

O projeto “Nenhuma Casa sem Banheiro”: uma análise da percepção de satisfação dos usuários no município de Canoas/RS

The “Nenhuma Casa sem Banheiro” project: an analysis of users perception on satisfaction in the city of Canoas/RS

Evelise Both

Doutoranda em Planejamento Urbano e Regional, PROPUR / UFRGS, Brasil
eveliseboth@gmail.com

Priscila Oliveira Vargas

Mestranda em Arquitetura, PROPAR / UFRGS, Brasil.
priscilavargas.arq@gmail.com

Luciana Inês Gomes Miron

Professora Doutora, PROPUR / UFRGS, Brasil.
luciana.miron@ufrgs.br

RESUMO

A presença de condições sanitárias adequadas, incluindo acesso à água potável e instalações como banheiros, é essencial para garantir a saúde, dignidade e qualidade de vida das comunidades vulneráveis. Objetivo: este estudo tem como objetivo investigar o grau de satisfação dos beneficiários do projeto "Nenhuma Casa sem Banheiro" em Canoas/RS, iniciado em 2021, analisando o impacto das melhorias habitacionais na qualidade de vida por meio do acesso a instalações sanitárias adequadas. Metodologia: foram conduzidas entrevistas semi-estruturadas no período de 5 a 6 de setembro de 2023 com 9 moradores beneficiados pelo projeto, algumas semanas após a entrega dos banheiros. Resultados: a partir das entrevistas realizadas, foi possível diagnosticar a satisfação dos usuários com o banheiro recebido. Além disso, os resultados deste estudo inicial indicam que o projeto está influenciando a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários, especialmente no que diz respeito ao acesso a instalações sanitárias adequadas. Contribuições teóricas/metodológicas: este estudo busca contribuir para a compreensão da satisfação dos moradores em relação às melhorias habitacionais relacionadas à assistência técnica para habitação de interesse social. Contribuições sociais e ambientais: a partir da amostra selecionada foi possível constatar, principalmente pela identificação de como a implantação de banheiros com instalações sanitárias adequadas pode influenciar na melhoria da qualidade de vida de uma população vulnerável. Por fim, identifica-se que as melhorias habitacionais devem fazer parte das políticas de planejamento urbano e das atividades de gestão municipal, considerando suas implicações para a qualidade de vida nas cidades.

PALAVRAS-CHAVE: ATHIS. Melhoria habitacional. Percepção de satisfação. Qualidade de vida. Planejamento e gestão municipal.

ABSTRACT

The presence of adequate sanitary conditions, including access to potable water and facilities such as bathrooms, is essential to ensure the health, dignity, and quality of life of vulnerable communities. Objective: This study aims to investigate the satisfaction level of the beneficiaries of the "Nenhuma Casa sem Banheiro" project in Canoas/RS, initiated in 2021, analyzing the impact of housing improvements on the quality of life through access to adequate sanitary facilities. Methodology: Semi-structured interviews were conducted from September 5 to 6, 2023, with 9 residents who benefited from the project, a few weeks after the bathrooms were delivered. Results: From the interviews conducted, it was possible to diagnose the users' satisfaction with the received bathroom. Furthermore, the results of this initial study indicate that the project is influencing the improvement of the beneficiaries' quality of life, especially concerning access to adequate sanitary facilities. Theoretical/methodological contributions: This study seeks to contribute to the understanding of residents' satisfaction regarding housing improvements related to technical assistance for social interest housing. Social and environmental contributions: From the selected sample, it was possible to observe, mainly through the identification of how the implementation of bathrooms with adequate sanitary facilities can influence the improvement of the quality of life of a vulnerable population. Finally, it is identified that housing improvements should be part of urban planning policies and municipal management activities, considering their implications for the quality of life in cities.

KEY WORDS: ATHIS. Housing improvement. Perception of satisfaction. Quality of life. Municipal planning and management.

1 INTRODUÇÃO

Reflexões pertinentes à habitação de interesse social frequentemente estão presentes na sociedade de um modo geral, e na área de planejamento urbano de modo mais específico, devido à constante necessidade por moradias adequadas e acessíveis para cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Partindo do pressuposto de que a arquitetura envolve a concepção de projetos voltados para necessidades humanas, com capacidade de influenciar o bem-estar e qualidade de vida dos usuários, o Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Rio Grande do Sul (CAU/RS) considera que é fundamental que arquitetos e urbanistas possuam uma abordagem ampla e inclusiva para as diversas realidades habitacionais (CAU/RS, 2017). Nesse sentido, o CAU/RS ainda acrescenta que a presença e atuação específica desses profissionais em administrações públicas, são essenciais para encarar com êxito os desafios relacionados à urbanização e habitação, visto que a precariedade das políticas urbanas e habitacionais está relacionada à escassez de arquitetos e urbanistas nessa área (CAU/RS, 2017).

