

Pesq Usu Adm nº _____

UM OLHAR COGNITIVO SOBRE O LUGAR DE TRABALHO

Mestrado em Arquitetura - Teoria & Projeto/PROARQ/UFRJ

Grupo de Pesquisa *Projeto & Qualidade do Lugar*

Pesquisadora: Monique Abrantes

Data: ___/___/___

Hora: _____

Observado por: _____

ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO E ANÁLISE**- FATORES TÉCNICOS E FUNCIONAIS****1. Área útil**

- 1.1. O padrão de trabalho desenvolvido relativo à ocupação e ao compartilhamento do espaço corresponde à:
- Trabalho individualizado e/ou estudo concentrado (processos isolados); período de trabalho semanal de 40 h ou mais, suporte individual.
 - Trabalho dividido em partes menores e desenvolvido pelo próprio staff que tem instruções precisas e pouca discricção (processos individuais); turno de trabalho semanal de 40 h, suporte individual (não compartilhado).
 - Trabalho em grupo direcionado ao tipo e necessidade de mudança na proporção de diferentes habilidades interdependentes (processos em grupo); turno de trabalho flexível, padrões de trabalho relativamente intermitentes (pelo menos 20 h no escritório), suporte compartilhado por até 3 funcionários fixos.
 - Trabalho interativo, em colaboração e individual, processo de trabalho complexo, seguidamente redesenhado; padrões de ocupação de alta intermitência, suporte altamente compartilhado.
- 1.2. Em relação à tecnologia utilizada e aos processos, o padrão de trabalho demanda:
- (a) uso intensivo de tecnologia e sistemas mecânicos, pouco informatizados, equipamento pesado com grande demanda por espaço para sua operação; fluxo intenso de documentos, necessidade de arquivos de documentos, ou (b) variedade de equipamentos (PCs, impressoras, etc.) fixos individuais, interligados ou não em rede.
 - Uso intensivo de tecnologia e sistemas eletrônicos com pouca integração, (simples terminais mudos ou PCs em rede); fluxo de documentos, processamento de dados (pessoal, arquivos, documentos/contratos).
 - Uso intensivo e compartilhado de tecnologia e sistemas de informação como apoio às atividades/tarefas; fluxo intenso de informações, banco de dados, telemática com equipamento fixo (de mesa).
 - Uso intensivo, integrado e variado de processos e tecnologias da informação; fluxo contínuo de informações, banco de dados relacional, telemática, amplo uso de equipamento móvel (telefone celular, *notebook*, *pager*).

2. Flexibilidade do Layout

- 2.1. A divisão interna do ambiente caracteriza-se por:
- Espaços diversificados, complexos e manipuláveis; possibilidade de arranjos baseados em ampla variedade de tarefas freqüentemente redesenhadas; densidade ocupacional muito alta, divisões internas facilmente removíveis, recursos/facilidades e transporte vertical centralizados → espaço-clubes.
 - Espaços pouco hierarquizados amplos e contínuos, área média para arquivos; espaços complexos e contínuos incorporando espaços de encontros e de trabalho, densidade ocupacional alta; divisões internas inexistentes ou baixas e removíveis; recursos/facilidades/transporte vertical centralizados → espaço-aberto.
 - Imposição de padrões espaciais simples e relativamente hierarquizados, divididos em grupos de salas ou ambientes abrigando grupos de 4 a 15 pessoas, máxima área de arquivo; densidade ocupacional média; recursos/facilidades/transporte vertical relativamente centralizados → espaço-colméia.
 - Ambientes de escritório fechados ou estações de trabalho individuais hierarquizados com divisórias ou separações altas, densidade ocupacional baixa; recursos/facilidades/transporte vertical dispersos → espaço-célula.

3. Espaços de Apoio

- 3.1. O ambiente possui espaço adequado para recepção?
- 3.2. Existe vestiário para a troca de roupa?
- 3.3. O vestiário é adequado?
- 3.4. Existe depósito para guarda/armazenamento de material?
- 3.5. O depósito é adequado?
- 3.6. Há algum lugar para descanso dos funcionários? Qual? (especificar):
- 3.7. Os funcionários o utilizam?
- 3.8. Existe copa ou refeitório?
- 3.9. É utilizada(o) para as refeições?
- 3.10. A copa/refeitório é utilizada(o) para alguma outra atividade? Qual? (especificar):
- 3.11. Existem banheiros/sanitários para o uso exclusivo dos funcionários da limpeza/manutenção/segurança?
- 3.12. O ambiente possui instalações para prestadoras de serviços (escritório, vestiários, sanitários)?

