

# A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COMO UMA VARIÁVEL INTERVENIENTE DO PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL

**Maria Carolina Gomes de Oliveira, Mestranda**

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

**Luiz Fernando M. Heineck, PhD.**

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

## ABSTRACT

Residential mobility is addressed in this paper as a consequence of satisfaction/dissatisfaction with housing attributes. Field work was undertaken during a salesfair held in Florianópolis in July 1997, taking the views of 340 potencial movers. A classification is made in terms of reasons that were pressing households to move to new dwellings. Statistics are provided for each voluntary reason behind the desire to go to a new house. Explanations were sought mainly in terms of family life cycle stage.

ÁREA TEMÁTICA: Pesquisa de mercado

KEY WORDS: Housing satisfaction, Residential mobility, Real Estate

## 1. INTRODUÇÃO

Um significativo número de estudos se basearam na análise da mobilidade residencial e sua correlação com variáveis tais como idade, estágio do ciclo de vida, grau de escolaridade, propriedade do imóvel, tempo de residência no imóvel e localização.

Entre os inúmeros trabalhos que trataram da mobilidade residencial, o estudo feito por Rossi (*apud* Clark & Onaka, 1983) foi o primeiro a relacionar a mudança de moradia com a necessidade de ajustes de caráter físico na habitação induzidas por mudanças no ciclo de vida familiar. No modelo custo-benefício de mobilidade proposto por Sjaastad (*apud* Speare, 1970) o indivíduo decide pela mudança se o valor presente de todos os benefícios monetários futuros provenientes da mudança são maiores do que o seu custo.

A mobilidade residencial foi explicada por Pickvance (1974) como função do ciclo de vida, idade, renda e propriedade do imóvel. Um dos modelos de mobilidade residencial mais utilizados por vários pesquisadores (Speare, 1974; Varady, 1983; Nathanson *et al*, 1976) considera quatro grupos de variáveis: experiência pessoal, características da habitação e da vizinhança; uma variável interveniente - o nível de satisfação residencial; o desejo da mudar de moradia e a mobilidade residencial. Outras teorias de mobilidade residencial integraram os conceitos de estágio no ciclo de vida familiar e posição no mercado de trabalho, promovendo o desenvolvimento de padrões de valores, normas e atitudes manifestados através do comportamento dos residentes (Priemus, 1986).

Este trabalho busca apresentar os determinantes da satisfação residencial através do comportamento de mobilidade, fundamentada em uma experiência com cerca de 340 clientes potenciais que manifestaram o desejo pela mudança de moradia. Parte-se do princípio que a satisfação pode ser mensurada a partir do limite da insatisfação, uma vez que indivíduos altamente satisfeitos não consideram a possibilidade da mudança residencial.

## 2. METODOLOGIA

A pesquisa foi efetuada durante a realização do V Salão do Imóvel na cidade de Florianópolis-SC, em julho de 1997. A entrevista estruturada constitui-se de três partes: [i] perfil sócio-econômico do entrevistado (idade, sexo, estado civil, número de pessoas que irão ocupar o imóvel, tempo de residência no atual imóvel, renda mensal, fonte de renda e tipo do imóvel atual); [ii] macro-variáveis de projeto (localização, área, padrão, número de quartos e suítes, número de garagens e forma de pagamento) e [iii] atributos específicos do imóvel (características de área privativa, área de lazer, padrão e equipamentos).

Foram incorporadas, ainda, perguntas abertas sobre a razão fundamental para a mudança residencial e o histórico familiar de moradias a partir do casamento. Ainda que a maioria dos clientes apresentou uma única motivação fundamental para mudança de moradia, foi permitida a declaração de mais de um motivo relativo à busca de um novo imóvel.

As razões para mobilidade residencial foram analisadas segundo a classificação definida pelos autores Clark & Onaka (1983) que consideram três tipos de mudanças: [i] mudanças voluntárias por ajustes; [ii] mudanças voluntárias induzidas e [iii] involuntárias ou forçadas. A Figura 1 apresenta a classificação das razões para mudança residencial.



Figura 1 - Inter-relação das razões para mobilidade residencial (Adaptado de Clark & Onaka, 1983)

### 2.1. Caracterização da amostra

A distribuição da amostra quanto à faixa etária dos integrantes da família é apresentada no Gráfico 1, a seguir.

