

SUMÁRIO

Ficha catalográfica	ii
Dedicatória	iii
Agradecimentos	iv
Resumo	v
Abstract	vi
Resumen	vii
Sumário	viii
Lista de Figuras	x
Lista de Quadros	xiii
Lista de Tabelas	xiii
Glossário de termos e conceitos-chave	xvi
Introdução	01
1 Fundamentação Teórica	08
1.1 Cognição	08
1.2 Experiência.....	11
1.3 Avaliação de desempenho.....	12
1.4 A qualidade do lugar de trabalho	15
1.5 A participação do usuário no processo de avaliação	16
1.6 A relação entre a cognição, a avaliação de desempenho e a participação do usuário no processo de avaliação	19
2 Contextualização: Evolução dos ambientes de escritórios - Panorama mundial	22
2.1 A produção de edifícios e ambientes de escritórios no séc. XX	23
2.1.1 Anos 50	23
2.1.2 Anos 60	25
2.1.3 Anos 70	29
2.1.4 Anos 80	32
2.1.5 Anos 90	38
2.2 Novas perspectivas	39
3 Materiais e Métodos	45
3.1 Atributos experienciais de desempenho	46
3.2 Organização e descrição dos materiais e métodos utilizados	49
3.2.1 Análise <i>Walkthrough</i>	50
3.2.2 Questionários e entrevistas	50
3.2.3 Seleção visual	52
3.2.4 Mapeamento Visual.....	53
3.2.5 Preferências Visuais.....	54

3.2.6 Poema dos Desejos	54
3.2.7 Análise da Tarefa	54
3.2.8 Observação Participante	56
4 Estudo de Caso	59
4.1 Caracterização do objeto de estudo	60
4.2 Apresentação dos dados	65
5 Análise dos dados	146
5.1 Análise por atributos	147
5.2 Análise por métodos	159
Conclusões	169
Referências Bibliográficas	175
Anexos	183
1 Folha de rosto dos questionários - usuários	184
2 Ficha de Análise Walkthrough (preenchida)	185
3 Questionário de Diagnóstico do Perfil e Grau de Satisfação - usuários (modelo) .	187
4 Questionário de Avaliação do Conforto - usuários (modelo)	188
5 Questionário de Avaliação de Área Útil e Flexibilidade de Layout - administradores (modelo)	189
6 Questionário de Avaliação da Percepção Ambiental - administradores (modelo) .	190
7 Entrevista de Avaliação da Percepção Ambiental - usuários (modelo)	191
8 Entrevistas de Avaliação da Percepção Ambiental - usuários (transcritas)	192
9 Entrevista de Avaliação de área Útil e Flexibilidade de Layout - usuários (modelo)	196
10 Entrevista de Avaliação da Familiaridade, Duração e Constância - usuários (modelo)	197
11 Entrevista de Perfil da Empresa e do Edifício - administradores (modelo)	198
12 Entrevista de Avaliação de Flexibilidade de Layout - administradores (modelo) ...	200
13 Entrevista de Inventário de Fluxos - usuários (modelo)	201
14 Entrevista de comportamento e fatores ambientais - usuários (transcrita)	204
15 Ficha de Seleção Visual (modelo)	207
16 Mapeamento Visual - pontos positivos e negativos	208
17 Mapeamento Visual - territórios (modelo)	209
18 Preferências Visuais	210
19 Poema dos Desejos (modelo)	211
20 Roteiro de Observação e Análise	212
21 Considerações sobre o diagnóstico ergonômico	224