

MARIA CAROLINA GOMES DE OLIVEIRA

**OS FATORES DETERMINANTES DA
SATISFAÇÃO PÓS-OCUPACIONAL
DE USUÁRIOS DE AMBIENTES
RESIDENCIAIS**

DISSERTAÇÃO APRESENTADA AO PROGRAMA
DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE
PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA PARA A OBTENÇÃO DO
GRAU DE MESTRE EM ENGENHARIA



0.303.928-5

UFSC-BU

Florianópolis
Julho - 1998



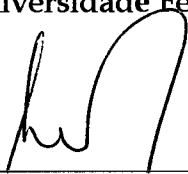
OS FATORES DETERMINANTES DA SATISFAÇÃO PÓS- OCUPACIONAL DE USUÁRIOS DE AMBIENTES RESIDENCIAIS

MARIA CAROLINA GOMES DE OLIVEIRA

Esta dissertação foi julgada para obtenção do título de

Mestre em Engenharia

Especialidade Engenharia de Produção e aprovada em sua forma final pelo
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção
da Universidade Federal de Santa Catarina.

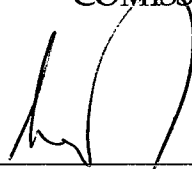


Prof. Luiz Fernando M. Heineck, Ph.D. (Orientador)

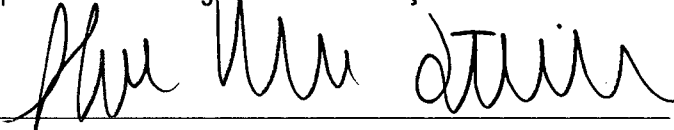


Prof. Ricardo Miranda Barcia, Ph.D. (Coordenador do Curso)

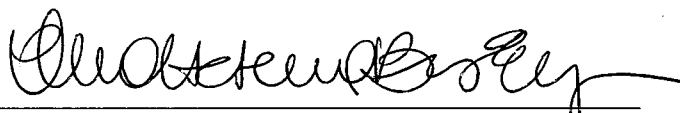
COMISSÃO EXAMINADORA:



Prof. Luiz Fernando M. Heineck, Ph.D.
Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas - UFSC



Prof.ª Sheila Walbe Ornstein, Dr.ª
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo - USP



Prof.ª Vera Helena Moro Bins Ely, Dr.ª
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo - UFSC

*Para minha família,
por estarem sempre comigo
ainda que distantes*

*Para Walter,
por sua cumplicidade*

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Jair e Noêmia, pelo carinho, pelo exemplo e pelo estímulo constante que me permitiram realizar mais esta etapa da minha vida.

A minha irmã, Elvira, por me incentivar permanentemente a transformar meu sonho maior em um objetivo de vida.

Ao meu noivo, Walter, por compartilhar comigo todos os momentos, tornando-se meu cúmplice em mais uma realização de nossas vidas. Obrigada pelo seu apoio, pelo seu carinho, por sua compreensão...por tudo.

Ao Professor Luiz Fernando M. Heineck, pela nossa convivência que me permitiu crescer como profissional e como pessoa humana, estimulando meu espírito crítico, minha determinação e minha iniciativa de sempre buscar a melhor atitude, a melhor palavra, o melhor momento para cada objetivo a que nos propomos cumprir. Obrigada pelo privilégio de tê-lo como orientador.

À Professora Sheila Walbe Ornstein, por sua cordialidade em todas as minhas visitas à USP, as quais me permitiram acrescentar conhecimentos significativos para a realização deste trabalho.

Por sua disponibilidade permanente e receptividade, agradeço à Professora Vera Helena Moro Bins Ely, cujos encontros auxiliaram a organizar muitas das idéias que possibilitaram a concepção desta pesquisa.

A todos os meus amigos do Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas e do Departamento de Engenharia Civil, entre os quais Uziel Ribeiro, Luciana Brandli e Douglas Brandão, pela troca de experiências e pelo convívio carinhoso.

Agradeço especialmente a minha amiga Ana Augusta Ferreira de Freitas, pelo seu incentivo constante, pela troca de idéias e por sua amizade sempre presente.

À Fundação Capes, pelo suporte financeiro.

Às inúmeras pessoas que me dedicaram um tempo de suas vidas, em especial aquelas que me abriram as portas das suas casas, compartilhando comigo sua privacidade, desejos, preferências, caprichos, sonhos e que me permitiram compreender um pouco mais sobre o comportamento humano.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS _____	x
LISTA DE GRÁFICOS _____	xii
LISTA DE TABELAS _____	xv
RESUMO _____	xvi
ABSTRACT _____	xvii

CAPÍTULO 1

1. INTRODUÇÃO _____	1
1.1. JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO TEMA _____	2
1.2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA _____	2
1.3. OBJETIVOS E HIPÓTESES _____	6
1.3.1. OBJETIVO GERAL _____	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS _____	6
1.3.3. HIPÓTESE GERAL _____	6
1.3.4. HIPÓTESES ESPECÍFICAS _____	6
1.4. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA _____	7
1.5. ESTRUTURA DO TRABALHO _____	8

CAPÍTULO 2

2. A SATISFAÇÃO NO CONTEXTO DO MARKETING _____	10
2.1. CONCEITUAÇÃO DA SATISFAÇÃO _____	11
2.2. AS PESQUISAS SOBRE SATISFAÇÃO _____	12
2.2.1. A TEORIA DO PARADIGMA DA DESCONFIRMAÇÃO DAS EXPECTATIVAS _____	12
2.2.2. A TEORIA DA INFLUÊNCIA DOS DESEJOS SOBRE A SATISFAÇÃO _____	14
2.3. CARACTERIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR _____	15
2.4. A RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE E SATISFAÇÃO _____	16
2.4.1. A SATISFAÇÃO COMO PERSPECTIVA AGREGADA OU ESPECÍFICA _____	16
2.4.2. OS CONCEITOS DE QUALIDADE PERCEBIDA E ESPERADA _____	17
2.4.3. A RELAÇÃO CAUSAL ENTRE QUALIDADE E SATISFAÇÃO _____	18
2.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO _____	19

CAPÍTULO 3

3. A QUALIDADE NA CONSTRUÇÃO E A PARTICIPAÇÃO DO CLIENTE _____	21
3.1. ASPECTOS GERAIS DA PRODUÇÃO HABITACIONAL _____	22
3.2. EVOLUÇÃO DO CONCEITO DA QUALIDADE NO ÂMBITO DA CONSTRUÇÃO CIVIL _____	23
3.2.1. A QUALIDADE NO PROCESSO CONSTRUTIVO _____	24
3.2.2. O CONCEITO DO DESEMPENHO E AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS _____	24

3.3. A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA EMPRESA E SUA INFLUÊNCIA SOBRE A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	25
3.4. ESTRUTURAS DE DADOS IMOBILIÁRIOS - ESTUDOS E METODOLOGIAS PERTINENTES	26
3.4.1. PLANEJAMENTO DO EMPREENDIMENTO - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA DO MERCADO IMOBILIÁRIO	27
3.4.2. VARIÁVEIS FORMADORAS DO VALOR DO IMÓVEL - AVALIAÇÕES E PERÍCIAS	28
3.4.3. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO PROJETO	29
3.4.4. IDENTIFICAÇÃO DAS PREFERÊNCIAS DECLARADAS DE CLIENTES POTENCIAIS	30
3.4.4.1. Pesquisas Mercadológicas	30
3.4.4.2. Técnicas de Preferência Declarada	31
3.4.5. IDENTIFICAÇÃO DAS PREFERÊNCIAS REVELADAS DOS USUÁRIOS - AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO	33
3.4.5.1. Conceituação	33
3.4.5.2. Caracterização dos Níveis de Avaliação	34
3.4.5.3. Avaliações Pertinentes	35
3.4.5.4. Condicionantes da Pesquisa de APO	36
3.4.5.5. Benefícios da Avaliação	37
3.4.6. MODELOS INTEGRADOS DE PREFERÊNCIA REVELADA E DECLARADA	38
3.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO	38

CAPÍTULO 4

4. HABITABILIDADE, SATISFAÇÃO E MOBILIDADE RESIDENCIAL	40
4.1. HABITABILIDADE E HABITAÇÃO	41
4.1.1. CARACTERIZAÇÃO DA HABITAÇÃO	43
4.1.2. O VALOR DA HABITAÇÃO E AS NECESSIDADES HUMANAS HABITACIONAIS	44
4.1.3. O PROCESSO DE ADAPTAÇÃO DA MORADIA FRENTE ÀS ALTERAÇÕES DA ESTRUTURA FAMILIAR	45
4.2. RELAÇÕES AMBIENTE-COMPORTAMENTO	47
4.2.1. O COMPORTAMENTO DE PERSONIFICAÇÃO DO AMBIENTE	51
4.3. CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO RESIDENCIAL	53
4.3.1. CONCEITUAÇÃO DA SATISFAÇÃO	53
4.3.2. MODELOS CONCEITUAIS DA SATISFAÇÃO RESIDENCIAL	56
4.4. O PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL	58
4.4.1. O ESTÁGIO NO CICLO DE VIDA FAMILIAR COMO VARIÁVEL EXPLICATIVA DA MUDANÇA RESIDENCIAL	59
4.4.1.1. O Conceito de Ciclo de Vida Familiar	59
4.4.1.2. A Relação Entre o Estágio no Ciclo de Vida Familiar e a Escolha da Nova Habitação	62
4.4.2. MODELOS DE MOBILIDADE RESIDENCIAL	68
4.4.3. A LOCALIZAÇÃO COMO VARIÁVEL INTERVENIENTE NA TOMADA DE DECISÃO DA MUDANÇA RESIDENCIAL	74
4.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO	76

CAPITULO 5

5. INVESTIGAÇÃO E PRÁTICA E ANÁLISE DOS FATORES QUE DETERMINAM

A SATISFAÇÃO RESIDENCIAL	78
5.1. FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA DA PESQUISA	79
5.2. CONCEPÇÃO DO CICLO DE SATISFAÇÃO RESIDENCIAL	81
5.3. PRIMEIRA ETAPA - CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO ATRAVÉS DO PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL	84
5.3.1. METODOLOGIA - LEVANTAMENTO E TRATAMENTO DOS DADOS	84
5.3.2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA - RESULTADOS E DISCUSSÃO	85
5.3.3. ANÁLISES DO PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL - RESULTADOS E DISCUSSÃO	87
5.3.3.1. Caracterização das Mudanças Induzidas	89
5.3.3.1.1. Mudanças induzidas por motivo profissional	89
5.3.3.1.2. Mudanças induzidas por alterações de estágio no ciclo de vida familiar	92
5.3.3.2. Caracterização das Mudanças por Ajuste	93
5.3.3.2.1. Mudança por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar	94
5.3.3.2.2. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos: localização	97
5.3.3.2.3. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos: vizinhança	99
5.3.3.2.4. Mudanças por ajuste devido à condição de aluguel	101
5.3.3.2.5. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com características físicas do imóvel	105
5.4. SEGUNDA ETAPA - CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO ATRAVÉS DE UM ESTUDO DE CASO	108
5.4.1. METODOLOGIA - LEVANTAMENTO DOS DADOS	108
5.4.2. CARACTERIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO	110
5.4.3. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	112
5.4.4. ANÁLISES DO ESTUDO DE CASO - RESULTADOS E DISCUSSÃO	113
5.4.4.1. Influência das Macro-Variáveis da Tomada de Decisão	114
5.4.4.2. Análise Técnico-Construtiva	120
5.4.4.3. Análise Funcional	128
5.4.4.4. Qualidade do Atendimento Prestado pela Empresa	142
5.5. ANÁLISE POR ESTÁGIO DO CICLO DE VIDA FAMILIAR	144
5.5.1. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO INICIAL DO CICLO DE VIDA FAMILIAR	147
5.5.2. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO DE EXPANSÃO FAMILIAR	148
5.5.3. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO DE CRESCIMENTO DOS FILHOS	150
5.5.3.1. Caracterização do Primeiro Grupo do Período de Crescimento	150
5.5.3.2. Caracterização do Segundo Grupo do Período de Crescimento	152
5.5.3.3. Caracterização do Terceiro Grupo do Período de Crescimento	153
5.5.4. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO DE CONTRAÇÃO FAMILIAR	155

CAPITULO 6

6. CONCLUSÕES	159
6.1. SÍNTESE DO TRABALHO	160
6.2. CONCLUSÕES	161
6.2.1. QUANTO À METODOLOGIA	161
6.2.2. QUANTO AOS RESULTADOS	163
6.3. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	169

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____ 170**ANEXOS _____ 183**

ANEXO 1 - BREVE HISTÓRICO DA APO

ANEXO 2 - FORMULAÇÃO GRÁFICA DA TEORIA DA SATISFAÇÃO RESIDENCIAL DE GALSTER

ANEXO 3 - ROTEIRO DA ENTREVISTA ESTRUTURADA UTILIZADA NA PESQUISA MERCADOLÓGICA

ANEXO 4 - DISTRIBUIÇÃO DAS AMOSTRAS CLASSIFICADAS A PARTIR DA MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA DE MORADIA SEGUNDO ESTADO CIVIL, RENDA E CONDIÇÃO DE PROPRIEDADE DO IMÓVEL

ANEXO 5 - FORMULÁRIOS DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA UTILIZADO NA COLETA DE DADOS DO ESTUDO DE CASO

ANEXO 6 - CONVITE DE PARTICIPAÇÃO NA REUNIÃO CONDOMINIAL UTILIZADO NO ESTUDO DE CASO

ANEXO 7 - ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA UTILIZADO NO ESTUDO DE CASO

LISTA DE FIGURAS

CAPÍTULO 1

<i>Figura 1.1 - Representação gráfica da estruturação do trabalho</i>	9
---	---

CAPÍTULO 2

<i>Figura 2.1 - Modelo conceitual do processo de desconfirmação de expectativas</i>	13
<i>Figura 2.2 - A qualidade total percebida</i>	18

CAPÍTULO 3

<i>Figura 3.1 - Estruturas de dados imobiliários em relação às etapas do processo construtivo</i>	27
<i>Figura 3.2 - Influências técnicas e contextuais da APO sobre as decisões de planejamento</i>	34

CAPÍTULO 4

<i>Figura 4.1 - Escopo da informação do comportamento ambiental</i>	49
<i>Figura 4.2 - Relações entre dimensões fenomenológicas, fenômenos relacionados e elementos arquiteturais</i>	49
<i>Figura 4.3 - Modelo da relação ambiente-satisfação-comportamento</i>	57
<i>Figura 4.4 - Mobilidade através do ciclo de vida tradicional</i>	59
<i>Figura 4.5 - Estágios do ciclo de vida familiar segundo Pickvance</i>	60
<i>Figura 4.6 - Estágios do ciclo de vida familiar segundo Speare</i>	60
<i>Figura 4.7 - Modelo de ciclo de vida expandido</i>	61
<i>Figura 4.8 - Inter-relação das razões para mobilidade residencial</i>	65
<i>Figura 4.9 - Modelos causais da mobilidade desejada e mobilidade esperada</i>	66
<i>Figura 4.10 - Modelo da tomada de decisão da mobilidade residencial</i>	68
<i>Figura 4.11 - Modelo de mobilidade residencial</i>	70

CAPÍTULO 5

<i>Figura 5.1 - Esquema representativo das etapas do estudo</i>	80
<i>Figura 5.2 - Associação dos conceitos de marketing e construção civil</i>	82
<i>Figura 5.3 - Ciclo de satisfação dos usuários de ambientes residenciais</i>	83
<i>Figura 5.4 - Mudanças por motivo profissional em relação à classificação geral</i>	89
<i>Figura 5.5 - Mudanças por alterações no ciclo de vida familiar em relação à classificação geral</i>	92
<i>Figura 5.6 - Mudanças por ajuste devido a alterações no ciclo de vida familiar em relação à classificação geral</i>	94
<i>Figura 5.7 - Mudanças por ajuste devido à localização em relação à classificação geral</i>	97

<i>Figura 5.8 - Mudanças por ajuste devido à vizinhança em relação à classificação geral</i>	99
<i>Figura 5.9 - Mudanças por ajuste devido à condição de aluguel em relação à classificação geral</i>	102
<i>Figura 5.10 - Mudanças por ajuste devido a características físicas do imóvel em relação à classificação geral</i>	105
<i>Figura 5.11 - Vista do empreendimento que constitui o objeto do estudo de caso</i>	110
<i>Figura 5.12 - Projeto do pavimento tipo da edificação do estudo de caso</i>	111
<i>Figura 5.13 - Revestimentos especificados no projeto padrão do empreendimento do estudo de caso</i>	112
<i>Figura 5.14 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 1ª. tipologia</i>	117
<i>Figura 5.15 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 2ª. tipologia</i>	117
<i>Figura 5.16 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 3ª. tipologia</i>	118
<i>Figura 5.17 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 4ª. tipologia</i>	118
<i>Figura 5.18 - Representação gráfica das falhas detectadas em cada um dos ambientes</i>	122
<i>Figura 5.19 - Falta de qualidade no acabamento de esperas para instalações na cozinha</i>	124
<i>Figura 5.20 - Manchas na pedra São Tomé da sala de estar</i>	125
<i>Figura 5.21 - Falta de qualidade no acabamento do rejunte da sala de estar</i>	125
<i>Figura 5.22 - Manchas de infiltração nas paredes da garagem - pavimento do subsolo</i>	126
<i>Figura 5.23 - Detalhe do painel artístico na fachada frontal</i>	130
<i>Figura 5.24 - Disposição das vagas de garagem</i>	131
<i>Figura 5.25 - Vaga de garagem com comprometimento de acessibilidade</i>	131
<i>Figura 5.26 - Vão próximo à rampa de acesso à garagem</i>	132
<i>Figura 5.27 - Principais modificações de projeto verificadas na faixa etária dos 26 aos 35 anos</i>	135
<i>Figura 5.28 - Modificação da área íntima verificada na faixa etária dos 26 aos 35 anos</i>	136
<i>Figura 5.29 - Principais modificações de projeto verificadas na faixa etária dos 36 aos 45 anos</i>	137
<i>Figura 5.30 - Principais modificações de projeto verificadas na faixa etária acima dos 45 anos</i>	138
<i>Figura 5.31 - Modificações da área social verificada na faixa etária acima dos 45 anos</i>	140
<i>Figura 5.32 - Síntese das observações de caráter funcional da edificação</i>	141
<i>Figura 5.33 - Estágios do ciclo de vida familiar considerados na análise</i>	145
<i>Figura 5.34 - Período inicial em relação ao ciclo de vida familiar</i>	147
<i>Figura 5.35 - Período de expansão em relação ao ciclo de vida familiar</i>	148
<i>Figura 5.36 - Período de crescimento com filhos criança em relação ao ciclo de vida familiar</i>	150
<i>Figura 5.37 - Período de crescimento com filhos adolescentes em relação ao ciclo de vida familiar</i>	152
<i>Figura 5.38 - Período de crescimento com filhos adultos em relação ao ciclo de vida familiar</i>	153
<i>Figura 5.39 - Período de contração em relação ao ciclo de vida familiar</i>	155
<i>Figura 5.40 - Motivação para mudança de moradia para cada estágio do ciclo de vida familiar</i>	158

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 5.1 - Distribuição da amostra da 1a. etapa: idade x idade dos filhos	85
Gráfico 5.2 - Distribuição da amostra do estudo da mobilidade: estado civil x faixa etária	86
Gráfico 5.3 - Número de integrantes da família por faixa etária	86
Gráfico 5.4 - Distribuição da renda mensal para cada faixa etária	87
Gráfico 5.5 - Distribuição da renda mensal por faixa etária	87
Gráfico 5.6 - Composição das mudanças induzidas	89
Gráfico 5.7 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças induzidas por motivo profissional e amostra total por faixa etária	90
Gráfico 5.8 - Distribuição por tipo de trabalho para amostra de mudança por motivo profissional	90
Gráfico 5.9 - Distribuição por tipo de trabalho para amostra total	90
Gráfico 5.10 - Distribuição da amostra de mudanças induzidas por motivo profissional: renda x idade	91
Gráfico 5.11 - Distribuição da amostra total: renda x idade	91
Gráfico 5.12 - Comparativo das distribuições das amostras de mudanças induzidas devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar e amostra total por faixa etária	92
Gráfico 5.13 - Distribuição da amostra de mudanças induzidas por alterações de estágio no ciclo de vida por faixa etária	93
Gráfico 5.14 - Composição das mudanças por ajuste	93
Gráfico 5.15 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar e amostra total por faixa etária	94
Gráfico 5.16 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar por faixa etária	95
Gráfico 5.17 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar e amostra total pela idade dos filhos	95
Gráfico 5.18 - Distribuição da amostra que busca aumento de espaço quanto à idade dos filhos para cada faixa etária	96
Gráfico 5.19 - Distribuição da amostra que busca aumento de espaço quanto ao número de filhos para cada faixa etária	96
Gráfico 5.20 - Distribuição da amostra que busca diminuição de espaço: idade x idade dos filhos	97
Gráfico 5.21 - Distribuição da amostra que busca diminuição de espaço: número de filhos x faixa etária	97
Gráfico 5.20 - Distribuição da amostra que busca diminuição de espaço: idade x idade dos filhos	97
Gráfico 5.21 - Distribuição da amostra que busca diminuição de espaço: número de filhos x faixa etária	97
Gráfico 5.22 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à localização: idade x idade dos filhos	98
Gráfico 5.23 - Distribuição da amostra total: idade x idade dos filhos	98
Gráfico 5.24 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à localização segundo preferência de localização	98

Gráfico 5.25 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste de vizinhança e amostra total por faixa etária	100
Gráfico 5.26 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à vizinhança por tempo de residência	100
Gráfico 5.27 - Distribuição da amostra total por tempo de residência	100
Gráfico 5.28 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido à vizinhança e amostra total segundo a condição de propriedade do imóvel	101
Gráfico 5.29 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido à condição de aluguel e amostra total por faixa etária	102
Gráfico 5.30 - Comparativo das distribuições das amostras de proprietários e locatários e amostra total por faixa etária	103
Gráfico 5.31 - Distribuição da renda mensal por faixa etária para locatários	104
Gráfico 5.32 - Distribuição da renda mensal por faixa etária para proprietários	104
Gráfico 5.33 - Composição das mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos	106
Gráfico 5.34 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos por faixa etária	106
Gráfico 5.35 - Imóvel pretendido por faixa etária para a amostra total	107
Gráfico 5.36 - Imóvel pretendido por faixa etária para a amostra que busca espaço para lazer	107
Gráfico 5.37 - Comparativo das distribuições das amostras de mudanças por privacidade e área de lazer e amostra total pela idade dos filhos	107
Gráfico 5.38 - Distribuição da amostra da 2ª. etapa por faixa etária	112
Gráfico 5.39 - Distribuição da amostra do estudo de caso: idade x idade dos filhos	113
Gráfico 5.40 - Distribuição da amostra da 2ª. etapa pela característica do trabalho	113
Gráfico 5.41 - Distribuição da amostra por faixa etária segundo o período de construção referente ao momento de compra	114
Gráfico 5.42 - Síntese da incidência das falhas mais significativas nos cômodos (número de casos)	123
Gráfico 5.43 - Comparativo entre a avaliação técnica e a avaliação da satisfação dos usuários quanto aos itens com falhas de desempenho técnico-constructivo	127
Gráfico 5.44 - Avaliação da satisfação dos usuários quanto à adequação dos espaços por faixa etária	133
Gráfico 5.45 - Preferência dos moradores quanto ao tempo de permanência da família em cada uma das áreas do apartamento	134
Gráfico 5.46 - Composição da amostra acima dos 45 anos segundo o número de filhos	139
Gráfico 5.47 - Distribuição das amostras dos dois estudos da aplicação prática quanto aos estágios do ciclo de vida familiar	146
Gráfico 5.48 - Número de moradias após o casamento característico de cada estágio do ciclo de vida familiar	146
Gráfico 5.49 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período inicial do ciclo de vida familiar por faixa etária	147
Gráfico 5.50 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de expansão familiar por faixa etária	149
Gráfico 5.51 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de crescimento familiar com filhos criança para cada faixa etária	151

<i>Gráfico 5.52 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de crescimento familiar com filhos adolescentes para cada faixa etária</i>	152
<i>Gráfico 5.53 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de crescimento familiar com filhos adultos para cada faixa etária</i>	154
<i>Gráfico 5.54 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de contração familiar para cada faixa etária</i>	156
<i>Gráfico 5.55 - Preferência pelo pagamento à vista x financiado para cada estágio do ciclo de vida familiar</i>	157

LISTA DE TABELAS

<i>Tabela 5.1 - Distribuição das razões para mudança de moradia</i>	88
<i>Tabela 5.2 - Distribuição por renda mensal para locatários</i>	103
<i>Tabela 5.3 - Distribuição por renda mensal para proprietários</i>	104
<i>Tabela 5.4 - Motivações para mudança de moradia por faixa etária de locatários</i>	105
<i>Tabela 5.5 - Características do empreendimento</i>	110
<i>Tabela 5.6 - Incidência de falhas dos elementos construtivos para os diversos cômodos do projeto</i>	121
<i>Tabela 5.7 - Descrição dos estágios do ciclo de vida familiar</i>	145
<i>Tabela 5.8 - Motivação para mudança de moradia no período inicial do ciclo de vida familiar</i>	148
<i>Tabela 5.9 - Motivação para mudança de moradia no período de expansão familiar</i>	149
<i>Tabela 5.10 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos criança</i>	151
<i>Tabela 5.11 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos na adolescência</i>	153
<i>Tabela 5.12 - Distribuição da amostra total: estágio do ciclo de vida familiar x renda média</i>	154
<i>Tabela 5.13 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos adultos</i>	154
<i>Tabela 5.14 - Valor total dos bens disponíveis correspondente a cada estágio do ciclo de vida familiar</i>	156
<i>Tabela 5.15 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos adultos</i>	157

RESUMO

Este trabalho trata da investigação dos fatores determinantes da satisfação residencial, considerando não apenas a avaliação de elementos de desempenho, bem como fatores que influenciam o comportamento e caracterizam o processo de formação das expectativas. O referencial teórico baseado na literatura de *marketing*, estudos da qualidade do processo construtivo e pesquisas sócio-demográficas, fundamentou a concepção de um ciclo de satisfação residencial enquanto adequação ao uso de ambientes construídos. Este ciclo é caracterizado por duas fases: o equilíbrio corresponde ao período no qual o indivíduo permanece satisfeito com a sua moradia e o desequilíbrio corresponde ao período caracterizado por alguma forma de comportamento relativa à mudança de moradia. A aplicação prática foi constituída por dois estudos: inicialmente, buscou-se caracterizar a satisfação através do processo de mobilidade residencial, a partir de uma pesquisa mercadológica que identificou a preferência declarada da demanda e, posteriormente, realizou-se um estudo de caso com o objetivo de aprofundamento do conhecimento e análise dos fatores que influenciam na formação da satisfação residencial, baseado na técnica de preferência revelada - avaliação pós-ocupação. As análises foram feitas com base nas variáveis: renda, faixa etária, condição de propriedade do imóvel e estágio do ciclo de vida familiar. São estabelecidas relações entre a qualidade da habitação e a satisfação residencial e a determinação de um comportamento de satisfação específico para cada estágio do ciclo de vida familiar.

ABSTRACT

This research work addresses determinants of housing satisfaction. It enlarges Total Quality Management housing performance measurement by taking into consideration how behavioral attitudes are developed towards the appreciation of the dwelling unit, mainly in terms of how expectancy and desire are build up for each household. Marketing theory and socio-demographic theories in connection with residential mobility are deeply reviewed. It is proposed a Housing Satisfaction Cycle. In order to check its adequacy, two parallel field work studies are conducted. One takes into account households that are unsatisfied with their houses, as they are seeking to buy a new accomodation. They were interviewed in a apartment building sales fair. The other study was developed through Post Occupancy Techniques, with in depth interviews with households in a middle to high income class development in the city of Florianópolis. These households are satisfied with their dwellings despite the large number of defects and innadequacies in the housing attributes found during the research work. A number of factors that are determinant for housing satisfaction were quantitatively and qualitatively evaluated. Most of them are related to income, tenure position and family life cycle stage.

Capítulo 1

INTRODUÇÃO

1.1. JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA DO TEMA

A característica fundamental da antiga economia era a produção em massa. A moderna economia é baseada na produção e consumo de produtos e serviços cada vez mais diferenciados. A partir deste novo contexto empresarial, caracterizado por constantes mudanças econômicas, as tradicionais medidas de desempenho econômico, tais como a produtividade, tornaram-se insuficientes para garantir a sobrevivência e o crescimento no mercado.

No cenário econômico contemporâneo, o conceito da satisfação dos clientes e o gerenciamento do comportamento do consumidor tornaram-se os instrumentos de diferenciação perante o mercado.

O conceito de satisfação do consumidor associado a fatores sociais, políticos, éticos, econômicos e tecnológicos passou a ser difundido no meio empresarial desde o início dos anos 50. Entretanto, foi a partir dos anos 70 que a satisfação do consumidor começou a emergir como um legítimo campo de pesquisa (Anderson, 1973; Rossi & Slongo, 1997).

Entre as evidências da crescente importância que vem sendo dada aos aspectos relacionados à satisfação, podem ser citados o estabelecimento de índices de satisfação do consumidor ao nível nacional em países como os Estados Unidos, Suécia e Alemanha e o peso atribuído a itens de satisfação entre os critérios usados para julgar anualmente a qualidade das companhias norte-americanas no prêmio Malcolm Baldrige e das companhias japonesas no prêmio Deming.

O desenvolvimento destes índices surgiu a partir de um processo de conscientização por parte das empresas quanto à importância de satisfazer os clientes, especialmente através do conhecimento da relação entre satisfação e comportamentos subsequentes à compra tais como a lealdade, recompra e propaganda favorável, assim como pelo advento dos programas de qualidade total.

Um grande suporte empírico da literatura de *marketing* estabelece a satisfação intimamente relacionada ao conceito da qualidade. O reconhecimento de um patamar diferenciado em qualidade alcançado pelas empresas pressupõe a conquista do mesmo nível ou superior nas funções relativas ao atendimento aos clientes.

A qualidade total surgiu como uma nova cultura a ser implantada, compreendendo novas atitudes e valores a serem incorporados nas atividades diárias da empresa. Entre os seus princípios já largamente discutidos na literatura, incluindo desde

a gerência participativa, o desenvolvimento dos recursos humanos, a disseminação da informação, entre outros, cabe destacar a total satisfação dos clientes.

No âmbito da construção civil, a qualidade da habitação tornou-se um condicionante para a sobrevivência no mercado a partir da crise que atingiu o subsector edificações no início da década de 80, sendo consolidada posteriormente com o lançamento da série de normas ISO 9000 e a promulgação do Código de Defesa do Consumidor.

As tendências de modernização da indústria da construção estão sendo implementadas através da racionalização do processo de produção (Farrah, 1992). Até mesmo a nova filosofia de produção - *lean production* - oriunda dos conceitos de sistema de produção tais como o *just in time* e o *total quality control*, estabelece entre seus princípios, a redução do número de atividades que não agregam valor ao produto final e a consideração sistemática das necessidades do cliente (Koskela, 1992).

A ênfase na satisfação do cliente, no contexto da construção, torna-se consideravelmente mais complexa, no que se refere à definição do cliente. Tal discussão deve-se à cadeia produtiva que forma o setor da construção ser bastante complexa e heterogênea, constituída por uma grande diversidade de intervenientes (tais como os responsáveis pelo planejamento do empreendimento como os agentes financeiros, promotores, órgãos públicos; projetistas; fornecedores; construtoras; subempreiteiros e usuários, entre outros) e de produtos parciais gerados ao longo do processo produtivo, os quais incorporam diferentes níveis de qualidade e que irão influenciar diretamente na qualidade do produto final (Souza *et al.*, 1995).

O subsector edificações possui ainda uma série de condicionantes que acabam por dificultar o processo de melhoria da qualidade do processo construtivo tais como a falta de organização e formação da mão de obra, a instabilidade do mercado, o longo período de rotação do capital e dificuldades de padronização de procedimentos, entre outras (Farrah, 1992). O atendimento ao cliente final requer, portanto, uma intensa integração de todas as relações intermediárias referentes ao processo produtivo.

Em uma outra área de pesquisa correlata, os estudos sócio-demográficos, constata-se um número significativo de trabalhos que estabeleceram a satisfação como um proeminente indicador da mobilidade residencial.

A análise do processo de mobilidade residencial fundamenta-se na correlação entre as variáveis idade, renda, propriedade do imóvel, motivação para mudança, satisfação e estágio do ciclo de vida familiar.

Vários estudos de caráter geográfico, social, demográfico, econômico basearam-se na importância do ciclo de vida familiar na tomada de decisão quanto à mudança de habitação e sua correlação com a satisfação residencial. Tais pesquisas pressupõem que as mudanças de estágio no ciclo de vida familiar propiciam alterações de necessidades específicas, permitindo a criação ou eliminação de demanda residencial e, dessa forma, induzem a mudanças de moradia.

Ainda que a indústria da construção tenha despertado para a importância da satisfação dos clientes, torna-se necessário o conhecimento do processo de formação das expectativas, dos fatores que influenciam o comportamento de compra da habitação e das motivações para mudança residencial, permitindo o aperfeiçoamento do processo de melhoria da qualidade do processo construtivo.

O conhecimento do processo de formação da satisfação residencial, permite a identificação de elementos avaliativos do desempenho da moradia, a compreensão do processo de escolha da habitação e do grau com que o ambiente residencial satisfaz as necessidades e expectativas humanas de habitação, possibilitando a formulação de diretrizes para futuros projetos.

1.2. FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Com base na definição da qualidade como adequação ao uso, pode-se afirmar que a determinação da qualidade de um produto encontra-se condicionada ao juízo de valor daqueles que o usufruem, ou seja, no contexto do processo construtivo, daqueles que ocupam os espaços edificados.

Entretanto, o ponto de vista do cliente do mercado imobiliário diferencia-se da visão do usuário de outros produtos de consumo por diversos aspectos: [i] a complexidade do produto imobiliário, envolvendo inúmeros atributos capazes de influenciar a tomada de decisão; [ii] o produto possui longo ciclo aquisição-uso-requisição, resultando geralmente no comprometimento de uma parcela considerável do patrimônio familiar; [iii] a longa duração da vida útil, implicando em um período longo de uso e manutenção durante o qual o produto deve atender às necessidades dos usuários; [iv] o impacto ambiental gerado por sua intervenção no espaço urbano e pelas próprias relações ambiente-comportamento humano e [v] o produto é único e não seriado, com localização permanente, dificultando a constância de processos e demais aspectos que envolvem a sua produção (Farrah, 1992).

Cabe salientar, contudo, que a literatura de *marketing* encontra-se na sua grande maioria voltada para aplicações em produtos seriados, de rápido consumo ou serviços, os quais implicam em um comportamento de múltiplas compras, além de possuir características de avaliação de desempenho e qualidade diferenciados do produto imobiliário.

O conceito de qualidade enquanto adequação ao uso, no âmbito da construção, aproxima-se do conceito de desempenho. Entretanto, as pesquisas na área de *marketing* estabelecem a satisfação relacionada a outras variáveis além do desempenho, tais como expectativa, desconfirmação, custo e desejo.

× Entre as metodologias que buscaram analisar atributos imobiliários, apenas a avaliação pós-ocupação utiliza julgamentos avaliativos do usuário. Entretanto, ainda que disponibilize o ponto de vista do usuário, o enfoque da APO encontra-se na avaliação de elementos de desempenho, não implicando necessariamente na identificação de outros fatores relacionados à formação das expectativas, tais como o processo de mobilidade residencial e a influência do estágio do ciclo de vida familiar.

➤ Dessa forma, torna-se necessário o desenvolvimento de uma metodologia capaz de investigar a satisfação residencial vinculada à avaliação de desempenho e à formação das expectativas.

Pode-se ainda perceber uma carência na literatura nacional de trabalhos que correlacionem a satisfação com a moradia e o processo de mobilidade residencial ou ainda estudos com enfoque na influência do estágio do ciclo de vida familiar sobre a satisfação. Cabe ainda salientar o enfoque preponderante dos trabalhos realizados ao nível nacional, quanto à avaliação da qualidade de ambientes residenciais, cujos objetos de estudo constituem habitações de interesse social, não havendo, portanto, pesquisas pós-ocupacionais voltadas para outros segmentos de demanda, tais como classe média e média alta.

Este trabalho busca investigar os fatores determinantes da satisfação residencial, de modo a fornecer subsídios para estudos do comportamento de compra dos clientes, para a melhoria e adequação do projeto e para a formulação de novas estratégias de *marketing* imobiliário.

1.3. OBJETIVOS E HIPÓTESES

1.3.1. OBJETIVO GERAL

- Identificar os fatores determinantes da satisfação residencial.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desenvolver uma metodologia para identificar a satisfação de usuários de ambientes residenciais;
- Realizar uma revisão teórica referente a:
 - principais pesquisas sobre satisfação;
 - correlação entre os conceitos qualidade e satisfação;
 - estudos de dados mercadológicos;
 - estudos sobre a correlação satisfação e mobilidade residencial;
 - teorias sobre ciclo de vida familiar;
- Estabelecer as relações entre os fatores determinantes da satisfação e o processo de mobilidade residencial;
- Verificar a aplicabilidade de técnicas de APO para identificação dos fatores que influenciam na formação da satisfação;
- Analisar o processo de formação da satisfação para cada estágio do ciclo de vida familiar.

1.3.3. HIPÓTESE GERAL

É possível determinar os fatores que influenciam no processo de formação da satisfação de usuários de ambientes construídos através da análise do processo de mobilidade residencial, da qualidade da habitação e do estágio do ciclo de vida familiar.

1.3.4. HIPÓTESES ESPECÍFICAS

- O estágio do ciclo de vida familiar está diretamente relacionado à formação das expectativas relativas a uma nova moradia;
- A avaliação da qualidade é um antecedente da determinação da satisfação;
- As motivações para mudança de moradia expressam os fatores de maior importância para a formação da satisfação;

- É possível estabelecer um comportamento de satisfação residencial específico para cada estágio do ciclo de vida familiar.

1.4. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Algumas limitações básicas cabem ser estabelecidas para a aplicação do presente trabalho, sem necessariamente implicar no comprometimento da validade da sua aplicação.

As informações obtidas referem-se a declarações de clientes e usuários pertencentes na sua grande maioria ao segmento de classe média e média alta. Portanto, as análises obtidas quanto ao processo de formação da satisfação residencial fundamentaram-se no comportamento manifesto por esta demanda específica do mercado, podendo diferir das percepções de usuários de outros segmentos de menor poder aquisitivo.

Os dados devem ser analisados levando-se em conta o contexto político-financeiro no qual se insere o mercado habitacional contemporâneo, considerando as dificuldades de comercialização características da atualidade.

As opiniões dos usuários foram coletadas em um determinado instante de tempo, refletindo percepções momentâneas. Além disso, ainda que o trabalho ofereça subsídios para pesquisas em outras localidades, cabe salientar que os resultados obtidos baseiam-se na visão de valor dos clientes do mercado de imóveis de Florianópolis.

Há um enfoque maior na análise dos dados com base nas percepções de clientes de imóveis residenciais de edificações multifamiliares, ainda que sejam abordadas preferências relativas a habitação tipo casa.

O trabalho possui essencialmente cunho investigativo. Dessa forma, busca-se a identificação dos fatores que determinam a satisfação residencial, sem necessariamente focar a avaliação destes atributos ou ainda a hierarquização quanto ao juízo de valor dos clientes. Não há a pretensão, portanto, de medir níveis de intensidade da satisfação relativa a qualquer aspecto da habitação ou em relação à habitação como um todo.

Ainda com base no caráter investigativo do trabalho, cabe ressaltar que o trabalho limita-se à análise do processo de formação da satisfação, não tendo como objetivo o tratamento dos dados nas outras etapas do processo construtivo. Ainda que as conclusões obtidas possuam aplicação direta na formulação de novos projetos

semelhantes ou ainda na elaboração de estratégias de *marketing*, não há enfoque na aplicação dos dados como retroalimentação das demais etapas.

1.5. ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho é composto por seis capítulos. O Capítulo 1 introduz o assunto enfocado, ressaltando a importância do tema e a delimitação do plano de pesquisa, composto pela apresentação dos objetivos, hipóteses, limites e estrutura do trabalho.

Os Capítulos 2, 3 e 4 abordam o referencial teórico constituído com base em três grupos de bibliografia:

- Estudos da satisfação segundo a literatura de *marketing*;
- Estudos no âmbito da construção civil relativos à avaliação da qualidade da habitação sob a ótica do usuário e identificação das preferências dos clientes, incluindo aspectos relativos à habitabilidade e às relações ambiente-comportamento;
- Estudos sócio-demográficos que enfocaram a satisfação através da análise do processo de mobilidade residencial, fundamentando-se em teorias do ciclo de vida familiar.

O estudo busca encadear as informações obtidas destas diversas fontes, procurando estabelecer uma coerência entre todos os conceitos.

O Capítulo 2 busca caracterizar a satisfação segundo o contexto do *marketing*, relacionando os principais conceitos e modelos teóricos que fundamentaram as pesquisas sobre satisfação do consumidor. O Capítulo 3 inicia a discussão no âmbito da construção civil, abordando a evolução do conceito da qualidade no processo construtivo, destacando aspectos conceituais e metodológicos de estudos relativos ao mercado imobiliário, com ênfase na participação do cliente. O Capítulo 4 caracteriza a habitabilidade, o simbolismo da habitação, as relações ambiente-comportamento e apresenta a discussão teórica sobre os estudos que investigaram a satisfação residencial e os que a trataram como interveniente do processo de mobilidade residencial, além das teorias do ciclo de vida familiar.

O Capítulo 5 apresenta a metodologia e análises provenientes da aplicação prática do estudo, constituída por duas etapas: a caracterização da satisfação residencial através do processo de mobilidade residencial utilizando pesquisas de mercado e através

de um estudo de caso utilizando uma metodologia pós-ocupacional. O Capítulo 6 apresenta uma síntese conclusiva e propõe sugestões para futuros trabalhos.

Uma representação gráfica da estruturação do trabalho é apresentada na Figura 1.1 , a seguir.

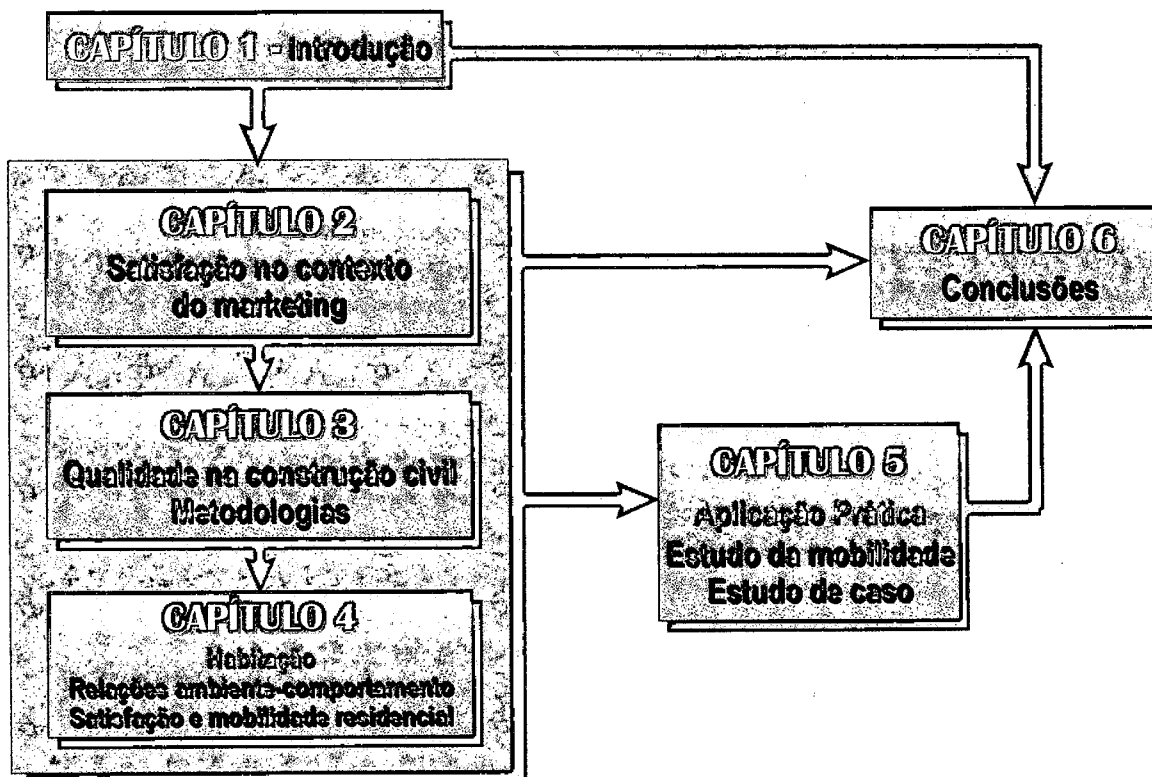


Figura 1.1 - Representação gráfica da estruturação do trabalho

“The Customer is Key.”

LELE & SHETH

Capítulo 2

A SATISFAÇÃO NO CONTEXTO DO MARKETING

Este capítulo apresenta os principais aspectos que caracterizam a satisfação segundo a literatura de *marketing*.

Inicialmente, são apresentadas as principais teorias que fundamentaram as pesquisas sobre satisfação dos clientes, nas últimas três décadas, através das correlações entre a satisfação e as variáveis expectativa, desconformação, desempenho e desejo. Posteriormente, são discutidas as relações causais entre os conceitos de qualidade e satisfação.

2.1. CONCEITUAÇÃO DA SATISFAÇÃO

A satisfação constitui o maior produto da atividade de *marketing* unindo os processos que culminam em compra e consumo com fenômenos pós-compra tais como mudança de atitude, comportamento de recompra e fidelidade à marca (Churchill & Surprenant, 1982).

O conceito de satisfação do consumidor altamente relacionado com fatores sociais, políticos, éticos, econômicos e tecnológicos passou a ser difundido no meio empresarial desde o início dos anos 50 (Anderson, 1973). Entretanto, foi a partir dos anos 70 que a satisfação do consumidor começou a emergir como um legítimo campo de pesquisa.

Um dos primeiros estudos que reportaram informações diretas sobre o tema diz respeito à elaboração do índice de satisfação do consumidor do Departamento de Agricultura Americano (Pfaff *apud* Churchill & Surprenant, 1982). Olshavsky & Miller e Anderson (*apud* Churchill & Surprenant, 1982) examinaram a desconformação de expectativas e sua influência no grau de desempenho percebido. Estes dois estudos juntamente com as subsequentes pesquisas realizadas por Cardozo (*apud* Churchill & Surprenant, 1982) constituem a base para a grande maioria dos fundamentos teóricos e experimentos realizados posteriormente.

Ainda que as pesquisas na área tenham tido como marco histórico a primeira conferência sobre o tema, ocorrida em Chicago em 1976, com o apoio do *Marketing Science Institute* da *National Science Foundation*, foi na década de 80 que surgiram os primeiros estudos sobre comparações intersetoriais das relações entre satisfação e estrutura de mercado, que geraram subsídios para a formulação de políticas públicas. Ainda na década de 80 iniciou-se a conscientização por parte das empresas quanto à importância de satisfazer os clientes, especialmente a partir do conhecimento da relação

entre satisfação e comportamentos subsequentes à compra tais como a lealdade, recompra, propaganda favorável e pelo advento dos programas de qualidade total (Evrard *apud* Rossi & Slongo, 1997).

2.2. AS PESQUISAS SOBRE SATISFAÇÃO

O grande volume de pesquisas sobre a satisfação do consumidor, que intensificaram-se a partir da década de 70, propuseram examinar os antecedentes da satisfação e desenvolver medidas significativas para o conceito. A grande maioria destes estudos utilizaram alguma variante do paradigma da desconfirmação que relaciona a satisfação com a desconfirmação experimentada, intimamente relacionada com as expectativas pessoais iniciais. Segundo Oliver (1980), a desconfirmação resulta da discrepância entre expectativas primárias e desempenho percebido.

As pesquisas subsequentes buscaram estabelecer outras correlações considerando um número maior de variáveis tais como desempenho, desconfirmação e expectativa. Estudos recentes vieram propor a influência dos desejos sobre a formação da satisfação. Alguns aspectos principais destas pesquisas serão descritos, a seguir.

2.2.1. A TEORIA DO PARADIGMA DA DESCONFIRMAÇÃO DAS EXPECTATIVAS

O paradigma da desconfirmação compreende quatro conceitos fundamentais: expectativa, desempenho, desconfirmação e satisfação.

As expectativas são definidas tipicamente como crenças ou predições sobre atributos desejáveis (Oliver, 1980; Olson & Dolver *apud* Cadotte *et al*, 1987), levando em consideração o desempenho antecipado. A literatura sobre satisfação sugere que os consumidores podem usar diferentes tipos de expectativas ao formar opiniões sobre o desempenho de modo antecipado. Miller (*apud* Churchill & Surprenant, 1982) identificou quatro tipos de expectativas: ideal, esperada, mínimo tolerável e desejável. Day (*apud* Churchill & Surprenant, 1982) distinguiu expectativas de acordo com a natureza do produto ou serviço, seus custos e benefícios sociais, entre outros.

A importância primária do desempenho diz respeito ao padrão de comparação através do qual se avalia a desconfirmação. Alguns estudos enfocaram preferencialmente a influência das expectativas sobre nível de desempenho percebido do que a influência do impacto das mudanças no nível de desempenho sobre a satisfação (Olshavsky & Miller; Olson & Dover *apud* Churchill & Surprenant, 1982).

Na literatura sobre satisfação, a desconfirmação é considerada uma variável interveniente de fundamental importância. A desconfirmação resulta da discrepância entre expectativas primárias e desempenho percebido. A magnitude do efeito da desconfirmação determina o nível de satisfação.

A Figura 2.1 apresenta os componentes essenciais que compõem o paradigma da desconfirmação.

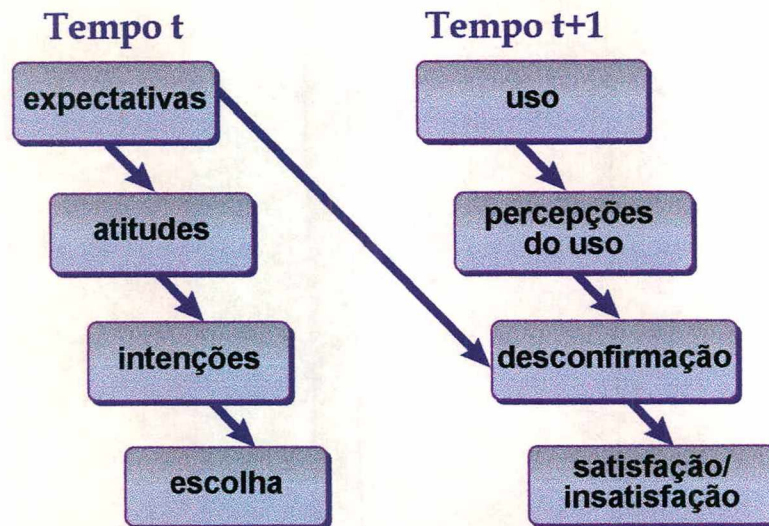


Figura 2.1 - Modelo conceitual do processo de desconfirmação de expectativas
(Fonte: Cadotte *et al.*, 1987)

Segundo este modelo, considera-se que, no tempo t , ocorre uma escolha de um produto ou serviço baseada em uma hierarquia de efeitos, incluindo expectativas, atitudes e intenções. No instante $t+1$, ocorre a etapa de uso, propiciando uma percepção¹ quanto ao desempenho, iniciando o processo de avaliação da experiência de uso por parte do consumidor. Uma vez que avaliação implica na comparação do desempenho atual com um padrão, três resultados desta avaliação são possíveis: [i] ocorre uma confirmação quando o desempenho se iguala ao padrão inicialmente estabelecido, gerando um sentimento neutro; [ii] o desempenho supera o padrão estabelecido, resultando em uma desconfirmação positiva, gerando a satisfação e [iii] o desempenho é inferior ao padrão, criando uma desconfirmação negativa e propiciando a insatisfação (Cadotte *et al.*, 1987).

¹ A percepção compreende o processo pelo qual as pessoas selecionam, organizam e interpretam informações com o intuito de formar uma imagem significativa do mundo (Kotler & Armstrong, 1993).

2.2.2. A TEORIA DA INFLUÊNCIA DOS DESEJOS SOBRE A SATISFAÇÃO

Os estudos de Spreng *et al.* (1996) provocaram uma grande polêmica entre os estudiosos da área temática da satisfação, ao propor a influência preponderante dos desejos sobre a formação da satisfação, contrariando dessa forma um considerável conjunto de evidências empíricas, apresentadas até então na literatura, que focalizaram primariamente a desconfirmação de expectativas como o grande fator determinante da satisfação.

Segundo Spreng *et al.* (1996) a extensão com que um produto ou serviço satisfaz os desejos de um indivíduo exerce um importante papel na formação da sua satisfação. A desconsideração da satisfação dos desejos do consumidor levou a inconsistências lógicas em pesquisas anteriores tais como predizer que um consumidor que possui expectativas baixas e percebe um desempenho também baixo, permanecerá satisfeito (La Tour & Peat *apud* Spreng *et al.*, 1996).

Não há um consenso geral sobre uma definição conceitual de desejos, apesar de alguma evidência empírica quanto a sua influência na percepção dos consumidores quanto ao desempenho de produtos e serviços. Esta dificuldade deve-se, em parte, à possibilidade de conceituar desejos através de vários graus de abstração: pode ser definido abstratamente em termos das necessidades² mais básicas e fundamentais ou mais concretamente relativo à realização de objetivos pessoais. Os valores dos produtos ou serviços estão relacionados com a provisão de benefícios³.

Para Spreng *et al.* (1996) é possível distinguir claramente entre desejos e expectativas preditivas no nível conceitual. Expectativas são crenças sobre a probabilidade de um produto estar associado com certos atributos ou benefícios que possam realizar valores pessoais. Expectativas estão orientadas em relação a um

² A necessidade humana é um estado de privação de alguma satisfação básica. Há cinco tipos de necessidades: [i] declaradas, tais como aquelas relativas ao custo; [ii] reais, relativas a outros benefícios que não o custo, tais como manutenção; [iii] não declaradas, referentes a serviços vinculados ao bem adquirido, como assistência técnica; [iv] de prazer, relativas a vantagens relacionadas, por exemplo, ao lazer e [v] secretas, relativas a outros benefícios tais como *status*. Os desejos, por sua vez, são definidos como carências por satisfações específicas para atender a necessidades mais profundas, ou ainda, a forma que uma necessidade assume quando moldada pela cultura e pelas características de um indivíduo (Kotler, 1995).

³ Por exemplo, um valor abstrato de um indivíduo tal como o desejo de proteção pode ser manifestado no desejo de adquirir produtos que garantam o benefício da segurança, ou ainda através da compra de determinados atributos específicos de segurança. Portanto, os desejos podem ser valores abstratos (o desejo de proteção), benefícios intermediários (produtos que garantam a segurança) ou a aquisição de significados concretos (compra de produtos específicos para a segurança) (Spreng *et al.*, 1996).

momento futuro e são relativamente adaptáveis, enquanto que desejos estão orientados para um instante presente e são relativamente inflexíveis.

Quando os desejos são levados em conta, a predição da satisfação se altera, uma vez que o grau absoluto de satisfação será baixo caso o produto ou serviço não corresponda ao desempenho desejado, ainda que esteja acima das expectativas iniciais do consumidor. A consideração do impacto dos desejos sobre a satisfação permite explicar porque a satisfação se altera ao longo do tempo, ainda que a comparação entre o desempenho percebido e as expectativas permaneçam constantes⁴.

Os autores Spreng *et al.* (1996) estabelecem que são os desejos que fazem a satisfação não ser constante ainda que expectativas e desempenho não se alterem, como por exemplo, no caso do nascimento de um filho, que pode provocar na família o desejo por um imóvel com área maior, ainda que o desempenho do imóvel esteja de acordo com as expectativas familiares. A partir do surgimento deste novo desejo, surge conjuntamente um novo grau (menor) de satisfação em relação ao imóvel atual. Este novo grau foi provocado exclusivamente pelo novo fator externo (nascimento do filho), não estando vinculado às expectativas iniciais ou ao desempenho do imóvel.

Expectativas e desejos são empiricamente distintos e provocam diferentes efeitos sobre a satisfação. Expectativas provocam efeitos indiretos positivos e negativos sobre a satisfação, enquanto que desejos provocam somente efeitos negativos (Spreng *et al.*, 1996).

2.3. CARACTERIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

As pesquisas sobre comportamento do consumidor possuem raízes na economia e nas ciências do comportamento, com os primeiros estudos motivacionais do final da década de 40 e dos anos 50. A partir daí esta área de estudo passou a incorporar os conhecimentos de outras ciências tais como o *marketing*, a psicologia, a sociologia e a antropologia (Rossi, 1995).

Ainda que tal disciplina tenha como foco de estudo o processo de decisão do consumidor, incluindo a identificação das influências externas do ambiente e aspectos individuais ou influências internas sobre a decisão, outros temas, nas últimas três

⁴ Spreng *et al.* (1996) estabelecem que são os desejos que fazem a satisfação não ser constante ainda que expectativas e desempenho não se alterem, como por exemplo, no caso do nascimento de um filho, que pode provocar na família o desejo por um imóvel com área maior. A partir do surgimento deste novo desejo, surge conjuntamente um novo grau (menor) de satisfação em relação ao imóvel atual.

décadas, foram incorporados oferecendo-se como áreas conexas de investigação (Rossi, 1995). Entre estes novos temas que fornecem novas e crescentes contribuições à compreensão dos mercados e práticas de *marketing*, pode-se citar a satisfação do consumidor, comportamentos pós-compra e conseqüências de insatisfação.

Os principais fatores que influenciam o comportamento do consumidor incluem: fatores culturais (compreendem o conjunto de valores, percepções e preferências adquiridos através da família e do convívio social e a classe social); [ii] sociais (compreendem influência direta ou indireta da família e da posição social); [iii] pessoais (incluem idade, estágio do ciclo de vida, ocupação, situação econômica, estilo de vida) e [iv] psicológicas (tal como a motivação e a percepção) (Kotler & Armstrong, 1993).

Cabe ainda salientar que vários autores buscaram incorporar o comportamento de reclamações e queixas dos consumidores aos modelos teóricos da satisfação desenvolvidos anteriormente. Tais pesquisas fundamentaram-se no conhecimento de experiências negativas de compras de produtos e/ou serviços (Andreasen & Best, 1977; Bearden & Teel, 1983; Singh & Widing, 1991; Singh & Pandya, 1991) ou ainda examinando o comportamento de múltiplas compras consecutivas (LaBarbera & Mazursky, 1983). Existem ainda estudos específicos considerando a influência do tempo de resposta à reclamação sobre a satisfação (Gilly & Gelb, 1982; Resnik & Harmon, 1983).

2.4. A RELAÇÃO ENTRE QUALIDADE E SATISFAÇÃO

Uma das maiores discussões da literatura pertinente à satisfação diz respeito a sua relação com o conceito de qualidade. Duas fundamentações teóricas devem anteriormente ser estabelecidas para a melhor compreensão da relação qualidade-satisfação: [i] a perspectiva agregada ou específica da satisfação e [ii] a diferenciação entre qualidade percebida e esperada.

2.4.1. A SATISFAÇÃO COMO PERSPECTIVA AGREGADA OU ESPECÍFICA

As pesquisas de satisfação dos clientes abrangem os estudos experimentais e os estudos com perspectiva agregada. Os estudos experimentais não se ocupam de fornecer generalizações empíricas, mas sim de gerar um detalhamento essencial para a compreensão da natureza e dos antecedentes da satisfação, enquanto que os estudos com perspectiva agregada ou ao nível do mercado produzem generalizações empíricas,

considerando a satisfação não mais como uma experiência isolada, mas acumulada, de um produto ou serviço. Essa agregação permite o aumento da correlação de variáveis-chave relacionadas com a satisfação tais como intenção de compra e lealdade do cliente (Johnson *et al.*, 1995; Rossi & Slongo, 1997).

Segundo Boulding *et al* (*apud* Anderson *et al.*, 1994) a satisfação do consumidor pode ser conceituada a partir de duas diferentes perspectivas: [i] transação-específica, em que a satisfação é vista como um julgamento avaliativo de uma específica ocasião de compra e [ii] cumulativa, onde a satisfação é definida como uma avaliação geral baseada em sucessivas compras. A transação-específica fornece um diagnóstico específico sobre um particular produto ou serviço, enquanto que a satisfação cumulativa é um indicador constante do desempenho da empresa.

A visão da satisfação como transação-específica é mais consistente com os conceitos existentes na psicologia econômica, onde a satisfação é equiparada à noção subjetiva de bem-estar (Van Raaij, 1981) ou na economia, onde a satisfação abrange a utilidade do consumo pós-compra além da utilidade econômica esperada (Johnson *et al.*, 1995; Rossi & Slongo, 1997).

Sob a ótica da perspectiva acumulada, satisfação não é somente uma percepção momentânea do desempenho satisfatório de um produto ou serviço adquirido, mas sim, uma avaliação do consumidor em relação a sua total experiência de consumo. Uma vez que a satisfação cumulativa afeta diretamente o sentimento de fidelidade do consumidor, a mesma serve como um denominador comum na descrição de diferenças entre empresas e indústrias (Johnson *et al.*, 1995).

2.4.2. OS CONCEITOS DE QUALIDADE PERCEBIDA E ESPERADA

Baseando-se no banco de dados do estudo PIMS - *Profit Impact of Market Strategy*, que envolveu fabricantes de bens e empresas de serviço, os autores Buzzell & Gale (*apud* Grönroos, 1995) afirmam ser a qualidade aquilo que é confirmado pelos clientes, ou seja, a qualidade de um produto ou serviço é o que o cliente percebe como tal.

Para Grönroos (1995) a qualidade do serviço é composta por duas dimensões: [i] a qualidade técnica produzida, referente ao que é recebido pelos clientes em suas interações com a empresa, que corresponde ao que fica quando o processo de produção e as interações terminam e [ii] a qualidade funcional do processo, que diz respeito a como o cliente recebe o serviço e como ele vivencia o processo de produção e

consumo simultaneamente. A dimensão técnica é avaliada de modo mais objetivo enquanto que a dimensão funcional é quase sempre percebida subjetivamente.

Este processo de percepção da qualidade, segundo Grönroos (1995), está representado esquematicamente na Figura 2.2.

