

Aspectos conceituais e metodológicos do comportamento do consumidor do mercado imobiliário: uma caracterização da carreira habitacional

Conceptual and methodological aspects of housing consumer behavior - characterizing the housing career

**Maria Carolina Gomes de Oliveira Brandstetter
Luiz Fernando Mällmann Heineck**

Resumo

Este trabalho tem por objetivo oferecer uma contribuição metodológica à avaliação pós-ocupação mediante o conhecimento aprofundado do comportamento do consumidor e a caracterização de sua carreira habitacional. Busca-se apresentar uma proposta metodológica que considera não apenas o enfoque habitual em aspectos técnico-constructivos, mas também em outros aspectos do comportamento da demanda sob a análise dos processos de satisfação e mobilidade residenciais. O método de pesquisa proposto é o estudo de caso múltiplo para obtenção das informações pertinentes à demanda, com a descrição de três casos estudados. Uma visão geral do protocolo do estudo de caso múltiplo é apresentada, com a descrição das fontes dos dados, atividades envolvidas e procedimentos adotados para a escolha e análise dos dados. Entre os fatores investigados podem ser citados: o perfil socioeconômico familiar, a carreira habitacional, a análise dos processos de compra do imóvel e o uso da moradia. A investigação, que também abrange diversos aspectos técnico-constructivos, conclui salientando a importância dos aspectos comportamentais dos diversos arranjos familiares sobre o processo de formação da satisfação residencial e os motivos que provocam a mobilidade entre moradias ao longo da carreira habitacional.

Palavras-chave: comportamento do consumidor, satisfação residencial, mobilidade residencial, carreira habitacional, avaliação pós-ocupação.

Maria Carolina Gomes de Oliveira Brandstetter
Engenharia de Produção
Universidade Católica de Goiás
Av. Universitária, 1440
Setor Universitário
Goiânia - Goiás - Brasil
CEP: 74605-010
E-mail: maria.carolina@uol.com.br

Luiz Fernando M. Heineck
Departamento de Engenharia de
Produção e Sistemas
Universidade Federal de Santa
Catarina
Caixa Postal 476
Campus Trindade
Florianópolis - Santa Catarina - Brasil
CEP: 88010-970
E-mail: freitas8@terra.com.br

**Recebido em 15/11/2004
Aceito em 05/08/2005**

Abstract

This study aims to make a methodological contribution to post occupancy evaluation by studying the consumer behaviour and the concept of housing career. The methodological proposal is concerned not only with technical factors related to the built environment, but also with the behaviour of housing demand, focussed on the customer satisfaction formation process and the residential mobility. A multiple case study method was adopted, in which three case studies of housing careers were carried out. An overview of the multiple case study is presented, describing the main sources of data, the activities carried out, and the procedures adopted for data selection and analysis. The family socio-economic profile, the housing career, and the purchasing and use processes are among the factors that were investigated. The research work also involved some technical aspects of the buildings. Among the conclusions, the importance of behavioural aspects of different family arrangements on the process of customer satisfaction formation and the causes for residential mobility throughout the housing career are pointed out.

Keywords: consumer behavior, residential satisfaction, housing mobility, housing career, post-occupancy evaluation

Introdução

O comportamento do usuário, em especial o processo de formação da satisfação, tem sido a ênfase de inúmeros trabalhos desenvolvidos nas últimas décadas. Grande parte deste interesse deve-se à consolidação do tema perante as áreas acadêmica e empresarial como instrumento essencial de diferenciação ante o mercado.

A metodologia utilizada para identificar as preferências em relação aos atributos da habitação a partir do ponto de vista de usuários inclui os chamados métodos de preferência revelada. Tal metodologia é definida por autores da área como pesquisas retrospectivas, devido ao seu fundamento no comportamento atual e real dos entrevistados (CLARK; ONAKA, 1983; FLOOR; VAN KEMPEN, 1997). Com base nesta característica de retrospectiva, a metodologia também se aplica a estudos investigativos sobre moradias anteriores e questões de avaliação e comparação com outras habitações.

O uso de métodos e técnicas para obtenção de dados sobre o ambiente construído a partir do julgamento de usuários constitui-se no fundamento da avaliação pós-ocupação (APO) (PREISER; RABINOWITZ, 1988). Ainda que a APO busque a avaliação do ambiente pela ótica do usuário, a grande maioria dos trabalhos realizados em âmbito nacional possui enfoque em aspectos técnico-construtivos, e não nos fatores que provocam a mobilidade residencial.

A APO tem entre suas funções primordiais a retroalimentação de aspectos do sistema construtivo que provocam a insatisfação dos usuários, tais como problemas de instalações e condições de conforto ambiental, mas não busca detectar as motivações que de fato levam ao limite da insatisfação e provocam a busca de uma nova moradia. Esta segunda forma constitui a ótica que prevalece nos trabalhos sobre comportamento do usuário pertencentes à literatura sociodemográfica.

Nos textos sobre a mobilidade, esta é vista como o resultado de um processo que se inicia a partir da avaliação da condição residencial atual e compreende uma decisão entre mudar ou permanecer na mesma moradia considerando as alternativas ofertadas pelo mercado.

Uma hipótese em comum entre vários trabalhos sobre a mobilidade residencial é que as pessoas mudam para melhorar a qualidade de suas moradias ou, em outras palavras, que raramente as pessoas realizam uma mudança voluntária a menos que exista uma adequação positiva em relação à próxima moradia (SPEARE *et al.*, 1975;

GOODMAN, 1976; NEWMAN; DUNCAN, 1979; ROSSI, 1955, 1980).

Em grande parte dos textos de geografia socioeconômica que analisam o processo de mobilidade residencial, a busca por uma nova

moradia e/ou a satisfação residencial têm em comum o emprego de um conjunto de variáveis apontadas como determinantes em maior ou menor influência destes processos que constituem a base do comportamento da demanda. Essas variáveis podem ser apontadas como aquelas relacionadas ao perfil socioeconômico e comportamental dos moradores, tais como faixa etária, estágio do ciclo de vida familiar, renda mensal familiar, valor patrimonial, ocupação/formação, composição familiar e propriedade do imóvel.

Há carência de trabalhos no cenário científico nacional que tratem do processo de satisfação, escolha e mobilidade residenciais de forma conjunta. A grande maioria dos trabalhos que trataram da escolha do imóvel ou da satisfação residencial possui cunho quantitativo, geralmente explorando grandes massas de dados estatísticos, que levam à redução das variáveis passíveis de análise. Dessa forma, muitas variáveis que influenciam o comportamento de consumo, tal como o estilo de vida, não são facilmente mensuráveis, necessitando de uma metodologia de cunho qualitativo em sua abordagem.

Torna-se, portanto, imprescindível um estudo aprofundado sobre o comportamento do consumidor do mercado de habitações, de modo a permitir o desenvolvimento de novos estudos, inclusive sobre segmentação da demanda.

O trabalho busca, portanto, a consideração conjunta dos processos de mobilidade, satisfação e escolha da nova moradia e propõe uma metodologia para avaliar a carreira habitacional, conceito que vincula a trajetória da mobilidade geográfica com outras trajetórias paralelas no curso da vida como educação, trabalho e família.

O estudo pretende, assim, contribuir com o desenvolvimento desta área temática no cenário nacional. A pesquisa também permite o aprimoramento metodológico de avaliação de preferências habitacionais, podendo contribuir com disciplinas já largamente difundidas e consolidadas como a avaliação pós-ocupação.

O objetivo do trabalho é o de apresentar uma metodologia para avaliação da carreira habitacional com o intuito de melhor compreender o comportamento da demanda, o qual engloba os

processos de mobilidade, escolha e satisfação residenciais. Inicialmente, é apresentada uma breve descrição da literatura que cerca o conceito de carreira habitacional. Na seqüência, são descritos a metodologia aplicada e três estudos de caso realizados. Posteriormente, é feita uma análise conclusiva em relação aos aspectos conceituais e metodológicos tratados no presente trabalho.

