

Avaliação do grau de satisfação da população urbana no município de Quixadá-CE.

Maria da Conceição de Sousa ¹; Lucas da Silva²

¹*Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará – IFCE – campus de Quixadá, seyssa.sousa@hotmail.com*

²*Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará – IFCE – campus de Quixadá, lucasuab@gmail.com*

Resumo: A satisfação urbana de residir em um determinado município está relacionada à qualidade dos serviços ofertados, que podem ser mensurados através de indicadores de sustentabilidade, estes permitem captar características do ambiente urbano e revelar a saúde ambiental urbana, gerando informações que dão suporte às políticas públicas e ao processo de desenvolvimento. O presente estudo foi realizado com o intuito de analisar o grau de satisfação urbana com relação aos serviços ofertados aos cidadãos no município de Quixadá-CE, ressaltando a importância da prestação com qualidade em toda a esfera pública que é o principal meio para o melhoramento no desenvolvimento econômico, social e sustentável do município. A pesquisa foi desenvolvida através da aplicação de questionário estruturado com perguntas objetivas, direcionadas para a população residente na área urbana do município. Este, composto por duas partes: a primeira, para identificação do entrevistado, sexo, faixa etária e escolaridade, a segunda contendo dez perguntas destinadas a atribuição de notas de uma escala de zero a dez. Os pontos atribuídos na pesquisa indagavam a satisfação quanto aos principais serviços oferecidos pela gestão pública municipal abordando sobre infraestrutura dos serviços de segurança, saúde, educação, condições ambientais, realização profissional e salário, além das ofertas referentes à cultura e lazer do município. Diante da análise dos resultados identificou-se que a maioria da população encontra-se insatisfeita sobre os diversos pontos analisados. Conclui-se, portanto, que a cidade precisa de uma gestão que melhore em praticamente todos os aspectos abordados, visto que o grau de insatisfação prevalece em praticamente todos os pontos abordados no questionário.

Palavras chave: Satisfação Urbana, Bem-estar social, Gestão pública.

Introdução

A participação ativa dos cidadãos na comunidade a que pertencem se revela de extrema importância para o exercício da cidadania, que em conjunto com poder público obtenha uma gestão satisfatória que garanta melhores serviços e a melhoria no bem-estar da população. Com isto, a satisfação urbana de residir em um determinado município está relacionada à qualidade dos serviços ofertados. Que podem ser mensurados através de indicadores de sustentabilidade, estes permitem captar características do ambiente urbano e revelar a saúde ambiental urbana, gerando informações que dão suporte às políticas públicas e ao processo de desenvolvimento.

De acordo com Mendonça (2007), a observação inicial refere-se à relação do espaço público na cidade com o próprio meio urbano, sua morfologia e apropriações. Assim, destaca-se que esta relação se encontra fortemente vinculada a aspectos físicos, naturais e construídos, caracterizados pelo desenho de formas, que, muitas vezes, além de representarem os espaços

públicos a que se destinam, passam a corresponder à imagem de determinado lugar, cidade, região, ou país.

A cidade sob o ponto de vista do uso do solo ou das atividades econômicas se caracterizam como um espaço da produção, de comércio e de serviços, na qual existem diferentes vias para estabelecer uma qualidade de vida sobre diversos pontos a serem analisados, que vão desde as formas materiais até as mais refinadas, como por exemplo, a cultura (GONÇALVES, 2009).

A administração pública no Brasil passa por processos de transformações, pois se observa uma maior conscientização dos cidadãos que estão cada vez mais insatisfeitos com os serviços prestados à população. A soma destes dois fatores tem levado a progressivas mudanças na esfera pública atestando que esta questão não é assunto exclusivo das empresas privadas. É colocar o cidadão como cliente dando a devida função participativa nos pontos comuns da sociedade (LOURENÇO E FERREIRA, 2010).

No que se refere ao bem estar social, Bianco *et al*(2016) relata que não é tema de debate só para os gestores públicos e que pesquisas acadêmicas vêm sendo desenvolvidas na busca de compreender a satisfação dos indivíduos. Tais estudos cresceram muito nas últimas décadas, isso porque, em um mundo em que o capital e a tecnologia predominam a disponibilidade e o acesso a bens e serviços têm influenciado no modo e na condição de vida das pessoas. Daí a necessidade de se estudar e compreender o que pode fazer as pessoas se sentirem bem e confortáveis.

