legislativo do governo de Fernando Henrique Cardoso na condução de políticas públicas de cunho habitacional.

Uma das primeiras medidas do governo Lula na área de habitação foi a criação do Ministério das Cidades, órgão que “procurou pôr em prática a integração da política habitacional com outras mais amplas e necessárias ao desenvolvimento urbano, tais como as políticas de saneamento, transportes e planejamento territorial” (LOUREIRO; MACÁRIO & GUERRA, 2013, p. 13-14).

Além da criação do Ministério das Cidades, o governo Lula trouxe outras importantes inovações institucionais na área, concretizadas na Lei no 11.124, de 2005, que cria o Conselho Nacional das Cidades, o Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS) (incluindo o fundo de financiamento) e estabelece as bases para a formulação do Plano Nacional de Habitação (PlanHab) (LOUREIRO; MACÁRIO & GUERRA, 2013, p. 13).

O Plano Nacional de Habitação foi elaborado pela Secretaria Nacional de Habitação do Ministério das Cidades e durante dois anos mobilizou tanto a sociedade civil quanto o Estado, através de consultas públicas e debates, de modo a estabelecer estratégias de longo prazo para solucionar a necessidade de habitações no Brasil, buscando universalizar moradias dignas a toda população. No que tange ao campo do financiamento, Loureiro, Macário & Guerra (2013) explicam:

O Ministério das Cidades, logo depois de criado, procurou ampliar os recursos disponíveis para a área da habitação, combinando a utilização do FGTS com mecanismos de subsídio. Em 2004 é aprovada a Lei no 10.391, que estabelece maior

segurança jurídica ao financiamento e à produção privada de moradias (isto é, pela lógica de mercado). Em 2005, o CMN também aprova a resolução que obriga os bancos a investirem em financiamento habitacional uma porcentagem dos recursos captados em poupança. Com a Lei no 11.124 que estruturou o SNHIS criou-se também o FNHIS, aprovado no Congresso em versão modificada à proposta inicial do ministério e de abrangência mais restrita já que produziu resistência por parte da área econômica do governo.¹¹ Outra medida importante foi a aprovação da Resolução no 460/2005, pelo Conselho Curador do FGTS, que ampliou os recursos disponíveis do fundo para subsídios habitacionais, aumentando o atendimento na faixa de renda mais baixa (LOUREIRO; MACÁRIO & GUERRA, 2013, p. 15-16).

Nesse sentido, a partir desse conjunto de medidas e percebendo a importância de realizar maior direcionamento de políticas públicas com o objetivo de minimizar os efeitos negativos da falta de moradia ou da precariedade das mesmas, especialmente quando se trata de famílias empobrecidas, o Estado brasileiro, através de estudos realizados pela Secretaria de Habitação e que culminaram na Política Nacional de Habitação (PNH), emitiu a Medida Provisória nº 459, de 25 de março de 2009, que implementava o Programa *Minha Casa Minha Vida* (PMCMV), cujo objetivo principal era buscar uma alternativa aos entraves habitacionais e potencializar o desenvolvimento econômico nacional.

Elaborado com base em um conjunto de princípios descritos na PNH, o PMCMV pretende resolver as principais causas estruturais do déficit habitacional brasileiro. Para isso, escolheu-se como agente executor a Caixa Econômica Federal (Caixa), instituição pública com longo histórico de parceria com o governo federal na promoção de políticas sociais junto às classes sociais mais pobres da população. (D'AMICO, 2011, p. 35).

O Programa denominado *Minha Casa Minha Vida* surge, então, como uma iniciativa do governo federal visando contribuir para a dinamização da economia através da elevação da produção de moradias no país, após anos de estagnação no setor. Segundo Brasil (2009), o governo federal criou o Programa *Minha Casa Minha Vida* com ênfase no segmento social com renda familiar mensal de até R\$ 1.600,00 (correspondente a 3,44 salários mínimos em 2009), buscando, com isso, contribuir para redução do déficit habitacional e oferecer condições atrativas para o financiamento de moradias nas áreas urbanas e rurais para famílias de baixa renda.

O programa, na área urbana, é dividido por três faixas de renda mensal: até R\$ 1.600 (faixa 1), até R\$ 3.100 (faixa 2) e até R\$ 5 mil (faixa 3). Na área rural, as faixas de renda são anuais: até R\$ 15 mil (1), até R\$ 30 mil (2) e até R\$ 60 mil (3). Além da construção de unidades habitacionais (*Minha Casa Minha Vida*), fazem parte desse eixo as áreas Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e Urbanização de Assentamentos Precários

(BRASIL, 2009). Não há informação referentes à correção dos valores divulgados no enquadramento das faixas.

Já a Caixa Econômica Federal (2019) cita como uma das grandes vantagens na adesão ao Programa *Minha Casa Minha Vida* a possibilidade de adquirir imóvel próprio com a menor taxa de juros do mercado e com condições de pagamento de acordo com a renda da família. Segundo a Caixa Econômica Federal (2019), são as faixas de renda contempladas:

Famílias com renda de até R\$ 1.800,00: Faixa 1 – A Caixa oferece várias vantagens para a sua família. Conte com um financiamento de até 120 meses, com prestações mensais que variam de R\$ 80,00 a R\$ 270,00, conforme a renda bruta familiar. A garantia para o financiamento é o imóvel que você vai adquirir. Assim, fica muito mais fácil realizar o sonho da casa própria.

Famílias com renda de até R\$ 2.600,00: Faixa 1,5: Você pode adquirir um imóvel cujo empreendimento é financiado pela Caixa com taxas de juros de apenas 5% ao ano e até 30 anos para pagar e subsídios de até 47,5 mil reais.

Famílias com renda de até R\$ 4.000,00: FAIXA 2: Se sua família tem renda bruta de até R\$ 4.000,00, você se encaixa nesta faixa do Programa Minha Casa Minha Vida e pode ter subsídios de até R\$ 29.000,00.

Famílias com renda de até R\$ 7.000,00: FAIXA 3: Para famílias com renda bruta de até R\$ 7.000,00, o Programa Minha Casa Minha Vida oferece taxas de juros diferenciadas em relação ao mercado para você conquistar uma casa própria (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2019).

Considerando o valor de salário mínimo vigente em 2019 é de R\$998,00 (novecentos e noventa e oito reais) a faixa 1 contempla a renda familiar de até 1,80 salários, a faixa 1,5 contempla a renda familiar de até 2,60 salários, a faixa 2 contempla a renda familiar de até 4,00 salários e por fim a a faixa 3 contempla a renda familiar de até 7,01.

Conforme a Caixa Econômica Federal (2019), o cadastro no Programa *Minha Casa Minha Vida* para quem tem renda familiar mensal de até R\$1.800,00 pode ser feito através da prefeitura de cada município ou outra entidade organizadora autorizada, onde ocorrem sorteios para definir os beneficiários dos imóveis disponíveis. Já para as famílias com renda mensal de até R\$7.000,00, além das entidades organizadoras, a contratação também pode ser feita individualmente através de correspondente *Caixa Aqui* ou agências da Caixa.