Breve revisão da literatura sobre carreira habitacional

Apesar de o ciclo de vida familiar ser um dos conceitos mais extensivamente utilizados para explicar a mobilidade residencial (ROSSI, 1955; SPEARE, 1970; MURIE, 1974 *APUD* BROWN, 1983; DAVIES; PICKLES, 1985; FORD; SMITH, 1990; GRAHAM; ISAAC, 2002), vários outros autores demonstraram a inadequação de seu poder explicativo (MORGAN, 1973; MICHELSON, 1977; COUPE; MORGAN, 1981). A experiência de um evento do ciclo de vida é uma condição importante, porém não necessária para a mudança de moradia. Pessoas podem não mudar de moradia ainda que tenha ocorrido um evento do ciclo de vida, assim como podem efetuar uma mudança sem a interferência de uma mudança de estágio do ciclo de vida.

Estudos mais recentes na área da mobilidade residencial aplicaram o conceito de carreira habitacional como mais adequado aos novos padrões de comportamento do mercado. Tal conceito pode ser definido como a seqüência de moradias que uma família em particular ocupa ao longo do tempo, ou seja, a história residencial familiar (PICKLES; DAVIES, 1985). Obviamente, a carreira habitacional está condicionada aos limites orçamentários familiares ao competir com outros consumos ao longo da vida. Parte-se do pressuposto de que os consumos podem variar sistematicamente com a passagem pelo ciclo de vida.

A perspectiva da carreira habitacional refere-se à jornada de cada indivíduo desde o nascimento até a morte. A seqüência de eventos e atividades tem sido o aspecto central da pesquisa sobre este conceito. Ao contrário da abordagem tradicional do ciclo de vida, que presume maior regularidade e tende a desconsiderar os cursos alternativos

divergentes, a carreira habitacional não impõe nenhuma direção ou formato Predefinido (GOLDANI, 1998).

A Figura 1, a seguir, ilustra de modo esquemático a seqüência de habitações ao longo da vida e os processos de mobilidade residencial, incluindo o evento disparador capaz de romper o equilíbrio da satisfação, a intenção da mudança confirmada pelo reconhecimento do problema, a escolha (busca, avaliação e seleção de alternativas) e, posteriormente, o novo período de satisfação com a moradia subsequente (BRANDSTETTER, 2004).

Geralmente, as pesquisas sobre carreiras habitacionais estão centradas em quatro temas: o momento em que locatários se tornam proprietários; o momento em que pessoas nos últimos estágios do ciclo de vida mudam para habitações menores em decorrência da menor necessidade de espaço; possíveis emergências de mudanças retrógradas na carreira habitacional (por exemplo, o retorno ao mercado de aluguéis, a queda no padrão da moradia e o retorno a uma localização de menor qualidade); e a relação entre trabalho e carreira habitacional (MURPHY, 1984; PICKLES; DAVIES, 1991; GOBER, 1992; NORDVIK, 2001).

Todos estes momentos estão relacionados em maior ou menor grau com a mobilidade residencial, uma vez que é através da mobilidade que locatários tornam-se proprietários, famílias no período de contração familiar mudam-se para moradias menores, carreiras habitacionais retrógradas são realizadas e alterações na situação profissional alteram as circunstâncias residenciais (GOBER, 1992).

Rossi conclui em sua obra de 1955 que a história residencial pode ser vista como a trajetória de um processo de busca dinâmico, porém equilibrado, relacionado à quantidade de moradias experimentadas ao longo do tempo. Essa concepção tornou-se enfraquecida com os argumentos posteriores de outros autores, como Quigley e Weinberg (1977), que salientaram o cuidado para não se estabelecer a visão reducionista de que os moradores mudam somente quando a mudança é vantajosa para o morador.

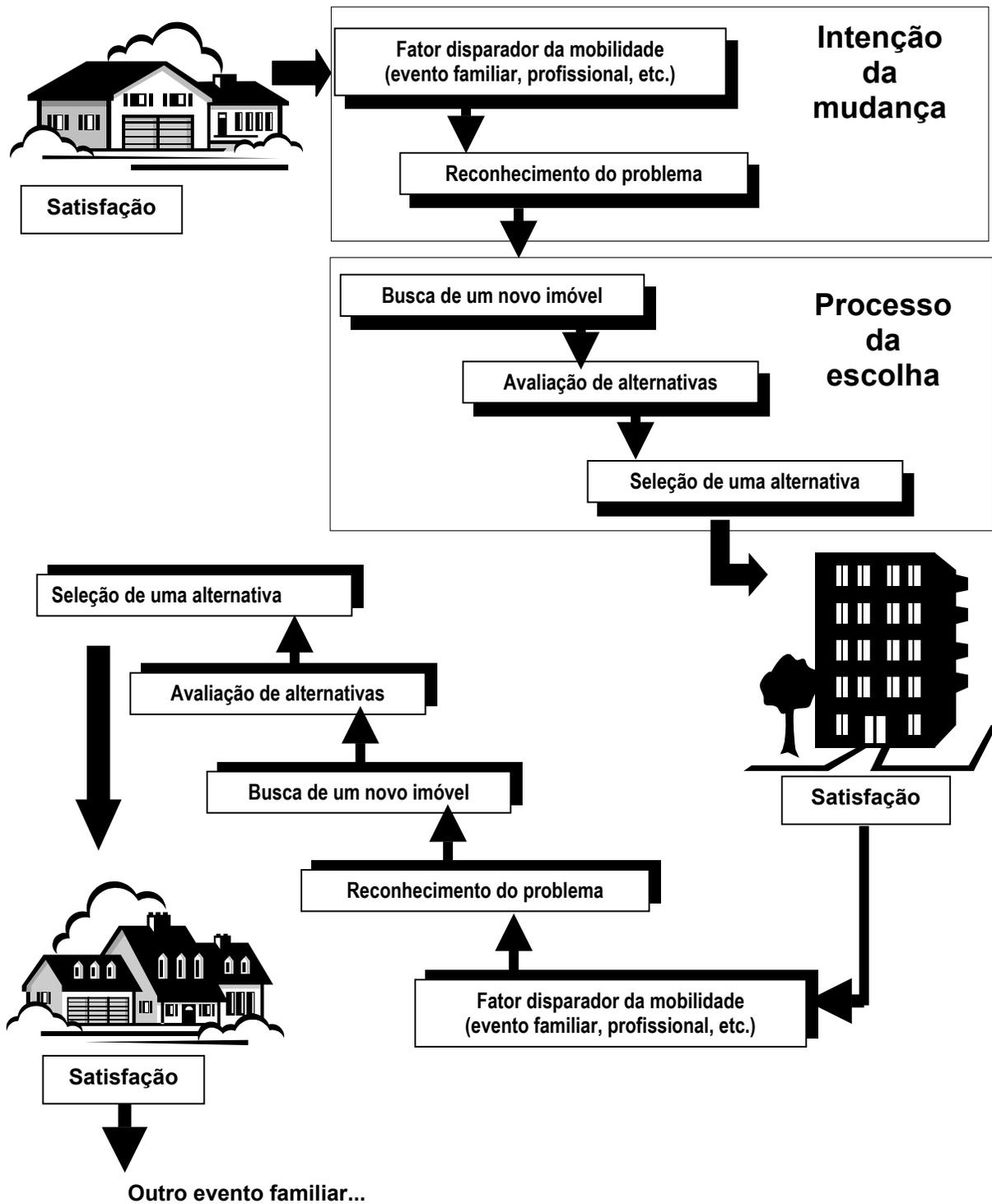


Figura 1 - Sequência de moradias ao longo da carreira habitacional

O trabalho sobre carreiras habitacionais de Kendig (1984) com 700 moradores australianos indica uma relação entre a propriedade do imóvel e estágios do ciclo de vida. Geralmente, a saída da casa dos pais leva à busca de uma nova moradia, na sua grande maioria alugada. Somente uma pequena minoria adquire sua primeira moradia própria logo após a saída da casa dos pais. O estágio do casamento está associado a uma maior variedade de ajustes da moradia e a uma proporção maior de compra da moradia própria.

