

Capítulo 05 ANÁLISE DOS DADOS

Considerando que o desempenho é a experiência produzida no processo de interação, através da experiência dos usuários traduzidas pelo seu comportamento e atitudes no ambiente de trabalho, verificamos como a qualidade das interações se apresenta no ambiente. Nossas análises tentarão responder às três perguntas iniciais levantadas no primeiro capítulo:

Quais são as formas de interação do usuário com seu ambiente de trabalho nos escritórios?

Como os usuários absorvem e processam as informações vindas através do seu ambiente de trabalho?

De que forma estas interações influem na tomada de atitude dos usuários?

Partimos dos dados coletados na pesquisa em campo que se baseiam nos *atributos experienciais de desempenho*, descritos no capítulo 03, para a realização da avaliação de desempenho no ambiente de escritório do GAA.

Incluimos nas análises, não só a opinião do usuário sobre o ambiente, mas também a nossa visão a partir da observação participante e das análises advindas dos dados coletados em campo. Por se tratar de uma pesquisa com enfoque cognitivo, é necessário enfatizar que prevalece sempre o critério de avaliação qualitativa. Este critério possibilita uma melhor compreensão e avaliação das características subjetivas que envolvem a cognição.

A fim de respondermos ao problema proposto nesta dissertação - *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* -, e de alcançarmos os objetivos propostos para a pesquisa, apresentamos nossas análises de duas formas: análise por atributos e análise por métodos.

Primeiramente, com o intuito de identificar os fatores cognitivos responsáveis pelo bem-estar no ambiente de escritório que contribuem para a qualidade do lugar de trabalho, explicitamos as análises a partir dos *atributos experienciais de desempenho*: imageabilidade; identidade; adaptabilidade/apropriação; duração, constância e familiaridade; ritmo e seqüência; atributos dos espaços de escritório (área útil e flexibilidade de layout e espaços de apoio); atributos do ambiente interno (conforto visual, térmico, tátil, aeróbico e auditivo e desempenho acústico).

Para atingir nossos objetivos, identificamos, nas análises, os atributos físico-espaciais presentes no ambiente que têm influência nas relações sociais e tentamos compreender os fatores comportamentais característicos do ambiente do GAA que confirmam a sua qualidade. Nas análises também fazemos recomendações que podem ser incorporadas ao processo de planejamento e de projeto de ambientes de escritórios.

A segunda forma de análise refere-se aos resultados alcançados pelos instrumentos a partir dos métodos aplicados - análise por métodos - que se relaciona com um de nossos objetivos: testar a aplicabilidade dos instrumentos de análise cognitiva na avaliação de desempenho do ambiente construído. Esperamos assim, mostrar a aplicação dos conceitos e métodos que nos possibilitaram incorporar a dimensão cognitiva na avaliação de desempenho do ambiente de escritório do GAA.

5.1 ANÁLISE POR ATRIBUTOS

Imageabilidade

Uma forma de compreender a relação do homem com o ambiente pode vir através da “maneira como o homem utiliza um lugar, como o trata afetiva e cognitivamente.” (FISCHER, 1994:38). Um espaço vivido através de experiências múltiplas produz um conjunto de significados carregados de valores culturais próprios.

Através das imagens que os usuários fazem dos ambientes que os rodeiam, eles estabelecem um senso de orientação que lhes dá sensação de equilíbrio e bem-estar. Esta imagem é resultado da sensação imediata e da lembrança de experiências passadas, e os ajuda a interpretar as informações e a orientar suas ações. Segundo Fischer (1994), é de grande importância prática e emocional, na medida em que as pessoas tem a necessidade de reconhecer e padronizar o seu ambiente.

A imagem que os funcionários fazem do ambiente reflete a cultura do GAA e influencia a maneira pela qual os usuários agem no ambiente de trabalho. O espaço de trabalho é visto como um lugar de realização profissional e agrega, também, o espírito de equipe, colaboração e empreendedorismo. As imagens subjetivas que os usuários possuem em maior quantidade sobre o ambiente de trabalho se referem à satisfação, ao bem-estar e ao sentimento de equipe. A imagem mais pregnante na memória dos funcionários é a de crescimento da empresa.

O ambiente físico e a postura dos sócios e funcionários refletem a imagem da empresa traduzida na preocupação com a qualidade dos serviços prestados, transparência na relação com os clientes, agilidade nos processos de trabalho, seriedade e confiança. Acreditamos que estes fatores contribuem para um forte sentimento de equipe que colabora para a sensação de bem-estar dos usuários e para a qualidade no ambiente de escritório.

O ambiente social é assim caracterizado por: sentimento de equipe, bom relacionamento interpessoal e liberdade para agir além da confiança depositada pelos sócios na equipe. Estes fatores tornam os funcionários atuantes nas decisões que afetam o escritório, a partir da sua influência sobre o produto do trabalho, reforçando a sua identidade dentro da empresa, conforme mostrou a entrevista de familiaridade, duração e constância.

As imagens que fazem com que os usuários reconheçam e distingam o ambiente do GAA em relação a outros ambientes de escritório são, de acordo com a entrevista de imageabilidade: os serviços prestados no atendimento aos clientes e o fato do ambiente ser aberto, amplo e claro. Juntam-se também a estas imagens, em menor frequência, a boa aparência, as cores, a identificação por crachás usados pelos funcionários e a simpatia da equipe.

Podemos verificar que os limites visuais do ambiente de trabalho, que são também sensoriais, influem no bem-estar no ambiente de escritório podendo causar sensação de liberdade e satisfação, ou também, sufocamento, *stress*, necessidade de se desligar do ambiente de trabalho.

A distribuição do espaço não reforça o status a partir posto que os usuários ocupam, mas o mobiliário contribui para imprimir aos sócios características diferenciadas dentro da hierarquia da empresa. O fluxo de idéias e informações é extremamente dinâmico em função do tipo de ambiente que o configura, pela interação, e também pelo ritmo de trabalho.

Objetos como a jarra e os copos de água de cristal sobre a mesa de trabalho dos sócios e o mobiliário da sala do Dr. Luis demonstram o status que possuem dentro da empresa. Vimos, porém, que é apenas desta maneira que se estabelece uma certa hierarquia no ambiente de trabalho. Ainda assim, o ambiente social no GAA caracteriza-se por igualdade, participação e trabalho em equipe. Estas características estabelecem a identificação dos usuários com o ambiente do GAA e também contribuem para o bem-estar e a qualidade no ambiente de escritório.

