

ATRIBUTOS DO MEIO URBANO E SATISFAÇÃO COM O BAIRRO: PRIORIDADES DE MELHORIA A PARTIR DO INDIVÍDUO

Aline Ramos Esperidião

Universidade Tecnológica Federal do Paraná *campus* Curitiba | aresperidiao@gmail.com

Larissa Araújo Soares Tortato

Universidade Tecnológica Federal do Paraná *campus* Curitiba | larajuosoares@gmail.com

Beatrice Lorenz Fontolan

Universidade Tecnológica Federal do Paraná *campus* Curitiba | fontolanbeatrice@gmail.com

Iolanda Geronimo Del Roio

Universidade Tecnológica Federal do Paraná *campus* Curitiba | iroio@alunos.utfpr.edu.br

Alfredo Iarozinski Neto

Universidade Tecnológica Federal do Paraná *campus* Curitiba | iarozinski@professores.utfpr.edu.br

Sessão Temática 01: Produção do espaço urbano e regional

Resumo: Observa-se que a maioria dos estudos realizam uma abordagem linear entre as variáveis que compõem o meio urbano e a satisfação. No entanto, pesquisas recentes têm sugerido que tais relações não são lineares, e que as prioridades de melhoria devem ser analisadas a partir de tal abordagem. Diante desta lacuna, este estudo busca identificar as relações não-lineares entre atributos do meio urbano e a satisfação com o bairro, no contexto brasileiro. A partir da aplicação de um questionário *online*, uma amostra foi formada por 265 respondentes de cidades do Sul do Brasil. É uma pesquisa quantitativa, na qual os dados qualitativos foram mensurados por meio da escala *Likert* 7 pontos. A análise linear demonstrou correlações significativas, enquanto as análises não-lineares permitiram classificar os atributos em básicos, atrativos, unidimensionais e neutros. As técnicas utilizadas implicam em um melhor entendimento dos aspectos do meio urbano que devem ser priorizados no planejamento urbano.

Palavras-chave: satisfação; urbano; *survey*; estatística; planejamento.

ATTRIBUTES OF THE URBAN ENVIRONMENT AND NEIGHBORHOOD SATISFACTION: IMPROVEMENT PRIORITIES FROM THE INDIVIDUAL'S PERSPECTIVE

Abstract: It is observed that most studies adopt a linear approach to the relationships between the variables that make up the urban environment and satisfaction. However, recent research has suggested that these relationships are not linear and that improvement priorities should be analyzed from this perspective. In light of this gap, this study aims to identify the non-linear relationships between urban environment attributes and neighborhood satisfaction in the Brazilian context. Through the application of an online questionnaire, a sample was formed with 265 respondents from cities in Southern Brazil. This is a quantitative study in which qualitative data were measured using a 7-point Likert scale. The linear analysis demonstrated significant correlations, while non-linear analyses allowed for the classification of attributes into basic, attractive, unidimensional, and neutral. The techniques used lead to a better understanding of the aspects of the urban environment that should be prioritized in urban planning.

Keywords: satisfaction; urban; survey; statistics; planning.

ATRIBUTOS DEL ENTORNO URBANO Y SATISFACCIÓN CON EL BARRIO: PRIORIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL INDIVIDUO

Resumen: Se observa que la mayoría de los estudios adoptan un enfoque lineal en las relaciones entre las variables que componen el entorno urbano y la satisfacción. Sin embargo, investigaciones recientes han sugerido que estas relaciones no son lineales y que las prioridades de mejora deben analizarse desde esta perspectiva. A la luz de esta brecha, este estudio tiene como objetivo identificar las relaciones no lineales entre los atributos del entorno urbano y la satisfacción con el vecindario en el contexto brasileño. A través de la aplicación de un cuestionario en línea, se formó una muestra con 265 encuestados de ciudades del sur de Brasil. Este es un estudio cuantitativo en el que los datos cualitativos se midieron utilizando una escala Likert de 7 puntos. El análisis lineal demostró correlaciones significativas, mientras que los análisis no lineales permitieron clasificar los atributos en básicos, atractivos, unidimensionales y neutros. Las técnicas utilizadas conducen a una mejor comprensión de los aspectos del entorno urbano que deben ser priorizados en la planificación urbana.

Palabras clave: satisfacción; urbano; encuesta; estadísticas; planificación.

INTRODUÇÃO

A qualidade de vida urbana tem se tornado cada vez mais relevante, à medida que a população das cidades aumenta rapidamente (Mouratidis, 2021). Para entender como diferentes aspectos do meio urbano são avaliados, os estudos têm explorado as percepções dos moradores e como isso influencia na sua satisfação (Hadavi e Kaplan, 2016; Lee *et al.*, 2017; Biswas *et al.*, 2021; Esperidião *et al.*, 2024).

