

Mapeamento dos Determinantes da Satisfação Residencial: alinhamento de projetos habitacionais com o consumidor

Mapping of Determinants of Residential Satisfaction: alignment of housing project with costumer

Djalma Silva Júnior Guimarães¹, Carlos Henrique Michels de Sant'Anna¹

¹FCAP, Universidade de Pernambuco, Pernambuco, Brasil.

INFOARTIGO

Palavras-chave:

Satisfação residencial,
Ambiente habitacional,
Habitação.

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo mensurar a satisfação residencial e determinar os fatores mais significativos para a sua ampliação. O desmantelamento do setor de habitação na década de 1980 representou o início de um período sem políticas significativas de fomento ao setor habitacional no Brasil. Apenas a partir dos anos 2000 surge um programa robusto de fomento à habitação “Minha Casa, Minha Vida” o qual promoveu uma expansão neste segmento no país. No entanto, um fator pouco considerado foi a percepção das populações sobre as características pretendidas nos imóveis, comprometendo a satisfação residencial. A qualidade de vida e sentimento de bem-estar de uma sociedade são influenciados pelo nível de satisfação residencial. Este estudo contou com a participação de 379 residentes da Região Metropolitana do Recife-PE, e mostrou que os fatores que mais afetam a satisfação residencial relacionam-se a: características da habitação, instalações públicas, em menor medida com serviços de suporte da habitação, instalações da vizinhança e ambiente social.

ARTICLEINFO

Keywords:

Residential Satisfaction,
Housing Development,
Housing.

ABSTRACT

This study aims to measure residential satisfaction and determine the most significant factors for its expansion. The dismantling of the housing sector in the 1980s represented the beginning of a period without significant housing development policies in Brazil. Only from the 2000s, a robust housing development program “Minha Casa, Minha Vida” has promoted expansion in this segment in the country. However, an ignored factor was the perception of the populations about the desired characteristics in the properties, compromising the residential satisfaction. The quality of life and sense of welfare of a society are influenced by the level of residential satisfaction. This study had the participation of 379 residents of the Metropolitan Region of Recife-PE and showed that the factors that most affect residential satisfaction are: characteristics of housing, public facilities, to a lesser extent with housing support services, neighborhood facilities and social environment.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Correspondência para autores:

djalma.guimaraes@upe.br (Guimarães, D.S.J.) (ORCID: [0000-0002-4539-8492](https://orcid.org/0000-0002-4539-8492)),
carloshmsantanna@gmail.com (de Sant'Anna, C.H.M.) (ORCID: [0000-0002-0046-5225](https://orcid.org/0000-0002-0046-5225))

DOI: doi.org/10.51359/1679-1827.2021.238635

1. Introdução

Historicamente o Brasil enfrenta um problema crônico no setor de habitação, sobretudo um déficit habitacional estimado em 5,4 milhões de residências (CBIC, 2014). Ao longo do Século XX, algumas políticas públicas pretenderam mitigar o déficit habitacional, em meados do século foi criado um sistema de financiamento a habitação através do Banco Nacional de Habitação (BNH) e a criação de fundos e poupanças compulsórias para o financiamento do sistema.

No entanto, a crise da dívida que perdurou por grande parte da década de 1980, desencadeou o desmantelamento do sistema financeiro de habitação, com a extinção do BNH em 1986. Somente após a estabilização da economia na década de 1990, e retorno do crescimento econômico na década seguinte, um novo programa robusto para o setor de habitação foi retomado através do programa “Minha Casa Minha Vida” do governo federal brasileiro. A combinação de estabilidade econômica, crescimento econômico e maior volume de crédito a habitação criou um cenário propício para o desenvolvimento de projetos habitacionais por todo o país (VALENÇA e BONATES, 2010).

Dentro deste panorama o segmento habitacional passou duas décadas sem políticas públicas relevantes, seguindo o direcionamento de um parco crédito e iniciativas pontuais de construção de empreendimentos residenciais. Tal conjuntura demandou da academia estudos sobre fontes e alternativas de financiamento, em detrimento de aspectos relacionados à percepção dos usuários sobre os imóveis disponibilizados no mercado. A compreensão dos aspectos relevantes para a satisfação dos usuários de imóveis é primordial para o bem-estar e qualidade de vida nas sociedades (PASTERNAK, 2016).

Neste período de escassez de projetos e programas destinados a minimização do déficit habitacional, o Brasil viveu um período de precarização do espaço urbano em muitas regiões. A migração de habitantes de zonas rurais mais pobres para os grandes centros urbanos desencadeou um processo de ocupação do espaço urbano não planejado, ou seja, a precarização da habitação nas periferias de grandes cidades (KLINK e DINALDI, 2014).