4. Conforto (adm)

4.1. Conforto Aeróbico

SIM NÃO

- 4.1.1. A empresa utiliza equipamentos/produtos sensíveis à qualidade do ar?
- 4.1.2. A empresa considera que o controle da qualidade do ar é importante para garantir a saúde dos usuários (funcionários, clientes e fornecedores)?
- 4.1.3. A empresa possui equipamentos/produtos que, ao serem manipulados, produzem odores desagradáveis que demandem procedimentos/medidas especiais para garantir a qualidade do ar interno (comida, copiadoras, produtos químicos)?
- 4.1.4. A empresa manipula com agentes contaminantes?
- 4.1.5. A empresa utiliza produtos para limpeza e/ou desinfecção do ambiente interno que produzam odores ou emissões que causem irritação nos usuários?
- 4.1.6. A empresa considera importante controlar/eliminar a presença de odores no ar interno?
- 4.1.7. A empresa considera que a densidade de ocupação do ambiente interno (relação pessoa/m²) deve considerar a capacidade do sistema de ventilação e de controle de umidade do ar interno?
- 4.1.8. A empresa utiliza materiais de revestimentos que absorvem odores, impurezas, ou microorganismos, contribuindo para a má qualidade do ar interno (formaldeídos, tapetes espessos, estofamentos, cortinas)?

4.2. Conforto Térmico

SIM NÃO

- 4.2.1. A empresa utiliza equipamentos/produtos sensíveis à temperatura do ar interno?
- 4.2.2. A empresa considera que a climatização artificial do ambiente interno contribui para melhorar as atitudes, o ambiente social e as relações interpessoais dos seus funcionários?
- 4.2.3. A natureza do negócio e a cultura da empresa consideram que o controle da temperatura do ar interno influi favoravelmente no aumento do grau de satisfação dos seus clientes e fornecedores?
- 4.2.4. A empresa considera importante o controle da velocidade do ar interno?
- 4.2.5. A empresa considera importante a flexibilidade do controle da temperatura e da velocidade do ar interno?
- 4.2.6. A empresa considera importante o controle dos efeitos da radiação direta no

ambiente interno (efeito estufa) e nos usuários (desconforto pelo calor radiante)?

4.2.7. A empresa considera que a densidade de ocupação do ambiente interno (relação pessoa/m²) deve levar em conta a capacidade do sistema de condicionamento artificial do ar interno?

4.2.8. A concepção das paredes externas expostas à radiação solar é adequada ao clima local? Ideal: paredes de dupla camada, sendo a externa isolante e interna com grande capacidade térmica, com possibilidade de utilizar paredes homogêneas com espessura mínima de 0,25m e de materiais com grande capacidade térmica.

4.2.9. O ambiente de trabalho recebe radiação solar direta:

Durante todo o dia. Somente pela manhã. Somente pela tarde. Nunca.

4.2.10. O ambiente de trabalho é do tipo:

Paisagem com paredes e divisórias baixas que facilitam a circulação do ar no seu interior.

Compartimentado, com salas individuais.

Compartimentado, com salas coletivas.

Misto, paisagem e compartimentado em salas.

4.3. Conforto Visual

SIM NÃO

4.3.1. A qualidade da luz ambiente considera diferentes intensidades luminosas para o campo visual e a acuidade necessária para cada tipo de tarefa visual - reduz esforço/cansaço visual no desempenho das tarefas?

4.3.2. O campo visual é iluminado através de luz difusa (indireta) enquanto o espaço destinado às tarefas visuais é iluminado com luz direta focalizada?

4.3.3. A empresa considera a qualidade da atmosfera visual um fator importante para melhorar as atitudes, o ambiente social e as relações interpessoais dos seus funcionários?

4.3.4. A natureza do negócio e a cultura da empresa consideram que a qualidade da atmosfera visual contribui para aumentar o grau de satisfação dos seus clientes e fornecedores?

4.3.5. A natureza das atividades demanda flexibilidade de controle das condições de iluminação natural do ambiente interior?

4.3.6. A natureza das atividades demanda flexibilidade do sistema de iluminação artificial (iluminação de fundo indireta e iluminação local com dimerização do plano de trabalho)?

4.3.7. As atividades dos funcionários da empresa exigem tarefas visuais complexas ou de precisão?

4.3.8. A natureza das atividades da empresa demanda boa qualidade da reprodução da cor do sistema de iluminação artificial?

4.3.9. A empresa considera importante reduzir ou atenuar o contraste ou diferença de luminância entre os objetos, o plano de trabalho e o ambiente interno?

4.3.10. O tratamento de cor do ambiente de trabalho é:

Excelente → intensidade de contraste atenuada p/ predominância de: (a) paredes/tetos c/ tons pastéis, (b) pisos/mobiliário tons claros/suaves, e (c) iluminação artificial c/ boa reprodução de cor ($85 < R_a < 95$); (d) tratamento diferenciado/índices de iluminação (função do esforço visual); (e) luminárias com dispositivo anti-reflexo).

Bom → intensidade de contraste atenuada em (a) até 2 itens [(a), (b), (d), (e) da escala EXCELENTE], (b) iluminação artificial com boa reprodução de cor ($85 < R_a < 95$).

Precário → intensidade de contraste (a) acentuada em relação a 1 item [(a) ou (b)] da escala RUIM; (b) iluminação artificial com reprodução de cor aceitável ($70 < R_a < 85$).

Ruim/inexpressivo → intensidade de contraste muito acentuada pela predominância de: (a) paredes e tetos muito claros, (b) pisos e mobiliário em cores muito escuras e/ou com superfícies brilhantes, associado à (c); iluminação artificial com má reprodução de cor ($R_c < 70$) combinada com baixa eficácia.