Um dos aspectos mais discutidos é a segurança. Fernandes *et al* (2015) comenta que segurança é um dos elementos fundamentais para caracterizar a imagem de uma localidade como área próspera e com qualidade de vida. É uma questão essencial principalmente para o bom funcionamento da atividade turística, pois a sensação de insegurança afasta as pessoas de espaços públicos e das ruas da cidade.

A justificativa para essa discussão é comentada por Oliveira (2009) quando pontua que nos últimos anos a ausência do poder público na manutenção e defesa dos direitos inerentes à dignidade da pessoa humana, tais como o emprego, a saúde e a segurança, poderiam ser apontados como os principais fomentadores da atual insegurança social.

No município de Quixadá–CE, localizado na região do sertão central do estado do

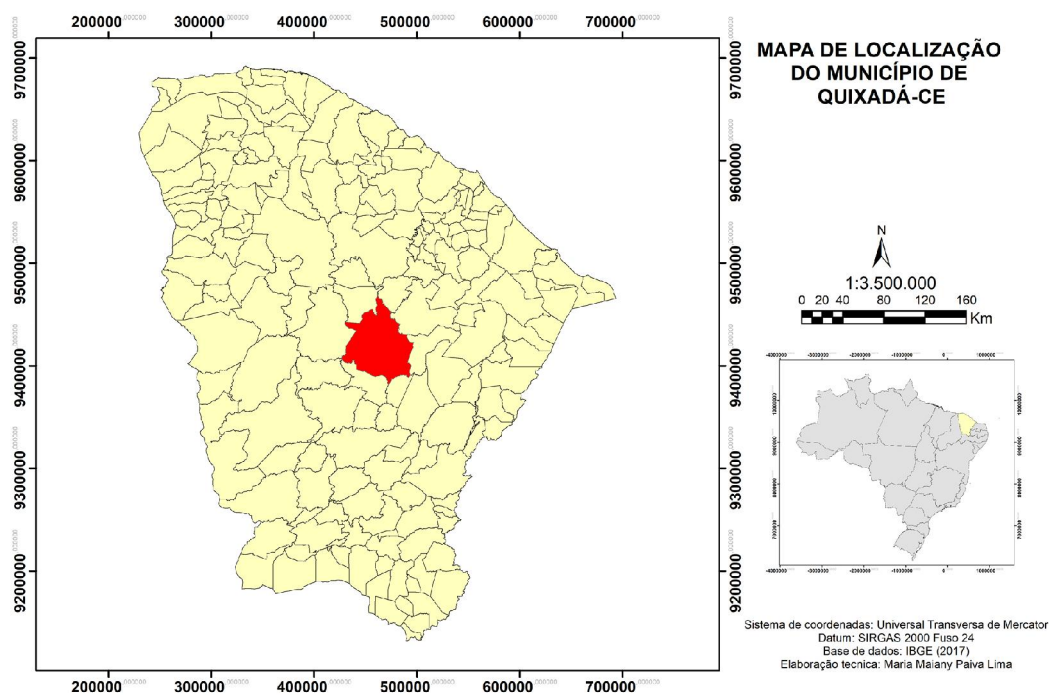
Ceará, sendo o mais influente da região, possuindo uma população de 85.991 habitantes (IBGE, 2010), os serviços prestados na população reflete muito em toda a economia da região, pois a cidade recebe muitas pessoas por ser um polo universitário com diversas instituições de ensino públicas e privadas.

Portanto, o presente estudo tem o intuito de analisar o grau de satisfação urbana com relação aos serviços ofertados aos cidadãos no município de Quixadá-CE, ressaltando a importância da prestação com qualidade em toda a esfera pública que é o principal meio para o melhoramento no desenvolvimento econômico, social e sustentável do município.

Metodologia

A pesquisa foi desenvolvida com intuito de avaliar o grau de satisfação de residir no município de Quixadá-CE, (ver Figura 1). Considerada como uma cidade universitária pelo grande número de universidades tanto particulares como de nível federal, a avaliação da atratividade do município quanto aos serviços ofertados pode definir se esse município tem porte para atender as demandas tanto de transito de pessoas quanto garantir uma estadia com qualidade.

