

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ENGENHARIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM AMBIENTE CONSTRUÍDO**

Paula Christina Silva e Souza de Albuquerque

**Por uma concepção cocriativa na Arquitetura: Design de Serviço e a revisão do
processo de projeto arquitetônico**

Juiz de Fora
2022

Paula Christina Silva e Souza de Albuquerque

Por uma concepção cocriativa na Arquitetura: Design de Serviço e a revisão do processo de projeto arquitetônico

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ambiente Construído da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ambiente Construído. Área de concentração: Ambiente Construído.

Orientador: Prof. Dra. Mariane Garcia Unanue

Juiz de Fora
2022

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da
Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pela autora
Albuquerque, Paula Christina Silva e Souza de.

Albuquerque, Paula Christina Silva e Souza de .

Por uma concepção cocriativa na Arquitetura : Design de Serviço
e a revisão do processo de projeto arquitetônico / Paula Christina
Silva e Souza de Albuquerque. -- 2022.

117 p.

Orientador: Mariane Garcia Unanue

Dissertação (mestrado acadêmico) - Universidade Federal de Juiz
de Fora, Faculdade de Engenharia. Programa de Pós-Graduação em
Ambiente Construído, 2022.

1. Projeto arquitetônico. 2. Processo projetual. 3. Cocriação. 4.
Arquitetura. 5. Design de Serviço. I. Unanue, Mariane Garcia, orient.
II. Título.

Dedico este trabalho aos meus pais que sempre me apoiaram e me auxiliaram nos meus estudos e na minha carreira, e ao meu marido que me inspirou e me incentivou na busca por este título.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus por toda luz e por toda força ao longo da minha caminhada como pessoa, profissional e estudante.

Agradeço ao meu marido por todas as vezes que cuidou de mim quando eu precisei, por toda a paciência nesses dois anos e por nunca ter me deixado desanimar. Agradeço também aos meus pais, meus familiares e meus amigos que sempre torceram por mim, vibraram a cada conquista e me incentivam a cada nova empreitada.

Por fim, e com um carinho especial, agradeço à minha orientadora, Mariane, por ter me escolhido, por ter me acolhido e por ter me ensinado tanto ao longo de dois anos de convivência mesmo à distância.

“A participação ativa no processo de criação é um direito e um privilégio nosso. Podemos aprender a mensurar o sucesso de nossas ideias não apenas por nossa conta bancária, mas também por seu impacto no mundo” (TIM BROWN, 2020, p. 258).

RESUMO

Esta pesquisa aborda a temática da concepção projetual em Arquitetura e Urbanismo estabelecendo uma aproximação com a área de Design de Serviço e se propõe a lançar luz sobre a carência de sua atualização frente aos desafios do mundo contemporâneo. Parte-se do pressuposto de que, em um contexto de projeto para a tipologia residencial unifamiliar, a concepção arquitetônica de caráter cocriativo entre arquiteto e cliente poderia ser ampliada para repensar-se e atualizar-se o processo criativo de projeto em arquitetura, uma vez que se identificam importantes lacunas nesta relação. Além disso, incentivando os envolvidos a trabalharem associadamente com maior proximidade em prol de resultados mais adequados, assertivos e inovadores, pode-se contribuir para transformar a prática profissional em Arquitetura e Urbanismo. Para atender a estes objetivos, a metodologia deste trabalho estrutura-se inicialmente através de uma revisão narrativa de literatura. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratória, de natureza aplicada, que adota como método de abordagem o hipotético-dedutivo e como procedimento de investigação a pesquisa bibliográfica para estabelecer um método comparativo. Tem-se como hipótese que redesenhar a prestação de serviço em Arquitetura a partir da adoção de ferramentas do Design de Serviço pode propiciar uma prática de projeto dialógica e participativa com o cliente que melhor responda aos atuais contextos de atuação profissional. Espera-se acrescentar à prática em Arquitetura e Urbanismo, auxiliando os profissionais no planejamento, na criação e na gestão de espaços através de uma abordagem cocriativa centrada na experiência do usuário. De forma mais ampla, buscou-se cooperar também com o avanço das pesquisas que relacionam o design de serviços e espaços, a gestão do ambiente construído e as pesquisas acadêmicas em Design de Serviço e Concepção arquitetônica.

Palavras-chave: Projeto arquitetônico. Processo projetual. Cocriação. Arquitetura. Design de Serviço.

ABSTRACT

This research is about the conception in Architecture and Urbanism's design process, establishing a connection to the area of Service Design, proposing a response to the lack of its updating in the face of the contemporary world's challenges. It is assumed that, in a context of a project for the single-family residential typology, the architectural conception of a co-creative character between architect and client could be extended to rethink and update the creative design process in architecture, once that important gaps in this relationship have been identified. In addition, encouraging those involved to work together even more closely towards more adequate, assertive and innovative results, its can contribute to transforming the professional practice in Architecture and Urbanism. To meet these objectives, the methodology of this work is initially structured through a narrative literature review. This is a qualitative, exploratory, applied research, which adopts the hypothetical-deductive method of approach and the bibliographic research as an investigation procedure to establish a comparative method. The hypothesis is that redesigning the architectural service with the adoption of Service Design tools could provide a dialogic and participatory design practice with the client, and it could better respond to the current contexts of professional performance. It is expected to contribute to improve the practice in Architecture and Urbanism, assisting professionals on planning, creation and management of spaces through a co-creative approach focused on the user experience. In a general context, it's expected to cooperate with the advancement of research that relates the design of services and spaces, the management of the built environment and academic research in Service Design and Architectural Conception.

Keywords: Architectural project. Design process. Co-creation. Architecture. Service Design.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Diagrama 1 – Mapa de <i>stakeholders</i> de um processo de projeto residencial unifamiliar.....	14
Quadro 1 - Síntese da revisão bibliográfica	24
Quadro 2 – Caracterização metodológica da pesquisa	28
Diagrama 2 – Síntese do processo metodológico	30
Diagrama 3 – Etapas de um projeto segundo a NBR 16.636.....	40
Diagrama 4 – As quatro zonas da experiência.....	53
Figura 1 – A evolução dos princípios do Design de Serviço	57
Figura 2 – Estrutura básica do processo de Design de Serviço	63
Figura 3 – O duplo diamante	65
Figura 4 – O processo básico de ideação	68
Figura 5 – Esquema comparativo entre os processos de projeto nas áreas de Design e Arquitetura.....	78
Diagrama 5 – Paralelo entre os princípios do Design de Serviço e a Arquitetura	81
Figura 6 – Modelo de comparação entre Arquitetura e Design de Serviço.	83
Figura 7 – Modelo conceitual de associação entre os processos de Arquitetura e Design de Serviço	84
Diagrama 6 – <i>Briefing</i> de projeto arquitetônico residencial fictício	93
Diagrama 7 – Representação de Persona	95
Diagrama 8 – Representação de Mapa de Jornada Diária	97
Diagrama 9 – Representação de Mapa de Jornada do Final de Semana	98
Diagrama 10 – Representação de Mapa de Ecossistema	100
Diagrama 11 – Representação de <i>Insights</i> -chave.....	102
Diagrama 12 – Representação de <i>Brainstorming</i>	103
Figura 8 – Mapa do Espaço dos Sonhos por Baupiloten	104
Diagrama 13 – Mapa do Espaço dos Sonhos adaptado	105

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ASBEA	Associação Brasileira de Escritórios de Arquitetura
CAU/BR	Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil
DSEAU	Design de Serviço e Ensino em Arquitetura e Urbanismo
FAUUSP	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo
ISO	International Organization for Standardization

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	PROJETO DE PESQUISA	16
1.1.1	Justificativa	17
1.1.2	Fundamentação Teórica	21
1.1.3	Objetivos	26
1.1.4	Metodologia	27
1.1.5	Estrutura da Dissertação	32
2	O CONTEXTO EM ARQUITETURA E URBANISMO	34
2.1	ARQUITETURA E EXPERIÊNCIA	35
2.2	PROCESSO DE PROJETO EM ARQUITETURA	38
2.2.1	Fase de concepção em Arquitetura e Urbanismo	44
2.3	TRABALHO COLABORATIVO EM ARQUITETURA.....	50
3	O CONTEXTO EM DESIGN DE SERVIÇO	56
3.1	DESIGN DE SERVIÇO E EXPERIÊNCIA.....	58
3.2	PROCESSO DE PROJETO EM DESIGN DE SERVIÇO	61
3.2.1	Fase de concepção em design de serviço	66
3.3	TRABALHO COLABORATIVO EM DESIGN DE SERVIÇO.....	69
4	POR UMA INCORPORAÇÃO DO USUÁRIO COMO COLABORADOR ATIVO NA CONCEPÇÃO DE PROJETO	75
4.1	PONTOS DE APROXIMAÇÃO ENTRE ARQUITETURA E DESIGN DE SERVIÇO	77
4.2	INCORPORAÇÃO DO USUÁRIO AO PROCESSO DE PROJETO	85
4.3	FERRAMENTAS PASSÍVEIS DE SEREM INCORPORADAS À CONCEPÇÃO ARQUITETÔNICA.....	90
4.4	FERRAMENTAS DA FASE DE PREPARAÇÃO	93
4.4.1	Personas	94
4.4.2	Mapas de Jornada	96
4.4.3	Mapas de Ecossistema	99
4.5	FERRAMENTAS DA FASE DE CONCEPÇÃO	100
4.5.1	Insights-chave	101
4.5.2	Brainstorming	102
4.5.3	Mapa do Espaço dos Sonhos	104
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	107
	REFERÊNCIAS	110

1 INTRODUÇÃO

A arquitetura é a expressão do modo de viver do ser humano por estudar o indivíduo e suas particularidades socioculturais, sendo um estudo minucioso que leva em conta fatores objetivos – regidos por normas técnicas, padrões ergonômicos, características do entorno como topografia e clima, conceitos de sustentabilidade, entre outros – como também subjetivos – o uso do espaço, a ambiência, os detalhes referentes às atividades que serão exercidas e as preferências e gostos pessoais dos futuros ocupantes (GURGEL, 2013, p. 17).

Dessa forma, o profissional de Arquitetura e Urbanismo tem por formação a característica da multidisciplinaridade, detendo conhecimentos não só das teorias e práticas arquitetônicas, mas também das artes, ciências, técnicas e cultura. Mahfuz (1995, p. 17) esclarece que “a arquitetura ordena o ambiente humano, controla e regula as relações entre o homem e seu habitat”, servindo a diversas funções além das práticas. Paralelamente, o Código de Ética da profissão (CAU/BR, 2015) ressalta como obrigação desse profissional a defesa dos direitos fundamentais da pessoa humana. Neste sentido, o profissional arquiteto deve (ou deveria) ter como ponto central de sua atuação a figura do usuário.

Se entendermos por usuário todo indivíduo que participa do processo de um serviço ou produto, desde sua concepção, até o consumo do mesmo, podemos considerar como usuários de um serviço tanto o funcionário que trabalha e vivencia um espaço corporativo, quanto um cliente que busca um produto/serviço e vivencia o ambiente construído do ponto de venda (UNANUE, BOTELHO e SOUZA, 2020, p. 8).

A partir deste entendimento, a pesquisa adota o termo “usuário” de forma abrangente, podendo ser sinônimo de cliente. A ideia motivadora é considerar os anseios, necessidades e opiniões de todos os envolvidos em um sistema de projeto. Afinal, se o Design se presta a melhorar a qualidade de vida dos usuários, e, por esse motivo, é importante envolvê-los durante todo o processo projetual, e não apenas depois de definidas as soluções sem que haja a possibilidade de qualquer alteração (CAUDURO, 2004, p. 165), é possível estender esse mesmo pensamento à área de Arquitetura e Urbanismo.

Sob ponto de vista semelhante, Nigel Cross (1999a) afirma que projetar é inerente ao ser humano, sendo uma habilidade natural a todas as pessoas (CROSS, 1999a). Partindo do pensamento apontado por ele, de que todas as pessoas sabem projetar e é algo intrínseco ao ser humano, poderia soar pretencioso desconsiderar a opinião e a visão de pessoas leigas julgando que elas não sabem o que fazem, principalmente em se tratando de quem irá usufruir do espaço projetado.

Por outro lado, o Design de Serviço se apresenta como um campo cujas estratégias são totalmente direcionadas ao usuário (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 13), tendo os seus princípios o objetivo de promover um melhor funcionamento dos serviços tanto para as empresas quanto para seus clientes (internos e externos). Refere-se, portanto, ao papel do designer como ator capaz de ouvir os usuários e facilitar a discussão sobre as decisões a serem tomadas, ou seja, assume-se o “papel de um 'especialista em design', capaz de ouvir, mas cujas propostas também são capazes de gerar novas discussões” (MANZINI, 2016a, p. 5, tradução livre).

A partir dessa visão, são oferecidas possibilidades de se criar valor adicional ao se conectar profundamente com os clientes, levando à diferenciação das empresas que adotam essa prática em relação aos competidores. Aderir ao Design de Serviço representa melhorias na qualidade de vida e experiências de qualidade (RAMOS, MERINO, *et al.*, 2016, p. 112). Efetivamente, “ninguém hoje pode pensar em propor um serviço sem ouvir os usuários e sem discutir e testar a proposta com eles” (MANZINI, 2016a, p. 4, tradução livre).

Ainda, associa-se o Design de Serviço à área de gestão ao auxiliar na identificação e no desenvolvimento de melhorias de valor estratégico para os prestadores de serviço. Além disso, envolve “o gerenciamento da integração do design na estrutura corporativa no nível operacional (o projeto), no nível organizacional (o departamento) e no nível estratégico (a missão)” (RAMOS, MERINO, *et al.*, 2016, p. 112). Da mesma maneira, incorporar ferramentas e métodos próprios do Design de Serviço à prática arquitetônica pode ser entendido como um uso do design para aprimorar o gerenciamento da atuação profissional.

Parte-se do pressuposto de que a Arquitetura tem caráter cocriativo em seu cerne, pois engloba a participação de fornecedores e profissionais complementares, além de iniciar-se a partir de uma demanda oriunda de um cliente real, como em projetos residenciais unifamiliares, ou de uma pesquisa de mercado, em caso de

empreendimentos (comerciais, institucionais ou residenciais), como também de consultas públicas para projetos urbanos (regionais, municipais ou locais). Entretanto, questiona-se se há a adoção consciente de práticas participativas no processo projetual de escritórios de arquitetura, como o uso de ferramentas que auxiliem os profissionais na prestação de serviços e na ampliação dos processos participativos, sobretudo na fase de concepção projetual.

Dessa forma, este trabalho não presume que as atuais práticas profissionais desconsiderem os clientes durante o processo criativo do projeto, mas destaca que essa participação, na maior parte das vezes, se resume a uma consulta sobre informações básicas necessárias para dar início ao projeto, buscando elucidar a importância de uma abordagem que seja caracterizada por “coprodução, não consulta” (SENNETT, 2018, p. 274, tradução livre). Segundo essa perspectiva, o processo projetual se dá pelo trabalho conjunto entre o profissional tecnicamente preparado e pelo usuário com sua experiência de vida (SENNETT, 2018, p. 275).

Contudo, sabe-se que esta é uma temática não tradicional, colocando-se fora da zona de conforto da atuação de arquitetos e urbanistas a partir de um olhar crítico para questões de vivência do processo de projeto nos escritórios. Apresenta-se, então, como uma proposta para gerar reflexão sobre como ocorrem os procedimentos e abordagens dos arquitetos em sua prática profissional, possibilitando redesenhar os serviços em arquitetura em prol de uma criação conjunta (arquiteto + partes envolvidas). Assim, busca-se projetar melhores experiências para o cliente que vai usufruir do espaço, inclusive durante a concepção do mesmo.

Com base no Censo de Arquitetura de 2020, em todo o país a concepção de projetos arquitetônicos responde por quase metade do total de trabalhos e serviços feitos, com destaque para a Arquitetura de Interiores que teve significativo aumento e hoje representa a maior demanda (CAU/BR, 2020). As alterações contemporâneas dizem respeito também a exigências por um “design centrado no usuário/comunidade para evitar falhas na fase de uso e aumentar a participação do cidadão na concepção de sua própria cidade-ambiente” (PHAM e FASSI, 2018, p. 772, tradução livre).

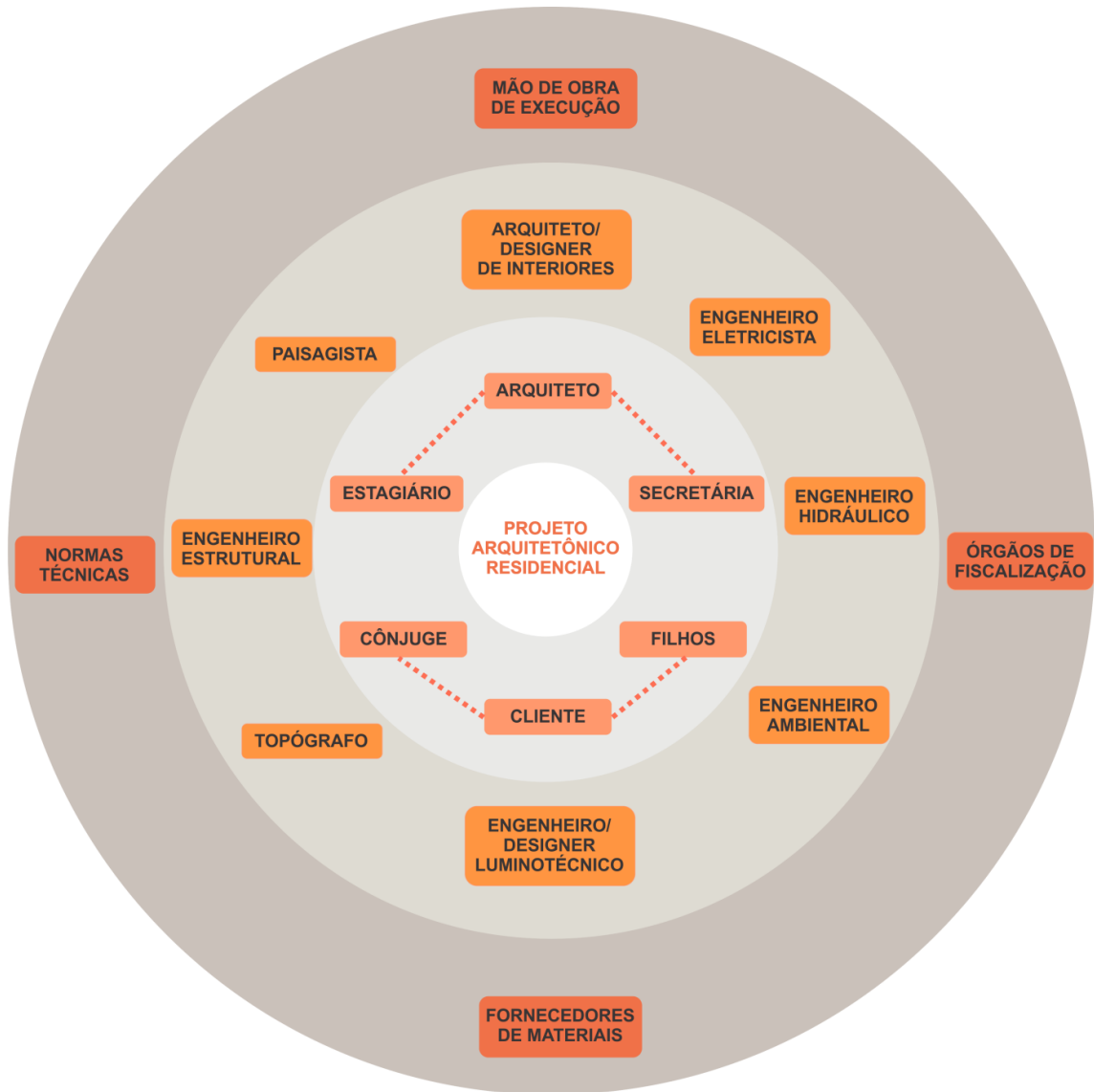
Dessa forma, este estudo se propõe a defender uma atuação mais proativa dos clientes durante a fase de concepção projetual nos processos projetuais das tipologias residenciais unifamiliares, onde, geralmente, o cliente (ou contratante) é o

próprio usuário da edificação, caracterizando um cenário de contato direto entre profissional e cliente/usuário. Assim, abre-se a possibilidade de desenvolver um trabalho colaborativo ampliado na prestação do serviço em Arquitetura e Urbanismo, “em que os usuários finais estão ativamente envolvidos e assumem o papel de codesigners e coprodutores de serviços” (MANZINI, CIPOLLA e THORPE, 2014, p. 485, tradução livre).

Neste sentido, consideram-se as contribuições que o Design de Serviço pode oferecer aos processos cocriativos em Arquitetura, uma vez que os princípios e as práticas do Design de Serviço apontam para um processo criativo que inclua todos os *stakeholders*, ou seja, “pessoa, grupo ou organização que está, de alguma forma, conectada ou interessada em um projeto, organização ou produto” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 63). Em outras palavras, é todo indivíduo, sozinho ou em grupo, que está em contato em algum momento com o processo de Design de Serviço durante o seu desenvolvimento.

A pesquisa em questão não refuta o conhecimento advindo do campo do Design de Serviço de que existem outros atores no processo de projeto arquitetônico além dos profissionais de arquitetura e seus clientes, conforme exposto no Diagrama 1 a seguir. Entretanto, adotou-se um recorte na relação entre esses dois participantes de modo a se adequar ao escopo de uma dissertação de mestrado, desenvolvida entre os anos de 2020 e 2022 de forma completamente remota devido à pandemia de COVID-19.

Diagrama 1 – Mapa de *stakeholders* de um processo de projeto residencial unifamiliar



Fonte: elaboração própria (2022).

Portanto, o foco deste trabalho está no papel que os clientes podem vir a desempenhar como colaboradores ativos do processo projetual em Arquitetura, elaborando o projeto em conjunto com o arquiteto responsável, que assume a postura de coordenador de uma equipe diversificada ao mesmo tempo em que mantém a liderança técnica inerente à profissão. Assim, conforme a visão de Sennett (2018), aqueles que irão viver no projeto quando esse se tornar ambiente construído recebem poder e confiança em sua capacidade de criação, enquanto os “especialistas passam a desempenhar seu devido papel, como conselheiros” (SENNETT, 2018, p. 296, tradução livre).

Isto posto, entende-se que a prática de projeto deve ser dialógica e coparticipativa, situada no contexto cultural, regional e histórico, envolvendo todas as condições que promovam aos envolvidos uma melhor qualidade de vida. Por conseguinte, esta pesquisa parte do pressuposto de que, em um contexto de projeto para a tipologia residencial unifamiliar, a concepção arquitetônica de caráter cocriativo entre arquiteto e cliente poderia ser adotada para repensar-se e atualizar-se o processo criativo de projeto em arquitetura, uma vez que se identificam importantes lacunas nesta relação. Além disso, incentivando os envolvidos a trabalharem associadamente em prol de resultados mais adequados, assertivos e inovadores, pode-se contribuir para transformar a prática profissional em Arquitetura e Urbanismo.

1.1 PROJETO DE PESQUISA

A motivação para esta pesquisa se deu a partir de um incômodo em relação às práticas arquitetônicas adotadas atualmente. Com o aumento do uso das redes sociais não apenas para conexão entre pessoas, mas também para divulgação profissional, foi possível notar um distanciamento entre o serviço de projeto de arquitetura e as pessoas envolvidas neste processo. De um lado, observa-se uma valorização do aspecto visual das obras arquitetônicas, e por outro, a concepção de espaços que pouco envolvem seus usuários ao processo. Neste sentido, esta pesquisa buscou ilustrar os principais procedimentos adotados pelos arquitetos na fase inicial do processo de concepção em arquitetura, dando destaque à experiência das pessoas nos espaços.

Inicialmente, buscou-se entender de que forma o projeto de arquitetura poderia valorizar os demais sentidos e, principalmente, o indivíduo. O campo do Design de Serviço, que vem sendo estudado em suas relações com o campo da Arquitetura e Urbanismo desde 2018 no âmbito do Grupo de Pesquisa Ágora, tem como princípio fundamental a inserção do ser humano no centro de suas ações e processos. Dessa forma, entendeu-se que aprofundar a investigação sobre a participação dos usuários nos processos de concepção do Design de Serviço poderia contribuir para responder à questão aqui colocada: como atualizar a prática profissional em Arquitetura e Urbanismo a partir da relação cliente/arquiteto?

Existem lacunas nos processos de concepção em Arquitetura e Urbanismo que muitas vezes excluem a participação dos clientes/usuários e acabam por contribuir para deixar clientes e arquitetos frustrados. Desde o Modernismo, a sensação divina do trabalho do arquiteto é cultivada, o que ocorreu a partir da separação entre o ato de projetar e o ato de executar, colocando os projetistas no centro das atenções (LAWSON, 2011, p. 34): o processo de profissionalização levou “à transformação da classe dos arquitetos em elite exclusivista” (ibid., p. 33).

Todavia, arquitetos/profissionais não são plenos detentores do saber absoluto, apesar de sua inquestionável capacidade técnica, devendo possibilitar com que as pessoas participem (LAWSON, 2011, p. 39; SENNETT, 2018, p. 288-289). Se de um lado os arquitetos devem refazer seu trabalho constantemente após considerações dos clientes, por outro lado os clientes não se sentem ouvidos ao conhecer a solução projetual oferecida a eles como resposta a suas necessidades.

A partir deste viés, os processos de projeto em Arquitetura e Urbanismo poderiam se beneficiar, tanto em tempo de desenvolvimento quanto nos custos envolvidos (por exemplo), se esta relação cliente/arquiteto fosse de uma maior parceria na concepção do projeto. Ou seja, poderiam existir ganhos mútuos ao se considerar uma cocriação entre usuário e projetista na gestão do processo de concepção em arquitetura, sobretudo quando se trata de uma arquitetura residencial unifamiliar. Ao investigar as possibilidades de inclusão das pessoas no serviço de arquitetura, dando voz (e espaço) para o usuário ser também um elaborador do projeto, essa dissertação de mestrado corrobora o interesse por uma forma aberta e interativa de se fazer arquitetura.

Embora ainda não seja senso comum abrir espaço ao cliente durante o processo de concepção, de acordo com Sennet (2018, p. 296), a concepção cocriativa é uma forma “mais democrática e verdadeira” de projetar. Nessa visão, altera-se o papel dos usuários como clientes para se tornarem “participantes ativos na obtenção de conclusões, em vez de destinatários passivos de mensagens pré-formadas” (BUCHANAN, 1992, p. 12, tradução livre).

1.1.1 Justificativa

A arquitetura atual busca atender a preceitos sustentáveis, de eficiência energética, ergonômicos, de conforto térmico, lumínico e acústico, que, em geral,

são mais quantitativos. Entretanto, mesmo que esses conceitos sejam pensados para o bem-estar do usuário, essa forma de fazer arquitetura, segundo Jan Gehl (2016), acaba se esquecendo do que deveria ser o mais importante: o interesse pelas pessoas e pela interação entre o ambiente construído e o indivíduo.

Aliado aos aspectos culturais, os aspectos climáticos e topográficos de cada região tornam evidente a necessidade de diferentes soluções de projeto. Mais do que isso, são possíveis diferentes propostas para um mesmo problema, como é o caso do ato de morar: cada moradia é feita para atender a famílias com particularidades distintas, associando estética e a funcionalidade para compor um projeto final que seja o reflexo das aspirações do usuário. Em suma, “as necessidades de cada indivíduo como ser único no universo fazem com que as soluções de projeto sejam infinitas” (GURGEL, 2013, p. 18).

Seguindo o mesmo raciocínio, Neves (2017) expõe que a arquitetura atual é feita para agradar aos olhos, colocando o usuário do espaço em uma posição de contemplação apenas. Entretanto, existe também uma negligência em relação à criação de atmosferas que envolvam todos os sentidos do usuário, reforçando a necessidade de atender não só à multissensorialidade para que a experimentação do ambiente pelo usuário seja completa, mas também de incluí-lo no processo de produção. Essa “predileção da visão”, conforme aponta Pallasmaa (2011), também pode ser observada nas publicações de projetos de arquitetura (UNANUE e LASSANCE, 2017) e na forma como os próprios arquitetos explicam o seu processo projetual.

Em uma pesquisa sobre metodologias de concepção arquitetônica contemporânea, Almeida e Lassance (2018) investigaram o grupo de arquitetos holandeses NOX. As fontes da pesquisa consistiram basicamente no site do escritório e no livro “NOX: machining architecture”, contendo todos os projetos até 2004. As informações coletadas eram oriundas de meios intermediados pelo arquiteto responsável por chefiar o grupo, Lars Spuybroek, pode-se perceber um discurso bastante envolvente aliado a “uma postura ‘publicitária’ que a arquitetura tem assumido através de publicações monográficas e web sites” (ALMEIDA e LASSANCE, 2018, p. 58).

Ainda que o livro demonstre que o grupo se esforça para basear sua forma de projetar em uma teoria própria, com justificativas e validações, notou-se a “valorização de uma arquitetura direcionada à publicação em que a imagem assume

uma posição de destaque” (ALMEIDA e LASSANCE, 2018, p. 58). A mesma característica foi observada em outro estudo, este acerca das revistas comerciais de arquitetura, responsável por divulgar informações sobre a produção arquitetônica mundial, em que muitos trabalhos arquitetônicos foram consumidos exclusivamente por fotografias e representações impactantes, prevalecendo um forte apelo visual e imagens fotogênicas (UNANUE e LASSANCE, 2017, p. 890).

Dessa forma, a predileção da visão tem sido amplamente perceptível nos dias de hoje, tanto nas edificações imponentes e instigantes, quanto na divulgação dos projetos elaborados, ocasionando um desequilíbrio na forma como o ser humano se sente na exploração espacial e no pertencimento em relação ao ambiente, sendo preocupante o modo como a Arquitetura é concebida, ensinada e criticada (PALLASMAA, 2011).

Paralelamente, a demanda por novas abordagens e competências aumentou à medida que a complexidade dos problemas econômicos e sociais cresceu (MAGER, 2009), sendo imprescindível analisar a forma com que o ambiente construído tem sido planejado, afinal, os espaços não se restringem a apenas possibilitar nossa sobrevivência, mas também participam ativamente do cotidiano e imprimem significados aos usuários, sendo o ambiente, portanto, inseparável daquilo que somos (DAMAZIO, 2017, p. 8).

Estabelecemos conexões emocionais com o que reflete nossa singularidade, ressalta nossas qualidades e fortalece nossa identidade em todas as suas dimensões. (...) O que nos conecta emocionalmente com o meio construído é, acima de tudo, a qualidade das experiências por ele promovidas (DAMAZIO, 2017, p. 8-9).

Consoante ao que foi apresentado, entende-se que é urgente a necessidade de se resgatar o atributo humano nos projetos e fazer com que a arquitetura reassuma “seu valor intrínseco, original e intransferível” (MAGALHÃES e OLIVEIRA, 2019, p. 92). Assim, essa pesquisa pretende despertar uma reflexão sobre as práticas projetuais e o serviço prestado em Arquitetura e Urbanismo, lançando um olhar crítico para a vivência do processo de projeto nos escritórios. Ainda, sugere-se um processo projetual cocriativo, pensado e desenvolvido com o cliente através de técnicas que possibilitem um processo participativo, para embasar o planejamento de sistemas indissociáveis pessoa-espço.

Uma vez que tudo é serviço (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 33), não importando o setor econômico em que uma organização atua, pois seu produto principal sempre será o serviço (*ibid.*, p. 29), assume-se que a atividade de arquitetos e urbanistas é também uma prestação de serviços. Em suma, um serviço é um composto de interações e evidências vivenciadas ao longo de um período de tempo (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 159), aplicando competências (conhecimentos e habilidades) para beneficiar o outro ou a si mesmo, não sendo possível desvincular as trocas mercadológicas entre os indivíduos da prestação de serviços, e, portanto, todas as fases econômicas são economias de serviço (LUSCH e VARGO, 2014).

A partir da proposta de se repensar o processo criativo de projeto em arquitetura para transformar a prática profissional, torna-se necessário buscar recursos para possibilitar o processo de mudança. Nesse cenário, destaca-se o Design “como disciplina capaz de oferecer suporte para o direcionamento de processos de mudança como facilitador e articulador” (SERPA e CIPOLLA, 2016, p. 2144), possibilitando uma transformação em direção à horizontalidade na relação cliente-arquiteto e a promoção de uma “inovação centrada no ser humano e na coletividade, com preocupação voltada para as necessidades das pessoas” (SERPA e CIPOLLA, 2016, p. 2144).

