

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUITETURA COMERCIAL

ANA PAULA DALZOTTO BOSSLE

**AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL EM  
CAXIAS DO SUL:  
Estudo de caso do *gastropub* Brazza**

Porto Alegre, janeiro de 2020

ANA PAULA DALZOTTO BOSSLE

**AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL EM  
CAXIAS DO SUL:  
Estudo de caso do *gastropub* Brazza**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Arquitetura Comercial, pelo programa de Pós-Graduação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Orientador (a): Prof. (a) Ms. Débora Becker

Porto Alegre, janeiro de 2020

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, meu anjo da guarda por me proteger, guiar e iluminar nesta etapa tão importante da vida acadêmica.

A minha família, em especial aos meus pais, Lauri Bossle e Olinda Maria Dalzotto Bossle, pela dedicação e por poderem me proporcionar as oportunidades de estudo, pela compreensão, confiança e incentivo que depositaram em mim em cada momento.

Ao meu irmão Guilherme, minha cunhada Adriana e meu afilhado João Guilherme, cederam a casa deles para me hospedar em Porto Alegre, fazendo ser minha segunda moradia, os quais sempre me apoiaram em cada passo.

Ao meu noivo Felipe Viera por ser um dos maiores incentivadores dos meus sonhos e objetivos, estar sempre ao meu lado e compreender nos momentos em que estive ausente e por todo amor e incentivo depositado.

Às minhas amigas e colegas de profissão Nátalia Lazzarotto e Larissa Strauss, pelos momentos divididos ao longo dessa jornada, pelas trocas de experiências, por chegarmos até aqui juntas.

Agradeço especialmente a minha orientadora Débora Becker, pela sua paciência, empatia e perseverança, ao longo dessa etapa do Trabalho de Conclusão de Curso, sendo uma inspiração e referência de profissional, certamente não teria alcançado o mesmo resultado sem seu auxílio

Aos professores que contribuíram para minha formação, dividindo seus conhecimentos e incentivos a cada aula.

Por fim, agradeço a todos que participaram de alguma forma da construção do conhecimento do longo desse período, que auxiliaram direta ou indiretamente.

*“O Arquiteto que realmente projeta para seres humanos  
precisa conhecer muito mais do que apenas os cinco  
cânones de Vitruvius.”*

*Richard Neutra*

## RESUMO

Este trabalho tem como tema a avaliação pós-ocupação de um estabelecimento comercial, localizado na cidade de Caxias do Sul, no Rio Grande do Sul, tipologia do ramo de bares e pubs, a partir do estudo de caso do *gastropub* Brazza. O problema de pesquisa consiste na avaliação do Brazza, a partir da satisfação dos usuários e funcionários em relação ao ambiente interno e externo construído, e da verificação da adequação do projeto às normas e legislação exigentes, o que possibilitará indicar diretrizes e estratégias de melhoria para o estabelecimento.

A satisfação das pessoas com determinado ambiente, e conseqüente bem-estar, é obtida por uma série de fatores de diversas naturezas, dentre os quais os aspectos físicos exercem fundamental importância. No caso do segmento de bares e *pubs* oferece um ambiente agradável, em termos físicos que sejam responsivos aos usuários, atendendo adequadamente às necessidades e preenchem as expectativas.

Neste contexto, essa pesquisa trata de um estudo de caso *gastropub* Brazza, localizado no bairro Nossa Senhora de Lourdes de Caxias do Sul/RS, inaugurado no ano de 2018. A edificação em que o *pub* foi instalado já era existente na cidade, anteriormente foi construído para um estabelecimento comercial, loja de automóveis, porém foi adaptado para o novo uso do local. Assim o trabalho busca identificar como foi realizada essa adequação, através da avaliação pós-ocupação, utilizando como critério de avaliação fundamental a percepção do usuário em relação ao edifício construído.

O estudo foi realizado em três etapas: inicialmente pelo levantamento de dados, incluindo visitas técnicas ao local, conversa com os donos do estabelecimento comercial, levantamento físico detalhado, e a utilização de métodos de pesquisa, como observações de comportamento e questionários, além da análise das normas técnicas que envolvem o projeto de arquitetura.

Os principais resultados demonstram que o **ambiente físico** do estabelecimento comercial investigado, o Brazza, de modo geral é satisfatório para seus usuários, ressaltando-se aspectos como a localização e a ambiência do espaço. Todavia, mesmo indicando um bom grau de satisfação, os resultados apontam alguns aspectos que podem ser melhorados, como o mobiliário, a iluminação, a temperatura, a quantidade de sanitários e a adequação às normas de acessibilidade universal.

**Palavras-chaves:** Comercial. Avaliação pós-ocupação. Usuários. Satisfação

## LISTA DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Pratos e forma de servir do Brazza .....              | 19 |
| Figura 2: Logotipo Brazza.....                                  | 20 |
| Figura 3: Aplicação do logotipo .....                           | 20 |
| Figura 4: Segundo logotipo .....                                | 20 |
| Figura 5: Aplicação do logotipo .....                           | 21 |
| Figura 6: Importância dos elementos.....                        | 24 |
| Figura 7: Fluxo básico na APO .....                             | 24 |
| Figura 8: Ciclo virtuoso do edifício .....                      | 25 |
| Figura 9: Representação de elementos de desempenho .....        | 28 |
| Figura 10: Representação Ambiente real e imagem .....           | 29 |
| Figura 11: Comparativo questões fechadas e abertas .....        | 33 |
| Figura 12: Abordagem multimétodo na APO .....                   | 35 |
| Figura 13: Localização Brazza .....                             | 36 |
| Figura 14: Entorno do Brazza.....                               | 37 |
| Figura 15: Planta de Situação .....                             | 38 |
| Figura 16: Entorno Brazza .....                                 | 38 |
| Figura 17: Entorno Brazza .....                                 | 39 |
| Figura 18: Planta da edificação existente.....                  | 39 |
| Figura 19: Imagens da edificação existente .....                | 40 |
| Figura 20: Planta de cobertura edificação atual do Brazza ..... | 40 |
| Figura 21: Planta de zoneamento.....                            | 41 |
| Figura 22: Planta baixa Brazza .....                            | 42 |
| Figura 23: Fluxos edificação do Brazza.....                     | 43 |
| Figura 24: Visuais da edificação.....                           | 43 |
| Figura 25: Moodboard dos materiais utilizados no Brazza .....   | 44 |
| Figura 26: Imagens externas da edificação .....                 | 45 |
| Figura 27: Recepção/caixa do Brazza.....                        | 45 |
| Figura 28: Bar e Salão de mesas (deck).....                     | 46 |
| Figura 29:Salão de mesas (deck) .....                           | 46 |
| Figura 30: Cozinha do Brazza .....                              | 47 |
| Figura 31: Cozinha do Brazza .....                              | 47 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 32: Cozinha do Brazza .....                          | 48  |
| Figura 33: Observação comportamento Quarta-feira .....      | 86  |
| Figura 34: Observação de comportamento Sábado .....         | 87  |
| Figura 35: Observação de comportamento Quarta-feira .....   | 88  |
| Figura 36: Observação de comportamento Sábado .....         | 89  |
| Figura 37: Planta baixa Brazza .....                        | 90  |
| Figura 38: Fachada Norte/Oeste .....                        | 91  |
| Figura 39: Fachada Sudoeste.....                            | 91  |
| Figura 40: Corte AA .....                                   | 91  |
| Figura 41: Corte BB.....                                    | 92  |
| Figura 42: Planta baixa com representação de Luxs.....      | 95  |
| Figura 43: Planta baixa com representação de Luxs.....      | 95  |
| Figura 44: Norma NBR 8995-1 .....                           | 96  |
| Figura 45: Representação iluminação em restaurantes.....    | 96  |
| Figura 46: Medição de nível sonoro .....                    | 98  |
| Figura 47: Medição de nível sonoro .....                    | 98  |
| Figura 48: Norma 10152 .....                                | 99  |
| Figura 49: Representação frequências de níveis sonoros..... | 99  |
| Figura 50: Restaurante N.O.A.H .....                        | 100 |
| Figura 51: Restaurante Osso (Minas Gerais) .....            | 101 |

## **LISTA DE TABELA**

|  |    |
|--|----|
| Tabela 01 Crescimento da APO .....               | 26 |
| Tabela 02 Indicadores de desempenho .....        | 48 |
| Tabela 03 Relação das luminárias utilizadas..... | 93 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráficos 1: Idade dos respondentes .....                       | 53 |
| Gráficos 2: Sexo .....   | 54 |
| Gráficos 3: Escolaridade .....                                 | 54 |
| Gráficos 4: Ambiente Físico do Brazza .....                    | 55 |
| Gráficos 5: Residentes em Caxias .....                         | 56 |
| Gráficos 6: Localização do Brazza .....                        | 56 |
| Gráficos 7: Motivo da localização .....                        | 57 |
| Gráficos 8: Visibilidade Fachada.....                          | 57 |
| Gráficos 9: Porque Visibilidade.....                           | 58 |
| Gráficos 10: Funcionalidade Recepção/Caixa.....                | 58 |
| Gráficos 11: Porque Funcionalidade caixa.....                  | 59 |
| Gráficos 12:Funcionalidade Bar .....                           | 59 |
| Gráficos 13: Porque funcionalidade Bar .....                   | 60 |
| Gráficos 14: Funcionalidade Salão de Mesas.....                | 60 |
| Gráficos 15: Porque funcionalidade salão de mesas.....         | 61 |
| Gráficos 16: Funcionalidade Área externa.....                  | 61 |
| Gráficos 17: Porque funcionalidade área externa .....          | 62 |
| Gráficos 18: Funcionalidade Sanitários .....                   | 62 |
| Gráficos 19: Porque funcionalidade sanitários .....            | 63 |
| Gráficos 20: Conforto mesas e cadeiras.....                    | 63 |
| Gráficos 21: Porque conforto mesas e cadeiras.....             | 64 |
| Gráficos 22: Limpeza Recepção/Caixa.....                       | 64 |
| Gráficos 23: Limpeza Bar .....                                 | 64 |
| Gráficos 24: Limpeza Salão de Mesas.....                       | 65 |
| Gráficos 25: Limpeza Sanitários .....                          | 65 |
| Gráficos 26: Ambiência Interna.....                            | 65 |
| Gráficos 27: Porque ambiência.....                             | 66 |
| Gráficos 28: Iluminação artificial Recepção/caixa.....         | 66 |
| Gráficos 29: Porque iluminação artificial recepção/caixa.....  | 67 |
| Gráficos 30: Iluminação artificial Bar .....                   | 67 |
| Gráficos 31: Porque iluminação artificial bar .....            | 67 |
| Gráficos 32: Iluminação artificial Salão de mesas .....        | 68 |
| Gráficos 33: Porque Iluminação artificial salão de mesas ..... | 68 |

|  |    |
|--|----|
| Gráficos 34: Iluminação Natural Salão de mesas .....               | 69 |
| Gráficos 35: Porque Iluminação Natural Salão de mesas .....        | 69 |
| Gráficos 36: Qualidade do ar Bar e Salão de mesas .....            | 70 |
| Gráficos 37: Porque da qualidade do ar Bar e Salão de mesas .....  | 70 |
| Gráficos 38: Qualidade do ar Área externa .....                    | 70 |
| Gráficos 39: Porque qualidade do ar Área externa .....             | 71 |
| Gráficos 40: Temperatura interna Bar e Salão de mesas .....        | 71 |
| Gráficos 41: Porque Temperatura interna Bar e Salão de mesas ..... | 72 |
| Gráficos 42: Volume da música no Ambiente Interno .....            | 72 |
| Gráficos 43: Fluxos passagem recepção/caixa .....                  | 74 |
| Gráficos 44: Porque circulação recepção/caixa.....                 | 74 |
| Gráficos 45: Fluxos passagem Bar .....                             | 75 |
| Gráficos 46: Porque dos fluxos Bar.....                            | 75 |
| Gráficos 47: Fluxos salão de mesas .....                           | 76 |
| Gráficos 48: Porque fluxos salão de mesas .....                    | 76 |
| Gráficos 49: Fluxos área externa .....                             | 77 |
| Gráficos 50: Porque fluxos de área externa.....                    | 77 |
| Gráficos 51: Fluxo de carga e descarga .....                       | 78 |
| Gráficos 52: Iluminação fluxo de carga e descarga.....             | 78 |
| Gráficos 53: Armazangem dos alimentos .....                        | 79 |
| Gráficos 54: Porque armazenagem dos alimentos.....                 | 79 |
| Gráficos 55: Espaço físico da cozinha .....                        | 83 |
| Gráficos 56: Porque espaço físico da cozinha .....                 | 83 |
| Gráficos 57: Iluminação artificial recepção/caixa .....            | 83 |
| Gráficos 58: Porque iluminação artificial recepção/caixa.....      | 83 |
| Gráficos 59: Iluminação artificial recepção/caixa .....            | 83 |
| Gráficos 60: Porque iluminação artificial recepção/caixa.....      | 83 |
| Gráficos 61: Iluminação artificial salão de mesas .....            | 83 |
| Gráficos 62: Porque iluminação artificial salão de mesas.....      | 83 |
| Gráficos 63: Iluminação natural salão de mesas .....               | 83 |
| Gráficos 64: Porque iluminação natural salão de mesas .....        | 83 |

## **LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS**

|         |   |
|---------|---|
| ABNT    | Associação Brasileira de Normas Técnicas              |
| APO     | Avaliação Pós-Ocupação                                |
| APP     | Avaliação Pré-Projeto                                 |
| COMPAHC | Conselho Municipal de Patrimnio Histórico e Cultural |
| NBR     | Normas Brasileiras de Regularização                   |
| PNE     | Portador de Necessidades Especiais                    |
| PDV     | Ponto de Venda  |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b> .....  | 14 |
| 1.1 TEMA.....   | 15 |
| 1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA .....   | 15 |
| 1.3 PROBLEMA.....   | 15 |
| 1.4 OBJETIVOS .....   | 15 |
| <b>1.4.1 Objetivo geral</b> .....   | 16 |
| <b>1.4.2 Objetivos específicos</b> .....                                    | 16 |
| 1.5 JUSTIFICATIVA.....  | 17 |
| <b>2. AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO – Definição e aspectos metodológicos</b> ..... | 18 |
| 2.1 HISTÓRIA E ORIGEM DOS <i>PUBS</i> .....                                 | 18 |
| 2.2 ORIGEM DO BRAZZA.....   | 18 |
| 2.3 ASPECTOS FÍSICOS IMPORTANTES .....                                      | 21 |
| 2.4 CONTEXTUALIZAÇÃO – ASPECTOS CONCEITUAIS E HISTÓRICOS.....               | 23 |
| <b>2.4.1 Conceituação da avaliação pós-ocupação</b> .....                   | 23 |
| 2.5 ELEMENTOS DE DESEMPENHO DO AMBIENTE CONSTRUÍDO.....                     | 27 |
| 2.6 ASPECTOS TEÓRICOS – RELAÇÕES AMBIENTE E COMPORTAMENTO... 28             |    |
| 2.7 MÉTODOS E TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS .....                            | 29 |
| <b>2.7.1 Tipos de Avaliação Pós-Ocupação</b> .....                          | 29 |
| <b>2.7.2 Conceito Satisfação – critério de desempenho</b> .....             | 30 |
| <b>2.7.3 Conceito Comportamento – critério de desempenho</b> .....          | 31 |
| 2.8 DEFINIÇÃO DOS MÉTODOS.....  | 31 |
| <b>3. METODOLOGIA</b> .....   | 34 |
| 3.1 TIPO DE APO UTILIZADA.....  | 35 |
| 3.2 APRESENTAÇÃO DA UNIDADE INVESTIGADA – <i>GASTROPUB BRAZZA</i> .35       |    |
| 3.3 ELEMENTOS DE DESEMPENHO INVESTIGADOS.....                               | 48 |
| 3.4 TABELA SÍNTESE DO DESENHO DA INVESTIGAÇÃO.....                          | 48 |
| 3.5 MÉTODOS DE COLETA DE DADOS .....  | 49 |
| <b>3.5.1 Levantamento de Arquivo</b> .....                                  | 50 |
| <b>3.5.2 Levantamento Físico Detalhado e Medições</b> .....                 | 50 |
| <b>3.5.4 Observação de Comportamento</b> .....                              | 51 |
| <b>3.5.5 Questionários</b> .....  | 52 |
| <b>3.5.6 Entrevistas</b> .....  | 52 |
| <b>4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....                                 | 53 |
| 4.1 QUESTIONÁRIOS USUÁRIOS E ANÁLISE DADOS.....                             | 53 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>4.1.1 Perfil dos respondentes</b> .....                     | 53  |
| <b>4.1.2 Satisfação geral com o ambiente</b> .....             | 54  |
| <b>4.1.3 Localização/ Visibilidade</b> .....                   | 55  |
| <b>4.1.4 Funcionalidade / <i>layout</i></b> .....              | 58  |
| <b>4.1.5 Ambiência</b> .....                                   | 65  |
| <b>4.1.6 Conforto Ambiental</b> .....                          | 66  |
| <b>4.2 QUESTIONÁRIOS FUNCIONÁRIOS E ANÁLISE DE DADOS</b> ..... | 73  |
| <b>4.2.1 Perfil do funcionário</b> .....                       | 73  |
| <b>4.2.2 Funcionalidade/layout</b> .....                       | 73  |
| <b>4.2.3 Conforto ambiental</b> .....                          | 81  |
| <b>4.3 OBSERVAÇÃO DE COMPORTAMENTO</b> .....                   | 85  |
| <b>4.4 LEVANTAMENTO FÍSICO</b> .....                           | 90  |
| <b>4.4.1 Iluminação</b> .....                                  | 92  |
| <b>4.4.2 Acústica</b> .....                                    | 97  |
| <b>4.5 DIRETRIZES PROJETUAIS</b> .....                         | 100 |
| <b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                           | 103 |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....                        | 105 |
| <b>ANEXO 01</b> .....  | 108 |
| <b>ANEXO 02</b> .....  | 118 |
| <b>ANEXO 03</b> .....  | 118 |

## 1. INTRODUÇÃO

As relações estabelecidas entre as pessoas e o ambiente físico, vem sendo exploradas significativamente, sendo cada vez mais, incorporada como uma das estratégias de projeto, que visam a interação entre o cliente e o ambiente, com o intuito de proporcionar uma experiência construída por meio de fatores cognitivos, afetivos, emocionais. Estudos abordam a Avaliação Pós-Ocupação como umas das estratégias de pesquisa, onde visa reconhecer o ambiente construído e os comportamentos desenvolvidos.

Buscando atender as necessidades da sociedade, que está sempre em mudança constante e hoje as pessoas passam cerca de 80% do dia no interior de uma edificação, a APO representa a avaliação de desempenho dos ambientes em uso, onde desempenhos insatisfatórios no ambiente afetam na qualidade de vida dos seus usuários. A performasse das edificações é avaliada diariamente, porem de forma inconsciente pelos seus usuários, podemos citar exemplos disto, quando estamos em um ambiente e é possível o nível sonoro de outros ambientes, da mesma forma a qualidade de iluminação natural e artificial. Conforme citado por Piquetti (2012), a sensação de bem-estar e conforto é influenciada pelas características físicas dos ambientes, como a distribuição de layout, iluminação, temperatura, ergonomia, mobiliário, ter uma vista externa do edifício.

Neste estudo, serão analisados os aspectos físicos que envolvem uma edificação e em conjunto levando em conta a opinião de satisfação do usuário, como elemento de estudo um estabelecimento comercial do ramo de *gastropub*, situado na cidade de Caxias do Sul.

Com o mercado cada vez mais competitivo, o papel do arquiteto é projetar ambientes funcionais que atendam as expectativas dos usuários, os clientes e seus funcionários. Alguns aspectos são importantes para serem analisados, como, as tendências no processo de compra e consumo; tecnologia em PDV; análise de boas práticas no segmento e em outros setores; a concorrência com a análise de posicionamento de PDV na concorrência; análise visual dos concorrentes; entendimento do mercado no ramo; análise de zoneamento; entendimento do público que quer atingir.

Pretende-se, com este estudo, apresentar os elementos e estratégias que interferem no desempenho da edificação e no nível de satisfação do usuário. Bem como investigar a estrutura atual do espaço comercial, como o *layout*, posição dos elementos que vão determinar o percurso que o os clientes e funcionários irão fazer dentro do local.

Busca-se, através do estudo obter resultados para possíveis melhorias de adequação do espaço para seus clientes, funcionários e fornecedores, conseqüentemente obter melhores resultados na parte de vendas e principalmente poder conduzir melhor os investimentos no local, em soluções mais assertivas.

### **1.1 TEMA**

Essa pesquisa aborda a temática dos *pubs* ou *gastropubs*, particularmente investiga os aspectos físicos relevantes do ambiente para que o usuário se sinta satisfeito

### **1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA**

Para esse estudo, a abordagem da avaliação de um estabelecimento comercial do ramo de *pubs*, especificamente localizado na cidade de Caxias do Sul e para isso será utilizado como metodologia a Avaliação Pós-Ocupação, pois é através deste método que avalia o ambiente físico não somente à partir da avaliação técnicas do especialista, mas também e fundamentalmente, á partir da ótica do usuário.

### **1.3 PROBLEMA**

Os espaços comerciais ramos de *pubs* vem em um crescente e surgindo com novos conceitos de ambientação e gastronomia. Portando o problema principal que motiva essa pesquisa é a identificação dos elementos físicos na adaptação de uma edificação existente para um estabelecimento comercial, além disso buscar relação de comportamento entre o ambiente e comportamento do usuário. Para compreensão de tal questão o *gastropub* Brazza em seu espaço físico.

Pretende-se que através do estudo as considerações obtidas, possam ser incorporadas ao processo de projeto e principalmente de melhorias ao local, possíveis futuras franquias e servir de referência para projetos que se assemelham, com o intuito de projetar ambientes mais responsivos.

### **1.4 OBJETIVOS**

Neste capítulo serão apresentados expostos o objetivo geral que a pesquisa pretende atingir e os objetivos específicos, a fim de direcionar o estudo.

### **1.4.1 Objetivo geral**

O objetivo geral é avaliar o espaço físico do *gastropub* Brazza, através do método da APO, buscando aferir os níveis de satisfação de seus usuários e funcionários, juntamente com a verificação da adequação do projeto às normas e legislação exigentes.

Neste contexto múltiplos aspectos, podem interferir entre ambiente construído e comportamento humano, refletindo em aspectos positivos e negativos, assim gerando subsídios para abordagem de indicação de melhor desempenho no espaço. Os aspectos físicos do Brazza que serão investigados, são listados abaixo, nos objetivos específicos.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

Os objetivos específicos do estudo abordaram a avaliação e investigação dos itens abaixo, a qual se configura em diagnósticos e recomendações para o próprio estudo de caso e em diretrizes para futuros projetos semelhantes:

- Investigar a importância da **localização**, em relação se interfere ou não na frequência do usuário ao local;
- Avaliar a **funcionalidade** do local, fluxo dos usuários/clientes, fluxo dos funcionários, fluxo de carga e descarga, distribuição de *layout*, acessibilidade universal, desempenho organizacional, entender no contexto como influência no uso dos cliente e funcionários.
- Avaliar a **iluminação** interna, externa – natural e artificial, fazer a verificação das luminâncias mínima em projeto, por ambiente; posicionamento das janelas. Juntamente com a percepção dos usuários;
- Avaliar o **conforto ambiental** do ambiente, o desempenho conforto térmico em questão de ventilação e insolação (temperatura) e conforto acústico.
- Verificar a percepção dos clientes quanto a **materialidade/ambiência** dos ambientes, referente a cor de piso, paredes, forro, acabamentos utilizados e texturas, como isso influencia na sua frequência e permanência no local.
- Avaliar o design **mobiliário** e ergonomia, em relação do mobiliário utilizado para as mesas, cadeiras, espaço de bancada do bar, como esses itens influenciam principalmente na sua permanência no local e conforto.

## 1.5 JUSTIFICATIVA

Vivemos em tempos de onipresença digital, onde as pessoas desejam mais significado em relação com as marcas/lugares. De acordo com Michel Maffesoli, em entrevista ao jornal O Globo (2014), citou que o “homo economicus” focava os últimos séculos, centrados na produção e no crescimento econômico, na mercantilização das trocas, toda uma vida voltada para a acumulação do patrimônio. O indivíduo pós-moderno não se define por seu status social ou profissional, seu nível econômico e de formação, mas essencialmente por sua relação com o outro, tendo necessidade de identificação.

Neste contexto, uma estrutura de jornada do consumidor se modifica, onde se inicia em ter uma motivação de compra/consumo, busca pelo local, passando pelo experiência. O espaço comercial pode tirar partido disto, com o sistema operacional do comércio, seu espaço físico se transforma em um rico local de dados para entender o comportamento de seus usuários, quando analisadas essas informações, podem fornecer importantes *insights* para tomadas de decisões dentro do espaço comercial e nos departamentos de *marketing*.

O usuário buscar ter uma experiência no ambiente, estimulando seus sentidos, onde tudo deve ser sentido, incentivar sensações visuais, sonoras, compreender a importância do perfil do cliente, marca, estudo da concorrência, tendências, zoneamento, são pontos que fazem parte de uma boa estratégia de projeto, elementos que aproximam o consumidor, fazendo com que a marca/loja seja lembrada e compartilhada. Ter a conexão com o produto ou serviço é imprescindível para qualquer marca, entender e mostrar seus diferenciais.

Em conjunto a esse cenário, avaliação pós-ocupação vem para poder auxiliar e conduzir os espaços físicos a melhorias mais assertivas, buscando uma relação direta entre o ambiente construído e o comportamento de seus usuários, gerando identidade ao local.

Assim, este estudo também se justifica pela sua possibilidade contribuição a outras pesquisas de avaliação pós-ocupação. Os resultados das APO podem ainda contribuir para o aperfeiçoamento de normas de desempenho na avaliação de sistemas construtivos ao longo das etapas de projeto, construção, uso, operação e manutenção de edificações (VILLA, ORNSTEIN, 2013; RHEINGANTZ et al., 2009; VOORDT e WEGEN, 2005; PREISER e VISCHER, 2005; ROMÉRO e ORNSTEIN, 2003).

## **2. AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO – Definição e aspectos metodológicos**

Nesse item, além de apresentar uma revisão bibliográfica sobre a temática dos *gastropubs* (item 2.1), optou-se por realizar, também, uma explanação sobre a avaliação pós-ocupação, afins de contextualizar e elucidar a metodologia utilizada na presente pesquisa.

### **2.1 HISTÓRIA E ORIGEM DOS PUBS**

Os bares e pubs são estabelecimentos comerciais, com características de terem balcões, servem em seu cardápio bebidas alcoólicas e pratos como petiscos. A palavra “Bar” origina-se do inglês *bar*, em 1590, esse termo remete ao significado de “barra”, elemento que fica na base do balcão, servia para impedir os clientes de debruçarem no balcão. O bar mais antigo ainda em funcionamento é o Ye Olde Fighting Cocks, localizado na cidade de St. Albans, na Inglaterra, fundado em 1539. Já no Brasil, os bares surgiram com a chegada da Família real, em 1808, que trouxe os costumes da Europa.

Em partida vem os Pubs vem em crescente e ganhando mais espaço e mais populares no Brasil, Pub deriva do nome formal inglês “Public House”. Tem por origem estabelecimentos comerciais típicos da Grã-Bretanha e outros países com influência britânica, onde vendem bebidas alcoólicas e refeições, porém tendo a cerveja como principal mercadoria. De origem começaram a surgir na Inglaterra, normalmente localizava na beira de estradas, sendo um local para descanso e entretenimento. Os primeiros pubs foram criados por ingleses no Brasil, como forma de socializar com os brasileiros.

### **2.2 ORIGEM DO BRAZZA**

A origem do nome significa algo que remetesse a carne, fogo e brasa, então na ideia de ter algo sofisticado e que lembrasse o assado adaptamos a brasa com dois Z's. Está localizado na cidade de Caxias do Sul –RS, sua trajetória iniciou julho de 2017, onde surgiu a ideia de idealizar um espaço comercial, com foco em consumo de bebidas alcoólicas e tabuas de carnes, um ambiente que fosse simples e aconchegante para seu público. Inicialmente foi realizada pelos donos uma pesquisa de campo no ramo de bares e restaurantes que se assemelhassem ao mesmo segmento. Em Caxias do Sul, nesse mesmo contexto conta com cinco estabelecimentos, onde o foco é servir bebidas alcoólicas e petiscos de comidas, porém o seu diferencial é nos pratos servidos, onde o foco é os espetinhos e tábuas de carnes.

A busca pelo local a ser implantado o estabelecimento, surgiu da ideia base de fazer em um ambiente que remetesse o conceito de rua em um local fechado, em análise se definiu a edificação na Avenida Júlio de Castilhos, uma edificação térrea, de frente para a rua e de fácil acesso, onde se alinhou o custo benéfico, fluxo de movimento da região e localização. O Brazza conta com um cardápio variado de bebidas alcoólicas, drinques, tábuas de carnes e espetinhos de carnes, entre os que se destacam dos mais pedidos é o Chopp Pilsn de 500ml e a tabua de picados de vazio, na figura 1, alguns exemplos dos pratos servidos em tábuas personalizadas com o nome o logotipo do estabelecimento.



Figura 1: Pratos e forma de servir do Brazza  
Fonte: Redes sociais do Brazza

Para o logotipo principal, representado na figura 1, foi desenvolvido o conceito para remeter aos elementos principais do pub. Chama de fogo na cor laranja, para identificar que as comidas são feitas no fogo/brasa; nome do estabelecimento em negrito com tipografia robusta, com o intuito de remeter o lado mais rustico; desenho de espetinho em madeira, representando uma das formas de servir alguns itens do cardápio. Na figura 2 representa a aplicações do logotipo, na fachada e na forma de servir.

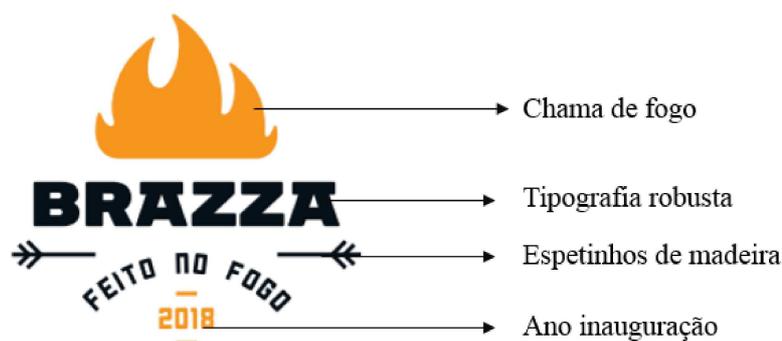


Figura 2: Logotipo Brazza  
 Fonte: Representação cedida pelo dono do Brazza



Figura 3: Aplicação do logotipo  
 Fonte: Divulgação nas Rede sociais do Brazza

Elabora um segundo logotipo (figura 4) para ser usado em outros elementos de uso interno na edificação. Consiste na mesma formulação do logo principal, porém com o acréscimo do slogan do *gastropub* “Sentar, comer e curtir”, com a função de descontrair e lembrar o usuário qual é o propósito do local. Utilizado na padronização dos copos em vidro e desenho em parede na recepção (figura 5).

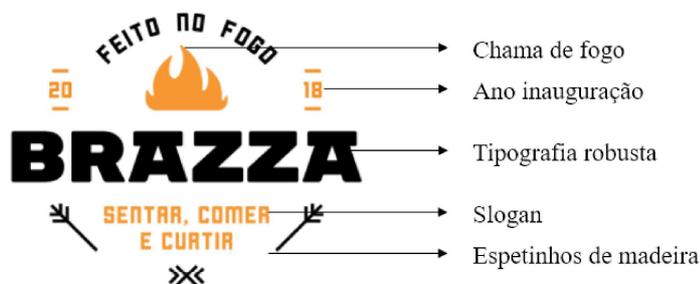


Figura 4: Segundo logotipo  
 Fonte: Representação cedida pelo dono do Brazza



Figura 5: Aplicação do logotipo  
Fonte: Divulgação nas Rede sociais do Brazza

### 2.3 ASPECTOS FISICOS IMPORTANTES

O Brazza busca em seu conceito, ser um espaço despojado, convidativo e confortável para seus usuários, com base nessas premissas, a ambientação de interiores do local, busca ser em tons mais escuros e rústicos, piso em textura de cimento queimado, até para remeter o contexto da Pub de origem. Um dos principais aspectos é a localização do estabelecimento, a escolha do endereço é umas das principais etapas do plano de negócios, pois tem um grande peso na longevidade do negócio. Precisa pensar no usuário, como ele vai acessar o local, se é de fácil acesso, ter espaço de estacionamento é um dos pontos que os clientes levam em consideração. Especialistas na área dizem que o melhor local, é aquele que o cliente consegue ver e identificar. O Sebrae lista algumas estratégias para considerar no ponto de venda ideal, como por exemplo:

- Estabelecer o perfil do consumidor;
- Definir o produto a ser oferecido;
- Verificar se o preço é compatível com a capacidade de investimento, com o prazo de retorno e o movimento esperado;
- Verificar se o local é de fácil acesso, visibilidade da edificação, tráfego no local para estacionamento e o nível de ruído da região;
- Verificar a proximidade de concorrentes no ramo;
- Verificar se o local atender às especificações do projeto, em relação à área adequada para os usos do ambiente comercial;
- Observar o movimento da local durante vários dias em horários alternados;
- Verificar se tem estacionamento próprio ou nas proximidades.

O Sebrae ainda destaca, que a localização do ponto de vendas, está ligada ao marketing, considerando os 4PS, deve-se buscar a coerência entre o Ponto (localização), Preço, Produto e Promoção.

O Arquiteto José Ricardo Faria, destaca que a influência do ambiente construído no comportamento das pessoas, possibilita estudar a percepção e o comportamento ambiental, sendo fundamental para a compreensão das relações entre o homem x ambiente, em afirmação Ornstein (1995) cita a relação entre o ambiente construído e o comportamento humano está ligado às estruturas sociais e culturais, as condições geradas no ambiente alteram o modo de vida das pessoas. Com base em na citação de Kowaltowski et al, 2006, o conforto ambiental em seus aspectos térmicos, acústicos, visuais e funcional, são elementos da arquitetura que mais influenciam o bem-estar das pessoas. Ao projetar deve-se priorizar os aspectos de funcionalidade, conforto aliados a parte estética

No século XX o arquiteto Louis Sullivan exaltou “a forma segue a função”. O significado dessa frase traduz em teoria o espaço físico juntamente com o plano de necessidades de cada ambiente, com embasamento de ser funcional. Funcionalidade na arquitetura deve estar aliada com outros aspectos, como conforto, estética e sustentabilidade. Conforme cita Peloso (2019) a conceituação e diretrizes geralmente são desenvolvidas juntas com o cliente, deve-se identificar o produto a ser oferecido e o público alvo do estabelecimento comercial. De extrema importância são os estudos de acessos, layout, estrutura física do local.

