



PESQUISA APLICADA EM ESTÁGIO DE ARQUITETURA: ATENDIMENTO AS NECESSIDADES DO USUÁRIO NA EDIFICAÇÃO

BRITTO, Daniel Fernandes.¹
SOUSA, Renata Esser.²

RESUMO

O corrente trabalho visa com objetivo em pesquisar na área de Arquitetura, objetivando trazer a concepção na elaboração de um projeto arquitetônico. A temática refere-se as etapas de um projeto, sua organização e como deve ser pensando para obter sucesso em seu processo. O qual traz a relevância de atender as necessidades do cliente, e projetar de maneira a satisfazer os usuários e suas necessidades. Conta em primeiro momento objetivar quais elementos compõem o sistema de projetar, analisando seus processos em sua evolução. A partir das referências teóricas confirma-se o quanto é importante respeitas as normativas da sistemática do processo de projetar, na obtenção de qualidade e satisfação do cliente.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento ao Usuário, Projeto Arquitetônico, Espaço Arquitetônico de Qualidade, Ergonomia, Acessibilidade Universal.

1. INTRODUÇÃO

Com a finalidade de realizar um estudo referente às atividades desenvolvidas em um escritório de arquitetura. O tema trata sobre ao atendimento às necessidades do usuário na edificação.

Para atender o cliente com eficácia é importante demonstrar a capacidade de suprir as necessidades do cliente de forma clara e ampla, elaborando um projeto arquitetônico completo, sendo apresentadas todas as etapas do projeto ao cliente, sem utilizar termos técnicos para possibilitar dar maior entendimento ao cliente.

O cliente é o marco zero dos trabalhos de uma construção, geralmente localizado na primeira entrevista com o cliente esse ponto inicial de uma obra de construção, sua

¹Acadêmico do 10º período da Graduação em Arquitetura do Centro Universitário FAG. E-mail: daniel_fbrito@hotmail.com

²Arquiteta e Urbanista, Mestre em Arquitetura e Urbanismo UEM / UEL, Professora do Centro Universitário FAG e orientadora da presente pesquisa. E-mail: re_esser@hotmail.com



importância é de fato considerável pela constituição do trabalho projetual. Caberá ao profissional orientar objetivos específicos na elaboração do ante-projeto, pelos fatores, o que o cliente quer fazer e o que ele pode fazer, procurando saber elementos primordiais ao processo de projetar, como localização, tipo de construção, metragem da obra, características do terreno, quem serão os usuários da obra e a verba disponível para a obra em questão (COMPOS; MONTEFUSCO, LEITE, 2004, p. 1).

O problema motivador da pesquisa será formulado pela seguinte questão: Qual a importância de realizar um projeto memorável ao cliente? Parte da hipótese inicial ser caracterizada pelo fato de como um adequado atendimento frente as necessidades do cliente pode proporcionar satisfação ao mesmo, os quais envolve profissionalismo, criatividade, sonhos, e sentimento, com a adequada execução ter a valorização do profissional.

O objetivo da presente pesquisa é obter um maior conhecimento em relação à formulação de como proceder corretamente na realização de um projeto arquitetônico atendendo as necessidades do usuário.

Os objetivos Específicos baseiam-se em: i) Definição projeto arquitetônico; ii) Seu estudo preliminar e Anteprojeto; iii) Premissas ao espaço arquitetônico de qualidade; iv) Maior entendimento sobre o processo de produção arquitetônica.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A materialização da idéia é definida como projeto arquitetônico, do espaço imaginado, representada pela concepção projetual. Com o projeto estudasse a melhor maneira de atender as necessidades dos usuários e a forma mais adequada de resolver os problemas envolvidos nesse processo.

2.1 PROJETO ARQUITETÔNICO

O projeto precede a construção, concebe uma obra arquitetônica pela atividade técnica de criação, principal elemento na ação arquitetônica, melhora a funcionalidade de ambientes, podendo ser aplicado em diferentes tipos de construção.