A dissolução familiar própria do divórcio ocorre indistintamente entre proprietários e locatários. Praticamente nenhum dos divorciados que viviam de aluguel passou para uma moradia própria, enquanto uma grande parte que era proprietária não avançou na carreira habitacional na mesma condição, ou seja, mudou para imóveis alugados. Uma vez adquirido um imóvel, raramente a família retorna ao mercado de aluguel, exceto no caso de dissoluções familiares ou migrações interurbanas. Esses padrões de mudança indicam algumas pressões sobre o mercado de imóveis devido a mudanças nos padrões de formação e dissolução familiar (KENDIG, 1984).

Segundo Kendig (1984), os moradores não mudaram para imóveis necessariamente mais caros do que os anteriores. Menos da metade dos locatários e somente 60% dos proprietários mudaram para imóveis significativamente mais caros do que os anteriores. O patrimônio foi considerado o determinante mais importante da mobilidade entre aqueles que buscam seu imóvel próprio. O segundo mais importante fator foi a renda familiar, que indica não apenas a classe social como também limita a possibilidade de compra do imóvel.

A pesquisa de Harts e Hingstman (1986) sobre carreiras habitacionais indica a forte influência da oferta de moradias. Os autores concluem que existe uma diferença substancial no número de mudanças após o casamento entre todos os respondentes, particularmente devido às diferentes posições socioeconômicas destes. Cerca de 80% dos respondentes da maior faixa de renda mudaram pelo menos uma vez para outra cidade durante os primeiros 15 anos de casamento.

As histórias residenciais apresentaram uma grande variedade quanto à frequência e tempo das mudanças, uma vez que períodos de mudanças sucessivas alternam com períodos sem mudanças. De acordo com pesquisas da área, esse ritmo de mudança está conectado com o ciclo de vida (SIMMONS, 1968 *APUD* HARTS; HINGSTMAN, 1986). Várias mudanças são características nos primeiros anos de casamento,

em especial devido à procura de moradias maiores. Após esse período, a frequência do número de mudanças tende a cair. Por volta da idade dos 18 anos ocorre a maior propensão a mudanças de moradia, devido a motivos ligados à educação, trabalho, casamento, entre outros.

Lelièvre e Bonvalet (1994) estudaram várias histórias residenciais de moradores franceses e concluíram pela íntima relação entre mobilidade social e residencial. Todas as trajetórias construídas demonstraram uma perfeita associação entre as mobilidades geográfica e social.

Os autores Baccaïni e Courgeau (1996) realizaram um estudo longitudinal com dados censitários franceses das décadas de 70 e 80 sobre histórias residenciais. O estudo concluiu uma série de aspectos interessantes sobre o comportamento migratório da população. Um movimento migratório inicial surge com grande frequência na mesma idade (cerca de 22 anos), diferenciando-se apenas quanto aos aspectos de ciclo de vida, nível educacional e grau de ocupação. A propensão para mudança é mais fortemente pelo estágio do ciclo de vida, em especial no caso da primeira mudança de moradia. A estabilização residencial tende a ocorrer após o casamento, e o nascimento do primeiro filho pode ser responsável pelo aumento das mudanças de curta distância em busca, geralmente, de uma moradia mais espaçosa.

O nível educacional também influencia a mobilidade. Quanto maior a qualificação, maior a probabilidade de mudança de moradia, em especial nas mudanças de longa distância (BACCAÏNI; COURGEAU, 1996). Os autores estabelecem que um nível maior de qualificação pode levar a uma maior probabilidade de propostas de empregos em outras localizações, incluindo outros estados ou países.

Metodologia

O método de pesquisa proposto é o estudo de caso múltiplo para obtenção das informações pertinentes à demanda, tais como a investigação mais aprofundada sobre os fatores determinantes da satisfação residencial, os motivos que provocam a mobilidade entre moradias e a caracterização da carreira habitacional ao longo da vida.

Segundo Yin (2001), o estudo de caso é um tipo de pesquisa empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, em especial quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão evidentes.

Optou-se pelo estudo de caso como uma estratégia adequada aos propósitos da pesquisa devido aos seguintes fatores:

(a) O investigador tem pouco ou nenhum controle sobre os eventos, tendo questões do tipo como e por quê. No presente trabalho não há controle sobre os eventos, tendo como questões básicas, por exemplo, como foram caracterizadas as mudanças residenciais ao longo da vida e quais os níveis de satisfação em relação a diversos aspectos técnico-construtivos; e

(b) O foco é num fenômeno contemporâneo dentro do contexto de vida real. O foco da pesquisa é o ambiente residencial em seu contexto de atuação.

A investigação do estudo de caso baseia-se em várias fontes de evidências, beneficiando-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para a condução da coleta e da análise de dados (yin, 2001).

A opção pelo estudo de caso múltiplo deve ocorrer quando não se verificar a aplicabilidade de nenhuma das situações que caracterizam o estudo de caso simples ou único (yin, 2001):

(a) Caso decisivo: em função de informações prévias, o caso caracteriza-se como ideal da categoria para o estudo;

(b) Caso raro ou extremo: fornece uma idéia dos limites dentro dos quais as variáveis podem oscilar; e

(c) Caso revelador: caso atípico ou anormal para, por contraste, conhecer as possíveis causas do desvio.

No presente trabalho não se verificou nenhuma dessas situações, optando-se pelo estudo de caso múltiplo.

Uma percepção que se deve ter ao se considerarem casos múltiplos é seguir a lógica da replicação, que difere da lógica da amostragem. Segundo Yin (2001), cada caso deve ser selecionado de modo a prever resultados semelhantes (replicação literal) ou produzir resultados contrastantes devido a razões predeterminadas (replicação teórica).

Em relação à validade externa, parte-se do conceito de que os estudos de caso são generalizáveis a proposições teóricas, e não a populações ou universos. Dessa forma, os estudos de casos não buscam generalizações estatísticas, e sim generalizações analíticas, ou seja, busca-se associar as descobertas a uma teoria (YIN, 2001).

Este conceito ajusta-se aos objetivos do presente trabalho. Parte-se do pressuposto de que a teoria desta pesquisa possa servir de instrumento para o exame de outros dados. Não se busca a seleção de um caso ou de um conjunto representativo de casos, uma vez que o trabalho não tem como

objetivo a generalização por amostras estatísticas, e sim a generalização para uma teoria.

Geralmente, o estudo de caso é a estratégia escolhida quando se examinam acontecimentos contemporâneos, não sendo possível manipular comportamentos relevantes. Entre as técnicas utilizadas, duas fontes de evidências são usualmente incluídas: observação direta e série sistemática de entrevistas (YIN, 2001).

Segundo Yin (2001) após a definição do problema de pesquisa devem ser considerados os seguintes pontos:

(a) Estruturar a coleta de dados e a definição das principais questões, definindo-se por um ou múltiplos casos;

(b) Especificar os instrumentos de coleta de dados (análise e documentos, entrevista estruturada, observação, etc.);

(c) Preparar um protocolo relacionando as atividades que serão realizadas e os procedimentos adotados; e

(d) Desenvolver a análise por analogias a teorias, modelos ou outros casos.

O protocolo do estudo de caso múltiplo é apresentado na seqüência. A elaboração de tal documento é uma estratégia para aumentar a confiabilidade do estudo de caso. O protocolo contém uma visão geral do estudo de caso, procedimentos e o instrumento de coleta de dados.

Visão geral do estudo de caso múltiplo

O Objetivo da pesquisa foi investigar o comportamento da demanda habitacional a partir da análise dos processos de satisfação e mobilidade residenciais, considerando a faixa de mercado específica proposta no trabalho (classe média/média alta).

Foram utilizadas as seguintes fontes de dados:

(a) Entrevistas previamente agendadas com as famílias escolhidas;

(b) Projetos e documentos pessoais (fotos, croquis de modificações ambientais, solicitação de serviços de assistência técnica e manutenção) relacionados aos ambientes residenciais pertencentes à família; e

(c) Observação dos ambientes residenciais.