Não obstante, o primeiro fundamento do Design de Serviço o define como “centrado no usuário”, tornando-se relevante explorar as aproximações e relações entre a Arquitetura e o Design de Serviço. Ainda, dado seu foco em interações, relações e atividades, os serviços parecem estar abrindo espaço para inovações promissoras também no tocante à sustentabilidade, desconstruindo ideias preconcebidas e gerando novas soluções que tenham o potencial de repensar comportamentos, remodelar produtos e lugares e, eventualmente, transformar a sociedade (COOPER, 2016).

O design centrado no ser humano¹ é uma abordagem que diz respeito ao desenvolvimento de sistemas concentrando-se nos usuários, em suas necessidades e requisitos, o que leva a um aumento da “eficácia e a eficiência, melhora o bem-

¹ A ISO 9241 utiliza o termo “design centrado no ser humano” em vez de “design centrado no usuário” para enfatizar que essa norma “também aborda os impactos sobre uma série de partes interessadas, não apenas aquelas normalmente consideradas como usuários; no entanto, na prática, esses termos são frequentemente usados como sinônimos” (ISO, 2010, p. 2, tradução livre).

estar humano, a satisfação do usuário, a acessibilidade e a sustentabilidade, e neutraliza possíveis efeitos adversos do uso na saúde humana, segurança e desempenho” (ISO, 2010, p. 0, introdução, tradução livre).

Os termos design centrado no ser humano e design centrado no usuário surgiram no início da década de 1990 e são intercambiáveis, se referindo à integração do usuário final no processo de design (PHAM e FASSI, 2018, p. 778). Além disso, são complementares às metodologias de design existentes, podendo ser integrados em diferentes processos e desenvolvidos de forma apropriada para o contexto específico. Em outras palavras, adotar um procedimento focado nos usuários tem benefícios econômicos e sociais substanciais para usuários, empregadores e fornecedores. (ISO, 2010, p. 4-5).

Portanto, esta pesquisa parte da interseção entre as áreas de Arquitetura e Design de Serviço para explorar ferramentas de concepção projetual que sejam pautadas no indivíduo e que possam ser adotadas na rotina dos escritórios de Arquitetura e Arquitetura de Interiores, com ênfase nos projetos residenciais unifamiliares, tipologia em que o contato entre arquiteto e cliente/usuário é direto, de forma que a etapa de ideação não apenas considere o usuário, mas também que o coloque no centro do processo e abra espaço para participação ativa, caracterizando, então, um processo cocriativo.

1.1.2 Fundamentação Teórica

Em todo o mundo, empresas bem-sucedidas e inovadoras estão começando a perceber a necessidade de abordagens, métodos, funções e estruturas específicas a fim de inovar continuamente suas ofertas de serviços. Essas instituições também descobriram que as expectativas dos clientes estão aumentando continuamente, especialmente em mercados emergentes. Portanto, a melhoria e a inovação são de importância crucial para os prestadores de serviços, de forma a manter clientes existentes e a conquistar novos. Apresenta-se, assim, o Design de Serviço como um novo conceito, introduzindo novos processos e métodos aos provedores de serviços (MAGER, 2009).

Apesar de o Design de Serviço ser um assunto relativamente recente dentro e fora do Brasil, atravessou quatro fases de evolução nos últimos 25 anos, sendo as três primeiras a fase experimental, a de formalização e a de expansão, até chegar à

fase atual como a nova normalidade (MAGER, 2020, p. 15). Para entender esse processo evolutivo, Mager (2020) descreve a fase experimental como uma grande oportunidade de liberdade para o campo, em que as competências de design eram combinadas e enriquecidas com conceitos de outras disciplinas de acordo com os requisitos do mundo. A partir dessa atitude leve e lúdica surgiram resultados sérios e bem-sucedidos, levando à necessidade de formalização, bem como de desenvolvimento e definição de processos e métodos.

Por consequência, o Design de Serviço adentrou as organizações e se estabeleceu como um artifício poderoso, caracterizando a fase de expansão que começou a partir da segunda década deste milênio: “design de serviço e interação surgem como os motores mais poderosos da expansão que está ocorrendo” (DESERTI, MERONI e RAIJMAKERS, 2018, p. 2, tradução livre). Ao longo da última década e meia, se tornou uma prática reconhecida (ibid., p. 9) e hoje não é visto mais como uma surpresa, tendo se tornado cada vez mais importante nas organizações tanto no nível estratégico quanto no nível operacional, sendo uma abordagem abrangente em que a orientação ao usuário, como também o desenvolvimento cocriativo, desempenham um papel central (MAGER, 2020).

O aumento do diálogo e da colaboração forma a base para a construção de uma abordagem integrada que seja adequada para a inovação e a competitividade (MAFFEI, MAGER e SANGIORGI, 2005). As inovações de serviço estão remodelando as experiências espaciais pelo fato de os espaços fazerem parte do sistema de serviço a ser projetado. Isso se justifica por os serviços ocorrerem em ambientes físicos e se apresentarem como evidência tangível, o que demonstra como é importante a forma com que espaços e serviços se relacionam a partir do ponto de vista do design, ainda que não seja simples encontrar casos de apoio para provar uma interdependência contínua dos dois contextos (DE ROSA, 2019).

O encontro entre os projetos de serviços e de ambientes ocorre no âmbito do planejamento urbano, na elaboração de locais de trabalho, ambientes comerciais e espaços interiores privados, em serviços públicos e infraestruturas, sendo importante explorar as influências mútuas entre Design de Serviço e Design de Espaço (Arquitetura, Arquitetura de Interiores, Design de Interiores), não buscando a sobreposição de disciplinas, mas sim, estabelecer bases para uma abordagem transdisciplinar, bem como para desenvolvimentos futuros alternativos (FASSI, GALLUZZO e DE ROSA, 2018, p. 847-848).

Ainda hoje, conta-se com uma enxuta produção literária que estabeleça relações entre o Design de Serviços e a Arquitetura, enquanto o núcleo DSEAU (Design de Serviço e Ensino de Arquitetura e Urbanismo), parte do Grupo de Pesquisa Ágora, da Universidade Federal de Juiz de Fora, sob coordenação da prof. Dra. Mariane Unanue, tem se dedicado a investigar em profundidade a arquitetura como um serviço. Dentre as produções acerca do tema, destacam-se relevantes trabalhos em conferências, publicações em periódicos nacionais e internacionais, promoção de workshops relacionados aos programas de pesquisa em vigência, além das dissertações defendidas pelas mestrandas Gicele Brittes (2020) – Design de Serviço e as contribuições para o projeto de ambientes corporativos e Nathália Minatele (2021) – Interdisciplinaridade entre Arquitetura de Interiores e Design de Serviço nos espaços de varejo: diretrizes para o projeto do espaço.

Os projetos de pesquisa do grupo DSEAU visam aplicações práticas para beneficiar as pessoas e a sociedade, “assim como a integração Arquitetura + Design de Serviço pode colaborar para a construção de resultados tangíveis, incorporando e atualizando comportamentos e mudanças culturais em comunidades” (UNANUE, 2020, p. 3), bem como contribuir de forma a “ampliar o conhecimento sobre Design de Serviço no Brasil, consolidando uma nova área de investigação e mudança da prática para soluções mais integradas e multidisciplinares no ensino e aprendizado de projeto de arquitetura e urbanismo” (ibid., p. 4). Por fim, a investigação proposta é ainda relevante para fomentar o diálogo com outros grupos de pesquisas em instituições nacionais e no exterior (Polimi DESIS Lab/Politecnico di Milano e o curso de pós graduação Space & Service Design Research/Thomas More University), sendo essa dissertação parte de um trabalho ainda maior para a evolução da integração entre os campos de Arquitetura e Urbanismo e do Design de Serviço.

Dessa forma, este trabalho pode lançar luz a algumas possibilidades sobre um processo projetual com foco nas interações entre pessoas-espacos-processos, buscando fatores convergentes em uma mesma direção, e não uma sobreposição entre Arquitetura e Design de Serviço. Tenta-se, na verdade, explorar uma cooperação interdisciplinar entre as duas áreas para propor uma abordagem em que uma disciplina possa complementar a outra. Argumenta-se, enfim, que adicionar as ferramentas do Design de Serviço à concepção arquitetônica irá possibilitar a adoção de um processo projetual cocriativo, aumentando a participação ativa do

cliente como elaborador do seu projeto e, assim, o senso de pertencimento ao ambiente construído.

A fim de sustentar a ideia de que as práticas arquitetônicas demandam reformulação, a fundamentação teórica reuniu conhecimentos de diferentes áreas para compor um embasamento satisfatório. Assim, esta pesquisa conta com literaturas encontradas a partir de palavras-chave como: Arquitetura e Urbanismo, Arquitetura Sensorial, Experiência Arquitetônica, Design de Serviço, Processo Projetual, Cocriação. O Quadro 1 a seguir visa sintetizar as principais referências utilizadas na pesquisa.

Quadro 1 - Síntese da revisão bibliográfica

	Arquitetura e Urbanismo	Usuário/Cocriação	Design de Serviço
Principais autores	ABNT (2017); Almeida e Lassance (2018); Broadbent (2006); Buchanan (1992); CAU/BR (2015, 2020); Cross (199a, 1999b); Darke (1979); Kowaltowski <i>et al.</i> (2006, 2011); Gehl (2013, 2016); Gehl e Svarre (2018); Gurgel (2013); Lawson (2011); Mahfuz (1995); Montaner (2017); Neves (2017); Pallasmaa (1986, 2011, 2018); Peña e Pharsall (2001); Zumthor (2006)	Cauduro (2004); ISO (2010); Maase e Dorst (2006); Manzini, Cipolla e Thorpe (2014); Minatele (2021); Moser (1998); Pham e Fassi (2018); Pine II e Gilmore (1998); Sennett (2018); Sommer (2000); Unanue (2019, 2020, 2021); Unanue, Botelho e Souza (2020)	Brown (2020); Cipolla e Manzini (2019); Cooper (2016); De Rosa (2019); Deserti, Meroni e Rajmakers (2018); Fassi <i>et al.</i> (2018); Frackenhohl (2020); Lusch e Vargo (2014); Mager (2009, 2020); Manzini (2016a, 2016b); Meroni (2008); Miettinen (2009); Pinheiro e Alt (2011); Secomandi (2015); Shostack (1982); Stickdorn e Schneider (2014); Stickdorn <i>et al.</i> (2020); Van Geetsom (2018)

Fonte: elaboração própria (2021).

Em se tratando de cocriação, apresentam-se os processos de co-design, em que uma variedade de atores são envolvidos em um processo geral resultante da interação de diversas disciplinas e partes interessadas, incluindo usuários finais e especialistas técnicos (MANZINI, 2016b, p. 53). Ao se tratar de processos de design de natureza transdisciplinar, baseados em problemas e orientados para soluções, caracterizam-se como *co-design*. Em contrapartida, não se questiona a importância do design difuso, caracterizado por difundir as capacidades projetuais entre as partes interessadas (*ibid.*, p. 54), mas destaca-se o co-design como artifício para que diferentes stakeholders se envolvam de modo a ouvir uns aos outros e convergir para uma visão integrativa, obtendo resultados práticos de forma colaborativa (*ibid.*, p.58).

Nessa mesma direção, difundiram-se as iniciativas de *co-housing* (co-habitação) que, além de serem organizações habitacionais em que os moradores

cultivam intensos contatos sociais e atividades comunitárias, têm por característica o “forte envolvimento dos futuros habitantes durante a fase conceitual e de planejamento” (ACHE e FEDROWITZ, 2012, p. 395). Ainda que os projetos de co-housing sejam elaborados de diferentes maneiras, existem características semelhantes aos processos participativos em Urbanismo, por sua forma de concepção e de gestão, estabelecendo a ideia de criar a comunidade juntos através de um processo criativo participativo, tendo como diferencial a interação e o envolvimento dos moradores em que a noção de participação ganha intensidade ao projetar em conjunto com os profissionais especializados (TUMMERS, 2015; BECK, 2020).

Paralelamente, a noção de co-design se baseia na ideia de que pessoas com diferentes vozes devem colaborar em um processo de design, prática que existe há quarenta anos sob o nome de *design participativo* (MERONI, SELLONI e ROSSI, 2018, p. 17). Nessa abordagem, o usuário é visto como um parceiro e especialista de sua experiência, tendo um papel fundamental na geração de ideias e desenvolvimento. Em suma, entende-se como “um processo em que diversas pessoas exploram e definem conjuntamente um problema e desenvolvem e avaliam soluções em conjunto” (MERONI, SELLONI e ROSSI, 2018, p. 35, tradução livre). Esse trabalho criativo pode ser aplicado a itens complexos, como serviços, e ser executado através de diversas abordagens e métodos, a começar por um conceito inicial pré-determinado pelo *briefing* com um propósito exploratório (ibid., p. 34).

Portanto, Sennett (2018, p. 274-279) considera que, de modo geral, os processos participativos em Arquitetura e Urbanismo funcionam como uma “consulta”, onde o especialista se torna a estrela enquanto a população assume o papel de espectador, contrastando com a ideia de coprodução que, segundo o autor, rompe com o formato de teatro passivo e abre espaço para a interação através de um campo compartilhado em que os planos são gerados pelo profissional e pelo usuário.

Contudo, torna-se importante enfatizar que, ao se propor a adoção de uma prática projetual dialógica e coparticipativa, não se pretende afirmar que os profissionais de arquitetura e áreas correlatas não consideram as solicitações, gostos pessoais e referências fornecidas por seus clientes. Mas, sim, busca-se defender uma maior inclusão do usuário no processo de produção através de uma participação ativa, ou seja, que altere a característica de ser uma consulta inicial

para se tornar uma colaboração, elaborando o projeto em conjunto com o profissional responsável.

Tal qual o trabalho de Serpa e Cipolla (2016), esta pesquisa se vale do conceito de design centrado no usuário para incentivar a habilidade de projetar para e em conjunto com os clientes através de ferramentas que possibilitem a cocriação. Assim, permite-se que não-designers e não-arquitetos tenham participação ativa ao atuarem também como elaboradores, “passando de agentes informativos a agentes criativos na projeção de soluções” (SERPA e CIPOLLA, 2016, p. 2146), bem como se promove a transformação de processos, além da criatividade e da inovação.

Portanto, essa dissertação propõe uma reflexão sobre a forma de se prestar serviço em arquitetura, apontando para um processo projetual que possa ser elaborado por mais pessoas (múltiplos stakeholders) e possibilite o trabalho em conjunto entre arquitetos e clientes. Espera-se, ainda, fomentar a discussão sobre a jornada de serviço em arquitetura, bem como sobre os processos projetuais que considerem os usuários verdadeiramente tal qual o atributo inerente à arquitetura que são, como também que os permitam ter participação ativa durante a concepção de seus projetos.

1.1.3 Objetivos

O objetivo geral deste trabalho é repensar o processo criativo de projeto em arquitetura para transformar a prática profissional, direcionando o papel dos arquitetos no processo projetual como líder colaborador e não como único elaborador ao incentivar que arquitetos e clientes trabalhem associadamente em um processo cocriativo em prol de resultados ainda mais adequados, assertivos e inovadores. Em relação aos objetivos específicos, salienta-se:

- Discutir a metodologia projetual arquitetônica por meio de publicações de pesquisadores da área;
- Relacionar a Arquitetura e o Design de Serviço de modo a fomentar a interdisciplinaridade entre as áreas;
- Disponibilizar ferramentas do Design de Serviço que possam ser adotadas no processo de projeto arquitetônico de tipologias residenciais a fim de possibilitar o trabalho cocriativo entre profissionais e clientes;

- Acrescentar à prática em Arquitetura e Urbanismo, auxiliando os profissionais no planejamento, na criação e na gestão de espaços através de uma abordagem cocriativa centrada na experiência do usuário;
- Cooperar com o avanço das pesquisas que relacionam o design de serviços e espaços, a gestão do ambiente construído e as pesquisas acadêmicas em Design de Serviço e Concepção arquitetônica.

1.1.4 Metodologia

Este trabalho está relacionado à subárea de Arquitetura e Urbanismo, contida no âmbito das Ciências Sociais Aplicadas, e possui como método de abordagem um “conjunto de processos ou operações mentais empregados na pesquisa” (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 26) do tipo hipotético-dedutivo já que se inicia apontando uma lacuna na prática projetual arquitetônica e investiga a adoção de ferramentas do Design de Serviço como forma de incentivar clientes e arquitetos a trabalharem associadamente em prol de resultados ainda mais adequados, assertivos e inovadores.

Do ponto de vista dos meios técnicos de investigação, ou seja, “os procedimentos técnicos a serem seguidos pelo pesquisador” (ibid., p. 36), vale-se do método comparativo, em que o foco está na investigação dos processos projetuais em Arquitetura e Urbanismo e em Design de Serviço e suas respectivas evoluções metodológicas, buscando expor semelhanças e divergências entre as áreas citadas.

A pesquisa em questão pode ser classificada em relação à sua natureza, seus objetivos e seus procedimentos, entendendo a pesquisa científica como:

uma atividade humana, cujo objetivo é conhecer e explicar os fenômenos, fornecendo respostas às questões significativas para a compreensão da natureza. Para essa tarefa, o pesquisador utiliza o conhecimento anterior acumulado e manipula cuidadosamente os diferentes métodos e técnicas para obter resultado pertinente às suas indagações (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 48).

A natureza é considerada aplicada, pois esta pesquisa objetiva gerar conhecimentos em relação a uma abordagem projetual cocriativa para aplicação prática na área de Arquitetura e Urbanismo, buscando a ampliar a participação dos

usuários na elaboração projetual e proporcionando uma experiência positiva a quem irá usufruir de espaços projetados segundo uma metodologia cocriativa.

Do ponto de vista de seus objetivos, a pesquisa é exploratória por sua finalidade em proporcionar informações sobre os processos projetuais em Arquitetura e Urbanismo e em Design de Serviço, os pontos de aproximação entre as áreas citadas e, principalmente, sobre como é possível se valer de ferramentas do Design de Serviço para tornar o projeto arquitetônico cocriativo.

Assim, em relação a seus procedimentos, o delineamento do trabalho assume a forma de pesquisa bibliográfica, investigando o tema sob diferentes ângulos e aspectos a partir de materiais já publicados (ibid., p. 51-52) para possibilitar a realização das análises comparativas. A caracterização metodológica completa da pesquisa está descrita no Quadro 2 a seguir.

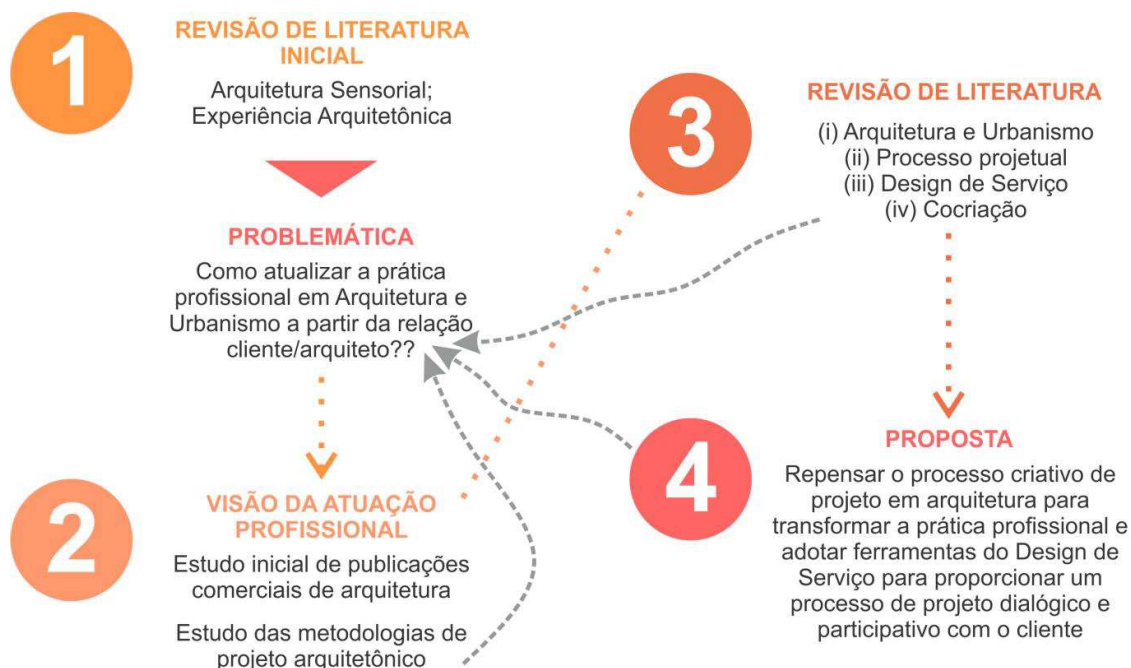
Quadro 2 – Caracterização metodológica da pesquisa

Critério metodológico	Classificação	Características
Método de abordagem	Hipotético-dedutivo	"Inicia-se com um problema ou uma lacuna no conhecimento científico, passando pela formulação de hipóteses e por um processo de inferência dedutiva, o qual testa a predição da ocorrência de fenômenos abrangidos pela referida hipótese" (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 32).
Formas técnicas de investigação	Método comparativo	"Centrado em estudar semelhanças e diferenças, esse método realiza comparações com o objetivo de verificar semelhanças e explicar divergências. O método comparativo, ao ocupar-se das explicações de fenômenos, permite analisar o dado concreto, deduzindo elementos constantes, abstratos ou gerais nele presentes." (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 38)
Natureza da pesquisa	Pesquisa aplicada	"Objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos" (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 51).
Objetivos	Exploratória	"Tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso. A pesquisa exploratória possui planejamento flexível, o que permite o estudo do tema sob diversos ângulos e aspectos" (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 51-52).
Procedimento técnico	Pesquisa bibliográfica	"Elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa" (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 54).
Forma de abordagem do problema	Pesquisa qualitativa	"Considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave" (PRODANOV e FREITAS, 2013, p. 70).

Fonte: elaboração própria (2021) a partir de PRODANOV e FREITAS (2013).

Os dados necessários para a elaboração da pesquisa foram coletados segundo um delineamento composto por quatro fases. O Diagrama 2 a seguir contempla a síntese desse processo metodológico, ordenando as etapas percorridas e expondo uma breve explicação. Na sequência, encontra-se a descrição detalhada de todas as respectivas fases.

Diagrama 2 – Síntese do processo metodológico



Fonte: elaboração própria (2021).

No primeiro momento, o problema de pesquisa começou a ser elaborado a partir de literaturas que abordavam a relação entre arquitetura, indivíduo, sensorialidade e experiência espacial, como as publicações de Neves (2017), Damazio (2017), Pallasmaa (2011), Magalhães e Oliveira (2019) e as falas de Gehl (2016). As referidas fontes indicaram que a prática atual dos arquitetos tem sido influenciada pelo forte apelo imagético e pela predominância visual, além do foco central, que deveria ser no usuário, estar disperso.

A partir desse indicativo, a segunda fase se propôs a compreender o cenário da atuação profissional dos arquitetos através de estudos acadêmicos sobre metodologias de projeto e com base em uma fonte de informação, as revistas comerciais de arquitetura, que são comercializadas de modo a alcançar os profissionais e também o público leigo, compondo um estudo quantitativo e qualitativo de publicações realizadas entre os anos de 2016 e 2020 e que abordassem a temática do processo de concepção em arquitetura a partir da visão dos profissionais (autores dos projetos publicados).

Embora este estudo tenha se revelado um interessante produto da pesquisa, compreendeu-se que a visão das revistas poderia ser enviesada a fim de atender aos desejos editoriais e comerciais, além de terem se mostrado superficiais para identificar os procedimentos projetuais comumente adotados pelos profissionais de arquitetura. Isso porque, tal qual observado anteriormente por Unanue e Lassance (2017, p. 892, tradução livre), “o debate teórico e/ou crítico não participa da apresentação dos projetos”, ou seja, o conteúdo das revistas não aprofundava o suficiente nas metodologias de projeto e nos processos projetuais adotados pelos profissionais dos projetos expostos de modo que fosse possível tirar conclusões e generalizações sobre a prática profissional atual. Assim, o citado estudo de campo foi retirado desta dissertação e a visão das práticas projetuais arquitetônicas tomou por base os resultados de pesquisas publicadas sobre os processos de projeto.

Na terceira fase, iniciou-se uma revisão de literatura a partir de pesquisa bibliográfica em que foram definidas as palavras-chave da pesquisa, o que possibilitou a realização de uma revisão narrativa de literatura e uma posterior análise com os achados da pesquisa. Tomou-se por base livros, artigos – de periódicos científicos como também de eventos nacionais e internacionais –, dissertações e teses acerca do assunto. As fontes pesquisadas foram encontradas a partir de palavras-chave como, “processo projetual”, “projeto arquitetônico”, “concepção arquitetônica”, “cocriação” e “design de serviço”.

Entretanto, utilizou-se de uma revisão narrativa de literatura, conduzida de forma assistemática, cujo objetivo não é esgotar as fontes de informações por uma busca sistematizada, mas sim compor um referencial teórico por uma seleção de estudos que fossem relevantes para o tema em questão. Isso porque a escassez de trabalhos no Brasil que façam alguma relação entre Arquitetura e Design de Serviço no que tange à questão espacial inviabilizaria uma revisão sistematizada com uma bibliografia de tamanho satisfatório para atender a pesquisa em questão. Além disso, embora seja considerada como uma disciplina já consolidada, o Design de Serviço possui uma presença tímida nas buscas realizadas em portais acadêmicos como Scopus, Capes, SciELO, ScienceDirect, entre outros.

Portanto, as bases de investigação envolveram tanto artigos e livros publicados, quanto dissertações e teses, como também normas brasileiras que regem a atuação do profissional de arquitetura, como exposto no Quadro 1 - Síntese

da revisão de literatura, sem a pretensão de investigar todas as fontes ou compor um cenário de todas as pesquisas realizadas até o momento.

Por fim, a quarta fase se propõe, a partir dos achados de pesquisa, a identificar e descrever o uso de ferramentas características do Design de Serviço que poderiam ser adotadas na rotina dos escritórios e profissionais de arquitetura para tornar seus processos projetuais cocriativos com os clientes. A apresentação dessas técnicas tem por objetivo possibilitar o trabalho cocriativo entre profissionais e clientes a partir da adoção das mesmas no processo de projeto arquitetônico de tipologias residenciais.

Como consequência e uma possível contribuição às duas áreas (Arquitetura e Urbanismo e Design de Serviço), espera-se aumentar o repertório projetual de arquitetos e estudantes de arquitetura, tornando seus processos projetuais centrados no ser humano, cocriativos, dialógicos e coparticipativos, incluindo, de fato, uma participação ativa do usuário no desenvolvimento do projeto, mas, principalmente, na fase de concepção de projetos residenciais, sendo elaborado por diversas mãos.

1.1.5 Estrutura da Dissertação

A dissertação é composta por cinco capítulos, iniciando com o *Capítulo 1 – Introdução*, este em questão, em que se contextualizam os temas abordados e onde são apresentadas as informações básicas da pesquisa: justificativa, fundamentação teórica, objetivos, metodologia e estrutura da dissertação.

O segundo capítulo, *O contexto em Arquitetura e Urbanismo*, visa contextualizar as práticas arquitetônicas, bem como explicar a respeito da experiência em Arquitetura. Além disso, demonstrar a metodologia do processo de projeto e como ocorre a fase de concepção, buscando evidenciar se, de fato, o processo projetual em Arquitetura pode ser considerado verticalizado, em que o arquiteto está em posição superior aos usuários e projeta de cima para baixo (prática *top down*), como uma sequência de soluções apresentadas.

O terceiro capítulo, *O contexto em Design de Serviço*, segue a mesma estrutura do anterior, discorrendo a respeito do modo como os serviços e a experiência se conectam, de que maneira são desenvolvidos os projetos em Design

de Serviço, como ocorre a fase de concepção projetual, e, por fim, de que maneira os usuários são inseridos no processo de projeção.

A partir desta investigação inicial, buscou-se estabelecer um paralelo entre as áreas de Arquitetura e Design de Serviço no capítulo 4 – *Por uma incorporação do usuário como colaborador ativo na concepção de projeto*. Em um primeiro momento, discorre-se a respeito dos pontos de aproximação entre as áreas, tanto ideologicamente quanto em termos das metodologias abordadas em ambos os processos de projeto. Na sequência, explicita-se a relevância de incluir a atuação do usuário junto ao arquiteto durante a idealização projetual e como esse enfoque é possível através do Design de Serviços. Finalizando o capítulo, tem-se como proposta inovadora e resultado prático desta pesquisa a apresentação de um acervo de ferramentas do Design de Serviço que podem ser incluídas no processo de concepção arquitetônico.

Propõe-se a adoção destas técnicas durante a etapa de concepção arquitetônica como mecanismo para alcançar um processo projetual que inclua e dê destaque ao cliente/usuário como elaborador em projetos arquitetônicos residenciais unifamiliares, trabalhando lado a lado com o responsável técnico. Para isso, cada ferramenta é explicada segundo a abordagem do Design de Serviço, e de que maneira é possível utilizá-las no projeto arquitetônico é exemplificado e demonstrado através de diagramas de elaboração própria. Portanto, o objetivo principal desse capítulo é especificar de que forma pode-se incorporar o usuário ao processo de projeto de arquitetura residencial, principalmente durante a fase de concepção.

Por último, o Capítulo 5 – *Considerações Finais* encerra a dissertação trazendo as análises últimas sobre o objeto de estudo e os temas pesquisados, bem como as dificuldades e facilidades encontradas ao longo da pesquisa. Discorre-se também a respeito da importância desta pesquisa para os trabalhos futuros, fomentando a convergência entre as áreas de Arquitetura e Design de Serviço. Por fim, espera-se fornecer contribuições teóricas a partir do embasamento abordado, como também diretrizes práticas para proporcionar um processo projetual em arquitetura centrado no usuário, não apenas no discurso, mas na participação ativa do indivíduo.

2 O CONTEXTO EM ARQUITETURA E URBANISMO

No mundo industrializado, em que as formas de comunicação e as tecnologias mudaram radicalmente, a relação entre humanos e tecnologia está em constante alteração. O aprimoramento tecnológico, a disseminação de ferramentas de realidade virtual, os cada vez mais rapidamente atualizados softwares de arquitetura e o advento das redes sociais para divulgação dos trabalhos de arquitetos têm conduzido à prevalência do sentido da visão na forma de conceber e perceber a arquitetura.

Torna-se, então, necessário repensar as formas tanto de ensino quanto de concepção arquitetônica, a fim de proporcionar uma participação aos usuários não apenas ao experienciar os espaços, mas também ao ajudar a desenvolvê-los, podendo resultar em um maior senso de pertencimento e reforço da identidade pessoal (PALLASMAA, 2011; UNANUE, 2016a; NEVES, 2017). Ainda, o atual período vivido é de profunda transformação produtiva, social e de valores, em que se requer uma renovação da teoria e da crítica devido a um avanço nos sistemas de representação e uma evolução dos tipos arquitetônicos (MONTANER, 2017, p. 7).

Sob ponto de vista semelhante, Jan Gehl, arquiteto reconhecido por estudar a dimensão humana no ambiente construído há mais de 50 anos, questiona a forma como se dá o ensino de Arquitetura. Segundo ele, “a Arquitetura é a interação entre forma e vida; entretanto, é muito mais fácil estudar e apresentar apenas a forma, sendo muito mais complicado aprender a respeito da vida” (GEHL, 2016), apontando que inúmeros cursos de graduação em Arquitetura e Urbanismo não ensinam sobre pessoas. Gehl ainda defende que é preciso estudar a influência que a forma física tem sobre os usuários, além de ressaltar que “apenas quando a interação entre forma e vida é bem-sucedida é que temos uma boa arquitetura” (GEHL, 2016).

As interações entre as pessoas e o ambiente físico são estudadas em diferentes campos e contextos, incluindo acadêmicos e profissionais de antropologia, arquitetura, design, geografia, psicologia e sociologia (SOMMER, 2000, p. 3). Ainda, a característica pluridisciplinar dessa relação é enfatizada no campo da Psicologia Ambiental, já tendo sido chamada inclusive de psicologia arquitetônica (ibid., p. 1) por ter o espaço físico como uma temática importante. Dessa forma, é importante que arquitetos e designer considerem as qualidades funcionais e também emocionais dos lugares (NAJAFI e SHARIFF, 2011, p. 1055).