Sendo assim citado por Kowaltowski et al, (2006), os aspectos que envolvem o conforto ambiental, sendo os desempenhos nos setores térmicos, acústicos, visuais e funcionais, são elementos da arquitetura que mais influencia o bem-estar do usuário. Os projetos devem criar ambientes que priorizem os aspectos de conforto, funcionalidade, ergonomia e estética, aplicados juntamente com os conhecimentos científicos, técnicos e a psicologia ambiental.

Conforme citado pela arquiteta Adriane Karkow, ambientação em restaurantes devem ser aliados a experiência de consumo, onde a ambientação consiste em transformar um espaço em uma experiência e conceito únicos, o caráter autêntico do ambiente desperta a paixão dos clientes e sensação de pertencimento ao local. O sentido visual é o primeiro que absorvermos e ele pode encantar e fidelizar o cliente assim como a gastronomia do restaurante. Concluindo assim, que a ambientação através de seu

conceito, cor, iluminação, da composição em seu conjunto pode despertar o desejo de consumo.

## **2.4 CONTEXTUALIZAÇÃO – ASPECTOS CONCEITUAIS E HISTÓRICOS**

Como contextualização, será conceituada a Avaliação Pós-ocupação, a fim de identificar seus aspectos que a envolvem, assim como seu surgimento e origem.

### **2.4.1 Conceituação da avaliação pós-ocupação**

A APO é um conjunto de metodologia e técnicas utilizadas para a avaliação de desempenhos nos ambientes construídos e que estejam em uso, levando em conta não somente a visão técnica, mas também o nível de satisfação dos usuários, considerado como principal critério avaliativo. Como citado por Ornstein et al (1992), a APO é entendida como uma estratégia de pesquisa de caráter interdisciplinar que identifica respostas das edificações diante de solicitações construtivas, funcionais, econômicas, estéticas e comportamentais. De modo geral, ela busca compreender aspectos relacionados à percepção ambiental e comportamentos dos usuários, no sentido de levantar dados que promovam uma de projetos futuros com temáticas e programas semelhantes. Os autores ainda complementam que como meta, a melhoria de qualidade de vida, produção do conhecimento sistematizado sobre o ambiente e as relações entre o ambiente e o comportamento.

Pelo diagnóstico da APO, é possível propor recomendações que minimizem os problemas identificados, elaborar diretrizes projetuais, visando melhoras o desenvolvimento de futuros projetos. Conforme explicação de Ornstein (1995), APO adotado para diagnosticar e recomendar, modificações e reformas no ambiente, para isso é aplicada através de multi-métodos e técnicas, levando em conta o ponto de vista dos especialistas e dos usuários dos ambientes. Deste modo a participação ativa dos usuários na pesquisa é fundamental para atribuir valor, é o que difere de outras avaliações de desempenho, com a opinião do usuário é possível ser apontado as falhas e acertos no ambiente construído, o intuito é que possa ser entendido o que o ambiente precisa para atender satisfatoriamente as funções para quais foram destinados. Portanto não existe APO sem a visão dos usuários, somente é possível realizar a avaliação com a união da visão técnica dos especialistas/normas e satisfação dos usuários.



Figura 6: Importância dos elementos  
Fonte: Adaptado pela autora de BECKER (2019)

De acordo com a arquiteta Sheila Walbe Ornstein, professora da FAUUSP e organizadora do livro *Qualidade ambiental na habitação - avaliação pós ocupação*, quanto mais complexo for ambiente em uso, no sentido de ter que abrigar uma série de atividades envolvendo uma gama muito distinta de usuários, mais importante é entender o comportamento desse usuário para preservar questões como a funcionalidade, segurança, acessibilidade e adequação do ambiente. E o ponto de vista técnico, no qual vai averiguar o comportamento da edificação em análises técnicas, desempenho, comportamental. Na figura X, representação do fluxo básico da APO, onde se enquadra a qualquer ambiente construído ou conjunto de ambientes, sejam eles fechados ou abertos, como por exemplo edificações de habitação, trabalho, instituições de ensino, saúde, espaços abertos (parques, largos, ruas), equipamentos de infraestrutura urbana, frações urbanas, obras públicas.

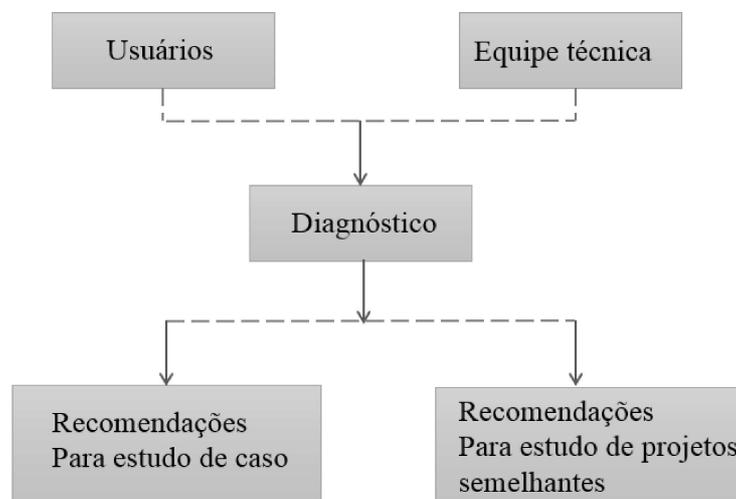


Figura 7: Fluxo básico na APO  
Fonte: Adaptado pela autora de Ornstein, Bruna e Romério (1995)

Rheingantz et al (2009) afirmam que ao reconhecer o ambiente construído e os comportamentos nele desenvolvidos, a APO contribui para a elaboração de projetos mais assertivos e adequados às solicitações humano-ambientais e à qualidade do lugar, entendido como o ambiente que adquire significado a partir da experiência, da memória,

da história, das inter-relações sociais e humanas, de modo que sua qualidade atrai ou afasta as pessoas.

O crescimento desta área está vinculado à compreensão de que o ambiente construído e seu processo de produção e uso, não são simples expressões físicas ou artefatos, mas são resultados de uma análise, e por isto devem expressar e interpretar a reação dos usuários, de diversas maneiras, de acordo com as necessidades humanas, os modos de pensar, as atitudes, os valores, as imagens, os domínios, impregnados na sua própria cultura. (ORNSTEIN, BRUNO, ROMÉRO, 1995, p. 25).

O ser humano julga permanentemente o que está ao seu redor através da sua percepção, impactada por experiências, circunstâncias, necessidades, desejos e o próprio ambiente físico natural ou construído, assim para presumir o ambiente construído estabelecemos valores, nas palavras de Sir Norman Foster “Arquitetura é uma expressão de valores e a maneira como construímos é um reflexo da maneira como vivemos. Jacques Hezog reforça que aplicar valores como *benchmarks* e evidências para propiciar experiências espaciais prazerosas com projetos apropriados ao seu contexto, convidativos, confortáveis e ambientalmente responsáveis, e que atendam às necessidades funcionais do ser humano.



Figura 8: Ciclo virtuoso do edifício  
Fonte: Vila (2015)

Ornstein (1995) ainda cita sobre a Avaliação Pré-Projeto, na qual são apresentadas características de estudos de viabilidade técnicas, ou, programação arquitetônica, sendo desenvolvidos antes da primeira etapa do processo de produção e uso do ambiente de

estudo, sendo levantados dados referentes às necessidades e as exigências dos usuários que irão ocupar a edificação ou espaço urbano. Na Itália é onde se encontra mais ativa a APP, porém não é muito utilizada, apesar de ser uma metodologia eficaz e mais assertiva para a elaboração de projeto.

Contudo, compreende que a APO é uma metodologia adequada para avaliar ambientes construídos e que por isso optou-se por utilizar nesse estudo, buscando embasamento nos seus conceitos e aplicações de forma mais adequada e segura.

Ornstein (1995) cita que a aplicação dos métodos e técnicas na APO se desenvolveu como de a incógnita (ambiente) na equação (indivíduo e comportamento). Assim, sua origem se encontra em pesquisas multidisciplinares do ambiente e do comportamento, baseando-se em disciplinas, como Psicologia, Antropologia, Arquitetura e Sociologia. Os pioneiros na pesquisa e estudo foram Kevin Lynch e Christopher Alexander, ambos arquitetos.

Citado em aula Becker (2019), com o crescente número de profissionais da área, começou a se identificar a importância da psicologia na prática do projeto, notando que a colaboração entre psicólogos e outros cientistas, auxiliaria a responder questões de desenho, por exemplo projetar ambientes que suportem certos tipos de atividades.

Um crescimento significativo na década de 80, como podemos ver na tabela 01. Foi nos Estados Unidos que a APO se formalizou com uma área de atuação profissional.

| <b>Região</b>  | <b>Ano 1974</b> | <b>Ano 1985</b> |
|----------------|-----------------|-----------------|
| África         | 2               | 66              |
| EUA/ Canadá    | 801             | 1432            |
| Ásia           | 0               | 281             |
| Austrália      | 13              | 137             |
| Europa         | 115             | 74              |
| América Latina | 12              | 65              |

Tabela 01: Crescimento da APO  
Fonte: BECKER (2019)

APO na atualidade se consolidou como uma atividade aplicada e um prática acadêmica, com maior atuação nos Estados Unidos, Canadá e Brasil. Sendo um método eficaz no diagnóstico de ambiente construído e elaboração de diretrizes.

Becker (2019) complementa que o crescimento desta área está ligado à compreensão de como o ambiente físico, juntamente com o processo de uso, são emitidos

resultados de uma análise, assim devem expressar e interpretar a reação dos usuários, de acordo com suas necessidades, como sua cultura, atividades, valores.

A APO no Brasil tem como referência Sheila Walbe Ornstein, a qual cita que a avaliação recebeu um significativo aumento de pesquisas dedicadas a avaliação de desempenho de edifícios no Brasil, coincidindo com o processo de formalização das relações envolvendo o planejamento, o projeto e a construção dos edifícios. Uma das demonstrações de sua consolidação foi aplicação da norma brasileira de desempenho para edifícios habitacionais, a NBR 15575 (ABNT, 2008), revisada em 2013 (ABNT, 2013). A primeira norma técnica brasileira a estabelecer parâmetros que permitem avaliar o desempenho de alguns dos sistemas que compõem as edificações habitacionais, entre diversos outros aspectos, abrange processos de projeto e especificação a fim de assegurar um melhor padrão de qualidade aos edifícios residenciais.

## 2.5 ELEMENTOS DE DESEMPENHO DO AMBIENTE CONSTRUÍDO

Avaliação pós-ocupação está diretamente ligada no somatório de avaliações de desempenho de diversos elementos, podemos classificar como:

- **Elementos Técnicos**: Elementos que afetam a saúde, bem-estar, segurança do usuário: Conforto ambiental (temperatura, iluminação, acústica, insolação), aspectos construtivos (estabilidade, estanqueidade, desempenho dos materiais e técnicas utilizadas), segurança construtiva, incêndios e eficiência energética.
- **Elementos Funcionais**: Elementos que interfiram como as atividades são desenvolvidas: Organização, fluxos, layout, acessibilidade universal, capacidade espacial, dimensionamento dos ambientes, ergonomia. Verificar o grau de adequação no dimensionamento de espaços em relação a necessidades fisiológicas dos usuários.
- **Elementos Comportamentais**: Elementos que relacionam as atividades e a satisfação e uso dos usuários no ambiente construído: orientação espacial, uso real e previsto.

APO não tem o objetivo de investigar a integridade estrutural de ambientes construídos, ou examinar defeitos físicos tais como vazamentos, os quais seriam tratados em avaliações pós-construções. Vale ressaltar que as avaliações de elementos funcionais de desempenho, medem o grau de adequação no dimensionamento do espaço levando em conta as necessidades físicas dos usuários, representado ilustrativamente na figura 9, em complemento deve ser utilizada uma avaliação física e avaliação comportamental (observação dos usos dos espaços), resultando na obtenção de indicadores adequados.

Como a avaliação de elementos comportamentais de desempenho, focado no grau de apropriação e controle de espaços pelos usuários, utilizando avaliações comportamentais e físicas que indiquem apropriação. Essas análises visam, obter diretrizes para possível melhoria na qualidade de vida das pessoas.

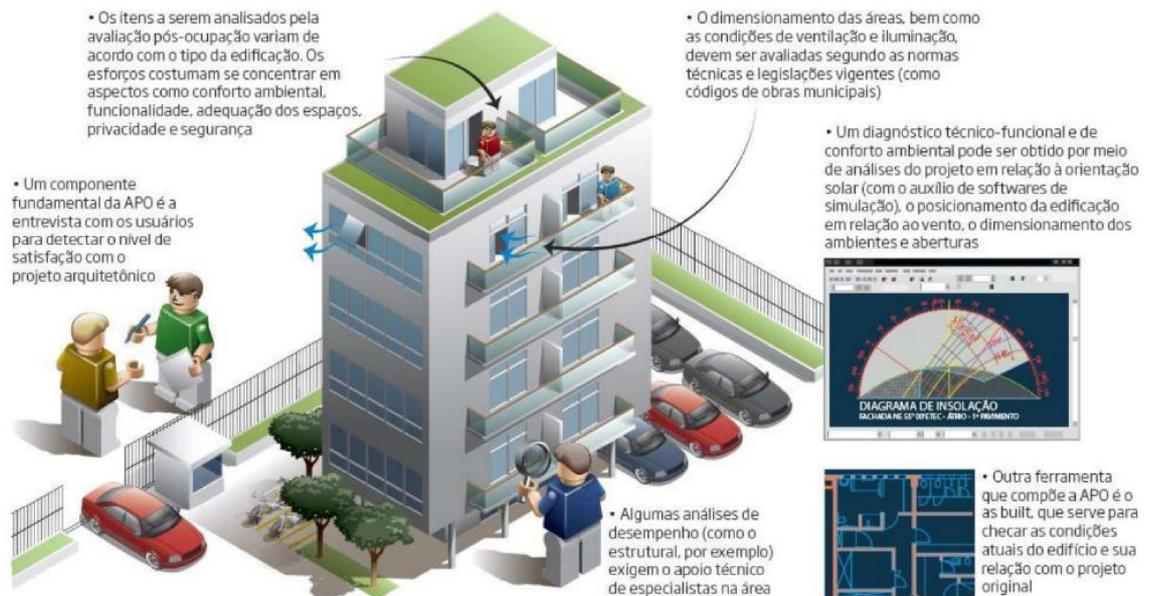


Figura 9: Representação de elementos de desempenho  
Fonte: Revista AU 2016

Os elementos de desempenho do ambiente construído técnico, funcional e comportamental serão utilizados neste estudo, sendo detalhado no item de metodologia.

## 2.6 ASPECTOS TEÓRICOS – RELAÇÕES AMBIENTE E COMPORTAMENTO

O processo de apreensão do espaço envolve a percepção e cognição. A percepção é o processo pelo qual a pessoa obtém informações do ambiente, sendo uma experiência imediata. Já a cognição é o conjunto de tudo o que já visualizou e já teve e experiência (memória), implica na associação de informações geradas pelo indivíduo. Essas definições estão relacionadas à psicologia experimental, a qual define a percepção como reação imediata aos seus estímulos, unida pelos sentidos. Em resultado geramos a representação mental ou imagem, sobre o ambiente real, isto é, o ambiente real torna-se ambiente percebido. Como efeito dessa imagem resultam as ideias, opiniões e comportamentos, na figura 10 representa o processo de formação da imagem mental. É através da satisfação do usuário que revela sua maior ou menor adequação do espaço.

Esses níveis de satisfação geram atitudes favoráveis ou desfavoráveis em relação aos aspectos do ambiente.

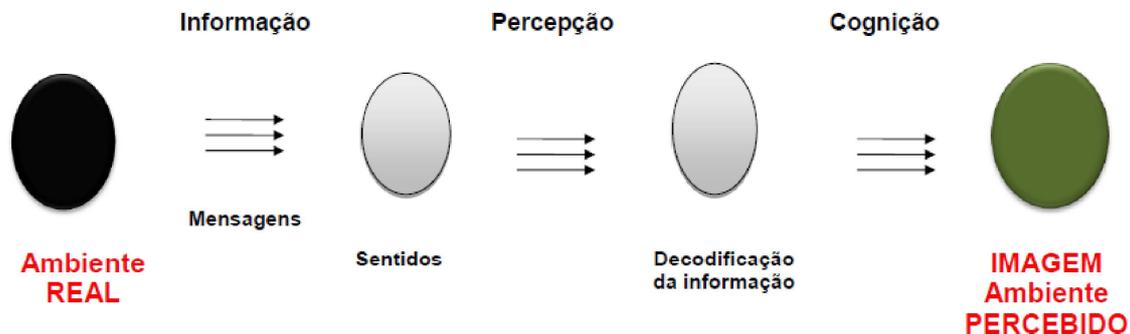


Figura 10: Representação Ambiente real e imagem  
Fonte: Golledge e Stimson apud BECKER, 2005.

Embora cada indivíduo, de acordo com sua experiência prévia, sexo, cultura, etc., crie e assume sua imagem mental do ambiente, muitos estudos revelam que há concordância entre as percepções de determinados grupos de usuários (Lynch, 1960). É isso que se busca, os padrões de atitudes e comportamentos, afim de verificar as relações existentes entre o ambiente construído e o indivíduo. Sendo assim a relação entre o ambiente físico e o comportamento do usuário são de importância para esse estudo, pois é com base na experiência e percepção de cada indivíduo que gera o nível de satisfação no ambiente e sua adequação ao espaço, opinião do usuário é fundamental para obter resultados e embasamentos de ambientes mais responsivos.

## 2.7 MÉTODOS E TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS

Neste capítulo serão elencados os tipos de métodos e técnicas para uma coleta de dados, bem como definição e conceituação de parâmetros utilizados na APO.

### 2.7.1 Tipos de Avaliação Pós-Ocupação

Existem dois modelos de estudos para na APO, de estudo de caso e estudo comparativo, ambos produzem diretrizes para resultados. Sobre recomendação o tempo mínimo para a realização da APO em um ambiente é de seis meses.

Estudo de caso, onde a pesquisa tem como objetivo obter informações específicas sobre um só ambiente em particular e seu contexto. Para Gil (2002, p. 54), estudo de caso é o método mais adequado de investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de

seus contextos reais, nas Ciências Sociais, o autor complementa que esta metodologia é utilizada para “explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Para conceituar as pesquisas comparativas, visam o estudo de dois ou mais ambientes similares nas mesmas temáticas, sendo necessário a definição de critérios para a seleção dos objetos a serem estudados e comparados entre si.

Após a definição o objeto e dos objetivos, em complementação aos elementos de desempenhos é necessário determinar os indicadores de desempenho, podem ser classificados em dois tipos:

- Indicadores Técnicos (Avaliação do especialista): Normas técnicas, ABNTs, legislação municipal, estadual, federal, plano diretor, código e obras prevenção contra incêndio, parâmetros de arquitetura e urbanismo
- Indicadores relacionados aos usuários (Avaliação do usuário): Satisfação e comportamento

### **2.7.2 Conceito Satisfação – critério de desempenho**

Como citado anteriormente o nível de satisfação do usuário no ambiente construído é muito importante para a efetivação de pesquisa. Sendo assim podem ser utilizados o conceito de satisfação de duas maneiras, conforme mencionado nas aulas de Avaliação Pós-ocupação Becker (2019), primeira maneira de é determinar o nível de satisfação com um determinado aspecto do ambiente construído com o objetivo de avaliar o desempenho de tal aspecto pela visão do usuário e a outra forma, determinar correlações existentes entre o nível de satisfação com um aspecto do ambiente construído e o nível de satisfação com o ambiente em geral, com o objetivo de indicar o grau de importância que o referido aspecto tem para a satisfação geral do usuário.

Entretanto conforme citado BECKER (2005), a correlação por sua natureza estatística não determina uma relação, que pode ser casual e que certamente não mostra o seu sentido. Portanto, como forma de incrementar a precisão de nossas inferências em relação ao significado que determinados fatores possuem para a satisfação do usuário, outra dimensão avaliativa se faz necessária – a prioridade/importância, para indicar quais aspectos se sobressaem e a hierarquia dos fatores sobre a satisfação do usuário. Será levado em conta a satisfação do usuário, sendo detalhada na metodologia.

### **2.7.3 Conceito Comportamento – critério de desempenho**

O conceito de comportamento é um aliado para identificar os componentes físicos que se fazem presentes no ambiente edificado, os quais estariam tendo mais importância na percepção e avaliação de desempenho ambiental feita pelos usuários. Como por exemplo os comportamentos dos usuários, tipos e frequência de usos, modificações físicas ou comportamentais, apropriação dos espaços, expressam a forma como certos atributos ambientais são percebidos e avaliados pelos usuários e expressam as coerências ou não feitas na elaboração do projeto. Esse critério de comportamento será utilizado e apresentado na metodologia deste estudo.

## **2.8 DEFINIÇÃO DOS MÉTODOS**

Para os procedimentos metodológicos de qualquer pesquisa avaliativa são constituídos pelos métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas para atingir os objetivos do estudo. Existem vários métodos de coletas de dados, como levantamento de arquivos, levantamento de campo e medições, *walktroght*, grupo focal, observações de comportamento, observações de traço físicos, observação do participante, mapa mental, questionários, entrevistas.

No caso desta pesquisa serão utilizados: levantamento de arquivo, levantamento de campo e medições, questionários e observação de comportamento. Abaixo, são apresentados os aspectos gerais de tais métodos, a maneira como os métodos foram utilizados na pesquisa será apresentado no capítulo 4 de metodologia.

Em toda APO é necessário fazer o levantamento de arquivos, é o primeiro passo para se iniciar, coleta de todos os arquivos que serão necessários para o estudo do objeto investigado, se quadra quanto no método qualitativo, quanto quantitativo, isso depende da técnicas de registro, visão do especialista, a quantidade de arquivos vai depender do objeto e dos objetivos da investigação.

Todo estudo deve ter o levantamento físico e/ou medições da edificação, o qual se quadra quanto no método qualitativo, quanto quantitativo. É possível verificar os elementos técnicos e funcionais de desempenho. As medições podem ter auxílio de aparelhos, como por exemplo decibelímetros - para medir o nível sonoro dos ambientes; luxímetros – para medir a iluminância do local; uso de trenas para averiguar as medidas da edificação, verificação de conforto ambiental, ergonomia, acessibilidade universal.

As avaliações físicas devem ser comparadas com os indicadores de desempenho técnico (normas técnicas, legislação, níveis de satisfação e/ou comportamento). Com o

intuito de verificar se o elemento medido está cumprindo sua função para o qual foi projetado.

Observação de comportamento consiste em considerações visuais ao ambiente, tornando-se um dos métodos mais indicado para detectar o que está acontecendo e observar o que funciona ou não em um espaço. Com embasamento para aferir comportamentos dos usuários e o uso de cada espaço, concebendo dados sobre as atividades realizadas, regularidades de comportamentos. As observações de comportamento consistem na avaliação visual do ambiente, e são utilizadas no intuito de detectar o uso dos espaços através da observação sistemática do comportamento de seus usuários. Geram informações sobre as atividades realizadas; regularidades de comportamento, frequência de uso dos espaços e sobre as oportunidades e restrições de uso proporcionadas pelo ambiente construído. Com isso permitem inferir como o ambiente construído interfere nos comportamentos e atividades de seus usuários (REIS E LAY, 1995 APUD BECKER 2005).

Deve-se observar as pessoas que estão no espaço, separados em categorias (crianças, adolescentes, adultos, homens e mulheres) suas funções (clientes, funcionários, responsáveis pelo local), seguido por suas atividades realizadas sendo passivas, funcionais, lazer, sociabilização, atividades de manutenção ou de passagem, como estão interagindo entre os usuários. As técnicas de registro relevantes abrangem, anotações verbais e diagramáticas (desenhos em plantas baixas), registros fotográficos são utilizados para complementar outros métodos, como as entrevistas e questionários, bem como vídeos e com o propósito de quantificar as atividades, características dos participantes, lugar, horário e clima.

Questionário consiste em um dos métodos mais comuns para a coleta de informações sobre as atitudes e o grau de satisfação dos usuários em relação a diversos aspectos técnicos, funcionais ou comportamentais do ambiente construído (REIS e LAY, 1995a; LAY e REIS, 1993 APUD BECKER 2005). Conjunto de perguntas, relacionadas a utilização e sensações do ambiente, aplicados aos seus usuários e funcionários. Esse método é utilizado para medir o nível de satisfação sobre os elementos investigados. Gerando dados quantitativo. Sendo considerado o método mais eficaz, onde é possível comparar as respostas no mesmo conjunto, os quais podem ser analisados estatisticamente. Amostra mínima de 30 questionários para ter sua validação, tratando-se de uma avaliação comportamental em conjunto com a análise dos elementos de desempenho técnico, funcional e comportamental.

As questões podem ser de caráter fechado e abertas; dicotômicas, simples ou múltipla escolha.

| <i>Questões Fechadas</i>  | <i>Questões Abertas</i>  |
|---|--|
| Natureza Quantitativo;<br>Melhor contagem dos resultados;<br>Possibilita conclusão através da análise estatística;<br>Podem haver questões de escolha simples ou múltipla;<br>Respostas pré-definidas pelo pesquisador. | A informação está vinculada ao caráter quantitativo e qualitativo;<br>Podem ser analisadas estaticamente, conforme frequência das respostas;<br>Respondente escreve a resposta, com suas palavras. |

Figura 11: Comparativo questões fechadas e abertas

Fonte: Adaptado de Becker (2019)

Referente a escalas de valores:

- Bi-polares (bom / ruim)
- Três pontos (bom/ neutro / ruim)
- Cinco pontos (muito bom/ bom/ nem bom, nem ruim/ muito ruim)
- Sete pontos (ótimo/ muito bom/ bom/ neutro/ ruim/ muito ruim/ ótimo)

As mais utilizadas e indicadas são de três ou cinco pontos, incluir o item de neutro é importante, pois pode indicar um descaso quanto ao elemento de desempenho investigado.

Para Gunther (2008), a entrevista é uma tradicional técnicas e instrumento de pesquisa em ciências sociais e como método de pesquisa, tem propósito de obter informações sistemáticas em diferentes áreas do conhecimento, considerada de importância para compreender a relação entre pessoa e ambiente.

Consiste em uma conversa entre o pesquisador e o entrevistado, tendo uma comunicação direta, possibilitando em esclarecer perguntas e respostas, neste contexto é importante observar as expressões, entonações nas respostas. Como é usado a visão do usuário como principal ponto, corresponde ao método qualitativo e uma avaliação comportamental.

### 3. METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos de pesquisa propostos serão explorados os aspectos que o envolvem, como a caracterização do tema, justificativa, análise dos condicionantes, levantamento de dados sobre o tema, escolha do objeto de estudo específico juntamente com a análise de público alvo.

Estudo também projetos sobre a mesma temática, a fim de estudar a implantação, fluxos, programas de necessidades com suas devidas áreas, características que ajudara a reconhecer o funcionamento de um restaurante. Pesquisa referente a questionários aplicados em grupos (Clientes e funcionários). Por fim, será apresentado os resultados obtidos na APO, onde serão mostradas as análises em aspectos de layout, fluxos, funcionalidade, mobiliários, iluminação, conforto acústico e setorização de serviços.

O assunto se enquadra, conseqüentemente, na pesquisa qualitativa de caráter exploratório (Grupos de participantes: Funcionários, Empreendedores e Clientes). A técnica de coleta de dados terá embasamento na pesquisa bibliográfica, com base em artigos, livros e entrevistas. O processo de análise de dados dever servir sistematicamente para apontar possíveis problemas e /ou oportunidades de melhorias ou para se responder os objetivos específicos da pesquisa. (AAKER; KUMAR; DAY,2004).

A pesquisa qualitativa visa complementar os dados dentro do seu escopo e finalidade. Sua relevância se deve também ao fato de ter alcance suficiente para descobrir variáveis não mensuráveis, já que os dados mensuráveis muitas vezes não traduzem profundamente suficiente para entender o comportamento do pesquisado. Uma das características da pesquisa é sua grande flexibilidade e adaptabilidade. Em vez de utilizar instrumentos e procedimentos padronizados, ela considera cada problema objeto de uma pesquisa específica, para o qual são necessários instrumentos e procedimentos especiais (Gunther, 2006).

Numa APO, o levantamento de dados por meio de múltiplos métodos visa à elaboração de um diagnóstico da situação encontrada e é seguido pela comparação desses dados obtidos com *benchmarks* (referências), que permite uma análise e a proposição de recomendações, para a situação encontrada e para projetos futuros de situações similares. (Ono et al, 2018).

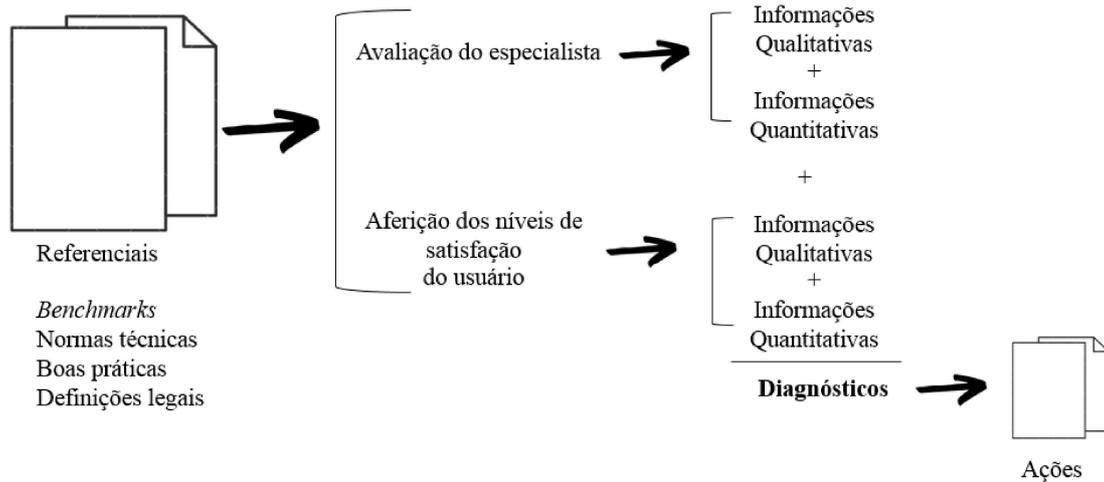


Figura 12: Abordagem multimétodo na APO  
Fonte: ONO et al 2018

Além dos sistemas de quantificação e de qualificação de desempenho e das normas exigentes, os quais são necessários à aplicação da APO, devem ser considerados também fatores culturais, econômicos, climáticos e tecnológicos. Daí a importância da identificação de benchmarks, ou seja, conjuntos de edificações que apresentem exemplos de boas práticas, com desempenho em uso satisfatório, que possam ser incorporadas a futuros projetos. A aplicação sistemática desse procedimento permite a elaboração de um banco de dados indicando eventuais caminhos a percorrer para o projeto de edificações similares. ONO et al 2018.

### 3.1 TIPO DE APO UTILIZADA

A avaliação pós ocupação será de caráter **estudo de caso**, aplicado no *gastropub* Brazza, com o intuito de poder fazer uma análise específica do ambiente e suas características, bem como definir recomendações para o próprio objeto e estudo.

### 3.2 APRESENTAÇÃO DA UNIDADE INVESTIGADA – *GASTROPUB BRAZZA*

O Brazza inaugurou oficialmente em 09/11/18. Mas sua trajetória iniciou em meados de julho de 2017, numa conversa de almoço em família, onde surgiu a ideia da necessidade de um *gastropub* com foco em pratos de tabuas de carnes e que fosse simples, mas sofisticado, aconchegante, mas despojado, conforme citado pelo socio fundador. Para chegarem a esse conceito, realizaram pesquisa em campo, referente a outros estabelecimentos ligados a essa mesma temática e a região em que se localizavam dentro da cidade, bem como o estudo de público alvo. O local em estudo, anteriormente abrigava uma loja de vendas de carros. Está localizado na Cidade de Caxias do Sul, Rio Grande do

Sul, no bairro de Nossa Senhora de Lourdes, na figura 13 representa os principais acessos a cidade, marcação da edificação em relação a cidade e equipamentos como o aeroporto, estação rodoviária e as estações de ônibus.

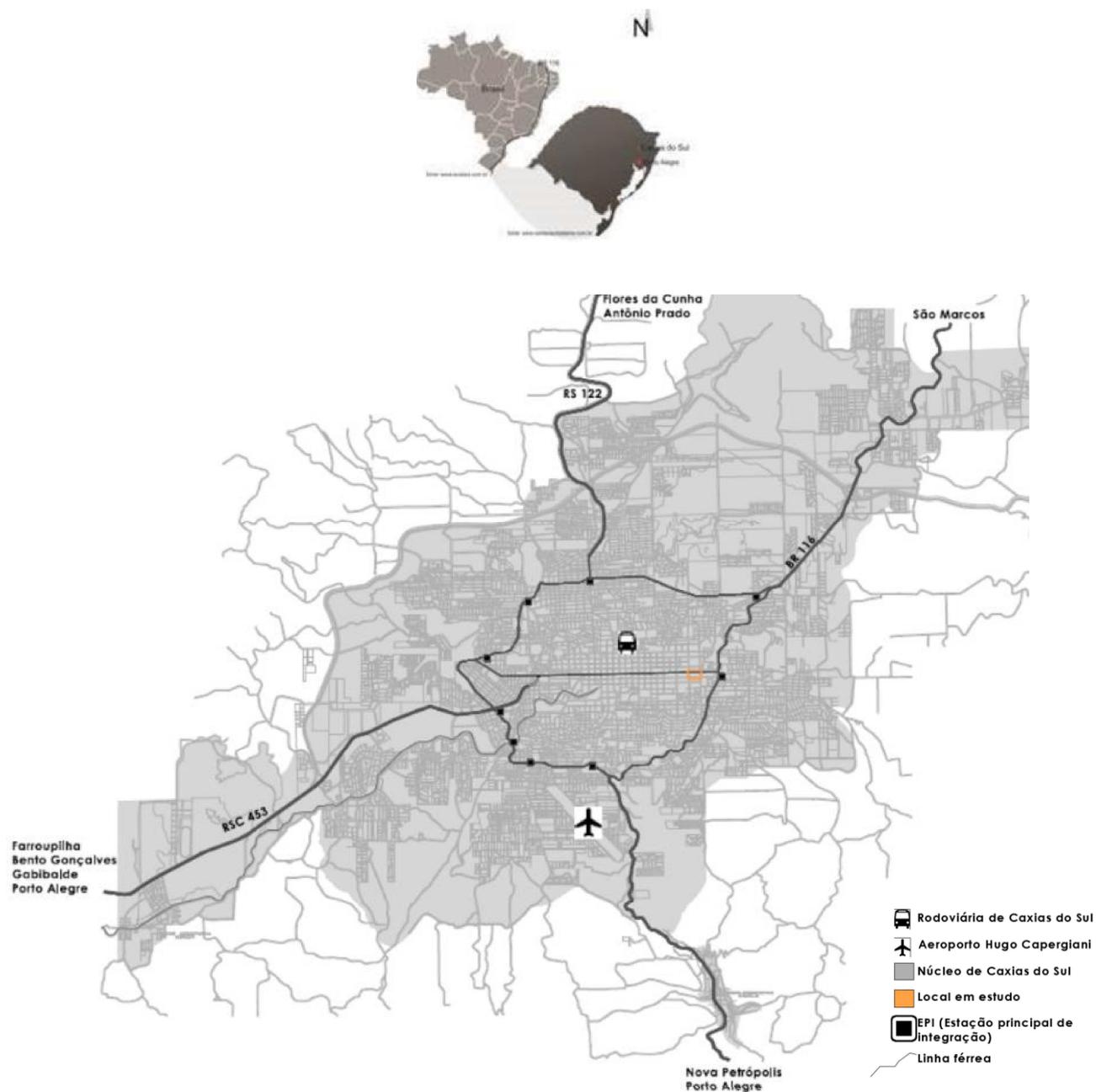


Figura 13: Localização Brazza  
Fonte: Elaborado pela autora

Contexto sobre a localização da edificação, inserida na Avenida Júlio de Castilhos, Nossa Senhora de Lourdes, foi o segundo bairro a ser criado na cidade, em relação ao

centro seguindo ao Leste. Seu desenvolvimento está ligado ao movimento dos tropeiros. Como destaques para o bairro, a segunda paróquia de Caxias, em 1942 e o Arquivo Histórico Municipal, localizado ao lado da edificação em estudo, o prédio é tombado pelo COMPAHC, órgão público de assessoramento e colaboração à administração municipal, referente aos assuntos à proteção dos bens culturais. A construção iniciou no ano de 1860, destinado como um estabelecimento comercial de secos e molhados e armarinhos. Em 1926, a propriedade passou para o médico Rômulo Carbone, o qual instalou um hospital e sua residência, recebendo o nome de Hospital Carbone. Em 1986, tombado e destinado a abrigar o Arquivo Histórico Municipal.