Mesmo no ciclo mais recente de expansão do setor habitacional, as unidades habitacionais construídas parecem não atender requisitos relacionados às preferências e satisfação dos usuários em geral. Uma pesquisa do Instituto de Pesquisa Maurício de Nassau no ano de 2012, na Região Metropolitana do Recife, Brasil, indicou, que o tipo de imóvel padrão (médio) desejado pela maioria dos entrevistados era uma habitação com três quartos, dois banheiros, uma vaga na garagem. Tal perfil de imóvel é destoante do padrão oferecido no mercado, pelas construtoras e incorporadoras da região, que de maneira geral consiste em uma habitação pequena com dois quartos, um banheiro e uma vaga de garagem. Em relação a localização das residências, enquanto que os consumidores desejavam morar em bairros residenciais do subúrbio da cidade, grande parte dos empreendimentos estava localizada nas regiões nobres da região. Outra evidência do descompasso entre consumidores e mercado é apresentado por Brito *et al* (2011) que analisou reclamações de moradores de empreendimentos habitacionais de interesse social, identificando que 61% referem-se a problemas associados à construção, 29% problemas de manutenção e problemas comportamentais 10%.

Desta forma, a recente expansão na construção de residências, não tem considerado e captado as preferências dos consumidores, o que tende a corroborar com a geração de insatisfação residencial e descompasso entre oferta e demanda.

A teoria da satisfação residencial propõe que os consumidores formam seu julgamento a respeito de suas condições habitacionais através da comparação entre a satisfação real e a desejada (GALSTER e HESSER, 1981). A satisfação residencial é importante para o desenvolvimento de estratégias de negócios alinhadas com as preferências dos consumidores corroborando para o desempenho da organização no médio e longo prazo. O uso de informações advindas de avaliações de satisfação pode apoiar o desenvolvimento de projetos de construção (SAMPAIO *et al* 2011), bem como incorporar os requisitos dos clientes no projeto (LIMA *et al*, 2011).

Este artigo pretende mensurar um índice de satisfação residencial no contexto brasileiro, bem como identificar quais são as variáveis que influenciam a satisfação residencial através de uma modelagem de regressão, de forma a contribuir para a ampliação do conhecimento científico no que diz respeito ao nível de satisfação e preferências dos usuários de empreendimentos habitacionais, de forma a apontar os aspectos do ambiente residencial que podem contribuir para a ampliação da satisfação residencial e a consequente melhoria na qualidade de vida. O artigo também pretende corroborar para o processo de planejamento de políticas públicas relacionadas ao setor de habitação, bem como para o estabelecimento de estratégias empresariais e

projetos produtivos alinhados com as preferências dos consumidores.

2. Revisão da literatura

2.1. Satisfação residencial: Definição e medição

O conceito de satisfação residencial pode ser entendido como a diferença entre a avaliação acerca da habitação desejada e a percepção da habitação atual (GALSTER e HESSER, 1981). Para Kowaltowski e Granja (2011) a avaliação dos clientes tem base na experiência e percepção do produto/serviço confrontada com suas expectativas. A mensuração da satisfação, por sua vez, pode ser realizada através de dimensões e fatores (HUANG e DU, 2015).

Na literatura são apontadas várias dimensões que influenciam a percepção dos indivíduos em relação a satisfação com sua habitação. As principais dimensões contidas na literatura são: características da habitação, serviços de suporte da habitação, instalações públicas, instalações da vizinhança, e ambiente social.

As características da habitação correspondem ao espaço interno do imóvel e outras características do ambiente natural no qual a habitação está inserida. Huang e Du (2015) afirmam que o espaço interno da habitação influencia a satisfação residencial. Já Mohit, Mansor e Rashid (2010) afirmam que existe uma relação direta entre o tamanho dos cômodos e a satisfação residencial. Na literatura são encontrados estudos que ressaltam a importância do espaço de diferentes áreas da habitação e de aspectos do ambiente natural para a satisfação: sala de estar (JANSEN, 2014); banheiros (MRIDHA, 2015); sala de jantar (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); quartos (JANSEN, 2014); cozinha (MRIDHA, 2015); área de serviço (SALLEH, 2008); ventilação natural (KIM *et al.*, 2009), iluminação natural e vista (BEKLEYEN e KORKMAZ, 2013).

Os serviços de suporte a habitação consistem nos serviços disponibilizados nas áreas comuns da habitação, serviços de infraestrutura básica e serviços de manutenção do imóvel. Para Mridha (2015) a percepção destes serviços pelos moradores influencia a satisfação residencial. Os elementos que compõe os serviços de suporte a habitação contidos na literatura são: corredor (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); escada (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); elevador (HA, 2008); sistema de combate a incêndio (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); esgoto/saneamento básico (MRIDHA, 2015); iluminação pública (MOHIT e MAHFOUD, 2015); coleta de lixo (PARKES, KEARNS e ATKINSON, 2002); e manutenção de imóvel (BRITO *et al.*, 2011).

As instalações públicas referem-se à existência de estrutura de serviços públicos no ambiente habitacional. Para Grum e Grum (2014) existe uma relação positiva entre a disponibilidade adequada dos componentes de tal dimensão e a satisfação residencial. Os componentes da dimensão instalações públicas presentes na literatura correspondem a disponibilidade dos seguintes itens: local de estacionamento (LOVEJOY *et al.*, 2010); templos religiosos (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); calçadas (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); telefones públicos (SULAIMAN e YAHAYA, 1987); lojas e centros comerciais (KABISCH e GROSSMANN, 2013); supermercados (MOHIT e MAHFOUD, 2015); internet (GRUM e GRUM, 2014); correios (PARKES, KEARNS e ATKINSON, 2002); bancos (HUANG e Du, 2015); loterias e *playground* (BONILLA, 2013).

