

GLOSSÁRIO DE TERMOS E CONCEITOS UTILIZADOS

Acessibilidade - cf. NBR 9050, diz respeito à facilidade de acesso para todas as pessoas, sejam elas com ou sem necessidades especiais.

AET - cf. Vidal (2002;2003), a análise ergonômica do trabalho é um conjunto de análises quantitativas e qualitativas dos determinantes da atividade de trabalho das pessoas numa organização e que permitem a descrição e a interpretação do que acontece na realidade da atividade enfocada.

Ambiente - lugar onde se desenvolvem atividades individuais ou de grupo onde haja interação social entre os usuários.

Ambiente construído – cf. ORNSTEIN 1992 (in SILVA E SANTOS 2003:27), “refere-se a micro e macro-ambientes, tais como o edifício, o espaço público coberto ou descoberto, a infraestrutura urbana, a cidade ou ainda a região”. Nesta pesquisa, nos referimos a micro e macro-ambientes; cf. ORNSTEIN *et al* (1995: 7), “todo o ambiente erigido, moldado ou adaptado pelo homem. São artefatos humanos ou estruturas físicas realizadas pelo homem” ; cf. SOUZA (1995:01), “todo espaço criado e construído pelo homem [...] aborda arquitetura e urbanismo [...], sabe-se que atualmente o homem passa 95% de seu tempo em ambientes artificiais.”

Ambiente de trabalho – cf. Vidal (1996), são espaços construídos destinados exclusivamente a atividades produtivas; cf. NBR ISSO 9000 (2000), trata-se de um conjunto de condições sob as quais um trabalho é realizado. As condições incluem fatores físicos, sociais, psicológicos e ambientais (temporais, formas de reconhecimento, ergonomia e composição atmosférica).

APO - Avaliação Pós-Ocupação - “ [...] método interativo que detecta patologias e determina terapias no decorrer do processo de produção e uso de ambientes construídos, através de participação intensa de todos os agentes envolvidos na tomada de decisões”. (ORNSTEIN & ROMÉRO 1992: 23)

Área Útil - considera a área útil total do ambiente, englobando “área de carpete”, de sanitários, copa e área destinada a equipamentos.

Atributo - cf. Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa. (v.1.0) Rio de Janeiro: Objetiva, 2001, “aspecto, qualitativo ou quantitativo, que distingue um integrante de um conjunto observado”, “símbolo usado para caracterizar ou distinguir pessoas, coisas, idéias, doutrinas etc” ou “o que é próprio e peculiar a alguém ou a alguma coisa”.

Conforto - bem-estar, comodidade.

Conforto auditivo - cf. Idéias de Arquitetura 11 (Hunter Douglas s/d) conforto auditivo ou acústico, avalia a inteligibilidade dos sons e o distúrbio causado pelos sons nos indivíduos; depende dos seguintes parâmetros: frequência e intensidade do som, distância e posição relativas das fontes de ruído (internas ou externas) e da forma de transmissão do ruído.

Conforto aeróbico - cf. Idéias de Arquitetura 11 (Hunter Douglas s/d), diz respeito à qualidade do ar respirado pelos indivíduos no interior de um ambiente construído, determinada pelo teor de oxigênio, teor de umidade e teor de poluentes químicos ou orgânicos.

Conforto tátil - diz respeito às “sensações de textura” dos materiais/objetos e revestimentos do ambiente que os indivíduos sentem (quente-frio, áspero-suave; brilho-opacidade-ofuscamento); segundo KRECH & CRUTCHFIELD (1971 in RHEINGANTZ 2000), do ponto de vista perceptivo, as sensações epidérmicas podem ser classificadas em dois grupos: sensações básicas (tato, pressão ou dor) e sensações complexas (umidade, oleosidade, prurido, aspereza, maciez).

Conforto térmico - cf. Idéias de Arquitetura 11 (Hunter Douglas s/d), diz respeito à temperatura ideal para cada tipo de ambiente, levando-se em conta não apenas a presença de indivíduos e a atividade que estes desempenham, mas também a presença de equipamentos ou produtos sensíveis; suas variáveis são: exigências humanas e funcionais, condições geográficas (clima, topografia, ventos) e características arquitetônicas (volumetria interior e exterior, desenho e materiais das vedações e dos acabamentos internos)

Conforto visual - cf. Idéias de Arquitetura 11 (Hunter Douglas s/d), depende, basicamente, da iluminação e diz respeito à inteligibilidade ou clareza de leitura de toda informação visual (cor, forma, movimento, escrita) ou aos efeitos sobre o indivíduo decorrentes dos conteúdos estéticos e psicológicos transmitidos por essa visualidade.

Desempenho - [do inglês *performance*] cf. ISO 6241, comportamento de um produto em relação ao seu uso. Neste sentido, seu conceito deve ser entendido como o processo de interação homem ↔ ambiente.

DEWG - grupo de arquitetos e planejadores cujos membros (Duffy, Eley, Giffon, Worthington, entre outros) são especialistas em projetos de escritórios. O grupo realiza projetos e diversos estudos sobre a relação entre a cultura organizacional e o *layout* dos ambientes de escritórios em vários lugares no mundo.

Ergonomia - cf. Vidal (2002:1), a ergonomia “foca a atividade de trabalho das pessoas e busca melhorar suas condições de execução melhorando o uso e o manuseio de produtos.”

“Os critérios universais da Ergonomia são o conforto, a eficiência, a segurança, a confiabilidade e a usabilidade.” (VIDAL, 2003:215)

Escritório aberto ou paisagem [*landscape office*] – ambientes abertos e grandes conjuntos de mobiliário e equipamento são organizados em função do fluxo de trabalho, separados por “caminhos curvilíneos e um sentimento de paisagem interior” (SMITH & KEARNY, 1994: 7).

