

Capítulo 01 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Após mostrarmos a relação de nossa investigação com a pesquisa do grupo *Projeto & Qualidade do Lugar*, e a fim de desenvolvermos as reflexões pertinentes à pesquisa, descreveremos os conceitos que sustentam a base teórica de nossa investigação, sendo eles: a cognição, a experiência e a avaliação de desempenho. A seguir, os itens 1.4, 1.5 e 1.6 estabelecem o eixo estrutural de acordo com a lógica que orientou nossa pesquisa.

1.1 COGNIÇÃO

Para compreendermos as interações estabelecidas entre o homem e o meio-ambiente, e interpretarmos como acontecem essas interações é necessário conhecermos o conceito de cognição.

Nos anos 50, uma nova disciplina ou nova teoria geral da mente é inaugurada - a ciência cognitiva. Ela abandona a idéia *behaviorista* de que todo comportamento é resultado de processos automáticos de estímulos-resposta provenientes do meio-ambiente, e propõe que os processos se dão através de estímulo-informação.

Segundo Capra, (1997:212), "aquilo que percebemos é, em grande parte, condicionado pelo nosso arcabouço conceitual e pelo nosso contexto cultural". E para compreendermos a "variedade do comportamento, da ação e do pensamento humano devemos ver o mundo como possuindo a marca de nossa própria estrutura" (VARELA *et al.*, 2003:34).

As interações homem x meio-ambiente são interações cognitivas que desde o primeiro momento, envolvem processos criativos de análise e síntese. A cognição é assim definida como o processo do conhecer.

Capra (2002:90) afirma que o comportamento e "a conduta estratégica das pessoas se baseiam em grande medida pelo modo pelo qual elas interpretam seu ambiente". Neste contexto, queremos compreender as ações humanas decorrentes de situações nos ambientes de escritório advindas do significado que os homens atribuem aos ambientes que os rodeiam.

Rapoport (1977:114) clarifica que os estudos cognitivos procuram responder a esta questão, isto é, visam conhecer os esquemas que o homem utiliza “para estruturar mentalmente os espaços e os efeitos que isso produz em seu comportamento”. Na arquitetura, os estudos nessa área contribuem com dados para a realização de intervenções num ambiente conforme a experiência dos seus usuários e geram instrumentos para análise e aprofundamento do conhecimento acerca destes espaços.

No ser humano, devemos “identificar a cognição como o pleno processo da vida - incluindo percepções, emoções, comportamento” (CAPRA, 1996:145), ações, linguagem, pensamento conceitual e todos os outros atributos da consciência humana - “e entendê-la como um processo que não envolve uma transferência de informações nem representações mentais de um mundo exterior” (CAPRA, 1996:224), de maneira independente, mas sim uma contínua atividade de criar um mundo através do processo de viver.

Varela *et al.* (2003:26,27) questionam a cognição como sendo uma representação preconcebida de um mundo também preconcebido, e propõem o enfoque ‘*enactivo*’ afirmando que a cognição “é a atuação de um mundo e de uma mente com base em uma história da diversidade de ações desempenhadas por um ser no mundo.” Os autores ainda delineiam uma visão de cognição como *ação incorporada*, referindo-se à “reflexão na qual corpo e mente são unidos, numa reflexão não apenas sobre a experiência, mas ela própria sendo uma forma de experiência” (VARELA *et al.*, 2003:17;43).

A teoria de Santiago, proposta por Maturana e Varela (*in* CAPRA 1997)), identifica a cognição - o processo de conhecimento - o processo de viver, e estabelece assim que “viver é conhecer”.

Se viver é conhecer, ao definirmos *conhecimento* aceitamos, de alguma forma, fazer um questionamento e esperamos como resposta uma ação ou a descrição de uma ação em um certo domínio. Segundo Maturana (2001:127), conhecimento é “o que consideramos como ações - distinções, operações, comportamentos, pensamentos ou reflexões”.