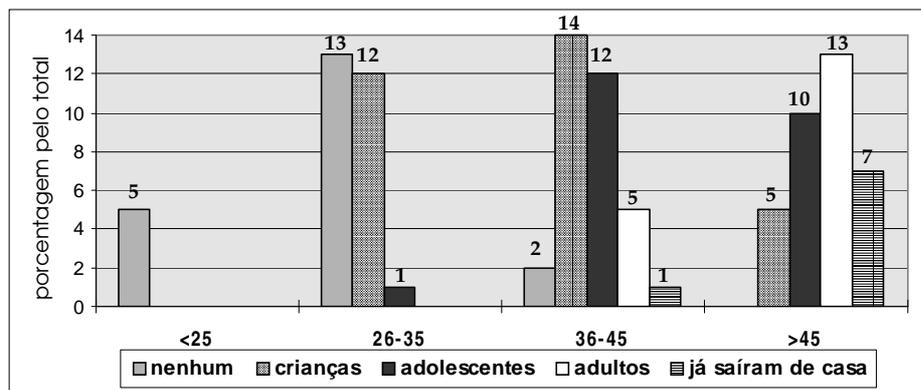


Gráfico 1- Distribuição da amostra: faixa etária x idade dos filhos

A média de renda mensal dos respondentes foi de aproximadamente R\$3500,00, sendo a fonte de renda para aquisição do imóvel proveniente, na sua maioria, de trabalho assalariado público (38%). O restante da amostra é constituído por trabalhadores autônomos ou profissionais liberais (30%), assalariados do setor privado (25%) ou declararam possuir rendas variáveis ao longo do ano (7%).

### 3. ANÁLISES DO PROCESSO DE MOBILIDADE RESIDENCIAL

As análises consideram apenas as mudanças voluntárias, seja por ajuste ou induzidas. As mudanças involuntárias ou forçadas não fizeram parte da amostra estudada, por não caracterizar o processo voluntário de mobilidade residencial, no qual a satisfação se insere como variável interveniente, focado no presente estudo.

A Tabela 1, a seguir, apresenta um resumo da distribuição por faixa etária e total das razões para mudança de moradia.

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

Tabela 1 - Distribuição das razões para mudança de moradia

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

#### 3.1. Caracterização das mudanças induzidas

Cerca de 62% das mudanças induzidas correspondem a motivações com vínculo profissional, enquanto os restantes 38% correspondem a mudanças devido a alterações no ciclo de vida familiar.

##### 3.1.1. Mudanças induzidas por motivo profissional

As mudanças de emprego que provocam mudanças de cidade e, conseqüentemente, a busca por uma nova moradia se caracterizam mais fortemente em faixas etárias mais elevadas, conforme pode ser visualizado na Tabela 1.

Nas duas últimas faixas etárias, as mudanças de emprego estão vinculadas predominantemente a profissionais do setor público, não havendo uma distinção mais evidente quanto ao tipo de trabalho para as primeiras faixas etárias (Gráfico 2). Esta relação pode ser melhor visualizada através da comparação com a distribuição por tipo de trabalho relativa à amostra total (Gráfico 3). Percebe-se um aumento de trabalhadores do setor

público em 52% e 63%, respectivamente, nas faixas etárias dos 36 aos 45 anos e acima dos 45 anos, em relação à amostra total.

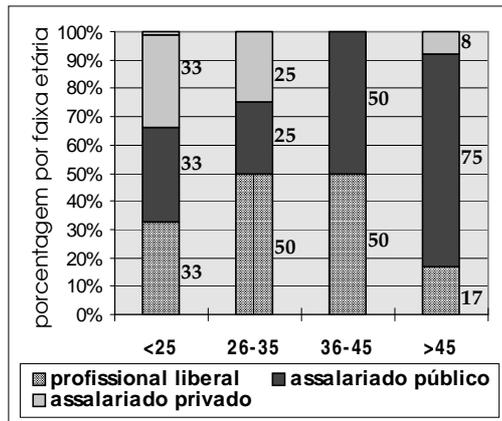


Gráfico 2 - Distribuição por tipo de trabalho para amostra de mudança por motivo profissional