Os funcionários consideram a sala do Dr. Luis como sendo o ambiente que mais se diferencia dos demais, provocando um certo contraste no escritório por razões físicas e também

subjetivas: por ser fechado, por impor respeito, formalidade e pelos móveis e objetos de decoração. A informalidade associada ao fator de contraste do ambiente refere-se à imagem pessoal do Dr. Luis, por sua disponibilidade e acessibilidade, características marcantes perante os funcionários no dia-a-dia do escritório. Ao responderem que “a sala do Dr. Luis é fechada”, os usuários se referem ao único lugar no ambiente do GAA dividido por paredes, o que permite maior privacidade e confere status a este lugar.

Nas entrevistas confirmamos que a satisfação dos usuários com o escritório envolve a interação e a descontração que o ambiente permite. Outros fatores também colaboram para a sensação de bem-estar através do ambiente informal e alegre do escritório: os girassóis nas mesas de trabalho; as ‘bolachas’ penduradas no teto com a frase “Vencendo em equipe”; a cor do mobiliário, das paredes e do piso.

As imagens mostradas aos respondentes no método de preferências visuais também confirmaram dados importantes que tivemos a partir dos outros instrumentos. O critério de escolha dos usuários na seleção da imagem baseou-se na clareza, na abertura, na amplitude e nas cores presentes nas imagens. Através deste instrumento, verificamos novamente, os elementos mais fortes presentes no imaginário dos usuários à respeito do ambiente de escritório do GAA. Todas as escolhas referiram-se a uma imagem que, de alguma forma, se remete ao ambiente de trabalho. A partir daí, podemos também verificar a relação de identidade existente entre os funcionários, a empresa e o ambiente de escritório no qual trabalham, a partir de alguns atributos do ambiente interno necessários para o bem-estar físico e emocional das pessoas.

Em relação ao ambiente de trabalho, o escritório aberto do GAA - tipo *paisagem* - constitui, ao mesmo tempo, um ambiente de fácil comunicação e de fácil distração. A disposição dos postos de trabalho facilita a interação e influencia o relacionamento no ambiente de escritório. A visibilidade através das divisórias em todo o escritório reduz as distâncias dos postos de trabalho facilitando o contato pessoal e a comunicação entre os usuários.

Por outro lado, o ambiente expõe o lugar de trabalho ao olhar alheio permanente, gerando constrangimento pela falta de privacidade, através da manipulação dos espaços pela visão e pela voz.

Os grupos se estabelecem no escritório pela proximidade do posto de trabalho (área do ‘jurídico’), pela realização de atividades comuns (área do ‘financeiro’), pela falta de interação por contato visual no ambiente de escritório (auxiliares administrativos e área da ‘cobrança’)

ou por assuntos comuns e afinidades (área do 'administrativo'). Verificamos, assim, através da observação participante, que a distância física entre as pessoas influi no tipo de relacionamento que se estabelece entre elas. Quanto mais próximas, mais assuntos e afinidades as pessoas possuem.

Apropriação e Identidade

O conceito de apropriação refere-se a uma forma de comunicação não-verbal e indica o controle psicológico de um ambiente em termos de modificações físicas de ocupação, transformação, organização e personalização.

As manifestações de apropriação de um *lugar* constituem uma variante pessoal na qual o indivíduo estabelece relações de posse e apego, inscrevendo sua marca pessoal e estabelecendo territórios. É uma materialização do universo mental do indivíduo no espaço físico através da sua intervenção sobre ele.

A apropriação pode ser definida por um estilo de ocupação próprio de uma pessoa ou de um grupo que reforça a sua identidade. O homem estabelece identidade com o *lugar* a partir do significado que lhe atribui e do senso de pertencimento que cria com o *lugar*.

As pessoas sabem e sentem a importância da apropriação nos seus ambientes de trabalho, pois têm necessidades individuais de privacidade, de estímulo nas suas relações sociais e de interação com o ambiente. As atitudes estabelecidas no ambiente de trabalho variam conforme aumenta o domínio sobre o *lugar*, e mesmo que todas as pessoas compartilhem atitudes e perspectivas semelhantes, a visão que cada indivíduo tem do ambiente é única.

A necessidade de apropriação do espaço gera não só a utilização de marcadores, como também atitudes e comportamentos específicos. No ambiente do GAA podemos verificar: o aumento do tom de voz, a postura diferenciada ao sentar-se na cadeira, a colocação de imagens no monitor do computador e a formação de grupos no dia-a-dia de trabalho.

A apropriação material, com a utilização de fotos, adesivos, livros, porta-lápis, calculadora, papel de parede e descanso-tela do computador também são visíveis no ambiente do GAA. Pode-se verificar com isso que, o uso de objetos semelhantes em diferentes postos reflete preferências e afinidades comuns entre colegas de trabalho. A utilização destes objetos na apropriação do ambiente de trabalho pode significar mais do que simples afinidade, identificando grupos ou indivíduos que têm as mesmas preferências. [C., F.C., F.R. e T. têm

adesivos de estrela grudado no monitor; os homens, em geral, tem imagens de mulheres ou de carros no papel de parede do computador - *C.M., V., A.L., S., A.R.: mulher. E.G. e H.: carro. R.G. e J.: filho de J.*].

Os objetos de uso diário sobre a mesa dos usuários também revelam o grau de personalização de cada um. Esta maneira de definir o espaço de trabalho com a inserção de objetos pessoais parte do lugar ocupado pelo corpo e da relação que, a partir daí, se desenvolve com o ambiente exterior imediato.

As entrevistas também mostraram que os objetos que possuem e colocam sobre a mesa de trabalho caracterizam o sentimento de posse do espaço pelo usuário. Por outro lado, a falta de espaço e de superfície de apoio dificultam a apropriação do lugar de trabalho. As pequenas adaptações referem-se ao equipamento, a posturas e à rotina de trabalho.

As pessoas têm a tendência natural de incluir na sua vida profissional um pouco de sua vida pessoal. Os objetos pessoais como fotografias, cartões, chaveiros e agendas reforçam esta idéia. As fotografias colocadas sobre a mesa dão suporte a uma história para ser contada aos outros, assim como os objetos expostos que têm alguma marca pessoal ajudam a criar assuntos com as outras pessoas. Apesar de existirem diversas fotos ou imagens sobre carros, barcos, lugares onde as pessoas passam as férias, as fotografias mais comuns do local de trabalho são aquelas de pessoas com algum significado emocional.

A satisfação em relação ao ambiente é demonstrada nas notas entre 8 e 10 atribuídas ao escritório do GAA e confirmadas no uso de objetos que têm a marca da empresa e nos apelidos dados a espaços do ambiente como demonstração de apropriação do espaço e de identidade com o *lugar*. O cabideiro onde os funcionários penduram seus paletós reforçam a sua identidade no ambiente de escritório através da mesma atitude que é seguida por todos os homens no GAA.