Como podemos observar na figura 14, representa uma visão macro da região, marco em verde o objeto de estudo, seguido ao seu lado pelo Arquivo Histórico Municipal (laranja), na mesma quadra ponto de referência o supermercado Zaffari (marrom), em sequência na próxima quadra o Colégio Madre Imilda, e, amarelo Igreja Nossa Senhora de Lourdes e em representado na cor vermelha o Monumento ao Imigrante considerado obra de grande riqueza histórica e cultural, representa a esperança de uma vida melhor pelos imigrantes.

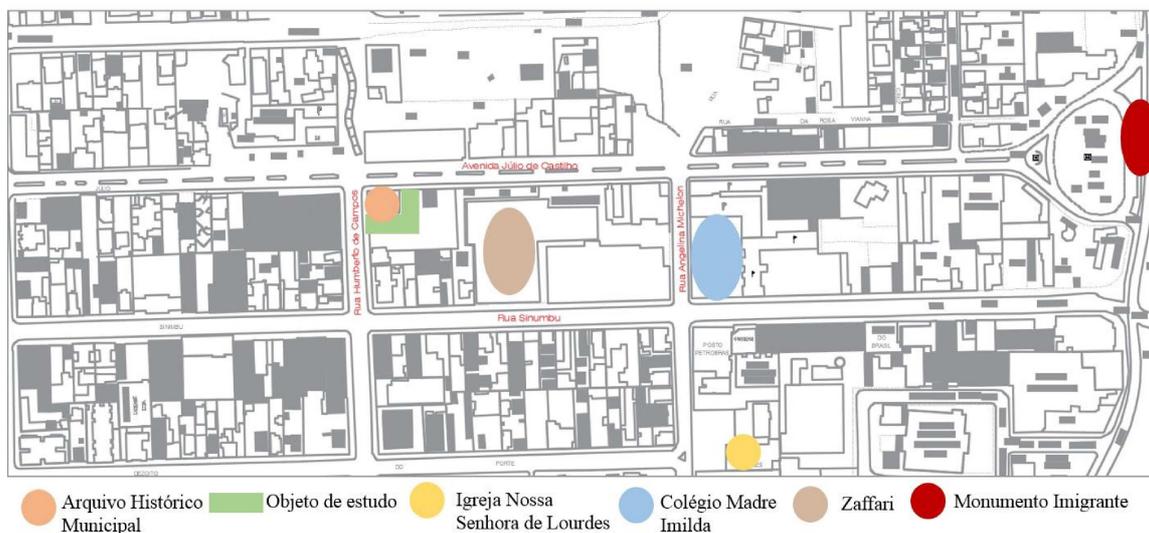


Figura 14: Entorno do Brazza  
Fonte: Elaborado pela autora

Na figura 15, representa a planta de situação na quadra, em cinza o lote em estudo do Brazza e em amarelo o Arquivo Histórico Municipal. Portanto. Em marcação numérica, sequência de visuais do entorno imediato do Brazza. Trata-se de uma região densa, com poucos vazios urbanos, de uso misto (residências e comércio), por ter um

bairro conceituado na cidade e ter equipamentos de infraestrutura na região, como por exemplo colégio, bancos, supermercados, ponto de paradas de ônibus e vias de fácil acesso. Nas figuras 16 e 17, demonstra seu entorno imediato, como podemos observar o Arquivo Histórico Municipal na esquina e em frente ao Brazza, lojas comerciais.

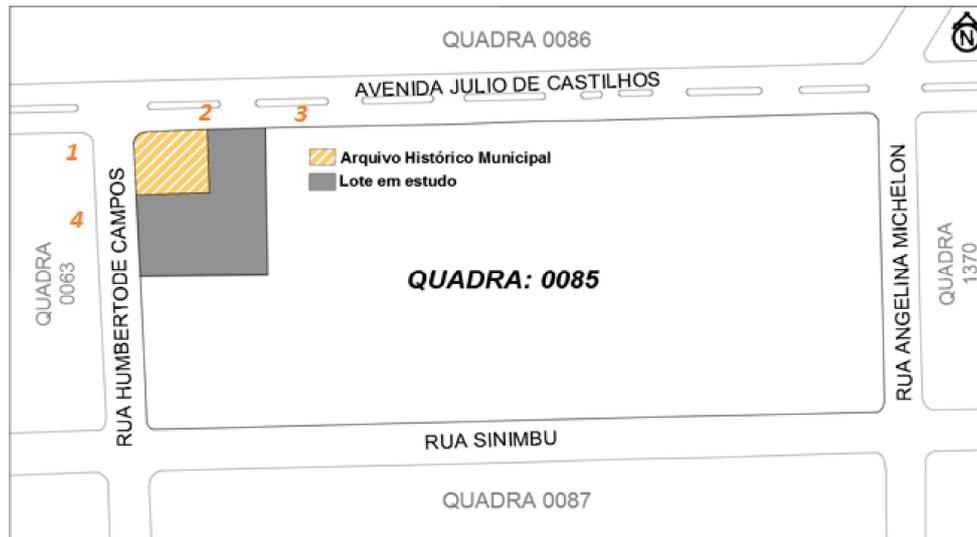


Figura 15: Planta de Situação  
Fonte: Elaborado pela autora

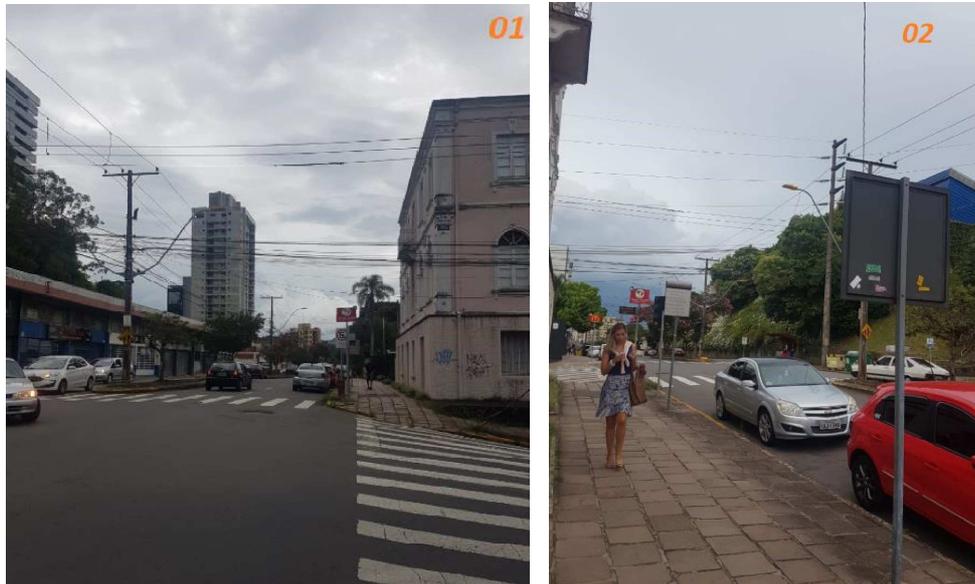


Figura 16: Entorno Brazza  
Fonte: Acervo pessoal da autora



Figura 17: Entorno Brazza  
Fonte: Acervo pessoal da autora

Na edificação antiga abrigava uma revenda de automóveis, contendo o escritório e sanitários. Depois ficou que a loja de carros fechou, o local ficou por anos sem uso. Com área de  $65\text{m}^2$  da construção e  $366\text{m}^2$  total de terreno, exibido pela figura 18 e figura 19.

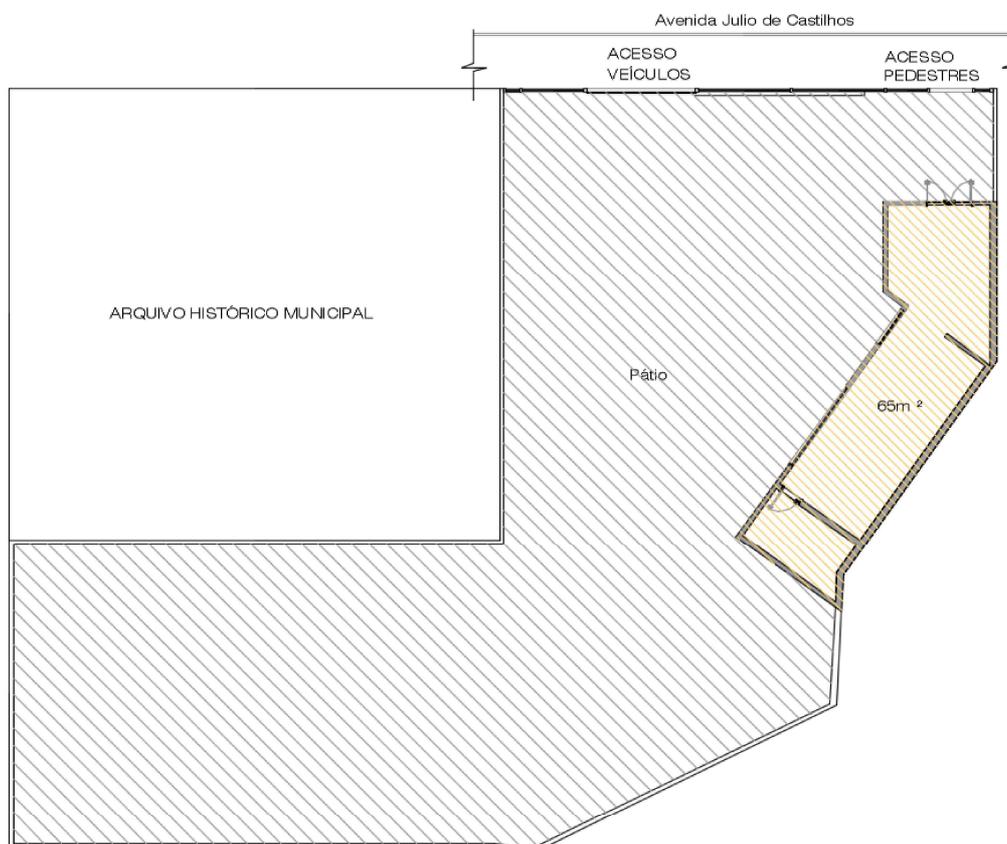


Figura 18: Planta da edificação existente  
Fonte: Elaborado pela autora



Figura 19: Imagens da edificação existente  
Fonte: Google Maps

Para a implantação do Brazza, foi realizada reforma no local já existente juntamente com a ampliação da edificação, com o aumento de 100m<sup>2</sup> novos, totalizando 165m<sup>2</sup>, distribuídos entre recepção, bar, deck (salão principal), cozinha e sanitários. Como podemos observar na figura 20, planta de cobertura. Ao lado Oeste, possui desnível de aproximadamente quatro metros em relação ao nível da Avenida Júlio de Castilhos, por este motivo não é utilizado essa parte para acesso de pessoas ou veículos.

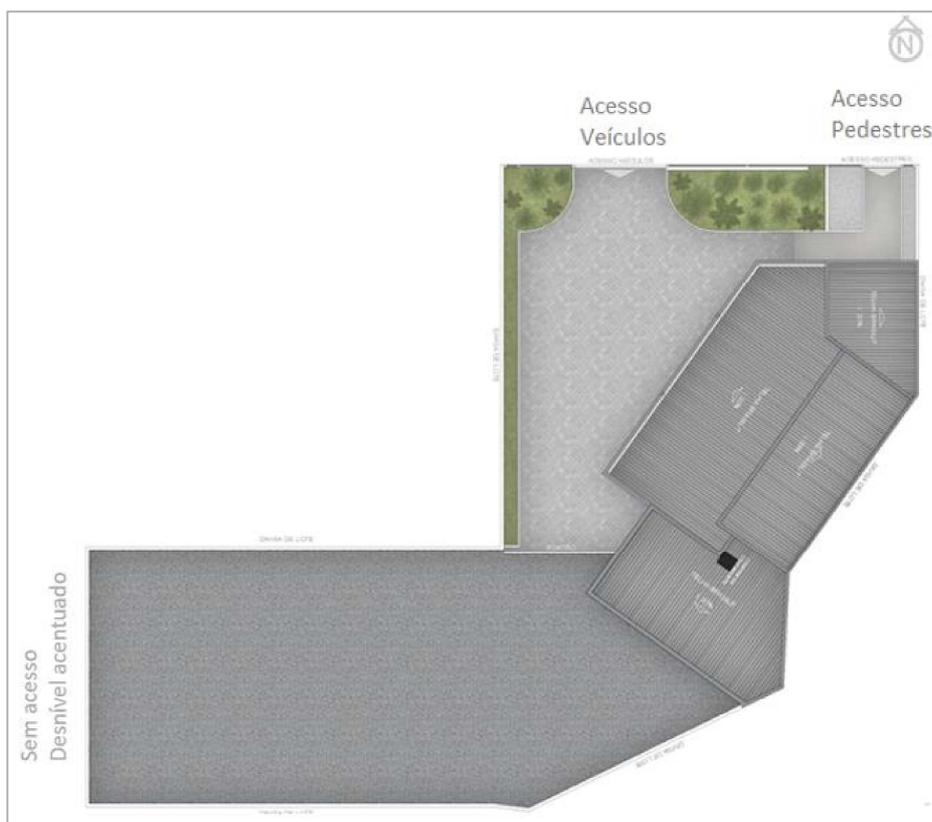


Figura 20: Planta de cobertura edificação atual do Brazza  
Fonte: Elaborado pela autora

Na figura 21, representa o zoneamento do ambiente físico, em azul área de recepção, sendo o mesmo fluxo de entrada e saída dos usuários, em roxo a parte destinada ao bar, com espaços de bancada alta e o espaço físico do bar em si, seguindo a área coberta, correspondente ao deck, é nessa parte onde se concentra as mesas, com capacidade para 76 pessoas e o pátio ocupando 117m<sup>2</sup>, nominado pelos donos como quintal do Brazza, pois quando o tempo está bom é locado mesas nesse espaço aberto, quando não está em uso, serve para a entrada de carga e descarga de mercadorias. Passando para a parte dos banheiros dos clientes em vermelho. Cozinha em verde correspondendo à 14% de área em relação ao espaço da edificação, conforme mencionado em aula Bauer (2019), recomendasse que a cozinha tenha 30% do espaço físico do restaurante, sendo um dimensionamento adequado para o uso. Para o depósito é utilizado a parte em laranja, espaço não edificado, mas contém dois containers para o armazenamento de alimentos não perecíveis.



Figura 21: Planta de zoneamento  
Fonte: Elaborado pela autora

Resultando na planta baixa de layout, representada na figura 22, no total do deck com capacidade para umas 76 pessoas e no pátio para umas 100 pessoas. Para a montagem das mesas eles não seguem uma configuração pré-estabelecida, pois pode mudar conforme as reservar de mesas que tem no dia. Por se tratar de um espaço sem fechamentos laterais na parte de deck, as mesas e cadeiras são recolhidas e dispostas nos dias que abrem. Os banheiros não possuem adaptação de espaço para PNE.



Figura 22: Planta baixa Brazza  
Fonte: Elaborado pela autora

Marcado em planta (figura 23) os fluxos, em vermelho o percurso que cliente faz para entrada e saída do estabelecimento, possuindo apenas um acesso, fazendo-se obrigatório passar na parte da recepção/caixa, passando para o bar e deck (salão de mesas). Já o fluxo dos funcionários tem duas entradas, primeira sendo pelo portão de acesso aos veículos, podendo passar diretamente para o acesso aos fundos, local onde tem o vestiário dos funcionários e segundo pelo acesso principal (acesso pedestres) e o acesso de carga e descarga de produtos e alimentos é feito pelo portão, onde o veículo entra no pátio, tendo o acesso pela cozinha ou pela parte do depósito, percurso marcado em amarelo.

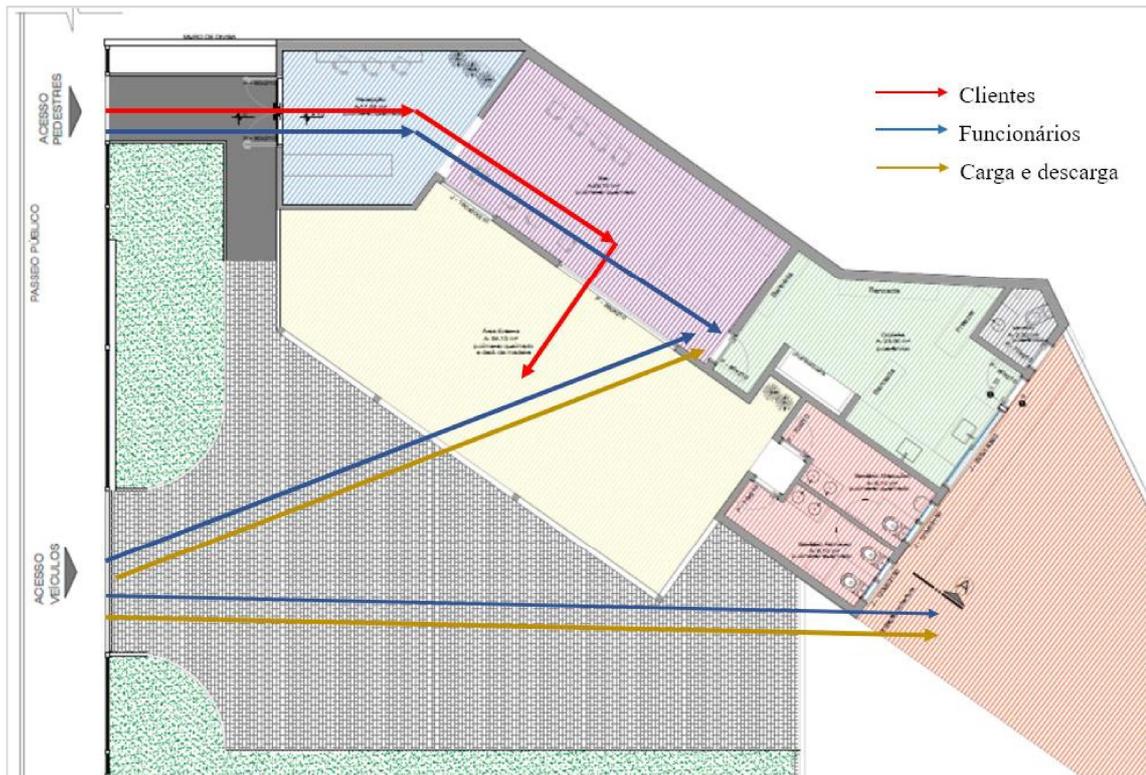


Figura 23: Fluxos edificação do Brazza  
Fonte: Elaborado pela autora



Figura 24: Visuais da edificação  
Fonte: Redes sociais do Brazza

Quanto a ambientação do local, na fachada foram usados elementos como o tijolo aparente, pintado na cor laranja, algumas marcações na platibanda do deck na cor cinza e elementos de madeira. Nos pisos é o acabamento de cimento queimado e no deck uma marcação de madeira, cozinha utilizado cerâmica, no pátio piso intertravado e cascalho na parte dos fundos. Nas paredes pintadas na cor cinza escuro, utilização de elementos de desenhos na parede da recepção. O forro é de OSB, pintado na cor cinza escuro.

Em representação dos aspectos de ambientação, a representação (figura 25) dos elementos de composição geral do ambiente físico, buscando remeter tons mais escuros.



Figura 25: Moodboard dos materiais utilizados no Brazza  
Fonte: Elaborado pela autora

Imagens da fachada representada na figura 26, em evidência o tijolo aparente juntamente com a composição do logotipo, nesse contexto exemplifica a composição dos materiais como o uso da madeira em elementos internos e externos.



Figura 26: Imagens externas da edificação  
Fonte: Redes sociais do Brazza



Figura 27: Recepção/caixa do Brazza  
Fonte: Acervo pessoal da autora



Figura 28: Bar e Salão de mesas (deck)  
Fonte: Acervo pessoal da autora



Figura 29: Salão de mesas (deck)  
Fonte: Acervo pessoal da autora

Na parte da cozinha, piso cerâmico, forro de Pvc, bancadas em inox, mas nota-se alguns locais com uso de despenseiros em material de plástico, como podemos notar na primeira imagem e o uso de algumas prateleiras no material de MDF. As lixeiras não possuem local físico definido, percebe-se que elas ficam nas laterais do mobiliário, mas sendo posicionadas conforme o uso. Na armazenagem de alimentos não perecíveis, é utilizado os containers e as carnes ficam refrigeradas no freezer interno da cozinha.



Figura 30: Cozinha do Brazza  
Fonte: Acervo pessoal da autora



Figura 31: Cozinha do Brazza  
Fonte: Acervo pessoal da autora



Figura 32: Cozinha do Brazza  
 Fonte: Acervo pessoal da autora

### 3.3 Elementos de desempenho investigados

- Elementos Técnicos: Conforto ambiental (temperatura, iluminação, acústica);
- Elementos Funcionais: Organização, fluxos, layout, acessibilidade universal;
- Elementos Comportamentais: Satisfação do usuário e o ambiente construído.

### 3.4 Tabela síntese do desenho da investigação

| OBJETIVO  | ELEMENTO DE DESEMPENHO | INDICADOR DE DESEMPENHO  |
|---|------------------------|--|
| Fluxo dos usuários - clientes                       | <i>Layout</i>          | Técnicos – parâmetros arq.<br>Comportamental – Satisfação do usuário |
| Fluxos dos funcionários                             | <i>Layout</i>          | Técnicos – parâmetros arq.<br>Comportamental – Satisfação do usuário |
| Fluxos de carga e descarga                          | Layout                 | Técnicos – parâmetros arq.<br>Comportamental – Satisfação do usuário |
| Distribuição de layout (distribuição do mobiliário) | Layout                 | Técnicos – parâmetros arq.<br>Comportamental – Satisfação do usuário |
| Acessibilidade universal                            | Layout                 | Técnico – ABNT   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Iluminação interna e externa (artificial e natural)                       | Distribuição das luminárias e aberturas de janelas                       | Técnicos – parâmetros arq.<br>Comportamental – Satisfação do usuário             |
| Conforto térmico (ventilação e insolação) temperatura                     | Construção da edificação   | Técnicos – parâmetros arq.<br>Comportamental – Satisfação do usuário             |
| Conforto acústico   |  | Técnicos – parâmetros arq.<br>Comportamental – Satisfação do usuário             |
| Verificar a percepção dos clientes quanto a ambiência do e sua influencia | Cores utilizadas, mobiliário, revestimentos, acabamentos de piso e teto. | Comportamental – Satisfação do usuário   |
| Avaliar o design mobiliário e ergonomia                                   | Mobiliário   | Técnicos – parâmetros arq. (Ergonomia)<br>Comportamental – Satisfação do usuário |
| Avaliar a sua localização   | Localização dentro da cidade e acesso ao local                           | Comportamental – Satisfação do usuário   |

Tabela 02: Indicadores de desempenho  
Fonte: Elaborado pela autora

### 3.5 Métodos de Coleta de Dados

Conforme mencionado no capítulo anterior, os métodos de coletas de dados relevantes para esse estudo serão:

- Levantamento de arquivos que serão necessários para a investigação, como plantas do projeto da edificação;
- Levantamentos físicos e medições, que permite a avaliação física dos elementos técnicos e funcionais de desempenho (conforto ambiental, segurança, adequação espacial, etc.)
- Observação de comportamento, na qual consiste em avaliações visuais do ambiente construído, sendo este o método mais apropriado para identificar o que acontece/funciona na edificação;
- Questionários, traduzem a quantificação das opiniões dos usuários e sua satisfação em relação aos elementos de desempenhos investigados.

- Entrevista: Com o intuito de obter informações de modo qualitativo.

### **3.5.1 Levantamento de Arquivo**

O local de levantamento de dados foi realizado no espaço físico da edificação do Brazza, utilizando técnica de registro de desenhos arquitetônicos (planta baixa, cortes e fachadas). Verificando disposição das paredes e aberturas, espaços de circulação, área destinada aos usuários, área para os funcionários, funcionamento de layout da cozinha, materiais utilizados.

### **3.5.2 Levantamento Físico Detalhado e Medições**

Foram coletadas e registradas as seguintes informações: disposição das paredes e aberturas, os espaços de circulação, a área destinada aos usuários, a área externa, a área para os funcionários, o *layout* da cozinha, os materiais utilizados no piso, paredes, forro e no mobiliário, além da disposição de todo o mobiliário em todos os ambientes investigados – entrada, bar, salão de mesas, cozinha, sanitários.

#### **Forma de registro:**

- Registro em planta baixa dos ambientes, foi realizado através de trena métrica, visando buscar as medidas corretas que estão no local, bem como os espaços de circulação;
- Registro fotográfico, feito através de câmera do celular;
- Mapeamento da iluminação existente;
- Medição da iluminância, através do luxímetro (aplicativo do celular)
- Temperatura, através do termômetro
- Acústica, através dos decibéis (aplicativo do celular)
- Sinalização (fotos)
- Setorização (fotos)
- Ambientes (fotos)

#### **Técnicas de registro:**

- Desenhos técnicos, em planta baixa dos ambientes com suas medidas, circulações, mobiliário fixo no local;
- Registro fotográfico;
- Medição de lux;

- Medição de temperatura;
- Medição de sonora

As comparações entre o levantamento físico/medição e os critérios de desempenho permitem avaliar se o elemento medido está cumprindo, mais ou menos satisfatoriamente, a função para a qual foi concebido. Exemplo: tamanho e flexibilidade de espaços – comparação com código de obras, normas técnicas e de desempenho podem dizer que x metros quadrados não é compatível com a atividade desenvolvida no ambiente. Mas, o nível de satisfação e a manifestação comportamental irá afirmar adequação aferida, explicitar os motivos, e indicar soluções.

### **3.5.4 Observação de Comportamento**

A observação de comportamento foi realizada no *gastropub* Brazza, com a aplicação do método nos espaços principais utilizados pelos clientes, sendo o salão de mesas e a parte da área externa. Os critérios levados em conta para a observação:

- Período da observação: Durante duas semanas, nos dias de mais movimento – quartas-feiras e sábados.
- Horário da observação: 19hrs – 21hrs
- Classificação das categorias de usuários observados: registrou-se os usuários nas categorias: crianças, adultos e jovens e idosos, homens e mulheres e os garçons;
- Classificação das atividades observadas: Circulação dos usuários, socialização entre as pessoas, apropriação do espaço (qual local ou qual mesas tentem a serem ocupadas por primeiro, qual o tempo em média de permanência delas no ambiente).

#### **Técnicas de registro:**

- Registros fotográficos;
- Anotações diagramáticas;
- Mapa comportamentais - localização gráfica das localizações e comportamento das pessoas no ambiente, gerando subsídios para a análise crítica das atividades e comparação das previstas para o local.

### **3.5.5 Questionários**

Os questionários foram aplicados para dois grupos, os clientes e funcionários do Brazza, desta forma originou em 40 respostas dos clientes e 12 respostas dos funcionários (garçons, cozinheiros e atendentes).

Na APO é indicado iniciar a abordagem pela escala urbana e progressivamente ir conduzindo para o edifício e seu interior. Sendo assim o questionário foi estruturado em cinco etapas de perguntas. Para os questionários dos clientes foi dividido em cinco etapas, primeira parte composta com o perfil do respondente, levando em conta a idade, sexo, grau de escolaridade e profissão, com quatro três de múltipla escolha e uma dissertativa. Segunda etapa, dedicada a localização da edificação com seis questões de caráter fechado (muito bom/ bom /nem bom, nem ruim /ruim / muito ruim) e múltipla escolha. Seguindo por funcionalidade e layout, dezesseis perguntas com o mesmo seguimento de caráter fechado consequentemente originando questionamentos de múltipla escolha. Ambiência correspondente a uma questão fechada e uma de múltipla escolha, por fim questões de conforto ambiental quinze perguntas, com as mesmas características.

Questionários dos funcionários foi elaborado com a estrutura 4 questões referente ao perfil do respondente, as demais questões 7 perguntas fechadas na escala de cinco pontos de nível de satisfação (muito adequado/adequado/ nem adequado, nem inadequado/ inadequado/ muito inadequado) com complemento de 7 questões de múltipla escolha relacionadas as questões de satisfação, referentes a funcionalidade e layout, 4 questões relacionadas ao conforto ambiental, seguindo a mesma estrutura de cinco nível de satisfação e mais 4 perguntas de múltipla escolha relacionadas as perguntas, totalizando 26 questões.

#### **Seleção e tamanho da amostra:**

- Categorias de usuários: clientes e funcionários
- Número de questionários que serão aplicados: 40 (clientes); 12 (funcionários)
- Amostra não probabilística

### **3.5.6 Entrevista**

Entrevista realizada com o sócio fundador do *gastropub* Brazza, com o objetivo de obter informações específicas sobre o objeto de estudo, gerando informações de caráter qualitativo. Roteiro estabelecido com perguntas abertas, possibilitando do entrevistado o

entrevistado expressar sua opinião e fatos, totalizando quatro questões relacionadas ao surgimento do Brazza e estrutura.

#### 4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

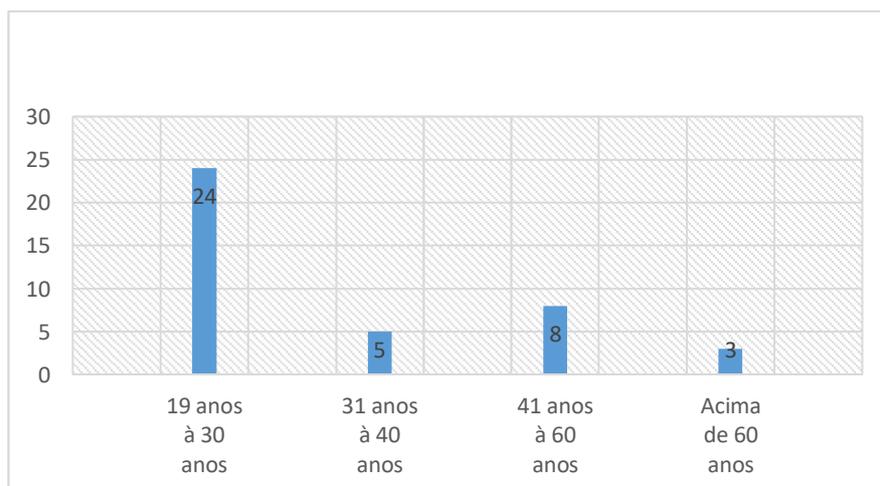
Neste capítulo, são apresentados os resultados dos questionários aplicados aos clientes e funcionários, que revelam o nível de satisfação com o ambiente; assim como das observações de comportamento, e dos níveis de medidas referente à iluminação e acústica, confrontados com normas e legislação.

##### 4.1 QUESTIONÁRIOS USUÁRIOS E ANÁLISE DADOS

Questionários dos clientes foi dividido em seis partes: perfil dos respondentes; satisfação geral do ambiente; localização/visibilidade; funcionalidade/layout; ambiência e conforto ambiental, apresentado a seguir:

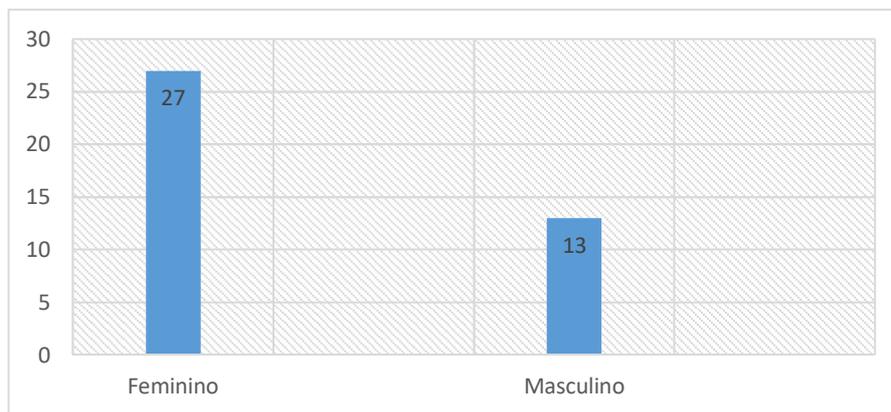
###### 4.1.1 Perfil dos respondentes

Para caracterizar o perfil dos respondentes, foram solicitadas algumas informações para cada indivíduo: idade, sexo, grau de escolaridade e sua profissão, a qual possui a opção de arquiteto (a) para saber identificar uma visão mais especializada das demais profissões, sendo as demais profissões dissertativas, como segue nos gráficos 1,2 e 3.