As instalações da vizinhança correspondem a distância da unidade de habitação para os mais variados centros de serviços. Para Huang e Du (2015) e Teck-Hong (2012) a magnitude da distância entre a habitação e o centro de serviço influencia a satisfação residencial de forma inversa, os residentes preferem menores distâncias. As distâncias para os centros de serviços contidas na literatura são: local de trabalho (TECK-HONG, 2012); escola (BEKLEYENE e KORKMAZ, 2013); para delegacia de polícia e bibliotecas públicas (MOHIT e MAHFOUD, 2015); centros comerciais (HUANG e DU 2015); hospitais (MOHIT e MAHFOUD, 2015); Shopping Center, (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); para templos religiosos (MOHIT e NAZYDDAH, 2011); ponto de ônibus (MOHIT e MAHFOUD, 2015); corpo de bombeiros (MOHIT e MAHFOUD, 2015); parques (TECK-HONG, 2012); centro da cidade (HUANG e DU, 2015).

O ambiente social diz respeito as condições da comunidade presente no entorno da habitação. Segundo Mridha (2015) as condições do ambiente social afetam a satisfação residencial. Quanto mais salutar e seguro é o sentimento dos residentes, maior a satisfação residencial. A literatura considera os seguintes aspectos do ambiente social: segurança no trânsito (MRIDHA, 2015); nível de barulho e ruídos (BAUM *et al.*, 2010); segurança pública na região (SALLEH, 2008); e nível de criminalidade (BRITO *et al.*, 2011).

A mensuração da satisfação residencial é proposta na literatura através da construção de índices de satisfação. Mohit, Mansor e Rashid (2010) propõe um índice de satisfação residencial (ISr) estimado a partir da soma dos índices de satisfação de cada dimensão que compõe a satisfação residencial (características da habitação, serviços de suporte a residência, instalações públicas, instalações da vizinhança e ambiente social). O índice de satisfação para cada dimensão é apresentado na Eq. 1 a seguir:

$$IS = \frac{\sum_{i=1}^N yi}{\sum_{i=1}^N Yi} \times 100 \quad \text{Eq. 1}$$

Onde IS representa o índice de satisfação do respondente com a variável analisada; N é o número de variáveis e yi é o valor atribuído pelo respondente para a variável específica; enquanto Yi é a pontuação máxima que poderia ser obtida pela variável na escala utilizada.

O somatório do IS com cada dimensão, fornece o índice de satisfação residencial. Tal índice é ilustrado na Eq. 2 a seguir:

$$ISr = \frac{\sum_{i=1}^{N1} ci + \sum_{i=1}^{N2} si + \sum_{i=1}^{N3} pi + \sum_{i=1}^{N4} vi + \sum_{i=1}^{N5} ai}{\sum_{i=1}^{N1} Ci + \sum_{i=1}^{N2} Si + \sum_{i=1}^{N3} Pi + \sum_{i=1}^{N4} Vi + \sum_{i=1}^{N5} Ai} \times 100 \quad \text{Eq. 2}$$

2.2. Modelo Conceitual

A revisão de estudos anteriores mostra que várias abordagens para a identificação das dimensões e variáveis componentes das dimensões determinantes da satisfação residencial foram propostas na literatura. Faz-se necessário analisar o caso brasileiro e mais especificamente na Região Metropolitana do Recife, Brasil, a fim de estimar o nível de satisfação residencial e encontrar os determinantes desta satisfação. As hipóteses do modelo conceitual são apresentadas a seguir:

Hipótese 1: As características da habitação influenciam positivamente a satisfação residencial.

- H1.1 – O espaço interno do imóvel influencia na satisfação residencial.
- H1.2 – O espaço da sala de jantar influencia na satisfação residencial.
- H1.3 – O espaço da sala de estar influencia na satisfação residencial.
- H1.4 – O espaço da cozinha influencia na satisfação residencial.
- H1.5 – O espaço dos quartos influencia a satisfação residencial.
- H1.6 – O espaço dos banheiros influencia na satisfação residencial.
- H1.7 – O espaço da área de serviço influencia na satisfação residencial.
- H1.8 – A ventilação do imóvel influencia a satisfação residencial.
- H1.9 – A vista a partir do imóvel influencia a satisfação residencial.

Hipótese 2: O estado dos serviços de suporte a habitação influencia positivamente a satisfação residencial.

- H2.1 – O estado do corredor influencia a satisfação residencial.
- H2.2 – O estado da escada influencia a satisfação residencial.
- H2.3 – O estado do elevador influencia a satisfação residencial.
- H2.4 – O estado do sistema de combate a incêndios influencia a satisfação residencial.
- H2.5 – O estado do sistema de esgotos influencia a satisfação residencial.
- H2.6 – O estado da iluminação pública influencia a satisfação residencial.
- H2.7 – A eficiência do sistema de coleta de lixo influencia a satisfação residencial.

