



Fig.130: Vista do interior do banheiro e móvel com objetos de higiene dos funcionários
Foto: da autora, 2003

Na observação, notamos que a localização do banheiro na área de finanças é inadequada, assim como a quantidade de banheiros é insuficiente para o número de funcionários do GAA e clientes que vão ao escritório.

- **O tamanho da copa**

A copa possui área de apenas 3 m², cujo espaço comporta no máximo duas pessoas sentadas e uma em pé, ao mesmo tempo. Alguns estagiários e funcionários utilizam a copa para as refeições e revezam-se numa escala de almoço. A entrada da copa é na sala de espera, onde há interferência de fluxos entre os funcionários e os clientes.

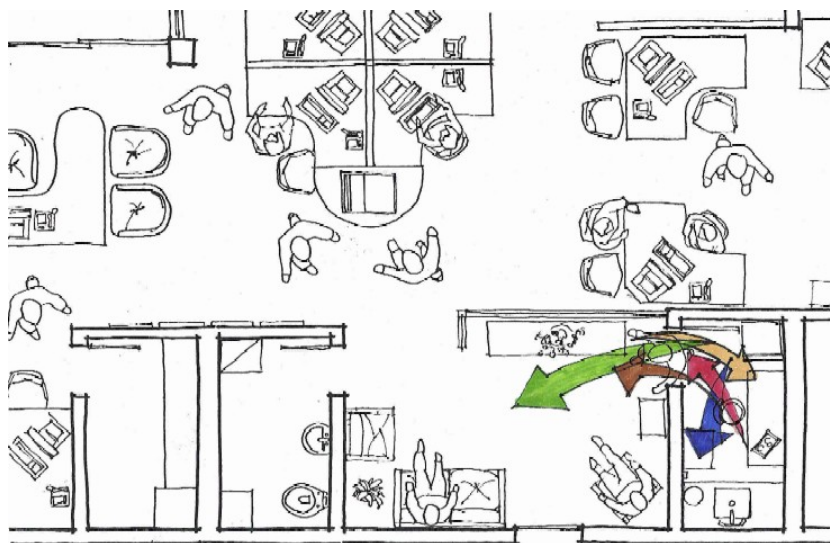


Fig.131: Tamanho da copa - não há espaço para circulação



Figs. 132 e 133: Vista do interior da copa
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.134: Vista do interior da
copa
Foto: Ana Paula Simões, 2003

Na copa, há um quadro de avisos onde são colocadas mensagens de incentivo, recortes de jornal, os aniversariantes do mês e a tabela das metas a serem alcançadas diariamente e mensalmente.



Fig.135 e 136: Quadro de avisos da copa
Foto: da autora, 2003

As comemorações de aniversário acontecem na sala de reuniões, onde há uma mesa maior e área suficiente para acomodar todos os funcionários no mesmo local.

O material de limpeza e de uso na cozinha (consumo) é guardado no armário do banheiro próximo à recepção por falta de espaço na copa.

- **Os espaços de apoio**

O escritório é desprovido de espaços de apoio tais como: vestiário, depósito, área para refeições, banheiro exclusivo para funcionários, área para fumantes e espaço para descanso ou isolamento.

Os banheiros não são suficientes e em um deles há um armário para armazenamento de materiais de limpeza, higiene e cozinha. Os funcionários costumam ir para o corredor do edifício quando querem fumar, já que não é permitido fumar no ambiente de escritório.



Fig.137: Corredor do edifício
Foto: da autora, 2003

- **A movimentação**

Pela manhã, o trabalho envolve, geralmente, atividades de concentração (consulta em livros, pesquisas na internet, leituras, execução das ações) e tarefas individuais e já ao final da manhã e no período da tarde, o ambiente é bastante movimentado e dinâmico: os telefones tocam constantemente, os clientes são atendidos, os advogados trabalham nas ações e trocam

informações, os estagiários realizam atividades no fórum, o mensageiro leva contas para pagar, a copeira serve os funcionários e clientes.

O período de maior movimentação e ruído no escritório acontece à tarde, quando todos os funcionários estão presentes, e é proveniente de várias fontes: de conversas informais, ao telefone e no nextel, da campanha dos aparelhos (celulares, telefones, computadores, som), e pelo deslocamento das pessoas no escritório.