Conforme dados da Fundação João Pinheiro (FJP), o número de domicílios onde há alguma inadequação, tais como carência de infraestrutura, ausência de banheiro de uso exclusivo, cobertura inadequada e adensamento excessivo, ultrapassa a marca de 9 milhões (FJP, 2018). No Rio Grande do Sul, o Censo Demográfico de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) estimou que 11 mil residências não possuíam à época uma unidade sanitária completa (IBGE, 2010).

No Brasil, desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, o acesso à moradia digna é um direito que deve ser assegurado pelo Estado (BRASIL, 1988). Segundo a Organização das Nações Unidas (NAÇÕES UNIDAS, 1991) o conceito de moradia adequada perpassa parâmetros de habitabilidade, de disponibilidade de serviços e de acessibilidade. Quanto à habitabilidade, a moradia deve proporcionar segurança física e estrutural, além de proteção contra intempéries e outras ameaças à saúde. A moradia adequada também deve atender necessidades específicas de grupos como crianças, idosos, pessoas com mobilidade reduzida, etc. Já quanto a disponibilidade de serviços, a moradia deve dispor de infraestrutura de saneamento básico, acesso à água potável e energia elétrica (NAÇÕES UNIDAS, 1991).

Desde 2008 a legislação brasileira possui a Lei nº 11.888, conhecida como Lei de Assistência Técnica para Habitação de Interesse Social (ATHIS), como um dos instrumentos para o atendimento do direito à moradia para todos. Esta lei desempenha um papel crucial ao garantir o acesso gratuito a serviços técnicos de engenharia e arquitetura para famílias de baixa renda. A política visa não apenas assegurar moradias adequadas para essa população, mas também estimular a economia local e o comércio, criando empregos no setor da construção civil. Salienta-se ainda que a ATHIS tem potencial para melhorar a qualidade de vida e reduzir os gastos relacionados à saúde pública devido às más condições habitacionais (CAU/RS, 2017). Conforme Scotton (2020, p. 31), a democratização de habitações saudáveis e seguras é urgente, visto que “problemas advindos das péssimas condições urbanas e habitacionais de determinadas áreas; adversidades que atingem em cheio a população de baixa renda [...]”

Embora a Lei de ATHIS seja recente, a discussão acerca da assistência técnica em arquitetura e urbanismo para a população mais carente no país é mais antiga, tendo suas origens

na década de 1970. Nesse período o Brasil vivia um contexto de urbanização acelerada, fenômeno que desencadeou uma série de problemas urbanos, entre eles o déficit habitacional, que afeta principalmente as famílias mais vulneráveis. A renda insuficiente somada ao elevado custo do solo ocasionado pelo processo de urbanização tornam este problema de difícil solução (ABIKO, 1995).

No Rio Grande do Sul destaca-se a atuação do Sindicato de Arquitetos do Estado do Rio Grande do Sul (SAERGS) à frente das discussões que resultaram na Lei da ATHIS. Em 1976 a entidade divulgou o Estudo de viabilidade de programa de Assistência Técnica gratuita ao projeto e construção da Moradia Isolada para pessoas carentes de recursos – ATMI, que pode ser considerado como a gênese da Lei de Assistência Técnica em Habitação Social (MELLO, 2021). Essa iniciativa além de prever o fornecimento dos benefícios da assistência técnica a uma ampla camada da população brasileira, buscava inserir os profissionais arquitetos na solução da questão habitacional brasileira (MELO, 2021). O detalhamento desse estudo pelo SAERGS resultou no Programa ATME: Assistência Técnica Gratuita à Moradia Econômica, encaminhado ao CREA 8ª Região em dezembro de 1977 (MELLO, 2021). Apenas três décadas após essas publicações é que foi sancionada a Lei de ATHIS, e passadas mais de duas décadas de sua implementação, registram-se poucas experiências consolidadas na área (CARDOSO; LOPES, 2022).

Diante disso, com o intuito de cooperar na implementação da Lei de ATHIS (BRASIL, 2008) nos municípios do Rio Grande do Sul, o CAU/RS criou o Gabinete de Assistência Técnica para Habitação de Interesse Social, em 2019. Nesse contexto foi criado o programa “Casa Saudável”, que tem como objetivo buscar a integração entre os profissionais que trabalham com a Estratégia Saúde da Família (ESF) e arquitetos e urbanistas. A intenção é promover a saúde a partir da solução de problemas de origem sanitária. Ou seja, soluções que envolvem desde a construção de banheiros adequados, fossas sépticas funcionais, reformas em telhados e pisos danificados, melhoria da iluminação e até mesmo a ampliação de cômodos das residências (CAU/RS, 2020).

O contexto de inadequações habitacionais somado à crise sanitária agravada pelo advento da pandemia da Covid-19 foram algumas das motivações do CAU/RS ao desenvolver o projeto especial “Nenhuma Casa sem Banheiro”¹² (CAU, 2021). Esse projeto do CAU/RS busca promover melhorias sanitárias relativas às necessidades básicas de saneamento, relacionadas ao uso da água, à higiene e ao destino adequado dos esgotos domiciliares. De um modo geral a iniciativa busca a promoção da saúde por meio da qualificação da habitação e do seu entorno. Com a implementação do projeto, buscou-se viabilizar às famílias de baixa renda o acesso à assistência técnica pública e gratuita de arquitetos para elaboração dos projetos dos banheiros. Para a execução das obras o conselho buscou realizar parcerias com o poder público na esfera estadual e municipal.