4.3.11. A qualidade da vista para o exterior é:

Excelente → acima de 70% dos ambientes de escritório com vista para o mar/montanha.

Boa → entre 50% e 70% dos ambientes de escritório com vista para o mar/montanha.

Precária → até 50% dos ambientes de escritório com vista para o mar e/ou para montanha, e até 50% dos ambientes de escritório com vista de área não degradada da cidade (> 100 m de visibilidade).

Ruim/inexpressiva → demais situações.

4.3.12. A porcentagem de obstrução da vista para o exterior do ambiente bloqueado por edificação/barreira visual a uma distância menor ou igual a 15m do ambiente é de:

0-15%. 16-40% 41-70%. Acima de 71%.

4.4 Conforto Auditivo/Desempenho Acústico

SIM NÃO

4.4.1. O ambiente de trabalho está situado em edifício próximo a sinais de trânsito e cruzamento de vias que provocam freadas e aceleradas bruscas, aumento o nível de ruído do ambiente interno?

4.4.2. Há algum tipo de arborização próxima e externa ao ambiente que contribua para reduzir a reverberação e a obtenção de um ambiente sonoro mais agradável?

4.4.3. As principais aberturas do edifício estão orientadas adequadamente em relação às fontes produtoras de ruídos externos? (ponderar conseqüências para conforto térmico e conforto visual).

4.4.4. Os ambientes sensíveis estão localizados nas proximidades das fontes de sons desejáveis, de modo a contribuir para uma paisagem sonora agradável/saudável?

4.4.5. As superfícies dos tetos dos ambientes sensíveis são absorventes?

4.4.6. A empresa considera a qualidade da paisagem sonora interior um fator importante para melhorar as atitudes, o ambiente social e as relações interpessoais dos seus funcionários?

4.4.7. A natureza do negócio e a cultura da empresa consideram que a qualidade da paisagem sonora contribui para aumentar o grau de satisfação dos seus clientes e fornecedores?

4.4.8. A natureza das atividades produz muita movimentação de pessoas e/ou ruídos de conversas nos ambientes de trabalho?

4.4.9. A empresa considera importante uma paisagem sonora de alta qualidade nos ambientes de trabalho?(boa relação inteligibilidade x privacidade)

4.4.10. A natureza da atividade e/ou a cultura da empresa demanda por escritório tipo paisagem?

4.5. Conforto Tátil

SIM NÃO

4.5.1. Em termos gerais, a aparência do ambiente denota boa qualidade?

4.5.2. O mobiliário (material e textura) é adequado?

4.5.3. A textura dos revestimentos é adequada?

4.5.4. Pisos e áreas de circulação são revestidos com superfícies ásperas e rugosas/texturizadas, para reduzir riscos de quedas e favorecer o eventual acúmulo e absorção de líquido?

4.5.5. A textura dos materiais e revestimentos dos ambientes está associada à acuidade visual e a um adequado estudo de cores ("tato visual")?

4.5.6. Os valores táteis – níveis de contrastes frio/quente, macio/duro, suave/áspero – são explorados adequadamente?

- 4.5.7. Foi evitada a utilização de materiais e acabamentos que provocam sensações de oleosidade?
- 4.5.8. O 'marketing' da empresa considera importante explorar a qualidade tátil do ambiente como reforço da sua imagem?
- 4.5.9. A empresa considera a qualidade tátil do ambiente um fator importante para melhorar as atitudes, o ambiente social e as relações interpessoais dos seus funcionários?
- 4.5.10. A natureza do negócio e a cultura da empresa consideram que a qualidade tátil do ambiente contribui para aumentar o grau de satisfação dos seus clientes e fornecedores?
- 4.5.11. A natureza das atividades demanda maior cuidado com a qualidade tátil do ambiente interno?

5. Conforto (usu)

5.1. Conforto Aeróbico

- 5.1.1. O ambiente de trabalho tem algum cheiro característico? Qual?
- 5.1.2. Em algum período do dia, sente-se algum cheiro diferente? De quê?
- 5.1.3. O ambiente possui área(s) restrita(s) a fumantes e a não-fumantes? Onde se localizam? São sinalizadas?

5.2. Conforto Térmico

- 5.2.1. A temperatura do ambiente é constante?
 sim não
- 5.2.2. Como é a temperatura no ambiente:
 Fria na maior parte do tempo.
 Quente na maior parte do tempo.
 Variável entre quente e fria.
- 5.2.3. A temperatura do ambiente é:
 Agradável. Desagradável.
- 5.2.4. Os usuários utilizam algum outro artifício (ventilador, circulador de ar, ar condicionado portátil) para melhorar a temperatura no seu local de trabalho?
 sim não

5.3. Conforto Visual

- 5.3.1. A iluminação do ambiente é constante?
 sim não
- 5.3.2. (AET) A iluminação do ambiente é adequada para a realização do trabalho?
 sim não
- 5.3.3. (AET) Os usuários utilizam algum outro artifício (luminária, lanterna) para iluminar a sua área/mesa de trabalho?
 sim não
- 5.3.4. O mobiliário existente contribui para uma boa aparência do ambiente?
 sim não
- 5.3.5. O ambiente de trabalho, aparentemente, reflete um lugar de:
 Tranqüilidade, calma. Agitação, confusão. Outro: _____
- 5.3.6. Como se classifica o ambiente de trabalho quanto à aparência:
 Organizado. Desorganizado.

