

INTRODUÇÃO

Este estudo insere-se numa pesquisa mais abrangente, em andamento - com o apoio do CNPq -, através do grupo de pesquisa *Projeto & Qualidade do Lugar*, coordenado pelo Prof. Paulo Afonso Rheingantz, no PROARQ - Área de Concentração em Teoria & Projeto, intitulada: "Projeto do Lugar para o Trabalho: cognição e comportamento ambiental na avaliação de desempenho de edifícios e/ou ambientes de escritório no Rio de Janeiro". Baseada no escopo previsto nesta pesquisa, nossa investigação constitui o ponto de partida e o fio-condutor de outras dissertações de mestrado, já iniciadas, que abordarão a mesma temática, realizando estudos de caso em outros ambientes de trabalho, como produtos da pesquisa base.

Sob o título "*Um olhar cognitivo sobre o lugar de trabalho - Avaliação de desempenho em ambiente de escritório: Estudo de caso em empresa de advocacia*", apresento os motivos que conduziram inicialmente minhas inquietações, a partir da experiência vivida por mim, descrita a seguir.

Durante o período de dois anos, em uma empresa de grande porte, vivenciei a reestruturação do escritório que trabalhava, que incluía mudanças no tipo de ambiente, no layout e no mobiliário, e pude perceber ao longo das modificações que se impunham, as diferentes expectativas, preferências e comportamentos estabelecidos pelas pessoas que ali trabalhavam.

As atitudes e os comportamentos se refletiam de diversas formas no dia-a-dia da empresa e diziam respeito, quase sempre, às insatisfações decorrentes de situações ambientais, posturas e novas maneiras de se adequar às mudanças presentes, físicas e sociais, nos novos ambientes de trabalho.

Por trás destas indagações, tão perceptíveis e latentes, comecei a questionar quais seriam os motivos intrínsecos às relações com os novos espaços que poderiam se traduzir na sensação de bem-estar para os usuários daquele ambiente.

Desta maneira, algumas questões, ainda que de forma inconsciente e seminal, me inquietavam e, a partir daí, a necessidade de buscar respostas a fim de compreender melhor os comportamentos ambientais decorrentes de situações físicas, sociais e psicológicas que permeiam a interação homem x

ambiente nos locais de trabalho me conduziram ao curso de mestrado e me levaram a realizar esta investigação junto ao meu orientador.

As indagações levantadas por mim e, junto a isso, os pressupostos conceituais da pesquisa do grupo *Projeto & Qualidade do Lugar* também nos ajudaram a formular esta investigação, a partir da seguinte constatação presente na pesquisa base:

Na medida em que avança o processo de globalização da economia, aumenta a consciência sobre os efeitos da qualidade de vida e satisfação com o *lugar* na produtividade e no bem-estar dos funcionários e na capacidade empresarial dos executivos. O processo de globalização tende a valorizar ainda mais a qualidade dos lugares concebidos para o trabalho, especialmente a influência e os efeitos das transformações sociais e tecnológicas no espaço e no tempo, nas relações econômicas e organizacionais, bem como seus reflexos na concepção e na produção dos edifícios e ambientes de escritórios. (RELATÓRIO DO PROJETO DE PESQUISA - RHEINGANTZ, 2002)

Acrescentam-se a esta referência, alguns objetivos da pesquisa base, os quais mantêm relação com os objetivos desta dissertação, sendo eles: (1) avaliar a influência das dimensões cognitiva e comportamental sobre a percepção ambiental de um conjunto de atributos físico-espaciais previamente determinados, com vistas a identificar os elementos e os fatores geradores desta qualidade; (2) aplicar conceitos e metodologias que possibilitem incorporar as dimensões cognitiva e comportamental na avaliação de desempenho de edifícios e/ou ambientes de escritório; (3) contribuir com o desenvolvimento do campo do projeto de arquitetura.

Assim sendo, podemos verificar o ponto de partida para este trabalho e sua relação com a pesquisa base, fomentada pelo CNPq.

Uma crença recorrente e equivocada, que diz respeito à adaptabilidade infinita das pessoas para se ajustarem ao seu ambiente, mobiliário e equipamento de trabalho, sugere a necessidade de se produzir ambientes mais responsivos e adaptáveis às necessidades de cada indivíduo, pois acreditamos que o ambiente de trabalho será mais produtivo quanto maior for o controle ou apropriação exercida por seu usuário. A avaliação de desempenho assume, assim, um importante papel de apoio para a produção destes ambientes.