A apropriação simbólica no GAA se manifesta: pela altura da voz em conversas informais sobre o trabalho ou assuntos gerais, na maneira de se vestir (roupa social, gravata, paletó que pendurando no cabideiro) e nos apelidos atribuídos a alguns espaços no ambiente de escritório, como uma forma de estabelecer um território no qual o grupo se reconhece e se identifica.

Os objetos presentes no local de trabalho revelam uma forma de comunicação não-verbal através de apropriação do posto de trabalho que reforçam a sua ocupação, domínio,

identidade e também contribuem para aumentar o grau de familiaridade com o ambiente de escritório.

No decorrer da pesquisa, vimos que a delimitação dos territórios constitui um modo de apreensão dos usuários que pode ser interpretado como fronteiras materiais ou simbólicas. A idéia de território implica habitualmente na personalização do lugar com a ajuda de elementos de apropriação que indicam que se é de algum modo seu ocupante (FISCHER 1994). O lugar de trabalho é apreendido essencialmente como um território por seus usuários e constitui, também, um dos domínios da vida social de uma organização.

Os dados mostraram que os usuários percebem de diferentes maneiras os limites físicos e sociais que estão sobre seu domínio. Alguns mostram que o domínio sobre o ambiente de trabalho é mais abrangente que outros. Este domínio pode ser considerado como uma forma de apropriação do ambiente em relação à apreensão que dele fazem e ao modo como o ocupam.

A tendência do homem em ocupar um território²³ de maneira a controlá-lo e a exercer sobre ele uma espécie de direito de posse corresponde, segundo Fischer (1994), ao estabelecimento de uma zona de influência com a qual podemos nos identificar e ver nele uma espécie de extensão do eu.

O mapeamento visual dos territórios de trabalho mostrou como os usuários compreendem, reconhecem e se identificam no ambiente de escritório. Em geral, os funcionários identificam o próprio posto de trabalho como sendo o limite e a fronteira estabelecida no ambiente organizacional. Em menor proporção, outros demarcam toda a área do GAA como território de trabalho. A entrevista de percepção ambiental confirmou também este dado: o primeiro olhar de alguns usuários quando chegam ao ambiente de trabalho é para o próprio posto, enquanto que outros direcionam o olhar para todo o escritório.

A maioria dos respondentes (52%) escolhe a própria mesa de trabalho como sendo o lugar preferido para realizar as atividades de trabalho. Este dado confirma a apropriação e a identidade com o espaço de trabalho pelo usuário, a partir da qual ele constrói uma imagem ambiental dando um significado emocional de posse e reconhecimento de si próprio, resultante da personalização deste espaço.

²³ O conceito de território "corresponde geralmente a um espaço físico delimitado; muitas vezes organizado para uma atividade definida e para acolher uma pessoa ou um grupo; traduz-se por uma configuração particular de acordo com as funções que acolhe, e determina um estilo de ocupação do espaço por aqueles que lá se encontram." (FISCHER, 1994:23)

Os usuários atendem ao telefone na mesa disponível mais próxima mas, em geral, não se sentam, a não ser na cadeira à frente da mesa, disposta para atendimento. A mesa, neste sentido, tem a *alma do lugar*, uma marca imaginária que determina a posse por outra pessoa, sem que haja ocupação efetiva daquele lugar, ainda que temporária. O sentimento de posse, de pertencimento daquele espaço é sustentado através de objetos que identificam o outro como seu dono através da apropriação e personalização do lugar de trabalho.

No mapeamento, observamos que as secretárias não delimitam a sala de espera como seu território de trabalho, pela não identificação do espaço, já que efetivamente não têm seus postos de trabalho situados neste lugar.

J. (analista/informática) delimita apenas seu posto como área que corresponde ao seu território de trabalho. J. realiza atividades em todos os postos de trabalho dando suporte aos usuários nos programas de computador, e além disso, também realiza tarefas individuais e de concentração. Seu lugar de trabalho é altamente personalizado e específico e os equipamentos de informática ocupam bastante espaço na sua estação de trabalho. O usuário informou, em entrevista, que chama seu lugar de “cantinho ou cafofo”, pela quantidade de equipamentos e pela falta de espaço para acomodá-los, que confere um aspecto de desorganização e bagunça ao posto que ocupa. O equipamento e os objetos pessoais presentes em seu espaço de trabalho identificam facilmente seu território, fato este que confirma a delimitação feita por ele no mapeamento de acordo com a imagem que possui.

Os auxiliares administrativos também marcaram apenas o próprio posto como território de trabalho. A área que ocupam não tem visibilidade para grande parte do ambiente de escritório, o que contribui para seu isolamento, o que foi indicado por eles no mapeamento do território de trabalho.

A capacidade de compreensão e apreensão do ambiente foi demonstrada pelos usuários nas entrevistas e no mapeamento visual: 54% dos usuários dizem que nada limita visualmente o ambiente de trabalho, enquanto que outros limites visuais, descritos em menor grau pelos respondentes, confirmam a existência de barreiras visíveis - baias, divisórias, paredes da sala do Dr. Luis, a sala de reunião.

Alguns fatores no ambiente de escritório também colaboram para a existência de limites que podem ser entendidos como territórios estabelecidos por fronteiras não visíveis. Estes fatores constituem: a falta de espaço na baia onde se localiza a ‘informática’, devido à alta densidade ocupacional e a necessidade de maior superfície de mesa para apoio; a falta de visibilidade e

interação com outras áreas no ambiente de escritório, que isola o 'financeiro' e os auxiliares administrativos no ambiente de trabalho; as características físicas como iluminação insuficiente na área do 'financeiro'; o ruído excessivo no escritório que denota forma de apropriação do espaço pela voz na área do 'administrativo' e o pequeno espaço disponível para as refeições na copa que provoca circulação e cruzamento de fluxos na sala de espera.