Bem como a satisfação residencial, a satisfação com o bairro é um tópico de interesse multidisciplinar (Biswas *et al.*, 2021, Neal, 2021), que permite apontar quais aspectos do meio urbano devem ser melhorados pelos formuladores de políticas públicas. Formada por aspectos objetivos e subjetivos, é definida como a experiência do indivíduo em seu ambiente residencial, que pode ser considerado em vários níveis de escala, como habitação, vizinhança, bairro, cidade ou país (Bonaiuto e Fornara, 2017; Aigbavboa e Thwala, 2018; Biswas *et al.*, 2021).

No Brasil, aspectos do bairro, como escolas, áreas verdes e comércio, apresentaram influência significativa na satisfação, indicando que as necessidades cotidianas devem ser atendidas no bairro em que vive (Esperidião *et al.*, 2024). Desta forma, a satisfação com o bairro é um aspecto significativo da qualidade de vida urbana (Neal, 2021).

Em geral, a literatura sobre a satisfação com o bairro assume um pressuposto linear das variáveis. Todavia, pesquisas recentes têm indicado que tais relações não são lineares (Yin *et al.*, 2016; Cao *et al.*, 2020). Neste sentido, diversos métodos têm sido aplicados para compreender onde os esforços de melhorias devem ser aplicados em produtos em serviços. No entanto, poucos estudos têm explorado tais análises nos estudos do meio urbano.

Yin *et al.* (2016) apresentou um estudo pioneiro da aplicação da análise de importância x performance e conceptualização da teoria de três fatores em características do meio urbano. Ao considerar o desempenho e a importância dos atributos, o método utilizado permitiu identificar quais as prioridades para o aperfeiçoamento de diferentes bairros.

Também na China, Cao *et al.* (2020) analisaram as relações não-lineares entre a satisfação com o bairro e os atributos do meio urbano, empregando a análise de assimetria de impacto. Os resultados demonstraram que a maioria das características tiveram influências assimétricas na satisfação, o que implica na hierarquia de importância dos atributos do bairro na geração de satisfação.

Dong *et al.* (2019) utilizaram a análise de assimetria de impacto para identificar como os atributos do bairro associados à satisfação e caminhabilidade diferem entre condomínios fechados e abertos. Qualidade das calçadas, segurança e atividades de lazer foram consideradas influentes, e os efeitos não-lineares dos atributos do bairro na satisfação dos pedestres puderam ser classificados em cinco tipos.

Lee *et al.* (2017) utilizaram uma abordagem integrada entre análise de importância x performance e modelo de equações estruturais para avaliar os efeitos dos atributos de

idades sustentáveis na satisfação dos moradores e na lealdade. Os resultados indicaram que o pior desempenho estava relacionado a questões ambientais, a partir da matriz de decisão elaborada, portanto, os governos locais de Xangai, na China, deveriam focar no controle de poluição e preservação de áreas naturais.

Quanto ao Brasil, a análise linear de Esperidião *et al.* (2024) demonstrou que a existência de bom comércio, de boas escolas, de atividades culturais e de áreas verdes são influentes na satisfação dos indivíduos com o bairro, embora não tenham sido realizadas abordagens não-lineares. A partir de diversas variáveis, os resultados foram significativos ao indicar quais as principais características do meio urbano a partir da percepção do indivíduo.

Considerando essa breve revisão de literatura, esta pesquisa busca preencher essa lacuna em estudos no Brasil. O objetivo é explorar as relações não-lineares entre atributos do meio urbano e a satisfação com o bairro, no contexto brasileiro. A partir da aplicação de um questionário *online*, foi formada uma amostra com 265 respondentes de cidades do Sul do Brasil. Em comparação com estudos anteriores sobre a satisfação, essa pesquisa inova em trazer uma abordagem assimétrica, que tem como potencial um melhor entendimento sobre quais aspectos do meio urbano devem ser priorizados.

ESTRATÉGIA DA PESQUISA

Este tópico apresenta como foi estruturada a pesquisa e a coleta de dados.

PLANEJAMENTO DE COLETA DE DADOS

Realizou-se uma pesquisa quantitativa, na qual os dados qualitativos foram mensurados por meio de uma escala de diferencial semântico. Foi adotado o método de procedimento *Survey*, e o instrumento de coleta de dados foi um questionário *online* estruturado no Formulários *Google*. A coleta de dados ocorreu entre maio de 2022 e setembro de 2023, após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos da Universidade.