Os requisitos informados para enquadramento no Programa *Minha Casa, Minha Vida* são: renda familiar compatível com a modalidade; não ser proprietário, cessionário ou promitente comprador de imóvel residencial e não ter recebido benefício de natureza habitacional oriundo de recursos orçamentários governamentais ou de descontos habitacionais concedidos com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço. Vale ressaltar que o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa Família, fornecidos pelo Governo Federal, não compõem a renda familiar.

Segundo BRANT; FERNANDES (2019) entre 2009 e 2018 foram disponibilizados para o programa 105 bilhões de reais, em razão dos tributos recolhidos por toda cadeia gerada pelo programa foram arrecadados 163 bilhões de reais e 5,5 milhões de imóveis foram adquiridos. Os autores informam que dos 5,5 milhões de imóveis adquiridos, 4,03 milhões de unidades já foram entregues, separando pelas faixas contempladas são 1,9 milhões de imóveis adquiridos na faixa 1 (dos quais 1,4 milhões foram entregues), 0,12 milhões de imóveis adquiridos na faixa 1,5 (dos quais 0,03 milhões foram entregues), 2,9 milhões de imóveis adquiridos na faixa 2 (dos quais 2,3 milhões foram entregues) e 0,6 milhões de imóveis adquiridos na faixa 3 (dos quais 0,3 milhões foram entregues).

O benefício do financiamento nas condições do Programa Minha Casa Minha Vida é concedido para a população através do Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, sendo a segunda a via mais utilizada. A Caixa (2019) disponibiliza um arquivo intitulado *beneficiários* na sessão do programa, em razão da fatia referente ao município de Pirapora/MG é possível inferir que o documento contempla apenas uma amostra, não sendo possível identificar o critério de seleção e nem o número total de contratações no município. A amostra disponibilizada é referente a parte dos beneficiários de 2012 a 2016 e contem 981 pessoas, sendo 400 contemplados em 2012, sendo 104 contemplados em 2013, sendo 397 contemplados em 2014, sendo 75 contemplados em 2015, 6 contemplados em 2016 e 1 contemplado em 2017.

Não há informações suficientes abertas à população por meio do governo ou os bancos envolvidos para determinar a abrangência e resultados do Programa Minha Casa Minha Vida com precisão e segurança.

2.4 Dados socioeconômicos da cidade de Pirapora, Minas Gerais

Com sua origem em 1891 como distrito de São Gonçalo das Tabocas, subordinado à cidade de Curvelo, Pirapora, Minas Gerais, foi elevada à condição de cidade apenas no ano de 1915. Teve sua formação alicerçada em garimpeiros, pescadores, pequenos criadores de gado e aventureiros que decidiram residir na região. Geograficamente, a cidade encontra-se próxima ao Rio São Francisco, possuindo um porto fluvial para navegação e transporte tanto de cargas quanto de passageiros (PIRAPORA, s.d.).

Quanto aos indicativos socioeconômicos, o município tem uma população de 56.208 habitantes conforme dados do censo de 2018, com densidade demográfica de 96,12

hab./km². Nos indicadores de trabalho e rendimentos, evidencia-se que o salário médio mensal dos trabalhadores formais em 2017 era de 1,9 salários mínimos (IBGE, 2019).

A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 25.6%. Na comparação com os outros municípios do estado, ocupava as posições 164 de 853 e 86 de 853, respectivamente. Já na comparação com cidades do país todo, ficava na posição 2403 de 5570 e 773 de 5570, respectivamente. Considerando domicílios com rendimentos mensais de até meio salário mínimo por pessoa, tinha 37.9% da população nessas condições (IBGE, 2019, p. 01).

No que se refere à economia do município, Pirapora dispõe de um Produto Interno Bruto *per capita* de R\$ 29.847,47 em 2016, sendo 57,9% de suas receitas oriundas de fontes externas.

O Anuário de Dados Socioeconômico elaborado e disponibilizado pelo SEBRAE em 2017 traz as seguintes informações sobre o Município de Pirapora/MG: População residente, em 2017, de 59.699 habitantes, sendo 55.522 (98%) urbana e 1.177 (2%) rural; índice de desigualdade de renda, em 2010, *gini* 0,550¹; renda per capita, em 2010, de R\$596,00; índice de alfabetização, em 2010, estimado em 42.120 pessoas alfabetizadas e 2.865 pessoas não alfabetizadas; Instituições de ensino, em 2010, estimadas em 44 unidades de nível básico e 8 unidades de nível superior; Produto Interno Bruto per capita, com base em dados de 2014, estimado em R\$ 28.667,00 e 1.982 estabelecimentos comerciais em 2010 com uma média salarial de R\$ 1.431,00. Com as divergências e falta de dados concretos recentes, definir o real cenário socioeconômico do município torna se torna uma análise subjetiva. O cenário socioeconômico influenciado por muitos aspectos, que podem gerar grandes mudanças em um curto espaço de tempo.

¹Índice medido de 0 a 1, quanto mais próximo de 1 maior é a desigualdade de renda per capita entre a população.

3. METODOLOGIA

Segundo Prodanov & Freitas (2013), a metodologia científica é parte essencial da pesquisa e dos estudos acadêmicos pois compreende e avalia os vários métodos disponíveis para realizar uma pesquisa científica. Possibilitam a coleta de dados e a análise das informações para que se obtenha a resolução dos problemas expostos na investigação. Segundo esses autores, a metodologia científica é, portanto, “a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade” (PRODANOV & FREITAS, 2013, p.14).

Nessa perspectiva sendo ideal para possibilitar maior entendimento do contexto da empresa objeto dessa pesquisa, permitindo obter informações, entender fluxos de processos, identificar fatores internos e externos que influenciam a empresa. A partir da sintetização do contexto com o conhecimento científico e técnico será possível ampliar a visão da gestão, com vistas a criar condições de melhoria. O presente trabalho de conclusão possui caráter explicativo, pois “têm como preocupação central identificar os fatores que contribuem para a ocorrência dos fenômenos” (GIL, 2002, p.42). Como procedimento técnicos, foram selecionados:

a) a pesquisa bibliográfica, de caráter qualitativo, a partir do levantamento de literatura já existente com o objetivo de realizar a construção teórica referente ao Programa *Minha Casa, Minha Vida* e a situação do déficit habitacional no Brasil;

A revisão bibliográfica é o *start* para qualquer pesquisa científica. Ela é desenvolvida com base em material já elaborado como livros, artigos e teses. A pesquisa bibliográfica possui caráter exploratório, pois permite maior familiaridade com o problema, aprimoramento de idéias ou descoberta de intuições (GIL, 2007).

b) a realização de estudo de caso, que “consiste” no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo detalhamento e conhecimento” (GIL, 2002, p. 54), ou seja, busca-se compreender bem as características do objeto de estudo resultante de um recorte extraído de determinado universo (GIL, 2008).

Esse tipo de estudo permite que o pesquisador descreva a realidade estudada caracterizando elementos que permitam compreender os fenômenos observados (MARCONI; LAKATOS, 2006). Nessa etapa, de caráter qualitativo, foi realizada análise documental e levantamento de dados de uma imobiliária da cidade de Pirapora/MG, no que tange às

negociações referentes à venda, concretizada ou não, de imóveis nos padrões do *Minha Casa Minha Vida*. Também foram realizadas entrevistas não estruturadas com colaboradores da referida empresa e observação participativa, pela pesquisadora, do funcionamento geral da empresa e do processo de atendimento aos clientes interessados na compra do imóvel. Os procedimentos dessa etapa foram realizados com periodicidade, o acompanhamento na empresa foi realizado em quinzenalmente a fim de atualizar as informações e obter um resultado mais preciso. Vale ressaltar que os dados de identificação dos clientes não serão expostos neste trabalho, sendo que suas identidades permanecerão anônimas.