Hipótese 3: As condições das instalações públicas influenciam positivamente a satisfação residencial.

- H3.1 – A condição de playground influencia a satisfação residencial.
- H3.2 – A condição dos locais de estacionamento influencia a satisfação residencial.
- H3.3 – A condição das calçadas influencia a satisfação residencial.

- H3.4 – A condição dos telefones públicos influencia a satisfação residencial.
- H3.5 – A disponibilidade de lojas e centros comerciais influencia a satisfação residencial.
- H3.6 – A disponibilidade de supermercados influencia a satisfação residencial.
- H3.7 – O acesso à Internet influencia a satisfação residencial.

Hipótese 4: As instalações da vizinhança influenciam positivamente a satisfação residencial.

- H4.1 – A distância do centro da cidade influencia a satisfação residencial.
- H4.2 – A distância para escola influencia a satisfação residencial.
- H4.3 – A distância para delegacia de polícia influencia a satisfação residencial.
- H4.4 – A distância para hospitais influencia a satisfação residencial.
- H4.5 – A distância para shopping center influencia a satisfação residencial.
- H4.6 – A distância para centros comerciais influencia a satisfação residencial.
- H4.7 – A distância para bibliotecas públicas influencia a satisfação residencial.
- H4.8 – A distância para templos religiosos influencia a satisfação residencial.
- H4.9 – A distância para pontos de ônibus influencia a satisfação residencial.
- H4.10 – A distância para corpo de bombeiros influencia a satisfação residencial.
- H4.11 – A distância para parques públicos influencia a satisfação residencial.

Hipótese 5: O ambiente social influencia positivamente a satisfação residencial.

- H5.1 – O nível de barulhos/ruídos influencia a satisfação residencial.
- H5.2 – A segurança no trânsito da região influencia a satisfação residencial.
- H5.3 – A segurança pública da região influencia a satisfação residencial.
- H5.4 – O nível de criminalidade da região influencia a satisfação residencial.

Na Figura 1 são sintetizadas as hipóteses do modelo conceitual desta pesquisa.

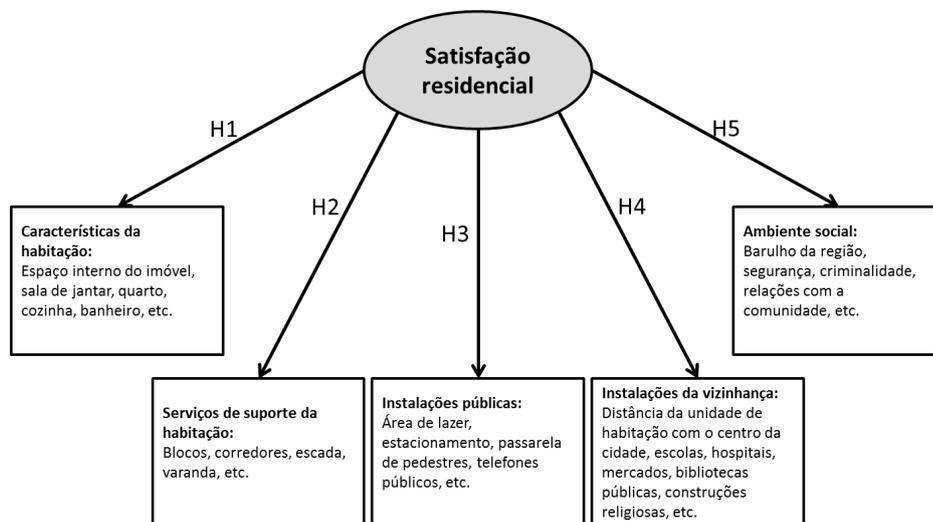


Figura 1 – Modelo conceitual Fonte: Elaboração Própria (2017)

3. Metodologia

No processo de classificação da pesquisa, considerando os critérios propostos por Vergara (2013) o trabalho pode ser caracterizado como descritivo. No que diz respeito à forma de abordagem do problema, os dados foram coletados a partir do ambiente natural e analisados sob o enfoque indutivo; a pesquisa também pode ser caracterizada como quantitativa.

Para a coleta de dados foram utilizadas como técnicas de pesquisa: a pesquisa bibliográfica, com a apresentação e revisão dos conceitos pertinentes ao tema, e o levantamento, que consiste na interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer, selecionando um universo de pesquisa (Vergara, 2013).

A sequência de atividades utilizadas no desenvolvimento da pesquisa é apresentada seguir:

- a) Elaboração/validação do instrumento de coleta de dados;
- b) Amostragem; e,
- c) Análise estatística

3.1. *Elaboração do instrumento de coleta*

Para elaboração do instrumento de coleta de dados foi realizada a revisão da literatura da satisfação residencial com vistas a elaboração de uma abordagem abrangente. O questionário proposto possui duas seções, na primeira é traçado o perfil socioeconômico do respondente e na segunda são propostas 43 questões distribuídas entre as dimensões da satisfação residencial (características da habitação, serviços de suporte da habitação, instalações públicas, instalações da vizinhança e ambiente social). O questionário foi validado através de pré-teste com 30 respondentes, no qual a compreensão dos construtos presentes no questionário foi verificada.

