

## REVITALIZAÇÃO DE ESPAÇOS DESTINADOS À ALIMENTAÇÃO EM PONTOS TURÍSTICOS: UMA APO NO MORRO DO PÃO DE AÇÚCAR – RJ.

(1) VARGAS, Cláudia R. de A.; (2) AZEVEDO, Giselle Arteiro Nielsen;

(3) GONÇALVES, Aldo C. M.

(1) Arquiteta, Mestranda do Curso de Pós-graduação em Arquitetura - PROARQ/FAU/UFRJ –  
e-mail: [claudia.vargas@ufrj.br](mailto:claudia.vargas@ufrj.br); [cvargas@cv-arquitetura.com.br](mailto:cvargas@cv-arquitetura.com.br)

(2) Arquiteta, Dr, Professor Adjunto PROARQ/FAU/UFRJ - e-mail: [gisellearteiro@globocom.com](mailto:gisellearteiro@globocom.com)

(3) Engenheiro, M.Sc., D.Sc., Professor Adjunto PROARQ/FAU/UFRJ- e-mail: [aldo@mls.com.br](mailto:aldo@mls.com.br)

End: Av. Pedro Calmon, 550- sala 433 – Cidade Universitária – Rio de Janeiro – RJ.

CEP 21941-901 - Tel.: (21) 2598-1663 Fax: (21) 2598-1890

### RESUMO

Este artigo analisa as transformações ocorridas após o processo de revitalização na edificação destinada ao comércio de alimentos no Morro do Pão de Açúcar – RJ. A partir de solicitações e necessidades de empresários do setor de hospitalidade, com o objetivo de destacar sua imagem e dinamismo perante a concorrência, verificam-se, neste trabalho, os benefícios em incorporar melhorias visando o conforto de funcionários e a otimização das atividades exercidas, aumentando a produtividade e a satisfação dos usuários. Na avaliação foram realizados os procedimentos de APP e APO, fundamentados na Observação Incorporada, possibilitando que a atuação do observador - arquiteto - na experiência de observar e analisar estes espaços possa influenciar na execução do projeto. Nessa experiência é possível agregar à observação toda a bagagem de vivências anteriores, proporcionando uma análise rica em conteúdo e permitindo que este profissional esteja apto a apreender o processo constante de transformação nestes locais, no que se refere à interpretação que o usuário faz do ambiente e a qualidade dos serviços/produtos oferecidos, incluindo aí, a diversidade de público. Assim, busca-se contribuir para a melhoria das condições de trabalho e, em contrapartida, suprir as exigências do público visitante. Como resultado, pretende-se demonstrar as alterações comportamentais e de estado de ânimo dos usuários, além dos benefícios decorrentes para a qualificação do negócio e do ponto turístico em que se insere.

**Palavras-chave:** Ambiente construído, Avaliação Pós-Ocupação, turismo e alimentação, hospitalidade.

### ABSTRACT

*This paper analyzes the transformations occurred after the revitalization process in the building planning for foodservice at Sugar Loaf Mountain - RJ. Starting from requests and necessities of the hospitality sector owners, whose objective are detaching their image and dynamism from the competition, it's possible to verify, on this study, the benefits in incorporating improvements seeking the employees' comfort and the optimization of their activities, increasing productivity and the users' satisfaction. Evaluation procedures of PPE and POE were accomplished, based in the Embodied Observation, making possible that the observer's - architect - performance in the experience to observe and analyze these spaces can influence the design conception. In that experience it is possible to join to the observation all previous experiences, providing a rich analysis in content and allowing this professional to be capable to apprehend the constant transformation process in these places, in what refers to the interpretation that the user does of the space and the quality of the services/products, including there, the public's diversity. Like this, it looks for the contribution of the improvement to work conditions and also, to supply the public visitor's demands. As result, intends to demonstrate the behavior aspects that influences the users' vitality, besides the current benefits for the qualification of the business and of the tourist point .*

**Key-words:** Constructed environment, Pos-Occupancy Evaluation, tourism, foodservice, hospitality.

## 1 INTRODUÇÃO

Este artigo procura refletir a respeito dos procedimentos de Avaliação Pré-Projeto e da Metodologia de Avaliação Pós-Ocupação, realizados na área destinada aos serviços de alimentação, denominada Cafeteria Aroma, situada no mirante do Morro do Pão de Açúcar – RJ. Como objetivo principal, busca verificar e evidenciar as alterações ocorridas na percepção dos usuários - quer sejam eles funcionários ou clientes - de um mesmo espaço, a partir do processo de reforma do ambiente para a revitalização do ponto turístico.

Neste processo procura-se destacar as questões relativas ao conforto, tanto na oferta de serviços ao público, como no bem-estar de funcionários e sua conseqüente satisfação no atendimento.

Este estudo segue os conceitos da Observação Incorporada, desenvolvida por pesquisadores do grupo ProLUGAR/PROARQ/UFRJ, que possibilita ao observador, no caso o arquiteto, desde seu primeiro contato com o objeto do projeto, incorporar toda a sua vivência e bagagem anterior em projetos similares, na observação das relações Homem-ambiente construído, características daquele espaço.