Verificamos também que os usuários às vezes utilizam temporariamente o posto de trabalho diferente do seu para atender pessoalmente aos clientes - pela falta de espaço no escritório, ou para atender às ligações, em função da constante movimentação no ambiente e do ritmo de trabalho.

DINÂMICA DO ESCRITÓRIO/SITUAÇÃO REAL:

Reunião informal de 3 pessoas para discutir assunto de trabalho na mesa da C. (estagiária), enquanto E.G (advogado/sócio). atende cliente na mesa de L.G. (advogada/sócia) porque sua mesa está ocupada - M.F. (relações públicas) deixou um cliente esperando para ser atendido por ele na mesa de E.G. (advogado/sócio). Enquanto isso, M.F. atende a outro cliente no aquário. Alguém fala com C.M. (estagiário) pelo nextel e V. (gerente administrativo) também fala ao telefone, próximos a mesa que E.G. está atendendo os clientes (mesa de L.G.). C.M. interrompe para contar uma novidade 'jurídica'. O cliente de M.F. espera na mesa de E.G. 'participando' do ambiente de trabalho. A recepção não tem apelo visual ou sonoro para distrair o cliente (som, tv), a não ser o movimento do próprio escritório e o boletim informativo do GAA sobre o aparador.

As secretárias controlam o PABX, recebem os clientes e repassam as ligações, que são atendidas em qualquer mesa de trabalho, no telefone que estiver mais próximo, em função da grande movimentação dos funcionários pelo escritório.



Fig.138: Interação no ambiente de escritório

Foto: da autora, 2003

- **A xerox**

As duas máquinas copiadoras do escritório estão localizadas ao lado de postos de trabalho. Uma delas, a mais usada, está próxima à recepção e ao lado das secretárias.

Ao usarem a copiadora por um período de tempo, os funcionários conversam enquanto as secretárias, ao lado, atendem as chamadas por telefone. O ruído provocado pela aglomeração de pessoas em volta da máquina, que também dificulta a circulação no ambiente e o próprio ruído da copiadora prejudica a inteligibilidade das secretárias na realização de suas tarefas.