Maturana e Varela (1997) afirmam que a cognição é a atividade que garante a autogeração e a autopropagação das redes vivas, que constitui o processo da vida. De acordo esta definição, podemos compreender o que os autores intitulam como “*autopoiese*”² - a organização circular dos seres vivos, significando a autocriação, a

² Cf. Maturana & Varela (1997:17,18).

autoconstrução³ e a auto-organização realizada pelos seres vivos no próprio processo de viver. Desse modo, Capra (1996) ainda acrescenta,

[...] a cognição é parte integrante da maneira como um organismo vivo interage com seu meio ambiente. Ela não reage aos estímulos ambientais por meio de uma cadeia linear de causa e efeito, mas responde com mudanças estruturais em sua rede autopoietica e, desse modo, continua a viver em seu meio ambiente. (CAPRA, 1996:212)

O processo cognitivo não se resume a um processo mental realizado no interior do nosso cérebro. Sempre pensamos também com nosso corpo (CAPRA 1997) e, “quando vemos, ouvimos, tocamos, saboreamos ou cheiramos, o corpo e o cérebro participam na interação com o meio ambiente” (DAMÁSIO, 1996:225).

Diante do quadro conceitual apresentado sobre a cognição, podemos concluir que nossa cognição é dirigida ao mundo de determinado modo, ou seja, na medida em que nós a vivenciamos. Dessa maneira, Varela et al. (2003) acrescenta que ela se dirige a um mundo experiencial, ou, em termos fenomenológicos, a um mundo vivido e “todos os domínios cognitivos são domínios de ações adequadas de um observador em seu domínio de experiências” (MATURANA, 2001:145), na práxis de viver. Mora (1998:205) diz também que não só o conhecimento se adquire mediante a experiência, como também “se justifica ou se valida pela experiência”.

Acreditamos que a partir do enfoque cognitivo, baseado principalmente nas discussões levantadas por Maturana e Varela, podemos compreender melhor a relação entre os lugares de trabalho e as pessoas que efetivamente o utilizam e passam a maior parte do seu tempo produtivo nestes ambientes. Sendo assim, necessitamos entender como o ser humano experiencia o ambiente que utiliza.

1.2 EXPERIÊNCIA

Existem fatores no processo de concepção para uso de um determinado ambiente que vão além das dimensões físicas, ou puramente funcionais. São fatores que envolvem aspectos culturais, tais como os níveis de sociabilização e interação desejados e fatores psicológicos, tais como preferências e expectativas.

³ Segundo Capra (1996:89), autopoiese significa autocriação, autoconstrução.

Ao interagirmos com o ambiente, estamos experienciando este mesmo ambiente a partir de nossas emoções, análises e julgamentos. Nossas percepções, sentidos e ações sobre cada situação num ambiente fazem parte da nossa experiência num dado momento. Varela *et al.* (2003:73) afirma que “nossa experiência está sempre se modificando e, além disso, que ela sempre depende de uma situação em particular”.

A experiência abrange todos os sentidos e toda a imaginação humana para apreender, aprender e atuar sobre o ambiente construído. A maneira pela qual o homem sente, pensa, percebe, classifica e compreende o espaço é única.

[...] a experiência está relacionada à vivência particular de cada ser humano e deve ser vista, [...] como um somatório de sensações, percepções, concepções, emoções e pensamento, sendo este último compreendido como consciência, análise, julgamento e reflexão social sobre essas sensações e percepções. (ORTEGA, 2003:86)

A palavra experiência, conforme Mora (1998:205), pode ser chamada de “vivência, isto é, o conjunto de sentimentos, afetos, emoções, etc, que um indivíduo experimenta e que vai acumulando em sua memória”.

Tuan (1983) nos informa também que “é pela experiência com o meio-ambiente que o ser humano conhece e constrói a realidade”. De acordo com Ortega (2003:85), “a formação das imagens e da idéia sobre o mundo são compostas de experiência pessoal, aprendizado, imaginação e memória”.