## 2 ASPECTOS DO CONSUMO NA ATUALIDADE E SUAS CONSEQUÊNCIAS

Com o intuito de contextualizar o tema desta pesquisa, é preciso anteriormente compreender as relações de consumo desenvolvidas pela sociedade atual e as interferências provocadas por estes aspectos nas atividades e desenvolvimento das grandes cidades. Estas relações irão justificar a necessidade de agregar novos atrativos e experiências visando a melhoria da imagem do Bondinho Pão de Açúcar, ponto turístico conhecido como um dos “cartões postais” mais famosos do mundo, devido às suas características geográficas.

Segundo Finkelstein (2005), em toda sociedade, a natureza e distribuição do alimento são diretamente influenciadas por fatores sócio-econômico-culturais aparentemente isolados. Na sociedade de consumo, estas influências podem surgir de várias fontes – a evolução dos transportes urbanos, o movimento de emancipação da mulher, a propaganda, as novas técnicas de produção – que vão moldando os padrões de alimentação fora do lar e criam, na visão contemporânea, uma nova relação entre alimento e entretenimento. Desta forma, também é possível verificar a popularidade e o crescimento dos setores de hospitalidade e turismo.

As cidades pós-modernas<sup>1</sup> são grandes centros de consumo e estão saturadas de signos e imagens onde qualquer coisa pode ser representada ou transformada em objeto de interesse e atração. Assim, os pontos turísticos de uma cidade competem pelo interesse do espectador ao lado de *shopping centers* e parques temáticos criados para atender a grande massa da sociedade de consumo.

Existem, portanto, características comuns entre os *shopping centers*, grandes galerias, museus, parques temáticos e atividades turísticas, no que se refere às experiências de consumo e lazer, refletindo a desordem cultural e o ecletismo estilístico na cidade contemporânea. Esta afluência de tendências não ocorre somente no caráter formal, comum aos conjuntos de atividades exercidas por publicitários, *designers*, arquitetos e outros intermediários culturais para a criação dessas experiências, mas reflete também nas diretrizes firmadas entre proprietários, patronos, curadores e financiadores. (FEATHERSTONE, 1995, p.145-146)

Diante destas considerações, pode-se concluir que de acordo com as aspirações da sociedade atual, os operadores dos pontos turísticos espalhados pelas cidades do mundo globalizado vêem-se na necessidade de criar pontos que proporcionem o consumo, com apelos visuais e estéticos que não

---

<sup>1</sup> Cabe aqui o esclarecimento quanto ao uso do termo dado por Featherstone (1995, p. 19): “Se ‘moderno’ e ‘pós-moderno’ são termos genéricos, é imediatamente visível que o prefixo ‘pós’ (*post*) significa algo que vem depois, uma quebra ou ruptura com o moderno, definida em contraposição a ele. Ora, o termo ‘pós-modernismo’ apóia-se mais vigorosamente numa negação do moderno, num abandono, rompimento ou afastamento percebido das características decisivas do moderno, com uma ênfase marcante no sentido de deslocamento relacional. Isso tornaria o pós-moderno um termo relativamente indefinido, uma vez que estamos apenas no limiar do alegado deslocamento, e não em posição de ver o pós-moderno como uma positividade plenamente desenvolvida, capaz de ser definida em toda a sua amplitude por sua própria natureza.”

sejam somente aqueles outrora em destaque – aspectos geográficos, obras de arte, referências históricas - mas outros, proporcionando atrações e quereres distintos, visando não somente atender as necessidades básicas humanas, mas principalmente alimentar a rede de inter-relações que induz ao consumo.

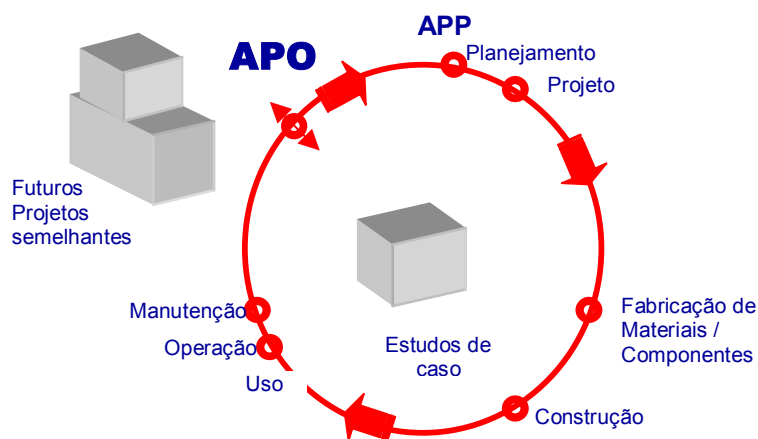
Ao projetista cabe conhecer essas questões para que lhe seja facilitada a compreensão destas relações na sua avaliação e observação do espaço a ser projetado. Nesta linha, o pensamento de Sommer (1972) é esclarecedor:

Num atelier, um problema de *design* pode ser considerado em termos puramente estéticos ou técnicos. É necessário e desejável que os estudantes de *design* se tornem tecnicamente competentes em locações, estruturas e uso de materiais, e sejam sensíveis às características que tornam um edifício atraente, agradável e significativo para seus ocupantes. Fora do atelier, porém, são as considerações políticas, mais do que as técnicas e estéticas, que determinarão o que vai ser construído, em que lugar, quem pagará o custo, e como será utilizado. [...]