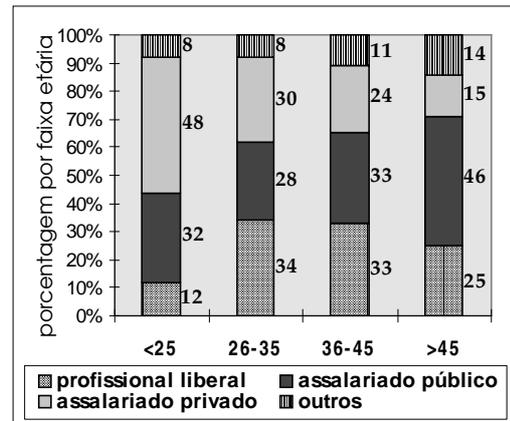


Gráfico 3 - Distribuição por tipo de trabalho para amostra total

### 3.1.2. Mudanças induzidas por alterações de estágio no ciclo de vida familiar

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

Nas duas primeiras faixas etárias as mudanças para um novo imóvel estão relacionadas fundamentalmente com motivos ligados à saída da casa dos pais, seja devido a uma nova constituição familiar (casamento) ou a busca de um espaço próprio não necessariamente vinculado a uma união matrimonial. As mudanças induzidas por alterações no ciclo de vida familiar para a faixa etária dos 36 aos 45 anos estão fortemente vinculadas a uma dissolução familiar, enquanto que a última faixa etária se encontra motivada igualmente por questões de formação ou dissolução familiar (Gráfico 4).

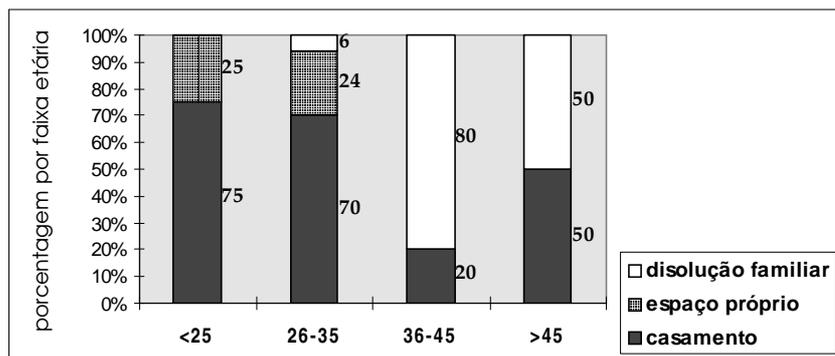


Gráfico 4 - Distribuição da amostra de mudanças induzidas por alterações de estágio no ciclo de vida familiar por faixa etária

### 3.2. Caracterização das mudanças por ajuste

A grande maioria das mudanças por ajuste são motivadas por características físicas do imóvel (40%), seguidas das mudanças devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar (20%), mudanças devido ao aluguel (18%), insatisfação com a localização (14%) e vinculadas às características da vizinhança (8%).

### 3.2.1. Mudança por ajuste devido a alterações no ciclo de vida familiar

As alterações no tamanho da família, devido ao nascimento e/ou saída dos filhos da casa dos pais, podem motivar a busca de adequação do espaço em novas moradias. A faixa etária até 45 anos busca essencialmente o aumento do espaço, caracterizando primordialmente a fase de expansão familiar, com o nascimento e crescimento dos filhos. Entre as pessoas acima dos 45 anos, a diminuição do espaço se torna uma variável explicativa da mudança com maior significância devido à tendência ao período de contração familiar (Gráfico 5).

O aumento de espaço mostra-se mais evidenciado no caso de famílias que possuem filhos ainda crianças e adolescentes, que somam pelo menos 60% dos casos em todas as faixas etárias, enquanto que a diminuição de espaço se torna mais evidente nas famílias que possuem filhos adultos ou que já saíram de casa. Esta análise pode ser visualizada ao se comparar a distribuição de cada uma das amostras em relação à amostra total (Gráfico 6).

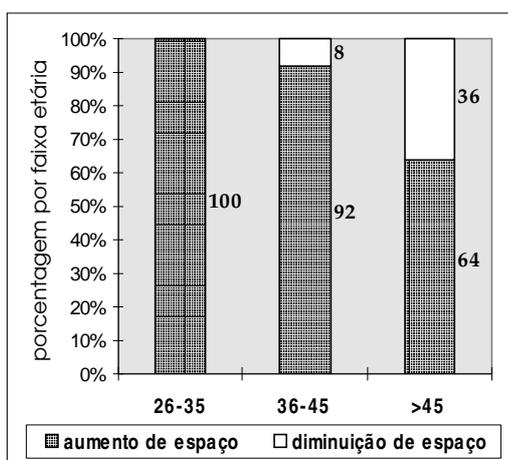


Gráfico 5 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar por faixa etária