Portanto, experienciar a arquitetura depende da participação ativa do observador e resulta, sempre, em uma compreensão intelectual. Não existe uma única forma – global – de experienciar um edifício, pois mesmo que esta experiência seja forçada, ela dependerá sempre da cultura de quem a observa. (ORTEGA 2003:95)

A experiência adquirida num ambiente é dependente de quem a vivencia, e individual. Ainda assim, o espaço não é neutro, ele é constantemente produzido e modificado por nós e, da mesma forma, também nos molda. A dimensão experiencial do espaço nos permite compreender e também sustenta a sua dimensão subjetiva, a partir de uma abordagem cultural inerente ao homem e presente nesta interação.

Ao concordarmos com Ortega (2003), sublinhamos que o conceito de experiência está sempre voltado para o mundo exterior e, por ser dependente da vivência de cada indivíduo

com o meio, a experiência está sempre centrada em seu corpo. O homem estabelece sua relação com o meio-ambiente através das opiniões, do pensamento e das ações, modificando e realimentando todo o processo experiencial.

A partir da cognição, através da experiência traduzida pelo comportamento e pelas atitudes dos usuários no ambiente de trabalho, verificamos a qualidade das interações que se apresentam no ambiente. Assim sendo, procuramos compreender algumas questões relativas à cognição ambiental, tais como: (a) quais são as formas de interação do usuário com seu ambiente de trabalho nos escritórios; (b) como ele absorve e processa as informações vindas através do seu ambiente de trabalho; (c) de que forma estas informações influem na sua tomada de atitudes.

1.3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

As necessidades das pessoas não são rigidamente fixas e nem fixamente variadas. (SOMMER, 1973:13)

O ambiente construído apresenta um ciclo vital que, segundo Ornstein (1992:15), é dividido em duas partes: a fase de produção - etapas relativas à concepção, planejamento, projeto, produção, construção do edifício -, e a fase de uso - quando o ambiente passa a ter um papel social pleno, cuja eficiência é medida pela satisfação dos usuários.

Se o ambiente, os edifícios e seus ocupantes compõem uma organização social integrada, através de uma rede de relações complexas que se fundamentam em determinados princípios ou padrões de organização, então *desempenho* pode ser definido como a experiência produzida no processo de interação. (RHEINGANTZ 2000)

O relativo sucesso no estudo da percepção e do comportamento para analisar a qualidade dos lugares, a possibilidade de compreender os rebatimentos do processo de estruturação desses lugares na atividade projetual – especialmente a possibilidade de identificar, quantificar, qualificar e comparar seus atributos e índices espaciais – justificam o interesse em investigar a aplicação dos instrumentos e métodos com abordagem cognitiva na avaliação do desempenho de ambientes de escritório.

Segundo Ornstein (1992), a avaliação de desempenho assume importante papel de apoio para a produção de ambientes mais adequados às necessidades e às expectativas dos

usuários que, direta ou indiretamente, entram em contato com o ambiente, garantindo assim, a sua satisfação.

O diagnóstico produzido nesta pesquisa, através da avaliação de desempenho, analisa o ambiente a partir das expectativas de seus usuários, sob a ótica da pesquisadora a partir da experiência vivenciada no ambiente de trabalho, e possibilitará aos administradores/gerenciadores: (a) a redefinição dos objetivos gerenciais; (b) o estabelecimento de regras/procedimentos determinados pelas descobertas; (c) a prevenção e a produção de situações de não-conformidade; (d) a estruturação de um plano de gestão dos ambientes com foco no usuário; (e) a busca de maior resultado organizacional através do aumento da produtividade e da diminuição dos custos operacionais.

Cosenza *et al.* (1997) afirmam que um diagnóstico através da avaliação de desempenho também prevê: (a) a incorporação de mudanças de hábitos e de necessidades de administradores e usuários; (b) a identificação e solução de problemas nos diversos sistemas e/ou serviços; (c) a dinamização da incorporação dos valores dos usuários na administração dos sistemas e/ou serviços; (c) a otimização das atitudes dos usuários do ambiente, através do seu envolvimento efetivo no processo de avaliação; (d) o conhecimento da influência das modificações ditadas pela redução dos custos, no desempenho do ambiente; (e) a informação das decisões tomadas e facilidade na compreensão das conseqüências das decisões projetuais na performance do ambiente; (f) o acompanhamento permanente do desempenho do ambiente, por profissionais e usuários, mesmo que de forma não sistematizada.