### 3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: SISTEMA DE MÃO E CONTRAMÃO

Os procedimentos de Avaliação Pré-projeto – APP - e Avaliação Pós-Ocupação – APO – nos locais destinados aos serviços de alimentação, de uma forma geral, são extremamente importantes para a avaliação dos espaços, em constante transformação, quer pela evolução tecnológica dos equipamentos ou pela necessidade de alteração no uso. No que se refere aos pontos turísticos, estas avaliações permitem o entendimento das relações usuários/serviços/ambiente em que se insere.

Segundo Ornstein et al. (1995), deve-se aplicar sistematicamente estas avaliações, pois pouco se conhece do comportamento das pessoas em relação ao ambiente e estes diagnósticos podem contribuir para minimizar falhas, falta de comunicação e problemas profissionais decorrentes de divergências de repertórios, em especial, entre arquitetos, usuários e outros agentes atuantes no processo de produção e uso do ambiente. (Figura 1)



**Figura 1** – Inserção da APP e APO no processo de produção, uso e operação (ORNSTEIN et al., 1995)

#### 3.1 A Observação Incorporada nas Avaliações Pré-projeto

Nas Avaliações Pré-projeto, o primeiro passo para a análise e determinação do programa de necessidades e fluxos é a observação, tanto de modelos existentes semelhantes - no caso de novos empreendimentos - como das relações usuário/espaço em ambientes que estejam prestes a sofrer reformas para acompanhar as evoluções tecnológicas e sócio-culturais.

Além do levantamento físico do espaço, incluindo aí as interações com o entorno próximo e o meio ambiente, onde se inserem os aspectos que influenciarão diretamente nas questões de conforto – insolação, iluminação, ventilação, acústica, a observação dos comportamentos e relações Homem-ambiente fornece informações para o cruzamento de dados e obtenção de diretrizes a serem utilizadas na concepção do projeto.

Segundo Zeisel (1981), a observação comportamental fornece dados sobre as relações das pessoas, suas atividades e interações com o espaço, necessárias para o cumprimento de uma tarefa; comprova a existência de comportamentos repetidos; permite a verificação de usos esperados, novos usos e inadequações de um lugar; gera informações sobre possibilidades de comportamento e insatisfações provenientes das relações com o ambiente .

O arquiteto, como usuário de serviços de alimentação e visitante de atrações turísticas, pode se colocar na posição de turista/comensal e observador para apreender, com maior abrangência, as nuances das relações operação/espaço.

Neste caso, a abordagem experiencial da Observação Incorporada, desenvolvida pelos pesquisadores do Grupo ProLUGAR/PROARQ/UFRJ, envolvidos com a temática da Avaliação Pós-Ocupação, é fundamental por permitir que a atuação do observador (arquiteto) na experiência de observar e analisar estes espaços contribua com a concepção projetual. Neste contexto, é possível agregar às novas observações toda a bagagem de vivências anteriores, proporcionando uma análise muito mais rica em conteúdo e possibilitando que este profissional esteja apto para apreender o processo constante de transformação imposto pela sociedade atual – no que diz respeito à interpretação que o usuário faz do ambiente e à qualidade dos serviços/produtos oferecidos.

Em lugar de continuar a simplesmente replicar experimentos, precisamos: (a) nos capacitar para experienciar o ambiente construído com uma atenção tão precisa e desapaixonada quanto possível; (b) aprender a, simplesmente, observar o “pensamento” e a dirigir nossa atenção para o processo ininterrupto da experiência; (c) aprender a reconhecer o contato mente/objeto, o sentimento dele proveniente, o discernimento do objeto, a intenção a ele relacionada e a atenção com o objeto que, combinados, formam o caráter de nossa consciência em um momento particular da experiência. (RHEINGANTZ, 2004)

### 3.2 APO – Retroalimentação

As Avaliações Pós-Ocupação têm papel preponderante na retroalimentação de informações para a construção das premissas que fundamentarão novas concepções.

[...] Além disso, na concepção, o uso é provável, hipotético, imaginado ou representado pelo projetista com base em dados e informações que lhe foram fornecidos e/ou na sua própria percepção de espaços de usos similares. Na APO, o uso é real, impregnado pela presença de imagens, sons e pessoas, cujas atitudes nem sempre podem ser totalmente previstas nos projetos, e configura-se como uma das principais fontes de dados da análise do objeto edificado. (ELALI e VELOSO, 2006, p.4)

No final do século XX, mais precisamente nos anos 80, houve uma sistematização de procedimentos e a APO se afirmou como metodologia de pesquisa, após as publicações realizadas nas décadas de 1960/70 das pesquisas de Lynch (1960), Sommer (1972), Sanoff (1977), Rapoport (1977), Zeisel (1981), entre outros, todas elas tratando das relações Homem-ambiente. A partir de então, houve a disseminação através dos pesquisadores, de vários instrumentos e métodos de abordagem para a Avaliação, principalmente através do trabalho de Preiser, Rabinowitz & White (1988).