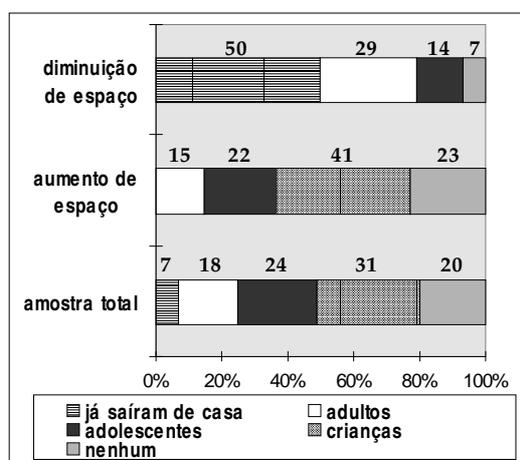


Gráfico 6 - Comparativo das distribuições da amostra de mudanças por ajuste devido a alterações de estágio no ciclo de vida familiar e amostra total pela idade dos filhos

### 3.2.2. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com a localização

As motivações para a mudança de moradia devido à localização estão associadas a inúmeros fatores tais como acessibilidade de comércio, transporte, escolas, proximidade do trabalho, parentes, entre outras. A amostra referente à mudança por motivos de localização é predominantemente formada por pessoas acima dos 36 anos, conforme pode ser visualizado na Tabela 1, apresentada anteriormente.

A literatura apresenta diferenciações entre as motivações para mudança de um bairro periférico para o centro urbano e aquelas referentes a mudanças de uma localização central para a periferia. Entretanto, a amostra estudada apresenta uma preferência evidente por uma localização mais centralizada (cerca de 60% do total), conforme Gráfico 7. Isto se deve, em grande parte, a valores culturais característicos da sociedade da qual se constitui a amostra da pesquisa e ainda ao fato de que a região central da cidade de Florianópolis, local de realização da pesquisa, não estar em período de deterioração, característica comum de vários centros urbanos.

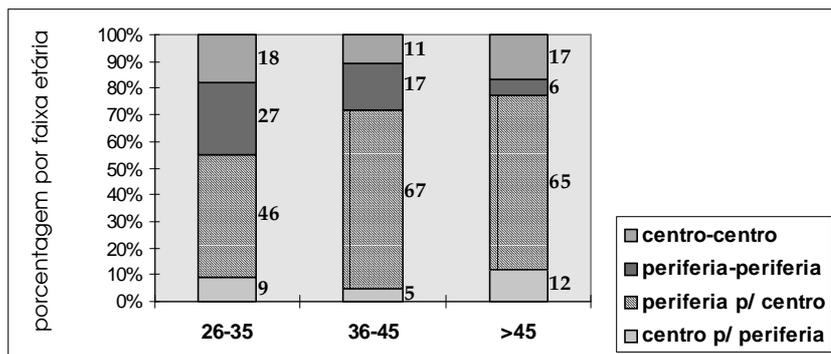


Gráfico 7 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à localização segundo preferência de localização

Os residentes nas faixas dos 26 aos 35 e 36 aos 45 anos buscam uma localização mais centralizada motivados essencialmente pela proximidade da escola para os filhos e do trabalho, o que, conseqüentemente, implica na redução de custos e tempo com transporte. A preferência pela localização mais centralizada para a faixa etária acima dos 45 anos se explica, além da praticidade já mencionada, pelo fato do bairro central oferecer um maior número de opções, incluindo aquelas de padrão mais elevado. Salienta-se, dessa forma, que a maioria evidente de oferta de projetos de padrões de acabamento mais elevado, na localização central, condiciona a preferência dos clientes, especialmente na faixa etária mais elevada.

### 3.2.3. Mudanças por ajuste devido à insatisfação com vizinhança e entorno

As mudanças por ajuste motivada pela insatisfação com alguma característica relacionada à vizinhança e/ou entorno se mostram mais freqüentes nas últimas faixas etárias (Tabela 1).

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

Cerca de 56% da amostra, incluindo todas as faixas etárias, possuem moradia no centro urbano (enquanto que apenas 24% da amostra total possui moradia no centro), confirmando, assim, outra correlação apresentada na literatura relativa a propensão maior para a mudança (por motivos de vizinhança) entre as pessoas que vivem nas localizações centrais. Parte-se do princípio que residentes de bairros periféricos tendem a conviver com menos problemas de vizinhança, o que, conseqüentemente, propicia um maior grau de satisfação residencial (Varady, 1983).