Para a realização da avaliação de desempenho, adotamos alguns *atributos* de análise e, conceituamos atributos de acordo com o Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa (2001) como sendo: “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”. Os atributos foram inspirados na CPBR (Centre for Building Performance Research) *checklist* (BAIRD et al, 1995:141-159) e no conjunto de atributos desenvolvidos por Rheingantz (2000:170-172). A fim de caracterizar o enfoque cognitivo, criamos também novos atributos a partir de considerações feitas por Sommer (1973), Lynch (1999), Fischer (1994) e Tuan (1980), e os classificamos para nossa pesquisa em *atributos experienciais de desempenho*.

Os *atributos experienciais de desempenho*⁴ são atributos cognitivos, pois partem da experiência, do processo de viver e da relação entre o usuário e seu ambiente de trabalho. Assim sendo, os atributos podem englobar também a sensação, a resposta do ambiente de acordo com a percepção individual de cada usuário, gerando um comportamento, segundo um contexto específico. E são eles: imageabilidade; identidade; grau de adaptabilidade/apropriação; atributos do espaço e do ambiente interno; duração, constância e familiaridade; ritmo e seqüência. Os atributos foram classificados, conforme o quadro a seguir:

Denominação	Classificação	Autor de referência
Atributos experienciais de desempenho	Imageabilidade	Lynch (1999); Fischer (1994)
	Identidade	Lynch (1999)
	Grau de Adaptabilidade/ Apropriação	Lynch (1999); Fischer (1994); Sommer (1979)
	Duração e constância	Sommer (1979); Fischer (1994)
	Familiaridade	Sommer (1979); Tuan (1980)
	Ritmo e seqüência	Sommer (1979)
	- dos espaços de escritório: Área útil/flexibilidade do layout e espaços de apoio	CPBR <i>checklist</i> ; Rheingantz (2000)
	- do ambiente interno: conforto visual, conforto térmico, conforto tátil, conforto aeróbico, conforto auditivo, desempenho acústico	CPBR <i>checklist</i> ; Rheingantz (2000)

Quadro 1: Atributos experienciais de desempenho

Estes atributos baseiam-se em autores cuja produção enfoca a relação entre o homem e o ambiente construído, e serão descritos, e devidamente justificados, mais detalhadamente, no capítulo 03.

A relevância da contribuição dos autores anteriormente citados e dos atributos criados a partir deles está na possibilidade de explorar a dimensão cognitiva na análise dos ambientes de escritório, já que a produção atual enfoca, sistematicamente e principalmente, os aspectos técnicos e funcionais, e mais recentemente, os aspectos culturais e comportamentais, em menor escala.

⁴ Designação adotada em homenagem a Maturana & Varela que dizem que “viver é conhecer”.

1.4 A QUALIDADE DO LUGAR DE TRABALHO

Ambientes de trabalho são, em geral, lugares fundamentais para o nível de produção das organizações e devem ser concebidos para durar o máximo possível e, ao mesmo tempo, devem ser flexíveis e adaptáveis para enfrentar as mudanças funcionais e organizacionais do trabalho decorrentes da modernização tecnológica, as quais influem na qualidade do ambiente construído.

Se o trabalho constitui uma necessidade do ser humano, ele deve trazer satisfação. As organizações devem estar atentas ao bem-estar no ambiente de trabalho. A qualidade de vida através do trabalho pode contribuir para o aumento da produtividade do homem numa organização.

Sobre o conceito de qualidade, o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (1991:7) o define como sendo “a totalidade de propriedades e características de um produto ou serviço que confere sua habilidade em satisfazer necessidades explícitas e implícitas”. Já a NBR 9000 (2000) descreve qualidade como sendo o “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” – necessidades ou expectativas, expressas ou não.