5.4. Conforto Auditivo/Desempenho Acústico

- 5.4.1. Existe algum tipo de ruído produzido no exterior do edifício que perturba a atividade no trabalho?
 Não. Às vezes. Sim. Qual? _____
- 5.4.2. Há algum meio digital/eletrônico de comunicação entre os funcionários (intranet, nextel via rádio, tel. viva-voz, etc)?

- Não. Sim. Qual? _____
- 5.4.3. Qual é a forma de comunicação mais utilizada para a troca de informações entre funcionários durante o horário de trabalho?
- 5.4.4. Há lugar para conversas informais? Onde elas ocorrem?
- 5.4.5. Há lugar para se isolar do ambiente de trabalho quando necessário? Qual?
 Não. Sim. Qual? _____
- 5.4.6. Há música-ambiente? Quem controla a sintonia? E o volume?
- 5.4.7. Os usuários escutam música através de algum aparelho (computador, walkman, rádio portátil, etc) no seu ambiente de trabalho? Com que frequência? Com ou sem o uso de headphones?
- 5.4.8. A distribuição dos espaços de trabalho do ambiente com divisórias baixas contribui para a falta de privacidade? Por que?

6. Inventário de Fluxos

6.1. Ar

- 6.1.1. Como o ar exterior chega ao ambiente?
- Diretamente através das aberturas/janelas.
- Não chega - interior isolado.
- Outras técnicas (descrever): _____
- 6.1.2. Existe sistema de refrigeração/ventilação/exaustão?
- Sim (indique o sistema nos campos abaixo) Não
- Sistema de ar-condicionado central do edifício.
- Sistema de ar-condicionado central individual (*self-contained*).
- Aparelhos individuais de ar-condicionado.
- Janelas.
- Ventiladores de teto.
- Combinação dos anteriores (explicar): _____
- 6.1.3. Nas diversas áreas do ambiente de trabalho a temperatura é:
- Constante. Variável (onde): _____
- 6.1.4. Como é filtrado o ar no ambiente de trabalho?
- Não é filtrado. Através de janelas. Através de grelhas.
- Através de telas protetoras para insetos. Outros filtros: _____
- 6.1.5. Quais são os tipos de janelas existentes nas áreas de uso comum?
- De alumínio. Vidro simples. De ferro. Vidro ou duplo.
- Outros (especificar): _____
- 6.1.6. Como as janelas do ambiente filtram a luz?
- Persiana interna de correr (de enrolar). Persiana interna horizontal.
- Persiana interna vertical. Cortina.
- Película adesiva sobre o vidro (tipo *insulfilm*). Nenhum.
- Outro (especificar): _____
- 6.1.7. O ruído exterior do ambiente de trabalho é filtrado por:
- Paredes grossas. Janelas especiais. Uso de vegetação externa.
- Uso de taludes de proteção. Orientação das aberturas.
- Revestimento acústico das paredes internas. Nenhum.
- Outro (especificar): _____

6.2. Papel

- 6.2.1. Que tipo ou natureza de papel é utilizado no ambiente de trabalho?
- Embalagem Correspondência Documentos Outro: _____
- 6.2.2. O papel entra no ambiente de trabalho através de e por quem (especificar):
- Entrega de jornais e periódicos ou livros:
- Entrega de correspondência:
- Trazido pelos próprios usuários:
- Embalagens de compras/equipamentos:

6.2.3. O que é feito com cada tipo de papel que chega ao ambiente de trabalho?

- Classificado. Lido. Arquivado.
 Reenviado em resposta a mensagens recebidas. Preenchido.
 Jogado fora/descartado.

6.2.4. Como o papel sai do ambiente de trabalho?

- Pelo correio. Reciclado. Inutilizado através de um picotador de papel.
 Queimado. Jogado fora. Outro: _____

6.2.5. Quando o papel é recolhido do ambiente de trabalho?

- Durante o horário de expediente. Fora do horário de expediente.

6.2.6. Quem elimina o papel do ambiente de trabalho?

- O próprio. Funcionário da própria empresa.
 Funcionário de empresa prestadora de serviços de limpeza.

