

Mensuração da satisfação residencial análise de uma região metropolitana brasileira



Measurement of residential satisfaction: analysis of a Brazilian metropolitan region

Djalma Silva Guimarães Junior, Universidade de Pernambuco, Brasil
djalma.guimaraes@upe.br

Carlos Henrique Michels de Sant'anna, Universidade de Pernambuco, Brasil
carlos.santanna@upe.br

Michele Bezerra Saito, Universidade de Pernambuco, michelebsaito@gmail.com

Sérgio Pinheiro dos Santos, Companhia Hidro Elétrica do São Francisco, Brasil
eng.sergiops@gmail.com

Fagner José Coutinho de Melo, Universidade de Pernambuco, Brasil
fagnercouthomelo@gmail.com

RESUMO

Desde o início de 2000, alguns novos programas governamentais surgiram para a habitação e o setor cresceu no segmento habitacional popular e no mercado privado. No entanto, um fator importante no planejamento da política habitacional e para o desenvolvimento de estratégias de comunicação é a satisfação da população com a moradia. Assim, esta pesquisa tem como objetivo analisar os fatores que mais influenciam a satisfação residencial dos proprietários de residências no estado de Pernambuco, Brasil. Esta pesquisa utiliza dados de 347 entrevistas realizadas no estado de Pernambuco, Brasil, e propõe um modelo de regressão logística para identificar os fatores que ampliam a satisfação. Os resultados mostraram que os proprietários de residências, em Pernambuco, estão satisfeitos com a moradia. Apesar da porcentagem maior de indivíduos satisfeitos na amostra, entre os fatores relacionados ao projeto da propriedade, o tamanho padrão e o design dos banheiros não parecem agradar aos proprietários, representando uma fonte potencial de insatisfação. Com relação à localização e à distância dos parques e templos religiosos, apontados como significativos na modelagem, alguns fatores devem ser considerados para corroborar com a preferência por distâncias menores para esses locais. Outro fator importante considerado na pesquisa refere-se à redução da satisfação a partir do crescimento do nível de escolaridade do chefe de família.

Palavras-chave: Satisfação com a habitação; Ambiente residencial; Setor de habitação no Brasil.



ABSTRACT

Since the beginning of 2000, some new government programs have emerged for housing and the sector has grown in the popular housing segment and in the private market. However, an important factor in planning housing policy and developing communication strategies is the population's satisfaction with housing. Thus, this research aims at analyzing the factors that most influence the residential satisfaction of the homeowners in the state of Pernambuco, Brazil. This research uses data from 347 interviews conducted in the state of Pernambuco, Brazil, and proposes a logistic regression model to identify the factors that increase satisfaction. The results showed that the homeowners in Pernambuco are satisfied with their housing. Despite the higher percentage of satisfied individuals in the sample, among the factors related to the property's design, the standard size and design of the bathrooms do not seem to please the owners, representing a potential source of dissatisfaction. With regard to the location and distance of parks and religious temples, which are considered significant in the modeling, some factors must be considered to corroborate the preference for smaller distances to these places. Another important factor considered in the research refers to the reduction of satisfaction due to the increase in the educational level of the head of the family.

Keywords: Housing satisfaction; Residential environment; Housing sector in Brazil.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, um fator relacionado à vida dos brasileiros emergiu no déficit habitacional. O Brasil tem enfrentado um problema crônico de habitação, principalmente um déficit habitacional estimado em 6,3 milhões (CBIC, 2018), após décadas de estagnação do setor, desde o desmantelamento na década de 1980. Após a estabilização da economia (período de redução das altas taxas de inflação das décadas anteriores), um novo programa robusto para o setor habitacional foi retomado pelo programa do governo federal: "Minha Casa, Minha Vida". A combinação de estabilidade econômica, crescimento econômico e maior volume de empréstimos para habitação criou um cenário favorável para o desenvolvimento de projetos habitacionais em todo o país (Valença & Bonates, 2010).



O programa Minha Casa Minha Vida (PMCMV), segundo Ferreira et al (2019), foi concebido com o intuito de aquecer a economia em um período em que a crise financeira global teve forte repercussão no Brasil. O principal objetivo do PMCMV era reduzir o déficit habitacional por meio da criação de mecanismos de incentivo à produção e aquisição de novas unidades habitacionais. Ainda, segundo os autores, a criação do PMCMV foi uma tentativa do governo de proporcionar à população de baixa renda o acesso à casa própria, influenciando por meio dessa iniciativa o crescimento econômico do país com a geração de empregos.

Nesse panorama, o segmento habitacional ficou duas décadas sem políticas públicas, seguindo na direção de um crédito escasso e de iniciativas pontuais de empreendimentos imobiliários e habitacionais (Cardoso & Leal, 2010). Essa situação exigiu basicamente da academia alguns estudos sobre fontes e alternativas de financiamento, em detrimento dos aspectos relacionados à percepção dos usuários sobre os imóveis disponíveis no mercado (Azevedo & Andrade, 2007; D'agostini, 2010; Bonduki 2019). Compreender os aspectos relevantes para a satisfação do usuário do imóvel é fundamental para o bem-estar e a qualidade de vida nas sociedades (Oliveira & Heineck, 1999). Nesse período de carência de projetos e programas voltados para a minimização do déficit habitacional, o Brasil vivenciou um período de precarização do espaço urbano em muitas regiões (Reis & Costa, 2019).

E essa precariedade no espaço urbano é evidenciada por Moura (2014), em pesquisa realizada na Região Metropolitana de Natal (RMN) e verificou a forma como as unidades habitacionais são construídas pelos programas de governo, especialmente o PMCMV. O autor identificou que as unidades habitacionais construídas se localizam bem afastadas das áreas centrais, onde a ausência de serviços públicos e de toda infraestrutura é notória nessas áreas. Evidente que, no município visitado grande parte das unidades habitacionais construídas não conferem direitos sociais à



população instalada, gerando diversos problemas urbanos, como a falta de moradia de qualidade e dificuldade de acesso aos serviços públicos, onde, por exemplo, o ambiente é precário, assim como a ausência de sinal de telefone. Outro ponto citado por Moura (2014) que gera a insatisfação dos moradores com a moradia na RMN é a insegurança que existe durante a noite, devido à ausência de outros empreendimentos, o que só complica sua situação.

Levantamento realizado pelo Instituto de Pesquisa Mauricio de Nassau em 2012 na Região Metropolitana de Recife, Brasil, indicou que as residências construídas no atual ciclo de expansão do setor parecem não atender aos requisitos relacionados às preferências e satisfação do usuário. Segundo a pesquisa, o tipo de imóvel desejado pela maioria dos respondentes era uma casa com três quartos, dois banheiros e uma vaga de garagem - perfil imobiliário inconsistente com o oferecido no mercado pelas construtoras e incorporadoras da região, que em geral é composta por uma pequena casa com dois quartos, uma casa de banho e um lugar de garagem. Assim, parece que a expansão da construção de moradias na região impulsionada pela lógica de mercado não considerou ou capturou as preferências dos consumidores, tendendo a corroborar com a geração de insatisfação residencial. Além de todos esses fatores, a insatisfação também pode ocorrer em detrimento das características da construção, como o processo de execução de obras civis que não seguem os padrões técnicos / normativos adequados.