A maneira como os usuários percebem as fronteiras provoca diferentes sensações e comportamentos no dia-a-dia de trabalho, influenciando no bem-estar físico e emocional e na qualidade do ambiente social no GAA. A figura, a seguir, mostra a localização das fronteiras não visíveis no ambiente de trabalho:

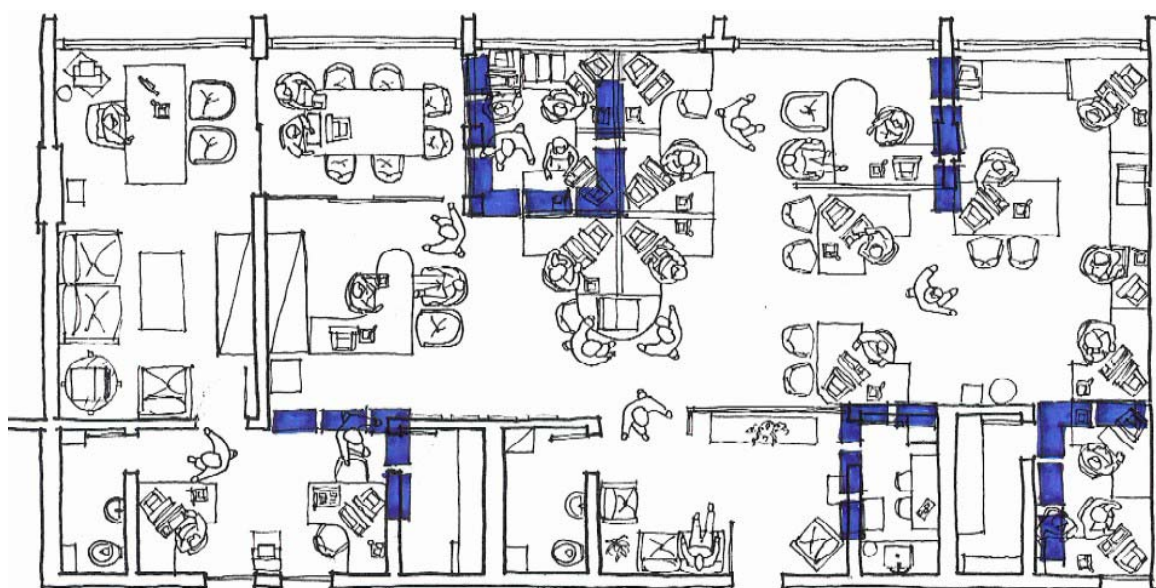


Fig.181: Fronteiras não visíveis no ambiente do GAA

Duração, Constância e Familiaridade

Tuan (1983) afirma que o tempo pode tornar *espaços* não conhecidos, estranhos ou indiferentes em *lugares* cheios de significados em suas essências. Ao dotarmos o espaço de valor, atribuindo a ele um significado por uma certa familiaridade o diferenciamos como um *lugar*. A familiaridade com o lugar engendra um sentimento de afeição ou desprezo que se faz de experiências e é uma função do tempo.

[...] lugares em que vivemos e trabalhamos moldam de algum modo as nossas maneiras de ser e os nossos comportamentos, dado que nós próprios nos constituímos nas relações que com ele mantemos. (FISCHER, 1994:9,10)

Conforme mostramos no capítulo 03 - Materiais e Métodos -, o tempo de permanência no ambiente age diretamente sobre o comportamento ambiental das pessoas e estabelece uma série de relações entre elas e o ambiente. Da mesma forma, a constância é um fator que proporciona experiências ambientais diferentes, conforme a periodicidade e a permanência no ambiente.

Nos questionários, vimos que mais da metade dos usuários (58%) trabalha há mais de um ano na empresa. A maioria deles (87%) afirma que o ambiente de trabalho é extremamente familiar. A liberdade, o sentimento de equipe e a amizade do grupo colaboram para a familiaridade e a sensação de bem-estar no GAA, que pode ser confirmada ao verificar que a palavra “ambiente de trabalho” significa principalmente “união” e “segunda casa” para os usuários.

Ao experienciar o ambiente do GAA, percebemos que, quanto maior é o grau de familiaridade no ambiente de escritório, maior é a integração dos usuários com os aspectos do trabalho, e menores são as pausas durante o dia de trabalho para assuntos pessoais e a tendência das pessoas de se deslocarem do seu espaço de trabalho.

As ausências durante o horário de expediente não são em quantidade significativa. Podemos agregar a isso o fato do ambiente possuir vista agradável para o exterior, do ritmo e da seqüência das atividades de trabalho, que provocam um ambiente dinâmico, agitado e excitante, que também colaboram para o bem-estar no ambiente de escritório. Concluímos assim que, quanto maior é a integração, menor é o desligamento dos aspectos do trabalho durante o dia.

Ritmo e Seqüência

A análise da tarefa através das entrevistas e da observação participante nos permite conhecer e entender os fluxos no ambiente de trabalho. Alguns usuários de áreas distintas, que se localizam em áreas opostas no ambiente de trabalho, necessitam trocar informações constantemente entre si. Este fato provoca movimentação de pessoas e cruzamento de fluxos, demandando gasto de tempo e energia dos usuários no dia-a-dia de trabalho.

A seqüência dos lugares, isto é, a distribuição e a ordenação das áreas do escritório por atividades, influi positivamente ou negativamente no bem-estar dos usuários no ambiente de trabalho, na medida em que a necessidade de interação provoca deslocamentos, que a

atividade de trabalho é interrompida pela proximidade das fontes de ruído, que há possibilidade de contato com o exterior através da vista e que se estabelecem grupos de trabalho por afinidades.

O ritmo e a dinâmica no escritório colaboram para a diminuição das distâncias, influem no comportamento dos usuários, na realização de suas tarefas e na leitura do ambiente como sendo vivo e excitante, conforme os dados obtidos na entrevista de avaliação do ritmo e seqüência.

Atributos do Espaço de Escritório

Área Útil/Flexibilidade de Layout

Através do questionário sobre o perfil do usuário, verificamos que 24 pessoas - de um total de 26 usuários - ocupam ambientes coletivos: baias, estações ou mesas de trabalho no escritório do GAA. A entrevista de área útil e flexibilidade de layout mostrou que 71% dos usuários preferem trabalhar em salas individuais pela possibilidade de terem mais privacidade, maior concentração, status, por serem mais silenciosas e por serem mais seguras. O método de seleção visual também confirmou a preferência dos usuários por ambientes individuais.

Os respondentes caracterizam o ambiente tipo *baia* como inadequado às tarefas realizadas no GAA pela falta de visibilidade e interação. Percebemos que o croqui utilizado na ficha de seleção visual para este tipo de ambiente induziu erroneamente a esta interpretação ao considerarmos que este ambiente permite comunicação e visibilidade para outros postos de trabalho, o que foi apontado de modo inverso pelos respondentes.

Outros 29% dizem preferir a estação de trabalho coletiva pela facilidade de contato e interação no ambiente de trabalho e 71% dos respondentes afirmam estar satisfeitos com a localização do posto de trabalho que ocupam no escritório.

Por meio do instrumento de seleção visual, notamos que dos 04 tipos de ambientes caracterizados, os usuários preferem o ambiente tipo *célula*, por ser mais isolado e individual. A necessidade de privacidade e de interação relacionada às atividades desenvolvidas em maior número no GAA nos faz entender que o ambiente tipo *combinado* poderia atender às duas demandas: do usuário e da atividade de trabalho, por agregar os modelos de *espaço-célula* e *paisagem* ao mesmo tempo e no mesmo ambiente.

