

OS FATORES QUE INTERFEREM NA FORMAÇÃO DA SATISFAÇÃO PÓS-OCUPACIONAL - UM ESTUDO DE CASO EM UMA EDIFICAÇÃO RESIDENCIAL MULTIFAMILIAR

Maria Carolina Gomes de Oliveira, Mestranda

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas - UFSC
Campus Trindade - Florianópolis / SC - CEP 88040-900 CP: 476 - E-mail: mcgo@eps.ufsc.br

Luiz Fernando M. Heineck, PhD.

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas - UFSC
Campus Trindade - Florianópolis / SC - CEP 88040-900 CP: 476

ABSTRACT

A case study was conducted in an apartment building enterprise in the city of Florianópolis inquiring reasons for satisfaction/dissatisfaction with the present housing attributes. Post-occupancy methodology was used in order to conduct the interviews with the households. Conclusions are qualitative addressed not only to technical aspects of the apartment, but also to the social and behavioral aspects of the condominium life.

ÁREA TEMÁTICA: Marketing do produto

KEY WORDS: Housing satisfaction, Post-occupancy evaluation, Construction Marketing

1. INTRODUÇÃO

O conceito de satisfação residencial se tornou 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.*, 1970 *apud* Galster, 1987).

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; [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.

Vischer (1985 *apud* Lawrence, 1990) estabelece alguns tipos de pesquisas relativas a este conceito a partir de três hipóteses de estudo: [i] necessidades e preferências dos usuários podem ser identificadas a partir de manifestações dos próprios usuários; [ii] manipulações e adaptações de aspectos físicos do ambiente construído podem resultar na satisfação dos usuários e [iii] atender aos requisitos humanos é a necessidade primária de um projeto ambiental.

Este trabalho tem por objetivo apresentar os principais fatores que interferem na formação da satisfação residencial através de um estudo de caso realizado em uma edificação residencial multifamiliar, utilizando-se de uma metodologia pós-ocupacional, que

buscou avaliar não apenas os elementos de desempenho, mas também outros fatores que caracterizam a habitabilidade.

2. CARACTERIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO RESIDENCIAL

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 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 (Galster, 1987).

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. Isto permite concluir que dentro das mesmas condições ambientais, significantes diferenças na satisfação resultante podem ser originadas a partir de variações na idade, sexo, renda, educação, personalidade e *status*. Dessa forma, a satisfação é apresentada como uma variável externa quando vista como um aspecto do comportamento.

3. OS FATORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO RESIDENCIAL

Levando-se ainda em consideração a fundamentação teórica da literatura de marketing, parte-se do princípio que a qualidade desejada para a próxima moradia é fortemente influenciada pela qualidade percebida em moradias anteriores. Os fatores que influenciam a satisfação foram agrupados em cinco conjunto de fatores:

- Macro-variáveis da tomada de decisão - Inúmeros atributos podem agregar valor à habitação, segundo o juízo de valor de cada cliente, tais como qualidade dos materiais, acabamentos, disposição das peças, aspectos condominiais, área de uso comum, localização, entre outros. Freitas (1995) buscou agrupá-los em conjuntos que buscaram abranger o maior número possível de fatores de interesse: [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.
- Avaliação funcional e técnico-construtiva - A satisfação com a habitação se encontra fortemente vinculada às necessidades de segurança, habitabilidade, durabilidade e economia às quais a edificação deve atender, uma vez que, segundo a abordagem de desempenho, o edifício e suas partes são produtos cuja função é satisfazer às exigências do usuário quando submetidos às condições de exposição ao longo de sua vida útil (Souza *et al.*, 1995). Entre os constituintes da edificação que devem ser submetidos à avaliação técnico-construtiva pode-se citar: circulação, distribuição das peças, conforto térmico, lumínico e acústico, esquadrias, materiais de acabamento, instalações hidro-sanitárias e elétricas, louças, metais, entre outros. A avaliação funcional compreende a acessibilidade, equipamentos, dimensionamento dos cômodos, segurança e flexibilidade do projeto.
- Qualidade do atendimento prestado pela empresa - As funções das empresas relacionadas ao atendimento dos clientes abrangem inúmeras etapas que incluem, a partir da etapa da venda, a negociação de condições de pagamento e prazos, as entregas física e legal do imóvel e a fase manutenção/assistência técnica e avaliações pós-uso.

Qualquer falha em uma das etapas de atendimento ao cliente, tais como o atraso no cumprimento de prazos da entrega do imóvel ou de 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.

- Relações ambiente-comportamento - Compreende a avaliação de elementos comportamentais tais como privacidade, territorialidade, interação social, identidade, entre outros elementos que relacionam as atividades e a satisfação dos usuários com o ambiente construído.
- Características pessoais - Os principais fatores que influenciam o comportamento do consumidor incluem aspectos culturais, sociais, pessoais e psicológicos, especialmente a classe social, situação econômica, estilo de vida, ocupação, personalidade e estágio do ciclo de vida familiar.

4. CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO DE CASO

O empreendimento que constitui o objeto do estudo de caso é formado por um único bloco, com 12 pavimentos, 2 unidades por andar, padrão alto de acabamento e área privativa de aproximadamente 120m². 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 se encontravam 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 não consideraram o ponto de vista dos locatários, por possuírem um processo de formação de satisfação diferente dos proprietários.

A faixa de renda média dos moradores é entre R\$4000,00 e R\$5000,00 mensais. O tempo médio de permanência no imóvel para a grande maioria dos entrevistados é de 2 anos, sendo 50% dos moradores pertencentes à faixa etária acima dos 45 anos, 30% possui entre 36 e 45 anos e os restantes 20% possuem entre 26 e 35 anos.

O Gráfico 1 apresenta a constituição familiar para cada uma das faixas etárias.

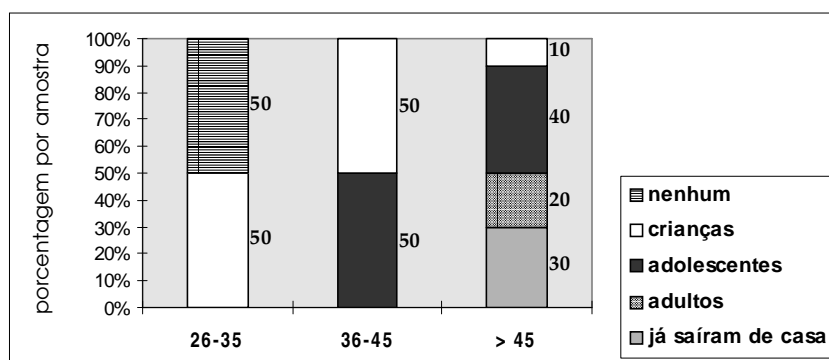


Gráfico 1 - Distribuição da amostra do estudo de caso: faixa etária x idade dos filhos

A amostra é constituída essencialmente por famílias onde o casal atua efetivamente no mercado de trabalho, sendo a maior parte pertencente ao setor público. Entre as pessoas com idade acima dos 45 anos, 50% são aposentados, 20% apenas o marido trabalha e 30% ambos trabalham.

5. METODOLOGIA

Após o contato prévio com uma empresa construtora, procedeu-se então a etapa de coleta de informações constituída pelas seguintes atividades: [i] entrevista com o engenheiro responsável pela construção da edificação, para obtenção de informações quanto à participação dos clientes no período construtivo, detalhes técnico-construtivos da obra e política de atendimento ao cliente da empresa construtora; [ii] acesso ao projeto arquitetônico e informações quanto às principais modificações solicitadas; [iii] entrevistas com os técnicos da área de manutenção e atendimento pós-venda para coleta de informações sobre itens requisitados na assistência técnica.

Após esta atividade exploratória, procedeu-se à etapa de investigação local baseada em uma metodologia de avaliação pós-ocupação, constituída pelas seguintes atividades: [i] contato com síndico e funcionários da edificação para realização de entrevistas individuais; [ii] participação em reuniões condominiais; [iii] convite para entrevistas aos moradores.

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

6. ANÁLISES DO ESTUDO DE CASO

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.

6.1. Qualidade do atendimento prestado pela empresa

Cerca de 42% dos entrevistados manifestaram insatisfação quanto ao atendimento prestado pela empresa. As maiores causas de insatisfação se referem ao cumprimento de prazos e ao serviço de manutenção prestado pela assistência técnica, citados por todos os clientes que se mostram insatisfeitos. Questões relacionadas à receptividade, como cortesia e resposta às solicitações, foram apontadas como insatisfatórias por 80% dos entrevistados insatisfeitos.

Entre os que não manifestaram nenhuma reclamação, pode-se perceber que a satisfação destes moradores se encontra fortemente vinculada à possibilidade de modificação e adaptação do *layout* e revestimentos, concedida pela empresa durante o período de construção. Outro fator frequentemente citado pelos clientes satisfeitos diz respeito à comparação com outros imóveis oferecidos no mercado.

6.2. Análise técnico-construtiva

Esta análise compreende a avaliação de elementos técnico-construtivos tais como o desempenho de materiais, instalações e conforto ambiental. O levantamento de campo compreendeu observações, entrevistas estruturadas, registros fotográficos e croquis. As avaliações dos elementos técnico-construtivos foram baseadas nas seguintes fontes: [i] relatos dos moradores; [ii] informações do Engenheiro Responsável; [iii] informações dos

funcionários (porteiros, zelador) da edificação; [iv] fichas dos serviços solicitados e executados pela assistência técnica da empresa e [v] avaliação *in loco*, realizada pela pesquisadora.