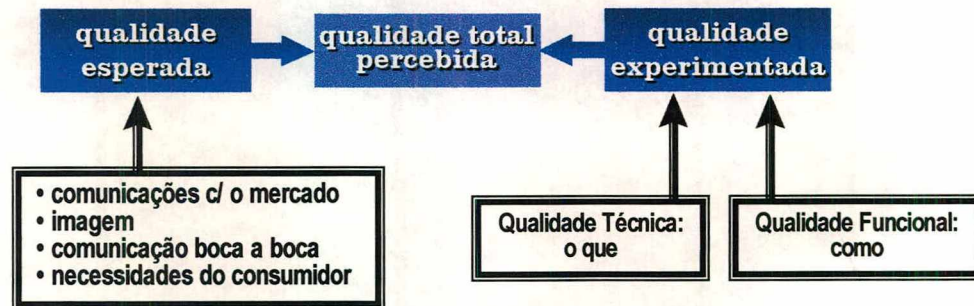


Figura 2.2 - A qualidade total percebida
(Fonte: Grönroos, 1995)

Segundo este processo, a qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, ou seja, à qualidade esperada. Desta forma, o nível de qualidade total percebida não é estabelecido pelos níveis das dimensões técnica e funcional, mas sim, pela diferença entre a qualidade esperada e a qualidade experimentada.

2.4.3. A RELAÇÃO CAUSAL ENTRE QUALIDADE E SATISFAÇÃO

Alguns estudos que investigaram a ordem causal entre satisfação e qualidade sugerem que a qualidade é um antecedente da satisfação, ou seja, a avaliação da satisfação engloba a avaliação da qualidade (Cronin & Taylor, 1992). Entretanto, outras pesquisas indicaram que a satisfação é um antecedente da qualidade, ou seja, a avaliação da qualidade engloba a avaliação da satisfação (Bolton & Drew, 1991; Bitner, 1990; Parasuraman *et al.*, 1985).

Os estudos que estabelecem a satisfação como antecedente da qualidade encontram-se fundamentados na perspectiva da transação-específica, quando a satisfação é vista como um julgamento de uma única avaliação, independente de outras experiências (Parasuraman *et al.*, 1985; Zeithaml *et al.*, 1988; Teas, 1993).

Um grande suporte empírico estabelece a qualidade como um antecedente da satisfação. As principais diferenças entre satisfação e qualidade fundamentam-se nos seguintes fatores: [i] consumidores necessitam de experiência com um produto ou serviço para determinar sua satisfação com o mesmo, enquanto que a qualidade pode ser

percebida indiferente à experiência do uso; [ii] a satisfação é dependente de um valor que pode ser visto como a qualidade percebida relativa a preço ou benefícios adquiridos, ou seja, satisfação é dependente do preço, enquanto que a qualidade não necessariamente se vincula ao preço; [iii] a qualidade diz respeito a uma percepção específica do consumidor, enquanto que a satisfação é baseada não somente na experiência atual como nas experiências passadas (Anderson *et al*, 1994).

Na literatura a definição de qualidade encontra-se essencialmente vinculada ao conceito de desempenho, enquanto que a satisfação é modelada possuindo um ou mais dos seguintes antecedentes: desempenho, expectativa e desconfirmação. O desempenho, como antecedente da satisfação, refere-se à percepção do consumidor quanto à qualidade do produto comparada ao preço pago, ou seja, a relação custo-benefício. As expectativas correspondem às atitudes dos consumidores em relação a níveis esperados de desempenho. A satisfação, por sua vez, pode ser afetada tanto por percepções de desempenho recentes quanto experiências acumuladas, aproximando-se dessa forma com a perspectiva de agregação da satisfação.

Segundo Johnson *et al.* (1995) os efeitos do desempenho refletem o impacto de uma experiência recente sobre a satisfação, enquanto que os efeitos das expectativas refletem o impacto de percepções passadas de desempenho sobre a satisfação.

Outra diferenciação entre qualidade e satisfação encontra-se relacionada com os efeitos sobre as intenções de recompra: segundo Cronin & Taylor (1992), a satisfação tem um efeito significativo sobre a intenção de recompra, enquanto a qualidade não exerce influência significativa sobre a mesma, confirmando mais uma vez a noção de avaliação global para a satisfação e avaliação específica para a qualidade.

2.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

A satisfação é vista como um conceito de importância crítica no *marketing* e na compreensão do comportamento do consumidor. A grande maioria dos estudos na área, que intensificaram-se a partir da década de 70, basearam-se na relação fundamental do paradigma da desconfirmação que estabelece a satisfação como uma resultante do balanço entre expectativas e desempenho.

Estudos recentes proporam a influência preponderante de outra variável na formação da satisfação - os desejos. A polêmica causada por esta nova definição deve-se em grande parte à coerência da sua formulação. Segundo esta teoria, a satisfação

possuirá um nível baixo ainda que o desempenho supere as expectativas iniciais do consumidor. A consideração da influência dos desejos permite explicar porque a satisfação não é estática, e sim, variável ao longo do tempo, ainda que o balanço entre expectativa e desempenho permaneça constante.

Uma das maiores discussões da literatura pertinente à satisfação diz respeito à relação causal entre qualidade e satisfação. Entre as conceituações estabelecidas, uma maior coerência pode ser percebida na relação qualidade como antecedente da satisfação, especialmente quando se pressupõe a qualidade como uma percepção específica e a satisfação baseada tanto em experiências atuais quanto em experiências passadas de consumo. Esta consideração da satisfação aproxima-se da definição estabelecida pelos estudos com perspectiva agregada, considerando a satisfação como resultante de um acúmulo de avaliações.

Além disso, a qualidade possui o seu conceito vinculado fundamentalmente ao conceito de desempenho, enquanto que a satisfação é definida a partir de outras variáveis além do desempenho, tais como expectativas e desejos.

Considerando a relação causal entre qualidade e satisfação dentro do ambiente da construção, torna-se necessária a compreensão dos aspectos que envolvem a qualidade da habitação para o conhecimento da satisfação residencial. A evolução do conceito da qualidade do processo construtivo, bem como os estudos relacionados à avaliação da qualidade da habitação serão apresentados no capítulo seguinte.

*“The successful use of evaluation
requires that we see design with eyes,
the eyes of the people
who live and work in them.”*

H. MCLAUGHLIN

Capítulo 3

A QUALIDADE NA CONSTRUÇÃO E A PARTICIPAÇÃO DO CLIENTE

Este capítulo apresenta inicialmente um breve histórico sobre a produção habitacional no país, com ênfase no subsetor edificações e a evolução do conceito da qualidade no âmbito da construção civil. A relação empresa-cliente é apresentada como forte fator influenciador da satisfação do usuário final e como fonte de vantagem competitiva no mercado.

Posteriormente, são descritas os principais aspectos conceituais e metodológicos das principais estruturas de dados mercadológicos. Uma ênfase maior é dada aos estudos que utilizam-se de metodologias com a efetiva participação do cliente, desde o planejamento do empreendimento até a etapa de uso e manutenção do imóvel.

3.1. ASPECTOS GERAIS DA PRODUÇÃO HABITACIONAL

A crise que atingiu o subsetor edificações, a partir do início dos anos 80, provocou a retração do mercado a intensificação da concorrência diante da necessidade de formulação de novas estratégias para conseguir um maior volume de obras e a garantia de permanência no mercado. Neste novo cenário de competição, uma maior ênfase passou a ser dada aos custos de construção, à eficiência no uso de recursos e à qualidade da habitação (Farrah, 1992; Serra, 1989).

Ao longo dos anos 80, aumentaram gradativamente as reclamações destinadas ao PROCON - Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, referentes à qualidade da habitação. Estas reclamações incluem problemas de segurança estrutural, falhas de acabamento, o não cumprimento do projeto ou especificações de materiais do memorial descritivo, entre outros. A má qualidade da moradia repercute sobre a imagem das construtoras no mercado e gera custos adicionais relativos aos gastos de manutenção e ainda recuperação no caso de ações judiciais⁵.

A preocupação com a qualidade da habitação que se iniciou na década de 80, manteve-se crescente na década de 90, tornando-se ainda mais evidente com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, estimulando a consolidação de um novo parâmetro de relacionamento entre construtoras e incorporadoras e compradores,

⁵ Uma nova proposta de reformulação da normalização brasileira relativa à responsabilidade civil do construtor, foi elaborada em 1987, pelo Sinduscon SP - o sindicato de empresas de construção de São Paulo, a fim de minimizar o prazo em que os problemas de qualidade podem ser atribuídos às construtoras. Dessa forma, foi proposta a redução do prazo de responsabilidade civil da construtora para vícios ocultos, que só aparecem após o uso, de 5 anos para 6 meses e o prazo para a ação ser movida de 20 para 5 anos (Farrah, 1992).

tanto no que se refere a um maior grau de exigência em relação ao produto moradia e às suas condições de comercialização, quanto o respaldo jurídico às possíveis ações judiciais movidas pelos usuários.

A busca pelo conhecimento dos direitos do comprador e usuário do produto imobiliário manteve-se ainda em evidência nos anos seguintes após a promulgação do Código, associada à crescente influência da propagação do conceito de qualidade total.

3.2. EVOLUÇÃO DO CONCEITO DA QUALIDADE NO ÂMBITO DA CONSTRUÇÃO CIVIL

A qualidade evoluiu do conceito inicial vinculado à inspeção, controle estatístico e, posteriormente, para garantia da qualidade e qualidade total, tornando-se uma das ferramentas mais decisivas no sucesso organizacional e crescimentos das empresas. Um dos elementos chave da gestão da qualidade total é a satisfação dos clientes.

Um dos pontos frágeis da implementação por parte das indústrias na implementação da filosofia da qualidade total encontra-se na inabilidade para determinar de forma precisa os requisitos dos clientes e transformá-los em especificações de processo de produção (Ahmed & Kangari, 1995).

Torna-se necessário que a visão de excelência de cada profissional envolvido na cadeia produtiva que forma o setor da construção seja compatível com a imagem da qualidade percebida por todos os outros intervenientes do processo (Ballast, 1991; Souza *et al.*, 1995).

A busca da qualidade total possui necessariamente seu ponto de partida na formação da cultura interna de qualidade, ou seja, torna-se necessário o conhecimento, por parte de toda a empresa, do contexto mercadológico que atuam, associando ao produto final a entrega de competência, conhecimento técnico, capacidade de atendimento e serviços (Oliveira & Teixeira, 1994; Bubshait, 1994).

Ainda que a indústria da construção tenha se tornado cada vez mais consciente quanto à importância da satisfação dos clientes, é ainda necessário o conhecimento de como atender às expectativas destes clientes. A partir do conhecimento do que os clientes valorizam, as empresas tornam-se hábeis para implementar a qualidade do seu processo através de mudanças permanentes.

Um novo impulso à ênfase na qualidade do processo construtivo foi estabelecido a partir do lançamento da série de normas ISO 9000⁶, em 1987, voltada aos sistemas da qualidade. Esta série de normas procura uniformizar conceitos, padronizar modelos para garantia da qualidade e fornecer diretrizes para implantação da gestão da qualidade.

3.2.1. A QUALIDADE NO PROCESSO CONSTRUTIVO

O ciclo da qualidade na construção, proposto no PBQP, inicia-se com a identificação das necessidades dos usuários do futuro empreendimento, agregando produtos e serviços com diferentes níveis de qualidade em cada uma das etapas do processo, para resultar em um produto final que satisfaça as necessidades identificadas inicialmente (Souza *et al.*, 1995). Neste contexto, o atendimento ao cliente final requer uma intensa integração de todas as relações intermediárias referentes ao processo produtivo.

A consideração da qualidade como adequação ao uso estabelece uma relação direta com dois conceitos fundamentais: a avaliação do desempenho e as necessidades dos usuários.

3.2.2. O CONCEITO DO DESEMPENHO E AS NECESSIDADES DOS USUÁRIOS

A qualidade é considerada como adequação ao uso e como satisfação total dos clientes, aproximando-se do conceito de desempenho aplicado à construção. A palavra desempenho significa comportamento em uso, que caracteriza a existência de certas propriedades no produto capazes de cumprir sua função (Souza *et al.*, 1995).

Segundo a abordagem de desempenho, o edifício e suas partes são produtos cuja função é satisfazer às exigências do usuário quando submetido às condições de exposição ao longo de sua vida útil (Souza *et al.*, 1995).

⁶ Criada pela entidade internacional de normalização ISO - *International Organization for Standardization*. Segundo Mattei (1998) a NBR ISO 9001 deve ser adotada em casos da garantia aos clientes quanto à conformidade com os requisitos especificados durante o Projeto, Desenvolvimento, Produção, Instalação e Serviços associados, normalmente em casos em que não exista um projeto no ato da venda e a discussão com o cliente incluir especificações do projeto. Nos casos em que no ato da venda o projeto já encontra-se realizado e não houver a necessidade de se demonstrar ao cliente a capacidade de projetar, a norma adotada deve ser a NBR ISO 9002. Para estes últimos, pressupõe-se que o projeto tenha sido baseado em tendências e pesquisas de mercado.

O princípio de avaliação do desempenho encontra-se fortemente vinculado a três outros conceitos independentes: [i] desempenho propriamente dito; [ii] idade-limite e [iii] necessidades dos usuários (Blachère *apud* Ornstein & Roméro, 1992). A propriedade do desempenho diz respeito ao comportamento de um produto em uso, caracterizado de forma quantitativa. A idade-limite associa-se à definição de vida útil que corresponde ao período de tempo em que o produto atende às necessidades dos usuários.

Os objetivos ou funções a serem cumpridas pela edificação e suas partes foram representados por um roteiro básico que contempla 14 itens de exigência dos usuários e que encontram-se expressos na norma ISO 6241 (*Performance standards in buildings: principles for their preparation and factors for inclusion*). Este roteiro serve de base para que outros países possam adaptá-lo de acordo com o seu próprio contexto e realidade. Esta lista é formada pelos seguintes itens: segurança (contra o fogo, estrutural e de uso); estanqueidade; conforto (acústico, visual, tátil, antropodinâmico e higrotérmico); pureza do ar; higiene; adaptação ao uso; durabilidade e economia (CIB W45, 1978; Ornstein & Roméro, 1992; Souza *et al.*, 1995).

Os autores Loftness *et al.* (1989) salientam a necessidade de se integrar os critérios de desempenho com as necessidades fisiológicas, psicológicas, sociológicas e econômicas dos ocupantes, ou seja, uma visão sistêmica deve predominar em qualquer estudo de avaliação de ambientes construídos.

3.3. A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA EMPRESA E SUA INFLUÊNCIA SOBRE A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

As atividades que fazem parte do relacionamento empresa-cliente incluem: [i] a exposição do produto e as negociações de pagamento e prazos (no período anterior à venda do imóvel) e [ii] a política de flexibilização da empresa quanto à adaptação do imóvel de acordo com as preferências do cliente e as entregas física e legal do imóvel (no período após a venda) (Jobim, 1997).

Qualquer falha em uma das etapas de atendimento ao cliente, tais como o atraso no cumprimento de prazos da entrega do imóvel ou no atendimento a solicitações de assistência técnica, a falta de receptividade no atendimento, a ausência da documentação pertinente tais como projetos atualizados e manual do usuário, poderá não apenas prejudicar a imagem da empresa perante o cliente, bem como comprometer a satisfação com o produto final.

A fase de exposição do produto diz respeito à comercialização do empreendimento propriamente dita, normalmente realizada pela própria empresa incorporadora ou ainda por corretores de imóveis. As condições de venda referem-se às negociações de pagamento, prazos e às garantias concedidas pela empresa construtora. Entre as principais observações que cercam a qualidade do atendimento prestado pela empresa nesta etapa, encontra-se essencialmente, a coerência de informações fornecidas ao cliente durante as etapas de exposição e venda propriamente dita.

A política de flexibilidade da empresa determina as alterações permitidas ao cliente para atender às suas preferências pessoais durante a etapa de adaptação do imóvel, que ocorre no período posterior à venda e geralmente nas etapas finais do período construtivo. Tal política pode repercutir positivamente sobre a formação da satisfação final do usuário e, a partir das informações obtidas quanto aos gostos pessoais e registros das alterações mais frequentes, poderá ainda retroalimentar novos projetos destinados a segmentos semelhantes do mercado.

A entrega do imóvel corresponde às entregas física e legal. A entrega física compreende [i] a entrega a um cliente interno; [ii] a entrega ao usuário e [iii] a entrega ao condomínio. Já se tornou prática de várias empresas a entrega de um manual de uso, operação e manutenção do imóvel, que compreende os procedimentos mais adequados ao melhor aproveitamento da edificação, propiciando a redução de custos de manutenção e a preservação da sua vida útil. A entrega legal corresponde à formalização do recebimento e vistoria, após a aceitação do imóvel pelo cliente, e deve atender às prescrições do Código de Defesa do Consumidor que estabelece às atribuições e responsabilidades de cada uma das partes envolvidas.

3.4. ESTRUTURAS DE DADOS IMOBILIÁRIOS - ESTUDOS E METODOLOGIAS PERTINENTES

A consideração da qualidade como adequação ao uso e satisfação total dos clientes implica que todos os esforços no âmbito do processo produtivo têm como finalidade comum o atendimento às necessidades dos clientes, propiciando a consolidação e ampliação da parcela de mercado atendida pela empresa (Souza *et al.*, 1995).

Vários estudos que visam a qualidade de uma etapa ou do processo construtivo como um todo, constituem-se em fontes de informações de dados

imobiliários, entre os quais podem ser citados: estudos de demanda do mercado imobiliário através da identificação das variáveis macroeconômicas, avaliação da qualidade do projeto, identificação das variáveis formadoras do valor do imóvel através de avaliações e perícias, identificação das preferências declaradas e/ou reveladas dos clientes.

A Figura 3.1, a seguir, apresenta a representação gráfica destes estudos em relação às etapas do processo construtivo.

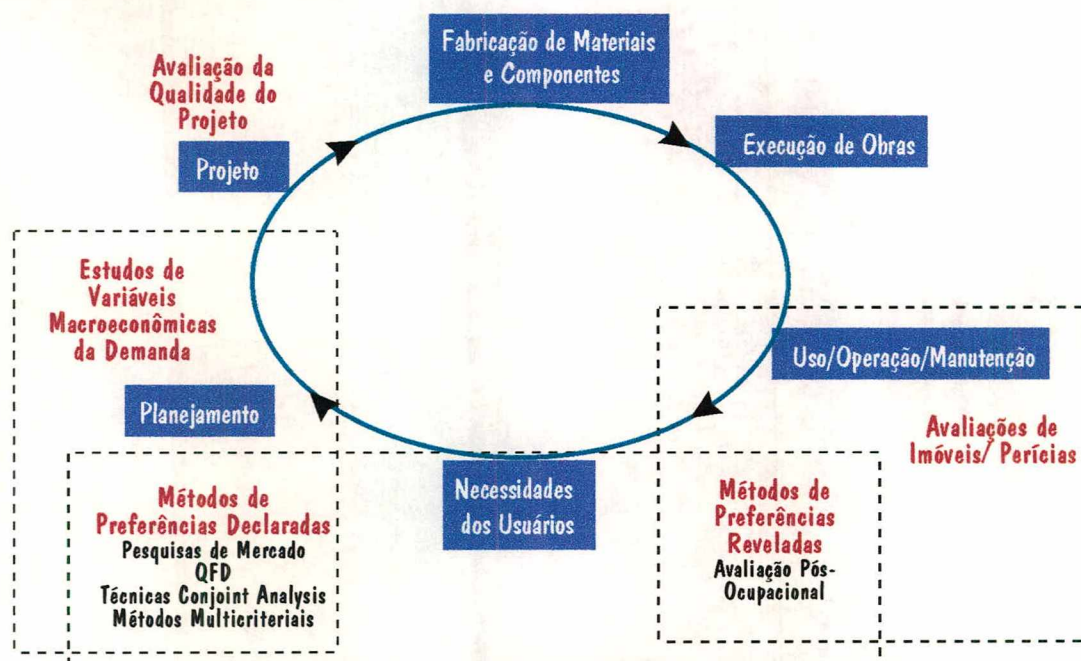


Figura 3.1 - Estruturas de dados imobiliários em relação às etapas do processo construtivo (Adaptado de Souza *et al.*, 1995; Paulino *et al.*, 1995)

A seguir, serão descritos os principais aspectos conceituais e metodológicos que fazem parte destes estudos mencionados. Uma ênfase maior é dada aos estudos que utilizam-se de metodologias com a efetiva participação do cliente, desde o planejamento do empreendimento até a etapa de uso e manutenção do imóvel.

3.4.1. PLANEJAMENTO DO EMPREENDIMENTO - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA DO MERCADO IMOBILIÁRIO

As informações quanto à demanda do mercado imobiliário podem ser obtidas ao nível de variáveis macroeconômicas através dos estudos de formação de preços, no período que antecede a concepção do empreendimento, ou ainda ao nível microeconômico, na etapa de planejamento (com informações obtidas através de clientes

potenciais) ou na etapa final de uso e manutenção (através dos usuários dos produtos entregues).

No início do processo de planejamento de um empreendimento, a avaliação da oportunidade do negócio deve abranger as análises das condições sócio-econômicas locais, das tendências demográficas, a definição do produto e a identificação da demanda potencial⁷. A identificação da demanda específica em relação ao empreendimento em lançamento pode ser feita através de métodos de previsão baseados em tendências passadas ou em levantamentos de intenção de compra (Freitas, 1995).

Os estudos macroeconômicos de demanda e formação de preços no mercado imobiliário utilizam-se de variáveis sócio-econômicas tradicionalmente empregadas em estudos econométricos da economia da habitação, tais como o crescimento demográfico, o preço das residências, os aluguéis, a renda e os custos de construção, entre outras, para explicar a formação dos estoques habitacionais (Balarine, 1995).

Estes estudos baseiam-se em informações de censos demográficos, pesquisas nacionais por amostra de domicílios, pesquisas de orçamentos familiares (provenientes do IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia Estatística) e ainda dados levantados junto a prefeituras municipais (Balarine, 1995). O conhecimento gerado por estes estudos diz respeito ao comportamento e efeitos de cada indicador que expressa a conjugação dos fatores que afetam a formação dos estoques habitacionais. A partir deste conhecimento são geradas hipóteses que visam auxiliar a execução de programas governamentais de orientação social quanto à formação de estoques habitacionais (Balarine, 1995).

3.4.2. VARIÁVEIS FORMADORAS DO VALOR DO IMÓVEL - AVALIAÇÕES E PERÍCIAS

Tais estudos buscam avaliar atributos de preferência dos clientes⁸ quanto à aquisição ou locação de imóveis através de análises estatísticas das correlações existentes entre estes atributos e os seus preços (Franchi, 1991; González, 1993).

⁷ Segundo Porter (1991), a demanda relativa a um produto industrial pode ser afetada por variações que as sociedades enfrentam no decorrer do tempo quanto aos estilos de vida, gostos pessoais, filosofias e condições sócio-econômicas da população.

⁸ As metodologias utilizadas fundamentam-se em informações coletadas sobre preços correntes no mercado imobiliário e valoração dos atributos envolvidos na análise, podendo incluir as opiniões de construtores, corretores e (não necessariamente) de usuários.

O valor de um imóvel ou de um direito sobre o mesmo é determinado tecnicamente abrangendo inúmeras situações tais como operações de compra e venda, inventários, aluguel, entre outros. O preço do imóvel relaciona-se com o fluxo de serviços de habitação que este imóvel gera, ou seja, com suas características como localização, área, número de quartos, padrão dos acabamentos, disponibilidade para ocupação, entre outras variáveis que possam expressar aspectos qualitativos e quantitativos das unidades avaliadas.

3.4.3. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO PROJETO

Vários trabalhos desenvolvidos no âmbito da construção civil enfocaram a importância da qualidade do projeto, especialmente pelo já comprovado índice de falhas e não conformidades, além de problemas de uso, originados nesta etapa⁹ (Hammarlund & Josephson, 1992; Picchi, 1993; Cambiaghi, 1994).

A qualidade do projeto segundo Melhado & Violani (1992) abrange quatro conjuntos de avaliação de acordo com os participantes envolvidos no processo: [i] alcance dos objetivos do empreendedor (imagem no mercado, retorno dos investimentos); [ii] realização profissional e pessoal do projetista (sucesso do edifício construído e entregue); [iii] cumprimento das funções de execução do construtor (potencial de economia, redução de dúvidas e desperdício) e [iv] a satisfação do usuário de acordo com suas intenções de consumo (envolvendo ainda o conforto, a segurança, a funcionalidade e os baixos custos de manutenção, entre outros).

Os métodos de avaliação da qualidade do projeto podem ser aplicáveis à qualquer tipo de obra tais como os métodos de análise custo-benefício, custo-eficácia, custo global, multicritérios e análise de valor; ou ainda específicos para edificações residenciais e/ou elementos constituintes da mesma, tais como os métodos SEL, QUALITEL e da Consistência Única. Salienta-se que nenhum dos mesmos utiliza a participação do cliente em sua operacionalização (Bezelga & Macedo, 1986).

Cabe ressaltar que um dos fatores apontados pela literatura como determinantes para a qualidade do projeto enquanto etapa responsável pelo

⁹ Segundo os estudos de Hammarlund & Josephson (1992) cerca de 50% dos custos externos da qualidade (aqueles que aparecem após a entrega da obra) originam-se do projeto. Outros estudos realizados em países europeus comprovaram a origem de 42 a 50% de não conformidades e problemas de uso e manutenção a partir da etapa de projeto (Picchi, 1993). Segundo Cambiaghi (1994) este índice chega até 70% dos problemas de não-qualidade, enquanto que para Abrantes (*apud* Brandão, 1997) cerca de 60% dos problemas de patologia na fase de uso decorrem da etapa de projeto.

desenvolvimento, organização, registro e transmissão de características físicas e tecnológicas a serem consideradas na fase de execução, constitui-se na necessidade de participação do usuário como agente interveniente do processo (Melhado, 1994).

Torna-se, portanto, necessário a avaliação da qualidade da habitação como um todo e a definição de características de projeto através de estudos que busquem uma maior aproximação com a demanda mediante a efetiva participação dos clientes.

3.4.4. IDENTIFICAÇÃO DAS PREFERÊNCIAS DECLARADAS DE CLIENTES POTENCIAIS

Segundo Silva (1995b) a identificação das necessidades a partir do usuário direto requer uma metodologia de abordagem sócio-psicológica ainda pouco comum ao processo construtivo, mas já largamente utilizada em outras indústrias através de métodos de pesquisa que buscam identificar características comportamentais e pessoais tais como atividades profissionais, de lazer, estilo de vida, além de detalhar atividades desenvolvidas no ambiente bem como as relações humanas delas decorrentes.

Entretanto, alguns autores já verificaram outros problemas relacionados à insuficiência de informações para a elaboração de projetos tais como o processo da tomada de decisão quanto à definição de características de projeto baseado somente em experiências pessoais da diretoria da empresa (em função da localização do empreendimento) ou ainda baseando-se no parecer das pessoas do setor de vendas ou limitando-se exclusivamente à opinião do projetista. Raramente, portanto, as decisões de projeto fundamentam-se em pesquisas de mercado que indiquem de forma clara as preferências do cliente (Picoral & Solano, 1995).

3.4.4.1. Pesquisas Mercadológicas

Silva (*apud* Jobim, 1997) aponta a existência de trabalhos de pesquisa de mercado desenvolvidos por empresas incorporadoras, que buscam analisar fatores de caráter micro-econômico, de forma localizada em zonas urbanas pré-delimitadas. Os fatores abordados referem-se às características da família, renda familiar e preferências quanto às características do produto, relativas aos equipamentos coletivos, localização e poucos aspectos da unidade particular.

As pesquisas de mercado constituem, portanto, em uma importante ferramenta de apoio na etapa que antecede a concepção do projeto, mais particularmente

na definição do programa de necessidades (*briefing* do produto). Nas diversas pesquisas mercadológicas realizadas recentemente (Freitas, 1995; Heineck & Freitas, 1997), a coleta de dados é feita através de entrevistas estruturadas cujo desenvolvimento baseou-se em estudos de caracterização do mercado imobiliário local. Tais pesquisas normalmente são realizadas em eventos específicos como salões ou feiras de imóveis, onde verifica-se uma maior concentração de clientes potenciais.

As atuais pesquisas de mercado tem por objetivo não apenas as preferências dos clientes potenciais, mas também os atributos aceitáveis dentro de uma visão que também considera os custos e a disponibilidade de recursos. A técnica utilizada busca caracterizar o perfil sócio-econômico dos entrevistados, bem como obter a preferência baseada na importância atribuída aos atributos, procurando relacionar tal importância com a disponibilidade financeira do potencial comprador¹⁰ ou ainda na forma de alternativas conflitantes que expressem decisões de projeto¹¹.

As pesquisas de mercado podem ainda ser utilizadas na identificação de preferências de um mercado específico ou requisitos e exigências dos clientes necessária para o desenvolvimento de outras técnicas tais como o QFD (*Quality Function Deployment - Desdobramento da Função Qualidade*).

O QFD constitui um método estruturado no qual as exigências do consumidor são traduzidas em especificações técnicas apropriadas para cada estágio do desenvolvimento do produto e do processo produtivo (Akao, 1983; Hauser & Clausing, 1988; Mallon & Mulligan, 1993; Eureka, 1992).

3.4.4.2. Técnicas de Preferência Declarada

As técnicas de preferência declarada - *Stated Preference Methods* - originaram-se das pesquisas de mercado, nos anos 70, sendo amplamente aplicadas na identificação de preferências de clientes frente a uma série de alternativas e a sua disponibilidade de pagamento pela melhoria em produtos e/ou serviços (Bins Ely, 1997).

Conhecidas como *Conjoint Analysis* pelos pesquisadores da área de *marketing*, estas técnicas utilizam declarações de preferências de clientes, dado um

¹⁰ Busca-se estimar a importância dada pelo cliente questionando a disponibilidade do mesmo em pagar pelo atributo em questão (muita importância - pago; pouca importância - pagaria pouco; nenhuma importância - não pago por este atributo).

¹¹ O cliente é convidado a escolher entre alternativas que indicam decisões de projeto tais como: despensa ou lavabo; sala de estar maior sem sacada ou menor com sacada; lavabo ou segunda suíte, entre outras.

conjunto de opções, com o objetivo de estimar funções utilidade (Kroes & Sheldon *apud* Freitas, 1995).

Freitas (1995) utilizou técnicas de preferência declarada para modelar o comportamento de clientes do mercado imobiliário, após ampla revisão de vários trabalhos sobre variáveis que influenciam a formação de valor do imóvel e um levantamento dos atributos mais oferecidos no mercado imobiliário. Tais atributos foram agrupados em conjuntos que buscaram abranger o maior número possível de fatores de interesse - conhecidas como macro-variáveis da tomada de decisão¹²: [i] área do apartamento; [ii] preço; [iii] área de lazer; [iv] padrão; [v] equipamentos e [vi] a variável localização que contribui com fundamental importância na valorização e escolha do imóvel.

Salienta-se que, para a utilização da técnica, um pequeno número de atributos conflitantes deve ser oferecido à escolha do cliente, daí a necessidade em agrupar todos os fatores capazes de agregar valor ao futuro usuário em subconjuntos que possam ser tratados pela técnica.

Outras metodologias também permitem o conhecimento da hierarquização dos atributos imobiliários segundo a visão dos clientes tais como as metodologias multicritérios de apoio à decisão.

Entre as aplicações das metodologias multicriteriais na determinação da escolha de uma nova habitação, podem ser citadas com maior ênfase: [i] no apoio à tomada de decisão de um único comprador ou um grupo de decisores que compartilhem preferências semelhantes (Oliveira & Freitas, 1997) e [ii] como um método de análise das preferências e características da habitação que determinam a escolha final, tal como o método DPN¹³ - *Decision Plan Net* (Floor & Van Kempen, 1997).

Entre as desvantagens dos métodos, pode-se citar o mesmo risco apresentado pelas metodologias de preferência declarada: pressupõe-se que os respondentes agem de forma coerente como se estivessem fazendo uma escolha real. Além disso, as metodologias multicriteriais que buscam identificar a hierarquização dos

¹² Segundo Paulino *et al.* (1995) muitos atributos podem ser embutidos dentro destas macro-variáveis, especialmente aqueles que constituem uma consequência natural da habilidade do projetista ou das características locais do empreendimento.

¹³ O DPN aplica-se em duas situações diferentes: decisão ao nível de atributos e decisão ao nível de alternativas. O DPN ao nível de atributos aplica-se em relação à escolha por parte do comprador quanto às características fundamentais da futura moradia. O DPN ao nível de alternativas refere-se à decisão entre as diversas opções potenciais do mercado (Park *et al.*, 1981).

atributos possuem uma aplicação de considerável consumo de tempo e a necessidade de se utilizar *softwares* específicos e pacotes estatísticos mais sofisticados.

3.4.5. IDENTIFICAÇÃO DAS PREFERÊNCIAS REVELADAS DOS USUÁRIOS - AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO

As metodologias utilizadas para identificar as preferências em relação aos atributos da habitação a partir do ponto de vista de usuários são conhecidas como métodos de preferência revelada. Os dados obtidos a partir desta metodologia revelam a preferência dos clientes baseadas na escolha real a partir de alternativas já conhecidas. Ao contrário da preferência declarada que permite a incorporação de cenários hipotéticos para estimar as preferências, os métodos de preferência revelada baseiam-se nas escolhas efetivas dos usuários, ou seja, como realmente processou-se a escolha (Bins Ely, 1997).

Tal metodologia é definida por alguns autores como pesquisas retrospectivas, devido ao seu fundamento no comportamento atual e real dos entrevistados (Clark & Onaka, 1983; Floor & Van Kempen, 1997). Com base nesta característica de retrospectão, a metodologia também se aplica a estudos investigativos sobre moradias anteriores e questões de avaliação e comparação com outras habitações.

O uso de métodos e técnicas para obtenção de dados sobre o ambiente construído a partir do julgamento de usuários constitui-se no fundamento da Avaliação Pós-Ocupação (APO), cujos principais aspectos serão apresentados a seguir.

3.4.5.1. Conceituação

A avaliação pós-ocupação (APO) é uma metodologia que busca avaliar o desempenho de ambientes construídos e, a partir da determinação dos erros e acertos de projeto no objeto de estudo avaliado, propiciar conhecimento, diagnóstico e diretrizes para produção (projeto e construção) e consumo (uso, operação e manutenção) de ambientes semelhantes. Sua importância encontra-se essencialmente baseada no ponto de vista daqueles que usam os espaços edificados (Zimring, 1987, 1989; Preiser *et al.*, 1988; Becker, 1989; Ornstein & Roméro, 1992; Reis & Lay, 1994 e 1995).

O que difere a APO de outras metodologias¹⁴ tais como as que se detêm

¹⁴ Wener *apud* Lay & Reis (1994) salienta a diferença entre as avaliações pós-construção e pós-ocupação. As avaliações que visam garantir a satisfação das necessidades dos usuários são consideradas avaliações pós-construção, tais como as avaliações técnicas de edificações; enquanto que as avaliações pós-ocupação utilizam o grau de satisfação dos usuários como critério de desempenho do ambiente construído.

nas questões relativas ao projeto e à construção, é que além de analisar a memória da produção da edificação, prioriza aspectos de uso, operação e manutenção, tendo como metas gerar conhecimento sistematizado sobre o ambiente e as relações ambiente-comportamento. Busca-se, dessa forma, que novas decisões sejam tomadas com base no conhecimento das conseqüências de decisões passadas.

Inúmeras são as influências técnicas e contextuais da APO sobre as decisões de planejamento, conforme podem ser visualizadas na Figura 3.2, a seguir.



Figura 3.2 - Influências técnicas e contextuais da APO sobre as decisões de planejamento (adaptado de White, 1989)

Os recentes avanços nas pesquisas realizadas e a sua crescente influência no planejamento e implementação de projetos têm gradualmente provocado a associação do conceito de APO com a definição de serviço para o cliente, segunda uma visão mais holística (White, 1989).

Um breve histórico sobre as pesquisas de APO ao nível internacional e no cenário nacional encontram-se apresentadas em anexo neste trabalho (Anexo 1).

3.4.5.2. Caracterização dos Níveis de Avaliação

De acordo com a profundidade e objetivos da pesquisa, bem como seu tempo de realização e recursos disponíveis, podem ser estabelecidos três níveis de APO (Preiser, 1989; Preiser & Postell, 1993):

- APO indicativa - avaliação de curto prazo, caracterizada por rápidas visitas exploratórias, entrevistas com usuários selecionados e indicações de aspectos positivos e negativos do ambiente;

- APO investigativa - avaliação de médio prazo que engloba o nível anterior utilizando critérios de desempenho explícitos;

■APO diagnóstica - avaliação de longo prazo que exige maior nível de recursos; utiliza técnicas sofisticadas de medidas correlacionadas com as respostas dos usuários.

3.4.5.3. Avaliações Pertinentes

A avaliação de desempenho ambiental pode ser definida como o somatório das avaliações de diversos elementos de desempenho, podendo-se enfatizar um ou outro elemento dependendo do objetivo específico do estudo avaliativo. Entre os elementos de desempenho mais freqüentemente avaliados podem ser citados os técnicos, funcionais e comportamentais.

As avaliações de elementos técnicos compreendem a avaliação de conforto ambiental, materiais ou qualquer outro elemento que possa afetar a saúde, segurança e bem-estar dos usuários. As avaliações funcionais abrangem a avaliação de acessibilidade, segurança, flexibilidade, ou qualquer outro elemento que interfira no desenvolvimento das atividades no ambiente. As avaliações comportamentais compreendem a avaliação dos elementos que relacionam as atividades e a satisfação dos usuários com o ambiente construído.

Segundo Rabinowitz (1984), os fatores técnicos constituem o ambiente de fundo das edificações, muitas vezes despercebido pelas ações e comportamento dos usuários, os quais pressupõe um alto nível de desempenho desse ambiente. Por sua vez, os fatores funcionais, que apoiam as atividades dentro da edificação, constituem o objeto de maior atenção por parte dos usuários. Enquanto que os fatores técnicos e funcionais produzem resultados sem envolvimento com valores e filosofias, relacionando-se com objetivos e requisitos bem conhecidos, os fatores comportamentais possuem uma estrutura conceitual focalizada nas respostas dos usuários.

As principais dificuldades das avaliações comportamentais encontram-se na complexidade em estabelecer e medir a correlação entre ambiente físico e comportamento resultante do usuário, especialmente por serem voluntárias. Uma outra complicação a respeito das avaliações comportamentais diz respeito ao efeito reduzido dos estímulos ambientais sobre o comportamento através do hábito, ou seja, o contato constante com o ambiente acaba por gerar efeitos de saciedade.

Os métodos mais comumente utilizados para pesquisa de campo são: [i] observações¹⁵ - avaliação visual do ambiente, apropriada para detectar o que acontece e como funciona o espaço, estabelecendo validade para outros métodos; [ii] levantamentos físicos - investigam o ambiente construído diretamente quanto ao seu desempenho, podendo incluir ou não o uso de aparelhos; as medições devem ser comparadas a padrões e/ou critérios de desempenho, tais como a percepção dos usuários; [iii] entrevistas - apropriadas para qualquer tipo de população, permite uma abordagem mais aprofundada, facilita a compreensão do contexto do questionamento, não possui a obrigação da representatividade ou análise estatística das informações; [iv] questionários - buscam medir informações comparáveis e quantificáveis, permitindo a coleta de um grande número de dados a serem analisados estatisticamente (Zimring, 1987; Reis & Lay, 1994 e 1995; De Laval, 1996) .

Entre outras técnicas pertinentes, porém ainda menos usuais, pode-se citar: [i] a técnica do *focus group*, com aplicação em pesquisas de *marketing*, pesquisas em APO é em pesquisas pré-projeto (PDR - *Pre-Design Research*); [ii] a técnica da simulação, a qual aplica-se somente a pesquisas pré-projeto (Bechtel, 1989) e [iii] o mapa comportamental, que permite, por exemplo, associar a identificação de padrões e frequência de comportamentos a tipologias arquitetônicas (Ornstein *et al.*, 1995).

3.4.5.4. Condicionantes da Pesquisa de APO

Segundo os pesquisadores da área, diversos fatores podem comprometer a qualidade das pesquisas e de seus resultados, entre eles os preconceitos que cercam a avaliação, a consistência das informações disseminadas e recebidas, a relação pesquisador-entrevistado e ainda as condições sócio-econômicas e políticas da avaliação pós-ocupação.

Del Carlo & Ornstein (1990) relacionam os condicionantes da pesquisa com os chamados preconceitos e mitos da avaliação, que derivam do ainda baixo relacionamento social do usuário e do medo da avaliação, entendida como sinônimo de repressão, fruto de barreiras criadas pelos próprios agentes produtores e usuários.

Outros condicionantes que dizem respeito à operacionalização da pesquisa são a seguir relacionados: participação reduzida e baixa receptividade dos usuários;

¹⁵ As observações podem ser simplesmente exploratórias tipo *walkthrough* ou ainda usadas de modo mais preciso, por amostragem, podendo ser associada a técnicas de fotografias em intervalos regulares (Ornstein *et al.*, 1995).

dificuldade de comunicação entre avaliadores e usuários e entre avaliadores e projetistas; qualidade precária das informações devido ao baixo envolvimento dos usuários ou da falta de conhecimento da técnica por parte dos avaliadores; falta de imparcialidade do avaliador e ainda baixa disseminação de literatura relativa à APO para leigos (Ornstein & Roméro, 1992).

Cabe ainda ressaltar o fato da aplicação de APO poder perturbar as atividades cotidianas do ambiente envolvido, sendo evitada ou não bem recebida. Além disso, as etapas de uso, operação e manutenção encontram-se muito menos consolidadas na sociedade do que as etapas de projeto, planejamento e construção (Ornstein & Roméro, 1992).

Um outro condicionante refere-se à baixa frequência de avaliações realizadas por profissionais da área devido à insuficiência de informações pertinentes. Para McLaughlin (1997), apesar da importância altamente difundida e comprovada da APO, pode-se perceber ainda um baixo número de avaliações na área. Segundo o autor, a baixa frequência de avaliações deve-se em muito ao fato de vários profissionais possuírem a impressão de que a avaliação implica na utilização de técnicas complicadas e caras. Outra falsa impressão diz respeito ao medo de alguns projetistas de que a avaliação possa expor defeitos de projeto que possivelmente muitos usuários não perceberiam (Zimring & Welch, 1988).

3.4.5.5. Benefícios da Avaliação

Segundo Preiser *et al.* (1988) dependendo dos objetivos que envolvem a APO, os seguintes benefícios podem ser estabelecidos: [i] a curto prazo: identificação e solução de problemas de urgência, melhorias de utilização do espaço, envolvimento dos usuários no processo de avaliação; [ii] a médio prazo: economia de custos, adaptação de estratégias organizacionais incluindo novas políticas de atendimento ao cliente e [iii] a longo prazo: formação de bases de dados, estabelecimentos de critérios, padrões e parâmetros de avaliação, entre outros.

A avaliação pode ser vista como uma extensão do relacionamento com o cliente após a conclusão do período construtivo, constituindo em uma oportunidade de demonstração da importância do usuário (Rosenheck, 1996).

3.4.6. MODELOS INTEGRADOS DE PREFERÊNCIA REVELADA E DECLARADA

A literatura apresenta alguns estudos que buscaram construir modelos integrados de preferência revelada e preferência declarada. Hensher (*apud* Freitas, 1995) propõe um método cuja definição da situação de escolha requer variáveis com características complementares e que encontram-se relacionadas com resultados dos dois métodos. Outra proposta de integração foi estabelecida por Kroes & Sheldon (*apud* Freitas, 1995) na qual utilizam-se métodos de preferência declarada para estimar razões de troca na função utilidade e, posteriormente, agregam-se dados de preferência revelada para compor o modelo final.

Um outro estudo buscou utilizar ambas as metodologias de preferência revelada e declarada na definição de um modelo para escolha da habitação (Tu; 1996). O processo de escolha da habitação constituiu-se de dois estágios: a escolha dos atributos que definem grupos de habitação (chamados de elementos chave) através de preferência revelada e a escolha de atributos mais específicos que identificam a moradia dentro de um setor específico (elementos não chave), utilizando informações provenientes de preferências reveladas e declaradas. Entre as suas principais conclusões, a autora salienta a melhor adequação do uso de preferências declaradas em relação às reveladas quando se pretende obter as reais preferências dos compradores. Percebe-se que a escolha destes elementos não-chave encontra-se totalmente influenciada pela disponibilidade financeira do comprador ou ainda pela oferta do mercado. Desta forma, a moradia escolhida nem sempre reflete a escolha ideal segundo as preferências dos clientes e sim, a mais próxima do ideal dentro das opções ofertadas pelo mercado.

3.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

A crise que atingiu o subsetor edificações estabeleceu novos condicionantes para a sobrevivência das empresas no mercado: a qualidade da habitação e a fidelidade do consumidor, posteriormente consolidados a partir do lançamento da série de normas ISO 9000 e a promulgação do Código de Defesa do Consumidor.

A filosofia da qualidade total estabelece a satisfação dos clientes como elemento chave da gestão e a necessidade de integração entre todas as relações que cercam o processo produtivo. Sob este contexto, a retroalimentação do processo encontra-se intimamente relacionada à identificação das preferências e requisitos dos clientes potenciais.

Entre os vários estudos que constituem fontes de informações de dados imobiliários, apenas as pesquisas mercadológicas, que buscam coletar as preferências declaradas de clientes potenciais, no período que antecede a concepção do empreendimento e as técnicas de preferências reveladas, como as metodologias de pós-ocupação, que identificam o ponto de vista de usuários durante a fase de uso e manutenção da habitação, utilizam a efetiva participação do cliente em seu processo operacional.

Apenas a avaliação pós-ocupação, dentre as várias metodologias discutidas, fornece subsídios para a identificação dos fatores que influenciam na formação da satisfação residencial, permitindo a avaliação do desempenho através da visão do usuário. Cabe apenas salientar que, em pesquisas de satisfação, como mencionado anteriormente segundo o contexto do *marketing*, torna-se necessário também a consideração das expectativas, além da avaliação do desempenho percebido do produto. Neste ponto, as pesquisas de mercado apresentam uma melhor adequação para a identificação de características pessoais que expressem as expectativas dos clientes, por utilizarem de dados declarados sem a interferência da oferta do mercado.

Pressupondo a relação causal em que a avaliação da satisfação engloba a avaliação da qualidade, o conhecimento da qualidade do produto do processo construtivo é de fundamental importância para a compreensão da satisfação residencial. Conforme definido anteriormente, segundo a literatura de *marketing*, a formação da satisfação pressupõe a consideração de desempenho e expectativas. As discussões apresentadas buscaram relacionar a qualidade do produto ao conceito de desempenho. A formação das expectativas encontra-se relacionada a outras variáveis tais como experiências com outras moradias, ciclo de vida familiar e processo de mobilidade residencial, que constituem o objeto de discussão do capítulo seguinte.

*“O espaço é
a dimensão escondida do comportamento,
através da qual nos comunicamos
uns com os outros.”*

G. T. MOORE

Capítulo 4

HABITABILIDADE, SATISFAÇÃO E MOBILIDADE RESINDEICIAL

Este capítulo apresenta inicialmente a caracterização da habitabilidade, sua conceitualização e os aspectos que a determinam. Posteriormente o significado da habitação e sua relação com atitudes e valores humanos são estabelecidos, bem como as funções do ambiente residencial e o processo de adaptação da moradia aos novos padrões sociais, provenientes das alterações da estrutura familiar contemporânea. O conhecimento do uso e significado da habitação permite a compreensão das relações entre ambiente construído e comportamento humano, objeto de estudos relacionados à funcionalidade da edificação e à psicologia do usuário.

O estudo do simbolismo das edificações e das necessidades e percepções ambientais fornece a medida da compreensão do processo de formação da satisfação residencial. Por fim descreve-se um número significativo de estudos que utilizaram a satisfação como uma variável interveniente dos processos de mobilidade residencial.

4.1. HABITABILIDADE E HABITAÇÃO

As questões que dizem respeito à moradia envolvem aspectos que vão além do conceito de abrigo. A habitabilidade é influenciada não somente por elementos ligados à engenharia do ambiente, mas também por aspectos culturais, sociais e comportamentais. Uma moradia adequada aos padrões de engenharia ou sob o ponto de vista do projeto não necessariamente implica em um ambiente satisfatório para os seus ocupantes. Uma casa pode ser somente uma única ligação numa cadeia de fatores que determinam a satisfação relativa das pessoas com suas acomodações e seu bem-estar como um todo (Onibokun, 1974).

Vários estudos realizados que buscaram avaliar a habitabilidade de ambientes construídos foram limitados quanto a sua conceitualização e os fatores que a determinam. Algumas pesquisas focalizaram os aspectos sociais e comportamentais, outros apenas os aspectos econômicos e políticos, alguns os aspectos ambientais e patológicos ou ainda os aspectos antropométricos do projeto arquitetônico. Contudo, poucos estudos sintetizaram todos estes vários aspectos, sua inter-relação e identificaram sua influência, individual ou conjuntamente quanto à satisfação dos usuários com suas moradias (Rapoport *apud* Soen, 1979; Onibokun, 1974).

Segundo Onibokun (1974) a definição da habitabilidade varia de acordo com as circunstâncias que a envolvem. Assim como a satisfação humana não pode ser absoluta, a habitabilidade de uma unidade residencial ou a satisfação de seus usuários

em um momento particular somente pode ser significativamente definida em termos relativos, preferivelmente do que em termos absolutos. Segundo este mesmo autor a habitabilidade é retratada como um conceito humano que envolve quatro subsistemas integrados: [i] o subsistema da moradia que envolve os atributos físicos do imóvel tais como qualidade dos pisos, pinturas, adequação do espaço para estudo e lazer, instalações; [ii] o subsistema ambiental que diz respeito aos atributos ligados à localização tais como distância à escola, comércio, trabalho, transporte, vizinhança e outros; [iii] um subsistema gerencial, relacionado a questões de compra/locação do imóvel, aspectos de limpeza e proteção do bairro onde situa-se a habitação e [iv] o subsistema do usuário, que constitui o recipiente dos *feedbacks* de todos os subsistemas, sendo, portanto, o foco central deste modelo conceitual de habitabilidade. O produto deste sistema constitui a moradia aceitável e adequada quanto às necessidades e expectativas dos usuários.

Segundo o autor, os principais atributos que interferem mais diretamente na satisfação dos usuários dizem respeito aos seguintes aspectos: adequação do espaço interno - número de quartos e sua área; disponibilidade de equipamentos dentro imóvel - facilidades de armazenamento; distância ao comércio; transporte; ausência de área de lazer e falta de privacidade dentro do imóvel (Onibokun, 1974).

Entre as limitações do trabalho, pode-se citar o fato da amostra utilizada ser constituída somente por donas de casa, cujo ponto de vista muitas vezes torna-se individualista, podendo não espelhar as percepções de toda a família. Além disso, existe a inadequação quanto à generalização dos resultados obtidos em relação a uma amostra específica, uma vez que outras características dos usuários, desconsideradas neste trabalho, tais como padrões de interação social, níveis de criminalidade na vizinhança, entre outros, podem afetar os conceitos de habitabilidade e influenciar a satisfação quanto à moradia em um determinado momento.

A habitabilidade também foi definida por Malard (*apud* Almeida, 1995) como a qualidade essencial composta por inúmeras características do edifício e do seu entorno, compreendendo três grupos de qualidades: [i] relativas à dimensão prática (responsável pela garantia da proteção); [ii] relativas às dimensões cultural e simbólica (que garantem a segurança e o conforto) e [iii] relativas aos aspectos funcionais (que viabilizam o uso do espaço nas atividades rotineiras).

Segundo Ornstein *et al.* (1995) a avaliação da habitabilidade do ambiente construído deve ainda considerar inúmeras variáveis relativas à estabilidade das

construções, conforto visual, higrométrico e acústico, segurança contra roubo e fogo, além das variáveis vinculadas ao conforto psicológico, questões de privacidade, domínio do território e aspectos culturais individuais.

4.1.1. CARACTERIZAÇÃO DA HABITAÇÃO

O termo moradia diz respeito a um conjunto de imagens e conceitos comumente relacionados à natureza material ou física de uma unidade habitacional, cujo significado varia entre os diversos grupos sociais de diferentes culturas. Esta complexa entidade define e é definida por um conjunto de fatores arquitetônicos, culturais, econômicos, sócio-demográficos, psicológicos e políticos que se alteram ao longo da vida, assim como as atitudes e os valores humanos.

Historicamente o objeto da habitação é a necessidade de habitar: proteger e abrigar contra as agressões da natureza física ou animal. Contudo sua função adquiriu novas designações ao longo dos anos, passando a significar a estrutura associativa dos seus habitantes, a família e as relações sociais (Picarelli *et al.*, 1992).

Para Richman (1979) o ambiente residencial é definido como a estrutura social e de serviços que suplementa a moradia promovendo a satisfação das necessidades individuais e familiares, interação social e desenvolvimento pessoal.

No espaço habitacional não existe somente a ocupação física do solo mas a sua apropriação através de uma ideologia, de uma escala de valores que estende-se do arquiteto, técnico, poder público e forças econômicas até o receptor, o usuário que moldará o arranjo espacial ¹⁶ conforme seus valores, necessidades e expectativas (Picarelli *et al.*, 1992).

Lawrence (1990) enfoca que uma unidade habitacional inclui mais do que dimensões físicas ou espaciais. Normalmente atribui-se um valor econômico à habitação ou um valor de troca, assim como são atribuídos valores sentimentais e simbólicos. Todos estes valores não são simplesmente expressos como individuais, mas sim, são valores adquiridos, reforçados e transmitidos por laços interpessoais entre parentes ou membros de um mesmo grupo social.

¹⁶ A produção da habitação é complementada em seu arranjo interno. A habitação estrutura ao lado do mobiliário um complexo sistema de objetos determinados pelos parâmetros do consumo nas sociedades industriais. Nesta visão a habitação representa também a ideologia do consumo através dos revestimentos e acabamentos cuja importância acaba sendo maior do que o próprio espaço que a define, criando condições para certas peças do mobiliário ou eletrodomésticos ou ainda ampliando-se para garantir a necessidade de outros arranjos criados pelo próprio sistema de objetos do qual faz parte (Picarelli *et al.*, 1992).

O significado e uso de um ambiente construído não são intrínsecos a um grupo de características físicas. Este princípio indica que não existem padrões estáticos absolutos que permitam compreender os aspectos qualitativos da habitação. Apesar de que padrões absolutos parecem garantir a definição qualitativa de moradia, quando tais padrões são analisados, historicamente se percebe que os mesmos são definidos por parâmetros econômicos, tecnológicos e políticos ao invés do estilo de vida dos seus residentes (Lawrence, 1990).

As dimensões qualitativas da habitação somente podem ser entendidas em termos de condições contextuais da moradia, que não podem ser limitadas a um local e à avaliação de materiais. Os aspectos qualitativos da moradia têm como indicadores algumas variáveis tais como fatores sociais, características demográficas, aspectos relacionados à segurança e à ergonomia da habitação, fatores humanos individuais, escolha e mobilidade residencial (Lawrence, 1990).

Segundo Amos Rapoport (1969) a habitação deve ser vista como uma instituição e não apenas uma estrutura, criada para atender a uma série de propósitos, cuja função transcende os conceitos físicos e utilitários. A provisão de abrigo constitui-se na função passiva da habitação, enquanto que seu propósito maior é a provisão de um ambiente mais apropriado ao bem-estar familiar, ou seja, uma unidade social de espaço.

4.1.2.O VALOR DA HABITAÇÃO E AS NECESSIDADES HUMANAS HABITACIONAIS

O conceito de valor, segundo a teoria econômica, onde o termo é mais largamente utilizado, pode ser classificado em dois tipos: o valor de mercado e o valor de uso. O valor de mercado é expresso pelo preço que um objeto pode render ao ser vendido no mercado. O valor de uso é definido como a habilidade que o objeto possui de satisfazer certas necessidades humanas (Canak *et al.*, 1980).

Outro significado para o termo valor, que não o de propriedade de um objeto, representa um elemento fundamental da cultura humana, mais fortemente difundido nas ciências sociais: a noção do que é desejável, que influencia intenções e objetivos humanos. Valores são elementos da consciência pessoal que servem como critérios para seleção de alternativas de ações: são abstratos e permanentes padrões do comportamento humano (Kluckhohn *apud* Canak *et al.*, 1980).

Para Canak *et al.* (1980) qualquer avaliação da qualidade de habitações deve levar em consideração valores concretos, satisfazendo dois tipos de necessidades humanas: vitais e sócio-psicológicas. As primeiras relacionam-se com as propriedades

físicas da habitação (tais como proteção) e aspectos fisiológicos que relacionam-se com condições básicas do bem-estar (tais como descanso, alimentação e higiene). As necessidades sócio-psicológicas dizem respeito às condições de convívio social, lazer, informação e cultura, entre outras.

Segundo Clare Cooper (1975) as necessidades humanas em relação à habitação variam de família para família, de acordo com o seu estilo de vida e estágio no ciclo de vida familiar, podendo ser definidas do seguinte modo: [i] abrigo e segurança; [ii] fisiológicas; [iii] sociais e [iv] estéticas. Quanto à importância relativa das mesmas, pode-se citar o abrigo como a mais básica das necessidades ambientais humanas, seguida por segurança, conforto e conveniência, manutenção e praticidade da habitação. Por fim, a moradia passa a ser vista como um ambiente social e de auto-expressão e, por último, surge a preocupação com aspectos ligados à estética do imóvel e da vizinhança.

O conhecimento das necessidades humanas serve de pré-requisito para a avaliação da qualidade das habitações, tornando possível avaliar o grau com que o imóvel atende às mesmas.

4.1.3. O PROCESSO DE ADAPTAÇÃO DA MORADIA FRENTE ÀS ALTERAÇÕES DA ESTRUTURA FAMILIAR

Ao longo do tempo a função primordial de abrigo tornou-se cada vez mais complexa incorporando um estilo de vida renovável com as próprias condições geradas nesse ambiente em contínua transformação, decorrente das necessidades humanas contemporâneas (Ornstein, 1995).

Novas necessidades de ocupação foram especialmente originadas pelos novos princípios e valores da atual demanda comportamental. Os próprios padrões de desenvolvimento dos adultos alteraram-se nas últimas décadas, onde observa-se uma tendência ao casamento em idades mais avançadas, a diminuição do número de filhos por família e um maior índice de divórcios. Obviamente os padrões tradicionais persistem, mas eles coexistem com uma crescente variedade de estilos de vida alternativos e formas familiares (Gerson, 1983).

As alterações na estrutura social contemporânea têm sido também provocadas pelos processos de imigração, migração, industrialização e recessão econômica. Algumas condições principais também estimularam estes novos comportamentos tais como os avanços nas áreas de transporte e comunicações,

permitindo redução no tempo de acesso ao trabalho e lazer, além de tecnologias que podem induzir comportamentos contrastantes, como a possibilidade de realização do trabalho na própria residência.

As mudanças no comportamento feminino, como a posição que a mulher atualmente ocupa no mercado de trabalho, na economia e a tendência do nascimento dos filhos mais tarde têm paralelamente aumentado a diversidade de composições familiares. Além disso, durante as últimas quatro décadas a proporção de casais com ambos os cônjuges atuando no mercado de trabalho e pais ou mães solteiros que moram sozinhos aumentou significativamente.

Outro reflexo destas mudanças na estrutura social tradicional diz respeito aos ocupantes de uma mesma unidade residencial que podem constituir ou não uma família¹⁷, tais como pessoas solteiras que moram sozinhas ou grupos de amigos.

A flexibilidade dos grupos de moradores, seus princípios, valores e um repertório significativo de aspectos e tamanhos constituem o foco de pesquisas e estudos sociais (Arnould & Netting, 1982). Alguns destes estudos procuraram identificar o comportamento da demanda residencial relacionando-a com preferências por tipo de habitação (casa/apartamento) ou localização urbana (centro/periferia). Segundo Gerson (1983) os centros urbanos absorvem uma grande concentração de casais sem filhos, mães solteiras ou separadas e ainda de adultos solteiros. Este fator deve-se principalmente a dois motivos: historicamente os bairros residenciais distantes dos centros urbanos foram preferidos por famílias de constituição tradicional (pai, mãe e filhos ainda crianças); além disso o centro urbano torna-se mais atrativo em termos de acessibilidade ao comércio, escola, trabalho e transporte.

Wellman & Whitaker (*apud* Duvall, 1981) focalizaram as diferenças de comportamento entre moradores de edificações residenciais multifamiliares e moradores de casas e concluíram pela similaridade de atitudes e relacionamentos entre os dois grupos. Duvall (1981) desenvolveu uma pesquisa similar sobre os efeitos dos apartamentos no comportamento de famílias com crianças, porém vistos sob a perspectiva exclusiva da mãe. Entre os principais resultados pode-se citar um nível maior de insatisfação residencial entre as mulheres que moravam em apartamentos e a

¹⁷ O termo família pode se referir aos membros de uma mesma moradia ou ainda a um grupo de pessoas que possuem laços legais ou ainda compartilham recursos materiais, sociais e emocionais (Madsen, 1983). A literatura sobre formação familiar evidenciam com maior frequência as interações psicológicas do que as físicas entre os membros de uma mesma moradia (Arnould & Netting, 1982).

vinculação dos principais motivos da insatisfação com o bem-estar dos filhos, tais como a falta de quartos suficientes e a ausência de um local próprio para o lazer infantil.

Uma vez alterados os padrões familiares e as relações institucionais, o mercado imobiliário deve reposicionar-se através da oferta de novos projetos ou da adaptação de habitações já existentes¹⁸. Os novos ambientes residenciais devem permitir a ligação entre trabalho, habitação, instituições e serviços (Brown, 1983).

A moradia deve se tornar cada vez mais flexível para adaptar-se aos diversos estilos de vida¹⁹ que originam diferentes preferências ambientais, bem como adequar-se às mudanças geradas a partir de alterações no ciclo de vida familiar. A função do projetista é concretizar espaços abstratos em espaços arquitetônicos em todas as suas dimensões: funcional, estética e simbólica (Herbert, 1979).

Para as famílias contemporâneas o simbolismo de uma habitação pode ser mais permanente do que sua forma ou função. O conhecimento do que significa exatamente a habitação para as famílias permite a compreensão das relações entre ambiente construído e comportamento humano.

4.2. RELAÇÕES AMBIENTE-COMPORTAMENTO

Os estudos das relações ambiente-comportamento vêm sendo desenvolvidos de modo multidisciplinar nos últimos 25 anos, baseando-se na compreensão de que o ambiente construído e seu processo de produção e uso resultam de análise e devem expressar e interpretar a reação dos usuários, as necessidades humanas, atitudes, imagens e valores estabelecidos na sua própria cultura (Ornstein, 1995).

A crescente importância dos problemas ambientais aumentou a

¹⁸ O mercado imobiliário altera-se como resultado das mudanças na composição familiar e nas condições econômicas. Entre as novas formas de habitação pode-se citar o crescimento de favelas e de condomínios fechados nas grandes cidades.

¹⁹ Segundo Tohiguchi *et al.* (1987) os diversos estilos de vida existentes na sociedade refletem cada um dos segmentos do mercado atual tais como: [i] grupos de alta renda que consideram sua moradia um símbolo de *status*; [ii] trabalhadores ligados ao comércio ou à área técnica que consideram sua moradia um espaço destino ao lazer; [iii] grupos que escolham moradias tradicionais e primam pela praticidade do imóvel; [iv] pessoas modestas com atitudes conservadoras escolham moradias tradicionais e valorizam aspectos relacionados unicamente ao uso do imóvel; [v] pessoas com comportamento descuidado geralmente indiferentes à moradia e [vi] pessoas de renda baixa, cuidadosas, que escolhem moradias tradicionais.

necessidade de adquirir maiores conhecimentos sobre as relações complexas que regularizam as conexões do homem com seu ambiente físico. Uma contribuição específica nesse sentido surgiu da psicologia, disciplina que estuda o homem e seu comportamento, desenvolvendo a denominada psicologia ambiental²⁰, que estuda a relação entre o indivíduo e seu ambiente sócio-físico (Dobrowolny, 1985; Appleyard, 1977).