Um levantamento realizado pelo Instituto de Pesquisa Mauricio de Nassau em 2012 na Região Metropolitana de Recife, Brasil, indicou que as residências construídas no atual ciclo de expansão do setor parecem não atender aos requisitos relacionados às preferências e satisfação do usuário. Segundo a pesquisa, o tipo de imóvel desejado pela maioria dos respondentes era uma casa com três quartos, dois banheiros e uma vaga de garagem - perfil imobiliário inconsistente com o oferecido no mercado pelas



construtoras e incorporadoras da região, que em geral é composta por uma pequena casa com dois quartos, uma casa de banho e um lugar de garagem. Assim, parece que a expansão da construção de moradias na região impulsionada pela lógica de mercado não considerou ou capturou as preferências dos consumidores, tendendo a corroborar com a geração de insatisfação residencial. Além de todos esses fatores, a insatisfação também pode ocorrer em detrimento das características da construção, como o processo de execução de obras civis que não seguem os padrões técnicos / normativos adequados.

A teoria da satisfação residencial sugere que os consumidores formam seu julgamento sobre suas condições de moradia com base em suas necessidades e percepções; tal avaliação é realizada comparando-se a satisfação real e desejada (Galster & Hesser, 1981). A satisfação residencial é uma importante área de pesquisa no campo da habitação porque está relacionada à qualidade de vida do indivíduo; como veem e avaliam as políticas públicas, entendendo o processo de mobilidade habitacional e a demanda do mercado.

Com base nesses aspectos, a pesquisa apresenta o seguinte problema: em que medida o brasileiro está satisfeito com sua casa e quais os fatores mais importantes para a expansão dessa satisfação? Assim, esta pesquisa tem como objetivo analisar os fatores que mais influenciam na satisfação residencial dos proprietários de imóveis no estado de Pernambuco, Brasil. Esta pesquisa utiliza dados de 347 entrevistas realizadas no estado de Pernambuco, Brasil, e propõe um modelo de regressão logística para identificar os fatores que aumentam a satisfação. Os seguintes itens foram considerados significativos: banheiro, ventilação residencial, distância de parques e distância de centros religiosos.

Assim, este trabalho destaca as qualidades que os interessados no programa valorizam na escolha de um imóvel. Isso é extremamente importante porque auxilia o Programa Minha Casa Minha Vida no que diz



respeito à estrutura que mais impacta uma casa, mas também traz aspectos relacionados à localização do imóvel, pois relaciona o que os indivíduos levam em consideração quando se trata da localização da propriedade. Essas questões são extremamente importantes, pois é um ativo no qual o indivíduo permanecerá por muito tempo. Portanto, conhecer as características que um imóvel deve ter para atender às necessidades de curto e longo prazo do indivíduo e, sobretudo, em uma localização ideal (considerando que o deslocamento, principalmente em grandes centros, é um dos principais itens levados em consideração na compra de um imóvel) oferece vantagens na hora de oferecer um imóvel no programa Minha Casa Minha Vida.

REVISÃO DA LITERATURA

Abaixo estão alguns conceitos necessários para a compreensão das análises a serem realizadas neste trabalho. Entre estes conceitos encontram-se os seguintes temas: Satisfação Residencial, Características da Habitação, Serviços de Apoio à Habitação, Equipamentos Públicos, Ambiente Social e Equipamentos de Bairro.

SATISFAÇÃO RESIDENCIAL

A satisfação residencial pode ser entendida como a diferença entre a percepção de uma situação de moradia real e a de moradia desejada (Galster & Hesser, 1981). Segundo Kowaltowski & Granja (2011), as avaliações dos clientes são baseadas na experiência e percepção do produto / serviço, frente às suas expectativas. A mensuração da satisfação, por sua vez, pode ser realizada por meio de dimensões e fatores (Huang & Du, 2015). Diversas percepções de diferentes aspectos sobre a satisfação residencial estão contidas na literatura.

Existem alguns preditores de habitação interna que podem estar positivamente correlacionados com a satisfação residencial, como propriedade da casa própria, tamanho da habitação, disponibilidade de instalações residenciais e qualidade da habitação (Wang & Wang, 2020).



Outros preditores externos geralmente incluem infraestrutura de bairro (Wang & Wang, 2020), como acesso a transporte e serviços públicos, disponibilidade de empregos, escolas e templos religiosos. Esses preditores têm relação direta com o significado perceptivo-cognitivo, tornando evidente o processo de comparação entre as expectativas e o desempenho percebido do ambiente residencial (Adewale et al., 2019).

Recentemente, o significado afetivo na habitação tem se mostrado tão importante nas avaliações de satisfação (Adewale et al., 2019). O sentido afetivo é baseado em relações significativas e simbólicas que constituem os cenários, onde os indivíduos definem sua residência (Freitas, 2004). A residência não pode ser resumida em função de habitação, deve ser entendida como um sistema onde os indivíduos são confrontados com os coletivos (Freitas, 2004).

Estudos relacionados aos significados perceptivo-cognitivos e afetivos podem ser encontrados na literatura. A realidade brasileira de moradias de baixa qualidade, e às vezes localizadas em favelas, é muito semelhante à realidade de cidades em desenvolvimento como Pequim, na China; Idaban, Nigéria e Mumbai, Índia.

Em Pequim, as decisões de relocação residencial são tomadas em resposta a níveis inaceitáveis de satisfação residencial e melhorias nas condições de higiene e saúde. A realocação tende a melhorar as condições residenciais, mas há situações em que o confronto com o coletivo é negativo devido à perda de conexões valiosas com a vizinhança anterior (Wang & Wang, 2020).

Essas conexões foram evidenciadas nos estudos de Adewale et al. (2019), mesmo em condições de moradia desfavoráveis na área central de Ibadan, sudoeste da Nigéria, foi possível verificar que os moradores estavam geralmente satisfeitos com suas situações de moradia. Essa satisfação não está diretamente ligada à qualidade das próprias unidades habitacionais, pelo contrário, está relacionada às características físicas do ambiente do



bairro. Medidas de melhoria do meio ambiente e acesso aos serviços públicos são tão importantes quanto a própria qualidade da habitação.

Um estudo semelhante foi aplicado para avaliar a revitalização de três favelas localizadas em Mumbai, Índia (Kshetrimayum et al., 2020). Foi possível observar a necessidade tanto de um projeto adequado quanto de um planejamento do ambiente habitacional, considerando a perspectiva dos usuários por meio do fortalecimento da organização comunitária, o que pode levar a uma melhoria nos aspectos sociais, econômicos e ambientais do bairro, ou seja, uma melhor percepção da moradia ideal.

Um resumo dos diferentes estudos e suas principais contribuições para a satisfação residencial é apresentado na Tabela 1. A literatura mostra diversos fatores que influenciam a satisfação residencial, conforme sugerido por Mohit et al. (2010), que são apresentados na próxima seção.

Tabela 1: Diferentes estudos sobre satisfação residencial

Autor	Localidade	Conclusão
Salleh (2008)	Malasia	Os entrevistados geralmente estão satisfeitos com suas unidades habitacionais, mas, mesmo assim, existem algumas variáveis relacionadas às facilidades e ao ambiente do bairro que são pontos de insatisfação.
Elsinga & Hockstra (2005)	Europa	Os proprietários tiveram maior satisfação do que os inquilinos em imóveis de padrão semelhante.
Mullins et al. (2001)	Austrália	Fonte de insatisfação residencial; nível de criminalidade na região.
Djebuarni & Al-Abed (2000)	Iémen	Importância da privacidade para usuários residenciais.
Ukoha & Beamish (1997)	Nigéria	Usuários satisfeitos com as instalações do bairro, mas insatisfeitos com os tipos de estrutura e características do edifício.
Savasdisara et al. (1989)	Tailândia	Estudo sobre satisfação residencial em habitações populares.