A pesquisa teve como critério de seleção apenas brasileiros residentes no país e maiores de 18 anos. O questionário foi divulgado por meio de *link*, e qualquer indivíduo com acesso à Internet que se encaixasse nos critérios poderia responder. Assim, foi adotada uma amostra não probabilística pelo desconhecimento do número de participantes.

O questionário foi formulado a partir de outros estudos sobre a satisfação e o meio urbano (Abidin *et al.*, 2019; Biswas *et al.*, 2021; Esperidião *et al.*, 2023; Fontolan *et al.*, 2024), adotando a escala *Likert* de 7 pontos. A mensuração da escala foi definida como 1 igual a "nada satisfeito/discordo totalmente/sem importância" e 7 igual a "extremamente satisfeito/concordo totalmente/extremamente importante". As variáveis estudadas foram divididas em cinco grupos: ambiente social, oferta de serviços, transporte e circulação, aspectos ambientais e ambiente físico. Para esta pesquisa, foram elencadas 25 variáveis

(Tabela 1), além de questões sobre o perfil do entrevistado, como idade, estado civil, nível de escolaridade, entre outras.

Tabela 1: Variáveis empregadas na pesquisa

Grupos	Código	Variáveis
Ambiente social	AS1	Bons ESPAÇOS PÚBLICOS
	AS2	ÁREAS VERDES que possibilitam SOCIALIZAÇÃO dos vizinhos
	AS3	O bairro faz você SENTIR-SE PARTE dele
	AS4	Baixo índice de VANDALISMO
	AS5	Baixo índice de CRIMINALIDADE
Oferta de serviços	OS1	Boas ESCOLAS
	OS2	Bom POSTO DE SAÚDE
	OS3	Bom COMÉRCIO e bons SHOPPINGS
	OS4	Bons SUPERMERCADOS
	OS5	Bons SERVIÇOS DE SUPORTE (banco, lotéricas, correios)
Transporte e circulação	TC1	Ciclovias
	TC2	BURACOS nas ruas
	TC3	Pavimentação
	TC4	Vagas de ESTACIONAMENTO
	TC5	Calçadas ACESSÍVEIS
Aspectos ambientais	AA1	Boas ÁREAS VERDES
	AA2	DRENAGEM da água das chuvas
	AA3	Boa quantidade de ÁRVORES
	AA4	Risco de DESASTRES NATURAIS, enchentes e deslizamentos de terra
	AA5	Áreas de PRESERVAÇÃO de arroios e nascentes
Ambiente físico	AF1	MANUTENÇÃO adequada dos ESPAÇOS PÚBLICOS
	AF2	Boa frequência de COLETA DE RESÍDUOS DOMÉSTICOS
	AF3	Boa frequência de COLETA DE RECICLÁVEIS
	AF4	Boa APARÊNCIA
	AF5	Boa ILUMINAÇÃO

Fonte: os autores.

A Tabela 1 apresentou as 25 variáveis escolhidas para as análises desta pesquisa, relacionadas à satisfação do indivíduo em relação ao bairro atrelada aos atributos do meio urbano.

PROCIDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram analisados estatisticamente por meio do *software* SPSS. Após as análises descritivas, foram realizadas as análises de correlação, para identificar o grau de relação existente entre duas variáveis. Esta análise associa composições de conjuntos de múltiplas variáveis dependentes e independentes.

As correlações entre as variáveis foram obtidas a partir do coeficiente de *Spearman*, considerado mais indicado para dados não paramétricos, pois mede a intensidade de relação entre as variáveis ordinais. Pontes (2010) explica que a correlação tem o intervalo de variação de 1 a -1, sendo -1 a perfeita correlação negativa ou inversa, ou seja, quando o aumento em uma variável implica na diminuição da outra, e vice-versa. Já o valor 1 indica a perfeita correlação positiva ou direta, quando ambas as variáveis aumentam ou diminuem concomitantemente, 0 indica a inexistência de relação entre as variáveis. Consideraram-se como importantes as relações a partir de 0,300 ou - 0,300. A confiabilidade dos dados é expressa pela significância de 5% e 1%. Cores quentes foram utilizadas para as correlações positivas, e as cores frias para as correlações inversas.