- FATORES COGNITIVOS E COMPORTAMENTAIS

Perguntas-chave:

1. Quais são as formas de interação do usuário com seu ambiente de trabalho nos escritórios?
2. Quais as formas de representação mental que ele faz do seu ambiente de trabalho?
3. Como ele absorve e processa as informações vindas através do seu ambiente de trabalho?
4. De que forma estas informações influem no seu comportamento?
5. O que as pessoas fazem?
6. Como as atividades se relacionam entre si espacialmente?
7. Como as relações espaciais afetam os participantes daquela atividade?
8. Como o meio-ambiente físico interfere nas relações entre indivíduos e grupos?
9. De que maneiras as pessoas se apropriam de seu ambiente de trabalho? Como essa apropriação se manifesta, através do quê?
10. Que tipo de identidade com o ambiente construído/de trabalho surge desta apropriação?
11. Como se manifesta a topofilia nestes ambientes? Quando este espaço quando a ser considerado lugar por seus usuários?
12. Os ambientes de escritório constituem ambientes individuais ou coletivos? Seus usuários têm a mesma percepção?
13. Quais são as barreiras físicas ou imaginárias nos ambientes de escritório que caracterizam territórios coletivos ou individuais na percepção de seus usuários?
14. De que forma os usuários demarcam seu espaço nos ambientes de escritórios (Espaço pessoal – Sommer)?
15. Que condições encorajam as pessoas a experienciar seu meio ambiente?
16. Que tipo de concepção rege o arranjo destes espaços?
17. O que gera mais satisfação ao usuário no seu ambiente de trabalho? Por que?

1. Imageabilidade (Qual é a imagem que o usuário possui do seu ambiente de trabalho?).

- 1.1. O ambiente de trabalho contribui para valorizar a imagem dos usuários?
- 1.2. A imagem do ambiente de trabalho contribui para melhorar o desempenho?
- 1.3. A imagem do ambiente de trabalho contribui para aumentar o grau de satisfação?
- 1.4. O mobiliário é adequado ao tipo de atividade que é desenvolvida?
- 1.5. As dimensões das estações de trabalho são fáceis de perceber e visualizar?
- 1.6. A cor predominante do ambiente de trabalho contribui favoravelmente na realização das atividades?
- 1.7. A textura das superfícies do ambiente e do mobiliário é adequada?
- 1.8. A posição das estações de trabalho está adequada quanto ao efeito de luz e sombra produzido pelos raios solares?

1.9. A distribuição do ambiente favorece a interação com pessoas no trabalho?

2. Ritmo e Seqüência

2.1. Em que ritmo as pessoas se movem/deslocam no seu ambiente de trabalho?

acelerado normal lento

2.2. Em que ritmo os eventos passam no seu ambiente de trabalho?

acelerado normal lento

3. Distâncias/Espaço Pessoal/Territórios/Barreiras

3.1 O território configura uma extensão do 'eu' (é uma zona de influência com a qual nos identificamos)?

3.2 O espaço pessoal de cada um varia conforme as relações sociais estabelecidas entre as pessoas e conforme o ambiente. Verificar.

3.3 A conformação do ambiente influi sobre o espaço pessoal do indivíduo?

3.4 Distância social - Hall: 45cm a 1.25m - o limite do poder sobre outrem. Ocorre nas relações sociais estabelecidas entre as pessoas e conforme o ambiente.

3.5 Incômodo de pessoas estranhas ao entrar em um ambiente (distância social).

3.6 Como acontece a utilização das distâncias no ambiente - fatores individuais (idade, hierarquia, grupos formados); interpessoais (afinidade, antipatia); situacionais (de acordo com a situação e elementos físicos no contexto) e culturais. Verificar quais os tipos que ocorrem.

3.7 Há comportamentos de domínio no ambiente de trabalho? (Domínio - um indivíduo intimida ou ameaça o outro).

3.8 Liderança - um indivíduo dirige um grupo. As pessoas reagem a isso? Como? Isso mantém uma ordem social no ambiente de trabalho?

3.9 Quais são as formas de territorialidade percebidas no ambiente?

3.10 Existem fronteiras claras e visíveis? Quais?

3.11 Existem fronteiras não-visíveis? Quais?

3.12 Identificar possíveis reações de invasão de espaço pessoal e motivo/circunstância da invasão.

3.13 Que objetos as pessoas usam para demarcar os territórios quando estão no ambiente? E quando estão fora dele? São iguais os marcos territoriais nestas duas circunstâncias?

3.14 Territorialidade - benefícios: maneira de se isolar; espaço para se esparramar e deixar seus pertences; delimitação e demonstração de propriedade do espaço.

3.15 Até que ponto/medida a companhia das pessoas nos provocam uma sensação de diminuição do espaço e ameaçam a nossa liberdade? (quando 'jogam no mesmo time' ou não).

3.16 Os objetos pessoais podem nos passar despercebidos porque são quase uma extensão do nosso corpo, por isso usamos para demarcar nossos territórios - apropriação.

3.17 Barreiras determinam o potencial dos relacionamentos entre as pessoas nos ambientes. São elementos físicos ou não que mantêm as pessoas nos ambientes. A ausência de barreiras permite às pessoas estarem conectadas de uma certa forma. Identificar tipos de barreiras.

- barreiras visíveis: paredes, divisórias, telas de tamanhos e matérias variados, painéis de vidro, janelas, cercas, objetos que definem as margens dos lugares, mudança de cor no ambiente, símbolos ou sinais de comunicação visual ou escritos, portas, balcões, mudança de altura do teto...; barreiras não visíveis.

3.18 Grau de permeabilidade (de conexão ou separação) das barreiras (símbolos são mais permeáveis que telas e estas mais que paredes!):

3.19 Identificar objetos colocados no ambiente que podem ser percebidos como divisores ou conectores de espaço (um sofá na sala de espera) e símbolos escritos podem trazer as pessoas para dentro, chamar, convidar, aproximar ("aberto para negócios").