Em verdade, os ambientes físicos desempenham um papel significativo em facilitar objetivos e aspirações do usuário, fazendo com o que o lugar se misture com os valores e princípios humanos (NAJAFI e SHARIFF, 2011, p. 1054-1055). Entretanto, por um lado, a Psicologia esquece o espaço físico; por outro, a arquitetura por vezes negligencia o indivíduo (MOSER, 1998, p. 123). Sobretudo, a aproximação com a Psicologia Ambiental reforça o quanto a Arquitetura precisa pensar no bem-estar dos usuários dos espaços físicos a que se propõe projetar.

Paralelamente, a dimensão humana foi esquecida, negligenciada e progressivamente eliminada no contexto do planejamento urbano. Entretanto, partir do início do século XXI, os novos desafios globais salientaram a preocupação com o indivíduo. Quatro objetivos-chave se tornaram um desejo universal urgente: cidades vivas, seguras, sustentáveis e saudáveis (GEHL, 2013, p. 3, 6). Em consonância, a premissa condutora de um bom projeto deve ser a dimensão humana, as relações cotidianas, as vivências nos espaços e como esses territórios podem ser planejados de modo a não permitir que essa dimensão se perca (ibid., p. XII).

Destaca-se ainda que a relação entre pessoas e lugares mudou nos últimos anos, pois um mesmo ambiente agora abriga diferentes funções, tornando-se mais complexo funcionalmente e exigindo respostas específicas para as demandas atuais (UNANUE, 2014, p. 1). Dessa forma, é necessário conhecer a realidade e o contexto em que um projeto será inserido para, assim, prever os usos e as experiências que serão propiciados pela configuração dos espaços (MONTANER, 2017, p. 7).

Deve-se, então, buscar a atender às necessidades de quem irá utilizar os ambientes, possibilitar o desenvolvimento das relações interpessoais e respeitar as necessidades individuais de cada um (GURGEL, 2013, p. 290). Entende-se, portanto, que projetar espaços é considerar, simultaneamente, a influência que estes exercem sobre os usuários e a influência dos usuários sobre o ambiente construído, tornando-se pertinente dar igual valor à configuração espacial e ao indivíduo durante todo o processo de projeto arquitetônico, mas, principalmente, na fase em que ocorre a concepção projetual.

2.1 ARQUITETURA E EXPERIÊNCIA

Uma obra arquitetônica é feita para ser vivida e experienciada. Dessa forma, toda obra de arquitetura ocasionará um tipo de experiência ao usuário, que poderá

ser positiva ou negativa. Este é um valor intrínseco à arquitetura como ambiente construído. Dessa forma, Unanue, Botelho e Souza (2020) apontam que a elaboração do espaço deve ser coerente com o impacto emocional que se pretende promover a quem irá vivenciar o espaço, considerando diversos fatores que influenciam a experiência do usuário, ainda que, em um primeiro momento, o aspecto visual seja o elemento imediato a ser captado.

Segundo Magalhães e Oliveira (2019), o arranjo espacial é uma das principais questões de um projeto arquitetônico, mas a busca pela funcionalidade não deve ser considerada em detrimento das sensações provocadas nos usuários. Cabe, portanto, ao idealizador do espaço explorar as possibilidades do ambiente visando induzir o usuário a não apenas visualizá-lo, mas também sentir e experienciar através da evocação do sensível. Trabalhos de composição entre o ambiente construído e a natureza circundante tornam singular a arquitetura, comprovando ser possível, e também efetivo, a junção entre funcionalidade e sensibilidade no mesmo espaço (MAGALHÃES e OLIVEIRA, 2019).

Sob perspectiva semelhante, incluir a dimensão da experiência no processo projetual arquitetônico aborda “o olhar de e para o outro” (MONTANER, 2017, p. 13) através de uma “arquitetura participativa” (ibid., p.13):

Introduzir a experiência na arquitetura é fundamental para incluir o subjetivo, o perceptual, o sensorial e o corporal, ao mesmo tempo em que se reforça o fenômeno da arquitetura contemporânea enquanto construção social. O importante é que, por meio do subjetivo, se construa um mundo intersubjetivo e social. Por conseguinte, a experiência coloca a imaginação, as vivências e as intenções dos criadores em sintonia com as experiências, as necessidades, os desejos e as aspirações dos usuários. (MONTANER, 2017, p. 13-14).

Em vista disso, as experiências promovidas pela arquitetura necessitam de planejamento atento, caso contrário, “pode ser desagradável simplesmente porque alguma característica arquitetônica foi negligenciada, subestimada ou descoordenada” (PINE II e GILMORE, 1998, p. 103). Entretanto, ainda que seja necessário considerar no processo projetual a experiência que se propõe oferecer ao usuário, a arquitetura deve ser entendida como um saber flexível e passível de participação, em oposição à visão do arquiteto como criador absoluto (MONTANER, 2017, p. 16).

A qualidade das experiências promovidas pelo meio construído é responsável por gerar a conexão emocional do indivíduo com o espaço vivenciado, sendo importante criar um ambiente que atinja emocionalmente o usuário, não apenas visualmente, mas também em uma imersão sensorial (NEVES, 2017). Visão semelhante à de Silva ao afirmar que “nem só de forma e função vive a arquitetura” (SILVA, 1985, p. 14).

Entretanto, não é possível projetar uma experiência no mundo real de forma que ela ocorra totalmente conforme o esperado já que depende diretamente do fator humano: a interação do usuário (RAMOS, MERINO, *et al.*, 2016, p. 114). Além disso, arquitetos e leigos têm diferentes concepções estéticas, o que pode gerar reações inesperadas do usuário e, assim, frustrar as expectativas do projetista (SILVA, 1985, p. 13). Portanto, deve-se limitar a apenas planejá-la de forma a oferecer a melhor atmosfera possível e permitir o uso experiencial por parte dos indivíduos (RAMOS, MERINO, *et al.*, 2016, p. 114).

Analogamente, Peter Zumthor (2006) define a qualidade arquitetônica como aquilo que só existe quando o indivíduo é tocado por uma obra, e não sendo sinônimo de aparecer em guias arquitetônicos ou ficar marcado na história da arquitetura. Segundo ele, a arquitetura é a arte para ser utilizada, sendo essa a sua função mais nobre: a de criar atmosferas que se comunicam com a percepção emocional do ser humano, se tornando parte integrante da vida. Enfatiza-se também que a visão não deve ser preterida, pois, como mesmo diz Zumthor, a forma deve se harmonizar com o lugar e a utilização. Do mesmo modo que não deve ter preferência em relação aos demais sentidos (ZUMTHOR, 2006).

Em consonância, Pallasmaa (1986) ressalta que a arquitetura se porta como uma expressão direta da presença humana no mundo e, por esse motivo, os edifícios não devem ser projetados “primordialmente como objetos físicos, mas como as imagens e os sentimentos das pessoas que os habitam” (PALLASMAA, 1986, p. 485). Exploram-se, assim, projetos com conexão emocional, pois “se estende para além da forma, da função, do desempenho e da usabilidade, incluindo também as respostas emocionais e as experiências que as ações de design podem estimular entre os visitantes de um meio construído” (NEVES, 2017, p. 16).

Destoando da visão que aponta a criação de um cliente ideal como condição primordial para produzir uma boa arquitetura (PALLASMAA, 1986, p. 488), o presente trabalho defende a projeção de ambientes que se conectem a usuários

reais ao longo do desenvolvimento do projeto arquitetônico, sendo preciso atingir um olhar empático e um processo coparticipativo para projetar melhores experiências ao vivenciar o ambiente construído. Ainda assim, o papel dos arquitetos segue sendo de absoluta importância, característica que não se pretende revogar e, sim, transformar para uma coordenação entre os participantes, atuando como líderes de equipe em função de toda a capacidade técnica que lhes cabe.

2.2 PROCESSO DE PROJETO EM ARQUITETURA

As pesquisas iniciais sobre os processos de projeto datam do século XIX, apesar de ainda ser uma área considerada incipiente. Em sua análise sobre metodologias projetuais e processos de concepção, Unanue (2013, p. 8) relata que a primeira geração de pesquisadores se referenciava a partir das ciências exatas, tornando o processo de criação mais verificável. A segunda geração, no entanto, refuta a ideia de que os fatos dominam o projeto e o projetista – seja ele designer, arquiteto, entre outros – não se envolve pessoalmente na concepção, aproximando-se das ciências sociais. Por fim, a terceira geração, entendida como a que está à frente das pesquisas atuais, rompe com os pensamentos anteriores ao propor que o projetista lida com verdades consensuais, ou seja, que o processo de projeto, na verdade, depende dos fatos e do diálogo do projetista com a realidade e os problemas que se presta a resolver. O avanço desse conceito diz respeito ao acolhimento da subjetividade, que não é vista mais como arriscada e uma ameaça para uma boa solução.

O campo de investigação em arquitetura é frequentemente colocado em discussão, reunindo argumentos que não indicam um consenso geral na área. Análises sobre o processo de projeto profissional são raras no Brasil, como pode ser observado em um levantamento de palavras-chave em pesquisas apoiadas pela FAPESP (Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo) entre 2010 e 2013 que evidenciaram poucos estudos na área de processo projetual (KOWALTOWSKI e MOREIRA, 2016).

A partir de uma visão generalista, pode-se caracterizar o processo de projeto como sendo composto por duas etapas: a análise, em que as partes de um problema de projeto são separadas e identificadas, e a síntese, em que as peças são reunidas para formar uma solução projetual coerente. Dessa forma, a

elaboração de um projeto é vista como um processo criativo que inclui estágios semelhantes de preparação e, posteriormente, de geração de ideias (PEÑA e PARSHALL, 2001, p. 18-19).

Entretanto, o processo projetual de arquitetura é complexo e envolve soluções técnicas e criativas, aspectos funcionais, espaciais, materiais, componentes técnicos, orçamentários, de desempenho e de tecnologia da construção. Ainda assim, não é possível estabelecer uma metodologia única para resolver todos os problemas de projeto, afinal, cada caso é específico bem como as soluções necessárias a cada contexto. Embora não existam métodos universais, alguns procedimentos de coleta de informações são comuns: “coleta e análise de dados, entrevistas com profissionais de destaque, observações, estudos de caso e comparações entre a atuação de profissionais experientes e novatos” (KOWALTOWSKI, BIANCHI e PETRECHE, 2011, p. 22).

Ainda que não se tenha um consenso sobre um método universal de projeto arquitetônico, a atuação profissional é regida por uma série de normas técnicas. Segundo a NBR 16.636 – Elaboração e desenvolvimento de serviços técnicos especializados de projetos arquitetônicos e urbanísticos, Parte 2: Projeto arquitetônico, a elaboração de projeto consiste na determinação e representação prévias do objeto de estudo conforme princípios e técnicas inerentes à arquitetura e também à engenharia (ABNT, 2017). A mesma norma define que os projetos ocorrem por uma abordagem evolutiva com distintas etapas e fases, podendo ocorrer em tempos simultâneos de forma coordenada e integrada ou, até mesmo, dispensáveis em determinados casos. As fases do projeto arquitetônico para edificações são representadas no Diagrama 3 a seguir.

Diagrama 3 – Etapas de um projeto segundo a NBR 16.636



Fonte: adaptado de NBR 16.636 (ABNT, 2017).

Segundo Mahfuz (1995), o desenvolvimento de um partido arquitetônico, ideia conceitual que compõe a concepção mais básica de um edifício, é o primeiro passo da elaboração projetual. Aprimora-se, então, esse conceito – ao qual os demais elementos estarão subordinados – ao definir as características principais do projeto. Assim, o processo de projeto só é realmente iniciado após a interpretação e organização das informações obtidas em uma fase preliminar que tem por objetivo definir o problema principal a que o projeto visa solucionar, e o produto final consiste em um todo construído, uma combinação de partes organizadas tomando por base um partido (MAHFUZ, 1995). Ainda, faz-se uma ressalva importante sobre a forma de se desenvolver um projeto:

Se o projeto é concebido como um processo puramente tecnológico ou científico, então o resultado estará fadado a um formalismo pragmático. Se, por outro lado, o projeto é exclusivamente a

expressão de uma experiência pessoal, facilmente se pode cair em aberrações formais desenfreadas. Se, ao invés dessas duas opções, o processo de projeto inicia com uma imagem conceitual, que forma o princípio básico em torno do qual o todo é organizado, então é possível desenvolver, dentro dessa imagem, a extensão total da imaginação (MAHFUZ, 1995, p. 18).

Já para Moreira e Kowaltowski (2011), o primeiro passo do processo projetual é, na verdade, a definição do programa arquitetônico. Trata-se das condições que devem ser observadas no decorrer do projeto, descrevendo o contexto e aspectos gerais da forma, sem sugerir ou impor soluções nesse momento. As atenções devem estar voltadas para o usuário, identificando características físicas, psicológicas, culturais e as atividades a serem desenvolvidas no espaço, a fim de estabelecer as necessidades a que a forma projetada deverá atender (MOREIRA e KOWALTOWSKI, 2011, p. 102).

Segundo Liu, Oliveira e Melhado (2011), um aspecto relevante do processo de projeto é a gestão, que se inicia com o planejamento do processo projetual. Busca-se “estabelecer os objetivos e parâmetros para o desenvolvimento do projeto; definir o escopo, segundo especialidades e etapas; planejar os recursos, as etapas e os prazos de diversas etapas por especialidade, para estabelecer os cronogramas”. Dessa forma, a gestão do projeto tem início com uma ideia e é finalizada com a produção da documentação completa, os desenhos técnicos, do projeto (LIU, OLIVEIRA e MELHADO, 2011, p. 64).

O objetivo de muitos autores é mapear o processo de projeto do início ao fim. O mapeamento revela que os projetistas devem reunir informações sobre o problema, estudá-lo, propor uma solução e representá-la, embora não aconteça necessariamente nessa ordem rigorosa. Em outras palavras, o processo projetual é composto por “uma sequência de atividades distintas e identificáveis que ocorrem numa ordem previsível e com uma lógica identificável” (LAWSON, 2011, p. 42). Entretanto, afirma-se que o mapeamento deveria apresentar uma linha de retorno a cada função, ou seja, um projeto consiste em momentos de “análise, síntese e avaliação ligadas em um ciclo iterativo” (ibid., p. 48).

O processo de projeto arquitetônico envolve uma multidisciplinaridade de áreas, como por exemplo: “qualidade do ambiente construído, conforto ambiental, psicologia ambiental, processo de projeto, informática aplicada e avaliações de projetos e obras em pós-ocupação” (KOWALTOWSKI, CELANI, *et al.*, 2006, p. 8).

Cada área tem suas próprias particularidades, sendo necessário integrá-las na concepção do projeto, além das necessidades e desejos do cliente nos aspectos funcionais, técnicos e econômicos. Sob essa mesma ótica, é possível inferir que o processo de projeto é, na verdade, um constante processo de aprendizagem.

O projetista estuda o objeto e as condições de uso dele. Esse estudo necessita de suporte de vários tipos, como sistemas de informação (referências, códigos, manuais, entre outros), desenhos, modelos, cálculos, simulações e discussões (opiniões de cliente, usuário, colaboradores, entre outros). A qualidade desse sistema de suporte reflete diretamente no processo de projeto e (espera-se) na qualidade do produto (projeto) (KOWALTOWSKI, CELANI, *et al.*, 2006, p. 16).

São diversas as maneiras de descrever o processo de projeto arquitetônico. Porém, em geral, as descrições “são superficiais e abordam a criatividade como principal componente do processo de projeto, interpretando-a como uma atividade estática” (ANDRADE, RUSCHEL e MOREIRA, 2011, p. 80). Outra questão diz respeito à complexidade e à variedade do processo que ocorre “em função do problema do projeto, do perfil do projetista e das necessidades dos clientes, entre outros fatores. Ele pode empregar métodos mais explícitos e sistemáticos ou subjetivos e pouco sistemáticos” (*ibid.*, p. 80).

O processo de projeto tradicionalmente envolve a produção de desenhos por profissional especializado que servirão como base para que outros possam, de fato, construir a obra de arquitetura. Essa característica de separação entre o projetar e o fazer não é resultado de um planejamento, mas sim reação a mudanças sociais e culturais sofridas após a Revolução Industrial. Como efeito, não apenas isolaram-se os projetistas, mas foram colocados no centro das atenções (LAWSON, 2011, p. 34), sendo vistos, portanto, como únicos detentores do saber e definidores absolutos das soluções projetuais, dando origem a um processo projetual arquitetônico verticalizado onde os projetistas tomam as decisões sem a participação ativa dos usuários durante a elaboração, sendo os clientes responsáveis apenas pelo compartilhamento de informações básicas iniciais.

As informações iniciais recebidas pelo arquiteto precisam ser processadas e ordenadas, para formar conceitos, princípios e referências. (...) Durante o trabalho, as relações são exploradas mental e graficamente em desenhos e esquemas. O projetista

seleciona os conceitos e as relações com que trabalha no projeto, ordena informações e constrói ideias (KOWALTOWSKI, BIANCHI e PETRECHE, 2011, p. 22).

Partindo da Teoria Ator-Rede, proposta por Bruno Latour (1994, 1998, 2000, 2001, 2004, 2012), John Law (1988, 2003) e Michel Callon (1986), que define a associação de humanos e não-humanos como redes geradoras de diversos padrões que se interferem mutuamente, Carvalho (2014) aponta que, no contexto da atuação profissional, o processo de projeto é constituído também por um coletivo de diversos atores, como arquitetos, clientes, profissionais complementares, computadores, desenhos, maquetes, obra, entre outros, todos com o poder de redirecionar o fio condutor do processo por estarem todos juntos atrelados à mesma trama (CARVALHO, 2014, p. 24).

O mesmo autor afirma que não há mais sentido na comum relação vertical entre estudante e professor, em que ao primeiro cabem as decisões subjetivas de projeto, enquanto ao segundo cabe a validação das soluções por ser visto como detentor do conhecimento (CARVALHO, 2014, p. 53). Da mesma forma, não faz sentido limitar a concepção e o desenvolvimento do projeto às decisões do arquiteto como único possuidor de sabedoria, mas sim entender o processo de projeto como um coletivo que contempla o papel de diferentes atores, dentre eles os usuários do espaço.

Em se tratando da atualidade, os projetos de arquitetura contemporâneos têm sido caracterizados como “um processo multidisciplinar em que nenhum profissional isoladamente detém os conhecimentos e qualificações necessários para exercer um controle sobre a totalidade do processo de projeto” (FABRICIO e MELHADO, 2011, p. 62). A afirmação pode ser interpretada tanto no que tange à participação de profissionais complementares, como também em relação à inclusão de clientes e usuários na elaboração projetual.

Em suma, os debates acerca do processo de projeto em arquitetura demonstram a complexidade inerente ao tema. O processo arquitetônico é variável entre os profissionais, e cabe ao projetista a sensibilidade para ler as necessidades específicas dos clientes e os desejos subjetivos para introduzi-los ao projeto em consonância com as normas técnicas e as condicionantes do local (CENCI JÚNIOR, 2018, p. 45-46). Para que a experiência humana no ambiente construído seja positiva, “devemos largar os processos semicientíficos de medição e abraçar a

coragem e o desejo de viver e abordar a arquitetura diretamente e por meio de nosso próprio ato de viver” (PALLASMAA, 2018, p. 118).

Ainda sabendo que é improvável estabelecer uma metodologia única para o processo de projeto em arquitetura devido ao fato de um mesmo problema poder ser analisado de diferentes formas por diferentes arquitetos mesmo que contextos e condicionantes sejam similares, o objetivo dessa pesquisa é apresentar recursos e ferramentas que possam ser adicionados ao processo de concepção de um projeto residencial unifamiliar, de modo que os profissionais da área possam considerar as características subjetivas e objetivas da arquitetura, bem como possibilitar a participação ativa do usuário como elaborador no processo de concepção projetual. Ou seja, clientes não apenas sendo consultados, mas como parceiros de seus arquitetos na cocriação do projeto.

2.2.1 Fase de concepção em Arquitetura e Urbanismo

O processo projetual em arquitetura não é um caminho linear, mas que, na verdade, consiste em “inúmeros desvios repetidos, impasses, recomeços, hesitações, certezas temporárias e uma emergência gradual de um objetivo aceitável como resultado do processo em si” (PALLASMAA, 2018, p. 102). Ainda assim, sabe-se que em algum momento a solução projetual começa a ser concebida e elaborada, caracterizando a fase de concepção. A concepção projetual pode ser definida como “o diálogo de quem projeta consigo, com suas referências, com a realidade na qual intervém e com suas parcerias de projeto” (SOUZA, 2020, p. 135). A construção de uma ideia, que dará origem a um projeto, abarca diferentes áreas do conhecimento enquanto aborda aspectos de subjetividade, comportamento e memória (UNANUE, 2013, p. 11), e esse é o assunto tratado nesta seção.

Partindo da visão geral da elaboração projetual, busca-se compreender como ocorre o momento de geração de ideias e de elaboração da proposta, aqui chamada de fase de concepção. Analisa-se, portanto, a concepção arquitetônica segundo a visão normativa e a visão de pesquisadores do tema, apreendendo de que maneira sucede a geração de ideias e propostas, e se é possível abrir caminhos para recursos e técnicas que se prestem a aprimorar a etapa em questão e incluir participação ativa do usuário como elaborador no desenvolvimento projetual.

Tomando por base a NBR 16.636 Parte 2 (ABNT, 2017) e o Diagrama 3 expostos na seção anterior, é possível inferir que a atividade técnica do projeto arquitetônico é composta por dois momentos principais: de (1) preparação, e de (2) elaboração e desenvolvimento de projetos técnicos. O primeiro deles, de *preparação*, contém as etapas descritas que ocorrem na sequência indicada:

- a) levantamento de informações preliminares;
- b) programa geral de necessidades;
- c) estudo de viabilidade;
- d) levantamento de informações técnicas e específicas.

O levantamento de informações preliminares se propõe a coletar informações sobre as condições preexistentes, enquanto o programa geral de necessidades busca determinar as exigências humanas, socioambientais e funcionais a serem satisfeitas. Já o estudo de viabilidade se destina à análise e avaliações para seleção e recomendação de alternativas para a concepção da edificação. Por fim, o levantamento de informações técnicas e específicas visa obter esse tipo de informação necessário ao desenvolvimento do projeto.

Com base nessas delimitações apresentadas pela NBR 16.636 Parte 2 (ABNT, 2017), apesar de não tratar explicitamente sobre a concepção projetual, é possível inferir que o momento de concepção de um projeto envolve as quatro fases do processo de preparação definido pela referida norma em estudo. As demais fases descritas no Diagrama 3 fazem parte de um momento posterior da sequência projetual e, por isso, não estão em análise no presente trabalho.

O entendimento da conceituação de concepção arquitetônica a partir do estabelecido pela NBR 16.636 é reforçado pela definição da ASBEA (2019) sobre a *Fase A – Concepção do Produto*:

Levantar um conjunto de informações jurídicas, legais, programáticas e técnicas; dados analíticos e gráficos, Normas Técnicas aplicáveis, bem como a definição dos Padrões e Critérios de Desempenho (Mínimo, Intermediário e Superior) Níveis de Sustentabilidade do Empreendimento (definindo inclusive se será objeto de Certificação). Estas premissas têm como objetivo determinar as restrições e possibilidades que regem e limitam o produto imobiliário pretendido e permitirão caracterizar o partido arquitetônico e urbanístico, e as possíveis soluções das edificações e de implantação dentro das condicionantes levantadas. Esta fase está subdividida nas seguintes etapas: LV – Levantamento de Dados; PN – Programa de Necessidades; EV – Estudo de Viabilidade (ASBEA, 2019, p. 5).

Em sequência, ocorre a *Fase B – Definição do Produto*, que contempla as etapas de estudo preliminar, anteprojeto e projeto legal, a *Fase C – Identificação e Solução de Interfaces*, que é caracterizada pelo projeto pré-executivo, e a *Fase D – Projeto de Detalhamento das Especialidades*, que engloba o projeto executivo, que não são analisadas na corrente pesquisa.

Embora essas fases projetuais sejam apresentadas pelos textos normativos como uma sequência linear, a prática cotidiana dos profissionais de arquitetura e seus projetos podem ser entendidos como um constante ato de escolher, repensar, ajustar e retroalimentar à medida em que novas ideias e percepções vão surgindo, ou seja, não necessariamente seguem a ordem exposta linear e sequencialmente, são iterativas apresentando momentos cíclicos ao longo do processo de projeto. Entretanto, a fase de pesquisa é comumente relacionada, e muitas vezes se restringe, ao momento inicial das primeiras conjecturas.

Sob ponto de vista similar, não se pode afirmar que a criação acontece apenas nos preceitos iniciais ou no conceito central do projeto, quando, na verdade, a concepção se desdobra no decorrer do processo projetual (UNANUE, 2016b, p. 73). Ainda que não exista um modelo padrão, geralmente é configurada por textos normativos e segundo pesquisadores como uma fase que ocorre no início da elaboração projetual. Em todo caso, “problema e solução vão sendo construídos de forma simultânea à medida que o *designer*² caminha no desenvolvimento do projeto e no decorrer da compreensão e reelaboração do problema” (UNANUE, 2016b, p. 74)

Ainda que os procedimentos de concepção de um projeto arquitetônico possam variar, em algum momento sempre serão traduzidos em sistemas de representação. Esses mesmos sistemas – croquis, plantas, cortes, elevações, detalhes – podem ser utilizados, inclusive, como ferramentas de concepção (UNANUE, 2013, p. 21). Ressalta-se ainda que no tocante à concepção e disseminação projetuais, “as [re/a]presentações do projeto não devem ser

² Neste trabalho o termo *designer* foi utilizado para referenciar todos que atuam como elaboradores de projeto (estudantes de arquitetura, estudantes de design, arquitetos, designers profissionais), pois entende-se que “o termo explica melhor sua atuação no fazer projetual, como tomador de decisões e não apenas como um desenhista, que o termo projetista me parece enfatizar” (UNANUE, 2016b, p. 74, nota de fim).

entendidas meramente como comunicação de uma ideia acabada preexistente, mas como atividades verdadeiramente criadoras” (SOUZA, 2020, p. 136).

Jane Darke (1979) infere que a concepção arquitetônica se dá a partir de uma primeira ideia que tem por função ser um princípio organizador, conceito chamado por ela de gerador primário. “Na verdade, pode ser um grupo de conceitos relacionados, em vez de uma única ideia” (DARKE, 1979, p. 38, tradução livre). Segundo o modelo gerador-conjectura-análise descrito por ela, os requisitos fornecidos pelo cliente são aliados ao gerador primário para dar origem a uma conjectura inicial, que será testada em relação a esses vários requisitos e, se necessário, modificada. Ainda que não tenham ciência da adoção desses métodos, a pesquisa de Darke evidenciou que essa é a forma utilizada por muitos arquitetos.

Para Lawson (1979), a principal tarefa dos arquitetos é a concepção de uma estrutura tridimensional que se concretizará em um espaço real para acomodar as atividades humanas. O procedimento característico dos profissionais de arquitetura se dá por meio de uma sequência de geração de ideias e soluções, até que uma delas se mostre mais aceitável e possa ser desenvolvida. Ou seja, a estratégia de concepção arquitetônica tem seu foco na geração de soluções para um problema. Dessa forma, a produção arquitetônica é julgada pelas soluções produzidas, e não pelos métodos utilizados para atingi-las (LAWSON, 1979, p. 66).

Não obstante, as estratégias de concepção para dar início à formulação de ideias e soluções, bem como os processos projetuais em que estão contidas, têm sido objeto de estudo de diferentes pesquisadores há muitos anos. Nigel Cross (1999b) indicou que uma das áreas mais importantes da pesquisa em design é justamente a metodologia, ou seja, o entendimento dos processos de design, de suas táticas e estratégias. Para ele, grande parte do trabalho de um *designer*³ envolve precedentes ou exemplares anteriores. Portanto, utiliza-se de conhecimento e projetos anteriores através de referências projetuais no desenvolvimento projetual, sendo parte integrante do processo de concepção de projeto (CROSS, 1999b).

Buchanan (1992) discorre sobre um modelo linear de projeção composto por duas fases. A primeira delas consiste em uma sequência analítica em que todos os elementos do problema de projeto são levantados, bem como os requisitos a que se deve atender. A segunda fase se comporta como uma sequência de síntese,

³ Ver nota de rodapé anterior.

combinando e equilibrando os requisitos entre si, o que resulta em um plano final a ser levado à produção. Entretanto, essa racionalização do processo de projeto é falha, pois a sequência projetual e a tomada de decisões não é um simples processo linear. Além disso, não é possível definir completamente a problemática arquitetônica logo no início do processo de projeto, caracterizando os problemas em arquitetura como traiçoeiros, ou *wicked problems* (BUCHANAN, 1992).

A partir da visão de Mahfuz (1995) de que a concepção é parte do processo de projeto e que se caracteriza por uma fase preliminar com o objetivo de definir o problema de projeto, a etapa de geração de ideias se presta a analisar quatro aspectos necessários e suficientes para chegar a essa definição: “as necessidades pragmáticas, a herança cultural, as características climáticas e do sítio e, por último, os recursos materiais disponíveis” (MAHFUZ, 1995, p. 17). O mesmo autor afirma ainda que “essa fase analítica do processo de projeto lida com os aspectos objetivos do problema” (ibid., p. 17).

As informações iniciais apreendidas pelo arquiteto a partir da observação do contexto e da coleta de dados com os clientes devem ser processadas e ordenadas, formando conceitos e princípios projetuais. O arquiteto, então, seleciona as conceituações e as relações que serão exploradas no projeto, ordenando informações e construindo ideias. Dessa forma, na fase de geração de ideias os profissionais tendem a se comunicar, realizar seleções, explorar conexões e laborar soluções de forma mental e também graficamente por meio de desenhos, armazenando e organizando propostas que podem ser revisadas posteriormente (KOWALTOWSKI, BIANCHI e PETRECHE, 2011).

A divisão do processo projetual em análise e síntese sugere que primeiro ocorre ordenação e estruturação do problema (análise), para depois serem feitas tentativas de avanço e criação de uma resposta ao problema (síntese), gerando soluções adequadas ao contexto. Todavia, a ideia de que essas atividades ocorrem nessa ordem e na forma de eventos separados é questionável, sendo mais provável que problema e solução surjam juntos através de um ciclo iterativo de estudo das exigências e produção de soluções (LAWSON, 2011, p. 45).

Por outro lado, Elvan Silva (1985) interpreta que a concepção arquitetônica apenas se torna real ao ser executada, ou seja, a elaboração projetual é concluída apenas se e quando for configurada como ambiente construído. Comparando a produção arquitetônica com outras expressões artísticas, o autor afirma que um

poema e uma canção, por exemplo, existem mesmo não sendo publicado em livro ou gravado em disco, enquanto “uma obra de arquitetura só existe se deixar de ser projeto e for efetivamente construída” (SILVA, 1985, p. 113), assumindo, assim, a característica de objeto tangível.

A concepção arquitetônica, entretanto, não se dá apenas por aspectos técnicos e objetivos; pelo contrário, o ato de projetar não diz respeito apenas à realidade física, como também é sobre realidades experienciais e mentais. Partindo dessa observação, pode-se ressaltar a responsabilidade humana do trabalho do arquiteto no momento de ideação, ou concepção, sendo importante exercitar a capacidade de empatia para com a experiência de quem irá usufruir do ambiente quando construído (PALLASMAA, 2018, p. 110).

Partindo do pressuposto de que tudo o que comunica é um canal de informação, e que, portanto, os edifícios estão sempre enviando mensagens “visuais, acústicas, térmicas etc. – que podem ser recebidas por um de nossos sentidos e ‘decodificadas’ de acordo com a experiência pessoal do observador” (BROADBENT, 2006, p. 146), pode-se inferir que as arquiteturas que consideram os efeitos fisiológicos, psicológicos e físicos sobre as pessoas, de certa forma, levam em conta todos os sentidos humanos, e, assim, colocam o usuário em posição de importância durante a concepção arquitetônica.

Ressalta-se que as soluções de projeto são inúmeras a depender das particularidades distintas de cada indivíduo. Ainda, há uma busca por uma solução ideal que se mostra utópica já que são inúmeras as propostas para um mesmo problema e sempre haverá outra opção a ser explorada. Assim, a melhor solução é a que busca atender às necessidades de quem irá utilizar os ambientes, possibilita o desenvolvimento das relações interpessoais, respeita as necessidades individuais de cada um (GURGEL, 2013, p. 290).

Em outras palavras, “em arquitetura, o processo de criação não possui métodos rígidos ou universais entre profissionais, muito embora possam ser atestados alguns procedimentos comuns” (KOWALTOWSKI, CELANI, *et al.*, 2006, p. 8). Sob essa mesma ótica, parte-se da ideia de que um único método não é capaz de resolver todas as questões, pois todo problema arquitetônico é único e, assim, cada solução deve ser específica e se basear em um conjunto diferente de critérios (*ibid.*, p. 8).