No Brasil, o programa de Pós-graduação da FAU-USP foi o pioneiro nesta área. Começaram, a partir daí, a surgir os primeiros trabalhos (ORNSTEIN, 1988) e a inclusão do tema em seminários e eventos. Nos anos 90 foram consolidados os procedimentos de Avaliação Pós-Ocupação e, no Rio de Janeiro, a COPPE e o PROARQ/UFRJ passaram a atuar sistematicamente nesta área através de seus grupos de pesquisa específicos.

Buscando aprimorar resultados, as pesquisas, nesta área, do grupo ProLUGAR/PROARQ/UFRJ, utilizam como método a Observação Incorporada, que acrescenta aos procedimentos tradicionais a vivência das interações Homem-ambiente construído, considerando a experiência do Homem “no” lugar, o modo como a um só tempo “cada” lugar ou ambiente influencia a ação humana, e como a presença humana dá sentido e significado a “cada” lugar ou ambiente.

Através de vários instrumentos (análise *walkthrough*, questionários, entrevistas, mapas comportamentais, mapas cognitivos, poema dos desejos) disponíveis para estas avaliações, é possível

diagnosticar e solucionar problemas oriundos da inadequação do projeto a determinados usos ou ainda, criar condições para pequenas alterações em função de novos usos não previstos anteriormente.<sup>2</sup>

Esta análise também permite verificar o êxito das soluções dadas às questões relativas ao conforto – lumínico, térmico e acústico, levantadas na Avaliação Pré-projeto, e a percepção que os usuários têm da importância destes componentes.

Considerando-se que a observação permeia a utilização de todos os instrumentos, novamente pode-se reportar a Zeisel (1981) e concluir que a observação comportamental, ao mesmo tempo provoca empatia e é direta, está relacionada a ações dinâmicas e permite que seus observadores sejam intrusivos. Estas características fazem com que o método seja útil no começo da pesquisa para gerar variáveis, no meio para documentar regularidades e, no fim, para localizar o ponto chave que explica as questões levantadas.

#### 4 O OBJETO DE ESTUDO

O ambiente estudado é a Cafeteria Aroma, localizada no mirante do Morro do Pão de Açúcar que, junto com o Corcovado, é um dos maiores pontos turísticos da cidade do Rio de Janeiro. A chegada ao mirante é efetuada através do “bondinho” (como é popularmente chamado o teleférico), cujo acesso é feito pela estação situada à Avenida Pasteur, 520, no bairro da Urca. (Figura 2)



Figura 2 – Vista do Bondinho do Pão de Açúcar e localização da Cafeteria Aroma

O ponto turístico é explorado há 95 anos pela Cia. Aérea do Caminho do Pão de Açúcar que é a concessionária do local e, a Cafeteria Aroma, é operada por uma empresa francesa do ramo de alimentação com filial no Rio de Janeiro.

Este ambiente sempre teve seu uso destinado à atividade de lanchonete. É um espaço semicircular, voltado para o mirante e plantado junto à contenção da estação do Bondinho. (Figura 3)

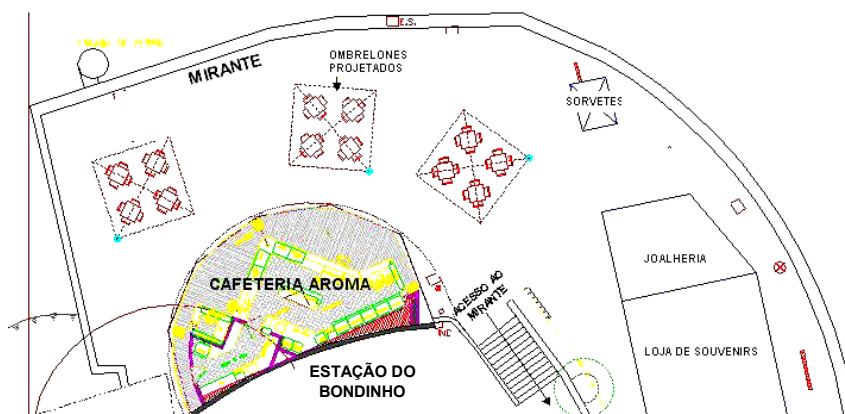


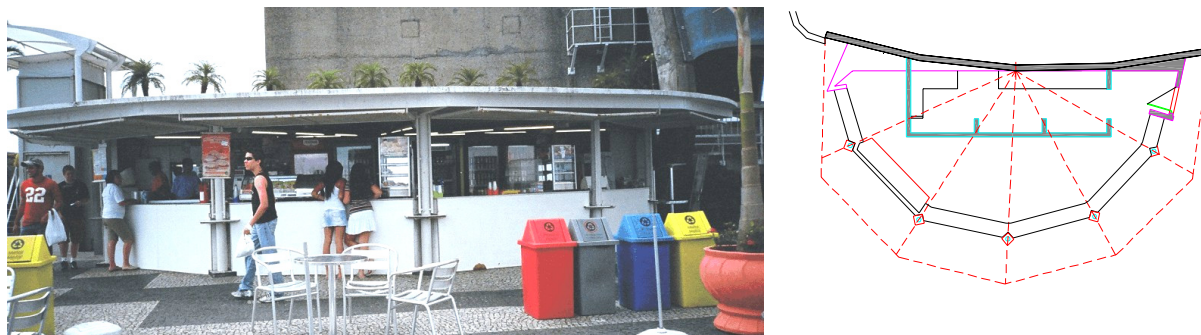
Figura 3 – Planta de localização da Cafeteria

<sup>2</sup> Uma descrição dos instrumentos usuais pode ser vista em Rheingantz et al. (2007), em fase de edição.