Foram utilizadas as seguintes atividades:

(a) Definir os critérios para seleção da amostra de famílias;

(b) Selecionar as famílias a serem entrevistadas;

- (c) Elaborar o instrumento de coleta de dados;
- (d) Validar o instrumento de coleta de dados;
- (e) Agendar as entrevistas;
- (f) Realizar as entrevistas;
- (g) Transcrever as entrevistas gravadas;
- (h) Organizar o material documentado (fotos, relatos de assistência técnica, etc.); e
- (i) Analisar o material coletado confrontando-o com a teoria estudada.

Procedimentos

As famílias foram escolhidas por conveniência:

- (a) Seleção por critérios não estatísticos: uso do critério de intencionalidade, os chamados “casos típicos”. A escolha por um segmento específico de estudo – o segmento de maior faixa etária (acima de 45 anos) deve-se à busca de carreiras habitacionais mais ricas. Por uma conveniência do estudo, todos os casos estudados pertencem a um mesmo segmento socioeconômico. A intencionalidade deve-se ao fato de que todas as famílias que são objeto do estudo de caso múltiplo possuem as seguintes características semelhantes: faixa etária, estágio do ciclo de vida familiar, faixa de renda mensal familiar, faixa de valor patrimonial familiar e condição de propriedade do imóvel (variáveis definidas pela literatura); e
- (b) A busca pelos casos específicos é mediante indicação pessoal (fonte: família, ambiente de trabalho, empresas imobiliárias locais).

O agendamento das entrevistas seguiu os seguintes passos:

- (a) Identificar o chefe de família;
- (b) Expor o objetivo do trabalho para todos os membros da família; e
- (c) Marcar a data e o horário da primeira entrevista.

A realização das entrevistas teve os seguintes passos:

- (a) Expor o objetivo do trabalho;
- (b) Salientar o caráter do anonimato das informações;
- (c) Definir o registro das entrevistas (autorização para gravações, fotos e anotações);
- (d) Utilizar o roteiro da entrevista estruturada; e

- (e) Proceder a outro tipo de documentação dos dados como registro de fotos, relatos de assistência técnica, serviços de personalização do ambiente.

Finalmente a análise dos dados seguiu a seguinte seqüência:

- (a) Transcrever as anotações registradas e/ou fitas gravadas;
- (b) Analisar os dados de modo qualitativo, confrontando-os com a teoria estudada; e
- (c) Proceder a uma análise comparativa entre os casos estudados.

O instrumento de coleta de dados

A entrevista estruturada foi dividida nas seguintes partes:

- (a) Caracterização da família: composição familiar, idade, ocupação, renda, tempo de residência, patrimônio financeiro familiar;
- (b) Caracterização da história habitacional: informações sobre os processos de mobilidade residencial vivenciados mediante o questionamento da busca, escolha e satisfação de todos os imóveis que constituíram a carreira habitacional familiar; e
- (c) Investigação da satisfação com a moradia atual abrangendo os itens técnico-constructivos, funcionais e comportamentais em relação à moradia.

Com o intuito de melhor analisar o conceito da carreira habitacional, foi desenvolvido um esquema representativo dela tendo-se como premissa conceitual a noção do paralelismo entre as carreiras profissional, habitacional, os eventos ligados ao ciclo de vida familiar e os aspectos financeiros familiares determinantes dos processos de mobilidade residencial ao longo do tempo. Para melhor visualização e representação do conceito, criou-se um eixo de referência temporal, a partir da idade do chefe de família. A Figura 2 apresenta o esquema representativo da proposta metodológica de investigação da carreira habitacional.

Este esquema abrange as principais variáveis de investigação do comportamento da demanda: idade do chefe de família, idade dos filhos, composição familiar, estágio do ciclo de vida familiar, aspectos de renda familiar e patrimônio financeiro, ocupação profissional, motivação para mudança de moradia, tipologia do imóvel escolhido, tempo de permanência em cada moradia e condição de propriedade do imóvel.

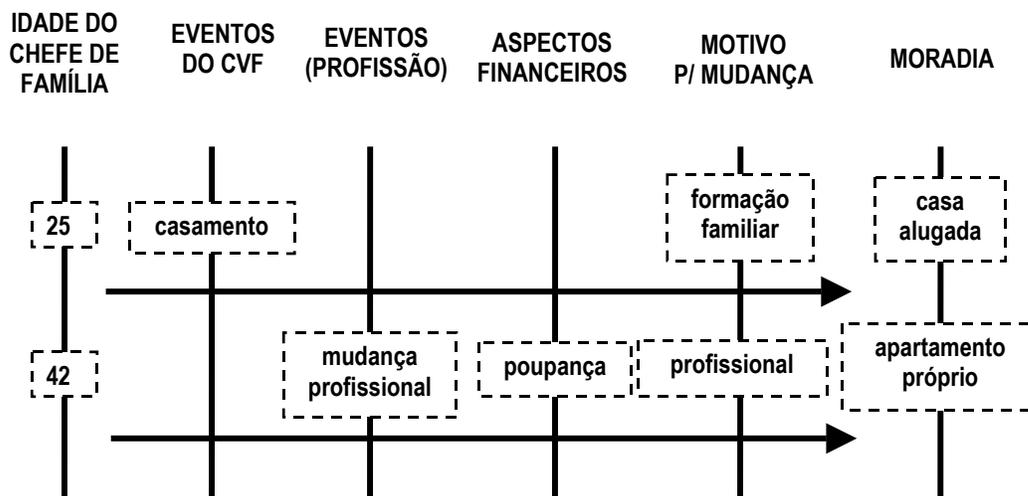


Figura 2 - Esquema representativo metodológico da carreira habitacional

Apresentação dos estudos de caso

Segue uma análise descritiva de três estudos de caso realizados. A carreira habitacional, primeiramente descrita, é caracterizada pelos eventos vinculados ao ciclo de vida familiar e ocupação profissional essencialmente. Os aspectos financeiros familiares e a motivação para a mudança de moradia propiciam a concretização da mobilidade propriamente dita. Em seguida, caracteriza-se a satisfação em relação à moradia atual para os três casos.

Todos os dados foram coletados durante o período que abrangeu os meses de janeiro a julho do ano de 2004.

Estudo de caso A

O primeiro estudo de caso diz respeito a um núcleo familiar composto de três pessoas na atualidade. O chefe de família atualmente possui idade de 54 anos. A Figura 3 apresenta o esquema representativo da carreira habitacional do caso A.

A formação familiar iniciou-se há 29 anos com o casamento e o subsequente nascimento do primeiro filho. Tal morador iniciou sua carreira profissional ainda morando na casa dos pais.

A primeira moradia da família, uma casa alugada, foi habitada por apenas um ano devido a motivos relacionados a problemas com a vizinhança. O nascimento do segundo filho marca o início da intenção de mudança da segunda casa alugada. Tal intenção somente se concretizou um ano depois,

somado o problema do alto custo do aluguel. Uma mudança profissional do chefe de família, três anos depois, com o aumento da renda familiar, propiciou a concretização da terceira mudança de moradia com a compra da casa própria. Tal casa veio satisfazer a necessidade de espaço, problema sempre recorrente no núcleo familiar. Somente a saída do primeiro filho de casa, 17 anos após a mudança para a primeira residência própria, gerou um novo desejo por uma moradia menor.

Nos dois anos seguintes a família decidiu pela nova moradia, a qual deveria essencialmente satisfazer a nova necessidade de praticidade e a preocupação com a segurança. A escolha foi por um apartamento prático com apenas três quartos e cuja localização facilitasse o acesso ao comércio, shoppings, serviços de saúde, entre outras preferências que suprissem a nova condição de aposentadoria do casal.

O processo de busca de todas as moradias sempre se caracterizou pela rapidez e o contato a corretores e imobiliárias. Somente as duas últimas moradias próprias empreenderam um tempo maior de busca. A casa foi construída após um longo período dedicado à avaliação de alternativas do mercado. A decisão pela construção foi em decorrência da limitação da oferta do mercado.

A moradia atual também empreendeu um período de busca que durou cerca de seis meses. Tal escolha não foi restrita ao mercado, mas sim à inércia da família relativa à permanência na mesma moradia.