Fontes: Os autores (2020)

CARACTERÍSTICA DA HABITAÇÃO



São aspectos relacionados ao espaço interno imobiliário: sala de jantar, quarto, cozinha, banheiro, etc. Em geral, quanto maior o tamanho dos quartos, maior a satisfação. Em um estudo sobre avaliação e determinantes da satisfação residencial com habitação pública na China, Haung & Du (2015) consideraram que as características da habitação foram significativas para a explicação da satisfação residencial. Em outra pesquisa na China, Cheng et al. (2013) analisaram a satisfação residencial e descobriram que as pessoas estavam mais satisfeitas com habitações maiores. Mohit et al. (2010), em um estudo de habitação de baixo custo, em Kuala Lumpur, Malásia, identificou uma correlação positiva entre o tamanho da residência e a satisfação residencial.

Os espaços residenciais estão diretamente ligados às características específicas de cada família, com algumas variáveis comuns, variando apenas no tamanho e na qualidade do espaço (Jansen, 2014). Assim, são consideradas as variáveis habitacionais comuns: espaço da sala, espaço do banheiro, espaço da sala de jantar, espaço do dormitório, espaço da cozinha, espaço da área de serviço, ventilação, iluminação natural e vistas. Tais variáveis foram estudadas por diversos professores quando relacionadas à satisfação residencial e são apresentadas na Tabela 2.

Tabela 2: Variável para satisfação residencial

Variáveis	Referências
Espaço da sala de estar	Jansen (2014) and Mridha (2015).
Espaço banheiro	Galster & Hesser (1981); Sulaiman & Yahaya (1987); Mridha (2015).
Espaço da sala de jantar	Mohit & Nazyddah (2011); Mridha (2015).
Espaço do quarto	Lu (1999); Vera-Toscano & Ateca-Amestoy (2008); Jansen (2014).
Espaço da cozinha	Sulaiman & Yahaya (1987); Mridha (2015).
Espaço da lavanderia	Salleh (2008); Mohit & Nazyddah (2011).
Ventilação	Sulaiman & Yahaya (1987); Kim et al. (2009).
Iluminação natural	Elsinga & Hoekstra (2005); Bekleyen Korkmaz (2013); Mohit & Mahfoud (2015).



Vizualizações

Kowaltowski et al. (2006); Bekleyen & Korkmaz (2013).

Fonte: Os autores (2020)

Quanto à insatisfação com as características da construção, Nunes & Alvarenga (2018) analisaram as principais causas do mau desempenho na execução das obras e identificaram que o perfil da mão de obra ocupada era de baixa escolaridade e alta rotatividade. Também foi detectado baixo monitoramento da execução da obra e dos materiais utilizados pelos profissionais qualificados, resultando em baixo desempenho de execução.

SERVIÇOS DE SUPORTE DE HABITAÇÃO

Este grupo de variáveis representa os serviços disponíveis nas áreas comuns dos blocos, corredores, escadas, varandas, bem como outros serviços, como abastecimento de água, telecomunicações, etc. Mridha (2015) apontou que a gestão e manutenção da residência têm contribuição positiva para a satisfação residencial. Mohit & Mahfoud, (2015) afirmam que os níveis de satisfação residencial percebidos pelos residentes de moradias geminadas de dois andares foram influenciados pelos serviços de apoio à habitação.

Neste aspecto, são consideradas oito variáveis: corredor, escada, elevador, sistema de combate a incêndio, esgotamento sanitário / esgoto básico, iluminação pública, coleta de lixo e manutenção imobiliária. Alguns trabalhos que descrevem a importância de cada variável para a satisfação residencial são apresentados a seguir:

A variável corredor aparece na pesquisa de Mohit & Nazyddah (2011). As escadas são endossadas nos trabalhos de Ukoha & Beamish (1997) e Mohit & Nazyddah (2011). Sulaiman & Yahaya (1987) e Ha (2008) usam a variável elevador em seus artigos. O sistema de combate a incêndios é apoiado por Mohit & Nazyddah (2011). Esgoto / saneamento é apresentado em Mohit & Nazyddah (2011) e Mridha (2015). Os trabalhos de Türkoğlu (1997) e Mohit & Mahfoud (2015) endossam a iluminação pública. A importância da



coleta de lixo é destacada por Sulaiman & Yahaya (1987) e Parkes et al. (2002). A manutenção imobiliária foi estudada por Paris & Kangari (2005) e Adriaanse (2007).

INSTALAÇÕES PÚBLICAS

Esta característica refere-se à existência de estrutura de serviço público, áreas de lazer, estacionamentos, passarelas de pedestres, telefones públicos, etc. Kabisch & Grossmann (2013) identificaram um aumento na satisfação residencial com calçadas e construção de calçadas e playgrounds. Grum & Grum (2014) mostraram a importância do acesso à Internet para a satisfação residencial.

Esse grupo de variáveis é composto por dez itens: vaga de estacionamento, proximidade de templos religiosos, calçadas, telefones públicos, disponibilidade de lojas e shopping centers, disponibilidade de supermercados, acesso à internet, bem como disponibilidade de correios, bancos, lotéricas e Parque infantil. Alguns trabalhos que descrevem a importância de cada variável para a satisfação residencial são apresentados a seguir:

O local para estacionamento é citado em James et al. (2009) e Lovejoy et al. (2010). A proximidade com templos religiosos foi estudada por Sulaiman & Yahaya (1987) e Mohit & Nazyddah (2011). As variáveis calçadas foram trabalhadas por Kowaltowski et al. (2006) e Mohit & Nazyddah (2011). A importância dos telefones públicos é apresentada nos trabalhos de Sulaiman & Yahaya (1987). Disponibilidade de lojas e shopping centers é uma característica proposta por Türkoğlu (1997) e Kabisch & Grossmann (2013). A disponibilidade do supermercado é apresentada por Ukoha & Beamish (1997) e Mohit & Mahfoud (2015). O acesso à Internet é descrito em Grum & Grum (2014). A disponibilidade dos correios é trabalhada por Parkes et al. (2002). Huang & Du (2015) trabalharam a disponibilidade de bancos e varejistas lotéricos. No que diz respeito ao playground, é delineado em Bonilha (2013).



França (2015), destacou em seu estudo sobre os gargalos da oferta habitacional em pequenos municípios, que a priorização para atender às necessidades habitacionais do programa Minha Casa Minha Vida, são determinadas pelos interesses do mercado imobiliário, instituições financeiras e construtoras, que visam reduzir os custos dos projetos através da determinação da localização e tipologia dos projetos. Com isso, podemos observar uma produção habitacional sem infraestrutura urbana, seguida de unidades com tamanho reduzido, e ao mesmo tempo longe de serviços urbanos e áreas de lazer. Conseqüentemente, esses fatores contribuirão para a insatisfação com a moradia, principalmente por reafirmar um modelo de cidade segregada.

AMBIENTE SOCIAL

O ambiente social diz respeito ao barulho na região, segurança, crimes e relacionamento com a comunidade. Em Mohit & Nazyddah (2011) e Mridha (2015), a segurança no trânsito foi apontada como um dos fatores de satisfação residencial. Pesquisa de Hur & Morrow-Jones (2008) identificou a importância de variáveis relacionadas à satisfação com a vizinhança, incluindo segurança, para a satisfação residencial.

Esse grupo de variáveis trabalha com quatro itens: nível de ruído, segurança no trânsito, segurança pública e nível de criminalidade na região. Alguns trabalhos que descrevem a importância de cada variável para a satisfação residencial são apresentados a seguir:

O nível de ruído é citado por James et al. (2009) e Baum et al. (2010). A segurança no trânsito na região é explicada por Mohit & Nazyddah (2011) e Mridha (2015). Cook (1988) e Salleh (2008) trabalharam com segurança pública na região. O impacto do nível de crime na satisfação residencial foi proposto por Basolo & Strong (2002), Chapman & Lombard (2006) e Hur & Morrow-Jones (2008).