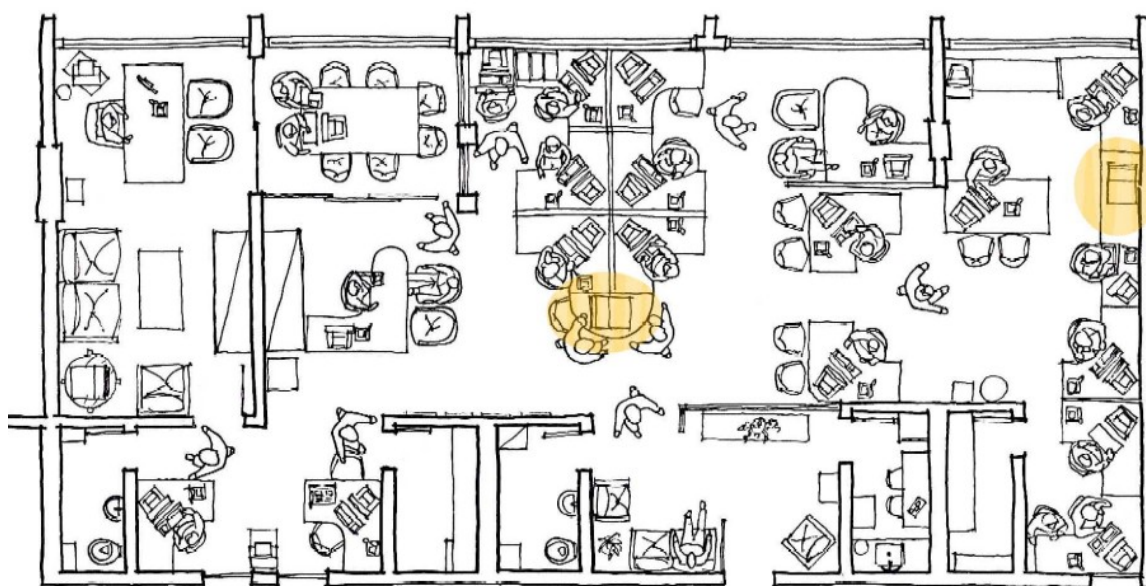


Fig.139: Localização das máquinas copiadoras no escritório

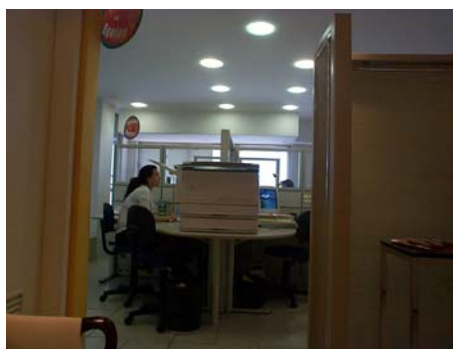


Fig.140: Máquina copiadora ao lado do posto de trabalho das secretárias e em área de circulação, vista a partir da recepção

Foto: da autora, 2003

- **As divisórias**

As divisórias, com 1.50m de altura, separam as baias em estações de trabalho e em espaços que comportam as mesas de trabalho. A parte superior das divisórias é em vidro (aproximadamente 40 cm de altura). A partir de cada posto de trabalho pode-se ver as outras pessoas em suas atividades. Dessa forma, o ambiente parece mais amplo e facilita a visibilidade, o controle e a comunicação entre os postos de trabalho. A comunicação entre as pessoas no escritório acontece sem deslocamento do posto de trabalho, pela possibilidade de contato visual.



Fig.141: Visibilidade através das divisórias no ambiente de trabalho
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.142: Visibilidade através das divisórias no ambiente de trabalho
Foto: da autora, 2003

A área de 110m² não parece ser grande em função da quantidade de pessoas e da intensa movimentação durante todo o dia pelo ambiente.

- **A visibilidade**

Inicialmente, o escritório tinha apenas uma secretária/recepcionista que devia atender principalmente à diretoria. Em função da demanda, foi contratada outra pessoa para dar auxílio aos funcionários do escritório e dar maior agilidade no atendimento aos clientes pelo telefone. O ideal é que as secretárias/recepcionistas estejam em posição central no ambiente de trabalho e que possam ver todos os postos de trabalho para controlar o PABX e direcionar as ligações recebidas.

- **O aquário**

A sala de reunião é chamada de “aquário” por ser o único espaço onde se pode ver todo o escritório e não ser ouvido, por isso é mais reservada e privativa. O *aquário* é fechado por portas corredeiras e divisórias em vidro. A partir dele pode-se enxergar quase todos os postos de trabalho do escritório. Vimos que o fato de ser o lugar mais visível no escritório não é suficiente para provocar a sensação de se estar em evidência ao se trabalhar neste espaço.



Figs. 143 e 144: Vista do *aquário*
Foto: da autora, 2003



Fig. 145: Vista para o escritório a partir do *aquário*
Foto: da autora, 2003

Em função da falta de espaço para acomodar toda a equipe, a sala de reunião abriga dois postos de trabalho permanentes - a área de cobranças/atendimento ao cliente. Também é usada para atendimento e reuniões com os clientes. Antes, as reuniões de equipe aconteciam

no aquário e hoje se realizam no meio do escritório, geralmente no final do expediente com a participação de todos os funcionários.

▪ O ruído

O ambiente de trabalho é informal e, muitas vezes, durante o expediente alguns funcionários se reúnem para contar histórias ou curiosidades e o ruído produzido nesta interação se espalha pelo escritório pela falta de barreiras. Além disso, esta interação provoca constante movimentação de pessoas e ruídos de conversas no ambiente de escritório.