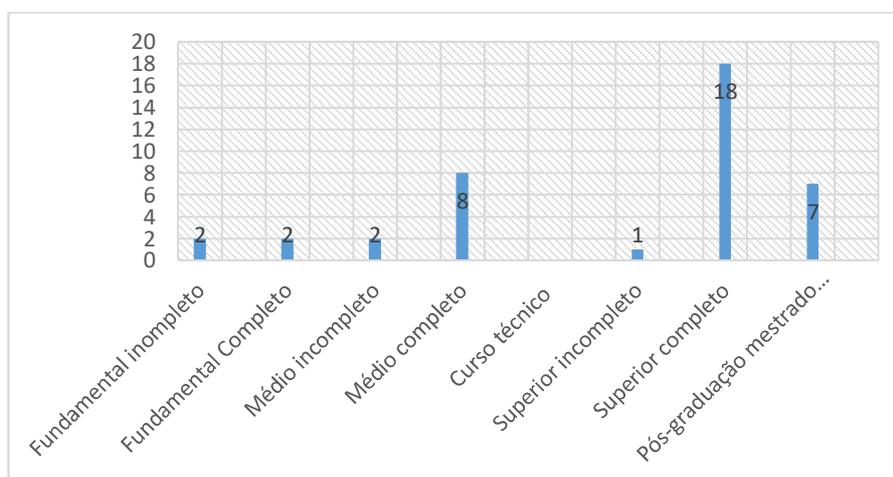


Gráficos 1: Idade dos respondentes

Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 2: Sexo  
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 3: Escolaridade  
Fonte: Elaborado pela autora

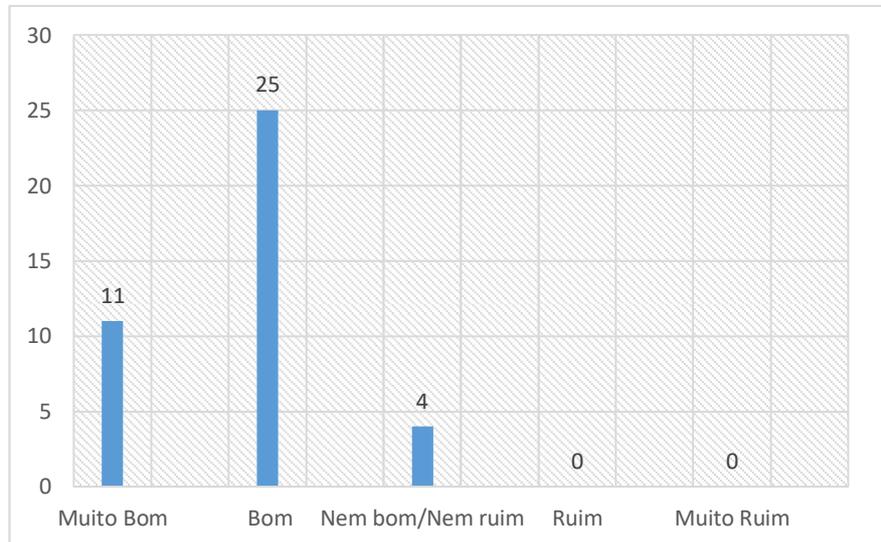
Observa-se 60% dos usuários estão na faixa etária de 19 a 30 anos, seguido por 20% sendo com idade de 41 a 60 anos, em geral sendo um público mais feminino, com 45% com ensino superior completo. As profissões variam como advogados, economistas, dentistas, empresários, auxiliares de escritório, pessoas aposentadas, mas sendo 8% dos respondentes arquitetos.

Cabe ressaltar que os questionários foram realizados diretamente no *gastropub* Brazza, questionário disponíveis em forma física.

#### **4.1.2 Satisfação geral com o ambiente**

A seguir é apresentado a primeira pergunta refere-se de modo geral, como o usuário considera o ambiente físico, esta questão servira como referência para o cruzamento de

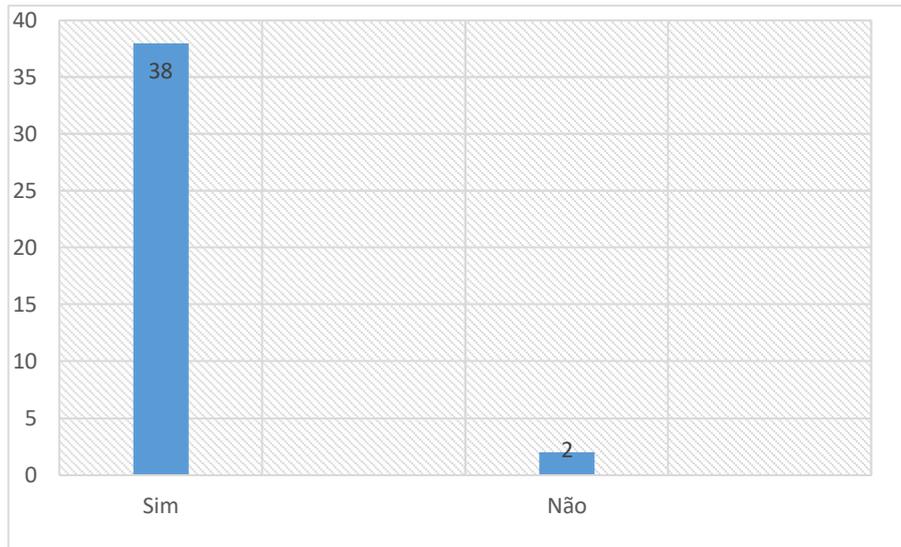
satisfação, de modo a aferir o que é mais relevante no ambiente construído. O nível muito bom e bom se salientou, correspondendo a maioria com 63% satisfação no bom. Importante colocar que os últimos níveis não obtiveram respostas.



Gráficos 4: Ambiente Físico do Brazza  
Fonte: Elaborado pela autora

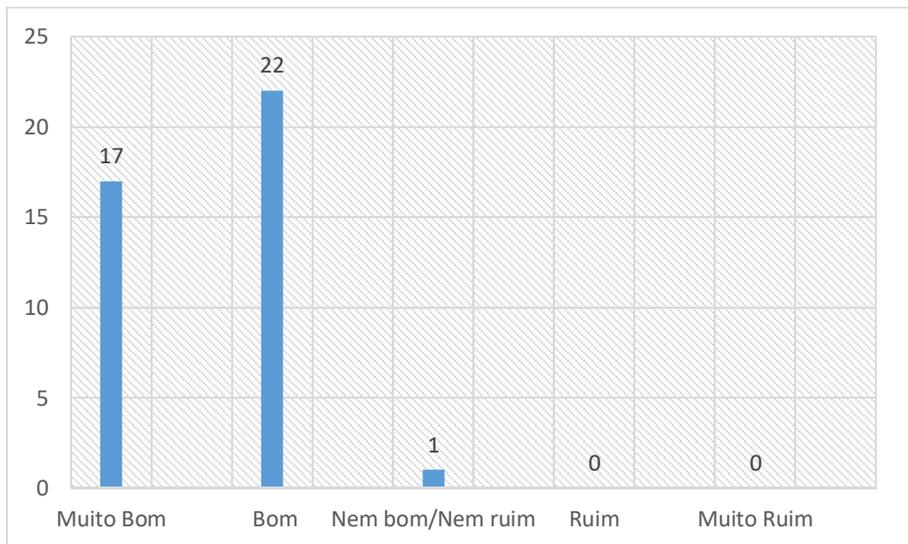
#### **4.1.3 Localização/ Visibilidade**

Como ponto de relevante, saber se os respondentes são da cidade onde localiza-se o Brazza, apenas duas respostas que não residem em Caxias. Residem em bairros como o Panazzolo, Floresta, Medianeira, Bela Vista, Desvio Rizzo, Santa Catarina, Villagio Iguatemi, Altos do seminário, Presidente Vargas, Colina Sorriso e Nossa Senhora de Lourdes. Estes fatos são importantes para saber se o local onde residem interfere no nível de satisfação da localização do Brazza, como observa-se no gráfico 06, com o nível de respostas satisfatórias entre o muito bom, bom e apenas um respondente no fator neutro. Em correspondência a questão em sequência evidencia os porquês em fatores na sua maioria positivos, como o local ser de fácil acesso, bairro seguro e agradável, próximo da casa ou trabalho, porem alguns apontamentos referente de ser difícil de estacionar, por ser tratar de uma Avenida, com duas pistas, uma para o trafego de veículos e outros para estacionamento, se torna mais congestionado e por ser uma região que abrange um número significativo de comercio na região, às vagas na rua se tornam insuficientes.



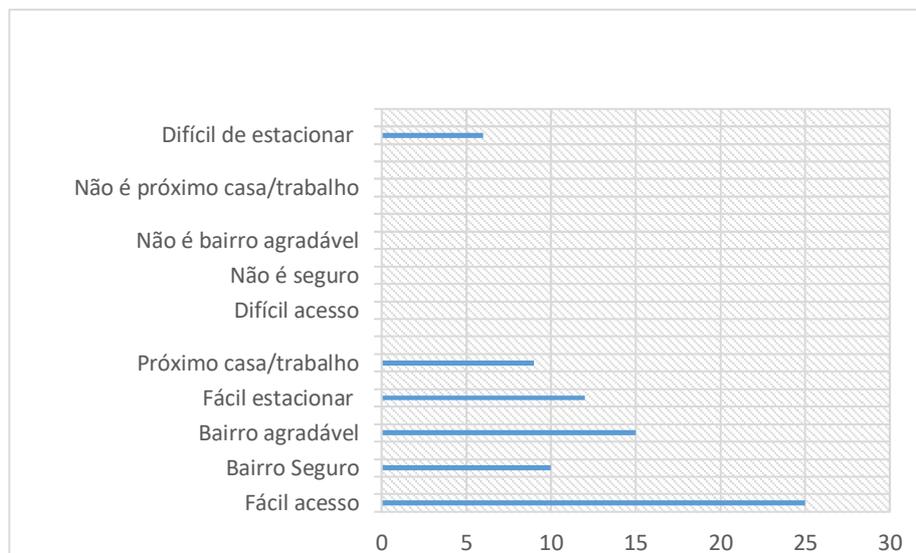
Gráficos 5: Residentes em Caxias

Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 6: Localização do Brazza

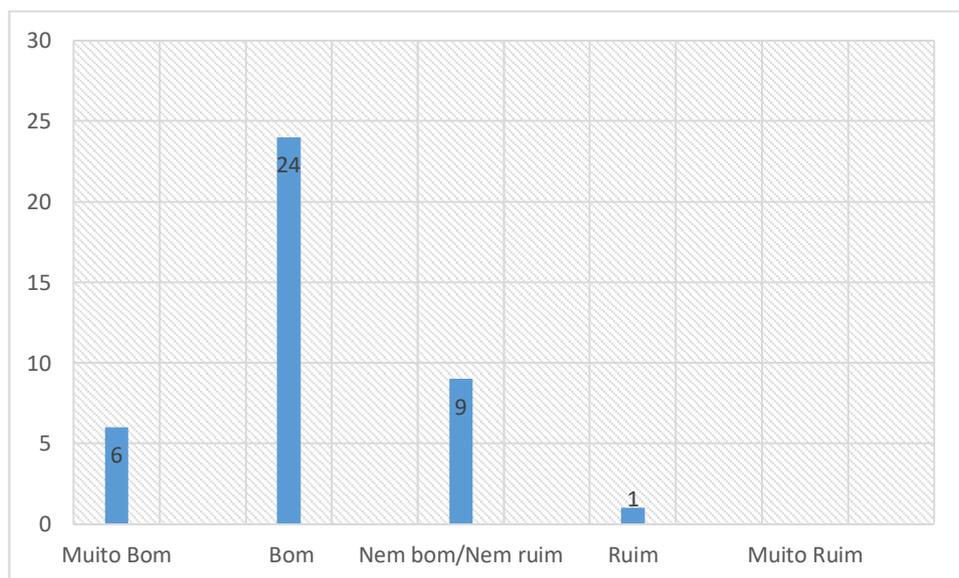
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 7: Motivo da localização

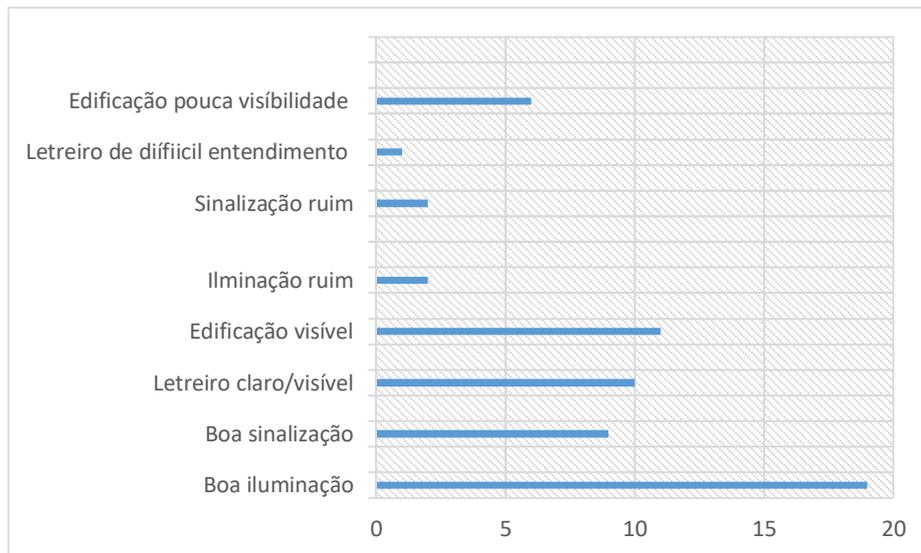
Fonte: Elaborado pela autora

Questionados sobre a visibilidade e clareza da entrada/fachada, 15% afirmam esta muito bom, 60% bom e 23% nem bom nem ruim, neste contexto de modo positivo acham que tem boa iluminação, sinalização e eletreiro visível e com 28% das respostas levadas para o lado negativo com ênfase em ser uma edificação com pouca visibilidade.



Gráficos 8: Visibilidade Fachada

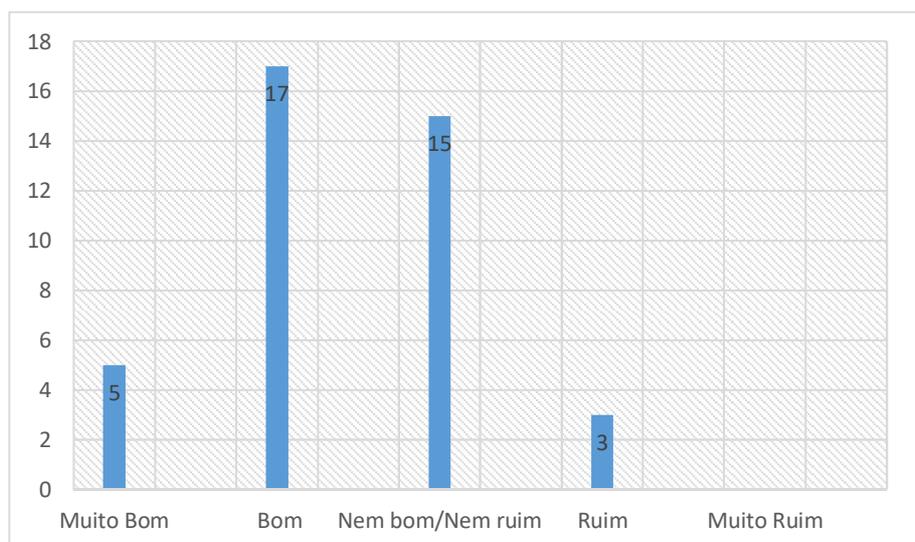
Fonte: Elaborado pela autora



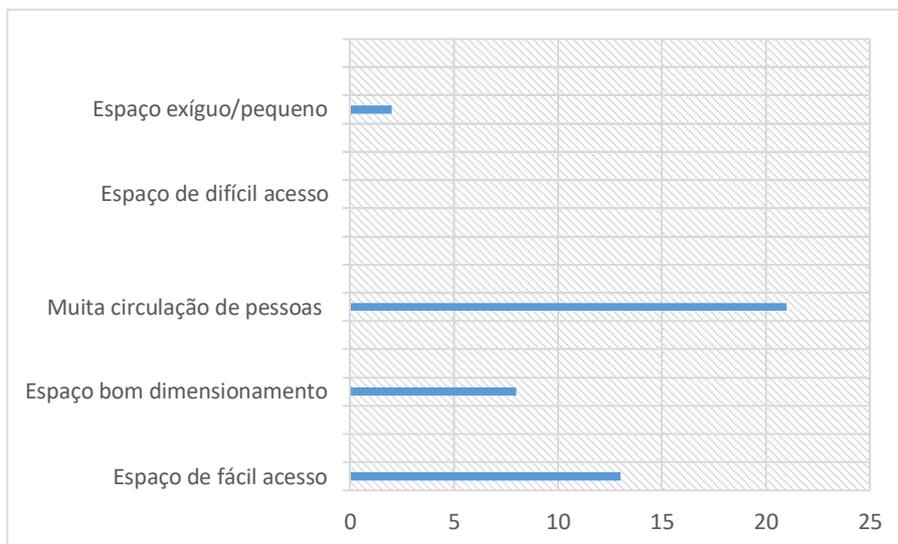
Gráficos 9: Porque Visibilidade  
Fonte: Elaborado pela autora

#### **4.1.4 Funcionalidade / layout**

Entrando nos fatores de funcionalidade e layout, as perguntas foram divididas por ambientes: Recepção/ caixa; Bar; Salão de mesas; Área externa e sanitários. No gráfico 10 correspondente ao ambiente do caixa/recepção, 43% acham bom, 38% nem bom nem ruim, 12% muito bom e 7% ruim, em resposta com maior número de marcações é o item de muita circulação de pessoas ao redor, esse fator é apontado pois se trata de uma única entrada e saída dos clientes, em certos momentos gerando o acúmulo de pessoas, pois para entrar no local é preciso fazer um cadastro e receber a comanda, o Brazza disponibiliza duas atendentes para fazer o cadastro e receber os pagamentos.

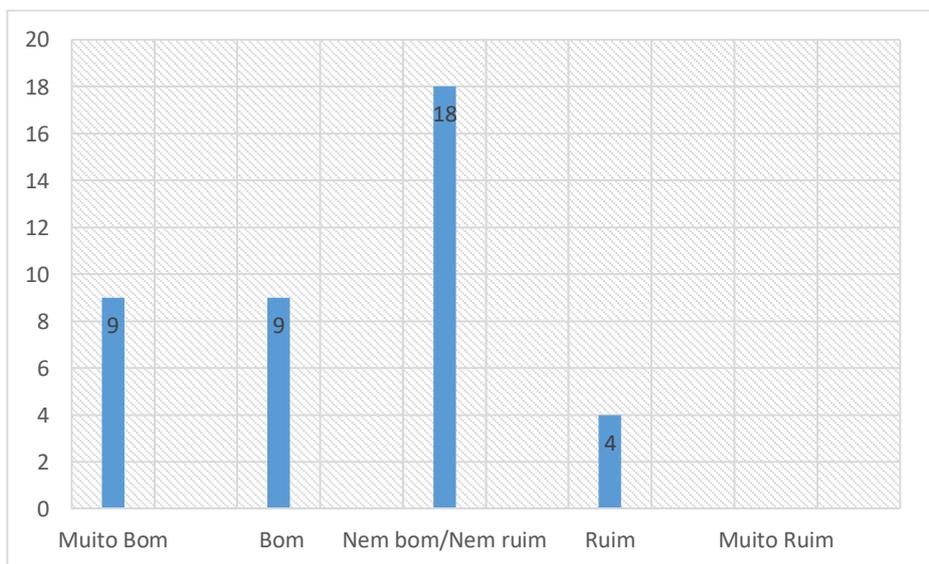


Gráficos 10: Funcionalidade Recepção/Caixa  
Fonte: Elaborado pela autora

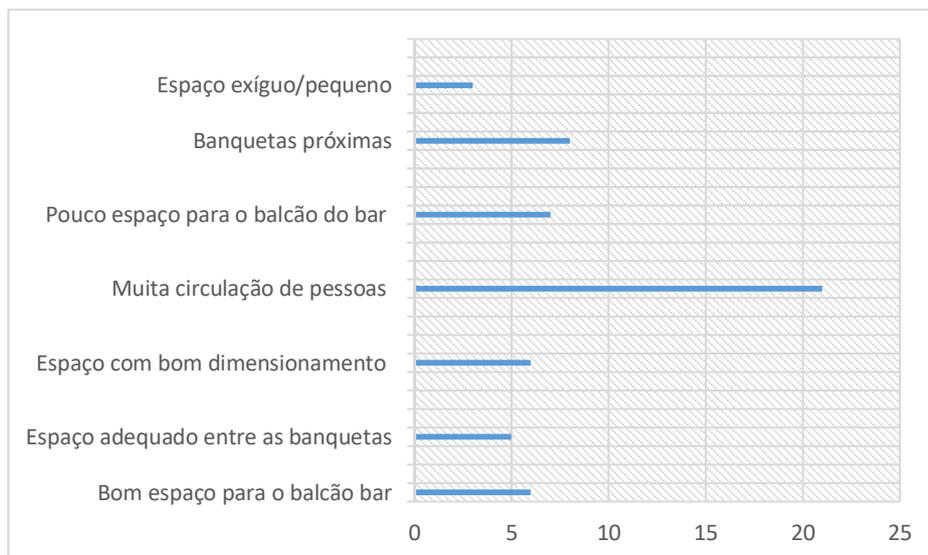


Gráficos 11: Porque Funcionalidade caixa  
Fonte: Elaborado pela autora

Em sequência passando para o espaço do bar 45% das pessoas marcaram sendo nem bom nem ruim, seguido por 22,5% muito bom e mesmo percentual para muito bom, 10% acham ruim. Como respostas o mesmo aspecto citado no caixa, muita circulação de pessoas ao redor, seguido por banquetas muito próximas e espaço pequeno, este ambiente é o intermédio entre o caixa e o salão de mesas, por conta disto, circulam muitas pessoas fazendo os fluxos se coincidirem.

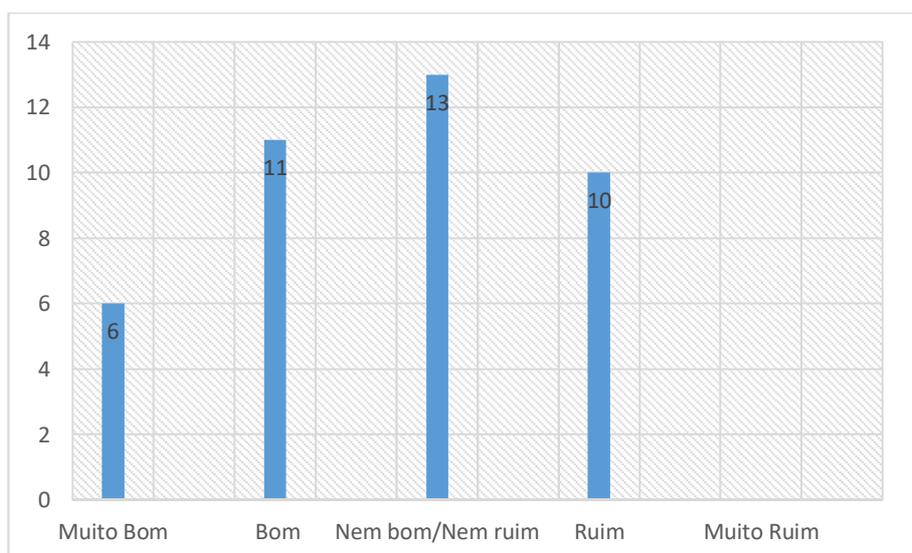


Gráficos 12: Funcionalidade Bar  
Fonte: Elaborado pela autora

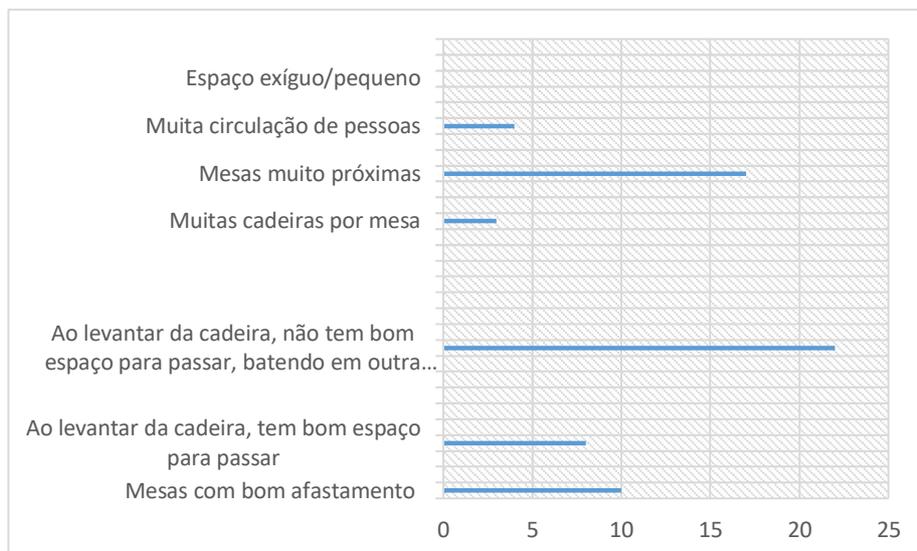


Gráficos 13: Porque funcionalidade Bar  
Fonte: Elaborado pela autora

No principal ambiente, o salão de mesas, nota-se um nível maior no item nem bom/nem ruim correspondendo a 32,5% dos resultados, 27,5% bom, 25% ruim e 15% muito bom, como justificativa os maiores apontamentos são das mesas serem muito próximas, ao levantar da cadeira não tem bom espaço para passar.



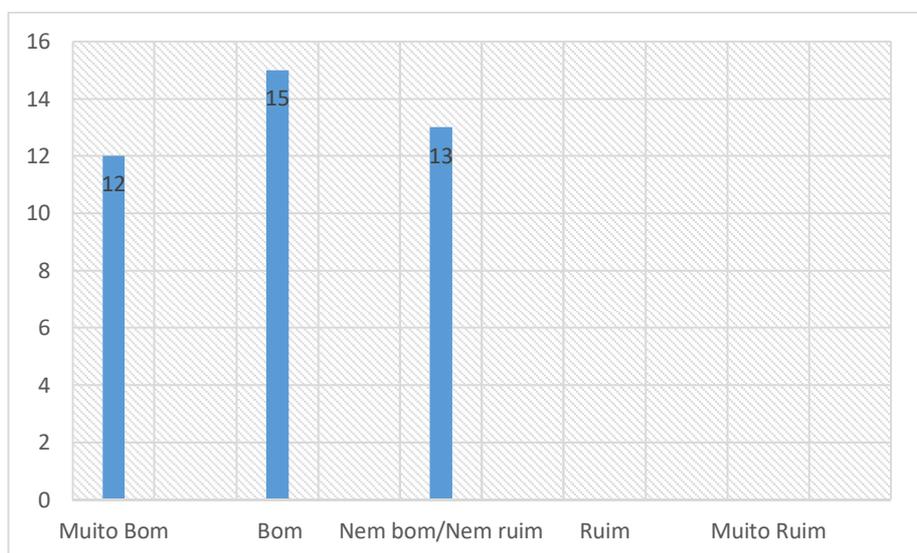
Gráficos 14: Funcionalidade Salão de Mesas  
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 15: Por que funcionalidade salão de mesas

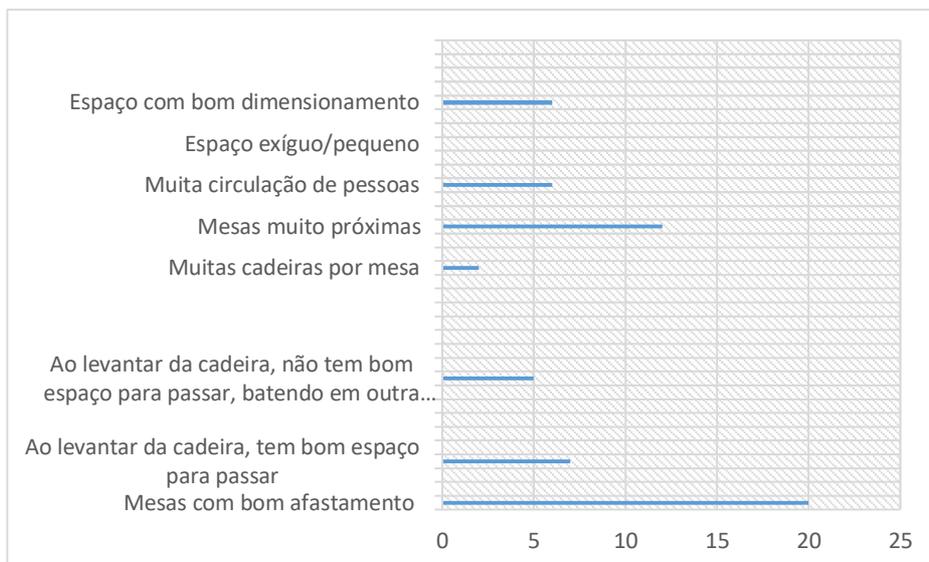
Fonte: Elaborado pela autora

Passando a área externa o fator de satisfação conta como 37,5% de bom, 32,5% neutro e 30% de muito bom, nessa média nota-se uma satisfação maior em partida das mesas terem um maior afastamento entre elas, ao levantar não bate em outra cadeira, espaço bem dimensionado, algumas colocações de mesas muito próximas, mas isso depende do dia e da forma disposta o layout.



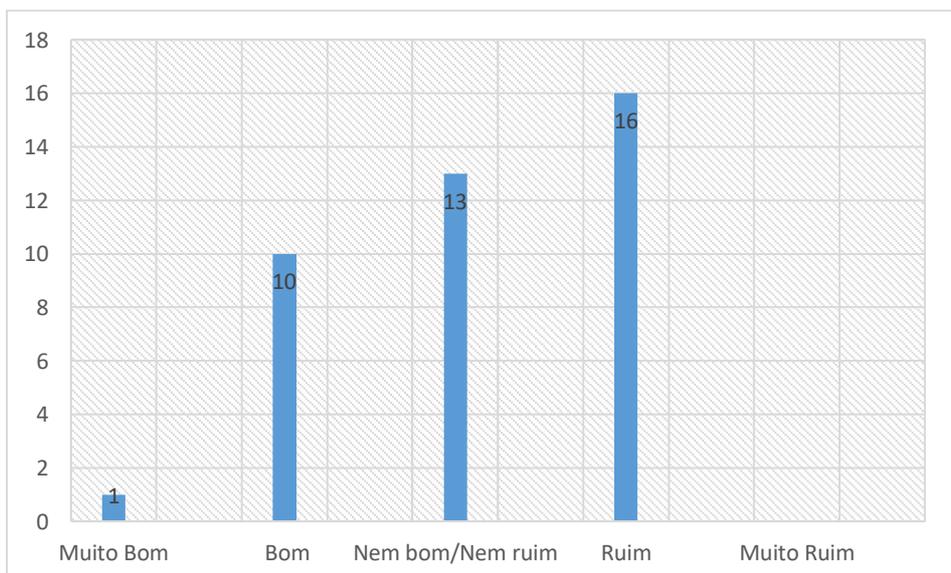
Gráficos 16: Funcionalidade Área externa

Fonte: Elaborado pela autora

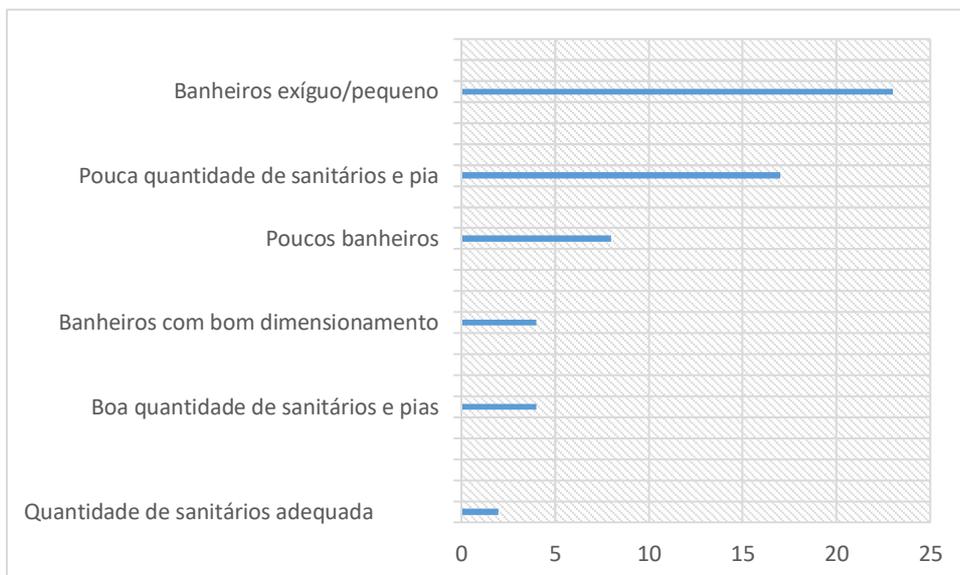


Gráficos 17: Porque funcionalidade área externa  
Fonte: Elaborado pela autora

Nos sanitários conta um número maior de insatisfação com 40% sendo ruim, 32,5% neutro, 25% bom e 2,5% muito, esse resultado compete aos banheiros serem exíguo/pequenos, pouca quantidade de sanitários e pias, constando dois sanitários e duas pias em cada banheiro. Em observação por um respondente, citou a falta de um banheiro adaptado para pessoas com PNE.



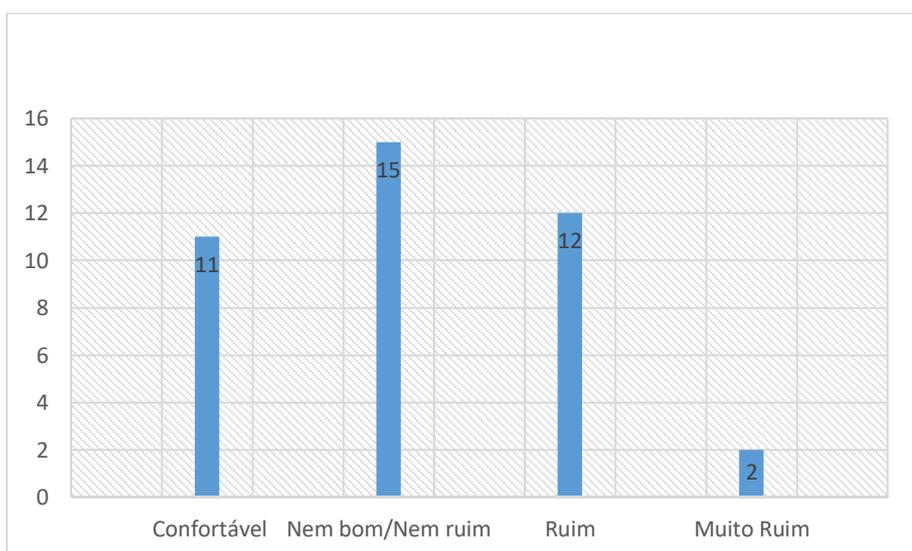
Gráficos 18: Funcionalidade Sanitários  
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 19: Porque funcionalidade sanitários

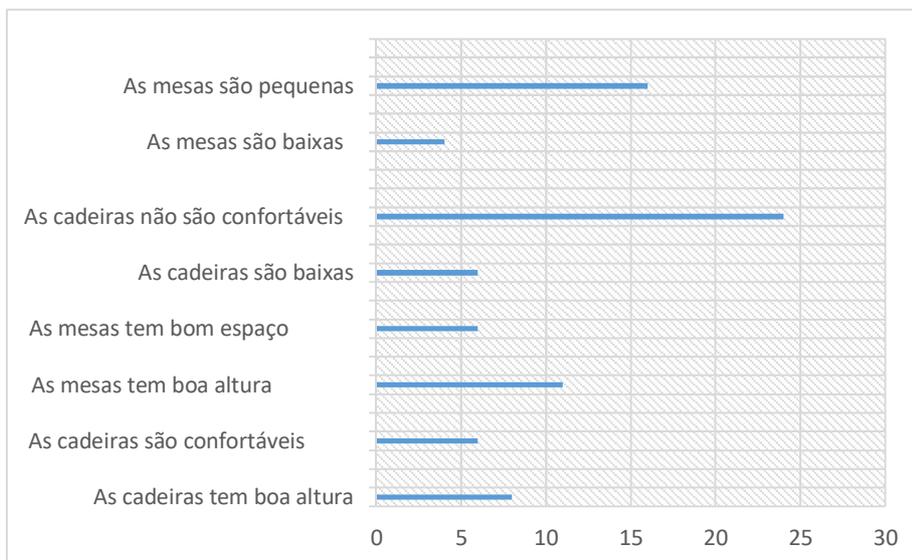
Fonte: Elaborado pela autora

Em relação ao conforto das mesas e cadeiras em resultado com mais relevância é de 37,5% no aspecto de nem bom/nem ruim e 30% sendo ruim, conclui-se que nas marcações no gráfico 21, onde boa parte cita que as cadeiras não são confortáveis, mesas pequenas, apresentando também fatores de ergonomia do mobiliário.