Outra análise pode ser observada em relação à condição de propriedade do imóvel: os problemas relacionados à vizinhança possuem maior influência entre proprietários. Alguns estudos apontam uma influência maior de problemas relacionados à vizinhança entre proprietários por apresentarem uma maior integração com a comunidade local do que locatários. Além disso, os proprietários tendem a se mostrar mais exigentes quanto à estrutura física e social do ambiente residencial (Nathanson et al., 1976).

### 3.2.4. Mudanças por ajuste devido à condição de aluguel

As motivações para mudança de moradia vinculadas à condição de propriedade do imóvel aparecem com maior freqüência entre as faixas etárias intermediárias, tornando-se decrescente com a idade (conforme pode ser visualizado na Tabela 1).

A freqüência por faixa etária aparece como um significativo fator diferencial entre proprietários e locatários. O Gráfico 8 apresenta um comparativo entre as distribuições por faixa etária para a amostra de locatários e proprietários em relação à amostra total.

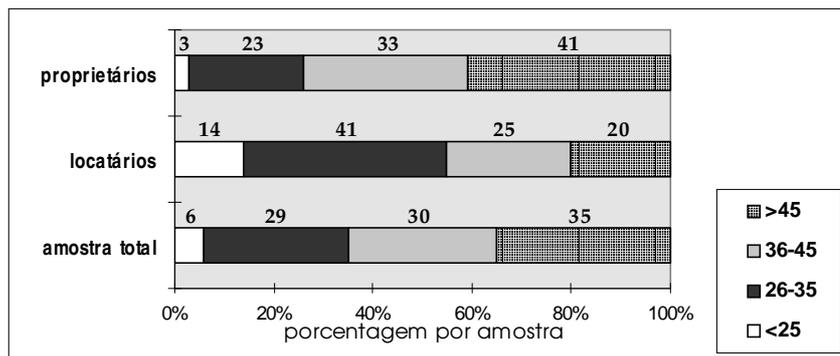


Gráfico 8 - Comparativo das distribuições das amostras de proprietários e locatários e amostra total por faixa etária

Outro fator diferencial entre proprietários e locatários diz respeito à distribuição por renda. Cerca de 70% dos locatários apresentam renda mensal até R\$3000 (um acréscimo de 43% em comparação com a amostra total dos que possuem esta faixa de renda), enquanto que 60% dos proprietários possuem renda mensal acima de R\$3000 (um acréscimo de 20% em comparação com a amostra total dos que possuem esta faixa de renda).

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

### 3.2.5. Mudanças por ajuste de características físicas do imóvel

As mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos foram caracterizadas pelas seguintes motivações: melhoria de padrão (31%), praticidade (caracterizada pela mudança da casa atual para um apartamento - 30%), privacidade (caracterizada pela mudança do apartamento atual para uma casa - 22%), segurança (9%) e área de lazer (8%). As relações entre as motivações e a faixa etária dos clientes podem ser analisadas através da Tabela 1, anteriormente apresentada e no Gráfico 9, a seguir.

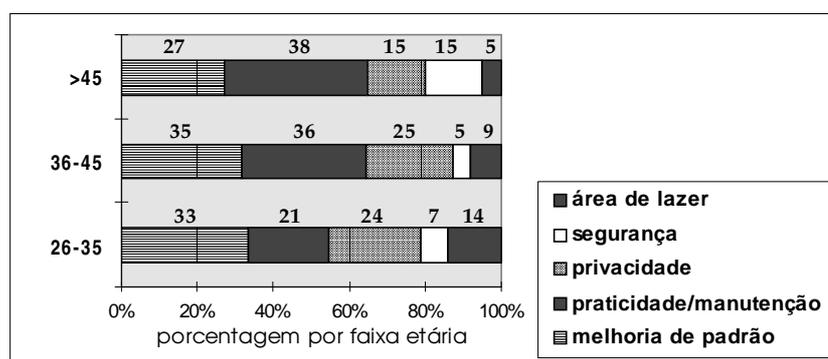


Gráfico 9 - Distribuição da amostra de mudanças por ajuste devido à insatisfação com atributos físicos por faixa etária

A melhoria de padrão surge como uma preocupação maior nas faixas etárias mais elevadas, confirmando a relação positiva entre exigência e experiência. A tendência de mudança de uma casa para um apartamento, associada às características de manutenção e praticidade, aparece crescente com a idade, enquanto que a tendência inversa, a busca pela privacidade através da mudança de um apartamento para casa aparece com maior

significância na faixa etária dos 36 aos 45 anos. A segurança surge como variável explicativa da mudança com maior evidência na última faixa etária.