¹ O projeto conta com apoio do Programa das Nações Unidas para os Assentamentos Humanos (ONU-Habitat); Governo do Estado, por meio da Secretaria de Obras e Habitação (SOP); da Federação das Associações de Municípios do Rio Grande do Sul (FAMURS); do Ministério Público de Contas, do Tribunal de Contas do Estado, do Ministério Público Estadual e da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (CAU/RS, s.d.).

² O projeto mencionado previamente, começou a ser implementado em 2020 nas cidades gaúchas de Santa Cruz do Sul, Lajeado e Caxias do Sul.

Assim, em abril de 2021 o CAU/RS (TEIXEIRA, 2021a) e a Secretaria Estadual de Obras e Habitação (SOP)³ firmaram um Termo de Cooperação com o objetivo de garantir recursos para a execução das obras dos módulos sanitários. Além disso, foi estabelecido o público-alvo do projeto: famílias com renda mensal de até três salários mínimos e que moram em casas sem banheiros ou com instalações precárias⁴. A partir disso, os municípios da região metropolitana interessados poderiam estabelecer convênio com o Estado de modo a receber um valor de repasse comprometendo-se a investir recursos mínimos de contrapartida. Neste processo, em dezembro do mesmo ano, o município de Canoas angariou recursos para a construção de 359 módulos sanitários (TEIXEIRA, 2021b), que estão em execução no momento, tendo algumas obras já entregues e em uso pelos moradores. Neste contexto, busca-se avaliar a satisfação dos usuários do projeto "Nenhuma Casa sem Banheiro", como parte do acordo que visa assegurar a qualidade de vida e a saúde das comunidades beneficiadas.

2 OBJETIVOS

Este artigo tem como objetivo avaliar a satisfação de usuários do projeto "Nenhuma Casa sem Banheiro" realizado no município de Canoas/RS, visando compreender seu impacto na qualidade de vida dos beneficiários.

3 PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO

A complexidade da percepção de satisfação é um tema explorado por Giese e Cote (2000), que, por meio de uma revisão de literatura, analisaram diversas definições relacionadas a esse conceito. Suas conclusões apontam que, de maneira geral, as definições de satisfação estão relacionadas ao conceito de satisfação do consumidor como uma resposta a um processo de avaliação. Os autores notaram que, embora os estudos muitas vezes usem os termos "satisfação do consumidor" ou "satisfação do cliente", eles geralmente se concentram no usuário final, sem necessariamente fazer distinção entre esses termos. Apesar de ser um conceito amplo, é relevante destacar que o conceito de satisfação tem sido objeto de estudo das áreas de marketing e da administração, principalmente em contextos de compra e consumo.

A satisfação, como resultado de uma percepção avaliativa, é influenciada por uma série de fatores diversos. Fatores psicossociais, como o senso de felicidade na comunidade em que se vive, o próprio bem-estar e a confiança depositada nos profissionais envolvidos, desempenham um papel significativo na percepção individual de satisfação. Giese e Cote (2000) identificaram três componentes básicos do conceito de satisfação como uma resposta do usuário final: 1º) a satisfação do consumidor, que pode ser emocional ou cognitiva; 2º) essa resposta está relacionada a um foco específico, que pode ser as expectativas, o produto, a experiência de consumo, entre outros; 3º) essa resposta ocorre em um momento determinado,

³ Por meio do Departamento de Habitação, que atualmente pertence à estrutura organizacional da Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária, recriada em dezembro de 2022

⁴ São requisitos para que as famílias aptas a participar do programa: a) Famílias de baixa renda, residentes em área urbana, com ausência de banheiro ou com módulos sanitários incompletos ou em construção; b) Domicílios consolidados ou consolidáveis; c) Famílias cadastradas no CadÚnico (TEIXEIRA, 2021).

que pode ser após o consumo, a escolha ou com base em experiências acumuladas. Assim, o conceito de satisfação tem sido considerado intrinsecamente como subjetivo.

No campo da habitação de interesse social, este conceito tem sido muito utilizado em Avaliações Pós-Ocupação. Para Gouvêia (2012), avaliar políticas públicas requer compreender as prioridades específicas de cada comunidade, bem como a viabilidade para os gestores. Assim, os estudos sobre avaliação da percepção de satisfação podem ser aplicados em distintos contextos e finalidades.

Neste artigo, o conceito adotado para "satisfação", se refere a uma resposta do usuário final, podendo ou não incluir um comprador direto dos serviços, conforme a definição de Giese e Cote (2000). Essa abordagem se aplica aos beneficiários do projeto "Nenhuma Casa Sem Banheiro", muitos dos quais não se enquadram como compradores diretos dos serviços.