Na sequência, a análise importância x performance (IPA) foi aplicada. Ela é uma técnica bem difundida na gestão de qualidade de produtos, e foi proposta por Martilla e James (1977). Essa análise gera uma matriz de fácil interpretação a partir do pressuposto de linearidade entre desempenho e satisfação, a fim de avaliar a importância e o desempenho dos atributos. A matriz se divide em quatro quadrantes, que possibilita a formulação de estratégias, sendo elas: concentre aqui, continue o bom trabalho, baixa prioridade e possível exagero. No entanto, recomenda-se que seja utilizada em conjunto com outras técnicas de análise, considerando que nem sempre um aumento na satisfação representa um aumento no desempenho (Tontini e Silveira, 2005).

Como terceira etapa, a análise do contraste penalidade x recompensa (PRCA) foi aplicada. Essa técnica, explicada por Picolo e Tontini (2008), considera as relações não-lineares entre a satisfação e as variáveis, por meio de uma equação de regressão múltipla com duas variáveis *dummy*, que representam os índices de penalidade e recompensa. Após a recodificação do banco de dados, foi aplicada a regressão múltipla, com as variáveis *dummy* sendo as independentes, e a média da variável de satisfação como variável independente. Os coeficientes da equação permitiram a criação de uma matriz para visualização dos resultados.

A matriz se divide em quatro quadrantes, que auxiliam na tomada de decisão, sendo eles (Yin *et al.*, 2016):

- a) fatores básicos: não incrementam a satisfação se as expectativas são atendidas, mas causam insatisfação se não existem;
- b) fatores atrativos: não causam insatisfação se não são atendidos, mas aumentam a satisfação se existem;

c) fatores unidimensionais (de desempenho): tem um impacto simétrico na satisfação e na insatisfação, na proporção em que são atendidos ou não;

d) fatores neutros: possuem pouca importância para o desempenho.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Inicialmente foram realizadas as análises descritivas da amostra, de modo a caracterizá-la. Os dados coletados foram estratificados de maneira aleatória, tendo como critérios: eliminar resultados com mais respostas em branco - visto que não havia obrigatoriedade de nenhuma resposta, em seguida em relação ao gênero - foram eliminadas respostas com o intuito de obter uma amostra que correspondesse a população brasileira segundo o percentual de gênero, igual a 48% masculina e 52% feminina (IBGE, 2018).

Apesar de o questionário ser disponibilizado para todo o território brasileiro, houve um padrão de respostas da região Sul, com predominância no Estado do Paraná, portanto, a amostra foi delimitada a essa localidade. Uma amostra com 265 respondentes foi formada, e as análises não se tornaram tendenciosas por representarem apenas um grupo.

Observou-se que o perfil predominante foi de jovens entre 25 e 39 anos (61,5%), com nível superior/especialização de escolaridade (66,4%), solteiros (48,3%) e sem filhos (60,4%), com renda familiar média entre R\$ 4.848,00 a R\$ 12.120,00 (42,2%).

ANÁLISE DE CORRELAÇÕES

A Tabela 2 demonstra as correlações entre as variáveis de cada grupo e a variável de satisfação com o aspecto do grupo. As significâncias de 5% e 1% são representadas por um ou dois asteriscos, respectivamente, após cada coeficiente de correlação. Observa-se que altas correlações foram encontradas, e a maioria com significância de 1%, indicando a confiabilidade dos dados.

Tabela 2: Correlações entre os aspectos do bairro e a satisfação

Variáveis	SB1- ambsocial	Variáveis	SB2-ofserv	Variáveis	SB3- transpcirc
AS1-esppublico	.451**	OS1-escolas	.384**	TC1-ciclovias	.353**
AS2-avsocial	.528**	OS2-saude	.351**	TC2-buracoruas	-.190**
AS3-sentirparte	.534**	OS3-comercio	.595**	TC3-pavim	.289**
AS4-vandalismo	.386**	OS4-supermercado	.589**	TC4-vagasestac	.376**
AS5-criminalidade	.356**	OS5-servsuporte	.614**	TC5-calcadasaccess	.255**

Variáveis	SB4- ambiental	Variáveis	SB5- ambfísico
AA1-areaverde	.649**	AF1-manutencao	.484**
AA2-drenagem	.444**	AF2-coletalixo	.381**
AA3-arvores	.583**	AF3-coletarecicl	.390**
AA4-desastres	-0.097	AF4-aparencia	.602**
AA5-app	.363**	AF5-iluminacao	.435**

Fonte: os autores.

As variáveis que tiveram maior destaque na satisfação foram (em ordem decrescente de significância): existência de boas áreas verdes e de serviços de suporte, boa aparência do bairro, existência de bom comércio e supermercados e quantidade de árvores. A existência de buraco nas ruas é um fator inverso à satisfação, como era esperado. O risco de desastres naturais não foi significativo para os resultados, provavelmente porque a amostra caracterizada não enfrentou tal situação.