O Gráfico 2 apresenta a incidência das falhas mais significativas dos elementos construtivos para os diversos cômodos.

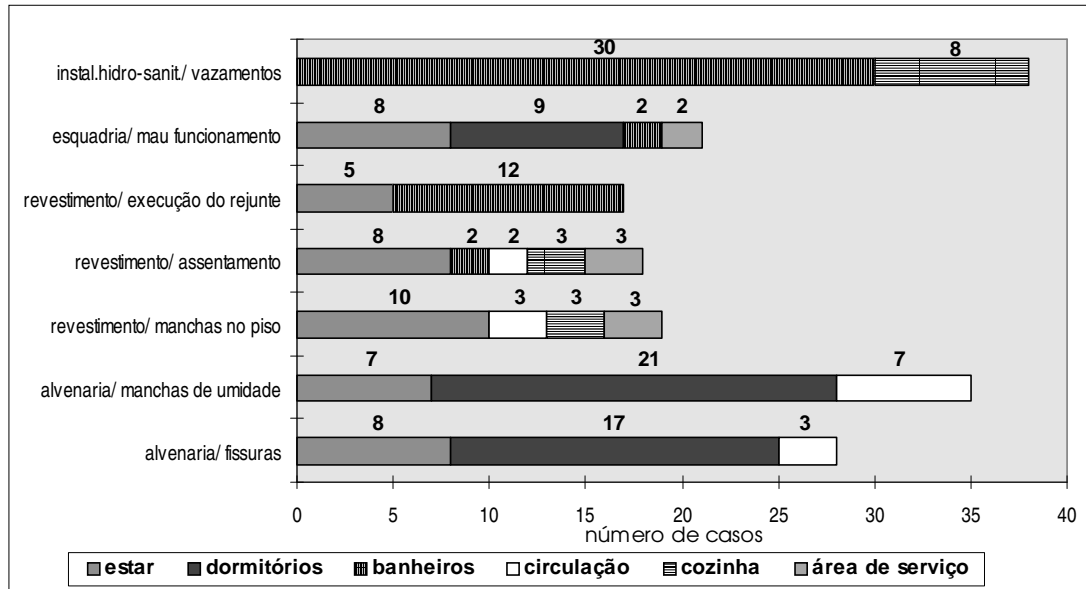


Gráfico 2 - Síntese da incidência das falhas mais significativas nos cômodos (número de casos)

Houve 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 se torna 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 se torna menos evidente. Já os itens relativos ao revestimento, por não terem um caráter urgencial de reforma, faz com que os usuários convivam com os mesmos por um período maior, provocando um sentimento de insatisfação mais duradouro.

6.3. Análise funcional

Entre as observações de caráter funcional, pode-se citar a insatisfação quanto à infra-estrutura e ao tamanho da área de lazer percebida por 50% dos clientes, especialmente os que possuem filhos na fase infanto-juvenil. 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, principalmente pelo fato da rua de acesso à edificação possuir intenso tráfego de veículos.

Cerca de 80% dos usuários manifestaram-se insatisfeitos quanto às garagens, especialmente quanto a sua acessibilidade. Quanto aos aspectos relacionados à segurança do prédio, cerca de 40% dos entrevistados se mostraram insatisfeitos. Um dos fatores 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 1), 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 1 - Vão próximo à rampa de acesso à garagem

No que se refere à avaliação da satisfação dos usuários quanto à adequação dos espaços, há uma preferência generalizada pelo aumento no tamanho dos cômodos em detrimento da compartimentização do projeto. Quanto às características de flexibilização do projeto, foram percebidas várias mudanças em relação ao projeto padrão, especialmente nos acabamentos em geral. Há adaptações peculiares de acordo com o estágio do ciclo de vida familiar.

Entre as pessoas mais jovens, com filhos ainda criança ou sem filhos, poucas modificações foram realizadas em relação ao projeto padrão. Entre as pessoas nos períodos de crescimento dos filhos e contração familiar (quando os filhos já saíram da casa dos pais) pode ser observado um maior número de modificações, especialmente em relação aos revestimentos e acabamentos em geral, evidenciando assim uma necessidade maior de personalização do ambiente.

Um exemplo da diferenciação de utilização de um mesmo ambiente para as diversas constituições familiares diz respeito ao uso do espaço destinado ao dormitório da empregada. Algumas famílias que se encontram no período de expansão familiar, com filhos até 5 anos, que possuem filhos utilizam o dormitório de empregada para babá (Figura 2). Para famílias que se encontram no período de crescimento dos filhos, este espaço é destinado para armazenamento e despensa (Figura 3). Entre os clientes que se encontram no estágio de contração familiar e manifestaram uma maior preferência quanto ao tempo de

permanência no ambiente de serviço, foi observada a ampliação da área da cozinha, através da incorporação do dormitório de empregada (Figura 4).