#### 4.1 Levantamento Inicial: Avaliação Pré-projeto

Com a proximidade dos Jogos Panamericanos de 2007 e o aniversário de 95 anos do Bondinho, foram efetuados os primeiros contatos para execução do projeto de reforma da área destinada à lanchonete do mirante do Morro do Pão de Açúcar, através da empresa operadora do serviço, no intuito de melhorar o padrão e a imagem, tanto dos serviços de alimentação ali fornecidos, quanto da concessionária que administra e cuida do ponto turístico.



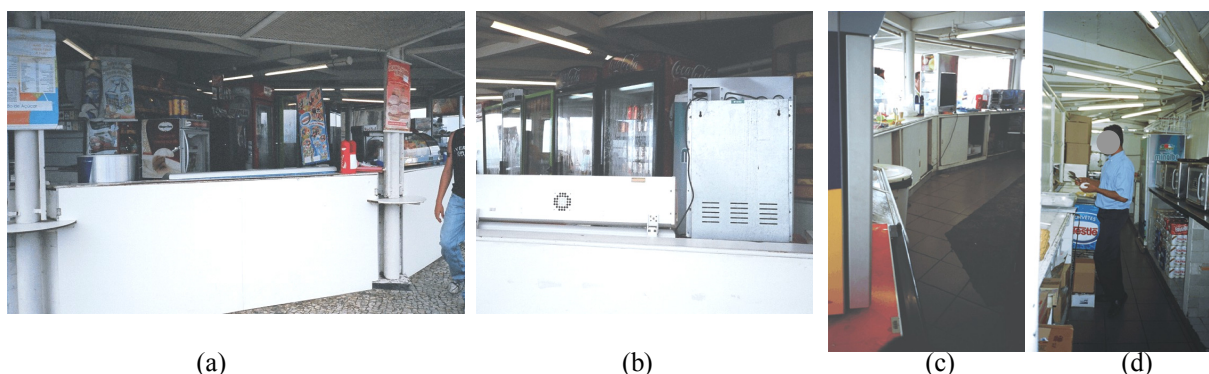
**Figura 4** – A lanchonete em janeiro de 2007 – cinco meses antes do início da reforma. Vista e planta baixa

O processo de análise desta etapa preliminar foi realizado através da observação e levantamento de dados e medidas do local, associados a entrevistas abertas e mapeamento fotográfico. (Figura 4)

Na primeira visita ao local, acompanhada do gerente regional da empresa operadora dos serviços de alimentação, foram apresentadas as expectativas das duas empresas quanto ao resultado da reforma (baseados reconhecimento imagem empresarial) e nas necessidades operacionais.

Nesta ocasião, foram realizadas as primeiras entrevistas e alguns aspectos importantes foram destacados: pela urgência na execução das obras, as interferências deveriam ficar restritas ao volume arquitetônico existente, evitando processos longos de aprovação junto ao IPHAN; a estrutura existente deveria ser mantida para evitar investimentos excessivos; o espaço deveria possibilitar o atendimento rápido dos turistas na chegada do Bondinho (em cada desembarque podem chegar ao mirante até 70 visitantes); deveria ser considerada a exposição e venda de produtos regionais; a grande preocupação com os ventos naquela altitude e as baixas temperaturas em dias frios, agravadas pela sensação térmica provocada pelos ventos intensos.

Quanto às condições da edificação, era perceptível o estado precário das instalações, a falta de condições para um bom atendimento ao público e exposição de produtos, e o pé-direito reduzido. Ficava evidente, tanto na observação quanto nas entrevistas, a adaptação de usos e equipamentos a um espaço que não havia sido previamente projetado para eles. Os equipamentos eram adaptados, sem nenhuma padronização, e colocados no local sem preocupação com as interferências provocadas na aparência da lanchonete (Fig. 5b). No que se refere ao conforto térmico, o ambiente era extremamente quente e a copa, onde ficavam os fornos, não possuía vãos para ventilação (Fig. 5d). A iluminação era precária e sem manutenção adequada (Fig. 5). A marquise de proteção para o atendimento ao público era muito reduzida. As grades de fechamento do quiosque estavam completamente corroídas (Fig. 5a).



**Figura 5** – Condições da edificação: (a) aspecto geral das condições da lanchonete; (b) vista externa do balcão de atendimento; (c) área interna dos balcões; (d) interior da copa.