Considerando a análise linear, todas as variáveis são influentes na satisfação com o bairro. Isso indica que o indivíduo está mais satisfeito com o meio urbano em que vive, principalmente quando há áreas verdes no seu entorno, quando o bairro oferece serviços e comércio. Tais resultados reforçam os achados de Esperidião *et al.* (2024).

ANÁLISE DE IMPORTÂNCIA X PERFORMANCE (IPA)

Embora a análise de correlação tenha apresentado um panorama geral da influência das variáveis na satisfação, a análise de importância x performance (IPA) foi aplicada na sequência, para ter uma melhor visualização dos resultados. O eixo x foi formado pelos valores médios do desempenho das variáveis, e o eixo y pelos valores da importância.

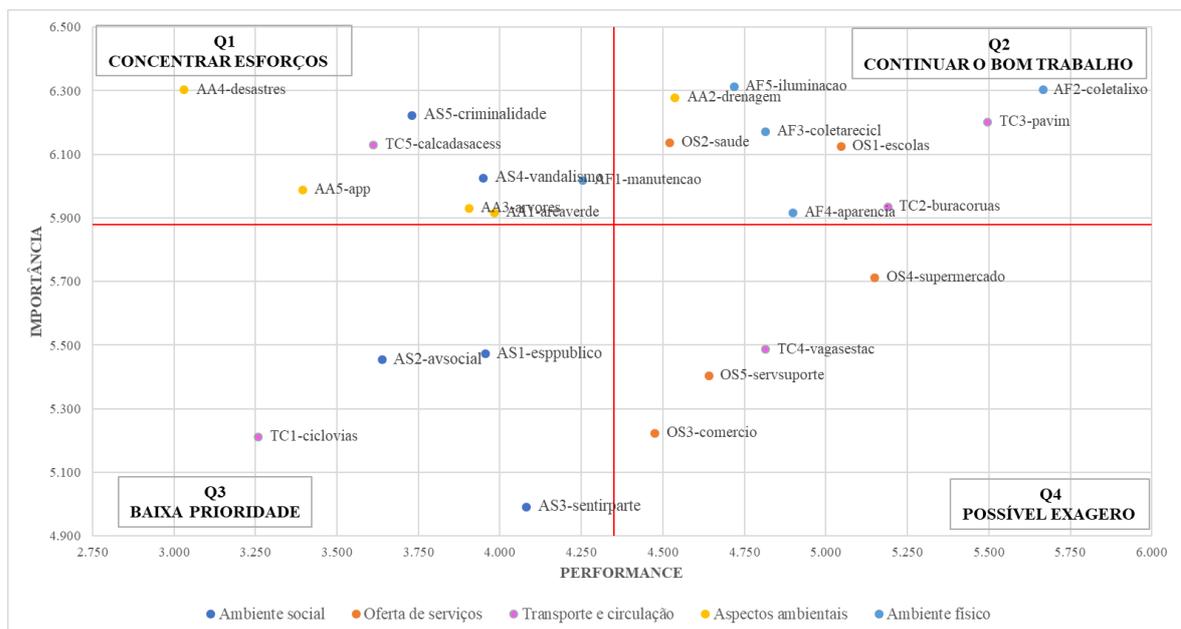
De acordo com o gráfico gerado (Figura 1), foram consideradas como baixa prioridade as variáveis apenas quatro variáveis: ciclovias, áreas verdes para socialização, bons espaços públicos e sentir-se parte do bairro. São variáveis predominantemente do grupo ambiente social. Tal resultado pode indicar que os indivíduos consideram pouco importantes esses aspectos por não existir no bairro um ambiente favorável à socialização, e, da mesma forma, inexistência de ciclovias. Ao contrário de Lee *et al.* (2017), onde os aspectos sociais tiveram grande importância para os moradores.

É recomendado concentrar esforços em: risco de desastres naturais, áreas de preservação de arroios e nascentes, acessibilidade de calçadas, baixa criminalidade, baixo vandalismo, manutenção, quantidade de árvores e boas áreas verdes. Esse grupo de variáveis requer mais atenção do poder público, pois são importantes, mas provavelmente não estão tendo o desempenho esperado pelos moradores. Lee *et al.* (2017) também observaram que deveriam concentrar esforços em aspectos ambientais.

As variáveis: bom posto de saúde, drenagem, iluminação, coleta de recicláveis, escolas, aparência, buracos nas ruas, pavimentação e coleta de resíduos domésticos foram enquadradas em “continuar bom trabalho”. Tais aspectos são considerados importantes pela análise, e entende-se que estão tendo o desempenho esperado pelos moradores.