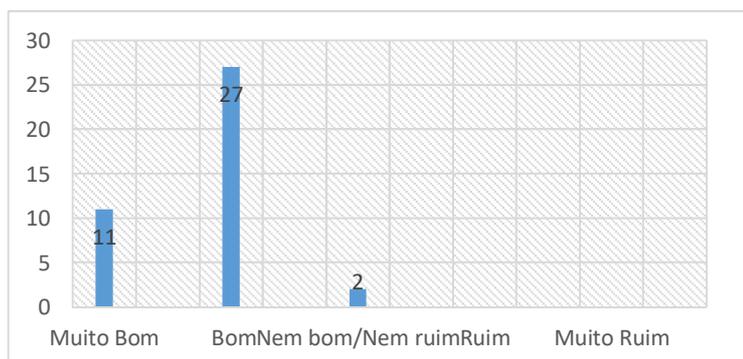
Gráficos 20: Conforto mesas e cadeiras

Fonte: Elaborado pela autora

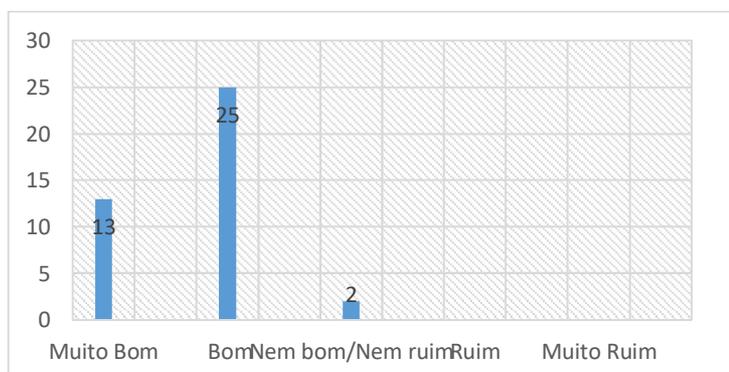


Gráficos 21: Porque conforto mesas e cadeiras  
Fonte: Elaborado pela autora

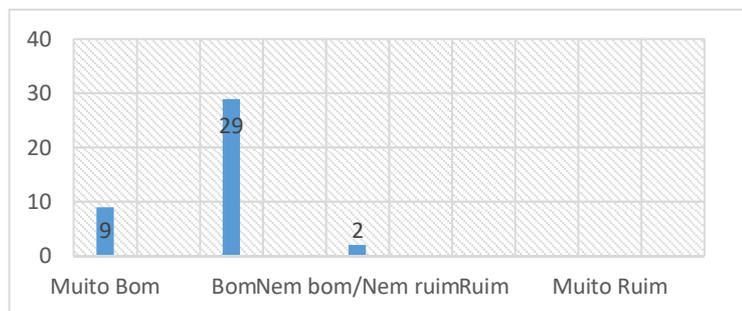
No item da limpeza dos ambientes de recepção/caixa, bar, salão de mesas e sanitários, conclui de forma satisfatória, obtendo maioria das respostas com fatore positivo, representado nos gráficos abaixo.



Gráficos 22: Limpeza Recepção/Caixa  
Fonte: Elaborado pela autora

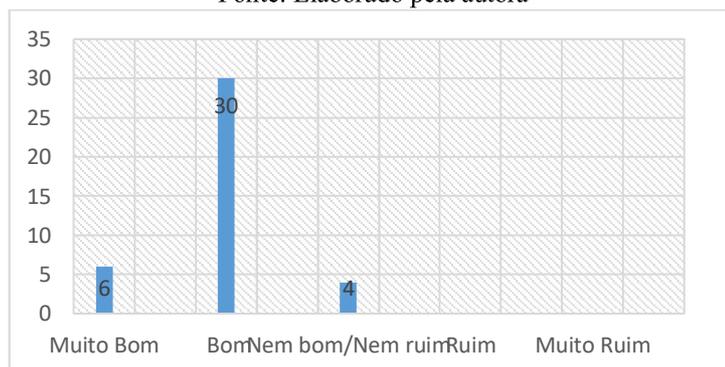


Gráficos 23: Limpeza Bar  
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 24: Limpeza Salão de Mesas

Fonte: Elaborado pela autora

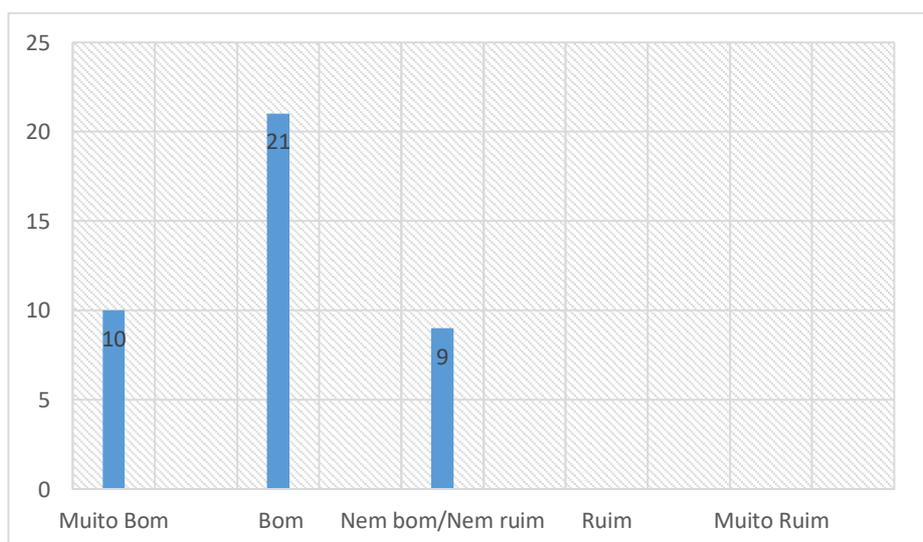


Gráficos 25: Limpeza Sanitários

Fonte: Elaborado pela autora

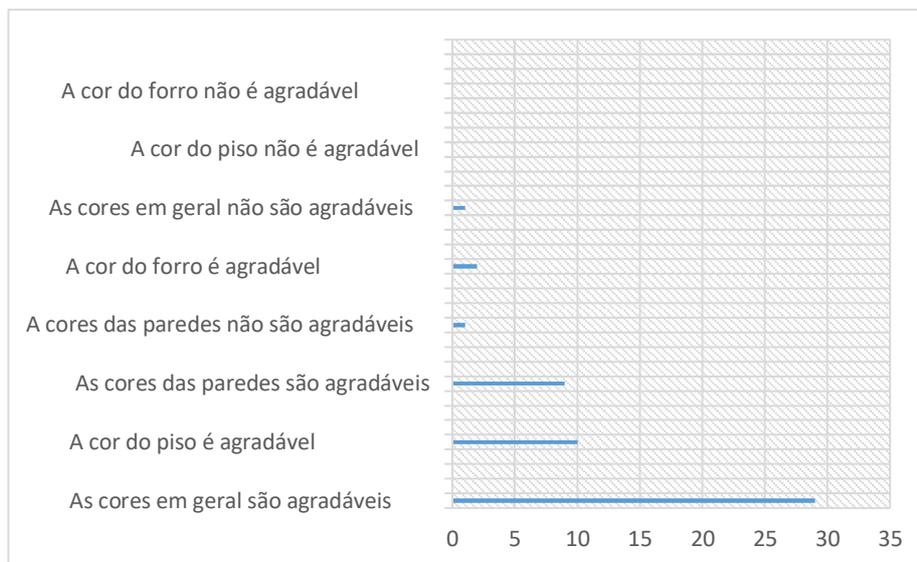
#### **4.1.5 Ambiência**

A ambiência obteve boa satisfação pelos seus usuários, sendo caracterizadas de forma geral com as cores no contexto sendo agradáveis e os aspectos negativos dos materiais não teve resultados relevantes.



Gráficos 26: Ambiência Interna

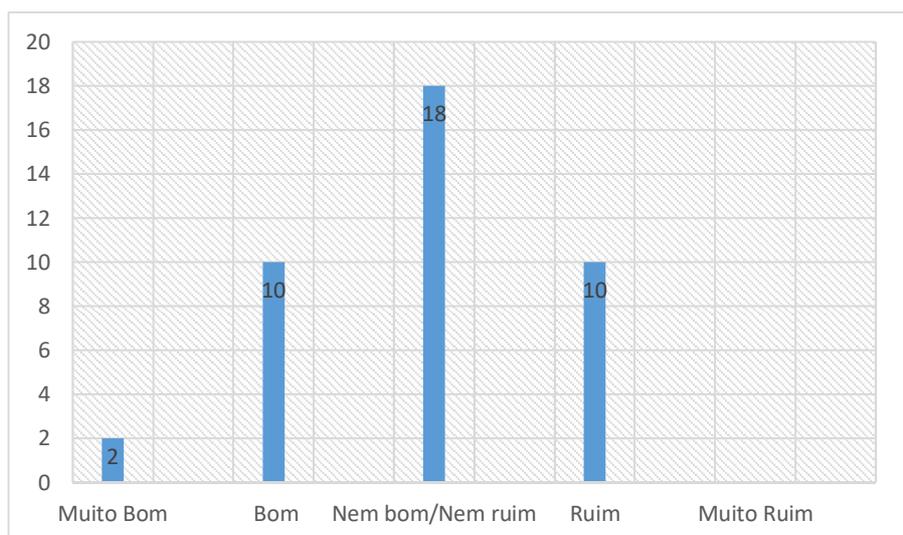
Fonte: Elaborado pela autora



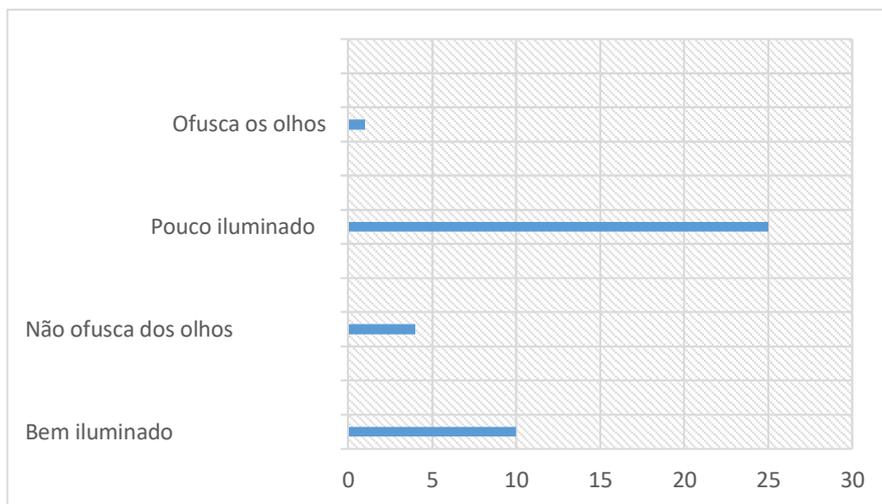
Gráficos 27: Porque ambiência  
Fonte: Elaborado pela autora

#### **4.1.6 Conforto Ambiental**

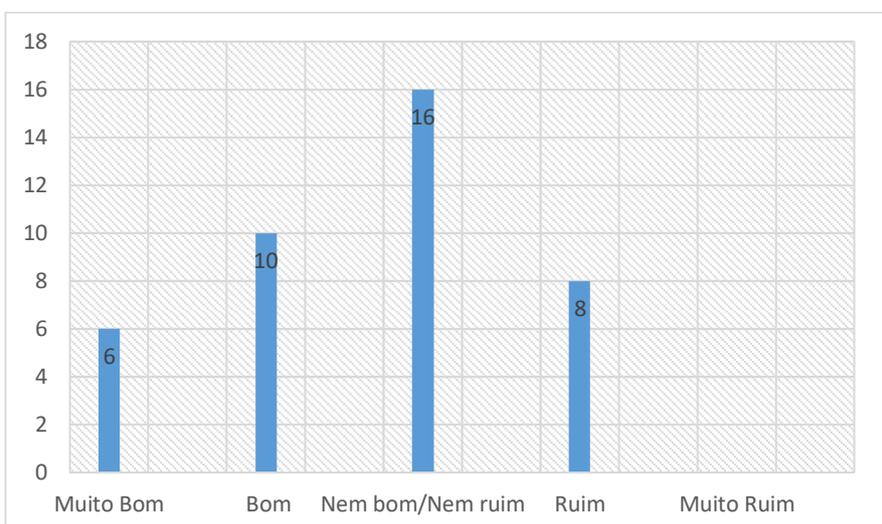
No primeiro item do conforto ambiental, corresponde a iluminação artificial utilizada nos ambientes de recepção/caixa, bar e salão de mesas. Como resultado relevante observa-se uma insatisfação nesse item, obtendo poucas respostas no modo satisfatório, em justificativa de ser ambientes pouco iluminados. Sendo este um fator muito importante para o conforto das pessoas.



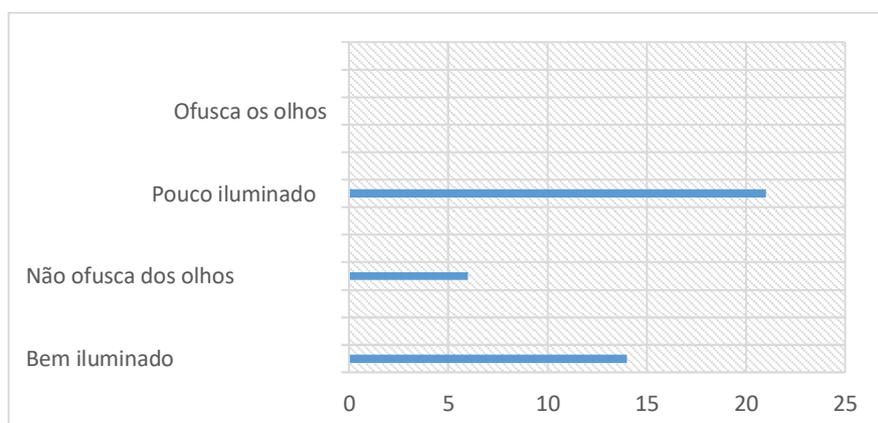
Gráficos 28: Iluminação artificial Recepção/caixa  
Fonte: Elaborado pela autora



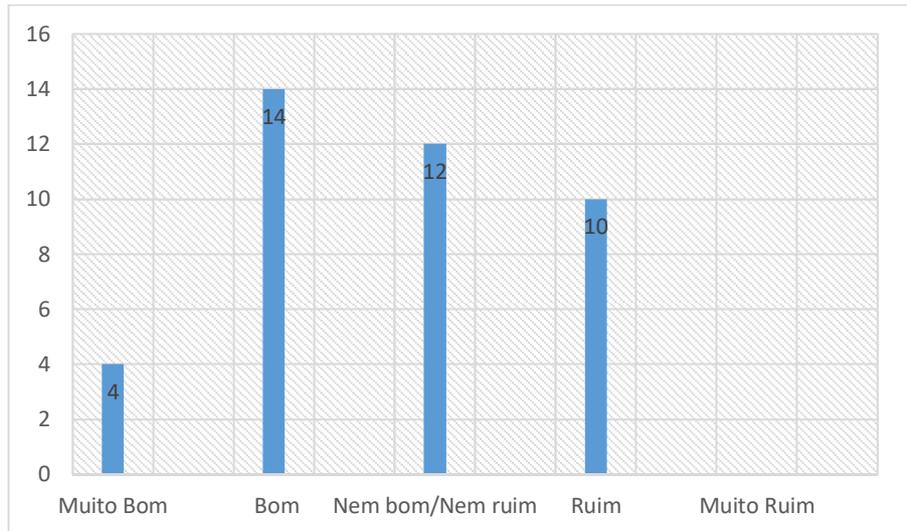
Gráficos 29: Por que iluminação artificial recepção/caixa  
Fonte: Elaborado pela autora



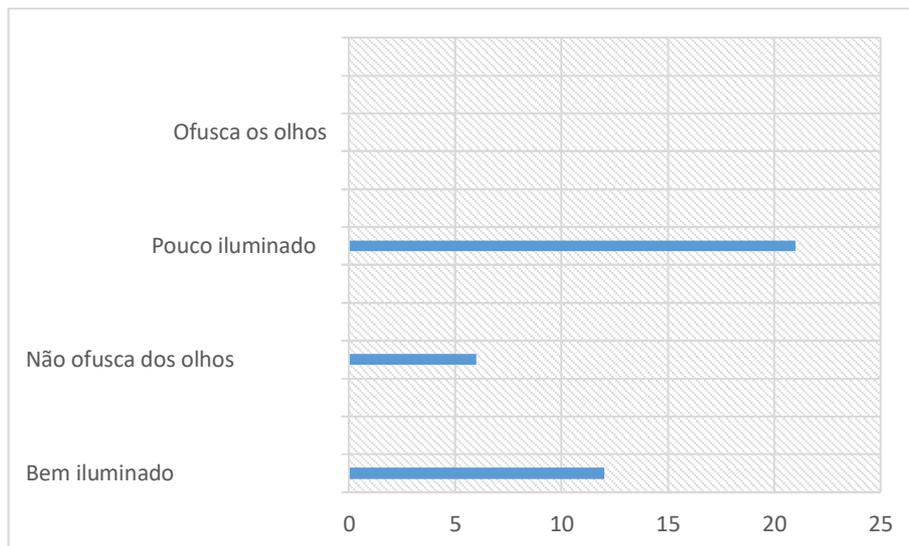
Gráficos 30: Iluminação artificial Bar  
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 31: Por que iluminação artificial bar  
Fonte: Elaborado pela autora

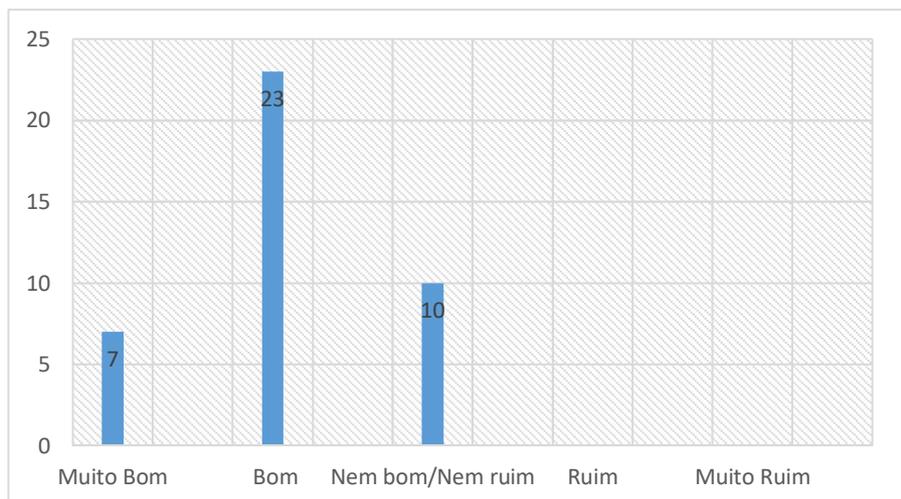


Gráficos 32: Iluminação artificial Salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora

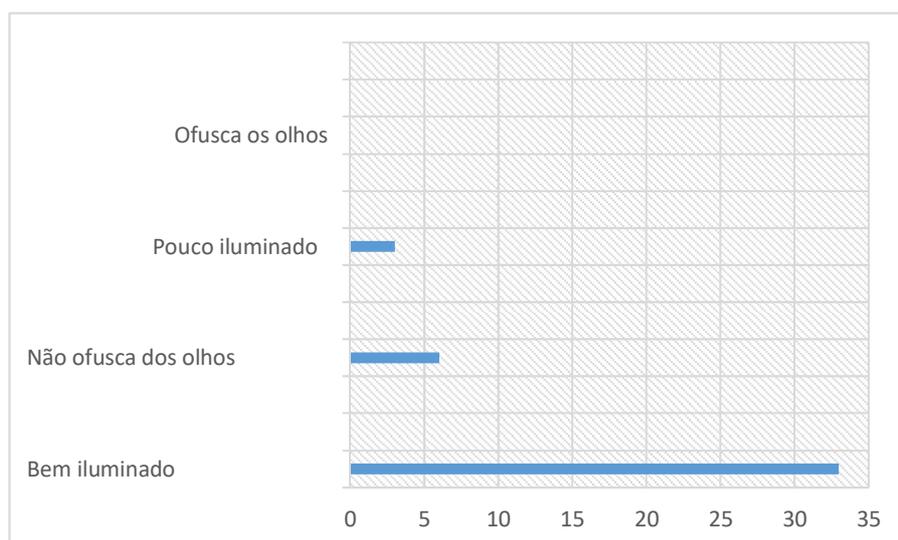


Gráficos 33: Porque Iluminação artificial salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora

Em comparação com a iluminação natural do ambiente, obteve resultado positivos, sendo considerado um ambiente bem iluminado e não ofusca os olhos, no requisito de iluminação natural. Como podemos observar nos gráficos 34 e 35, isso muito diz a respeito do conceito aberto do projeto, na parte do salão de mesas o contato é direto com ambiente externo, obtendo uma boa quantidade de entrada de luz natural.

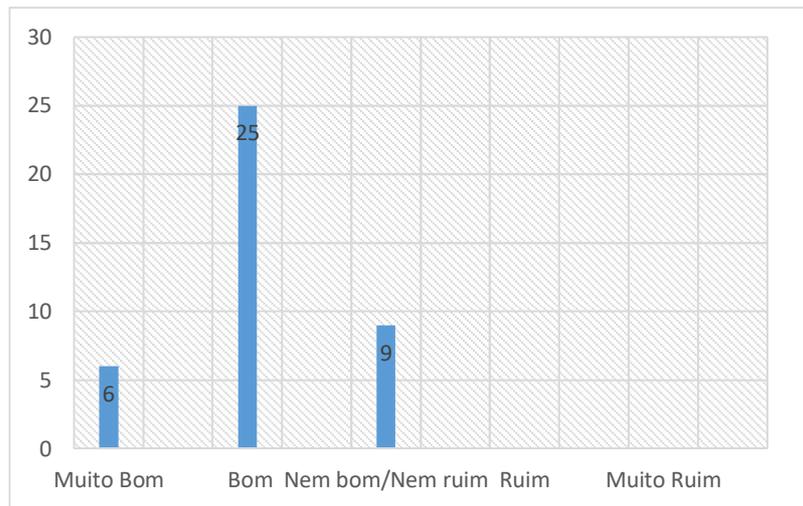


Gráficos 34: Iluminação Natural Salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora

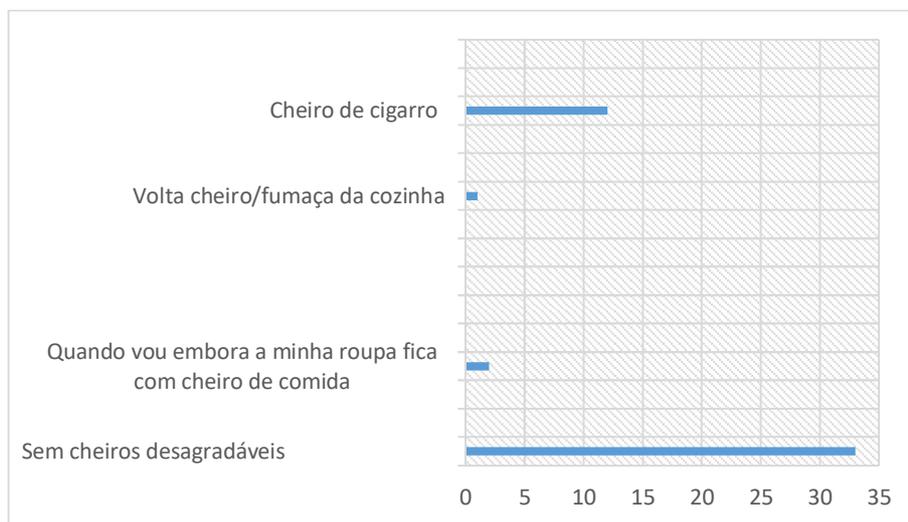


Gráficos 35: Porque Iluminação Natural Salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora

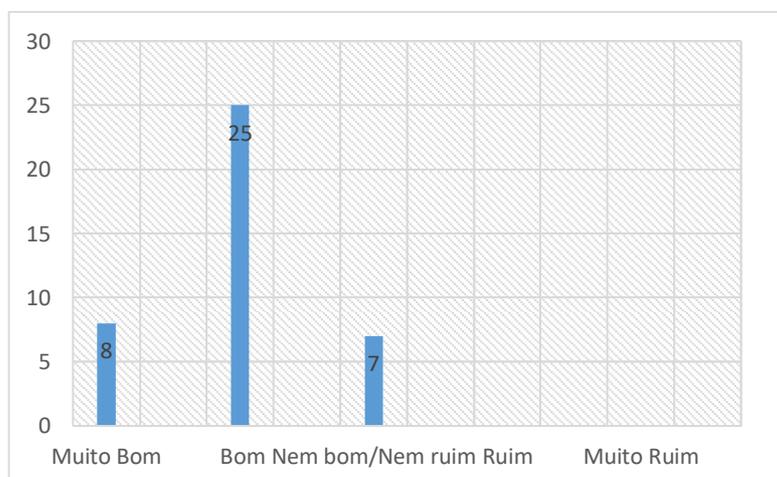
No requisito de qualidade de ar obteve satisfação pelos usuários, sem colocações nos últimos itens, correspondentes aos maiores níveis de insatisfação. Somente algumas observação escritas nas respostas como o cheiro de cigarro no ambiente externo e uma resposta que considera o cheiro que vem da cozinha agradável e estimulante para permanecer no local, sendo o cheiro de churrasco nos preparativos das comidas, tornando-se um fator positivo e convidativo para os usuários e até mesmo para quem esta passando na pela rua e sente esses cheiros.



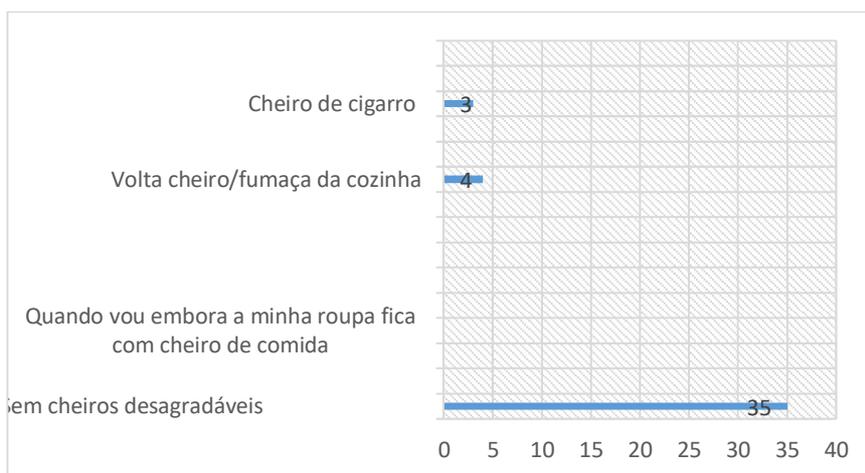
Gráficos 36: Qualidade do ar Bar e Salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 37: Porque da qualidade do ar Bar e Salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora



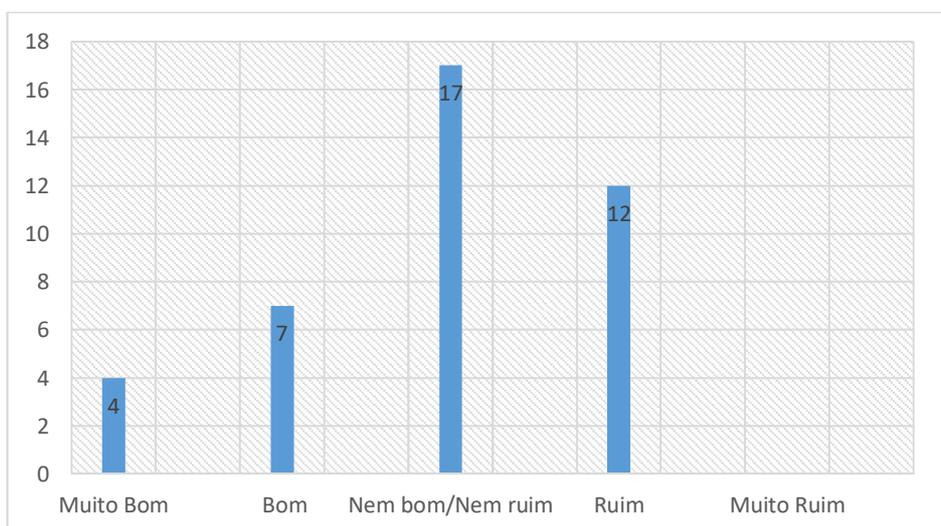
Gráficos 38: Qualidade do ar Área externa  
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 39: Porque qualidade do ar Área externa

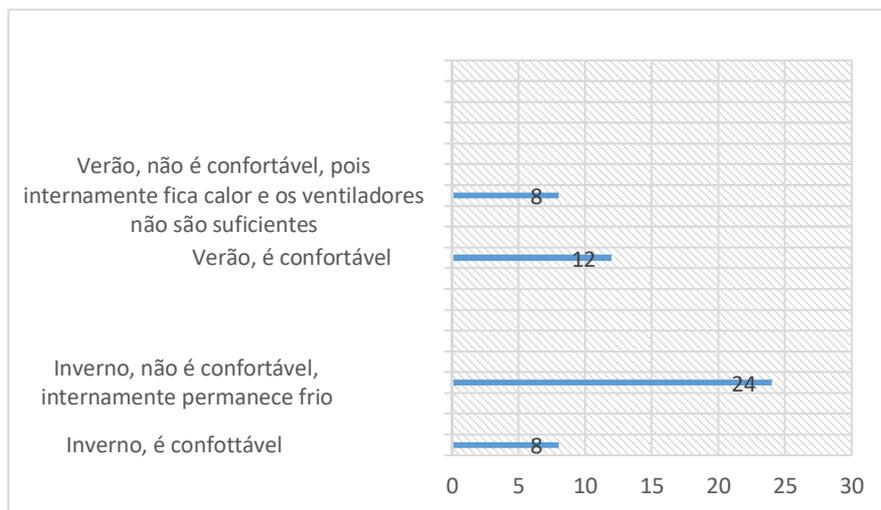
Fonte: Elaborado pela autora

Como conforto térmico de temperatura é relevante a insatisfação, pois 30% acham ruim e 42,5% consideram nem bom/nem ruim, sendo considerado que no inverno não é confortável, pois permanece frio e no verão os ventiladores não dão conta. Como se trata de uma edificação com o salão de mesas sem fechamentos laterais, a sensação térmica não se torna agradável.



Gráficos 40: Temperatura interna Bar e Salão de mesas

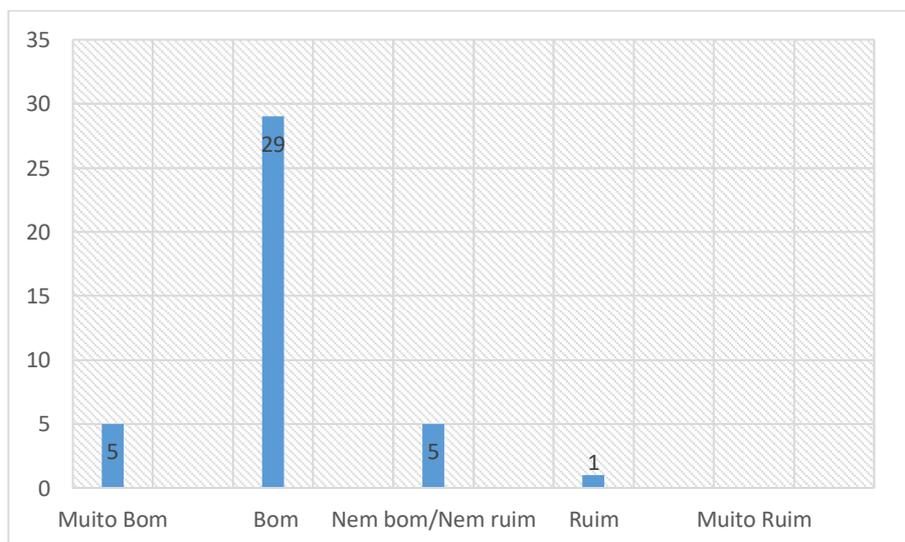
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 41: Por que Temperatura interna Bar e Salão de mesas

Fonte: Elaborado pela autora

Quanto volume da música recebeu resposta de satisfação, mas com a observação de quando tem música ao vivo se torna difícil de conversar e entender o diálogo com a pessoa ao lado.



Gráficos 42: Volume da música no Ambiente Interno

Fonte: Elaborado pela autora

Como pergunta final, foi pedido para enumerar de 1 a 10 (sendo 1 o mais importante, e 10 ao menos importante), as características que mais interferem na qualidade dos ambientes físicos do Brazza, a lista de itens para ser numerado: localização; visibilidade -clareza fachada; layout (espaços de circulação e fluxos); conforto mobiliário (mesas e cadeiras); limpeza, ambiência interna (cor e texturas das paredes, piso e forro);

iluminação artificial e natural; qualidade de ar; temperatura e volume da música. Itens que o usuário já havia respondido no questionário a nessa pergunta elenca a importância de cada um. Em resultado, primeiro lugar Layout, segundo Conforto mobiliário, terceiro Localização do estabelecimento; quarto a Iluminação, quinto Ambiência interna; seguido por Temperatura; Limpeza; Qualidade do ar; Volume da música e por último a Visibilidade da fachada. Essa pergunta serve e subsidio para comparativo aos itens que os respondentes consideram mais relevantes, como o fator da localização estar lista entre os três primeiros colocados e recebendo uma boa qualificação quanto a este item nas perguntas. Nas primeiras colocações questões de layout e conforto mobiliário, apontados nos questionários como fatores que possam ser melhorados. Mas de modo geral em comparativo com a questão de como o usuário se sente ao espaço físico do Brazza, obteve resultado positivo (gráfico 4), concluindo-se que de modo geral o Brazza atende os requisitos de satisfação dos clientes.