Rapoport (*apud* Cooper Marcus, 1977) estabeleceu três referenciais básicos para a compreensão das relações homem-ambiente: [i] percepção, ou como as pessoas enxergam os ambientes; [ii] cognição, ou como as informações percebidas são organizadas e [iii] avaliação, ou como uma pessoa ou grupo atribui valores a um ambiente particular e comportam-se de acordo com tal interpretação²¹.

Fatores externos e internos influenciam o comportamento, a percepção e a experiência humana. Os fatores externos englobam os fatores do ambiente físico, como temperatura e umidade, fatores sociais e culturais como regras de privacidade. Os fatores internos referem-se a condições fisiológicas, como saúde e o estado psicológico que determina a percepção de todos estes fatores (Cohen & Ryzin, 1984).

Os ambientes construídos não determinam o comportamento mas podem facilitar ou impedir a realização de inúmeras atividades na habitação²². Quando considera-se a performance de um ambiente, parte-se do ponto de vista do ambiente como suporte do comportamento humano.

Um modelo do comportamento ambiental desenvolvido por Altman (*apud* Moore, 1984) inclui três componentes principais: fenômenos de comportamento, grupos de usuários e ambientes (Figura 4.1).

²⁰ Uma das abordagens teóricas da psicologia ambiental é a psicologia ecológica que originou uma nova visão do comportamento humano, reconhecendo o comportamento e o ambiente como constituídos por unidades inseparáveis chamadas *behavior settings* (Baker *apud* Bechtel, 1987). O propósito essencial é o de compreender a relevância de cada unidade e transcrevê-la para o projeto, possibilitando a informação sobre comportamento necessária à programação de ambientes (Bechtel, 1987).

²¹ Rapoport ainda argumenta que as pessoas percebem de modo relativamente constante, organizam suas informações de uma maneira menos constante e avaliam e comportam-se (em relação a sua avaliação) de forma altamente variável.

²² As teorias do determinismo ambiental assumem que o ambiente físico sozinho determina satisfação e comportamento; o determinismo social pressupõe que o ambiente não possui nenhuma relevância em relação ao comportamento humano; modelos baseados na ecologia admitem que o comportamento é determinado somente por sistemas; outras visões mais anarquistas estabelecem que o indivíduo possui liberdade de escolha, informação, mercado livre e recursos ilimitados (Appleyard, 1977).



Figura 4.1 - Escopo da informação do comportamento ambiental (Fonte: Altman *apud* Moore, 1984)

O relacionamento usuário-ambiente pode ser evidenciado através de fenômenos subjetivos que ocorrem no processo de habitar: os fenômenos comportamentais.

As características fundamentais da habitação, chamadas de dimensões fenomenológicas podem ser expressas por fenômenos existenciais tais como a territorialidade, a privacidade, a identidade e a ambiência, que caracterizam necessidades humanas que precisam ser consideradas ao se conceber um ambiente construído (Figura 4.2) (Malard *apud* Almeida, 1995).

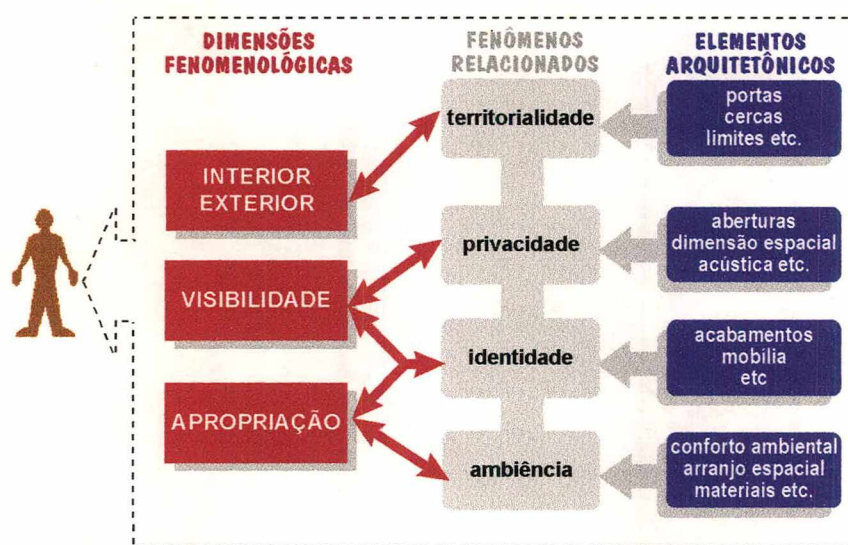


Figura 4.2 - Relações entre dimensões fenomenológicas, fenômenos relacionados e elementos arquiteturais (Adaptado de Almeida, 1995)

Entre as dimensões fenomenológicas, a característica interior/exterior refere-se ao estabelecimento de fronteiras responsáveis pela qualificação e diferenciação do espaço pelo homem e compreende mais diretamente o fenômeno da territorialidade.

A visibilidade está relacionada com o controle da exposição por parte do usuário e compreende os fenômenos da privacidade e a identidade. A apropriação²³ envolve a interação entre indivíduos e ambiente, onde o usuário atua moldando o espaço através da sua utilização; tal dimensão relaciona-se com os fenômenos da identidade e ambiência.

Entre os fenômenos, a territorialidade²⁴ refere-se à demarcação de limites, podendo envolver dois fatores: a personalização e a defesa do espaço. Tal conceito encontra-se ainda associado ao desempenho pessoal, à possibilidade de regular níveis de privacidade desejados e ao *status*. Os elementos arquitetônicos envolvidos nas demarcações são muros, grades, portas, paredes, entre outros (Ballast *apud* Ornstein, 1996; Malard *apud* Almeida, 1995). A possibilidade de personalização e defesa aumenta com a apropriação do espaço, reduzindo a possibilidade de crimes e vandalismo (Newman, 1973).

A privacidade pode ser definida como o processo de controle dos eventos interpessoais e a determinação da informação sobre si mesmo a ser fornecida²⁵. Pode ser associada ao conceito de espacialidade orientada e manifesta-se através dos seguintes elementos arquitetônicos: aberturas, disposição das peças e equipamentos, arranjo da mobília, acústica, entre outros (Moore, 1984; Altman, Rapoport *apud* Almeida, 1995).

A identidade relaciona-se com o conjunto das qualidades, crenças e idéias que constituem os valores de um indivíduo ou de um grupo. Encontra-se intimamente ligada à imagem que se quer transmitir e relaciona-se com todas as características que definem a aparência externa e interna do ambiente construído tais como acabamentos, textura, adornos e mobília, entre outros (Almeida, 1995).

A ambiência configura-se como o conjunto de fatores necessários para tornar um ambiente agradável, incluindo duas dimensões: uma relativa aos aspectos

²³ Segundo Bins Ely (1997) nos espaços privados a apropriação física está relacionada à noção de território, compreendendo duas etapas sucessivas ou simultâneas: [i] a organização do espaço - referentes aos modelos culturais de sociabilidade e [ii] o uso - o habitante caracteriza o seu espaço através da organização, decoração e manutenção.

²⁴ De acordo com Goffman (*apud* Bins Ely, 1997) os territórios podem variar segundo sua organização: [i] territórios fixos - geograficamente demarcados como a residência; [ii] territórios situacionais - ocorre um aluguel temporário por um tempo específico como mesas de restaurante e [iii] territórios egocêntricos - gravitam em torno de uma pessoa como objetos pessoais.

Segundo Altman (*apud* Ornstein, 1996) há três níveis de território: [i] primário (ex: casa); [ii] secundário (ex: sala de aula) e [iii] público (ex: trecho de parque).

²⁵ Na literatura prevalece a definição que a qualidade do projeto está intimamente relacionada com o adequado equilíbrio entre o individual e o comunitário. Vários autores expressam que a privacidade em relação ao entorno da moradia, como por exemplo vizinhança, é mais importante do que a privacidade interna, em relação ao círculo familiar (Clare Cooper, 1975; Soen, 1979).

mais subjetivos tais como materiais, cores e formas, e outra relativa aos aspectos mais objetivos, associados aos aspectos fisiológicos tais como conforto térmico, acústico, lumínico e antropométrico (Almeida, 1995). A ambiência vincula-se ainda com a apropriação, processo de recíproca interação entre o usuário e o espaço ambiental.

Além desses fenômenos, segundo Ornstein (1996) outros dois conceitos são freqüentemente analisados à luz das relações biunívocas ambiente construído e comportamento: espaço pessoal, que regula a proximidade das interações entre as pessoas e a densidade ocupacional, que diz respeito às dimensões mínimas da habitação e seus distintos ambientes, mobiliário e equipamentos (IPT *apud* Ornstein, 1996).

4.2.1. O COMPORTAMENTO DE PERSONIFICAÇÃO DO AMBIENTE

Segundo Reis (1995) muitos usuários desejam promover alterações na sua habitação relacionadas a vários fatores, tais como o tamanho da moradia, *layout* do projeto, funcionalidade e privacidade do imóvel, questões estéticas, definição de território, entre outros. Para Rapoport (*apud* Reis, 1995) o desejo de fazer alterações está fundamentalmente ligado a fatores simbólicos/estéticos, tornando-se uma forma de comunicação da identidade pessoal e social do usuário.

A moradia deve ser sensível às necessidades, expectativas e desejos dos usuários, podendo este promover alterações no projeto a fim de torná-lo cada vez mais adequado às suas aspirações, caracterizando dessa forma o processo de adaptabilidade natural das residências (Herbert, 1979; Rabeneck *et al. apud* Brandão, 1997).

Alguns autores defendem a importância da flexibilidade de projeto tanto na etapa inicial de concepção, permitindo alterações no desenho, quanto na etapa de uso, devido, especialmente, à necessidade contínua de novos sistemas de serviços, instalações e equipamentos. Este fato permitiria prolongar a vida útil das edificações uma vez que a inadequação de sistemas de serviços e sua incapacidade de adequar-se a novos padrões são apontadas como a maior razão de obsolescência (Farrel & Grimshaw *apud* Brandão, 1997).

Alguns estudos afirmam que a satisfação dos ocupantes de uma edificação pode ser negativamente afetada pelo aumento da vida útil do edifício, enquanto que o mero conhecimento por parte dos usuários sobre a possibilidade de fácil modificação ou adaptação, tal como uma decisão de *layout* reversível, propicia um aumento do nível de satisfação com a moradia (Ornstein, 1995).

A caracterização da residência através de um estilo pessoal pode ser atribuída à necessidade de territorializar. Um projeto satisfatório deve permitir adaptações ambientais por parte dos usuários, cujo processo de personalização da própria moradia pode assumir um caráter simbólico, manifestando-se como uma condição de *status*²⁶ (Soen, 1979; Ornstein, 1996).

Há evidências quanto à capacidade das edificações aumentarem ou diminuir os sentimentos de identidade e valores individuais, através da sua aparência e do grau de personificação permitido ao usuário. Várias expressões do desejo de identidade e territorialidade são percebidas nas moradias, especialmente em edifícios multifamiliares tais como a colocação de objetos pessoais na porta de entrada.

Este desejo de identidade pode influenciar inclusive na decisão pela mudança de moradia. Pesquisas realizadas com populações britânicas verificaram a relutância das mesmas em morar em edifícios multifamiliares, devido ao receio de que a similaridade de habitação e a ausência de uma aparência externa individualizada pudessem afetar sua personalidade (Raven, 1967). Para Bauer (*apud* Soen, 1979) os projetistas devem evitar a uniformidade, uma vez que as pessoas buscam o senso do único e a individualidade através da sua moradia.

Apesar do consenso de que muitos usuários desejam individualizar seu próprio ambiente, admite-se que os mesmos também aspiram por contatos sociais e o projeto pode facilitar ou prejudicar esta relação²⁷. Em alguns casos considera-se as atitudes e pontos de vista dos arquitetos como determinísticos²⁸ mas, geralmente, a edificação é vista mais como influenciadora do que determinante do comportamento.

A necessidade de privacidade tem implicações óbvias no desenho de unidades residenciais, entretanto tais necessidades diferem quanto ao nível de exigências pessoais. Apesar de não ser possível atender a todos estes níveis requeridos, alguns

²⁶ A flexibilização de projetos residenciais ainda pode ser valorizada pelas crescentes tendências dos chamados *home-offices*, que surgiram como consequência de alterações nos padrões de trabalho, minimizando as diferenças entre as atividades realizadas no escritório daquelas desenvolvidas no próprio lar (Brandão, 1997).

²⁷ Segundo Darke (1984), os projetos arquitetônicos são concebidos considerando apenas um limitado conjunto de tipos de moradores tais como constituições familiares tradicionais e pessoas idosas. Conflitos familiares ou disputas entre vizinhos não são considerados. Os residentes são vistos, em todos os casos, como indivíduos receptivos que anseiam pelo convívio comunitário.

²⁸ O termo determinista é usado como um jargão sociológico e diz respeito à influência do projeto arquitetônico sobre o bem-estar social. Alguns autores acreditam que o ambiente pode manipular e influenciar diretamente o comportamento dos seus usuários (Darke, 1984).

padrões são adotados quando da concepção do projeto, tais como a necessidade de privacidade em quartos, que aparece de forma mais evidente do que as exigências de privacidade em salas (Darke, 1984).

Os projetistas necessitam não somente de uma imagem das preferências dos usuários mas também do grau de prioridades dos mesmos. Atributos físicos podem mudar lentamente mas um comportamento social como os relacionamentos entre moradores estão provavelmente sujeitos a alterações mais rápidas, os quais requerem novos arranjos espaciais. A literatura aponta a maior probabilidade de uma mudança residencial do que uma alteração nas características humanas.

Cabe ainda ressaltar outros estudos que desempenharam um papel importante nas pesquisas sobre comportamento humano e ambiente tais como o estudo da forma e comportamento ou *gestalt*²⁹ (psicologia da forma), o *behaviorism* de Skinner e a questão dos movimentos aparentes de Wertheimer (Ornstein, 1995).

O conhecimento das relações entre ambiente construído e comportamento humano é essencial para a compreensão do processo de formação da satisfação residencial.

4.3. CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO RESIDENCIAL

4.3.1. CONCEITUAÇÃO DA SATISFAÇÃO

O conceito de satisfação residencial tornou-se um proeminente indicador empregado por pesquisadores de estudos de ambientes residenciais e analistas para três diferentes objetivos: [i] como parâmetro avaliativo do desempenho de habitações dos setores público e privado; [ii] como indicador da mobilidade residencial e [iii] para avaliar percepções de usuários quanto às inadequações do seu ambiente residencial, possibilitando a formulação de diretrizes para futuros projetos (Onibokun, 1973; Francescato *et al.*, 1989; Speare, 1974; Varady, 1983; Morris, 1976, Zehner, 1977, Lansing *et al. apud* Galster, 1987).

Segundo Canter & Kenny (*apud* Francescato *et al.*, 1989) a menos que se compreenda a exata função que um ambiente físico exerce no bem-estar pessoal, será extremamente difícil entender quais aspectos deste ambiente devem ser mensurados e

²⁹ O desenvolvimento da psicologia da forma (*gestalt*), no início do século, constitui-se no pressuposto teórico que permitiu o surgimento de pesquisas na área ambiente-comportamento na Europa, considerando o comportamento uma função interativa entre o sujeito e o ambiente em que está inserido (Ornstein, 1995).

demonstrar o significado de qualquer relação existente entre o ambiente e as ações humanas.

Segundo Lay & Reis (1993) o conceito de satisfação pode ser utilizado como critério de avaliação da habitação de duas maneiras principais: [i] na avaliação do desempenho de um determinado aspecto de desenho do ambiente habitacional a partir da avaliação do nível de satisfação do usuário com este aspecto; [ii] na determinação da correlação entre o nível de satisfação com um aspecto de desenho específico e o nível de satisfação com toda a unidade habitacional, estabelecendo assim o grau de importância deste aspecto na formação da satisfação residencial dos ocupantes.

Avaliar um ambiente é determinar seu desempenho a respeito de um critério. Entretanto, para se avaliar o ambiente, os múltiplos aspectos do desempenho ambiental devem ser primeiramente mensurados. O uso do objeto a ser avaliado determina os aspectos que devem ser considerados. Contudo, este processo envolve o valor atribuído por pessoa ou grupo social a cada um destes aspectos e ao ambiente como um todo. Surge então a necessidade de se estabelecer um critério que expresse os valores atribuídos ao ambiente e a seus aspectos: a satisfação residencial (Francescato *et al.*, 1989).

Canter & Rees (*apud* Francescato *et al.*, 1989) interpretaram a satisfação residencial como um reflexo do grau com que o ambiente atende aos objetivos dos seus usuários e conceberam em termos operacionais um índice da satisfação residencial com as respostas obtidas a partir das seguintes questões: [i] o quanto você encontra-se satisfeito em morar neste ambiente?; [ii] por quanto tempo você gostaria de morar neste local?; [iii] no caso de mudança, você gostaria de morar em um local semelhante ao atual?; [iv] você recomendaria este lugar para amigos que estão escolhendo uma nova moradia?

Segundo Farid & Al-Isa (1987) a satisfação residencial pode descrever o nível de contentamento experimentado por um indivíduo ou uma família em sua presente moradia enquanto que a aspiração residencial pode refletir o projeto e a qualidade de uma habitação desejados. Altos níveis de aspiração residencial juntamente com baixos níveis de satisfação residencial podem aumentar a demanda por novas habitações.

Segundo Soen, (1979) a satisfação dos moradores é expressa em função da diferença entre suas moradias anteriores e a atual. Além disso, o desejo de moradia está intimamente relacionado com a praticidade do imóvel e a disponibilidade financeira familiar.

A satisfação dos moradores depende fundamentalmente se a unidade habitacional corresponde às suas necessidades. Segundo Soen, (1979) essas necessidades básicas são uma função de dois fatores: [i] o estilo de vida familiar, que inclui cultura, educação, comportamento, condições sócio-econômicas e características pessoais dos integrantes da família e [ii] o estágio do ciclo de vida que os ocupantes se inserem.

Segundo Priemus (1986), a partir de padrões e valores individuais, do conhecimento pessoal do mercado imobiliário e experiências com moradias anteriores, os usuários desenvolvem uma imagem como a mais adequada situação residencial, considerada como a ideal dentro de uma estrutura de ofertas no mercado, dos limites financeiros disponíveis e de circunstâncias específicas. A diferença entre a satisfação com a situação residencial presente e a imagem desejada é denominada *stress*, que ocorre quando um organismo encontra-se inapto para ajustar alguma disfunção na sua relação com o ambiente. Este conceito adapta-se ao conceito de satisfação residencial de Burie (*apud* Priemus, 1986) definida como a orientação afetiva de um indivíduo a respeito de sua situação residencial pessoal, também correlacionada com outras variáveis tais como a satisfação com situações de trabalho, saúde, estudo, as imagens residenciais presente e desejada e as situações residenciais anteriores. Conclui-se dessa forma que o *stress* é inversamente proporcional à satisfação residencial.

Segundo Festinger (*apud* Priemus, 1986) as pessoas se esforçam para coincidir a imagem da situação residencial com a imagem aspirada através de duas opções: [i] ajustando sua imagem aspirada (adaptação passiva) ou [ii] alterando seu ambiente residencial (adaptação ativa). Salienta-se que um alto grau de satisfação residencial pode ser mais facilmente alcançado quando os dois processos são realizados conjuntamente (Priemus, 1986).

Outros estudos procuraram abordar aspectos mais específicos, que resultaram na relação da satisfação com inúmeros fatores. Moge e Morris (*apud* Soen, 1979) definiram a satisfação como uma variável dependente de um sistema de crenças e opiniões que os usuários possuem em relação a sua moradia, sendo o número de quartos um atributo de forte influência na formação da satisfação. Riemer (*apud* Soen, 1979) relacionou a satisfação com o valor do imóvel no mercado imobiliário. Vários estudos concluíram que a satisfação é fortemente influenciada pelas características da vizinhança e proximidade de parentes e amigos (Rossi *apud* Soen, 1979; Zehner, 1971). Reimer & Cottan e Back (*apud* Soen, 1979) relacionaram a satisfação com a unidade de área por ocupante da moradia. Chapin (*apud* Soen, 1979) apontou a disponibilidade de

espaço para diferentes usos como determinante da satisfação. Oates (*apud* Soen, 1979) relacionou o nível de satisfação dos moradores com o número de serviços disponíveis pelas autoridades locais. Gallogy conclui que a habitabilidade, praticidade do imóvel e aparência física do entorno são fatores decisivos para a satisfação (Gallogy *apud* Soen, 1979). Western *et al.* (1974) concluíram que a satisfação residencial depende de vários aspectos tais como facilidades de limpeza, alimentação e higiene, ventilação do ambiente, limpeza da vizinhança, disponibilidade de serviços relacionados ao transporte e segurança, entre outros.

4.3.2. MODELOS CONCEITUAIS DA SATISFAÇÃO RESIDENCIAL

Dois tratamentos conceituais de satisfação residencial emergiram como suporte empírico para vários trabalhos: a diferença entre ambiente aspirado e ambiente atual e modelos que integraram ambiente, comportamento e satisfação residencial. A base conceitual destes estudos apresenta grande semelhança com a definição do paradigma da desconfirmação da literatura de *marketing* descrito anteriormente.

Segundo a perspectiva da diferença entre ambiente aspirado e ambiente atual, as pessoas percebem atributos salientes do seu ambiente físico e os avaliam baseados em certos padrões de comparação, especialmente nos parâmetros do seu ambiente aspirado. O grau de diferença entre o ambiente atual percebido e o ambiente aspirado fornece a medida da satisfação. Salienta-se que características objetivas do ambiente e características pessoais dos usuários podem influenciar tais percepções e avaliações (Galster, 1987).

Os indivíduos constróem cognitivamente uma condição de referência para cada atributo particular da moradia. A quantidade e qualidade deste atributo específico dependerão das necessidades e preferências individuais. Se a situação presente é percebida como próxima à situação de referência, um estado emocional de satisfação se manifestará. Por outro lado, se existir um diferencial percebido entre as duas situações, duas alternativas são possíveis: [i] diminuir tal incongruência a partir de uma adaptação das necessidades, alterando as aspirações pessoais ou ainda redefinindo sua auto-avaliação do ambiente residencial presente ou [ii] mudar de moradia quando não é possível adaptar o contexto residencial atual. Obviamente, tal probabilidade difere entre moradores sob diferentes contextos. A habilidade para alterar características residenciais é condicionada pela renda ou limitações físicas dos moradores ou da própria estrutura residencial.

A formulação gráfica da teoria desenvolvida por Galster, bem como demais considerações metodológicas, encontram-se em anexo no trabalho (Anexo 2).

O outro modelo conceitual de satisfação residencial foi desenvolvido por Marans, Rodgers e Spreckelmeyer (*apud* Francescato *et al.*, 1989). Baseia-se na hipótese de que o comportamento é diretamente afetado por percepções e avaliações de atributos objetivos do ambiente e pela satisfação ambiental³⁰.

Azjen & Fishbein (*apud* Francescato *et al.*, 1989) mencionam que atitudes são consideradas por psicólogos como sistemas complexos que compreendem as crenças pessoais, seus sentimentos e ações em relação a um determinado objeto. Dentro deste contexto, a satisfação residencial pode ser entendida como uma avaliação global complexa, multidimensional que combina aspectos cognitivos, emocionais e intencionais.

O modelo proposto por Francescato *et al.* (1989) sugere um alto grau de interação entre variáveis ambientais objetivas e outras variáveis externas tais como características demográficas e pessoais (Figura 4.3). Isto permite concluir que dentro das mesmas condições ambientais, diferenças significativas na satisfação resultante podem ser originadas a partir de variações na idade, sexo, renda, educação, personalidade e *status*. A satisfação é apresentada como uma variável externa quando vista como um aspecto do comportamento.

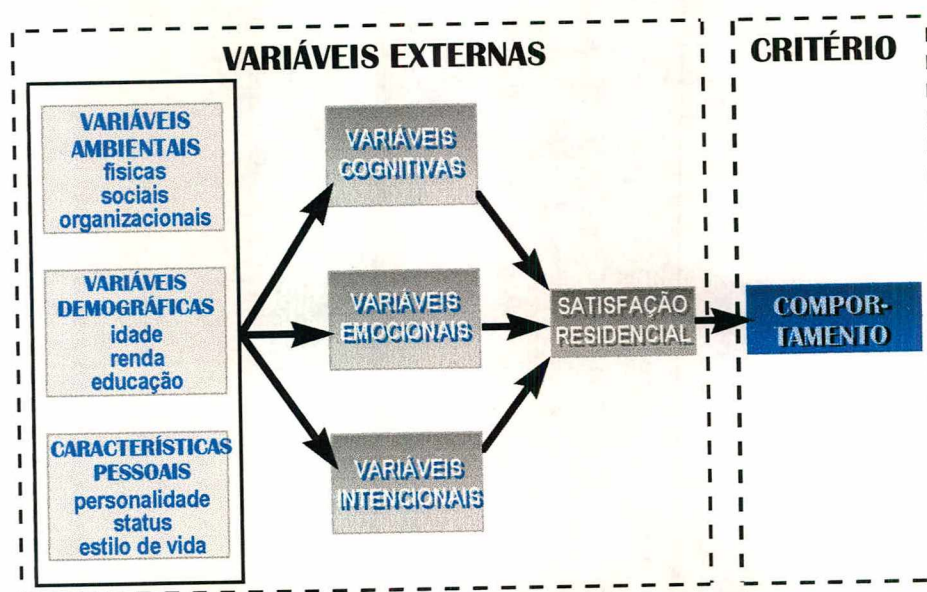


Figura 4.3 - Modelo da relação ambiente-satisfação-comportamento
(Fonte: Francescato *et al.*, 1989)

³⁰ Weidemann & Anderson (*apud* Francescato *et al.*, 1989) interpretaram a satisfação ambiental de usuários como a resposta emocional em relação a sua moradia, o sentimento positivo ou negativo que os ocupantes possuem em relação ao ambiente sócio-físico que habitam.

As variáveis externas vinculam-se a aspectos cognitivos (convicções), afetivos (emoções) e intencionais. As convicções relacionam-se ao ambiente físico, vizinhança, política comunitária, regras e práticas que tendem a estar fortemente vinculadas a comparações com experiências de outras moradias e expectativas futuras. As emoções englobam valores simbólicos relativos à moradia, incluindo comparações com residências prévias, senso de proteção, aspectos estéticos, entre outras conotações relacionadas às características físicas e sociais do ambiente presente, bem como expectativas e aspirações. As intenções envolvem motivação para mudança de moradia, interesse em participações em atividades organizacionais da comunidade, desejo de personificação do ambiente e atividades relativas à manutenção, segurança e proteção (Francescato *et al.*, 1989).

Segundo os autores, resultados de pesquisas empíricas demonstraram que aspectos objetivos como a localização, a densidade ocupacional, o tipo de imóvel (casa ou apartamento) foram menos significativos na formação da satisfação do que características sócio-demográficas incluindo renda, educação e estilo de vida. Cabe ainda salientar que, apesar de ser absolutamente necessária, a satisfação não é suficiente no que se refere a avaliações ambientais que devem incluir outros critérios tais como econômicos, ecológicos e tecnológicos (Francescato *et al.*, 1989).

A satisfação residencial também foi objeto de pesquisa em estudos sócio-demográficos nos quais esteve intimamente relacionada com o processo de mobilidade residencial.

4.4. O PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL

Um número significativo de estudos baseou-se na análise da mobilidade residencial. Variáveis tais como idade, estágio do ciclo de vida, grau de escolaridade, propriedade do imóvel, tempo de residência no imóvel e localização têm sido freqüentemente utilizadas nestes estudos.

O maior veículo conceitual utilizado nestes trabalhos consiste na definição de ciclo de vida familiar, representado por vários estágios caracterizados pelas mudanças na estrutura familiar desde a sua formação. Estudos de caráter geográfico, econômico, social, demográfico baseiam-se na importância do ciclo de vida na tomada de decisão quanto à mudança de moradia.

4.4.1.0 ESTÁGIO NO CICLO DE VIDA FAMILIAR COMO VARIÁVEL EXPLICATIVA DA MUDANÇA RESIDENCIAL

O conceito de ciclo de vida embasa teorias econômicas e sócio-geográficas, incluindo teorias sobre a constituição urbana e a mobilidade residencial. Nestes estudos, apesar das correlações significativas entre mobilidade e características dos ocupantes apresentadas, pode-se verificar, contudo, dificuldade quanto à conceituação de ciclo de vida quando da modelagem do comportamento de mudança.

4.4.1.1. O Conceito de Ciclo de Vida Familiar

Nos estudos sobre mobilidade residencial, existem várias definições quanto aos estágios ocupados pelos indivíduos ao longo da vida familiar. Vários estudos sobre estes fenômenos fundamentam-se no modelo tradicional de ciclo de vida apresentado na Figura 4.4, a seguir (Stapleton, 1980; Doling, 1976; Quigley & Weinberg; Yee & Van Arsdol *apud* Clark & Onaka, 1983).

IDADE	ESTÁGIO	MUDANÇA
0	nascimento	
10	infância	1
20	adolescência	
20	idade adulta	1
30	casamento	1
30	crianças	1
40		
50	amadurecimento das crianças	
60		1
70	aposentadoria/saída dos filhos	
80		

Figura 4.4 - Mobilidade através do ciclo de vida tradicional
(Fonte: Stapleton, 1980)

Outro conceito de ciclo de vida foi definido por Pickvance (1974) a partir de teorias sociais, como pode ser visualizado na Figura 4.5, a seguir.

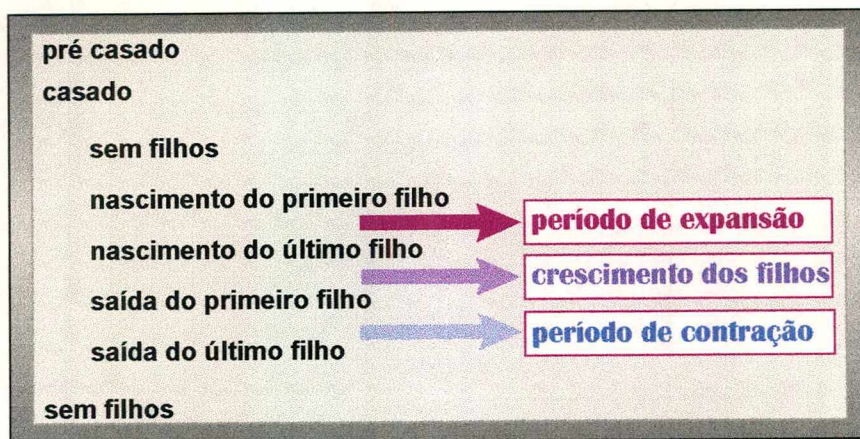


Figura 4.5 - Estágios do ciclo de vida familiar segundo Pickvance (1974)

Em seus estudos Speare (1970) considera um ciclo de vida familiar composto por seis estágios (Figura 4.6).



Figura 4.6 - Estágios do ciclo de vida familiar segundo Speare (1970)

Beyer (*apud* Soen, 1979) distingue quatro estágios para o ciclo de vida familiar: [i] estágio inicial - núcleo familiar jovem sem filhos; [ii] estágio de formação familiar - casal com filhos de até 8 anos, caracterizado pelo período de nascimento dos filhos; [iii] estágio de crescimento familiar - casal com filhos entre 8 e 18 anos, caracterizado pelo período em que os filhos crescem e começam a deixar a casa dos pais; [iv] estágio de contração familiar - casal mais velho com filhos com idade acima dos 18 anos, caracterizado pela saída dos filhos da casa dos pais.

Apesar das várias definições quanto às etapas correspondentes ao ciclo de vida familiar, pode-se perceber que a constituição familiar tem se tornado ao longo do

tempo estatisticamente cada vez mais heterogênea, distanciando-se da formação familiar tradicional (marido, esposa e filhos) (Stapleton, 1980; Dieleman & Everaers, 1994). Quando segmentos de população não seguem os padrões do ciclo de vida tradicional, estudiosos e cientistas sociais os ignoram pois são considerados uma minoria de menor interesse, constituindo categorias residuais heterogêneas (Speare, 1970; Stapleton, 1980). Com o intuito de estruturar os processos de formação familiar bem como suas dissoluções, Stapleton (1980) propôs um modelo de ciclo de vida expandido (Figura 4.7), buscando refletir mais adequadamente a estrutura social e os novos estilos de arranjo familiar que ocorrem na sociedade atual.

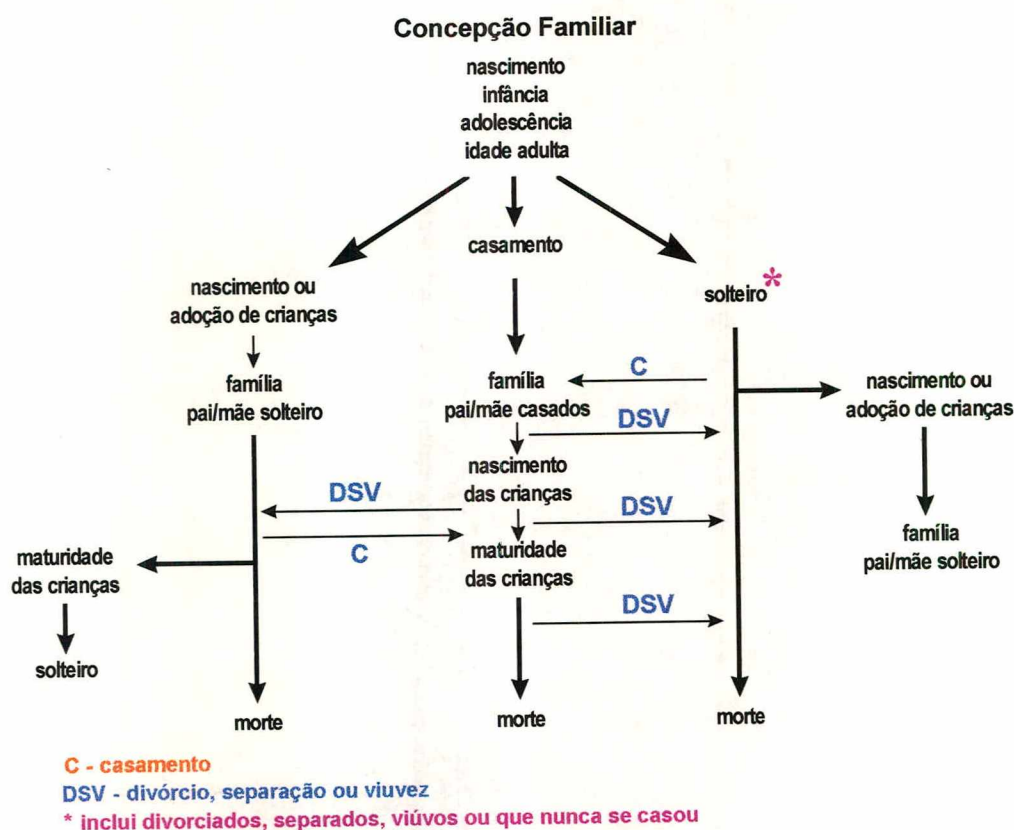


Figura 4.7 - Modelo de ciclo de vida expandido (Fonte: Stapleton, 1980)

O comportamento das inúmeras constituições familiares e das várias alternativas de arranjos sociais deve ser analisado considerando segmento por segmento dentro do mercado imobiliário, para melhor compreensão do seu processo de mobilidade residencial.

4.4.1.2. A Relação Entre o Estágio no Ciclo de Vida Familiar e a Escolha da Nova Habitação

Entre os trabalhos que trataram da mobilidade residencial, o estudo feito por Rossi (*apud* Clark & Onaka, 1983) foi o primeiro a relacionar a mudança de moradia com a necessidade de ajustes de caráter físico na habitação, considerando ainda que tais necessidades são fortemente influenciadas pelas mudanças no ciclo de vida familiar. Yee & Van Arsdol (*apud* Clark & Onaka, 1983) verificaram a proporcionalidade inversa entre mobilidade e idade. Bonnar (*apud* Clark & Onaka, 1983) estudou a influência do estágio do ciclo de vida familiar e da renda na mobilidade residencial somente para proprietários de imóveis.

As mudanças no ciclo de vida familiar podem gerar mobilidade residencial a partir da alteração de necessidades específicas (tais como aumento de espaço, área de lazer, entre outros) ou ainda pela criação ou eliminação da demanda por características residenciais (tais como o aumento ou diminuição da família). A insatisfação com um determinado atributo da habitação pode ter sua origem na mudança de estágio do ciclo de vida e influenciar a decisão da mudança de moradia. De um modo similar mudanças no mercado imobiliário e a própria oferta de imóveis também podem alterar as necessidades ambientais.

O ciclo de vida tradicional (Figura 4.6) tem sido aceito como base para modelos de mobilidade residencial desenvolvidos. Nestes modelos, adultos jovens possuem necessidades de espaço mínimo, preferem localizações com alta acessibilidade para opções de lazer e em geral possuem recursos financeiros limitados, o que resulta na escolha por um apartamento alugado localizado preferencialmente no centro urbano ³¹ (Bourne *apud* Stapleton, 1980). Um casal jovem com necessidade de espaço, com maior disponibilidade financeira e com maiores exigências em relação às características sociais da vizinhança prefere casas usualmente localizadas em bairros residenciais mais periféricos, fora do centro urbano (Berry & Kasarda *apud* Stapleton, 1980). Com o nascimento e o crescimento dos filhos surge a tendência da mudança em busca de mais espaço, geralmente na mesma vizinhança ou semelhante ³². Após a saída dos filhos da

³¹ Alguns estudos concluíram que a mobilidade é mais freqüente entre pessoas nos primeiros estágios do ciclo de vida e mais associada com pessoas não proprietárias de imóvel (Pickvance, 1974).

³² Speare (1970) concluiu que existe uma forte freqüência de mudança de moradia no ano subsequente ao casamento e as mudanças posteriores geralmente relacionam-se com o tamanho da habitação.

casa dos pais, há uma tendência de demanda por menor espaço e as preferências residenciais passam a refletir as mudanças circunstanciais da família ³³.

Para Speare (1970) (Figura 4.7) o ano do casamento foi considerado como um estágio único do ciclo de vida pois a mobilidade residencial é bastante freqüente durante este ano. Um estágio foi criado especificamente para distinguir famílias cujas crianças estão na fase escolar, pois nesta etapa aumentam os vínculos das crianças com uma vizinhança particular e, conseqüentemente, reduz a mobilidade. A mudança nos anos subsequentes ao do casamento é considerada mais alta do que a mobilidade entre os solteiros até 45 anos.

O período do crescimento das crianças gera novas necessidades em relação às características físicas do imóvel, tais como área e espaço para lazer. Usualmente este mesmo período coincide com uma fase de estabilização financeira e a família torna-se mais hábil para a mudança de moradia³⁴. Após esta etapa a propensão para mobilidade declina juntamente com o aumento da idade. Nos casos de dissolução familiar a probabilidade de mudança aumenta substancialmente. A mudança residencial é mais freqüente entre os grupos de adultos solteiros acima dos 45 anos do que adultos casados com a mesma idade. Dessa forma o casamento aparece como um fator influente da mobilidade tanto na sua constituição quanto no seu término (Speare, 1970).

Outras diferenças quanto às variáveis explicativas da mudança de moradia podem ser observadas entre as diferentes constituições familiares ao se considerar o ciclo de vida expandido (Figura 4.7). Para casais onde ambos trabalham, a escolha da localização da nova moradia fica condicionada à acessibilidade dos dois locais de trabalho; as esposas que também trabalham possuem maior influência na tomada de decisão em relação àquelas que não trabalham; uma considerável fração dos casos de mudança de moradia provém da dissolução de casamentos; mulheres divorciadas com

³³ Esta relação entre escolha da localização da nova habitação e estágio no ciclo de vida familiar assemelha-se à proposta por Lansing (*apud* Doling, 1976) que apresenta várias correlações tais como: recém-casados buscam uma primeira moradia com áreas menores, normalmente em vizinhanças com altas densidades populacionais e próxima ao centro da cidade; as mudanças subsequentes no ciclo de vida familiar provocam uma busca por imóveis com áreas maiores geralmente localizados fora do centro urbano e, nos últimos estágios do ciclo de vida com a diminuição da família, há uma tendência de retorno para moradias menores localizadas no centro da cidade.

³⁴ Em um estudo desenvolvido por Doling (1976) sobre as relações entre o ciclo de vida familiar e a mudança de moradia, foram percebidas influências do tamanho da moradia e número de quartos como razão da mudança nos primeiros estágios do ciclo de vida. À medida que se avança no ciclo de vida, o aumento da disponibilidade financeira familiar ao longo dos anos influencia mudanças na escolha da habitação, tais como a escolha por moradias com áreas maiores em estágios mais avançados mais fortemente influenciada pelo acúmulo de renda do que mudanças na preferência familiar.

crianças tendem a escolher sua moradia condicionada a uma localização normalmente situada na parte central da cidade, próxima ao trabalho e aos filhos.

Salienta-se ainda a diversificação da atual estrutura social com o surgimento de novos grupos de usuários tais como pessoas que compartilham a mesma moradia sem possuir laços familiares. Este último grupo apresenta uma maior propensão para mobilidade residencial. As pessoas saem da casa dos pais para constituir uma nova família, ou por desejo de privacidade, motivos relacionados ao estudo ou trabalho ou ainda devido a uma combinação destes fatores. Para este grupo de pessoas existe uma maior flexibilidade no processo de tomada de decisão da nova moradia especialmente no que se refere às exigências de espaço, acessibilidade e características da vizinhança.

Segundo Clark & Onaka (1983) as razões para mobilidade residencial podem ser classificadas em três tipos: [i] mudanças voluntárias por ajustes; [ii] mudanças voluntárias induzidas e [iii] involuntárias ou forçadas.

As mudanças involuntárias são causadas por ações públicas ou privadas ou ainda por destruição da unidade residencial, caracterizando-se basicamente por motivos que fogem do controle dos usuários.

As mudanças voluntárias podem ser classificadas em dois tipos:

- por ajustes - podem ser provocadas por três tipos de fatores:
 - características específicas da unidade residencial (tais como espaço e necessidade de adquirir imóvel próprio);
 - características da vizinhança;
 - localização (distância ao trabalho, escola, comércio, amigos/parentes);
- induzidas - inclui dois tipos de mudanças:
 - motivadas por razões ligada ao trabalho, tais como mudança de emprego e aposentadoria;
 - motivadas por mudanças de estágio no ciclo de vida familiar (casamento, nascimento/crescimento dos filhos).

A Figura 4.8, a seguir, apresenta a inter-relação e a classificação das razões para mudança residencial.

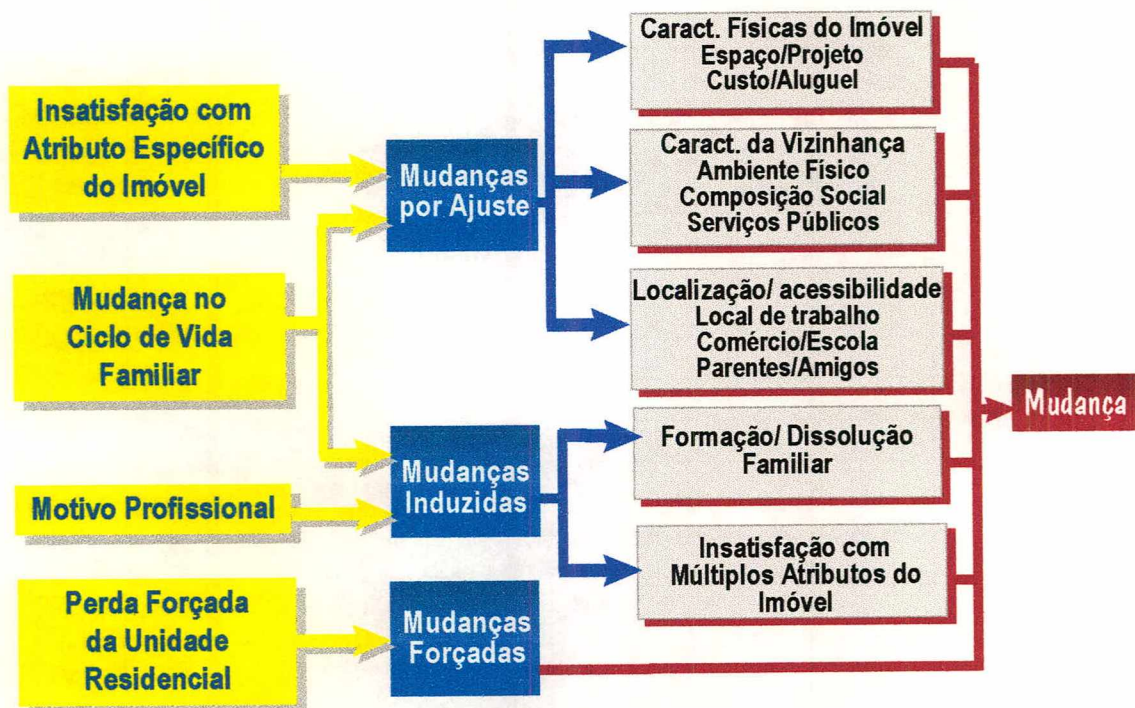


Figura 4.8 - Inter-relação das razões para mobilidade residencial
(Adaptado de Clark & Onaka, 1983)

Clark & Onaka (1983) analisaram cerca de 18 estudos referentes à mobilidade residencial intra-urbana. Dentre os principais resultados, percebe-se claramente que as mudanças por ajuste correspondem à maior categoria de razões expressas para mudança. Características de vizinhança são importantes apenas naqueles estudos que focalizaram especificamente a qualidade da mesma. Nos estudos que analisaram detalhadamente as características da moradia, razões vinculadas à busca pelo imóvel próprio e ao espaço aparecem com mais frequência. A influência do ciclo de vida familiar aparece entre 5 e 30% dos casos estudados, sendo que uma proporção significativa de mudanças surge vinculada às mudanças no ciclo de vida independente das razões vinculadas às mudanças por ajuste. No início do ciclo de vida familiar as principais forças motivadoras da mobilidade estão relacionadas aos custos do imóvel e valor do aluguel. Na metade do ciclo de vida, ajustes relativos ao aluguel, tamanho e qualidade do imóvel são as razões mais importantes. Nas últimas etapas do ciclo de vida, a localização e as características da vizinhança aparecem como as mais influentes. No que se refere à escolha da nova habitação, as características físicas do imóvel aparecem com o dobro de importância em relação às características de vizinhança, além da crescente influência da localização no processo de decisão da nova habitação.

A mobilidade residencial foi explicada por Pickvance (1974) como função das variáveis ciclo de vida, idade, renda e propriedade do imóvel, diferenciando os modelos causais da mobilidade esperada e desejada (Figura 4.9).

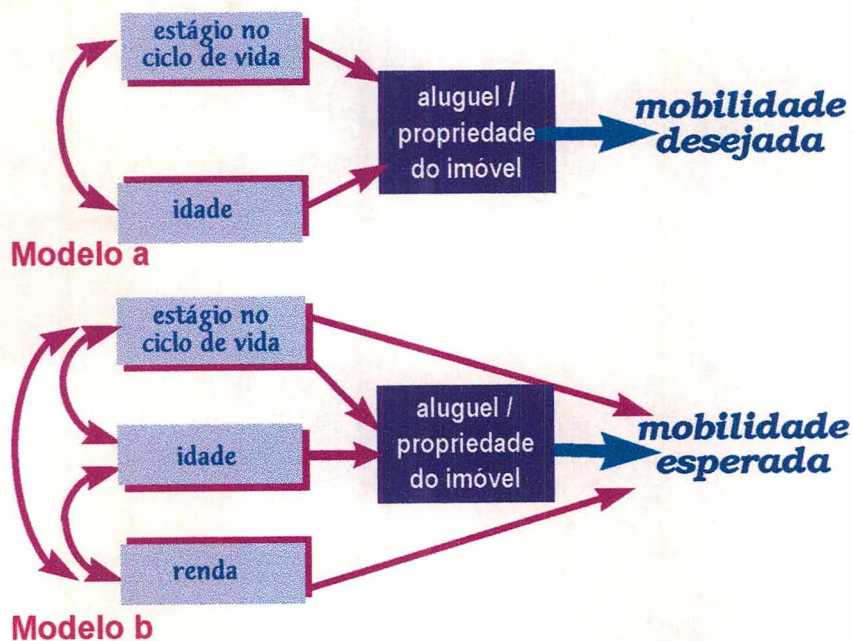


Figura 4.9 - Modelos causais da mobilidade desejada (a) e mobilidade esperada (b)
(Fonte: Pickvance, 1974)

A mobilidade foi diferenciada entre mobilidade desejada, para aqueles que manifestaram existir a possibilidade da mudança e mobilidade esperada, para aqueles que manifestaram a expectativa da mudança no prazo de até um ano (Pickvance, 1974). Segundo o autor em qualquer estudo sobre mudança residencial tais conceitos devem ser analisados separadamente por apresentarem estruturas causais diferenciadas.

As variáveis ciclo de vida e propriedade do imóvel exercem uma forte influência em ambas as mobilidades, contudo o ciclo de vida e a idade afetam a mobilidade desejada apenas através da condição de propriedade do imóvel. Pode-se perceber a força da influência do ciclo de vida sobre a mobilidade esperada independente da condição de propriedade da habitação. O efeito da idade é bem menor do que a posição no ciclo de vida, agindo através da condição de propriedade, contudo sua influência independe do estágio do ciclo de vida. A renda age diretamente na mobilidade esperada, sem necessariamente agir sobre a condição de propriedade do imóvel. O fato desta variável não influir na mobilidade desejada é presumivelmente porque as pessoas consideram a possibilidade da mudança indiferente aos recursos mas o processo de

efetivação da mudança é fortemente influenciado pela condição financeira familiar, o que explica sua forte influência sobre a mobilidade esperada (Pickvance, 1974).

Estudos na área de ciências sociais salientaram o comportamento de mobilidade residencial entre pessoas de faixas etárias mais avançadas (Varady, 1980). Entre as principais evidências destas pesquisas pode-se citar: há uma maior interação em relação a pessoas da mesma faixa etária; a preferência por localizações mais afastadas do centro urbano contribuem para uma estabilidade emocional; existe uma menor propensão para explorar oportunidades de moradia, conseqüentemente existe menor mobilidade; há uma maior interação de pessoas viúvas com a vizinhança, aumentando o nível de satisfação residencial; existe uma propensão de mudança de uma moradia maior para uma menor; a disponibilidade financeira não alterou a probabilidade de mudança; as pessoas que vivem sozinhas apresentam maior inclinação para a mudança do que pessoas da mesma etária que vivem com outros membros da família; problemas relacionados à saúde também provocam a mobilidade; há uma evidente preocupação com a criminalidade local; a satisfação com a moradia prevalece sobre a satisfação com a vizinhança, dessa forma descontentamentos com o imóvel causam maior mobilidade do que uma vizinhança insatisfatória.

Segundo Speare (1970) existem diferenças consideráveis quanto à razão da mudança residencial ao se levar em conta apenas a idade ou apenas o estágio do ciclo de vida. Apesar de ambos os conceitos serem similares e muitas vezes confundidos, não causam os mesmos efeitos quando da tomada de decisão sobre a mobilidade residencial. Isto significa que pessoas da mesma idade mas em estágios do ciclo de vida diferentes podem possuir comportamentos quanto à mobilidade completamente diferenciados. Por exemplo, pessoas que se casaram em faixas etárias mais avançadas podem realizar menos mudanças de imóveis do que aqueles que se casaram mais jovens. Isto se deve, por exemplo, ao fato de que pessoas que se casam mais tarde comumente possuem mais recursos financeiros para adequar seu imóvel às suas preferências e necessidades pessoais. Desta forma, em qualquer estudo sobre mobilidade residencial devem ser considerados tanto a faixa etária dos ocupantes quanto o estágio do ciclo de vida em que se inserem, sendo este último fortemente vinculado ao período de casamento e idade dos filhos.

4.4.2. MODELOS DE MOBILIDADE RESIDENCIAL

Um grande número de determinantes da mobilidade residencial pode ser discriminado: características pessoais dos ocupantes, como posição no ciclo de vida e situação perante a propriedade do imóvel; características do entorno/vizinhança como classe social e proximidade do comércio e características do imóvel como idade e área (Pickvance, 1974).

Barrett & Michelson (*apud* Clark & Onaka, 1983) investigaram as principais razões para mudança de moradia e perceberam que muitas famílias possuíam mais de uma única razão para se mudar. Leven *et al.* (*apud* Clark & Onaka, 1983) concluíram que apesar de haver múltiplas respostas para uma única mudança, existe sempre uma razão primordial.

Estudos sobre modelos de mobilidade residencial serão descritos, a seguir. Posteriormente serão apresentadas as principais correlações obtidas nos mesmos.

Um modelo da tomada de decisão de mobilidade foi desenvolvido por Speare (1974) para explicar os determinantes de quem considera a mudança de moradia (Figura 4.10 a seguir). Neste modelo considera-se que a satisfação pode ser mensurada a partir do limite da insatisfação. A satisfação residencial depende de características e expectativas dos moradores, das características da localização e dos vínculos sociais dos moradores.



Figura 4.10 - Modelo da tomada de decisão da mobilidade residencial
(Fonte: Speare, 1974)

Segundo este modelo (Speare *apud* Varady, 1983), a decisão da mudança residencial ocorre em dois diferentes estágios. No primeiro estágio, fatores relacionados com o ambiente físico e social da moradia provocam uma situação de tensão provocando

o surgimento da insatisfação. Quando esta insatisfação passa por um determinado limite não especificado desenvolve-se então o desejo pela mudança. Este desejo difere da decisão pela mudança, significando apenas que a pessoa considera a possibilidade de mudar de moradia. O segundo estágio ocorre somente em indivíduos que possuem o desejo de se mudar. Segundo os autores, somente as pessoas que atingem o segundo estágio avaliam a relação custo/benefício de várias alternativas e decidem pela mudança efetiva³⁵.

É comum pensar em termos de limite da insatisfação³⁶ no momento em que uma pessoa começa a considerar a possibilidade da mudança. Este conceito é semelhante ao conceito do limite do *stress* usado por Wolpert (*apud* Speare, 1974). Uma vez que o limite da insatisfação foi ultrapassado, o indivíduo começa a procurar alternativas e a avaliá-las, comparando-as com sua respectiva residência. Se uma alternativa apresenta-se satisfatória, o indivíduo decide-se mudar. Na avaliação de alternativas, fatores objetivos tais como o mercado imobiliário, o mercado de trabalho e o custo da mudança, entre outros irão influenciar na tomada de decisão.

Nem todas as decisões pela mobilidade iniciam-se com o desenvolvimento da insatisfação em um determinado momento quando inicia-se a consideração pela mudança. Em alguns casos a decisão é forçada por um contrato imobiliário, transferência profissional, destruição do imóvel, divórcio, entre outros. Ao se excluir os casos de mudanças forçadas, o restante das mudanças podem ser vistas como o resultado de um aumento da insatisfação além do limite tolerado pelo indivíduo. Existem fatores que podem conduzir a insatisfação até este limite, como, por exemplo, uma alteração nas necessidades dos ocupantes, tais como o aumento da família que implica na necessidade do aumento do espaço; ou uma mudança nas conveniências sociais e/ou físicas da localização, tais como a mudança do local de trabalho ou ainda uma mudança nos critérios pessoais utilizados para avaliar estes fatores provenientes, por exemplo, de informações sobre uma oferta conveniente em uma outra localização.

O modelo residencial proposto por Speare foi testado por Varady (1983), constituindo-se de quatro grupos de variáveis: [i] experiência pessoal, características da

³⁵ A pesquisa desenvolvida por Speare (1974) identificou que entre os entrevistados que manifestaram o desejo pela troca de moradia, apenas 37% realmente efetivaram a mudança.

³⁶ Segundo o modelo de satisfação residencial desenvolvido por Speare (1974), o limite da insatisfação é colocado de um modo mais genérico pois não postula a satisfação como uma característica duradoura e sim, mutável a partir das alterações nos ambientes físico, social e econômico dos moradores.

habitação e da vizinhança; [ii] uma variável interveniente - o nível de satisfação residencial; [iii] o desejo da mudar de moradia e [iv] a mobilidade residencial. O autor conclui que o primeiro grupo de variáveis influencia a mobilidade indiretamente, uma vez que estas variáveis [i] influenciam o nível de satisfação residencial [ii] que, por sua vez, influencia a mobilidade [iv].

A Figura 4.11, a seguir, apresenta o modelo de mobilidade residencial testado por Varady (1983) onde os problemas residenciais percebidos localizam-se entre as características objetivas pessoais, da habitação e de localização e a satisfação residencial. Considera-se que tais características objetivas influenciam a percepção dos problemas da habitação e da vizinhança e estas por sua vez afetam os níveis de satisfação residencial e com a vizinhança.



Figura 4.11 - Modelo de mobilidade residencial
(Fonte: Varady, 1983)

Um estudo semelhante foi desenvolvido por Nathanson *et al.* (1976) baseado no estudo de Speare (1970, 1974) e outros (Rossi; Leslie & Richardson; Sabagh *et al. apud* Nathanson *et al.*, 1976) em que a mobilidade é apresentada como uma função de características demográficas individuais, estágio no ciclo de vida, propriedade do imóvel, atributos da unidade residencial e da vizinhança e satisfação residencial. As variáveis demográficas incluíram o grau de escolaridade dos respondentes, renda familiar e estágio do ciclo de vida.

Um outro modelo sobre escolha da habitação foi desenvolvido por Jones (1979), que dividiu sua amostra entre moradores satisfeitos e insatisfeitos. Partiu-se do princípio que moradores em processo de mudança de habitação estavam insatisfeitos com sua prévia moradia e moradores que não manifestavam o desejo pela mudança

foram considerados satisfeitos. Foram pesquisados quais atributos eram percebidos como mais importantes para ambos os grupos tais como: adequação do espaço, privacidade, características físicas do imóvel (espaço para lazer, andar, acabamento do piso e estado de conservação), vizinhança (limpeza, conforto acústico e qualidade das escolas), localização (acessibilidade ao trabalho, escola, transporte, amigos, comércio e lazer) e propriedade do imóvel.

Várias correlações foram obtidas a partir da aplicação destes modelos descritos. Tais correlações envolvem o processo de mobilidade residencial e três conjuntos de variáveis: [i] características físicas do imóvel como tempo de residência, densidade populacional, área e idade do imóvel; [ii] características de vizinhança e localização e [iii] características pessoais como faixa etária, mudança no ciclo de vida familiar e propriedade do imóvel. Seguem as principais conclusões obtidas por estes estudos mencionados:

- Tempo de residência - O trabalho de Speare (1974) concluiu que o tempo de residência afeta indiretamente a mobilidade, contudo de maneira negativa. Quanto maior o tempo de permanência em uma moradia, maior a possibilidade de vínculos sociais com a vizinhança e familiaridade com os serviços locais, tais como o comércio. Varady (1983) também confirmou a correlação negativa entre a duração da residência em uma determinada localização e a probabilidade de mudança. Isto se deve ao fato que uma vez estabelecidos os hábitos familiares em uma determinada localização, surge uma resistência ao início de um novo padrão de vida em outra localização.
- Densidade populacional - Segundo os trabalhos de Speare (1974) e Varady (1983), a satisfação apresentou-se inversamente proporcional à densidade populacional do imóvel, provocando assim um aumento da mobilidade, ainda que de forma indireta³⁷.
- Área - Os estudos de Speare (1974) e Jones (1979) destacaram a forte influência da variável área sobre a tomada de decisão sobre a mobilidade.

³⁷ As pessoas que vivem em imóveis com uma grande proporção de pessoas por compartimento tendem a conviver com vizinhanças com alta densidade populacional, o que propicia uma maior probabilidade de problemas com a vizinhança bem como o aumento da insatisfação residencial (Varady, 1983).

- Idade do imóvel - Para Varady (1983) a idade do imóvel influencia a mobilidade de uma forma indireta³⁸.

Cabe ressaltar uma das principais conclusões obtidas pelo estudo de Jones (1979) quanto à correlação características do imóvel e mobilidade. Segundo o autor, entre os respondentes que se mudaram recentemente existe uma forte tendência de satisfação em relação aos atributos que motivaram a mudança de moradia.

- Localização e vizinhança - No trabalho desenvolvido por Jones (1979), os atributos relacionados com a vizinhança foram apontados como os mais críticos em relação a sua influência sobre a formação da satisfação para as pessoas sem expectativa de mudança.

Varady (1983) concluiu que as pessoas que vivem nos centros urbanos mostram-se mais propensas para a mudança, uma vez que residentes de bairros periféricos convivem com menos problemas de vizinhança e, conseqüentemente, possuem um maior grau de satisfação residencial. Quanto aos problemas ligados aos serviços públicos, estes apresentaram pouca influência nas decisões de mudança. Esta evidência veio refutar outros estudos que afirmaram que muitas famílias urbanas mudam-se motivadas pela baixa qualidade das escolas, falta de proteção policial e outras deficiências em serviços públicos. Por outro lado, quanto maior a freqüência de problemas relacionados com a vizinhança, menor o nível de satisfação residencial e, conseqüentemente, maior a probabilidade de mudança residencial.

- Faixa etária - Segundo Speare (1974) o fator faixa etária influencia indiretamente a mobilidade, uma vez que, quanto maior a idade, maior a possibilidade de melhor padrão financeiro, o que permitiria a compra de um imóvel mais satisfatório. O trabalho de Varady (1983), entretanto, desconfirmou tal hipótese, ao afirmar que a renda familiar apresenta uma modesta influência sobre a decisão de mudança.

- Mudanças no ciclo de vida familiar - O trabalho de Varady (1983) concluiu que os fatores determinantes de mudanças voluntárias mais importantes são aqueles provenientes de mudanças no ciclo de vida. A dissolução do

³⁸ A idade do imóvel é diretamente proporcional à quantidade de problemas relacionados ao uso e manutenção do imóvel, tais como problemas de acabamento, de instalações, infiltrações, manchas e fissuras nas paredes, entre outros.

casamento através de divórcio também aumenta a probabilidade de mudança através do estabelecimento de uma nova moradia.

- Propriedade do imóvel - Alguns dos principais resultados obtidos por Varady (1983) confirmaram algumas evidências dos trabalhos anteriormente desenvolvidos por Speare (1974) tal como a forte influência das características pessoais, sendo a mais importante destas, a mudança de locatário para proprietário de imóvel³⁹. Segundo Speare (1974), os proprietários apresentam-se menos propícios para a mudança do que locatários, especialmente devido ao conforto psicológico de possuir imóvel próprio. Varady (1983) considera que o locatário aumenta sua tendência para mudança a partir da redução do nível de satisfação residencial.