Pode-se afirmar que projeto arquitetônico se define em um enfoque sistemático no estudo do fenômeno projetual, estudando e explicando o objeto em si, o qual tem por metodologia estabelecer princípios ou normas de ação aplicáveis na atividade de elaborar projetos. O processo de projeção ocorre pela definição de propostas a ser realizadas, quais as necessidades do cliente, se desenvolvendo a medida em que essas propostas são definidas (SILVA, 1998, p. 32).

É uma ideia, o resultado da imaginação criadora, na escolha de fatores que devem prevalecer, onde a base para equilibra a arte e as ciências técnicas nos projetos serão pela habilidade e conhecimento. O projeto é submetido à aprovação de entidades públicas e servirá de orientação para orçamentos e para construção (MONTENEGRO, 1997, p. 28).

Composto por um conjunto de desenho que representam as plantas baixas, as fachadas, os cortes, os detalhes, tudo feito em escala e com dimensões para ser executado por um mestre de obras (BICCA, 1984, p. 107).

Figura 01 – Projeto arquitetônico



Fonte: <http://www.gazetainformativa.com.br>

Considerando o projeto como proposta ou hipótese de solução para um problema, antecedendo a arquitetura:

“O projeto arquitetônico, em suas características mais visíveis, enquadra-se perfeitamente como imaginação de novas e melhores formas de vida pessoal e social. O projeto significa, então, convicção na necessidade e possibilidade de



aperfeiçoamento da existência e de seu cenário material: isto é transcendente” (SILVA, 1998, p. 30).

O projeto desenhado significa uma maneira pela qual o arquiteto transpassa as pessoas as suas ideias, as quais serão executadas por outro indivíduo. É através do projeto os arquitetos tornam-se capazes de dirigir e controlar a produção da arquitetura, definindo a divisão dos trabalhos, do intelectual da produção. O desenho elaborado que dará suporte para o desenvolvimento do produto arquitetônico no canteiro de obra. A representação de ideias inseridas em pranchas de desenho (BICCA, 1984, p. 103).

A finalidade do projeto arquitetônico fica pela prevenção de problemas de execução do projeto proposto, de forma a garantir que a obra seja executada como no seu planejamento.

2.1.2 Estudo Preliminar e Anteprojeto e/ou Projeto de Aprovação

Pode ser definido como a fase inicial de um projeto, onde o arquiteto obtém informações do cliente necessárias para a elaboração do projeto, procurando entender suas necessidades e problemas a serem resolvidos.

O estudo preliminar é compreendido por processo de evolução do partido arquitetônico, onde é feita a análise do programa mais simplificada que o anteprojeto, para a eleição da produção de um projeto que atenda as expectativas tanto do cliente como do profissional (SILVA, 1998, p. 106).

“Cabe ao cliente dizer os objetivos que pretende alcançar com sua construção, fornecer um programa ou lista de necessidades, fixar quanto poderá gastar e em quanto tempo” (MONTENEGRO, 1997, p. 28).

O anteprojeto expõe a ideia do projetista, não sendo um instrumento para execução da obra por não ter um critério específico. Via além da etapa que diz respeito a análise do programa, aos estudos preliminares e à definição do partido arquitetônico (SILVA, 1998, p. 106).

A partir deste programa é mostrado quais questões serão de prioridades a ser resolvida no projeto pelo arquiteto, desenvolver propostas através de desenho para solucionar ambientes.



2.1.3 Projeto Executivo

O projeto executivo deve ser composto de detalhes construtivos como portas, janelas, armários e outros juntamente com as especificações dos materiais e acabamentos que serão utilizados, exemplo: pisos, paredes, forros, peças sanitárias, etc., com esses dados é preparado o orçamento, cronograma de obras, os projetos de instalações elétrica, telefônica, hidrossanitária, etc., o projeto estrutural e o que será mais necessário (MOTENEGRO, 1997, p. 29).