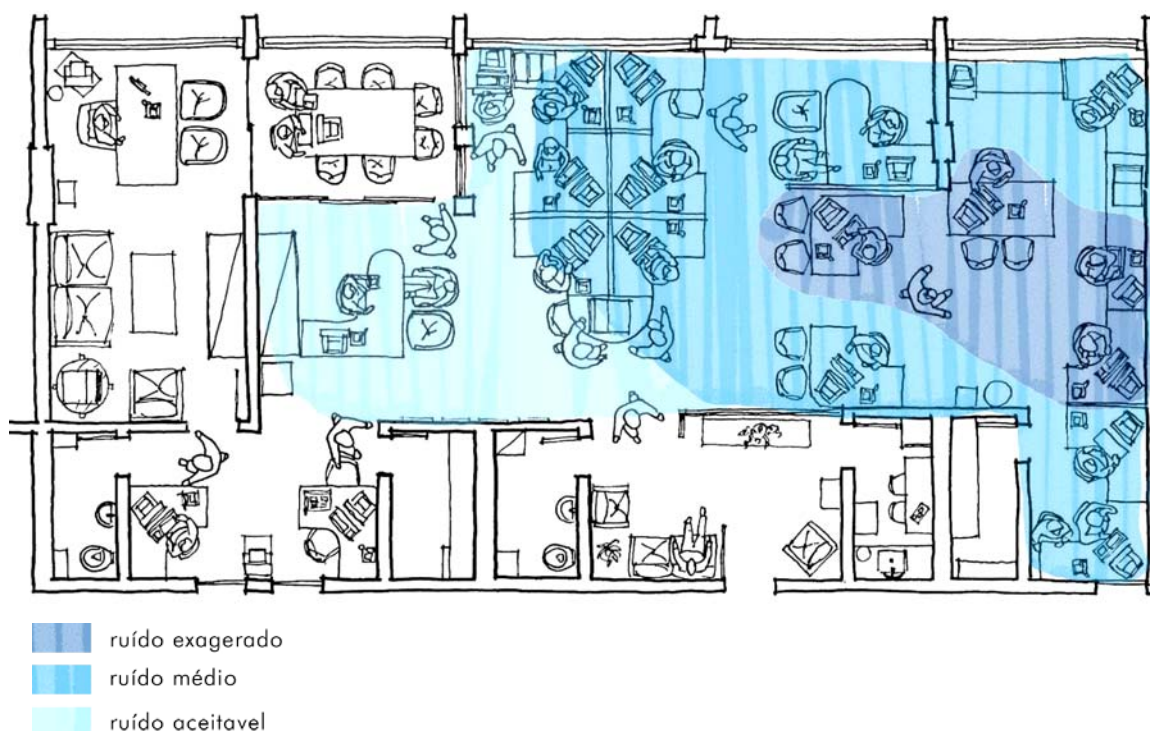


Fig.146: Principal área de ruído provocado por interação no ambiente de escritório

Nos locais de trabalho, onde há paredes e divisórias piso-teto (sala do Dr. Luis e aquário) ouve-se o ruído externo ao edifício proveniente de uma obra no terreno vizinho. Nas demais áreas do escritório, o ruído produzido no ambiente abafa o ruído proveniente do exterior. Ainda assim, o ruído externo é considerado mínimo e é filtrado pela orientação das aberturas e pelo andar ocupado pelo escritório no edifício.

Um aparelho de som reproduz o som ambiente no escritório, localizado próximo ao cabideiro, no chão, que é o mesmo ouvido pelos clientes ao aguardarem o atendimento ao telefone. O controle do volume e da sintonia é manual e a distribuição do som não é homogênea no ambiente.

- **O cabideiro**

Os paletós dos funcionários são pendurados no cabideiro localizado ao lado do aparelho de som na área do 'administrativo'. Antes, os paletós eram colocados no encosto da cadeira, e arrastavam no chão, exceto nas cadeiras dos sócios e do gerente que tinham o encosto mais alto.

Às sextas-feiras, o cabideiro fica vazio porque os homens não usam terno, e as mulheres se vestem com menos formalidade - "casual day". O ambiente é mais informal e descontraído e nestes dias geralmente não há atendimento ao cliente no escritório.