A figura 4 apresenta um croqui do apartamento atualmente habitado pela família.

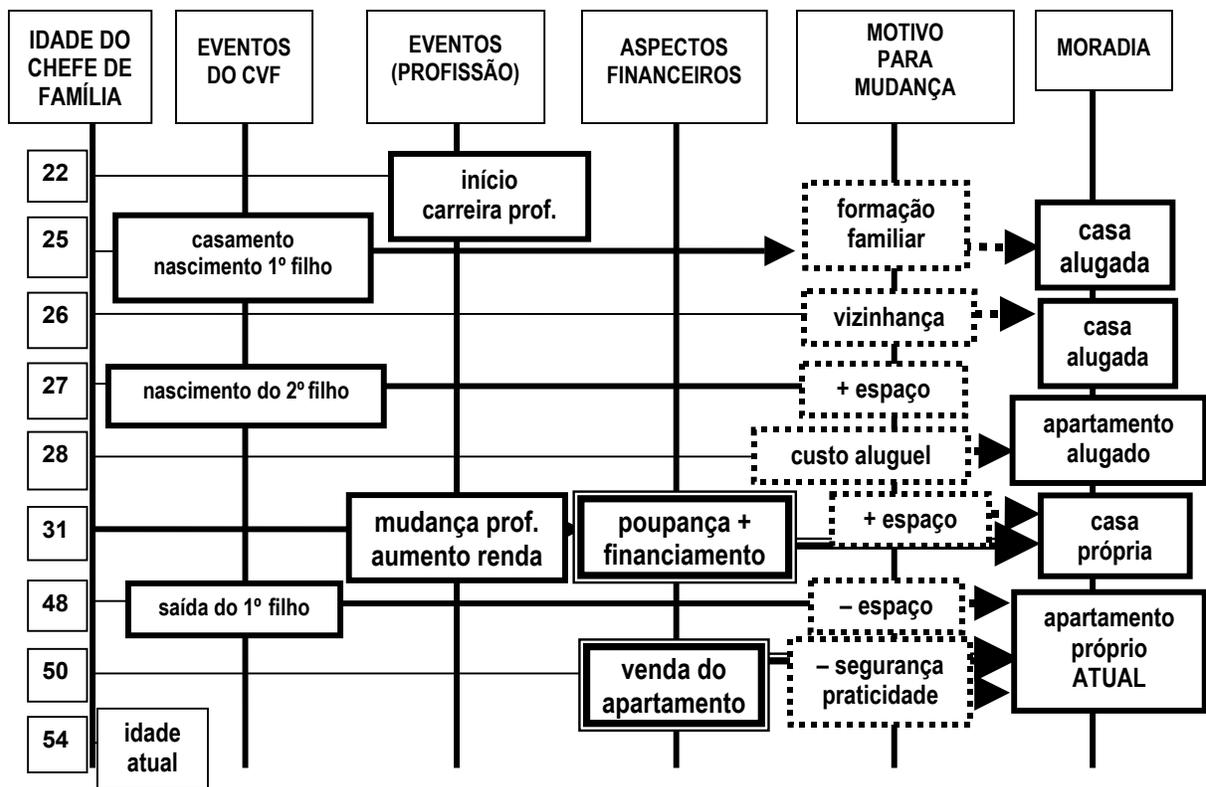


Figura 3 – Esquema representativo da carreira habitacional do caso A

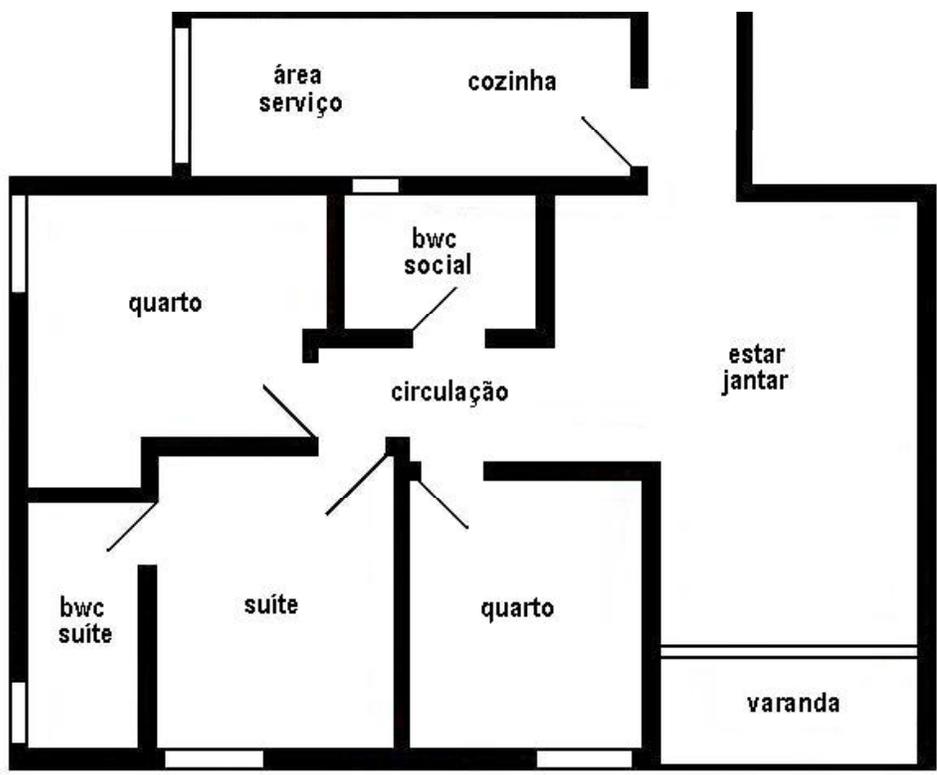


Figura 4 - Representação da moradia atual do caso A

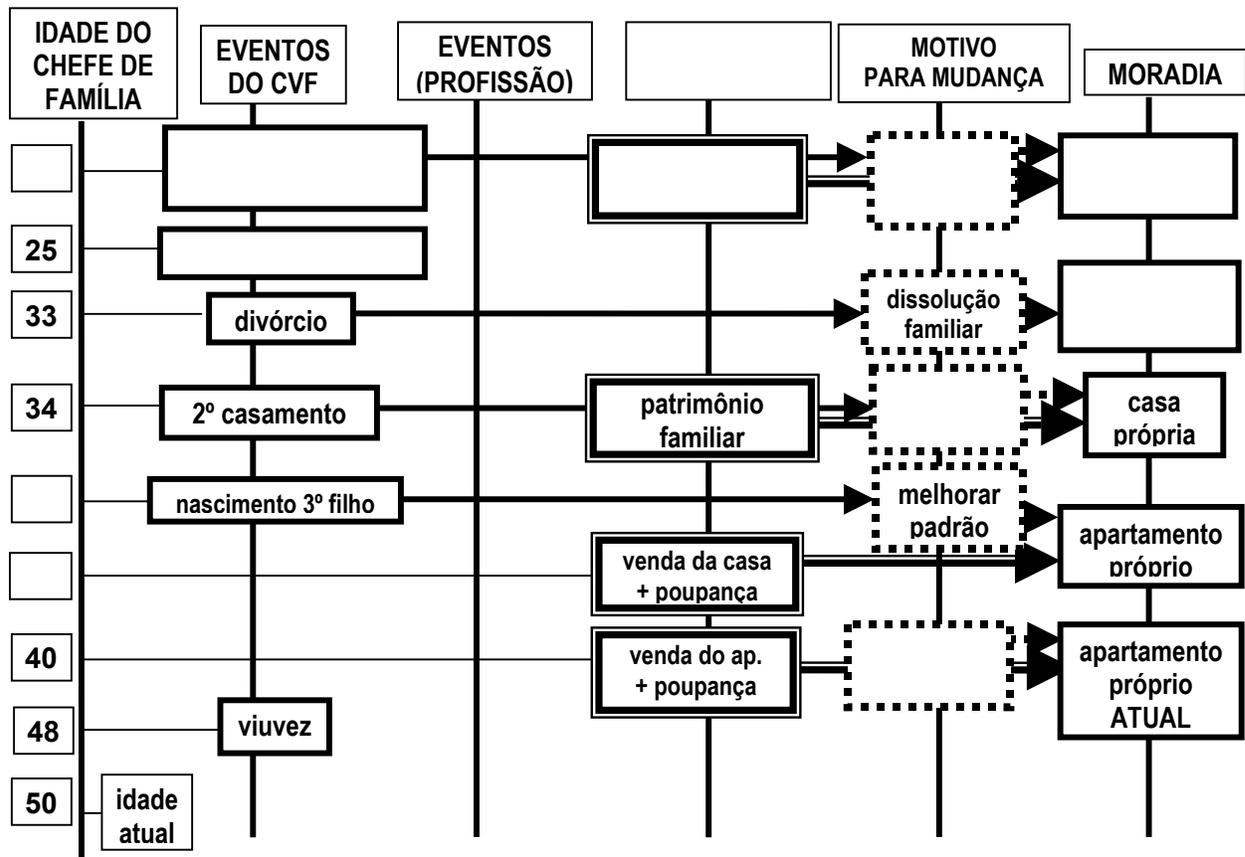


Figura 5 - Esquema representativo da carreira habitacional do caso B

Atualmente, moram no apartamento o casal e o segundo filho, que já prepara sua saída.

A satisfação está mais fortemente vinculada aos aspectos funcionais do apartamento, tais como a segurança que o condomínio oferece e o fato de o casal ter adaptado todo o acabamento interno ao seu gosto pessoal.

Outro indicativo da importância dada ao padrão da moradia diz respeito ao status da vizinhança e ao valor dado a aspectos estéticos como a fachada do prédio e a composição social local. Nenhum fator técnico foi mencionado como perturbador do estado de satisfação.

A diminuição do espaço em relação à moradia anterior, vivenciada nos primeiros meses de moradia, foi minimizada ao longo do tempo em função da praticidade e facilidade de manutenção.

Estudo de caso B

O segundo estudo de caso diz respeito a um núcleo familiar composto de duas pessoas na atualidade. A chefe de família atualmente possui idade de 50 anos.

A figura 5 apresenta o esquema representativo da carreira habitacional do caso B.

Trata-se de carreira habitacional marcada essencialmente por eventos vinculados ao ciclo de vida familiar, o que também se deve ao fato de a moradora nunca ter participado do mercado de trabalho.

O casamento e o nascimento do primeiro filho marcam o início do novo núcleo familiar há 27 anos. O patrimônio financeiro proveniente da família do primeiro marido permitiu a compra da primeira moradia – um apartamento com localização menos privilegiada.