As mudanças ocorridas na organização física de um escritório, comumente, acontecem em função da necessidade de se economizar espaço, na busca da eficiência no seu melhor

aproveitamento. Junto a isso, agrega-se o conceito de funcionalidade, de adequação do ambiente ao tipo de trabalho que se espera ali realizar e às necessidades decorrentes de cada indivíduo. A qualidade do ambiente de trabalho também interfere diretamente no desempenho profissional, na produtividade e na saúde de quem o utiliza.

A noção de que ambientes agradáveis atraem talentos, estimulam a criatividade e melhoram a produtividade do trabalho intelectual, nos permite compreender que a própria natureza do trabalho intelectual questiona a divisão entre local de trabalho e lar. O ambiente de escritório, além de configurar um lugar repleto de normas e posturas a serem seguidas, e tarefas a serem cumpridas, deve também ser um espaço que estimule a criatividade e que não interfira na naturalidade que é própria do ser humano no meio social.

Acreditamos que trabalho e vida pessoal não devem ser prioridades concorrentes, mas sim complementares. Dessa maneira, sustentamos a necessidade de se aprofundar o entendimento entre as relações homem x ambiente nos ambientes de escritório a fim de estimular a produção de espaços cujos ambientes de trabalho proporcionem bem-estar e qualidade aos seus usuários.

O problema colocado nesta dissertação e que direciona nossa investigação é:

Qual a relação entre um conjunto de atributos ambientais e o comportamento dos indivíduos que se traduz no bem-estar dos usuários e na qualidade dos ambientes de escritórios?

Para isso, esta pesquisa procura relacionar cognição e avaliação de desempenho de ambientes de escritórios, através da percepção de suas qualidades sob o olhar atento do pesquisador (observador) e sob a perspectiva dos usuários¹, considerando para a análise, um conjunto de atributos pré-estabelecidos.

Como objetivos gerais temos:

- identificar os fatores cognitivos responsáveis pelo bem-estar nos ambientes de escritório que contribuam para a qualidade do lugar de trabalho;
- testar a aplicabilidade dos instrumentos de análise cognitiva na avaliação de desempenho do ambiente construído.

¹ Nesta pesquisa, utilizamos o termo usuário para designar as pessoas que, efetivamente, permanecem a maior parte do seu tempo de trabalho nos ambientes de escritório.

Nossos objetivos específicos e justificativas são:

- Identificar os atributos físico-espaciais presentes nos ambientes de escritórios que têm influência nas relações sociais. A identificação dos atributos é necessária para a sistematização da avaliação sob o enfoque cognitivo a fim de verificar a sua influência (dos atributos) nas relações sociais estabelecidas no ambiente analisado;
- Aplicar conceitos e métodos que possibilitem incorporar a dimensão cognitiva na avaliação de desempenho de ambientes de escritório. Antes disso, torna-se necessário comprovar e validar a aplicação dos conceitos e métodos utilizados nesta pesquisa, a fim de colaborar com este enfoque na avaliação de desempenho do ambiente construído;
- Contribuir com recomendações que possam ser incorporadas ao processo de planejamento de projetos. A investigação sobre o comportamento, a percepção e as atitudes dos usuários no ambiente de trabalho nos possibilita aprimorar e avançar na prática projetual destes ambientes, levando-se em consideração as reais necessidades dos usuários. A aplicação de uma abordagem cognitiva baseada na análise e interpretação dos dados amplia o leque de possibilidades de análises teórico-práticas para futuras avaliações sobre a produção arquitetônica para os ambientes em questão;
- Compreender os fatores comportamentais característicos de ambientes de escritórios cuja qualidade seja reconhecida. A busca pela integração homem x ambiente construído demonstra a importância em se compreender tais fatores para que possa haver uma maior compreensão na produção de ambientes de reconhecida qualidade;
- Fomentar e contribuir com a relação existente entre a cognição e a avaliação de desempenho, já que a incorporação da dimensão cognitiva na avaliação de desempenho constitui um campo de conhecimento ainda pouco explorado.