O projeto executivo sintetiza diversas informações necessárias à construção. Sua confecção implica não apenas num amadurecimento pleno das relações entre arquiteto e cliente mas também na compatibilização dos projetos complementares referentes à obra. É na elaboração do projeto executivo que o arquiteto estabelece o diálogo entre estas diversas partes constitutivas do projeto final (DEPARTAMENTO DE PROJETOS, 2002, p. 2).

Geralmente os projetos complementares têm origens diversas e mesmo que os arquitetos sejam capazes de elaborar todos estes elementos, a crescente especialização nas áreas é prática cotidiana do arquiteto. Cabe ainda ao arquiteto o dever de alertar os proprietários das obras referente aos conflitos de solução certamente onerosa que surgirão se não houver uma compatibilização dos projetos complementares antes da execução de qualquer elemento (DEPARTAMENTO DE PROJETOS, 2002, p. 2).

Conclui-se que o projeto executivo pode ser definido pelo conjunto de elementos necessários de acordo com normas pertinentes, na execução completa da obra.

2.2 ESPAÇO ARQUITETÔNICO E SUA QUALIDADE

A arquitetura nos dá espaços tridimensionais, transmitindo um prazer que é tipicamente seu, nos rodeia do vazio de três dimensões e o prazer que se consegue extrair do espaço é uma sensação que só a arquitetura pode nos dar. O espaço age sobre nós e pode dominar nosso espírito, nos proporcionando em que certas vezes não damos o trabalho de notar, surge do espaço (ZEVI, 1996, p. 185).



Não é possível estabelecer proporções fixas de espaços como arquitetonicamente justas, as dimensões influem antes de mais nada sobre o valor especial, mas também influem sobre ele centenas de outras considerações: a luz, a cor, o caráter das linhas dominantes, alturas, etc (ZEVI, 1996, p. 187).

O espaço é um ingrediente primordial na palheta do projetista e o elemento puro da arquitetura de interiores. Através do volume espacial, não somente nos movemos, mas também vemos formas, ouvimos sons, sentimos agradáveis brisas e o calor do sol e sentimos as fragrâncias das flores que desabrocham. O espaço herda as características sensuais e estéticas dos elementos no seu entorno (CHING, 2006, p. 10).

Cada indivíduo sente o espaço de uma forma, o que pode ser alegre para um pode ser caótico para o outro. Em projetos residenciais esse problema pode ser resolvido, já que será exposto quem serão os usuários dos ambientes, já em projetos comerciais, várias pessoas diferentes podem circular em um mesmo dia (GURGEL, 2005, p. 125).

O espaço deve ser agradável promovendo o bem estar ao usuário, contendo boa iluminação, conforto, ventilação, cores agradáveis, elementos arquitetônicos que explorem sensações devem ser exploradas ao máximo como ferramentas de projeto. A utilização de produtos criados com preocupação ambiental deve ser utilizados nos projetos, pois permitem um controle ambiental, não é mais aceitável que as construções trazem danos a natureza (p. GURGEL, 2005, p. 134).

“Ao ingressar em uma edificação, sentimos abrigo e fechamento. Essa percepção depende da delimitação que resulta dos planos de pisos, paredes e tetos do espaço interno. Esses são elementos arquitetônicos que definem os limites físicos dos recintos [...]” (CHING, 2006, p. 14).