De fato, o ambiente individual é o que permite maior isolamento, possibilita a concentração e por esta razão é considerado ideal pelos usuários. A questão do ruído é muito presente nas imagens mentais dos usuários e é apontada como principal característica negativa dos ambientes coletivos para o trabalho.

Espaços de Apoio

A satisfação em relação ao edifício e suas instalações foi demonstrada pela falta de referências ou comentários durante toda a pesquisa em campo. A área de exposição no hall de cada andar do edifício, a limpeza dos corredores e a sensação de segurança foram algumas características positivas do edifício expressas pelos respondentes. Notamos apenas que as câmeras instaladas nos corredores dos andares e o tempo de espera para o elevador causam algum incômodo.

Outros espaços de apoio, como área para fumantes, espaço para descanso e central de reprografia não existem no ambiente de escritório do GAA. O espaço disponível para realização das refeições na copa é insuficiente para acomodar a demanda, da mesma forma que o número de banheiros no escritório. Este fato provoca cruzamento de fluxos indesejáveis no ambiente, aumentando a circulação e a concentração de pessoas nestes lugares.

Atributos do Ambiente Interno

Conforto e Desempenho Acústico

De um modo geral, o conforto térmico no ambiente é satisfatório e só apresenta incômodo aos usuários nos postos de trabalho situados na direção das saídas do ar condicionado pela impossibilidade de ajuste por área quanto à ocupação estabelecida. Os arquivos, o banheiro e a copa são os lugares mais quentes.

A claridade e a luminosidade, resultantes da penetração da radiação solar difusa através da fachada principal, associada às cores do ambiente estão presente na imagem que os usuários fazem do escritório. Estas características colaboram para a sensação de amplitude juntamente com o uso de divisórias baixas, que permitem visibilidade por quase todos os postos de trabalho. Os usuários mantêm a imagem de amplitude em relação ao ambiente de escritório apesar deste apresentar ocupação máxima, de sofrer intensa movimentação de pessoas e da necessidade de acomodar melhor alguns postos de trabalho pela falta de área útil.

A claridade e a vista que o escritório possui para o exterior foram as principais qualidades visuais no ambiente apontadas pelos usuários. A aparência do ambiente teve avaliação excelente.

As cores presentes no escritório, nas cadeiras e nas paredes, associadas à luminosidade, à claridade, à aparência das instalações e do mobiliário e a ausência de barreiras físicas, que permite visibilidade em quase toda a extensão do escritório, colaboram para a dinâmica e a eficácia das relações sociais estabelecidas no ambiente de trabalho. A vista do escritório para a baía de Guanabara acrescenta qualidades ao ambiente interno, sendo considerada pelos usuários uma característica importante para a sensação de bem-estar. A média de idade dos funcionários - 28 anos - contribui para o ambiente alegre e descontraído.

A privacidade acústica no ambiente do GAA é dificultada pela inexistência de barreiras à penetração e à dissipação do som ocasionada pelo ambiente do tipo *paisagem*. As divisões internas do escritório permitem que os sons produzidos em uma área atinjam a área vizinha e, algumas vezes, não sejam compreensíveis em função das várias fontes simultâneas de ruído. Em geral, o ambiente sonoro é confuso, fato agravado pelo número de pessoas que nele trabalham. Uma alternativa para atenuar o desconforto acústico pode ser a instalação de som ambiente com música de fundo no escritório, assim como o uso de materiais absorventes ou que denotem aspecto poroso e, visualmente, de aconchego.

De um modo geral, é possível admitir que, nos escritórios, a qualidade acústica está intimamente relacionada à necessidade de privacidade acústica, à inteligibilidade da fala e/ou à concentração.

A privacidade e a inteligibilidade são importantes nos locais onde são exercidas tarefas que exijam concentração e comunicação simultâneas. A inteligibilidade da palavra depende não só das características das mensagens veiculadas no ambiente, mas também das características acústicas do mesmo.

Os efeitos das fontes de ruído sobre os usuários são imediatos (interferência na comunicação) ou secundários (após exposição prolongada, podendo resultar em *stress*, depressão, irritabilidade ou outros fatores). Além das fontes de ruído, o fluxo de pessoas e a interação no ambiente de escritório também colaboram para o desconforto acústico.

O ruído excessivo no ambiente é proveniente da aglomeração de pessoas conversando, do aparelho e da saída do ar condicionado central, do som ambiente do rádio na área do jurídico, das máquinas copadoras, da movimentação das pessoas pelo escritório, do

atendimento ao telefone, dos aparelhos de comunicação (telefone, *nextel*, computador). De todas as fontes de ruído citadas, a que mais interfere no desempenho das atividades, influenciando na concentração e acarretando falta de privacidade é a provocada pelas conversas no ambiente através da interação entre os usuários.

Em todos os instrumentos, verificamos que os usuários evidenciam e mostram insatisfação quanto à falta de privacidade no ambiente de trabalho, pela necessidade de concentração ou isolamento para a realização de tarefas que envolvem pesquisa, análise ou que apresentem maior complexidade. O conforto auditivo teve a pior avaliação em todos os instrumentos, por todos os respondentes.

5.2 ANÁLISE POR MÉTODOS

A **análise *walkthrough*** nos permitiu verificar a aparência geral do ambiente e traçar o primeiro perfil do ambiente de escritório. Foi importante para a apreensão espacial do objeto de análise e para a identificação da organização física do escritório, de acordo com a estrutura organizacional da empresa.

As **entrevistas** realizadas no início da pesquisa não revelaram uma quantidade de dados subjetivos consideráveis, já que a confiança dos respondentes em relação à pesquisa e ao pesquisador é estabelecida à medida em que se convive e interage com os usuários no ambiente de trabalho. Os **questionários** foram mais eficazes no levantamento de dados corporativos, mais técnicos e objetivos.

A aplicação destes instrumentos no início da pesquisa de campo foi importante, na medida em que estabeleceu, pouco a pouco, os primeiros contatos com os usuários sem que a ação da pesquisadora fosse vista como invasiva pelos respondentes. As entrevistas, posteriores à aplicação dos questionários, permitiram maior aproximação com os respondentes, da mesma forma que os envolveram com a pesquisa.

No plano estratégico de marketing, obtivemos informações que evidenciaram a cultura da empresa, assim como a sua situação diante de perspectivas futuras e do mercado no qual se insere o GAA. Após as **entrevistas** iniciais, verificamos que o Plano constituía uma fonte de dados sobre a empresa do ponto de vista dos sócios. Este material nos auxiliou na comparação, através dos demais instrumentos, entre as imagens que cada grupo - sócios x

funcionários - possuem do ambiente de escritório do GAA. Juntamente com a observação participante, verificamos como se configura a imagem da empresa sob a ótica desses grupos.