## **4.2 QUESTIONÁRIOS FUNCIONÁRIOS E ANÁLISE DE DADOS**

Foram respondidos 12 questionários, sendo três funcionários do caixa, sete garçons, um *bartender* e dois funcionários que trabalham na cozinha. Perguntas no setor de funcionalidade e conforto ambiental, por se tratar de quatro seguimentos de atuação dos funcionários, algumas perguntas não se aplicam ao setor de trabalho, assim o funcionário não cabe responder.

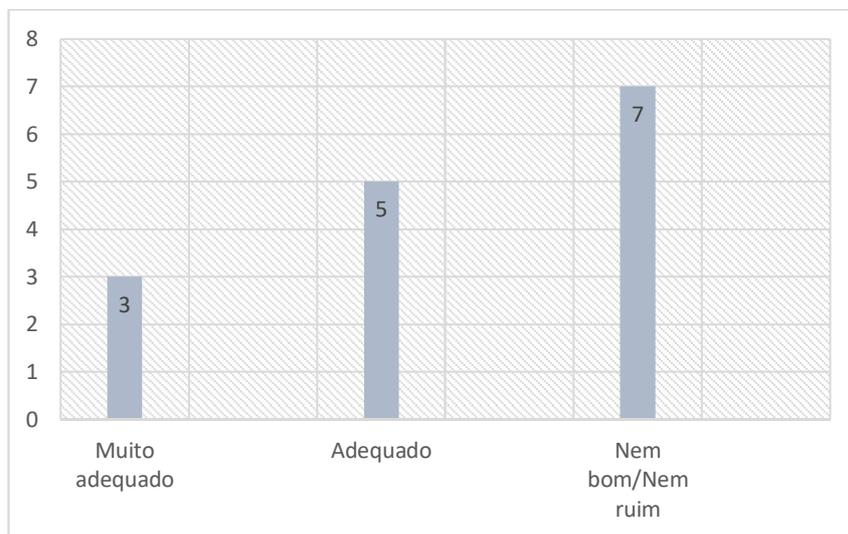
### **4.2.1 Perfil do funcionário**

Os funcionários têm entre 18 e 60 anos, correspondendo a 50% na faixa etária entre 18 a 30 anos e outros 50% de 31 a 60 anos, a grande maioria possui curso técnico e ensino superior.

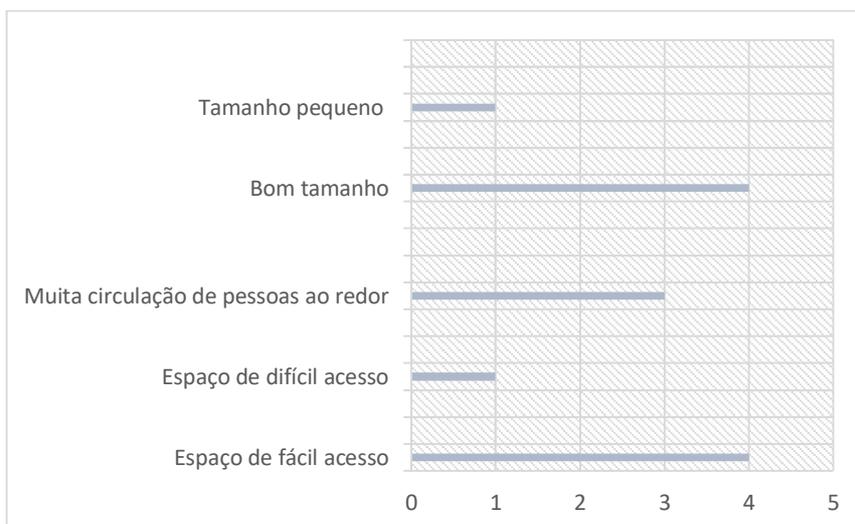
### **4.2.2 Funcionalidade/layout**

Ao serem questionados sobre os fluxos de passagens da recepção/caixa, com resultado relevante ficou na faixa de do muito adequado ao nem bom/nem ruim, como justificativa por ser um espaço de fácil acesso com bom dimensionamento, mas um item bastante pontuado foi por ser um local de muitas pessoas ao redor, conforme citado

anteriormente, por conta de ser a entrada e saída dos clientes pela mesmo local, coincidindo os fluxos.

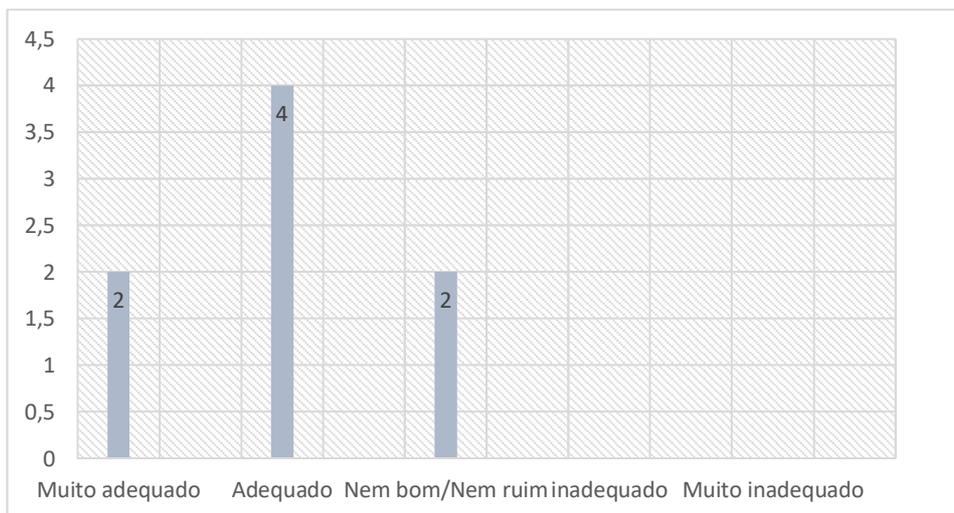


Gráficos 43: Fluxos passagem recepção/caixa  
Fonte: Elaborado pela autora



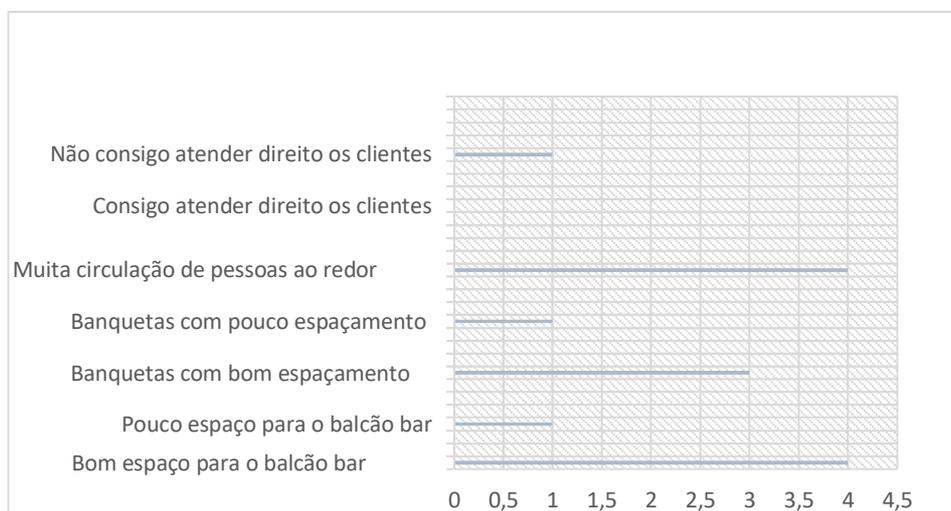
Gráficos 44: Porque circulação recepção/caixa  
Fonte: Elaborado pela autora

Para o espaço do bar, os funcionários pontuaram sendo um local com muitas pessoas ao redor e nessa parte não consegue atender bem os clientes, mas em positivo consideram ter um bom espaço para o balcão do bar, resultando em uma satisfação com pontos a serem melhorados.



Gráficos 45: Fluxos passagem Bar

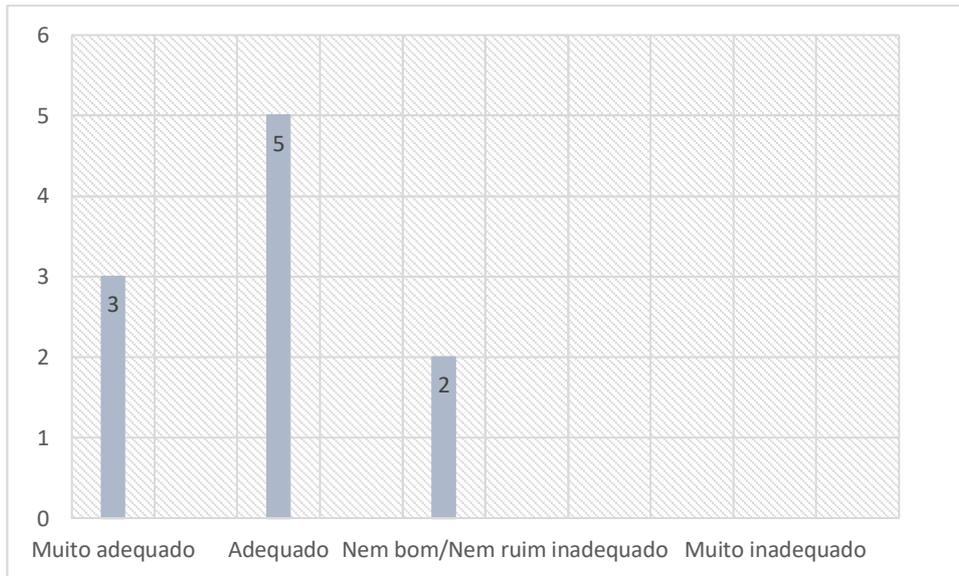
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 46: Porque dos fluxos Bar

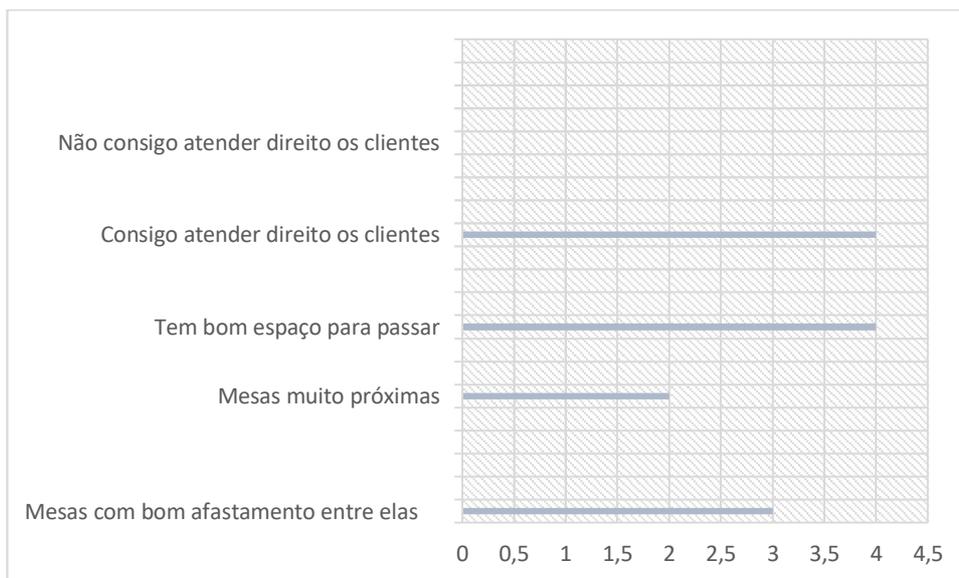
Fonte: Elaborado pela autora

Conforme evidenciado no gráfico 47 e 48 os fluxos de salão são adequados na visão dos funcionários não se tem dificuldade no atendimento devido ao layout. Pelo contrário como podemos verificar que o fluxo facilita ao atendimento dos funcionários. Desta forma no gráfico 49 fortalece os apontamentos de satisfação pela parte dos funcionários, correspondente a área externa.



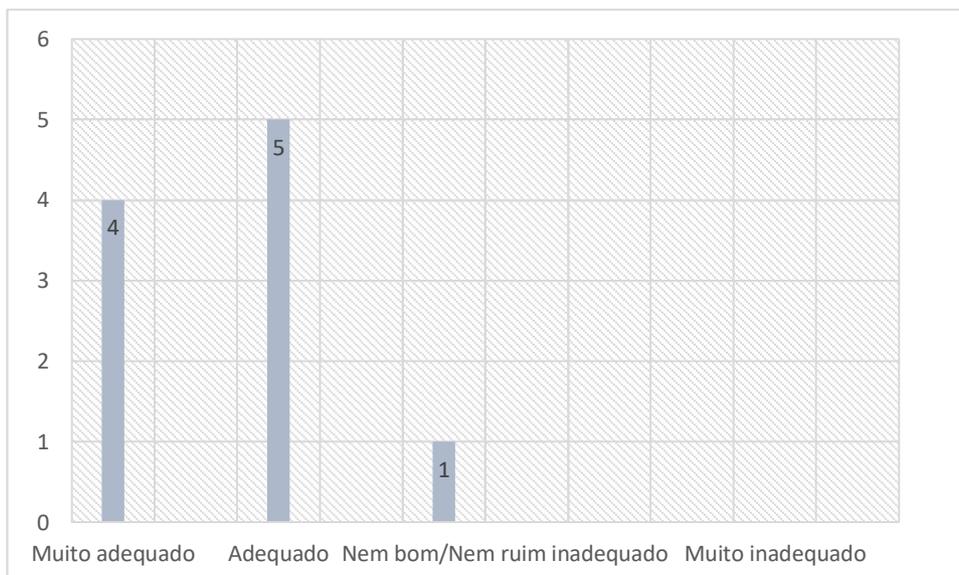
Gráficos 47: Fluxos salão de mesas

Fonte: Elaborado pela autora



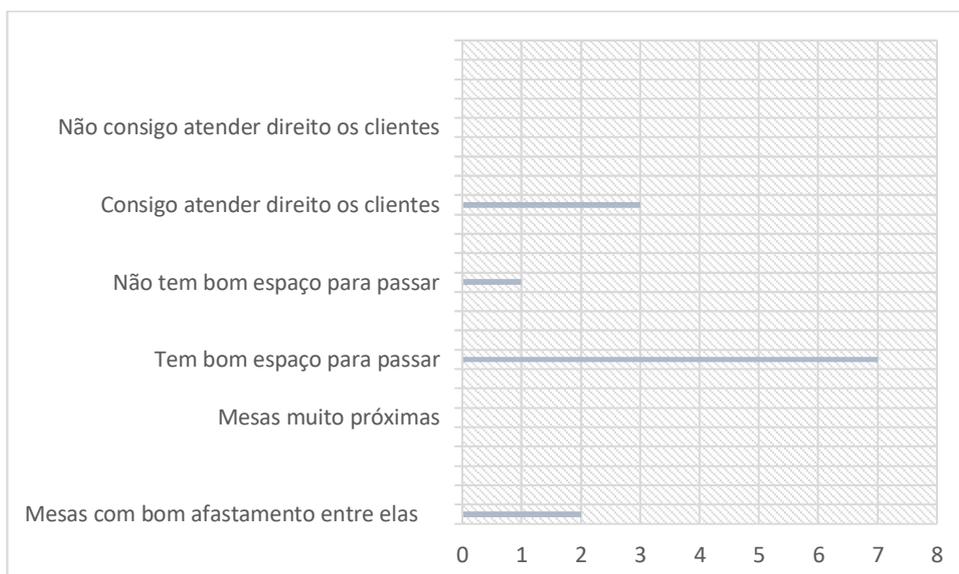
Gráficos 48: Porque fluxos salão de mesas

Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 49: Fluxos área externa

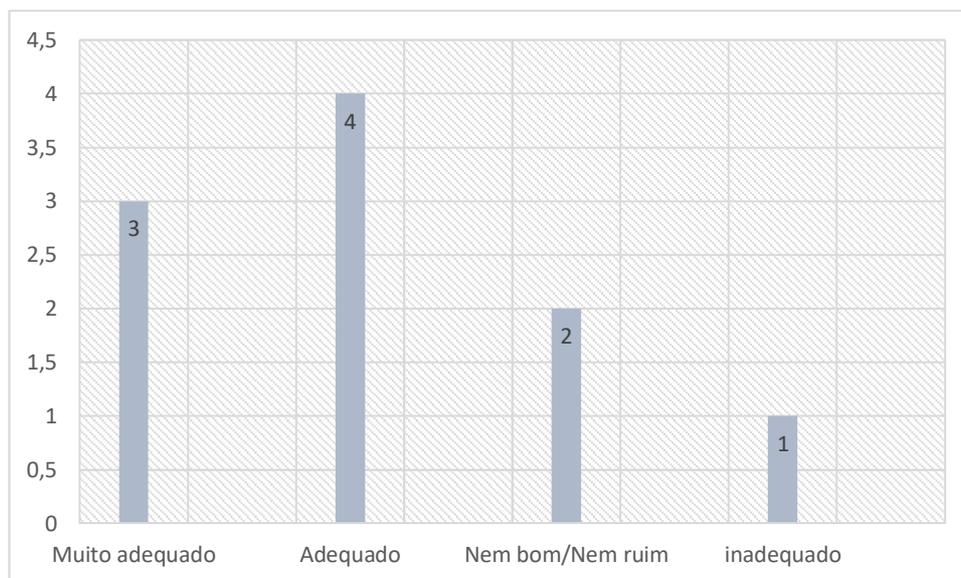
Fonte: Elaborado pela autora



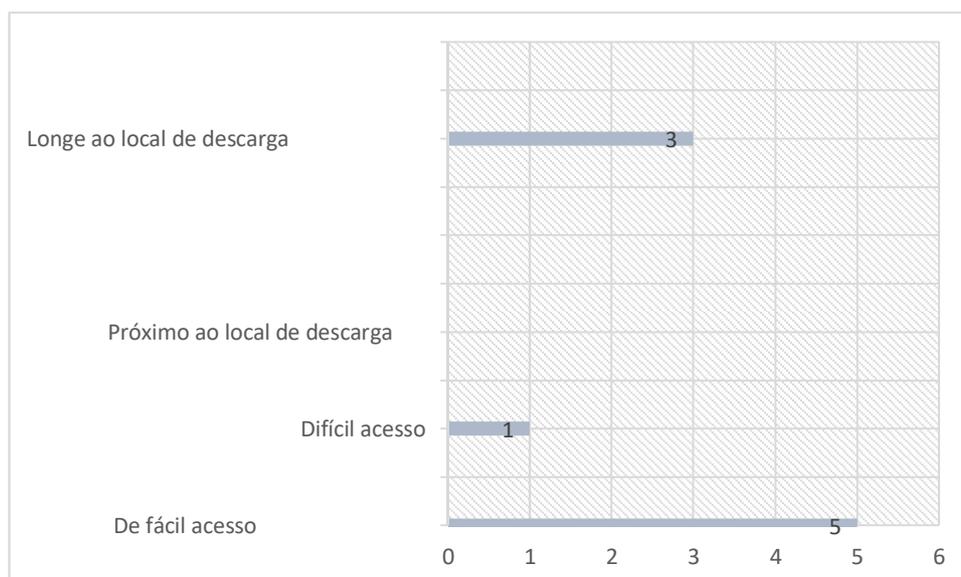
Gráficos 50: Porque fluxos de área externa

Fonte: Elaborado pela autora

O fluxo de carga e descarga do Brazza, é considerado pela maioria dos seus funcionários satisfatórios, por outro lado foram apontados no questionário de forma dissertativa melhorias que visam ser importantes a serem realizadas, como ter mais espaço de armazenamento para os alimentos e distante do local da descarga, pois os alimentos são descarregados no pátio ou deck e levados para os containers , sendo resultante no gráfico como nível de inadequado e neutro.

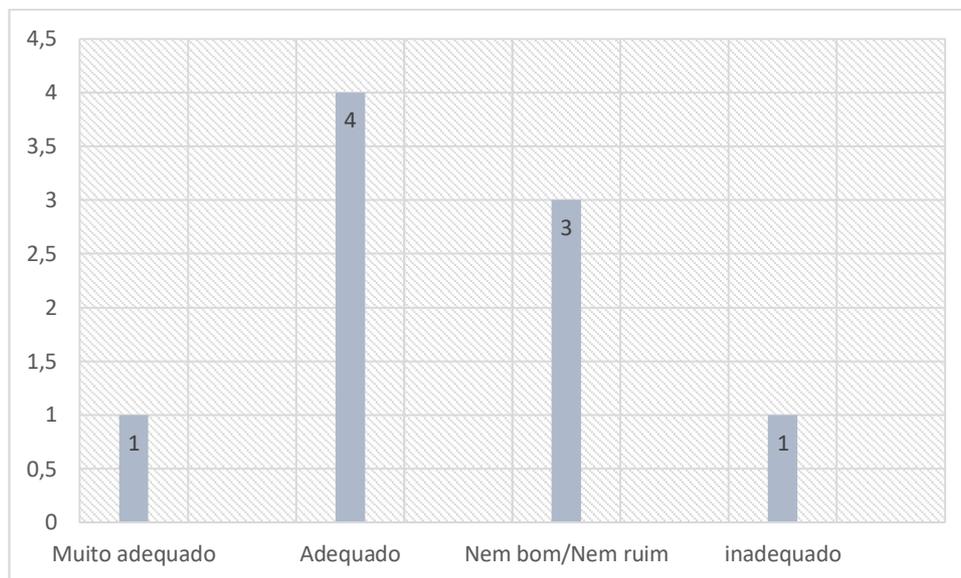


Gráficos 51: Fluxo de carga e descarga  
Fonte: Elaborado pela autora



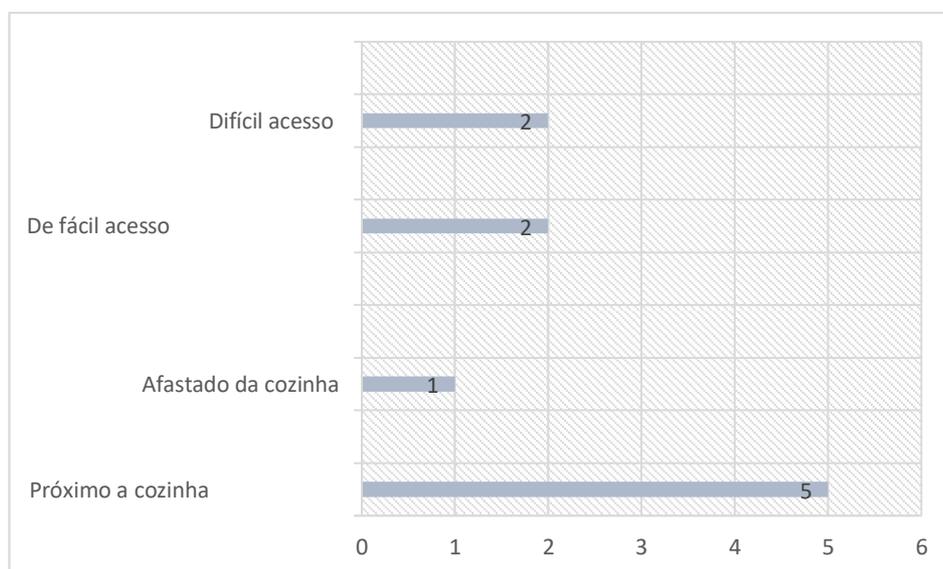
Gráficos 52: Porque fluxo de carga e descarga  
Fonte: Elaborado pela autora

Na armazenagem de alimentos, obteve resultado relevante com o nível de satisfação em escada de adequado e neutro, onde foram apontados aspectos a serem melhorados, como citado por funcionários de a quantidade de freezer não ser o suficiente para a quantia de alimentos que necessitam de resfriamento.



Gráficos 53: Armazenagem dos alimentos

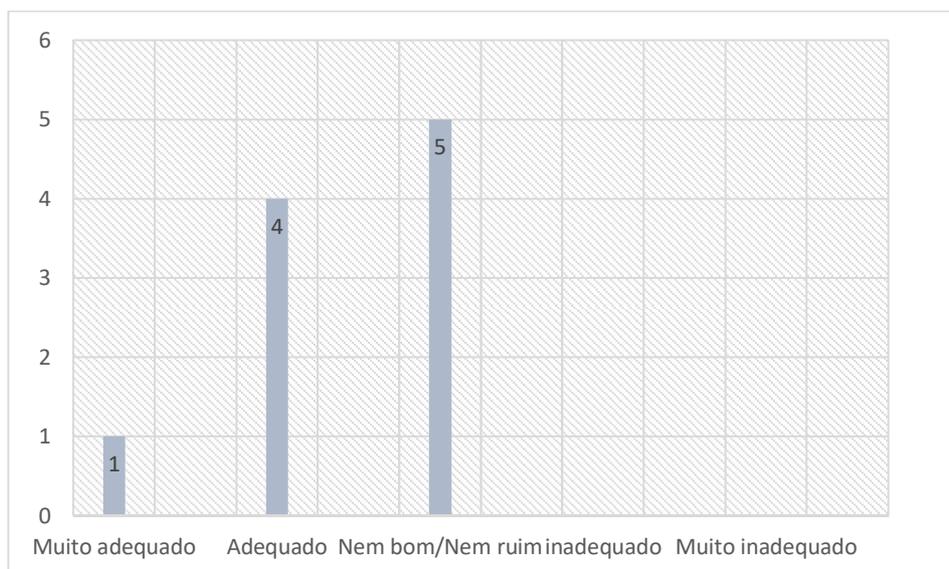
Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 54: Porque armazenagem dos alimentos

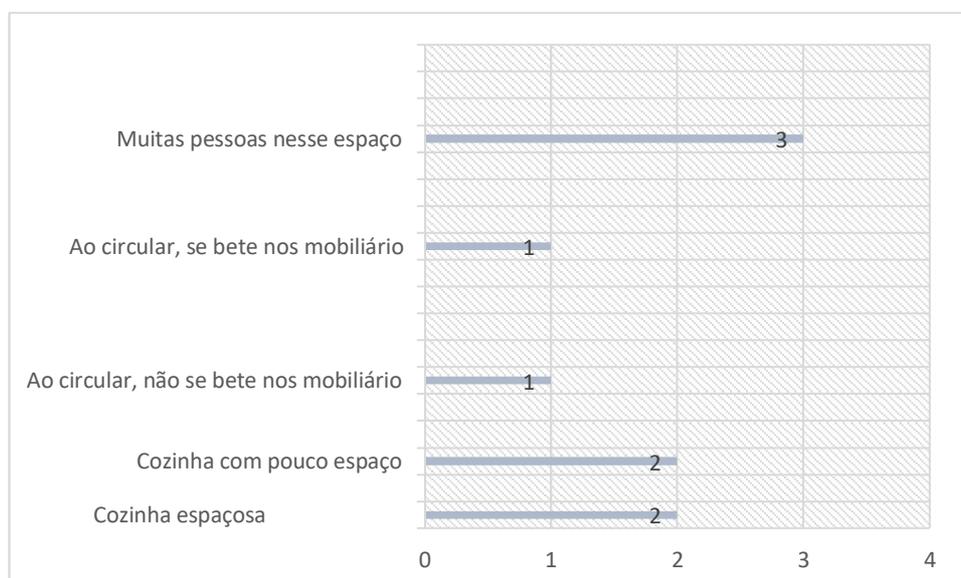
Fonte: Elaborado pela autora

Os funcionários apontaram que o espaço físico da cozinha é adequado e nem bom/nem ruim, sendo assim considerado em relevância um local com muitas pessoas ao redor trabalhando ou entrando para pegar os pedidos. Outro ponto relevante escrito por um respondente é a entrada e saída de pratos pelo mesmo local, congestionando o fluxo em alguns momentos de atendimento.



Gráficos 55: Espaço físico da cozinha

Fonte: Elaborado pela autora

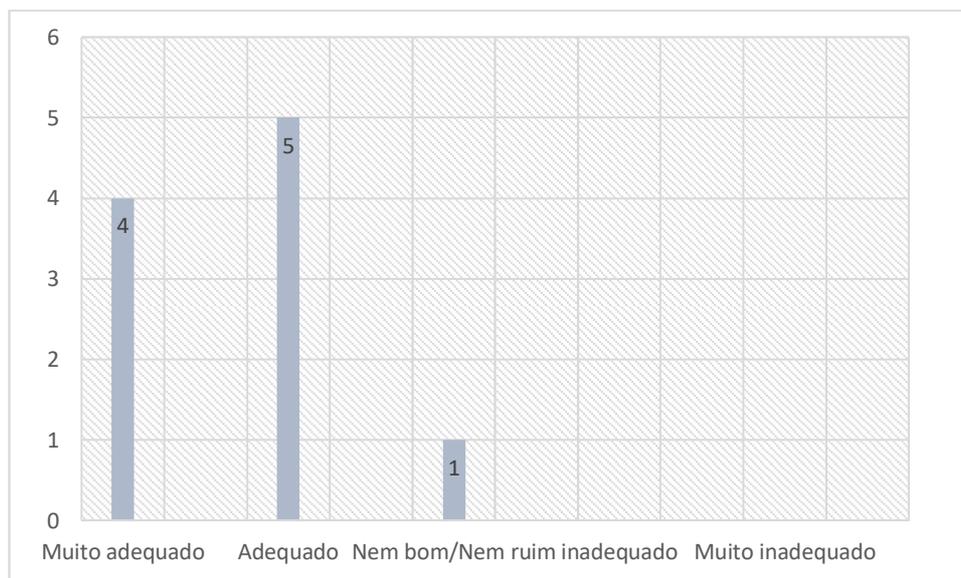


Gráficos 56: Porque espaço físico da cozinha

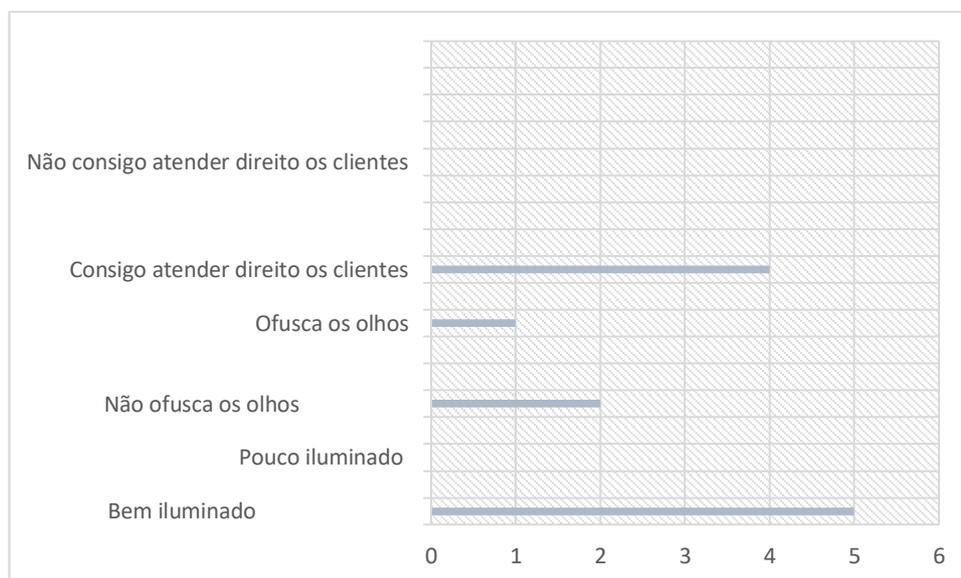
Fonte: Elaborado pela autora

### 4.2.3 Conforto ambiental

Em relação ao conforto ambiental, os funcionários apontaram a iluminação ser adequado para o uso na recepção/caixa, descrevendo ser um ambiente bem iluminado e apto para atender os clientes, como podemos observar no gráfico 57 e 58.

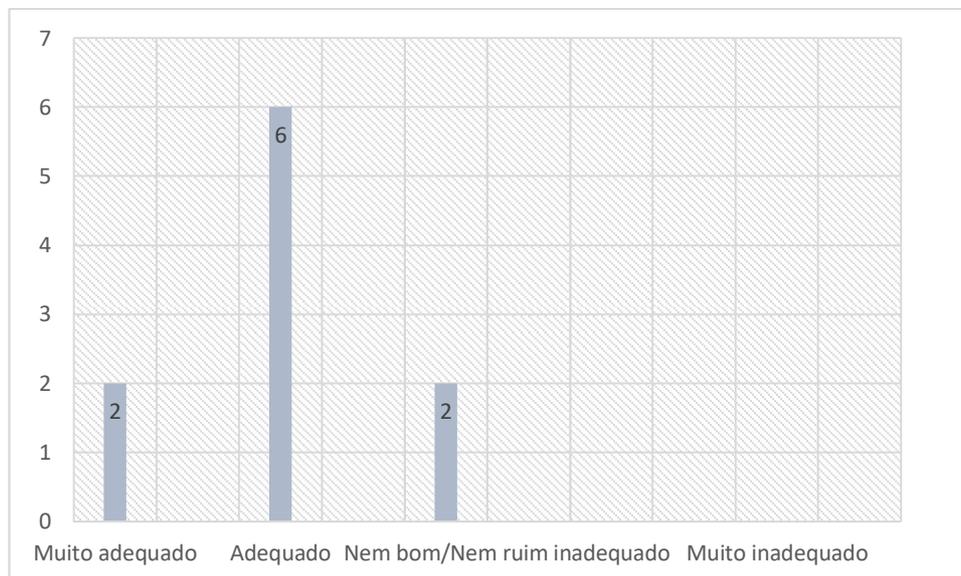


Gráficos 57: Iluminação artificial recepção/caixa  
Fonte: Elaborado pela autora

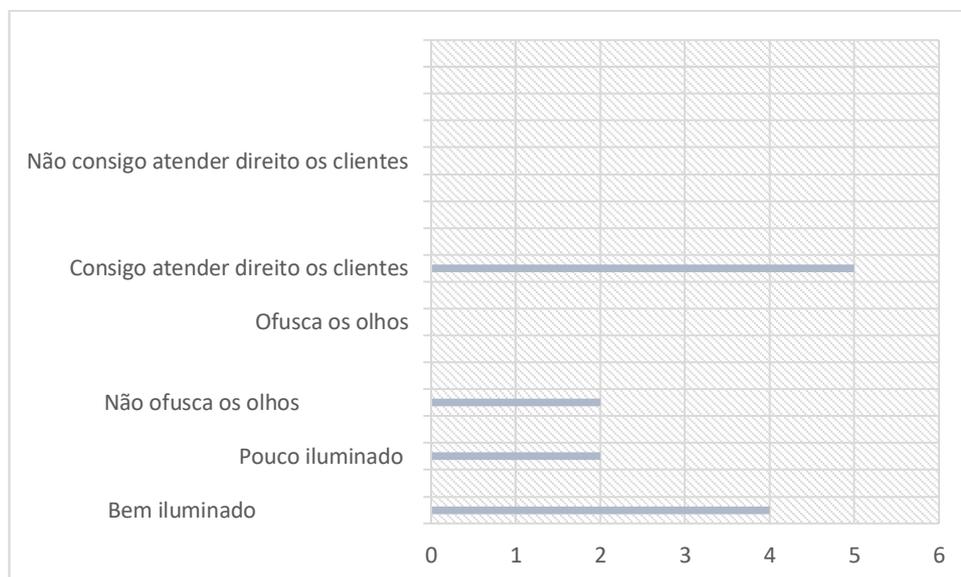


Gráficos 58: Porque iluminação artificial recepção/caixa  
Fonte: Elaborado pela autora

Iluminação da parte do bar obteve respostas positivas ao ambiente, sendo considerado em geral um local onde consegue atender bem os clientes e bem iluminado para a proposta de uso.