Escritório combinado [*combi office*] – onde os funcionários ocupam “pequenas salas fechadas, dispostas na periferia do ambiente, de tal forma que a área central destina-se às atividades de uso comum, seja para reunir equipamentos, estações para trabalho em grupo, ou áreas de estar e convívio social” (ANDRADE 1996: 22).

Escritório não territorial – designação proposta por Thomas Allen (MIT) para caracterizar as novas formas de trabalho de escritório contendo variadas zonas de atividades disponíveis para uso de qualquer membro da equipe, combinando sistemas de maior liberdade de cenário com os fluxos de pessoas, materiais ou informações; “os funcionários não têm sala, estação de trabalho ou mesa fixa e o uso de espaço ou tecnologia se dá em função de suas necessidades e tarefas” (SIMS, BECKER & QUINN 1995). Estas novas formas de escritório vêm sendo utilizados por organizações que buscam maior efetividade e redução de custos escritório, com significativos efeitos na demanda por espaço de escritório, na qualidade de vida no trabalho de seus empregados e na competitividade organizacional. Existem diversas formas de escritório não-territorial e diferentes modalidades de reserva de uso do espaço ou de tecnologia.

Espaços de apoio - espaços destinados a abrigar os serviços relacionados com a gestão do edifício/ambiente, tais como: recepção, instalações para funcionários, depósitos, almoxarifado e copa/refeitório.

Facility manager - termo sem equivalente em português, utilizado para caracterizar os gerentes de recursos prediais dos edifícios inteligentes.

Fatores comportamentais - cf. Rabinowicz (1984: 407), possibilitam observar como a imagem do edifício influi no comportamento dos usuários e como outros fatores se combinam com o ambiente físico para afetar o usuário. Cf. PREISER *et al* (1998: 45-46), abrange: proxemia e territorialidade, privacidade e interação, percepção ambiental, imagem e intenções, cognição ambiental e orientação.

Fatores funcionais - cf. Rabinowicz (1984: 407), possibilitam observar os aspectos do ambiente construído que apóiam as atividades dos usuários e o desempenho organizacional. Cf. PREISER *et al* (1998: 43), abrange: acessos, segurança pessoal, estacionamento, capacidade

espacial, serviços, comunicações, segurança patrimonial, adaptabilidade, circulação, equipamentos.

Fatores técnicos - cf. Rabinowitz (1984: 407), possibilitam verificar o desempenho dos componentes do edifício, especialmente de materiais e instalações. Cf. PREISER *et al* (1998: 43-44), abrange: segurança contra incêndio, estrutura, ventilação e higiene, elétrica, vedações externas, tetos, acabamentos internos, acústica, iluminação, sistemas de controle ambiental.

Flexibilidade do layout - diz respeito ao ambiente interno, ao tipo de configuração da planta, disposição de recursos e facilidades (sanitários, copa, ar condicionado), circulação e obstáculos, como disposição de pilares.

Fluxos - cf. Castells (1999), "seqüências intencionais, repetitivas e programáveis de intercâmbio e interação entre posições fisicamente desarticuladas, mantidas por atores sociais nas estruturas econômica, política e simbólica da sociedade"; expressão dos processos que dominam nossa vida econômica, política e simbólica, a configuração espacial das práticas sociais da sociedade em rede e a organização material das práticas sociais de tempo compartilhado, que funcionam por meio de fluxos – de capital, de informação, de tecnologia, de interação organizacional, de imagens, sons e símbolos.

ISO 6241 - *Performance Standards in Building – Principles for their preparation and factors to be considered.*

Layout [do inglês *layout* - correspondente em português: leiaute] - cf. Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa Novo Aurélio - Século XXI. (v.3.0) Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001, "distribuição física de elementos num determinado espaço".

Local de trabalho - equivale ao posto de trabalho; pode ser uma sala, baia ou estação de trabalho.

Organização - exprime o caráter constitutivo das interações; coluna vertebral à idéia de sistema.

Representação mental - cf. Damásio (1996:259), resposta construída pelo cérebro humano para descrever uma determinada situação e os movimentos formulados como resposta a esta situação, que dependem de interações mútuas cérebro-corpo.

Satisfação do cliente [usuário] - cf. NBR ISO 9000 (2000), percepção do cliente [usuário] do grau no qual os seus requisitos (necessidades ou expectativas expressas implícita ou explicitamente) foram atendidos.

Trabalho – segundo Silva e Santos (2003:27), trata-se de “atividade coordenada, de caráter físico e/ou intelectual, necessária à realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento”.

Usuários - nesta pesquisa, define as pessoas que, efetivamente, permanecem a maior parte do seu tempo de trabalho nos ambientes de escritório.

Walkthrough - método de análise que possibilita a identificação descritiva e significativa de falhas, problemas e aspectos positivos do edifício; “um dos métodos mais utilizados em APOs, consiste em simplesmente percorrer todo o edifício, preferencialmente munido de plantas e/ou acompanhado do autor do projeto ou de usuários, formulando perguntas com o objetivo de se familiarizar com o edifício e com sua construção [...] é um bom método para descobrir as diferenças entre como foi construído e como ele foi projetado” (BECHTEL 1997: 313), e como é mantido e utilizado. Para tanto, se vale de diversas técnicas de registro – mapas comportamentais, fitas de áudio e de vídeo, fotografia, desenhos, diários, fichas, etc. A primeira referência ao termo é atribuída a Preiser & Pugh (1986).