A dissertação está dividida em cinco capítulos: (1) fundamentação teórica, (2) contextualização, (3) materiais e métodos, (4) estudo de caso e (5) análise dos dados. Cada capítulo terá uma introdução que apresentará seu conteúdo e ao final, um breve fechamento e a indicação do capítulo seguinte.

A aplicabilidade desta pesquisa está na possibilidade de se desenvolver uma sistematização e recomendações para a inserção do enfoque cognitivo, já que a prática atual de Avaliação de

Desempenho incide, principalmente, sobre os fatores técnicos, funcionais e comportamentais do ambiente construído.

No capítulo 01, apresentamos as bases teóricas que fundamentam a pesquisa. A partir da visão dos autores que mais se aproximam da abordagem escolhida, relacionamos os fundamentos com o que se pretende descobrir e/ou afirmar. Os itens 1.1, 1.2 e 1.3 referem-se aos conceitos: *cognição, experiência e avaliação de desempenho*. Os demais itens (1.4, 1.5 e 1.6) estabelecem o eixo estrutural para as correlações mantidas, de acordo com a lógica de nosso pensamento ao longo da pesquisa, que são: *a qualidade do lugar de trabalho, a participação do usuário no processo de avaliação e a relação entre a cognição, a avaliação de desempenho e a participação do usuário no processo de avaliação*.

No capítulo seguinte, a fim de compreender como se estruturou a lógica do arranjo dos espaços nos ambientes de escritório, ao longo do século XX e, ainda, de delinear um panorama sobre o assunto, apresentamos um breve histórico sobre a evolução destes ambientes. Não pretendemos esgotar o tema diante da existência de extensa bibliografia sobre a evolução dos ambientes de escritórios.

No capítulo 03, são descritos os materiais e métodos utilizados na pesquisa em campo que nos possibilitaram obter os dados necessários para a análise, sendo eles: *análise walkthrough, questionários, entrevistas, seleção visual, mapeamento visual, preferências visuais, poema dos desejos, análise da tarefa e observação participante*. Neste capítulo, também estabelecemos e definimos os atributos que guiarão nossas análises - *atributos experienciais de desempenho* - os quais constituem: *imageabilidade, identidade, grau de adaptabilidade/apropriação, duração, constância e familiaridade, ritmo e seqüência*, atributos do espaço (de escritório - *área útil, flexibilidade do layout* - e *espaços de apoio*) e atributos do ambiente interno (*conforto visual, térmico, tátil, aeróbico e auditivo e desempenho acústico*).

No quarto capítulo, apresentamos o estudo de caso, caracterizando o objeto de estudo - ambiente de escritório do *Gouvêa Advogados Associados (GAA)* - e mostramos os dados obtidos na pesquisa em campo através dos métodos e instrumentos aplicados. Estes dados referem-se à opinião do usuário e, na observação participante e análise da tarefa, apresentamos os resultados através do nosso olhar atento na experiência vivida no GAA, a partir da interação com os usuários no ambiente de escritório.

No capítulo 05, analisamos os dados colhidos a partir dos atributos de análise estabelecidos para a pesquisa, mostrados no capítulo 03 (materiais e métodos). Identificamos os atributos

físico-espaciais que influem nas relações sociais e se traduzem na sensação de bem-estar dos usuários e na qualidade do ambiente de escritório do GAA, a partir da compreensão das razões do comportamento estabelecidos no ambiente. Além disso, analisamos também os resultados advindos dos métodos e instrumentos de avaliação, a fim comprovar a sua aplicabilidade na avaliação de desempenho com enfoque cognitivo.

Finalmente, as conclusões evidenciam que o bem-estar no ambiente de trabalho é o resultado não só das condições físicas e ambientais do lugar em que se trabalha, como também do clima organizacional e do relacionamento interpessoal que compõem o ambiente de trabalho. A qualidade do lugar de trabalho é sustentada por fatores físicos, sensoriais e organizacionais. Os resultados também nos fazem concluir que os usuários, suas experiências, necessidades e expectativas constituem meios adequados e indispensáveis para avaliar o desempenho dos ambientes, através da cognição, a partir do conhecimento dos seus valores, necessidades, atitudes e cultura inseridos num contexto ambiental.

Ao final da dissertação, anexamos as ferramentas utilizadas na pesquisa em campo (modelos de instrumentos e a transcrição de algumas entrevistas) e por último, considerações sobre diagnóstico ergonômico.