FACILIDADES DO BAIRRO



A dimensão das facilidades do bairro é representada pelos seguintes itens: distância da unidade habitacional ao centro da cidade, escolas, hospitais, mercados, bibliotecas públicas, edifícios religiosos, etc. Teck-Hong (2012), em estudo na Malásia, identificou que o grau de satisfação com a moradia pode depender das distâncias do local de trabalho, hospitais, centros esportivos e outros. Huang & Du (2015), em estudo realizado em Hangzhou, China, mostram que as características do bairro e os equipamentos públicos são os principais fatores que influenciam a satisfação residencial.

Essa dimensão é composta por onze variáveis, que são as distâncias ao local de trabalho, escola, delegacia, hospital, shoppings, shopping centers, bibliotecas públicas, templos religiosos, pontos de ônibus, corpo de bombeiros, parques e centro da cidade. Alguns trabalhos que descrevem a importância de cada variável para a satisfação residencial são apresentados a seguir:

A distância ao local de trabalho é descrita nos trabalhos de Speare (1974), Hur & Morrow-Jones (2008) e Teck-Hong (2012). A distância até a escola é apresentada por Speare (1974), Sulaiman & Yahaya (1987) e Bekleyene Korkmaz (2013). A distância até a delegacia de polícia e a distância até as bibliotecas públicas são descritas em Mohit & Nazyddah (2011) e Mohit & Mahfoud (2015). A distância a shopping centers é destacada por Speare (1974) e Huang & Du (2015). A distância até o hospital é descrita em Teck-Hong (2012) e Mohit & Mahfoud, (2015). Ukoha e Beamish (1997) e Mohit e Nazyddah (2011) delinearam a distância aos shoppings. A distância dos templos religiosos é descrita em Salleh (2008) e Mohit & Nazyddah (2011). A distância até os pontos de ônibus é apresentada em Baum et al. (2010) e Mohit & Mahfoud (2015). A distância ao corpo de bombeiros é citada em Sulaiman & Yahaya (1987) e Mohit & Nazyddah (2011). Os trabalhos de Teck-Hong (2012), Hur & Morrow-Jones (2008)



endossam a importância da distância aos parques. A distância ao centro da cidade é apontada em Mohit & Mahfoud, (2015) e Huang & Du (2015).

A revisão de estudos anteriores mostrou que várias abordagens para a identificação de aspectos e componentes variáveis na determinação da satisfação residencial têm sido propostas na literatura (Tabela 3).

Tabela 3: Categorias e variáveis para satisfação residencial

Categorias	Variáveis	Referências
Características da residência	Espaço de estar, espaço de banheiros, amplitude dos quartos, espaço de cozinha, espaço de área de serviço, etc.	Lu (1999); Elsinga & Hoekstra (2005); Kowaltowski et al. (2006); Vera-Toscano & Ateca-Amestoy (2008); Salleh (2008); Kim et al. (2009); Mohit & Nazyddah (2011); Bekleyen Korkmaz (2013); Jansen (2014); Mridha (2015).
Serviço de Apoio à Residência	Escadas, elevador, coleta de lixo etc.	Sulaiman & Yahaya (1987); Ukoha & Beamish (1997); Türkoğlu (1997); Parkes et al. (2002); Paris & Kangari (2005); Ha (2008); Adriaanse (2007); Mohit & Nazyddah (2011); Mridha (2015); Mohit & Mahfoud (2015).
Serviços de suporte	O local para estacionamento, proximidade de templos religiosos, disponibilidade de supermercados, disponibilidade de correios, etc.	Sulaiman & Yahaya (1987); Türkoğlu (1997); Kowaltowski et al. (2006); James et al. (2009); Lovejoy et al. (2010); Mohit & Nazyddah (2011); Kabisch & Grossmann (2013); Grum & Grum (2014); Mohit & Mahfoud (2015); Huang & Du (2015).
Serviços públicos	O nível de ruído, segurança no trânsito, etc.	Cook (1988); Basolo & Strong (2002); Chapman & Lombard (2006); Salleh (2008); Hur & Morrow-Jones (2008); James et al. (2009); Baum et al. (2010); Mohit & Nazyddah (2011); Mridha (2015).
Ambiente social	Distância para o local de trabalho, distância para shopping centers, distância para centros comerciais, distância para hospital, distância para a delegacia de polícia, distância para escola etc.	Speare (1974); Sulaiman & Yahaya (1987); Ukoha & Beamish (1997); Hur & Morrow-Jones (2008); Mohit & Mahfoud (2015); Salleh (2008); Hur & Morrow-Jones (2008); Baum et al. (2010); Mohit & Nazyddah (2011); Teck-Hong (2012); Bekleyene Korkmaz (2013); Huang & Du (2015).

Fontes: Os Autores (2020)



Esses construtos mostram a relação entre as cinco categorias e a satisfação residencial. Essas categorias constituem as hipóteses de pesquisa.

H1: Características da residência afetam positivamente a satisfação residencial.

H2: O Serviço de Apoio à Residência afeta positivamente a satisfação residencial.

H3: Os serviços de suporte afetam positivamente a satisfação residencial.

H4: Os serviços públicos afetam positivamente a satisfação residencial.

H5: O ambiente social afeta positivamente a satisfação residencial.

METODOLOGIA

Esta pesquisa utilizou a metodologia do tipo survey com a utilização de um questionário estruturado (Anexo 1), buscando analisar os fatores que mais influenciam na satisfação residencial. Desta forma, esta pesquisa tem como objetivo analisar os fatores que mais influenciam na satisfação residencial dos proprietários no estado de Pernambuco, Brasil. Esta pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa exploratória para fins práticos, uma vez que visa coletar informações para fazer um diagnóstico inicial e contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos (Lakatos & Marconi, 2003).

DESENHO DA PESQUISA

O ponto de partida deste estudo é o conceito de que a satisfação residencial é fundamental para o bem-estar das pessoas, assim como os determinantes dessa satisfação são de extrema importância para o planejamento de projetos habitacionais e gestão do ambiente urbano. Assim, foi proposto um modelo de regressão logística binária, tendo como variável dependente a satisfação ou insatisfação com a moradia atual, tomando como variáveis independentes o perfil socioeconômico e questões relativas aos seguintes aspectos de satisfação residencial: Características da residência, serviços de apoio à residência, equipamentos públicos, ambiente social e equipamentos de bairro.



AMOSTRA

A amostra foi coletada entre residentes no estado de Pernambuco, Brasil. As etapas a seguir foram realizadas para a obtenção dos dados. Foi elaborado um questionário com base na revisão da literatura (Tabela 3), que continha o perfil socioeconômico (questões 1 a 12) questões relacionadas à avaliação global da habitação (questões 13, 19 e 20) e relacionadas às dimensões de satisfação residencial (questões 14 a 18). Esses dois últimos grupos de questões utilizaram uma escala Likert de 5 pontos.

Dentre as variáveis que exploram a avaliação global (Questões 13, 19 e 20), apenas a questão 13 foi tomada como variável dependente "satisfação geral com a moradia", a variável foi concebida como Likert de cinco pontos (1- muito insatisfeito, 2 - insatisfeito, 3 - neutro, 4 - satisfeito e 5 - muito satisfeito). Porém, essa variável foi transformada em binária ao agrupar as avaliações (1,2 e 3) como avaliação negativa, por outro lado, as avaliações 4 e 5 foram agrupadas como avaliação positiva.