Elementos de sinalização ou programação visual coerente, que auxiliassem as informações ao cliente e a venda, eram inexistentes - havia apenas alguns cartazes de propaganda, pendurados aleatoriamente e fornecidos pelos fabricantes dos produtos. (Figura 5a)

Durante todo o processo de observação preliminar, nas visitas efetuadas, era notória a apatia dos funcionários. Esta avaliação também pode ter sido fruto da “confusão visual”, do confinamento e da pouca iluminação do ambiente, onde os funcionários eram figuras quase imperceptíveis entre o emaranhado de equipamentos.

A partir desta análise, deu-se início ao processo de projeto com a atribuição das seguintes premissas para concepção: **modificação do conceito** de atendimento - oferta visível ao turista e setorização de produtos; **integração dos ambientes externo e interno** - **utilização de parte da área coberta para circulação de público**; **criação de painéis retráteis em vidro no perímetro do quiosque**, para possibilitar, além do fechamento noturno, a utilização dos clientes em dias frios e chuvosos; **maior abertura do espaço para circulação de ar**; **utilização de cobertura vegetal sobre a laje de teto** para permitir melhor condicionamento térmico e integração da construção com os platôs de acesso; **utilização de materiais de revestimento e acabamento que permitissem referências regionais sutis**.

## 4.2 O Resultado: Avaliação Pós-Ocupação

Como parte da metodologia para a avaliação de desempenho do espaço da lanchonete, que após a reforma passou a ser denominada Cafeteria Aroma, foi determinado um período de uso de cinco meses para o início do procedimento. Os instrumentos utilizados foram a Análise *Walkthrough*, entrevistas semi-estruturadas e mapas cognitivos.



**Figura 6** – A cafeteria no dia seguinte a sua re-inauguração (julho, 2007). Vista e planta baixa

A avaliação teve início com o conhecimento prévio de alguns problemas relativos à qualidade da entrega das obras executadas, à tecnologia/empresa fornecedora do sistema de fechamento dos vidros retráteis, ao conforto térmico e a dificuldade de execução da cobertura vegetal sobre a laje de forro.

### 4.2.1 A Análise *Walkthrough*

Este é um dos procedimentos mais usuais em APO e permite através da observação, associada a entrevistas abertas, identificar aspectos negativos e positivos do ambiente estudado e hierarquizá-los conforme as necessidades dos usuários de cada ambiente específico.

Como o objetivo deste estudo é a comprovação dos benefícios alcançados através da incorporação de melhorias visando o conforto de funcionários e otimização das atividades exercidas, não são aqui mencionados os aspectos relativos à qualidade da execução e acabamentos da obra, exceto os que reflitam diretamente nas condições de bem estar dos usuários.

A Análise *Walkthrough* efetuada na Cafeteria Aroma segue a linha de abordagem que considera as experiências e as emoções vivenciadas pelos usuários e pesquisadores como ‘instrumentos de medição’ e de ‘identificação da qualidade’ dos ambientes (ZUBE, 1980), aplicada por integrantes do Grupo ProLUGAR (Rheingantz et al 1998), inspirados em Del Rio (1991). Esta forma de análise simplifica e agiliza o procedimento, além de facilitar a aproximação e o contato com os usuários para a aplicação, posteriormente, de entrevistas semi-estruturadas. (RHEINGANTZ et al., 2007)

Como resultado do procedimento verificou-se o grande desconforto provocado pelo calor no interior da Cafeteria, que pode ser o mesmo sentido antes da reforma, mas devido à incidência direta da radiação solar, a sensação de temperatura torna-se maior (CORBELLA & YANNAS, 2003). Existem outros aspectos que contribuem para o problema, a cobertura vegetal sobre a laje de teto, proposta em projeto, não foi executada e o sistema de recolhimento dos vidros não funciona bem (alguns panos receberam filmes bloqueadores para serem movimentados conforme a trajetória solar, sombreando o interior da loja) e os reparos ainda estão em andamento – o que também ocasiona problemas relativos aos ventos intensos nos dias frios e chuvosos.

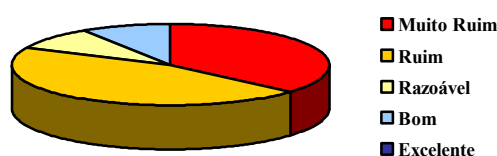
Em relação à utilização dos serviços, observa-se o aumento do movimento de vendas, justificado informalmente pelo representante da Operadora, devido ao aumento de passantes (aproximadamente 30% em relação ao mesmo mês do ano anterior), mas também pelo aumento do ticket médio de consumo em 11% em após reforma.

#### 4.2.2 Entrevistas semi-estruturadas

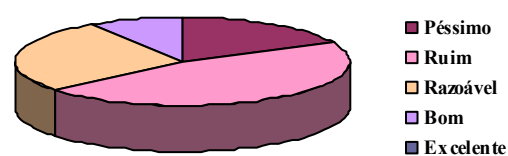
A entrevista não se assemelha a uma conversa corrente, depende do acordo das duas partes quanto ao tema, da escolha do local e momento da ação, do registro e da atitude semidirigida do investigador, enfim, de um ritual para a abordagem da questão inicial. (RUQUOY, 1997)

Para a aplicação deste instrumento foram definidos quatro grupos distintos para as entrevistas: diretoria do Bondinho, administrativos da operadora, funcionários da Cafeteria e guias.