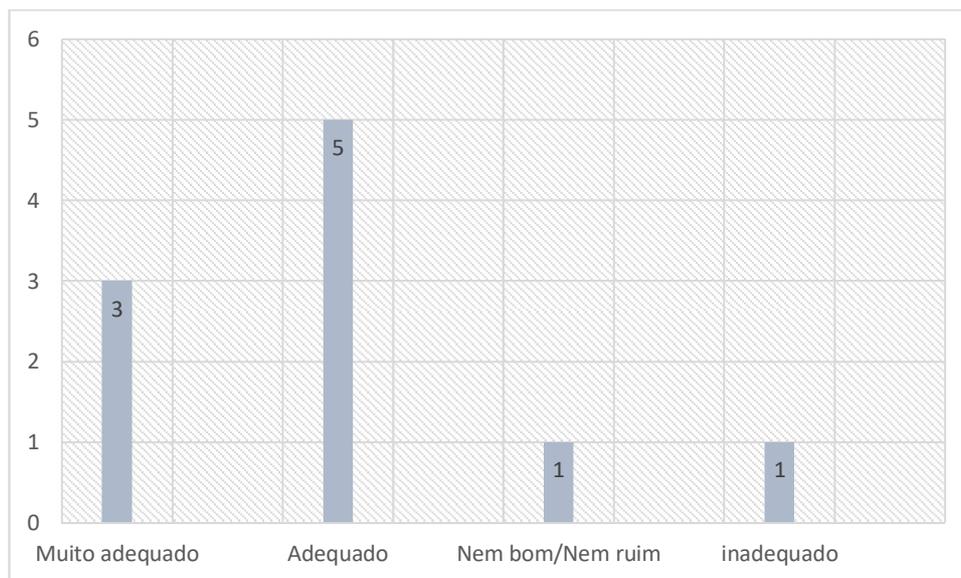


Gráficos 529: Iluminação artificial Bar  
Fonte: Elaborado pela autora

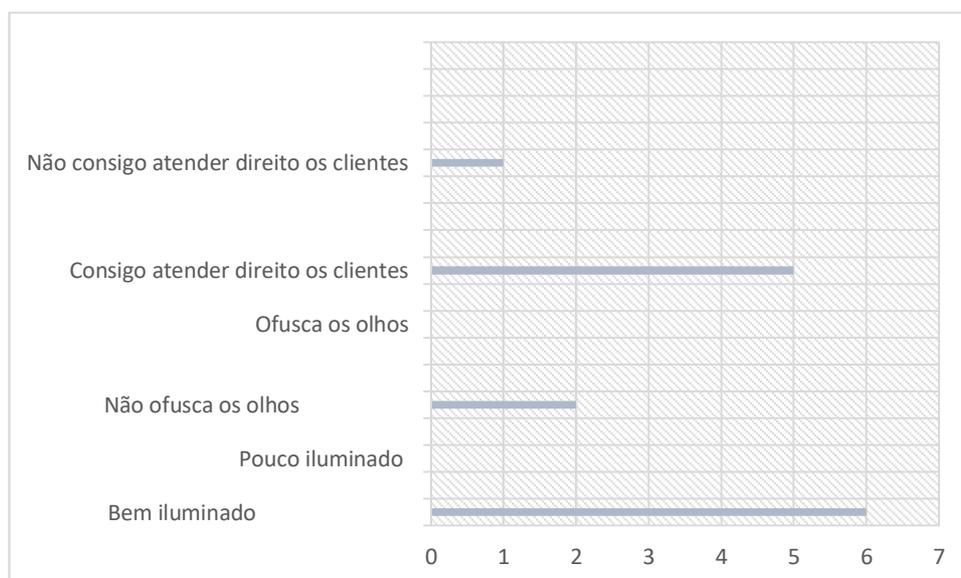


Gráficos 60: Porque iluminação artificial Bar  
Fonte: Elaborado pela autora

Quanto a iluminação do salão de mesas, os resultados obtiveram respostas mais distribuídas e comparação com os outros ambientes de recepção e bar, como podemos observar no gráfico 61, porém ainda assim obtendo uma resposta positiva, mas com alguns apontamentos relevantes a serem mencionados como o cliente ter dificuldade de ler o cardápio e pedir auxílio para o garçom e dificuldade de ver o número das mesas disposta, visto que o cada dia é uma disposição nova.

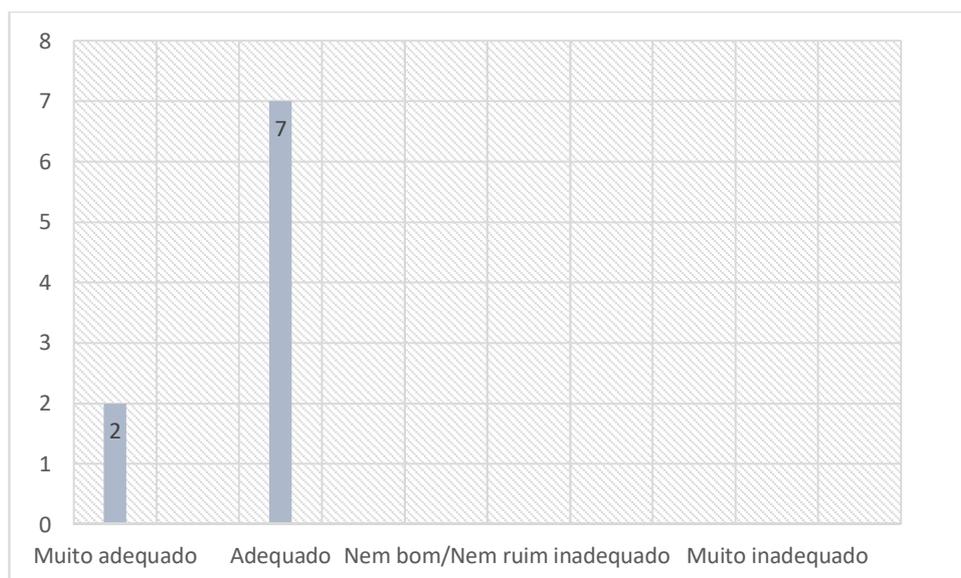


Gráficos 61: Iluminação artificial Salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora



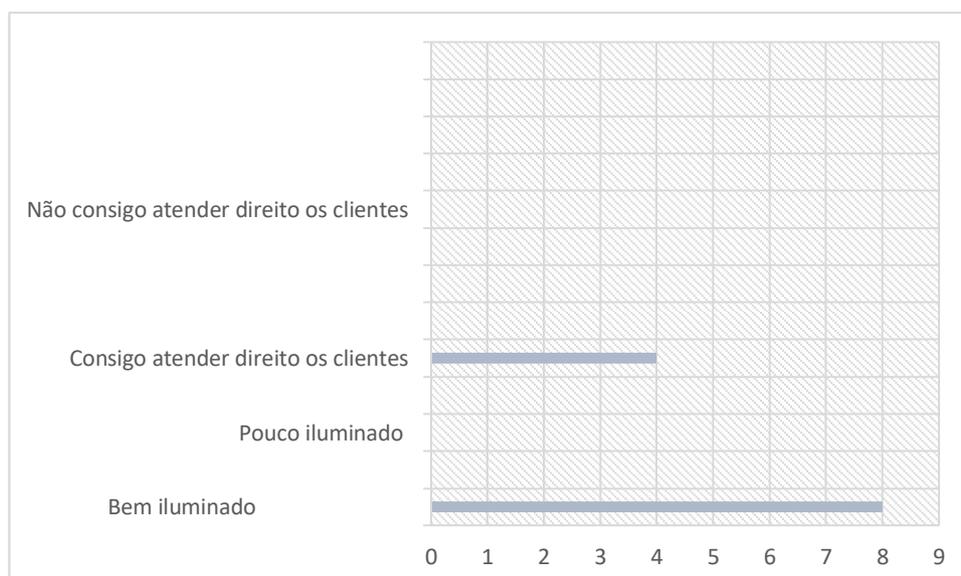
Gráficos 62: Porque Iluminação artificial Salão de mesas  
Fonte: Elaborado pela autora

Em seqüência a pesquisa aponta como resultado adequado a entrada de iluminação natural no salão de mesas, onde é possível atender bem os clientes por ter uma boa quantidade de luz natural passando pelo ambiente, como podemos analisar nos gráficos 63 e 64.



Gráficos 63: Iluminação natural salão de mesas

Fonte: Elaborado pela autora



Gráficos 64: Porque iluminação salão de mesas

Fonte: Elaborado pela autora

Em análise geral, foi possível perceber que, na boa parte dos questionários tem grande parte de percentual de satisfação positivo pelos funcionários, porém foram indicados alguns apontamentos que podem ser melhorados, como a armazenagem dos alimentos ser mais próxima e quantidade de espaço para os alimentos resfriados, fluxos de acessos coincidindo ser os mesmos, como na recepção, a iluminação artificial foi indicada como adequada pela parte dos funcionários, mas em contra partida eles apontaram que os clientes tem dificuldades em ler o cardápio. As abordagens de melhorias no âmbito funcional e conforto ambiental, podem ser aplicadas para o aumento da eficiência nos serviços oferecidos pelo Brazza.

### **4.3 OBSERVAÇÃO DE COMPORTAMENTO**

Para observação de comportamento foram mapeadas o fluxo de pessoas no local. Observados em dias e horários pré-estabelecidos anteriormente. De acordo com os objetivos foram registrados: os tipos de usuários – idosos, adultos, jovens e crianças, homens e mulheres; onde estão sentados; quais as mesas que sentam, sendo marcado em sequência número de ocupação e média de tempo de permanência. As anotações foram realizadas manualmente e após foram passadas para programa específico da área, em complemento utilizado fotografias e conversa verbal com o dono, para fim de registro dos comportamentos mais frequentes/relevantes.

Primeira observação feita foi em relação ao layout das mesas, pois como elas são colocadas e retiradas a cada dia, os funcionários não seguem um padrão de organização, outro fator que interfere é as reservas, o local disponibiliza em torno de 50/60 lugares para reserva dependendo da época do ano, por conta disso muda a configuração diariamente das mesas. Outro fator que influencia é o tempo, por se tratar de um local sem fechamentos nas laterais e um pátio, o auxílio que eles possuem são lonas posicionada na platibanda. O horário de funcionamento é das 18hrs às 00:00hrs.

Primeiro dia observado foi em uma quarta feira, com tempo bom e temperatura em média de 22ºgraus, nas quartas-feiras possui um bom movimento, pois conta com atração de música ao vivo. As mesas aglomeradas com mais de quatro lugares são as de reserva, nota-se que o público é mais feminino. As mesas que são ocupadas por primeiro estão posicionadas na parte do deck, mais para os cantos e as demais ocupações se espalham ao longo do pátio. Neste dia não teve muito fluxo de entrada e saída de clientes, as mesas que saíram por primeiro foram 08, 16, 17 e 20. Em geral os usuários não

costumam mudar as posições das mesas, o que acontece é juntar mais cadeiras, como podemos observar na mesa 13, sendo posicionadas na ponta uma cadeira do lado da outra.

Importante ressaltar a marcação dos garçons em planta, eles ficam em pontos estratégicos para que os clientes tenham uma fácil visão para chamar, por conta disto eles quando não estão circulando entre as mesas, eles ficam posicionados próximo do bar, por ser também o local mais próximo a entrada da cozinha, possibilitando a retirada dos pratos realizadas por eles e nas pontos do deck, onde possuem uma visão geral dos ambientes.



Figura 33: Observação comportamento Quarta-feira  
Fonte: Elaborado pela autora

Na mesma semana foi observado no Sábado, um dia de casa cheia, com tempo bom, temperatura em média de 20ºgraus. Neste dia não teve muitas reservas,

consequentemente observa-se a maior ocupação na região do deck, um fator relevante é o número de crianças, sendo no total de 7 crianças acompanhadas por adultos ou idoso. Um equilíbrio de homens e mulher, porem prevalecendo homens e mulheres adultos. Uma nova condição foi surguiu, na mesa 16, que foi a colocação de um banquinho para o apoio de bebidas e comidas, esse fato se deu pela mesa estar cheia e faltar espaço.



Figura 34: Observação de comportamento Sábado  
Fonte: Elaborado pela autora

Uma nova observação na quarta-feira, neste dia o tempo não estava bom, com temperatura na casa dos 15º graus, nota-se uma diminuição significativa de lugares, sendo a parte do pátio sem ocupação, somente deixado os toneis, mas sem uso. Uma mescla do perfil de homens e mulheres adultos, na parte do bar as pessoas não costumam permanecer, somente para pegar bebidas, mas nesse caso duas mulheres adultas, ficam por ali, no local onde tem a janela. Referente ao fluxo de clientes, não teve uma troca significativa.



#### LEGENDA

- Homem Adulto      ● Mulher Adulta
- ▲ Jovem Adulto      ▲ Jovem Adulta
- Idoso Adulto      ■ Idosa Adulta
- ▼ Garçon      ✕ Criança
- Banquinho Apoio

Figura 35: Observação de comportamento Quarta-feira  
Fonte: Elaborado pela autora

No sábado outra observação, com temperatura nos 23º graus e tempo bom os clientes se fizeram mais presente, neste dia atração de música ao vivo, 4 mesas grandes com reservas. Nota-se uma maioria de mulheres adultas presentes.



LEGENDA

- Homem Adulto
- Mulher Adulta
- ▲ Jovem Adulto
- ▲ Jovem Adulta
- Idoso Adulto
- Idosa Adulta
- ▼ Garçon
- ✱ Criança
- Banquinho Apoio

Figura 36: Observação de comportamento Sábado  
Fonte: Elaborado pela autora

Os resultados significativos com as observações de comportamentos, surgem primeiramente com as condições climáticas influenciando diretamente na ação de destinar-se para o Brazza, por se tratar de uma edificação com conceito aberto e possuindo somente lonas para o fechamento da parte do deck, as pessoas não se sentem confortáveis ao irem em dias mais frios ou de tempo fechado. A questão de fluxo de troca de clientes, não é feita com muita frequência, por ser um local mais descontraído, cardápio de petiscos, bebidas alcoólicas e principalmente de encontro sociais, as pessoas costumam a permanecer mais no local, em torno de umas três horas. Em dias da semana o público costuma ser mais feminino e finais de semana casais, um fator interessante foi em um dia terem número significativo de crianças, acompanhadas por seus responsáveis. Na parte

do bar não costuma ter uso para permanência, mas sim um local de passagem ou para pegar bebidas.

#### 4.4 LEVANTAMENTO FÍSICO

A seguir representado o levantamento de medições da edificação e apresentação dos desenhos em planta baixa, fachadas e cortes.

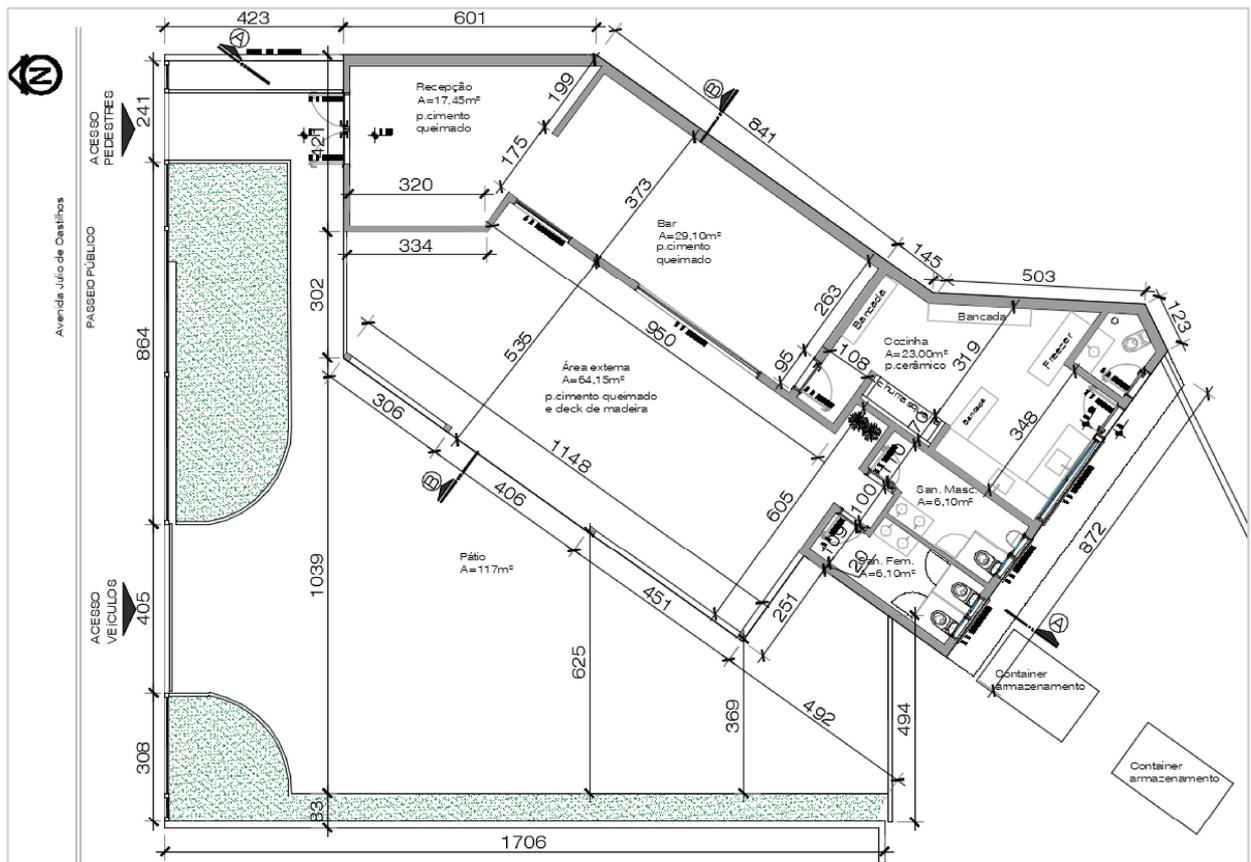


Figura 37: Planta baixa Brazza  
Fonte: Elaborada pela autora



Figura 38: Fachada Norte/Oeste  
Fonte: Elaborada pela autora



Figura 39: Fachada Sudoeste  
Fonte: Elaborada pela autora

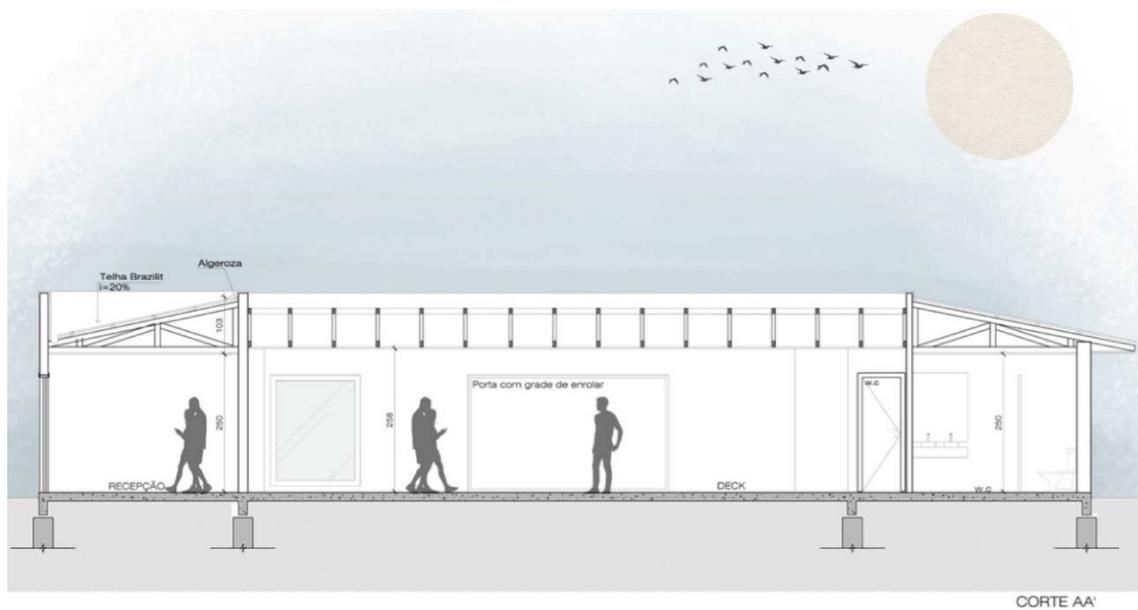


Figura 40: Corte AA  
Fonte: Elaborada pela autora

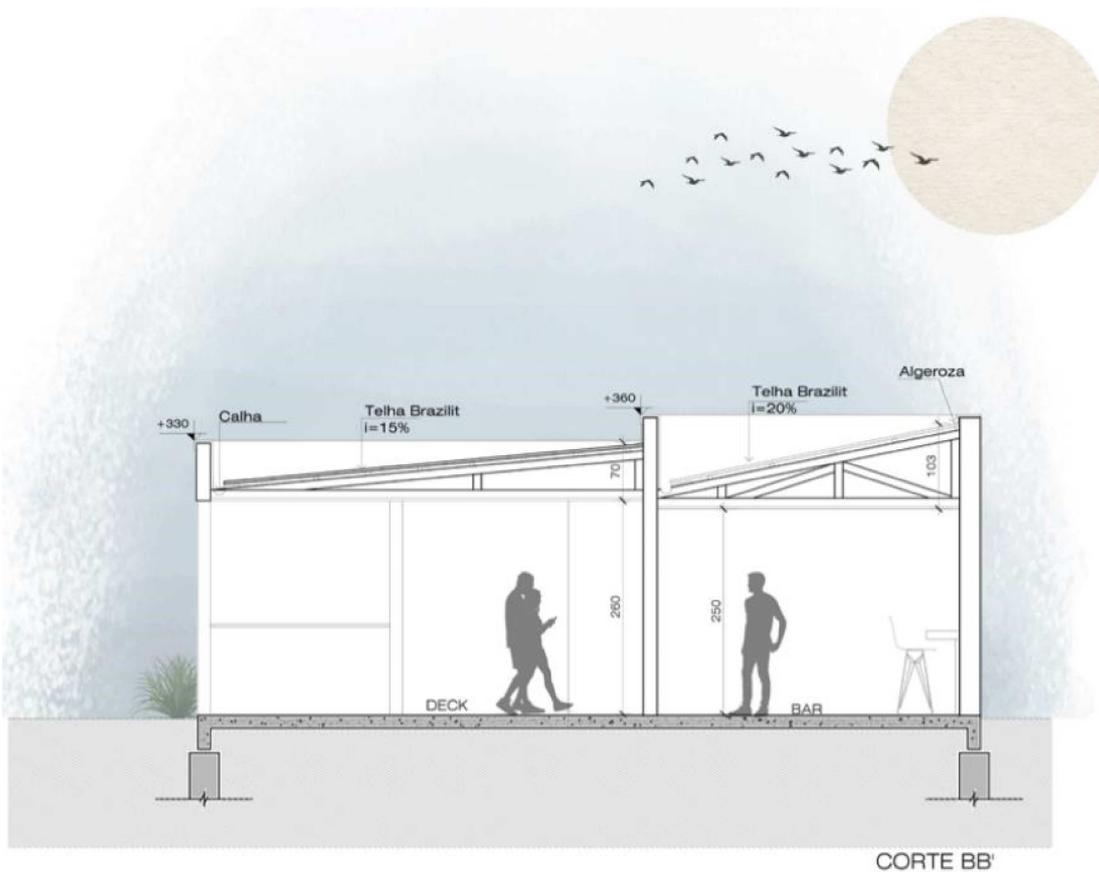


Figura 41: Corte BB  
 Fonte: Elaborada pela autora

#### **4.4.1 Iluminação**

A luz transmite emoções, cria cenários e tem papel de facilitar/conduzir o caminho do cliente para algum ponto específico, com a intenção de captar a sua intenção. A iluminação pode ser um fator decisivo quando o assunto é aumentar as vendas e o fluxo dos usuários. As cores transmitem emoções e influenciam na aceitação de um espaço, temperaturas de cores quentes (2700k a 3000k) fazem o ambiente parecer menor e aconchegante, onde o usuário tende a se sentir sensação de bem-estar, por outro lado a luz branca ou neutra (4000k e 5000k) tende a deixar o ambiente mais frio sem sensação de aconchego, essa temperatura é cor é indicado para locais, onde precisa ter mais a concentração das pessoas, como por exemplo a cozinha.

Para aferição dos fatores de iluminação, primeiro foi realizado o levantamento das luminárias utilizadas especificando o modelo utilizado, em qual ambiente está inserido,

quantidade, cor e temperatura de cor, representado na tabela abaixo. A partir dessa tabela podemos ter uma base de como é a iluminação no local, juntamente com a planta baixa.

| <i>Modelo luminária</i>  | <i>Ambiente</i>      | <i>Quantidade</i> | <i>Especificação</i>                       |
|--|----------------------|-------------------|--|
| <p>Trilho</p>                 | Recepção             | 1                 | Cor preta<br>3000k                         |
| <p>Pendente</p>               | Recepção             | 3                 | Cor preta<br>Lâmpada<br>filamento<br>3000k |
| <p>Trilho</p>                | Bar                  | 2                 | Cor preta<br>3000k                         |
| <p>Pendente industrial</p>  | Bar                  | 4                 | Cor preta<br>3000k                         |
| <p>Trilho</p>               | Área externa<br>Deck | 3                 | Cor preta<br>3000k                         |
| <p>Arandela clássica</p>    | Área externa<br>Deck | 4                 | Cor preta<br>3000k                         |

|  |            |                          |                     |
|--|------------|--------------------------|---------------------|
| Placa de led 30x30 sobrepor<br> | Sanitários | 2 (um em cada sanitário) | Cor branca<br>4000k |
| Placa de led 30x30<br>          | Cozinha    | 6                        | Cor branca<br>4000k |

Tabela 03: Relação das luminárias utilizadas

Fonte: Elaborada pela autora

Conforme medição feito com aplicativo de luxímetro, na altura de 75cm, altura do plano de trabalho (recomendado). Foi possível ter a aferição da iluminação dos ambientes. Conforme representado na planta, medido no horário das 17hrs, podemos verificar na parte da recepção grande oscilação de lux, parte dos trilhos chega a mais de 380 luxes e em cima da bancada a 180 lux e em pontos onde não possui iluminação, consta a 2 luxes. Passando para o bar varia de 5 a 10 lux e no campo de trabalho do bar passa entre 8 a 24lux. No salão de mesas possui 3 trilhos posicionados, justamente com duas arandelas na parede na marcação de 98 lux, percorrendo o salão uma oscilação de 5 a 30 lux, esse fato se dá por ter entrada da luz natural e no pátio sem cobertura os luxs passam para 70. Já na cozinha observa-se uma variação de 180 a 460 lux, possuindo mais luminosidade em pontos próximos as luminárias e entrada de luz natural. Em comparação com a medição feita às 20hrs é relevante salientar a diferença de maior luminância na parte onde se tem a entrada de luz natural, sendo na parte do salão de mesas e pátio, passando ter constante de 2 a 5 lux.



Figura 42: Planta baixa com representação de Lux  
Fonte: Elaborada pela autora

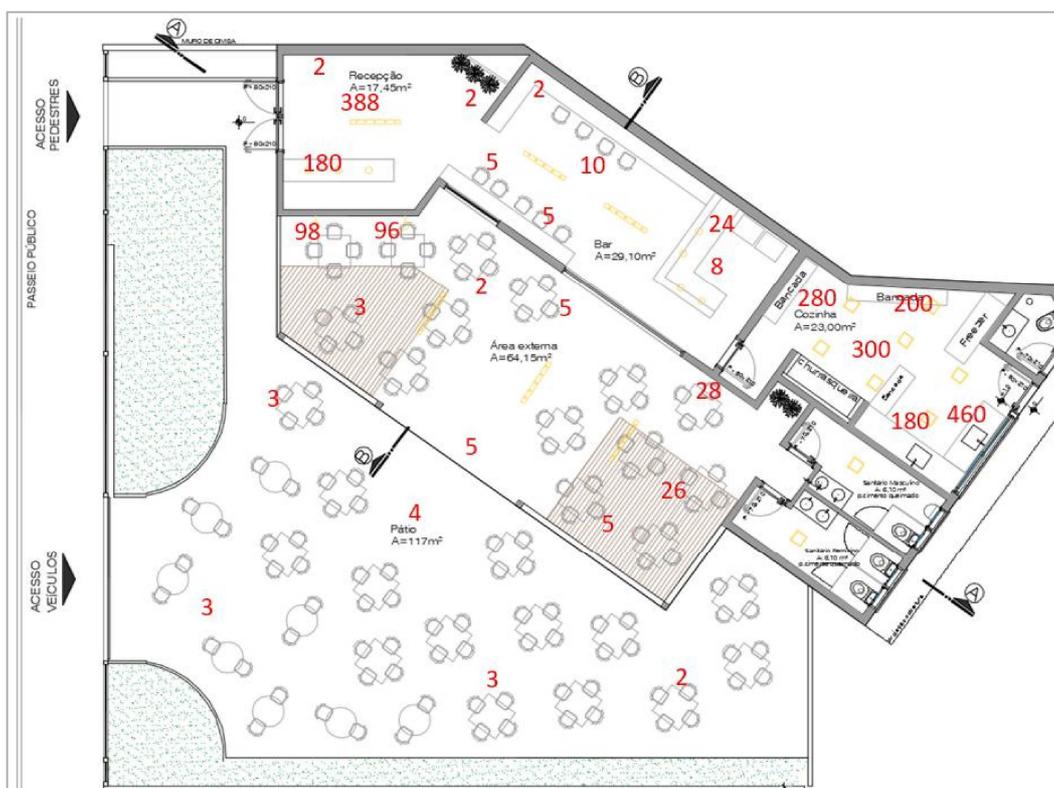


Figura 43: Planta baixa com representação de Lux  
Fonte: Elaborada pela autora

Conforme a norma ABNT NBR – 8995-1, é recomendado, para recepção/caixa de uma média de 300 a 80lux, em comparação no estudo atende nas partes destinado ao trabalho dos funcionários no balcão de atendimento. No salão consta de 200 a 80, nesse ambiente a luminância está bem baixa de modo geral e na cozinha em nível satisfatório.

| 24. Restaurantes e hotéis                    |     |    |    |   |
|--|-----|----|----|---|
| Recepção/caixa/portaria                      | 300 | 22 | 80 |   |
| Cozinha                                      | 500 | 22 | 80 |   |
| Restaurante, sala de jantar, sala de eventos | 200 | 22 | 80 | Recomenda-se que a iluminação seja projetada para criar um ambiente íntimo. |
| Restaurante <i>self-service</i>              | 200 | 22 | 80 |   |
| Bufê   | 300 | 22 | 80 |   |
| Salas de conferência                         | 500 | 19 | 80 | Recomenda-se que a iluminação seja controlável.                             |

Figura 44: Norma NBR 8995-1  
Fonte: NBR 8995-1

Para espaços comerciais, em específico iluminação para restaurantes e bares é sugerido ter uma dinâmica e excitante. Citado em aula por Colusso (2019), os principais componentes para uma iluminação perfeita em bares e restaurantes são o ambientes e zonas, a luz certa faculta uma esfera privada discreta e reservada nas mesas e locais para sentar, porem a luz deve ser brilhante o suficiente para permitir aos clientes ler confortavelmente os menus e ver claramente o rosto uns dos outros. Nas áreas de passagens e áreas de serviços são iluminadas com mais brilho. Na região do salão área que integra além do encontro de pessoas, a necessidade de “fácil leitura” dos alimentos sendo assim, é recomendado combinar duas iluminações – Localizada sobre a mesa que soluciona boa parte da iluminação e iluminar seu entorno, para permitir iluminar ou destacar revestimentos nas paredes, quadros, vegetações. Para visualização na figura 44.



Figura 45: Representação iluminação em restaurantes  
Fonte: Colusso(2019)

Em complemento, Colusso (2019) cita que para a região onde está o caixa ou áreas de pagamentos, a iluminação deve promover um trabalho concentrado, sem ofuscamento e sem esforços. Em solução utilizar conceitos de iluminação moderna podem criar situações de iluminação para cumprir esses requisitos. A iluminação fachada é um ponto importante, é o cartão de visitas, a intenção é fazer a edificação se sobressair na rua. Assim é essencial um projeto de iluminação.

#### **4.4.2 Acústica**

Para a verificação dos níveis sonoros nos ambientes, foi utilizado aplicativos de celular específico para o uso de medição dos decibéis. Foram analisados a parte da recepção/caixa, bar, salão de mesas (deck) e área externa, em dois dias distintos. No espaço do bar possui duas caixinhas de som e no deck mais duas caixinhas de som, ambas marcadas em plantas.

A primeira medição foi realiza às 19hrs, foi possível observar uma constante de níveis de ruídos (conversas dos clientes e som ambiente nas caixas de som). Variando de 67DB à 72 DB, não sendo um número de grande diferença, neste dia havia música ao vivo, o qual marcou 88DB próximo do músico e das caixas de sons posicionadas próximas. Na segunda medição foi realiza às 22hrs, o qual também manteve constante de entre 67DB à 77DB, sendo o local do deck com o maior nível de ruídos, levando em conta a conversa dos clientes e proximidade com as caixas de som.