Um grupo de alunos foi treinado para aplicação da etapa do questionário seguida das entrevistas. Os alunos aplicaram pessoalmente os questionários para verificar a satisfação residencial dos proprietários de imóveis no estado de Pernambuco. A amostra foi escolhida aleatoriamente. Na etapa de coleta, foram coletados 360 questionários. Aqueles que apresentaram respostas incompletas e outliers foram excluídos da amostra, restando um total de 347 ao final.

RESULTADOS

Nesta seção, são apresentados os principais perfis e características da amostra, bem como a análise dos dados por meio de regressão logística binária.

CARACTERÍSTICAS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS

A Tabela 4 resume as principais características da amostra. Quando analisado por gênero, o percentual total de mulheres participantes,



considerando tanto as satisfeitas quanto as insatisfeitas, foi significativamente superior ao dos homens. Como mostram os próprios percentuais, o gênero feminino situou-se na faixa de 60,5%, enquanto o masculino 39,5%. Em relação à faixa etária mais ativa na pesquisa, percebe-se que a faixa etária entre 16 e 24 anos foi a mais frequente (46,1%), desse percentual o número de insatisfeitos com a moradia foi ligeiramente superior ao satisfeito. No entanto, se analisarmos rapidamente as demais faixas etárias participantes, independente da faixa etária, o nível de insatisfação prevalece em todas. Mesmo esse percentual de insatisfação é reforçado quando avaliado pelo estado civil, demonstrando apenas que para a classe solteiros / viúvos / divorciados a insatisfação é mais acentuada (58,2%), mas isso não significa que para os casados o panorama não seja o mesmo, pelo contrário, para os casais, a percentagem de insatisfação é apenas ligeiramente inferior a (41,8). A situação atual dos entrevistados também foi analisada, mostrando que a maioria dos entrevistados estava desempregada (62,5%), e a qualificação mais frequente era o Ensino Médio (59,4%), onde a maioria tinha renda familiar entre 553,46 e 1.383,65 dólares.

Tabela 4: Características Sócio-Demográficas

Variável	Satisfeitos		Insatisfeitos		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Sexo	Masculino	53	38,7	84	61,3	137	39,5
	Feminino	91	43,3	119	56,7	210	60,5
Idade	16 – 24	72	45	88	55	160	46,1
	25 – 34	31	53,4	27	46,6	58	16,7
	35 – 44	16	30,2	37	69,8	53	15,3
	45 – 59	21	31,8	45	68,2	66	19,0
	> 60	4	40	6	60	10	2,9
Estado Civil	Solteiro/Divorciado	83	41,1	119	58,9	202	58,2
	casado	61	42,1	84	57,9	145	41,8
Status de emprego	Empregado	57	43,8	73	56,2	130	37,5



$\chi = ,472$ P=,492	Desempregado	87	40,1	130	59,9	217	62,5	
	Ensino Fundamental	41	38	67	62	108	31,1	
Escolaridade	Ensino médio	85	41,3	121	58,7	206	59,4	
	Ensino superior	18	54,5	15	45,5	33	9,5	
$\chi = 2,875$ P=,238	<276,73 U\$\$	22	43,1	33	56,9	55	15,9	
	Renda familiar mensal estimada (US\$) $\chi = ,096$ P=,992	276,73 – 553,46 U\$\$	48	40,7	70	59,3	118	34,0
	553,46 – 1.383,65 U\$\$	57	41,6	80	58,4	137	39,5	
	> 1.383,65 U\$\$	14	41,2	20	58,8	34	9,8	

Fonte: Os autores (2020)

Em relação à quebra no perfil socioeconômico com satisfação, apenas o cruzamento entre faixa etária e satisfação mostrou-se significativo, atestado pelo teste qui-quadrado e P-valor conforme Tabela 2. A partir dessa relação, pode-se inferir que o maior número de indivíduos satisfeitos com a moradia encontrava-se na faixa etária de 24 a 34 anos. No que se refere à insatisfação, os mais insatisfeitos foram os grupos mais velhos, com 69,8% dos indivíduos entre 35 e 44 anos insatisfeitos com a moradia, resultado semelhante ao da faixa etária seguinte (45-59), que apresentou percentual de insatisfação de 68,2.

ANÁLISE DOS DADOS

Para testar a relação entre a satisfação com a moradia e os diferentes aspectos propostos na literatura, foi proposto um modelo de regressão logística binária. A modelagem proposta estabelece a satisfação como variável dependente e os aspectos socioeconômicos da amostra, e os aspectos da satisfação residencial identificados na literatura como variáveis independentes. Outliers foram removidos em uma análise preliminar da distribuição das variáveis. O modelo estimado foi capaz de classificar corretamente 71% das observações de acordo com o teste de especificidade. A estatística de ajuste do modelo pode ser observada pelo



Nagelkerke R^2 , que apresentou um valor de 0,252. Os resultados da modelagem são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5: Modelo de Regressão

	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
Nível de escolaridade do chefe da família	-0,202	0,074	7,439	0,006	0,817	0,707	0,945
Espaço de banheiro	0,464	0,144	10,43	0,001	1,59	1,2	2,107
Ventilação residencial	0,322	0,113	8,11	0,004	1,381	1,106	1,724
Distância a templos religiosos	0,379	0,139	7,40	0,007	1,461	1,112	1,92
Distância para parques	0,389	0,11	12,48	0	1,476	1,189	1,831
Constante	-4,154	0,817	25,85	0	0,016		

Fonte: Os Autores (2020)

Foi utilizado o método Stepwise, pelo qual a cada interação são adicionadas apenas as variáveis que são significativas para o modelo de todas as variáveis socioeconômicas, bem como aquelas relacionadas à satisfação residencial, apresentadas nas seções 2.2 a 2.6, apenas o nível de escolaridade do chefe da o domicílio, o banheiro, a ventilação da residência, a distância a templos religiosos e a distância a parques mostraram-se significativos para a elevação da probabilidade de satisfação com a moradia residencial.

A variável com impacto mais significativo para a ampliação da probabilidade de satisfação é o espaço banheiro; para cada incremento da unidade na avaliação do espaço nos banheiros, há uma elevação de 59% na probabilidade de satisfação com a moradia (OR 1,59; IC95%: 1,2-2,107). Em outras palavras, percebe-se que o espaço variável dos banheiros é algo que causa muita insatisfação, contribuindo para que esse percentual aumente.

A distância da moradia a parques e templos religiosos é outro fator que pode contribuir para a expansão da satisfação residencial (OR 1.479; IC95%: 1.189-1.831) e (OR 1.461; IC95%: 1.112-1,92) respectivamente, whici ou seja, a



melhor avaliação da localização dos parques amplia a probabilidade de satisfação em 47,6%, enquanto no caso dos templos religiosos o percentual é de 46,1%.

Outro fator significativo para a satisfação com a moradia segundo o modelo é a ventilação domiciliar, quanto mais positiva a avaliação da satisfação, maior a probabilidade de expansão da satisfação com a moradia, de 38,1% de acordo com (OR 1,381; IC 95%: 1.106-1.724). A escolaridade do chefe da família também foi avaliada, pode-se perceber na amostra que quanto maior o nível, maior a probabilidade de a insatisfação crescer (OR 0,817; IC95%: 0,707-0,945), que é , à medida que aumenta o nível de escolaridade do indivíduo, a probabilidade de satisfação diminui 18,3%.