Ainda, a partir do estudo de Giese e Cote (2000), considera-se neste artigo que a percepção de "satisfação" envolve uma resposta afetiva baseada na experiência de uso durante o consumo de um produto (ou de um ambiente construído como uma habitação). Além do tipo de resposta, os mencionados autores também destacam a importância dos graus de intensidade dessa resposta, que podem variar de forte a fraca. No contexto deste estudo, a escala de avaliação de intensidade utilizada varia de "muito insatisfeito" a "muito satisfeito".

Para a análise das respostas dos beneficiários do projeto "Nenhuma Casa Sem Banheiro" em relação aos novos banheiros recebidos, espera-se identificar se as percepções de satisfação foram positivas ou negativas, bem como a intensidade dessas percepções diante das melhorias em suas condições habitacionais. Tais respostas podem indicar a potencial melhoria da qualidade de vida das comunidades beneficiadas a partir da experiência de uso do ambiente construído após o projeto e obra por meio da ATHIS.

4 QUALIDADE DE VIDA

Ao analisar estudos sobre o tema da qualidade de vida, compreende-se que este conceito pode abranger diversos aspectos do bem-estar humano. De acordo com Herculano (2000, p. 22) o conceito de qualidade de vida pode ser definido como: *a soma das condições econômicas, ambientais, científico-culturais e políticas coletivamente construídas e postas à disposição dos indivíduos para que estes possam realizar suas potencialidades: inclui a acessibilidade à produção e ao consumo, aos meios para produzir cultura, ciência e arte, bem como pressupõe a existência de mecanismos de comunicação, de informação, de participação e de influência nos destinos coletivos, através da gestão territorial que assegure água e ar limpos, hígidez ambiental, equipamentos coletivos urbanos, alimentos saudáveis e a disponibilidade de espaços naturais amenos urbanos, bem como da preservação de ecossistemas naturais* (HERCULANO, 2000, p. 22).

Dentre as características que podem indicar a qualidade de vida, destaca-se a qualidade habitacional. Esta dimensão da pode estar relacionada a diversos indicadores, tais como a média de pessoas por m² domiciliar, a disponibilidade de domicílios conectados às redes de abastecimento de água, eletricidade, esgoto e telefonia, bem como a extensão dessas redes e infraestrutura das vias urbanas calçadas. Dessa forma, são elementos fundamentais para

determinar o nível de conforto, segurança e bem-estar de uma comunidade (HERCULANO, 2000).

Acrescenta-se que, a definição de “qualidade de vida urbana” tem evoluído ao longo da história, sendo moldada por diversos conceitos, conforme destacado por Nahas et al. (s.d, p. 3), incluindo “bem-estar social, qualidade de vida, qualidade ambiental, pobreza, desigualdades sociais, exclusão social, vulnerabilidade social, desenvolvimento sustentável e sustentabilidade”. Já a mensuração contemporânea desse bem-estar necessitaria a inclusão de três elementos fundamentais, que seriam a consideração da equidade no acesso a recursos urbanos (abrangendo aspectos espaciais e sociais), assim como a avaliação da qualidade ambiental (abordando aspectos sócio-ambientais), além da promoção da sustentabilidade no desenvolvimento humano nas cidades (NAHAS et al., s. d). Desse modo, para uma avaliação abrangente sobre a qualidade de vida em uma determinada região, é necessário ir além das condições sociais da população.

Em síntese, percebe-se que o conceito de qualidade de vida frequentemente perpassa por indicadores relacionados à qualidade da habitação e ao acesso à água, luz e esgotamento sanitário, ao mensurar as condições materiais e físicas fornecidas, bem como a disponibilidade de serviços. Nesse sentido, o programa “Nenhuma Casa Sem Banheiro”, tem potencial de contribuir de forma mais ampla, pois além de possibilitar a melhoria habitacional, por meio da construção de banheiros adequados, também promove o acesso serviços essenciais de água e saneamento, melhorando as condições de vida das famílias em áreas vulneráveis (CAU/RS, 2023).