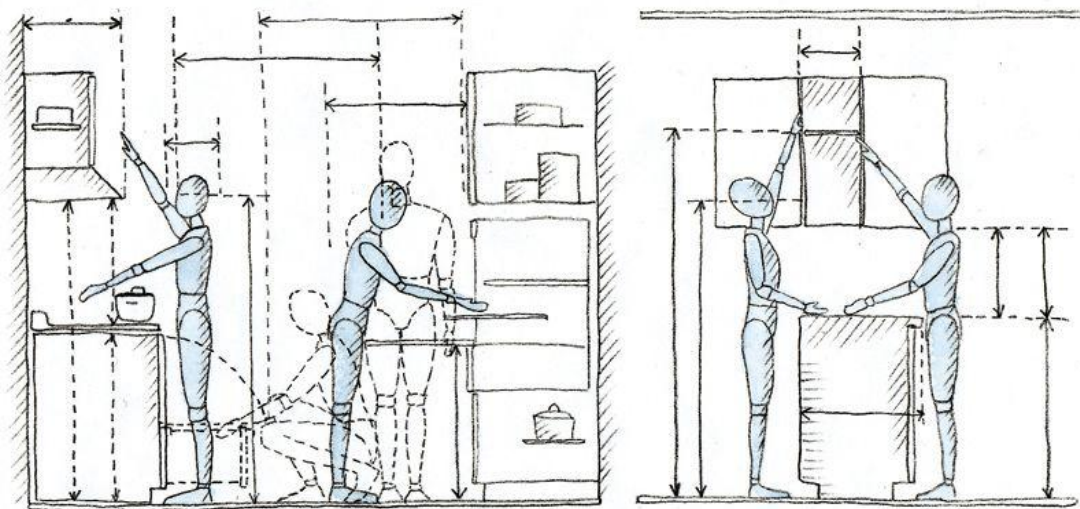
Um espaço de qualidade deve ser seguro, contemplar as propostas de condições favoráveis ao conforto térmico e acústico, dentre tantas outras definições.



2.2.1 Ergonomia

A ergonomia zela em desenvolver conhecimentos referente as capacidades, limites e outras características do desempenho humano que se relacionam com os componentes do sistema relacionados ao homem e ao trabalho (MORAES; MONT'ALVÃO, 2003, p.11).

Figura 02 – Exemplo do sistema de ergonomia em uma cozinha.



Fonte: <https://www.arquidicas.com.br/ergonomia-da-cozinha/>

Desenvolve a consciência do arquiteto, designer de interiores entre outros, referente a importância da antropometria, que mede o corpo humano e suas partes, adaptando os espaços interiores com as medidas humanas. Fornecendo aos profissionais limitações a aplicações adequadas aos processos desenvolvidos à natureza de projeto (PANTERO; ZELNIK, 2002, p. 13).

Pode-se observar que a ergonomia desenvolve técnicas possíveis de ser aplicadas e adaptando elementos no ambiente de trabalho do humano que se relaciona com objetos e máquinas.



2.2.2 Acessibilidade Universal

As várias diferenças que há entre os seres humanos devem ser considerados para que o desenho seja universal. A ideia é deixar de ter ambientes e produtos específicos para pessoas que portam deficiência, garantindo acessibilidade para todos que integram a sociedade e aos produtos planejados no processo projetual (CORDE, 1998, p. 14).

Os princípios básicos do desenho universal permitem que as pessoas de variados padrões como crianças, adultos e idosos ou sentado ou em pé, consigam se relacionar sem restrições no ambiente projetado. É a atenção em tipos de limites físicos que compromete o desempenho de alcance dos diversos padrões de pessoas (OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2002, p. 6).

Figura 03 – Acessibilidade para todos.



Fonte: <https://www.archdaily.com.br>

“São diretrizes que orientam a elaboração de políticas públicas que contribuam para o processo de adequação do ambiente coletivo às exigências da população e, sobretudo, de um grupo de pessoas que apresenta necessidades especiais em acessibilidade” (CORDE, 1998, p. 11).



A sinalização de acessibilidade das edificações, do mobiliário, dos espaços e dos equipamentos e a indicação da existência de elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida deve ser feita por meio de símbolo internacional de acesso (CADERNO DO CREA-PR, p. 33).

É preciso a conscientização dos profissionais e de toda a sociedade civil, no que diz respeito sobre a relevância de garantir acesso universal a toda a população com mobilidade reduzida, respeitando às normas vigentes. Incluindo em seus projetos e obras, o aparato legal de acessibilidade estabelecidas na Associação Brasileira de Normas Técnicas 9050 (CADERNO DO CREA-PR, 2007, p. 5).

