

06

Avaliação da retenção, satisfação e valor percebido

pelos usuários de empreendimentos habitacionais de interesse social

INTERESSE
SOCIAL
PERCEPÇÃO
PROJETO
ARQUITETÔNICO
QUALIDADE
SERVIÇOS
URBANOS

A qualidade do projeto arquitetônico e dos serviços entregues aos usuários de empreendimentos habitacionais de interesse social (EHIS) tem sido objeto de diversas pesquisas de Avaliação Pós-Ocupação (APO). O objetivo desta pesquisa é propor contribuições para avaliação do projeto arquitetônico e dos serviços que compõem o produto habitação de interesse social a partir da análise conjunta dos conceitos de: retenção; satisfação e valor percebido pelos usuários. Como objeto de estudo foi selecionado o EHIS Jardim Navegantes, pertencente ao Programa Integrado Entrada da Cidade (PIEC), localizado em Porto Alegre/RS. O processo de pesquisa envolveu a construção de um questionário, planejamento amostral, coleta e análise de dados. Os principais resultados desta pesquisa demonstram haver uma clara relação entre os conceitos de retenção e satisfação dos usuários uma vez que, a unidade habitacional apresentou os índices mais elevados de insatisfação e os motivos mais representativos para não permanência dos usuários no empreendimento avaliado. Os resultados também demonstram haver uma clara relação entre o conceito de satisfação e o de valor percebido uma vez que, conforme evidenciado, o entorno urbano apresentou os índices mais elevados de satisfação, vinculados aos benefícios mais percebidos e aos valores mais representativos com base na percepção dos usuários.

Evaluation of retention, satisfaction and perceived value by users of the social housing

The quality of architectural design and services delivered to users of social housing (EHIS) has been the subject of several studies of Post Occupancy Evaluation (APO). The objective of this research is to propose contributions to the assessment of architectural design and services that make up the product social housing from the joint analysis of the concepts of retention; satisfaction and perceived value by users. As the object of study was selected EHIS Jardim Navegantes, belonging to the «City Entrance Integrated Program» (PIEC in Portuguese), located in Porto Alegre/RS. The research process involved the construction of a questionnaire, sample design, data collection and analysis. The main results of this study demonstrate a clear relationship between the retention of concepts and user's satisfaction since the housing unit showed the highest levels of dissatisfaction and the most representative reasons for user's non-permanence in the evaluated project. The results demonstrate also a clear relationship between the concept of satisfaction and the perceived value since, as evidenced, the urban environment showed the highest levels of satisfaction, linked to more perceived benefits and the most representative values based on user's perception.



Autores

Mg. Arq. Deyvid Aléz de Bitencourt Monteiro

Dra. Arq. Luciana Inês Gomes Miron

Faculdade de Arquitetura

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Brasil

Palavras chaves

Habitação de interesse social

Percepção

Projeto arquitetônico

Qualidade

Serviços urbanos

Key words

Social housing

Perception

Architectural project

Quality

Urban services

Artículo recibido | Artigo recebido:

10 / 06 / 2016

Artículo aceptado | Artigo aceito:

29 / 11 / 2016

Email: devydalex@hotmail.com