Segundo o estudo de Nathanson *et al.* (1976), o estágio no ciclo de vida exerceu maior influência entre proprietários. Tal correlação foi confirmada por Varady (1983) que considerou as mudanças no ciclo de vida familiar como forte determinante da mobilidade entre locatários, principalmente quando motivadas pela busca de moradias com mais espaço, em especial nos estágios de nascimento/crescimento dos filhos. Segundo Varady (1983) famílias que possuem imóvel próprio neste mesmo estágio do ciclo de vida familiar geralmente possuem espaço suficiente e, conseqüentemente, tornam-se menos propícias para a mudança.

A renda explicou de forma preponderante a mobilidade de locatários, segundo os trabalhos de Nathanson *et al.* (1976). Varady (1983) evidenciou a importância das características do imóvel como variável explicativa da mudança residencial entre locatários, especialmente o alto custo do aluguel e a idade avançada do imóvel. Para Jones (1979), os locatários preferem viver em moradia com padrão inferior pagando um aluguel mais baixo do que moradias com padrão e aluguel mais altos.

Segundo Nathanson *et al.* (1976), as características da vizinhança não exerceram influência significativa entre os locatários, entretanto proprietários mostram-se mais exigentes quanto à estrutura física e social da nova localização. Os trabalhos de Varady (1983) também confirmaram a maior

³⁹ Outros trabalhos identificaram uma maior propensão para mobilidade residencial entre locatários do que entre proprietários (Pickvance *apud* Varady, 1983; Newman & Duncan, 1979).

influência de problemas relacionados à vizinhança entre proprietários, uma vez que estes apresentam uma maior integração com a comunidade vizinha do que locatários.

Cabe ainda salientar o trabalho desenvolvido por Duncan & Newman (1976), que utilizaram denominações específicas para explicar o processo de mobilidade residencial. Segundo os autores, as mudanças residenciais podem ser produtivas ou de consumo. As mudanças relacionadas à renda familiar são denominadas produtivas, normalmente realizadas com o intuito de atender novas propostas de trabalho ou transferências profissionais. As mudanças motivadas por características físicas do imóvel ou de localização são chamadas mudanças de consumo, tais como adequação do espaço, ambiente físico e social da vizinhança, distância ao trabalho, entre outras. Na pesquisa desenvolvida pelos autores a distribuição da amostra em relação ao motivo da mudança evidenciou a preponderância das mudanças de consumo sobre as produtivas.

Estes dois tipos de mudança devem ser considerados separadamente, uma vez que os fatores que influenciam cada uma das categorias diferem. Por exemplo, de acordo com o tamanho da cidade, a variável localização pode produzir efeitos diferenciados sobre mudanças de consumo ou produtivas: cidades maiores oferecem geralmente maior oportunidade de empregos, o que atrairia pessoas motivadas por razões profissionais; por outro lado, a cidade maior costuma oferecer uma qualidade de vida menos atraente para muitas famílias, o que desestimularia aqueles que buscam mudanças de consumo.

A busca por um imóvel próprio é claramente a variável mais importante no que se refere a mudanças de consumo, seguida pela variável estágio do ciclo de vida. Entre as variáveis de maior importância relativa para as mudanças produtivas encontram-se a idade do chefe de família e a renda (Duncan & Newman, 1976).

4.4.3.A LOCALIZAÇÃO COMO VARIÁVEL INTERVENIENTE NA TOMADA DE DECISÃO DA MUDANÇA RESIDENCIAL

O conceito de mobilidade residencial refere-se a mudanças dentro de uma mesma área urbana e o conceito de migração diz respeito a mudanças entre áreas urbanas (Pickvance, 1974).

O processo primário da mobilidade ocorre de maneira oposta ao da migração, quando busca-se a adequação do espaço da moradia às necessidades e

exigências familiares. Idade, ciclo de vida e renda são vistos como os indicadores de tais necessidades.

Segundo Goodman Jr. (1979) as mudanças de cidade freqüentemente são motivadas por considerações profissionais, enquanto que as mudanças dentro de uma mesma cidade geralmente estão relacionadas com atributos relativos à moradia, tais como espaço, localização e compra do imóvel.

Segundo o estudo realizado por Speare (1970) muitas mudanças dentro de um mesmo estado são decorrentes de mudanças nas necessidades ou preferências em relação à habitação ou mudanças de preferências por uma localização específica. Apenas 9% de todas as mudanças por ele pesquisadas foram atribuídas a motivos profissionais⁴⁰.

As motivações para a mudança residencial de uma localização central para um bairro mais periférico diferem daquelas referentes a mudanças da periferia para o centro urbano. Geralmente os residentes deixam os centros urbanos motivados por características da vizinhança e pela busca de um imóvel próprio. As mudanças associadas à condição marital também possuem freqüência significativa; salienta-se ainda a tendência da mudança do centro para a periferia por motivos de casamento e a tendência do retorno ao centro no caso de separações (Goodman Jr, 1979).

As mudanças da periferia para o centro urbano estão associadas à acessibilidade ao comércio, transporte, escolas, entre outras conveniências. Outro fator freqüente neste tipo de mobilidade diz respeito aos jovens que saem das casas dos pais buscando estabelecer sua própria moradia (Goodman Jr, 1979).

Um estudo sobre o processo de decisão da mobilidade residencial sugerido por Lee (*apud* Speare, 1974) classifica os fatores importantes para a decisão como fatores associados com a área de origem, a área de destino, obstáculos intervenientes e fatores pessoais. A decisão é vista como o processo de comparação entre os fatores positivos e negativos da residência de origem com os da residência de destino. As vantagens percebidas favorecendo a mobilidade são suficientes para compensar os obstáculos intervenientes propiciando desta forma a mudança de moradia.

⁴⁰ Outros estudiosos investigaram a migração de longa distância entre áreas econômicas- geográficas, normalmente relacionadas com motivos profissionais (Morrison, 1967; Land, 1969; Lansing & Mueller *apud* Speare 1970). Nestes estudos os proprietários de imóveis são normalmente analisados separadamente em relação aqueles que moram de aluguel, uma vez que a busca por um imóvel próprio mostrou-se uma variável explicativa de freqüentes mudanças (Rossi; Goldstein *apud* Speare, 1970).

No modelo custo-benefício de mobilidade proposto por Sjaastad (*apud* Speare, 1974) o indivíduo decide pela mudança se o valor presente de todos os benefícios monetários futuros provenientes da mudança são maiores do que o seu custo.

Pessoas que residem sozinhas possuem em geral uma relação maior com uma localização particular, vinculada a uma determinada unidade residencial, trabalho, pessoas, vizinhança ou qualquer outro fator. A profundidade destes vínculos pode refletir-se em um nível maior de satisfação e contribuir, conseqüentemente, para a permanência do indivíduo na mesma localização (Sabagh *et al. apud* Speare, 1974).

As preferências dos usuários em relação à localização não é condicionada apenas pela distância ao trabalho ⁴¹; estas preferências também podem ser associadas aos ambientes físico e social da vizinhança. Outras preferências também se relacionam com a proximidade de comércio e parentes (Jones, 1979).

Leven *et al. (apud* Meadows, 1978) ainda ressalta a influência do prestígio de uma determinada vizinhança e da qualidade dos serviços locais sobre a decisão da mudança de moradia. Por exemplo, uma vizinhança constituída por famílias de baixa renda por causar impressões pessimistas quanto à constituição futura da estrutura social da vizinhança e quanto ao valor dos imóveis desta localização, podendo desta forma desestimular possíveis planos de mudança. Por outro lado, uma vizinhança formada por proprietários de rendas mais altas com uma visível revitalização de esforços de organizações públicas e privadas podem causar percepções positivas quanto ao valor imobiliário futuro da localização e influenciar possíveis moradores.

4.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS DO CAPÍTULO

Inicialmente, o significado e o valor da habitação são apresentados sob uma visão subjetiva, associados às funções primordiais que cercam um ambiente residencial. Discute-se, então, o processo de adaptação da moradia aos novos padrões

⁴¹ Várias teorias sobre localização residencial apontam a preferências de moradores por locais próximos ao trabalho. Outros estudos mais específicos sobre casais onde ambos trabalham verificaram a que a escolha da localização é condicionada primariamente pelo local de trabalho do marido (Kain;Madden *apud* Fox, 1983). Outras pesquisas que focalizaram exclusivamente mães, não casadas, que trabalham fora, a preferência da localização residencial prioriza a proximidade do local de trabalho e áreas que ofereçam segurança às crianças. Outros estudos sobre os deslocamentos diários familiares apontaram que famílias com crianças realizam mais deslocamentos durante o dia do que famílias sem filhos, sendo que as mulheres deslocam-se diariamente mais do que os homens.

sociais provenientes de alterações na estrutura familiar contemporânea. A definição dos fenômenos comportamentais permitem a compreensão das relações entre usuário e ambiente, tais como a necessidade de comunicação da identidade pessoal e social do usuário através da habitação.

Os principais estudos sobre satisfação residencial são apresentados, relacionando as variáveis a ela associadas tais como o estilo de vida, a qualidade da habitação e características pessoais familiares. Um enfoque maior é dado aos estudos que se basearam na perspectiva da diferença entre ambiente aspirado e atual, por apresentarem semelhanças de definição com o paradigma da desconfirmação da literatura de *marketing* e ainda aos estudos que buscaram integrar ambiente, comportamento e satisfação. Nestes últimos, a satisfação encontra-se condicionada às variáveis que expressam convicções pessoais (vinculadas a experiências anteriores de moradia), emoções (que englobam valores simbólicos) e intenções (que, entre outros fatores, envolvem as motivações para mudança de moradia).

Estes últimos trabalhos mencionados apresentam um enfoque conceitual semelhante aos estudos que buscaram relacionar a satisfação como uma variável interveniente do processo de mobilidade residencial. A mobilidade é então associada a inúmeras variáveis tais como idade, propriedade do imóvel, tempo de residência, localização e, especialmente, à variável estágio do ciclo de vida familiar.

O conhecimento dos fatores determinantes dos processos de mobilidade residencial torna possível a determinação da habitabilidade de ambientes residenciais e a avaliação do grau com que a moradia satisfaz as necessidades e expectativas humanas de habitação.

O capítulo seguinte apresenta a aplicação prática do presente estudo, cuja fundamentação teórica baseou-se nos conceitos e discussões descritos nos três últimos capítulos.

*“O elemento essencial
na interpretação da ação
é o dimensionamento do significado subjetivo
daqueles que dela participam.”*

M. WEBER

Capítulo 5

INVESTIGAÇÃO PRÁTICA E ANÁLISE DOS FATORES QUE DETERMINAM A SATISFAÇÃO RESINDECIAL

Este capítulo descreve as etapas que constituíram o estudo investigativo sobre os principais fatores que influenciam a satisfação residencial, considerando não apenas a avaliação de elementos de desempenho, mas também outros fatores tais como o comportamento de mobilidade e experiências de percepções passadas de desempenho.

Um ciclo de satisfação dos usuários de ambientes residenciais foi inicialmente proposto, fundamentado a partir do referencial teórico exposto nos capítulos anteriores. A concepção do ciclo orientou a estruturação da pesquisa de campo, subdividida em duas etapas fundamentais: [i] a caracterização da satisfação através do processo de mobilidade residencial e [ii] o aprofundamento do conhecimento e análise dos fatores que influenciam na formação da satisfação residencial.

Inicialmente são discutidos os fundamentos metodológicos que moldaram o caráter qualitativo da pesquisa. Posteriormente, são discutidas e analisadas cada uma das etapas constituintes do trabalho. Por fim, são apresentadas algumas análises comparativas entre os resultados obtidos nas duas etapas que constituíram a aplicação prática do estudo.

5.1. FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA DA PESQUISA

Segundo Seymour *et al.* (1995), a pesquisa qualitativa deve ser utilizada como alternativa à pesquisa quantitativa no estudo das ciências sociais, por utilizar uma abordagem interpretativa, e não racional, para o estudo dos fenômenos. Este tipo de pesquisa caracteriza-se por envolver dados descritivos, através de processos interativos entre o pesquisador e a situação de estudo.

A abordagem qualitativa trabalha com valores, hábitos, crenças, representações, atitudes e opiniões, podendo também dispor de dados quantitativos, além das técnicas interpretativas, para ajudar a compor o contexto sob o qual se insere o fenômeno estudado (Minayo & Sanches, 1993).

O material primordial de qualquer investigação de caráter qualitativo é a palavra que expressa a fala cotidiana. Dessa forma, uma pesquisa de cunho social permite a compreensão da linguagem e a definição típica de um grupo, estrato ou sociedade, como expresso por Sapir (1967 *apud* Minayo & Sanches, 1993): “o indivíduo concretiza, sob mil formas possíveis, idéias e modos de comportamento implicitamente inerentes às estruturas ou às tradições de uma dada sociedade.(...) Se um testemunho individual é comunicado, isto não quer dizer que considera-se tal indivíduo precioso em

si mesmo; essa entidade singular é tomada como amostra da continuidade de seu grupo”.

Partindo destes pressupostos, a pesquisa adotou um enfoque exploratório e descritivo, na qual permanece sempre alerta aos novos elementos ou dimensões que podem surgir no decorrer do estudo. A Figura 5.1, a seguir, apresenta um esquema representativo das principais etapas da pesquisa.

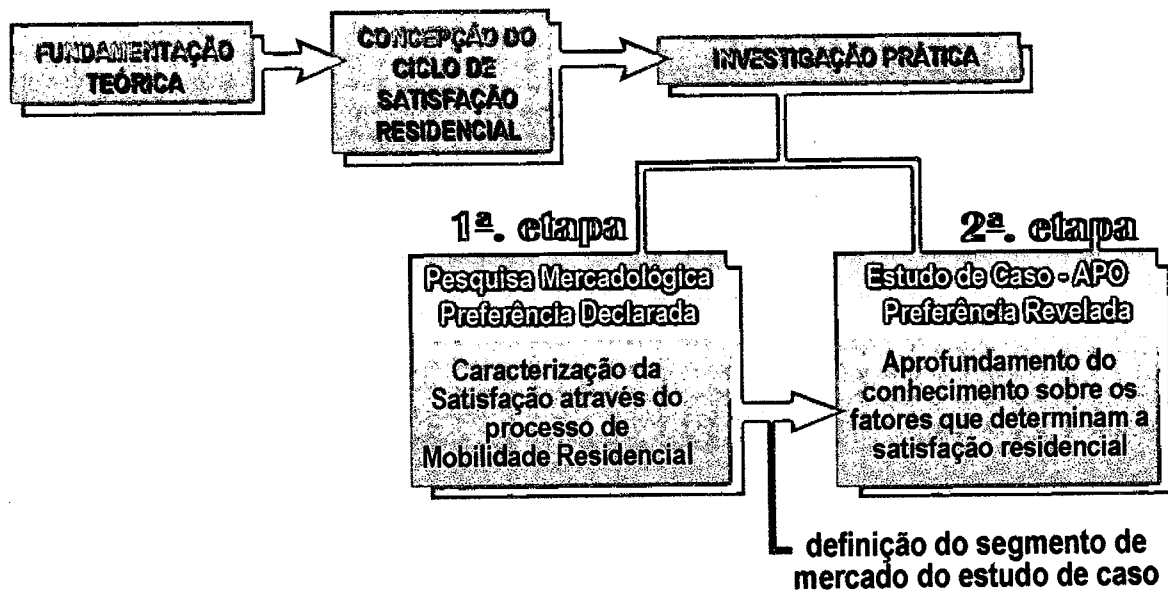


Figura 5.1 - Esquema representativo das etapas do estudo

Após a revisão bibliográfica, que fundamentou teoricamente o estudo, e a concepção de um ciclo de satisfação residencial, procedeu-se à pesquisa de campo. Na primeira etapa da aplicação prática, foi feita uma pesquisa mercadológica, que utilizou como instrumento de coleta de dados as entrevistas estruturadas, cujos dados obtidos identificaram a preferência declarada da demanda. Na segunda etapa, foi realizado um estudo de caso descritivo, através do emprego de uma técnica de preferência revelada, na qual foram utilizados como instrumentos de coleta de informações, a entrevista semi-estruturada⁴² e observações.

⁴² A entrevista semi-estruturada como técnica de coleta de informações parte de questionamentos básicos, geralmente apoiados em teorias e hipóteses relativas à pesquisa e, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas que surgem a partir de novas hipóteses estabelecidas, à medida que se recebem as respostas do informante (Triviños, 1992).

A caracterização de cada uma das etapas definiu o melhor instrumento a ser utilizado na coleta de dados. Na primeira etapa, onde trabalhou-se com uma amostra de 340 respondentes, para melhor caracterização do processo de mobilidade residencial, a entrevista estruturada mostrou-se um método eficaz devido ao grande número de dados e à economia de tempo. Para a segunda etapa, que tinha como objetivo o conhecimento de forma aprofundada dos fatores determinantes da satisfação residencial, o estudo de caso⁴³ com aplicação de entrevista semi-estruturada foi escolhido por ter como objetivo o aprofundamento na descrição de determinada realidade, além de fornecer o conhecimento de uma realidade delimitada cujos resultados obtidos podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas (Triviños, 1992).

Segundo a literatura sobre metodologia qualitativa de pesquisa (Godoy, 1995; Triviños, 1992), ainda que o estudo se caracterize, em essência, como pesquisa de caráter qualitativo, dados quantitativos podem ser utilizados na explicação de aspectos investigados. No presente estudo, são utilizadas análises quantitativas⁴⁴ no apoio à interpretação dos resultados⁴⁵.

Seguem a descrição e análises de cada uma das etapas da aplicação prática do estudo.

5.2. CONCEPÇÃO DO CICLO DE SATISFAÇÃO RESIDENCIAL

Inicialmente foram relacionados os referenciais teóricos discutidos nos capítulos anteriores que permitiram a concepção da pesquisa de campo. Partindo-se do conceito de satisfação como resultante de desempenho, expectativas e desejos, buscou-se relacionar os conceitos anteriormente descritos sob os dois contextos da literatura abordada (Figura 5.2, a seguir).

⁴³ O estudo de caso é uma abordagem que considera qualquer unidade social como um todo (Goode & Hatt, 1977).

⁴⁴ As pesquisas qualitativas podem comportar análises quantitativas, entretanto, o tratamento estatístico não é sofisticado (Godoy, 1995).

⁴⁵ Na pesquisa qualitativa descritiva, a interpretação dos resultados surge como a totalidade de uma especulação baseada na percepção de um fenômeno sob um contexto (Triviños, 1992).



Figura 5.2 - Associação dos conceitos de *marketing* e construção civil

Partiu-se ainda das seguintes considerações:

- A satisfação constitui uma variável não estática, fazendo parte de um processo dinâmico;
- A qualidade percebida em outras moradias influencia a qualidade desejada na próxima;
- A avaliação da qualidade da habitação pressupõe a avaliação de elementos de desempenho que compreende aspectos técnicos, funcionais e comportamentais. As avaliações comportamentais devem considerar o relacionamento usuário-ambiente através dos fenômenos comportamentais, entre os quais, a territorialidade, a privacidade, a identidade e a ambiência;
- Os principais fatores que influenciam o comportamento do consumidor incluem: [i] fatores culturais; [ii] sociais; [iii] pessoais e [iv] psicológicos;
- A qualidade das atividades que fazem parte do relacionamento empresa-cliente podem comprometer a satisfação com o produto final;
- As variáveis que influenciam a formação de valor do imóvel foram agrupadas em conjuntos que buscaram abranger o maior número possível de fatores de interesse - conhecidas como macro-variáveis da tomada de decisão: [i] área do apartamento; [ii] preço; [iii] área de lazer; [iv] padrão; [v] equipamentos e [vi] a variável localização que contribui com fundamental importância na valorização e escolha do imóvel.

Fundamentando-se neste referencial teórico e partindo-se da consideração que toda necessidade não satisfeita é motivadora de um comportamento, inicialmente foi concebido um ciclo de satisfação residencial (Figura 5.3).

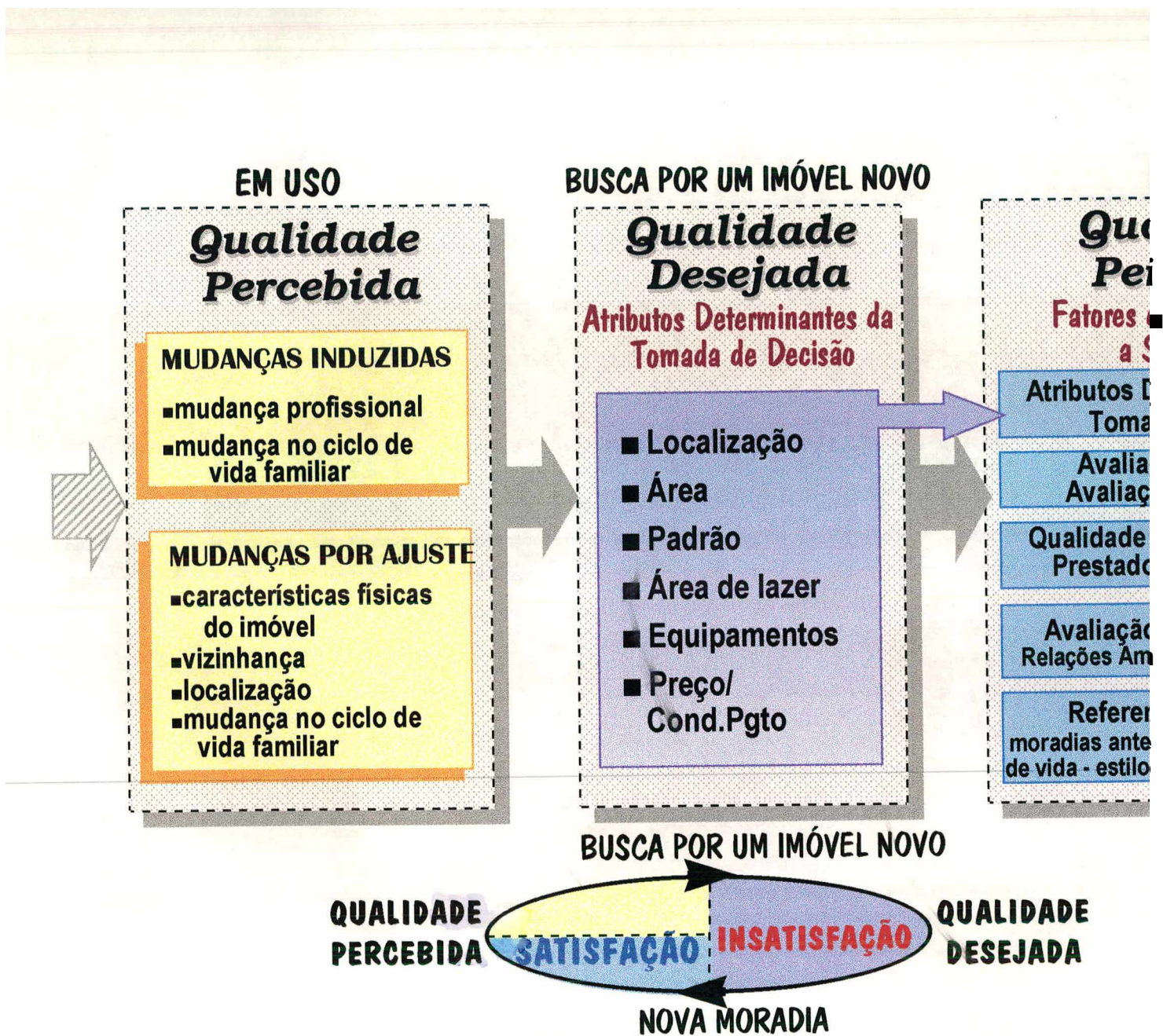


Figura 5-3 - Ciclo de satisfação dos usuários de ambientes residenciais

Neste ciclo considera-se o equilíbrio àquele no qual o indivíduo permanece satisfeito com sua moradia até que um estímulo o rompa e crie uma necessidade. A tensão que leva o indivíduo a alguma forma de comportamento visando à satisfação de uma ou mais necessidades é definida como a motivação para a mudança de moradia, caracterizando a fase de desequilíbrio.

A concepção orientou a definição das duas etapas da aplicação prática: um estudo sobre o processo da mobilidade residencial, a fim de se investigar os fatores capazes de romper o equilíbrio, ou seja, o limite da satisfação e um estudo de caso com o propósito de aprofundar o conhecimento dos fatores previamente estabelecidos pela literatura como influenciadores da satisfação.

5.3. PRIMEIRA ETAPA - CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO ATRAVÉS DO PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL

5.3.1. METODOLOGIA - LEVANTAMENTO E TRATAMENTO DOS DADOS

Na primeira etapa da aplicação prática, buscou-se caracterizar a fase de desequilíbrio através de uma amostra de 343 clientes potenciais que buscavam um novo imóvel. A pesquisa foi efetuada durante a realização do V Salão do Imóvel na cidade de Florianópolis-SC, realizado de 18 a 27 de julho de 1997, onde foi montado um *stand* para a efetuação das entrevistas.

O procedimento utilizado nesta etapa ocorreu do seguinte modo: os visitantes do evento eram interrogados quanto a sua intenção de compra de imóvel nos próximos meses; no caso de respostas afirmativas, os mesmos eram convidados a participar de uma pesquisa mercadológica⁴⁶, a partir de uma entrevista estruturada, na qual foi questionado o processo de mobilidade residencial. O roteiro da entrevista estruturada utilizado, apresentado no Anexo 3, constitui-se de três partes: [i] perfil sócio-econômico do entrevistado (idade, sexo, estado civil, número de pessoas que irão ocupar o imóvel, tempo de residência no atual imóvel, renda mensal, fonte de renda e tipo do imóvel atual); [ii] macro-variáveis de projeto (localização, área, padrão, número de quartos e suítes, número de garagens e forma de pagamento) e [iii] atributos específicos do imóvel (características de área privativa, área de lazer, padrão e equipamentos).

⁴⁶ Esta pesquisa mercadológica fez parte de uma série de pesquisas de levantamento de necessidades e preferências dos clientes do mercado imobiliário, realizadas desde 1995 pelo GECON-UFSC, Grupo de Gerenciamento da Construção Civil da Universidade Federal de Santa Catarina (Freitas *et al*, 1998; Freitas, 1995).

Foram incorporadas, ainda, perguntas abertas sobre a razão fundamental para a mudança residencial⁴⁷ e o histórico familiar de moradias a partir do casamento, ou seja, quantas vezes a família se mudou, qual o tipo das residências anteriores (casa ou apartamento, imóvel próprio ou alugado) e o motivo fundamental que provocou cada uma das mudanças anteriores. Além disso, foi questionada a existência de outros atributos percebidos em moradias anteriores que poderiam influenciar na tomada de decisão sobre o próximo imóvel.

Os dados de carácter quantitativo (tais como características do perfil sócio-económico) foram processados através do *software* Sphinx Plus, que auxiliou no tratamento estatístico, enquanto que os demais dados obtidos através de perguntas abertas aos clientes foram analisados sob um enfoque qualitativo, o que permitiu complementar as análises quantitativas.

5.3.2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA - RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Gráfico 5.1, a seguir, apresenta a distribuição da amostra por faixa etária.

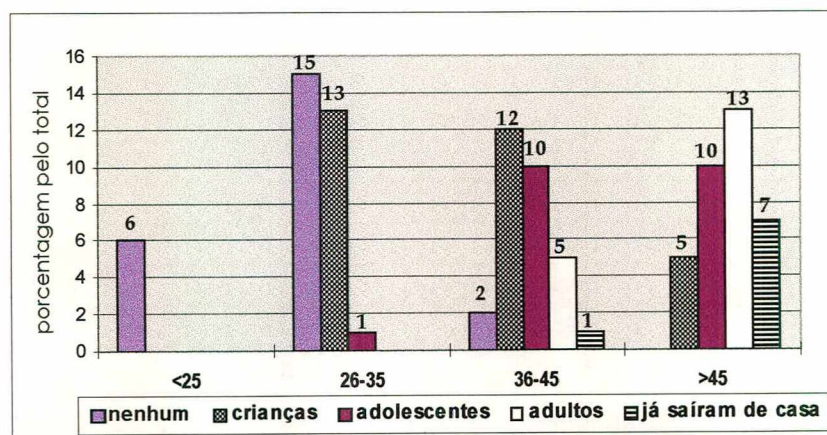


Gráfico 5.1- Distribuição da amostra da 1ª. etapa: idade x idade dos filhos

A classificação segundo a faixa etária⁴⁸ abrangeu quatro grupos: [i] idade

⁴⁷ Alguns autores concluíram que muitas famílias possuíam mais de uma única motivação para se mudar e, apesar da possibilidade de haver múltiplas respostas para uma única mudança, sempre há uma razão fundamental (Leven *et al*, Barret & Michelson, Clark & Onaka, 1983). Desta forma, ainda que a maioria dos clientes apresentou uma única motivação fundamental para mudança de moradia, foi permitida a declaração de mais de um motivo relativo à busca de um novo imóvel.

⁴⁸ A literatura apresenta inúmeras classificações por faixa etária, entretanto, buscou-se utilizar classificações que pudessem caracterizar, posteriormente, os estágios do ciclo de vida familiar, de forma clara e simplificada. Tais estágios, como mencionados no capítulo anterior, são caracterizados fundamentalmente pelas faixas etárias dos pais e dos filhos. Cabe ainda salientar que esta classificação em quatro grupos de faixa etária faz parte uma metodologia utilizada em todas as outras pesquisas mercadológicas realizadas anteriormente pelo GECON-UFSC.

inferior ou igual a 25 anos; [ii] dos 26 anos 35 anos; [iii] dos 36 aos 45 anos e [iv] acima dos 45 anos; enquanto que os filhos foram caracterizados, segundo sua faixa etária, como crianças (até os 12 anos), adolescentes (até os 18 anos) e adultos (acima dos 18 anos). Excetuando a parcela correspondente à primeira faixa (6%), pode-se observar uma distribuição quase homogênea entre as demais faixas etárias: 29% dos respondentes possuem entre 26 e 35 anos; 30% pertencem à faixa etária de 36 a 45 anos e 35% possuem acima dos 45 anos.

Quanto ao estado civil, cerca de 79% dos entrevistados são casados, 12% solteiros e 9% divorciados ou viúvos. O Gráfico 5.2 apresenta a distribuição por estado civil para cada faixa etária.

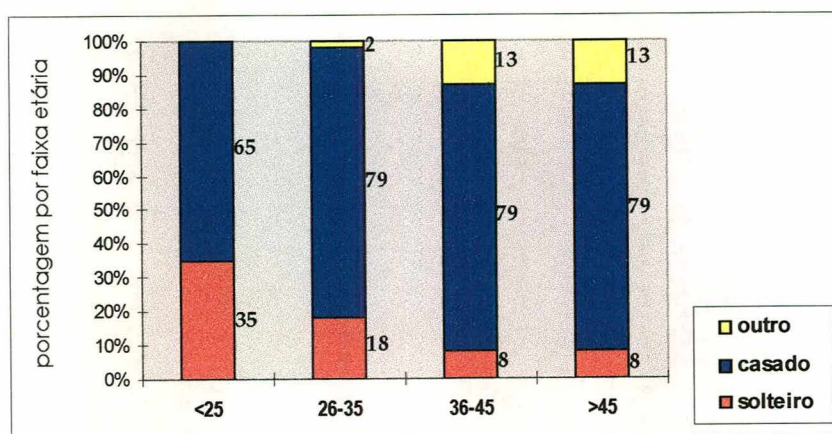


Gráfico 5.2 - Distribuição da amostra do estudo da mobilidade: estado civil x faixa etária

O Gráfico 5.3 apresenta a caracterização da amostra quanto ao número de integrantes da família. Pode-se perceber a predominância de famílias com até dois filhos.

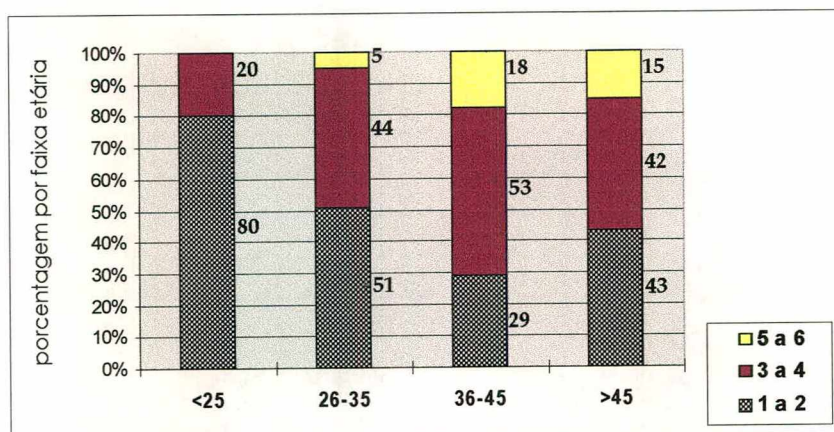


Gráfico 5.3 - Número de integrantes da família por faixa etária

O Gráfico 5.4 apresenta a distribuição da amostra em relação à renda mensal familiar. A renda média obtida foi equivalente a R\$3500,00 mensais.

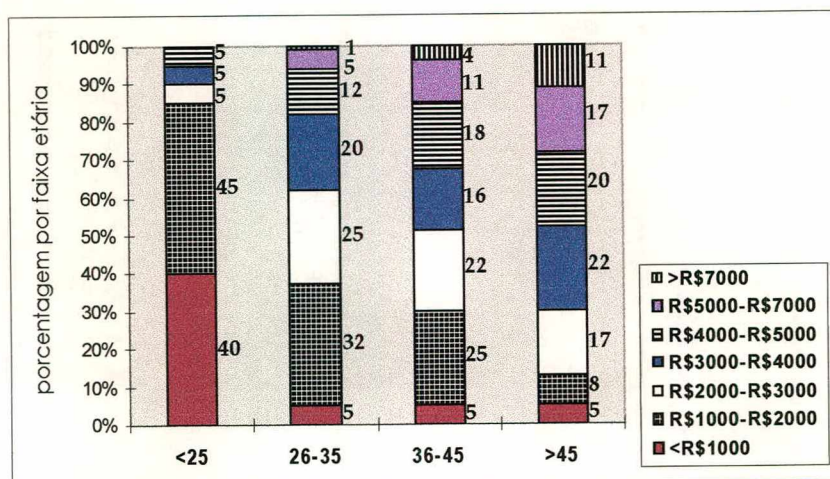


Gráfico 5.4 - Distribuição da renda mensal para cada faixa etária

Segue uma representação gráfica da distribuição da renda mensal, considerando as porcentagens acumuladas para cada faixa etária.

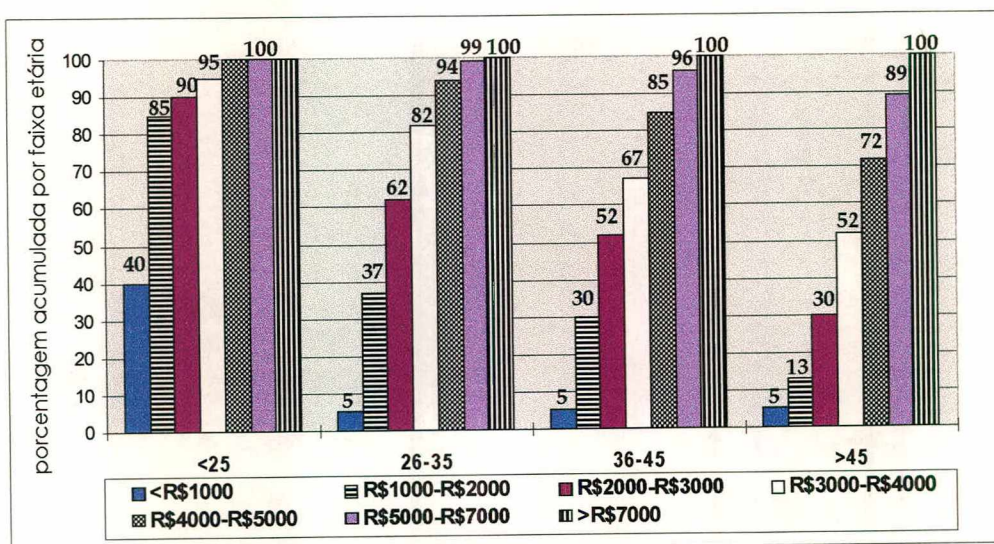


Gráfico 5.5 - Distribuição da renda mensal por faixa etária

A fonte de renda para aquisição do imóvel é proveniente, na sua maioria, de trabalho assalariado público (38%). O restante da amostra é constituído por trabalhadores autônomos ou profissionais liberais (30%), assalariados do setor privado (25%) ou declararam possuir rendas variáveis ao longo do ano (7%).

5.3.3. ANÁLISES DO PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL - RESULTADOS E DISCUSSÃO

As razões para a mobilidade residencial foram analisadas segundo a classificação proposta por Clark & Onaka (1983), já mencionada no capítulo anterior. As mudanças involuntárias ou forçadas (causadas, por exemplo, por ações privadas) não fizeram parte da amostra estudada, por não caracterizarem o processo voluntário de

mobilidade residencial. Salienta-se que apenas as mudanças por ajuste caracterizam o processo voluntário no qual a satisfação se insere como variável interveniente. As análises referentes às mudanças induzidas foram feitas somente para complementar o estudo, uma vez que não representam a variável desejos, já mencionada nos capítulos anteriores, que diz respeito ao rompimento do equilíbrio da satisfação.

As análises foram feitas com base nas variáveis interligadas ao processo de mobilidade residencial, definidas pela literatura, como visto no capítulo anterior: faixa etária (dos pais e dos filhos, para facilitar a compreensão do estágio do ciclo de vida familiar), renda, estado civil e condição de propriedade do imóvel (proprietário ou locatário) para cada um dos grupos classificados de acordo com a motivação para mudança. O Anexo 4 apresenta todas as distribuições por estado civil, condição de propriedade e renda para cada grupo de motivação. As análises, a seguir, consideraram apenas as distribuições cujas variáveis caracterizaram de forma mais significativa o comportamento de mudança⁴⁹. A Tabela 5.1, a seguir, apresenta um resumo da distribuição por faixa etária e total das razões para mudança de moradia.

Tabela 1 - Distribuição das razões para mudança de moradia

RAZÕES PARA MUDANÇA DE MORADIA			distribuição total	distribuição por faixa etária				
				<25	26-35	36-45	>45	total
induzida	profissão	motivo profissional	6%	11	15	22	52	100%
	ciclo de vida familiar	espaço próprio	1%	43	57	0	0	100%
		casamento	5%	36	48	8	8	100%
		dissolução familiar	3%	0	7	73	20	100%
ajuste	ciclo de vida familiar	aumento de espaço	14%	0	45	31	24	100%
		diminuição de espaço	3%	0	8	15	77	100%
	localização	localização	12%	2	22	38	38	100%
	vizinhança	vizinhança, entorno	7%	0	26	38	35	100%
	aluguel	aluguel	15%	10	50	26	14	100%
	características físicas do imóvel	melhoria de padrão	11%	0	27	42	31	100%
		segurança	3%	0	19	19	63	100%
		área de lazer	3%	0	40	40	20	100%
		praticidade (casa p/apto)	10%	0	18	33	49	100%
		privacidade (apto p/casa)	8%	0	28	44	28	100%
TOTAL			100%	6%	29%	30%	35%	100%

⁴⁹ Exemplificando: no caso das análises para uma determinada amostra (por exemplo, localização) não foi percebida uma diferenciação da distribuição desta amostra em relação à distribuição da amostra total quanto às variáveis estado civil e renda mensal. Portanto, tais análises não fizeram parte da descrição dos resultados, pois não permitiram traçar nenhuma relação conclusiva a respeito.

Somente 15% das motivações declaradas correspondem a mudanças induzidas, enquanto que 85% estão vinculadas às mudanças por ajuste.

5.3.3.1. Caracterização das Mudanças Induzidas

As mudanças voluntárias induzidas podem ser:

- Motivadas por razões ligada ao trabalho, tais como mudança de emprego e aposentadoria;
- Motivadas por mudanças de estágio no ciclo de vida familiar (casamento e dissolução familiar).

O Gráfico 5.6 apresenta a predominância das mudanças motivadas por alterações no ciclo de vida familiar em relação às motivadas por características profissionais.



Gráfico 5.6 - Composição das mudanças induzidas

5.3.3.1.1. Mudanças induzidas por motivo profissional

A Figura 5.4 apresenta a caracterização das mudanças motivadas por razões profissionais em relação à classificação geral utilizada.

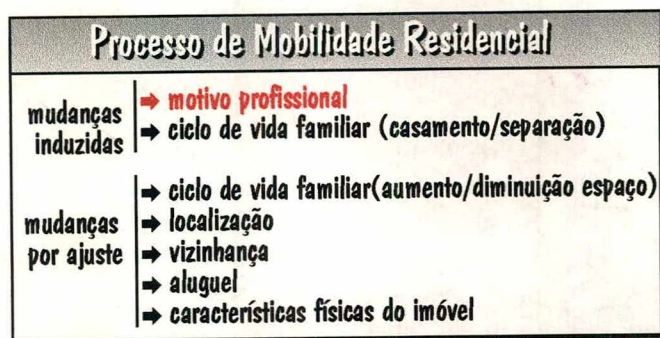


Figura 5.4 - Mudanças por motivo profissional em relação à classificação geral

As mudanças de emprego que provocam mudanças de cidade e, conseqüentemente, a busca por uma nova moradia são características de faixas etárias

mais elevadas, conforme pode ser visualizado na Tabela 5.1 (apresentada inicialmente) e no Gráfico 5.7, a seguir, que apresenta um comparativo em relação à amostra total. Aproximadamente metade da amostra pertence à última faixa etária (52%).

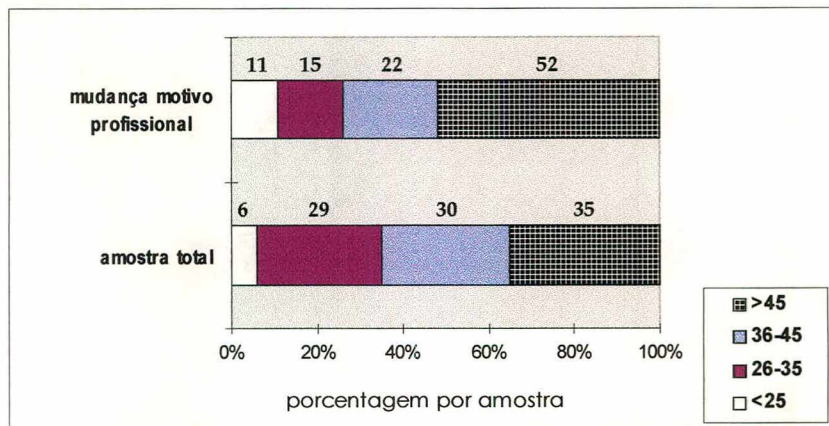


Gráfico 5.7 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças induzidas por motivo profissional e amostra total por faixa etária

Nas duas últimas faixas etárias, as mudanças de emprego estão vinculadas predominantemente a profissionais do setor público, não havendo uma distinção mais evidente quanto ao tipo de trabalho para as primeiras faixas etárias (Gráfico 5-8). Esta relação pode ser melhor visualizada através da comparação com a distribuição por tipo de trabalho relativa à amostra total (Gráfico 5-9). Percebe-se um aumento de trabalhadores do setor público em 52% e 63%, respectivamente, nas faixas etárias dos 36 aos 45 anos e acima dos 45 anos, em relação à amostra total⁵⁰.

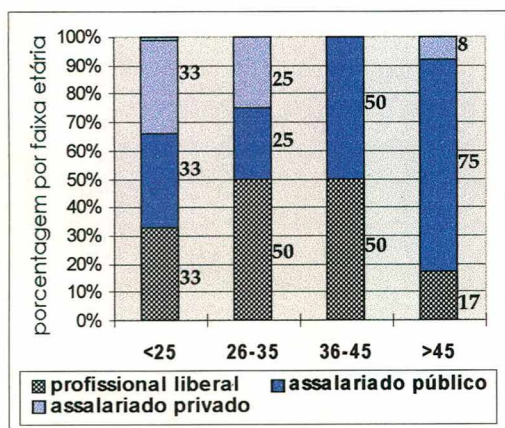


Gráfico 5.8 - Distribuição por tipo de trabalho para amostra de mudança por motivo profissional

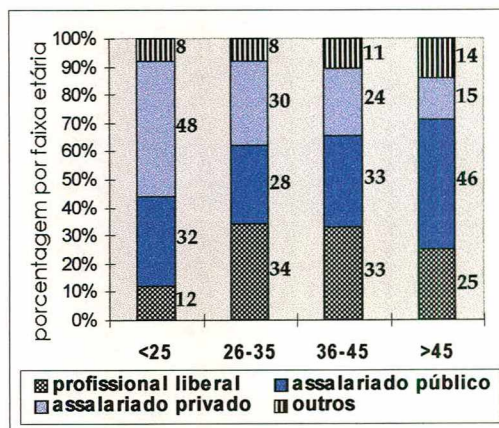


Gráfico 5.9 - Distribuição por tipo de trabalho para amostra total

⁵⁰ Para a faixa etária dos 36 aos 45 anos: 50% (da amostra de motivo profissional) dividido por 33% (da amostra total) = um aumento de 52%.

Para a faixa etária acima dos 45 anos: 75% (da amostra de motivo profissional) dividido por 46% (da amostra total) = um aumento de 63%.

Pode-se ainda perceber uma diferenciação quanto à motivação para a mudança do local de emprego: nas duas primeiras faixas etárias, a mudança encontra-se fortemente vinculada a uma perspectiva de melhoria da renda familiar, enquanto que, nas faixas etárias mais elevadas, especialmente para aqueles acima dos 45 anos, a mudança profissional encontra-se significativamente associada não apenas a uma melhoria salarial, como também a uma melhoria da qualidade de vida, conforme relatos dos clientes entrevistados. Salienta-se o fato da amostra correspondente à faixa etária acima dos 45 anos ser constituída, em grande parte, de profissionais aposentados do setor público provenientes de cidades de maior porte. Esta conclusão pode ser melhor visualizada através do Gráfico 5.10, que apresenta uma distribuição por renda mensal familiar diferente da distribuição correspondente à amostra total (Gráfico 5.11).

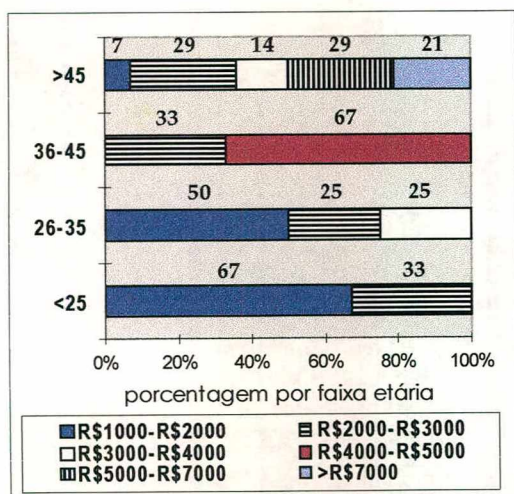


Gráfico 5.10 - Distribuição da amostra de mudanças induzidas por motivo profissional: renda x idade

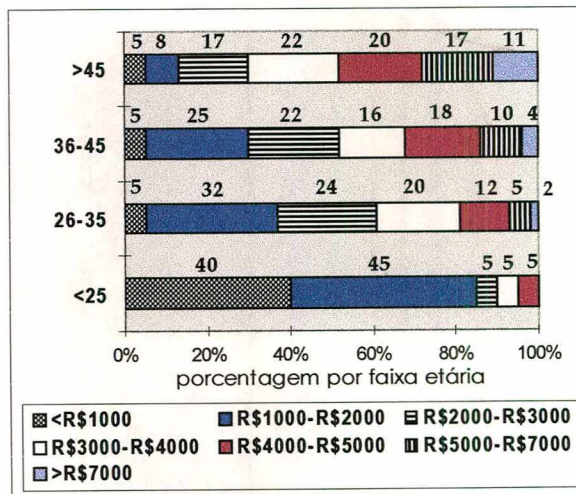


Gráfico 5.11 - Distribuição da amostra total: renda x idade

Percebe-se que pelo menos metade das pessoas dos 26 aos 35 anos, que buscam uma nova moradia vinculada a motivos profissionais, possui renda de até R\$2000,00 mensais (o que corresponde a um aumento de 35% em relação à amostra total desta faixa etária⁵¹). O dobro dos clientes entre 35 e 45 anos possuem renda superior a R\$4000,00 em relação à amostra total e 50% dos clientes acima dos 45 anos possuem renda acima dos R\$5000,00, que corresponde a um acréscimo de 79% em relação à distribuição desta mesma amostra no total.

⁵¹ Para a faixa etária dos 26 aos 35 anos: 50% (da amostra de motivo profissional) dividido por 37% (32 + 5 da amostra total) = um aumento de 35%.

Para a faixa etária dos 36 aos 45 anos: 67% (da amostra de motivo profissional) dividido por 32% (18 + 10 + 4 da amostra total) = um aumento de 100%.

Para a faixa etária acima dos 45 anos: 50% (29 + 21 da amostra de motivo profissional) dividido por 28% (17 + 11 da amostra total) = um aumento de 79%.

5.3.3.1.2. Mudanças induzidas por alterações de estágio no ciclo de vida familiar

A Figura 5.5 apresenta a caracterização das mudanças motivadas por alterações no ciclo de vida familiar em relação à classificação geral utilizada.



Figura 5.5 - Mudanças por alterações no ciclo de vida familiar em relação à classificação geral

As mudanças de estágio no ciclo de vida familiar geralmente vinculam-se a um novo ambiente residencial. Tais mudanças podem ser percebidas através de motivações específicas as quais diferenciam a alteração de estágio durante o ciclo de vida familiar como o casamento ou a dissolução familiar.

O Gráfico 5.12 apresenta um comparativo da distribuição da amostra referente a pessoas que buscam uma nova moradia motivada pela tendência a uma nova formação familiar, quer por motivos de casamento ou busca de um espaço próprio e separação com a amostra total.

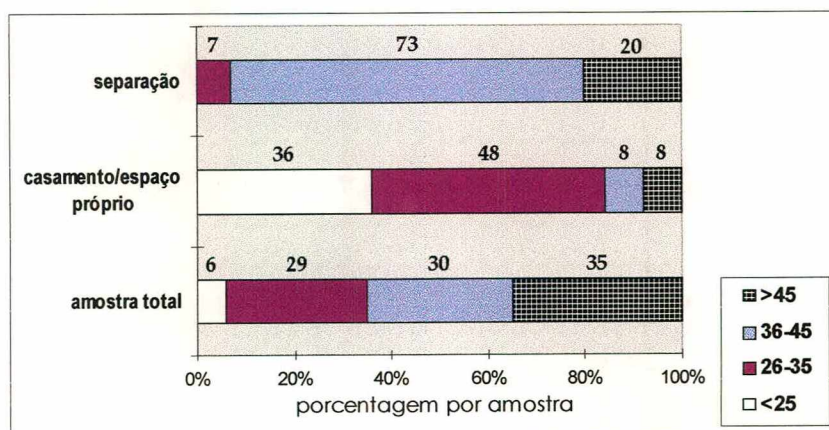


Gráfico 5.12 - Comparativo das distribuições das amostras de mudanças induzidas devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar e amostra total por faixa etária

Nas duas primeiras faixas etárias as mudanças para um novo imóvel estão relacionadas fundamentalmente a motivos ligados à saída da casa dos pais, seja devido a

uma nova constituição familiar (casamento) ou a busca de um espaço próprio⁵² não necessariamente vinculado a uma união matrimonial. O Gráfico 5.13 informa que as mudanças induzidas por alterações no ciclo de vida para a faixa etária dos 36 aos 45 anos estão fortemente vinculadas a uma dissolução familiar, enquanto que a última faixa etária encontra-se motivada igualmente por questões de formação ou dissolução familiar.

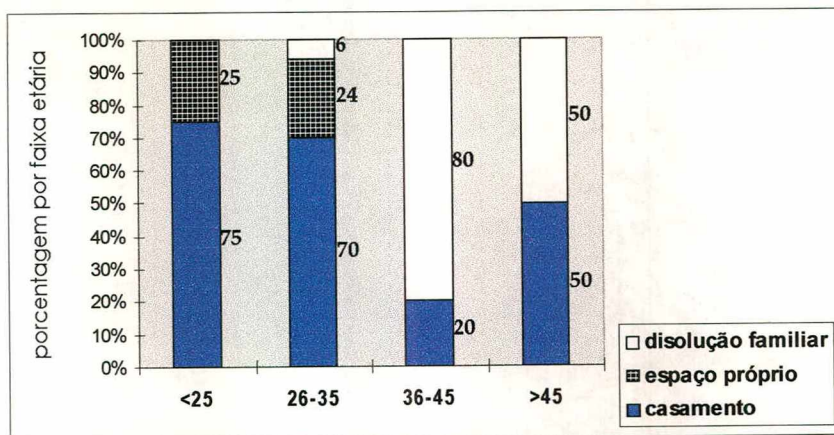


Gráfico 5.13 - Distribuição da amostra de mudanças induzidas por alterações de estágio no ciclo de vida por faixa etária

5.3.3.2. Caracterização das Mudanças por Ajuste

As mudanças voluntárias por ajustes podem ser provocadas por cinco tipos de fatores: [i] motivadas por mudança no ciclo de vida (aumento ou diminuição de espaço devido ao nascimento/ saída dos filhos da casa dos pais); [ii] localização (distância ao trabalho, escola dos filhos, comércio, amigos/parentes); [iii] características da vizinhança; [iv] condição de propriedade do imóvel e [v] relacionados com características específicas da unidade residencial (tais como melhoria de padrão).

O Gráfico 5.14 apresenta a distribuição das mudanças por ajuste.

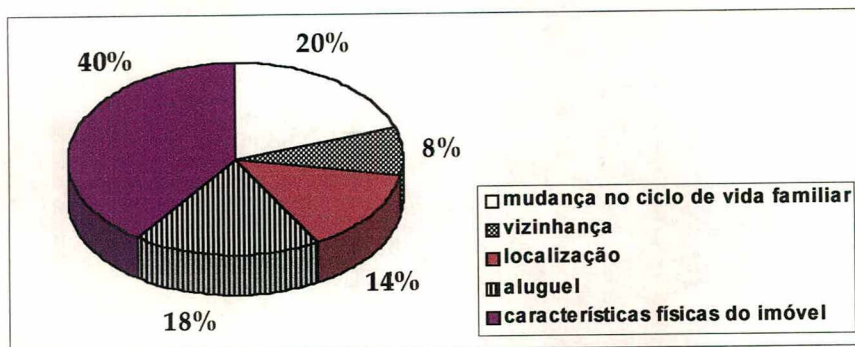


Gráfico 5.14 - Composição das mudanças por ajuste

⁵² A demanda de pessoas que buscam um espaço próprio não necessariamente vinculada a um casamento é essencialmente constituída por pessoas solteiras que moram sozinhas ou em grupos de amigos. Para estas pessoas a mudança de moradia traduz a satisfação de uma necessidade de individualismo e independência.

5.3.3.2.1. Mudança por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar

A Figura 5.6 apresenta um esquema representativo da classificação das mudanças por ajuste motivadas por alterações no ciclo de vida.

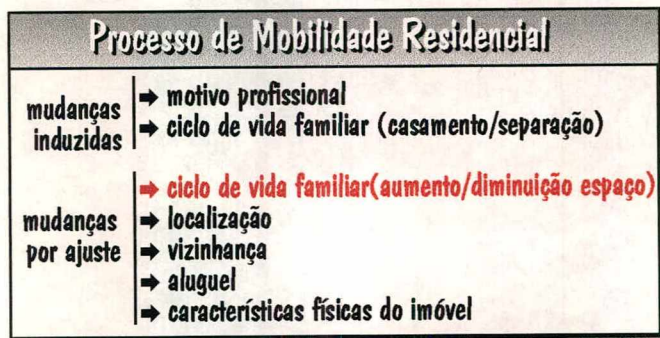


Figura 5.6 - Mudanças por ajuste devido a alterações no ciclo de vida familiar em relação à classificação geral

As alterações no tamanho da família, devido ao nascimento e/ou saída dos filhos da casa dos pais, podem motivar a busca de adequação do espaço em novas moradias.

O Gráfico 5.15 apresenta a distribuição desta amostra em comparação com a amostra total. Não houve respondentes na faixa etária até os 25 anos que manifestaram a motivação para mudança por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar.

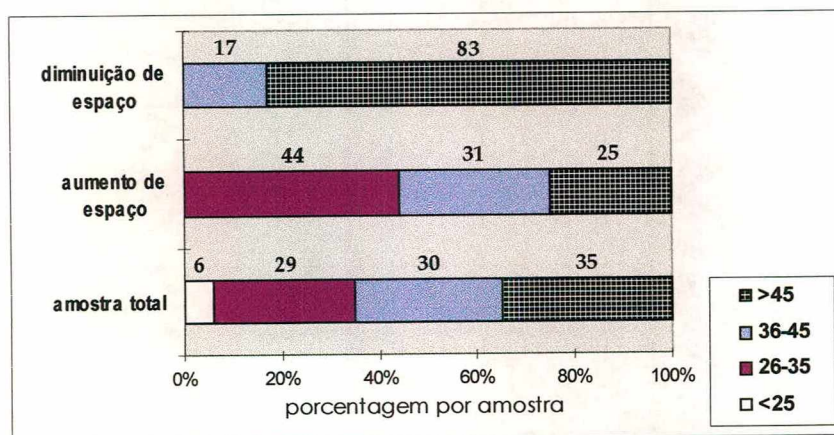


Gráfico 5.15 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar e amostra total por faixa etária

Pode-se perceber claramente que a faixa etária até 45 anos, e mais notadamente entre 36 e 45 anos, busca essencialmente o aumento do espaço, caracterizando primordialmente a fase de expansão familiar, com o nascimento e crescimento dos filhos. Entre as pessoas acima dos 45 anos, a diminuição do espaço

torna-se uma variável explicativa da mudança com maior significância devido à tendência ao período de contração familiar (Gráfico 5.16).

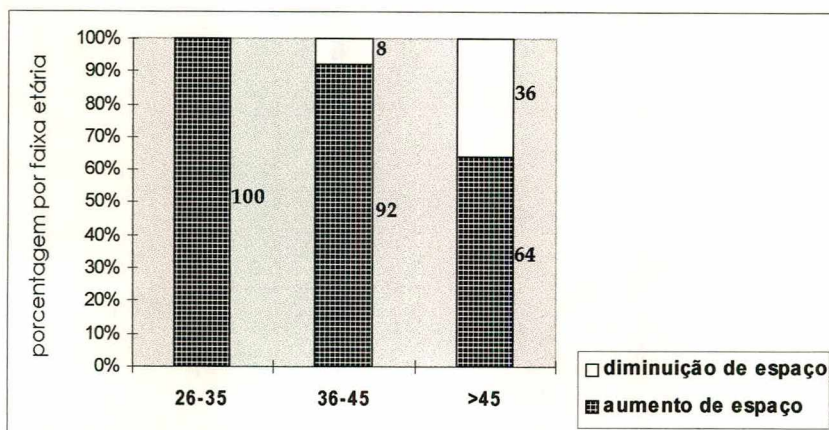


Gráfico 5.16 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar por faixa etária

O aumento de espaço mostra-se mais característico no caso de famílias que possuem filhos ainda crianças e adolescentes, que somam pelo menos 60% dos casos em todas as faixas etárias, confirmando a etapa de crescimento familiar, enquanto que a diminuição de espaço torna-se mais evidente nas famílias que possuem filhos adultos ou que já saíram de casa. Esta análise pode ser visualizada ao se comparar a distribuição de cada uma das amostras em relação à amostra total quanto à faixa etária dos filhos (Gráfico 5.17).

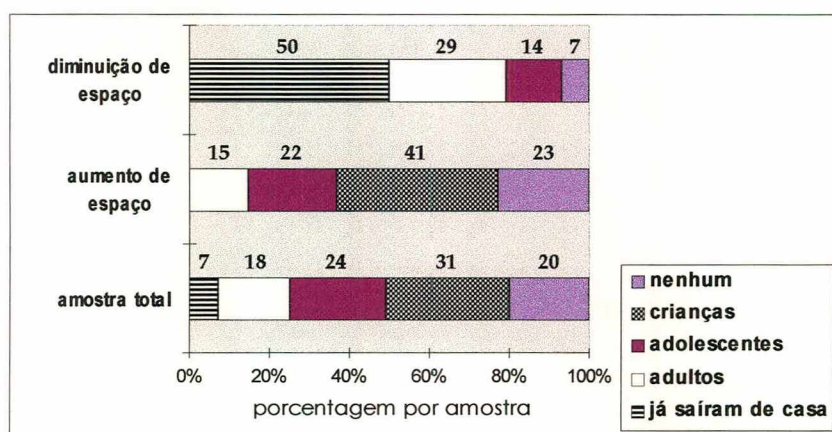


Gráfico 5.17 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar e amostra total pela idade dos filhos

Os Gráficos 5.18 e 5.19 apresentam a distribuição da amostra que busca um aumento de espaço quanto à idade e ao número de filhos por família para cada faixa etária.

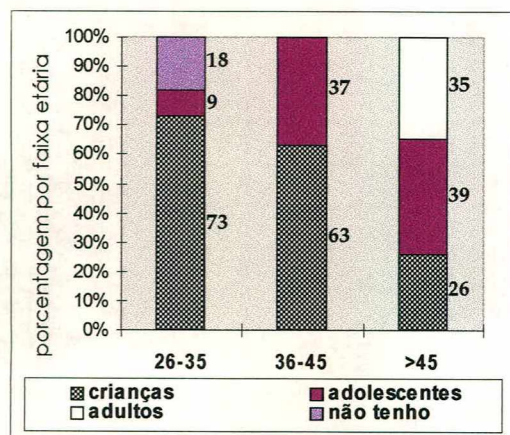


Gráfico 5.18 - Distribuição da amostra que busca aumento de espaço quanto à idade dos filhos para cada faixa etária

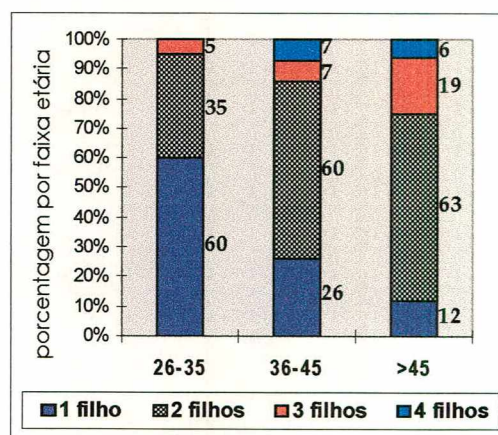


Gráfico 5.19 - Distribuição da amostra que busca aumento de espaço quanto ao número de filhos para cada faixa etária

A faixa etária dos 26 aos 35 anos busca um aumento de espaço por se encontrarem na sua grande maioria⁵³ na fase de expansão familiar, caracterizada pela chegada do primeiro filho (60%) ou pelo segundo filho (35%). Entre os que buscam um aumento de espaço na faixa etária dos 36 aos 45 anos, a totalidade possui filhos crianças ou adolescentes, encontrando-se na fase de expansão familiar ou na fase de crescimento dos filhos.