Figura 1: Mapa de localização do município de Quixadá-CE.



A pesquisa foi desenvolvida através da aplicação de questionário estruturados com perguntas objetivas, aplicados a população do município de Quixadá, direcionados para residentes na área urbana do município. Os entrevistados foram submetidos ao preenchimento de um questionário referente a informações a satisfação quanto aos principais serviços oferecidos pela gestão pública municipal. Resumidamente, abordando sobre infraestrutura dos serviços de segurança, saúde, educação e suas respectivas qualidades. Condições ambientais e saneamento básico, como qualidade do ar, água, limpeza dos rios, coleta de lixo, entre outras.

As informações coletadas também contemplavam os aspectos de organização municipal e condições de oferta e qualidade trabalhista, por exemplo, tipo de trabalho, distância e tempo do local de trabalho até a residência, ambiente de trabalho, realização profissional e salário, além das ofertas referentes à cultura e lazer do município.

O questionário proposto era composto por duas partes: a primeira, para identificação do entrevistado com o fornecimento do sexo, faixa etária e escolaridade, a segunda contendo dez perguntas destinadas a atribuição de notas de uma escala de 0 (zero) à 10 (dez).

Para realização da pesquisa foi desenvolvido uma rede de interação entre os alunos do Instituto Federal de Educação ciência e Tecnologia do Ceará – *campus* Quixadá e seus usos com a internet, levando em consideração os usos das principais redes sociais. Em paralelo, foi articulada uma divulgação corpo a corpo com os alunos residentes na cidade de Quixadá-CE. A disponibilização do questionário foi realizada no período de 11/07/2016 até 25/08/2016.

Resultados

Participaram dessa pesquisa 64 pessoas sendo 27 homens e 37 mulheres entre 18 e 45 anos, divididos em dentro de faixas etárias de 18 a 25 anos, 26 a 35 anos, e 36 a 45 e 46 a 55 anos (Tabela 1). Um dos primeiros pontos observados foi o grau de instrução dos participantes, que de acordo com a figura 3, o nível de escolaridade majoritário era referente a ensino superior incompleto com 56% do total dos entrevistados, Figura 3. Estes números são justificados pela forma de divulgação descrita na metodologia deste trabalho.

Tabela 1: Resultado das variáveis analisadas na pesquisa: Sexo, faixa etária e escolaridade.

Variáveis	Características	Total	%
-----------	-----------------	-------	---

Sexo	Masculino	27	42
	Feminino	37	58
Faixa etária	De 18 a 25 anos	39	61
	De 26 a 35 anos	18	29
	De 36 a 45 anos	5	8
	De 46 a 55 anos	1	1
	Não respondeu	1	1
Escolaridade	Ensino médio Completo	6	10
	Ensino superior incompleto	36	56
	Ensino superior completo	11	17
	Pós- graduação.	9	14
	Não responderam	2	3

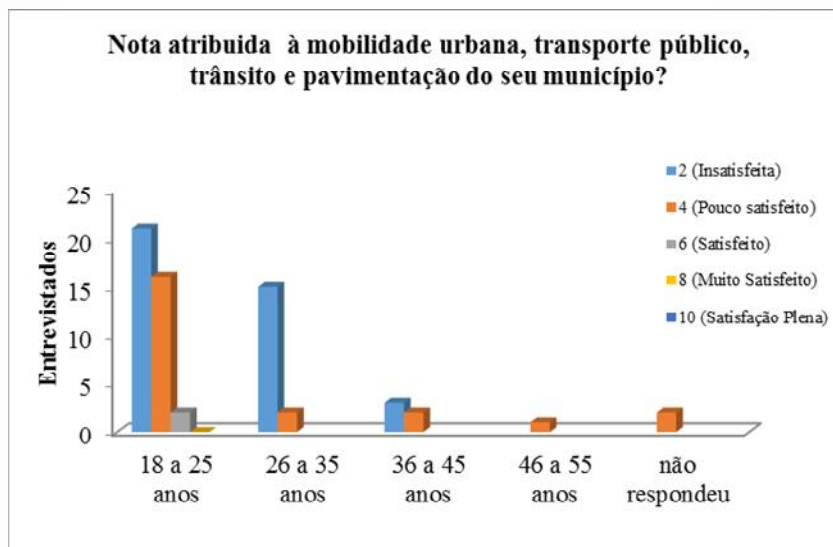
Fonte: Autor

Identificadas as principais características da população entrevistada, o próximo passo foi analisar as respostas dos questionários conforme as atribuições. O primeiro tópico abordado foi o grau de satisfação quanto a infraestrutura, segurança e qualidade da educação pública e privada no município, 83% dos entrevistados declara estar insatisfeito ou pouco satisfeito.