Assim, esse estudo buscou identificar os principais motivos de não finalização de vendas de imóveis em uma imobiliária do município de Pirapora, localizada no norte de Minas Gerais. A escolha da referida cidade se dá em virtude da fácil acessibilidade da pesquisadora em relação à realidade proposta por esse objeto de pesquisa. A análise do conjunto de dados, que serão sistematizados, irá proporcionar a identificação dos principais motivos da não conclusão de venda, que serão apresentados através de gráficos e apontamentos na conclusão deste trabalho.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados a seguir são referentes ao período de janeiro a novembro de 2019 e foram obtidos através do levantamento de dados a partir dos dados internos da imobiliária do município de Pirapora, Minas Gerais, eleita como objeto principal dessa pesquisa e que possui como foco principal as vendas pelo Programa Minha Casa Minha Vida. Segundo dados obtidos através das entrevistas com os colaboradores, a estimativa de clientes atendidos pela empresa em questão foi de 1.240 pessoas. No universo dos 199 processos de financiamento do Programa *Minha Casa, Minha Vida* aprovados e assinados junto a Caixa Econômica Federal no município de Pirapora, Minas Gerais, 50 foram realizados pela empresa estudada, que é qualificada como *correspondente Caixa Aqui*.

O Gráfico 01 ilustra a participação da empresa no resultado geral de financiamentos aprovados e assinados na Caixa Econômica Federal:

Gráfico 01 – Financiamentos pelo PMCMV na Caixa Econômica Federal do Município de Pirapora – Janeiro a Novembro de 2019



Fonte: Dados da autora, 2019.

Conforme se observa no Gráfico 01, a empresa responde por 25,12% do resultado total desse nicho de mercado junto a Caixa Econômica Federal, considerando que o município possui ao todo 04 empresas qualificadas como correspondentes *Caixa Aqui*, que montam e acompanham as propostas de financiamentos, sendo que o índice de participação da empresa objeto desse estudo no mercado está satisfatório.

O Gráfico 02 ilustra o índice de conclusão de venda na empresa nos atendimentos estimados do período analisado:

Gráfico 02 – Índice de conclusão de venda de imóveis na imobiliária de Pirapora/MG



Fonte: Dados da autora, 2019.

Conforme se observa no Gráfico 02, é baixo o índice de conclusão de venda de imóveis pelo Programa *Minha Casa, Minha Vida* em relação ao tamanho da demanda que a imobiliária estudada recebe.

Para entender os motivos de desistência da compra, foram consultadas informações de atendimento de 174 clientes, a partir de uma amostragem por conveniência, levantada através da junção de dados do banco de dados interno da empresa e informações dos colaboradores. As faixas de renda contempladas dentro desse grupo foram 1, 1.5 e 2, conforme definição da Caixa Econômica Federal. O Gráfico 03 ilustra visualmente a discrepância de recorrência entre os motivos identificados como fonte de desistência de compra dos clientes:

Gráfico 03 – Motivos de desistência da compra do imóvel pelo Programa Minha Casa, Minha Vida



Fonte: Dados da autora, 2019.

As ocorrências identificadas não são mutuamente excludentes e podem ocorrer simultaneamente ou de forma isolada. É nítido que há um desequilíbrio no resultado de um dos motivos em relação ao restante.

Na Tabela 04, a seguir, são identificados os índices de representação de cada motivo que se tornou um impedimento na conclusão de venda da amostra.

Tabela 04 – Números e Porcentagem dos Motivos de desistência da compra do imóvel pelo Programa Minha Casa, Minha Vida

Motivos	Ocorrência	Representação
Valor da entrada	150	86,21%
Não tem comprovação de renda	40	22,99%
Nome restrito por inadimplência	18	10,34%
Imóveis disponíveis não atendem aos requisitos do cliente	10	5,75%
Renda comprometida por empréstimo ou financiamento	4	2,30%
Idade (50 anos ou mais)	4	2,30%
Insatisfação com o atendimento	4	2,30%
Valor da prestação	2	1,15%

Fonte: Dados da autora, 2019.

Com o levantamento desses dados, novas entrevistas foram realizadas com os colaboradores, que a partir da experiência na área e interação com os clientes que compõem essa amostragem, viabilizaram um entendimento mais profundo em cada questão, trazendo inclusive exemplos pontuados clientes em alguns atendimentos. Destaca-se que é comum no atendimento da empresa os clientes fornecerem detalhes pessoais e opiniões espontaneamente, fato que viabilizou a inclusão de exemplos e reprodução de relatos nas entrevistas.

A empresa possui seis colaboradores, dos quais quatro são aptos para o atendimento de vendas e responsáveis pelo processo de acompanhamento dos clientes, passando pelo atendimento inicial, visita ao imóvel, simulação de financiamento, orientação sobre as condições de financiamento, montagem do processo de financiamento para aprovação junto ao banco e assinatura do contrato de compra e venda. Além do atendimento no escritório físico, também é disponibilizado atendimento via site, rede social, aplicativo de mensagens e e-mail.

A simulação pode ser realizada de maneira autônoma por qualquer pessoa no site do banco. No caso da empresa estudada, o banco selecionado é a Caixa Econômica Federal. Também é possível realizar esse procedimento no sistema interno entre o agente imobiliário e o banco. Em qualquer das opções apresentadas, o sistema solicita algumas informações dos clientes, por onde é verificado se o proponente se encaixa no benefício de subsídio do

governo. Automaticamente o sistema interno do banco calcula qual valor desse subsídio, qual o valor máximo que ele pode pagar nas parcelas (com essa informação se dá o valor total que pode ser financiado) e quanto ele deve pagar de entrada.

Nas alternativas não presenciais são fornecidas as informações solicitadas para esclarecer as dúvidas básicas. Nesse momento ocorre o primeiro gargalo da empresa, onde é perceptível que um grande índice de finalização no atendimento por parte do público. O perfil socioeconômico desse grupo é adequado ao Programa *Minha Casa Minha Vida*, mas as condições mínimas para conseguir a aprovação no contexto atual já estão fora do alcance, impedindo a continuidade do processo.

Os clientes que decidem seguir na tentativa de compra são direcionados para o atendimento presencial, onde visitam os imóveis, recebem orientações mais detalhadas sobre a simulação e todo processo de financiamento. Neste ponto é encontrado o segundo gargalo da empresa, onde há a maior parte das desistências. Na sequência, com o consentimento do cliente, inicia-se o procedimento de montagem do processo de financiamento para enviar toda documentação necessária, que passa por um setor de avaliação do banco e por sua vez decide se o cliente está reprovado, aprovado ou condicionado para o financiamento.