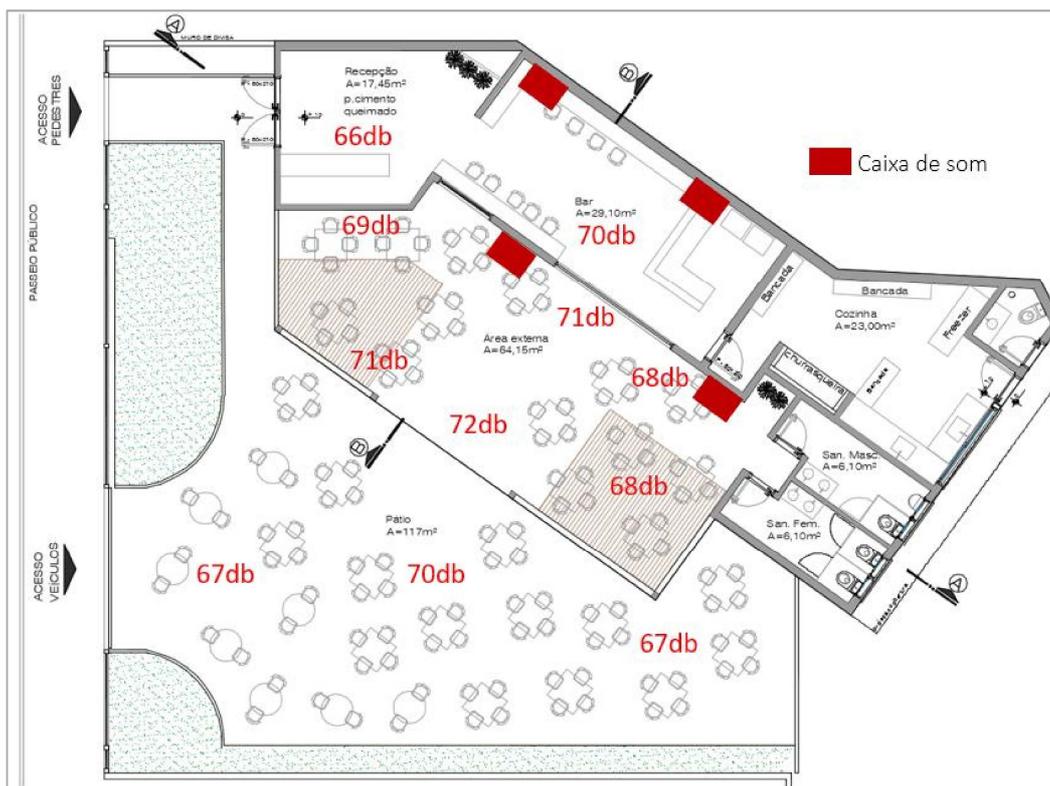


Figura 46: Medição de nível sonoro  
Fonte: Elaborado pela autora

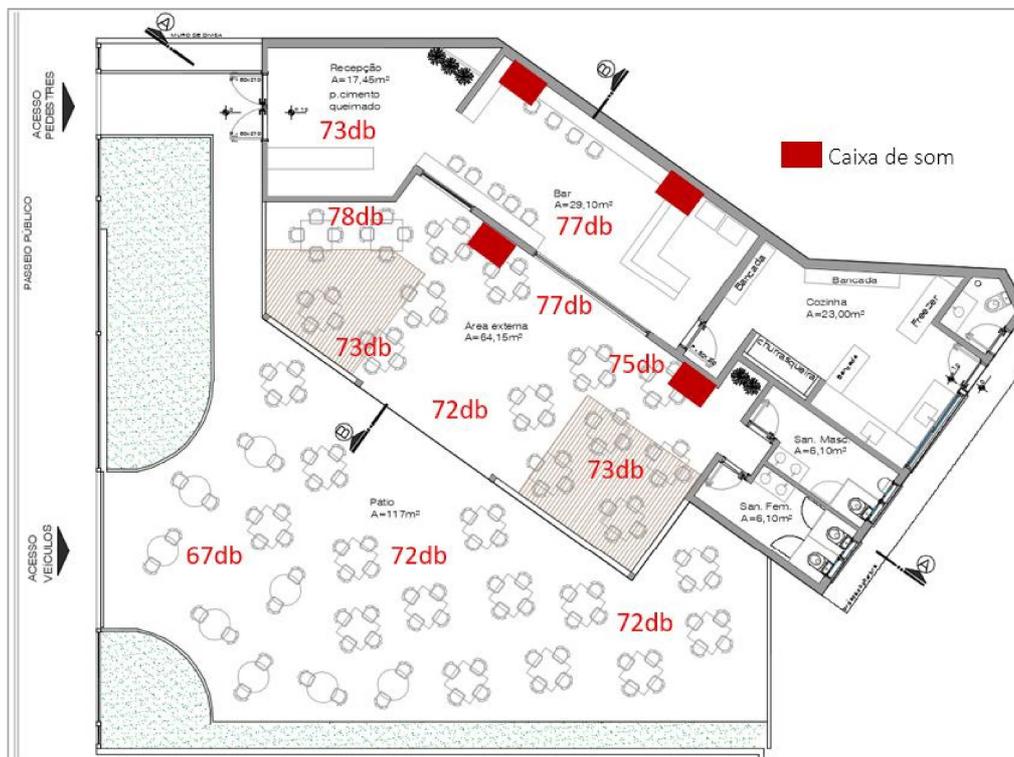


Figura 47: Medição de nível sonoro  
Fonte: Elaborado pela autora

Em comparação com a norma de ruídos e conforto acústico – NBR 10152, figura 47, é recomendado para restaurantes o índice de 40-50DB, sendo assim as medições demonstram que esse valor se excede nos ambientes, os quais fica com média de 67 a 77 DB. Um fator de auxilia na redução de ruídos é a atualização de matérias que tenham propriedades de absorção, segundo material didático Maria Fernanda de Oliveira (2019) em bares e restaurantes necessitam ter condicionamento acústico trata-se dos tratamentos das superfícies. Mas é importante entender o que o perfil do local, pois o ruído no ambiente se justifica por – Ambientes mais silenciosos: locais mais requintados e Ambientes mais ruidosos: locais mais populares. As superfícies podem absorver quantidades diferentes de energia sonora, sendo diferente para cada frequência, como representado na figura abaixo.

É indicado para absorver som materiais fibrosos ou porosos, por exemplo lã de vidro, lã de rocha, espumas de poliuretano, material que permite às moléculas do ar penetrarem e se movimentar no seu interior.

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Residências</b>                                      |              |
| Dormitórios   | 35-45        |
| Salas de estar  | 40-50        |
| <b>Auditórios</b>                                       |              |
| Salas de concertos, Teatros                             | 30-40        |
| Salas de conferências, Cinemas, Salas de uso múltiplo   | 35-45        |
| <b>Restaurantes</b>                                     | <b>40-50</b> |
| <b>Escritórios</b>                                      |              |
| Salas de reunião  | 30-40        |
| Salas de gerência, Salas de projetos e de administração | 35-45        |
| Salas de computadores                                   | 45-65        |
| Salas de mecanografia                                   | 50-60        |

Figura 48: Norma 10152  
Fonte: NBR 10152



Figura 49: Representação frequências de níveis sonoros  
Fonte: Oliveira (2019)

#### 4.5 DIRETRIZES PROJETUAIS

O ambiente de restaurante/ *gastropub* está diretamente relacionado com a experiência de compra, onde muitas vezes a ação de “compra” começa muito antes do cliente chegar no estabelecimento comercial, por exemplo passar na frente do local e chamar atenção pela fachada ou acesso as redes sociais. Assim o ambiente precisa ser convidativo e confortável para seus usuários, gerando uma experiência positiva.

Com embasamento nos resultados obtidos, diretrizes projetuais são sugeridas para ter ambientes mais responsivos aos seus usuários. Como podemos notar um dos principais apontamentos relevantes é a questão de conforto ambiental, relacionados a temperatura, por hoje ser um ambiente com conceito aberto, sem fechamentos laterais, a temperatura externa é constante no local onde ficam as mesas, desta forma sugere o fechamento dessas laterais do deck, com material translucido, como o vidro para permanecer o conceito de ter a visual da parte externa e utilizar o sistema articulado, podendo abrir as folhas de vidro quando for necessário e principalmente continuar com a integração do pátio. Como notasse a parte do pátio é constantemente utilizada pelos clientes, mas somente quando as condições climáticas estão favoráveis na permanência externa, visto que a cidade de Caxias do Sul possui característica de clima mais fresco, deste modo sugere fazer fechamento com uma cobertura leve, como estrutura metálica e vidro, como referência os projetos (figura 50 e 51), onde é utilizado cobertura metálica com permeabilidade, garantindo o conceito de espaço aberto, mas com proteção ao clima.



Figura 50: Restaurante N.O.A.H  
Fonte: Website Galeria da Arquitetura



Figura 51: Restaurante Osso (Minas Gerais)  
Fonte: Website Archdaily

Com sequencia no conforto ambiental a parte de iluminação natural está atendendo bem, porém a iluminação artificial não atende total as necessidades, sugere-se adequar mais luminárias nos ambientes de bar, salão de mesas (deck) e pátio externo, como por exemplo utilização de mais quantidade dos trilhos e serem menos espaçados, bem como terem mais quantis de spots, gerando mais iluminação e na parte do pátio externo utilizar dos recursos de arandelas colocadas no muro e paredes e posicionar luminária de piso em pontos estratégicos para gerar melhor iluminação e conforto.

Em relação aos fluxos, podem ser revisados ao ponto de melhoras as passagens, como por exemplo na entrada e saída dos clientes serem pelo mesmo local, ocasionando muitas pessoas ou filas no local, indica revisar a saída dos clientes por outro local, como por exemplo um espaço maior na recepção.

A cozinha e armazenagem dos alimentos tem uma área pequena em relação ao que é indicado, orienta-se expandir esses ambientes para a parte do terreno que não está sendo utilizada, assim garante um fluxo melhor de trabalho e da armazenagem dos alimentos. Na cozinha podem ser feitas melhorias quanto aos fluxos de processos como por exemplo antes da porta de entrada ou na entrada ter o suporte de uma pia para lavagem das mãos, internamente projetar os fluxos das ordens de preparo dos alimentos: recebimento e armazenagem de alimentos, lavagem, pré-preparo, cocção, finalização dos pratos, retirada dos pratos. Sendo essencial ter local um local distinto para a saída dos pratos prontos e chegada das louças sujas, bem como ter local específico para a armazenagem dos lixos, para garantir assim melhor eficiência nos processos.

Outro ponto importante é a implantação de um espaço de vestiário para os funcionários, com estrutura de armários, sanitários e chuveiros, hoje a edificação possui um pequeno sanitário nos fundos para todos funcionários, sendo insuficiente para a demanda e sem estrutura necessária.

No projeto é importante ressaltar, que a acessibilidade está além de uma rampa de acesso ao local, deve-se observar condições de acessibilidade dos banheiros, passagens livres, disposição das mesas em layout com passagens adequadas. Indica-se, reformular a acessibilidade universal no *gastropub*, pois atualmente não atende as normas, como sugestão, fazer rampa de acesso para a edificação e pátio, bem como os demais acessos para os outros ambientes, banheiro com a infraestrutura necessária para atender as normativas e organizar o layout de forma apropriada para o fluxo de passagens, visando melhorias para os clientes e funcionários.

Questões de mobiliário interno, aconselha terem mesas maiores e cadeiras mais confortáveis, visando o melhor desempenho de conforto para seus usuários, pois hoje as mesas tornassem pequenas para atender quatro pessoas, muitas vezes necessitando de apoio extra para posicionar alimentos e bebidas. Sugere-se em conjunto colocar material poroso como espuma, em baixo das cadeiras e mesas, para melhorar a performasse acústica nos ambientes

De modo geral as adequações visam melhorar a performasse a edificação, com o intuito de gerar ambientes mais responsivos para seus usuários e funcionários, tais melhorias implantadas tendem a gerar resultados positivos, conseqüentemente tornando ambientes mais agradáveis.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *gasropub* Brazza, surgiu com o intuito de ser um novo conceito ao ambiente comercial do ramo de restaurantes para a cidade de Caxias do Sul, com o foco em trazer ideias mais contemporâneas ao local, buscando referência nos *pubs* internacionais em questões de ambiência e modo de serviço na apresentação do cardápio. A edificação possui características arquitetônicas com o conceito aberto, onde o salão de mesas é voltado para o acesso direto ao pátio externo, trazendo aspecto de um local descontraído e convidativo para o público. A ideia central dos fundadores é proporcionar um ambiente confortável e agradável para encontro dos usuários.

A partir da análise dos resultados percebe-se que o espaço comercial do *gastropub* Brazza tende a exercer um impacto positivo no seu contexto, influenciado pela sua ambiência e localização como principais pontos relevantes apontados pelos seus usuários. Em todos os questionários de clientes e funcionários, foi claramente identificada a importância da funcionalidade dos ambientes e circulações dos espaços, mas sendo importante ressaltar colocações de melhorias quanto ao fluxo de acesso e saída dos clientes sendo mesmo local, gerando curso constante de pessoas no mesmo ambiente e o acesso de carga e descarga das mercadorias e funcionários sendo feitas de forma aleatória.

Através da pesquisa também foi possível observar que, mais especificamente a questão de acessibilidade universal, apontada como um fator negativo, necessita ser adequado ao projeto, como podemos observar ao longo do trabalho a edificação não possui rampa de acesso a edificação e seus níveis entre os ambientes, piso tátil e nem banheiros adaptados.

Além disso, a maioria dos clientes considera a ambientação do espaço físico bom, levando em conta o seu contexto geral as cores das paredes, forros, acabamentos de piso e texturas utilizadas. Consoante a isso, pontos apontados em relação as questões de conforto ambiental, onde as condições climáticas têm forte influência na decisão de ida ou permanência ao local, por ser um espaço aberto no deck e sem fechamentos laterais e pátio totalmente exposto ao tempo. Sendo um fator de relevância para poder oferecer um ambiente mais responsivo aos seus usuários, conseqüentemente gerando mais possibilidade de uso e conforto.

Ao projetar ambientes comerciais devem ser compreendidos a importância do perfil do cliente, marca, estudo da concorrência, tendências, zoneamento, pontos que fazem parte de uma boa estratégia de projeto, gerando um espaço para as pessoas se comunicarem, entregar uma experiência e pertencimento ao local. Ir em um restaurante

deixou de ser uma ação mecânica de consumo e sim de uma experiência. Tudo deve ser sentido, estimulando sensações visuais, sonoras, aproximam o consumidor, fazendo com que a marca/loja seja lembrada e compartilhada. Ter a conexão com o produto ou serviço é imprescindível para qualquer marca, entender e mostrar seus diferenciais.

Com esse trabalho foi possível analisar de modo geral a edificação com ênfase nos elementos arquitetônicos, funcionalidade, acessibilidade universal, ambiência e conforto ambiental. Concluindo que é de extrema importância oferecer para seus usuários e funcionários ambientes que respondam às suas necessidades, garantindo o bem-estar aliado a estética e funcionalidade. Este estudo contribuiu com as diretrizes de melhorias projetos a serem aplicadas na edificação em estudo, levando em conta a visão técnica e opinião do cliente, e servindo de subsídio para projetos com a mesma temática e possíveis futuras franquias do gastropub Brazza.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AAKER, D.; KUMAR, V.; DAY, G. G. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 2004.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. ABNT: Rio de Janeiro, 2004.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9077: Saída de emergência em edifícios. ABNT: Rio de Janeiro, 2001.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 10152: Níveis de ruídos para conforto acústico. ABNT: Rio de Janeiro, 2017.
- ARCHDAILY. **Avaliação pós-ocupação: como desenvolver projetos melhores avaliando edificações existentes**. Santiago, CL, 2018. Disponível em: <<https://www.archdaily.com.br/br/907536/avaliacao-pos-ocupacao-como-desenvolver-projetos-melhores-avaliando-edificacoes-existentis>>. Acesso em 08 set. 2019.
- ARCHDAILY. **Restaurante Osso, Gustavo Pena Arquitetos Associados**. Disponível em: <https://www.archdaily.com.br/br/909850/restaurante-osso-gustavo-penna-arquiteto-e-associados>>. Acesso em 16 out. 2019.
- ARQUIVO HISTÓRICO DE CAXIAS DO SUL. **Arquivo Municipal João Spadari Adami**. Disponível em: <https://www.rs.gov.br/serviços/cultura/arquivo-histórico> Acesso em 23 dez. 2019.
- BAUER, Rosane; **Material didático apresentado no módulo Design de restaurantes do curso de especialização em Arquitetura Comercial**. UNISINOS, 2019.
- BECKER, Débora. **Condomínios horizontais fechados: avaliação de desempenho interno e impacto físico espacial no espaço urbano**. 2005. 308 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento Urbano e Regional) – Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano Regional, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, 2005.
- BECKER, Débora. **Material didático apresentado no módulo Espaços Comerciais e Avaliação Pós-Ocupação do curso de especialização em Arquitetura Comercial**. UNISINOS, 2019.
- CAXIAS DO SUL. **Lei Complementar nº144** de 29 de setembro de 2001. Institui o Código de Obras do Município e dá outras providências. In: Caxias do Sul: Câmara Municipal, 2001.
- COLOSSO, Izabele; **Material didático apresentado no módulo Iluminação curso de especialização em Arquitetura Comercial**. UNISINOS, 2019.
- GALERIA DA ARQUITETURA. **Restaurante N.O.A.H**. Disponível em: <https://www.galeriadaarquitetura.com.br/slideshow/newslideshow.aspx?idproject=4128&index=2>. Acesso em 16 out. 2019.

- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed, São Paulo: Editora Atlas, 2002.
- GUNTHER, Hartmut. **Como elaborar um questionário** (Série: Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais, N°01) Brasília, DF: Universidade de Brasília (UnB), Laboratório de Psicologia Ambiental. 2003.
- LYNCH, Kevin. **A Imagem da Cidade**. São Paulo: Martins Fontes, 1960.
- LANG, John. **Creating Architectural Theory: The Role of the Behavioral Sciences in Environmental Design**. New York: Van Nostrand Reinhold Company, 1987.
- LANG, John. et al. **Designing for Human Behavior: Architecture and the Behavioral Sciences**. Stroudsburg: Hutchinson and Ross, 1974.
- ONO, Rosaria et al. *Avaliação pós-ocupação: da teoria à prática*. São Paulo, SP, 2018.
- OLIVEIRA, Maria Fernanda, **Material didático apresentado no módulo Conforto Acústico do curso de especialização em Arquitetura Comercial**. UNISINOS, 2019.
- ORNSTEIN, Sheila Walbe; Bruna, Gilda Collet; ROMÉRO, Marcelo de Andrade. **Ambiente Construído & Comportamento: a avaliação pós ocupação e a qualidade ambiental**. São Paulo: Nobel: FAUUSP: FUPAM, 1995.
- PEREIRA, Bruna Bonacina. **Os elementos formadores da identidade urbana de um lugar: um estudo sobre o caso da cidade de Canos – RS**. Trabalho de conclusão de curso, Especialização em cidades: Gestão estratégica do Território Urbano da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), Porto Alegre, 2018.
- REIS, Antonio Tarcísio. Mass Housing design, user participation and satisfaction. Oxford, Oxford Polytechnic, 1992 Tese (Doutorado em Arquitetura). School of Architecture. Oxford Polytechnic, 1992.
- REIS, Antonio Tarcísio; LAY, Maria Cristina Dias. **As técnicas de APO como instrumento de Análise Ergonômica do Ambiente Construído**. 1995
- SCHREIBER, Isabela Franco. **A relação entre o retrofit e a satisfação do usuário: Estudo de caso em uma empresa do Vale dos Sinos**. Dissertação mestrado em Arquitetura e Urbanismo – Programa de Pós-graduação em Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), São Leopoldo, 2017.
- SEBRAE, Nacional 2019, **Ponto de venda: estratégias e dicas para acertar na escolha**. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/portalsebrae/artigos/o-sucesso-do-negocio-depende-de-sua-localizacao>. Acesso em 23 dez. 2019
- NEUFERT, Ernst; NEUFERT, Peter; PLANUNGS AG-NEUFERT MITTMANN GRAF. **Arte de projetar em arquitetura: princípios, normas, regulamentos sobre projeto, construção, forma, necessidades e relações espaciais, dimensões de edifícios, ambientes, mobiliário, objetos tendo o Homem como unidade de medida e seu objetivo** 18.ed. totalmente renovada e atualizada. Barcelona, Espanha: G. Gili, 2013.

KOHLSDORF, M E. **A Apreensão da Forma da Cidade**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1996.

KOWALTOWSKI, D. C. C. K.; CELANI , M. G. C.; PINA, S. A. M. G.; RUSCHEL, R. C.; SILVA, V. G.; LABAKI. C.; PETRECHE, J. R. D. **Reflexão sobre metodologias de projeto arquitetônico, Ambiente construído**, v 6, n 2, abril 2006

**ANEXO 01**

(QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS CLIENTES)

UNISINOS – UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO SINOS

Pós-Graduação em Arquitetura Comercial

Questionário correspondente ao Trabalho de Conclusão de Curso – Avaliação Pós

ocupação, estudo de caso

Arq. Ana Paula Dalzotto Bossle

## PERFIL DO RESPONDENTE

---

1. Idade:

- 15 anos à 18 anos
- 19 anos à 30 anos
- 31 anos à 40 anos
- 41 anos à 60 anos
- Acima de 60 anos

2. Sexo:    Feminino    Masculino

3. Grau de escolaridade:

- Fundamental incompleto    Curso técnico
- Fundamental completo    Superior incompleto
- Médio incompleto    Superior completo
- Médio completo    Pós-graduação (mestrado/doutorado)

4. Profissão:

- Arquiteto (a)
- Outra \_\_\_\_\_

1) De modo geral, você considera o ambiente físico do Brazza:

- ( ) muito bom
- ( ) bom
- ( ) nem bom / nem ruim
- ( ) ruim
- ( ) muito ruim

### 1. Localização

---

2) Você mora em Caxias do Sul?

- ( ) sim
- ( ) não

3) Se sim, qual bairro mora?

---

4) O que você acha da LOCALIZAÇÃO do Brazza?

- muito bom
- bom
- nem bom / nem ruim
- ruim
- muito ruim

4.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- fácil acesso                       difícil acesso
- é um bairro seguro               não é um bairro seguro
- é um bairro agradável         não é um bairro agradável
- é fácil de estacionar           não é fácil de estacionar
- é próximo do meu trabalho/casa    não é próximo do meu trabalho/casa
- outra: \_\_\_\_\_

5) Como você considera a VISIBILIDADE e clareza da ENTRADA/FACHADA do Brazza?

- muito boa
- boa
- nem bom / nem ruim
- ruim
- muito ruim

5.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- boa iluminação                   iluminação ruim
- boa sinalização                   sinalização ruim
- letreiro claro e visível         letreiro de difícil entendimento
- Edificação visível                 Edificação com pouca visibilidade
- outra: \_\_\_\_\_

---

## 2. Funcionalidade | Layout

6) Você acha que os espaços de circulação, fluxos de passagem da RECEPÇÃO/CAIXA são:

- muito bom
- bom
- nem bom / nem ruim
- ruim
- muito ruim



- muito bom
- bom
- nem bom / nem ruim
- ruim
- muito ruim

9.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Mesas com bom afastamento entre elas     Mesas muito próximas
- Ao levantar da cadeira, tem bom espaço para passar
- Ao levantar da cadeira, não tem bom espaço para passar, batendo em outra cadeira
- Muitas cadeiras por mesa
- Espaço com bom dimensionamento         espaço exíguo/pequeno
- Muita circulação de pessoas ao redor
- outra: \_\_\_\_\_

**10) Você acha que os espaços de circulação, fluxos de passagem e quantidade dos SANITÁRIOS é:**

- muito bom
- bom
- nem bom / nem ruim
- ruim
- muito ruim

10.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- quantidade de sanitários adequada         poucos banheiros
- Boa quantidade de sanitários e pias         Pouca quantidade de sanitários e pia
- banheiros com bom dimensionamento     banheiros exíguos/pequenos
- outra: \_\_\_\_\_

**11) O que você acha das MESAS e CADEIRAS do SALÃO?**

- muito confortável
- confortável
- nem bom / nem ruim
- ruim
- muito ruim

11.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- As cadeiras tem boa altura         as cadeiras são baixas

- as cadeiras são confortáveis       as cadeiras não são confortáveis  
 As mesas tem boa altura       as mesas são baixas  
 As mesas tem bom espaço       as mesas são pequenas  
 outra: \_\_\_\_\_

**12) O que você acha da LIMPEZA da RECEPÇÃO/ CAIXA?**

- muito bom  
 bom  
 nem bom / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

**13) O que você acha da LIMPEZA DO ESPAÇO DO BAR?**

- muito bom  
 bom  
 nem bom / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

**14) O que você acha da LIMPEZA DO SALÃO DE MESAS?**

- muito bom  
 bom  
 nem bom / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

**15) O que você acha da LIMPEZA DOS SANITÁRIOS?**

- muito bom  
 bom  
 nem bom / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

---

### **3.Ambiência**

**16) O que você acha da AMBIÊNCIA INTERNA (arquitetura de interiores) do Brazza, quanto a CORES DE PAREDES, REVESTIMENTOS, PISO E FORRO?**

- muito bom  
 bom  
 nem bom / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

16.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- As cores em geral são agradáveis       As cores em geral não são agradáveis  
 A cor do piso é agradável                   A cor do piso não é agradável  
 As cores das paredes são agradáveis  
 A cores das paredes não são agradáveis  
 A cor do forro é agradável                   A cor do forro não é agradável  
 outra: \_\_\_\_\_

#### 4. Conforto ambiental

17) Você acha que a ILUMINAÇÃO ARTIFICIAL (quantidade de luminárias) da RECEPÇÃO/CAIXA é:

- muito boa  
 boa  
 nem boa / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

17.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Bem iluminado                                   Pouco iluminado  
 Não ofusca dos olhos                       Ofusca os olhos  
 outra: \_\_\_\_\_

18) Você acha que a ILUMINAÇÃO ARTIFICIAL (quantidade de luminárias) do BAR é:

- muito boa  
 boa  
 nem boa / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

18.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Bem iluminado                                   Pouco iluminado  
 Não ofusca dos olhos                       Ofusca os olhos  
 outra: \_\_\_\_\_

19) Você acha que a ILUMINAÇÃO ARTIFICIAL (quantidade de luminárias) do SALÃO DE MESAS E BAR é:

- muito boa

- boa
- nem boa / nem ruim
- ruim
- muito ruim

19.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Bem iluminado                       pouco iluminado
- Não ofusca dos olhos               Ofusca os olhos
- outra: \_\_\_\_\_

20) Você acha que a ILUMINAÇÃO NATURAL do SALÃO DE MESAS E BAR é:

- muito boa
- boa
- nem boa / nem ruim
- ruim
- muito ruim

20.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Bem iluminado                       pouco iluminado
- Não ofusca dos olhos               Ofusca os olhos
- outra: \_\_\_\_\_

21) Quanto a qualidade do AR (odores/fumaça) no BALCÃO DO BAR E SALÃO DE MESAS?

- muito boa
- boa
- nem boa / nem ruim
- ruim
- muito ruim

21.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- sem cheiros desagradáveis       volta cheiro/fumaça da cozinha
- quando vou embora a minha roupa fica com cheiro de comida
- cheiro de cigarro
- outra: \_\_\_\_\_

22) Quanto a QUALIDADE DO AR (odores/fumaça) na ÁREA EXTERNA?

- muito boa
- boa
- nem boa / nem ruim
- ruim
- muito ruim

22.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- sem cheiros desagradáveis     volta cheiro/fumaça da cozinha  
 quando vou embora a minha roupa fica com cheiro de comida  
 cheiro de cigarro  
 outra: \_\_\_\_\_

23) O que você acha da TEMPERATURA INTERNA, no BALCÃO DO BAR E SALÃO DE MESAS, é confortável?

- muito boa  
 boa  
 nem bom / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

23.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Inverno, é confortável  
 Inverno, não é confortável, internamente permanece frio  
 Verão, é confortável  
 Verão, não é confortável, pois internamente fica calor e os ventiladores não são suficientes  
 outra: \_\_\_\_\_

24) Como se sente em relação ao VOLUME DA MÚSICA no AMBIENTE INTERNO?

- muito bom  
 bom  
 nem bom / nem ruim  
 ruim  
 muito ruim

24.1 Por quê? \_\_\_\_\_

25) Enumere, de 1 a 10 (sendo 1 o MAIS importante, e 10 o MENOS importante) as características que mais interferem, no seu entendimento, na qualidade dos ambientes físicos do Brazza:

- ( ) localização;
- ( ) visibilidade – clareza fachada;
- ( ) layout (espaços de circulação e fluxos);
- ( ) conforto do mobiliário (mesas e cadeiras);
- ( ) limpeza;
- ( ) ambiência interna (cor e textura paredes, piso e forro);
- ( ) iluminação artificial e natural;
- ( ) qualidade do ar;
- ( ) temperatura;
- ( ) volume da música

**ANEXO 02**

(QUESTIONÁRIO DESTINADO AOS FUNCIONÁRIOS)

UNISINOS – UNIVERSIDADE VALE DOS SINOS

Questionário correspondente ao Trabalho de Conclusão de Curso -  
Pós-Graduação em Arquitetura Comercial – Avaliação Pós ocupação, estudo de caso  
Arq. Ana Paula Dalzotto Bossle

## CARACTERÍSTICAS DO RESPONDENTE

---

1. Idade:

- 18 anos à 30 anos
- 31 anos à 40 anos
- 41 anos à 60 anos
- Acima de 60 anos

2. Sexo:  Feminino  Masculino

3. Grau de escolaridade:

- Fundamental incompleto  Curso técnico
- Fundamental completo  Superior incompleto
- Médio incompleto  Superior completo
- Médio completo  Pós-graduação (mestrado/doutorado)

4. Qual serviço prestado?

- Caixa/atendente
- Garçom/ garçonete
- Bartender
- Cozinheiro (a)
- Ajudante de cozinha

Outro: \_\_\_\_\_

### 1. Funcionalidade | Layout

---

1) Você acha que os espaços de circulação, fluxos de passagem da recepção são:

- ( ) muito adequados
- ( ) adequados
- ( ) nem adequados / nem inadequados
- ( ) inadequados

- muito inadequados
- Não sei responder, porque não se aplica a mim

1.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Espaço de fácil acesso       espaço de difícil acesso
- Muita circulação de pessoas ao redor
- bom tamanho       tamanho pequeno
- outra: \_\_\_\_\_

**2) Você acha que os espaços de circulação, fluxos de passagem do bar são: é**

- muito adequados
- adequados
- nem adequados / nem inadequados
- inadequados
- muito inadequados
- Não sei responder, porque não se aplica a mim

2.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Bom espaço para o balcão bar       Pouco espaço para o balcão bar
- Banquetas com bom espaçamento       Banquetas com pouco espaçamento
- Muita circulação de pessoas ao redor
- consigo atender direito os clientes
- não consigo atender direito os clientes
- outra: \_\_\_\_\_

**3) Você acha que os espaços de circulação, fluxos de passagem do salão de mesas são:**

- muito adequados
- adequados
- nem adequados / nem inadequados
- inadequados
- muito inadequados
- Não sei responder, porque não se aplica a mim
- outra: \_\_\_\_\_

3.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Mesas com bom afastamento entre elas       Mesas muito próximas
- Tem bom espaço para passar
- consigo atender direito os clientes
- não consigo atender direito os clientes
- outra: \_\_\_\_\_



6.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Próximo a cozinha                       Afastado da cozinha  
 De fácil acesso                               Difícil acesso  
 outra: \_\_\_\_\_

7) Em relação ao espaço físico da cozinha, você acha ele é:

- muito adequado  
 adequado  
 nem adequado / nem inadequado  
 inadequado  
 muito inadequado  
 Não sei responder, porque não se aplica a mim

7.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Cozinha espaçosa                               Cozinha com pouco espaço  
 Ao circular, não se bate nos mobiliário  
 Ao circular, se bate nos mobiliário  
 Muitas pessoas nesse espaço  
 outra: \_\_\_\_\_

## 2. Conforto ambiental

8) Você acha que a iluminação artificial (quantidade de luminárias) da recepção é:

- muito adequada  
 adequada  
 nem adequada / nem inadequada  
 inadequada  
 muito inadequada  
 Não sei responder, porque não se aplica a mim

8.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

- Bem iluminado                                   pouco iluminado  
 Não ofusca os olhos                           Ofusca os olhos  
 consigo atender direito os clientes

não consigo atender direito os clientes

outra: \_\_\_\_\_

**9) Você acha que a iluminação artificial (quantidade de luminárias) do bar é:**

muito adequada

adequada

nem adequada / nem inadequada

inadequada

muito inadequada

Não sei responder, porque não se aplica a mim

9.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

Bem iluminado                       pouco iluminado

Não ofusca os olhos               Ofusca os olhos

consigo atender direito os clientes

não consigo atender direito os clientes

outra: \_\_\_\_\_

**10) Você acha que a iluminação artificial (quantidade de luminárias) do salão de mesas é:**

muito adequada

adequada

nem adequada / nem inadequada

inadequada

muito inadequada

Não sei responder, porque não se aplica a mim

10.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

Bem iluminado                       pouco iluminado

Não ofusca os olhos               Ofusca os olhos

consigo atender direito os clientes

não consigo atender direito os clientes

outra: \_\_\_\_\_

**11) Você acha que a iluminação natural do salão de mesas e bar é:**

muito adequada

adequada

nem adequada / nem inadequada

inadequada

muito inadequada

Não sei responder, porque não se aplica a mim

11.1 Por quê? Pode ser assinalado mais que uma opção

Bem iluminado                       pouco iluminado

consigo atender direito os clientes

não consigo atender direito os clientes

outra: \_\_\_\_\_

**ANEXO 3**

Entrevista com socio fundador do *gastropub* Brazza

UNISINOS – UNIVERDIDADE VALE DOS SINOS

Entrevista correspondente ao Trabalho de Conclusão de Curso -  
Pós-Graduação em Arquitetura Comercial – Avaliação Pós ocupação, estudo de caso  
Arq. Ana Paula Dalzotto Bossle

**Entrevistado: Jonas Mota – socio fundador**

1) Como surgiu a ideia do *gastropub*?

O Brazza inaugurou oficialmente em 09/11/2018. Mas sua trajetória iniciou em meados de julho de 20117, numa conversa de almoço em família, onde surgiu a ideia da necessidade de um *gastropub* com foco em carnes e que fosse simples, mas sofisticado, aconchegante, mas despojado. Após muitas reuniões e almoços surgiu a necessidade de um sócio operador. Após o surgimento desse sócio em julho em 2018 foi dado o inicio nas obras em agosto/2018, para então em novembro/2018 pudéssemos inaugurar.

2) Como foi feita a escolha do nome?

Escolha do nome foi algo que remetesse a carne, fogo, brasa, então na ideia de ter algo sofisticado e que lembrasse o assado adaptamos a brasa com dois Z's.

3) Como foi a escolha do local para implantar o Brazza?

Foi feito com base na ideia em ser um local que se parecesse com um ambiente de rua num local fechado, então analisamos dois locais e definimos a atual localização pelo custo benefício e fluxo/localização.

4) Quantos funcionários fazem parte da equipe?

5 pessoas na cozinha, 2 no bar, 6 garçons e 2 na recepção.