Por fim, no quadrante “possível exagero” foram elencadas as variáveis de comércio, serviços de suporte, vagas de estacionamento e supermercados. Embora sejam classificados como baixa importância, entende-se que não representam esforços inadequados por parte do poder público, pois são basicamente da iniciativa privada.

Figura 1: Matriz de performance x importância das variáveis



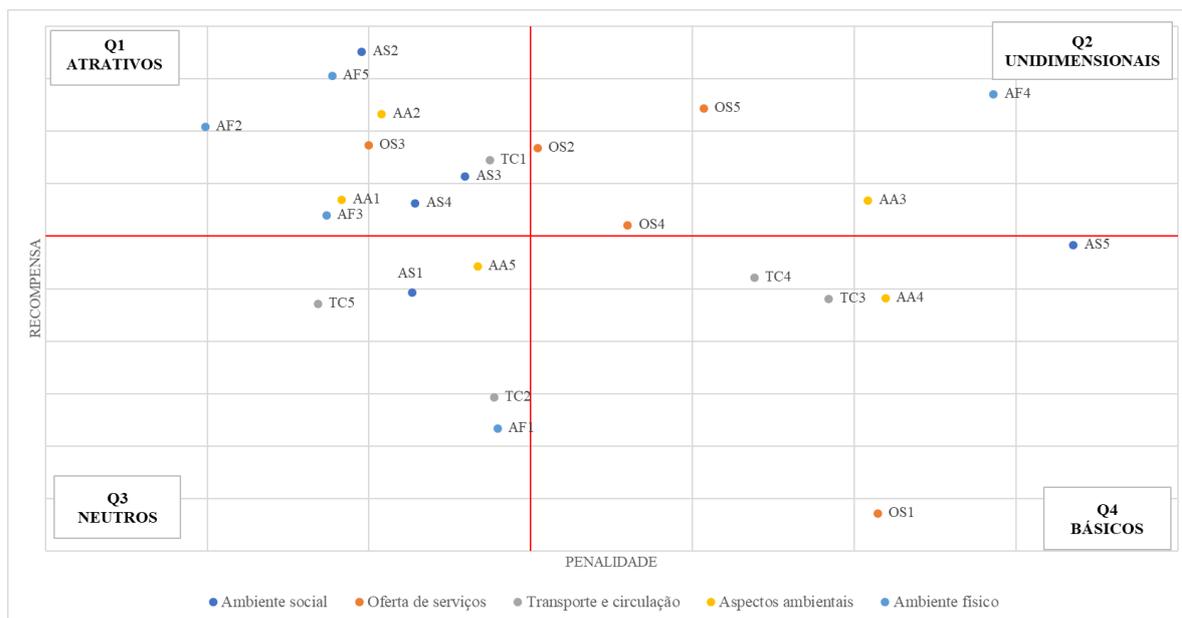
Fonte: os autores.

Observou-se que a análise IPA evidenciou o panorama das percepções dos indivíduos em relação à importância atribuída aos aspectos do meio urbano e seu desempenho. Uma das limitações é o conceito de importância, pois os indivíduos podem atribuir baixa importância a aspectos que são inexistentes em seu bairro, mas poderiam ser importantes caso existissem. Por isso, para um melhor entendimento, foi aplicada na sequência a análise PRCA.

ANÁLISE DO CONTRASTE PENALIDADE X RECOMPENSA (PRCA)

A última análise aplicada foi a PRCA (Figura 2). Os coeficientes da equação de regressão múltipla representaram os índices de penalidade (eixo x) e recompensa (eixo y).

Figura 2: Matriz do contraste penalidade x recompensa das variáveis



Fonte: os autores.

Observou-se que 40% das variáveis ficaram no quadrante “atrativos”, ou seja, são aquelas que não causam insatisfação se não existem, mas são capazes de aumentar a satisfação se existentes. Neste quadrante, foram englobadas as variáveis: coleta de resíduos domésticos, coleta de recicláveis, áreas verdes, comércio, drenagem, iluminação, pertencimento, baixo vandalismo e ciclovias. No estudo de Yin *et al.* (2016), ciclovias também foram considerados atrativos, mas comércio e áreas verdes foram consideradas neutras.

Os fatores unidimensionais, que são aqueles que possuem um comportamento linear em relação à satisfação, representaram 20% das variáveis, e incluíram: posto de saúde, supermercados, serviços de suporte, árvores e aparência. Ao contrário de Yin *et al.* (2016), no qual a aparência foi considerada um atrativo e “espaços abertos” se encaixou em neutro.