Após dez anos de casamento, ocorre a dissolução familiar. O divórcio provoca a busca por uma nova habitação para a moradora e seus dois filhos. A divisão dos bens e a pensão familiar restringem a escolha a uma moradia alugada. A moradora opta por uma localização mais conveniente em detrimento da área e do padrão do apartamento, em especial devido ao acesso mais rápido ao local da escola e de lazer dos filhos.

Nos últimos dez anos novos eventos familiares provocaram alterações na satisfação residencial familiar. A saída dos dois filhos mais velhos e a morte do cônjuge despertaram uma nova intenção de mudança até então não considerada pela moradora.

A insatisfação fundamenta-se no espaço atualmente subutilizado do apartamento (duas das quatro suítes estão desocupadas devido à saída dos dois filhos) e em grande parte ao laço emocional vinculado ao marido.

Problemas técnicos relativos a infiltrações em dois banheiros e manchas no piso provocam insatisfação, porém não necessariamente constituem fatores disparadores de um processo de mobilidade. Os fatores que sempre influenciaram o

estado satisfatório, antes dos últimos eventos familiares, foram a segurança da edificação e o status da vizinhança.

A moradora pretende mudar para uma nova moradia dentro dos próximos três anos, caracterizando assim um novo processo de mobilidade residencial.

Estudo de caso C

O terceiro estudo de caso diz respeito a um núcleo familiar composto de uma pessoa na atualidade. O morador atualmente possui idade de 54 anos. A Figura 7 apresenta o esquema representativo da carreira habitacional do caso C.