Cabe ainda salientar que, apesar de existir uma preferência generalizada da amostra total pesquisada por apartamento, a preferência por uma casa aparece de forma mais evidente entre aqueles que se mudam fundamentalmente por causa do espaço para lazer e quando os filhos estão na infância.

#### 4. CONCLUSÕES

Entre os fatores que possuem maior influência na formação da satisfação residencial e, conseqüentemente, na consideração da mudança de moradia pode-se citar a condição de propriedade do imóvel, a localização e o estágio do ciclo de vida familiar. De um modo similar mudanças no mercado imobiliário e a própria oferta de imóveis também podem alterar as necessidades ambientais.

Nem todas as decisões pela mobilidade iniciam-se com o desenvolvimento da insatisfação por um determinado atributo. Em alguns casos a decisão é forçada por um contrato imobiliário, transferência profissional, destruição do imóvel, divórcio, entre outros. A insatisfação pode ser ainda resultante de uma alteração nas necessidades dos ocupantes, tais como o aumento da família que implica na necessidade do aumento do espaço; ou uma mudança nas conveniências sociais e/ou físicas da localização, tais como a mudança do local de trabalho ou ainda uma mudança nos critérios pessoais utilizados para avaliar estes fatores provenientes, por exemplo, de informações sobre uma oferta conveniente em uma outra localização.

A decisão de considerar a mudança não necessariamente implica na troca efetiva de moradia. Muitas vezes nenhuma alternativa encontrada se apresenta mais adequada do que a residência atual, ou a família considera os benefícios provenientes da mudança insuficientes para compensar os custos. Ao se avaliar a relação custo-benefício de uma mudança, levam-se também em consideração fatores não monetários tais como os benefícios dos vínculos sociais estabelecidos e os custos de problemas provenientes do ajuste em uma nova localização.

Apesar da insatisfação ser uma condição necessária para a mobilidade, não é suficiente. Algumas fontes de insatisfação podem ser amenizadas sem necessariamente implicar na mudança de moradia como, por exemplo, a possibilidade da reforma nos casos de aumento de espaço. Desta forma, pode-se concluir que nem todos os fatores que geram insatisfação podem provocar a mobilidade. As mudanças são motivadas pela insatisfação de atributos que não podem ser alterados tais como a localização, vizinhança, condições de pagamento, entre outros. Salienta-se ainda que as necessidades e preferências de moradia são altamente dependentes do histórico residencial familiar e ainda pelas ofertas do mercado imobiliário e pela disponibilidade financeira familiar.

As motivações para mudança de moradia permitem compreender a dimensão da satisfação das necessidades humanas com o produto imobiliário. O conhecimento do comportamento dos usuários, suas preferências, suas necessidades e a compreensão da qualidade da habitação enquanto adequação ao uso é de fundamental importância na formulação de novas estratégias de produção para o mercado imobiliário.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CLARK, W. A. V., ONAKA, Jun L. *Life cycle and housing adjustment as explanations of residential mobility*. **Urban Studies**, N° 20, 1983, p.47-57.
- SPEARE, A. *Home ownership, life cycle stage and residential mobility*. **Demography**, Volume 7, Number 4, November, 1970, p.449-458.

- VARADY, David P. *Determinants of residential mobility decision - the role of government services in relation to others factors.* **Journal of the American Planning Association**, Spring, 1983.
- PRIEMUS, Hugo. *Housing as a social adaptation process - a conceptual scheme.* **Environment and Behavior**, vol. 18, n° 1, January, 1986, p.31-52.
- SPEARE, A. *Residential satisfaction as as intervening variable in residential mobility.* **Demography**, vol 11, n° 2, May, 1974, p.173-188.
- PICKVANCE, C. G. *Life cycle, housing tenure and residential mobility: a path analytic approach.* **Urban Studies**, 1974, n° 11, p.171-188.
- NATHANSON, C.A., NEWMAN, J.S., MOEN, E., HILTABIDDLE, H. *Moving plans among residents of a new town.* **Journal of the American Institute of Planners**, July, 1976, p.295-302.