5 O PROJETO NENHUMA CASA SEM BANHEIRO EM CANOAS/RS

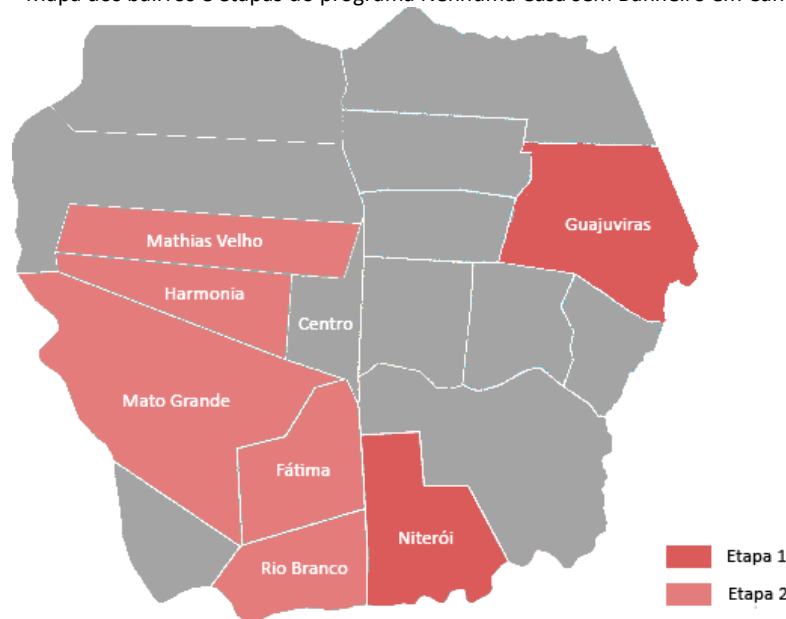
Neste processo, o município de Canoas angariou recursos para a construção de 359 módulos sanitários. Segundo informações da Prefeitura de Canoas (BRITO, 2023), o município estabeleceu dois convênios com o governo estadual para a execução dessas unidades habitacionais. O primeiro acordo, assinado em dezembro de 2021, engloba a construção de dez banheiros, com financiamento de R\$ 80 mil do Estado e uma contrapartida de cerca de R\$ 106,8 mil do município. O segundo convênio foi formalizado em janeiro de 2022, abrangendo a construção de mais 349 unidades, com recursos estaduais de aproximadamente R\$ 3,4 milhões e aporte municipal de cerca de R\$ 1 milhão. De acordo com a administração municipal, o investimento nesta fase do programa totaliza R\$ 4,7 milhões (BRITO, 2023).

Na operação do programa “Nenhuma Casa Sem Banheiro” compete ao município a seleção das famílias a serem contempladas com os banheiros. O papel do CAU/RS é o de realizar o credenciamento e sorteio dos profissionais habilitados à atuação, bem como de efetuar a remuneração de tais profissionais mediante repasse às entidades coordenadoras. Tais entidades integram-se ao processo com a atribuição de coordenar a atuação dos profissionais na execução de seus trabalhos. Em Canoas, o trabalho dos arquitetos urbanistas foi conduzido pela Associação dos Engenheiros e Arquitetos de Canoas (Seaca).

Assim, em abril de 2022 iniciaram-se visitas às famílias para desenvolvimento dos projetos. Dividido em duas etapas, o projeto buscou em um primeiro momento atender às famílias residentes dos bairros Guajuviras e Niterói e às famílias dos bairros Mathias Velho,

Harmonia, Mato Grande, Fátima e Rio Branco na etapa final (CAU/RS, 2022), conforme ilustrado na Figura 1.

Figura 1 — Mapa dos bairros e etapas do programa Nenhuma Casa sem Banheiro em Canoas.



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2024.

A execução das obras foi iniciada em novembro do mesmo ano (CANOAS, 2022). Até junho de 2023, cerca de 40 banheiros tinham sido entregues e aproximadamente 42 unidades estavam em andamento (CAU/RS, 2023). O acompanhamento regular das obras era da competência da equipe técnica do município de Canoas e o Estado teve o papel de fiscalizar a correta aplicação do recurso na realização do objeto do convênio.

6 METODOLOGIA / MÉTODO DE ANÁLISE

Tendo em vista o objetivo proposto, foram realizadas entrevistas entre os dias 5 e 6 de setembro de 2023 com nove pessoas, que já estavam fazendo uso do banheiro há algumas semanas. Essas famílias puderam ser acessadas devido à atuação de uma das autoras no projeto Nenhuma Casa sem Banheiro.

No momento das entrevistas apenas 10% do total dos módulos tinham sido concluídos. Assim, a amostra selecionada é parcial não sendo representativa o suficiente para mensurar a satisfação dos beneficiários do projeto de modo global. Uma avaliação mais consistente e aprofundada pode ser tema para trabalhos futuros. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi entrevistas semi-estruturadas compostas de uma questão fechada e uma questão aberta. Para isso foram feitas as seguintes perguntas a (o) beneficiária (o):

- Como você se sente em relação ao banheiro?
- O que mudou na sua vida e da sua família depois do banheiro?

A primeira pergunta teve o objetivo de coletar dados a respeito da satisfação do usuário com relação ao banheiro entregue. Para mensurar a intensidade deste quesito fez-se

necessário o uso de uma escala de satisfação. Rossi e Slongo (1998, p. 109) ao promoverem um debate acerca da pesquisa de satisfação de clientes concluíram que não há uma escala ideal a ser utilizada nas pesquisas de satisfação. O que é relevante nestes casos é “analisar os propósitos que levam uma empresa a conceber um sistema de avaliação da satisfação de seus clientes e, a partir dessa compreensão, elaborar o tipo de escala mais apropriado, o que provavelmente se configure mais confiável e válido” (Rossi e Slongo, 1998, p. 109)

Os autores (Rossi e Slongo, 1998, p. 120) ainda estimulam o uso de escalas intervalares - que não somente medem a satisfação entre zero e dez, por exemplo - mas que oferecem um ponto de quebra entre satisfação e insatisfação (nestes casos o zero pode ser arbitrado). Desta forma, a escala resulta do ponto de quebra, identificado como neutro, de dois pontos extremos e de variáveis pontos intermediários, graduando a intensidade da satisfação. Esta estratégia permite ao usuário posicionar-se como total ou parcialmente satisfeito, total ou parcialmente insatisfeito ou ainda, identificar-se como neutro a respeito da avaliação daquele produto.