O cliente reprovado recebe a justificativa da decisão repassada pela empresa estudada e encerra o atendimento, podendo tentar novamente após um prazo determinado caso tenha resolvido a pendência. O cliente aprovado pode concluir o processo nas exatas condições que foram fornecidas no simulador. Após a anuência do cliente o processo tem continuidade, o contrato é elaborado, um horário é agendado para que ele compareça no banco para revisar e assinar o contrato. O cliente condicionado tem uma aprovação parcial do banco, onde o setor de avaliação valida que ele atende todos os requisitos necessários para o financiamento, mas em condições diferentes das obtidas através da simulação realizada. Essa diferença limita o poder de compra do cliente, diminuindo o valor que pode ser contratado no financiamento e aumentando o valor da entrada. Esse é o último gargalo que impede a conclusão da venda para clientes interessados nos imóveis.

Todos os colaboradores da empresa relataram que estão com grande dificuldade em conseguir aprovar processos de financiamento dos clientes que atendem. De forma unânime, avaliaram que as condições para aprovação dos financiamentos estão cada vez mais rigorosas e que as famílias com menor renda são as mais prejudicadas pelo sistema. Como a maior parte das propostas enviadas é condicionada, o valor de entrada que já é alto para uma

família de baixa renda, se torna ainda mais elevado e não condiz com sua capacidade financeira.

Uma colaboradora destacou que atendeu uma família, composta por três integrantes, que se enquadrava na faixa 1 da descrição do banco (com rendimento comprovado de no máximo R\$1800,00). Ao ter sua proposta de financiamento condicionada pelo banco, essa família deveria arcar com a entrada acima de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para dar continuidade na compra. Segundo relato da família para a colaboradora durante o atendimento, o marido era o provedor do aluguel, alimentos e demais necessidades básicas da esposa e filho pequeno, não havia brecha no orçamento para dispor de um valor tão alto de entrada. A esposa trabalhava como manicure sempre que tinha possibilidade de auxiliar nos rendimentos da casa, mas dependia de inúmeros fatores, ou seja, não era uma situação estável. Acrescido a isso, a esposa expôs que o pouco que ganhava já era usado para auxiliar em necessidades ocasionais, como medicamentos, vestuário, entre outros. Ainda segundo a colaboradora, em geral essa é uma situação comum entre os clientes atendidos.

Outro colaborador apontou que, no seu ponto de vista, a redução da verba pública direcionada para o Programa *Minha Casa Minha Vida* esta influenciando nesse cenário, uma vez que percebeu que as avaliações por parte do banco estão cada vez mais severas e que não há verba mensal suficiente para a quantidade de processos que são enviados para análise.

Até o segundo semestre de 2019 o Programa possuía atraso nas transferências de recursos e ainda dependia a liberação de dinheiro para o cumprimento da dotação orçamentária total, estimada em R\$ 5,1 bilhões. Uma considerável redução de investimento, se comparado aos R\$ 20 bilhões gastos com o *Minha Casa Minha Vida* no ano de 2015. Ainda nessa perspectiva de cortes de recursos com a habitação, o atual governo pretende suspender novas contratações do programa para atingir os arrochos orçamentários propostos para o ano de 2020 (TOMAZELLI, 2019).

Através dos relatos dos colaboradores, histórico de atendimento dos sistemas e observação em tempo real de diversos atendimentos a pesquisadora identificou que a maior parte dos clientes atendidos na imobiliária tem uma visão do Programa *Minha Casa Minha Vida* que cria uma expectativa diferente da realidade com que se depara ao tentar adquirir o seu primeiro imóvel. Na maioria das vezes, isso ocorre devido a forma com que o governo e o banco expõem o que é o Programa *Minha Casa Minha Vida*, principalmente no site oficial de ambos, conforme pode ser consultado no referencial teórico deste trabalho. Na prática, existem exigências que não ganham essa vitrine de exposição e o público geral só passa a ter

conhecimento no momento que vai até o correspondente imobiliário, atendimento interno no banco ou pesquisam mais a fundo em sites especializados.

As figuras 01 e 02 são complementares e mostram as informações para adesão ao Programa *Minha Casa Minha Vida*, disponibilizadas ao público pela Caixa Econômica Federal:

Figura 01 - Informações disponibilizadas pela Caixa Econômica Federal ao público sobre quem pode pleitear um financiamento pelo Programa *Minha Casa Minha Vida*

caixa.gov.br/voce/habitacao/minha-casa-minha-vida/urbana/Paginas/default.aspx

Encontre um imóvel

Visão geral O que é Vantagens **Quem pode ter** Como contratar Parceiros Downloads Tudo sobre Habitação

Quem pode ter

Nesta modalidade, existem quatro faixas de renda contempladas. São elas:

Famílias com renda de até R\$ 1.800,00:

Faixa 1 - A Caixa oferece várias vantagens para a sua família. Conte com um financiamento de até 120 meses, com prestações mensais que variam de R\$ 80,00 a R\$ 270,00, conforme a renda bruta familiar. A garantia para o financiamento é o imóvel que você vai adquirir. Assim, fica muito mais fácil realizar o sonho da casa própria.

Famílias com renda de até R\$ 2.600,00:

Faixa 1,5: Você pode adquirir um imóvel cujo empreendimento é financiado pela Caixa com taxas de juros de apenas 5% ao ano e até 30 anos para pagar e subsídios de até 47,5 mil reais.

Famílias com renda de até R\$ 4.000,00:

FAIXA 2: Se sua família tem renda bruta de até R\$ 4.000,00, você se encaixa nesta faixa do Programa Minha Casa Minha Vida e pode ter subsídios de até R\$ 29.000,00.

Famílias com renda de até R\$ 7.000,00:

FAIXA 3: Para famílias com renda bruta de até R\$ 7.000,00, o Programa Minha Casa Minha Vida oferece taxas de juros diferenciadas em relação ao mercado para você conquistar uma casa própria.

Fonte: Caixa Econômica Federal (2019).

É observado que na figura 01 apenas o rendimento familiar total é citado como fator de contemplação do programa. Na sequência, a figura 02 segue informando o que é necessário para contratar o financiamento através do programa.

Figura 02 – Informações disponibilizadas pela Caixa Econômica Federal ao público sobre a contratação de um financiamento pelo Programa *Minha Casa Minha Vida*

caixa.gov.br/voce/habitacao/minha-casa-minha-vida/urbana/Paginas/default.aspx

Encontre um imóvel

Visão geral O que é Vantagens Quem pode ter Como contratar Parceiros Downloads Tudo sobre Habitação

Como contratar

<p>Veja como participar do programa </p></br>

- ### 1 Confira se você precisa se cadastrar

Se a sua família tem renda mensal menor que R\$ 1.800,00 é preciso se inscrever na prefeitura da sua cidade ou numa entidade organizadora para iniciar o processo de seleção.

Já para as famílias com renda mensal até R\$ 7.000,00, além de poder contratar por meio de uma entidade organizadora, pode também contratar de forma individual, para isso é só fazer a simulação, para saber quanto você poderá investir, entregar a documentação em um Corresponente Caixa Aqui ou na agência Caixa mais próxima de você.
- ### 2 A Caixa avalia seu cadastro

As famílias selecionadas pelas prefeituras e validadas pela Caixa serão comunicadas sobre a data do sorteio das unidades e da assinatura do contrato de compra e venda do imóvel.