Considera-se também que a satisfação com a moradia influencia diferentes aspectos da vida dos indivíduos, de modo que agregar a perspectiva do consumidor aos empreendimentos habitacionais cria valor para toda a sociedade (Reis & Lay, 2003). Esta pesquisa traz à tona aspectos do empreendimento e da localização que podem agregar valor à sociedade. Muitas vezes, no desenvolvimento de empreendimentos habitacionais, alguns desses aspectos podem representar apenas um custo, porém, cada um traz consigo uma oportunidade que pode ser aproveitada por empresas atentas às preferências dos consumidores para diferenciar sua oferta (Oliveira & Mitidieri Filho, 2012).

Quando uma empresa pode agregar aos seus projetos requisitos que agregam mais valor aos clientes, ela deve comunicar isso ao mercado por meio do marketing (Aquino et al., 2019). Ou seja, compreender os elementos que mais influenciam a satisfação residencial dos usuários é essencial para o desenvolvimento de uma estratégia de comunicação eficiente com os consumidores (Bonaiuto et al., 1999; Azemati et al., 2017).

CONCLUSÃO



Em geral, os proprietários de imóveis no estado de Pernambuco estão satisfeitos com sua moradia. A pesquisa detalha essa satisfação e aponta que as diferentes faixas etárias apresentam níveis de satisfação significativamente diferentes em relação à moradia. Apesar do maior percentual de indivíduos satisfeitos na amostra, a modelagem proposta auxilia na concepção e planejamento de empreendimentos habitacionais desde a perspectiva do conjunto habitacional, do espaço sanitário e da ventilação até os aspectos relacionados à localização do imóvel, como distância de parques e templos religiosos.

Dentre os fatores de design dos imóveis, o padrão de tamanho e design dos banheiros não parecem agradar ao consumidor, representando uma potencial fonte de insatisfação; Tal percepção pode estar associada à redução do tamanho dos banheiros das residências nos últimos anos no mercado brasileiro. Quanto à ventilação, a amostra foi coletada em região de alta temperatura durante a maior parte do ano, para que um projeto que contemple e aprimore a ventilação natural agrade mais o consumidor.

No que diz respeito à localização como distância a parques e templos religiosos, apontados como significativos na modelagem, alguns fatores devem ser considerados para corroborar com a preferência por distâncias menores a tais locais. Em primeiro lugar, parte significativa dos empreendimentos habitacionais, principalmente aqueles voltados para famílias de baixa renda, localizava-se mais distante da região central das cidades, dificultando o acesso a esses locais. Em segundo lugar, as questões de mobilidade nos centros urbanos brasileiros geram um incentivo para pequenos turnos e para encontrar pontos de interesse para trabalho, lazer, etc., nas proximidades da residência.

Outro fator importante considerado na pesquisa refere-se à redução da satisfação a partir do crescimento do nível de escolaridade do chefe da família. Ao considerar a correlação entre os anos de estudo e a renda, pode-se inferir que o padrão atual de imóveis na região considerada na



amostra não atende ao perfil dos indivíduos com nível superior. Assim, percebe-se um escopo de insatisfação em projetos de padrão superior.

Embora o tema ainda seja incipiente, os achados desta pesquisa seguem as mesmas diretrizes do trabalho de Mohit et al. (2010) ao apontar o índice de satisfação residencial. E também, o trabalho de Salleh (2008), Turok (2015) e Chen et al. (2016) quando a satisfação é verificada por fatores como instalações públicas e instalações de bairro.

Considera-se que a pesquisa atingiu seus objetivos ao identificar os fatores que influenciam a satisfação com a moradia dos proprietários de imóveis no estado de Pernambuco. No entanto, o tamanho da amostra foi identificado como uma limitação do trabalho, o que Hair et al. (2006) sugerem que a regressão logística requer grandes amostras e um número de pelo menos 10 observações para cada variável independente. Na estimativa do modelo, são utilizadas 40 variáveis independentes, portanto uma amostra de 400 indivíduos seria necessária, mas a amostra coletada por esta pesquisa foi de 347 indivíduos.

Assim, sugere-se que em trabalhos futuros a amostra seja ampliada para o nível nacional considerando todas as particularidades do país, bem como a aplicação de outras técnicas e variáveis estatísticas, a fim de esclarecer a relação entre satisfação residencial e sinistro de imóveis, qualidade de vida, etc. Outra recomendação é investigar a importância da satisfação residencial como ferramenta de marketing como parte de uma estratégia a ser utilizada no mercado imobiliário.

É importante destacar também que o país possui enormes diferenças sociais, diferenças que acabam se refletindo em uma grande demanda pela casa própria, mas que infelizmente a renda da maioria não permite adquirir. Nesse contexto, políticas públicas de incentivo como o Minha Casa Minha Vida são oportunas. Porém, o grande problema ainda está na renda das pessoas físicas, pois ter um programa que facilite a aquisição de um imóvel sem um nível adequado de renda por parte dos elegíveis ao



programa faz com que a política de incentivos não atinja níveis ótimos. Dentro dessa faixa, pode-se pensar em um estudo futuro que leve em consideração as políticas de geração de renda para que pessoas que realmente precisam de uma casa possam ter uma renda que garanta o acesso ao Minha Casa Minha Vida.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) - Código de Financiamento 001, e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

REFERÊNCIAS

Adewale, B. A. et al. (2019). Assessment of residential satisfaction in the core area of Ibadan Metropolis, Nigeria. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 29(2), 206-233.

Adriaanse, C. C. M. (2007). Measuring residential satisfaction: a residential environmental satisfaction scale (RESS). *Journal of housing and the built environment*, 22(3), 287-304.

Aquino, J. T., Melo, F. J. C., Jerônimo, T. B. & Medeiros, D. D. (2019). Evaluation of Quality in Public Transport Services: The Use of Quality Dimensions as an Input for Fuzzy TOPSIS. *International Journal of Fuzzy Systems*, 21, 176-193.

Azemati, H., Pourbagher, S., & Rostami, V. (2017). Evaluating the satisfaction rate in affordable housing case study: Arbadil Mehr housing in Ardabil Province of Iran. *Journal of Architectural Engineering Technology*, 6(2), 1-6.

Azevedo, S., & Andrade, L. A. G. (2007). Desafios da habitação popular no Brasil: políticas recentes e tendências. *Habitação social nas metrópoles brasileiras: uma avaliação das políticas habitacionais em Belém, Belo Horizonte, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro e São Paulo no final do século XX*. Porto Alegre: ANTAC, 12-41.



Basolo, V., & Strong, D. (2002). Understanding the neighborhood: From residents' perceptions and needs to action. *Housing Policy Debate* 13(1), 83-105.

Baum, S., Arthurson, K., & Rickson, K. (2010). Happy people in mixed-up places: the association between the degree and type of local socioeconomic mix and expressions of neighborhood satisfaction. *Urban Studies*, 47, 467-485.

Bekleyen, A., & Korkmaz, N. M. (2013). An evaluation of Akabe mass housing settlement in Sanliurfa, Turkey. *Journal of Housing and the Built Environment*, 28(2), 293-309. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10901-012-9313-6>

Bonaiuto, M. et al. (1999). Multidimensional perception of residential environment Quality and neighbourhood attachment in the urban environment. *Journal of Environmental Psychology*, 19, 331-352. 1999.

Bonduki, N. (2019). Política habitacional e inclusão social no Brasil: revisão histórica e novas perspectivas no governo Lula. *arq.Urb*, 1, 70-104.

Bonilla, M. H. (2013). The significance and meanings of public space improvement in low-income neighbourhoods 'colonias populares' in Xalapa-Mexico. *Habitat International*, 38, 34-46.