Por isso, para este estudo previu-se uma escala de satisfação de cinco pontos (muito insatisfeito, insatisfeito, neutro, satisfeito e muito satisfeito). Como forma de auxiliar na resposta, foi apresentado ao entrevistado um cartão ilustrativo da escala de satisfação, apresentado na Figura 2.

Figura 2 — Ilustração da escala de satisfação utilizada nas entrevistas.



Na sequência, o entrevistado foi questionado quanto às mudanças no seu cotidiano e no de sua família. Neste momento buscou-se verificar aspectos relacionados à transformações na qualidade de vida do beneficiário e de sua família desde a implantação do banheiro a partir de uma pergunta aberta.

7 RESULTADOS

Com relação à primeira pergunta “Como você se sente em relação ao banheiro?” foi possível verificar que todos os beneficiários entrevistados estão satisfeitos com os módulos sanitários recebidos, já que todas as respostas localizam-se na zona de satisfação - à direita do ponto de quebra da escala. A Tabela 1 sintetiza os dados obtidos.

O que oscila entre os entrevistados desta amostra é o grau de intensidade de satisfação. Neste caso, dois terços declararam-se muito satisfeitos, enquanto o restante mostrou-se apenas satisfeito.

Tabela 1 — Compilação dos dados referentes à satisfação dos beneficiários entrevistados.

Como você se sente em relação ao banheiro:	Insatisfeito	Título das colunas	Neutro	Satisfeito	Muito satisfeito
Resposta do(a) beneficiário(a)	0	0	0	3	6
Total	0	0	0	3	6

Fonte: Elaborada pelas autoras, 2023.

Quando questionados sobre “O que mudou na sua vida e a da sua família depois do banheiro?” notou-se que à primeira parte das respostas era atribuído, em geral, um tom exclamativo, com expressões como: “Tudo!”, “Bastante coisa!” ou “Ficou ótimo!”. O que manifesta em um tom afetivo a intensidade de satisfação com relação ao bem recém recebido.

Ao complementarem suas respostas, os usuários tendiam a pontuar três principais temas: 1) o conforto relacionado à proteção contra o clima frio e chuvoso do estado, 2) o conforto e segurança das crianças da família e 3) a comparação com o banheiro utilizado anteriormente.

Três entrevistados relataram melhorias na qualidade de vida em função de não precisarem mais se expor - ou expor as crianças - ao frio e à chuva para tomar banho. Esse deslocamento ocorria em função dos banheiros utilizados até então estarem afastados das casas destes beneficiários, em muitos casos tratando-se do banheiro de um conhecido ou familiar que mora no mesmo lote.

Outras três pessoas pontuaram a segurança e o conforto das crianças da família. Ressalta-se aqui o tema anterior, de que estas não precisam mais serem expostas às intempéries para tomar banho. Com relação à segurança, destaca-se o relato de uma mãe sobre a autonomia que foi possível conferir ao seu filho de sete anos. Segundo a entrevistada, a partir da entrega do banheiro ela ficou segura para deixá-lo tomar banho sozinho, o que não era possível no banheiro antigo, já que o piso estava cedendo.

Neste sentido, quatro pessoas chamaram a atenção para as condições do banheiro que utilizavam até então, em geral, precárias. Algumas pessoas também comentaram sobre a perspectiva de futuras modificações na casa, como a transformação do banheiro antigo e precário em área de serviço, ou as expectativas para a construção de um novo dormitório próximo ao banheiro.

7. 1 Discussão dos resultados

A partir das entrevistas realizadas com os beneficiários contemplados pelo projeto “Nenhuma Casa Sem Banheiro” no município de Canoas/RS foi possível compreender que, de um modo geral, os beneficiários encontram-se satisfeitos com o bem que estão recebendo, visto que agora podem fazer uso de um banheiro exclusivo e adequado. O que oscila entre os entrevistados desta amostra é o grau de intensidade desta satisfação.

Nas entrevistas verificou-se que muitos beneficiários têm um sentimento de agradecimento (resposta emocional/afetiva) no que se refere ao objeto recebido. A situação precária em que vivem e o eventual descaso do poder público pode levar a diminuição ou ausência de expectativas. Além disso, registra-se que tendo em vista o público-alvo do programa, a comparação com experiências anteriores é limitada, no caso da utilização de um

banheiro em condições precárias, ou até mesmo inexistente. Portanto, o elevado nível de satisfação deve ser observado com cautela, visto que pode estar relacionado em certo grau ao contexto de vulnerabilidade em que essas pessoas vivem e não somente à qualidade construtiva dos banheiros entregues.