No caso de atendimento direto na agência ou no Corresponente Caixa Aqui, a Caixa recebe e analisa a sua documentação e a documentação do imóvel que você escolheu e mostra para você as melhores condições para o financiamento.
- ### 3 Você assina o contrato

Após a aprovação e validação do cadastro você assina o contrato de financiamento.

Condições - Faixa 1

- Renda familiar compatível com a modalidade (até 1800 reais); OBS: o Benefício de Prestação Continuada – BPC e o Bolsa Família, fornecidos pelo Governo Federal, não compõem a renda familiar.
- Não ser proprietário, cessionário ou promitente comprador de imóvel residencial;
- Não ter recebido benefício de natureza habitacional oriundo de recursos orçamentários do município, dos Estados, da União, do FAR, do FDS, ou de descontos habitacionais concedidos com recursos do FGTS, excetuadas as subvenções ou descontos destinados à aquisição de material de construção para fins de conclusão, ampliação, reforma ou melhoria de unidade habitacional

Documentação

- Documento oficial de identificação

Fonte: Caixa Econômica Federal (2019).

São identificadas na figura 02 as condições para contratar o financiamento do programa na faixa 1. É possível inferir através das informações divulgadas na figura que o que difere as faixas é apenas o valor total da renda famílias. Logo, as demais condições para contratar o financiamento são iguais entre as faixas.

Contudo, a partir da análise das informações colocadas a disposição do público, junto com as colocações feitas por clientes durante o atendimento, é nítido que o agente financeiro responsável pela aprovação ou reprovação da concessão do crédito para o financiamento expõe informações incompletas. A Caixa Econômica Federal não expõe no quadro que os proponentes serão submetidos a outros critérios de avaliação que podem impedir a contratação do financiamento. Desse modo, a falta de clareza nas informações leva alguns clientes a reclamarem de “propaganda enganosa”. Tal aspecto nos faz acreditar que a proposta de financiamento do Programa *Minha Casa Minha Vida*, nas condições que têm se apresentado, fere os direitos do consumidor, pois oculta todas as informações dos possíveis contratantes.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor (1990):

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços (BRASIL, 1990).

Esse ponto foi destacado por alguns clientes durante o atendimento com os colaboradores. Alguns clientes externaram sua indignação a respeito da ausência de informação nos sites oficiais sobre as condições diferentes de subsídio de acordo com cada município (quantidade de habitantes) e questionaram o fato de o limite desse subsídio ser atrelado ao município e não ao valor total do imóvel. O cálculo do benefício do subsídio recebido é efetuado pelo sistema com base no valor e município de localização do imóvel, data de nascimento, renda, estado civil e dependentes do comprador.

De acordo com um colaborador entrevistado, um cliente que compõe a amostra se mudou para o município de Pirapora devido a uma transferência no trabalho, mas anteriormente a essa questão pretendia comprar um imóvel no município de Montes Claros, Minas Gerais, onde residia. Na empresa estudada ele encontrou um imóvel com o mesmo valor que havia encontrado em Montes Claros e logo deduziu que as condições seriam as

mesmas e não haveria diminuição no seu poder de compra na nova localidade. Se surpreendeu ao ser informado que o limite de subsídio em Pirapora é de R\$15.290,00 (quinze mil duzentos e noventa reais), enquanto em Montes Claros é de R\$37.000,00 (trinta e sete mil reais). Devido à redução que recebeu no subsídio, desistiu da compra por não possuir outra forma de arcar com o aumento da entrada. Segundo o entrevistado, sua reserva de dinheiro era pequena e o saldo do seu Fundo de Garantia por Tempo de Serviço que poderia ser usado na entrada era de R\$8.250,00 (oito mil duzentos e cinquenta reais).

As figuras a seguir correspondem às simulações de compra desse cliente, que possui um salário bruto de R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais), mais de três anos de trabalho sob o regime do FGTS (o que o qualificou em uma taxa mais reduzida de juros) e um filho dependente. A figura 03 trás as condições simuladas para o cliente adquirir um imóvel no município de Montes Claros/MG.

Figura 03 – Simulação de compra de imóvel de entrevistado em Montes Claros, MG



Fonte: Caixa Econômica Federal (2019).

Observa-se que a partir das informações do cliente foi calculado que o subsídio concedido pelo programa seria de R\$29.820,00 (vinte e nove mil oitocentos e vinte reais).

A figura 04 traz as condições simuladas para que esse cliente pudesse adquirir um imóvel com o mesmo valor do município de Pirapora/MG.

Figura 04 – Simulação de compra de imóvel de entrevistado em Pirapora, MG

www8.caixa.gov.br/siopiinternet-web/simulaOperacaoInternet.do?method=enquadrarProdutos

4 Resultados

Confira o resultado da simulação. Se desejar, imprima a simulação e leve a uma agência.

Minha Casa Minha Vida - Aquisição de Imóvel Novo - Balcão.

Valor do imóvel	R\$ 125.000,00
Prazo máximo	360 meses
Cota máxima financiamento	80%
Subsídio Minha Casa Minha Vida	R\$ 15.290,00
Valor da entrada	R\$ 30.604,85 Alterar
Prazo desejável	360 meses Alterar
Valor do financiamento	R\$ 79.105,15
Sistema de amortização	PRICE Alterar
Prestação máxima desejada	R\$ 0,00 Alterar

Confira as Opções

Juros Nominais	TR + 5,0000% a.a.
Juros Efetivos	TR + 5,1161% a.a.
1ª Prestação	R\$ 441,69
	R\$ 440,29
	R\$ 438,23
	R\$ 450,00

CAIXA seguradora Clique para detalhar
 too seguros Clique para detalhar
 American Life Seguro Clique para detalhar
 CAIXA Mais seguradora Clique para detalhar

Fonte: Caixa Econômica Federal (2019).

Nota-se que o valor calculado para o subsídio foi reduzido para R\$15.290,00 (quinze mil duzentos e noventa reais). O valor da prestação disponibilizada não sofreu uma alteração significativa, em contrapartida o valor de entrada subiu de R\$11.464,56 para R\$30.604,85.

A partir dessas informações, fica evidenciado que o governo criou o Programa *Minha Casa Minha Vida* para ajudar as população de baixa renda a adquirir um imóvel próprio, mas além do subsídio ser inferior em municípios menores, a questão da entrada ser obrigatória (de mínimo de vinte por cento do valor total do imóvel) se torna uma grande barreira, pois a população não tem dinheiro guardado e costuma conquistar tudo aos poucos, parcelando o máximo possível.

A queixa dos clientes referente à obrigatoriedade da entrada foi a mais recorrente durante todo o tempo de observação, estando presente em 86,21% da amostra, ou seja, 150 dos 187 clientes estudados externaram a sua insatisfação com esse requisito. Todos alegaram que esse foi um fator decisivo para a desistência da compra, sendo que 94 informaram que a desistência foi exclusivamente pela entrada, não tendo outro motivo para não concluir o processo.

O segundo motivo mais recorrente para a desistência de compra é o trabalho informal, onde não há estabilidade, nem comprovação formal de renda. Segundo a Caixa Econômica Federal (2019), é possível aprovar o financiamento por renda informal apresentando alguns documentos pré-estabelecido, sendo eles: nota fiscal, extrato bancário e declaração comprobatória de percepção de rendimento, porém a pesquisadora observou que, na prática, quem tem renda informal não está conseguindo ser aprovado na avaliação do banco.