No que se refere à qualidade da saúde ofertada pelo município que está relacionada à eficácia das políticas de saúde, levando em conta os serviços e equipamento disponíveis a população. Dos 64 respondentes 91% afirmaram estar insatisfeitos com o serviço.

Quando perguntados sobre a mobilidade urbana (ver figura 2), percebeu-se uma fragilidade quanto a questão de transporte público, ao trânsito e a pavimentação da cidade. Dos 64 entrevistados 60 afirmaram estar insatisfeitos ou pouco satisfeitos.

Figura 2: Grau de satisfação da quanto à mobilidade urbana.



Fonte: Autor

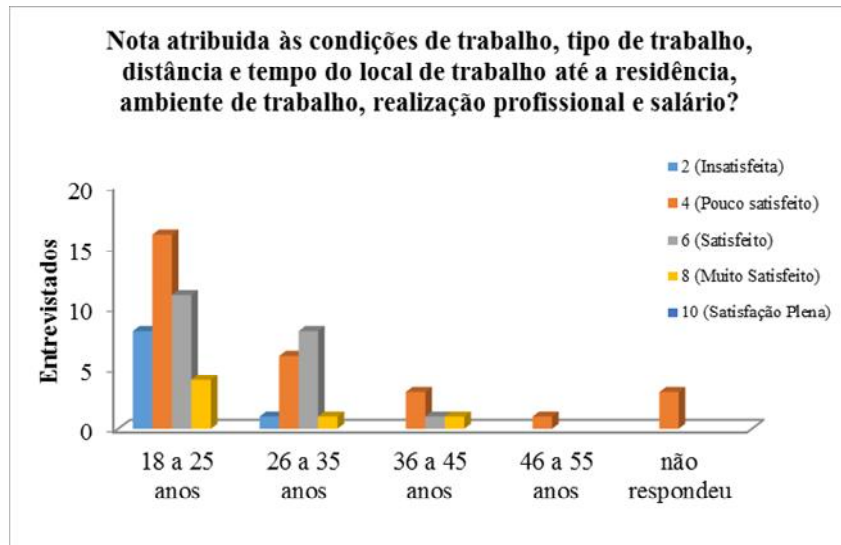
A respeito da indagação relacionada ao grau de satisfação quanto às condições ambientais, equivalente ao fornecimento de água tratada. Do total 62% disseram estar Insatisfeito ou pouco satisfeito com o serviço.

Em referência a satisfação relacionado com as questões de qualidade do ar, da água, limpeza dos rios, coleta de lixo e tratamento, ruído e poluição visual na cidade identificou-se que 97% da população entrevistada encontra-se insatisfeita ou pouco satisfeita.

Quando questionados sobre a satisfação em relação à paisagem urbana, limpeza de praças, acessibilidade e loteamento na cidade, 97% dos entrevistados alegaram estar insatisfeitos ou pouco satisfeitos.

Com relação ao trabalho, tipo de trabalho, distancia tempo do local do trabalho e realização profissional (figura 3), 34 dos 64 participantes assumiram estar insatisfeitos ou pouco satisfeitos e 26 disseram estar satisfeito ou muito satisfeito.