A faixa etária acima dos 45 anos que busca um aumento de espaço encontra-se na fase de crescimento dos filhos⁵⁴. Essa busca por aumento de espaço, no caso de famílias em período de expansão familiar, reflete-se, essencialmente, na necessidade de mais um quarto na moradia, enquanto que para as famílias na fase de crescimento dos filhos, especialmente no caso de filhos adolescentes, a necessidade de aumento de espaço se traduz na busca de quartos individuais para cada filho, conforme mencionado pelos respondentes.

Os Gráficos 5.20 e 5.21 apresentam a distribuição da amostra que busca uma diminuição de espaço quanto à idade e ao número de filhos para cada faixa etária.

⁵³ Esta maioria corresponde a 91%, ou seja, 73% mais 18%, incluindo aqueles que ainda não possuem filhos mas declararam sua intenção de tê-los em período próximo.

⁵⁴ A totalidade dos respondentes na faixa etária acima dos 45 anos, que manifestaram a busca por um aumento de espaço, possui filhos crianças, adolescentes ou adultos. Nenhum casal cujos filhos já saíram de casa manifestou a busca por espaço maior no próximo imóvel.

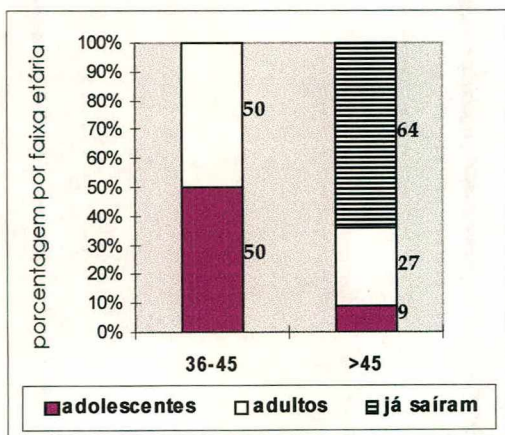


Gráfico 5.20 - Distribuição da amostra que busca diminuição de espaço: idade x idade dos filhos

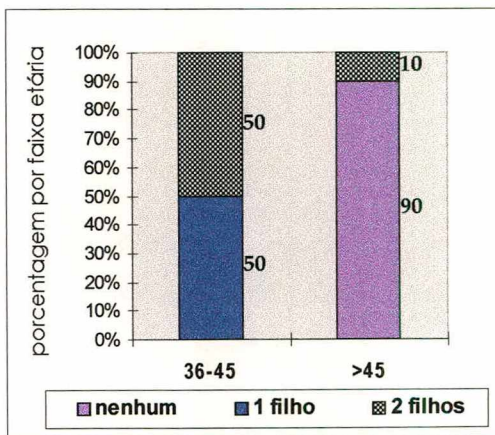


Gráfico 5.21 - Distribuição da amostra que busca diminuição de espaço: número de filhos x faixa etária

Percebe-se que a busca pela diminuição de espaço está fortemente vinculada às famílias que encontram-se no período de contração familiar, caracterizada pela ausência dos filhos ou com filhos adultos na iminência da saída da casa dos pais.

5.3.3.2.2. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos: localização

O esquema representativo da Figura 5-7 apresenta a caracterização das mudanças por ajuste de localização em relação à classificação do processo de mobilidade residencial.

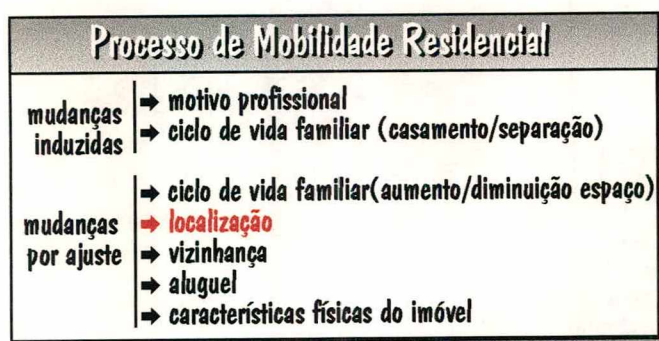


Figura 5.7 - Mudanças por ajuste devido à localização em relação à classificação geral

As motivações para a mudança de moradia devido à localização estão associadas a inúmeros fatores tais como acessibilidade de comércio, transporte, escolas, proximidade do trabalho, parentes, entre outras.

A amostra referente à mudança por motivos de localização é predominantemente formada por pessoas acima dos 36 anos, conforme pode ser

visualizado no Gráfico 5.22, em comparação com a distribuição da amostra total, apresentada no Gráfico 5.23.

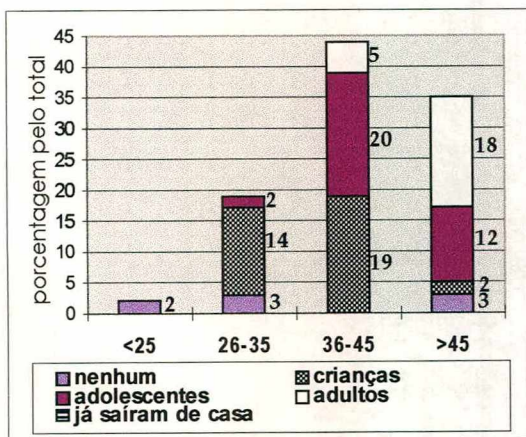


Gráfico 5.22 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à localização: idade x idade dos filhos

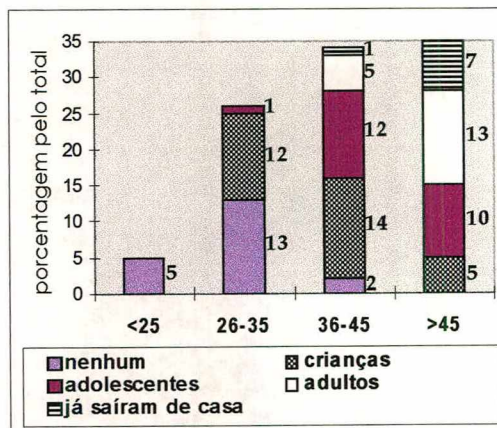


Gráfico 5.23 - Distribuição da amostra total: idade x idade dos filhos

A literatura apresenta diferenciações entre as motivações para mudança de um bairro periférico para o centro urbano e aquelas referentes a mudanças de uma localização central para a periferia. Entretanto, a amostra estudada apresenta uma preferência evidente por uma localização mais centralizada (cerca de 60% do total), conforme Gráfico 5.24.

Isto se deve, em grande parte, a valores culturais característicos da sociedade da qual se constitui a amostra da pesquisa e ainda ao fato de que a região central da cidade de Florianópolis, local de realização da pesquisa, não estar em período de deterioração, característica comum de vários centros urbanos.

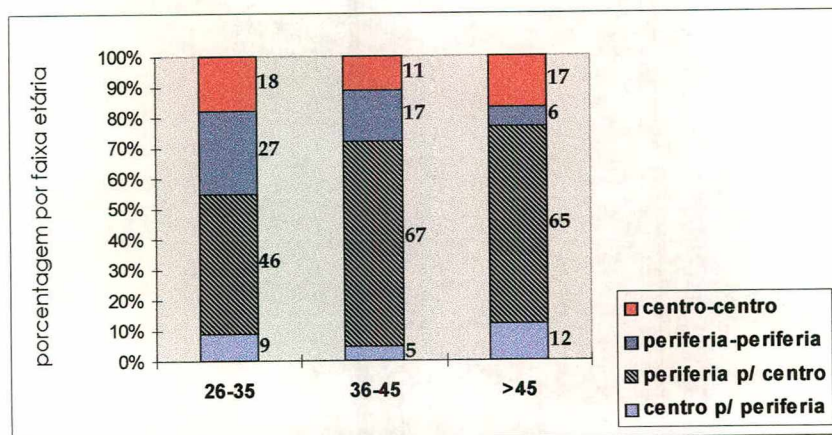


Gráfico 5.24 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à localização segundo preferência de localização

Os residentes nas faixas dos 26 aos 35 e 36 aos 45 anos buscam uma localização mais centralizada motivados essencialmente pela proximidade da escola para os filhos e do trabalho, o que, conseqüentemente, implica na redução de custos e tempo com transporte.

A preferência pela localização mais centralizada para a faixa etária acima dos 45 anos se explica, além da praticidade já mencionada, pelo fato do bairro central oferecer um maior número de opções, incluindo aquelas de padrão mais elevado. Saliencia-se, dessa forma, que a maioria evidente de oferta de projetos de padrões de acabamento mais elevado, na localização central, condiciona a preferência dos clientes, especialmente na faixa etária mais elevada.

5.3.3.2.3. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos: vizinhança

A Figura 5.8 apresenta a caracterização das mudanças por ajuste de vizinhança em relação à classificação geral utilizada.

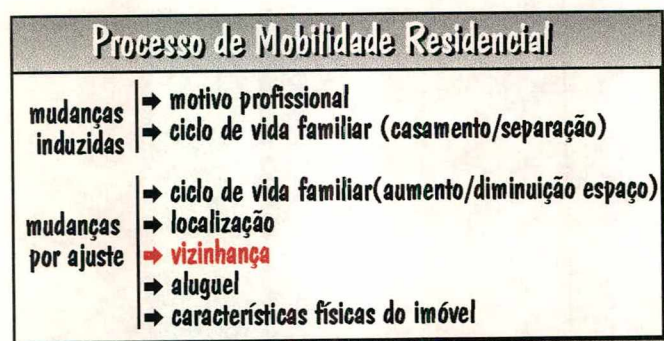


Figura 5.8 - Mudanças por ajuste devido à vizinhança em relação à classificação geral

As preferências dos usuários em relação aos ambientes físico e social da vizinhança podem influenciar a busca por uma nova moradia. As mudanças por ajuste motivada pela insatisfação com alguma característica relacionada à vizinhança e/ou entorno mostram-se mais freqüentes nas últimas faixas etárias, como pode ser visualizado na Tabela 5-1, apresentada inicialmente e no Gráfico 5-25 que apresenta um comparativo entre as distribuições desta amostra e a amostra total.

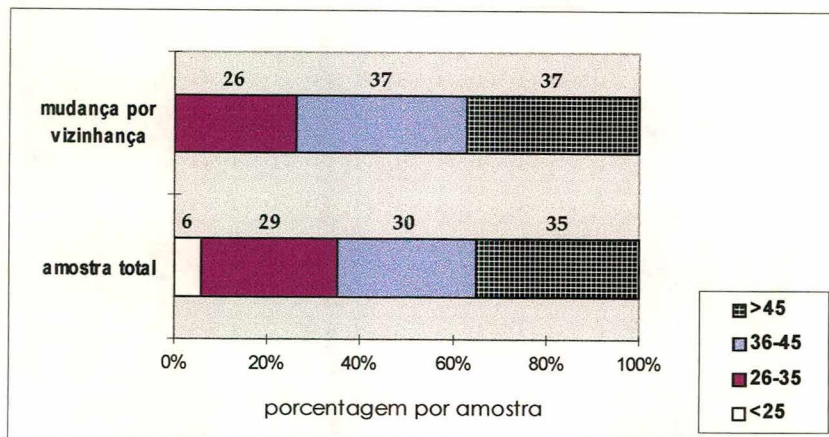


Gráfico 5.25 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste de vizinhança e amostra total por faixa etária

A literatura aponta o tempo de residência inversamente proporcional à mobilidade devido à insatisfação com características da vizinhança, ou seja, quanto maior o tempo de permanência em uma moradia, maior a possibilidade de vínculos sociais e menor a possibilidade de mudança (Speare, 1974).

Entretanto, não foi verificada tal correlação entre o tempo de residência e a propensão para mudança devido à vizinhança, uma vez que 47% das pessoas que mudam por motivos relacionados a características da vizinhança possuem um tempo de residência acima de 7 anos, enquanto que apenas 35% da amostra total possuem um tempo de residência semelhante.

Tal análise pode ser melhor visualizada através do comparativo entre as duas amostras (Gráficos 5.26 e 5.27).

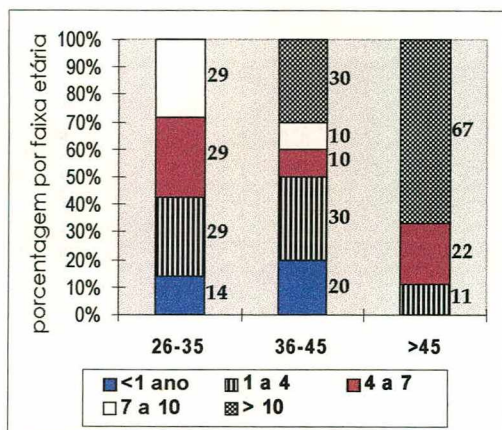


Gráfico 5.26 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à vizinhança por tempo de residência

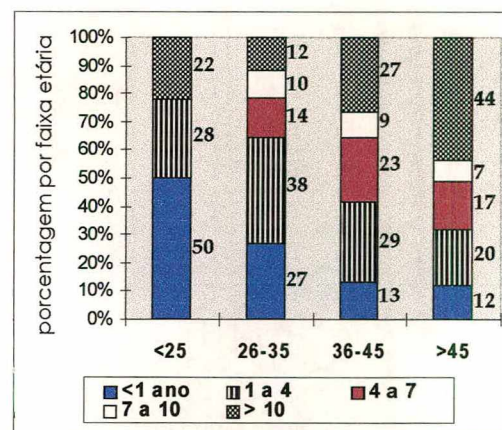


Gráfico 5.27 - Distribuição da amostra total por tempo de residência

Cerca de 56% da amostra que se muda por causa da vizinhança, incluindo todas as faixas etárias, possuem moradia no centro urbano (enquanto que apenas 24% da amostra total possui moradia no centro), confirmando, assim, outra correlação apresentada na literatura relativa a propensão maior para a mudança (por motivos de vizinhança) entre as pessoas que vivem nas localizações centrais.

Parte-se do princípio que residentes de bairros periféricos tendem a conviver com menos problemas de vizinhança, o que, conseqüentemente, propicia um maior grau de satisfação residencial (Varady, 1983).

Outra análise pode ser observada em relação à condição de propriedade do imóvel: os problemas relacionados à vizinhança possuem maior influência entre proprietários (Gráfico 5.28).

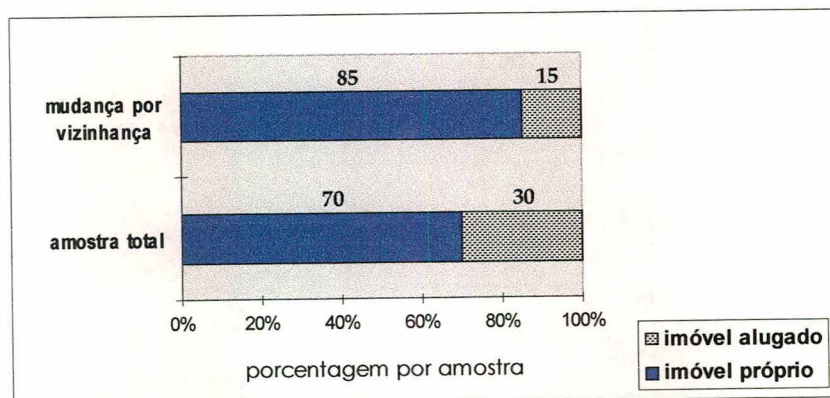


Gráfico 5.28 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido à vizinhança e amostra total segundo a condição de propriedade do imóvel

Alguns estudos apontam uma influência maior de problemas relacionados à vizinhança entre proprietários por apresentarem uma maior integração com a comunidade local do que locatários. Além disso, os proprietários tendem a se mostrar mais exigentes quanto à estrutura física e social do ambiente residencial (Nathanson *et al.*, 1976).

5.3.3.2.4. Mudanças por ajuste devido à condição de aluguel

A Figura 5.9 apresenta a caracterização das mudanças por ajuste motivadas pela condição de aluguel em relação à classificação do processo de mobilidade residencial.

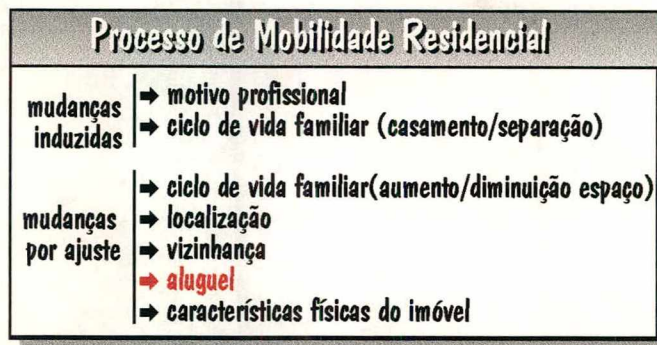


Figura 5.9 - Mudanças por ajuste devido à condição de aluguel em relação à classificação geral

As motivações para mudança de moradia vinculadas à condição de propriedade do imóvel aparecem com maior frequência entre as faixas etárias intermediárias, tornando-se decrescente com a idade (conforme pode ser visualizado no Gráfico 5.29, a seguir).

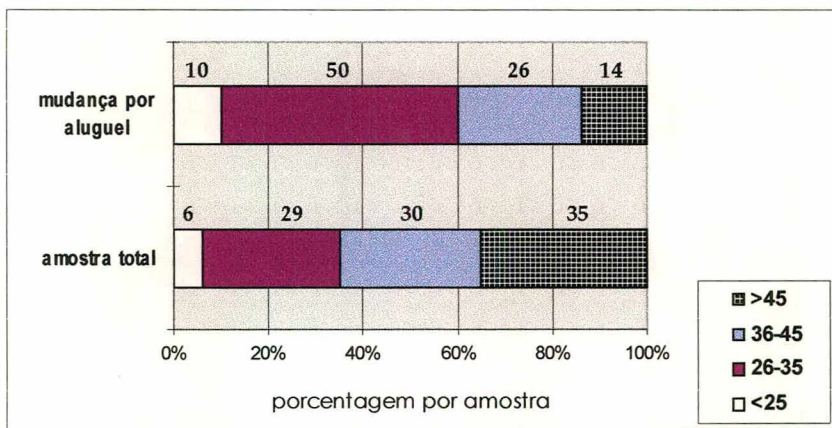


Gráfico 5.29 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido à condição de aluguel e amostra total por faixa etária

A frequência por faixa etária e a distribuição por renda aparecem como fatores diferenciais entre proprietários e locatários. O Gráfico 5.30 apresenta um comparativo entre as distribuições por faixa etária para a amostra de locatários e proprietários em relação à amostra total.

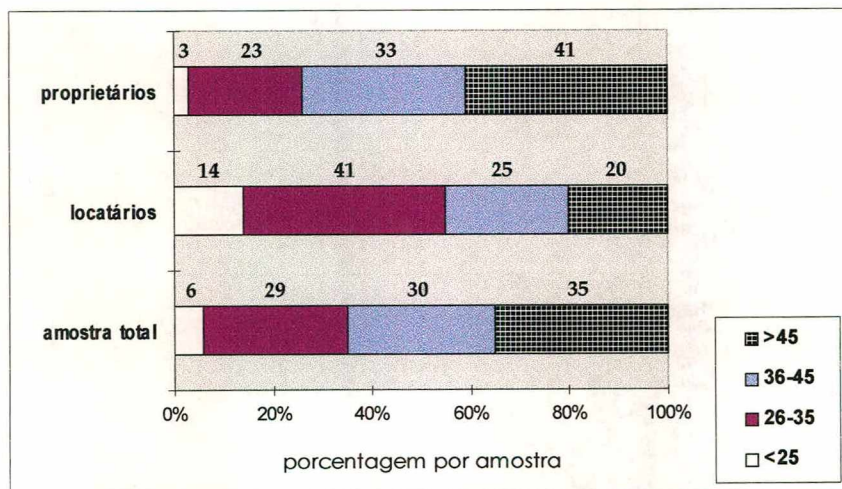


Gráfico 5.30 - Comparativo das distribuições das amostras de proprietários e locatários e amostra total por faixa etária

Entre os que se mudam devido ao aluguel, constata-se a predominância de locatários mais jovens em relação ao total.

Quanto à distribuição por renda, percebe-se que cerca de 70% dos locatários apresentam renda mensal até R\$3000 (um acréscimo de 43% em comparação a 49% da amostra total que possui até esta faixa de renda), conforme pode ser visualizado na Tabela 5.2 e no Gráfico 5.31.

Comparativamente, observa-se que 60% dos proprietários possuem renda mensal acima de R\$3000 (um acréscimo de 20% em comparação aos 50% da amostra total que possuem acima desta faixa de renda), conforme apresentado na Tabela 5.3 e no Gráficos 5.32.

Tabela 5.2 - Distribuição por renda mensal para locatários

renda mensal	idade	<25	26-35	36-45	>45	total
< R\$1000		36	8	8	11	12%
R\$1000 - R\$2000		43	45	21	16	33%
R\$2000 - R\$3000		7	25	38	32	27%
R\$3000 - R\$4000		7	18	8	16	13%
R\$4000 - R\$5000		7	3	17	5	7%
R\$5000 - R\$7000		0	3	4	5	3%
> R\$7000		0	0	4	16	4%
total		100%	100%	100%	100%	100%

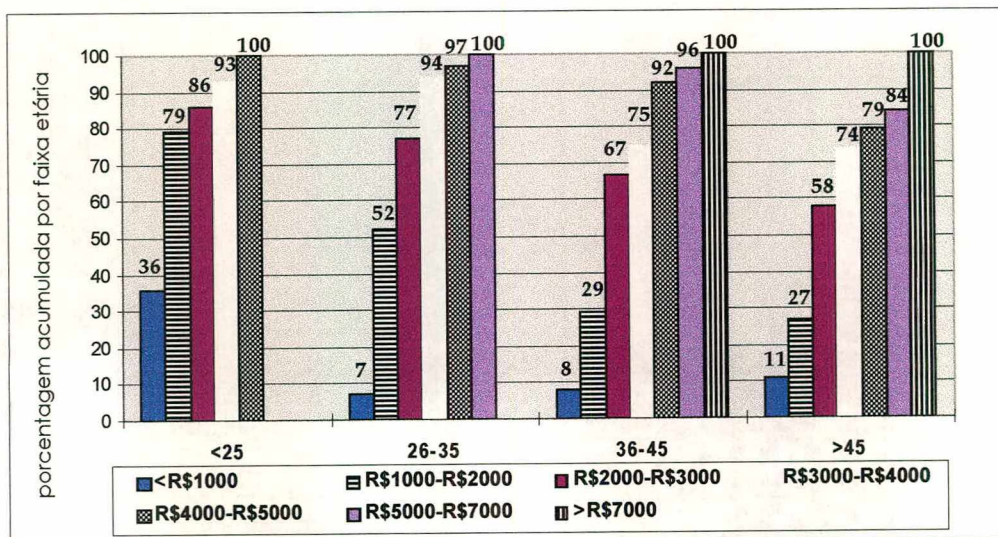


Gráfico 5.31 - Distribuição da renda mensal por faixa etária para locatários

Tabela 5.3 - Distribuição por renda mensal para proprietários

idade	<25	26-35	36-45	>45	total
renda mensal					
< R\$1000	50	4	4	4	5%
R\$1000 - R\$2000	50	21	26	6	17%
R\$2000 - R\$3000	0	25	17	13	17%
R\$3000 - R\$4000	0	23	18	23	21%
R\$4000 - R\$5000	0	19	17	23	20%
R\$5000 - R\$7000	0	8	13	19	14%
> R\$7000	0	2	4	11	6%
total	100%	100%	100%	100%	100%

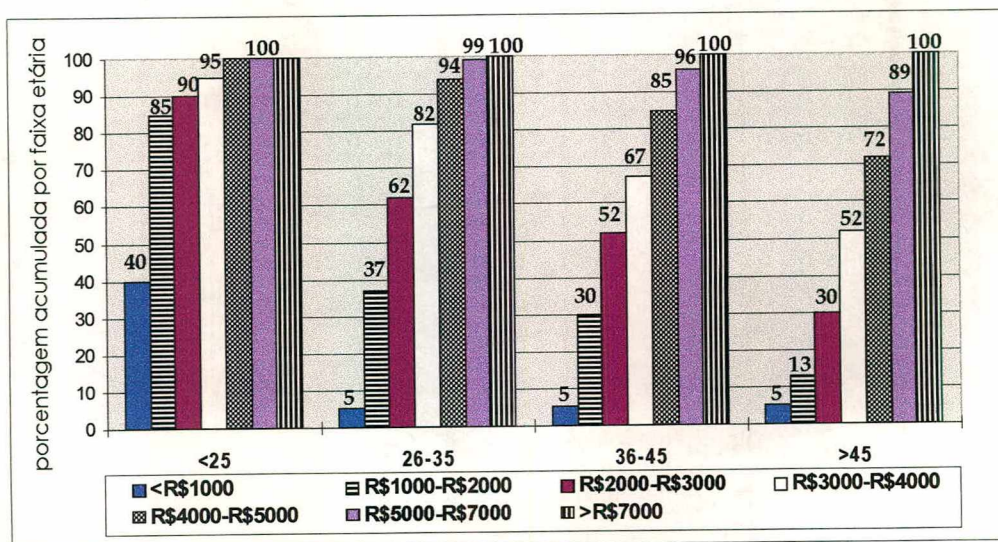


Gráfico 5.32 - Distribuição da renda mensal por faixa etária para proprietários

Cabe ainda ressaltar a influência da condição de propriedade do imóvel que ocorre de forma diferenciada entre as faixas etárias. A Tabela 5.4, a seguir, apresenta a relação das mudanças por ajuste para cada faixa etária.

Tabela 5.4 - Motivações para mudança de moradia por faixa etária de locatários

razão da mudança	idade	até 25	26 - 35	36 - 45	> 45	total
aluguel		88	57	50	38	53%
praticidade (casa p/ apartamento)		0	11	9	13	10%
privacidade (apartamento p/ casa)		0	9	12	13	10%
aumento de espaço		0	7	9	17	9%
melhoria de padrão		0	5	3	8	5%
vizinhança		0	5	9	0	5%
localização		13	2	3	4	3%
diminuição do espaço		0	2	0	4	2%
área de lazer		0	2	6	0	2%
segurança		0	0	0	4	1%
total		100%	100%	100%	100%	100%

Pode-se observar que entre as pessoas mais jovens, a saída do mercado de aluguéis mostra-se prioritária em relação a qualquer outro motivo. Entretanto, à medida que aumenta-se a faixa etária, a motivação relacionada ao aluguel mostra-se decrescente, uma vez que outros fatores, tais como o aumento de espaço, passam a exercer uma influência maior sobre a satisfação residencial e, conseqüentemente, sobre a decisão da mudança de moradia.

5.3.3.2.5. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com características físicas do imóvel

A Figura 5.10 apresenta a caracterização das mudanças por ajuste devido à insatisfação com características físicas do imóvel em relação à classificação geral utilizada.



Figura 5.10 - Mudanças por ajuste devido a características físicas do imóvel em relação à classificação geral

As mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos foram caracterizadas pelas seguintes motivações: melhoria de padrão⁵⁵, área de lazer, segurança, manutenção (caracterizada pela mudança da casa atual para um apartamento) e privacidade (caracterizada pela mudança do apartamento atual para uma casa). A busca pela melhoria de padrão e praticidade constituem as variáveis explicativas da mudança de moradia mais significativas desta amostra (Gráfico 5.33).

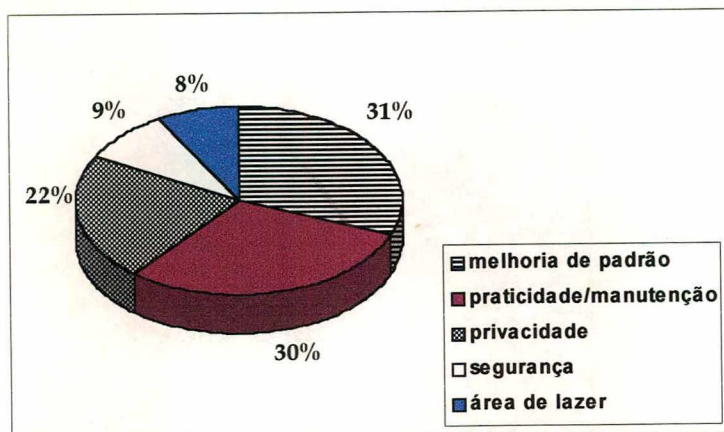


Gráfico 5.33 - Composição das mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos

As relações entre as motivações e a faixa etária dos clientes podem ser analisadas no Gráfico 5.34, a seguir.

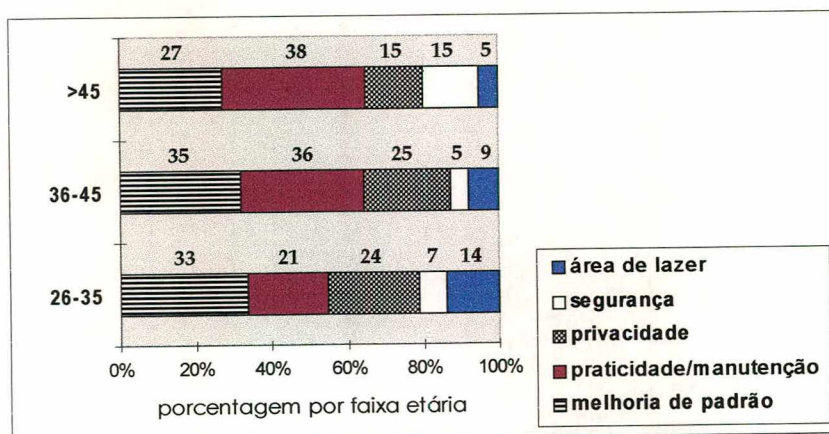


Gráfico 5.34 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos por faixa etária

A melhoria de padrão surge como uma preocupação significativa em todas as faixas etárias. A tendência de mudança de uma casa para um apartamento, associada às características de manutenção e praticidade, aparece crescente com a idade, enquanto

⁵⁵ A busca pela melhoria de padrão engloba ainda outros fatores correlacionados, mencionados pelos clientes, tais como a existência de elevador, o número de garagens, a idade do imóvel e a infra-estrutura do empreendimento como um todo.

que a tendência inversa, a busca pela privacidade através da mudança de um apartamento para casa aparece com maior significância na faixa etária dos 36 aos 45 anos. A segurança surge como variável explicativa da mudança com maior evidência na última faixa etária.

Cabe ainda salientar que, apesar de existir uma preferência generalizada na amostra total pesquisada por apartamento (Gráfico 5.35), a preferência por uma casa aparece de forma mais evidente entre aqueles que se mudam fundamentalmente por causa do espaço para lazer (Gráfico 5.36).

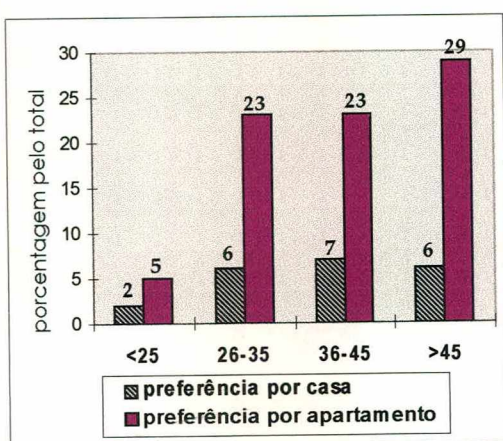


Gráfico 5.35 - Imóvel pretendido por faixa etária para a amostra total

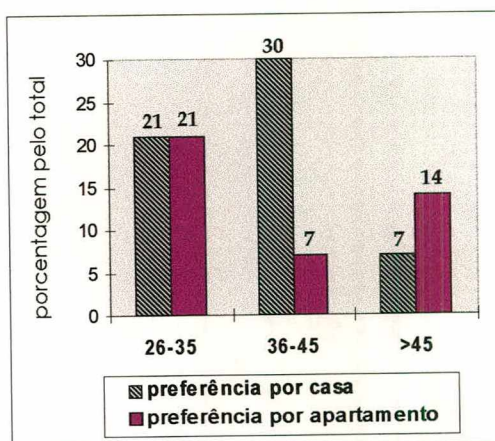


Gráfico 5.36 - Imóvel pretendido por faixa etária para a amostra que busca espaço para lazer

A tendência de mudança de apartamento para casa, associada à busca pela privacidade e uma maior preocupação com o espaço para lazer, aparece mais significativamente durante a fase em que os filhos estão na infância, conforme pode ser visualizado no Gráfico 5.37, que apresenta um comparativo em relação à distribuição da amostra total.

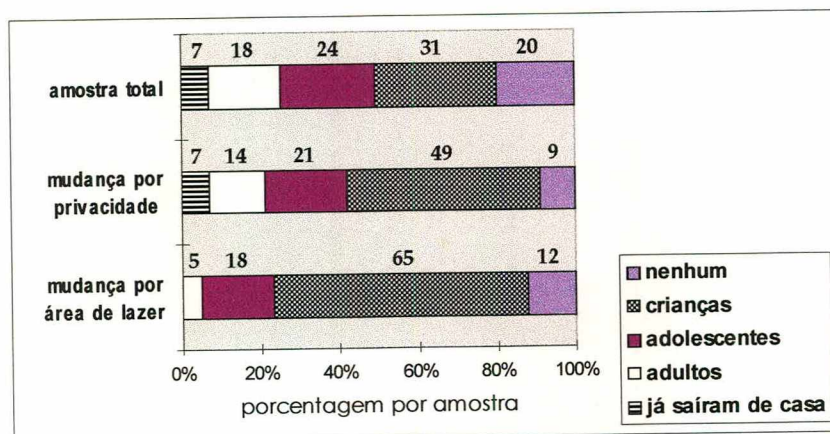


Gráfico 5.37 - Comparativo das distribuições das amostras de mudanças por privacidade e área de lazer e amostra total pela idade dos filhos

A empresa construtora responsável pela edificação do estudo de caso tem a política de oferecer grande liberdade aos seus clientes quanto à flexibilidade permitida⁵⁶ e costuma atuar em segmentos de renda mais elevada.

A empresa não mais dispunha de documentos referentes às modificações solicitadas pelos clientes, realizadas durante o período construtivo, tais como desenhos, croquis, cartas de solicitação ou qualquer outro documento relativo. Também não foi encontrado o material utilizado na divulgação e propaganda do lançamento do prédio tal como *folders* de venda. Quanto às solicitações feitas ao setor de assistência técnica, a empresa utiliza um formulário para controle dos pedidos (apresentado no Anexo 5). Foram coletadas as solicitações referentes aos problemas ocorridos durante os 26 meses relativos ao período de uso e ocupação da edificação. Estas solicitações dizem respeito a problemas de vazamentos, fissuras e manchas no revestimento, entre outros.

Após esta atividade exploratória, procedeu-se à etapa de investigação local constituída pelas seguintes atividades:

- Inicialmente foram contactados o síndico, zelador e porteiros do prédio para a realização de entrevistas individuais a fim de coletar informações quanto aos principais problemas de uso/operação e manutenção da edificação;
- Foi marcada uma reunião condominial e enviado um convite de participação a todos os moradores (apresentado no Anexo 6).
- Algumas entrevistas foram agendadas durante a realização das reuniões condominiais enquanto que outras foram marcadas através de outros tipos de contato (telefone e convite através do interfone).

As entrevistas foram registradas por escrito com duração mínima de 1 hora cada e procuraram enfatizar cada um dos conjuntos de fatores, previamente definidos, determinantes da satisfação residencial. O roteiro utilizado nas entrevistas semi-estruturadas está apresentado no Anexo 7. As entrevistas foram realizadas em 100% das unidades, sendo que em cerca de 70% destas foi realizada mais de uma entrevista, com o propósito de confirmação de algumas informações e enriquecimento de dados. Outro fator que motivou a realização de entrevistas subsequentes foi a busca pela participação de um maior número de membros da família, ou seja, procurou-se entrevistar mais de uma vez as unidades cuja primeira entrevista contou com a

⁵⁶ Segundo Brandão (1997) a flexibilidade permitida diz respeito à possibilidade de modificações ou adaptações referentes a acabamentos, instalações, equipamentos ou características de espaços, a partir de uma única opção inicial oferecida.

participação de um único integrante da família, a fim de se obter também as percepções dos demais membros em entrevistas posteriores.

5.4.2. CARACTERIZAÇÃO DO EMPREENDIMENTO

A Tabela 5.5, a seguir, apresenta as principais características do empreendimento, cuja visualização encontra-se na Figura 5.11.

Tabela 5.5 - Características do empreendimento

CARACTERÍSTICAS DO EMPREENDIMENTO	
Nº de blocos	1
Nº de pavimentos-tipo	12
Nº total de unidades	24
Nº de apartamentos/andar	2
Nº de apartamentos-tipo	1
área privativa (aproximadamente)	120m ²
padrão dos acabamentos	alto
tipo da laje de piso do pavimento-tipo	nervurada
entrega do imóvel	agosto/1995

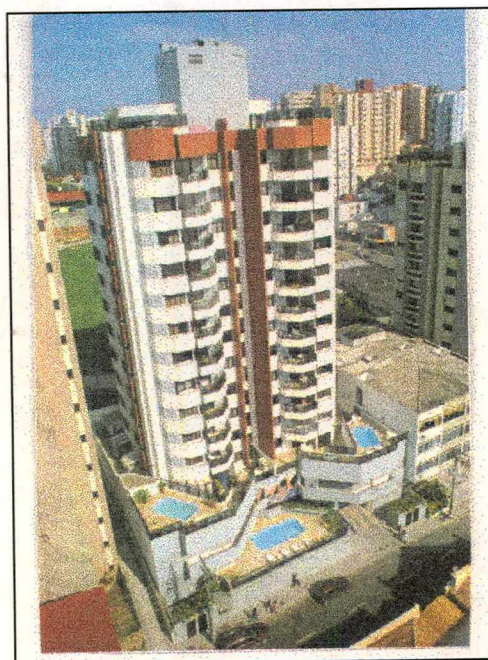


Figura 5.11 - Vista do empreendimento que constitui o objeto do estudo de caso

O projeto é constituído de 4 quartos, sendo 1 suíte, com dependência completa de empregada. Encontra-se localizado em uma região nobre do Centro da cidade de Florianópolis, com vista para o mar. Das 24 unidades, 2 encontravam-se desocupadas à época da pesquisa, 2 estavam sendo ocupadas por locatários e o restante por proprietários.

Apesar das entrevistas incluírem todos os moradores, as análises que seguem não consideraram o ponto de vista dos locatários, por possuírem um processo de formação de satisfação diferente dos proprietários.

A Figura 5.12 apresenta o projeto do pavimento tipo do empreendimento.

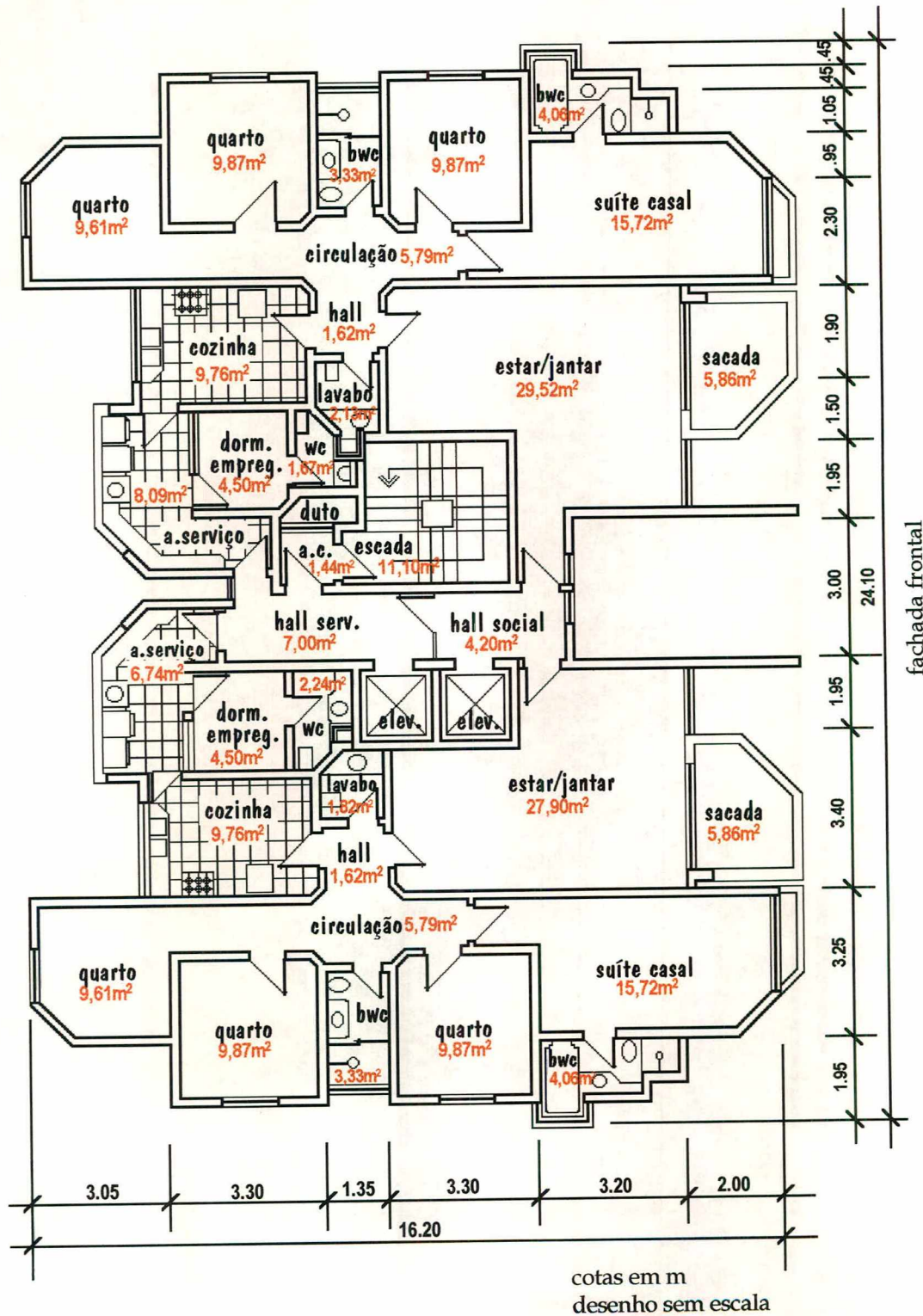
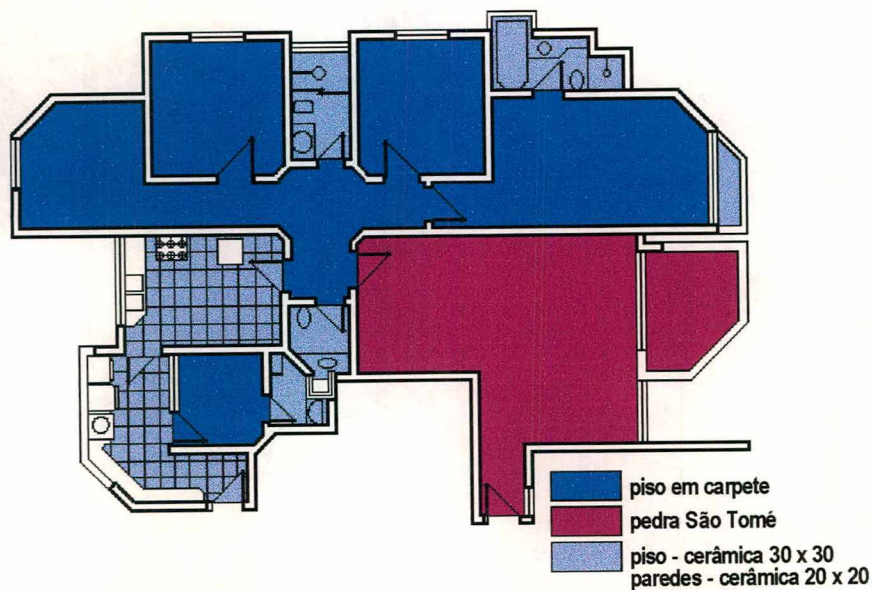


Figura 5.12 - Projeto do pavimento tipo da edificação do estudo de caso

Os revestimentos determinados no projeto padrão estão especificados na Figura 5.13, a seguir.



Obs: não consta do projeto padrão a colocação de forro de gesso ou tableira/moldura em granito em nenhum dos ambientes

Figura 5.13 - Revestimentos especificados no projeto padrão do empreendimento do estudo de caso

5.4.3. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

O tempo médio de permanência no imóvel para a grande maioria dos entrevistados é de 2 anos, sendo que a maioria dos moradores possui idade acima de 36 anos (Gráfico 5.38).

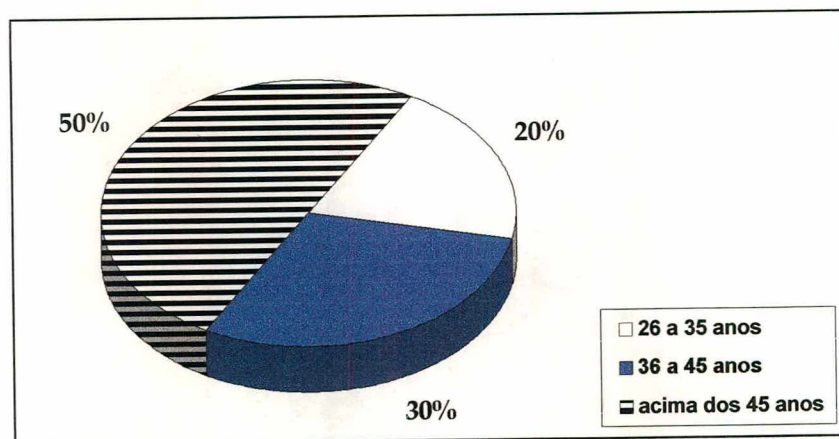


Gráfico 5.38 - Distribuição da amostra da 2ª. etapa por faixa etária

O Gráfico 5.39 apresenta a constituição familiar para cada uma das faixas etárias.

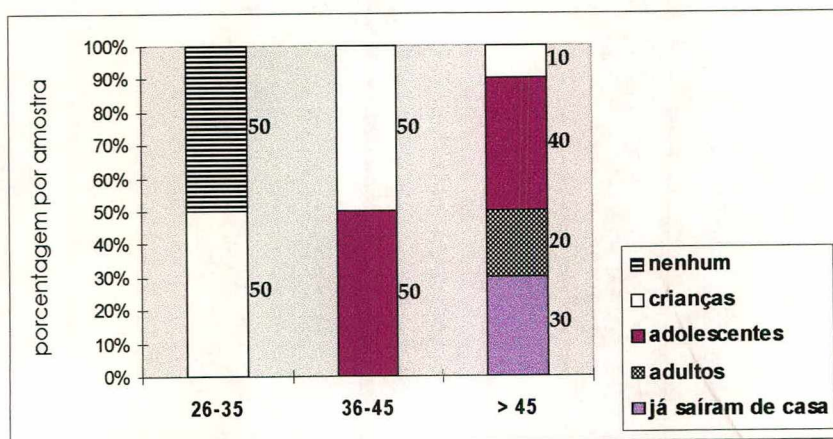


Gráfico 5.39 - Distribuição da amostra do estudo de caso: idade x idade dos filhos

A amostra é constituída essencialmente por famílias onde o casal atua efetivamente no mercado de trabalho, sendo a maior parte pertencente ao setor público (Gráfico 5.40).

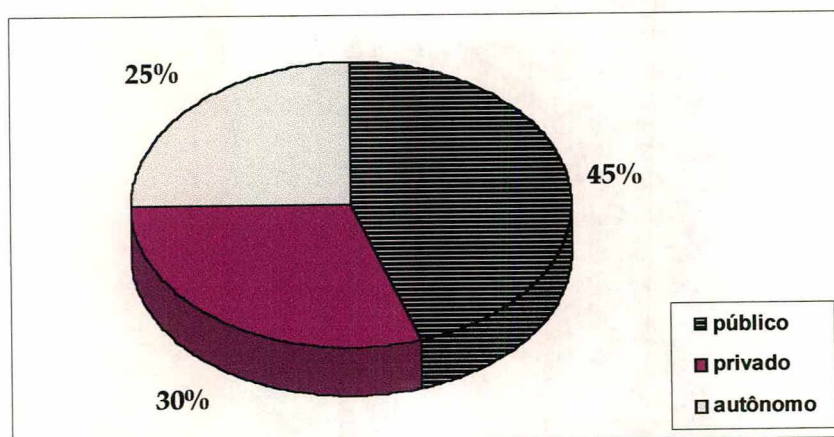


Gráfico 5.40 - Distribuição da amostra da 2ª. etapa pela característica do trabalho

Entre as pessoas com idade acima dos 45 anos, 50% são aposentados, 20% apenas o marido trabalha e 30% ambos trabalham.

5.4.4. ANÁLISES DO ESTUDO DE CASO - RESULTADOS E DISCUSSÃO

Seguem as análises referentes aos fatores que influenciam na formação da satisfação residencial, previamente estabelecidos.

As observações referentes à qualidade do atendimento prestado pela empresa, a descrição do processo de tomada de decisão, bem como as análises correspondentes às avaliações técnico-construtiva e funcional serão apresentadas paralelamente às principais observações relativas às características pessoais e ao ponto de

vista dos usuários que fundamentaram a avaliação comportamental. Posteriormente, serão apresentadas as análises finais referentes às duas etapas que constituíram a aplicação prática do estudo.

5.4.4.1. Influência das Macro-Variáveis da Tomada de Decisão

A tomada de decisão influencia a satisfação por estar normalmente vinculada à motivação que causou a saída da última moradia e a percepções passadas de desempenho referentes a experiências com outras moradias.

A maioria dos entrevistados (60%) adquiriu o imóvel ainda no período construtivo (Gráfico 5.41). As famílias que adquiriram o imóvel já pronto para morar (cerca de 30%) manifestaram aproveitar a oportunidade de negócio oferecida pelos primeiros proprietários⁵⁷.

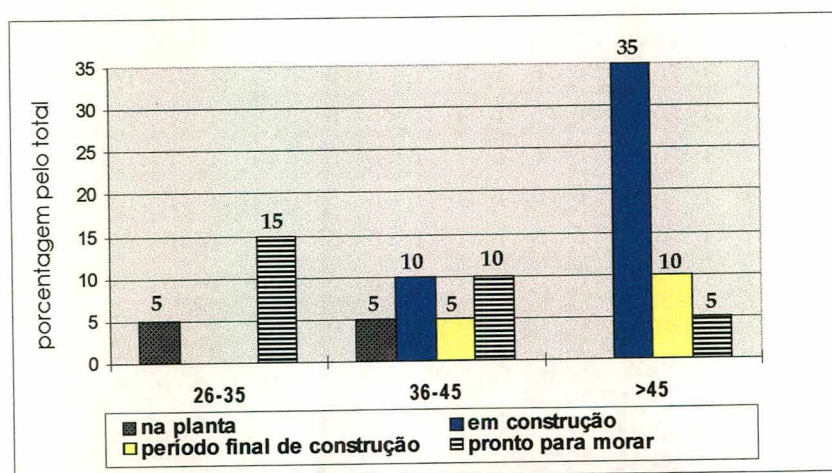


Gráfico 5.41 - Distribuição da amostra por faixa etária segundo o período de construção referente ao momento de compra

A grande maioria manifestou ter pesquisado diversas opções de imóveis no período anterior à compra. Excetuando-se os casos correspondentes à faixa etária dos 26 aos 35 anos (20% da amostra total), os demais apontaram a realização de uma pesquisa que abrangeu no mínimo dez opções de padrão e localização semelhantes. Alguns entrevistados manifestaram considerar acima de 30 opções.

Percebe-se claramente que a escolha foi fortemente determinada pela localização e, no caso de mudanças por ajuste, pela motivação que caracterizou a saída do imóvel anterior, tais como aumento de espaço e melhoria de padrão, além das exigências

⁵⁷ Estes primeiros proprietários correspondem a pessoas que adquiriram o imóvel apenas para investimento durante o período de construção, repassando-os a terceiros após a conclusão do empreendimento.

e preferências moldadas ao longo de experiências com outras moradias, que caracterizaram o processo de formação das expectativas.

Cabe ressaltar que o estilo de vida e as atividades que cercam a rotina diária familiar também influenciam a tomada de decisão. Muitas famílias priorizam a distância e o tempo de acesso aos locais de maior frequência, motivadas fundamentalmente por preferências e hábitos pessoais da família.

“Na época que morávamos no nosso último imóvel (no Continente) demorava muito tempo para chegar em casa por causa do trânsito. Resolvemos nos mudar para um local que nos permitisse vir em casa especialmente para podermos almoçar juntos todos os dias”.

Morador

Em outras declarações, percebe-se claramente a interferência de uma nova variável sobre a situação de satisfação capaz de romper o equilíbrio e motivar a mudança de moradia.

“Nossa última moradia era ótima. Só resolvemos nos mudar porque fui trabalhar em um outro local da cidade e aumentou muito o tempo que comecei a gastar para chegar todos os dias em casa. Se não fosse por causa disso, estaríamos lá até hoje”.

Morador

A localização foi observada como o fator de maior frequência quanto à desconfirmação de expectativas em imóveis anteriores. Quando há experiências com imóveis anteriores cuja localização não correspondeu às conveniências familiares de acesso à escola, trabalho, comércio, entre outros fatores, a escolha da próxima moradia vincula-se de forma preponderante à localização.

Desta forma, famílias motivadas pela busca de uma moradia cuja localização facilitasse o acesso à escola dos filhos ou ao local de trabalho, obviamente priorizaram a localização no momento de decisão da compra, conforme a declaração a seguir.

“Enquanto estávamos procurando um outro imóvel, encontramos inúmeras opções que nos agradavam, tanto no número de quartos, na disposição dos cômodos ou no acabamento, mas que se encontravam em outros bairros mais distantes, como o nosso apartamento anterior, que fica no Continente. Tivemos que descartar estas opções porque priorizamos desde o início um local que ficasse perto da escola e do nosso trabalho”.

Morador

Cerca de 30% dos moradores acima dos 45 anos declararam priorizar a área e o padrão de acabamento em relação aos demais atributos. Entretanto, as opções que encaixavam-se dentro deste parâmetro estavam condicionadas a uma localização específica, ou seja, a oferta de imóveis acabou por condicionar sua escolha final.

“Resolvi me mudar da minha casa porque procurava um imóvel prático e funcional. Algo que não me desse trabalho para mantê-lo. Tínhamos noção da área e do padrão de acabamento que queríamos, mas infelizmente quando conseguíamos encontrar opções que nos serviam, só se encontravam no Centro”.

Morador

Algumas escolhas específicas por apartamento, ao contrário de uma casa, estiveram mais vinculadas à praticidade e segurança, ainda que em detrimento do espaço para lazer, especialmente entre famílias com filhos criança.

“Apesar das crianças sentirem falta de espaço para brincar, o apartamento é mais fácil para manter e bem mais seguro. Além disso, é essencial estar no Centro para facilitar nossa rotina escola-trabalho. Nos finais de semana, nós vamos para nossa casa de praia para suprir a falta de espaço para lazer”.

Morador

A hierarquização dos atributos, quando do momento da tomada de decisão de compra, difere quanto ao juízo de valor dos compradores mais jovens e daqueles de maior faixa etária, o que evidencia um maior nível de expectativas, influenciado pela experiência.

Cerca de 30% dos clientes pertencentes às faixas etárias mais jovens declararam limitar inicialmente suas opções a partir de uma localização específica, escolhida previamente e dentro dos recursos disponíveis, para depois optar pela área e projeto mais conveniente. Por último seria considerado o padrão dos acabamentos e equipamentos, conforme esquema representativo a seguir.

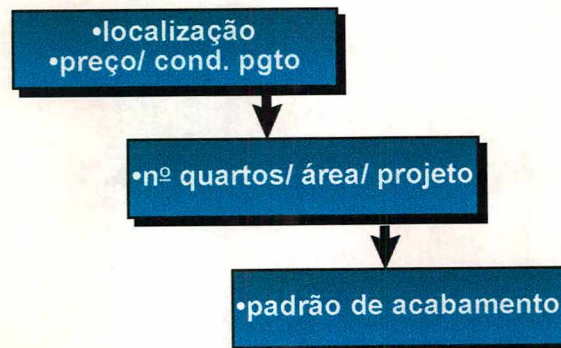


Figura 5.14 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 1ª. tipologia

Aproximadamente 40% dos clientes acima de 36 anos declararam limitar suas opções desde o início considerando localização, área e custo de modo idêntico. Esta amostra corresponde aos clientes da faixa etária de 36 a 45 anos que se mudaram essencialmente por motivos ligados ao aumento de espaço e localização, e clientes acima dos 45 anos que se mudaram motivados por uma melhoria de padrão vinculada à localização.

Salienta-se que a escolha da localização já inclui preferências e exigências em relação à vizinhança e entorno. Para estes, somente o padrão de acabamento possui uma pequena diferença quanto a sua importância no momento de decisão (Figura 5.15).

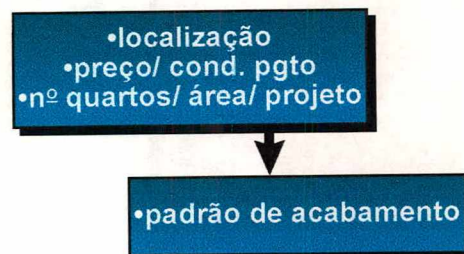


Figura 5.15 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 2ª. tipologia

Cerca de 15% dos moradores acima dos 36 anos declararam que a localização e o custo possuem prioridade na tomada de decisão, em relação à área e o padrão, que por sua vez possuem também graus de importância semelhantes, conforme

indicado na Figura 5.16. São clientes que manifestaram ter como motivo para mudança de moradia fundamentalmente a localização.

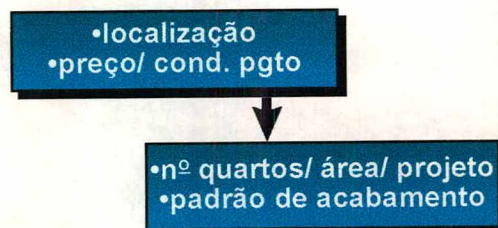


Figura 5.16 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 3ª. tipologia

Cerca de 15% dos moradores acima dos 45 anos manifestaram priorizar a área, o projeto e o padrão de acabamento em detrimento de qualquer outro atributo. A partir das opções delimitadas por tais fatores, partiu-se então para a escolha final que levou em consideração também a localização (Figura 5.17).

Estes são clientes que declararam mudar de moradia por motivos relativos à melhoria de padrão, praticidade, segurança ou ainda motivos profissionais, não necessariamente vinculados a uma localização específica.

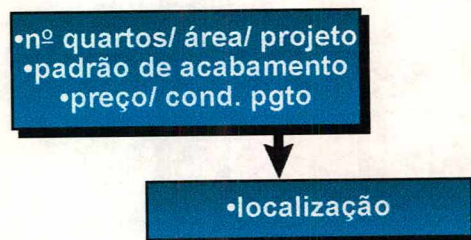


Figura 5.17 - Hierarquização dos atributos da tomada de decisão - 4ª. tipologia

Cabe ainda salientar que atributos relativos a experiências negativas passadas tornam-se prioridades no processo decisório, podendo ainda tornar-se critérios de rejeição por parte do cliente, conforme relatos dos moradores.

“Meu apartamento antigo tinha a cozinha confinada, ou seja, sem janelas que dessem para uma das fachadas do prédio. Era muito escura e a fumaça ia para todo o restante do apartamento. Quando resolvemos nos mudar, resolvi que não iria aceitar outro projeto que não tivesse a cozinha bem iluminada e ventilada”.

Morador

“Morei durante 20 anos em uma casa. Quando me mudei para meu último apartamento, não suportei a falta de espaço, a sensação de estar preso. Quando escolhi este apartamento para comprar, um dos motivos fundamentais foi a existência da sacada e a vista para o mar. Parece que a sacada amplia o espaço e contorna a sensação de prisão”.

Morador

A literatura aponta características diferenciais no processo de formação da satisfação residencial entre locatários e proprietários, especialmente no que se refere ao nível de exigência em relação ao padrão do imóvel.

Apesar dos relatos dos locatários, na etapa do estudo de caso, não fizeram parte da análise desenvolvida, cabe salientar o ponto de vista destes moradores quanto à diferenciação da satisfação condicionada à propriedade do imóvel.

“Sei que existem falhas neste apartamento que se tornariam muito mais importantes para nós se fôssemos proprietários. Acho que várias outras coisas poderiam se tornar diferentes se não estivéssemos morando de aluguel, como, por exemplo, o fato da gente nunca participar de uma reunião condominial. Além disso, não mantemos quase nenhuma relação com os vizinhos e não participamos ativamente de nenhuma atividade relacionada ao condomínio porque sabemos que estamos aqui apenas por um período temporário”.

Morador (locatário)

Entre os moradores do estudo de caso, 55% já tiveram experiências de morar em casa após o casamento. Tal experiência torna-se mais evidente entre as pessoas de maior faixa etária: 25% das pessoas entre 26 e 35 anos, 33% das pessoas entre 36 e 45 anos e 80% das pessoas acima dos 45 anos.

Percebe-se alguma variação entre as faixas etárias quanto à motivação para não ter escolhido uma casa ao invés do apartamento atual. Entre as pessoas que encontram-se no período de expansão familiar ou de crescimento dos filhos, a escolha pelo apartamento vinculou-se fortemente à localização do imóvel. Segundo estes moradores, a localização da edificação facilita o acesso à escola e ao trabalho, melhorando a rotina de atividades da família, além disso dificilmente haveria uma oferta disponível

de casa nesta mesma localização. Para aqueles que encontram-se no estágio de contração familiar, o apartamento representa praticidade, facilidade de manutenção e, essencialmente, segurança.

5.4.4.2. Análise Técnico-Construtiva

Esta análise compreende a avaliação de elementos técnico-construtivos tais como o desempenho de materiais, instalações e conforto ambiental. Encontram-se diretamente relacionadas à qualidade e influenciam a satisfação a partir da confirmação ou não das suas expectativas.

O levantamento de campo compreendeu observações, entrevistas estruturadas, registros fotográficos e croquis. As avaliações dos elementos técnico-construtivos foram baseadas nas seguintes fontes:

- relatos dos moradores;
- informações do Engenheiro Responsável;
- informações dos funcionários (porteiros, zelador) da edificação;
- fichas dos serviços solicitados e executados pela assistência técnica da empresa;
- avaliação *in loco* das unidades, realizada pela pesquisadora.

Paralelamente às observações de caráter técnico, serão apresentados os resultados obtidos da avaliação comportamental, caracterizados pelas opiniões e observações dos usuários a partir da sua experiência em relação a todos os aspectos da construção.

A Tabela 5.6 apresenta a incidência de falhas dos elementos construtivos para os diversos cômodos. Uma síntese de tais falhas pode ser visualizada na representação gráfica da Figura 5.18. Os valores foram contabilizados a partir: [i] do levantamento dos serviços executados pela assistência técnica cadastrados na empresa e [ii] das falhas, inicialmente apontadas pelos usuários e, posteriormente, confirmadas pela avaliação técnica realizada pela pesquisadora.

Foram considerados os desempenhos dos vedos (alvenarias), dos revestimentos de paredes e piso, esquadrias, instalações elétricas e hidro-sanitárias.