Cardoso, A. L., Leal, J. A. (2010). Housing Markets in Brazil: Recent Trends and Governmental Responses to the 2008 Crisis. *European Journal of Housing Policy*, 10, 191-208.

CBIC, (2018). Câmara Brasileira da Indústria da Construção, Déficit Habitacional no Brasil Retrieved in 15, July 2020 at <http://www.cbicdados.com.br/menu/deficit-habitacional/deficit-habitacional-no-brasil>.

Chapman, D. W., & Lombard, J. R. (2006). Determinants of neighborhood satisfaction in fee-based gated and nongated communities. *Urban affairs review*, 41(6), 769-799.



Chen, L., Zhang, W. Z., & Yang, Y. Z. (2013). Disparities in residential environment and satisfaction among urban residents in Dalian, China. *Habitat International*, 40, 100-108.

Chen, Y., Lü, B., & Chen, R. (2016). Evaluating the life satisfaction of peasants in concentrated residential areas of Nanjing, China: A fuzzy approach. *Habitat International*, 53, 556-568.

Cook, C. C. (1988). Components of neighborhood satisfaction responses from urban and suburban single-parent women. *Environment and Behavior*, 20, 115-149.

D'Agostini, L. L. M. (2010). A bolha imobiliária no Brasil está formada. *Economia e tecnologia*, 23, 41-52.

Djebuarni, R., & Al-Abed, A. (2000). Satisfaction level with neighbourhood in lowincome public housing in Yemen. *Property Management*, 18 (4), 230-242.

Elsinga, M., & Hoekstra, J. (2005). Homeownership and housing satisfaction. *Journal of Housing and the Built Environment*, 20(4), 401-424.

Ferreira, G. G., Calmon, P., Fernandes, A. S. A., & Araújo, S. M. V. G. (2019). Política habitacional no Brasil: uma análise das coalizões de defesa do Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social versus o Programa Minha Casa, Minha Vida. *urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 11, e20180012.

França, K. C. B. (2015). Os gargalos para a provisão habitacional em municípios de pequeno porte: análise do programa Minha Casa, Minha Vida. *urbe. Revista Brasileira de Gestão Urbana (Brazilian Journal of Urban Management)*, 7(3), 325-339.

Freitas, Maria. (2004). Por onde passa a satisfação residencial. Available in <https://www.researchgate.net/publication/289503082_Por_onde_passa_a_satisfacao_residencial>, Accessed on July, 2020.

Galster, G. C., & Hesser, G. W. (1981). Residential satisfaction compositional and contextual correlates. *Environment and behavior*, 13(6), 735-758.



- Grum, B., & Grum, D. K. (2014). Satisfaction with Current Residence Status in Comparison with Expectations of Real Estate Buyers in Slovenia and Serbia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 263-275.
- Ha, S. K. (2008). Social housing estates and sustainable community development in South Korea. *Habitat International*, 32(3), 349-363.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle, Prentice-Hall.
- Hamersma, M., Heinen, E., Tillema, T., & Arts, J. (2015). Residential moving intentions at highway locations: The trade-off between nuisances and accessibility in the Netherlands. *Transport and Environment*, 35, 130-141.
- Huang, Z., & Du, X. (2015). Assessment and determinants of residential satisfaction with public housing in Hangzhou, China. *Habitat International*, 47, 218-230.
- Hur, M., & Morrow-Jones, H. (2008). Factors that influence residents' satisfaction with neighborhoods. *Environment and Behavior*. 40(5), 619-635.
- James, R. N., Carswell, A. T., & Sweaney, A. L. (2009). Sources of discontent residential satisfaction of tenants from an internet ratings site. *Environment and Behavior*, 41(1), 43.
- Jansen, S. J. T. (2014). The impact of the have-want discrepancy on residential satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, 40, 26-38.
- Kabisch, S., & Grossmann, K. (2013). Challenges for large housing estates in light of population decline and ageing: Results of a long-term survey in East Germany. *Habitat International*, 39, 232-239.
- Kim, I., Park, K., & Lee, Y. (2009). An analysis of residential satisfaction for low-income senior citizens. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 8(2), 393-399.



Kowaltowski, D. C., & Granja, A. D. (2011). The concept of desired value as a stimulus for change in social housing in Brazil. *Habitat International*, 35(3), 435-446.

Kowaltowski, D. C., Da Silva, V. G., Pina, S. A., Labaki, L. C., Ruschel, R. C., & de Carvalho M., D. (2006). Quality of life and sustainability issues as seen by the population of low-income housing in the region of Campinas, Brazil. *Habitat International*, 30(4), 1100-1114.

Kshetrimayum, B., Bardhan, R., & Kubota, T. (2020) Factors Affecting Residential Satisfaction in Slum Rehabilitation Housing in Mumbai. *Sustainability*, 12(6), 2344.

Lakatos, E. M., & Marconi, M. A. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas.

Lovejoy, K., Handy, S., & Mokhtarian, P. (2010). Neighborhood satisfaction in suburban versus traditional environments: An evaluation of contributing characteristics in eight California neighborhoods. *Landscape and Urban Planning*, 97(1), 37-48.

Lu, M. (1999). Determinants of residential satisfaction: Ordered logit vs. regression models. *Growth and change*, 30(2), 264-287.

Mohit, M. A., & Mahfoud, A. K. A. (2015). Appraisal of residential satisfaction in double-storey terrace housing in Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 49, 286-293.

Mohit, M. A., & Nazyddah, N. (2011). Social housing programme of Selangor Zakat Board of Malaysia and housing satisfaction. *Journal of Housing and the Built Environment*, 26(2), 143-164.

Mohit, M. A., Mansor, I., & Rashid, Y. R. (2010). Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*. 34, 18–27.



Moura, J.M. (2014). O Programa Minha Casa, Minha Vida na Região Metropolitana de Natal: uma análise espacial dos padrões de segregação e desterritorialização. *Revista Brasileira de Gestão Urbana (Brazilian Journal of Urban Management)*, 6(3), 339-359.

Mridha, M. (2015). Living in an apartment. *Journal of Environmental Psychology*, 43, 42-54.

Mullins, P., Western, J., & Broadbent, B. (2001). The Links Between Housing and Nine Key Socio-Cultural Factors: A Review of the Evidence. Retrieved on 16 June 2013. https://www.ahuri.edu.au/__data/assets/pdf_file/0018/2736/AHURI_Positioning_Paper_No4_Links_between_housing_and_nine_key_socio_cultural_factors.pdf

Nunes, I. S., & Alvarenga, M. C. S. (2018). Avaliação da Qualidade de mão de obra, projetos e fiscalização em obras de construção civil. *Revista Construindo*, 10 (1), 28 – 49.

Oliveira, M. C. G., Heineck, F. M. (1999). Caracterização da satisfação do usuário-Proposições conceituais e metodológicas para o marketing imobiliário. I SIBRAGEQ, 110-119.

Oliveira, L. A., & Mitidieri Filho, C. V. (2012). O Projeto de Edifícios Habitacionais Considerando a Norma Brasileira de Desempenho: análise aplicada para as vedações verticais. *Gestão & Tecnologia de Projetos*, 7(1), 90-100.

Paris, D. E., & Kangari, R. (2005). Multifamily affordable housing: Residential satisfaction. *Journal of performance of constructed facilities*, 19(2), 138-145.

Parkes, A., Kearns, A., & Atkinson, R. (2002). What makes people dissatisfied with their neighbourhoods? *Urban Studies*, 39(13), 2413-2438.

Reis, A. T. D. L., & Lay, M. C. D. (2003). Habitação de interesse social: análise estética. *Ambiente construído: revista da Associação Nacional de Tecnologia do Ambiente Construído*. 3(40), 7-19.