Em suma, a elaboração de um projeto engloba um processo intelectual de criação, o desenvolvimento técnico e cognitivo de informações, bem como a produção de produtos e serviços integrados a um empreendimento. Além disso, a qualidade e a construtibilidade dos projetos contemporâneos estão relacionadas não apenas à capacidade e à formação técnica dos profissionais, mas também ao processo de criação e ao desenvolvimento compartilhado de soluções projetuais (FABRICIO e MELHADO, 2011, p. 62).

Diante do exposto, percebe-se que a figura do cliente é incluída no processo projetual, em geral, sendo resumida a fornecer informações iniciais sobre o programa de necessidades do projeto (LAWSON, 2011, p. 173). O que esta pesquisa pretende, portanto, é incentivar a ampliação dessa participação do usuário final (cliente). Se a dimensão humana tem sido colocada como pauta importante do planejamento urbano (GEHL, 2013), por que não focalizá-la também no contexto arquitetônico dos projetos privados? Convida-se a refletir não apenas sobre fazer arquitetura para pessoas, em um paralelo ao trabalho de Gehl “Cidade para Pessoas”, mas em fazer arquitetura *com* as pessoas.

2.3 TRABALHO COLABORATIVO EM ARQUITETURA

A atividade projetual, por meio de atuações inovadoras, se presta a atender às necessidades da sociedade, como saúde, bem-estar, segurança, acessibilidade e sustentabilidade, através da elaboração do ambiente, que, por sua vez, é composto por elementos animados (incluindo pessoas) e inanimados que interagem entre si, caracterizando o ambiente como sistema físico e também psicossocial (HSUAN-AN, 2017, p. 45). Os procedimentos, ferramentas e técnicas utilizadas pelo projetista visam à resolução de problemas e a criação de soluções de qualidade, considerando-se a busca por métodos adequados de projeto em oposição ao individualismo e ao elitismo presentes na profissão (KOWALTOWSKI, MOREIRA e DELIBERADOR, 2012, p. 164-165).

A prática projetual arquitetônica observada no estudo de Monte *et al.* (2020), ainda que não permitam ser realizadas generalizações, traz importantes reflexões sobre a forma com que se faz arquitetura atualmente. Durante a pesquisa, ficou evidente que as contribuições dos clientes são relatadas como coleta de dados e opiniões. Entretanto, vale ressaltar a visão de um dos entrevistados, que frisou

deixar a “decisão final para o cliente, pois, particularmente, nunca se coloca como o único que, por ser arquiteto, é capaz de fazer uma obra que agrade a todos” (MONTE, SILVA e MEDEIROS, 2020, p. 118).

Neste mesmo estudo, durante a etapa de geração de conceitos, ou partido arquitetônico, é relatada apenas a participação de profissionais, não sendo mencionadas contribuições de clientes nessa fase, voltando a ser considerado no processo projetual no momento do anteprojeto, quando é necessária a aprovação por parte do contratante. Ainda que se fale que os clientes “costumam interferir em quase todo o processo” (MONTE, SILVA e MEDEIROS, 2020, p. 122), os autores observaram que a presença dos clientes em Arquitetura se concentra nas fases que demandam maiores tomadas de decisões.

Sendo o indivíduo um importante elemento constituinte do ambiente construído (HSUAN-AN, 2017, p. 45), e partindo da ideia de que o projetista não domina completamente o problema de projeto a ser resolvido, (KOWALTOWSKI, CELANI, *et al.*, 2006, p. 9), surgem perguntas adjacentes a esta pesquisa: por que os clientes/usuários não podem fazer parte do processo de concepção arquitetônica colaborativamente ao arquiteto? Por que os arquitetos somente consultam os clientes usuários para desenvolver um projeto de arquitetura?

Adotar estratégias de cocriação que incluam a participação do cliente/usuário, além de ampliar a base de conhecimento do objeto do projeto, também reduz erros ao longo do processo projetual (KOWALTOWSKI, CELANI, *et al.*, 2006, p. 9). Pode-se inferir, então, que as metodologias colaborativas e coparticipativas são contribuições relevantes e positivas, além de amenizarem a prática projetual verticalizada no decorrer da elaboração projetual.

A inclusão da diversidade de opiniões e percepções amplia a base de conhecimento da natureza do objeto de projeto. Esse procedimento de projeto cria a necessidade de documentação profunda e comunicação clara das decisões projetuais para um entendimento dos diversos atores do processo (KOWALTOWSKI, CELANI, *et al.*, 2006, p. 9).

Sobretudo, inserir efetivamente o cliente/usuário no processo de projeto e na tomada de decisões contribui para uma transparência neste processo. As novas metodologias projetuais que possibilitam uma análise mais clara dos problemas e dos *stakeholders* envolvidos, além de valorizar a participação ampla desses atores

no processo, levam à melhoria da qualidade dos projetos. Em suma, para aperfeiçoar a prática projetual atualmente e vencer as complexidades existentes, é recomendada a adoção do processo participativo (KOWALTOWSKI, MOREIRA e DELIBERADOR, 2012, p. 163, 166, 176).

Frackepohl ressalta que é função do profissional de arquitetura procurar a solução que melhor atenda aos usuários das edificações e, por esse motivo, torna-se essencial que se entenda as necessidades específicas dos mesmos. De fato, há frequentemente o envolvimento do usuário na fase inicial, de pesquisa e coleta de informações, mas ainda existe uma lacuna para integrar os *stakeholders* na concepção e torná-los participantes do projeto. Esforço tal que tem sido feito no âmbito de planejamento urbano a partir de 1940 segundo técnicas para comunicação com os leigos, como mobilização de publicidade e pesquisa de opinião pública (FRACKENPOHL, 2020, p. 300-301).

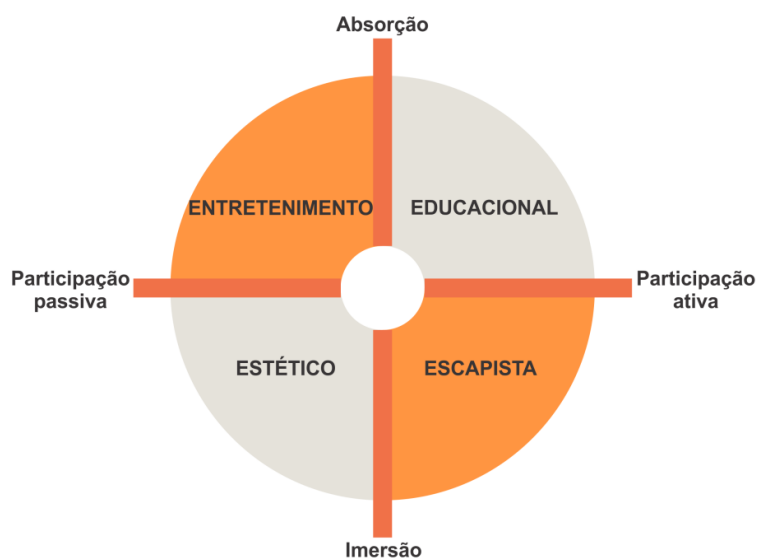
Como visto anteriormente, incluir no desenvolvimento do projeto a participação de outros atores que não sejam arquitetos não é algo novo. Nos anos 1970, Álvaro Siza trabalhou, através de operações do SAAL – Serviço de Apoio Ambulatório Local, em diversos projetos que englobavam debates públicos sobre arquitetura e “confrontos” diretos com associação de moradores. Devido à vasta experiência em projetos participativos, o arquiteto se tornou um renomado especialista em estratégias de participação cidadã (SIZA, 2016).

Destaca-se ainda que, segundo Peña e Parshall (2001), os bons edifícios não acontecem despretensiosamente, mas, na verdade, são resultado da união de bons arquitetos e bons clientes em um esforço cooperativo. Além disso, os usuários são especialistas no uso da edificação, sabendo o que querem melhor do que ninguém e podendo pedir ao arquiteto para descobrir o que precisam, e, por isso, devem ser membros contribuintes da equipe de projeto (PEÑA e PARSHALL, 2001, p. 12, 48).

Paralelamente, o grande desafio das metodologias de arquitetura tem sido a introdução de fatores comportamentais no processo criativo. O estabelecimento de regras com conteúdo humanista e científico dentro de uma metodologia é uma contribuição importante para enriquecer o processo projetual. Salienta-se ainda que os métodos participativos de concepção são uma contribuição positiva, além de serem responsáveis por amenizar o autoritarismo do arquiteto ao longo do processo (KOWALTOWSKI, CELANI, *et al.*, 2006, p. 10).

A partir do entendimento dos tipos de experiência que relacionam a participação do cliente – que pode ser passiva ou ativa – e a relação do mesmo com o ambiente – absorção ou imersão, que significa estar menos ou mais conectado, respectivamente – (PINE II e GILMORE, 1998, p. 101-102), é possível inferir que, quando o indivíduo tem sua participação minimizada em um processo projetual, mesmo estando imersos no ambiente, a experiência torna-se apenas estética, ou seja, apenas de observação com pouco ou nenhum efeito sobre o espaço.

Diagrama 4 – As quatro zonas da experiência



Fonte: elaboração própria (2022) a partir de PINE II e GILMORE (1998).

Com o avanço das tecnologias e, principalmente, da internet, os clientes estão mais conscientes e bem informados devido à alta conectividade dos dias atuais e facilidade de acesso a informações. Assim, o cliente não mais contrata um arquiteto e espera para receber uma proposta encantadora, mas sim já se posiciona inicialmente de forma ativa fornecendo uma série de referências e opiniões. Ao invés de desconsiderar esse conhecimento e essa nova postura, o melhor a fazer é incorporá-lo em um exercício projetual ativo e colaborativo e transformar a figura tradicional do cliente em usuário-projetista (BROWN, 2020, p. 66).

Assim sendo, a presente pesquisa corrobora as conclusões de Lawson (2011) em relação a um papel de intermediação dos projetistas, aliando a condição de especialista qualificado ao envolvimento dos usuários no processo projetual. Nesse sentido, abandona-se a ideia tradicional de que o arquiteto domina o processo, mas

sim que oferece uma sabedoria especializada para a tomada de decisões. “Essa abordagem mais participativa do projeto pode incluir várias técnicas relativamente novas, que vão de pesquisas públicas com jogos e simulações até os procedimentos recentes de projetar com o auxílio dos computadores” (LAWSON, 2011, p. 38).

Dessa forma, o arquiteto não perde o seu espaço como possuidor do conhecimento técnico especializado segundo sua formação, enquanto abre espaço para a participação ativa do cliente ao longo do desenvolvimento do projeto como elaborador, além de ter o dever de clarear os pensamentos do leigo quando estes não o levarão aos seus desejos e/ou necessidades. Um processo projetual tal como descrito torna-se diferenciado, humanizado e ainda mais assertivo.

Uma das características comuns a muitos projetistas excelentes é como se concentram no cliente e veem que este tem um papel a cumprir no processo de projeto propriamente dito. Sem dúvida, os clientes que dão apoio e oferecem compreensão podem fazer uma diferença enorme no sucesso de um projeto. (...) Talvez só os melhores projetistas tenham confiança suficiente para admitir os clientes num processo criativo delicado e fácil de perturbar (LAWSON, 2011, p. 160-161).

Além disso, a cocriação vai de encontro à crença de que existe uma única forma certa de projetar (SENNETT, 2018, p. 288). Na verdade, a maior participação do cliente/usuário gera muito mais dados e exige a adoção de diferentes estratégias para determinar requisitos razoáveis a serem atendidos. Ainda assim, o ambiente construído se beneficia da concepção cocriativa com o usuário durante o processo projetual (PEÑA e PARSHALL, 2001, p. 48). Andrade *et al.* (2011) inferem que a fase de concepção, ou síntese, pode se beneficiar de diferentes técnicas, citando, inclusive, uma conhecida ferramenta advinda do campo do Design, o *brainstorming*.

Portanto, entende-se que é possível incluir artifícios oriundos de outras disciplinas e, mesmo sabendo que “o emprego de técnicas e métodos de decisão não é capaz de garantir que uma solução seja boa ou não” (ANDRADE, RUSCHEL e MOREIRA, 2011, p. 89), essas estratégias podem ampliar a participação daqueles que devem se sentir satisfeitos com o projeto, os clientes. Isso porque “a tarefa do arquiteto é encontrar a solução que correspondam melhor às metas e satisfaça às restrições estabelecidas” (*ibid.*, p. 92), e a participação ativa do cliente pode facilitar esse processo.

Como explorado anteriormente, não há uma metodologia universal de projeto arquitetônico e cada profissional é dotado de liberdade para criar e aplicar seus próprios processos. Assim, não se esgota e nem se define uma única maneira de se trabalhar em arquitetura, sobretudo no que diz respeito aos projetos residenciais unifamiliares onde contratante (cliente) e usuário final são coincidentes. Mas, sim, propõe-se um processo dialógico e coparticipativo que conduza a uma atuação profissional mais humanizada e empática.

3 O CONTEXTO EM DESIGN DE SERVIÇO

O Design de Serviço é considerado uma importante ramificação originada do design industrial embora ainda tenha uma acanhada investigação acadêmica no âmbito nacional. Devido ao peso econômico dos serviços, constituindo um dos principais setores na economia brasileira e também na de países mais avançados, é preocupante esta reduzida atenção de caráter científico em relação ao panorama internacional de práticas e pesquisas de design (SECOMANDI, 2015).

Entretanto, o Design de Serviço não apresenta uma única definição. Pode ser entendido de diferentes formas, por diferentes vieses justamente por ser uma nova forma de pensar, uma perspectiva em constante evolução. De modo geral, trata-se de uma proposta interdisciplinar que combina diferentes métodos e ferramentas oriundos de diversos campos; entre eles, a área de gestão (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014).

Segundo Mager (2020), o Design de Serviço se apresenta por um lado como um processo, e por outro como uma abordagem sistemática e metódica. Aqueles que trabalham na área, os designers de serviço, intervêm na vida das pessoas através de duas pesquisas exploratórias e em trabalhos cocriativos com participantes e pessoas afetadas pelo serviço em questão e devem, sobretudo, entender as necessidades e a linguagem dos clientes e usuários, e saber responder a essas demandas (MAGER, 2020, p. 18).

O que exatamente é design de serviço? O design de serviço aborda a funcionalidade e a forma dos serviços na perspectiva do usuário. Ele visa garantir que as interfaces de serviço sejam úteis, usáveis e desejáveis do ponto de vista do cliente e eficazes, eficientes e diferenciadas do ponto de vista do fornecedor (MAGER, 2009, p. 34, tradução livre).

Paralelamente, a abordagem e a linguagem do Design de Serviço são tão dinâmicas que os livros lançados por Stickdorn e Schneider em 2014 e 2020 já apresentam uma importante diferença entre si: no primeiro, são definidos cinco princípios da disciplina, enquanto no segundo já são expostos seis. Embora haja dificuldades em definir um procedimento padronizado para o Design de Serviço, é possível apresentar uma visão abrangente sobre essa área a partir de conceitos importantes, processos e ferramentas.

Figura 1 – A evolução dos princípios do Design de Serviço



Fonte: STICKDORN, HORMESS, et al., 2020, p. 28.

Assim, as diferentes visões sobre o Design de Serviço englobam, por exemplo, definições como “modelo mental, caixa de ferramentas, processo, uma linguagem interdisciplinar ou uma abordagem de gestão” (MINATELE, 2021, p. 49). Em se tratando da relação com o ser humano, caracteriza-se que todos os serviços contam com a participação do usuário, exigindo colaboração e engajamento através de uma perspectiva de coprodutores (CIPOLLA e MANZINI, 2009, p. 50).

Isso porque os serviços são a base fundamental de todas as trocas econômicas e, portanto, o cliente/usuário é sempre um cocriador de valor (LUSCH e VARGO, 2014, p. 15). Sobretudo, serviços são processos dinâmicos que ocorrem ao longo do tempo, transitando entre a etapa de pré-serviço (em que o usuário entra em contato com um serviço), de prestação de serviço (quando é, de fato, experienciado) e a do pós-serviço (relação emocional estabelecida) (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 42-43).

Assim, Design de Serviço carrega consigo diferentes áreas de conhecimento, métodos e práticas que possibilitam equipes multidisciplinares construir ofertas de serviço mais assertivas às pessoas e com maior valor agregado para as empresas. Essa multiplicidade é essencial devido ao fato de o serviço ser um complexo sistema de interações, não tendo sua utilização materializada da mesma

maneira que um produto em uso (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 133-134). Portanto, para que seja possível explorar as aproximações entre o Design de Serviço e a Arquitetura, é importante apreender de que forma os serviços são elaborados e os efeitos percebidos, discorrendo-se a respeito destes temas nas seções a seguir.

3.1 DESIGN DE SERVIÇO E EXPERIÊNCIA

A economia vigente presencia uma mudança de foco da produção de manufaturados para o favorecimento de serviços e experiências (BROWN, 2020, p. 215), alteração que já era apontada em 1998, quando se observou que, invariavelmente, os consumidores desejavam uma experiência, e cada vez mais empresas se prestavam a responder a esse desejo projetando-as e promovendo-as, ou seja, incorporando as experiências em suas ofertas tradicionais a fim de vendê-las melhor (PINE II e GILMORE, 1998, p. 97-98).

Ainda que as empresas produzam produtos, não é isso o que de fato os clientes compram, as mercadorias são apenas veículos da prestação de serviço. Na verdade, os clientes buscam e adquirem soluções e experiências. Ressalta-se ainda que toda situação de consumo, incluindo toda prestação de serviço, é experiencial, bem como o valor percebido, pois tudo é vivido e integrado de forma diferente por cada indivíduo, sendo o valor também experimentado e determinado de forma única (LUSCH e VARGO, 2014).

[Os clientes] desejam que as organizações cocriem valor com eles – ajudando-os, resolvendo seus problemas ou proporcionando-lhes o que almejam. E enquanto isso acontece, eles esperam que as organizações ofereçam uma experiência que atinja ou exceda suas expectativas e se encaixe harmoniosamente em suas vidas, atendendo suas necessidades emocionais (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 5).

Dessa forma, usa-se um serviço ofertado como base para promover uma experiência distinta, memorável e pessoal, envolvendo o cliente além da função, mas em um trabalho emocional, físico, intelectual e até mesmo espiritual. A questão, portanto, não é avaliar se é realmente necessário aderir à economia da experiência e promover ofertas econômicas distintas, mas sim quando cada organização irá fazê-lo (PINE II e GILMORE, 1998, p. 98).

Sob essa perspectiva, adotar os preceitos do Design de Serviço tem sido uma vantagem competitiva por entregar experiências que sejam satisfatórias aos clientes devido ao fato de suas ferramentas e métodos serem capazes de gerar novas soluções ao possibilitar um conhecimento profundo sobre o comportamento do usuário, seus gostos e necessidades. Ressalta-se ainda que a experiência de um serviço ocorre através das interações entre os consumidores e os pontos de contato, sendo a qualidade dessas interações definidora da qualidade do serviço (RAMOS, MERINO, *et al.*, 2016).

Outrossim, o encadeamento bem orquestrado das experiências de serviço é capaz de garantir o sucesso e a diferenciação no mercado dos prestadores de serviço que o fizerem. Deve-se buscar a remodelação de experiências corriqueiras em uma verdadeira experiência social que passe a ocupar um lugar relevante na vida das pessoas, constituindo uma rede de valor de experiência. Essas movimentações são fruto de um olhar voltado para as pessoas que nota variáveis que o mercado não costuma perceber (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 137-139).

Ademais, existe a possibilidade de prolongar a experiência de serviço para além do período em que o serviço é de fato prestado, podendo ser feito, por exemplo, através de evidências físicas e souvenirs que desencadeiem memórias positivas do serviço e associação emocional. Esse recurso faz com que os clientes/usuários continuem a valorizar a percepção do serviço que receberam, aumentando potencialmente as chances de fidelização e também de indicação do serviço a outras pessoas (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 44-45).

Corroborando a visão do Design de Serviço, o design thinking se apresenta como um conjunto de princípios aplicáveis a uma ampla variedade de problemas que tem por objetivo integrar o humanamente desejável ao tecnológico e economicamente viável (BROWN, 2020, p. 10, 12). Sendo a busca por valores intangíveis ao invés de simples bens de consumo uma característica da atualidade, o design thinking configura uma metodologia de trabalho capaz de valorizar os novos preceitos da sociedade contemporânea, pois a ênfase na experiência do usuário é a maior marca dessa abordagem (NOGUEIRA e OLIVEIRA, 2008, p. 2).

O trabalho em Design de Serviço consiste em criar pontos de contato entre os provedores de serviço e os clientes, incluindo artefatos materiais, encontros interpessoais e ambientes (SECOMANDI e SNELDERS, 2011, p. 20). Por outro lado, os serviços podem ser definidos como “intangíveis por natureza”, ou seja, o usuário

só percebe o serviço através de alguma evidência tangível ofertada por ele (SECOMANDI, 2015, p. 76). A evidência dos serviços demonstra que produtos e serviços estão intimamente e simbioticamente ligados (SHOSTACK, 1982, p. 49).

Por consistirem em ações e processos, os serviços não podem ser possuídos, mas sim experimentados, elaborados e cocriados. A natureza dinâmica, efêmera e subjetiva dos serviços faz com que sejam percebidos através de mecanismos de distribuição, ou seja, só podem ser experimentados pelos consumidores por meio do que se torna tangível para eles e que podem perceber com seus cinco sentidos (SHOSTACK, 1982).

Em outra perspectiva, os serviços ainda se prestam ao “propósito de ajudar pessoas a se tornarem mais ativas fisicamente e, conseqüentemente, mais saudáveis” (SECOMANDI, 2015, p. 79). Ainda, ressalta-se que os aspectos socioculturais do ambiente só podem ser vivenciados pelos usuários com parte do serviço por meio da experiência da interface (ibid., p. 79).

Diferentemente do que ocorre na produção de bens industriais, muitos serviços não dependem da transmissão de posse sobre um objeto físico entre produtores e consumidores. Numa consulta médica, por exemplo, a interação humana entre médico e paciente é o aspecto preponderante da interface de serviço. Essa interação é evidentemente diferente da experiência típica de bens industriais por parte de usuários, em que produtores humanos podem, no máximo, ser percebidos indiretamente através do resultado material de seu trabalho (SECOMANDI, 2015, p. 80).

Entre os fundamentos do projeto de serviço, destaca-se a necessidade de se concentrar no benefício para o cliente, contendo estruturas e processos focados na entrega de benesses ao usuário, bem como a exploração do mundo dos clientes, explorando emoções e experiências. Além disso, uma padronização total não se aplica a serviços, devendo haver um equilíbrio entre o padrão e a flexibilidade, considerando o tipo de serviço a ser projetado (MAGER, 2009, p. 36-37).

Em suma, os clientes desejam, na verdade, que os designers transcendam o óbvio e produzam propostas que sejam empolgantes e estimulantes, mas que sejam práticas ao mesmo tempo. Significa, portanto, que o design não é uma busca pela solução ótima para o problema dado, mas sim que o processo de design é exploratório (CROSS, 1999a, p. 29). Ademais, as bases conceituais do design dizem respeito a uma preocupação holística com a experiência do ser humano, e o Design

de Serviço se presta a proporcionar um processo que visa à experimentação e posterior satisfação dos envolvidos, mas, principalmente, dos usuários (MANHÃES, 2011, p. 150).

Portanto, o serviço tem a ver com a experiência do cliente, a inovação e a colaboração (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 19), sendo imprescindível compreender como o processo em Design de Serviços se desenvolve para atender a esses preceitos e quais os mecanismos essenciais para atingir os princípios fundamentais. A partir deste entendimento, torna-se possível estabelecer de que maneira essa abordagem pode contribuir para tornar a prática projetual arquitetônica dialógica e coparticipativa.

3.2 PROCESSO DE PROJETO EM DESIGN DE SERVIÇO

Sob a ótica da prática projetual, as pesquisas de Fernando Secomandi buscam a entender como se dão os serviços. Propõe-se que o Design de Serviço se ocupa, primordialmente, da elaboração de interfaces – ou pontos de contato (*touchpoints*) – entre usuários e aqueles que promovem o serviço, podendo a interface usuário-provedor compreender a arquitetura e o espaço físico, ou seja, o próprio espaço pode ser um ponto de contato do serviço. Em suma, “a interface de serviço apresenta-se como um artefato material que medeia a experiência humana no mundo e, por decorrência, as relações entre usuários e provedores” (SECOMANDI, 2015, p. 78-79).

Entretanto, Cauduro (2004) faz uma ressalva importante: o processo de design não deve ser adaptado a modelos supostamente universais, mas sim cultivar e incluir a criatividade, a flexibilidade, o subjetivo e o localizado. Portanto, define o processo de design não como um receituário rígido, mas como o desenvolver interminável de invenções e reinvenções de soluções (CAUDURO, 2004). Ademais, o processo de design é complexo, dinâmico e multidisciplinar, embora exista um consenso entre os autores sobre uma sequência básica de fases de planejamento, análise, síntese e criatividade (PAZMINO, 2015).

Um importante passo inicial em um projeto de Design de Serviço é identificar a necessidade de elaboração do objeto e, por sua característica de desenvolvimento centrado no ser humano, são recomendadas quatro atividades de projeto: “compreender e especificar o contexto de uso; especificar os requisitos do usuário;

produzir soluções de projeto; avaliar o projeto” (RAMOS, MERINO, *et al.*, 2016, p. 116). Assim, torna-se importante “elaborar um *briefing*⁴ com flexibilidade suficiente para liberar a imaginação da equipe, ao mesmo tempo em que proporciona especificidade suficiente para fundamentar suas ideias na vida do público-alvo” (BROWN, 2020, p. 233).

Independentemente da área de atividade, Cauduro aponta que o processo de design sempre tem por característica ser iterativo através de tentativa e erro, gerando e verificando hipóteses até selecionar aquela que melhor satisfaz à necessidade-problema, considerando os critérios específicos e de acordo com o contexto histórico-tecnológico-cultural da situação (CAUDURO, 2004, p. 160). Segundo Philip Thiel (1981, p. 32 *apud* Cauduro, 2004, p. 160) para informar etapas indispensáveis no processo de design:

1. Identificação do problema e de seus limites contextuais;
2. Especificação dos objetivos e dos critérios que tornam uma solução aceitável;
3. Hipótese ou invenção de possíveis soluções alternativas;
4. Simulação ou produção de uma representação testável da solução proposta;
5. Teste ou aplicação dos critérios de aceitação à simulação da solução (THIEL, 1981, p. 32 *apud* CAUDURO, 2004, p. 160).

Além disso, Stickdorn e Schneider (2014) afirmam que os processos de Design de Serviço não são lineares, ainda que possam ser articulados em uma estrutura geral, não devendo ser considerada como um manual de instruções prescritivo. Embora possa haver diferenças na terminologia, como também no número de fases ou atividades, a mesma mentalidade e os mesmos princípios são compartilhados (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 88).

Tim Brown (2020) reforça que não há uma melhor forma de agir ao longo do processo e nem uma sequência de passos ordenados, mas sim uma sobreposição

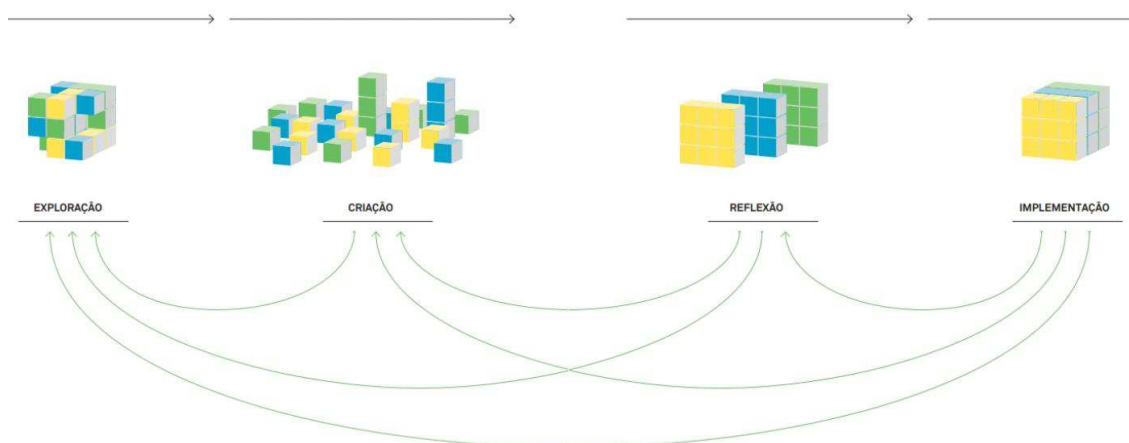
⁴ “O *briefing* define o ponto de partida do seu projeto e tenta capturar as expectativas gerais, definidas explicitamente ou consideradas implicitamente, quanto ao propósito, contexto, escopo e objetivos. Ele também inclui as condições de projeto, em termos de orçamento, tempo e outros recursos” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 337).

“O resumo de dados ou informações é chamado normalmente de *brief*, *briefing*, ou às vezes, de programa de necessidades, no qual as informações são organizadas e agrupadas de maneira coerente para facilitar a consulta durante o processo do projeto, orientando, assim, o designer a conceituar e desenvolver o projeto com maior segurança de acerto” (HSUAN-AN, 2017, p. 223).

de espaços caracterizados por ele como “a inspiração, o problema ou a oportunidade que motiva a busca por soluções; a ideação, o processo de gerar, desenvolver e testar ideias; e a implementação, o caminho que vai do estúdio de design ao mercado” (BROWN, 2020, p. 22).

Ressalta-se ainda que essa estrutura é sempre iterativa, ou seja, “a cada etapa do processo de design de um serviço, pode ser necessário retroceder um passo, ou até começar tudo do zero” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 128). A definição dos quatro passos iterativos do processo de design de serviço é uma forma básica de abordar essa estrutura de tamanha complexidade: exploração, criação, reflexão e implementação. A característica iterativa do processo de Design de Serviço não diz respeito apenas durante as principais etapas, mas acontece, inclusive, dentro de cada uma delas.

Figura 2 – Estrutura básica do processo de Design de Serviço



Fonte: STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 124-125.

A *etapa 1 – Exploração* consiste em um momento de descoberta, começando sempre pela identificação do problema que será objeto do trabalho. Portanto, é necessário buscar um claro entendimento da situação, estabelecer um panorama geral, explorar e entender a mentalidade e o comportamento de todas as pessoas envolvidas, bem como dos usuários atuais e dos potenciais. Contudo, essa etapa apresenta uma particularidade interessante: “embora o design de serviços busque colocar o usuário no centro de seu processo, esse processo raramente começa com um usuário” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 130). Em suma, não se trata de encontrar imediatamente a solução, mas sim caracterizar primeiramente o problema.

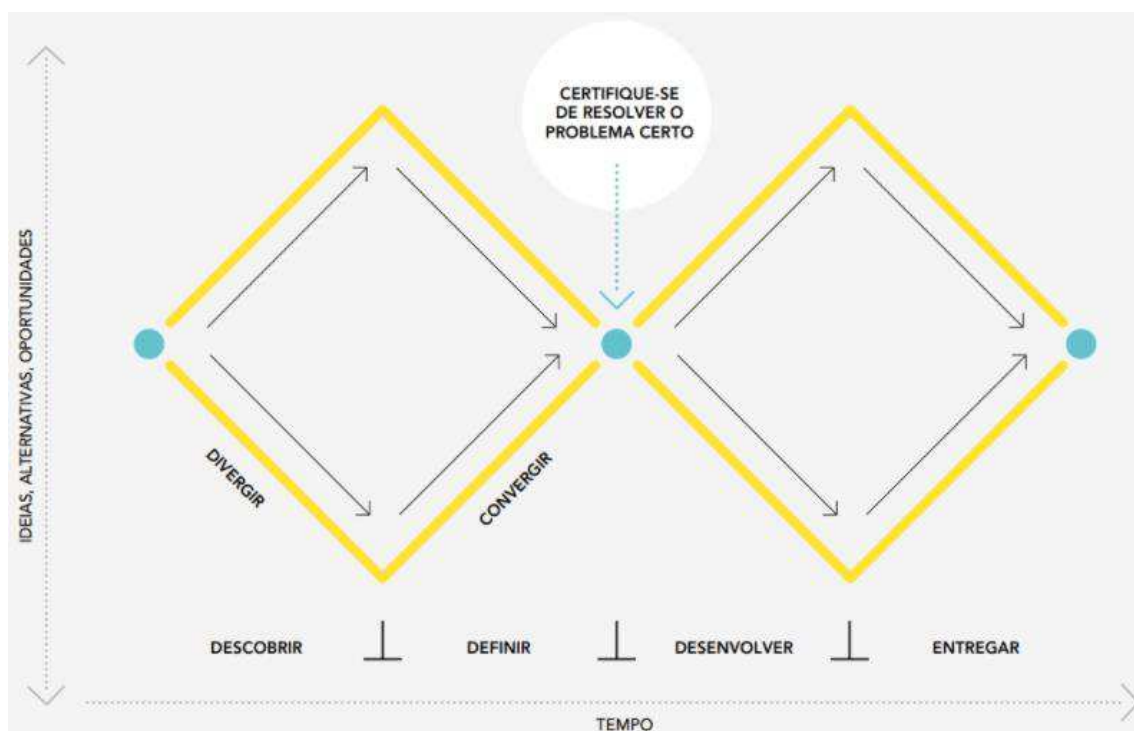
Na sequência, a *etapa 2 – Criação* representa o estágio de elaboração do conceito, testando ideias, repensando e testando-as novamente. A tarefa principal desta etapa é “gerar e desenvolver soluções com base nos problemas identificados anteriormente” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 132). Torna-se, então, crucial incluir todos os principais *stakeholders*, compondo uma equipe interdisciplinar e obtendo um grau de cocriatividade satisfatório, característica essencial para o processo.