Conforme a experiência relatada por um colaborador, o grande número de inadimplentes que foram beneficiados pelo programa no município resultou em um setor de avaliação das compras de imóveis cada vez mais rigoroso com os processos recebidos. Entre os inadimplentes, uma grande parte é composta por proponentes que tinham renda informal. Além disso, a limitação na verba disponibilizada estreita ainda mais o filtro de avaliações para diminuir os riscos e buscar aprovações que cumpram com suas obrigações de pagamento.

Seguindo a linha de diminuição de risco, a restrição no nome junto a empresas e bancos de dados de inadimplência financeira se torna um fator de desistência de compra, pois propostas com inadimplências que chegam ao setor de avaliação são reprovadas. Logo já é barrada no filtro de atendimento do correspondente imobiliário.

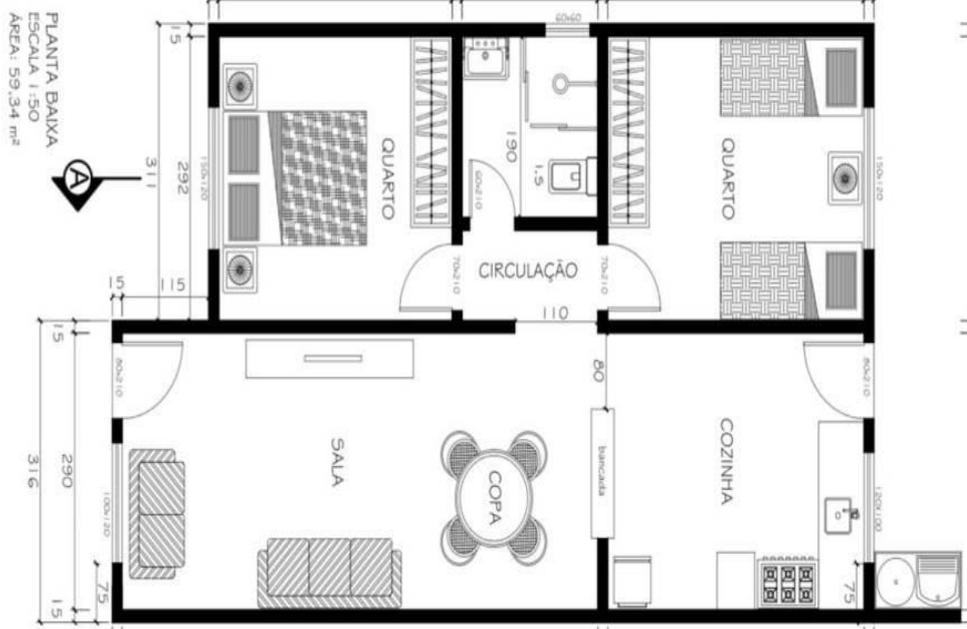
Ainda acerca das causas de desistência da finalização do financiamento, foram averiguadas insatisfações em relação aos imóveis disponíveis na empresa, sendo a localização o fator mais recorrente e a planta/disposição dos imóveis o fator secundário. As Figuras 05 e 06, a seguir, mostram dois exemplos de plantas de imóveis que estavam disponíveis na empresa durante o período analisado.

Figura 05 - Planta de imóvel disponível para aquisição pelo Programa Minha Casa Minha Vida



Fonte: Adaptado do banco de dados da imobiliária estudada, 2019.

Figura 06 - Planta de imóvel disponível para aquisição pelo Programa Minha Casa Minha Vida



Fonte: Adaptado do banco de dados da imobiliária estudada, 2019.

Alguns clientes não gostaram da disposição dos cômodos nos imóveis disponíveis, como os apresentados nas figuras acima e/ou encontraram outros imóveis na mesma localização e faixa de preço que agradaram mais. Outros clientes estavam interessados em adquirir imóveis apenas em determinados bairros e no momento a empresa não possuía nenhuma opção na localização.

Foi identificado, pelos colaboradores, que o cliente que tem parte da renda comprometida com financiamentos e empréstimos tem uma grande dificuldade em conseguir aprovar a proposta na avaliação do banco. Essa situação se deve a condição estabelecida que o limite de comprometimento do cliente para o financiamento é 30% da sua renda bruta e, no momento da avaliação, esses compromissos mensais são deduzidos do limite aprovado para não comprometer o sustento do proponente. Com isso, um cliente que na simulação tenha a renda de R\$1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) provavelmente terá a parcela máxima estipulada em R\$450,00 (quatrocentos e cinquenta reais). Se ele possuir um empréstimo de R\$200,00 (duzentos reais), será condicionado a, no máximo, uma parcela de R\$250,00 (duzentos e cinquenta reais) para o financiamento do imóvel. Com essa redução da parcela há imediatamente uma redução no valor total financiado, elevando ainda mais a entrada a ser paga e tornando a conclusão do negócio mais inacessível aos clientes.

A partir das análises das informações da empresa, uma das questões identificadas pelos clientes como um problema se refere à insatisfação de quem teve que desistir da compra por causa da idade. A faixa etária é uma questão que não é relatada em nenhum dos informativos abertos ao público nas fontes mais procuradas pelos interessados. A partir dos 50 anos, a Caixa Econômica Federal condiciona todos os proponentes, mesmo que esses não possuam nenhum tipo de restrição ou compromisso financeiro. Isso ocorre exclusivamente pela idade, o tempo máximo de financiamento (o prazo padrão é de 360 meses) é reduzido proporcionalmente a idade do cliente a partir dos 50 anos completos. Essa situação é sinalizada como consequência da expectativa de vida da população.

A amostra de analisada não se limitou a obstáculos com o processo de financiamento ou a preferências nas características dos imóveis. Houveram queixas em relação ao atendimento da empresa. Foram identificados quatro clientes que desistiram da compra junto à empresa devido ao atendimento. A empresa possuía imóveis disponíveis que eram do interesse deles, mas os erros cometidos como a demora em obter retorno no atendimento ou forma de atendimento foram decisivos para que eles rejeitassem a continuidade do processo e em seguida optassem por procurar outra empresa.

Por fim, um colaborador relatou que dois clientes da amostra não poderiam arcar com o valor estabelecido das parcelas. Segundo ele ambos não consideravam a parcela alta, mas acrescidos a outros compromissos e custos que tinham no momento, o valor se tornava inacessível.

4. CONCLUSÃO

Conclui-se que, apesar do Programa *Minha Casa Minha Vida* ter sido fruto de uma política pública habitacional criada para beneficiar as famílias de baixa renda do país, há grande divergência entre o nível das condições divulgadas pelo governo e o nível de exigências impostas pelo banco associado para a aprovação do financiamento. Desse modo, na prática, o Programa *Minha Casa Minha Vida* foge da realidade da maior parte das famílias que compõe o grupo do seu público alvo.