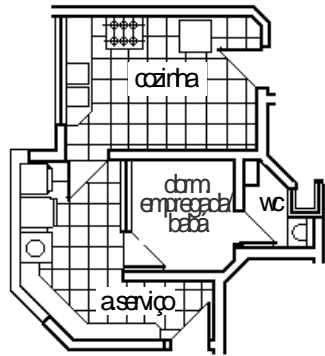


Figura 2 - Uso do dormitório para babá e/ou empregada

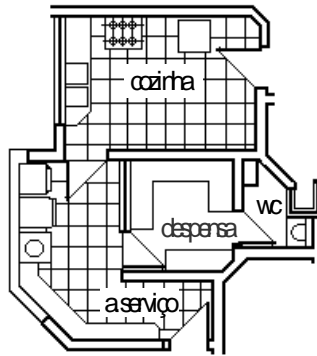


Figura 3 - Uso do dormitório como despensa

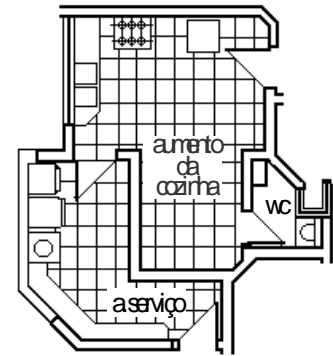


Figura 4 - Junção das áreas da cozinha e dormitório da empregada

6.4. Influência das macro-variáveis da tomada de decisão

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. 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 e preferências moldadas ao longo de experiências com outras moradias. O estilo de vida familiar também influencia de forma preponderante na 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.

A hierarquização dos atributos, quando do momento da tomada de decisão de compra, difere quanto ao juízo de valor dos compradores inseridos em diferentes estágios do ciclo de vida familiar. Os 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.

Os clientes com idade acima de 36 anos que mudaram motivados pela busca da melhoria de padrão vinculada ao aumento de espaço e localização, declararam limitar suas opções desde o início considerando localização, área e custo de modo idêntico. Salienta-se que a escolha da localização já inclui preferências e exigências em relação à vizinhança e entorno. Para estes clientes, somente o padrão de acabamento possui uma pequena diferença quanto a sua importância no momento de decisão.

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. 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.

7. CONCLUSÕES

Avaliar um ambiente é determinar seu desempenho a respeito de um critério. O uso do objeto a ser avaliado determina os aspectos que devem ser considerados. Contudo, este

processo envolve o valor atribuído por cada pessoa ou grupo social a cada um destes aspectos e ao ambiente como um todo. A satisfação pode ser estabelecida como o critério capaz de expressar os valores atribuídos ao ambiente e a seus aspectos.

A partir de padrões e valores individuais, do conhecimento pessoal do mercado imobiliário e experiências com moradias anteriores, os usuários desenvolvem uma imagem de aspiração 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.

Apesar do processo de formação da satisfação diferenciar-se entre usuários de diferentes estágios do ciclo de vida familiar, pode-se perceber um comportamento relativamente homogêneo quanto à hierarquização destes fatores. As macro-variáveis localização e preço, associadas ao atributo específico intimamente relacionado à motivação para mudança de moradia anterior, contribuem de modo mais evidenciado para a formação da satisfação.

Ainda que a satisfação deva ser vista como um importante instrumento de avaliações sensitivas a partir do ponto de vista dos usuários e de ser absolutamente necessária, cabe salientar que outros critérios tais como econômicos, ecológicos e tecnológicos devem ser incluídos no que se refere a avaliações ambientais. Os ambientes são sistemas de múltiplos consumidores, portanto engloba múltiplos objetivos.

O conhecimento dos fatores que influenciam a satisfação 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. Busca-se desta forma a associação do conceito da qualidade do produto final do processo construtivo ao conceito de bem estar social.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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.
- 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 - PPGEP - UFSC, julho, 1995.
- GALSTER, G. C. *Identifying the correlates of dwelling satisfaction - an empirical critique*. **Environment and Behaviour**, vol.19, n° 5, September, 1987, p. 539-568.
- 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**, Anais, São Paulo, ANTAC, EPUSP, vol. 2, 1993, p.903-912.
- ONIBOKUN, A. G. *Evaluating consumer's satisfaction with housing: an application of a systems approach*. **Journal of the American Institute of Planners**, May, 1974, 189-200.
- 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. et al., *Sistemas de Gestão da Qualidade para Empresas Construtoras*, Editora Pini, São Paulo, 1995.
- SPEARE, A. *Residential satisfaction as an intervening variable in residential mobility*. **Demography**, vol 11, n° 2, May, 1974, p.173-188.

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.