3.2. *Amostragem*

A amostra foi coletada entre alunos e familiares próximos de um campus universitário nas proximidades da Região Metropolitana do Recife, Brasil. Para a obtenção dos dados foram seguidas as seguintes etapas: primeiramente um grupo de entrevistadores foi treinado para a administração do questionário, etapa seguida pela realização das entrevistas.

Os questionários foram construídos com uma escala de *Likert* de cinco pontos (1 = *discordo totalmente*; e 5 = *concordo totalmente*). Foram obtidos 380 questionários, os questionários que possuíam respostas incompletas foram excluídos da amostra, restando no final um total de 379.

3.3. *Análise estatística*

Os dados foram tabulados em planilha eletrônica e primeiramente foi calculado o índice de satisfação residencial conforme as Equações 1 e 2. Em seguida foi proposto um modelo de regressão linear múltipla a fim de: I – Estimar a relação das cinco dimensões propostas na literatura (variáveis independentes) com o índice de satisfação residencial (variável dependente), II – Estimar a relação das diferentes variáveis propostas na literatura (variáveis independentes) com o índice de satisfação residencial (variável dependente). Tal procedimento fez uso do software estatístico JASP.

4. Resultados

4.1. *Perfil sócio demográfico dos respondentes*

A Tabela 2 sintetiza as principais características da amostra. A maior parcela dos entrevistados é composta por mulheres (59,4%), enquanto que os homens representam (40,6%). Em relação ao estado civil, 58,6% são indivíduos não casados, enquanto que 41,4% são casados. A faixa etária mais frequente é a faixa entre 16 e 24 anos (47%). O grau de instrução mais frequente é ensino médio (58,3%). A renda mensal predominante é até US\$ 250,00, (55,4%). A maioria dos entrevistados está empregada (59,9%) e mora em zonas urbanas (85,2%).

A Tabela 2 ainda apresenta a distribuição do perfil socioeconômico desagregado em insatisfeitos/neutros e satisfeitos com a habitação. De maneira geral, 40,11% ($n = 152$) estão insatisfeitos/neutros em relação à habitação, e 59,89% ($n = 227$) estavam satisfeitos com a unidade de habitação.

Variáveis		Total N (%)	Insatisfeito/Neutro N (%)	Satisfeito N (%)
Sexo				
X ² = 0,348 df 1	Masculino	154 (40,6)	59 (38,8)	95 (41,9)
	Feminino	225 (59,4)	93 (61,2)	132 (58,1)
Estado civil				
X ² = 0,745 df 2	Casado	222 (58,6)	88 (57,9)	134 (59)
	Não casado	157 (41,4)	64 (42,1)	93 (41)
Idade				
X ² = 10,37 df 4	16-24	178 (47)	78 (51,3)	100 (44,1)
	25-34	64 (16,9)	33 (21,7)	31 (13,7)
	35-44	56 (14,8)	16 (10,5)	40 (17,6)
	45-59	69 (18,2)	21 (13,8)	48 (21,1)
	Mais de 60	12 (3,2)	4 (2,6)	8 (3,5)
Grau de instrução				
X ² = 3,516 df 3	Ensino fundamental	123 (32,5)	45 (29,6)	78 (34,4)
	Ensino médio	221 (58,3)	89 (58,6)	132 (58,1)
	Ensino superior	35 (9,3)	18 (11,8)	17 (7,5)
Renda mensal				
X ² = 0,82 df 4	<250	210 (55,4)	82 (53,9)	128 (56,4)
	251-500	93 (24,5)	38 (25)	55 (24,2)
	501-1250	37 (9,8)	14 (9,2)	23 (10,1)
	1251-2500	35 (9,2)	16(10,5)	19 (8,4)
	>2501	4 (1)	2 (1,4)	2 (0,8)
Situação empregatícia				
X ² = 1,668 df 1	Não Empregado	152 (40,1)	67 (44,1)	85 (37,4)
	Empregado	227 (59,9)	85 (55,9)	142 (62,6)
Local de residência				
X ² = 3,186 df 1	Zona urbana	323 (85,2)	126 (82,9)	197 (86,8)
	Zona rural	56 (14,8)	26 (17,1)	30 (13,2)

Tabela 2 – Distribuição da satisfação residencial de acordo com variáveis explicativas

Fonte: Elaboração Própria (2017)

4.2. Análise dos dados

Nesta seção são apresentados: I – nível geral de satisfação e índice de satisfação residencial, II - estimativa da relação das diferentes variáveis propostas na literatura e a satisfação residencial.

De maneira geral a maior parte dos entrevistados estava satisfeita com a sua habitação segundo a amostra, muito satisfeitos (15%) e satisfeitos (44,9%). Um índice de satisfação residencial é proposto conforme Mohit, Mansor e Rashid (2010) o qual apresentou valor de 63,17. Em estudo sobre a Malásia, Mohit, Mansor e Rashid, (2010), identificaram um índice global de satisfação de 65,9. Ou seja, o índice identificado no contexto da Região Metropolitana do Recife, Brasil, se mostrou ligeiramente inferior.