Durante o estudo notou-se que as respostas de “satisfeito” denotam que não há uma satisfação absoluta, o que pode deixar implícito que há margem para melhorias no banheiro, a partir da experiência dos usuários. Assim, haveria a possibilidade de questionamentos posteriores com relação ao porquê de tal avaliação, como por exemplo: “O que poderia ser melhor no seu banheiro para que você se sentisse muito satisfeito?”. Tal pergunta não foi feita no momento em que as entrevistas foram realizadas, podendo ser objeto de coletas futuras. É possível que a partir das respostas obtidas, possa ser realizado um estudo com caráter mais propositivo para novos projetos.

As entrevistas também destacaram três principais temas relacionados às mudanças na vida dos beneficiários após a instalação dos banheiros. Primeiro, houve menções ao conforto proporcionado pelos banheiros, especialmente em relação à proteção contra o clima frio e chuvoso da região. Segundo, a segurança e o conforto das crianças da família foram mencionados como benefícios significativos, uma vez que agora elas não precisam mais se expor às intempéries para tomar banho. Estes pontos tendem a derivar da implantação dos banheiros no lote, posicionados mais próximos ou acoplados à residência, bem como à uma condição adequada da construção, tais como uso de materiais e equipamentos apropriados e a correta execução das instalações. Terceiro, alguns beneficiários fizeram comparações com os banheiros precários que costumavam usar anteriormente, ressaltando as melhorias significativas proporcionadas pelos novos banheiros.

Ressalta-se que as características de conforto e segurança estão diretamente relacionadas à promoção de qualidade de vida. A partir disso pode-se considerar que as melhorias habitacionais vão além da dimensão da melhoria habitacional em si, impactando diretamente a vida das pessoas. A proximidade de banheiros adequados às residências não apenas oferece conforto, mas também cria um ambiente mais seguro, pois evita deslocamentos perigosos em condições climáticas adversas. Além disso, a comparação com as condições anteriores destaca a transformação significativa que esses beneficiários experimentaram em suas vidas.

Ao considerar que o conceito de qualidade de vida abrange muitas dimensões da vida de um ser humano, verificou-se que as melhorias habitacionais promovidas por meio da ATHIS, tem o potencial de impactar nos aspectos relacionados à moradia, à higiene e por conseguinte à saúde. Além disso, a implementação de instalações sanitárias adequadas, com destaque para a destinação correta do esgoto, embora não citadas pelas famílias nas entrevistas, estão contidas também em uma dimensão ambiental no que tange à qualidade de vida.

A partir de informações obtidas por meio de processos de avaliação, é possível identificar e fomentar programas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida urbana. Dessa forma, a realização de avaliações incrementa abordagens voltadas aos usuários, especialmente no contexto de projetos do setor público.

8 CONCLUSÃO

O presente artigo conduziu uma análise da satisfação dos usuários por meio da avaliação de suas experiências no projeto “Nenhuma Casa sem Banheiro” realizado no município de Canoas/RS. Essa pesquisa buscou analisar o grau de satisfação que esse projeto de melhorias habitacionais gerou na vida dos beneficiários por meio do acesso a instalações sanitárias adequadas, bem como as possíveis implicações sobre a sua qualidade de vida.

A partir das entrevistas realizadas foi possível constatar a satisfação dos usuários com o banheiro recebido. Além disso, os resultados deste estudo inicial indicam que o projeto está desempenhando um papel significativo na melhoria da qualidade de vida dos beneficiários, especialmente no que diz respeito ao acesso a instalações sanitárias adequadas.

No entanto, é relevante observar que a amostra deste estudo é limitada devido ao estágio inicial de execução do projeto. Portanto, uma sugestão importante para pesquisas futuras seria a ampliação da amostra, abrangendo um número mais representativo de beneficiários. Coletas de dados mais detalhados, incluindo perguntas específicas sobre diferentes aspectos das melhorias habitacionais, poderiam enriquecer a compreensão dos impactos do programa.

A partir do exposto, entende-se a necessidade de integrar iniciativas relacionadas às melhorias habitacionais, como o projeto “Nenhuma Casa Sem Banheiro” às políticas públicas de planejamento urbano e gestão municipal, considerando seu potencial para aprimorar a qualidade de vida das comunidades vulneráveis. Assim, a continuidade e aprofundamento de estudos nessa área são cruciais para uma avaliação precisa dos benefícios proporcionados e para orientar intervenções futuras de maneira eficaz.

9 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

BRASIL. Lei n.º 11.888, de 24 de dezembro de 2008. Assegura às famílias de baixa renda assistência técnica pública e gratuita para o projeto e a construção de habitação de interesse social altera a Lei no 11.124, de 16 de junho de 2005. **Diário Oficial da União**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11888.htm. Acesso em: 30 abr. 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.html. Acesso em: 30 abr. 2024.