3.20 "Toda vedação se define como uma fronteira que marca uma diferenciação qualitativa do espaço". (FISCHER, 1994:158). Áreas de um mesmo espaço podem ser percebidas visualmente como locais separados (forma de um cenário). Porta (como artefato simbólico) - oposição privado-público, relação pertencimento-não pertencimento, autoriza ou não o acesso. Identificar:

4. Apropriação

- 4.1 Os espaços de trabalho estão muito alterados em termos de personalização?
- 4.2 Quais são os objetos mais comuns, recorrentes que podemos encontrar nas mesas de trabalho ou no espaço de trabalho?
- 4.3 De que maneira as pessoas marcam mais freqüentemente seu espaço de trabalho?
- 4.4 Verificar inscrições verbais que denotam marcação de espaço/apropriação:
- 4.5 Identificar marcadores-sinais - inscrição da marca pessoal num objeto ou num espaço.
- 4.6 Identificar marcadores-centrias - estabelecem posse. São colocados no centro de um território.
- 4.7 Identificar marcadores fronteiras - indicam a linha de separação entre 2 territórios.
- 4.8 Os marcadores criam barreiras. Identificar.
- 4.9 Os espaços denotam que se exclui tudo que é considerado supérfluo ou desnecessário para a atividade?
- 4.10 Quanto mais carregadas são as marcas, maior é a ocupação.
- 4.11 Identificar os stressores do ambiente (densidade, ruído, calor...) - aquilo que provoca comportamento stressante.
- 4.12 O espaço de trabalho é codificado pelas normas da empresa, interpretadas por um conjunto de proibições?
- 4.13 Os usuários/funcionários se sentem 'objetos' no ambiente de trabalho?
- 4.14 Existe a relação entre uma maior permanência e uma maior transformação/personalização?
- 4.15 Os usuários/funcionários denotam a necessidade de um 'porto de atracagem' - enraizamento em relação ao seu posto/local de trabalho?
- 4.16 "Eu também tinha uma idéia superficial de proprietária com relação ao chalé. Depois de ter limpadado uma mesa cinqüenta vezes, tornava-se a minha mesa." (Sommer, 1973:100).
- 4.17 Sinais de apropriação e demarcação de territórios - cor do crachá; placa de identificação; uso de 'meu/minha' em objetos e lugares que não são da pessoa...

5. Estrutura Organizacional/Hierarquia/Status

- 5.1 A estrutura organizacional se reflete claramente na articulação dos espaços? E na divisão dos espaços?
- 5.2 A estrutura organizacional imprime aos espaços características próprias segundo a organização da empresa ou segundo a natureza do trabalho?
- 5.3 O status está refletido de alguma forma na distribuição do espaço? (quanto mais status, maior o ambiente, maior liberdade de movimento; localização melhor).
- 5.4 A distribuição do espaço reforça o status pelo cargo que o indivíduo possui e pelo posto que ocupa?
- 5.5 Status demanda quantidade no ambiente? E qualidade no ambiente?
- 5.6 Existe a relação entre o status e o tipo de escritório? (quanto maior o status, maior é a individualização do posto de trabalho).
- 5.7 Os funcionários da limpeza/segurança/manutenção usam outros espaços diferenciados, considerados de 'serviço'?
- 5.8 Os espaços representam poder?
- 5.9 Que tem menor status está sujeito a um controle mais forte, são fixados a um território comum, num espaço determinado e podem ser observados e facilmente controlados?

6. Interação homem x ambiente

- 6.1 A participação (influência e controle) no dia-a-dia de trabalho aumenta a eficiência no ambiente de trabalho?
- 6.2 Fatores físicos - mobiliário, equipamento e iluminação colaboram para a eficiência no ambiente de trabalho?
- 6.3 Fatores sensoriais - a privacidade, os estímulos e as funções sensoriais aumentam a eficiência no ambiente de trabalho?
- 6.4 A integração entre funcionários (acesso e receptividade) aumenta a eficiência no ambiente de trabalho?

7. Trabalho em grupo

- 7.1 Existe interação entre as pessoas no ambiente de trabalho (através de reuniões de pauta, trabalho em projetos, compilação de dados, montagem de planos...)?
- 7.2 Existe dificuldade de interação por falta de comunicação, grupo de trabalho variável, de baixa performance?
- 7.3 Comportamento de stress - sinal de que a performance está sendo prejudicada por fatores físicos, sensoriais e/ou obstáculo de interação.
- 7.4 Como se estabelecem/formam os pequenos grupos?

8. Visitante x Nativo

- 8.1 Os funcionários do quadro titular/efetivo têm a mesma percepção do ambiente de trabalho que os contratados ou temporários?

9. Familiaridade

- 9.1 A familiaridade gera afeição ou desprezo pelo ambiente de trabalho?
- 9.2 A familiaridade engendra aceitação mais fácil ao que se passa no ambiente? As situações passam despercebidas?
- 9.3 Os usuários se acostumaram a alguma situação desagradável ou imprópria no ambiente de trabalho?