Desta forma, percebe-se uma correspondência entre a satisfação medida pelo índice de satisfação (63,11) e o percentual de respondentes satisfeitos e muito satisfeitos com a habitação (59,9%). O valor do índice de satisfação residencial para cada dimensão é apresentado a seguir: características da habitação 70,35;

instalações públicas 64,49; serviço de suporte da habitação 61,51; as instalações da vizinhança 61,49; e Ambiente Social 52,02.

Ao analisar as variáveis mais significativas para o índice de satisfação residencial através de um modelo de regressão linear, considerando-se o índice de satisfação residencial como variável dependente e as cinco dimensões consideradas como hipóteses nesta pesquisa como variáveis independentes, observa-se que instalações da vizinhança (H5) corroborando com Salleh (2008) e instalações públicas (H3) apoiando os achados de Chen *et al.* (2016) e Turok (2015) são as variáveis mais significativas para a formação do índice; seguidas por ordem de importância por; características da habitação (H1), serviço de suporte da habitação (H2) e ambiente social (H4), respectivamente. Tal modelo utilizou o Método *Stepwise* e pode ser considerado significativo dados os valores da estatística t e do p-valor apresentados na Tabela 3.

	Coeficientes não Padronizados		Coeficientes Padronizados	t	Sig.
	B	Erro Padrão	Beta		
Constante	0,003	0,012		0,219	0,827
Instalações públicas	0,233	0,000	0,317	1358,762	0,000
Instalações da vizinhança	0,279	0,000	0,428	1866,014	0,000
Características da habitação	0,209	0,000	0,286	1505,083	0,000
Serviço de suporte da habitação	0,186	0,000	0,236	1188,078	0,000
Ambiente Social	0,093	0,000	0,164	838,038	0,000

Tabela 3 – Regressão do índice de satisfação residencial com as dimensões propostas

Fonte: Elaboração Própria (2017)

A pesquisa também pretende identificar a relação das diferentes variáveis propostas na literatura e abrangidas nesta pesquisa com a satisfação residencial. Ou seja, estimar um modelo de regressão linear com o índice de satisfação como variável dependente e todas 43 variáveis compreendidas na pesquisa como variáveis dependentes.

O modelo estimado através do Método *Stepwise* evidencia que as seguintes variáveis são significativas para a formação da satisfação residencial: tamanho do banheiro, disponibilidade de supermercados, segurança no trânsito, espaço dos quartos, coleta de lixo e ventilação da residência. A descrição completa de tais informações é apresentada na Tabela 4.

	Coeficientes não Padronizados		Coeficientes padronizados	t	Sig.
	B	Erro Padrão	Beta		
Constante	0,846	0,303		2,788	0,006
Espaço do banheiro	0,212	0,059	0,185	3,623	0,000
Disponibilidade de supermercados	0,197	0,049	0,196	4,048	0,000
Segurança no trânsito	0,135	0,044	0,144	3,051	0,002
Espaço quartos	0,114	0,056	0,104	2,051	0,041
Coleta de Lixo	0,112	0,047	0,121	2,414	0,016
Ventilação da casa	0,092	0,045	0,099	2,018	0,044

Tabela 4 – Regressão do índice de satisfação residencial com as variáveis propostas

Fonte: Elaboração Própria (2017)

5. Conclusões

De forma geral os habitantes considerados na pesquisa estão satisfeitos com suas habitações, conforme aponta o índice satisfação residencial de 63,17. Contribuem com mais intensidade para tal nível de satisfação fatores como instalações da vizinhança, instalações públicas e as características da habitação. Já Serviço de Suporte da Habitação e Ambiente Social são os dois grupos de variáveis que menos colaboram. Neste caso as variáveis mais significativas para a explicação do índice de satisfação global foram seis: tamanho do banheiro, disponibilidade de supermercados, segurança no trânsito, espaço dos quartos, coleta de lixo e ventilação da casa.

O estudo contribui para a validação de um índice de mensuração da satisfação residencial abrangente conforme proposto por Mohit, Mansor e Rashid (2010), em uma conjuntura econômica, social e cultural alternativa a original. Sobretudo no contexto brasileiro, no qual durante décadas a atenção da pesquisa relacionada ao setor de habitação esteve voltada para aspectos macroeconômicos relacionados a políticas de financiamento, em detrimento da observação e adequação dos projetos aos requisitos do consumidor.

Ao comparar-se os resultado do modelo de regressão (variáveis propostas) com evidências acerca da temática presentes na literatura, percebe-se a correspondência dos resultados com os seguintes estudos: tamanho do banheiro (H1.6) corrobora com Mridha (2015) e Galster e Hesser (1981); disponibilidade de supermercados nas proximidades da habitação (H3.6) confirma os achados de Zenk *et al.* (2013); segurança no trânsito (H5.2) está de acordo com as conclusões de Sanders *et al.* (2015) e Hamersma *et al.* (2015); espaço dos quartos (H1.5) corrobora com os resultados de Sulaiman e Yahaya (1987) e Tomah *et al.* (2016); a presença de um sistema de coleta de lixo (H2.7) apoia os achados de Martínez *et al.* (2015); e por fim, variável ventilação da casa (H1.8) confirma os resultados de Bekleyen e Korkmaz (2013) e Kowaltowski *et al.* (2006).