O Gráfico 5.42 apresenta a síntese da incidência das falhas mais significativas nos cômodos dos apartamentos.

Tabela 5.6 - Incidência de falhas dos elementos construtivos para os diversos cômodos do projeto (porcentagem do número

ELEMENTOS TÉCNICO-CONSTRUTIVOS	estar	suíte	dormitórios	bwc suíte	bwc social	lavabo	circulação
desempenho dos vedos (alvenarias)							
fissuras	40% (8)	35% (7)	40% (8)				15% (3)
manchas de umidade	35% (7)	40% (8)	50% (10)				35% (7)
revestimento (pisos)							
manchas	50% (10)	-	-	-	-	-	15% (3)
qualidade do assentamento	40% (8)	-	-	-	-	-	10% (2)
má execução do rejunte	25% (5)	-	-	15% (3)	15% (3)	15% (3)	-
acabamento em cerâmica p/ paredes							
trincas				-	-	-	
qualidade do assentamento				-	-	15% (3)	
má execução do rejunte				-	-	15% (3)	
esquadrias (portas/ janelas)							
funcionamento	40% (8)	15% (3)	15% (3)	10% (2)	-	-	-
qualidade do material	15% (3)	-	-	10% (2)	-	-	-
instalações elétricas							
problemas de sobrecarga	-	-	-	15% (3)	-	-	-
instalações hidro-sanitárias							
vazamento				40% (8)	60% (12)	25% (5)	
entupimento				40% (8)	15% (3)	10% (2)	
infiltração				25% (5)	25% (5)	-	

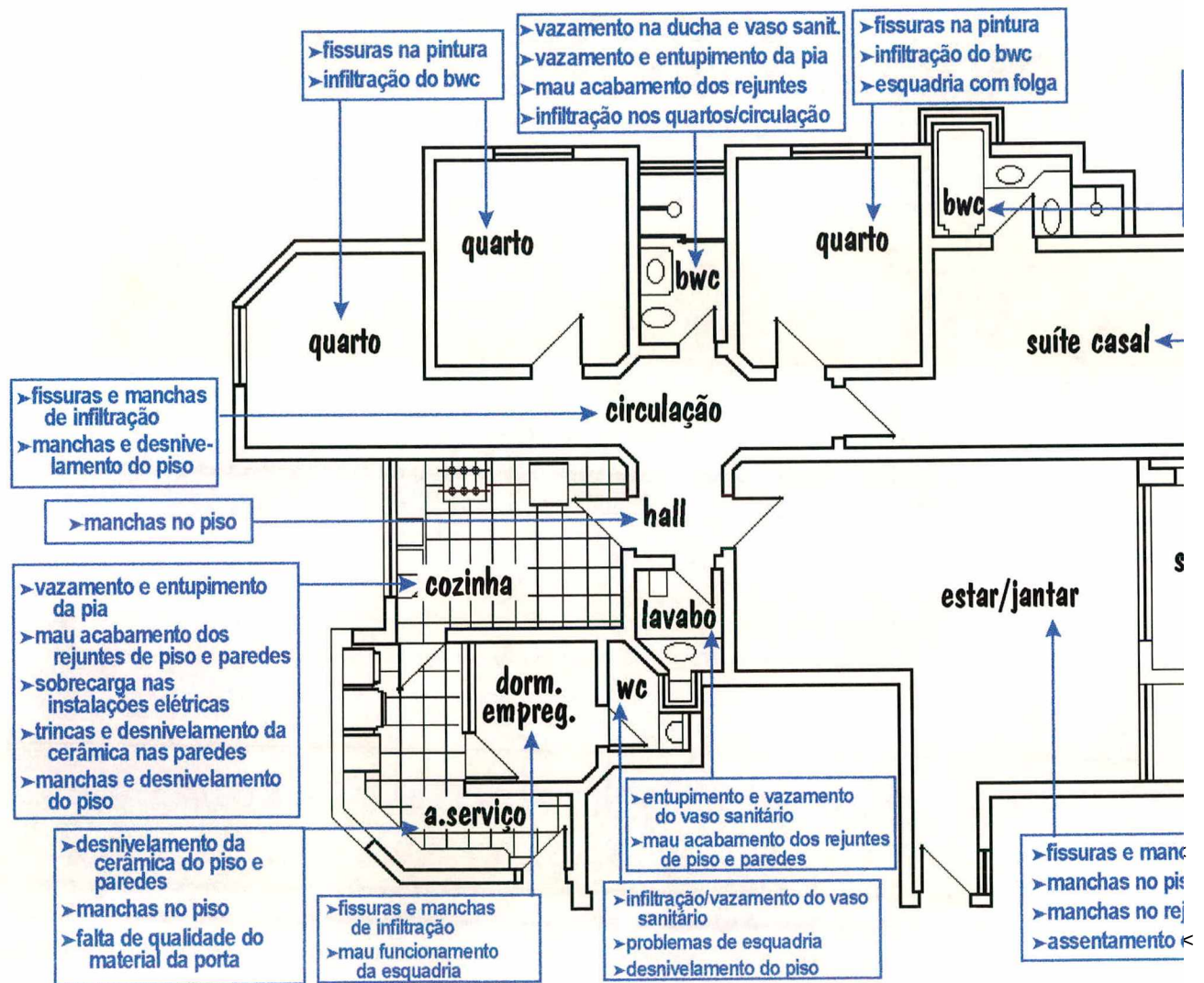


Figura 5.18 - Representação gráfica das falhas detectadas em cada um dos ambientes

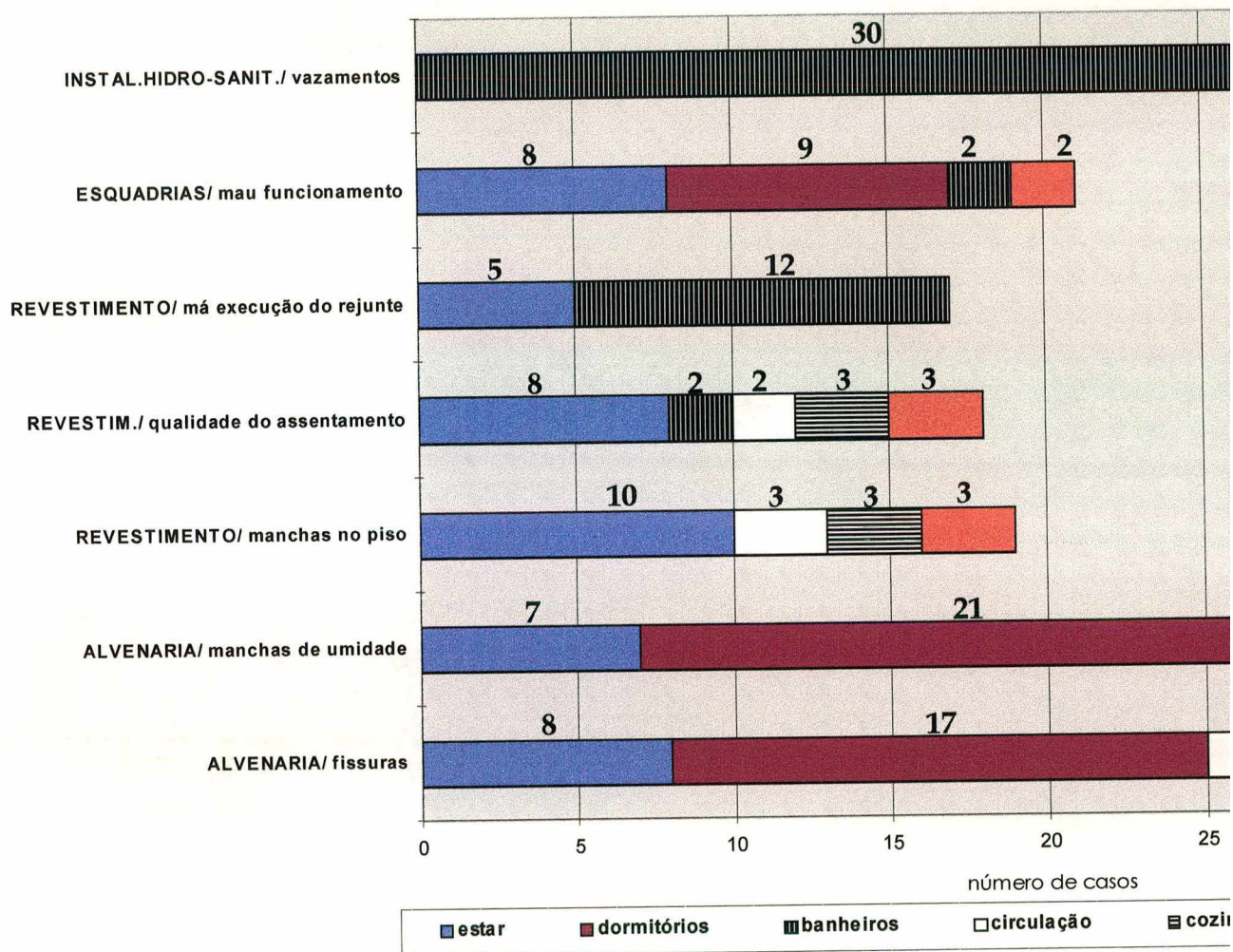


Gráfico 5.42 - Síntese da incidência das falhas mais significativas nos cômodos (número de

No que se refere ao desempenho dos vedos, entre os aspectos mais significativos quanto ao desempenho insatisfatório, podem ser citadas as manchas de umidade na parede divisória da sala de estar com a sacada e nas paredes dos quartos, suíte e circulação, provocadas por infiltrações provenientes dos banheiros da suíte e social. Há ainda uma considerável incidência de fissuras nas paredes dos dormitórios, circulação e sala de estar, especialmente nos locais de encontro de alvenarias com pilares e vigas estruturais e na proximidade de esquadrias.

Outro item com grande incidência de falhas diz respeito ao funcionamento precário das esquadrias. Os principais problemas detectados são relativos a folgas nos vidros e dificuldade no fechamento de janelas. Vários cômodos apresentaram problemas de funcionamento, sendo a esquadria da sacada a que apresentou um índice maior de problemas de folgas, desnivelamento e problemas de fechamento. As falhas relativas às portas constituem-se basicamente em folgas no fechamento. Algumas unidades foram entregues com portas de comprimento inferior, especialmente nos banheiros e outras apresentaram problemas de resistência quanto ao material utilizado, como a área de serviço e o dormitório da empregada.

Os problemas mais evidentes em relação às cerâmicas no acabamento de paredes foram a má qualidade do assentamento e o mau acabamento do rejunte e esperas para instalações (Figura 5.19), especialmente na parte de serviço (cozinha e área de serviço). Problemas de trincas foram detectados apenas em 15% das cozinhas (3 casos).

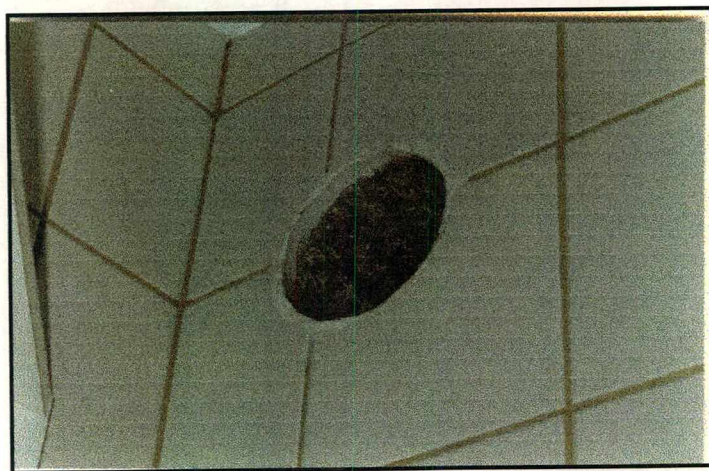


Figura 5.19 - Falta de qualidade no acabamento de esperas para instalações na cozinha

O revestimento constitui um dos fatores que mais provocam insatisfação nos usuários. Há uma evidente falta de qualidade no assentamento do granito da sala e circulação, ressaltado pelo desnivelamento das pedras, manchas (Figura 5.20) e falta de

acabamento na execução dos rejantes (Figura 5.21). Percebe-se claramente que há uma menor incidência de reclamações quanto ao revestimento utilizado na área dos dormitórios, especialmente pela alta índice de modificações do carpete (definido no projeto padrão) para madeira, na área íntima de várias unidades. Salienta-se, ainda, que os problemas detectados no revestimento são exclusivamente relativos à qualidade da mão-de-obra⁵⁸ e não à qualidade do material empregado.



Figura 5.20 - Manchas na pedra São Tomé da sala de estar

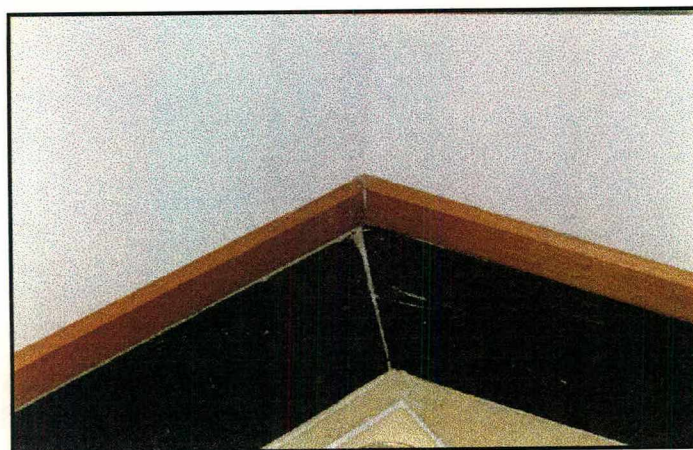


Figura 5.21 - Falta de qualidade no acabamento do rejunte da sala de estar

⁵⁸ Cabe ressaltar que a pedra São Tomé constitui-se de um material altamente poroso, o qual exige cuidados especiais durante a sua aplicação, especialmente no período anterior à resina, que é feita após o assentamento. Muitas manchas detectadas na pedra aplicada na área social devem-se à falta de cuidados especiais para evitá-las. Por exemplo, várias manchas são provenientes de restos de materiais, as quais deveriam ter sido removidas após o assentamento e anteriormente à resinagem. Outra causa diz respeito à falta de qualidade da aplicação da resina que ocasionou o aparecimento de bolhas e o descolamento da mesma.

Entre os aspectos mais significativos quanto à incidência de itens de desempenho insatisfatório podem ser citados os problemas relativos às instalações hidro-sanitárias. Os vazamentos relativos aos banheiros e cozinha constituem-se no item de maior incidência de falhas, sendo que, no caso do banheiro social, acima da metade das unidades apresentaram problemas. Outros problemas relativos ao entupimento das instalações também foram detectados, sendo mais freqüente no banheiro da suíte. Cabe salientar que vários usuários apontaram possíveis problemas de infiltração especialmente nos banheiros da suíte e social, sendo que 40% dos casos mencionados não foram confirmados pela avaliação técnica da empresa. Desta forma, cerca de $\frac{1}{4}$ dos banheiros sociais e $\frac{1}{4}$ dos banheiros da suíte apresentaram problemas de infiltração.

As instalações elétricas apresentaram problemas de sobrecarga devido, principalmente, ao mau dimensionamento dos circuitos, sendo mais fortemente percebido na cozinha e, em alguns casos, no banheiro da suíte.

Entre os principais problemas detectados na área de uso comum, o mais grave diz respeito à infiltração no pavimento de garagem no subsolo, conforme pode ser visualizado na Figura 5.22, a seguir.

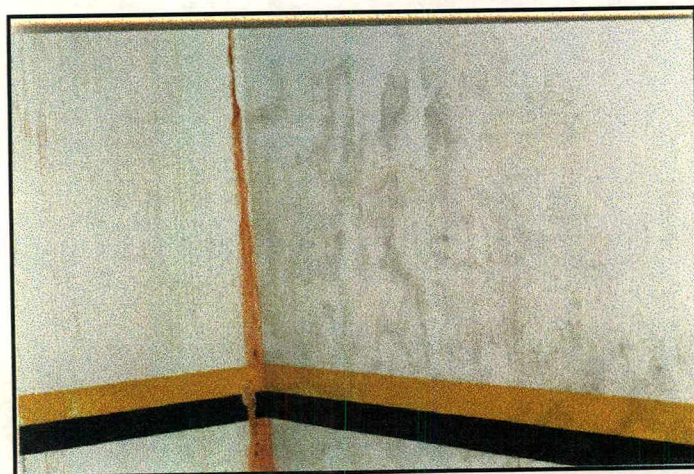


Figura 5.22 - Manchas de infiltração nas paredes da garagem - pavimento do subsolo

Quanto aos aspectos relativos ao conforto ambiental, constatou-se a inexistência de reclamações, por parte de todos os usuários, quanto a desconfortos térmicos, de ventilação ou de iluminação. Estes problemas foram minimizados por características do projeto tais como a fachada frontal da edificação voltada para o nascente e a existência de ventilação cruzada na grande maioria dos cômodos. Somente o lavabo, o dormitório e o banheiro de empregada não apresentam iluminação natural e

possuem ventilação deficiente; entretanto, tais fatores não causaram manifestação de insatisfação por parte dos usuários.

O conforto acústico foi citado, por alguns moradores (30% - 6 casos) como insatisfatório apenas para a sala de estar e suíte, que possuem aberturas voltadas para a rua principal de intenso tráfego. Foi sugerido pelos clientes, a instalação nestes locais de esquadrias com tratamento acústico. No entanto, a grande maioria dos moradores (cerca de 85% - 17 casos), incluindo alguns moradores insatisfeitos com o conforto acústico, afirmam ter se acostumado com os ruídos provenientes da rua. Não foram reveladas reclamações quanto a ruídos provenientes de vizinhos.

O Gráfico 5.43 apresenta um comparativo entre a avaliação técnica e a avaliação da satisfação dos usuários, relativas aos itens que apresentaram incidência de falhas de desempenho técnico-constructivo. Os valores considerados são relativos ao somatório das falhas ocorridas em todos os cômodos das unidades da edificação.

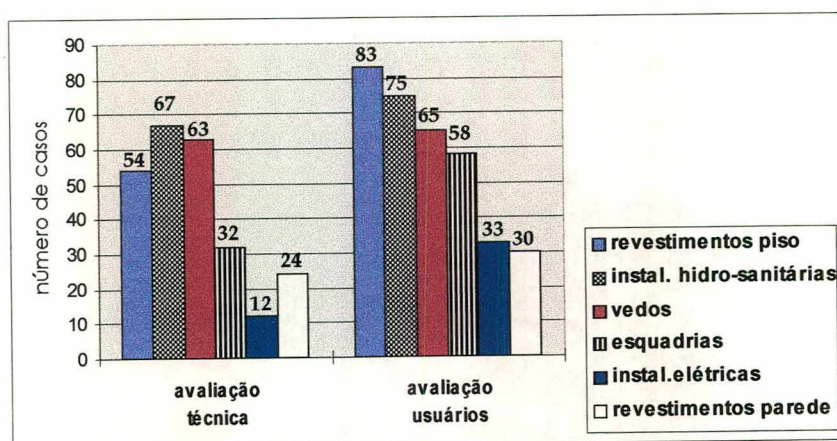


Gráfico 5.43 - Comparativo entre a avaliação técnica e a avaliação da satisfação dos usuários quanto aos itens com falhas de desempenho técnico-constructivo

Percebe-se que há uma diferenciação entre a avaliação técnica e a avaliação de insatisfação dos usuários no que se refere à hierarquização de valores dos itens que apresentaram desempenho insatisfatório. A avaliação técnica identificou uma maior incidência primeiramente nas instalações hidro-sanitárias, seguida das alvenarias, revestimentos de pisos, esquadrias, revestimentos de parede e instalações elétricas. Entretanto, entre os usuários, os revestimentos de piso provocaram um maior nível de insatisfação, seguido das instalações hidro-sanitárias, alvenarias, esquadrias, instalações elétricas e revestimentos de parede.

Esta diferenciação pode ser melhor compreendida ao considerarmos o caráter de urgência de cada um dos itens mencionados. Durante o período de ocorrência de um problema relativo a instalações hidro-sanitárias, a insatisfação provocada pelos mesmos torna-se prioritária em relação a qualquer outro problema percebido na moradia, tais como a falta de qualidade no acabamento do revestimento. Por sua vez, problemas relativos ao revestimento, tais como manchas e mau acabamento dos rejuntas, provocam um sentimento de insatisfação diferenciado, mais relativo a um caráter estético do que funcional.

Desta forma, os problemas de caráter mais urgente, como vazamentos e infiltrações, provocam insatisfação durante um período limitado, ou seja, enquanto provocam desconforto e transtornos familiares. Uma vez solucionados, a insatisfação quanto aos mesmos torna-se menos evidente. Já os itens relativos ao revestimento, por não terem um caráter urgente de reforma, faz com que os usuários convivam com os mesmos por um período maior, provocando um sentimento de insatisfação mais duradouro.

5.4.4.3. Análise Funcional

A avaliação funcional compreende a análise de problemas relativos ao dimensionamento dos cômodos, equipamentos, acessibilidade, segurança e flexibilidade do projeto. Assim como os fatores técnico-construtivos, influenciam a satisfação através da confirmação ou expectativas em relação ao desempenho percebido.

Cabe, inicialmente, ressaltar alguns parâmetros avaliativos utilizados. Em alguns trabalhos referentes a habitações autoconstruídas e conjuntos habitacionais, a avaliação funcional compreende a análise de diversos itens como área útil, área ocupada com mobiliário, equipamentos e louças, índices de obstrução (relação da área ocupada por equipamentos e mobiliário em relação à área útil por cômodo), entre outros. Geralmente, nestes trabalhos (Ornstein & Borelli Neto, 1997), esta avaliação baseia-se em indicadores de áreas úteis mínimas necessárias, área útil (m^2 /morador) de acordo com o tamanho da família e áreas úteis mínimas recomendadas por cômodo.

Cabe salientar, ainda, a existência de critérios de avaliação de dimensionamento espacial ⁵⁹ de acordo com as atividades previstas para cada ambiente

⁵⁹ Neufert, 1974.

tais como repouso, refeição, armazenamento, entre outros, incluindo o equipamento mínimo exigido para cada atividade, as dimensões do equipamento e o espaço necessário para sua utilização.

Estes índices⁶⁰, entretanto, não se aplicam à avaliação de dimensionamento espacial da edificação objeto de estudo, cujo projeto (visando segmentos de população de classe média alta), possui uma concepção espacial diferente daquela utilizada em projetos de conjuntos habitacionais, a qual realiza-se sob o contexto de políticas habitacionais e disponibilidade de recursos completamente diferenciadas.

Quanto aos resultados obtidos na avaliação funcional do empreendimento que constitui o objeto do estudo de caso, o entorno e a vizinhança não provocaram manifestações de insatisfação por parte dos usuários, que consideram a localização privilegiada, especialmente por ser constituída por uma vizinhança com padrão mais elevado de renda. A acessibilidade foi apontada como causa de insatisfação por cerca de 20% dos usuários (4 casos), principalmente pelo fato da rua de acesso à edificação possuir intenso tráfego de veículos.

Outro fator que provoca prejuízos quanto à acessibilidade diz respeito à existência de um canteiro de obras localizado na frente do prédio; entretanto, a maioria dos moradores reconhece que tal dificuldade permanecerá durante um período limitado de tempo (6 meses), o que propicia um sentimento de conformismo diante do seu caráter circunstancial.

A insatisfação quanto à área de lazer foi percebida por 50% dos clientes (10 casos), especialmente os que possuem filhos na fase infanto-juvenil. A insatisfação é relativa principalmente ao tamanho e infra-estrutura da área reservada ao lazer. A estrutura disponível limitada a uma única piscina e a inexistência de *playground* constituem os fatores que mais propiciam o aumento da insatisfação. O salão de festas, construído pelo próprio condomínio, é considerado insatisfatório pela mesma parcela

⁶⁰ Exemplo de indicadores de áreas úteis mínimas necessárias:

- [i] Blachère: 14m² úteis/morador, para qualidade de vida regular; [ii] Portas: 10m² úteis/morador, como mínimo crítico e [iii] Lauwe: 8m² úteis/morador como mínimo crítico (Ornstein & Borelli Neto, 1997).

- Exemplo de critério de avaliação do dimensionamento espacial a partir das atividades previstas:

atividade: repouso	
dimensão dos equipamentos	espaço necessário para utilização:
cama dupla - 1,40 x 1,90 m	para arrumar a mesa - 0,30 m
cama individual - 0,70 x 1,90 m	para vestir - 0,65 m
	para circulação - 0,40 m
	entre duas camas - 0,40 m

Fonte: Guide de performance du bâtiment - Centre Scientifique et Technique de la Construction-Bruxele, CSTC/SECO, 1980.

mencionada. O fato de ter sido construído através de uma adaptação espacial no pavimento térreo, durante a fase de uso da edificação, acabou por gerar falhas técnico-construtivas tais como a ausência de janelas, que provoca desconforto térmico e ventilação deficiente, além da inadequação do espaço.

No que se refere à aparência externa do edifício, há uma manifestação de insatisfação por parte de 40% dos usuários (8 casos), constituída essencialmente de pessoas acima dos 45 anos. Esta insatisfação é causada basicamente pela presença de um painel artístico na fachada frontal (Figura 5.23), considerado de aspecto desagradável por estes moradores.

Não houve reclamações quanto à durabilidade dos materiais e facilidade de manutenção da fachada. Somente 10% dos usuários (2 casos) manifestaram-se insatisfeitos quanto ao aspecto do *hall* de entrada, incluindo acabamentos em geral e mobiliário.

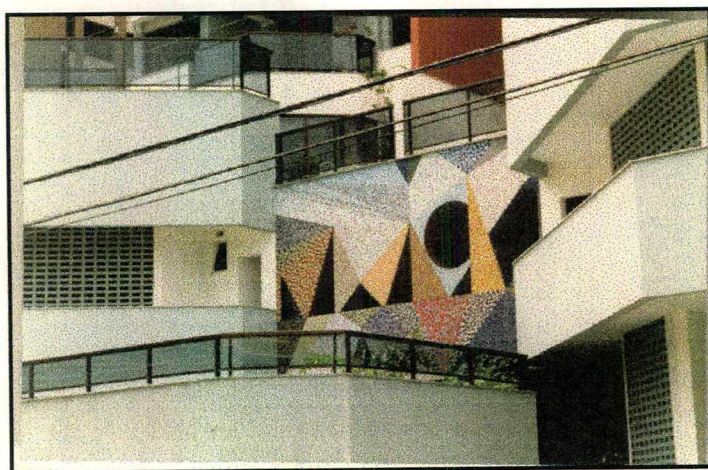


Figura 5.23 - Detalhe do painel artístico na fachada frontal

Cerca de 80% dos usuários (16 casos) manifestaram-se insatisfeitos quanto às garagens, especialmente quanto a sua acessibilidade. A disposição das vagas, tanto no pavimento térreo quanto no pavimento de subsolo, segundo os entrevistados, dificulta o estacionamento, provocando muitas manobras.

Além deste fator, o posicionamento das vagas, uma atrás da outra (Figura 5.24), provoca inconveniências para a retirada do carro entre os membros da própria família e entre vizinhos.



Figura 5.24 - Disposição das vagas de garagem

Há casos mais graves de falhas no projeto que provocaram um maior comprometimento de acessibilidade às vagas, conforme pode ser visualizado na Figura 5.25, onde a vaga posiciona-se abaixo da estrutura da escada de incêndio, no pavimento do subsolo.

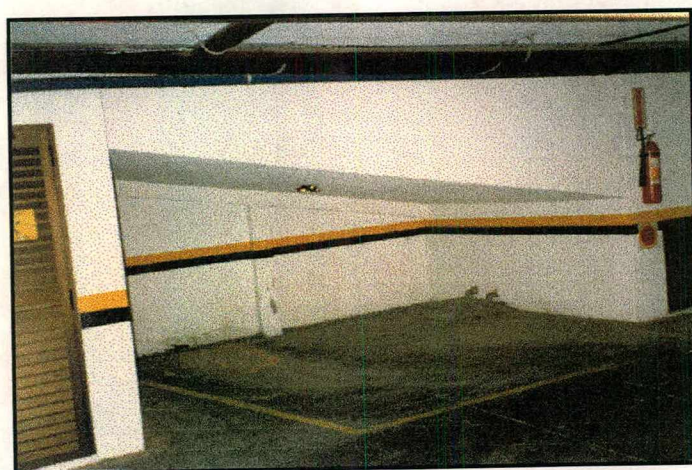


Figura 5.25 - Vaga de garagem com comprometimento de acessibilidade

Quanto aos aspectos relacionados à segurança do prédio, cerca de 40% dos entrevistados mostraram-se insatisfeitos (8 casos), especialmente em relação aos funcionários contratados.

Os usuários dispõem de 4 funcionários que revezam entre turnos diários e noturnos e entre dias alternados, de forma a ter sempre um funcionário à disposição da portaria e também responsável pela segurança do prédio. Segundo os moradores insatisfeitos, os funcionários responsáveis pelos turnos noturnos não apresentam um perfil de responsabilidade e comprometimento necessário ao cargo, provocando insegurança aos moradores.

Outro fator que contribui para o agravamento da segurança no prédio, mencionado por vários clientes, diz respeito à existência de um vão próximo à rampa de acesso ao estacionamento (Figura 5.26), local de invariável parada dos carros para espera da abertura do portão de acesso à garagem. A insegurança é maior especialmente durante o período noturno, devido ao menor grau de visibilidade.



Figura 5.26 - Vão próximo à rampa de acesso à garagem

Somente 15% dos clientes (3 casos) mostraram-se insatisfeitos quanto ao desempenho dos equipamentos. Entretanto, quanto ao caráter estético, houve manifestações de insatisfação por uma porcentagem maior, constituída essencialmente pela faixa etária mais velha, que promoveu modificações especialmente nas bancadas, louças e metais sanitários.

Quanto ao caráter funcional das demais instalações, cerca de 25% dos clientes (5 casos) mostraram-se insatisfeitos com a quantidade de tomadas e pontos de luz, especialmente nos quartos e cozinha. Outra fonte de insatisfação, expressa por estes clientes, diz respeito à disposição das tomadas, a qual provoca uma limitação das opções de posicionamento do mobiliário, especialmente na suíte do casal e sala de estar, conforme declaração dos moradores.

“Sempre tive vontade de mudar os móveis de lugar, especialmente na sala e nos quartos. Infelizmente nunca pude variar essa disposição por causa dos pontos de tomada. Teria que fazer adaptações que acabam não valendo a pena por causa do custo e do transtorno causado dentro de casa. Prefiro continuar permanentemente com os móveis no mesmo lugar”.

Morador

No que se refere à avaliação da satisfação dos usuários quanto à adequação dos espaços (Gráfico 5.44), percebe-se uma insatisfação maior em relação ao tamanho dos banheiros (60% - 12 casos), especialmente o banheiro da suíte do casal, a qual torna-se crescente com a faixa etária. Os clientes com idade acima dos 45 anos percebem mais fortemente a inadequação espacial da área social (percebida por 50% dos moradores - 5 casos), porém não manifestaram insatisfações relativas à área de serviço (percebida por apenas 20% do total - 2 casos).

A insatisfação em relação ao tamanho dos dormitórios foi revelada por 35% dos moradores (7 casos), havendo uma preferência, mencionada por várias famílias, pelo aumento do espaço através da mudança de quatro para três dormitórios. Ou seja, há uma preferência generalizada pelo aumento no tamanho dos cômodos em detrimento da compartimentização do projeto.

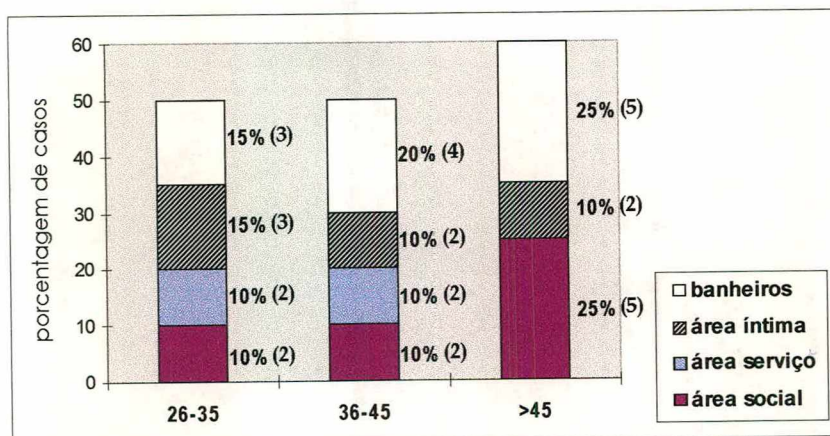


Gráfico 5.44 - Avaliação da satisfação dos usuários quanto à adequação dos espaços por faixa etária

Cabe salientar que 30% dos respondentes - 6 casos (15% dos quais pertencentes à faixa etária dos 36 aos 45 anos e o restante acima dos 45 anos) afirmaram terem contornado problemas quanto ao *layout* através do mobiliário, conforme declaração a seguir.

“Antes de decorar a sala de estar e os quartos, achava o espaço muito menor. O projeto que mandei fazer para os quartos aproveitou muito bem o espaço disponível. É como se o apartamento tivesse se tornado mais compacto, sem alterar sua área ou a sua funcionalidade. Hoje quase não reclamo mais do espaço”.

Morador

O Gráfico 5.45 ⁶¹ apresenta a preferência dos moradores quanto ao tempo de permanência da família em cada uma das áreas do apartamento (divididas em íntima, social e serviço).

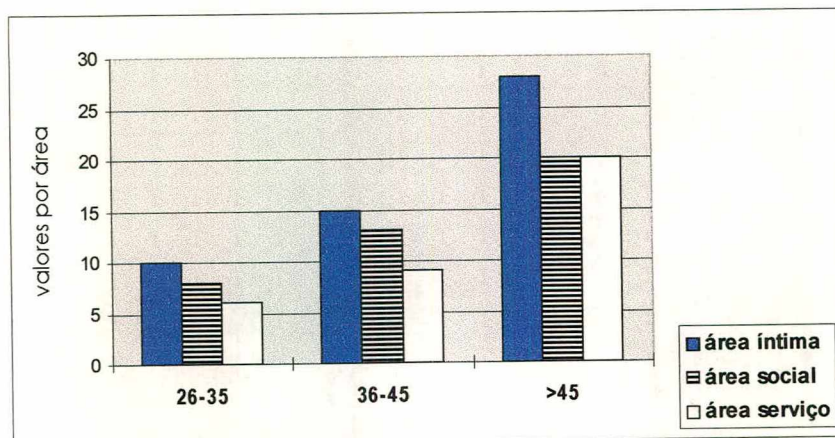


Gráfico 5.45 - Preferência dos moradores quanto ao tempo de permanência da família em cada uma das áreas do apartamento

Percebe-se a preferência, em todas as faixas etárias, pela área íntima (dormitórios) em relação às demais áreas. O tempo maior de permanência na área íntima explica-se, principalmente, pela utilização de um dos dormitórios como sala íntima de televisão (em cerca de 90% das unidades).

Segundo os usuários, há uma preferência dos pais pela área social e uma preferência dos filhos pela área íntima, evidenciada pela presença de computadores nos quartos.

A área de serviço, especialmente a cozinha, corresponde ao local menos utilizado, segundo os usuários, excetuando-se aqueles na faixa etária acima dos 45 anos, especialmente quando os filhos já saíram de casa, que manifestam um tempo de permanência semelhante entre a área social e a área de serviço.

Quanto às características de flexibilização do projeto, foram percebidas várias mudanças em relação ao projeto padrão, especialmente nos acabamentos em geral. A frequência e o tipo de modificações variam entre os diferentes grupos de faixas etárias,

⁶¹ Os valores atribuídos para cada uma das áreas foram determinados de acordo com a hierarquização quanto ao tempo de permanência manifestada pelos usuários. Dessa forma, foram atribuídos os valores 3, 2 e 1 respectivamente para a área mais utilizada até a menos utilizada pelos membros da família. Salienta-se, ainda, que o gráfico tem exclusivamente um caráter qualitativo de representação da preferência dos usuários.

evidenciando o processo de formação de expectativas em função de uma maior ou menor experiência com outras moradias.

As adaptações realizadas foram classificadas de acordo com as preferências de cada faixa etária.

A Figura 5.27 apresenta modificações verificadas na faixa etária dos 26 aos 35 anos.

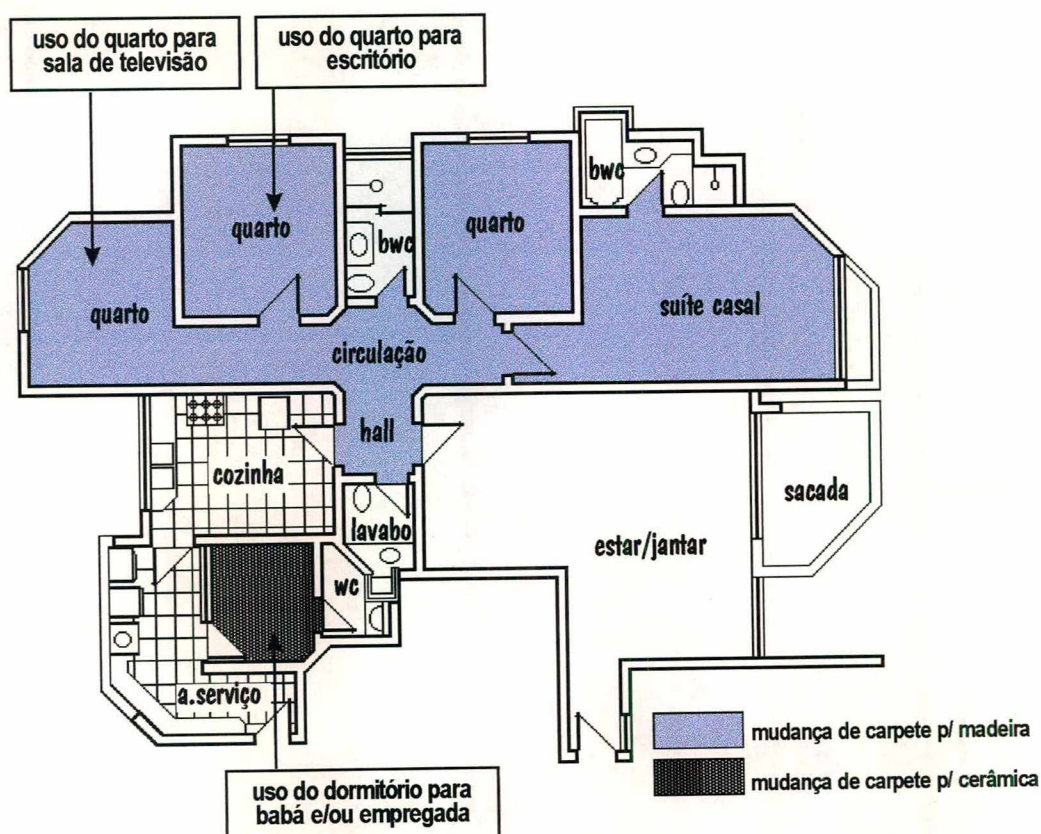


Figura 5.27 - Principais modificações de projeto verificadas na faixa etária dos 26 aos 35 anos.

A amostra correspondente à primeira faixa etária apresenta poucas modificações em relação ao projeto padrão. Um dos motivos mencionados por estes clientes para não realizar um maior número de modificações encontra-se no fato de terem adquirido o apartamento já pronto ou após o encerramento do período hábil concedido pela construtora para solicitação de modificações.

Apenas um único proprietário desta amostra adquiriu o apartamento anteriormente ao período construtivo, devido a negociações entre a família (proprietária anterior do lote onde se encontra a edificação) e a empresa construtora.

Cerca de 75% dos casos modificaram o carpete da área íntima para madeira. Os clientes que possuem filhos utilizam o dormitório de empregada para babá, modificando o carpete previsto no projeto padrão para piso cerâmico (idêntico ao utilizado também na cozinha e área de serviço).

Os clientes que não possuem filhos possuem ambientes diferenciados para escritório e sala de televisão. Quanto às instalações elétricas, foram incorporadas tomadas para computador no quarto destinado para escritório.

Outra opção observada nesta primeira faixa etária foi a escolha pela sala íntima de televisão maior, constituída pela área de dois dormitórios, conforme pode ser visualizado na Figura 5.28, a seguir.

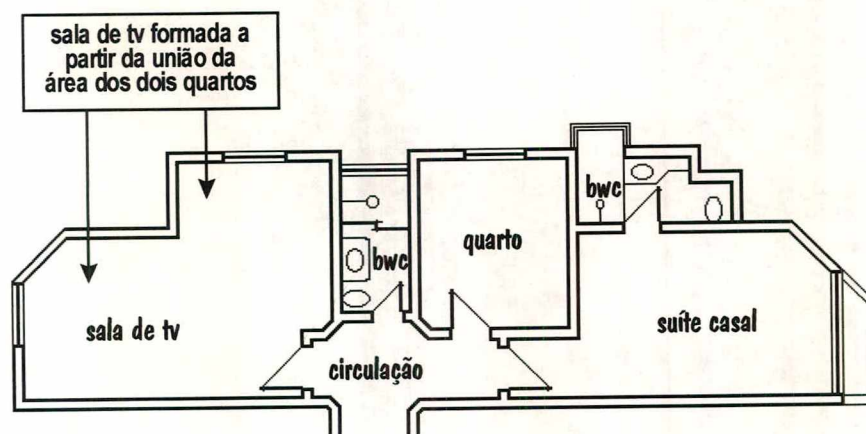


Figura 5.28 - Modificação da área íntima verificada na faixa etária dos 26 aos 35 anos.

A Figura 5.29 apresenta as modificações observadas na faixa etária dos 36 aos 45 anos.

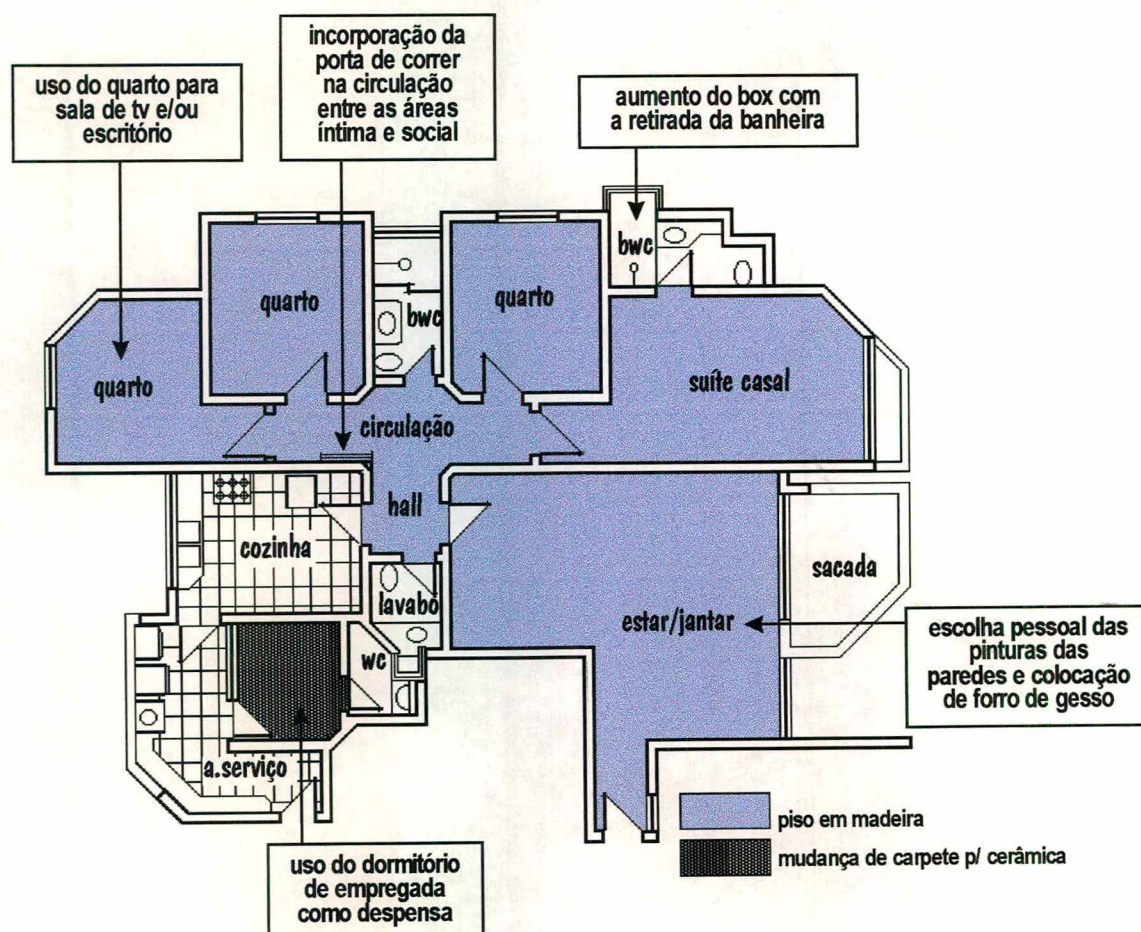


Figura 5.29 - Principais modificações de projeto verificadas na faixa etária dos 36 aos 45 anos.

Nesta amostra, 1/3 dos clientes possui um único filho, 1/3 possui 2 filhos e o restante possui 3 filhos. Desta forma, um único dormitório é utilizado ao mesmo tempo como escritório e sala de televisão, na maioria das unidades. Não há necessidade de dormitório de empregada, sendo este espaço destinado para armazenamento e despensa. Um menor número de modificações pode ser observado entre os clientes que adquiriram o imóvel pronto para morar (cerca de 30% desta amostra), sendo que os restantes 70% são os responsáveis pelo maior número de modificações observadas.

Assim como na primeira faixa etária, existe uma evidente preferência pela madeira na área íntima e em 50% dos casos a madeira foi colocada também na sala de estar. Em metade das unidades verifica-se a modificação da cor da pintura das paredes e a colocação de forro de gesso na área social. Praticamente em toda a amostra observa-se a incorporação da tomada para computador no quarto destinado ao escritório. Surge ainda a necessidade de isolamento entre as áreas íntima e social com a incorporação de uma porta de separação dos dois ambientes.

Cerca de 1/3 das unidades apresentou modificações nas louças e metais sanitários dos banheiros social e da suíte. Excetuando-se um único caso, no restante das unidades foi retirada a banheira da suíte do casal, permitindo a ampliação do box para banho.

Para a faixa etária acima dos 45 anos, que constitui metade da amostra total, foi observado um número maior de modificações em relação ao projeto padrão, conforme pode ser visualizado na Figura 5.30, a seguir.

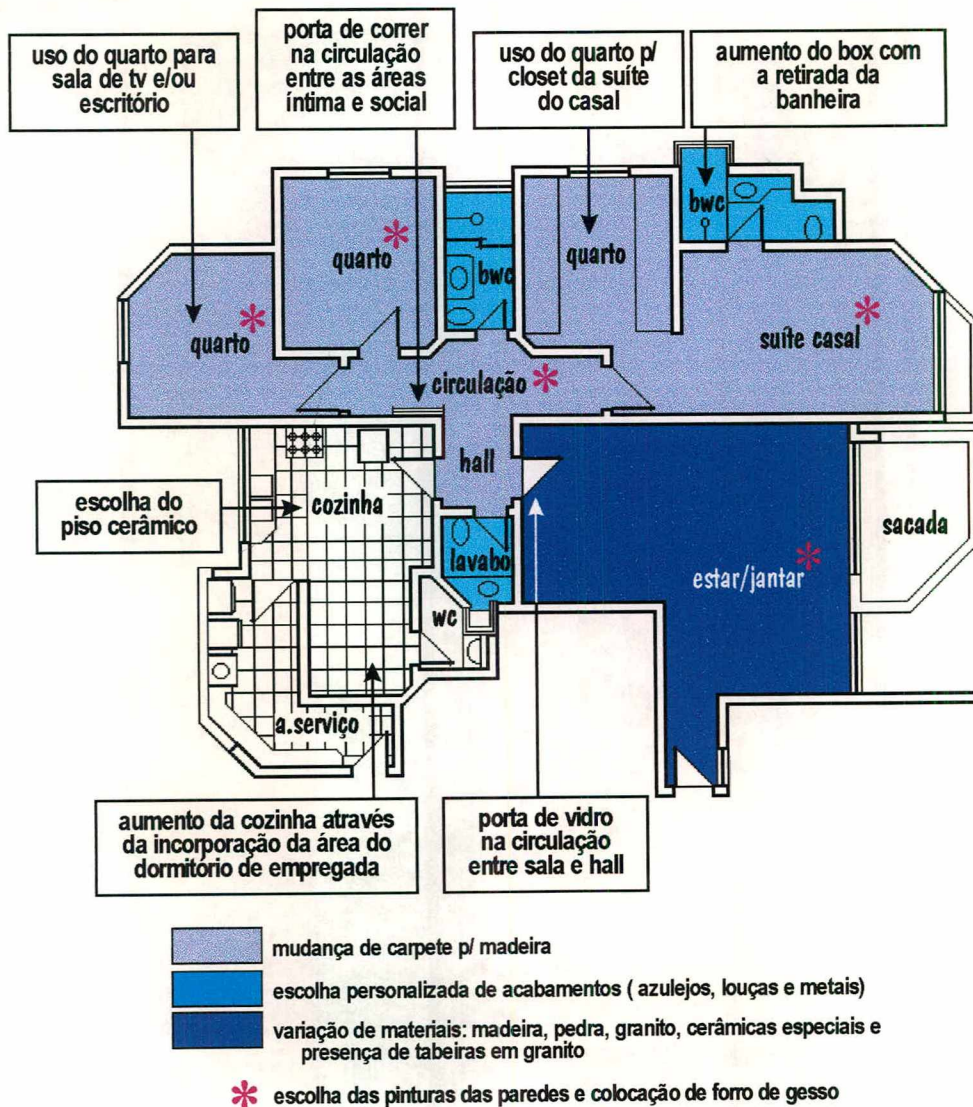


Figura 5.30 - Principais modificações de projeto verificadas na faixa etária acima dos 45 anos.

Na faixa etária acima dos 45 anos pode ser observado um maior número de modificações, especialmente em relação ao revestimento e acabamentos em geral. A

grande maioria desta amostra (90%) adquiriu o imóvel na planta ou no período construtivo possibilitando, assim, a adequação dos ambientes de acordo com suas necessidades e preferências. Percebe-se um maior grau de exigência em relação ao padrão dos acabamentos e uma necessidade mais evidente de personalização dos ambientes, o que confirma a relação positiva entre exigência, experiência e renda, caracterizando um nível maior de expectativas.

Assim como nas faixas etárias anteriores, na área íntima prevalece o piso em madeira. Entretanto, na sala de estar, observa-se uma maior variação quanto ao revestimento colocado: madeira com tabeira em granito, granitos diferenciados e cerâmica grès. A escolha das pinturas e a colocação de forro de gesso também podem ser observadas na área íntima. Outras modificações observadas referem-se a projetos de iluminação e decoração personalizados e escolha pessoal de azulejos, louças e metais sanitários.

Assim como na faixa etária dos 36 aos 45 anos, há uma evidente preferência pela substituição da banheira na suíte pela ampliação da área do box para banho. Entre os clientes que não possuem filhos, que manifestaram uma maior preferência quanto ao tempo de permanência no ambiente de serviço, conforme mencionado anteriormente, foi observada a ampliação da área da cozinha, através da incorporação do dormitório de empregada.

A utilização dos dormitórios varia em função da constituição familiar, apresentada no Gráfico 5.46, a seguir.

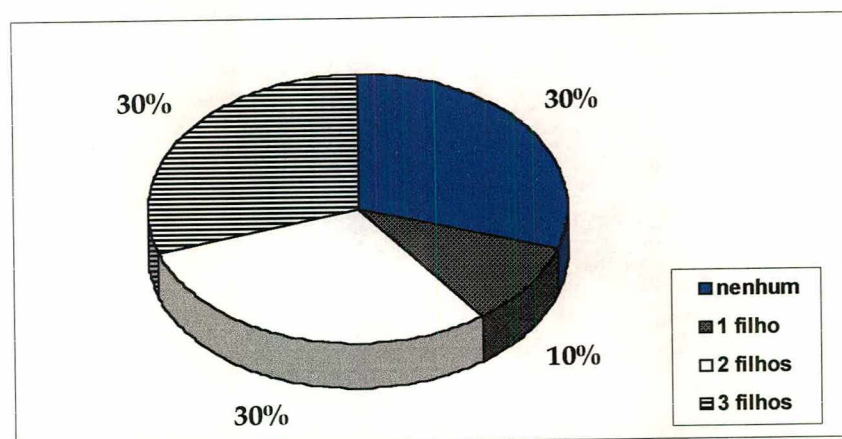


Gráfico 5.46 - Composição da amostra acima dos 45 anos segundo o número de filhos

Para os 60% da amostra que possuem 2 ou 3 filhos, um dos quartos desempenha as funções de sala de televisão e escritório. Para os restantes 40% que

possuem 1 único filho ou os filhos já saíram de casa, observa-se uma maior variação quanto ao uso dos dormitórios. Em alguns casos houve a incorporação da área de um dormitório à suíte do casal, permitindo a criação de um *closet*, conforme pode ser visualizado na Figura 5.30.

Outra modificação observada em uma unidade pertencente a um casal desta faixa etária cujos filhos já saíram de casa, foi a mudança da área da suíte, passando da área íntima para a área social e a junção de outros dois dormitórios utilizados como quarto do casal e *closet* (Figura 5.31).

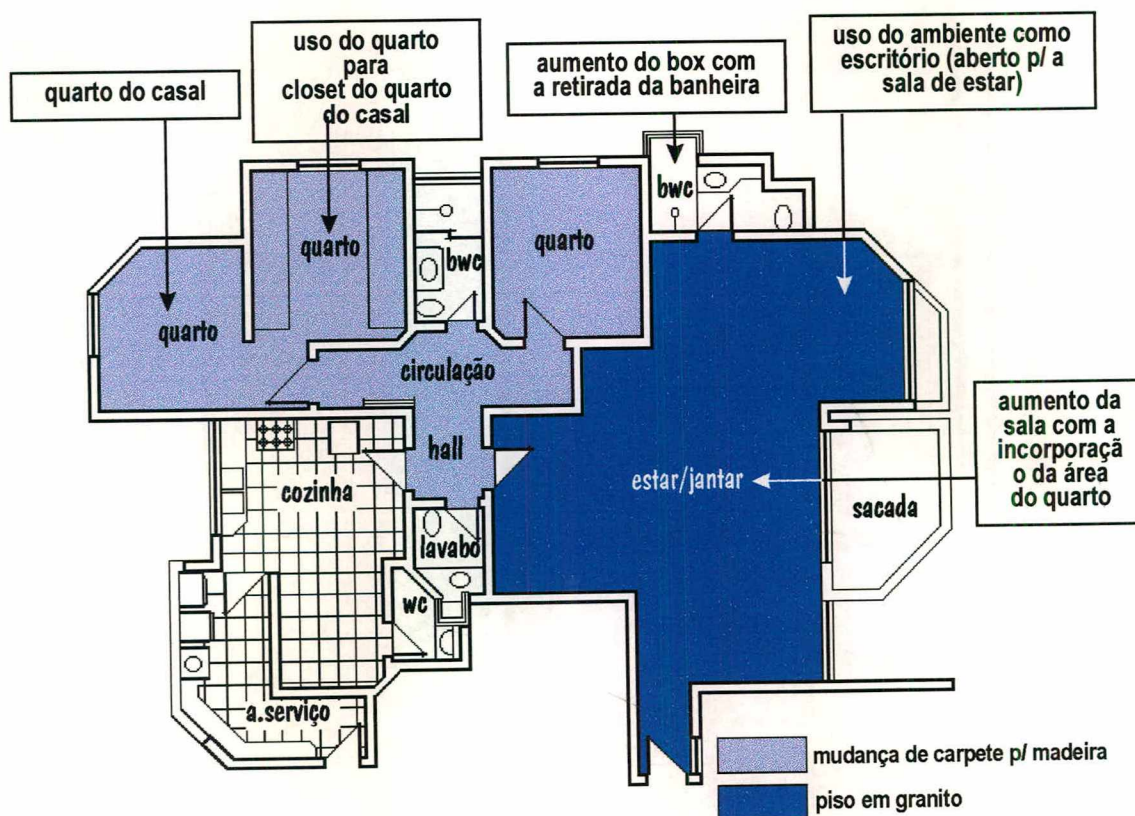


Figura 5.31 - Modificações da área social verificada na faixa etária acima dos 45 anos.

A Figura 5.32 apresenta uma síntese de várias observações críticas relativas à análise funcional, coletadas a partir da avaliação técnica e da avaliação comportamental, baseada no ponto de vista dos usuários.

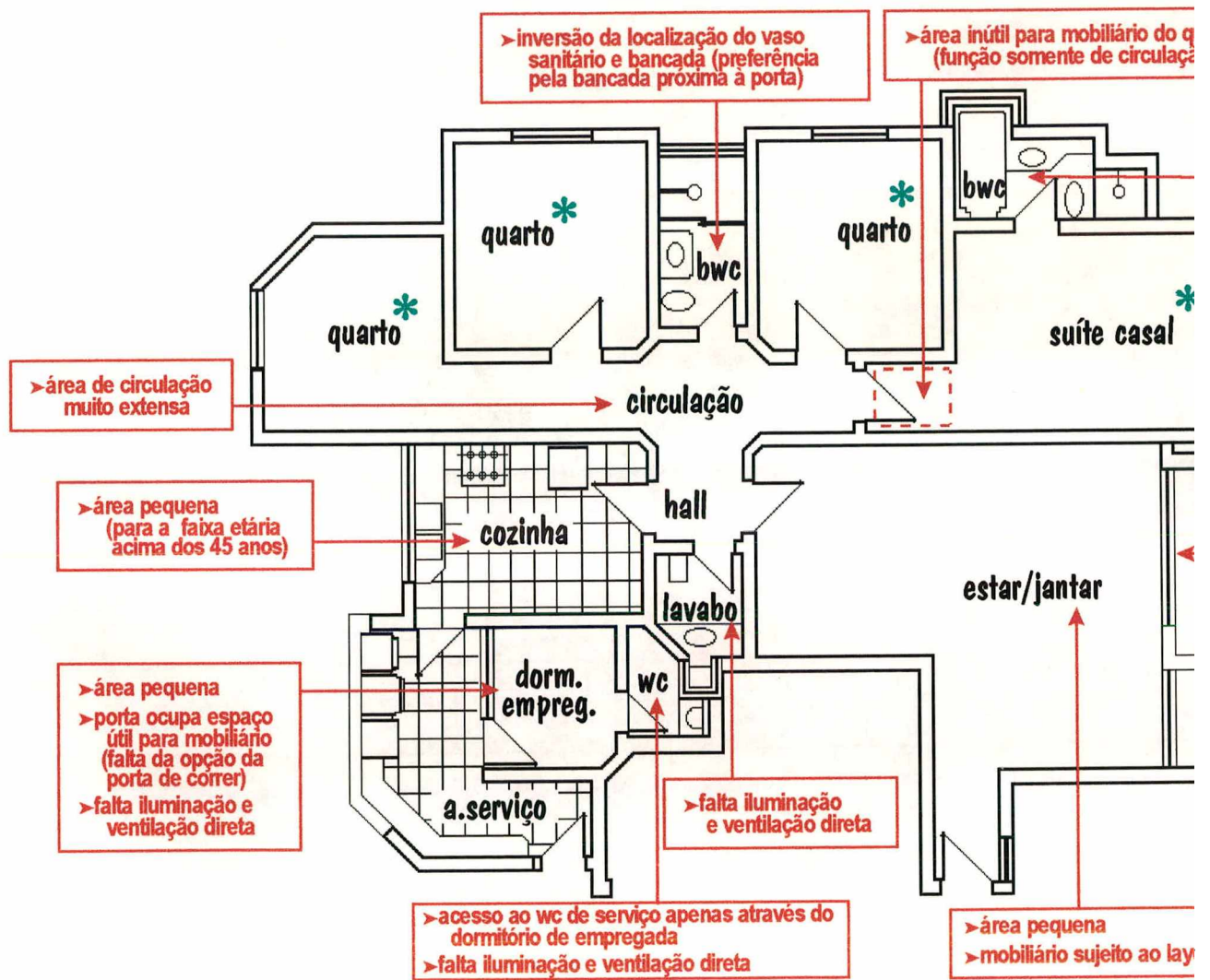


Figura 5.32 - Síntese das observações de caráter funcional da edificação

Cabe ainda ressaltar algumas peculiaridades sobre os fenômenos comportamentais. Algumas insatisfações quanto à territorialidade foram manifestadas somente em relação à área de uso comum, especialmente piscina e salão de festas. Os clientes declararam haver dificuldades quanto ao uso destes locais, principalmente por motivos relacionados ao tempo de permanência, estabelecido pelo condomínio, bem como pela dimensão espacial reduzida dos mesmos, o que acaba por prejudicar a apropriação dos usuários.

A privacidade e a ambiência foram comprometidas apenas por problemas relativos ao desconforto acústico nos ambientes da sala e suíte, os quais não chegaram a afetar significativamente o nível de satisfação como um todo. A existência dos dois *halls* (social e serviço) na área de uso comum do pavimento tipo foi salientada por cerca de 20% das famílias como satisfatória quanto a sua contribuição para privacidade do apartamento.

As manifestações de personalização do ambiente, especialmente através de alterações nos acabamentos e disposição dos cômodos em relação ao projeto padrão e através do mobiliário, provocaram uma maior influência sobre a satisfação das pessoas de faixas etárias mais elevadas, devido a maior frequência de modificações realizadas.

Outras características de personalização, que conferem identidade nas relações homem-ambiente, diz respeito à existência de objetos pessoais na sacada (especialmente por ser o local da casa com menor grau de privacidade, podendo ser constantemente observado por vizinhos ou indivíduos na rua) e ainda a colocação de tapetes personalizados na porta principal de acesso à sala de estar, verificadas em várias unidades. Estes adornos, acabamentos e arranjo da mobília estão intimamente relacionados à comunicação da imagem pessoal e à preservação da identidade.

5.4.4.4. Qualidade do Atendimento Prestado pela Empresa

Cerca de 40% dos entrevistados (8 casos) manifestaram insatisfação quanto ao atendimento prestado pela empresa, evidenciando um comportamento de desconformação de expectativas formadas, no período anterior à compra, a partir de propagandas e imagem da empresa no mercado.

As maiores causas de insatisfação referem-se ao cumprimento de prazos e ao serviço de manutenção prestado pela assistência técnica, citados por todos os clientes que mostram-se insatisfeitos. Questões relacionadas à receptividade, como cortesia e

resposta às solicitações, foram apontadas como insatisfatórias por 88% dos entrevistados insatisfeitos (7 casos).

Segundo o Engenheiro Responsável pela obra, o Manual do Proprietário, contendo informações quanto ao uso, manutenção e operação da edificação, não foi entregue aos proprietários dos apartamentos. Entretanto, nenhum dos clientes manifestou insatisfação quanto à ausência do mesmo.

Alguns clientes mostraram-se constrangidos ao falar sobre o atendimento da empresa, especialmente por manterem laços de amizade com os donos da construtora. Tais clientes somente sentiram-se seguros para expressar suas opiniões após a garantia do caráter anônimo das informações.