Nestas entrevistas foram feitas algumas perguntas diretas para tabulação de níveis de satisfação e, posteriormente, a indagação do “porquê” para possibilitar a obtenção de informações mais espontâneas e a coerência de raciocínio do entrevistado. De um modo geral, os resultados foram similares, o que evidenciou erros e acertos.

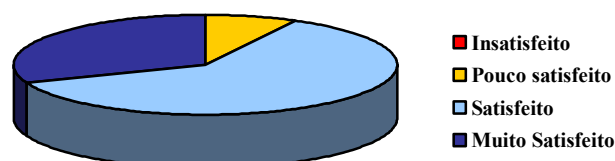


**Gráfico 1** – Lanchonete antes da reforma



**Gráfico 2** – Operação e atendimento antes da reforma

As perguntas procuraram estabelecer um paralelo entre condições antes e pós reforma, e abrangeram aspectos relativos ao conforto (principalmente térmico e lumínico), à atividade (exposição de alimentos, facilidade de escolha e operação) e, finalmente, estado de ânimo dos usuários. No caso da diretoria do Bondinho, da administração da operadora e dos guias, também foram feitas perguntas relativas à “imagem” do local.



**Gráfico 3** – Nível de satisfação após a execução das obras

Quanto à aplicação do método, a disponibilidade para as entrevistas da diretoria do Bondinho, da administração da operadora e dos funcionários da Cafeteria foi excelente. Infelizmente houve muita dificuldade para entrevistar os guias devido ao curto período de tempo da visita e as interferências dos turistas. Para sanar este problema, a administração do Bondinho, muito simpática a esta pesquisa, procurou a divulgação de um questionário online, a ser disponibilizado em página própria de associação de guias, mas não houve retorno até a presente data.

#### 4.2.3 Mapas Cognitivos

A utilização de mapas cognitivos ou mentais nas áreas de estudo de ambiente-comportamento deve-se a Kevin Lynch (1982), que em 1960 fez uso desta técnica para testar a hipótese da imageabilidade.



Está baseado nas representações que podem ser feitas das experiências pessoais e de referências externas, recebidas de outros, dos meios de comunicação ou da literatura.

Para a aplicação do instrumento é solicitado aos respondentes que façam um desenho, de memória e forma livre, que represente um ambiente conhecido. Sua análise deve ser feita em conjunto com outros instrumentos para não incorrer no erro de generalizar informações de caráter particular.

Exatamente por estas características, foi solicitado aos funcionários da Cafeteria Aroma que fizessem um desenho, em uma folha de papel A4, do seu local de trabalho antes e após a reforma. O sucesso e a aceitação da aplicação deste instrumento foi surpreendente, principalmente no que se refere à apreensão do espaço.

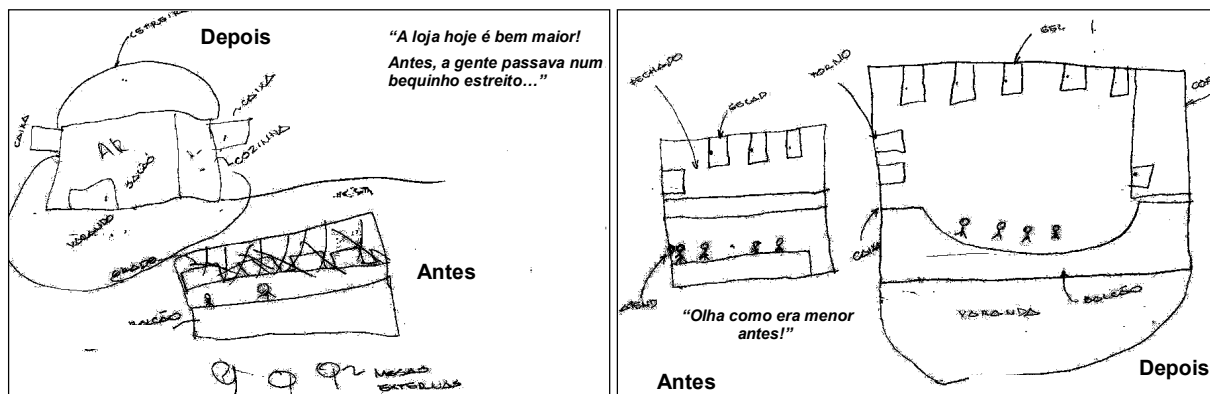


Figura 7 – Desenhos realizados pelos funcionários da Cafeteria, nas versões antes e depois.

## 5 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste artigo foi evidenciar, por meio desta pequena APO, que é possível direcionar as iniciativas de empresários no sentido de revitalizar e produzir novos resultados a partir da mudança de imagem de seus negócios perante a sociedade atual – globalizada, para ações que promovam a melhoria das condições de trabalho e a valorização da mão de obra em exercício naquele espaço.