A pesquisa também agrega conhecimento a respeito da maneira pela qual os residentes da Região Metropolitana do Recife, percebem as diferentes dimensões relacionadas a habitação. O que abre espaço para o desenvolvimento de novas pesquisas e projetos que promovam a melhoria em projetos habitacionais, na localização de tais empreendimentos e na disponibilização de serviços públicos. Tendo em vista que a melhoria nas condições habitacionais de uma região impacta consideravelmente na qualidade de vida da sociedade. Bem como, o índice de satisfação residencial também pode ser utilizado com instrumento de mensuração da efetividade de políticas públicas relacionadas ao espaço urbano

Desta maneira, a contribuição desta pesquisa para a área do conhecimento está relacionada a proposição de um índice de satisfação residencial para o contexto brasileiro, bem como, para a ampliação dos estudos que evidenciem o papel do consumidor para o processo de concepção e desenvolvimento de projetos.

5.1. Implicações

As implicações da construção de um índice de satisfação residencial e da análise das variáveis determinantes desta satisfação na região metropolitana do Recife, Brasil, apontam para a possibilidade de melhoria no projeto dos imóveis da região através da ampliação da área dos banheiros e quartos, bem como a concepção de projetos que permitam uma melhor ventilação para a residência, também é fundamental para a ampliação da satisfação a disponibilidade de supermercados no entorno, serviços de coleta de lixo e segurança no trânsito da região.

Tais ações requerem um esforço conjunto dos diferentes atores do setor. Os projetos de construção ao incorporar os aspectos relacionados a espaço e ventilação garantirão incremento na satisfação residencial, bem como, a ação do poder público no que diz respeito ao planejamento e gestão de tráfego na região e planejamento de eficientes sistemas de coleta de lixo.

O conhecimento de tais variáveis é de grande valia, pois a satisfação residencial extrapola o mercado imobiliário e influencia outras áreas, atinge a qualidade de vida dos indivíduos e a maneira como os indivíduos enxergam e avaliam políticas públicas. Outra justificativa para o monitoramento da satisfação residencial é o fato de que a compreensão dos fatores que determinam a satisfação residencial pode possibilitar a empresas do setor de construção uma fonte de informação para o desenvolvimento de novos produtos, influenciando aspectos do projeto, locais e sociais.

Referências

- BAUM, S.; ARTHURSON, K.; RICKSON, K. Happy people in mixed-up places: the association between the degree and type of local socioeconomic mix and expressions of neighborhood satisfaction. **Urban Studies**, v. 47, p. 467-485, 2010.
- BEKLEYEN, A.; KORKMAZ, N. M. AN evaluation of Akabe mass housing settlement in Sanliurfa, Turkey. **Journal of Housing and the Built Environment**, v. 28, n. 2, p. 293-309, 2013.
- BONILLA, M. H. The significance and meanings of public space improvement in low-income neighbourhoods 'colonias populares' in Xalapa-Mexico. **Habitat International**, v. 38, p. 34-46, 2013.
- BRITO, J.N.S.; FORMOSO, C.T.; ECHEVESTE, M.E. Análise de dados de reclamações em empreendimentos de interesse social: estudo no Programa de Arrendamento Residencial. **Ambiente Construído**, v. 11, n. 4, p. 151-166, 2011.
- CBIC, Câmara Brasileira da Indústria da Construção Disponível em>.
<<http://www.cbicdados.com.br/menu/deficit-habitacional/deficit-habitacional-no-brasil>>. Acesso em fev 2017.
- CHEN, Y.; LÜ, B.; CHEN, R. Evaluating the life satisfaction of peasants in concentrated residential areas of Nanjing, China: A fuzzy approach. **Habitat International**, v. 53, p. 556-568, 2016.
- GALSTER, G. C.; HESSER, G. W. Residential satisfaction compositional and contextual correlates. **Environment and behavior**, v. 13, n. 6, p. 735-758, 1981.
- GRUM, B.; GRUM, D. K. Satisfaction with Current Residence Status in Comparison with Expectations of Real Estate Buyers in Slovenia and Serbia. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 109, p. 263-275, 2014.
- HA, S. K. Social housing estates and sustainable community development in South Korea. **Habitat International**, v. 32, n. 3, p. 349-363, 2008.
- HAMERSMA, M.; HEINEN, E.; TILLEMA, T.; ARTS, J. Residential moving intentions at highway locations: The trade-off between nuisances and accessibility in the Netherlands. **Transport and Environment**, v. 35, p. 130-141, 2015.
- HUANG, Z.; DU, X. Assessment and determinants of residential satisfaction with public housing in Hangzhou, China. **Habitat International**, v. 47, p. 218-230, 2015.
- JANSEN, S. J. T. The impact of the have-want discrepancy on residential satisfaction. **Journal of Environmental Psychology**, v. 40, p. 26-38, 2014.
- KABISCH, S.; GROSSMANN, K. Challenges for large housing estates in light of population decline and ageing: Results of a long-term survey in East Germany. **Habitat International**, v. 39, p. 232-239, 2013.
- KIM, I., PARK, K.; LEE, Y. An analysis of residential satisfaction for low-income senior citizens. **Journal of Asian Architecture and Building Engineering**, v. 8, n. 2, p. 393-399, 2009.
- KLINK, J.; DENALDI, R. On financialization and state spatial fixes in Brazil. A geographical and historical interpretation of the housing program My House My Life. **Habitat International**, v. 44, n. 4, p. 220-226, 2014.
- KOWALTOWSKI, D. C.; GRANJA, A. D. The concept of desired value as a stimulus for change in social housing in Brazil. **Habitat International**, v. 35, n. 3, p. 435-446, 2011.
- KOWALTOWSKI, D. C.; DA SILVA, V. G.; PINA, S. A.; LABAKI, L. C.; RUSCHEL, R. C.; DE CARVALHO; M. D. Quality of life and sustainability issues as seen by the population of low-income housing in the region of Campinas, Brazil. **Habitat International**, v. 30, n. 4, p. 1100-1114, 2006.
- LIMA, L.P.; FORMOSO, C.T.; ECHEVESTE, M.E. Proposta de um protocolo para o processamento de requisitos do cliente em empreendimentos habitacionais de interesse social. **Ambiente Construído**, v. 11, n. 2, p. 21-37, 2011.