Dentre os entrevistados insatisfeitos, 63% mostraram-se fortemente insatisfeitos (5 casos), sobretudo pela frequência de reparos necessários (especialmente problemas relacionados às instalações hidro-sanitárias e revestimentos) e pela demora na execução de tais serviços.

Segundo estes clientes, o preço pago pelo imóvel e o nome tradicional da construtora não confirmaram suas expectativas tanto em relação à qualidade final do apartamento quanto à qualidade do atendimento prestado.

Os clientes apontam ainda como causa de insatisfação no seu relacionamento com a construtora, o fato do prédio ter sido entregue faltando algumas instalações tais como luz de emergência e quadros elétricos.

Além disso, durante os dois anos de ocupação da edificação, o condomínio não pôde adquirir fundos de reserva, uma vez que os usuários empregaram seus recursos com outras instalações e acabamentos da edificação, tais como a construção de um salão de festas no pavimento térreo, a instalação de grades de proteção na fachada frontal, iluminação na área de piscina, adaptação da entrada da garagem no subsolo para evitar a entrada de águas pluviais, instalação de caixas de correio e a decoração do *hall* de entrada, incluindo iluminação e mobiliário. Segundo os clientes, estas instalações deveriam ser executadas pela empresa, constituindo um direito adquirido dos proprietários, sem acréscimo de custo para o condomínio.

Entre os que não manifestaram nenhuma reclamação, pode-se perceber que a satisfação destes moradores encontra-se fortemente vinculada à possibilidade de modificação e adaptação do *layout* e revestimentos, concedida pela empresa durante o período de construção.

“Acho difícil encontrar uma outra empresa que me permitisse adaptar o apartamento do meu jeito, colocando o piso e a pintura de acordo com o meu gosto. Essa política de flexibilidade da empresa compensa os problemas de instalações que tivemos”.

Morador

Outro fator freqüentemente citado pelos clientes satisfeitos diz respeito à comparação com outros imóveis oferecidos no mercado, como pode ser percebido na seguinte citação de um morador:

“Pesquisei dezenas de apartamentos antes de adquirir este imóvel e percebi que não encontraria outro com este padrão e preço, nesta localização. Apesar dos problemas que enfrento (vários vazamentos nos banheiros, falta de qualidade no assentamento e manchas no piso da sala de estar e a demora no cumprimento de prazos de execução dos serviços de reparo) estou satisfeito, porque sei que não encontraria nada melhor”.

Morador

A satisfação nestes casos vinculou-se a uma superação das expectativas por parte dos moradores quando da análise da relação custo-benefício em comparação com outras opções. Percebe-se ainda a influência mais significativa de aspectos relacionados às macro-variáveis (localização, padrão e preço) sobre a satisfação do que a avaliação da qualidade de aspectos técnico-construtivos da habitação.

Outra observação que diz respeito a esta relação custo-benefício encontra-se relacionada a possíveis problemas de ajuste em uma nova moradia.

“Já tive vários problemas de vazamentos, entupimentos, entre outros. Não pretendo sair nunca mais deste imóvel para não ter que enfrentar novamente aquele período de adaptação e de ajustes.”

Morador

5.5. ANÁLISE POR ESTÁGIO DO CICLO DE VIDA FAMILIAR

A seguir são apresentadas as principais análises para cada um dos estágios do ciclo de vida familiar, considerando de forma generalizada todas as diferentes

motivações do processo de mobilidade residencial. São consideradas apenas as motivações para mudanças por ajuste, que caracterizam o limite da satisfação residencial, tais como aumento e diminuição do espaço, aluguel, melhoria de padrão, localização, vizinhança, área de lazer, segurança, privacidade e praticidade. A escolha dos estágios do ciclo de vida familiar foi feita com base no suporte literário, descrito no capítulo anterior. A Figura 5.33 apresenta os estágios considerados na análise a seguir.

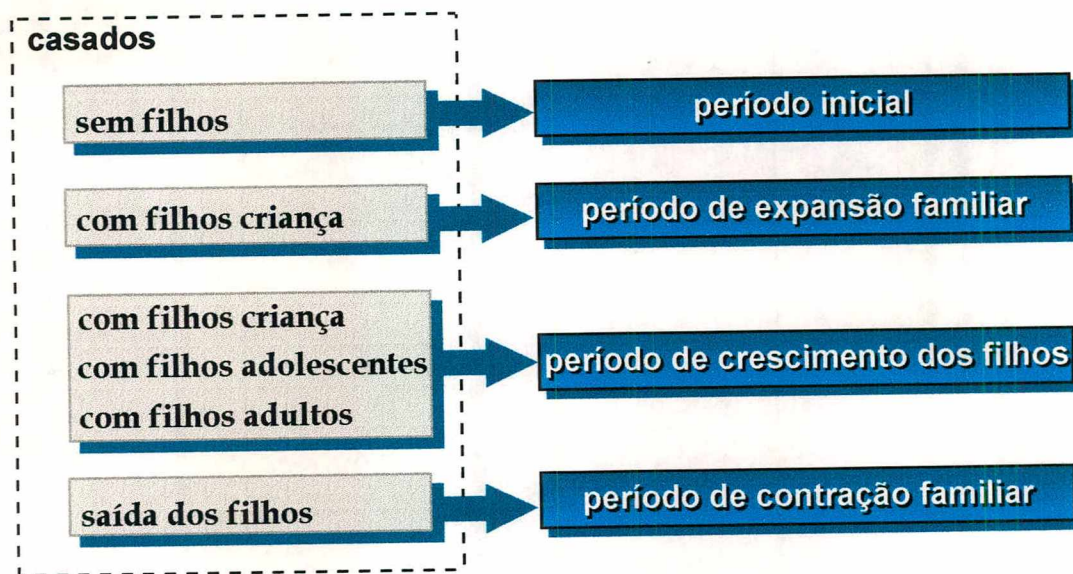


Figura 5.33 - Estágios do ciclo de vida familiar considerados na análise

A Tabela 5.7 apresenta a definição de todos os estágios considerados.

Tabela 7 - Descrição dos estágios do ciclo de vida familiar

ESTÁGIO		DESCRIÇÃO
período inicial		recém-casados ainda sem filhos
período de expansão familiar		casais com filhos criança até 5 anos
período de crescimento dos filhos	com filhos crianças	casais com pelo menos 1 filho acima dos 5 anos
	com filhos adolescentes	casais com pelo menos 1 filho acima dos 12 anos
	com filhos adultos	casais com pelo menos 1 filho acima dos 18 anos
período de contração familiar		casais sem filhos

Serão consideradas na análise dos estágios as observações referentes aos dois estudos⁶² que constituíram a aplicação prática da pesquisa. O Gráfico 5.47 apresenta

⁶² A amostra considerada nas análises abrange todos os casos dos dois estudos para casais que encontravam-se inseridos em algum dos estágios descritos. Dessa forma, foram considerados 211 casos do estudo da mobilidade somados com os 20 casos do estudo de caso. Não foram considerados na análise os casos de pessoas que não se encontravam em algum período do ciclo, tais como pessoas solteiras ou divorciadas, para as quais pressupõe-se motivações de mudança devido à busca por um espaço próprio ou motivo de separação, que correspondem às mudanças induzidas, as quais não são consideradas na análise.

a distribuição das amostras dos dois estudos quanto aos estágios do ciclo de vida familiar. Cabe salientar que as análises consideram como amostra total a soma das duas amostras correspondentes aos estudos da mobilidade e ao estudo de caso realizados na aplicação prática da pesquisa.

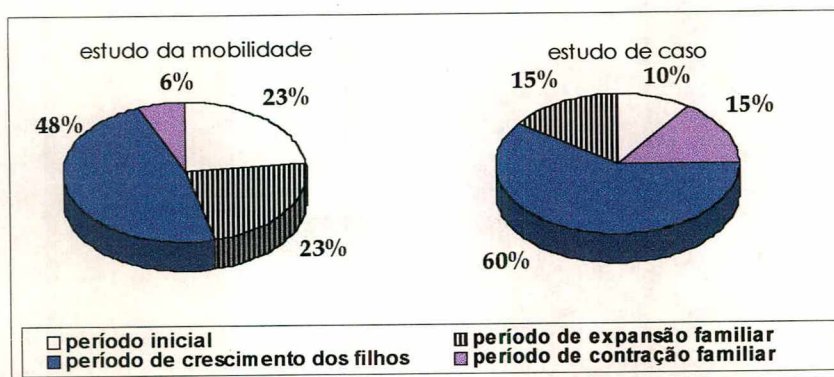


Gráfico 5.47 - Distribuição das amostras dos dois estudos da aplicação prática quanto aos estágios do ciclo de vida familiar

O processo de mobilidade residencial, que caracteriza o limite da satisfação, apresenta características específicas para cada estágio do ciclo de vida familiar, especialmente devido ao número de moradias após o casamento, conforme apresentado no Gráfico 5.48, a seguir.

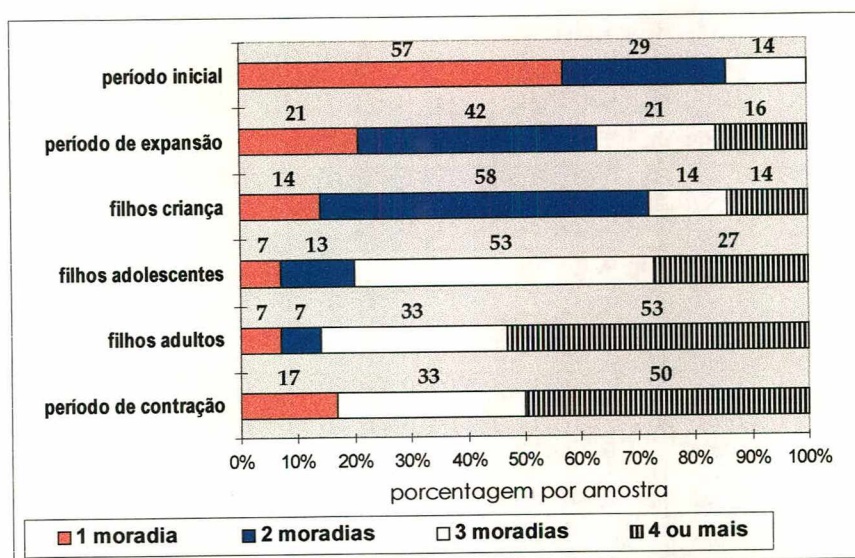


Gráfico 5.48 - Número de moradias após o casamento característico de cada estágio do ciclo de vida familiar

A ausência de mudanças é característica apenas do período inicial, uma vez que a passagem para o período de expansão familiar é marcada pela tendência à mudança para uma segunda moradia, que ainda prevalece enquanto os filhos encontram-se crianças. A mudança para uma terceira moradia torna-se mais significativa quando os

filhos atingem a adolescência. A quarta moradia caracteriza o período em que os filhos adultos encontram-se na iminência da saída da casa dos pais e ainda no período de contração, após a saída dos filhos.

5.5.1. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO INICIAL DO CICLO DE VIDA FAMILIAR

A Figura 5.34 apresenta a caracterização deste estágio em relação à classificação geral do ciclo de vida familiar.



Figura 5.34 - Período inicial em relação ao ciclo de vida familiar

O período inicial do ciclo de vida familiar diz respeito à etapa posterior ao casamento e anterior ao nascimento dos filhos. Esta amostra é formada essencialmente por pessoas com idade até 35 anos, conforme pode ser visualizado no Gráfico 5.49, que traz as distribuições por faixa etária relativas aos dois estudos desenvolvidos, em comparação com a amostra total.

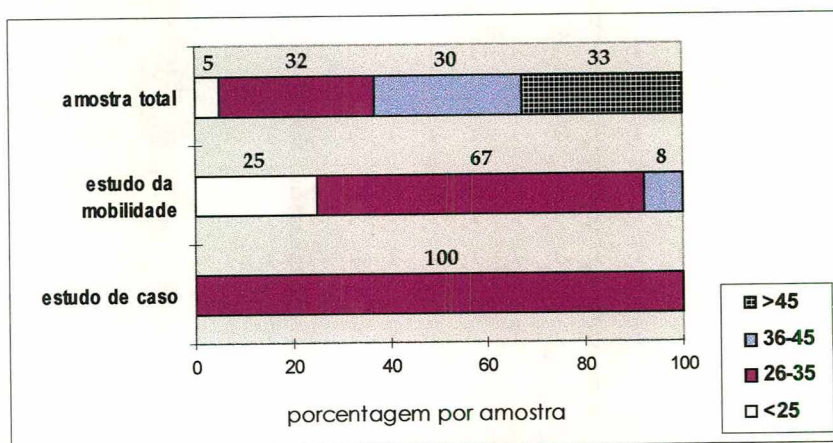


Gráfico 5.49 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período inicial do ciclo de vida familiar por faixa etária

A satisfação neste estágio do ciclo de vida familiar está fortemente vinculada à condição de propriedade do imóvel e ao aumento de espaço, como pode ser

observado na Tabela 5.8, que apresenta as principais motivações para mudança de moradia declaradas por esta amostra.

Tabela 5.8 - Motivação para mudança de moradia no período inicial do ciclo de vida familiar

MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA	FREQÜÊNCIA (%)
aluguel	33%
aumento de espaço	31%
aumento de padrão	8%
vizinhança	8%
privacidade (mudança de apartamento para casa)	8%
localização	4%
área de lazer	4%
segurança	2%
praticidade (mudança de casa para apartamento)	2%
TOTAL	100%

Além da necessidade evidente da saída do mercado de aluguéis, há uma significativa parcela que busca o aumento de espaço, traduzida pelo acréscimo do número de quartos, o qual justifica-se pela tendência ao aumento da família. Outras motivações tais como a melhoria de padrão, a busca por privacidade e exigências em relação à vizinhança aparecem com menor intensidade, evidenciando a forma como a formação da satisfação em relação à moradia encontra-se essencialmente vinculada à condição de aluguel e à busca de um aumento do espaço.

5.5.2. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO DE EXPANSÃO FAMILIAR

A Figura 5.35 apresenta a caracterização deste estágio em relação à classificação geral do ciclo de vida familiar.



Figura 5.35 - Período de expansão em relação ao ciclo de vida familiar

A expansão familiar é caracterizada pelo período de nascimento dos filhos, normalmente definida pela literatura⁶³ como a etapa em que os filhos possuem idade até 5 anos. Assim como no estágio anterior, há uma forte predominância da faixa etária até 35 anos, conforme pode ser visualizado no Gráfico 5.50, que traz as distribuições das amostra referentes aos dois estudos em comparação com a amostra total.

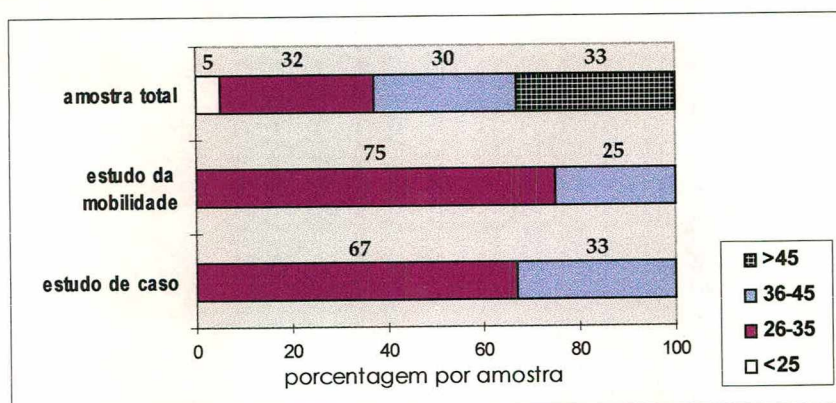


Gráfico 5.50 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de expansão familiar por faixa etária

A busca pelo aumento do número de quartos constitui a principal motivação para mudança de moradia neste estágio do ciclo de vida. A necessidade de adquirir um imóvel próprio ainda constitui um forte condicionante da formação da satisfação residencial, juntamente com o número de quartos (Tabela 5.9).

Tabela 5.9 - Motivação para mudança de moradia no período de expansão familiar

MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA	FREQÜÊNCIA (%)
aumento de espaço	24%
aluguel	20%
melhoria de padrão	12%
privacidade (mudança de apartamento para casa)	11%
localização	10%
vizinhança	7%
praticidade (mudança de casa para apartamento)	7%
área de lazer	6%
diminuição de espaço	1%
segurança	1%
TOTAL	100%

Algumas motivações tais como a busca pela melhoria de padrão e a troca do apartamento por uma casa passam a exercer uma influência maior do que em relação

⁶³ Speare (1970, 1974); Pickvance (1974).

ao estágio anterior. Neste período começa a surgir uma preocupação maior com a localização, especialmente vinculada ao local de trabalho e, conseqüentemente, à minimização de tempo com transporte.

5.5.3. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO DE CRESCIMENTO DOS FILHOS

O estágio de crescimento dos filhos corresponde a um período relativamente extenso que compreende desde a etapa em que os filhos encontram-se crianças (onde o filho mais jovem encontra-se com idade acima de 5 anos) até à fase adulta. Desta forma, a análise referente a este estágio distinguirá as peculiaridades relativas a cada um destes períodos classificados a partir da idade dos filhos: [i] primeiro grupo: inclui as famílias que possuem filhos somente crianças; [ii] segundo grupo: inclui as famílias em que os filhos atingiram a adolescência (inclui as famílias que possuem somente filhos adolescentes e aquelas que possuem filhos adolescentes e crianças juntamente) e [iii] terceiro grupo: famílias em que os filhos já atingiram a idade adulta (inclui as famílias que possuem filhos adolescentes e aquelas que possuem filhos adolescentes e adultos juntamente).

Cerca de 22% desta amostra correspondem às famílias que possuem somente filhos criança, 43% possuem filhos que já atingiram a adolescência e os restantes 35% possuem filhos já adultos.

5.5.3.1. Caracterização do Primeiro Grupo do Período de Crescimento

A Figura 5.36 apresenta a caracterização deste período em relação à classificação geral do ciclo de vida familiar.



Figura 5.36 - Período de crescimento com filhos criança em relação ao ciclo de vida familiar

As famílias que entram no período de crescimento dos filhos, no qual todos os filhos ainda estão na infância, encontram-se especialmente nas faixas etárias de 26 a 35 anos e 36 a 45 anos (Gráfico 5.51).

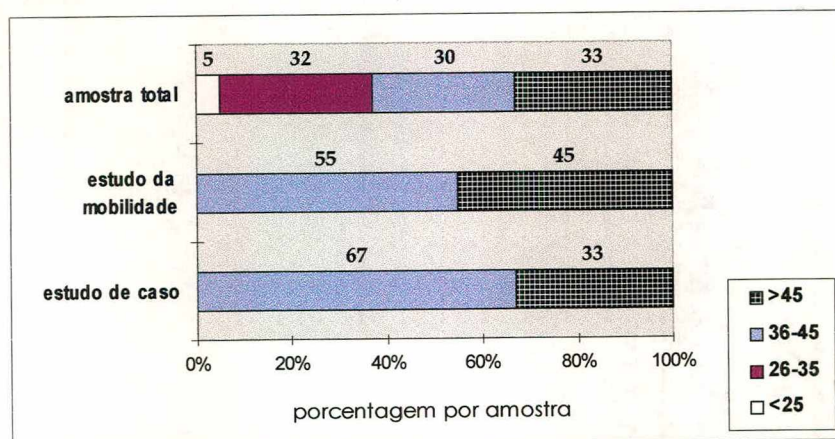


Gráfico 5.51 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de crescimento familiar com filhos criança para cada faixa etária

No período de crescimento em que os filhos encontram-se na infância, a satisfação residencial ainda encontra-se fortemente influenciada pela condição de propriedade do imóvel e adequação do número de quartos, já reveladas nos estágios anteriores do ciclo de vida familiar. Entretanto, outras motivações tais como a busca pela melhoria de padrão e uma maior exigência em relação à localização passam a se tornar ainda mais significativas (Tabela 5.10), especialmente quando comparadas com sua importância nos períodos anteriores.

Tabela 5.10 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos criança

MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA	FREQÜÊNCIA (%)
aumento de espaço	17%
aluguel	17%
privacidade (mudança de apartamento para casa)	17%
melhoria de padrão	13%
localização	13%
área de lazer	13%
praticidade (mudança de casa para apartamento)	7%
vizinhança	3%
TOTAL	100%

O processo de formação da satisfação residencial também condiciona-se à busca de um espaço para lazer, especialmente através da troca de um apartamento por uma casa, os quais constituem motivações mais evidentes neste período.

5.5.3.2. Caracterização do Segundo Grupo do Período de Crescimento

A Figura 5.37 apresenta a caracterização deste período em relação à classificação geral do ciclo de vida familiar.



Figura 5.37 - Período de crescimento com filhos adolescentes em relação ao ciclo de vida familiar

Este grupo é constituído essencialmente por famílias cuja faixa etária dos pais encontra-se acima dos 36 anos (Gráfico 5.52).

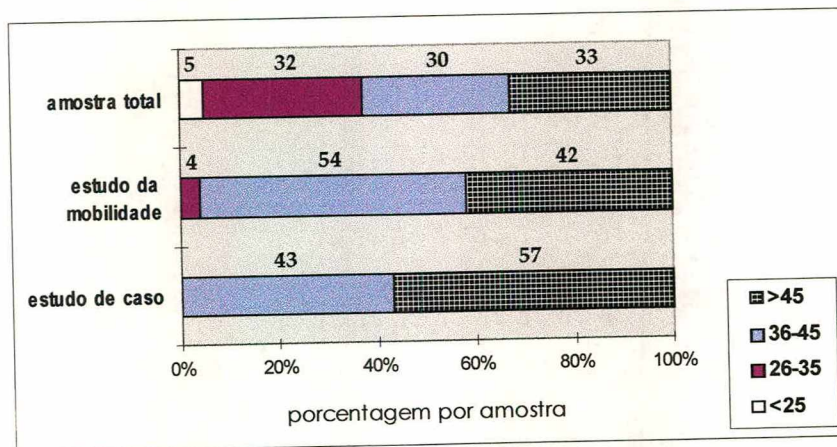


Gráfico 5.52 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de crescimento familiar com filhos adolescentes para cada faixa etária

Neste período encontram-se principalmente as famílias na busca de uma terceira moradia (conforme Gráfico 5.48, apresentado anteriormente). Pode-se perceber que as experiências anteriores propiciam um maior grau de exigência especialmente em relação ao padrão do novo imóvel e a localização adquire uma importância ainda mais significativa do que nos estágios anteriores do ciclo de vida (Tabela 5.11), caracterizando um processo de formação das expectativas diferenciado em relação à próxima moradia.

Tabela 5.11 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos na adolescência

MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA	FREQÜÊNCIA (%)
localização	22%
melhoria de padrão	22%
praticidade (mudança de casa para apartamento)	16%
aumento de espaço	11%
vizinhança	8%
aluguel	8%
privacidade (mudança de apartamento para casa)	6%
segurança	5%
área de lazer	2%
TOTAL	100%

Neste período inicia-se uma busca pela praticidade de manutenção, especialmente através da tendência de troca da casa por um apartamento, enquanto que a preferência contrária, a troca de um apartamento por uma casa, aparece de forma decrescente em relação ao período anterior no ciclo de vida familiar.

As motivações vinculadas ao aumento de espaço e à necessidade de adquirir um imóvel próprio aparecem de forma menos expressiva quando comparadas aos estágios anteriores, enquanto tornam-se crescentes as preocupações com questões relacionadas ao ambiente físico e social da vizinhança.

5.5.3.3. Caracterização do Terceiro Grupo do Período de Crescimento

A Figura 5.38 apresenta a caracterização deste período em relação à classificação geral do ciclo de vida familiar.



Figura 5.38 - Período de crescimento com filhos adultos em relação ao ciclo de vida familiar

As famílias cujos filhos atingiram a fase adulta possuem essencialmente idade acima dos 45 anos (Gráfico 5.53).

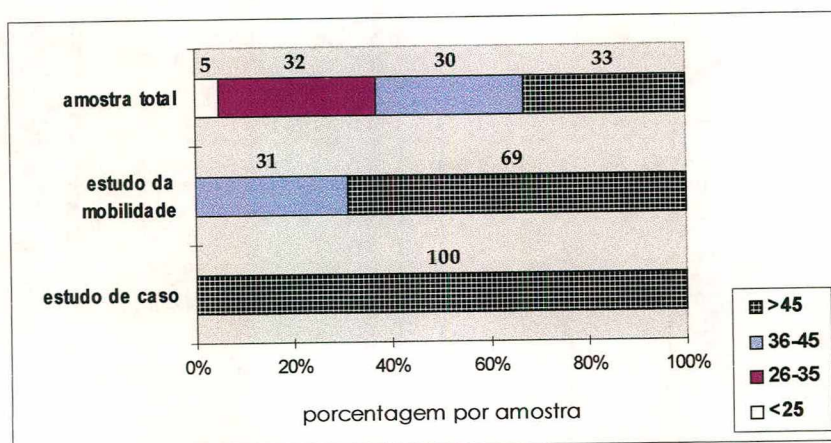


Gráfico 5.53 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de crescimento familiar com filhos adultos para cada faixa etária

Este grupo é constituído especialmente por famílias em busca de uma terceira ou quarta moradia, na sua grande maioria, cujo aumento do poder aquisitivo (Tabela 5.12) é refletido através da busca pela melhoria do padrão, especialmente vinculado ao aumento de espaço.

Tabela 5.12 - Distribuição da amostra total: estágio do ciclo de vida familiar x renda média

Estágio do Ciclo de Vida Familiar	Renda Média (mensal por família)
período inicial	R\$2.500
período de expansão familiar	R\$3.037
período de crescimento - filhos criança	R\$3.681
período de crescimento - filhos adolescentes	R\$4.206
período de crescimento - filhos adultos	R\$4.878
período de contração familiar	R\$4.541

A Tabela 5.13 apresenta as principais motivações para mudança de moradia relativas ao período de crescimento no qual os filhos atingem a idade adulta.

Tabela 5.13 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos adultos

MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA	FREQÜÊNCIA (%)
melhoria de padrão	16%
praticidade (mudança de casa para apartamento)	16%
aumento de espaço	16%
localização	15%
vizinhança	11%
privacidade (mudança de apartamento para casa)	8%
aluguel	7%
segurança	7%
diminuição do espaço	4%
área de lazer	1%
TOTAL	100%

Neste período a satisfação residencial torna-se fortemente condicionada à busca pela praticidade e facilidade de manutenção do imóvel. Tais motivações encontram-se influenciadas pelo tempo maior de experiência em outras moradias, que acaba por moldar as expectativas em relação à nova habitação.

Segundo relatos dos entrevistados, a busca pela melhoria de padrão encontra-se vinculada à adequação de espaço⁶⁴.

Em relação ao estágio anterior, a adequação da localização ainda mostra-se significativa, porém um pouco menos influente, assim como a condição de aluguel, enquanto que as características de entorno e vizinhança mostram-se crescentes. Percebe-se o início da preocupação com a segurança também vinculada à busca por praticidade e facilidade de manutenção.

5.5.4. CARACTERIZAÇÃO DO PERÍODO DE CONTRAÇÃO FAMILIAR

A Figura 5.39 apresenta a caracterização deste período em relação à classificação geral do ciclo de vida familiar.



Figura 5.39 - Período de contração em relação ao ciclo de vida familiar

O período de contração familiar é caracterizado pela saída dos filhos da casa dos pais, exclusivamente verificado após a idade dos 45 anos (Gráfico 5.54).

⁶⁴ Nos estágios anteriores, os entrevistados não associaram a busca pelo aumento de espaço à melhoria de padrão. Para este estágio especificamente, os respondentes manifestaram explicitamente a associação da melhoria de padrão com o aumento de espaço.

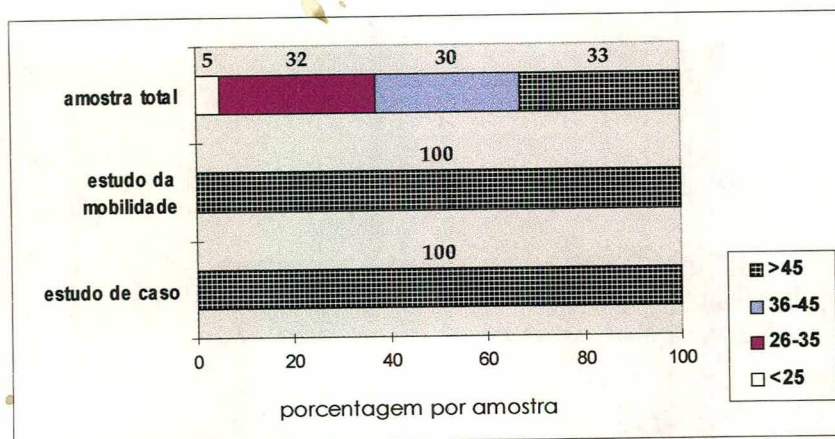


Gráfico 5.54 - Comparativo das distribuições das amostras dos dois estudos da aplicação prática no período de contração familiar para cada faixa etária

A formação da satisfação residencial torna-se condicionada a um número maior de fatores, especialmente relativos ao padrão e adequação do espaço, a qual justifica-se pelo histórico mais rico de experiências com outras moradias.

O nível de exigência em relação ao padrão do imóvel também pode ser associado ao acúmulo maior de bens que constituem o patrimônio familiar. A Tabela 5.14 apresenta o valor total médio dos bens disponíveis utilizados para a compra do próximo imóvel (relativos à amostra do estudo inicial sobre a mobilidade) para cada um dos estágios do ciclo de vida familiar. Estes bens disponíveis correspondem a imóveis (incluindo o que reside), carro, telefone, poupança, doações, entre outros declarados pelos clientes.

Tabela 5.14 - Valor total dos bens disponíveis correspondente a cada estágio do ciclo de vida familiar

ESTÁGIO DO CICLO DE VIDA FAMILIAR	VALOR TOTAL MÉDIO DOS BENS DISPONÍVEIS PARA COMPRA DO PRÓXIMO IMÓVEL
período inicial	R\$29.702
período de expansão familiar	R\$50.548
período de crescimento - filhos criança	R\$77.470
período de crescimento - filhos adolescentes	R\$79.357
período de crescimento - filhos adultos	R\$95.453
período de contração familiar	R\$113.363

O aumento do poder aquisitivo também pode ser refletido pela preferência crescente pela compra à vista em relação aos demais estágios do ciclo de vida familiar, como pode ser observado no Gráfico 5.55, a seguir.

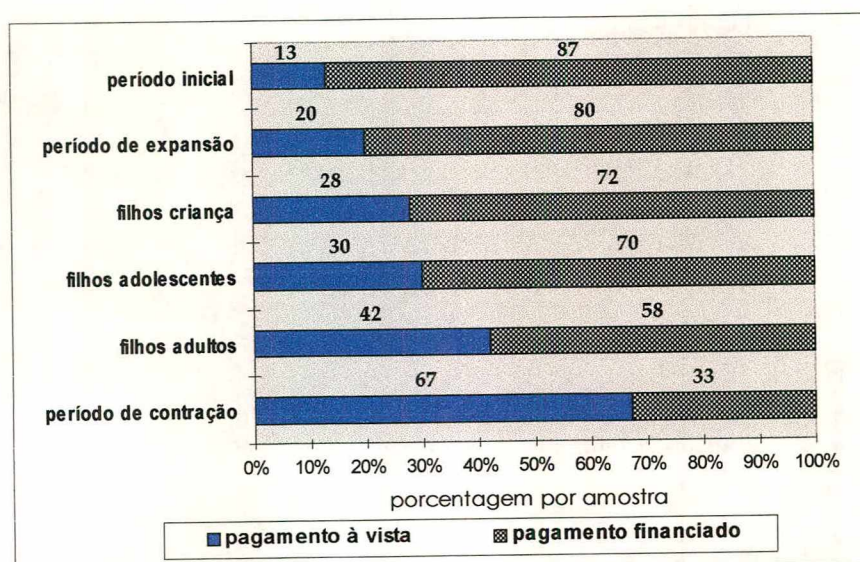


Gráfico 5.55 - Preferência pelo pagamento à vista x financiado para cada estágio do ciclo de vida familiar

Como mencionado anteriormente, a satisfação residencial encontra-se vinculada a várias motivações que caracterizam o processo de mobilidade, apresentadas na Tabela 5.15.

Tabela 5.15 - Motivação para mudança de moradia no período de crescimento familiar com filhos adultos

MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA	FREQÜÊNCIA (%)
praticidade (mudança de casa para apartamento)	18%
vizinhança	18%
diminuição do espaço	18%
melhoria de padrão	14%
localização	9%
segurança	9%
privacidade (mudança de apartamento para casa)	9%
aluguel	5%
área de lazer	0%
TOTAL	100%

Pode-se perceber que a saída dos filhos da moradia propicia uma mudança para um imóvel de espaço menor e mais prático. Esta busca pela diminuição do espaço se dá pela troca da casa por um apartamento ou do apartamento atual para outro de área menor. A preocupação com a segurança, assim como a busca pela praticidade, que já tornavam-se evidentes no período anterior do ciclo de vida familiar, mostram-se ainda mais significativas neste estágio.

Seguindo a tendência decrescente já verificada nos estágios anteriores, a condição de propriedade do imóvel e a necessidade de espaço para lazer tornam-se ainda menos influentes neste período.

A localização perde sua importância evidente dos períodos anteriores, o que justifica-se pelo menor nível de preocupação em relação à distância do local de trabalho e escola. Neste estágio, os clientes tornam-se ainda mais atentos e exigentes quanto ao padrão de acabamento do imóvel e às características da vizinhança. Conforme mencionado pelos entrevistados, o processo de formação das expectativas, neste estágio, é caracterizado por este nível maior de exigência fundamentalmente relacionado às experiências anteriores de moradia.

A Figura 5.40, a seguir, apresenta um resumo das motivações para mudança de moradia para cada um dos estágios do ciclo de vida familiar.

RAZÃO P/ MUDANÇA	período inicial	período expansão	período de crescimento			período contração
	sem filhos	crianças < 5 anos	crianças > 5 anos	adolescentes	adultos	saíram de casa
AUMENTO DE ESPAÇO	31	24	17	11	16	0
DIMINUIÇÃO DE ESPAÇO	0	1	0	0	4	18
LOCALIZAÇÃO	4	10	13	22	15	9
VIZINHANÇA	8	7	3	8	11	18
ALUGUEL	33	20	17	8	7	5
MELHORIA DE PADRÃO	8	12	13	22	16	14
SEGURANÇA	2	1	0	5	7	9
ÁREA DE LAZER	4	6	13	2	1	0
PRATICIDADE (CASA P/APTO)	2	7	7	16	16	18
PRIVACIDADE (APTO P/CASA)	8	11	17	6	8	9
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Figura 5.40 - Motivação para mudança de moradia para cada estágio do ciclo de vida familiar

Conforme discutido anteriormente, pode-se perceber as tendências crescentes, ao longo do ciclo de vida, das variáveis localização, melhoria de padrão, segurança e praticidade do imóvel. Observa-se a tendência decrescente de outras variáveis como a busca pelo aumento do espaço e a preocupação com o aluguel. Algumas variáveis são mais características de períodos específicos tais como a busca por imóveis menores, área de lazer, características de vizinhança e privacidade.

As demais análises quanto às caracterizações específicas do processo de formação da satisfação residencial para cada estágio do ciclo de vida familiar e a sua inter-relação com a mobilidade residencial constituem o objeto da síntese conclusiva apresentada no capítulo seguinte.

*“O saber não está na ciência que se absorve de outros,
mas em idéias próprias,
geradas do conhecimento direto,
mediante a transmutação por que passam,
no espírito que os assimila.
O sabedor não é armazenador de sabedoria,
mas transformador reflexivo de aquisições digeridas.”*

R. BARBOSA

Capítulo 6

CONCLUSÕES

6.1. SÍNTESE DO TRABALHO

A revisão bibliográfica incluindo várias fontes de estudos demonstrou a abrangência do tema, envolvendo aspectos conceituais e metodológicos de diversas áreas do conhecimento, tais como *marketing*, arquitetura, qualidade e produtividade na construção civil, psicologia ambiental e estudos sócio-demográficos, entre outros.

Inicialmente, a satisfação foi caracterizada segundo as principais pesquisas de *marketing* que a definiram como resultante do balanço entre expectativas e desempenho. A proposta da influência de outra variável na formação da satisfação - desejos, foi considerada coerente com a noção de que a satisfação não é estática, podendo variar, ainda que o balanço entre expectativas e desempenho permaneça constante.

Procedeu-se, então, à discussão quanto à relação causal entre qualidade e satisfação. Uma maior coerência pode ser percebida na relação que estabelece a avaliação da satisfação englobando a avaliação da qualidade, ao se pressupor a qualidade como uma percepção específica e a satisfação baseada tanto em experiências atuais quanto em experiências passadas de consumo.

Seguiu-se, então, à descrição dos aspectos conceituais e metodológicos dos estudos que constituem fontes de informação de dados imobiliários. Constatou-se a existência de poucos métodos que utilizam a efetiva participação do cliente, tais como a pesquisa de mercado (anteriormente à concepção do produto) e a avaliação pós-ocupação (no período de uso).

As discussões quanto à qualidade do produto estiveram associadas ao conceito de desempenho. As discussões quanto a experiências com outras moradias, ciclo de vida familiar e processo de mobilidade residencial foram percebidas como variáveis possíveis de influenciar a formação das expectativas.

Foram discutidos o significado e o valor da habitação sob uma visão subjetiva, associados às funções primordiais que cercam um ambiente residencial, bem como o processo de adaptação da moradia aos novos padrões sociais e as relações ambiente-comportamento.

Entre os estudos que trataram da satisfação residencial, um enfoque maior foi dado aos estudos que buscaram integrar ambiente, comportamento e satisfação sob uma perspectiva conceitual semelhante ao paradigma da desconfirmação da literatura de *marketing*. Outra ênfase foi dada aos estudos que estabeleceram a satisfação como uma variável interveniente do processo de mobilidade residencial, associando as variáveis

idade, propriedade do imóvel, renda e estágio do ciclo de vida familiar às variáveis satisfação e mobilidade.

Este referencial teórico fundamentou a concepção de um ciclo de satisfação residencial já na etapa de aplicação prática da pesquisa. Este ciclo é caracterizado por duas fases: o equilíbrio corresponde ao período no qual o indivíduo permanece satisfeito com a sua moradia e o desequilíbrio corresponde ao período caracterizado por alguma forma de comportamento relativa à mudança de moradia. Buscou-se, então, a realização de dois estudos que enfocassem o rompimento do equilíbrio (ou limite) da satisfação, através de uma amostra de pessoas que manifestassem o desejo por uma nova moradia e um estudo de caso, mais aprofundado, com uma amostra que não manifestasse a intenção da mobilidade residencial.

As análises foram feitas considerando todos os possíveis fatores capazes de influenciar a satisfação. A variável estágio do ciclo de vida familiar mostrou-se como uma das variáveis mais explicativas do comportamento, permitindo associar as motivações para mudança e expectativas com base em percepções passadas de desempenho com a formação da satisfação.

6.2. CONCLUSÕES

6.2.1. QUANTO À METODOLOGIA

O trabalho buscou manter a fidelidade aos conceitos estabelecidos pela literatura pertinente. Desta forma, buscou-se utilizar uma metodologia capaz de identificar as variáveis que, segundo a literatura de *marketing*, vinculam-se à satisfação - desempenho, expectativas e desejos.

Pode-se perceber através da revisão da literatura, a falta de uma metodologia específica cuja aplicação permitisse a identificação de todas as variáveis que possuem relação direta com a satisfação.

Conforme evidenciado em outros trabalhos discutidos, a utilização de métodos que incluam a preferência declarada dos clientes torna-se mais adequada quando procura-se investigar aspectos comportamentais relativos às preferências e aos desejos, sem a influência da oferta. Portanto, o uso da pesquisa mercadológica quando da identificação das motivações para mudança de moradia mostrou-se adequado ao permitir a manifestação de preferências, gostos, exigências, experiências com outras moradias,

referenciais pessoais e motivações não vinculados a uma oferta específica. Além disso, a sua relativamente fácil aplicação, através de entrevistas estruturadas, permitiu a coleta de um número significativo de dados.

Cabe salientar que a pesquisa sobre a mobilidade permitiu a inclusão de novas questões ao roteiro da entrevista estruturada já aplicado em várias outras pesquisas de mercado anteriormente. Tal inclusão diz respeito à abordagem de aspectos de mobilidade e históricos de moradias anteriores, considerados agora indispensáveis em análises do comportamento do cliente, quanto à tomada de decisão ou identificação de preferências.

A escolha de uma metodologia de avaliação pós-ocupação deveu-se em grande parte por ser a única metodologia, baseada em preferências reveladas dos usuários, mais amplamente difundida e capaz de fornecer subsídios para a identificação dos fatores que influenciam a satisfação.

Entretanto, ainda que utilize a informação proveniente de usuários, a APO encontra-se fundamentada na avaliação de elementos de desempenho, não implicando na investigação de aspectos relacionados à formação das expectativas, tais como experiências anteriores de consumo.

Portanto, em pesquisas que visem a satisfação dos clientes, torna-se necessário também a consideração das expectativas, além da avaliação do desempenho percebido do produto.

Desta forma, a metodologia utilizada no estudo investigativo buscou adaptar os fundamentos metodológicos da avaliação pós-ocupação, procurando abordar além dos aspectos já inclusos em pesquisas de APO (como fatores técnico-constructivos, funcionais e comportamentais), outros fatores capazes de influir na formação da satisfação, como a qualidade do atendimento prestado pela empresa e aspectos relativos à formação das expectativas como outras experiências de moradia.

Por se tratar de um trabalho de cunho investigativo, procurou-se um aprofundamento no conhecimento da satisfação residencial, o que explica a opção do instrumento de coleta de dados em ambos os estudos constituir de entrevistas com os clientes. As entrevistas, ainda que impliquem em um maior tempo de operacionalização e condicione, por este motivo, a coleta de um número menor de dados, minimizam a probabilidade de dúvidas dos entrevistados e garantem a identificação em profundidade de aspectos de comportamento, dificilmente obtidos através de outros instrumentos, como o questionário.

Ao se optar pela interação direta com os entrevistados, eliminou-se a necessidade de estabelecimento de escalas de medição. A escolha por entrevistas permitiram a compreensão do sentimento de satisfação em relação aos atributos questionados, sem haver a necessidade do uso de escalas. Mesmo porque, não constitui objeto do estudo a identificação da intensidade, mas sim, dos constituintes da satisfação.

A opção pela realização das entrevistas somente pela pesquisadora, dificultou o processo de coleta de dados, especialmente no que se refere ao tempo gasto para a realização de todo o estudo, contudo, garantiu o conhecimento completo de todas as informações obtidas.

Cabe mencionar as dificuldades observadas quando da realização das entrevistas referentes ao estudo de caso, tais como a inibição para apontar falhas e a falta de receptividade de alguns moradores. A inibição para apontar falhas foi percebida apenas entre aqueles que manifestaram relações de amizade com os proprietários da empresa construtora. A falta de receptividade, relativa a cerca de um terço das unidades estudadas no estudo de caso, foi percebida através da evidente dificuldade na marcação de horário das entrevistas, manifestações de indiferença aos propósitos da pesquisa e ao fato das entrevistas possuírem um tempo de duração relativamente longo (cerca de 1 hora) e se realizarem, na sua grande maioria, no período após o expediente de trabalho. Este horário escolhido preferivelmente por indicar uma maior probabilidade da presença de todos os membros da família, apresenta inconveniências quanto à invasão da privacidade familiar, em especial por se tratar de um período reservado ao lazer e descanso.

A composição da amostra, constituída na sua grande essência por moradores de maior nível de formação, facilitou a compreensão dos questionamentos, constatando-se um mínimo de dificuldades na manifestação de suas percepções acerca de falhas construtivas e ainda preferências relativas à qualidade funcional.

O trabalho fornece, portanto, uma contribuição metodológica ao campo de pesquisas de preferências dos clientes, comportamento de compra e ainda formação da satisfação.

6.2.2. QUANTO AOS RESULTADOS

Com base no referencial teórico, foram estabelecidos cinco grupos de fatores determinantes da satisfação residencial: aspectos técnico-construtivos e funcionais da habitação; macro-variáveis da tomada de decisão e a influência da sua relação custo-

benefício; qualidade do atendimento prestado pela empresa; relações ambiente-comportamento e características pessoais, com ênfase no estágio do ciclo de vida familiar, renda, propriedade do imóvel e faixa etária.

O estudo do processo de mobilidade residencial permitiu identificar quais os fatores capazes de causar o rompimento de uma situação de equilíbrio e motivar a busca por uma nova moradia. O estudo de caso propiciou o aprofundamento do conhecimento de todos os fatores que determinam a satisfação em maior ou menor intensidade, podendo-se estabelecer um comportamento específico da demanda, quando segmentada por estágios do ciclo de vida familiar.

As informações obtidas no estudo de caso não causaram nenhuma disparidade em relação aos cinco conjuntos de fatores previamente estabelecidos, ou seja, não foi constatado nenhum outro fator capaz de influenciar a satisfação residencial que não estivesse presente em algum dos cinco grupos mencionados.

Todas as correlações entre estágio do ciclo de vida familiar, propriedade do imóvel, faixa etária, renda e satisfação, analisadas segundo o processo de mobilidade residencial, foram confirmadas no estudo de caso, permitindo estabelecer conclusões mais consistentes quanto à formação da satisfação.

Seguem as conclusões referentes à confirmação ou não das hipóteses previamente estabelecidas.

■ **O estágio do ciclo de vida familiar está diretamente relacionado à formação das expectativas relativas a uma nova moradia.**

Nos trabalhos que trataram da mobilidade residencial, uma significativa evidência empírica aponta a satisfação intimamente relacionada ao estágio do ciclo de vida familiar.

Quando é feita uma análise entre as metodologias utilizadas no âmbito da construção civil que possuem algum vínculo com a detecção da satisfação dos usuários, percebe-se que as metodologias disponíveis possuem perfeita adequação quanto à avaliação da qualidade, associando-a ao conceito de desempenho. Ao se buscar adaptar uma metodologia pós-ocupacional para a identificação também das expectativas, fora o desempenho, surgiu a necessidade do emprego de uma variável capaz de expressar as experiências adquiridas. O estágio do ciclo de vida familiar foi a variável escolhida, com base nos estudos da mobilidade residencial.

Pode-se perceber de forma evidente a relação entre a confirmação ou não de expectativas em relação ao desempenho percebido, durante as manifestações de satisfação ou insatisfação em relação aos atributos do imóvel. Muitas das observações pertinentes à insatisfação devem-se às expectativas trazidas com base em outras moradias.

Uma relação estabelecida pela literatura e confirmada nas análises diz respeito à formação de expectativas: quanto maior a experiência, maior a influência das expectativas, baseadas em avaliações passadas de desempenho, sobre a satisfação.

Devido a esta relação, constatou-se um processo de formação das expectativas diferenciado para cada estágio do ciclo de vida familiar, o qual expressa tempo de experiência: em períodos iniciais do ciclo de vida, as expectativas vinculam-se a um número menor de exigências do que em períodos finais, quando pressupõe-se um referencial pessoal maior de moradia, não necessariamente vinculado a um número maior de moradias, mas essencialmente, ao tempo maior de residência e à experiência adquirida.

A variável estágio do ciclo de vida familiar tornou-se adequada para representar as influências adquiridas em outras experiências de moradia, o que permite, assim, expressar as expectativas pessoais em relação a uma nova moradia.

■ A avaliação da qualidade é um antecedente da determinação da satisfação

O trabalho buscou ser coerente à definição da satisfação a partir da perspectiva agregada, considerando a qualidade como um antecedente da satisfação, ou seja, a avaliação da satisfação engloba a avaliação da qualidade. Dessa forma, a satisfação é vista como resultante de um acúmulo de avaliações, enquanto que a qualidade consiste de um julgamento avaliativo não necessariamente vinculado a experiências passadas de consumo.

Uma vez que qualidade implica em desempenho e satisfação implica em expectativas, desejos e desempenho, pressupõe-se que o julgamento avaliativo que constitui a satisfação engloba as avaliações da qualidade.

Com base na relação em que as expectativas prognosticam a qualidade futura em avaliações de satisfação, estabeleceu-se na concepção do ciclo da satisfação residencial, que a qualidade percebida em moradias anteriores influencia a qualidade desejada em novas moradias.

A avaliação da qualidade relacionou-se essencialmente com a avaliação de elementos de desempenho, quantos aos fatores técnico-construtivos, funcionais e comportamentais, permitindo verificar que a desconfirmação de expectativas em relação às falhas detectadas encontrava-se relacionada a uma imagem previamente estabelecida do produto em função da imagem da empresa no mercado e à comparação de outras percepções de desempenho referentes a moradias anteriores.

■ **As motivações para mudança de moradia expressam os fatores de maior importância para a formação da satisfação**

Os atributos mais diretamente relacionados com a formação das expectativas são os que afetam de modo mais significativo o nível de satisfação final. A formação das expectativas, por sua vez, encontra-se vinculada a experiência prévias adquiridas e ainda à motivação para a mudança da última moradia.

Dessa forma, não se pode afirmar que somente as motivações constituem os fatores mais significativos sobre a formação da satisfação. Essa também inclui expectativas baseadas em outras experiências.

Cabe ressaltar que, segundo a literatura recente de *marketing*, a consideração da influência dos desejos permite explicar porque a satisfação não é estática, e sim, variável ao longo do tempo, ainda que o balanço entre expectativas e desempenho permaneça constante. Ao associar este conceito ao processo de formação da satisfação, pode-se constatar que os desejos são representados pelas motivações para mudança de moradia, pois significam o fator de rompimento do equilíbrio de uma situação de satisfação.

É esta variável que permite explicar o fato, por exemplo, de uma família que não altere suas expectativas em relação à moradia e a qualidade dos elementos de desempenho também permaneça constante, ainda assim provocar um rompimento do equilíbrio e motivar a busca de uma nova moradia vinculada a um fator muitas vezes de caráter imprevisível. Por exemplo, uma alteração no estágio do ciclo de vida tal como a chegada de um primeiro filho, pode provocar a busca de um imóvel maior, ainda que o atual mantivesse seu nível de desempenho. Outro exemplo consiste em uma eventual mudança do local de trabalho para um bairro distante - a possível alteração da qualidade da rotina familiar, implicando em tempo maior de deslocamento ao trabalho, acaba por superar os benefícios até então satisfatórios da moradia atual, provocando a motivação para a busca de uma nova moradia.

Ainda que a hierarquização dos fatores determinantes da satisfação não constitua um objetivo precípua do trabalho, algumas considerações podem ser estabelecidas quanto à importância de tais fatores sobre a formação da satisfação.

Apesar dos usuários de diferentes faixas etárias e estágios do ciclo de vida familiar apresentarem juízos de valor diferenciados quanto aos fatores que influenciam a satisfação, pode-se perceber um comportamento relativamente homogêneo quanto à hierarquização destes fatores. Pode-se constatar que as macro-variáveis localização e preço somados ao atributo diretamente relacionado com a motivação para mudança da última moradia (por exemplo: área, número de quartos, padrão, entre outros) contribuem de um modo mais evidenciado para a formação da satisfação.

Em menor intensidade, porém não menos importantes, encontram-se os aspectos técnico-construtivos e a qualidade do atendimento prestado pela empresa.

A importância da variável localização pode ser explicada por estar associada a inúmeras preferências peculiares (proximidade à escola e ao trabalho, *status*, entre outros) com importância em todos os estágios do ciclo de vida familiar. Os aspectos técnico-construtivos, por sua vez, podem causar vários desconfortos quando da existência de falhas; entretanto, sua influência sobre a satisfação torna-se menos evidente devido aos ajustes e reparos. Ou seja, encontra-se associado a uma tendência de maior flexibilidade de aceitação e conformismo perante as suas falhas, o que não ocorre em relação a qualquer uma das macro-variáveis, que não permitem um simples reparo para os casos de insatisfação.

Apesar da insatisfação ser uma condição necessária para a mobilidade, não é suficiente. Algumas fontes de insatisfação podem ser amenizadas sem necessariamente implicar na mudança de moradia como, por exemplo, a possibilidade da reforma. Desta forma, pode-se concluir que nem todos os fatores que geram insatisfação podem provocar a mobilidade. As mudanças são motivadas pela insatisfação de atributos que não podem ser alterados tais como a localização, vizinhança, área, entre outros. Salienta-se ainda que as necessidades e preferências de moradia são altamente dependentes do histórico residencial familiar podendo ainda se condicionar, conforme relatos dos entrevistados, pelas ofertas do mercado imobiliário.

Uma outra questão relativa à mobilidade diz respeito à decisão de considerar a mudança nem sempre implicar na troca efetiva de moradia. Segundo declarações dos entrevistados, muitas vezes nenhuma alternativa encontrada apresenta-se mais adequada do que a residência atual, ou a família considera os benefícios

provenientes da mudança insuficientes para compensar os custos. Ao se avaliar a relação custo-benefício de uma mudança, levam-se também em consideração fatores não monetários tais como os benefícios dos vínculos sociais estabelecidos e os custos de problemas provenientes do ajuste em uma nova localização.

De um modo similar mudanças no mercado imobiliário e a própria oferta de imóveis também podem alterar as necessidades ambientais, entretanto, a motivação para mudança só representará o rompimento do equilíbrio da satisfação, quando estiver vinculada a uma mudança voluntária por ajuste e não a mudanças induzidas.

■ **É possível estabelecer um comportamento de satisfação residencial específico para cada estágio do ciclo de vida familiar**

As análises dos dois estudos permitiram visualizar comportamentos específicos de formação da satisfação residencial para cada estágio do ciclo de vida familiar. Com base nestas análises, pode-se afirmar a importância crescente de alguns atributos em detrimento de outros à medida que se altera de estágio.

Alguns exemplos destas peculiaridades podem ser citados tais como:

- A preponderância da condição de propriedade do imóvel sobre a satisfação nos primeiros estágios e a sua baixa influência nos últimos estágios do ciclo de vida familiar;
- A busca pelo aumento do espaço entre casais em período de expansão familiar;
- A importância do espaço para lazer nos estágios em que os filhos são crianças;
- A importância da praticidade vinculada à diminuição de espaço para casais em período de contração familiar, entre vários outros.

Algumas preferências evidenciam a relação entre expectativas e estágio do ciclo de vida, tais como: indivíduos inseridos em estágios mais avançados do ciclo de vida possuem um maior número de percepções de desempenho, o que acaba por moldar um comportamento de maior exigência em relação ao padrão de acabamento (o que também vincula-se a um aumento do patrimônio familiar) e uma maior necessidade de personificação do ambiente. Além disso, experiências negativas em relação a qualquer atributo da habitação, materiais de acabamento ou ainda aspectos de desenho influenciam significativamente na avaliação da satisfação, uma vez que alteram a formação de expectativas.

As conclusões descritas permitem a confirmação da hipótese geral estabelecida:

- É possível determinar os fatores que influenciam no processo de formação da satisfação de usuários de ambientes construídos através da análise do processo de mobilidade residencial, da qualidade da habitação e do estágio do ciclo de vida familiar.

A associação dos conceitos definidos pelos referenciais teóricos buscou de modo preponderante manter a coerência entre os conceitos das diversas áreas. Não houve a preocupação em se estabelecer medidas de mensuração, nem de expectativas, nem da satisfação propriamente dita, devido ao caráter investigativo do trabalho que procurou identificar fatores sem necessariamente se preocupar com a mensuração de sua intensidade, o que se pressupõe que possa vir a fazer parte de trabalhos posteriores.

As conclusões obtidas evidenciaram a identificação dos fatores determinantes da satisfação residencial de forma coerente ao conceito da satisfação. Pode-se concluir, portanto, que a satisfação residencial encontra-se vinculada à qualidade da habitação (desempenho), ao estágio do ciclo de vida familiar (expectativas) e à motivação para mudança de moradia (desejos), compreendendo julgamentos avaliativos acumulados ao longo do tempo.

6.3. SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

O presente trabalho constitui um estudo de cunho investigativo, que buscou iniciar a discussão sobre satisfação residencial a partir da perspectiva integrada dos conceitos de *marketing*, mobilidade residencial e qualidade, entre outros.

Outras pesquisas podem ser sugeridas a partir das discussões iniciadas por este trabalho, visto que estudos específicos sobre as correlações entre satisfação e mobilidade ou satisfação e qualidade, bem como enfocando o conceito de ciclo de vida familiar constituem um campo de pesquisa ainda incipiente no cenário nacional. Pode-se relacionar:

- Investigação do processo de formação da satisfação residencial em outros segmentos de renda;
- Pesquisas específicas enfocando as diferenças da satisfação residencial entre locatários e proprietários;
- Hierarquização dos fatores determinantes da satisfação;
- Aplicação dos dados obtidos como fonte de retroalimentação das demais etapas do processo produtivo.

Referências Bibliográficas

- AHMED, S., KANGARI, R. *Analysis of client-satisfaction factors in construction industry. Journal of Management in Engineering*, ASCE, Mar/Apr, 1995, p.36-44.
- AKAO, Y. *Quality function deployment. Quality Progress*, October, 1983.
- ALMEIDA, Maristela M. *Análise das interações entre o homem e o ambiente: estudo de caso em agência bancária*. Dissertação de Mestrado, Florianópolis, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Fevereiro, 1995.
- ANDERSON, R. *Consumer dissatisfaction: the effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. Journal of Marketing Research*, Vol. X, February, 1973, p.38-44.
- ANDERSON, E., FORNELL, C., LEHMANN, D. *Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden. Journal of Marketing*, Vol. 58, July, 1994, p.53-66.
- ANDREASEN, A., BEST, A. *Consumers complain - does business respond? Harvard Business Review*, Vol. 55, July-August, 1977, p.93-101.
- APPLEYARD, Donald. *A planner's guide to environmental psychology: review essay. Journal of the American Institute of Planners*, April, 1977, p.184-189.
- ARNOULD, Eric J., NETTING, Robert McC. *Households: changing form and function, Current Anthropology*, Vol. 23, N° 5, October, 1982, p.571-575.
- BALARINE, Oscar F. O. *Determinação do impacto de fatores sócio-econômicos na formação do estoque habitacional em Porto Alegre*. Tese de Dourado, Florianópolis, Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 1995.
- BALLAST, D. *What's new in quality management? Architectural Record*, May, 1991, p.34-35.
- BEARDEN, W., TEEL, J. *Some determinants of consumer satisfaction and complaint reports. Journal of Marketing Research*, 20, February, p.21-28.
- BECHTEL, R. B. *Ecological Psychology*. In: **Methods in Environmental and Behavioral Research**, New York, Van Nostrand Reinhold, 1987, p.191-215.
- BECHTEL, R. B. *Advances in POE methods; an overview*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.199-206.
- BECKER, F. *Post-Occupancy evaluation: research paradigm or diagnostic tool*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.127-134.
- BEZELGA, A., MACEDO, J. P. *Contribuição para uma sistematização e breve descrição dos métodos da qualidade ou da qualidade/economia de projectos*. In: **Encontro Nacional Sobre Qualidade na Construção**, Anais, Lisboa, 1986.
- BINS ELY, Vera Helena M. *Avaliação de fatores determinantes no posicionamento de usuários em abrigos de ônibus a partir do método da grade de atributos*. Tese de Doutorado, Florianópolis, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, 1997.

- BIRCH, E. L. *Planning and the changing family*, **Journal of the American Planning Association**, Spring, 1983, p.131-132.
- BITNER, M. *Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses*. **Journal of Marketing**, 54, April, 1990, p.69-82.
- BOLTON, R., DREW, J. *A multistage model of customers assessment of service quality and value*. **Journal of Consumer Research**, 17, March, p.375-384.
- BORUKHOV, Eli, GINSBERG, Yona, WERCZBERGER, Elia. *Housing prices and housing preferences in Israel*. **Urban Studies**, N°15, 1978, p.187-200.
- BRANDÃO, Douglas Q. *Flexibilidade, variabilidade e participação do cliente em projetos residenciais multifamiliares - conceitos e formas de aplicação em incorporações*. Dissertação de Mestrado, Florianópolis, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal de Santa Catarina, 1997.
- BUBSHAIT, A. A. *Owner involvement in project quality*. **International Journal of Project Management**, Vol. 12, N°2, 1994, p.115-117.
- BROWN, Denise S. *Changing family forms*. **Journal of the American Planning Association**, Spring, 1983, p.133-137.
- CADOTTE, E., WOODRUFF, R., JENKINS, R. *Expectations and norms in models of consumer satisfaction*. **Journal of Marketing Research**, Vol. XXVI, August, 1987, p.305-314.
- CAMBIAGHI, H. *Qualidade de projetos: instrumento para o aumento de produtividade na construção*. **Construção Região Sul**, N°313, Novembro, 1994, p.21.
- CANAK, M., GAVRILOVIC, B., JANKOVIC, I. *Methodological problems in evaluating the quality of urban dwellings*. In: **Methods for Comparing and Evaluating Alternative Products and Designs**. Lausanne, CIB Proceedings of the Symposium Quality and Cost in Building, Vol. IV, September, 1980, p.49-68.
- CENTRE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE DE LA CONSTRUCTION. **Guide de Performance du Bâtiment**. Bruxele, CSTC/SECO, 1980.
- CHURCHILL, G., SURPRENANT, C. *An investigation into the determinants of customer satisfaction*, **Journal of Marketing Research**, Vol. XIX, November, 1982, p.491-504.
- CIB W45. *Educational buildings: a list of occupants' requirements*. **Building Research and Practice**, November/December, 1978, p.376-385.
- CLARK, W. A. V., ONAKA, Jun L. *Life cycle and housing adjustment as explanations of residential mobility*. **Urban Studies**, N° 20, 1983, p.47-57.
- COHEN, U., RYSIN, L. V. *Pesquisa em arquitetura*. In: SNYDER, J. **Introdução à Arquitetura**, Rio de Janeiro, Campus, 1984, p.386-394.
- COOPER, Clare C. **Easter Hill Village - some social implications for design**. New York, The Free Press, 1975, p.209-211.