Já a *etapa 3 – Reflexão* depende diretamente da etapa anterior, pois é nesse momento que as ideias e conceitos criados serão testados. A relação entre essas duas etapas é ainda maior: existem muitas iterações entre elas ao longo do desenvolvimento, testando e retestando por várias vezes, podendo a fase 3 também ser chamada de *prototipagem* (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 134-135).

Por fim, a *etapa 4 – Implementação* é de fato o processo de mudança, quando o conceito coerente de serviço formulado e testado anteriormente será posto em prática. Recomenda-se, ainda, que a implementação “seja seguida por uma ação exploratória posterior, com o objetivo de avaliar o seu progresso” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 137), evidenciando mais uma vez a iteratividade do Design de Serviço.

Sob o mesmo ponto de vista, o pensamento do Design tangibilizado em um processo de projeto pode ser observado e compreendido através de uma segunda maneira interessante e bastante difundida na área: o chamado duplo diamante. A abordagem citada abrange os momentos de expansão do entendimento seguido pelo refinamento do conhecimento adquirido nas etapas anteriores (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 43). A figura a seguir retrata esse processo de condução de projetos que contempla quatro etapas: descobrir, definir, desenvolver e entregar (ou entregar, neologismo de *delivery* utilizado por Pinheiro e Alt em seu livro).

Figura 3 – O duplo diamante



Fonte: STICKDORN, HORMESS, et al., 2020, p. 89

As etapas ilustradas apresentam uma sequência de linhas divergentes e convergentes, diferenciando as atividades necessárias ao processo de projeto. Ao divergir, denota-se o momento de expandir o conhecimento, enquanto a convergência aponta para o momento de fazer escolhas e refinar as informações obtidas anteriormente. Portanto, as etapas de expansão objetivam gerar o maior número possível de alternativas e contextos, sem buscar a criação de uma lógica racional ou uma rota de solução. Já as etapas de refinamento visam imprimir significado e relevância entre as informações encontradas ao longo da expansão (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 44-45).

Durante o desenvolvimento de um serviço, são utilizadas ferramentas condizentes com a etapa de projeto em que se encontra cuja função é possibilitar um maior conhecimento do usuário, identificar necessidades e oportunidades e reforçar o usuário como centro do projeto (RAMOS, MERINO, *et al.*, 2016, p. 119). Entretanto, uma ressalva importante deve ser feita: “é necessário realizar saltos constantes entre os estados de projetar com foco nos detalhes e projetar com uma visão holística” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 129). Em outras palavras,

ainda que se esteja trabalhando em um detalhe do ponto de contato, não se pode perder de vista a jornada do usuário como um todo, atuando sempre, portanto, de forma sistêmica.

Portanto, o projeto em Design de Serviço é responsável por transportar uma ideia à realidade, tendo como ponto de partida um conjunto de restrições que servem como referência, conhecido como *briefing*. Adota-se a prática de design colaborativa através da participação de diferentes pessoas afetadas pelo serviço, intensificando a criatividade e a diversidade de opiniões, cujo objetivo consiste em atingir um equilíbrio harmonioso entre os componentes sociais, técnicos e econômicos.

3.2.1 Fase de concepção em design de serviço

Em se tratando do processo de projeto em Design de Serviço, apesar da inexistência de uma estrutura rigorosa e linear, a fase de concepção está sempre presente nos procedimentos, ocorrendo logo após o momento de exploração inicial em que são feitas análises relevantes para a elaboração do serviço. É na etapa de geração de desenvolvimento, chamada de ideação ou criação, que ocorre a geração de ideias e conceitos, envolvendo o máximo possível de pessoas nesse momento criativo (PINHEIRO e ALT, 2011; STICKDORN e SCHNEIDER, 2014; STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020).

A etapa de ideação ocorre após as atividades de pesquisa, ou análise, sendo caracterizada como o momento em que muitas oportunidades são criadas e, posteriormente, filtradas por meio de tomadas de decisão que selecionam as ideias mais promissoras para serem prototipadas e testadas na sequência. Esse processo abrange práticas de divergência, quando são gerados inúmeros pensamentos e ideias, e de convergência, quando são definidas as soluções que serão levadas à diante (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 85).

Em um elementar e relevante estudo, Shostack (1982) defende que na fase de projeto e planejamento de um serviço podem ser aplicadas ferramentas para “estimular a criatividade, a resolução preventiva de problemas e a implementação bem controlada” (SHOSTACK, 1982, p. 63), além de permitirem que um serviço primeiramente seja criado no papel, podendo-se testar o plano real. Em outras palavras, a criação é o estágio generativo do processo de projeto do Design de

Serviços, estando intimamente ligada à etapa seguinte (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 132).

A produção de ideias é peça vital de todo projeto de design de serviço, fazendo parte do processo evolutivo como um momento crucial para a resolução de problemas (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 157).

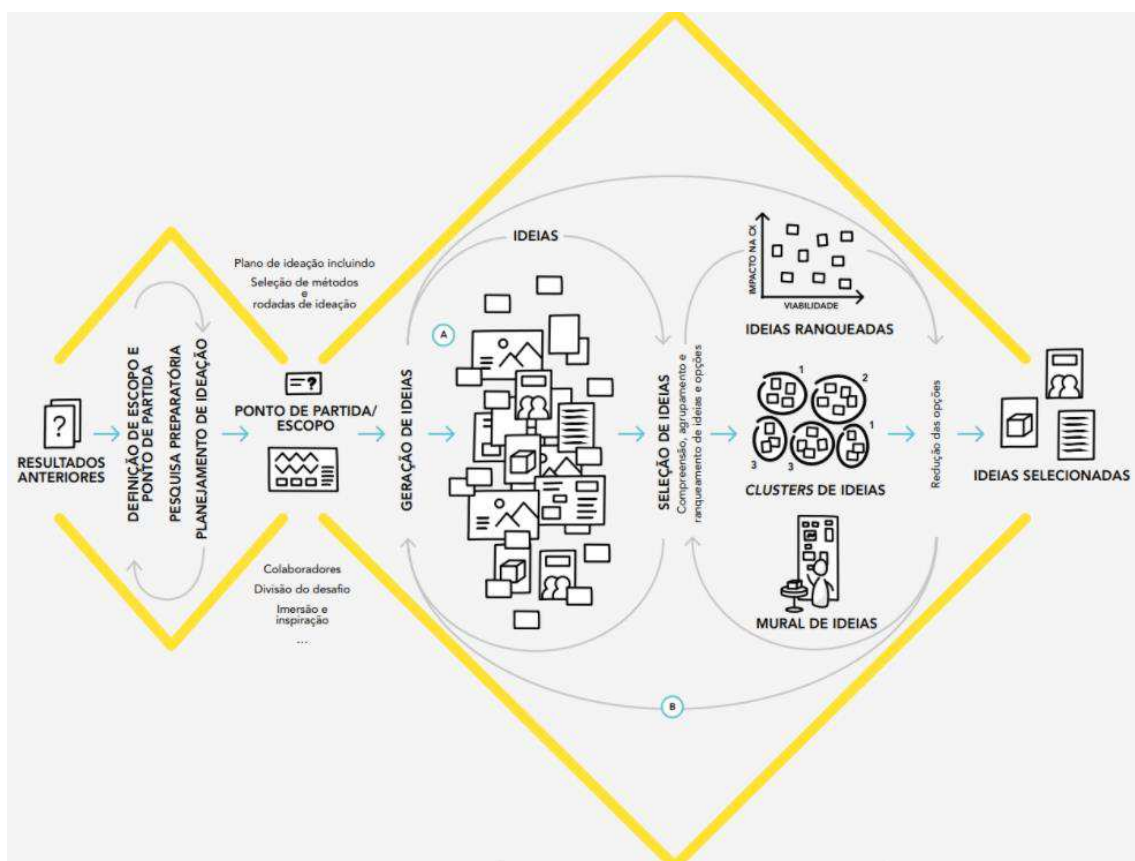
De acordo com os cinco princípios do design de serviços, é importante trabalhar de maneira centrada no usuário para cocriar soluções que levem em consideração toda a sequência de pontos de contato, gerem evidências e criem conceitos holísticos (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 133).

Contudo, mesmo que a ideação seja apresentada como uma etapa específica do processo de projeto é comum que se tenha uma fase principal, mas também momentos de criação durante todo o projeto: “durante um projeto, estamos sempre criando ideias que podem ser úteis” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 158). Em verdade, as ideias “precisam ser sistematicamente geradas em massa e combinadas, re combinadas, selecionadas, filtradas, evoluídas ou arquivadas” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 91).

Portanto, é natural que surjam ideias na fase de pesquisa, que podem ser incorporadas na fase formal de ideação, como também é frequente que ocorram ciclos de iteração dentro da própria etapa e de volta a ela após a prototipação. Em suma, “as atividades de ideação são incorporadas em uma sequência iterativa com outras atividades de pesquisa, prototipação e implementação” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 159).

Ainda que para Stickdorn *et al.* (2020, p. 157) o processo de ideação nunca termine, a fase principal em que as ideias são geradas apresenta um ciclo básico, representado a seguir. Além disso, mesmo que grande parte das atividades de ideação sejam espontâneas, é importante haver um processo claramente articulado e planejado (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 163).

Figura 4 – O processo básico de ideação



Fonte: STICKDORN, HORMESS, et al., 2020, p. 159

Acrescenta-se que as diferenças e pluralidades devem ser aceitas e incluídas, o que só é possível através do incentivo ao diálogo: “precisamos trocar pontos de vista e opiniões com outros sujeitos envolvidos no processo, do cliente aos usuários, incluindo e analisando suas opiniões, observações, desejos” (CAUDURO, 2004, p. 164-165). Portanto, a utilização de diferentes métodos de ideação também é um ponto de atenção, pois muitos deles “têm seu próprio viés, talvez permitindo que diferentes tipos de pessoas contribuam em variados graus” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 165).

Em outras palavras, para alguns colaboradores pode ser mais fácil escrever suas ideias, enquanto para outros é melhor despertar a criatividade através de desenhos, falas ou encenações, estimulando os diversos talentos dos participantes (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 165). Além disso, por ser um processo complexo, ao longo da ideação muitas ideias são abandonadas, havendo certo desperdício. Dessa forma, é importante documentar todas as atividades realizadas,

bem como as ideias geradas, e mapear os principais recursos das tomadas de decisão, responsáveis por reduzir as opções e selecionar quais propostas serão levadas à diante (ibid., p. 169).

A fim de se obter soluções sistêmicas e sustentáveis, é crucial que sejam adotadas equipes interdisciplinares e incluídos todos os principais *stakeholders*, desde os envolvidos no processo de projeto do Design de Serviço até os que estão no processo de prestação do serviço. Obter um bom grau de cocriatividade é uma característica essencial de um bom designer de serviços (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 133). Além disso, para cocriar soluções adequadas aos princípios do Design de Serviço, “é importante trabalhar de maneira centrada no usuário” (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 133).

Sob ponto de vista similar, Pinheiro e Alt (2011) adotam uma abordagem de concepção que é sempre participativa, fazendo com que todos os envolvidos estejam alinhados com o projeto. Assim, propõem “observações e sessões de cocriação para compreender tudo que gira em volta do contexto de uso do serviço” (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 200). Para esses autores, portanto, a etapa de ideação é sinônima de cocriação. Ainda que a cocriação seja colocada como um novo conceito no mundo dos serviços, “o valor dos serviços está sendo cada vez mais cocriado em um processo em conjunto com a empresa e o cliente” (MIETTINEN, 2009, p. 64, tradução livre).

A metodologia descrita por esses autores evidencia a existência de um importante fator: a colaboração entre a equipe responsável, os prestadores de serviço, os usuários de serviços, os consumidores de produtos, e todas as pessoas que perpassam o processo projetual e são afetadas por ele. Portanto, defende-se uma aproximação entre designer e cliente, unindo forças e explorando juntos as possibilidades. Esse aspecto do trabalho colaborativo em Design de Serviços, ou seja, o princípio de cocriação, será tratado na seção a seguir.

3.3 TRABALHO COLABORATIVO EM DESIGN DE SERVIÇO

A trajetória evolucionária do Design de Serviço parte da interseção entre o design, a ciência de gestão e a engenharia dando origem a dois vieses: o primeiro próximo à gestão e engenharia, e o segundo influenciado pelo design de interação. Assim, aponta-se para uma nova geração de serviços onde a participação dos

clientes é crítica e ativa, não mais consumindo um valor criado ao longo do processo, mas sim coproduzindo esse valor (MORELLI, 2009, p. 2). Mais do que isso, “quando as necessidades e expectativas dos usuários são o ponto de partida do processo de design, a usabilidade do produto ou serviço é garantida” (MIETTINEN, 2009, p. 64, tradução livre).

As atividades de produção de serviços podem ser separadas em dois domínios: a interface, que apresenta recursos associados às trocas entre fornecedores e clientes, e a infraestrutura, que são recursos menos diretamente relacionados a essa troca. Sobretudo, um dos aspectos fundamentais da produção de serviços é o entrelaçamento das partes interessadas, principalmente fornecedores e clientes. Aponta-se, assim, o necessário envolvimento dos clientes na coprodução dos serviços (SECOMANDI e SNELDERS, 2011, p. 29).

Sobretudo, Mager (2009) afirma que a cocriação faz parte da metodologia de Design de Serviço, em que o cliente é integrado ao processo de exploração e concepção. Por outro lado, a concepção em conjunto diz respeito ainda à oferta de serviços, já que, segundo a autora, por definição a maioria dos serviços é coproduzida. Assim, os clientes são colocados como parte ativa no processo de serviços, “vendo-os não como consumidores passivos, mas como parceiros ativos e cocriadores de valor” (MAGER, 2009, p. 38, tradução livre). Mais do que isso, não é possível assumir a posição de criativos e, ao mesmo tempo, se esquivar do ponto de vista das pessoas envolvidas (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 133).

Em outras palavras, o processo de serviço está sendo levado para mais perto dos clientes, reduzindo a lacuna entre as expectativas desses e a oferta de serviço. A alteração observada indica a necessidade de serem adotados métodos e ferramentas que permitam a integração dos usuários no processo de design e no desenvolvimento dos serviços (MORELLI, 2009, p. 3). Tem-se, portanto, a cocriação que “denota atividades colaborativas na interface cliente-provedor associada ao serviço; requer o envolvimento, engajamento e participação de pelo menos um cliente e um provedor de serviços” (OERTZEN, ODEKERKEN-SCHRÖDER, *et al.*, 2018, p. 657, tradução livre).

Em seu trabalho, Oertzen *et. al* (2018) fazem uma recapitulação sobre a evolução da literatura acerca da cocriação de serviços. Segundo os autores, “a participação ou envolvimento dos clientes nos processos dos prestadores de serviços é um tema muito discutido há décadas” (OERTZEN, ODEKERKEN-

SCHRÖDER, *et al.*, 2018, p. 643, tradução livre). A análise feita demonstra que uma primeira geração de pensamentos sobre a cocriação entende o cliente como participante temporário e um recurso no processo de serviço, enquanto “a segunda geração promove o envolvimento do cliente no sistema de serviço de forma mais ampla e em vários estágios e funções da cadeia de valor do serviço” (ibid., p. 643, tradução livre).

As empresas mais atentas a esse movimento já estão “transferindo parte do controle e passando a ver seus clientes não como ‘usuários finais’, mas sim como participantes de um processo de duas mãos” (BROWN, 2020, p. 215). Dessa forma, para suprir os novos tipos de demanda apresentada pelos consumidores, a diferente relação com as marcas e a busca por participação ativa nas decisões do que é ofertado, exige-se das empresas abolirem uma autoridade soberana e se abrir ao diálogo com os clientes (BROWN, 2020, p. 191).

Paralelamente, o sistema de serviço é responsável por fornecer uma identidade à empresa e a distinguir de seus concorrentes, sendo a única forma de realmente se diferenciar, tanto no mercado quanto na sociedade, combinando produto, serviços e comunicação (MERONI, 2008, p. 32). Portanto, o sucesso potencial de uma oferta de serviço depende da capacidade da empresa de criar valor com os clientes em seu contexto (TRISCHLER, PERVAN, *et al.*, 2018, p. 76).

Na última década, uma mudança está se tornando visível. Pode-se dizer que a ligeira diferença entre o significado de “design participativo” e “cocriação” representa uma mudança sutil, mas fundamental no desenvolvimento da disciplina de design. O surgimento do design participativo já colocou de cabeça para baixo o conceito tradicional de design como uma atividade criativa individual e transformou o design em uma atividade criativa da qual os usuários realmente participam. Este tipo de participação visa à obtenção de resultados de design que realmente atendam às necessidades dos usuários em potencial (MAASE e DORST, 2006, p. 197, tradução livre).

Sob o mesmo ponto de vista, Pinheiro e Alt (2011), defendem uma abordagem participativa que inclua usuários e prestadores do serviço, cocriando valores de uma solução e sua implementação. O enfoque em questão desencadeia realizações mais assertivas e menos arriscadas, bem como a minimização dos custos e a maximização de resultados (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 46). Esse

panorama complexo, que exige planejamento adequado, é instigante e promissor para a geração de ideias.

Do mesmo modo, em um processo de cocriação o usuário não é envolvido apenas como uma importante fonte de informação, pois passa a ser também um designer. Contrasta-se com o design tradicional de responsabilidade exclusiva dos especialistas, permitindo que clientes ou usuários participem do processo e tragam suas experiências como diferencial (TRISCHLER, PERVAN, *et al.*, 2018, p. 75). Por isso, a adoção dessa abordagem tem repercussões relevantes para o papel do responsável técnico, que, a partir de então, deve compartilhar a parte criativa do processo projetual com outras pessoas (MAASE e DORST, 2006, p. 197).

A partir dessa visão, é possível inferir que, se um designer fizer generalizações com base nos próprios padrões e expectativas, as oportunidades serão limitadas. Portanto, é necessário recolocar os seres humanos no centro da história: “precisamos aprender a colocar as pessoas em primeiro lugar” (BROWN, 2020, p. 45). Assim, é importante considerar as especificidades de cada caso e ninguém melhor para expô-las do que quem as vive, ou seja, os próprios clientes.

O designer não pode ser visto como um intrépido antropólogo, aventurando-se em uma cultura alienígena para observar nativos com objetividade. Precisamos inventar uma nova e radical forma de colaboração que turve as fronteiras entre criadores e consumidores. Não é uma questão de “nós contra eles”, nem de “nós em nome deles”. Para o design thinker, deve ser “nós com eles” (BROWN, 2020, p. 64).

Em se tratando de Design de Serviços, o objetivo não é projetar os resultados finais. Na verdade, o ponto focal está na interação entre os usuários e os provedores de serviço, bem como entre os usuários e os produtos, formando, assim, uma plataforma de interação. Dessa maneira, durante a cocriação, busca-se promover condições adequadas para estimular a colaboração entre os designers e a comunidade em questão (SERPA e CIPOLLA, 2016, p. 2145-2147).

Miettinen (2009) descreveu dois estudos de caso de Design de Serviço que se mostraram similares e envolveram a cocriação, apesar das particularidades específicas de cada contexto, uma estância de esqui e um centro de reabilitação para crianças marginalizadas. Em ambos, a primeira fase foi de pesquisa com diferentes *stakeholders* e a segunda, de cocriação através do mapeamento de

cenários em que os participantes criavam e visualizavam os principais conceitos daquele serviço. “Esses fatores-chave abriram oportunidades para criar propostas de valor atraentes para os usuários” (MIETTINEN, 2009, p. 72, tradução livre).

A fim de antecipar problemas, contornar objeções e gerar resultados alinhados com a expectativa do consumidor, Pinheiro e Alt praticam os chamados workshops com os usuários. Essas seções são promovidas ao projetar um novo serviço e buscam envolver os principais participantes da rede de valor da oferta (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 101-102). A prática relatada é justamente um recurso de cocriação e de inclusão do usuário em um processo de projeto participativo.

Segundo Stickdorn e Schneider (2014, p. 200-201), os exercícios cocriativos são um aspecto fundamental da filosofia do Design de Serviço, pois através do trabalho colaborativo de diversos participantes que ocupam diferentes posições e funções ao longo do processo pode-se examinar e inovar um serviço. Entretanto, essa filosofia não significa que fazer Design de Serviço seja uma decisão em grupo, porque as propostas apresentadas passam por uma filtragem iterativa para que, então, sejam desenvolvidas as que forem mais fortes e relevantes a fim de dar origem a inovações reais.

A sessão de cocriação busca explorar direções possíveis e coletar uma ampla variedade de perspectivas dentro do processo. Os resultados da sessão serão, então utilizados como inspiração para a equipe do núcleo de design, que precisa desenvolver e refinar mais profundamente essas contribuições nas etapas seguintes do processo de design (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 201).

Em conformidade, a multiplicidade de ferramentas de design existentes funciona como um importante apoio para capacitar o designer a ouvir os usuários e para facilitar a discussão entre os diferentes atores. Como o que se projeta não é o resultado final, mas uma plataforma de ação, isso significa um sistema que permite uma gama variada de interações. Assim, as ferramentas disponíveis podem ser usadas em distintas práticas de design, mas o campo de ação mais avançado se encontra no Design de Serviço (MANZINI, 2016a, p. 3-4).

Por conseguinte, há grandes benefícios ao adotar a abordagem de cocriação, obtendo-se não apenas o ajuste ideal entre o processo projetual e as necessidades do usuário, como também uma aceitação verdadeira do usuário para a solução de projeto proposta (MAASE e DORST, 2006, p. 197). Além disso, o design centrado no

usuário é considerado um trunfo “para o domínio frio da tecnologia e seu viés inerente de substituir ou depreciar a contribuição humana” (BROWN, 2020, p. 4).

O princípio básico de uma abordagem cocriativa é a participação de pessoas afetadas por um problema durante a concepção e a implementação das soluções. Isso significa ser necessário o envolvimento sistemático dos diferentes *stakeholders* de forma colaborativa, sejam eles clientes, usuários, colegas, e todos os demais atores envolvidos de alguma forma no projeto. Dessa forma, permite-se que não apenas os designers, mas todos os envolvidos sejam criativos e possam projetar (MERONI, 2008, p. 35).

O trabalho de Trischler *et al.* (2018) “relatou uma investigação do envolvimento do cliente por meio de codesign em comparação com outras abordagens de design comumente usadas durante o estágio de ideação de um processo de design de serviço” (TRISCHLER, PERVAN, *et al.*, 2018, p. 89). Os autores comprovaram que o envolvimento de usuários através de processos cocriativos, além de alavancar pontos de inovação, pode resultar em propostas cujos benefícios são significativamente maiores para o usuário do que aquelas geradas por uma equipe composta somente por profissionais internos (*ibid.*, p. 82).

A partir do que foi discutido neste capítulo, infere-se que uma elaboração cocriativa durante o processo projetual, sobretudo na fase de ideação, é uma importante estratégia para atingir soluções inovadoras e alcançar resultados mais assertivos nos projetos desenvolvidos. Portanto, a adoção de metodologias coparticipativas se mostra uma maneira eficaz para alcançar soluções com benefícios diretos ao usuário e ao serviço em questão, revelando-se necessário incentivar uma colaboração cada vez mais profunda entre a equipe de projeto e o público que ela visa atingir.

4 POR UMA INCORPORAÇÃO DO USUÁRIO COMO COLABORADOR ATIVO NA CONCEPÇÃO DE PROJETO

Os serviços agora representam uma força incontestável na economia mundial (SECOMANDI e SNELDERS, 2011, p. 20). Em vista das características da sociedade contemporânea que demandam uma mudança de paradigmas, torna-se necessário transcender limites disciplinares a fim de responder às crescentes complexidades projetuais. Deste modo, o campo do design, por sempre ter sido vinculado à inovação, permite que a atuação dos profissionais seja mutante e se adapte ao contexto, suprindo as necessidades de cada época por meio de um pensamento estratégico e inovador (SERPA e CIPOLLA, 2016, p. 2144).

Em se tratando de transição, manifesta-se a abordagem do Design de Serviço, que pode e deve ser inspiradora. Os princípios de visão holística, interdisciplinaridade, trabalho cocriativo criam um espírito de motivação para a mudança, inclusive de estruturas, processos, cultura e pessoas. Para que grandes processos de transformação sejam bem-sucedidos, é necessário inspiração, energia e motivação (MAGER, 2009, p. 39).

A partir do entendimento de que arquitetura é um saber em transformação constante e não um conceito rígido, limitado e inflexível (MONTANER, 2017), não há justificativa para não utilizar recursos de outras áreas do conhecimento para aprimorar o processo de projeto e, conseqüentemente, o relacionamento entre a Arquitetura e o ser humano, a quem visa oferecer bem-estar e qualidade de vida. Portanto, “agora há uma necessidade de mudar o foco de uma única questão para uma abordagem mais holística do design socialmente responsável” (COOPER, 2016, p. XI, tradução livre).

É necessária uma atualização do vocabulário da arquitetura e do urbanismo de acordo com a sociedade contemporânea, enriquecida pelas exigências do projeto participativo e da ecologia, por novas relações entre o público e o privado, pela arquitetura entendida como um processo aberto, interpretada como um sistema complexo (MONTANER, 2017, p. 16).

Partindo do pressuposto de que uma boa arquitetura propicia uma interação satisfatória entre o ambiente construído e a vida humana (GEHL e SVARRE, 2018, p. 2), entende-se que envolver Arquitetura e Design de Serviço em uma abordagem

interdisciplinar possa estabelecer aplicações práticas de modo a beneficiar os usuários do espaço e a comunidade como um todo. Ainda que nenhum método seja capaz de garantir a previsão de como as pessoas irão utilizar um espaço físico (GEHL e SVARRE, 2018, p. 2), a abordagem integrativa e sistêmica proposta leva a soluções colaborativas, sustentáveis e de relações ressignificadas, colocando em prática uma interdisciplinaridade que impulse a criação de espaços através de projetos inovadores (UNANUE, 2021).

Dessa forma, adicionar os componentes do Design de Serviço ao projeto de espaços significa expandir a visão sistêmica e elaborar um projeto integrado, ou seja, todos os componentes atuam no desenvolvimento de um projeto em que o ambiente construído se torna parte integrante do projeto de serviço (FASSI, GALLUZZO e DE ROSA, 2018, p. 157-158). A fim de criar soluções holísticas e sólidas, é necessário que o projeto de espaços, objetos, serviços e experiências estejam intimamente conectados (VAN GEETSOM, 2018, p. 865).

Podemos entender que o Design de Serviço, ao combinar a lógica pragmática da gestão dos serviços com o viés humanístico do design, seja capaz de promover experiências focadas nos usuários e a consequente melhoria do ambiente construído (UNANUE, BOTELHO e SOUZA, 2020, p. 6)

Partindo da visão de que é essencial “projetar soluções espaciais considerando os usuários e suas interações nos espaços com uma abordagem holística e sistêmica” (DE ROSA, 2019, p. 210, tradução livre), a seguir é traçado um paralelo entre os processos projetuais em Arquitetura e em Design de Serviço. Busca-se compreender de que forma é possível alterar a ênfase espacial tradicional para uma abordagem voltada para os desafios socioculturais, abordando o contexto intangível dos projetos, os serviços e as experiências dos clientes (VAN GEETSOM, 2018, p. 863), mesmo que “estudar metodologias de projeto possa levar a uma diferenciação entre os campos de design” (DARKE, 1979, p. 37, tradução livre).

É importante ressaltar que a arquitetura contém suas especificidades, bem como seu momento criativo e seus conhecimentos técnicos próprios. Entretanto, não deve ser entendida como disciplina autônoma, pois “o sentido da arquitetura reside em suas relações com outras áreas e em sua capacidade de interpretar a realidade e de influir na sociedade” (MONTANER, 2017, p. 15). Ademais, apesar de sua

natureza intangível, os serviços se desenrolam e são percebidos pelos usuários em ambientes físicos (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 46).

Mesmo que uma colaboração entre as áreas ainda seja insipiente e careça de maior expansão tanto nos estudos acadêmicos quanto na atuação prática, a adoção de uma abordagem que conecta os processos projetuais em Design de Serviço e Arquitetura, Design de Interiores, Design de Espaço e áreas correlatas já está sendo uma realidade em escritórios belgas. Estas instituições alteraram suas práticas convencionais para novos modelos de negócios que incluem a cocriação com as partes interessadas (VAN GEETSOM, 2018, p. 865).

Dessa forma, objetiva-se esclarecer como a aproximação entre Arquitetura e Design de Serviço pode contribuir para estabelecer processos de projeto mais humanizados e empáticos. Partindo da premissa de que não é mais viável ignorar o ponto de vista dos usuários, mas sim imprescindível adotar estratégias de cocriação para desenvolver novas e melhores propostas de projeto, busca-se apresentar a importância de equipes multidisciplinares e de envolver as pessoas afetadas ao longo do desenvolvimento de um processo de projeto.

Este capítulo se presta, portanto, a discorrer sobre o poder da colaboração e a possibilidade de ampliar o potencial criativo a partir da coletividade. Para isso, é abordada a relação entre os processos projetuais em Arquitetura e em Design de Serviço, constituindo um paralelo entre práticas de projeto nas respectivas áreas, para que, enfim, possam ser propostas mudanças que possibilitem incluir a participação ativa do usuário no processo projetual.

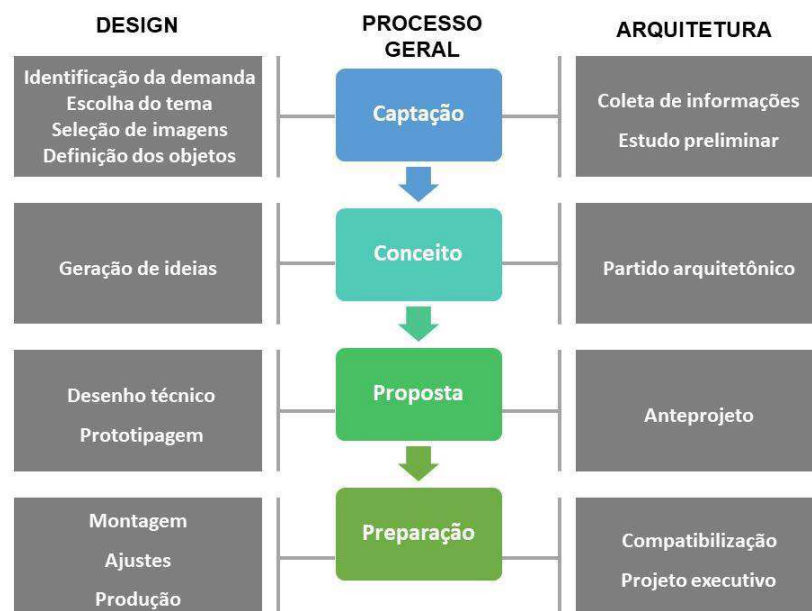
4.1 PONTOS DE APROXIMAÇÃO ENTRE ARQUITETURA E DESIGN DE SERVIÇO

A metodologia projetual é uma orientação para que um projeto possa ser feito, ou seja, um conjunto de sugestões e ações recorrentes, e não como uma receita inflexível (HSUAN-AN, 2017, p. 201). Em essência, os processos de projeto de designers e arquitetos seguem a mesma linha de raciocínio, buscando soluções para resolver um problema inicial a partir de estratégias abstratas que se tornam mais aprimoradas no decorrer do processo. Além disso, os processos podem ser caracterizados como cíclicos, sendo retroalimentados com opiniões de clientes e profissionais envolvidos, principalmente nas fases iniciais de concepção (MONTE, SILVA e MEDEIROS, 2020, p. 123).