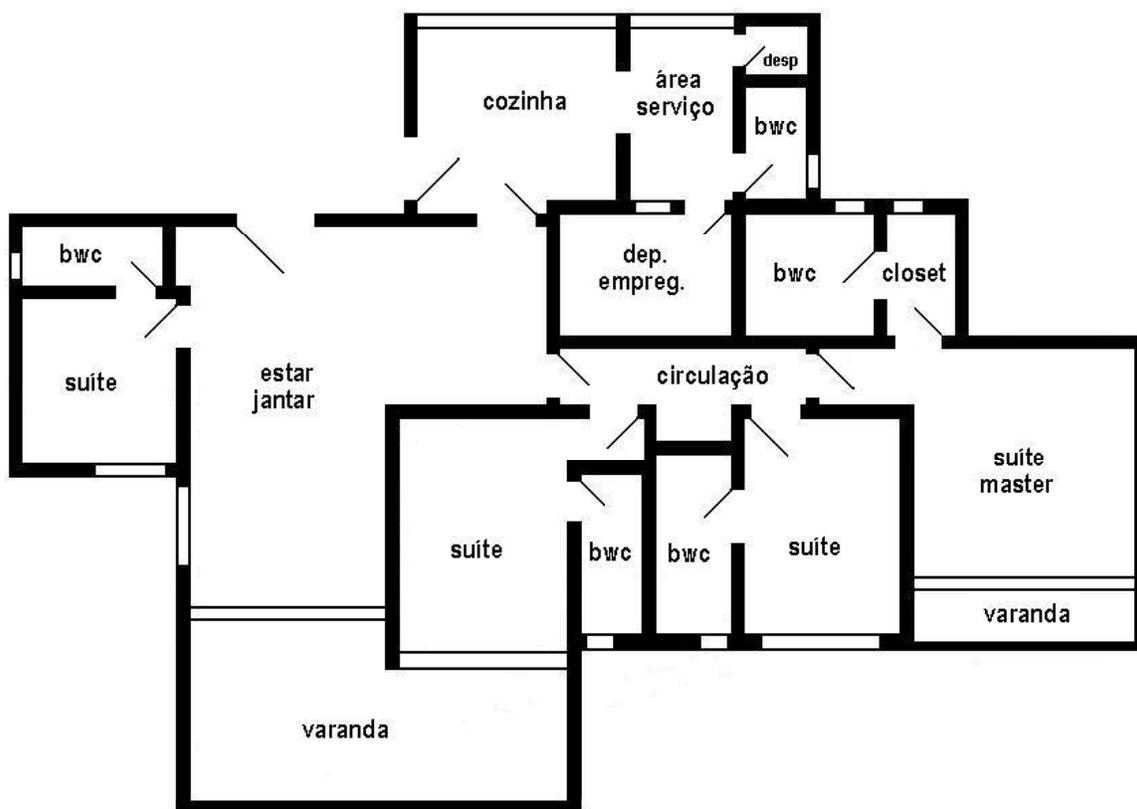


Figura 6 - Representação da moradia atual do caso B

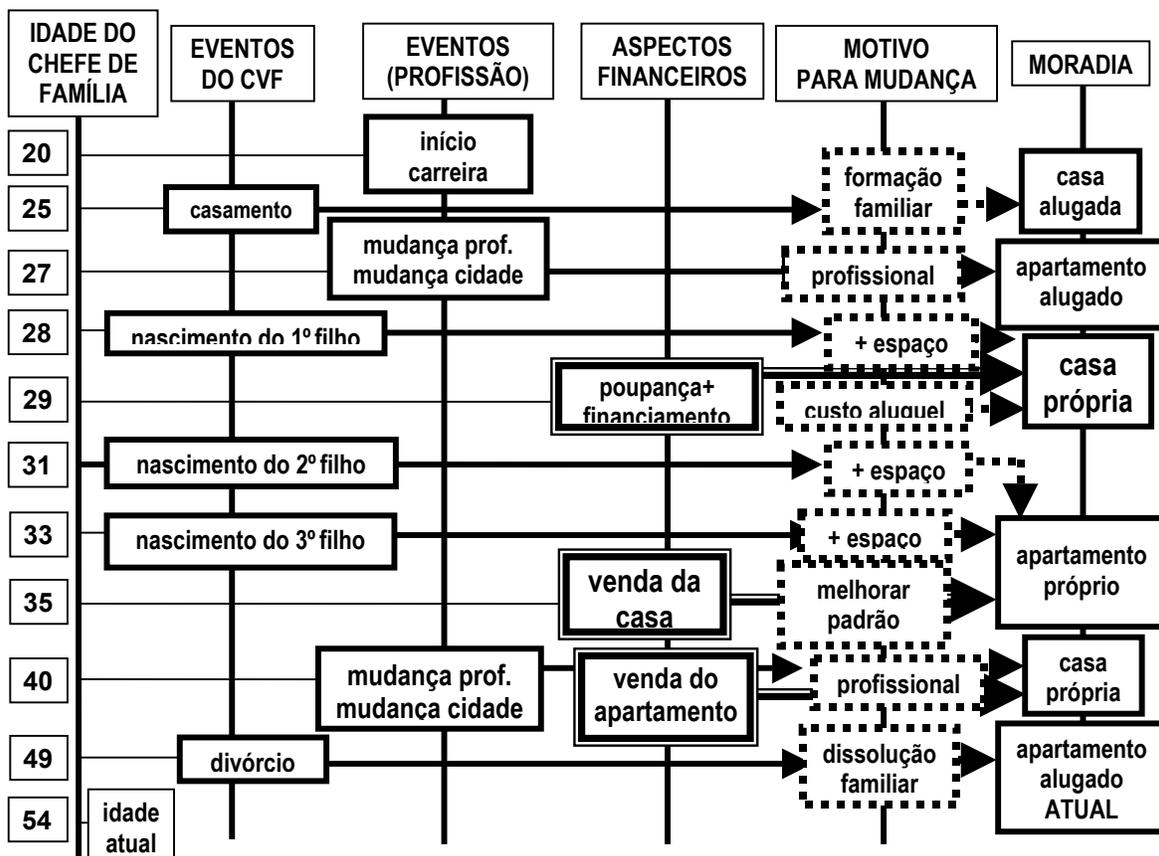


Figura 7 - Esquema representativo da carreira habitacional do caso C

As seis moradias que constituem a carreira habitacional estão vinculadas a motivos do ciclo de vida familiar e profissional. A formação familiar há 29 anos marca o início da carreira em uma casa alugada.

A mudança do local de emprego do chefe de família provoca uma mudança de cidade e, conseqüentemente, a escolha de uma nova moradia – um apartamento alugado.

O nascimento do primeiro filho três anos após o casamento gera a intenção de mudança para um local maior. Tal mudança só ocorre um ano depois com menores restrições financeiras.

A oportunidade flexível do financiamento somada à poupança acumulada de quase dez anos de profissão permitem a compra do primeiro imóvel da família – uma casa localizada em bairros mais periféricos da cidade.

Nos anos subseqüentes, os nascimentos dos outros dois filhos despertaram a necessidade de mais espaço na moradia, além da busca da melhoria do padrão e de uma localização mais próxima da escola dos filhos. Somente quatro anos após o

surgimento da intenção da mudança, esta se concretiza, após a venda da casa até então atual. O apartamento novo adequou-se às necessidades da família de espaço, padrão e localização privilegiada.

No entanto, cinco anos depois, uma nova mudança profissional provoca a saída da família da cidade. A venda do apartamento permite a compra da nova moradia – uma casa. A volta para a casa em vez do apartamento deve-se exclusivamente à limitação da oferta do mercado imobiliário da nova cidade.

Há cinco anos o divórcio provocou a dissolução familiar e a necessidade por uma outra moradia. A família permanece morando na casa própria até os dias atuais, enquanto o pai mudou-se para um apartamento alugado, de menor área, onde atualmente vive sozinho. Os custos associados à separação limitaram os recursos financeiros, de modo a inviabilizar a compra de uma nova residência.

A Figura 8 apresenta um croqui do apartamento atualmente habitado pelo morador.

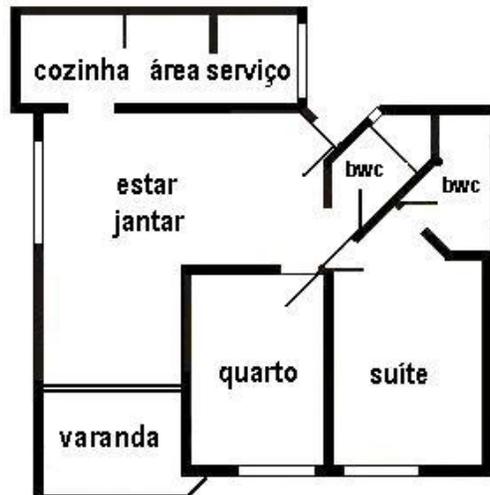


Figura 8 - Representação da moradia atual do caso C

A situação de inquilino do morador propicia um processo de formação da satisfação residencial diferenciado daquele vinculado a uma moradia própria. Não existe uma identidade com o local capaz de tornar evidente qualquer problema técnico (como entupimentos e problemas de esquadrias já ocorridos) por parte do morador.

Os únicos aspectos negativos percebidos mais fortemente são relativos ao barulho dos vizinhos e à composição social da vizinhança. Os aspectos positivos são a privacidade e a localização bem próxima ao local do trabalho, que permite diminuição de custos com o transporte. Atualmente, o morador possui a intenção de mudança essencialmente relacionada ao aluguel.

Segue uma análise conclusiva dos casos apresentados e da metodologia utilizada no presente trabalho.

Conclusões

Os casos estudados confirmam uma série de aspectos publicados na literatura pertinente à área. Os eventos vinculados ao ciclo de vida familiar e à carreira profissional respondem pela grande maioria das mudanças residenciais ocorridas ao longo do curso da vida. Os motivos específicos das mudanças, bem como a escolha da nova moradia, encontram-se fortemente relacionados à composição familiar do momento e os eventos que a alteram. Exemplos disso são as mudanças que buscam uma moradia maior devido ao nascimento e crescimento dos filhos ou as mudanças induzidas por formação ou dissolução familiares.

Outra confirmação da literatura diz respeito ao fato de as primeiras mudanças estarem mais relacionadas à saída do mercado de aluguel e ao

atendimento das necessidades de espaço, próprias da fase de expansão familiar; enquanto as mudanças subseqüentes (em estágios mais avançados) já se tornam mais voltadas para atender a outras necessidades, tais como aumento de padrão e melhor composição social da vizinhança.

Pode-se concluir que as primeiras mudanças ocorrem motivadas por aspectos de absoluta necessidade relacionada aos custos com a moradia e espaço para os filhos. Quando o patrimônio familiar aumenta ao longo da vida, torna-se possível o atendimento de outras preferências consideradas menos urgentes, como a melhoria do padrão.

Existe uma característica predominante da melhoria da moradia ao longo da vida, ou seja, geralmente a moradia subseqüente possui maior valor do que a anterior. A volta ao mercado de aluguel é característica somente em casos de separação familiar.

Salienta-se também o evidente emprego da venda da moradia anterior na compra da moradia atual, o que indica a forte característica dupla da moradia como consumo e investimento.

O processo de satisfação residencial analisado nas moradias atuais evidencia a forte correlação entre satisfação atual e experiências residenciais anteriores. A grande maioria dos fatores apontados como influenciadores da satisfação geralmente está relacionada com a motivação vinculada à última mudança. Por exemplo, quando motivos relacionados ao aumento do espaço provocam a mudança, a adequação dos ambientes aos usos e hábitos da família é apontada como forte determinante da satisfação.