No quadrante “neutros” foram alocadas as variáveis de acessibilidade de calçadas, espaços públicos, preservação de arroios e nascentes, buracos nas ruas e manutenção. Tais variáveis possuem pouca importância para o desempenho. Para Yin *et al.* (2016) as calçadas consideradas básicas, e a manutenção foi considerada um fator unidimensional. Já para Dong *et al.* (2019), a qualidade das calçadas foi considerada um fator atrativo.

Por fim, as variáveis que não incrementam a satisfação, mas causam insatisfação se inexistentes, são as básicas. Neste quadrante estão: vagas de estacionamento, pavimentação, risco de desastres naturais, escolas e baixa criminalidade. Vagas de estacionamento foram consideradas atrativas para Yin *et al.* (2016), enquanto escolas foi considerado um fator neutro. Na pesquisa de Dong *et al.* (2019), a segurança contra crimes foi considerada um atrativo.

Entre as limitações da análise PRCA, destaca-se as divergências na literatura quanto à classificação dos atributos, e por isso, a escolha do método de recodificação das variáveis é crítico, pois altera os valores da penalidade e recompensa (Picolo *et al.*, 2016).

A partir das análises realizadas, é possível determinar as principais variáveis do meio urbano são aquelas identificadas pela análise IPA como “concentrar esforços” e como atrativas pela análise PRCA. Conforme Tabela 3, são elas: baixo vandalismo, boas áreas verdes, drenagem, coleta de resíduos domésticos, coleta de recicláveis e iluminação.

Tabela 3: Resumo dos resultados das análises

Classificação das variáveis					
	Matriz PRCA	Matriz IPA		Matriz PRCA	Matriz IPA
AS1	neutro	baixa prioridade	TC4	básico	possível exagero
AS2	atrativo	baixa prioridade	TC5	neutro	concentrar esforços
AS3	atrativo	baixa prioridade	AA1	atrativo	concentrar esforços
AS4	atrativo	concentrar esforços	AA2	atrativo	continuar bom trabalho
AS5	básico	concentrar esforços	AA3	unidimensional	concentrar esforços
OS1	básico	continuar bom trabalho	AA4	básico	concentrar esforços
OS2	unidimensional	continuar bom trabalho	AA5	neutro	concentrar esforços
OS3	atrativo	possível exagero	AF1	neutro	concentrar esforços
OS4	unidimensional	possível exagero	AF2	atrativo	continuar bom trabalho
OS5	unidimensional	possível exagero	AF3	atrativo	continuar bom trabalho
TC1	atrativo	baixa prioridade	AF4	unidimensional	continuar bom trabalho
TC2	neutro	continuar bom trabalho	AF5	atrativo	continuar bom trabalho
TC3	básico	continuar bom trabalho			

Fonte: os autores.

Desta forma, entende-se que, das 25 variáveis analisadas, seis possuíam maior relevância. Considerando que a influência na satisfação foi significativa, tais características do meio urbano devem ser priorizadas. Destaca-se que estão relacionadas com a manutenção dos espaços públicos, portanto, são responsabilidades dos gestores das cidades. Isso envolve promover segurança para que não haja vandalismo, boa iluminação, coleta de resíduos e de recicláveis de forma adequada e prezar pela existência de boas áreas verdes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados indicaram que um estudo multimétodo permitiu um melhor entendimento dos atributos do meio urbano, além de conferir maior credibilidade aos achados da pesquisa. Os métodos apresentados possuem limitações quando empregados de forma isolada. Por isso,

uma análise integrada possibilitou destacar quais aspectos devem ser priorizados no meio urbano, especialmente pelo poder público.

As análises IPA e PRCA são úteis para direcionar oportunidades de melhoria para produtos e serviços, a partir de matrizes de decisão, e o estudo inovou em aplica-las no contexto urbano brasileiro. A pesquisa gerou implicações metodológicas ao demonstrar o poder das matrizes de tomada de decisão para a análise do meio urbano, detalhando as técnicas utilizadas, as quais podem ser úteis como ferramentas para gestão urbana.

Ainda, gera implicações teóricas ao apontar quais aspectos do meio urbano são mais relevantes e que devem ser priorizados no planejamento urbano. No entanto, mais estudos são necessários, visto que os resultados são válidos para cidades do Sul do País. A amostra, apesar de estar adequada ao universo analisado, foi reduzida, o que restringe a generalização dos resultados.