10. Demissão

- 10.1 Demissão - as pessoas investem parte de sua vida emocional no seu trabalho. Ser demitido é tirar-lhe o chão, despir-lhe de um invólucro que o protege do mundo exterior.

11. Break/Descontração

- 10.1 Hora de descontração - quando? Onde? O que é falado? Lugar de fora das pressões do trabalho; fora do controle da organização; não é vigiado.
- 10.2 No ambiente de trabalho, existe a hora do coffee-break?
- 10.3 Os espaços de apoio são espaços onde os usuários/funcionários se sentem mais livres - proteção em relação à imposição do trabalho? A sua postura muda?

12. Relacionamento interpessoal

- 12.1 A orientação do posto de trabalho influencia no relacionamento comportamental entre as pessoas no ambiente de trabalho. Locais com possibilidade das pessoas se verem ou se encontrarem são funcionalmente mais próximos. Verificar.
- 12.2 Os postos de trabalho são orientados para facilitar o encontro e a interação das pessoas?
- 12.3 Verificar a relação entre: a distância entre as pessoas e o tipo de relacionamento que se estabelece entre elas.
- 12.4 Verificar a relação entre: o tamanho de um cenário e a distância pessoal/limite de opções para ação.
- 12.5 O que afeta o relacionamento comportamental: ruído, intensidade de luz, fluxo de ar... (condições ambientais)?
- 12.6 Como as características físicas e sensoriais do local de trabalho podem impedir a interação entre as pessoas?
- 12.7 As condições ambientais podem limitar ou aumentar a habilidade das pessoas verem, ouvirem, cheirarem outras pessoas e atividades. Como isso influi no ambiente de trabalho?
- 12.8 Relações interpessoais - proximidade e distanciamento - forma de comunicação não-verbal.
- 12.9 Da mesma forma elementos que conectam locais, tais como paredes, portas e cantos, organizam potenciais de relacionamentos comportamentais. Verificar.

13. Privacidade e Isolamento

- 13.1 O isolamento é uma capacidade de distanciamento em relação à invasão local, não partilhado como mais ninguém. Conforto psicológico, intimidade, refúgio. Qual é o motivo da necessidade

- de isolamento? Por que uma pessoa se isola no ambiente de trabalho?
- 13.2 O espaço de trabalho é visto como um lugar de fora? Ou é a extensão da noção de lar? Quais são os indícios?
- 13.3 Há códigos ou normas exigidos dentro do ambiente? Quais?
- 13.4 Há falta de espaço para a realização de reuniões (simultâneas)? Há privacidade para reuniões confidenciais ou sigilosas?

14. Configuração do ambiente físico e manifestações comportamentais

- 14.1 Ambiente *landscape* - exposição permanente ao olhar alheio; gera constrangimento; comportamentos de fachada; cria uma tensão interior pela impossibilidade de isolamento e refúgio. Como é no ambiente de trabalho?
- 14.2 Manifestações no ambiente de trabalho (sentimentos, atitudes e comportamentos) - hora do cafezinho; horário de chegada; controle das secretárias; altura das divisórias - hierarquia dos espaços; apreensão dos espaços, por quem, por meio de quê?
- 14.3 Apropriação ou demarcação do espaço pessoal pelo som, altura da voz...; manipulação dos espaços pela visão e pelo som; falta de privacidade.
- 14.4 Certos comportamentos são mais toleráveis em certas ocasiões e locais que outros.
- 14.5 Questões culturais da empresa podem influenciar como as pessoas agem, reagem ou interpretam uma situação.
- 14.6 *Potenciais de Comportamento dos Cenários*. Objetos implicam opções óbvias para uso (o banco da cabine telefônica pode servir de descanso mesmo para as pessoas que não irão fazer chamadas).

15. Tipo de tarefa e Inteligibilidade

- 15.1 Identificar tipo de trabalho mais recorrente: individual, concentrado e silencioso, rotineiro, em grupo, interativo, verbal, que produz ruído.
- 15.2 Quem produz mais ruído no ambiente de trabalho? Que atividade desenvolve?
- 15.3 Quanto mais aberto é o espaço, maior é a distração pelas conversas nele realizadas?
- 15.4 Onde as pessoas produzem mais ruído? No seu próprio espaço de trabalho?
- 15.5 O ruído é um fator de distração que dificulta a concentração em áreas próximas ou é necessário por sustentar transações verbais, aprendizado informal e colaboração no ambiente de trabalho?
- 15.6 O escritório aberto constitui principalmente: um ambiente de fácil distração ou um ambiente de boa interação e comunicação?
- 15.7 De alguma forma a inteligibilidade é prejudicada no ambiente de trabalho?
- 15.8 Verificar as causas do ruído: densidade elevada de pessoas; proximidade entre os locais de trabalho e os espaços abertos; uso de aparelhos de comunicação, telefônicos (tendência a se falar mais alto que de costume); uso de equipamentos de conferência (concentração de ruído em áreas específicas no ambiente de trabalho); grupo de trabalho que requer interação (existência de divisórias baixas nestes locais).
- 15.9 Maior parte do dia de trabalho - a atividade intelectual necessita de concentração e criatividade sem distração, interrupção na execução da tarefa?
- 15.10 Tipos de pessoas - dispersivas (se desconcentram facilmente) e não-dispersivas (boa habilidade em não se desconcentrarem em função de estímulos externos). Relacionar com tipo de tarefa (mental ou rotineira).
- Dispersivas - necessitam de ambientes calmos e espaços privados, afastadas de vistas e sons;
- Não-dispersivas - precisam de mais estímulo (vista para o exterior).
- 15.11 Os espaços (individuais) estão muito distantes entre si?
- 15.12 As divisórias baixas prejudicam a inteligibilidade?
- 15.13 A proximidade e a concentração entre as pessoas prejudicam a inteligibilidade?