- COOPER MARCUS, Clare. *Human aspects of urban form: towards a man-environment approach to urban form and design - book review*. **Journal of the American Institute of Planners**, April, 1977, p.197-198.
- COUPE, R. T., MORGAN, B. S. *Towards and fuller understanding of residential mobility: a case study of Northampton*. **Environment and Planning A**, Nº13, p. 201-215.
- CRONIN, J., TAYLOR, S. *Measuring service quality: a reexamination and extension*. **Journal of Marketing**, Vol. 56, July, 1992, p.55-68.
- DARKE, J. *Architects and user requirements in public sector housing: 1. Architects' assumptions about the users*. **Environment and Planning and Design**, Nº 11, 1984, 389-404.
- DeLAVAL, S. *Methods for evaluation of newly built and occupied habitations*. http://www.arch.kth.se/research/iaps_paper.html, Agosto, 1996.
- DELCARLO, U., ORNSTEIN, Sheila W. *Avaliação do edifício e da cidade: medos e mitos*. In: **Sinopses**, FAU/USP, Nº14, dezembro, 1990
- DENDRINOS, Dimitrios S. *Residential mobility, migration and metropolitan change*. **Journal of the American Institute of Planners**, April, 1976, p.225-226.
- DIELEMAN, F., EVERAERS, Pieter. *From renting to owning: life course and housing market circumstances*, **Housing Studies**, Vol. 9, N.1, January, 1994, pp.11-26.
- DOBROWOLNY, M. B. *Ambiente objetivo e ambiente subjetivo: para uma abordagem ecológica*. In: **Sinopses**, São Paulo, FAUUSP, Nº 8, Dezembro, 1985, p.163-189.
- DOLING, J. *The family life cycle and housing choice*. **Urban Studies**, Nº 13, 1976, p.55-58.
- DUNCAN, Greg J., NEWMAN, Sandra J. *Expected and actual residential mobility*. **Journal of the American Institute of Planners**, April, 1976, p.174-186.
- DUVALL, Donna. *Differential effects of apartments and single homes on women with young children*, **Ekistics**, Nº 287, March-April, 1981, p.166-175.
- ENGEL, J. F., **Consumer behavior: selected readings**. American Marketing Association, 1971.
- EUREKA, W. **QFD: perspectivas gerenciais do desdobramento da função qualidade**, Rio de Janeiro, Qualitymark, 1992.
- FARBSTEIN, J. *Advances in post-occupancy evaluation applications: an overview*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.289-298.
- FARID, F., AL-ISA, K. *Market determinants of residential construction*. **CIB W55, Session D - The Building Market**, 1987, p.74-84.
- FARRAH, M. F. S., **Tecnologia, processo de trabalho e construção habitacional**. Tese de Doutorado, São Paulo, Departamento de Ciências Sociais da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, USP, 1992.

- FERRARA, L. D. *Percepção ambiental, informação e contextualização*. In: **Sinopses**, São Paulo, FAUUSP, N° 13, Maio, 1990, p.75-78.
- FLOOR, H., VAN KEMPEN, R. *Analysing housing preferences with decision plan nets*. **Scandinavian Housing & Planning Research**, 14, 1997, p.27-42.
- FRANCESCATO, G., WEIDEMANN, S., ANDERSON, J. *Evaluating the built environment from the user's point of view: an attitudinal model of residential satisfaction*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.181-198.
- FRANCHI, C. **Estudo das características que influenciam a formação do valor em unidades residenciais**. Dissertação de Mestrado, Porto Alegre, Curso de Pós-Graduação em Engenharia Civil, UFRGS, 1991.
- FREITAS, Ana Augusta F. **Modelagem comportamental dos decisores através de técnicas de preferência declarada: uma aplicação no setor imobiliário de Florianópolis - SC**. Dissertação de Mestrado, Florianópolis, Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, UFSC, 1995.
- FREITAS, Ana Augusta F., OLIVEIRA, Maria Carolina G., HEINECK, Luiz Fernando M. *A participação do usuário na gestão da qualidade de habitações*. In: **ENTAC 98 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Florianópolis, ANTAC/UFSC, 1998, Vol. 2, p. 27-36.
- FOX, Marion B. *Working women and travel*. **Journal of the American Planning Association**, Spring, 1983, p.156-170.
- GALSTER, G. C. *Identifying the correlates of dwelling satisfaction - an empirical critique*. **Environment and Behaviour**, Vol. 19, N° 5, September, 1987, p. 539-568.
- GERSON, Kathleen. *Changing family structure and the position of women* **Journal of the American Planning Association**, Spring, 1983, p.138-148.
- GILLY, M. C., GELB, B. D. *Post-purchase consumer process and the complaining consumer*. **Journal of Consumer Research**, Vol. 9, December, 1992, p.323-351.
- GODOY, A. S. *Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades*. **Revista de Administração de Empresa**, São Paulo, EAESP/FGV, Vol. 35, N°3, Maio/Junho, 1995, p. 20-29.
- GONZÁLEZ, Marco Aurélio S. *A formação do valor dos aluguéis de apartamentos residenciais na cidade de Porto Alegre*. **Dissertação de Mestrado**, Porto Alegre, Curso de Pós-Graduação em Engenharia Civil, UFRGS, 1993.
- GOODE, W. J., HATT, P. K. **Métodos em pesquisas social**. Editora Nacional, São Paulo, 1977.
- GOODMAN Jr., John L. *Reasons for moves out of and into large cities*. **Journal of the American Planning Association**, October, 1979, p.407-416.
- GRÖNROOS, C. **Marketing - gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro, Editora Campus, 1995.

- HAMMARLUND, Y. JOSEPHSON, P. *Cada erro tem seu preço*, *Revista Técnica*, São Paulo, N° 1, Nov/Dez, 1992, p.32-34.
- HAUSER, J., CLAUSING, D. *The house of quality*. *Harvard Business Review*, 1988.
- HEINECK, Luiz Fernando M., FREITAS, Ana Augusta F. *National housing statistics and construction market research - a view on data integration*. In: *ENEGEP 97, Anais em CD-ROM*, Gramado, 1997.
- HEINECK, Luiz Fernando M., FREITAS, Ana Augusta F., OLIVEIRA, Maria Carolina G. *Relatório da pesquisa imobiliária do V Salão do Imóvel de Florianópolis*, Sinduscon-Florianópolis, Agosto, 1997.
- HERBERT, Gilbert. *Designing for human behavior - some performance guidelines for the design and evaluation of environmental spaces in the dwelling*. In: LICHFIELD, Nathaniel. *New Trends in Urban Planning*, Oxford, Pergamon, 1979, p.198-216.
- HOCH, S., DEIGHTON, J. *Managing what consumers learn from experience*. *Journal of Marketing*, Vol. 53, April, 1989, p.1-20.
- JOBIM, Margaret S. S. *Método de avaliação do nível de satisfação dos clientes de imóveis residenciais*. Dissertação de Mestrado, Porto Alegre, Curso de Pós-Graduação em Engenharia Civil, UFRGS, 1997.
- JOCKUSCH, P. *Post-occupancy evaluation as a tool for the preparation of architectural competitions*. In: *Building Evaluation*, New York, Plenum Press, 1989, p. 35-58.
- JOHNSON, M., ANDERSON, E., FORNELL, C. *Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction - framework*. *Journal of Consumer Research*, Vol. 21, March, 1995, p.695-707.
- JONES, C. *Housing: the element of choice*. *Urban Studies*, N° 16, January, 1979, p. 197-204.
- JURAN, J. M. *Juran na liderança pela qualidade*. São Paulo, Editora Pioneira, 1990.
- KOSKELA, L. *Application of new production philosophy to construction*. Center for Integrated Facility Engineering - CIFE/Stanford University, Technical Report, 1992.
- KOTLER, P. *Administração de marketing*, Editora Atlas, São Paulo, 1996.
- KOTLER, P., ARMSTRONG, G. *Princípios de marketing*, Prentice Hall, Rio de Janeiro, 1991.
- LaBARBERA, P., MAZURSKY, D. *A longitudinal assessment of consumer satisfaction/dissatisfaction: the dynamic aspect of the cognitive process*. *Journal of Marketing Research*, Vol. XX, November, 1983, p.393-404.
- LAWRENCE, R. *Post-occupancy evaluation of medium density housing in Cherry Hinton, UK*. *Ekistics*, N° 281, March-April, 1981, p.157-165.
- LAWRENCE, Roderick J. *The qualitative aspects of housing - a synthesis*. *Building research and practice*. *The Journal of CIB (CIB'89 - Housing)*, N° 2, 1990, p.121-125.

- LAY, Maria Cristina D., REIS, Antonio T. L. *Satisfação e comportamento do usuário como critérios de avaliação pós-ocupação da unidade e do conjunto habitacional*. In: ENTAC 93 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, Anais, São Paulo, ANTAC/EPUSP, Vol. 2, 1993, p.903-912.
- LAY, Maria Cristina. *O impacto da qualidade da habitação popular na imagem urbana*. In: ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 313-318.
- LOFTNESS, V., HARTKOPF, V., MILL, P. *Critical frameworks for building evaluation: total building performance, systems integration and levels of measurement and assessment*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.149-166.
- LOUREIRO, C. et al. *Pesquisa de avaliação de pós-ocupação em edificações escolares da rede pública da região metropolitana do Recife*. In: **Seminário Avaliação Pós-Uso**, Anais, FAUUSP, 1989, 113-116.
- MCCARTHY, E. J. **Essentials of marketing**, Richard D. Irwin, INC., Illinois, 1982.
- McLAUGHLIN, H. *Speak out post-occupancy evaluation: "they show us what works and what doesn't"*. **Architectural Record**, August, 1997, p.14.
- MADSEN, R. *Using a flexible definition of the family in social services*. **Journal of the American Planning Association**, Spring, 1983, p.149-155.
- MALLON, J. C., MULLIGAN, D. E., *Quality function deployment - a system for meeting customers' needs*. **Journal of Construction Engineering and Management**, Vol. 119, N° 3, September, 1993.
- MATTEI, J. *A ISO 9000 aplicada à construção civil*, **Revista Técnica**, Maio/Junho, 1998, p.24-25.
- MEADOWS, George R., CALL, Steven T. *Combining housing market trends and resident attitudes in planning urban revitalization*. **Journal of the American Institute of Planners**, July, 1978, p.297-305.
- MELHADO, Sílvio B., VIOLANI, M. A. F., *A qualidade na construção civil e o projeto de edifícios*. **Texto Técnico**, PCC/USP/02, São Paulo, 1992.
- MELHADO, Sílvio B. **Qualidade do projeto na construção de edifícios: aplicação ao caso das empresas de incorporação e construção**. Tese de Doutorado, São Paulo, EPUSP, 1994.
- MICHELSON, W. *An empirical analysis of urban environmental preferences*. **Journal of the American Institute of Planners**, N° 32, November, 1966, p.355-360.
- MINAYO, M. C. S., SANCHES, O. *Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?* **Caderno Saúde Pública**, N° 9, Julho/Setembro, 1993, p.239-262.

- MONTEIRO, C., LOUREIRO, C., ROAZZI, A. *A satisfação como critério de avaliação do ambiente construído: um estudo aplicado ao prédio escolar*. In: ENTAC 93 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, Anais, São Paulo, ANTAC/EPUSP, Vol. 2, 1993, p.873-884.
- MOORE, Gary T. *Estudos de comportamento ambiental*. In: SNYDER, J. *Introdução à Arquitetura*, Rio de Janeiro, Campus, 1984, p.65-88.
- NATHANSON, C.A., NEWMAN, J.S., MOEN, E., HILTABIDDLE, H. *Moving plans among residents of a new town*. *Journal of the American Institute of Planners*, July, 1976, p.295-302.
- NEUFERT, E. *Arte de projetar em arquitetura*, São Paulo, Editora Gustavo Gili do Brasil, 1974.
- NEWMAN, Oscar. *Natural surveillance*. In: *Defensible Space: Crime Prevention Through Urban Design*. New York, Collier Brooks, 1973, p.78-85.
- NEWMAN, Sandra J., DUNCAN, Greg J. *Residential problems, dissatisfaction and mobility*. *Journal of the American Planning Association*, N° 45, 1979, p.154-162.
- OLIVEIRA, E. C., TEIXEIRA, J. E., *O despertar para o marketing*. *Construção São Paulo*, Maio, 1994, p.16.
- OLIVEIRA, Miriam, FORMOSO, Carlos T., LANTELME, E. *Sistema de indicadores de qualidade e produtividade para a construção civil*. Porto Alegre, Série Construção Civil, Vol. 3, SEBRAE/RS, 1995.
- OLIVEIRA, Maria Carolina G., FREITAS, Ana Augusta F. *O uso da metodologia multicritério de apoio à decisão como ferramenta de marketing*. In: ENANPAD97, Anais em CD-ROM, Angra dos Reis, 1997.
- OLIVEIRA, Maria Carolina G., HEINECK, Luiz Fernando M. *Habitabilidade - um estudo sobre os fatores que influenciam a satisfação de usuários de ambientes construídos*. In: ENTAC 98 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído, Anais, Florianópolis, ANTAC/UFSC, 1998, Vol. 1, p. 747-746.
- OLIVER, R. *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, Vol. XVII, November, 1980, p.460-469.
- ONIBOKUN, Adepoju G. *Evaluating consumer's satisfaction with housing: an application of a systems approach*. *Journal of the American Institute of Planners*, May, 1974, p.189-200.
- ORNSTEIN, Sheila W. *Resenhas - Methods in environmental and behavioral research*. In: *Sinopses*, N°16, São Paulo, Dezembro, 1991, p. 56-57.
- ORNSTEIN, Sheila W., ROMÉRO, Marcelo. *Avaliação pós-ocupação do ambiente construído*. São Paulo, Studio Nobel, EdUSP, 1992.
- ORNSTEIN, Sheila W. *Avaliação pós-uso de conjunto para baixa renda*. *Planejamento & Construção*, Sinduscon-SP, N°4, janeiro, 1993, p.25-29.

- ORNSTEIN, Sheila W., BRUNA, Gilda, LIMA, Catharina P. C. S., *Espaços públicos e semipúblicos: uma experiência interdisciplinar (APO) como metodologia de projeto*. **Boletim Técnico 01**, FAUUSP, 1994.
- ORNSTEIN, Sheila W., BRUNA, Gilda, ROMÉRO, Marcelo. **Ambiente construído & comportamento - a avaliação pós-ocupação e a qualidade ambiental**, São Paulo, Studio Nobel, FAUUSP, FUPAM, 1995.
- ORNSTEIN, Sheila W., MILEO, A. P., MARTINS, C. *Avaliação pós-ocupação e a arquitetura escolar na grande São Paulo: parâmetros para a qualidade de projeto*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 337-342.
- ORNSTEIN, Sheila W. **Desempenho do ambiente construído, interdisciplinariedade e arquitetura**, FAUUSP, São Paulo, 1996.
- ORNSTEIN, Sheila W., BORELLI NETO, J. *Avaliação de desempenho de conjuntos habitacionais da grande São Paulo*. **Cadernos Técnicos**, Nº2, AUT, FAUUSP, São Paulo, 1997.
- ORNSTEIN, Sheila W. *Avaliação pós-ocupação (APO) no Brasil: estado da arte, desenvolvimento e necessidades futuras*. In: **NUTAU'96 - Seminário Internacional**, Anais, 1997, p.73-86.
- PAULINO, Ana Adalgisa D., FREITAS, Ana Augusta F., HEINECK, Luiz Fernando M., *Metodologia para avaliação da hierarquia dos atributos imobiliários segundo a visão de valor dos clientes*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 217-222.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML V., BERRY, L. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, **Journal of Marketing**, Vol. 49, Fall, 1985, p.41-50.
- PARK, C. W., HUGHES, R., THUKRAL, V., FRIEDMANN, R. *Consumer's decision plans and subsequent choice behavior*. **Journal of Marketing**, Vol. 45, Spring, 1981, p.33-47.
- PICARELLI, M. et al. *Habitação: representação*. In: **Sinopses**, São Paulo, FAUUSP, Nº 17, Junho, 1992, p.42-48.
- PICCHI, F. A. **Sistema da qualidade - uso em empresas de construção de edifícios**. Tese de Doutorado. São Paulo, Escola Politécnica da USP, 1993.
- PICKVANCE, C. G. *Life cycle, housing tenure and residential mobility: a path analytic approach*. **Urban Studies**, 1974, Nº 11, p.171-188.
- PICORAL, R. *DC navegantes: avaliação pós-ocupação quanto aos aspectos de conforto ambiental*. In: **NUTAU'96**, Anais de Avaliação Pós-Ocupação, 1997.
- PICORAL, R. SOLANO, R. S. *Qualidade de projeto: uma contribuição aos procedimentos de coordenação*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 295-300.

- PLIMPTON, C. L., HASSAN, F. A. *Social space: a determinant of house architecture*. **Environment and Planning B: Planning and Design**, Vol. 14, 1987, p.439-449.
- PORTER, M. **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**, Editora Campus, Rio de Janeiro, 1991.
- PREISER, Wolfgang F. E., RABINOWITZ, **Post-occupancy evaluation**, New York, Van Nostrand Reinhold, 1988.
- PREISER, Wolfgang F. E. *Towards a performance-based conceptual framework for systematic POEs*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.1-8.
- PREISER, Wolfgang F. E. *POE - a recent case study on health care facilities*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 13-21.
- PREISER, Wolfgang F. E. *POE's: The opportunities, the pitfalls and what we can do about them - Papers for EDRA'96*. <http://www.tmn.com/Community/macneice/home.html>, Junho, 1996.
- PREISER, Wolfgang F. E., POSTELL, J. *Conducting a post-occupancy evaluation*. **Haworth Office Journal**. <http://www.haworth-furn.com>, Setembro, 1993.
- PRIEMUS, Hugo. *Housing as a social adaptation process - a conceptual scheme*. **Environment and Behavior**, Vol. 18, N° 1, January, 1986, p.31-52.
- RABINOWITZ, H. *Avaliação de pós-ocupação*. In: SNYDER, J. **Introdução à Arquitetura**, Rio de Janeiro, Campus, 1984, p.395-411.
- RABINOWITZ, H. *The uses and boundaries of post-occupancy evaluation: an overview*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.9-18.
- RAPOPORT, A. **House form and culture**. New Jersey, Prentice Hall, 1969.
- RAVEN, J. *Sociological evidence on housing: the home environment*. **The Architectural Review**, N°142, 1967, p.236-245.
- RHEINGANTZ, P.A. *Complexo RB1: território de conflitos de percepções e expectativas*. In: **NUTAU'96 - Seminário Internacional**, Anais, 1997, p.119-134.
- REIS, Antonio T. L. *Avaliação de alterações realizadas pelo usuário no projeto original da habitação popular*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 319-324.
- REIS, Antonio T., LAY, Maria Cristina D. *Métodos e técnicas para levantamento de campo e análise de dados: questões gerais*. In: **Workshop Avaliação Pós-Ocupação**, Anais, ANTAC/NUTAU, São Paulo, 1994.
- REIS, Antonio T., LAY, Maria Cristina D. *Principais fatores afetando a satisfação e o comportamento dos usuários em conjuntos habitacionais*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 307-312.

- REIS, Antonio T., LAY, Maria Cristina D. *As técnicas de APO como instrumento de análise ergonômica do ambiente construído*. In: **III Encontro Nacional e I Encontro Latino-Americano de Conforto no Ambiente Construído**, Anais, Gramado, 1995.
- REIS, Antonio. *Tipos arquitetônicos habitacionais: implicações para controle de território, manutenção e uso dos espaços abertos e aparência de conjuntos habitacionais*. In: **ENTAC 98 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Florianópolis, ANTAC/UFSC, 1998, Vol. 1, p. 605-612.
- RESNIK, A.J., HARMON, R. *Consumer complaints and managerial response: a holistic approach*. **Journal of Marketing**, Vol. 47, Winter, 1983, p.86-97.
- RICHMAN, Alan. *Planning residential environments: the social performance standard*. **Journal of the American Planning Association**, October, 1979, p.448-457.
- ROMÉRO, M. *O edifício da EPUSP-Civil: um exercício da metodologia da avaliação pós-uso*. In: **Seminário Avaliação Pós-Uso**, Anais, FAUUSP, 1989, 117-136.
- ROMÉRO, M. *A contribuição da avaliação pós-ocupação para a qualidade do projeto: estudo de caso de um edifício de escritórios*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 269-274.
- ROSSI, C. *Uma agenda de pesquisa brasileira para comportamento do consumidor*. In: **ENANPAD95**, Anais, Angra dos Reis, 1995, p.133-143.
- ROSSI, C., SLONGO, L. *Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro*. In: **ENANPAD97**, Anais em CD-ROM, Angra dos Reis, 1997.
- SANTOS, M. et al., *Espaço e qualidade: avaliação pós-ocupação de projetos de habitação popular no Brasil*. In: **ENTAC 98 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Florianópolis, ANTAC/UFSC, 1998, Vol. 1, p. 767-774.
- SERRA, G. *Habitação e tecnologia no espaço brasileiro*, Sinopses N° 12, Novembro, 1989.
- SEYMOUR, D.; ROOKE, J. *The culture of the industry and the culture of research*. **Construction Management and Economics**, Vol. 13, 1995, p. 511 - 523.
- SILVA, Maria Angélica C. *Metodologia de gestão da qualidade no processo de elaboração de projetos de edificações*. In: **ENTAC 95 - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído**, Anais, Rio de Janeiro, ANTAC/UFRJ, Vol. 1, p. 55-60.
- SINGH, J., WIDING, R. *What occurs once consumers complain?* **European Journal of Marketing**, Vol 25, N° 5, 1991, p.30-46.
- SINGH, J., PANDYA, S. *Exploring the effects of consumers' dissatisfaction level on complaint behaviours*. **European Journal of Marketing**, Vol. 25, N°9, 1991, p.7-21.
- SOEN, Dan. *Habitability - occupant's needs and dwelling satisfaction*. In: LICHFIELD, N. **New Trends in Urban Planning**, Oxford, Pergamon, 1979, p.119-132.

- SOUZA, R., MEKBEKIAN, G., SILVA, M. A., LEITÃO, A. C., SANTOS, M. M. **Sistema de gestão da qualidade para empresas construtoras**. São Paulo, CTE, SEBRAE/SP, Sinduscon-SP/Projeto, 1995.
- SPEARE, A. *Home ownership, life cycle stage and residential mobility*. **Demography**, Vol. 7, N° 4, November, 1970, p.449-458.
- SPEARE, A. *Residential satisfaction as an intervening variable in residential mobility*. **Demography**, Vol. 11, N° 2, May, 1974, p.173-188.
- SPRENG, R., MACKENZIE, S., OLSHAVSKY, R. *A reexamination of the determinants of consumer satisfaction*. **Journal of Marketing**, Vol. 60, July, 1996, p.15-32.
- STAPLETON, Clare M. *Reformulation of the family life-cycle concept: implications for residential mobility*. **Environment and Planning A**, Vol. 12, 1980, p.1103-1118.
- TASCHNER, S. P. *Habitação e adensamento urbano*. In: **Sinopses**, São Paulo, FAUUSP, N° 13, Maio, 1990, p.60-66.
- TEAS, R. K. *Expectations, performance evaluation and consumers' perception of quality*. **Journal of Marketing**, Vol. 57, October, 1993, p.18-34.
- TOHIGUCHI, M., FURUKAWA, O., FURUSAKA, S. *Lifestyle analysis of housing market*. **CIB W55, Session D - The Building Market**, 1987, p.49-59.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais - a pesquisa qualitativa em educação**. Editora Atlas, São Paulo, 1992.
- TU, Y., GOLDFINCH, J. *A two-stage housing choice forecasting model*. **Urban Studies**, Vol 33, 1996, p.517-537.
- VAN RAAIJ, W. *Economic psychology*. **Journal of Economic Psychology**, N° 1, March, 1981, p.1-24.
- VARADY, David P. *Housing problems and mobility plans among the elderly*. **Journal of the American Planning Association**, July, 1980, p.301-314.
- VARADY, David P. *Determinants of residential mobility decision - the role of government services in relation to others factors*. **Journal of the American Planning Association**, Spring, 1983.
- VISCHER, J. C. *Building-in-use assessment: analysis of office buildings*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.317-326.
- VISCHER, J. C. *Issues and further directions - POE*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.339-344.
- WATSON, O. Michael. *Proxemic behavior - a cross-cultural study*. In: SEBEOK, Thomas A. **Approaches to Semiotics**, Paris, Mouton, 1970,
- WESTERN J., WELDON, P., HAUNG, T. *Housing and satisfaction with environment in Singapore*. **Journal of the American Institute of Planners**, May, 1974.

- WHITE, E. *Post-occupancy evaluation from the client's perspective*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p. 19-34.
- ZEHNER, R. *Neighbourhood and community satisfaction in new towns and less planned suburbs*. **Journal of the American Institute of Planners**, N° 6, 1971, p.379-385.
- ZEITHAML, V., BERRY, L., PARASURAMAN, A. *Communication and control process in the delivery of service quality*. **Journal of Marketing**, April, 1988.
- ZIMRING, C. M. *Evaluation of designed environments - methods for post-occupancy evaluation*. In: **Methods in Environmental and Behavioral Research**, New York, Van Nostrand Reinhold, 1987, p.270-300.
- ZIMRING, C. M. *Post-occupancy evaluation and implicit theory: an overview*. In: **Building Evaluation**, New York, Plenum Press, 1989, p.113-126.
- ZIMRING, C., WELCH, P. *POE: building on 20-20 hindsight*. **Progressive Architecture**, July, 1988, p.55-65.

11/1/2008

Anexos



11/1/2008

11/1/2008

11/1/2008

11/1/2008

11/1/2008

Anexo 1

BREVE HISTÓRICO DA APO

A aplicação dos métodos de APO sempre ocorreu, em maior escala, nos estudos relativos a relações ambiente e comportamento, cujos estudos relativos iniciaram há mais de trinta anos (Rabinowitz, 1989; Ornstein & Roméro, 1992; Reis & Lay, 1995). Os pioneiros dessa área são os psicólogos Roger Barker e Herbert Wright, apontados como os iniciadores deste campo de investigação, cujos estudos geraram um novo campo de pesquisa denominado psicologia ecológica ou ecopsicologia.

Durante a década de 60, começa a ser difundida a importância do papel que a psicologia podia exercer na prática do projeto, propiciando o desenvolvimento de pesquisas interdisciplinares (nas áreas da arquitetura, psicologia, antropologia e sociologia) e, posteriormente, o surgimento das avaliações pós-ocupação. Nesta década podem ser destacados os trabalhos de Manning, na Grã-Bretanha em 1965, sobre as relações entre projeto físico e comportamento em edifícios de escritórios; os estudos de Van Der Ryn, em 1967 em alojamentos de estudantes e Markus, em escolas e escritórios, configurando-se como os trabalhos pioneiros na área.

O aumento do conhecimento no desenho de edificações induziu a uma segunda geração de avaliações na década de 70, com o aumento do número, rigor e abrangência das APOs. Nesta década os principais objetos de avaliação foram habitações, especialmente conjuntos habitacionais e escolas. Os fatores técnicos e funcionais foram incorporados aos comportamentais, além do aprimoramento dos métodos de coleta e análise dos dados, marcaram de forma mais significativamente a produção científica nesta época. Percebe-se ainda o início do uso de múltiplos métodos e a demonstração da importância de outras variáveis além daquelas relacionadas ao desenho, tais como o gerenciamento e operação das edificações.

Na década de 80, a APO torna-se uma atividade aplicada formalizada como uma área de atuação profissional que teve início nos Estados Unidos. Surge uma corrente de sofisticadas pesquisas aplicadas também em outros países tais como Inglaterra, Alemanha, Suécia, Japão e Austrália. O número de ambientes avaliados tem aumentado de forma crescente nos últimos anos. Percebe-se ainda uma maior heterogeneidade de edificações submetidas à avaliação, como pode ser observado nos seguintes trabalhos:

- a preparação de procedimentos para concursos entre arquitetos e planejadores visando a reurbanização de uma praça pública na Alemanha, onde a APO foi

utilizada como instrumento de pré-avaliação do programa arquitetônico (Jockusch, 1989);

- aplicações em instalações hospitalares (Preiser, 1995) e a proposta de ampliar os objetivos e possibilidades de utilização da APO através de um novo modelo, definido por processo de ativação, particularmente importantes quando o ambiente a ser avaliado é extremamente complexo, tal como um hospital (Preiser et al, 1989);
- programas de avaliação de desempenho de prisões e seus componentes (Zimring, 1989);
- associação da imagem da moradia com as atividades realizadas no ambiente, utilizando estudos de caso em habitações populares (Lawrence, 1981);
- instrumento de avaliação de aspectos organizacionais, administrativos e gerenciais de ambientes relacionados ao trabalho, cujos resultados podem se associar ao nível de produtividade e satisfação dos funcionários, na melhoria da imagem da instituição e ainda na definição de políticas organizações, tais como as experiências em escritórios de Vischer (1989a) e as avaliações de serviços postais de Farbstein et al. (1989). Obviamente, APOs em instituições desse porte envolvem vários anos de aplicação e custos mais elevados.

Cabe ainda salientar a formação nas últimas décadas de entidades internacionais que congregam pesquisadores e consultores da área de relações ambiente-comportamento, avaliações de ambientes construídos e ainda avaliações pós-ocupação, tais como a EDRA - *Environmental Design Research Association*, norte-americana, a IAPS, européia e a MERA - *Man-Environment Research Association*, japonesa, bem como a significativa frequência de discussões sobre questões de terminologia, metodologia e pesquisas em estudos de caso em vários congressos internacionais destas entidades (Ornstein, 1991).

Outras implicações para futuras pesquisas dizem respeito a maior efetivação da participação de usuários em avaliações, a técnicas de coleta de dados de forma mais eficiente e ao aumento do uso dos resultados das avaliações na retroalimentação de projetos e na definição de novas políticas organizacionais (Farbstein, 1989; Vischer, 1989b).

Quanto à evolução das pesquisas no cenário nacional, a primeira pesquisa fundamentada na APO foi publicada em 1975 pelo IPT - Instituto de pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo, sobre os níveis de satisfação dos moradores de conjuntos habitacionais da Grande São Paulo. Em 1988 a área de APO é incorporada pela

ANTAC - Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído. O primeiro seminário sobre APO no Brasil ocorreu em 1989, sendo que a partir da década de 90 intensificaram-se as pesquisas, publicações e encontros nesta área científica.

O cenário atual da pesquisa nesta área do conhecimento encontra-se em fase de consolidação, cabendo destacar a diversidade de trabalhos realizados, tais como estudos metodológicos, habitação, ambientes de trabalho, escolas, entre outros. A realização dos eventos pertinentes nos últimos anos¹ aponta para uma tendência de redução do enfoque em aspectos teórico-metodológicos e escolas para um aumento de outros estudos específicos tais como ambientes de trabalho e habitação de interesse social (Ornstein, 1997).

Cabe ainda observar que, devido às características interdisciplinares da APO a ser adotada como instrumento de controle de qualidade do ambiente construído, percebe-se a utilização da mesma em trabalhos de outras áreas correlatas tais como estudos de conservação de energia, qualidade das edificações, avaliação de desempenho físico, entre outros (Ornstein, 1997).

Entre os inúmeros trabalhos realizados no âmbito da APO no Brasil, nos últimos anos, podem ser citados por categoria de estudo de caso:

- ambientes de trabalho: estudo sobre APO aplicada a um edifício de escritórios caracterizado como edifício inteligente na cidade de São Paulo (Romero *et al.*, 1995); análises de percepção ambiental, evidências de aspectos do local de trabalho, valores afetivos e atitudes dos projetistas, funcionários e usuários de uma tradicional edificação comercial no Rio de Janeiro (Rheingantz, 1997); discussão e análise comparativa do questionário como instrumento para coleta de dados sobre níveis de satisfação de funcionários de edifícios automatizados na cidade de São Paulo (1997), entre outros;
- espaços públicos: estudos de caso em praças públicas e shopping centers - discussões sobre populações de usuários, metodologias e técnicas específicas para esta tipologia de ambiente, análise das circunstâncias culturais e psicológicas do espaço externo (Ornstein *et al.*, 1994);

¹ Em 1989, é realizado o Seminário Avaliação Pós-Uso - FAUUSP; em 1994 é realizado o Workshop de Avaliação Pós-Ocupação pela ANTAC/ NUTAU - Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído/ Núcleo de Pesquisa em Tecnologia da Arquitetura e do Urbanismo da USP; em 1996 é realizado o NUTAU'96 na FAUUSP e ainda salienta-se os inúmeros artigos sobre o assunto e pesquisas na área publicados nos anais do ENTAC - Encontro Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído dos anos de 1993, 1995 e 1998.

- setor varejista: análise das condições de conforto ambiental e adaptação do projeto em um shopping de varejo da cidade de Porto Alegre e a sua relação com os baixos custos da obra (Piccoral, 1997);
- escolas: identificação de aspectos problemáticos com efeitos sobre o desempenho pedagógico e teste de sistemática de avaliação em prédios escolares do Recife (Loureiro *et al.*, 1989); análise de desempenho de uma edificação de 3º grau na cidade de São Paulo, através de análises rigorosas de fatores técnico-construtivos e funcionais e confronto com dados comportamentais (Romero, 1989); investigação da relação entre elementos de uma edificação escolar e a formação da satisfação de alunos da rede pública e privada, identificação de aspectos diferenciados da satisfação em função das atividades formais e qualidade de ensino na cidade de Recife (Monteiro *et al.*, 1993); análise de aspectos funcionais de 24 escolas da cidade de São Paulo, enfocando aspectos de acessibilidade, dimensionamento espacial, integração dos ambientes com o objetivo de fornecer subsídios para a melhoria da qualidade de projetos semelhantes (Ornstein *et al.*, 1995);
- habitação popular: estudo de caso em habitações auto-geridas da cidade de São Paulo, buscando-se determinar um modelo simplificado a partir de padrões de referência, critérios, escalas de valor, cuja aplicação estabelece um índice como resultado da avaliação ponderada de cada habitação (Ornstein, 1989); avaliação de um conjunto habitacional na cidade de Carapicuíba, São Paulo, destacando entre as principais recomendações para futuros conjuntos, limites de densidade ocupacional e parâmetros de dimensionamentos espaciais, além da necessidade de participação dos futuros moradores no processo decisório e treinamento de usuários finais (Ornstein, 1993); relação entre percepção de atributos específicos, nível de satisfação, manifestações comportamentais e avaliação do desempenho de conjuntos habitacionais no estado do Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro, destacando a influência da flexibilização do projeto, fatores relacionados com a imagem e a aparência visual sobre o comportamento e a satisfação (Reis & Lay, 1995; Lay, 1995; Reis, 1998; Santos *et al.*, 1998), entre outros.

Pode-se verificar a quase inexistente produção de pesquisas no âmbito da APO voltadas para o segmento de classe média e média alta.

No trabalho desenvolvido pelo NORIE/UFRGS com o objetivo de definir e levantar um conjunto de indicadores de qualidade e produtividade para a construção civil, foi estabelecido o índice de satisfação do cliente, pós-ocupação, com o intuito de

avaliar o grau de satisfação do cliente em relação ao desempenho do imóvel e ao atendimento da empresa. Este indicador é composto por três partes: atendimento prestado pela empresa, qualidade da edificação como um todo e qualidade da área privativa (Oliveira *et al.*, 1995).

Sua aplicação foi desenvolvida no trabalho de Jobim (1997), que constitui um dos únicos trabalhos, a nível nacional, a abordar a satisfação residencial de usuários de classe média e média alta. Este trabalho propõe um método² de avaliação da satisfação do usuário baseado nas relações entre empresa e cliente.

A produção científica na área vem evoluindo no Brasil em face das mudanças na sensibilização de técnicos e usuários quanto à busca de um efetivo controle de qualidade dos ambientes construídos em todas as etapas de produção e uso.

Segundo Ornstein (1997) algumas prioridades de temas devem orientar os trabalhos futuros: ênfase nas medidas de desempenho versus níveis de satisfação, estabelecimento de banco de dados interativo, incorporação de avaliação econômica às recomendações decorrentes de APOs, contínuo aperfeiçoamento metodológico (tais como o estabelecimento de escalas de avaliação³ e tratamento estatístico dos dados), maior estímulo à interdisciplinariedade, divulgação em maior escala da APO e maior participação de pesquisadores em eventos internacionais desta área científica.

² A avaliação pós-ocupação, que constitui uma das etapas do método, limita-se aos fatores apontados pelo indicador como insatisfatórios na visão do cliente, não havendo o enfoque da caracterização das expectativas dos usuários.

³ A definição de escalas de medição constitui um dos fatores mais complexos no âmbito dos pesquisadores de APO na atualidade. Podem ser observados vários tipos de escalas entre os vários trabalhos da área tais como: escalas bi-polares, com três ou cinco pontos, sete pontos, entre outras. As discussões referem-se essencialmente: ao número de pontos da escala, a inclusão ou não de um ponto neutro (podendo refletir o descaso do usuário ou ainda a pouca importância dada ao elemento questionado) e ainda a associação ou não de escalas de valor verbal, designadas por frases, objetivos ou características (excelente, bom, neutro e ruim ou fortemente satisfeito a fortemente insatisfeito, entre outras) ou ainda por números que busquem medir a direção e a intensidade (+3, ...0..., -3) (Ornstein *et al.*, 1995; Reis & Lay, 1995).

Anexo 2

**FORMULAÇÃO GRÁFICA DA TEORIA DA
SATISFAÇÃO RESIDENCIAL DE GALSTER**

Segundo a perspectiva da teoria da diferença entre os ambientes atual e aspirado, a satisfação residencial está relacionada a três grupos de fatores: [i] características objetivas do ambiente; [ii] características objetivas dos moradores e [iii] convicções, percepções e aspirações dos usuários. Existe ainda um esforço no sentido de considerar a precisa natureza das ligações entre estes componentes.

A Figura 1.A, a seguir, apresenta a formulação gráfica da teoria da satisfação residencial de Galster (1987).

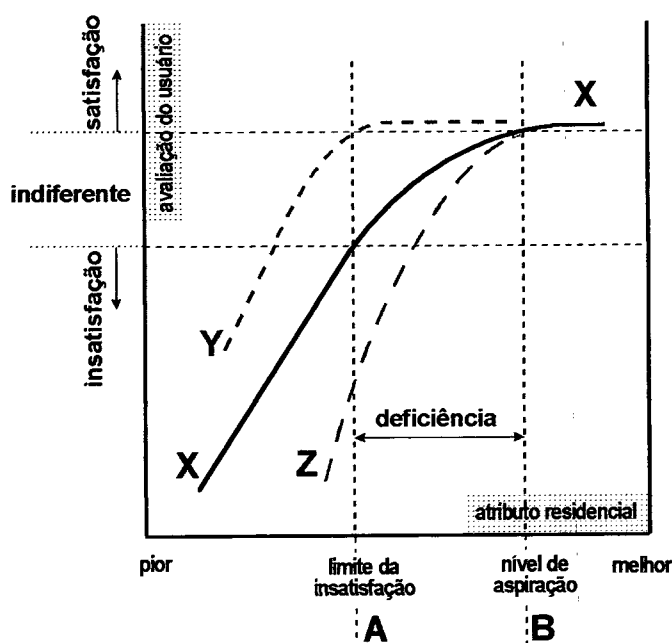


Figura 1.A - Representação da função satisfação residencial (Fonte: Galster, 1987)

O eixo horizontal representa a escala de mensuração de um atributo particular do contexto residencial segundo a perspectiva do usuário. O ponto B expressa o nível aspirado e o ponto A representa o grau de deficiência máxima tolerável ou o limite da insatisfação. O eixo vertical mede a avaliação ordinal do usuário para o contexto residencial. Se o ponto B for alcançado ou excedido, a satisfação máxima é manifestada. Se o limite A não for atingido, manifesta-se a insatisfação. O contexto entre os níveis A e B corresponde aos graus intermediários de satisfação ou insatisfação. Cabe salientar que a função ainda possui duas importantes propriedades: [i] é curvilínea e [ii] sua configuração varia de acordo com os tipos de usuários.

Há dois motivos fundamentais que explicam a relação entre satisfação e um determinado contexto residencial ser curvilíneo: primeiramente, a assimetria é

inerente à própria noção de satisfação: ter limites inferiores mas não superiores. Considerando a função satisfação representada pela curva X-X na Figura 1.A, níveis inferiores de um dado atributo estarão abaixo do limite A; progressivamente melhores contextos residenciais entre os limites A e B implicam em percepções cada vez mais próximas ao nível aspirado (B). Uma vez atingido o limite B, os usuários alcançam seu nível desejado de satisfação com o determinado atributo. A partir deste estágio, a satisfação se torna a maior possível, não existindo nenhum fator provável que provoque um aumento da satisfação, ou seja, os usuários permanecem o mais satisfeito possível, fazendo com que a função se torne constante a partir deste ponto. Quanto ao segundo fator parte-se do princípio que aumentos de importância de um particular item avaliado, dentro de um dado período, induz a incrementos cada vez menores na satisfação residencial; sendo assim, o ponto B pode ser interpretado como o nível em que o consumidor se encontrado saciado com o atributo.

O contexto da função pode ainda ser específico para cada tipo de usuário, dependendo diretamente do nível de aspirações e necessidades estabelecidas individualmente. Os desejos em relação a atributos residenciais são influenciados por experiências residenciais anteriores, *status*, personalidade, motivação para mudança, entre outros (Campbell *et al. apud* Galster, 1987). As necessidades se distinguem das aspirações por estarem mais relacionadas ao tamanho da família, composição sócio-demográfica e estágio do ciclo de vida (Foote *et al.*, Michelson *apud* Galster, 1987).

Um exemplo da variação da configuração da função satisfação para diferentes usuários pode ser evidenciado pela comparação da função X-X com funções representativas de outros tipos de usuários: a função X-Z descreve o comportamento de usuários menos tolerantes porém com iguais aspirações, enquanto que a curva X-Y representa usuários de igual tolerância porém menores aspirações.

Anexo 3

**ROTEIRO DA ENTREVISTA ESTRUTURADA
UTILIZADA NA PESQUISA MERCADOLÓGICA**

1. O questionário será respondido	<input type="checkbox"/> pelo casal <input type="checkbox"/> individualmente <input type="checkbox"/> solteiro <input type="checkbox"/> masculino <input type="checkbox"/> casado <input type="checkbox"/> feminino <input type="checkbox"/> outro
2. Faixa etária	
3. Mora em imóvel	(1) próprio (quitado) (2) próprio (está pagando) (3) alugado (4) cedido
4. O imóvel atual é	(1) casa Bairro Atual _____ (2) apartamento
5. Tempo de residência do atual móvel (em anos)	(1) < 1 ano (2) 1 4 (3) 4 7 (4) 7 10 (5) 10 ou mais
6. Número de pessoas que irão morar no imóvel a ser comprado	(1) 1 3 (2) 3 5 (3) 5 7 (4) 7 9 (5) 9 ou mais
7. Idade dos filhos	
8. Prefere comprar um imóvel	(1) 3 meses (2) 6 meses (3) 1 ano (4) Entre 1 e 2 anos (5) Mais de 2 anos (6) não
9. O imóvel será para uso	(1) próprio (2) parentes ou filhos (3) investimento (4) outros
10. O imóvel procurado é	(1) casa (2) casa condominio (3) apartamento (4) sala comercial (5) flat (6) apt. cond.fechado
11. O imóvel deve ser	(1) novo (2) usado (3) indiferente
12. A renda principal para aquisição do imóvel será proveniente de Indique duas, se necessário	(1) trabalho assalariado privado (2) trabalho assalariado público (3) trabalho autônomo/profissional liberal (4) rendas variáveis ao longo do ano (5) outros
13. Renda mensal familiar (considere ganhos extras, se existir)	(1) até R\$ 1000 (2) maior que R\$ 1000 até R\$ 2000 (3) maior que R\$ 2000 até R\$ 3000 (4) maior que R\$ 3000 até R\$ 4000 (5) maior que R\$ 4000 até R\$ 5000 (6) maior que R\$ 5000 até R\$ 7000 (7) maior que R\$ 7000 até R\$ 10000 (8) maior que R\$ 10000 até R\$ 15000 (9) maior que R\$ 15000
14. Usará algum destes recursos para adquirir o imóvel?	<input type="checkbox"/> imóvel onde reside R\$ _____ <input type="checkbox"/> outro imóvel R\$ _____ <input type="checkbox"/> carro R\$ _____ <input type="checkbox"/> telefone R\$ _____ <input type="checkbox"/> poupança R\$ _____ <input type="checkbox"/> FGTS R\$ _____ <input type="checkbox"/> Outros: herança, doações R\$ _____
15. Faixa do valor do imóvel pretendido	R\$ _____
16. Prefere comprar	<input type="checkbox"/> à vista <input type="checkbox"/> com financiamento bancário Nº meses: _____ <input type="checkbox"/> com financiamento da construtora Nº meses: _____
17. Valor da prestação mensal	R\$ _____
18. Valor de entrada:	R\$ _____
19. Núm. de balões por ano/ valor	Nº: _____ R\$ _____
20. Tipo do imóvel procurado	(1) 1 dorm (2) 2 dorm. (3) 3 dorm (4) 4 dorm. (5) Mais de 4: _____ dorm.
21. Número de dormitórios que aceita	(1) 1 dorm (2) 2 dorm. (3) 3 dorm (4) 4 dorm. (5) Mais de 4: _____ dorm.

22. E quanto a dependência completa de empregada?	(1) não é necessário (2) é essencial ser completa (3) somente o WC auxiliar
23. Número de suítes que deseja	(1) 1 (2) 2 (3) 3 (4) 4 (5) Nenhuma
24. Número de suítes que aceita	(1) 1 (2) 2 (3) 3 (4) 4 (5) Nenhuma
25. Número de vagas cobertas de garagem que deseja	(1) 1 (2) 2 (3) 3 (4) 4 (5) Nenhuma
26. Número de vagas cobertas de garagem que aceita	(1) 1 (2) 2 (3) 3 (4) 4 (5) Nenhuma
27. Núm. de apartamentos por andar	(1) 1 (2) 2 (3) 4 (4) 6 (5) indiferente
28. Número de blocos	(1) 1 (2) 2 (3) 4 (4) indiferente
29. Qual a sua preferência em relação a altura?	(1) 1º ao 4º andar (2) 5º ao 8º andar (3) 8º ao 12º andar (4) acima do 12º andar (5) indiferente
30. O bairro do imóvel pretendido é: Indique as opções em ordem de preferência (no máximo três)	1ª: _____ 2ª: _____ 3ª: _____
31. O imóvel procurado	(1) deverá estar pronto para ocupação (2) deverá estar em fase final de construção (3) deverá estar com a obra iniciada (4) poderá estar em planta (5) admite esperar mais de 4 anos
32. Por quanto tempo o imóvel atual pode permanecer adequado ao uso?	

33. Por que está mudando?

34. Da sua experiência com moradias anteriores quais as características que influenciam a compra atual

Características	Pouca Importância NÃO PAGO	Alguma Importância PAGARIA MUITO POUCO	Muito importante PAGO A MAIS
Sacada na sala			
Varandas na sacada			
Lavabo na sala			
Armário de empregada reversível			
Cozinha no apartamento			
Sacada de serviço independente			
Água quente encanada nos banheiros			
Água quente encanada na cozinha			
Salão de festas			
Sacada poliesportiva			
Cozinha			
Varandas coletivas			
Sacada em cerâmica			
Póssito individual no térreo (box na garagem)			
Segurança (muros altos e guarita)			

Quartos maiores	x	Sala maior
Sala maior	x	Cozinha com espaço para mesa de refeições
Espaço para mesa de refeições na cozinha	x	Espaço somente para bancada de refeições
Cozinha e lavanderia ligadas diretamente	x	Cozinha e lavanderia separadas por uma porta
Menor número de compartimentos com áreas maiores	x	Menor número de compartimentos com áreas maiores
Quartos maiores com poucas suítes	x	Quartos menores com mais suítes
Quarto do casal maior	x	Quarto do casal menor com varanda
Banheiro grande na suíte	x	Mais espaço no quarto do casal
Lavabo social	x	Segunda suíte
Sala de estar maior sem varanda	x	Sala de estar menor com varanda
Cozinha	x	Lavabo
Cozinha menor e mobiliada (armários, bancadas)	x	Cozinha maior sendo a mobília feita por sua conta
Menor importância a localização do edifício	x	Maior importância a área e padrão do apartamento
Melhor acabamento da fachada	x	Melhor acabamento interno do apartamento
Sacada maior com prestações menores	x	Entrada menor com prestações maiores
Prestações maiores sem balões	x	Prestações menores com balões
Apartamento entregue com todos os acabamentos (ex: bancadas, box, esperas para a cabo, etc.) e mais caro	x	Apartamento entregue sem alguns acabamentos do mesmo tipo e mais barato sendo a colocação feita depois por sua conta

Anexo 4

**DISTRIBUIÇÃO DAS AMOSTRAS CLASSIFICADAS A
PARTIR DA MOTIVAÇÃO PARA MUDANÇA DE
MORADIA SEGUNDO ESTADO CIVIL, RENDA E
CONDIÇÃO DE PROPRIEDADE DO IMÓVEL**

DISTRIBUIÇÃO POR RENDA

AMOSTRA: MUDANÇA POR LOCALIZAÇÃO

RENDA MENSAL \ IDADE	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
até R\$ 1000	0	0	0	2	2%
maior que R\$ 1000 até R\$ 2000	2	4	10	0	17%
maior que R\$ 2000 até R\$ 3000	0	8	8	4	21%
maior que R\$ 3000 até R\$ 4000	0	4	6	8	19%
maior que R\$ 4000 até R\$ 5000	0	2	10	13	26%
maior que R\$ 5000 até 7000	0	2	4	8	16%
>7000	0	0	0	2	2%
TOTAL	2%	21%	40%	38%	100%

AMOSTRA: MUDANÇAS POR VIZINHANÇA/ENTORNO

RENDA MENSAL \ IDADE	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
até R\$ 1000	0	4	0	4	7%
maior que R\$ 1000 até R\$ 2000	0	4	4	4	11%
maior que R\$ 2000 até R\$ 3000	0	15	4	4	22%
maior que R\$ 3000 até R\$ 4000	0	0	7	11	19%
maior que R\$ 4000 até R\$ 5000	0	4	15	11	30%
maior que R\$ 5000 até 7000	0	0	4	0	4%
>7000	0	0	4	4	7%
TOTAL	0%	26%	37%	37%	100%

AMOSTRA: MUDANÇAS POR MELHORIA DE PADRÃO

RENDA MENSAL \ IDADE	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
até R\$ 1000	0	2	0	0	2%
maior que R\$ 1000 até R\$ 2000	0	8	8	2	18%
maior que R\$ 2000 até R\$ 3000	0	6	8	6	20%
maior que R\$ 3000 até R\$ 4000	0	6	10	10	26%
maior que R\$ 4000 até R\$ 5000	0	0	6	6	12%
maior que R\$ 5000 até 7000	0	0	6	6	12%
>7000	0	2	2	6	10%
TOTAL	0%	24%	40%	36%	100%

AMOSTRA: MUDANÇAS POR PRATICIDADE

RENDA MENSAL \ IDADE	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
até R\$ 1000	0	0	5	7	12%
maior que R\$ 1000 até R\$ 2000	0	12	12	2	26%
maior que R\$ 2000 até R\$ 3000	0	7	5	5	16%
maior que R\$ 3000 até R\$ 4000	0	0	5	9	14%
maior que R\$ 4000 até R\$ 5000	0	0	7	12	19%
maior que R\$ 5000 até 7000	0	2	0	5	7%
>7000	0	0	0	7	7%
TOTAL	0%	21%	33%	47%	100%

AMOSTRA: MUDANÇAS POR PRIVACIDADE

RENDA MENSAL \ IDADE	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
até R\$ 1000	0	3	0	0	3%
maior que R\$ 1000 até R\$ 2000	0	9	9	3	21%
maior que R\$ 2000 até R\$ 3000	0	6	21	3	30%
maior que R\$ 3000 até R\$ 4000	0	3	6	3	12%
maior que R\$ 4000 até R\$ 5000	0	3	6	9	18%
maior que R\$ 5000 até 7000	0	3	6	6	15%
>7000	0	0	0	0	0%
TOTAL	0%	27%	48%	24%	100%

AMOSTRA: ÁREA DE LAZER

IDADE		até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
RENDA MENSAL	até R\$ 1000	0	7	0	0	7%
	maior que R\$ 1000 até R\$ 2000	0	0	13	0	13%
	maior que R\$ 2000 até R\$ 3000	0	13	20	7	40%
	maior que R\$ 3000 até R\$ 4000	0	13	0	13	27%
	maior que R\$ 4000 até R\$ 5000	0	7	7	0	13%
	maior que R\$ 5000 até 7000	0	0	0	0	0%
	>7000	0	0	0	0	0%
TOTAL		0%	40%	40%	20%	100%

AMOSTRA: SEGURANÇA

IDADE		até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
RENDA MENSAL	até R\$ 1000	0	0	6	6	13%
	maior que R\$ 1000 até R\$ 2000	0	6	0	0	6%
	maior que R\$ 2000 até R\$ 3000	0	0	6	13	19%
	maior que R\$ 3000 até R\$ 4000	0	0	0	13	13%
	maior que R\$ 4000 até R\$ 5000	0	6	6	13	25%
	maior que R\$ 5000 até 7000	0	6	0	6	13%
	>7000	0	0	0	13	13%
TOTAL		0%	19%	19%	63%	100%

DISTRIBUIÇÃO POR ESTADO CIVIL

AMOSTRA: AUMENTO DE ESPAÇO

ESTADO CIVIL		solteiro	casado	outro	TOTAL
IDADE	até 25	0	0	0	0%
	de 26 a 35	1	41	0	43%
	de 36 a 45	3	27	1	31%
	mais de 45	0	23	3	26%
	TOTAL	4%	91%	4%	100%

AMOSTRA: DIMINUIÇÃO DE ESPAÇO

ESTADO CIVIL		solteiro	casado	outro	TOTAL
IDADE	até 25	0	0	0	0%
	de 26 a 35	8	0	0	8%
	de 36 a 45	0	15	0	15%
	mais de 45	0	54	23	77%
	TOTAL	8%	69%	23%	100%

AMOSTRA: LOCALIZAÇÃO

ESTADO CIVIL		solteiro	casado	outro	TOTAL
IDADE	até 25	2	0	0	2%
	de 26 a 35	0	19	0	19%
	de 36 a 45	2	35	2	40%
	mais de 45	4	27	8	40%
	TOTAL	8%	81%	10%	100%

AMOSTRA: VIZINHANÇA

ESTADO CIVIL		solteiro	casado	outro	TOTAL
IDADE	até 25	0	0	0	0%
	de 26 a 35	0	26	0	26%
	de 36 a 45	4	30	4	37%
	mais de 45	7	26	4	37%
	TOTAL	11%	81%	7%	100%

AMOSTRA: ALUGUEL

ESTADO CIVIL \ IDADE	solteiro	casado	outro	TOTAL
até 25	3	7	0	10%
de 26 a 35	9	39	3	51%
de 36 a 45	4	19	1	25%
mais de 45	1	10	3	14%
TOTAL	17%	75%	7%	100%

AMOSTRA: MELHORIA DE PADRÃO

ESTADO CIVIL \ IDADE	solteiro	casado	outro	TOTAL
até 25	0	0	0	0%
de 26 a 35	0	24	0	24%
de 36 a 45	2	35	2	39%
mais de 45	0	33	4	37%
TOTAL	2%	92%	6%	100%

AMOSTRA: PRIVACIDADE

ESTADO CIVIL \ IDADE	solteiro	casado	outro	TOTAL
até 25	0	0	0	0%
de 26 a 35	0	29	0	29%
de 36 a 45	6	38	3	47%
mais de 45	0	21	3	24%
TOTAL	6%	88%	6%	100%

AMOSTRA: PRATICIDADE

ESTADO CIVIL \ IDADE	solteiro	casado	outro	TOTAL
até 25	0	0	0	0%
de 26 a 35	5	15	0	20%
de 36 a 45	2	24	5	32%
mais de 45	5	34	10	49%
TOTAL	12%	73%	15%	100%

AMOSTRA: ÁREA DE LAZER

ESTADO CIVIL \ IDADE	solteiro	casado	outro	TOTAL
até 25	0	0	0	0%
de 26 a 35	0	40	0	40%
de 36 a 45	7	27	7	40%
mais de 45	0	20	0	20%
TOTAL	7%	87%	7%	100%

AMOSTRA: SEGURANÇA

ESTADO CIVIL \ IDADE	solteiro	casado	outro	TOTAL
até 25	0	0	0	0%
de 26 a 35	6	13	0	19%
de 36 a 45	0	13	6	19%
mais de 45	0	50	13	63%
TOTAL	6%	75%	19%	100%

DISTRIBUIÇÃO POR CONDIÇÃO DE PROPRIEDADE

AMOSTRA: AUMENTO DE ESPAÇO

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	38	26	20	84%
ALUGADO	0	6	4	6	16%
TOTAL	0%	43%	30%	26%	100%

AMOSTRA: DIMINUIÇÃO DO ESPAÇO

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	0	17	67	83%
ALUGADO	0	8	0	8	17%
TOTAL	0%	8%	17%	75%	100%

AMOSTRA: LOCALIZAÇÃO

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	18	37	37	92%
ALUGADO	2	2	2	2	8%
TOTAL	2%	20%	39%	39%	100%

AMOSTRA: VIZINHANÇA

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	19	27	38	85%
ALUGADO	0	8	8	0	15%
TOTAL	0%	27%	35%	38%	100%

AMOSTRA: MELHORIA DE PADRÃO

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	20	36	32	88%
ALUGADO	0	4	2	6	12%
TOTAL	0%	24%	38%	38%	100%

AMOSTRA: PRIVACIDADE

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	15	35	18	68%
ALUGADO	0	15	12	6	32%
TOTAL	0%	29%	47%	24%	100%

AMOSTRA: PRATICIDADE

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	7	26	40	72%
ALUGADO	0	14	7	7	28%
TOTAL	0%	21%	33%	47%	100%

AMOSTRA: ÁREA DE LAZER

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	33	27	20	80%
ALUGADO	0	7	13	0	20%
TOTAL	0%	40%	40%	20%	100%

AMOSTRA: SEGURANÇA

IDADE \ TIPO DO IMÓVEL	até 25	de 26 a 35	de 36 a 45	mais de 45	TOTAL
PROPRIO	0	19	19	56	94%
ALUGADO	0	0	0	6	6%
TOTAL	0%	19%	19%	63%	100%

Anexo 5

**FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO
À ASSISTÊNCIA TÉCNICA UTILIZADO
NA COLETA DE DADOS DO ESTUDO DE CASO**

FICHA MANUTENÇÃO

Número :

Nome do Solicitante: _____ TelResidêncial: _____
 Endereço: _____ Unidade: _____ Data 06/10/97

INDICAÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS: (RECEPÇÃO)

Umidade e infiltrações em algumas paredes do imóvel.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM SOLICITADOS	NA GARANTIA: (SIM) (NÃO)	
① RECUPERAÇÃO REBOCO SACADA	(X)	()
② APLICAÇÃO TEXTURA E PINTURA SACADA	(X)	()
③ FISSURA QUANTO FUNDO, REBOCO E PINTURA.	(X)	()
	()	()
	()	()
	()	()
	()	()
	()	()
	()	()
	()	()

Primeira Visita ao cliente: Início da execução dos serviços:

Entrega dos serviços Executados:

AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE: Autorizo a execução dos serviços não incluídos na garantia, conforme orçamento constante no verso, no valor de 0, que pagarei à _____ na conclusão dos mesmos.

Assinatura do cliente: _____ Data: _____

DECLARAÇÃO DO CLIENTE: Declaro que a _____ efetuou os serviços de reparos em meu imóvel.

Assinatura do cliente: _____ Data: _____

pedimos a indicação no verso de sugestões que possam melhorar nossos Serviços de Manutenção.

P/NOVEMBRO

FICHA DE MANUTENÇÃO

Nº _____/_____/_____

NOME DO SOLICITANTE: _____ TEL: _____ DATA: 08/10/96

PROFISSÃO: _____ UNIDADE: _____

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS SOLICITADOS:

1) Troca de motor da máquina.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS:

NA GARANTIA: (SIM) (NÃO)

1) VIZAMENTO MISTURADOR DIA DA COZINHA (X) ()

Primeira visita ao Cliente: 10/10/96 Início da execução dos serviços: 10/10/96 Entrega dos serviços executados: 10/10/96

Autorização do Cliente: Autorizo a execução dos serviços não incluídos na "garantia", conforme orçamento constante no verso, no valor de

R\$ _____, que pagarei à _____ na conclusão dos mesmos.

Assinatura do Cliente: _____ Data: ____/____/____

Declaração do Cliente: Declaro que a _____ efetuou os serviços de reparos em meu imóvel.

Assinatura do Cliente: _____ Data: 10/10/96

Anexo 6

**CONVITE DE PARTICIPAÇÃO NA REUNIÃO
CONDOMINIAL UTILIZADO NO ESTUDO DE CASO**

Prezados Clientes,

A Construtora ____ e a Universidade Federal de Santa Catarina o convidam a falar sobre o seu imóvel na reunião condominial do dia __ às __ horas.

Ao falar sobre o seu apartamento, você estará participando de um trabalho que está sendo realizado pela UFSC e permitirá a Construtora ____ aprimorar seus serviços de atendimento ao cliente.

Participe.

Maria Carolina Gomes de Oliveira

Engenheira Civil

Programa de Pós-Graduação em Eng. Produção - UFSC

Reunião Condominial:

Dia:

Horário:

Anexo 7

**ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA
UTILIZADO NO ESTUDO DE CASO**

Caracterização da família

1. Número de pessoas que residem no imóvel
2. Idade
3. Ocupação
4. Renda familiar
3. Tempo de moradia no atual imóvel
4. É o primeiro morador deste imóvel?
5. Possui algum outro imóvel?

Sobre outras experiências com moradias anteriores:

Quantas moradias após o casamento?

Motivo fundamental para mudanças anteriores:

moradia	casa ou apto	próprio/alugado	localização	motivo da mudança p/ a próxima moradia
1ª.				
2ª.				
3ª.				
4ª.				

Compra do apartamento

Comprou em qual estágio da construção?

Verificou outras opções anteriormente a esta?

Quais os motivos que levaram a esta escolha?

Importância dos atributos: localização, área, padrão, preço/condições de pagamento, área de lazer, equipamentos na escolha.

Influência de outros aspectos percebidos em moradias anteriores (experiências negativas)

Modificação em relação ao projeto padrão oferecido pela construtora

Qual o tipo de modificação? (piso, pintura, equipamentos, cômodos)

Qual o local da modificação?

Quanto ao uso do apartamento

Quais as áreas mais utilizadas de acordo com o tempo de permanência da família durante o dia?

Utiliza algum cômodo para atender a uso alternativo? (despensa, escritório, sala de tv)

Adequação do espaço ao mobiliário (área social, área de serviço, área íntima, banheiros)

Itens em que ocorreram problemas:

Instalações elétricas:

qualidade das instalações
baixa quantidade e localização de tomadas, interruptores e pontos de iluminação

Instalações hidro-sanitárias:

qualidade das instalações
quantidade de instalações

Materiais de acabamento interno: (estética e desempenho):

pisos (rachaduras, problemas no verniz, mal assentamento, rejuntas, manchas)
azulejos (rachaduras, problemas no rejunte, mal assentamento)
pinturas (fissuras, descolamento, bolhas, manchas)

Esquadrias (funcionamento e estética)

janelas (folga nos vidros, mal funcionamento)
portas (folga, problemas nos fechamentos, problemas com o material empregado)

Louças e metais (funcionamento e estética)

Condições de conforto

temperatura interna no verão, no inverno
iluminação
isolamento acústico

Aspectos de uso comum:

Adequação da área de uso comum (piscina, salão de festas)

Garagens

Aparência externa do edifício

Segurança

Custos condominiais

Atendimento da empresa:

Assistência técnica

Receptividade

Cumprimento de prazos

Condições de pagamento/ Preço pago

Política de flexibilidade

Outros aspectos:

Motivo fundamental para não ter escolhido uma casa

Por quanto tempo pretende ainda morar no imóvel?

Qual o motivo que o faria se mudar?