Conforme Alcântara (2002), a qualidade de um lugar é percebida na medida que seus ocupantes se identificam e interagem com estes locais, atribuindo-lhes ou não significado ou sentido de lugar. A qualidade de um ambiente está relacionada aos sentidos inerentes ao homem e sua cultura, e na análise ou no planejamento de um ambiente, acreditamos que o fator humano deve ter sua importância devidamente assegurada.

No caso de um edifício, “*qualidade* é uma visão mais ampla do desempenho, na medida em que se trata de uma aptidão de um determinado produto em satisfazer, no presente e no futuro, seus usuários, devendo, ser controlada”. (ORNSTEIN, 1992:20)

A qualidade no ambiente de trabalho reveste-se em geral de subjetivismo e adjetivação. Para isso, é fundamental a caracterização dos fatores que a influenciam atrelados aos processos e atividades de suporte componentes do ambiente em suas fases de uso e produção. Os indicadores devem ter em conta especialmente as perspectivas e as necessidades dos usuários como parte integrante da interação com o ambiente construído.

Becker & Steele (1994) introduzem o conceito de qualidade do lugar de trabalho sendo o ambiente de trabalho pensado como um sistema que depende da integração de padrões físicos, processos de trabalho, cultura organizacional e informática [tecnologia] para suportar os novos processos negociais.

Avaliar quanto o ambiente de trabalho se adequa e corresponde às expectativas dos usuários se torna uma tarefa difícil e complexa na medida em que, de acordo com Vischer (1996:53), “o ambiente de trabalho mais apropriado está, por definição, em constante ajuste e modificação pelos seus ocupantes se eles realmente o utilizam como uma ferramenta ou meio para o trabalho/desenvolvimento de suas tarefas”⁵.

Através de métodos de análise cognitiva, procuramos conhecer o sistema no qual o ambiente de trabalho de nossa pesquisa está inserido para então compreender de que forma seus usuários interagem dentro de um contexto estabelecido e, a partir daí, verificar os fatores que contribuem ou não para a qualidade do lugar de trabalho.

1.5 A PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Ambientes de trabalho projetados com base no homem e no seu desempenho demandam novos processos projetuais que considerem a necessidade individual de cada trabalhador para o desempenho de suas tarefas, sejam elas operacionais (visíveis) ou mentais (invisíveis) como determinantes do projeto. Del Rio (1992) afirma que esta aproximação requer novas habilidades de análise e prescrição por parte do projetista e sua legitimidade pode vir a ser dificultada pela inexistência de uma teoria da arquitetura e/ou pela inadequação da formação profissional dos arquitetos.

Os projetistas não controlam os significados que as pessoas atribuem às suas formas, pois o significado é influenciado por fatores sócio-culturais de cada indivíduo. Projetar, construir e utilizar um ambiente, seja ele qual for, envolve processos de negociação social e através desses processos pode ser alcançada a qualidade do projeto. Um dos benefícios diretos do método participativo é a compreensão da tomada de decisões e conscientização das opções, possibilidades e limitações no uso dos ambientes.

Ambientes bem projetados permitem que seus usuários se orientem melhor, e imprimem a sensação de estar num lugar definido, além disso, colaboram também para a sensação de

⁵ Tradução é nossa.

relacionamento pessoal com o meio ambiente, acentuando e legitimando a qualidade de suas vivências imediatas. Ressaltamos assim, nesta pesquisa, que “usuários do ambiente precisam ser mais que consumidores – precisam ser criadores e participantes nas decisões que os afetam”. (SOMMER, 1979:80)

Canter (1978:31) sublinha um aspecto muito importante do meio ambiente que exclui sua consideração como um simples conjunto de estímulos: “se trata do fato de que nós influenciemos, criamos e modificamos ativamente nosso entorno físico”.