Da mesma forma, aspectos que provocaram insatisfações em moradias anteriores tornam-se determinantes da satisfação com as moradias subseqüentes. No primeiro estudo de caso apresentado, a família valoriza de modo mais contundente aspectos relacionados à vizinhança em todas as escolhas, devido ao fato de a primeira mudança residencial ter sido motivada por problemas vinculados aos vizinhos.

Dois aspectos cabem ser salientados. Primeiramente, a existência de um objetivo a ser realizado a partir da mudança de residência é uma condição necessária, mas não suficiente, para a mudança acontecer. Os indivíduos mudam de moradia somente quando existem oportunidades residenciais e recursos disponíveis.

Outro aspecto diz respeito à diferenciação dos momentos da intenção da mudança e da mudança propriamente dita. Geralmente, eventos ligados à família e ao trabalho geram o desejo da mudança. Entretanto, a mudança somente se concretiza quando são criadas condições, quer sejam financeiras ou provenientes da oferta disponível no mercado.

Salienta-se que as oportunidades compreendem as moradias disponíveis para ocupação, as quais são criadas independentemente das condições da demanda, enquanto os recursos compreendem não somente a condição financeira, mas também outros aspectos menos tangíveis como o conhecimento do mercado.

Quanto à metodologia utilizada, verificou-se sua aplicabilidade quanto ao objetivo de investigação do comportamento do consumidor e da caracterização das carreiras habitacionais. Esta é a contribuição do trabalho a outras metodologias já largamente difundidas, como a avaliação pós-ocupação, que se ocupam em investigar a relação entre ambiente e comportamento. A metodologia aqui apresentada desenvolve a investigação não somente da satisfação do usuário, mas todo o comportamento residencial do indivíduo ao longo da vida. Além disso, a satisfação é investigada e analisada não de modo pontual, pertencente a um único momento de consumo, mas sim como resultante de todos os aspectos que envolvem o comportamento ao longo do tempo.

O desenvolvimento da técnica de coleta de dados, a entrevista em profundidade, bem como a estrutura de análise das carreiras sob a forma de esquemas gráficos representativos tornaram-se fundamentais para o resgate das informações de modo preciso e abrangente.

Ainda que as entrevistas demandem um processo sistemático de coleta de informações, envolvendo

tempo, recursos e maior dificuldade operacional (baixa receptividade do morador), tal instrumento ajusta-se aos objetivos atuais de pesquisa na área do comportamento do consumidor. Estes objetivos vêm se tornando cada vez mais voltados para a busca da completa compreensão dos mecanismos de decisão e satisfação que envolvem qualquer tipo de compra e consumo. Tal compreensão torna-se mais facilmente obtida mediante a pesquisa que envolve uma maior interação entre pesquisador e usuário.

A investigação da carreira habitacional traz para a realidade nacional a aplicação de um conceito já em constante pesquisa em outros países. Esse conceito permite compreender de forma conjunta outros conceitos geralmente investigados separadamente na literatura da área, como a mobilidade, a escolha e a satisfação residenciais. Quando se investiga todo o comportamento ao longo do curso da vida, explica-se, por exemplo, por que moradores em diferentes tipos de moradias respondem de modo variado às mudanças de renda, custos dos imóveis e alterações de ciclo de vida.

Permite-se, portanto, compreender as transições ao longo do curso da vida e a forma como estas resultam de escolhas individuais e restrições pessoais. A compreensão dos processos de escolha e de satisfação do consumidor torna possível o aprimoramento do produto habitacional e sua adequação à visão de valor dos usuários.

Referências bibliográficas

Baccaini, B.; Courgeau, D. The spatial mobility of two generations of young adults in norway. *International Journal of Population Geography*, v. 2, p. 333-359, 1996.

Brandstetter, Maria Carolina G. Oliveira. **Análise do comportamento dos clientes do mercado imobiliário com ênfase na mobilidade, escolha e satisfação residenciais**. 2004. 368 f. Tese (doutorado em engenharia de produção) - programa de pós-graduação em engenharia de produção da universidade federal de santa catarina, santa catarina, 2004.

Brown, J. M. The structure of motives for moving: a multidimensional model of residential mobility. *Environment and Planning A*, v. 15, p. 1531-1544, 1983.

Clark, W. A. V.; Onaka, jun I. Life cycle and housing adjustment as explanations of residential mobility. *Urban Studies*, n. 20, p. 47-57, 1983.

- Coupe, R. T.; Morgan, B. S. Towards a fuller understanding of residential mobility: a case study in northampton, england. **Environment and Planning A**, v. 13, p. 201-215, 1981.
- Davies, R. B.; Pickles, A. R. A panel study of life-cycle effects in residential mobility. **Geographical Analysis**, v. 17, p. 199-216, 1985.
- Floor, H.; Van Kempen, R. Analysing housing preferences with decision plan nets. **Scandinavian Housing & Planning Research**, v. 14, p. 27-42, 1997.
- Ford, R. G.; Smith, G. C. Household life-cycle change in the urban council housing sector, 1971-81. **Environment and Planning A**, v. 22, p. 53-67, 1990.
- Gober, P. Urban housing demography. **Progress in Human Geography**, v. 16, n. 2, p. 171-189, 1992.
- Goldani, A. M. Family life course of brazilian women: variation by cohorts in the 20th century. **Brazilian Journal of Population Studies**, Brasilia, v. 1, p. 229-244, 1997/1998.
- Goodman, J.L. Housing consumption disequilibrium and local residential mobility. **Environment and Planning**, v. 8, p. 854-875, 1976.
- Graham, F.; Isaac, A. G. The behavioral life-cycle theory of consumer behavior: survey evidence. **Journal of Economic Behavior & Organization**, v. 48, p. 391-401, 2002.
- Harts, J. J.; hingstman, L. Move histories and socio-economic position. **Netherlands Journal of Housing and Environmental Research**, v. 1, n. 4, p. 343-352, 1986.
- Kendig, H. L. Housing careers, life cycle and residential mobility: implications for the housing market. **Urban Studies**, v. 21, p. 271-283, 1984.
- Lelière, E.; Bonvalet, C. A compared cohort history of residential mobility, social change and home-ownership in paris and the rest of france. **Urban Studies**, v. 31, n. 10, p. 1647-1665, 1994.
- Michelson, W. **Environmental choice, human behavior and residential satisfaction**. New york: Oxford university press, 1977.
- Morgan, B. S. "why families move": a re-examination. **The Professional Geographer**, v. 25, n. 2, p. 124-129, may 1973.
- Murphy, M. J. The influence of fertility, early housing career and socioeconomic factors on tenure determination in contemporary britain. **Environment and Planning A**, v. 16, p. 1303-1318, 1984.
- Newman, Sandra J.; Duncan, Greg J. Residential problems, dissatisfaction and mobility. **Journal of the American Planning Association**, n. 45, p. 154-162, 1979.
- Nordvik, V. A housing career perspective on risk. **Journal of Housing Economics**, v. 10, p. 456-471, 2001.
- Pickles, A.; Davies, R. The longitudinal analysis of housing careers. **Journal of Regional Science**, v. 25, n. 1, p.85-101, 1985.
- Pickles, A. R.; Davies, R. B. The empirical analysis of housing careers: a review and a general statistics modelling framework. **Environment and Planning A**, v. 23, p. 465-484, 1991.
- Preiser, W. F.; Rabinowitz, E. **Post-Occupancy Evaluation**. New york: Van Nostrand Reinhold, 1988.
- Quigley, T.; weinberg, d. Intraurban residential mobility: a review and synthesis. **International Regional Science Review**, v. 2, p. 41-66, 1977.
- Rossi, P. **Why families move: a study in the social psychology of urban residential mobility**. New York: Macmillan, 1955.
- Rossi, P. **Why families move**. 2nd edition. Beverly Hills, London: Sage publications, 1980.
- Speare, A. Home ownership, life cycle stage and residential mobility. **Demography**, v. 7, n. 4, p. 449-458, nov. 1970.
- Speare, A; goldstein, S.; Frey, W. **Residential mobility, migration and metropolitan change**. Cambridge, Ma: Ballinger, 1975.
- Yin, R K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto alegre: Bookman, 2001. 204 p.