BRITO, Daniele. **Cadastro reserva para o programa Nenhuma Casa sem Banheiro segue até o dia 20**. [Canoas]: 10 out. 2023. Disponível em: <https://www.canoas.rs.gov.br/noticias/cadastro-reserva-para-o-programa-nenhuma-casa-sem-banheiro-segue-ate-o-dia-20/#:~:text=Atualmente%2C%20a%20Prefeitura%20de%20Canoas,106%2C8%20mil%20do%20Munic%C3%ADpio>. Acesso em: 30 abr. 2024.

CANOAS. Canoas inicia construção dos módulos sanitários do Nenhuma Casa Sem Banheiro. [Canoas]: 04 nov. 2022. Disponível em: <https://www.canoas.rs.gov.br/noticias/canoas-inicia-construcao-dos-modulos-sanitarios-do-nenhuma-casa-sem-banheiro/>. Acesso em: 30 abr. 2024.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL. **ATHIS Projeto especial Nenhuma Casa sem Banheiro**. [s.d.]. Disponível em: https://caurs.gov.br/athis/?page_id=1749. Acesso em: 30 abr. 2024.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL. Edital de chamamento público n. 003/2021. Projeto Nenhuma Casa sem Banheiro. Termo de cooperação SOP/RS. Credenciamento de arquitetas/os e

urbanistas. Porto Alegre, 22 abr. 2021. Disponível em: <https://transparencia.caurs.gov.br/wp-content/uploads/CP3-2021-AditivoI.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2024.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL. **Arquitetura Social: Todos têm direito à habitação.** 2017. Disponível em: <https://caurs.gov.br/arquitetura-social-todos-tem-direito-a-habitacao/> Acesso em: 30 abr. 2024.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL. **Em Canoas, 36 famílias recebem obras do Nenhuma Casa sem Banheiro.** 2023. Disponível em: <https://caurs.gov.br/em-canoas-36-familias-recebem-obras-do-nenhuma-casa-sem-banheiro/>. Acesso em: 30 abr. 2024.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL. **Programa ATHIS Casa Saudável.** 2020. Disponível em: <https://caurs.gov.br/athis/?p=465>. Acesso em: 30 abr. 2024.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO RIO GRANDE DO SUL. **Visitas técnicas marcam avanço do Nenhuma Casa sem Banheiro em Canoas.** 03 jun. 2022. Disponível em: <https://caurs.gov.br/visitas-tecnicas-marcam-avanco-do-nenhuma-casa-sem-banheiro-em-canoas/>. Acesso em: 30 abr. 2024.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO. **Déficit Habitacional no Brasil 2015.** Centro de Estatística e Informação. Disponível em: http://novosite.fjp.mg.gov.br/wp-content/uploads/2020/12/04.03_Relatorio-Metodologia-do-Deficit-Habitacional-e-da-Inadeguacao-de-Domicilios-no-Brasil-2016-2019-v-1.0_compressed.pdf. Acesso em: 08 out. 2023.

GIESE, Joan.; COTE, Joseph A. Definition Customer Satisfaction. **Academy of Marketing Science Review.** Vancouver; 2000.

GOUVÊIA, Nilton de A. **Satisfação dos Beneficiários do Programa Bolsa Família no Município de Chuvisca – RS, 2012.** Monografia (Escola de Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Brasileiro de 2010.** Rio de Janeiro: IBGE, 2012.

HERCULANO, Selene C. A qualidade de vida e seus indicadores. Publicado no livro **Qualidade de Vida e Riscos Ambientais.** Niterói: Eduff, 2000.

NAHAS, Maria I. P.; PEREIRA, Maria A. P. M.; ESTEVES, Otávio. A.; GONÇALVES, Éber. **Metodologia de construção do índice de qualidade de vida urbana dos municípios brasileiros (IQVU-BR).**

ROSSI, C. A. V.; SLOGO, L. A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **Rev. adm. contemp.** v.2, n.1, Jan./Abr. 1998: 101-125. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/nwpmNHVMj4LYjbrxbQmCFNS/?format=pdf>. Acesso em: 08 out. 2023.

SCOTTON, Josiane A. **Assistência técnica para habitação de interesse social: reflexões a partir de duas experiências no Estado do Rio Grande do Sul.** Dissertação (Mestrado em Planejamento Urbano e Regional), Programa de Pós-graduação em Planejamento Urbano e Regional, UFRGS, Porto Alegre, 2020.

TEIXEIRA, Saul. **Secretaria de Obras firma parceria para início do programa Nenhuma Casa Sem Banheiro.** [Rio Grande do Sul]: Secretaria de Obras Públicas, 20 abr. 2021a. Disponível em: <https://obras.rs.gov.br/estado-e-cau-rs-firmam-cooperacao-para-inicio-do-programa-nenhuma-casa-sem-banheiro>. Acesso em: 30 abr 2024.

TEIXEIRA, Saul. **Estado investe R\$ 700 mil na primeira etapa do programa Nenhuma Casa sem Banheiro.** [Rio Grande do Sul]: Secretaria de Obras Públicas, 29 dez. 2021b. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/estado-investe-r-700-mil-na-primeira-etapa-do-programa-nenhuma-casa-sem-banheiro>. Acesso em: 30 abr 2024