O **poema dos desejos** nos permitiu conhecer o ambiente ideal segundo a opinião dos respondentes. Também indicou dados para o projeto através de insatisfações e inadequações relativas ao espaço disponível para a realização das funções requeridas no ambiente de trabalho como: maior superfície de mesa e número de gavetas nas mesas, cadeiras confortáveis e anatômicas, mobiliário mais adequado para o equipamento utilizado e maior área útil de escritório para acomodar todos os funcionários.

No poema dos desejos, verificamos que algumas pessoas expõem seus próprios problemas em relação ao ambiente de trabalho e outras tratam de questões mais gerais do escritório. Embora a maioria dos usuários tenha ressaltado nas entrevistas satisfação em relação ao ambiente de trabalho, no poema encontramos apenas 01 (uma) referência positiva (elogio) no total de poemas escritos. O poema foi também um instrumento que auxiliou na leitura do mapeamento visual - no qual verificamos os pontos positivos e negativos - assim como nas entrevistas estruturadas sobre o ambiente.

O poema dos desejos revelou-se como um instrumento capaz de verificar os sonhos, desejos e preferências de cada usuário no ambiente de trabalho.

Verificamos a complementaridade da utilização de instrumentos para confrontar a percepção dos usuários sobre mesmas questões de ordem subjetiva. O poema também foi útil para verificar inadequações do ambiente físico em relação às questões de projeto e planejamento dos espaços, da mesma forma que para inadequações de ordem ergonômica.

O **mapeamento visual** facilitou a inserção dos pontos negativos e positivos sob a ótica dos usuários no ambiente do GAA, já que a planta permitiu uma visão global do escritório, diferentemente do que poderia acontecer através de um questionário ou entrevista. O desenho a partir da planta humanizada do GAA conseguiu despertar a curiosidade e facilitar a interação entre usuários e pesquisador.

O mapeamento visual dos aspectos positivos e negativos gerou informações úteis para o projeto do ambiente. Neste instrumento, a necessidade de área para concentração no ambiente de trabalho foi o aspecto negativo mais apontado, enquanto que a claridade do escritório foi também o aspecto positivo mais relevante na opinião dos usuários. Outros fatores já analisados, relativos ao conforto térmico, visual, lumínico e área útil, também foram demonstrados no mapeamento.

As imagens selecionadas na aplicação do instrumento de **preferências visuais**, evidenciaram o imaginário dos usuários em relação ao ambiente de trabalho; questões subjetivas foram explicitadas em detrimento dos comentários mais racionais e objetivos. As associações de ordem subjetiva foram demonstradas nas justificativas, confirmando algumas preferências verificadas nas entrevistas. Da mesma forma, a imagem escolhida pelos usuários refletiu uma solução encontrada para um problema existente no próprio ambiente de trabalho ou na relação estabelecida no escritório do GAA.

Os instrumentos visuais - mapeamento, ficha de seleção visual e preferências visuais - demonstraram as vantagens da aplicação de métodos de pesquisa complementares - questionários e entrevistas. A utilização de métodos de avaliação baseados em instrumentos visuais aproximou e dinamizou a relação entre pesquisador x usuário, facilitando a interação necessária para a observação participante, na obtenção dos dados, durante a pesquisa em campo.

Os **mapeamentos, entrevistas e o poema dos desejos** permitiram extrair dos usuários: sugestões, reclamações, análise da tarefa e dados para a realização do projeto de arquitetura - como um banco de dados com necessidades, expectativas, erros e acertos sobre o ambiente de trabalho em questão. Constituíram assim importantes ferramentas na coleta de informações para iniciar o processo projetual.

Através da **observação participante**, pode-se experienciar o ambiente, conhecê-lo de forma mais aproximada no que se refere à rotina instaurada pelos seus usuários, conforme as atividades que desempenham. Assim sendo, a *observação participante* permitiu a compreensão de situações cotidianas, a verificação das razões do comportamento estabelecido entre seus usuários, a compreensão total e parcial do ambiente de trabalho ao mesmo tempo, e a visão geral do lugar de trabalho que cada um ocupa no escritório. A partir dela, tornou-se fácil responder ao roteiro de análise através da observação e compreender a dinâmica das relações ali estabelecidas.

A utilização deste método nos permitiu verificar e confrontar dados que muitas vezes são notavelmente diversos daqueles obtidos nas entrevistas ou nos questionários. A investigação baseada em dados qualitativos se fundamentaram em dados orais, observações e anotações de comportamento.

Além das entrevistas informais e observações, que se basearam no *roteiro de observação e análise*, vimos que o mapeamento visual e o poema dos desejos são também métodos úteis e

complementares na aferição dos aspectos ergonômicos da atividade de trabalho em um ambiente. Através da **análise da tarefa**, verificamos que as entrevistas realizadas com esse enfoque forneceram dados importantes que poderiam ser incorporados ao processo de projeto.

As pessoas não colocam o problema preciso, mas o que pensam a respeito dele: são as chamadas inferências, que encerram em si mesmas elementos da realidade mesclados com a apreciação destas da parte do falante [...]. (VIDAL, 2002:225)

Por meio da observação participante e das entrevistas não-estruturadas, a análise da tarefa foi um dos métodos que forneceu o maior número de dados durante a pesquisa.

A análise da tarefa através da atividade desenvolvida por posto de trabalho nos ajudou a verificar necessidades específicas de localização, suporte às atividades e inadequações ergonômicas²⁴. Além destes fatores, a análise também contribuiu para verificar as dimensões cognitivas do trabalho que não estavam visíveis na análise do posto de trabalho através da verificação dos processos de trabalho, da interpretação da tarefa real executada pelo usuário e analisada pelo observador (pesquisador), da compreensão do ritmo, seqüência e interdependência de tarefas e atividades.

Os usuários em suas atividades de trabalho interagem com os equipamentos, os instrumentos de trabalho e o mobiliário. Eles também interagem com a organização e com o ambiente de trabalho através de processos cognitivos influenciados pela estrutura organizacional e ambiental estabelecidas.

As condições de trabalho no ambiente de escritório do GAA incluem aspectos relacionados ao deslocamento dos usuários, ao mobiliário, aos equipamentos, às condições do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

A análise da tarefa evidenciou o cruzamento de fluxos no escritório e mostrou que o planejamento referente à distribuição dos postos de trabalho não considerou a necessidade de interação entre atividades que se complementam no ambiente de trabalho. Agrega-se a isso a necessidade de maior área útil de escritório para acomodar a equipe em função do seu crescimento.