Fig. 147: Cabideiro onde são pendurados os paletós
Foto: da autora, 2003

- **Os arquivos**

Os arquivos, organizados em pastas suspensas, estão separados em duas áreas distintas. As pastas, assim como os papéis colocados dentro das pastas são coloridos. A necessidade de diferenciação das pastas em relação ao tipo de processo a que se referem levou ao uso das cores na sua organização. Esta simples mudança deixou os arquivos mais atrativos. Antes, as pastas eram todas iguais, em papel pardo e a organização menos clara e mais confusa. Da mesma maneira, o escritório passou a adotar folhas amarelas nos processos que são encaminhados ao fórum. Esta atitude facilita o reconhecimento do material diante de demais processos existentes e personaliza o material do GAA perante os outros.



Figs.148 e 149: Vista do interior do arquivo; as cores das pastas separam os processos por tipo
Foto: da autora, 2003



Fig.150: Vista do interior do arquivo
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.151: Impressão dos processos do GAA em folhas amarelas
Foto: Ana Paula Simões, 2003

▪ O mobiliário

O mobiliário existente contribui significativamente para a boa aparência do ambiente. As estações de trabalho seguem o mesmo padrão para todos os funcionários. Somente a mesa do gerente e dos sócios se diferenciam em relação às demais e demonstram status, da mesma maneira que as cadeiras também se diferenciam.



Fig.152: Mesa de trabalho do gerente
Foto: da autora, 2003



Fig.153: Mesa de trabalho do Dr. Luis
Foto: da autora, 2003



Fig.154: Área de trabalho de um dos sócios

Foto: da autora, 2003

No geral, há dois tipos de cadeiras no escritório: as de cor laranja, em material plástico e as de cor azul ou preta, em couro. O gerente possui uma cadeira com espaldar mais alto que as demais e as cadeiras dos sócios, revestidas em couro preto, são de outro modelo. A cadeira do Dr. Luis (modelo AERON), assim como o seu monitor, reforçam o status que possui dentro da empresa.