Ao fazermos um projeto, pretendemos solucionar um problema que, geralmente, pode se apresentar como um dos diversos tipos de situação conflitante, como: falha, incoerência, incompatibilidade, insuficiência, ineficácia, insatisfação, insaciabilidade e inexistência. Um problema também pode ser um desafio em inovação tecnológica ou até a tentativa de conquista de novos mercados. Estes, somados aos outros condicionantes, devem ser analisados adequadamente, objetivando a formulação de um programa que possa expressar todas as exigências, necessidades e aspirações primordiais do designer e, principalmente, do usuário (HSUAN-AN, 2017, p. 202).

As diferenças e similitudes entre os processos projetuais de designers e arquitetos puderam ser observadas através de uma análise em um estudo exploratório realizado em escritórios de Design e de Arquitetura na cidade de Campina Grande – PB, não de modo a realizarem generalizações, mas sim como um útil estudo exploratório das práticas profissionais que têm a atividade de projeção como ponto de convergência entre as áreas (MONTE, SILVA e MEDEIROS, 2020). A comparação realizada pelos autores contribui para a reflexão acerca do processo projetual.

Figura 5 – Esquema comparativo entre os processos de projeto nas áreas de Design e Arquitetura



Fonte: MONTE, SILVA e MEDEIROS, (2020, p. 119).

Partindo deste viés de aproximação entre as áreas, o Design de Serviço, abordagem que se constituiu em uma nova disciplina nos últimos 25 anos (MAGER, 2020), pode ser visto como alternativa para enriquecer e atualizar o processo projetual arquitetônico. A quantidade crescente de conferências e publicações sobre o tema, bem como de casos e o desenvolvimento de novos programas de educação específicos, evidenciam que essa atividade está consolidando seu próprio campo, com prática e pesquisa próprias (MORELLI, 2009).

É uma abordagem centrada no ser humano, colaborativa, interdisciplinar, iterativa, que utiliza pesquisa, prototipação e um conjunto de atividades e ferramentas de visualização de fácil entendimento para criar e orquestrar experiências que atendam às necessidades do negócio, do usuário e dos *stakeholders* do serviço (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 27).

Sobretudo, os processos de projeto em Design de Serviço e em Arquitetura também se aproximam. Durante a inspiração, insights são coletados através de referências, elaboração do *briefing* e programa de necessidades. A ideação ocorre através de testes durante o estudo preliminar e o anteprojeto. A implementação é o momento de elaborar o projeto executivo, que nada mais é do que o desenvolvimento de um plano de ação concreto e elaborado. Ademais, é preciso organizar e interpretar as informações acumuladas durante a coleta de dados para formar uma história, pensando o designer como “um talentoso contador de histórias, cuja habilidade é mensurada por sua capacidade de elaborar uma narrativa cativante, coerente e verossímil” (BROWN, 2020, p. 76).

Justifica-se, ainda, a ligação entre as áreas de Arquitetura e Design de Serviços pela maneira com que essa última interpreta o espaço físico: um importante elemento para a experiência do usuário por ser um ponto de contato tangível. Portanto, utilizar-se do Design de Serviço pela forma com que o usuário é colocado no cerne do processo projetual abre oportunidades para a valorização do espaço a partir da aplicação de seus conceitos e ferramentas (MINATELE, 2021, p. 67).

Os serviços contribuem ativamente na definição e identificação dos espaços: o Design de Espaços encontra o Design de Serviço no planejamento urbano e na concepção de locais de trabalho, estabelecimentos comerciais, espaços interiores privados, serviços públicos e infraestruturas. Nesta gama de ambientes, espaços são hospedeiros de entidades relacionais e vice-versa, serviços ocorrem

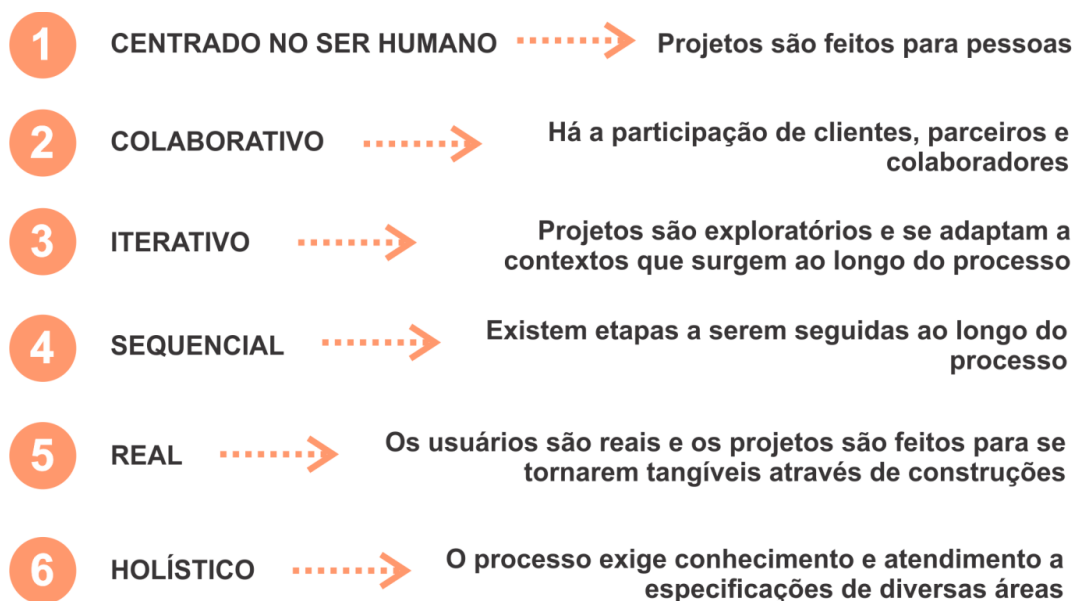
em ambientes físicos e determinam resultados tangíveis (DE ROSA, 2019, p. 3, tradução livre).

A ciência de serviços é originária de diferentes correntes, como gestão, design, ciências sociais, marketing, operações, entre outras, estando conectada também ao design tradicional, aos conceitos de design thinking e, principalmente, a modelos e métodos centrados no usuário e coparticipativos (DE ROSA, 2019, p. 86). Assim, o Design de Serviço se aproxima mais uma vez da Arquitetura, ciência que não tem uma única origem e que faz parte ativamente de políticas públicas, interfere no sucesso de negócios e faz parte da gestão de empreendimentos e do ambiente construído como um todo.

No projeto de pesquisa “Arquitetura e Design de Serviços: aproximações e evidências na gestão e no projeto do espaço construído” desenvolvido no ano de 2019 pela Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Juiz de Fora (UNANUE, 2019), estabeleceu-se uma correspondência entre os cinco princípios do Design de Serviço e a perspectiva arquitetônica. Tomando por base essa análise em conjunto com a atualização proposta no livro de Stickdorn *et al.* (2020), é possível traçar um claro paralelo entre Arquitetura e Design de Serviço.

Os seis princípios do Design de Serviços, (1) centrado no ser humano, (2) colaborativo, (3) iterativo, (4) sequencial, (5) real e (6) holístico (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020), podem ser interpretados do ponto de vista da Arquitetura (UNANUE, 2019), uma vez que (1) projeta-se para pessoas, (2) os projetos são elaborados em colaboração com clientes, parceiros e colaboradores, (3) o projeto é sempre exploratório e se adapta às necessidades impostas ao longo do processo, (4) existe uma sequência de etapas a serem seguidas no desenvolvimento de um projeto, (5) as necessidades dos usuários são reais e as soluções e ideias são evidenciadas através da representação gráfica de projetos com posterior construção tangível, e (6) projetar exige conhecimentos sobre espaço, urbanismo, legislação, dimensionamento, conforto ambiental, estruturas, instalações elétricas, iluminação, dentre outros.

Diagrama 5 – Paralelo entre os princípios do Design de Serviço e a Arquitetura



Fonte: elaboração própria a partir de STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020 e UNANUE, 2019.

Ainda, Unanue (2013) descreve como iterativo o processo projetual em arquitetura dentro dos ateliês de projeto: “a construção de uma ideia de projeto se faz e refaz na medida em que se desenvolve o projeto, ou seja, o processo não é linear e vai incorporando o conhecimento adquirido através do trabalho realizado” (UNANUE, 2013, p. 18), definição que se estende para além do âmbito estudantil, configurando também a prática arquitetônica de profissionais formados. Esta descrição da iteração presente no processo arquitetônico reforça, mais uma vez, uma aproximação entre Arquitetura e Urbanismo e Design de Serviço.

Segundo Zevi (1996, p. 17), o principal “material” que um arquiteto possui para trabalhar é o espaço. Entendido como o vazio, o ambiente, “a cena onde vivemos a nossa vida” (ZEVI, 1996, p. 28), embora tenha caráter intangível, o espaço pode ser projetado e, assim, assumir materialidade. Portanto, projetar espaços também pode ser entendido como fazer um design de espaços, ou seja, *spatial design*.

A fim de se compreender a convergência entre Design de Serviço e Design de Espaços, aqui interpretado como Arquitetura, Fassi *et al.* (2018) ressaltam que é importante reconhecer que a partir do momento que um espaço é projetado e construído, ele passa a existir e a ser ocupado, estabelecendo uma relação contínua

entre usuário e espaço. Essa ideia, por mais simples que possa parecer, é justamente o que desafia o pensamento arquitetônico e traz o Design de Serviço como um aliado (FASSI, GALLUZZO e MARLOW, 2018). Em outras palavras, define-se que os espaços são facilitadores e suporte para que as interações ocorram (DE ROSA, 2019, p. 103).

Brown (2020, p. 191) afirma que todo produto é também um serviço por mais tangível e inerte que possa parecer. Da mesma forma, um projeto arquitetônico pode ser visto como um produto (ASBEA, 2019) – inicialmente, composto por um compilado de desenhos técnicos, imagens realísticas, memoriais descritivos e especificações, ou, por fim, como obra construída –, se comporta, ao mesmo tempo, como um serviço por suas características intangíveis.

A abordagem em serviço aplicada ao ambiente construído pode contribuir significativamente na proposição de novas estruturas ou mesmo na requalificação de ambientes. (...) Já vem se observando que a aplicação desta abordagem em arquitetura pode permitir que ambientes projetados tenham seus programas definidos de modo mais otimizado, com melhor aproveitamento de espaços, sobrepondo funções e atividades a partir de um melhor desenho da interface usuário-edificação. Dessa forma seria possível talvez compreendermos a edificação como um ambiente verdadeiramente mais híbrido (NOGUEIRA e OLIVEIRA, 2008, p. 8).

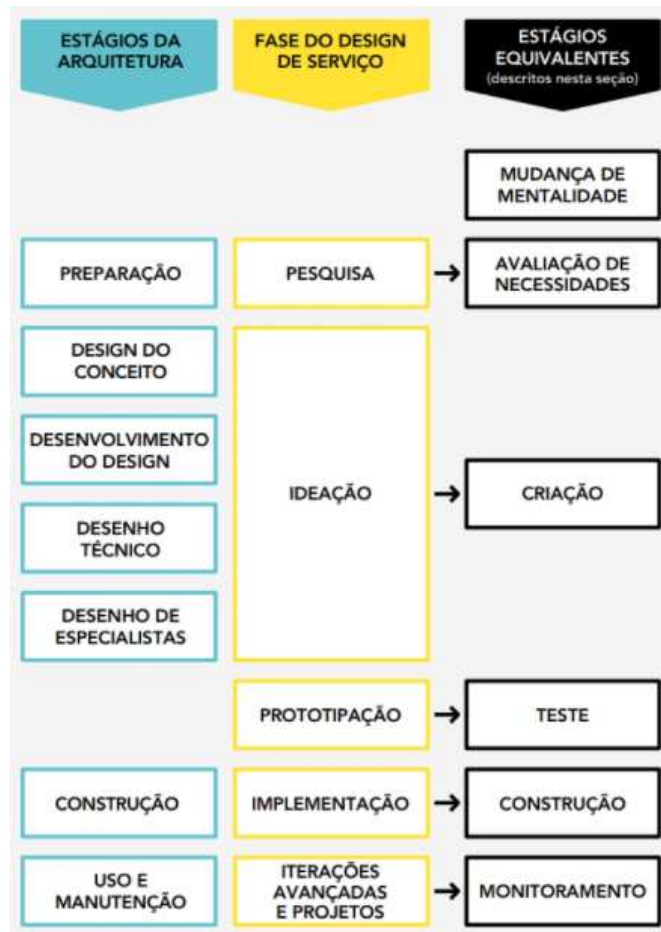
Buscando a construção de resultados tangíveis que correspondam às necessidades dos usuários e que considerem comportamentos e aspectos culturais, o Design de Serviço, que inclui como ponto principal o usuário, é apontado como uma importante colaboração para a prática arquitetônica (UNANUE, 2021, p. 378). Sobretudo, a abordagem do Design de Serviço para projetar espaços, ou *space service design*, definida por Felix (2011, p. 3, tradução livre): “processo de projetar holisticamente as interações de serviço entre pessoas, informações, tecnologia e espaço para que os serviços sejam utilizáveis, úteis, desejáveis e eficazes”.

A respeito da participação do usuário no processo projetual arquitetônico, Minka Frackenpohl (2020) afirma que “nem mesmo os *stakeholders* fazem parte do processo de design e planejamento. Isso significa que suas necessidades e contribuições criativas raramente são incluídas no desenvolvimento de uma edificação” (FRACKENPOHL, 2020, p. 298). Ainda ressalta que perceber a arquitetura como um *processo* e não apenas como edificação pode abrir grandes possibilidades, ou seja, deve haver uma mudança de mentalidade redefinindo o

ambiente construído como um ponto de contato dentro do sistema de serviço e a edificação como uma manifestação física e tangível (FRACKENPOHL, 2020, p. 299).

Uma comparação feita por Frackenhohl (2020) entre os estágios da Arquitetura e do Design de Serviço permite a visualização e entendimento dos pontos em que ambas as áreas podem aprender uma com a outra.

Figura 6 – Modelo de comparação entre Arquitetura e Design de Serviço.

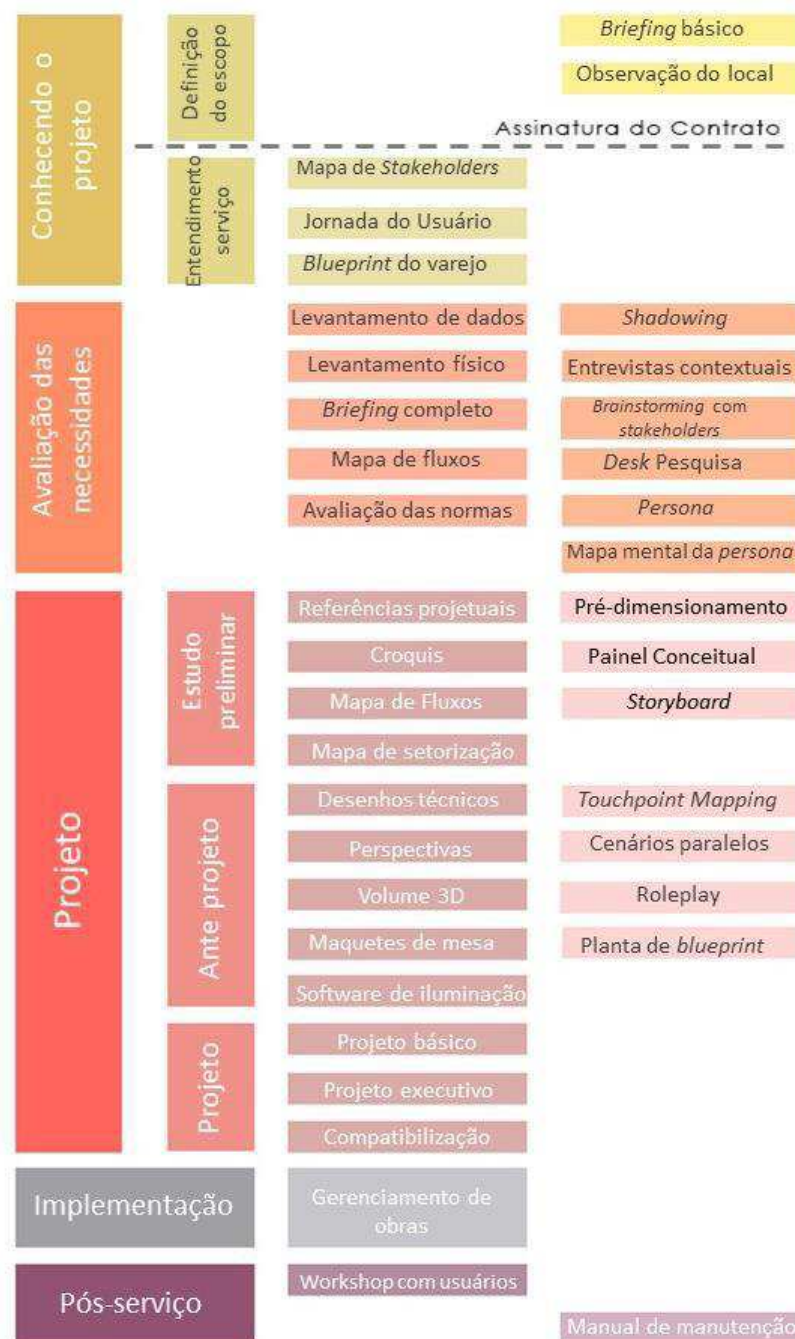


Fonte: FRACKENPOHL (2020, p. 299).

A partir da abordagem do Design de Serviço, é possível trazer os clientes/usuários para o cerne do processo e ter a colaboração como um importante elemento capaz de proporcionar percepções e interações mais empáticas (MINATELE, 2021, p. 46). O modelo conceitual proposto por Minatele e Unanue (2021), cujo objetivo é servir aos profissionais de projeto que desejem adotar

processos cocriativos e incluir as perspectivas dos usuários, associa as fases e ferramentas de Arquitetura e Design de Serviço.

Figura 7 – Modelo conceitual de associação entre os processos de Arquitetura e Design de Serviço



Fonte: MINATELE (2021, p. 102).

Em outras palavras, busca-se alterar a tradicional imagem do cliente/usuário de um destinatário passivo para um coprodutor, construindo laços sociais e engajando-os como parceiros dos profissionais especializados. Assim, os indivíduos passam a estar pessoalmente envolvidos, gerando uma eficiência particular para a obtenção dos resultados pretendidos (CIPOLLA e MANZINI, 2009), ou seja, através da cocriação é possível atingir novas e melhores propostas de serviços (MANHÃES, 2011, p. 134).

Além disso, as contribuições entre as áreas de Arquitetura e Design de Serviço podem se estender para além da prática profissional, visto que “para muitos estudantes, o entendimento de projeto se restringe a modismos, a formas mirabolantes ou complexas e a questões imagéticas esvaziadas de reflexão, crítica e de contextualização cultural, histórica e social” (UNANUE, 2013, p. 22). Assim, evidencia-se a urgência latente em se repensar a forma de ensinar e de fazer arquitetura, voltando-se para a contribuição possível de uma abordagem centrada no ser humano, colaborativa, iterativa e interdisciplinar, que entenda o projeto como um processo e um serviço.

4.2 INCORPORAÇÃO DO USUÁRIO AO PROCESSO DE PROJETO

O cenário econômico, há algum tempo atrás, era composto por empresas que desenvolviam produtos segundo uma visão própria e os direcionavam ao mercado, onde as pessoas adquiriam o que era ofertado. Entretanto, dos anos 2000 em diante, a dinâmica econômica foi bruscamente alterada e demanda um novo tipo de relação: os consumidores, agora mais exigentes e bem informados, exercem influência na atuação das empresas e na demanda por produtos e serviços (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 99). A fim de melhorar a experiência com produtos e serviços, as organizações estão adotando estratégias para cocriar com seus clientes (OERTZEN, ODEKERKEN-SCHRÖDER, *et al.*, 2018, p. 642).

É inocente o pensamento de que será possível continuar intuindo valor a quatro paredes e do alto de grandes torres. As empresas mais preparadas e competitivas serão, a partir de agora, as capazes de descer do palco e se misturar com as pessoas. Passamos do momento de ouvir o cliente e entramos na era de cocriar resultados com ele (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 101).

Em consonância, o design centrado no ser humano, segundo a norma ISO 9241:2010⁵ – *Ergonomics of human-system interaction, Part 210: Human-centered design for interactive systems* (ISO, 2010), é uma abordagem que visa tornar os sistemas interativos utilizáveis ao focar nos usuários, tendo por consequência benefícios econômicos e sociais substanciais, não apenas para os usuários, mas também para os fornecedores.

Assim, os sistemas projetados (a partir desse preceito de troca entre produtores e consumidores) aprimoram o bem-estar humano, a satisfação do usuário, a acessibilidade e a sustentabilidade, além de minimizar possíveis efeitos negativos na saúde, segurança e desempenho. No contexto apresentado, a experiência do usuário é entendida como a percepção – física e psicológica – e a consequente resposta do indivíduo ao utilizar um produto, sistema ou serviço, incluindo todas as emoções, crenças, preferências, comportamentos, consideradas antes, durante e após o uso (ISO, 2010).

Para que um processo de design seja considerado como centrado no ser humano, devem ser seguidos seis princípios: (1) o design é baseado em uma compreensão explícita de usuários, tarefas e ambientes; (2) usuários estão envolvidos ao longo de todo o projeto e desenvolvimento; (3) o projeto é conduzido e refinado por avaliação centrada no usuário; (4) o processo é iterativo; (5) o design aborda toda a experiência do usuário; (6) a equipe de design inclui habilidades e perspectivas multidisciplinares (ISO, 2010).

Isto implica ao projetista adquirir novas competências e uma mentalidade colaborativa, que muitas vezes advém da união de diferentes perspectivas (DESERTI, MERONI e RAIJMAKERS, 2018, p. 9). Como tal, “conhecer diferentes métodos de projeto e saber em que tipo de problema de projeto eles podem ser utilizados é, por fim, uma habilidade fundamental do arquiteto” (ANDRADE, RUSCHEL e MOREIRA, 2011, p. 99). Ademais, princípios, ferramentas e métodos que incluem a participação dos usuários têm por objetivo desenvolver uma resposta mais adequada às necessidades humanas (MAASE e DORST, 2006, p. 197).

Os projetos que contam com a presença dos usuários em seu desenvolvimento, segundo o arquiteto Rafael Moneo (2016), são ancorados à

⁵ A norma em questão se encontra em revisão, porém, permanece em vigor até ser substituída por nova versão.

realidade e têm maior êxito em seus resultados, além de serem amparados e protegidos pela sociedade que os cerca, justificando assim a importância de incorporar a influência do cliente ao processo projetual:

O cliente proporciona a ancoragem da obra na sociedade. [É ele] que vai dar sentido a determinado lugar. (...) De certo modo, é o cliente que garante a durabilidade da obra, seu êxito e sua permanência. Por outro lado, o cliente e sua influência me interessam como o fator que retira a obra do contexto restrito da elite dos arquitetos (...). Interesse-me cada vez mais por projetos capazes de se vincular a um vasto espectro social; projetos que não são autossuficientes, que não são feitos exclusivamente para os entendidos (MONEO in ZAERA-POLO, 2016, p. 50).

Corroborando a ideia apresentada, Jean Nouvel (2016) traz uma visão interessante sobre a atuação dos arquitetos: “se você faz o que quer, não importa onde ou a que preço, não estará fazendo arquitetura. A arquitetura não pode reivindicar a condição artística como seu valor principal” (NOUVEL in ZAERA-POLO, 2016, p. 115). Entretanto se contradiz ao colocar que a arquitetura requer um enorme consenso, incluindo “a vontade de um cliente que precisa ser convencido” (NOUVEL in ZAERA-POLO, 2016, p. 115). Aquele que usa e se apropria de um espaço, tendo sido ou não quem de fato contratou o projeto, não precisa ser persuadido para concordar com alguma proposta, mas sim ser ouvido, ter sua opinião considerada e receber justificativas plausíveis para toda e qualquer escolha, seja analisada em relação a suas ideias, sugestões e necessidades.

Além do benefício mercadológico da prática inclusiva e cocriativa e ultrapassando os limites do bem-estar social e de cada indivíduo, “a participação ativa de clientes e parceiros não apenas tem a chance de gerar mais ideias, como também criará uma rede de fidelidade que seus concorrentes terão dificuldades de destruir” (BROWN, 2020, p. 247). Portanto, reformular o processo projetual não fará bem somente a quem usufruir dos espaços, mas inclusive ao projetista que poderá navegar em seu próprio oceano azul⁶ em meio ao saturado mercado de trabalho.

Em se tratando da atualidade, com o avanço das tecnologias de realidade virtual, softwares de arquitetura e redes sociais para divulgação dos trabalhos de

⁶ O termo é largamente explorado no livro *A Estratégia do Oceano Azul*, de W. Chan Kim e Renée Mauborgne, que diz que a melhor forma de superar a concorrência é buscar mercados ainda não explorados, chamados pelos autores do conceito de “oceano azul”.

arquitetos, a prevalência da visão tem sido cada vez mais difundida, sendo necessário repensar as formas de conceber a arquitetura de modo a incluir a exploração sensorial completa (CENCI JÚNIOR, 2018, p. 17). Na prática, cabe ao profissional desenvolver, para além da tecnologia, a sensibilidade para compreender as necessidades e desejos específicos do cliente e dos usuários do espaço a ser projetado.

O que torna um processo projetual dialógico é o envolvimento de participantes dispostos e capazes de ouvir uns aos outros, mudar de ideia caso necessário e convergir para uma visão comum (MANZINI, 2016b, p. 58). Portanto, é preciso renunciar ao controle absoluto e viabilizar que o usuário tenha maior voz e atuação na narrativa (BROWN, 2020, p. 145), utilizando-se de instrumentos que permitam a incorporação dos clientes à tomada de decisões – o que reflete diretamente na qualidade ambiental –, adotando, assim, um sistema projetual participativo (CENCI JÚNIOR, 2018, p. 47).

Em conformidade com a visão apresentada, o papel do arquiteto se transforma ao pensar o espaço e projetar não apenas para os usuários, mas incluindo-os também como elaboradores ao longo do processo, levando a uma direção humana que se soma ao resultado projetual, sem comprometer a visão e os valores do arquiteto. Reconhecer que é impossível, além de indesejável, predeterminar como um espaço deverá ser sentido, compreendido e usado sem a participação de quem de fato irá experienciar o espaço construído, fará com que possamos sair do pedestal de mestre construtor (FASSI, GALLUZZO e MARLOW, 2018, p. 723).

A capacidade de ouvir do especialista é crucial, e particularmente difícil para aqueles que estão presos à tradição do “design do grande ego” (MANZINI, 2016b, p. 58, tradução livre). Portanto, deve-se admitir que “embora não possamos deixar de ver o projetista no centro do processo de projeto, temos de tomar cuidado para não desdenhar a importância do papel desempenhado pelos outros, notadamente o cliente” (LAWSON, 2011, p. 233). Ademais, todo projeto começa com um programa de necessidades que é informado pelo usuário, tornando-o, desde já, um integrante importantíssimo da equipe (LAWSON, 2011, p. 173, 217).

Assim, o arquiteto não deve ser o único definidor de ideias e propostas, mas um líder receptivo e disposto a ouvir outros participantes para, com sua visão técnica, poder alinhar os desejos dos clientes, as limitações técnicas e a criatividade

arquitetônica. O exposto é corroborado por Tim Brown quando coloca que “a liderança continua sendo responsável por analisar criteriosamente as ideias, o que inspirará segurança se as pessoas sentirem que suas ideias foram ouvidas com justiça” (BROWN, 2020, p. 82).

Em outra análise, partindo das palavras ditas pelo médico C. Edward Koop: “os remédios não funcionam se as pessoas não os tomarem” (KOOP *apud* BROWN, 2020, p. 145), é possível interpretar que a adesão dos clientes ao que é proposto em um projeto, ou seja, garantir a fidelidade de uma obra segundo o que é retratado em um Projeto Executivo, está intimamente ligada a ver o sentido da “prescrição” de acordo com a realidade existente, entendendo de fato para que serve o “tratamento”, validando, mais uma vez, a importância de incluir a participação do usuário ao longo do processo de projeto.

Ao projetar, o arquiteto lança mão de artifícios para registrar e interpretar os dados coletados ao analisar a realidade, o que inclui o uso de diferentes ferramentas – croquis, desenhos, diagramas, planos, representações e maquetes – que transferem os conceitos e ideias intangíveis para formas tangíveis do projeto, funcionando como intermediários entre as experiências sensoriais e conceituais (MONTANER, 2017, p. 7, 12). Seguindo essa visão, ferramentas características do Design de Serviço – mapas de jornada, storyboards, blueprint, etc., – podem ser interpretados como diagramas próprios da área que incentivam a participação dos usuários e o ativismo dos mesmos.

Ainda que se fale principalmente de espaços comerciais, corporativos, institucionais e urbanos, onde a presença dos serviços é de mais fácil percepção (DE ROSA, 2019, p. 3), os espaços interiores privados – nesta pesquisa representados pela tipologia residencial – são evidência tangível de um serviço de projeto realizado por profissional habilitado e, em se tratando de ambiente construído, tornam-se hospedeiros de atividades e relações pessoais, seja de um único indivíduo, seja de uma família de duas ou mais pessoas.

De acordo com De Rosa (2019, p. 210, 235), os aspectos de codesign e cocriação têm sido apresentados como componentes fundamentais nos cursos de *Spatial Design* (Design de Espaços), buscando projetar soluções espaciais que considerem os usuários e suas interações com o ambiente construído através de uma abordagem holística e sistêmica. Dessa forma, os projetos têm sido explorados e sustentados com a valorização do seu lado centrado no ser humano, valendo-se

do discurso metodológico já consolidado do Design de Serviço sobre os processos de concepção cocriativa. Essa metodologia estruturada pode ampliar a capacidade operacional do processo de projeto arquitetônico à luz do entendimento do domínio comum que compartilham (o projeto dos espaços).

Evidencia-se, então, que um projeto de arquitetura precisa considerar questões complexas para além da função, do desempenho e da usabilidade para os usuários futuros do ambiente construído (MINATELE, 2021, p. 40), incluindo aspectos subjetivos, como gostos pessoais e preferências dos clientes; culturais, de acordo com os costumes da população; e regionais, como condicionantes ambientais. Pode-se compreender, então, “a importância de inserir atores/usuários como sujeitos ativos no processo projetual” (SERPA e CIPOLLA, 2016, p. 2143), bem como “incentivar diferentes equipes de projeto a repensar sua prática e incluir múltiplas abordagens e perspectivas no seu processo” (ibid., p. 2143).

Igualmente, quanto mais centrado no ser humano é o foco projetual, mais participativo deve ser o processo para resolvê-lo. Assim, em um processo dialógico, o especialista deve exercitar sua capacidade de ouvir e propor suas próprias ideias e visões, fazendo-o de forma adequada (MANZINI, 2016b, p. 56, 58). Dessa maneira, alia-se o conhecimento técnico do profissional de arquitetura ao conhecimento de vivências do cliente para gerar uma solução que seja assertiva e benéfica ao futuro usuário, bem como inovadora por sua abordagem coparticipativa.

Sendo um dos principais objetivos do Design de Serviço “eliminar barreiras e ajudar as pessoas a cocriar” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 22), a parte final desta pesquisa expõe artifícios que podem ser adotados por profissionais da área de arquitetura e urbanismo, arquitetura de interiores, design de interiores e áreas correlatas, de forma a possibilitar a realização de uma concepção de espaços de forma cocriativa e inclusiva, trazendo para o cerne da ideação de um projeto um aspecto essencial: os indivíduos e suas particularidades.

4.3 FERRAMENTAS PASSÍVEIS DE SEREM INCORPORADAS À CONCEPÇÃO ARQUITETÔNICA

Os capítulos e as seções anteriores embasaram o processo de projeto, a fase de concepção e o trabalho colaborativo. A partir do exposto, fica claro que não é mais possível continuar adotando soluções prontas e estratégias que mantêm o

usuário completamente afastado do processo criativo dos espaços. Assim, o intuito das próximas seções é demonstrar de que forma pode ser possível ampliar a participação ativa do cliente como elaborador em um processo projetual de tipologia residencial, reafirmando a ideia de que “as estratégias mais eficientes nesse novo panorama competitivo são aquelas cocriadas junto a colaboradores e consumidores finais” (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 105).