Assim, é possível considerar que observadores, usuários e suas experiências, percepções e expectativas sejam ‘instrumentos’ adequados para avaliar o desempenho dos edifícios e de seus ambientes. Sanoff (1978, 1990, 1992 e 2000) também acrescenta que devemos considerar os usuários como consumidores ambientais, criadores e mantenedores dos lugares que vivem, trabalham ou transitam, e levar em conta a sua participação no processo de avaliação do ambiente construído e no processo projetual. Para isso, devemos conhecer as suas expectativas, necessidades, valores, atitudes e cultura através da cognição ambiental e da observação de comportamento ambiental.

Segundo Sanoff (1992:55), o conceito de *participação*, cuja abordagem utilizamos nesta pesquisa, se refere à interação direta entre indivíduos que compartilham valores fundamentais entre si, e que desta maneira os fazem constituir um grupo. O processo de avaliação participativa cria situações sociais onde todos têm oportunidades de opinar, reivindicar e participar da negociação. Este processo, além de promover o diálogo, deve buscar o acordo entre as partes e promover ações de melhoria. O resultado possibilita benefícios físicos e sociais no processo de avaliação ambiental.

Este tipo de avaliação visa à negociação social entre “produtores” de edifícios e ambientes (construtores, projetistas, engenheiros e arquitetos) e usuários, e busca a qualidade do ambiente através da aproximação de conhecimentos, experiências e expectativas entre eles.

Ao considerarmos que o meio-ambiente físico interfere nas relações entre indivíduos e grupos, podemos justificar a necessidade da participação do usuário no processo de avaliação. A participação do usuário no processo projetual, e também no processo de avaliação, se justifica na medida em que questionamos como melhorar a prática arquitetônica como forma de atuação nos espaços a nossa volta se esta forma está vinculada à percepção, à cognição e à avaliação que os usuários fazem do ambiente construído - antes, durante ou após a sua concepção.

Sanoff (1992) defende a necessidade de se aprender a escutar e compreender “não somente aos clientes que pagam pelos serviços dos arquitetos, mas as pessoas que usam e são afetadas pelo ambiente”, e procura inter-relacionar os avanços do conhecimento de planejamento, avaliação e participação, para maior compreensão dos efeitos da intervenção humana no ambiente físico.

Segundo Oliveira Fernandes (1991 *in* RHEINGANTZ 1995), a grande contribuição desta nova mentalidade projetual, é que ela convida o arquiteto a assumir uma atitude menos criadora (ficcionalista) e individualista, de aprender a reconhecer o saber coletivo, mais globalizante e democrático.

Outros aspectos relacionados com a concepção e com a produção de ambientes que precisam ser devidamente analisados e considerados são, segundo Smith & Kearny (1994): (a) a conveniência de superar a crença na adaptabilidade humana, que produz lugares genéricos, auto-ajustáveis a pessoas de qualquer tamanho; (b) a necessidade de produzir um ambiente mais responsivo, adaptável às necessidades de cada indivíduo; (c) a superação da crença de que as pessoas são treinadas desde pequenas a se adaptarem, a se ajustarem; (d) a relação entre as futuras demandas com a concepção e com a produção de edifícios entendidos como elementos de interação com o meio social.

Segundo Preiser (1988:17), o desinteresse dos arquitetos pela avaliação de desempenho está associado às seguintes causas principais: (a) a aversão em utilizar decisões projetuais baseadas no conhecimento; (b) a falta de interesse em saber a opinião dos clientes em relação ao desempenho dos seus projetos – os contatos posteriores com os clientes se resumem a visitas de cortesia; (c) o medo de serem responsabilizados e acionados pelos clientes descontentes; (d) a crença de que seus edifícios são obras de arte e imunes a qualquer crítica; (e) a crença predominante de que não podem se dar ao luxo de gastar tempo e dinheiro com avaliações dos seus edifícios – mesmo reconhecendo que podem produzir conhecimento a ser aplicado em futuros trabalhos; (f) uma maior preocupação com a repercussão do que possa vir a ser publicado nas tendenciosas revistas de arquitetura do que com a satisfação de seus clientes; (g) a pouca preocupação com a durabilidade, a manutenção com os custos operacionais e o consumo de energia dos edifícios que projetam.