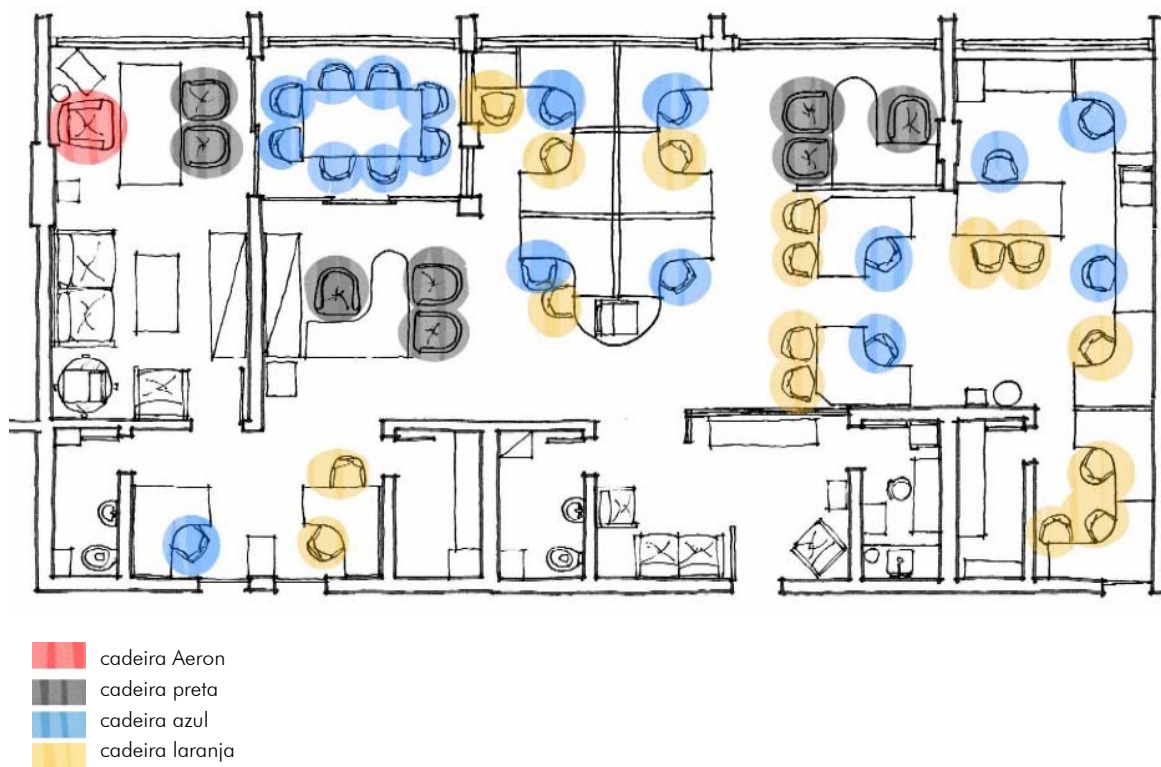


Fig.155: Localização das cadeiras no ambiente



Fig.156: Cadeira Dr. Luis (Modelo Aeron)
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.157: Cadeira dos sócios (Projeto A2000)
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.158: Cadeira do ambiente de escritório (Projeto A2000)
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.159: Cadeira do gerente
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.160: Cadeira do ambiente de escritório
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Fig.161: Cadeira do ambiente de escritório ('lolita')
Foto: Ana Paula Simões, 2003

A natureza da atividade do GAA demanda utilização e produção de papel gerando volume de documentos, pastas, processos, controles, jornais usados para a realização das tarefas. Percebemos a falta de superfície de apoio nas mesas de trabalho, confirmando a insatisfação demonstrada pelos usuários em relação à falta de espaço e à necessidade de mesas maiores.



Fig.162: Volume de processos
Foto: Ana Paula Simões, 2003

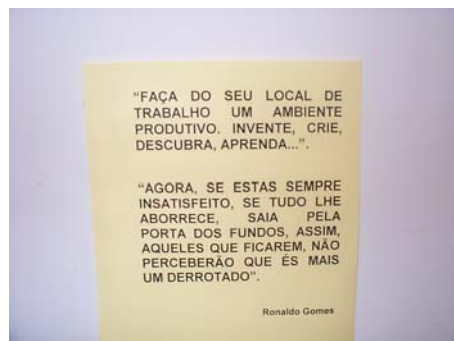


Fig.163: Falta de espaço nas
estações de trabalho
Foto: da autora, 2003



Fig.164: Necessidade de superfície
de mesa para acomodar os objetos
Foto: Ana Paula Simões, 2003

Alguns funcionários, em decorrência da falta de espaço de apoio, grudam papéis na parede e no monitor do computador. N. disse que não gosta disso, acha que esteticamente não é agradável.



Figs. 165 e 166: Papéis grudados na parede
Foto: da autora, 2003



Fig. 167: Papéis grudados na parede
Foto: da autora, 2003



Fig. 168: Papéis grudados no monitor do computador
Foto: da autora, 2003

▪ Os quadros

Os quadros do escritório mostram paisagens bucólicas, do campo. Transmitem sobriedade e calma. A moldura é 'pesada' e não reflete o ambiente descontraído, alegre e jovial. Já na sala do Dr. Luis, há um desses quadros na área do sofá atrás de sua cadeira, e um outro com pintura abstrata, sem moldura que 'quebra' e ao mesmo tempo neutraliza a seriedade e formalidade que poderiam ser associadas à sua imagem, como dono da empresa.



Figs.169 e 170: Quadros do escritório
Foto: Ana Paula Simões, 2003



Figs.171 e 172: Quadros na sala do Dr. Luis
Foto: Ana Paula Simões, 2003

- **A iluminação e a temperatura**

A qualidade da luz no ambiente não considera diferentes intensidades luminosas para o campo visual e a acuidade necessária para cada tipo de tarefa visual. Ainda assim, a iluminação no escritório é satisfatória para as atividades realizadas, exceto na área de finanças.

O campo visual é iluminado através de luz indireta, em grande parte por radiação solar difusa, e complementada por iluminação artificial. A iluminação da recepção e da sala do Dr. Luis é feita através de lâmpadas incandescentes (amarelas) - de cor quente e que gera sensação de acolhimento. Nas demais áreas, utilizou-se lâmpadas fluorescentes - de cor fria -, havendo também algumas lâmpadas incandescentes intercaladas.

Alguns postos de trabalho próximos à janela demandam flexibilidade de controle das condições de iluminação natural no interior do escritório: o ofuscamento causado pela permanência no posto de trabalho frontal à janela e, em posição inversa, o reflexo das janelas no monitor dos computadores requer a utilização de persianas nestes lugares.