Em consonância, são apresentadas ferramentas difundidas pelo Design de Serviço, ainda que esse campo seja visto por vezes como uma caixa de ferramentas emprestadas de outras disciplinas (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 21). As ferramentas utilizadas pelos designers e os processos do Design de Serviço enfatizam “habilidades sociais, empatia pelos usuários, criatividade e pensamento visual” (MIETTINEN, 2009, p. 60, tradução livre). Além disso, “os designers trabalham como coordenadores nos projetos de desenvolvimento de serviços entre todas as partes interessadas durante o processo” (*ibid.*, p. 60, tradução livre).

Os métodos de design de serviço são uma evolução das ferramentas existentes de marketing, gerenciamento e design e o resultado de uma abordagem de design dedicada. O foco principal e distinto das ferramentas de design de serviço diz respeito ao design, descrição e visualização da experiência do usuário, incluindo os potenciais de diferentes modos de interação, caminhos e escolhas (...). Outras ferramentas tentam apoiar a representação da complexidade da organização do serviço (MAFFEI, MAGER e SANGIORGI, 2005, p. 6, nota de rodapé, tradução livre).

As ferramentas consistem em métodos para o desenvolvimento de projetos, ou seja, são meios para apoiar a realização de atividades do processo projetual, funcionando como “um conjunto de recomendações para estimular ideias, analisar problemas e estruturar as atividades de projeto” (PAZMINO, 2015, p. 18). Contudo, não se buscou mudar a aplicação ou a caracterização das ferramentas, tomando por base que “o que se transforma, essencialmente, é a maneira de explorar o que já se tem” (SERPA e CIPOLLA, 2016, p. 2150).

Ressalta-se ainda não se pretender criar um manual impositivo sobre o que arquitetos devem fazer, mas sim indicar ferramentas utilizáveis com o fim de tornar a experiência mais rica para o cliente ao ser incluído ativamente no processo como um elaborador, bem como para direcionar a resultados mais assertivos através de um

processo que não se limita a pressupostos e interpretações, quando, na verdade, passa a contar com a atuação ativa do cliente e se torna um processo cocriativo.

Não existe nenhum modo bom e infalível de projetar. A solução de um projeto não é apenas o resultado lógico do problema e, portanto, não há nenhuma sequência de operações que garanta o resultado. (...) Na verdade, controlar e variar o processo de projeto é uma das habilidades mais importantes que o projetista tem de desenvolver (LAWSON, 2011, p. 121).

Não foram aplicados testes em escritórios de arquitetura para avaliar o uso das ferramentas propostas, mas a utilização de recursos do Design de Serviços nas turmas de Projeto de Arquitetura I nos anos de 2020 a 2021, do curso de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal de Juiz de Fora sob orientação da prof. Dra. Mariane Unanue, com acompanhamento da mestrandia deste trabalho em estágio docência. Esta experiência apontou boas perspectivas para a aplicação desses artifícios no contexto das práticas profissionais, que poderão ser submetidas a outros testes em pesquisas futuras.

Assim, a seguir é oferecida uma gama de ferramentas e possibilidades para que cada profissional utilize do jeito que for adequado à sua própria rotina de trabalho com o objetivo de incluir a participação do cliente em um processo de projeto residencial. Aborda-se especificamente a tipologia de residências unifamiliares devido ao fato de a proximidade entre clientes e profissionais ser maior nesses casos, mesmo que a contribuição da pesquisa não se restrinja apenas a esse aspecto e possa, também, ser explorada em outros programas.

Primeiramente, cada técnica será explicada segundo as definições do Design de Serviço. A seguir, parte-se de uma prototipação que busca tangibilizar um *briefing* de um projeto residencial fictício, fazendo uso das ferramentas propostas para auxiliar no processo de concepção arquitetônica. Em suma, serão apresentadas exemplificações e representações segundo um projeto hipotético de uma residência em um bairro residencial em expansão, de nome Aeroporto, na cidade de Juiz de Fora - MG.

Diagrama 6 – *Briefing* de projeto arquitetônico residencial fictício

PROJETO RESIDENCIAL UNIFAMILIAR – BRIEFING INICIAL	
DADOS DOS CLIENTES	
MORADORES:	Luísa e Emerson; pretendem ter 1 filho(a)
FUNCIONÁRIOS:	Fátima (faxineira, 2x / semana); Carlos (jardineiro, 1x / mês)
VISITAS:	gostam de receber os amigos em casa e todos os meses recebem visita dos pais do Emerson que moram em Belo Horizonte
DADOS DO PROJETO	
CATEGORIA:	projeto de construção de residência unifamiliar
ÁREA DO TERRENO:	500 m ² livre, sem construção existente
AMBIENTES:	3 suítes (1 com closet e varanda); 1 sala de TV; 1 cozinha com sala de jantar e estar integradas; 1 lavabo; 1 cozinha gourmet com churrasqueira; 1 lavanderia; área externa para tomar sol
SONHOS:	"Construir a nossa casa já é a realização de um sonho! Não queremos nada muito chique! Nossa prioridade é um lugar aconchegante para receber nossos amigos e um lugar confortável para jogar videogame sem atrapalhar ninguém!

Fonte: elaboração própria (2022).

As exemplificações, análises e representações visam evidenciar como seria a aplicação das ferramentas sugeridas em um contexto de processo de projeto arquitetônico. Reforça-se que cada profissional pode enxergar diferentes possibilidades ao compreender cada ferramenta, além de poderem combiná-las livremente. A ideia é que o modelo aqui apresentado, ou seja, de criação coparticipativa, em conjunto com as ferramentas expostas, os ajude a projetar e a entender e aprimorar os seus próprios processos, passando pelas adaptações necessárias à realidade de cada profissional.

4.4 FERRAMENTAS DA FASE DE PREPARAÇÃO

Para iniciar um projeto, são necessários momentos prévios em que ocorre a definição do escopo (ou *briefing*), o orçamento e a proposta do serviço de arquitetura, a contratação e a assinatura do contrato. Entretanto, esta pesquisa parte do primeiro passo efetivo ao dar início ao processo de projeto, a fase de *Preparação* ou *Levantamento de Dados* (ABNT, 2017; ASBEA, 2019), conforme exposto no

Diagrama 3 e na seção 2.2 – *Processo De Projeto Em Arquitetura* como um todo. Neste momento, busca-se visualizar de modo geral a situação (o problema de projeto), ou seja, compreender o espaço, o entorno, os futuros usuários e os clientes contratantes (nos projetos residenciais, costumam ser os mesmos que irão usufruir do ambiente construído).

Ao invés de adotar uma abordagem apenas observadora, é possível recorrer a ferramentas que aproximem a relação arquiteto-usuário e tornem o processo cocriativo. Em outras palavras, que ofereça de modo claro e eficiente a participação ativa do indivíduo ao assumir, em conjunto com o profissional responsável, a posição de elaborador durante a concepção projetual. Portanto, as ferramentas a seguir tomam por base os métodos utilizados pelo Design de Serviço e discutem as adaptações necessárias para que sejam postas em prática no dia a dia dos escritórios que atuam com projetos residenciais unifamiliares.

4.4.1 **Personas**

No contexto do Design de Serviços, a criação de personas envolve uma descrição detalhada de uma pessoa fictícia a partir de um arquétipo, concentrando-se em comportamentos, características físicas e cognitivas, objetivos e aspirações. “Servem para exemplificar diferentes grupos de pessoas, como clientes ou funcionários, e suas características, objetivos e tarefas individuais” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 111). A criação de personas contribui para uma “humanização” do cliente, para uma individualização do usuário e difere-se da noção de “público-alvo”, que é mais genérico e/ou quantificável.


Costuma ser utilizada como uma ferramenta de coleta de dados em que são considerados história, desejos e necessidades dos clientes, “sendo mais eficiente para manter a equipe empática pelos usuários finais do que os métodos tradicionais de levantamento demográfico” (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 209). Ainda que as descrições estatísticas sejam importantes, é crucial para uma solução projetual assertiva ter um entendimento verdadeiro dos hábitos, cultura, contexto social e motivação dos usuários (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 38).

Portanto, no caso de um projeto real de arquitetura residencial, em que essas personas de fato existem e são conhecidas pelos profissionais, os perfis não serão “criados” de modo fictício, mas sim terão suas características “levantadas” de acordo

com a realidade. Os clientes participam informando suas características demográficas e pessoais, como seus sonhos, aspirações e desejos, permitindo que sejam conhecidas com profundidade pelo profissional responsável. Ressalta-se ainda que esses atributos devem ser considerados não só nessa etapa, mas ao longo de todo o processo.

Este artifício inicia o mapeamento dos *stakeholders* envolvidos com o espaço do projeto em questão. A quantidade de perfis a serem elaborados será variável de acordo com o escopo da residência, ou seja, será diretamente proporcional ao número de pessoas que utilizarão o ambiente construído. Inclusive, neste momento deverão ser previstos futuros usuários, como filhos que os clientes ainda pretendem ter. A seguir, representa-se uma das personas abordadas neste projeto fictício.

Diagrama 7 – Representação de Persona



CLIENTE 01 - LUÍSA

Mulher
27 anos
Juiz de Fora - MG
Policia Militar
Noiva do Cliente 02, Emerson
Sem filhos por enquanto

Luísa namora há 4 anos e há 3 meses foi pedida em casamento. Decidiram comprar um terreno porque queriam uma casa que fosse totalmente feita para eles. Escolheram o bairro Aeroporto por ser tranquilo, ter uma boa infraestrutura e ser perto de onde os pais dela moram.

Luísa é policial militar e trabalha em horário fixo de segunda a sexta. Sai de casa às 7h e retorna às 17h. Tem uma faxineira duas vezes na semana. Sua rotina em casa é fazer algumas tarefas domésticas (lavar e passar, organizar) e ter momentos de descanso e lazer, não trabalha ou estuda em casa. Gosta de receber os amigos, tomar sol, ler e jogar videogame com o noivo.

Seu maior sonho é ter uma casa com suíte para o casal, um closet para os dois em área exclusiva, suíte de hóspede, suíte para um futuro filho(a), sala e cozinha integradas para receber os amigos para jantar, uma área gourmet com churrasqueira, um quarto temático para assistirem filmes e jogarem videogame.

Fonte: elaboração própria (2022).

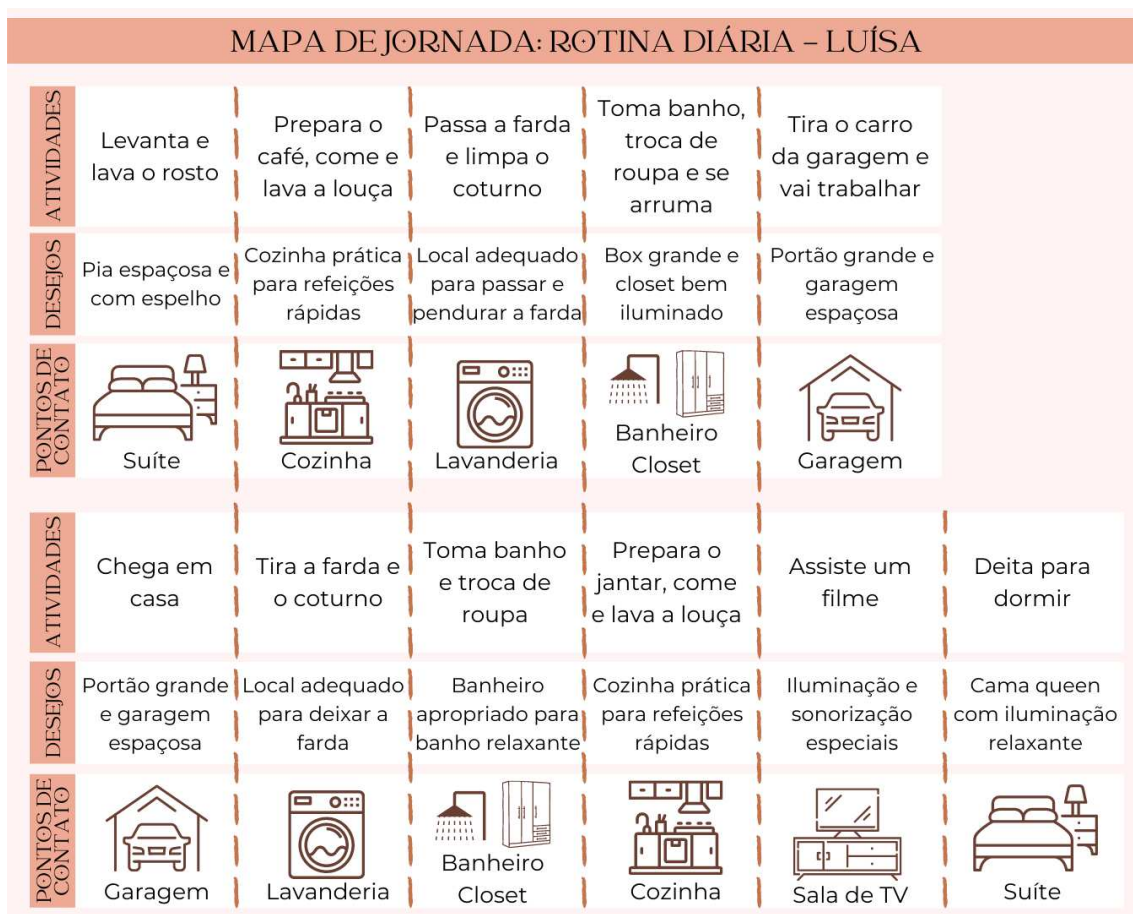
Cada usuário a ser considerado para o projeto deve ter a sua representação de persona, incluindo moradores e funcionários. Sugere-se que os profissionais conduzam a elaboração, manual ou computadorizada, de cada diagrama através de questionamentos sobre os hábitos, gostos pessoais, particularidades e dados demográficos de cada pessoa relevante para o projeto. A utilização dos nomes próprios, bem como de fotos para ilustrar o perfil de cada um, torna esse primeiro momento mais íntimo e personalizado, fazendo com que os clientes se sintam únicos e que seu projeto é, de fato, exclusivo.

4.4.2 Mapas de Jornada

Trata-se de uma ferramenta de representação gráfica de todas as interações do usuário no espaço (PINHEIRO e ALT, 2011, p. 210). O objetivo é visualizar experiências existentes, consistindo em etapas e passos que definem a vivência do usuário. “Servem para visualizar as experiências do cliente que acontecem ao longo do tempo” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 111). Portanto, fornece um panorama sobre os fatores que influenciam a experiência, construído a partir da perspectiva do próprio usuário (STICKDORN e SCHNEIDER, 2014, p. 161).

Para projetos de arquitetura residencial, o mapeamento do passo a passo dos clientes e usuários dentro do ambiente auxilia a perceber aspectos funcionais e as demandas a que o espaço se presta a atender. Entretanto, difere-se do mapa de fluxos já comumente utilizado em Arquitetura e Urbanismo em que se representam apenas as movimentações dos usuários. No caso do Mapa de Jornada, a rotina do usuário é estruturada em um painel de modo a evidenciar todas as tarefas executadas por ele no ambiente construído e a ordem em que ocorrem, abordando, simultaneamente, aspectos subjetivos e emocionais do usuário. Assim, possibilita-se que essas perspectivas abstratas sejam representadas e ganhem maior destaque na concepção projetual. A seguir, representa-se o Mapa de Jornada da Cliente 01, abordada neste projeto fictício.

Diagrama 8 – Representação de Mapa de Jornada Diária



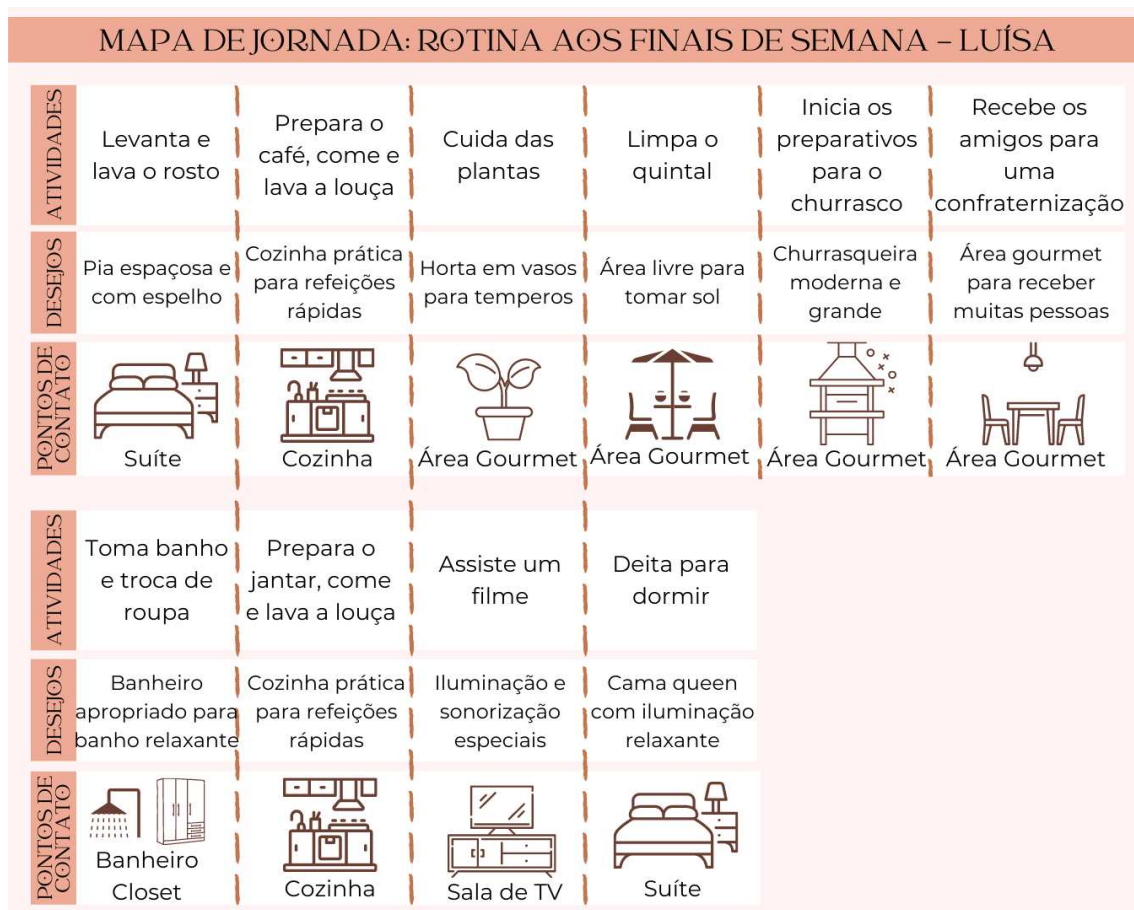
Fonte: elaboração própria (2022).

Os clientes participam expondo as perspectivas de sua própria trajetória no dia a dia, abrangendo atividades, costumes e desejos. Sugere-se elaborar um mapa para cada usuário da residência, incluindo moradores e funcionários. A partir desta ferramenta, é possível notar em que momentos e locais as rotinas se cruzam, como também quais são as similitudes e diferenças entre os hábitos de cada um. Dessa forma, ainda é possível verificar se o pré-dimensionamento dos ambientes, usualmente adotado nos processos projetuais arquitetônicos, está de fato adequado às rotinas dos usuários e, caso não esteja, quais os ajustes necessários a se fazer.

Nesta ferramenta, os profissionais são responsáveis por conduzir a elaboração enquanto os clientes representam o passo a passo da rotina de cada usuário e os desejos associados a eles, podendo ser de forma escrita e, se desejado pelos profissionais, posteriormente computadorizada. Ademais, caso as rotinas nos

dias de semana se difiram muito das rotinas aos finais de semana, os profissionais poderão indicar a elaboração de mais de um Mapa de Jornada por usuário.

Diagrama 9 – Representação de Mapa de Jornada do Final de Semana



Fonte: elaboração própria (2022).

Ao analisar posteriormente cada jornada, será possível apreender quais espaços deverão apresentar maior dimensionamento a partir de necessidades individualizadas, bem como quais deles precisarão atender a mais de uma função e a mais de uma pessoa (por exemplo, um *home office* onde duas pessoas precisem trabalhar concomitantemente, considerando vídeo-chamadas, reuniões, dentre outras atividades). As informações coletadas nessa fase podem ser expandidas no Mapa de Ecossistema e serão extremamente relevantes para a configuração espacial do projeto, bem como para propor soluções que atendam aos desejos e às expectativas dos clientes.

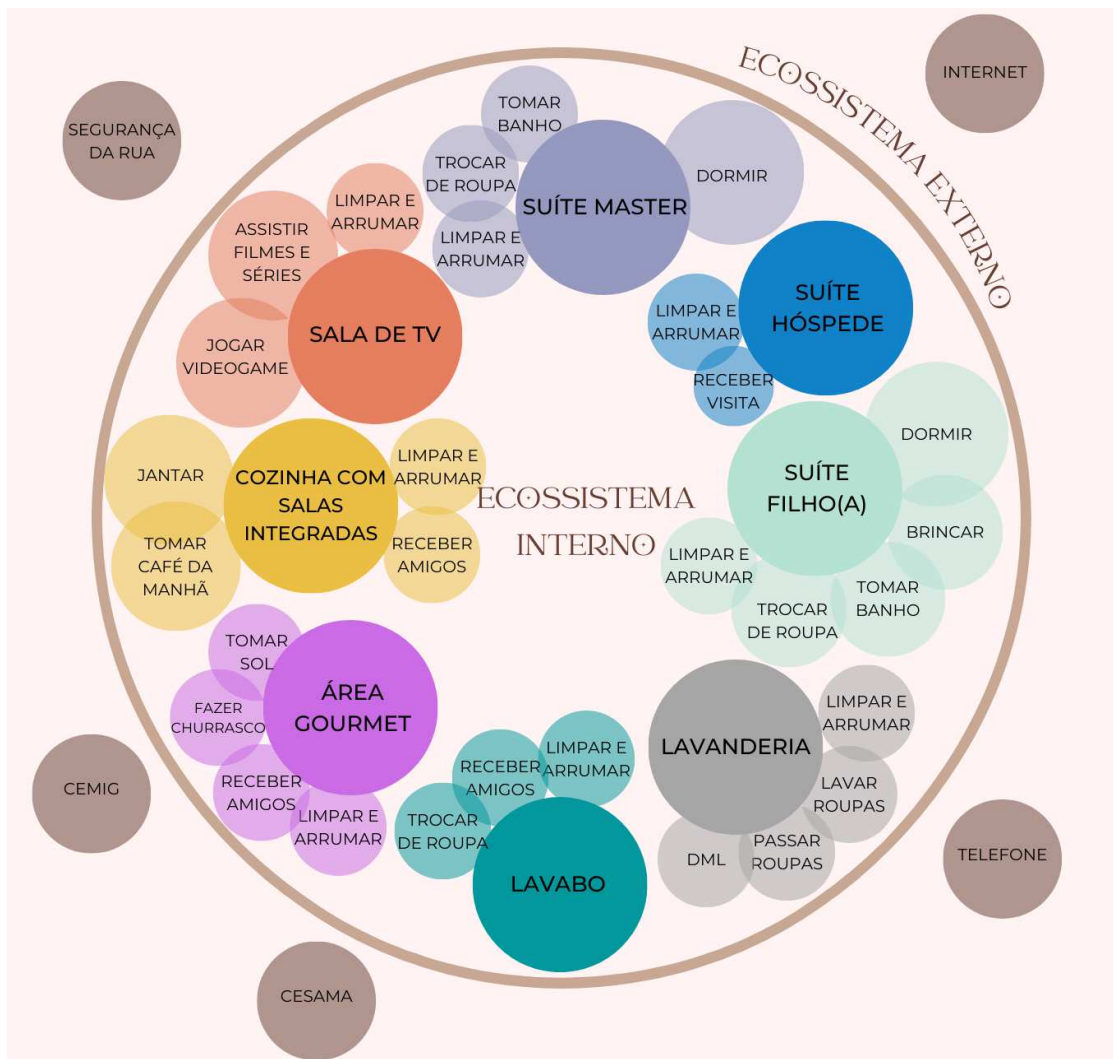
4.4.3 Mapas de Ecossistema

Como uma expansão do Mapa de Jornada, o objetivo é visualizar o ecossistema como um todo, evidenciando “as relações entre *stakeholders* e ecossistemas de produto-serviço” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 112) e permitindo a compreensão de sistemas complexos que envolvem muitos elementos, como seres humanos, máquinas, sistemas, ambientes, entre outros, bem como suas interdependências e relações (ibid., p. 58). Essa ferramenta está intimamente ligada às ferramentas de Personas e Mapas de Jornada.

Os Mapas de Ecossistema têm a capacidade de revelar informações importantes, como setores, atores e relacionamentos. Os setores são as áreas primordiais que estruturam o mapa, os atores são quaisquer componentes relevantes para o sistema, e os relacionamentos são as interações entre diferentes atores (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 63). A seguir, exemplifica-se como seria a representação de um Mapa de Ecossistema no contexto do projeto fictício explorado nesta dissertação.

A utilização desse recurso no processo de projeto arquitetônico de uma moradia permite visualizar os pontos de interação entre as jornadas de diferentes usuários, aprimorando a compreensão das necessidades funcionais e de fluxo dos espaços que compõe a residência como um todo. Nesse momento, devem ser previstas também rotinas futuras, como feito no projeto fictício abordado nesta dissertação em que foi incluído no ecossistema um(a) futuro(a) filho(a). Como o *briefing* hipotético adotado é de um casal ainda sem filhos, essa persona não teria como ser levantada, sendo tratada de forma generalista como filho(a), como de fato aconteceria em um projeto nessas condições.

Diagrama 10 – Representação de Mapa de Ecosistema



Fonte: elaboração própria (2022).

A representação evidencia os ambientes mais e menos utilizados, bem como as atividades mais frequentes realizadas em cada setor. O uso de cores facilita a visualização e o entendimento por parte de todos os elaboradores do projeto. Nesta ferramenta, a participação dos clientes envolve a análise das jornadas de todos os usuários, previsão das tarefas mais relevantes a serem realizadas e a idealização de jornadas futuras. A reunião de todas essas informações pode ser feita analogicamente em uma folha em branco com canetas coloridas e/ou post-its de cores diversas para destacar os diferentes ambientes.

4.5 FERRAMENTAS DA FASE DE CONCEPÇÃO

Após o entendimento geral da situação, compreendendo quem são os usuários, qual é o espaço, quais as condicionantes relevantes para o projeto, parte-se para o momento de gerar ideias que, futuramente, serão testadas, validadas e organizadas em uma solução final arquitetônica. Segundo Frackepohl, “em se tratando de cocriação, várias ferramentas são concebíveis (como geração de ideias, cenários de design ou *storyboards*)” (FRACKENPOHL, 2020, p. 301).

Portanto, ainda buscando uma abordagem coparticipativa que integre o usuário ao longo da fase de elaboração, as ferramentas a seguir fornecem possibilidades interessantes para o trabalho conjunto arquiteto-indivíduo. Serão descritas de forma geral e, na sequência, serão analisadas de acordo com a aplicação em projetos arquitetônicos residenciais. As representações tomarão por base as informações elaboradas com as técnicas e exemplificações anteriormente expostas.

4.5.1 ***Insights-chave***

Após a coleta de dados junto aos usuários no momento da preparação, surgem *insights* de acordo com o contexto situacional e o resultado pretendido. O delineamento desses pontos de referência direciona a conformação inicial das ideias: “servem para destacar os maiores problemas com clientes ou os potenciais que os clientes têm em relação a certos produtos físicos/digitais ou serviços” (STICKDORN, HORMESS, *et al.*, 2020, p. 112).

Ainda que seja uma ferramenta apontada como método de pesquisa do Design de Serviço por apresentar ideias mesmo que preliminares, aqui é discutida como uma ferramenta de concepção, gerando os primeiros pensamentos para serem lapidados nas próximas etapas projetuais. Em outras palavras, nesse momento começam a ser elencadas as ideias de maior destaque, que não se pode perder de vista ao longo do processo projetual.

Em um projeto residencial, essa ferramenta apresentará os princípios-base para o desenvolvimento do projeto. Além disso, os *insights* descritos podem ser classificados de acordo com a sua relevância, evidenciando aqueles que são inegociáveis (representados pelos círculos cheios no diagrama), e aqueles que são

importantes, mas podem sofrer alguma alteração (representados pelos círculos vazados no diagrama).

Diagrama 11 – Representação de *Insights*-chave



Fonte: elaboração própria (2022).

Os clientes atuam como elaboradores nesta ferramenta ao definir quais são as ideias primordiais do projeto, bem como classificando os *insights* gerados, distinguindo entre aqueles que não podem deixar de serem atendidos, e outros que são relevantes, mas podem sofrer algum tipo de modificação em prol de uma melhor solução sistêmica. Dessa forma, o desenvolvimento da ferramenta pode ser de forma analógica através *post-its* coloridos (uma cor para cada cômodo) escritos com frases curtas, como exemplificado do diagrama, e, posteriormente, podem ser computadorizadas em formatos de esquemas que facilitam a visualização.

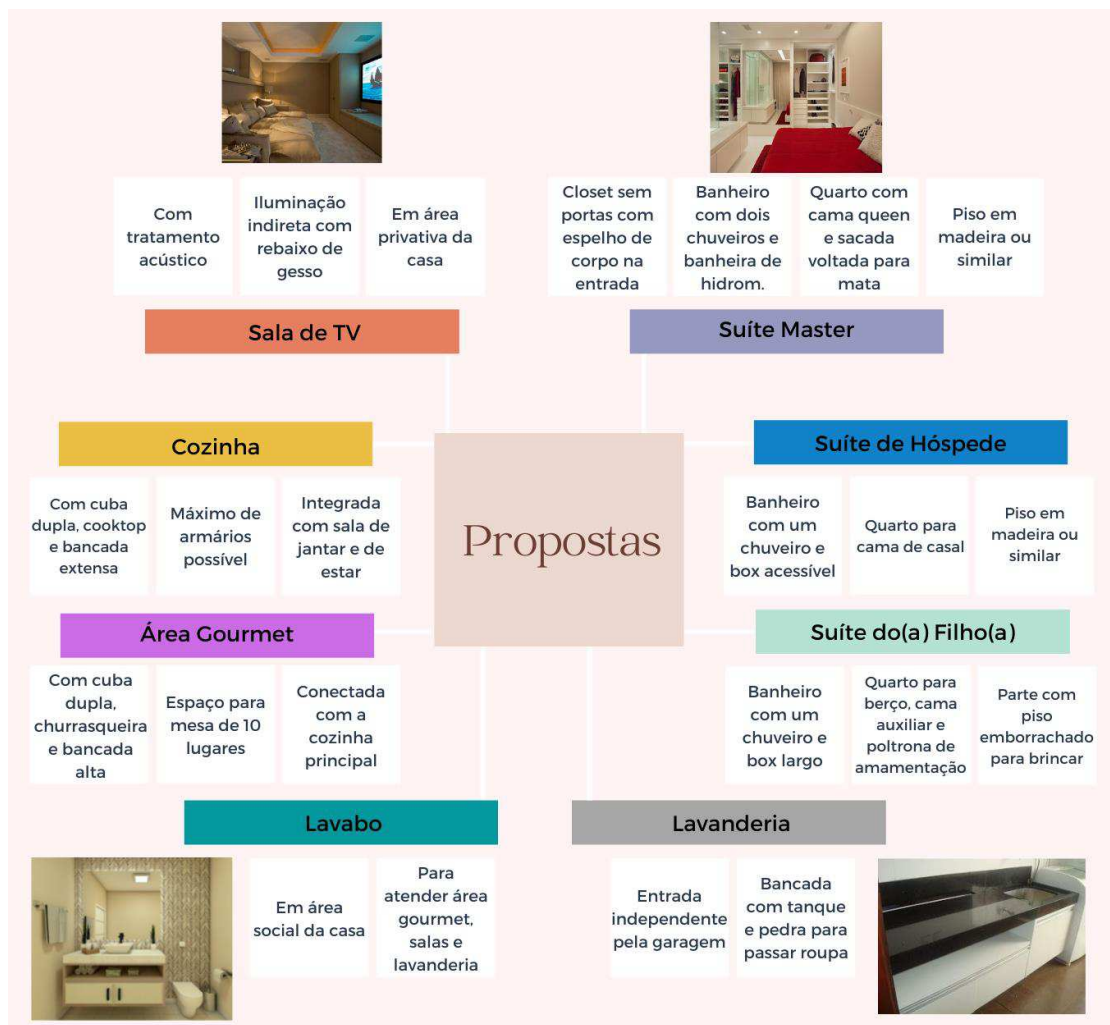
4.5.2 **Brainstorming**

Ferramenta bastante utilizada em outras áreas, o *brainstorming* é um método de ideação de modo divergente que permite a rápida geração de ideias. O tema é apresentado e, na sequência, os participantes lançam ideias variadas, sem julgamentos se são pertinentes ou não. Espera-se como resultados obter descrições de ideias em textos e esboços de ideias como visualizações (STICKDORN,

HORMESS, *et al.*, 2020, p. 180). A diversidade de participantes aumenta a eficiência da técnica de *brainstorming* (KOWALTOWSKI, BIANCHI e PETRECHE, 2011, p. 51), reforçando a importância de incluir a participação do cliente (e, sempre que possível, de outros *stakeholders* envolvidos) na etapa de concepção.