16. Análise da Tarefa

- 16.1 Quais são as tarefas executadas pelas pessoas?
- 16.2 Por quanto tempo?

- 16.3 Onde as realizam?
- 16.4 O que utilizam como instrumento?
- 16.5 Executam as tarefas sozinhas ou em grupo?
- 16.6 No próprio espaço de trabalho ou fora dele? Onde? Em atividade externa ou em atividade de pesquisa? No computador e/ou ao telefone? Em reuniões agendadas? Ou em encontros informais e eventuais? Trabalho individual e concentrado ou interagindo?
- 16.7 Definido o trabalho físico - o que é visível; entrada: decisões mentais; processo: ação usando equipamento - caneta, papel, computador; saída: performance - produtos criados (visíveis), exemplo: preenchimento de formulários, documentos, digitação, telefonemas.
- 16.8 Como os fatores físicos do espaço de trabalho (mobiliário, equipamento, iluminação) ajudam as pessoas quando: são adequados para o trabalho/tarefa e para o estilo de trabalho (equipamento acessível, facilidade de operação); são ergonomicamente apropriados e confortáveis (altura da cadeira...)?
- 16.9 Como os fatores físicos do espaço de trabalho impedem as pessoas quando: são inadequados para a realização da tarefa ou das pessoas (pouco espaço para armazenagem, pouco espaço-superfície de trabalho); não são adequados ergonomicamente?
- 16.10 Os fatores físicos impedem o trabalho por demandar atenção e criar situações de distração, stress, baixa performance, prejuízo?
- 16.11 Definindo trabalho mental - invisível; entrada: informação sensorial; processo: pensar (informação processada); saída: decisões através de ações. Identificar no ambiente de trabalho.
- 16.12 Definindo tipos de trabalho mental - trabalho rotineiro (relativamente automático, pode tornar-se chato, ex: preenchimento de dados); trabalho complexo (é exploratório, pode tornar-se frustrante, ex: escrever artigo, fazer propostas). Identificar no ambiente de trabalho.
- 16.13 Como as características do lugar de trabalho podem ajudar ou impedir um trabalho mental de rotina: um ambiente de alto impacto sensorial pode estimular e prevenir o tédio (ex: pessoas, vista, música, conversa); um ambiente de baixo impacto sensorial pode aumentar o aborrecimento, a chatice (ex: nada acontece, mesmice)?
- 16.14 Como as características do lugar de trabalho podem ajudar ou impedir um trabalho mental complexo: somente o trabalho concentrado é produtivo (ex: sem interrupções); muito estímulo sensorial, de muitas fontes pode atrapalhar a concentração (ex: pessoas, vista, música, conversa, cheiro ruim, temperatura alta ou baixa demais); distrações sensoriais podem ser minimizadas para não interferir na concentração (ex: sem vista, som baixo)?
- 16.15 As características sensoriais que impedem ou atrapalham o trabalho podem criar distração, stress ou baixo desempenho. Verificar no ambiente de trabalho.
- 16.16 Como os fatores físicos do espaço de trabalho impedem as pessoas quando são inadequados para a realização da tarefa ou para as pessoas?
- 16.17 Como os tipos de ambientes estimulam o pensamento e a sua posterior transformação em ações?
- 16.18 Adaptações para adequação de situações desconfortáveis - dispende energia física e psicológica - reduz energia para o trabalho.
- 16.19 Identificar as causas das adaptações (que geram baixa energia: erros constantes, trabalho vagaroso, ausências, faltas, dores de cabeça, pernas, olhos, estômago, LER).
- 16.20 Pessoas dispersivas - requerem ambientes calmos, sem estímulos porque se distraem facilmente.
- 16.21 Pessoas não-dispersivas - requerem ambientes de estímulo, necessitam interação.
- 16.22 O espaço de trabalho é tedioso ou estimulante? O que o faz assim?
- 16.23 Você se desloca muitas vezes durante o dia para alcançar ou pegar materiais ou instrumentos de trabalho necessários para sua atividade? Que materiais? Por quê?
- 16.24 Onde você realiza ou participa de reuniões de trabalho quando necessita de um local mais reservado? Numa sala de reuniões fora da área de trabalho; Numa mesa de reuniões dentro da sua área de trabalho; Na estação de trabalho, utilizando cadeiras desocupadas; Outro?