Fig 173: Utilização das persianas contra o reflexo no monitor do computador
Foto: Ana Paula Simões, 2003

A temperatura em quase todo o ambiente é constante e agradável. Na área do 'financeiro', sala do Dr. Luis e sala de reunião, a temperatura é, em geral, baixa. Nestas áreas localizam-se as saídas do ar condicionado central do escritório. A copa, os arquivos e os banheiros não têm condicionamento de ar.

O aparelho de ar condicionado está localizado na área do 'administrativo' e não possui regulagem ou controle de temperatura automático. Está posicionado a uma altura superior a 2m. V.T. reclama do frio provocado pelo ar que vem na sua direção.



Fig.174: Persiana fechada por excesso de luminosidade no ambiente
Foto: Ana Paula Simões, 2003

A área de finanças

A área de finanças sofre circulação intensa de pessoas. Está localizada entre a sala do Dr. Luis, um dos banheiros e um dos arquivos. As tarefas realizadas no 'financeiro' envolvem principalmente concentração, por manipular informações e documentos sigilosos, fluxo de caixa e pagamentos e por isso necessita estar em lugar menos exposto e mais privativo. A posição das mesas de trabalho não permite contato visual com o restante do escritório e o ruído provocado pelo ar condicionado central interfere negativamente na realização das tarefas.

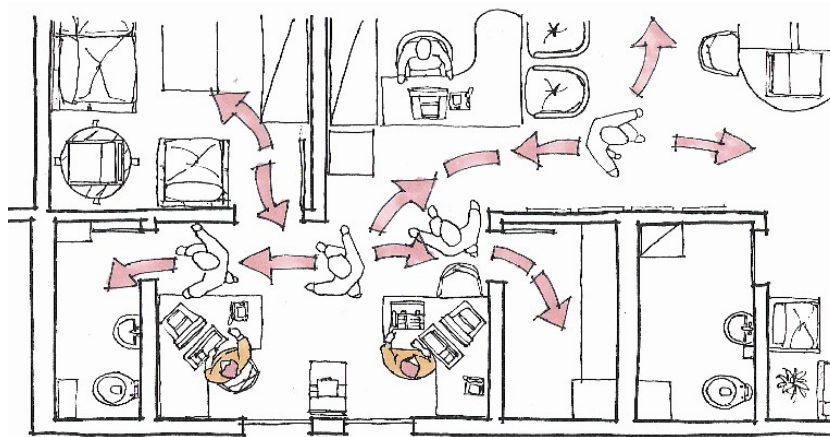


Fig.175: Fluxos na área do 'financeiro'



Fig.176: Circulação na área do 'financeiro'. Falta de visibilidade para o ambiente de escritório
Foto: Ana Paula Simões, 2003

A iluminação artificial é deficiente e a falta de contato com o exterior agrava ainda mais a situação de trabalho. N. afirma que o isolamento acústico é um fator importante na sua área, mas que a falta de interação com os funcionários do escritório e junto a isso, a falta de contato com o exterior dificultam o dia-a-dia de trabalho. Outro problema verificado é a falta de espaço. O espaço entre a mesa de trabalho e a parede compreende a largura necessária para a circulação das pessoas que utilizam o banheiro. A largura é pequena e segundo N. gera sensação de sufocamento. “Todo o outro lado do escritório tem uma vista! Este lado não. Aqui é confinado. O banheiro daqui me constrange muito.”, assinala N.



Fig.177: Área do ‘financeiro’ ao fundo
Foto: Ana Paula Simões, 2003

O posto de trabalho ao lado possui visibilidade para o exterior através das portas de vidro do aquário. A iluminação natural é um pouco melhor, mas o ruído proveniente da saída do ar condicionado é maior neste lugar. A.R. diz que já se acostumou ao barulho e sobre o mesmo problema, C.N. acrescenta que ficou “surda quando trabalhava neste lugar”. A temperatura da área do financeiro é variável de acordo com a estabelecida para a sala do Dr. Luis. Uma das saídas de ar condicionado (central) está direcionada para esta área.