²⁴ Segundo Vidal (2002:85), o diagnóstico ergonômico de uma empresa compreende: estudos da população de trabalho, quadro médico, estudos de afastamento e absenteísmo, mapas de variação de produção, mapas de risco, registro de queixas e estudo de postos, entre os quais focamos a análise da tarefa, realizando o estudo dos postos, considerando os aspectos cognitivos da situação de trabalho.

A grande movimentação e circulação de pessoas no ambiente é conseqüência do distanciamento entre estes postos que requerem constante interação. Este fato agrava também o ruído no ambiente provocado pelo deslocamento das pessoas em função do ritmo e da seqüência com que os eventos acontecem.

O ruído é um fator de distração que dificulta a concentração nos postos de trabalho. As principais causas do ruído no ambiente do GAA são: a densidade elevada de pessoas (concentração de ruído em áreas específicas), a ausência de barreiras acústicas pelo ambiente tipo *paisagem*, o uso de aparelhos de comunicação, telefônicos (tendência a se falar mais alto que de costume), em situações de trabalho que requerem interação (existência de divisórias baixas); atendimento ao cliente na área de trabalho no escritório²⁵.

Alguns fatores físicos do ambiente de escritório dificultam as pessoas no processo de trabalho no GAA: a inadequação do mobiliário que prevê pouco espaço para armazenar papéis e pouca superfície de trabalho, além das cadeiras que não são adequadas ergonomicamente.

Em relação à análise do posto de trabalho, verificamos que o mobiliário no posto de M. (capítulo 04 - figs.112 e 113), com uso adaptado, não está ajustado às características antropométricas²⁶ do usuário. A mesa de trabalho não proporciona condições de boa postura e não permite posicionamento nem movimentação adequada²⁷ para a realização das tarefas.

As entrevistas revelam a insatisfação dos usuários em relação ao desconforto que as cadeiras de cor laranja provocam. Estas cadeiras, em material plástico, não possuem estofamento para amortecer o peso do corpo na base do assento, o que provoca lombalgia nas pessoas que as utilizam por tempo prolongado.

Nas estações de trabalho, os computadores posicionados de frente para a janela não tem proteção contra reflexo e o teclado é apoiado na mesa de trabalho, não é independente e não possui mobilidade para permitir ao usuário ajustá-lo de acordo com as tarefas executadas. Alguns usuários dizem sentir ardência nos olhos devido ao tempo prolongado de exposição diante do computador.

²⁵ A sala de reunião era exclusiva para atendimento ao cliente e reuniões da equipe, mas por estar sendo utilizada como área de trabalho ocupada por dois postos permanentes, o atendimento aos clientes é realizado, na maioria das vezes, no ambiente de escritório, na área de trabalho.

²⁶ " [...] um dos aspectos mais importantes da Ergonomia é que o posto de trabalho, seus utensílios e elementos estejam de acordo com as dimensões do ocupante do posto de trabalho." (VIDAL, 2002:44)

²⁷ Adequado "significa algo que não prejudique e em seguida seja seguro, confortável e viabilize a eficiência." (VIDAL, 2002:174)

Outro aspecto importante no ambiente de trabalho refere-se à iluminação artificial que deveria ser mais apropriada à atividade de trabalho, com iluminação suplementar instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos por meio de regulação da intensidade da luz pelo usuário.

O ruído exagerado, a falta de área útil para acomodar toda a equipe, a necessidade de maior superfície de trabalho, a falta de privacidade e a temperatura inadequada não são suficientes para diminuir o grau de satisfação dos usuários em relação ao ambiente de trabalho. O ambiente psicológico - de interação, união, amizade e cooperação - é o fator mais relevante.

Através da observação participante e da entrevista percebemos as razões da necessidade de isolamento no ambiente de escritório do GAA: a necessidade de concentração para realizar atividades de trabalho mental e a necessidade de refúgio para conforto psicológico causada por situação de *stress* momentâneo. Neste caso, a falta de privacidade no ambiente, segundo os usuários, chega a causar constrangimento.

Quase não há possibilidade de isolamento, em função da falta de espaço, do arranjo espacial do escritório e da intensa circulação de idéias e de pessoas. O que antes era considerado área de refúgio - sala de reunião/aquário - atualmente está ocupada pela "cobrança" com posto de trabalho fixo de dois usuários e, também, compartilhada quando é necessário realizar reuniões ou atendimento ao cliente.

Quando os usuários sentem necessidade de se isolar, diversos locais e razões são apontados: corredor, para fumar e pensar; banheiro, para ter concentração e conforto psicológico, refúgio; copa, para distrair bebendo água ou café; sala de reunião, porque é um lugar com maior isolamento acústico; internet, para navegar ou pesquisar assunto de interesse diferente do trabalho; conversas informais com pessoas afins na equipe.

Segundo a análise da tarefa, as características físicas e sensoriais do lugar de trabalho que podem dificultar a interação no ambiente de escritório do GAA são: a distância dos postos de trabalho que realizam atividades interdependentes; o ruído excessivo no ambiente que pode prejudicar a inteligibilidade em função de divisórias baixas ou em função da proximidade e concentração das pessoas; a falta de privacidade e isolamento no ambiente por falta de área útil disponível no escritório.

As características de um ambiente capazes de impedir ou ajudar um trabalho mental de rotina dependem do grau de impacto sensorial do ambiente: alto impacto - pode estimular e prevenir situação de tédio - através da circulação de pessoas, da vista, da música, das conversas.

Um ambiente de baixo impacto sensorial pode aumentar a satisfação e, por outro lado, contribuir para um aborrecimento por uma situação tediosa. Estímulo sensorial exagerado, a partir de muitas fontes pode atrapalhar a concentração - conversas, pessoas, vista, música, odores, temperatura inadequada. (SMITH & KEARNY 1994)

A análise da tarefa evidenciou que o tipo de trabalho mental no escritório pode ser de caráter rotineiro - relativamente automático, podendo tornar-se entediante - como o cadastro de dados, organização de fichas de controle, emissão de notas, controle de pagamentos -, e complexo - exploratório - pesquisa, execução de petições, quando há necessidade de concentração, sem que haja interrupções.

A maioria dos usuários considera que se concentram facilmente. As pessoas não dispersivas têm uma boa habilidade para não se desconcentrar em função de estímulos e geralmente, não participam de conversas paralelas ou não se distraem com outros sons. Por outro lado, precisam de mais estímulo e devem trabalhar com vista para o exterior e em ambiente estimulante.

O ambiente de escritório do GAA agrega estas características e, os estímulos visuais - as cores do ambiente, do mobiliário, a vista para o exterior e a movimentação intensa de pessoas - e os estímulos sensoriais - várias fontes de ruído -, não influem substancialmente no desempenho destas pessoas, ainda que os respondentes tenham afirmado que o ruído interfere em sua atividade de trabalho.