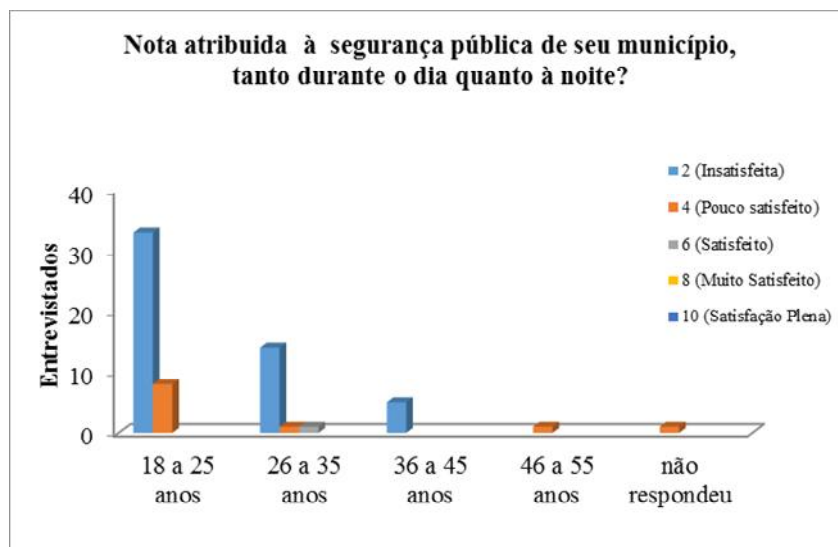
Figura 3 : Grau de satisfação das condições de trabalho e realização profissional



Fonte: Autor

Questionados sobre a satisfação em relação a segurança no município (Figura 4), 62 dos 64 participantes da enquete responderam estar Insatisfeitos ou pouco satisfeitos.

Figura 4: Grau de satisfação segurança no município.



Fonte: Autor

No que se refere às atividades de cultura lazer e desporto do município, 93 % estão insatisfeitos ou pouco satisfeitos. E por fim, encerrando o questionário com a nota relacionada a motivação em continuar morando na cidade de Quixadá. Obteve-se, do grupo entrevistado que 68% estão insatisfeitos ou pouco satisfeitos sem nenhuma motivação de continuar residindo no município.

Cabe ressaltar que, neste trabalho, o objetivo central foi o de apenas identificar, por meio do questionário, e apresentar quais seriam os fatores que a pesquisa apontaria como sendo fonte de satisfação ou insatisfação de residir no município de Quixadá. Assim, o próximo desafio é utilizando-se das respostas indicadas nas questões compara o município de Quixadá com os municípios do seu entorno, e, ainda, construir um índice, considerando as ponderações necessárias e devidamente adequadas.

A questão da satisfação urbana está ligada diretamente a sustentabilidade e à efetivação das políticas públicas ligadas à realização plena da cidadania. Isso pressupõe que o ser urbano necessita satisfazer suas necessidades materiais e se sentir em total segurança. Entretanto, mais do que coletar as informações junto à população, é preciso fazer com que essas informações cheguem ao conhecimento das autoridades administrativas do município.

Conclusão

Diante do que as pessoas apontaram como resposta ao questionário aplicado, conclui-se que a abordagem sugerida pelo questionário foi válida para este estudo sobre o grau de satisfação urbana, uma vez que, ao associar os fatores indicados pelos próprios entrevistados como satisfatório ou não, percebeu-se a cidade precisa de uma gestão que melhore em praticamente todos os aspectos abordados, visto que o grau de insatisfação prevalece em praticamente todos os pontos abordados no questionário.

Referências Bibliográficas

BIANCO, T. S.; Souza, E. L. C.; Menezes, N. S.; Oliveira, N.; Shikida, P. F. A. A felicidade da população trabalhadora de Cascavel/PR segundo a métrica do índice de Felicidade Interna Bruta. **Brazilian Journal of Urban Management**, vol. 8, p. 390-406, 2016.

FERNANDES, D. L.; LACAY, M. A. C.; GÂNDJ, M. G.. A influência da segurança pública na satisfação do destino turístico e na formação da imagem da cidade de Curitiba por seus visitantes e visitados. In: **Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo**. Disponível: http://www.anptur.org.br/anptur/anais/v.11/DPS3_pdf/172.pdf. Acesso em 30 de

abr. de 2017.

GONÇALVES, T. M.. Habitação e Sustentabilidade Urbana .**Revista Invi**,65, vol. 24: p. 113-136, 2009.

LOURENÇO, C.D.S; FERREIRA, P.A. **Cidadão-consumidor: em Busca de um Conceito**. Lavras-MG: ENAPEG, 2010.

MENDONÇA,E. M.S.. Apropriações do espaço público: alguns conceitos. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, UERJ- RJ, ANO 7, vol. 2, 2007.

OLIVEIRA A. P. C..**Responsabilidade civil do estado em relação à segurança pública: o fenômeno “bala perdida”**. Monografia Centro Universitário Metodista Bennett, Rio de Janeiro, 2009.