Por outro lado, a crescente tendência dos clientes em avaliar o desempenho dos edifícios e de seus recursos, e por conseqüência, dos ambientes de escritório, é atribuída a três objetivos: (1) identificar e corrigir problemas nos edifícios; (2) ajustar os edifícios às

mudanças de uso; (3) aprender com o desempenho positivo e negativo dos edifícios e aplicar este conhecimento aos novos edifícios.

De acordo com Sommer (1979:12), “em última análise, não é o que consta do programa que é o mais importante, nem o sucesso ou fracasso do arquiteto em alcançar seus objetivos. O que importa são os métodos para gerar informações válidas e dissemináveis” para o projeto, a partir de outros já concluídos.

Sustentamos que a tarefa do arquiteto será mais fácil quando ele tiver uma linguagem para definir, organizar e esquematizar a vivência ambiental das pessoas. Tal linguagem nos ajudará a transpor o ciclo superativo da produção-consumo. Para o arquiteto, isto significa ajudar as pessoas a tirar o máximo proveito do seu meio ambiente e a melhorar a sua qualidade de vida.

Deve haver bastante amplitude no processo projetual para permitir às pessoas serem forças criativas em seus ambientes e não apenas componentes de um projeto. O bom planejamento não só permite esta liberdade, como também a encoraja, e a personalização não prejudica um bom projeto, na verdade, contribui para realçá-lo.

No momento é necessário instruir os arquitetos sobre métodos de pesquisa cognitiva para que desenvolvam uma maior sensibilidade em relação à interação homem x ambiente, fundamental para a avaliação de desempenho. Tentaremos também, com esta pesquisa, mostrar aos arquitetos o papel do consumidor na seleção, adaptação e acomodação ao ambiente e preencher a urgente carência de um intermediário entre o usuário e o projeto.

1.6 A RELAÇÃO ENTRE A COGNIÇÃO, A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E A PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Como já foi explicitado anteriormente, se considerarmos que usuários são criadores, mantenedores e consumidores ambientais dos lugares que vivem ou trabalham (SANOFF 1978, 1990, 1992 e 2000; SOMMER 1979), devemos também ter em mente que o seu comportamento pode expressar a percepção das qualidades de um ambiente.

Sendo o desempenho uma propriedade que não pertence nem ao ambiente construído, nem ao homem, mas uma experiência produzida no processo de interação entre eles, de modo análogo, podemos afirmar que o desempenho de um ambiente não está nem no

observador nem na 'coisa' observada, mas na relação entre ambos e o contexto com o qual interagem.

Assim sendo, podemos considerar os observadores, os usuários e suas experiências, percepções e expectativas, como 'instrumentos' adequados para avaliar o desempenho dos ambientes e, por isso, nos parece pouco racional conceber ou analisar os ambientes isoladamente.

Faz-se necessário, então, que se conduza uma avaliação a partir da percepção de quem nele passa a maior parte do seu dia, e ainda, conhecer seus valores, necessidades, atitudes e cultura através da cognição ambiental, utilizando para isso métodos de avaliação sob o enfoque cognitivo. Dessa forma, podemos compreender a relação que existe entre a cognição ambiental, a avaliação de desempenho e a participação do usuário no processo de avaliação do ambiente construído.

As questões discutidas neste capítulo constituem as bases conceituais de nossa dissertação, fundamentais para as análises propostas acerca da avaliação de desempenho nos ambientes de escritório, como veremos mais adiante. Antes, porém, cabe delimitar nosso recorte de estudo fornecendo um breve histórico sobre a produção destes espaços de trabalho ao longo do tempo, necessário à compreensão das análises que se seguirão.

No próximo capítulo, discorreremos sobre a evolução dos ambientes de escritórios no século XX, assim como as novas perspectivas para sua produção em fins de século e início do século XXI, e apresentaremos sucintamente uma análise dos conceitos que envolvem a concepção e a distribuição espacial destes ambientes que corresponderam às alternativas de sua organização formal desde a década de 50 até hoje.