Após a utilização dos métodos de análise e aplicação dos instrumentos de avaliação, verificamos os principais fatores ambientais que influem no bem-estar e na qualidade do ambiente de escritório da pesquisa, conforme mostra a última coluna da tab.74, a seguir.

Os problemas mais recorrentes no ambiente de trabalho, por ordem de maior frequência são: necessidade de privacidade; falta de espaço (área útil no escritório) e ruído excessivo; inadequação do mobiliário; falta de superfície de apoio; interferência de fluxos.

Os fatores que contribuem para o bem-estar e a qualidade no ambiente de escritório do GAA, ordenados por frequência, são: possibilidade de interação para a realização da atividade de trabalho; a claridade, que aparece como um fator importante para o conforto visual; a satisfação dos usuários quanto à aparência do ambiente físico, a temperatura agradável, a vista para o exterior como um fator importante que agrega qualidade ao ambiente de trabalho e o sentimento de equipe; a sensação de amplitude no ambiente; ambiente colorido, alegre e informal; sentimento de liberdade e familiaridade.

Fatores Cognitivos (FC)	Instrumentos de avaliação														Frequência dos FC em nº de instrumentos			
	Poema dos Desejos	Seleção Visual	Preferências Visuais	Mapeam. Visual	Quest. Perfil e Satisf. Usu	Quest. Conforto	Quest. Área Útil/Flex. Layout	Quest. Perc. Ambiental	Entrev. Famil., Dur. e Const.	Entrev. Área Útil/Flex. Layout	Entrev. Ritmo Sequência	Entrev. Percepção Ambiental/Imageabilidade	Entrev. Perc. Amb./Identidade	Entrev. Percepção Ambiental/Apropriação		Entrev. Comp e Fat Ambientais	Análise da Tarefa	Observação Participante
Aspectos positivos dos fatores (FC)																		
Possibilidade de interação		1	1		1		1		1		1					1	7	
Ambiente claro	1		1	1	1	1										1	6	
Sentimento de equipe								1			1	1			1	1	5	
Temperatura agradável	1			1	1										1	1	5	
Vista para o exterior					1	1					1				1	1	5	
Satisfação quanto à aparência								1	1		1	1				1	5	
Ambiente amplo	1		1								1					1	4	
Uso de cores, ambiente colorido			1							1						1	3	
Ambiente informal, descontraído								1			1					1	3	
Sentimento de liberdade								1			1						2	
Familiaridade								1				1					2	
Aspectos negativos dos fatores (FC)																		
Necessidade de privacidade, isolamento	1	1		1	1	1		1	1		1				1	1	10	
Ruído excessivo	1				1	1					1			1	1	1	7	
Maior espaço de escritório	1				1			1	1				1		1	1	7	
Inadequação do mobiliário	1				1										1	1	4	
Maior superfície de apoio	1				1										1		3	
Interferência de fluxos															1	1	2	
Nº de dados por instrumento	8	2	4	4	8	3	2	1	6	4	1	9	3	1	1	9	14	80

Tab.74: Relação entre fatores cognitivos e instrumentos

Em muitos instrumentos, obtivemos dados que confirmaram a satisfação dos usuários em relação ao ambiente de trabalho. Como mostra a última linha da tab.74, a observação participante, seguida da análise da tarefa, da entrevista sobre imageabilidade e do poema dos desejos, nesta ordem, foram os métodos que nos forneceram em maior número os dados relacionados acima.

Verificamos através da última linha da tab.75, quais instrumentos utilizados na pesquisa nos forneceram o maior número de dados relativos aos atributos presentes no ambiente de escritório. Mais uma vez, foi possível constatar a relevância da observação participante na obtenção dos dados para a pesquisa.

Instrumentos	Atributos Ambientais (AtAm)																	
	Poema dos Desejos	Seleção Visual	Preferências Visuais	Mapearam. Visual	Quest. Perfil e Satisf. Usuário	Quest. Conforto	Quest. Área Útil/Flex. Layout	Quest. Perc. Ambiental	Entrev. Famil., Dur. e Const.	Entrev. Área Útil/Flex. Layout	Entrev. Ritmo Sequência	Entrev. Percepção Ambiental/Imageabilidade	Entrev. Perc. Amb./Identidade	Entrev. Percepção Ambiental/Apropriação	Entrev. Comp e Fat Ambientais	Análise da Tarefa	Observação Participante	Frequência dos AtAm em n° de instrumentos
AE (espaços de apoio)	1				1	1											1	6
AAI (conforto visual)	1	1										1					1	4
AAI, Apropriação e Identidade	1	1		1	1		1		1	1		1				1	1	10
AAI (conforto auditivo, inteligibilidade)	1				1	1						1			1	1	1	7
AAI (conforto térmico)	1			1	1											1	1	5
AE (área útil)	2			1	1				1	1				1		2	1	10
AAI (ergonomia, conforto)	1				1											1	1	4
Familiaridade, Identidade		1	1		1		1			1		1					1	7
AAI, Imageabilidade (conforto visual)			1								1						1	3
AAI (conforto visual)					1	1		1		1		2	1			1	2	10
Imageabilidade, Familiaridade, Identidade								4				3	2			1	2	12
AE (fluxos)																1	1	2
N° dados por instrumento	8	2	4	4	8	3	2	1	6	4	1	9	3	1	1	9	14	80

AE: atributos de escritório

AAI: atributos do ambiente interno

Tab.75: Relação entre atributos ambientais e instrumentos

A necessidade de privacidade e de isolamento no ambiente de trabalho foram os fatores ambientais mais evidenciados pelos instrumentos e se mostraram imprescindíveis para a concentração durante a atividade de trabalho. Também a falta de espaço, área útil no ambiente de escritório, a necessidade de interação e a insatisfação quanto ao ruído em excesso no ambiente demonstraram que o usuário em atividade de trabalho necessita conforto psicológico (tab.74).

As interações homem x ambiente nos lugares de trabalho geram comportamentos e atitudes específicas que envolvem os *atributos experienciais de desempenho*: (a) as imagens que os usuários fazem do seu ambiente de trabalho (imageabilidade); (b) como reconhecem, se identificam e se orientam neste ambiente (identidade); (c) de que maneira estabelecem o sentimento de posse através da personalização e adequação do lugar de trabalho (apropriação); (d) como se familiarizam com o ambiente que passam a maior parte do seu tempo produtivo; (e) em que contexto e condições a atividade de trabalho acontece; (f) em que ritmo e com que seqüência; (g) em que medidas as características do ambiente interno e do espaço disponível para a realização das tarefas no ambiente de escritório colaboram para esta interação. É neste sentido que o *olhar cognitivo* envolve o processo de viver, na experiência e na relação do homem com o ambiente.