Durante muito tempo as principais alternativas dentro do alcance da maior parte dessa população eram viver em imóveis inadequados, áreas periféricas ou pagar aluguel durante toda a vida em um imóvel mais adequado às suas necessidades e condições, pois as linhas de financiamento existentes eram muito onerosas e essa população não tinha o poder de compra no porte exigido. Com a criação do Programa *Minha Casa Minha Vida*, voltado para população de baixa renda, surgiu a possibilidade das pessoas da base das classes econômicas passarem a adquirir um imóvel próprio, com benefício de subsídio e condições facilitadas de pagamento, onde em grande parte das vezes a parcelas estipuladas são similares ou até inferiores ao valor médio de aluguel de imóveis do mesmo nível. Ao longo da pesquisa de campo, as dificuldades e opiniões dos clientes acerca do Programa *Minha Casa Minha Vida*, evidenciadas através da análise do banco de dados e entrevista junto aos colaboradores da empresa objeto da pesquisa, foram levantadas e relatadas. Ficou nítido para a pesquisadora que conseguir concluir a compra do primeiro imóvel vai muito além de adquirir um bem patrimonial. Envolve também uma grande conquista e superação pessoal. Aspectos intangíveis que não podem ser excluídos da apuração final, pois influenciam diretamente a própria visão da capacidade de alcançar seus sonhos e ascender na escala social. Com o desenvolvimento do país ao longo das últimas décadas, a ascensão social se tornou uma possibilidade real, pois cada conquista pessoal alimenta a esperança de atingir patamares maiores e garantir uma boa qualidade de vida para si mesmo e seu núcleo familiar. Com tamanha expectativa depositada em um programa popularmente conhecido por viabilizar a casa própria para milhões de brasileiros de baixa renda, a frustração por não conseguir condições acessíveis gera um grande desapontamento e/ou revolta nos indivíduos.

As maiores críticas cabem para a exigência de entrada. No total 86,21% da amostra analisada elencou o valor de entrada como impedimento da conclusão de compra. As únicas alternativas para cobrir esse requisito sem um desembolso das economias pessoais é através do subsídio recebido do governo ou utilização do saldo individual no Fundo de

Garantia por Tempo de Serviço. Em um cenário onde é comum a rotatividade em empregos e/ou salários baixos, é recorrente que o saldo dos indivíduos no fundo de garantia seja ínfimo comparado ao valor exigido de entrada. Historicamente o brasileiro de baixa renda não tem o hábito de poupar. Essa cultura foi reforçada durante a hiperinflação que ocorreu na economia entre 1980 e 1994. Logo era esperado que esse aspecto fosse levado em consideração durante a elaboração do programa, criando opções de financiamento do valor completo. O subsídio baixo atribuído ao município também é alvo de críticas, principalmente ao se deparar com a situação do cliente que precisou desistir da compra pela grande variação nas condições ocorrida exclusivamente mediante a mudança de município. Se o município de Pirapora/MG dispusesse de um limite de subsídio similar ao do município de Montes Claros/MG, as condições de pagamento estariam ao seu alcance e ele não continuaria dependente do pagamento de aluguel para ter uma moradia adequada.

Na sequência, também são de grande relevância as divergências e omissões apresentadas entre as informações disponibilizadas nos sites do governo e da Caixa Econômica Federal (2019) e a atual conjuntura dos processos de financiamento do Programa *Minha Casa Minha Vida*. Por se tratar de um canal de comunicação oficial e de fácil acesso, o canal eletrônico de um órgão desse porte tem grande credibilidade com o público. Porém, no cenário atual, pode ser questionado sobre conter uma propaganda enganosa por não expor na área reservada ao programa uma gama de informações que sejam suficientes para transmitir um entendimento correto do programa. Um ponto que cabe nesse tópico é que a informação exposta no site da Caixa Econômica Federal (2019) se limita a dizer que a população com renda informal pode adquirir o financiamento comprovando seus rendimentos com determinados documentos, que serão analisados para mostrar as melhores condições para o financiamento e, por conseguinte, ocorrerá a aprovação e validação do cadastro para o financiamento. Essa informação simplificada, atrelada à falta de conhecimento do público em geral e omissão de informações relevantes geram a interpretação equivocada de parte da população, que por vezes se sente lesada e/ou enganada. Apesar da quantidade de críticas elencadas às condições do Programa *Minha Casa Minha Vida* durante a pesquisa, há uma que teve a menor ocorrência dentre os motivos de desistência da compra e que foi muito valorizada na visão dos indivíduos da amostra, sendo ela o valor da parcela. A baixa taxa de juros incorporada ao financiamento do programa proporciona parcelas que são acessíveis a 98,85% do público analisado, sendo esse um ponto muito positivo e que é coerente com o objetivo de tornar o financiamento viável para a população de baixa renda.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos do estudo foram atingidos e a partir dos levantamentos realizados a empresa ampliou a sua visão de gestão, colocou em prática ações que estão aumentando a eficiência dos métodos de trabalho, ajustou falhas, elevou a qualidade do atendimento e possibilitou a criação de novas estratégias para combater os entraves identificados. A junção de todos esses elementos está viabilizando o aperfeiçoamento da empresa.

Direcionando a análise para a imobiliária estudada, foi percebido que, apesar da empresa ter livre acesso a todas as fontes utilizadas pela pesquisadora durante a pesquisa de campo, nunca houve a iniciativa de compilar esses dados e informações que estavam dispersos. Por conseguinte, não havia uma associação dessas informações para serem convertidas em *feedback* e avaliação interna da empresa. Ao sintetizar os dados e informações coletadas, foi possível apresentar os resultados para a empresa incluindo elementos gráficos que facilitam a compreensão.

A gestão da empresa é realizada de forma intuitiva, com conhecimento empírico adquirido ao longo dos anos de trabalho no mercado. Não há um planejamento e/ou controle minucioso dos processos e resultado. As informações são segmentadas entre as ferramentas de trabalho, banco de dados e através do conhecimento de cada colaborador. Não existe impedimento em acessar as informações retidas pelos colaboradores e no geral a equipe da empresa estudada não mostra resistência em compartilhar o seu conhecimento. Essa segmentação foi reforçada pela ausência da implementação de uma ferramenta capaz de reunir todas informações essenciais para o controle interno e avaliação dos resultados.

É importante ressaltar que os outros serviços prestados pela imobiliária estudada também afetam o fluxo intenso de trabalho, com demandas de tarefas que surgem constantemente. A ausência de um planejamento detalhado pode impedir o crescimento da empresa, pois todo o tempo de serviço é gasto lidando com as circunstâncias que surgem subitamente, gerando desperdício de tempo e recursos, uma vez que o tempo de resposta e finalização das atividades é maior se não houver uma linha de trabalho estabelecida.

Contudo, os resultados obtidos na pesquisa demonstraram que apenas que apenas 2,30% da amostra indicaram insatisfação com o atendimento recebido. Ao relacionar essa informação com a forma de trabalho da empresa podemos concluir que, apesar de não atingir a eficiência, a empresa é eficaz. Ou seja, apesar de não atingir a forma ideal de trabalho, majoritariamente a empresa consegue realizar as suas tarefas e atender a demanda que recebe de forma satisfatória.

Ainda que o atendimento tenha obtido baixa representatividade no resultado da pesquisa, o estudo completo atraiu a atenção da gestão da empresa, que segundo foi relatado “colocou tudo na ponta do lápis” e percebeu que com devido planejamento e mudanças a empresa conseguirá aperfeiçoar os seus resultados. Um procedimento operacional padrão inicial já foi introduzido e já refletiu na produtividade geral da empresa.