Reis, S. S., Costa, O. S. (2019). Necessidades habitacionais: uma análise sobre o déficit habitacional básico na microrregião Ilhéus-Itabuna nas décadas de 2000 e 2010. *Bahia Análise & Dados*, 29(1), 163-193.

Salleh, A. G. (2008). Neighbourhood factors in private low-cost housing in Malaysia. *Habitat International*, 32(4), 485-494. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.habitatint.2008.01.002>

Sanders, P., Zuidgeest, M., & Geurs, K. (2015). Liveable streets in Hanoi: A principal component analysis. *Habitat International*, 49, 547-558.

Savasdisara, T., Tips, W. E., & Suwannodom, S. (1989). Residential satisfaction in private estates in Bangkok: A comparison of low-cost housing estates and determinant factors. *Habitat International*, 13(1), 65-73.

Speare, A. (1974). Residential satisfaction as an intervening variable in residential mobility. *Demography*, 11(2), 173-188.

Sulaiman, H., & Yahaya, N. (1987). Housing provision and satisfaction of low-income households in Kuala Lumpur. *Habitat International*, 11(4), 27-38.

Teck-Hong, T. (2012). Housing satisfaction in medium-and high-cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia. *Habitat International*, 36(1), 108-116.

Tomah, A. N., Ismail, H. B., & Abed, A. (2016). The concept of privacy and its effects on residential layout and design: Amman as a case study. *Habitat International*, 53, 1-7.

Türkoğlu, H. D. (1997). Residents' satisfaction of housing environments: the case of Istanbul, Turkey. *Landscape and urban planning*, 39(1), 55-67.

Turok, I. (2015) Housing and the urban premium. *Habitat International*, 54(3), 234-240.

Ukoha, O. M., & Beamish, J. O. (1997). Assessment of resident's satisfaction with public housing in Abuja, Nigeria. *Habitat International*, 21(4), 445-460.



Valença, M. M., & Bonates, M. F. (2010). The trajectory of social housing policy in Brazil: From the National Housing Bank to the Ministry of the Cities. *Habitat International*, 34, 165–173.

Vera-Toscano, E., & Ateca-Amestoy, V. (2008). The relevance of social interactions on housing satisfaction. *Social Indicators Research*, 86(2), 257-274.

Wang, F., & Wang, D. (2020). Changes in residential satisfaction after home relocation: A longitudinal study in Beijing, China. *Urban Studies*, 57(3), 583-601.

Zenk, S. N., Schulz, A. J., Izumi, B. T., Mentz, G., Israel, B. A., & Lockett, M. (2013). Neighborhood food environment role in modifying psychosocial stress–diet relationships. *Appetite*, 65, 170-177. doi: 10.1016/j.appet.2013.02.008



APÊNDICE 1

Questionário Parte I

1. Sexo: (.) Masculino (.) Feminino
2. Idade:
3. Escolaridade:
(.) Ensino fundamental
(.) Ensino médio
(.) Ensino superior
4. Salário individual:
(.) menos que 1 salário mínimo
(.) entre 1 e 2 salários mínimo
(.) entre 2 e 5 salários mínimo
(.) entre 5 e 10 salários mínimo
(.) Mais que 10salários mínimo
(.) Não quero responder
5. Renda familiar:
(.) menos que 1 salário mínimo
(.) entre 1 e 2 salários mínimo
(.) entre 2 e 5 salários mínimo
(.) entre 5 e 10 salários mínimo
(.) Mais que 10salários mínimo
(.) Não quero responder
6. Você está empregado? _____
7. Status social: _____
8. Número de crianças que vivem na casa: _____
9. Em que região você mora? _____
10. Quantas pessoas moram na sua casa? _____
11. Há idosos que moram em sua casa? (A partir dos 60 anos)_____

Questionário parte II: apenas para residentes que moram em casas



12. Você é atualmente:

(.) Proprietário do imóvel onde mora

(.) Pague aluguel no imóvel onde você mora

(.) O imóvel onde você mora não é seu, mas você não paga aluguel

(.) Morar com os pais ou parentes e não pagar aluguel.

(.) Outro_____

13. AVG1: Numa escala de 1 a 5, como classificaria a SUA SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE GERAL da sua propriedade?

1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Neutro	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito

14. H1: CARACTERÍSTICAS DE RESIDÊNCIA

H1.1: Espaço da sala de estar	1	2	3	4	5
H1.2: Espaço da Sala de Jantar	1	2	3	4	5
H1.3: Espaço da cozinha	1	2	3	4	5
H1.4: Salas	1	2	3	4	5
H1.5: Espaço do banheiro	1	2	3	4	5
H1.6: Espaço da área de serviço	1	2	3	4	5
H1.7: Ventilação Residencial	1	2	3	4	5
H1.8: Iluminação natural	1	2	3	4	5
H1.9: View	1	2	3	4	5

15. H2: SERVIÇOS DE APOIO À RESIDÊNCIA (FORA DA RESIDÊNCIA, MAS DENTRO DO ESPAÇO DE HABITAÇÃO)

H2.1: Limpeza de Esgoto	1	2	3	4	5
H2.2: Iluminação pública	1	2	3	4	5
H2.3: Coleta de lixo	1	2	3	4	5



H2.4: Manutenção da propriedade	1	2	3	4	5
16. H3: SERVIÇOS DE SUPORTE					
H3.1: Espaço de estacionamento	1	2	3	4	5
H3.2: Proximidade de templos religiosos	1	2	3	4	5
H3.3: Calçadas	1	2	3	4	5
H3.4: Telefones públicos	1	2	3	4	5
H3.5: Disponibilidade de lojas e shopping centers	1	2	3	4	5
H3.6: Disponibilidade de supermercado	1	2	3	4	5
H3.7: Acesso à Internet	1	2	3	4	5
H3.8: Disponibilidade dos Correios	1	2	3	4	5
H3.9: Disponibilidade de bancos e loterias	1	2	3	4	5
17. H4: SERVIÇOS PÚBLICOS					
H4.1: Nível de ruído	1	2	3	4	5
H4.2: Segurança no trânsito na região	1	2	3	4	5
H4.3: Segurança pública na região	1	2	3	4	5
H4.4: Nível de crime	1	2	3	4	5
18. H5: AMBIENTE SOCIAL					
H5.1: Distância do local de trabalho	1	2	3	4	5
H5.2: Distância da escola	1	2	3	4	5
H5.3: Distância até a delegacia de polícia	1	2	3	4	5
H5.4: Distância até o hospital	1	2	3	4	5
H5.5: Distância ao Shopping Center	1	2	3	4	5
H5.6: Distância aos centros comerciais	1	2	3	4	5
H5.7: Distância às bibliotecas públicas	1	2	3	4	5



H5.8: Distância de templos religiosos	1	2	3	4	5
H5.9: Distância até paradas de ônibus	1	2	3	4	5
H5.10: Distância do corpo de bombeiros	1	2	3	4	5
H5.11: Distância de parques	1	2	3	4	5
H5.12: Distância do centro da cidade	1	2	3	4	5

MARQUE A DECLARAÇÃO QUE MELHOR REPRESENTA SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM SEU IMÓVEL ATUAL

19. AVG2: Eu considero
minha propriedade atual
excelente

Discordo fortemente Discordo parcialmente Não concordo nem discordo Concordo parcialmente Eu concordo totalmente

20. AVG3: Minha
propriedade atual está
entre as melhores da região

Discordo fortemente Discordo parcialmente Não concordo nem discordo Concordo parcialmente Eu concordo totalmente