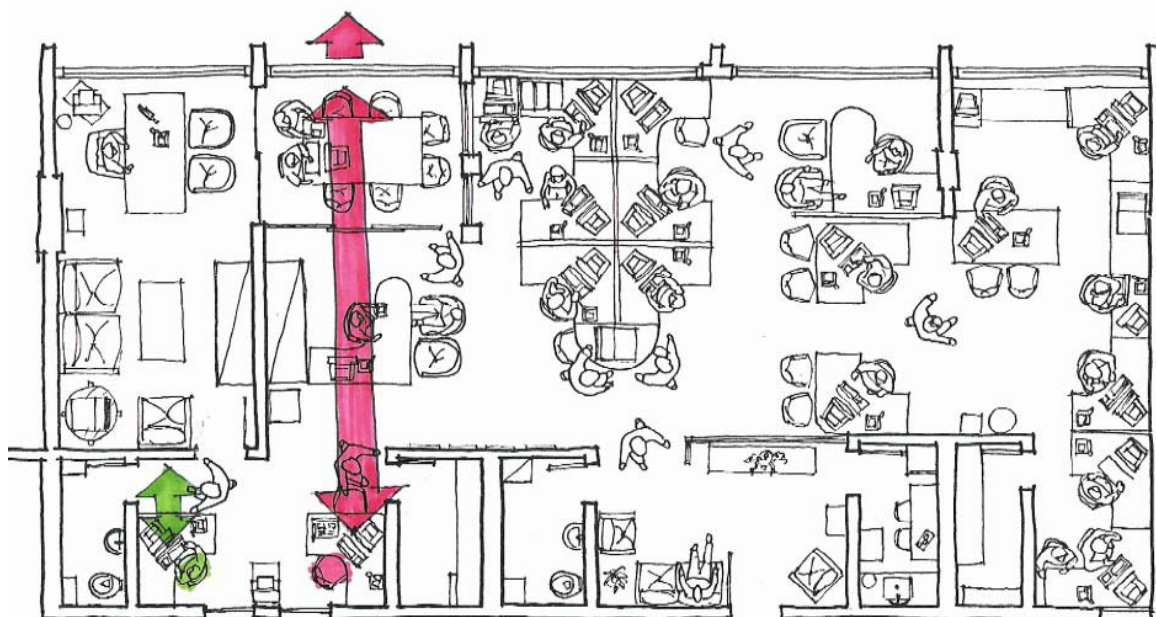
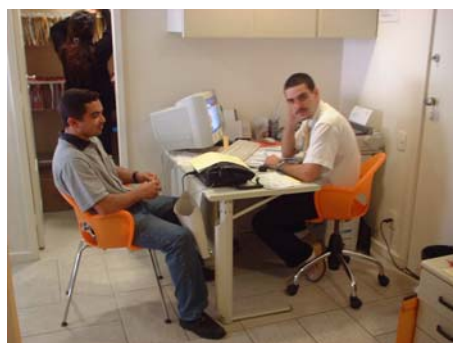
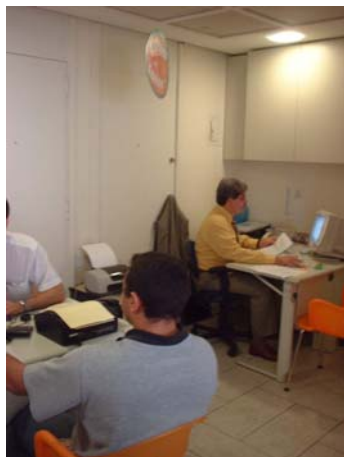


Fig.178: Visibilidade e espaço disponível na área do ‘financeiro’



Figs.179 e 180: Postos de trabalho na área do 'financeiro'
Foto: Ana Paula Simões, 2003

Através da observação participante, verificando a tarefa realizada nestes dois postos de trabalho, vimos a necessidade de interação entre as áreas de finanças, cobrança e o gerente. N. interage também com M.F., localizado no outro extremo do escritório.

O capítulo seguinte mostra a análise dos dados a partir dos atributos experienciais de desempenho escolhidos para a avaliação no ambiente de escritório do GAA.