Ao aplicar essa técnica em um projeto arquitetônico em conjunto com os clientes, unem-se ideias vindas dos próprios arquitetos com as dos demais participantes. As sugestões são lançadas por meio de frases e palavras, como também traduzidas em desenhos e croquis. Nesse momento, cabe também a seleção de diversas imagens a serem utilizadas como referências, permitindo a visualização de ambientes e projetos que julguem ser relevantes para constituir o repertório de ideias a fim de conceber o espaço em questão.

Diagrama 12 – Representação de *Brainstorming*



Fonte: elaboração própria (2022).

Na aplicação dessa ferramenta, sugere-se que os clientes participem não apenas expondo suas ideias, mas também inserindo imagens que as representem. Em contrapartida, os responsáveis técnicos pelos projetos devem organizar as sugestões expostas de modo que seja fácil consultá-las no momento de elaborar a configuração espacial do projeto, devendo trazer a sua visão técnica a partir de novas ideias ou propondo alterações nas ideias advindas dos clientes.

4.5.3 Mapa do Espaço dos Sonhos

Método de design participativo descrito por Frackenpohl como artifício utilizado pela empresa de arquitetura Baupiloten de Berlim, que consiste em um “jogo de tabuleiro [que] usa cartões de atividade e de ambientação para coprojetar os espaços” (FRACKENPOHL, 2020, p. 301). O objetivo é que cada jogador, identificado como um usuário da futura construção, desenvolva sua visão pessoal para o espaço em questão e, posteriormente, todos eles em conjunto discutam sobre como seriam as instalações comuns a todos. Assim, o Mapa do Espaço dos Sonhos tem a capacidade de revelar as “necessidades de relações espaciais e qualidades da ambientação” (FRACKENPOHL, 2020, p. 301).

Figura 8 – Mapa do Espaço dos Sonhos por Baupiloten



Fonte: Baupiloten (<https://www.baupiloten.com/2018/08/24/negotiating-game-for-school-development/>), acesso em: 23/03/2022.

A aplicação desta ferramenta busca associar atividades a serem desenvolvidas no espaço que está sendo trabalhado, representadas pelas cartas hexagonais, e as atmosferas pretendidas, através das cartas triangulares. Cada conjunto formado é capaz de transmitir para todas as pessoas envolvidas conceitos importantes, atitudes e preferências dos usuários através de um painel visual e sintetizado. Caracteriza um ponto de alinhamento entre as intenções e expectativas em relação ao projeto antes de avançar para a elaboração da configuração espacial.

Para aplicar no dia a dia dos escritórios de Arquitetura, caso não seja viável para os profissionais elaborar um jogo de cartas como o proposto por Baupiloten, é possível fazer uma adaptação conforme exposto no diagrama a seguir.

Diagrama 13 – Mapa do Espaço dos Sonhos adaptado



Fonte: elaboração própria (2022).

Os profissionais podem elaborar *post-its* ou cartões contendo atividades que comumente se desenvolvem em uma residência e atmosferas que geralmente são

desejadas pelos usuários de um projeto residencial. A partir desse acervo apresentado aos usuários, cada um deles pode desenvolver os conjuntos desejados, associando atividades, atmosferas e os espaços a serem planejados. Nesse momento também podem ser escritas frases que resumam os aspectos subjetivos que os usuários desejam sentir em cada ambiente também.

Tomando por base esses conjuntos, o profissional responsável pode elaborar *moodboards*, quadros visuais que resumem as sugestões tanto dos clientes, quanto dos próprios profissionais para cada ambiente da residência. A partir desses quadros-resumo, arquitetos e clientes podem avaliar se todas as ideias estão condizentes, se são viáveis e, se for o caso, quais serão descartadas para dar sequência à configuração espacial pretendida.

Diante do exposto, entende-se que em um projeto de concepção cocriativa podem ser adotadas todas as ferramentas descritas ou apenas algumas delas, pois se acredita ser possível ter resultados benéficos ao processo projetual ainda que não sejam aplicadas conjuntamente. Apesar do modelo proposto não ter sido testado em um contexto real, todas as técnicas existem e são utilizadas no campo do Design de Serviço, tendo sido interpretadas aqui pelo viés da Arquitetura segundo aplicação em um projeto residencial unifamiliar fictício.

Por fim, ressalta-se que outras tantas ferramentas podem ser combinadas e adaptadas ao cenário arquitetônico, não caracterizando, de forma alguma, um modelo universal e inflexível. Ao contrário, esta pesquisa busca incentivar que os profissionais de Arquitetura e Urbanismo, Arquitetura de Interiores, Design de Interiores, e áreas correlatas, possam buscar em outras áreas artifícios para renovarem e aprimorarem os seus próprios processos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As investigações desta pesquisa se organizaram em torno da inclusão ampliada dos usuários no processo de concepção em arquitetura, entendendo ser possível não apenas dar voz ao cliente, mas ceder-lhe espaço para que também seja um elaborador, configurando, assim, o processo projetual como coparticipativo e cocriativo. Portanto, este trabalho foi iniciado a partir da proposição inicial de que, em um contexto de projeto para a tipologia residencial unifamiliar, a concepção arquitetônica de caráter cocriativo entre arquiteto e cliente poderia ser adotada para repensar-se e atualizar-se o processo criativo de projeto em arquitetura.

A motivação inicial se deu a partir da percepção de um distanciamento entre o serviço de projeto de arquitetura e as pessoas envolvidas neste processo, observando-se uma valorização do aspecto visual das obras arquitetônicas e, por outro lado, a concepção de espaços que pouco envolvem seus usuários ao longo do processo. Uma vez que se propõe repensar o processo criativo de projeto em arquitetura, torna-se necessário buscar recursos para possibilitar o processo de mudança. Sendo a atividade de arquitetos e urbanistas entendida como uma prestação de serviços, nota-se a relevância em explorar as aproximações e relações entre Arquitetura e Urbanismo e Design de Serviço.

Para compreender as lacunas existentes nos processos de concepção em Arquitetura e Urbanismo, buscou-se contextualizar as práticas arquitetônicas, a experiência em Arquitetura, a metodologia do processo de projeto, a fase de concepção e a posição do usuário no processo projetual. A partir do que foi discutido, percebeu-se que não há uma metodologia universal de projeto arquitetônico. Entretanto, no que diz respeito aos projetos residenciais unifamiliares onde cliente e usuário final são coincidentes, é possível propor um processo dialógico e coparticipativo que direcione a uma atuação profissional mais humanizada e empática.

Por outro lado, os princípios e as práticas do Design de Serviço apontam para um processo criativo que inclui a participação ativa de clientes, usuários e demais *stakeholders*, buscando-se investigar as contribuições que o Design de Serviço poderia oferecer ao processo de projeto em Arquitetura. De forma a realizar reflexões sobre o tema, contextualizou-se o Design de Serviço em relação ao processo projetual, à fase de concepção e à incorporação do usuário ao processo.

Assim, pode-se perceber que a elaboração cocriativa, sobretudo na fase de concepção projetual, se mostra como uma importante estratégia para atingir soluções inovadoras e alcançar resultados mais assertivos nos projetos desenvolvidos, devendo ser incentivada e estabelecendo uma colaboração cada vez mais profunda entre a equipe de projeto e o público que ela visa atingir.

A fim de compreender a aproximação entre Arquitetura e Urbanismo e Design de Serviço, traçou-se um paralelo evidenciando pontos de similaridades e esclarecendo contribuições mútuas. A partir da interseção entre as áreas, foram descritas ferramentas de concepção projetual pautadas no indivíduo e que possam ser adotadas na rotina dos escritórios de Arquitetura e Urbanismo, Arquitetura de Interiores, Design de Interiores e áreas correlatas, de forma que a etapa de ideação não apenas considere o usuário, mas que inclua e dê destaque ao cliente/usuário como elaborador, sobretudo em projetos arquitetônicos de tipologia residencial unifamiliar, caracterizando um trabalho colaborativo com o responsável técnico.

Como proposta inovadora e resultado prático desta pesquisa, foram apresentadas técnicas que visam promover uma prática dialógica e coparticipativa entre arquitetos e clientes/usuários, incentivando os envolvidos a trabalharem associadamente em prol de resultados mais adequados, assertivos e inovadores, podendo contribuir para transformar a prática profissional em Arquitetura e Urbanismo. Neste sentido, acredita-se que o trabalho tenha comprovado ser possível repensar o processo criativo de projeto em arquitetura e que os recursos disponibilizados possam auxiliar o processo de mudança ao serem, de fato, adotados pelos profissionais a fim de transformar a atuação dos arquitetos na prática profissional.

O acervo de ferramentas apresentado e exemplificado segundo um projeto residencial unifamiliar fictício evidencia a existência de zonas de oportunidades para aplicar o Design de Serviço em Arquitetura, bem como a possibilidade de melhorar o processo de projeto arquitetônico ao integrar habilidades dessa outra área (FRACKENPOHL, 2020). Partindo da visão de que “a participação ativa no processo de criação é um direito e um privilégio” (BROWN, 2020, p. 258), a integração do usuário ao processo torna-se um grande diferencial para alcançar resultados mais assertivos e, em termos mercadológicos, destacar-se dos concorrentes. Todavia, entende-se que ainda é necessário analisar como a adoção das ferramentas

descritas pode ocorrer na prática de modo a ser conciliada com os tradicionais tempos de elaboração do projeto arquitetônico.

Ressalta-se que o escopo não foi propor um novo pensamento linear, ou estabelecer um manual impositivo, mas apontar a direção para uma abordagem que possibilite a evolução de habilidades complexas e capazes de se adaptar a contextos dinâmicos. Contudo, sabe-se que é necessário ter uma melhor compreensão da aplicação da abordagem que foi proposta, cabendo aos trabalhos seguintes avaliar a eficácia da adoção das ferramentas do Design de Serviço nos processos de concepção arquitetônica e ainda se podem existir resultados contraproducentes ou negativos da cocriação para o arquiteto ou para o cliente, devendo haver uma investigação com mais diligência na perspectiva de todas as partes envolvidas.

Dessa forma, espera-se que as pesquisas futuras se valham dos estudos e análises aqui apresentados, bem como dos paralelos traçados entre as áreas de Arquitetura e Design de Serviço, e sigam no caminho de apresentarem novas propostas para que a prática arquitetônica como um todo inclua em seu desenvolvimento a participação dos usuários como colaboradores. Embora não se tenha esgotado o assunto, fim o qual não se pretendeu atender, este trabalho busca inspirar profissionais a adotarem uma abordagem verdadeiramente humanizada da arquitetura em seus projetos, fornecendo artifícios para que possam não apenas ouvir ativamente os usuários, mas fazendo com que os clientes se sintam como elaboradores do projeto. Ao fazer com que se sintam parte integrante do processo de produção, gera-se uma maior identificação e senso de pertencimento ao ambiente construído.

REFERÊNCIAS

- ABNT. **NBR 16.636-2: Elaboração e desenvolvimento de serviços técnicos especializados de projetos arquitetônicos e urbanísticos, Parte 2: Projeto Arquitetônico**. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Rio de Janeiro, 2017.
- ACHE, Peter; FEDROWITZ, Micha. The development of co-housing initiatives in Germany. **Built Environment**, v. 38, n. 3, p. 395-412, 2012.
- ALMEIDA, Marcela A. D.; LASSANCE, Guilherme C. Metodologia da concepção arquitetônica contemporânea: o caso do Grupo NOX. **Gestão & Tecnologia de Projetos**, v. 3, n. 2, p. 56-77, 2018.
- ANDRADE, Max L. V. X.; RUSCHEL, Regina C.; MOREIRA, Daniel D. C. O processo e os métodos. In: KOWALTOWSKI, Doris C. C. K., et al. **O processo de projeto em arquitetura: da teoria à tecnologia**. 1ª. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2011. p. 80-100.
- ASBEA. **Manual de escopo de projetos e serviços de Arquitetura e Urbanismo**. Associação Brasileira de Escritórios de Arquitetura. São Paulo. 2019.
- BECK, Anna Falkenstjerne. What is co-housing? Developing a conceptual framework from the studies of Danish intergenerational co-housing. **Housing, Theory and Society**, v. 37, n. 1, p. 40-64, 2020.
- BRITTES, Gicele A. D. S. **Design de Serviço e as contribuições para o projeto de ambientes corporativos**. Dissertação (Mestrado em Ambiente Construído) – Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Juiz de Fora, MG, 2020.
- BROADBENT, Geoffrey. Um guia pessoal descomplicado da teoria dos signos na arquitetura. In: NESBITT, Kate **Uma nova agenda para a arquitetura: Antologia teórica 1965-1995**. São Paulo: Cosac Naify, 2006. p. 141-161.
- BROWN, Tim. **Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.
- BUCHANAN, Richard. Wicked Problems in Design Thinking. **Deseign Issues**, v. 8, n. 2, p. 5-21, 1992.
- CARVALHO, Ramon S. D. **Cartografando o ensino de projeto de arquitetura**. 2014. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Arquitetura (PROARQ), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2014.
- CAU/BR. Código de ética e Disciplina para Arquitetos e Urbanistas. **Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil**, 2015. Disponível em: <https://www.caumg.gov.br/wp-content/uploads/2016/05/Codigo_Etica_Arquitetos.Urbanistas_CAUBR.pdf>. Acesso em: 1 Março 2021.

CAU/BR. **Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil**, 2020. Disponível em: <<https://www.caubr.gov.br/wp-content/uploads/2021/12/Comparativo-Censo-2012-2020.pdf>>. Acesso em: 24 Fevereiro 2022.

CAUDURO, Flávio V. Reflexões sobre o processo de design. In: MAGALHÃES, Eliane **Pensando design**. Porto Alegre: UniRitter Ed., 2004. p. 159-168.

CENCI JÚNIOR, Carlos A. **Estratégias sensoriais no processo de projeto arquitetônico**: um estudo de wayfinding em um projeto não-construído de Steven Holl simulado em realidade virtual. 2018. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2018.

CIPOLLA, Carla; MANZINI, Ezio. Relational Services. **Knowledge, Technology & Policy**, v. 22, n. 1, p. 45-50, 2009.

COOPER, Rachel. Prefácio. In: MERONI, Ana; SANGIORGI, Daniela. **Design for Services**. Londres: Routledge, 2016. p. XI-XII.

CROSS, Nigel. Natural intelligence in design. **Design Studies**, v. 20, n. 1, p. 25-39, 1999a.

CROSS, Nigel. Design Research: a disciplined conversation. **Design Issues**, v. 15, n. 2, p. 5-10, 1999b.

DAMAZIO, Vera. Coisas, espaços e conexões emocionais. In: NEVES, Juliana D. **Arquitetura sensorial**: a arte de projetar para todos os sentidos. Rio de Janeiro: Mauad X, 2017. p. 7-9.

DARKE, Jane. The Primary Generator and the design process. **Design Studies**, v. 1, n. 1, p. 36-44, 1979.

DE ROSA, Annalinda. **S+S Dialogues on the relationship between Spatial Design and Service Design**: disclosing the fundamentals for a transdisciplinary approach. 2019. Tese (Doutorado) – PhD Programme in Design, Politecnico di Milano, Milano, 2019.

DESERTI, Alessandro; MERONI, Anna; RAIJMAKERS, Bas. Learning and practicing in service design. In: **ServDes. 2018. Service Design Proof of Concept, Proceedings of the ServDes. 2018 Conference, Milano, Italy**. Milano: Linköping University Electronic Press. 2018. p. 1-12.

FABRÍCIO, Márcio M.; MELHADO, Silvio B. O processo cognitivo e social de projeto. In: KOWALTOWSKI, Doris C. C. K., et al. **O processo de projeto em arquitetura**: da teoria à tecnologia. 1ª. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2011. p. 57-63.

FASSI, Davide; GALLUZZO, Laura; DE ROSA, Annalinda. Service+Spatial design: Introducing the fundamentals of a transdisciplinary approach. In: **ServDes. 2018. Service Design Proof of Concept, Proceedings of the ServDes. 2018**

Conference, Milano, Italy. Milano: Linköping University Electronic Press, 2018, p. 847-862.

FASSI, Davide; GALLUZZO, Laura; MARLOW, Oliver. "Experiencing and shaping": the relations between spatial and service design. In: **ServDes. 2018. Service Design Proof of Concept, Proceedings of the ServDes. 2018 Conference, Milano, Italy.** Milano: Linköping University Electronic, 2018, p. 717-725.

FELIX, Elliot. Learning Space Service Design. **Journal of Learning Spaces**, v. 1, n. 1, 2011.

FRACKENPOHL, Minka. Design de Serviço e Arquitetura. In: STICKDORN, Marc, et al. **Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante.** Porto Alegre: Bookman, 2020. Cap. 8.5, p. 298-305.

GEHL, Jan. **Cidade para Pessoas.** 2ª. ed. São Paulo: Perspectiva, 2013.

GEHL, Jan. O que falta no ensino da arquitetura. **Congresso Fronteiras do Pensamento**, 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=LcOg3du-ATI>>. Acesso em: 03 Fevereiro 2020.

GEHL, Jan; SVARRE, Birgitte. **Vida nas Cidades: como estudar.** 1ª. ed. São Paulo: Perspectiva, 2018.

GURGEL, Miriam. **Projetando espaços: guia de arquitetura de interiores para áreas residenciais.** 7ª. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2013.

HSUAN-AN, Tai. **Design: conceitos e métodos.** São Paulo: Blucher, 2017.

ISO. **ISO 9241 Ergonomics of human-system interaction - Part 210: Human-centered design for interactive systems.** International Standard. Switserland. 2010.

KOWALTOWSKI, Doris C. C. K. et al. Reflexão sobre metodologias de projeto arquitetônico. **Ambiente Construído**, Porto Alegre, v. 6, n. 2, p. 07-19, Abril/Junho 2006.

KOWALTOWSKI, Doris C. C. K.; BIANCHI, Giovana; PETRECHE, João R. D. A criatividade no processo de projeto. In: KOWALTOWSKI, Doris C. C. K., et al. **O processo de projeto em arquitetura: da teoria à tecnologia.** 1ª. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2011. p. 21-56.

KOWALTOWSKI, Doris C. C. K.; MOREIRA, Daniel D. C. As pesquisas sobre o processo de projeto em arquitetura: argumentos para reflexão. **Revista Projetar: projeto e percepção do ambiente**, p. 42-52, 2016.

KOWALTOWSKI, Doris C. C. K.; MOREIRA, Daniel D. C.; DELIBERADOR, Marcella S. O programa arquitetônico no processo de projeto: discutindo a arquitetura escolar, respeitando o olhar do usuário. In: SALGADO, Mônica S., et al. **Projetos**

Complexos e Seus Impactos na Cidade e na Paisagem. Rio de Janeiro: UFRJ/FAU/PROARQ; ANTAC, 2012. p. 160-185.

LAWSON, Bryan. Cognitive strategies in architectural design. **Ergonomics**, v. 22, n. 1, p. 59-68, 1979.

LAWSON, Bryan. **Como arquitetos e designers pensam.** São Paulo: Oficina de Textos, 2011.

LIU, Ana W.; OLIVEIRA, Luciana A. D.; MELHADO, Silvio B. A gestão do processo de projeto em Arquitetura. In: KOWALTOWSKI, Doris C. C. K., et al. **O processo de projeto em arquitetura: da teoria à tecnologia.** 1ª. ed. São Paulo: Oficina de Textos, 2011. p. 64-79.

LUSCH, Robert F.; VARGO, Stephen L. The service-dominant mindset. In: LUSCH, Robert F.; VARGO, Stephen L. **Service-dominant Logic: Premises, perspectives, possibilities.** Cambridge: Cambridge University Press, 2014. Cap. 1, p. 3-30.

MAASE, S. J. F. M.; DORST, C. H. **Co-creation: a way to reach sustainable innovation?** In: **Proceedings of the Score! Workshop on sustainable consumption patterns, 20-21 April 2006, Copenhagen, Denmark.** Copenhagen: RISO/TNO. 2006. p. 295-310.

MAFFEI, Stefano; MAGER, Birgit; SANGIORGI, Daniela. Innovation through service design. From research and theory to a network of practice. A user's driven perspective. **Joining forces**, p. 1-9, 2005.

MAGALHÃES, Eduardo J. C.; OLIVEIRA, Leonardo. A complexidade espacial na obra de Tadao Ando. **Revista CAU/UCB**, n. 10, p. 70-95, 2019.

MAGER, Birgit. Service Design as an emerging field. In: MIETTINEN, Satu; KOIVISTO, Mikko. **Design Services with innovative methods.** Keuruu: Otava Book Printing, 2009. p. 28-43.

MAGER, Birgit. The Future of Service Design. In: MAGER, Birgit. **The Future of Service Design.** Köln: KISD | TH-Köln, 2020. p. 14-20. ISBN ISBN 978-3-9818990-6-1.

MAHFUZ, Edson D. C. Uma visão geral do processo de projeto arquitetônico. In: _____ **Ensaio sobre a razão compositiva: uma investigação sobre a natureza das relações entre as partes e o todo na composição arquitetônica.** Belo Horizonte: AP Cultural, 1995. p. 16-23.

MANHÃES, Maurício. Tudo dominado: a lógica do serviço. In: PINHEIRO, Tennyson; ALT, Luis. **Design thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. p. 147-152.

MANZINI, Ezio. Introdução. In: MERONI, Ana; SANGIORGI, Daniela. **Design for services.** Londres: Routledge, 2016a. p. 1-5.

MANZINI, Eizio. Design Culture and Dialogic Design. **Design Issues**, v. 32, n. 1, p. 52-59, 2016b.

MANZINI, Eizio; CIPOLLA, Carla; THORPE, Adam. Service Design and Social Innovation Forum. In: **ServDes. 2014 Service Future; Proceedings of the fourth Service Design and Service Innovation Conference; Lancaster University; United Kingdom; 9-11 April 2014**. Lancaster: Linköping University Electronic Press. 2014. p. 484-485.

MERONI, Anna. Strategic Design: where are we now? Reflection around the foundations of a recente discipline. **Strategic Design Research Journal**. São Leopoldo: Unisinos, v. 1, n. 1, p. 31-38, 2008.

MERONI, Anna; SELLONI, Daniela; ROSSI, Martina. **Massive Codesign: a proposal for a collaborative design framework**. Franco Angeli, Milano, Italy. 2018. 180 f.

MIETTINEN, Satu. Service Designers' Methods. In: MIETTINEN, Satu; KOIVISTO, Mikko **Service Design as an Emerging Field**. Keuruu, Finland: Otava Book Printing LTD, 2009. p. 60-70.

MINATELE, Nathália. **Interdisciplinaridade entre Arquitetura de Interiores e Design de Serviço nos espaços de varejo**: diretrizes para o projeto do espaço. 2021. Dissertação (Mestrado em Ambiente Construído) – Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Juiz de Fora, MG, 2021.

MONEO, Rafael. In: ZAERA-POLO, Alejandro **Arquitetura em Diálogo**. Tradução: Cristina Fino e Cid Knipel. ed. São Paulo: Ubu Editora, 2016. p. 49-76.

MONTANER, Josep M. Introdução. In: _____. **Do diagrama às experiências, rumo a uma arquitetura de ação**. São Paulo: Gustavo Gili, 2017. p. 7-17.

MONTE, Andrea C. D.; SILVA, Heitor D. A.; MEDEIROS, Wellington G. D. Processos projetuais no Design e na Arquitetura: estudo em Campina Grande – PB. **Revista Projetar: projeto e percepção do ambiente**, v. 5, n. 3, p. 113-125, 2020.

MOREIRA, Daniel D. C.; KOWALTOWSKI, Doris C. C. K. O Programa Arquitetônico. In: KOWALTOWSKI, Doris C. C. K., et al. **O processo de projeto em arquitetura**: da teoria à tecnologia. 1ª. ed. São Paulo: Oficina de Testos, 2011. p. 101-108.

MORELLI, Nicola. Beyond the experience: in search of an operative paradigm for the industrialisation of services. **ServDes 2009: Service design and innovation conference 2009**. Oslo: Linköping University Electronic Press. 2009. p. 151-164.

MOSER, Gabriel. Psicologia Ambiental. **Estudos de psicologia (Natal)**, v. 3, n. 1, p. 121-130, 1998.

NAJAFI, Mina; SHARIFF, Mustafa K. B. M. The Concept of Place and Sense of Place in Architectural Studies. **International Journal of Human and Social Sciences**, v. 5, n. 8, p. 1054-1060, 2011.

NEVES, Juliana D. **Arquitetura Sensorial: a arte de projetar para todos os sentidos**. 1ª. ed. Rio de Janeiro: Mauad X, 2017.

NOGUEIRA, Pablo F. D.; OLIVEIRA, Estela M. D. M. Lógica de serviço aplicada à concepção arquitetônica. **Anais 13º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**. Joinville: Univille. 2008.

NOUVEL, Jean. In: ZAERA-POLO, Alejandro **Arquitetura em Diálogo**. São Paulo: Ubu Editora, 2016. p. 106-140.

OERTZEN, Anna-Sophie et al. Co-creating services: conceptual clarification, forms and outcomes. **Journal of Service Management**, v. 29, n. 4, p. 641-679, 2018.

PALLASMAA, Juhani. **Os olhos da pele: a arquitetura e os sentidos**. Tradução técnica de Alexandre Salvaterra. Porto Alegre: Bookman, 2011.

PALLASMAA, Juhani. A Arquitetura como Experiência: a fusão entre o mundo e a identidade pessoal. In: _____. **Essências**. São Paulo: Gustavo Gili, 2018. p. 97-121.

PALLASMAA, Juhani. A geometria do sentimento: um olhar sobre a fenomenologia da arquitetura. In: NESBITT, Kate **Uma nova agenda para a arquitetura: antologoa teórica 1965-1995**. São Paulo: Cosac Naify, v. 10, 1986. p. 482-489.

PAZMINO, Ana V. **Como se cria: 40 métodos para design de produtos**. São Paulo: Blucher, 2015.

PEÑA, William; PARSHALL, Steven A. **Problem seeking: an architectural programming primer**. Nova York: John Wiley & Sons, 2001.

PHAM, Ngoc; FASSI, Davide. Design Thinking for Interior and Spatial Design: a case study within Politecnico di Milano. In: **ServDes2018. Service Design Proof of Concept, Proceedings of the ServDes. 2018 Conference, 18-20 June, Milano, Italy**. Milano: Linköping University Electronic Press. 2018. p. 772-784.

PINE II, B. J.; GILMORE, James H. Welcome to the Experience Economy. **Harvard Business Review**, Cambridge, Estados Unidos, v. 76, p. 97-105, 1998.

PINHEIRO, Tennyson; ALT, Luis. **Design thinking Brasil: empatia, colaboração e experimentação para pessoas, negócios e sociedade**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PRODANOV, Cleber C.; FREITAS, Ernani C. D. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2ª. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAMOS, Mayara et al. Design de Serviços e Experiência do Usuário (UX): uma análise do relacionamento das áreas. **DAPesquisa**, v. 11, n. 16, p. 105-123, Agosto 2016.

SECOMANDI, Fernando. Design e as interfaces do serviço. **Estudos em Design**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 1, p. 74-83, 2015.

SECOMANDI, Fernando; SNELDERS, Dirk. The Object of Service Design. **Design Issues**, v. 27, n. 3, p. 20-34, 2011.

SENNETT, Richard. In: _____. **Construir e habitar: ética para uma cidade aberta**. Rio de Janeiro: Record, 2018. p. 274-296.

SERPA, Bibiana; CIPOLLA, Carla. Inovação social e processos de cocriação para empoderamento da comunidade escolar. **Blucher Design Proceedings**, Belo Horizonte, v. 2, n. 9, p. 2143-2152, Outubro 2016.

SHOSTACK, G. L. How to Design a Service. **European Journal of Marketing**, v. 16, n. 1, p. 49-63, 1982.

SILVA, Elvan. **Arquitetura & Semiologia: notas sobre a interpretação linguística do fenômeno arquitetônico**. Porto Alegre: Sulina, 1985.

SIZA, Álvaro. In: ZAERA-POLO, Alejandro **Arquitetura em Diálogo**. São Paulo: Ubu Editora, 2016. p. 141-180.

SOMMER, Robert. Discipline and Field of Study: a search for clarification. **Journal of Environmental Psychology**, v. 20, n. 1, p. 1-4, 2000.

SOUZA, Gabriel G. E. E. [Re/a]presentação: reflexões para uma perspectiva discursiva e contra-hegemônica no ensino de representação gráfica em Arquitetura e Urbanismo. In: MOASSAB, Andreia; NAME, Leo **Por um ensino insurgente em arquitetura e urbanismo**. Foz do Iguaçu: Edunila, 2020. p. 113-150.

STICKDORN, Marc et al. **Isto é design de serviço na prática: como aplicar o design de serviço no mundo real - manual do praticante**. Porto Alegre: Bookman, 2020.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **Isto é Design Thinking de Serviços: fundamentos, ferramentas, casos**. Tradução de Mariana Bandarra. Porto Alegre: Bookman, 2014.

TRISCHLER, Jakob et al. The Value of Codesign: The Effect of Customer Involvement in Service Design Teams. **Journal of Service Research**, v. 21, n. 1, p. 75-100, 2018.

TUMMERS, Lidewij. Understanding co-housing from a planning perspective: why and how? **Urban Research & Practice**, Vol. 8, No. 1, p. 64–78, 2015.

UNANUE, Mariane G. A memória e as referências projetuais na construção do conhecimento em arquitetura. In: **VI PROJETAR: o projeto como instrumento para a materialização da arquitetura: ensino pesquisa e prática**. Salvador, 2013.

UNANUE, Mariane G. A relação entre as pessoas e os espaços que habitam. **Foalfa**, Buenos Aires, Julho 2014.

UNANUE, Mariane G. **Ensinando fora do centro**: as referências no ensino de introdução à concepção em arquitetura e suas possibilidades para uma pedagogia do projeto no contexto pericêntrico. 2016. 279 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-graduação em Arquitetura, Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Rio de Janeiro, RJ, 2016a.

UNANUE, Mariane G. Ensino de interiores: o uso da memória criativa no ateliê de projetos. **Actas de Diseño**, Buenos Aires, v. 21, p. 70-75, 2016b.

UNANUE, Mariane G. **Arquitetura e Design de Serviços**: aproximações e evidências na gestão e no projeto do espaço construído. Projeto de Pesquisa – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Juiz de Fora, MG, 2019.

UNANUE, Mariane G. **Arquitetura + Design de serviço**: como o ensino do projeto do espaço pode contribuir para um contexto de complexidades crescentes? Projeto de Pesquisa – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Juiz de Fora, MG, 2020.

UNANUE, Mariane G. Arquitetura + Design de Serviço: reflexões para uma abordagem interdisciplinar. **Actas de Diseño**. Buenos Aires: Facultad de Diseño y Comunicación da Universidade de Palermo, n. 36, p. 337-380, 2021.

UNANUE, Mariane G.; BOTELHO, Carolina B.; SOUZA, Amanda L. Arquitetura de Interiores e Design de Serviço: uma abordagem interdisciplinar para a experiência do usuário. **Tríades**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 4-16, 2020.

UNANUE, Mariane G.; LASSANCE, Guilherme C. Teaching Architecture through Design references: the contribution of brazilian journals in the publication of visitable architectures. **Journal of Civil Engineering and Architecture**, New York, v. 11, p. 889-896, 2017.

VAN GEETSOM, Nansi. Space and service design into educational practice. In: **ServDes2018. Service Design Proof of Concept, Proceedings of the ServDes. 2018 Conference, 18-20 June, Milano, Italy**. Milano: Linköping University Electronic Press. 2018. p. 863-875.

ZEVI, Bruno. **Saber ver a arquitetura**. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

ZUMTHOR, Peter. **Atmosferas**. Barcelona: Gustavo Gili, 2006.