É preciso que todos os ambientes sejam de acesso fácil, proporcionando condições de acesso com segurança e autonomia para qualquer pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, em espaços públicos e privados.

3. METODOLOGIA

Este artigo científico terá como metodologia de trabalho a revisão bibliográfica, análise documental e a pesquisa descritiva.

Para Marconi e Lakatos (1992, p. 183), diz que pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita.

Para Bardin (1977, p. 45), a análise documental é “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original, a fim de facilitar num estado ulterior, a sua consulta e referência”.

Para Gil (2002, p. 42), pesquisa descritiva é “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.



4. ANÁLISES E DISCUSSÕES

Analisar as atividades desenvolvidas no estágio supervisionado em relação ao atendimento ao cliente. Como vimos nos capítulos anteriores a realização da pesquisa embasaram as referências bibliográficas.

Verificou-se que a metodologia de projetos é composta por um sistema minucioso, que deve ser bem fundamentado e resolvido. Todas as construções de ambientes necessitam de um bom projeto de arquitetura primeiramente para poder ser respeitado todos os aspectos e detalhes em sua execução, atender as normativas e necessidades de uso do cliente.

Conforme esta pesquisa, também pode verificar que na arquitetura a proporção de espaços não pode ser estabelecida por proporções fixas de seu valor espacial. Foi possível entender, sobretudo a real importância e os benefícios que proporcionam a elaboração de um projeto arquitetônico de qualidade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a pesquisa realizada fica evidente a importância de utilizar um sistema de atendimento ao cliente com qualidade, prevendo as necessidades do usuário e a forma mais adequada de resolução de problemas projetuais, visualizando que cada indivíduo sente o ambiente de uma forma e atentando as diferenças que existem entre as pessoas, devendo ser consideradas para que o desenho atenda a todos.

O qual o espaço deve ser agradável, pensando prioritariamente na qualidade de vida do usuário, obtendo conforto, ventilação, iluminação adequada para cada tipo de ambiente, cores agradáveis, etc., utilizando produtos que tenha como premissa a preocupação ambiental na concepção dos projetos, sem causar danos à natureza.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **ANÁLISE DE CONTEÚDO**. 1. ed. Lisboa: EDIÇÕES 70, 1977.

BICCA, P. **Arquiteto a máscara e a face**. São Paulo: Projeto Editores Associados, 1984.



BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional dos Direitos Humanos. **Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE**. Rio de Janeiro: IBAM/DUMA, 1998.

CAMPOS, A. B.; MONTEFUSCO, E.; LEITE, J. L. **Prática das pequenas construções, volume 1**. 8 ed. São Paulo: Edgard Blucher, 2004.

CHING, F. D. K. **Arquitetura de interiores ilustrada**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MONTENEGRO, G. A. **DESENHO ARQUITETÔNICO**. 3. ed. São Paulo: Edgard Blucher, 1997.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

Universidade Federal de Minas Gerais. **Departamento de Projetos**. Projeto de interiores apostila de projeto executivo e de detalhamento, 2002. Disponível em <https://daniloarquiteto.files.wordpress.com/2008/11/apostila_exec_det> acesso em: 13 nov. 2017.

MORAES A.; MONT'ALVÃO, C. **Ergonomia: conceitos e aplicações**. 3 ed. Rio de Janeiro: A. de Moraes, 2003.

OLIVEIRA, G. V.; OLIVEIRA, L. F. **GUIA DE ACESSIBILIDADE EM EDIFICAÇÕES**. 2 ed. São Paulo: Copyright, 2002.

PANTERO, J.; ZELNIK, M. **dimensionamento humano para espaços interiores**. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, 2002.

PARANA. Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia do Estado do Paraná. Curitiba, 2007.

SILVA, E. **Uma introdução ao projeto arquitetônico**. 2. ed. Porto Alegre: Universidade/UFRGS, 1998.