Para estudos futuros, sugere-se a aplicação do questionário em diferentes contextos urbanos, em cidades ou bairros específicos. Em relação à análise PRCA, sugere-se utilizar diferentes métodos de recodificação das variáveis, de forma a comparar os resultados.

REFERÊNCIAS

Abidin, N. Z., Abdullah, M. I., Basrah, N. e Alias, M. N. (2019) Residential satisfaction: Literature review and a conceptual framework, **4th International Conference on Research Methodology for Built Environment and Engineering**, Chulalongkorn University, Malaysia, 24-25 abril 2019.

Aigbavboa, C. e Thwala, W. (2018) **Residential satisfaction and housing policy evolution**, Routledge.

Biswas, B., Sultana, Z., Priovashini, C., Ahsan, M. N. e Mallick, B. (2021) The emergence of residential satisfaction studies in social research: A bibliometric analysis, **Habitat International**, 109, 102336.

Bonaiuto, M. e Fornara, F. (2017) Residential satisfaction and perceived urban quality, **Reference Module in Neuroscience and Biobehavioral Psychology**, Elsevier.

Cao, J., Hao, Z., Yang, J., Yin, J. e Huang, X. (2020) Prioritizing neighborhood attributes to enhance neighborhood satisfaction: An impact asymmetry analysis, **Cities**, 105, 102854.

Dong, W., Cao, X., Wu, X. e Dong, Y. (2019) Examining pedestrian satisfaction in gated and open communities: An integration of gradient boosting decision trees and impact-asymmetry analysis, **Landscape and urban planning**, 185, p. 246-257.

Emami, A. e Sadeghlou, S. (2021) Residential satisfaction: A narrative literature review towards identification of core determinants and indicators, **Housing, Theory and Society**, 38(4), p. 512-540.

Esperidião, A. R., Fontolan, B. L. e Iarozinski Neto, A. (2023) Proprietários estão mais satisfeitos que inquilinos? Uma análise discriminante no contexto urbano, **Cadernos Metrôpole**, 25, p. 641-661.

Esperidião, A. R., Fontolan, B. L., Del Roio, I. G. e Iarozinski Neto, A. (2024) Relação entre Características do Meio Urbano e a Satisfação: A Percepção do Brasileiro, **RPER**, 67, p. 25-39.

Fontolan, B. L., Esperidião, A. R., Del-Roio, I. G. e Iarozinski Neto, A. (2024) "Análise fatorial da satisfação com o bairro pela percepção do indivíduo no contexto brasileiro", **Arquitetura Revista**, 19(1), p. 56-72. doi: 10.4013/arq.2023.191.04.

Hadavi, S. e Kaplan, R. (2016) Neighborhood satisfaction and use patterns in urban public outdoor spaces: Multidimensionality and two-way relationships, **Urban Forestry & Urban Greening**, 19, p. 110-122.

IBGE (2018) **Sistema IBGE de Recuperação Automática – SIDRA**. Projeção da População. Disponível em <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/7358>.

Lee, S. M., Conway, T. L., Frank, L. D., Saelens, B. E., Cain, K. L. e Sallis, J. F. (2017) The relation of perceived and objective environment attributes to neighborhood satisfaction, **Environment and behavior**, 49(2), p. 136-160.

Martilla, J. A. e James, J. C. (1977) Importance-performance analysis, **Journal of marketing**, 41(1), p. 77-79.

Mouratidis, K. (2021) Urban planning and quality of life: A review of pathways linking the built environment to subjective well-being, **Cities**, 115, 103229.

Neal, Z. (2021) Does the neighbourhood matter for neighbourhood satisfaction? A meta-analysis, **Urban Studies**, 58(9), p. 1775-1791.

Picolo, J. D., Tontini, G. e Rodrigues G. D. (2016) Análise do contraste da penalidade e da recompensa - PRCA com recodificação variável como alternativa a recodificação binária **XIX Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais – SIMPOI**, Fundação Getúlio Vargas, Brasil, 28 e 29 ago. 2016.

Pontes, A. C. F. (2010) Ensino da correlação de postos no ensino médio, **XIX SINAPE – Simpósio Nacional de Probabilidade e Estatística**, Associação Brasileira de Estatística, Brasil, 26-30 jul. 2010.

Tontini, G., e Silveira, A. (2005) Identification of critical attributes of success in products and services: an alternative to importance-performance analysis. **2005 BALAS Annual Conference**, p. 1-15, Madrid: Instituto de Empresa.

Yin, J., Cao, X. J., Huang, X., e Cao, X. (2016) Applying the IPA–Kano model to examine environmental correlates of residential satisfaction: A case study of Xi'an, **Habitat International**, 53, p. 461-472.