Nos resultados obtidos foram experienciadas respostas surpreendentes, relativas à premissa inicial, que são reflexo do aumento da auto-estima dos funcionários, através de uma proximidade maior no contato com o cliente, da percepção que ele tem da melhoria do seu local de trabalho e das condições para execução das tarefas. Exclamações do tipo: “agora eu aprendo!”, “... os guias brincam e a gente fica alegre”, “dá orgulho do emprego”, reforçam o explicitado.

Mesmo com os sérios problemas relativos ao conforto térmico, influenciando claramente no resultado da tabulação referente aos níveis de satisfação atuais (a resposta à alternativa era dada sempre com a justificativa de que poderia ser melhor, se não fosse o calor), os funcionários foram unânimes na preferência das condições atuais, o que nos leva a crer que, às condições físicas de conforto, se sobrepujam as interações sociais do Homem no ambiente. Vale aqui a ressalva de que, nesta hipótese, não há nenhuma concordância com a possibilidade de questões relativas ao conforto serem postas à margem ou negligenciadas na concepção de projetos.

Em paralelo, o aumento do valor do ticket médio de venda e as referências feitas pelos guias relativas ao aumento da oferta de produtos, à qualificação dos serviços em padrão internacional e a conseqüente satisfação dos turistas, ratifica a iniciativa dos empresários.

Os mapas cognitivos complementaram a avaliação, fornecendo informações importantes quanto a apreensão que o indivíduo faz do espaço quando a forma é alterada e há uma maior integração com o exterior. De um modo geral, todos que participaram desta atividade retratam o ambiente atual maior que o anterior (o espaço físico, semicircular, é o mesmo), mesmo que conscientemente informem que a área ocupada é a mesma. O confinamento da versão anterior do quiosque influi, inclusive, na forma representada em desenho (o desenho da versão antes apresenta um quiosque retangular, demonstrando o confinamento da loja).

Para finalizar, cabe o depoimento, como arquiteta<sup>3</sup> e pesquisadora, sobre a satisfação ao realizar uma Avaliação Pós-Ocupação em um projeto de sua autoria, principalmente no rico contato realizado com os usuários através de um processo sistematizado de aplicação de instrumentos – que forneceram indicações inesperadas sobre a influência das alterações do espaço no contexto social dos funcionários. Estas experiências e informações serão incorporadas ao processo de futuros projetos e contribuirão para correções e na busca constante de melhoria de qualidade.

## 6 REFERÊNCIAS

CORBELLA, O; YANNAS, S. **Em busca de uma arquitetura sustentável para os trópicos-conforto ambiental**. Rio de Janeiro: Revan, 2003.

ELALI, Gleice Azambuja; VELOSO, Máisa. **Avaliação Pós-ocupação e Processo de Concepção Projetual em Arquitetura: Uma Relação a ser melhor compreendida**. In: NUTAU'2006. Anais... São Paulo: NUTAU/USP, 2006. (CD-ROM).

FILKENSTEIN, J. Cozinha chique: o impacto da moda na alimentação. In: SLOAN, D. **Gastronomia, restaurantes e comportamento do consumidor**. Barueri, SP: Manole, 2005.

FEATHERSTONE, Mike. **Cultura de Consumo e Pós-Modernismo**. São Paulo: Studio Nobel, 1995.

ORNSTEIN, Sheila W. **Desempenho do Ambiente Construído, Interdisciplinaridade e Comportamento**. São Paulo: FAUUSP, 1995.

\_\_\_\_\_; BRUNA, G; ROMÉRO, M. **Ambiente Construído & Comportamento. A Avaliação Pós-Ocupação e a Qualidade Ambiental**. São Paulo: Studio Nobel, 1995.

PREISER, W.F. (Org.). **Building Evaluation**. New York: Van Nostrand Reinhold, 1990.

RHEINGANTZ, Paulo A.; AZEVEDO, Giselle A.; ALCÂNTARA, Denise de; ARAUJO, Monica Q. **Observando a Qualidade do Lugar: procedimentos para o trabalho de campo**. Brasil - Rio de Janeiro, RJ. 2007. Versão preliminar para o livro, em fase de edição. ProLUGAR, PROARQ, FAU-UFRJ, 2007.

\_\_\_\_\_; ALCÂNTARA, Denise de; DEL RIO, Vicente. **Cognição Experiencial, Observação Incorporada e Sustentabilidade na Avaliação Pós-Ocupação de Ambientes Urbanos**. In Ambiente Construído, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 35-46, jan./mar. 2007.

\_\_\_\_\_. De Corpo Presente. in **Anais NUTAU'2004**. São Paulo: FAU/USP, 2004 (cd-rom).

RUQUOY, D. Situação da entrevista e estratégia do entrevistador. In: ALBARELLO, Luc *et al.* **Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais**. Lisboa: Gradiva, 1997.

SANOFF, Henry. **Visual Research Methods in Design**. New York: Van Nostrand Reinhold, 1991.

SOMMER, Robert. **Conscientização do Design**. São Paulo: Brasiliense, 1972.

ZEISEL, John. **Inquiry by Design**. Monterey: Brooks/Cole Publishing Co., 1981.

---

<sup>3</sup> Refere-se a Arquiteta Cláudia Rioja de Aragão Vargas, autora do projeto de arquitetura para reforma do espaço destinado à Cafeteria Aroma.