A gestão da empresa que já vinha começando a se capacitar mais para os negócios, agora está se direcionando para cursos aprofundados na qualidade de gestão e também de ferramentas que podem facilitar o controle e visualização de pontos chave da empresa. Planejamentos nos níveis estratégico, tático e operacional estão sendo elaborados e implementados gradualmente, a equipe de colaboradores recebeu capacitação para aperfeiçoar a desenvoltura pessoal e coletiva de trabalho, treinamentos nos sistemas e serviços realizados foram introduzidos e estão acontecendo com certa frequência de maneira gradativa. Novas ferramentas serão introduzidas para auxiliar os colaboradores em suas funções e também auxiliar a gestão da empresa no controle e tomada de decisões.

A empresa depende da conclusão de vendas, porém atua como um agente intermediário entre construtores, compradores e banco, mas não tem o poder de interferir nas condições estabelecidas pelo Governo no programa e nem do banco para conceder os financiamentos. A pesquisa realizada forneceu para a empresa uma ferramenta de acompanhamento dos atendimentos, a implementação dessa ferramenta facilitou a avaliação de resultado pela gestão da empresa e viabilizou a estratégia de acompanhamento periódico a clientes em potencial que podem ser resgatados após solucionar os problemas apresentados anteriormente.

6. REFERÊNCIAS

ASSEMBLEIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 10 de dez. 1984. Disponível em <<https://nacoesunidas.org/wp-content/uploads/2018/10/DUDH.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2019.

_____. **Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais**. Paris, 16 de dez. 1966. Disponível em <<https://www.oas.org/dil/port/1966%20Pacto%20Internacional%20sobre%20os%20Direitos%20Econ%3%B3micos,%20Sociais%20e%20Culturais.pdf>>. Acesso em: 17 out. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INCORPORADORAS IMOBILIÁRIAS. **Análises das necessidades habitacionais e suas tendências para os próximos dez anos**. Relatório Técnico Final. 2ª versão. 17 out. 2018.

AUGUSTO, O. 33 milhões de brasileiros não têm onde morar, aponta levantamento da ONU. **Correio Brasiliense**. São Paulo, 3 mai. 2018. Disponível em <<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/brasil/2018/05/03/interna-brasil,678056/deficit-de-moradias-no-brasil-chega-a-6-3-milhoes-sp-tem-a-maior-defa.shtml>>. Acesso em 18 ago. 2019.

BERTOLINI, E. **Piora o déficit habitacional nacional**. Sindicato da Industria da Construção Civil do Estado de São Paulo. 26 mai. 2017. Disponível em <<https://sindusconsp.com.br/piora-o-deficit-habitacional-nacional-segundo-o-sinduscon-sp/>>. Acesso em: 17 out. 2019.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

_____. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm

_____. Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001. **Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências**. Brasília, 10 jul. 2001. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/LEIS_2001/L10257.htm>. Acesso em: 17 set. 2019.

_____. Lei nº 11.977, de 07 de julho de 2009. **Dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida**. Brasília, 07 jul. 2009. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L11977.htm>. Acesso em: 15 ago. 2019.

_____. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR. **Direito a moradia adequada**. 2013. Disponível em <http://www.urbanismo.mppr.mp.br/arquivos/File/DH_moradia_final_internet.pdf>. Acesso em: 20 out. 2019.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Minha Casa Minha Vida: Habitação Urbana.** Disponível em: <<http://www.caixa.gov.br/voce/habitacao/minha-casa-minha-vida/urbana/Paginas/default.aspx>>. 2019. Acesso em: 15 nov. 2019.

CAMARA BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO. **Banco de dados: déficit habitacional no Brasil.** 2015. Disponível em <<http://www.cbicdados.com.br/menu/deficit-habitacional/>>. Acesso em: 15 set. 2019.

CAMARANO, A. A.; ABRAMOVAY, R. **Êxodo rural, envelhecimento e masculinização no Brasil: panorama dos últimos 50 anos.** Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 1999.

DÉAK, C.; SCHIFFER, S. R. **O processo de urbanização no Brasil.** 1 ed. 1 reimp. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2004.

FABRIS, D.; ROESLER, M. Modernização agrícola e migração rural: uma breve reflexão acerca da realidade paranaense. In: II Conferência do desenvolvimento 2011 do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). **Anais eletrônicos.** Brasília: IPEA, 2011. Disponível em <<http://www.ipea.gov.br/code2011/chamada2011/pdf/area2/area2-artigo7.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2019

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Dados de Pirapora. 2019. Disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/pirapora/panorama>>. Acesso em 16 nov. 2019.

LOUREIRO, M. R.; MACÁRIO, V.; GUERRA, P. **Democracia, arenas decisórias e políticas públicas: O programa minha casa minha vida.** Texto para Discussão.n. 1886. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Brasília, 2013.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, F. Direitos Fundamentais. Direito Net. 2006. Disponível em <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2627/Direitos-Fundamentais>>. Acesso em: 15 de agosto 2019.

MATOS, R. Migração e urbanização no Brasil. **Revista Geografias,** Belo Horizonte, janeiro-junho de 2012. Disponível em <<https://periodicos.ufmg.br/index.php/geografias/article/view/13326/10558>>. Acesso em 19 ago. 2019.

MINAS GERAIS. **Déficit Habitacional no Brasil - 2015. 2018.** Disponível em: <<http://www.fjp.mg.gov.br/index.php/docman/direi-2018/estatistica-e-informacoes/797-6->

serie-estatistica-e-informacoes-deficit-habitacional-no-brasil-2015/file>. Acesso em: 10 ago. 2019.

NOLASCO, L. G. **Direito Fundamental Social à Moradia: Aplicação, Limites e a Responsabilidade do Estado Brasileiro**. Pillares:2008. Disponível em: <<http://sisnet.aduaneiras.com.br/lex/doutrinas/arquivos/100807.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2019.

PACHECO, P.; AZEREDO, L. A história da urbanização brasileira. **Wri Brasil**. 27 mai. 2019. Disponível em <<https://wribrasil.org.br/pt/blog/2019/05/historia-da-urbanizacao-brasileira>>. Acesso em 03 out. 2019.

PIRAPORA (MG). **Prefeitura Municipal de Pirapora - A Cidade**. Disponível em: <<http://www.pirapora.mg.gov.br/cidade>>. S.d. Acesso em: 07 ago. 2019.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SOUZA, S. I. de. **Direito à Moradia e de Habitação**. São Paulo: RT, 2004.

TOMAZELLI, I. Na berlinda por falta de verba, Minha Casa Minha Vida vive maior aperto desde sua criação. **Jornal O Estadão**. 02 set. 2019. Disponível em <<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,na-berlinda-por-falta-de-verba-minha-casa-minha-vida-vive-maior-aperto-desde-sua-criacao,70002993151>>. Acesso em 07 set. 2019.

BRANT, FERNANDES. Governo quer Minha Casa Minha Vida só para famílias que ganham até R\$ 6.986. Folha de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2019/06/governo-quer-minha-casa-minha-vida-so-para-familias-que-ganham-ate-r-6986.shtml>>. Acesso em 06/12/2019.