- LOVEJOY, K.; HANDY, S.; MOKHTARIAN, P. Neighborhood satisfaction in suburban versus traditional environments: An evaluation of contributing characteristics in eight California neighborhoods. **Landscape and Urban Planning**, v. 97, n. 1, p. 37-48, 2010.
- MARTÍNEZ, L.; SHORT, J.; ORTÍZ, M. Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia. **Habitat International**, v. 49, n. 4, p. 84-91, 2015.
- MOHIT, M. A.; MAHFOUD, A. K. A. Appraisal of residential satisfaction in double-storey terrace housing in Kuala Lumpur, Malaysia. **Habitat International**, v. 49, n. 4, p. 286-293, 2015.
- MOHIT, M. A.; NAZYDDAH, N. Social housing programme of Selangor Zakat Board of Malaysia and housing satisfaction. **Journal of Housing and the Built Environment**, v. 26, n. 2, p. 143-164, 2011.
- MOHIT, M. A.; MANSOR, I.; RASHID, Y. R. Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia. **Habitat International**, v. 34, n. 1, p. 18-27, 2010.
- MRIDHA, M. Living in an apartment. **Journal of Environmental Psychology**, v. 43, p. 42-54, 2015.
- PARKES, A.; KEARNS, A.; ATKINSON, R. What makes people dissatisfied with their neighbourhoods?, **Urban Studies**, v. 39, n. 13, p. 2413-2438, 2002.
- PASTERNAK, S. Habitação e saúde. **Estudos Avançados**, v. 30, p. 86, 2016.
- SALLEH, A. G. Neighbourhood factors in private low-cost housing in Malaysia. **Habitat International**, v. 32, n. 4, p. 485-494, 2008.
- SAMPAIO, J.C.S.; ROMCY, N.M.S.; SOMBRA, P.L.; BARROS NETO, J.P. Modelo de retroalimentação do processo de projeto a partir de informações sobre satisfação de clientes. **Ambiente Construído**, v. 11, n. 4, p. 129-149, 2011.
- SANDERS, P.; ZUIDGEEST, M.; GEURS, K. Liveable streets in Hanoi: A principal component analysis. **Habitat International**, v. 49, n. 4, p. 547-558, 2015.
- SULAIMAN, H.; YAHAYA, N. Housing provision and satisfaction of low-income households in Kuala Lumpur. **Habitat International**, v. 11, n. 4, p. 27-38, 1987.
- TECK-HONG, T. Housing satisfaction in medium-and high-cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia. **Habitat International**, v. 36, n. 1, p. 108-116, 2012.
- TOMAH, A. N.; ISMAIL, H. B.; ABED, A. The concept of privacy and its effects on residential layout and design: Amman as a case study. **Habitat International**, v. 53, p. 1-7, 2016.
- TUROK, I. Housing and the urban premium. **Habitat International**, v. 54, n. 3, p. 234-240, 2015.
- VALENÇA, M.; BONATES, M. F. The trajectory of social housing policy in Brazil: From the National Housing Bank to the Ministry of the Cities. **Habitat International**, v. 34, n. 2, p. 165-173, 2010.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 14ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- ZENK, S. N.; SCHULZ, A. J.; IZUMI, B. T.; MENTZ, G.; ISRAEL, B. A.; LOCKETT, M. Neighborhood food environment role in modifying psychosocial stress-diet relationships. **Appetite**, v. 65, p. 170-177, 2013.