

AS RELAÇÕES ENTRE ESPAÇO FÍSICO, MOBILIÁRIO E USUÁRIOS: UM OLHAR ETNOGRÁFICO DE UMA SALA DE ESPERA

Felipe Boch Ferreira^a; Gabriel Bergmann Borges Vieira^b

^aEspecialista em Gestão de Projetos. Universidade de Caxias do Sul (UCS). felipe@vastodesign.com.br

^bMestre em Design. Faculdade da Serra Gaúcha (FSG). gabriel.vieira@fsg.br

Informações de Submissão

Autor Correspondente Gabriel Bergmann
Borges Vieira, endereço: Travessa
Alexandrino de Alencar, 50/902B –
Porto Alegre – RS – CEP: 90160-030

Palavras-chave:

Mobiliário. Espaço físico. Usuários.
Design.

Resumo

A categoria de mobiliário para recepção compreende artefatos que se relacionam diretamente com o espaço físico em que estão inseridos e com diversos usuários que com eles interagem. Entretanto, para o projeto de produtos dentro dessa categoria pouco se tem recorrido a ferramentas de pesquisa que permitam a verificação e análise de aspectos culturais, vivenciais e da influência do contexto de uso de um modo mais abrangente. Como resultado, são expostos requisitos projetuais a serem considerados no projeto de salas de espera e mobiliário de estabelecimentos de saúde. Este trabalho, ao apresentar uma abordagem etnográfica por meio da avaliação do ambiente e contexto de consumo, lança bases para o desenvolvimento de estudos e projetos orientados para este segmento.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Michaelis (2014) mobiliário se refere a mobília ou a bens móveis. E entende-se por mobília o conjunto de móveis que adornam ou guarnecem uma casa, um escritório etc. A partir dessas definições é imediata a associação à tríade produto-usuário-ambiente. Entretanto, o design de mobiliário, mesmo envolvendo essas dimensões, não evidencia uma preocupação e direcionamento para atender tais aspectos.

O design de mobiliário – ramificação do design de produto – envolve características peculiares principalmente em função da lógica de desenvolvimento de produtos e da cultura do setor que ora prima por funcionalidade ora por um senso estético traduzido muitas vezes em projetos autorais assinados por designers.

Em relação aos critérios geralmente considerados no projeto desse tipo de produto, as ferramentas empregadas pelo design de mobiliário concentram-se em abordagens técnicas que objetivam o equacionamento de problemas de ordem de produção, especialmente de

fabricação e transporte – esses diretamente relacionados à redução de custos. De acordo com Grossman e Naveiro (2001) os projetos de novos móveis se enquadram predominantemente na classe de “projeto criativo”, fundados em projetos que utilizam tecnologia de baixa complexidade, em geral já dominada ou de fácil/média obtenção. Enquanto processo criativo, a lógica de desenvolvimento de produtos pelo design de mobiliário toma como ponto de partida o estado da arte do setor, baseado na análise de concorrentes ou em referências coletadas em eventos de âmbito internacional.

Nesse sentido, a ênfase dada ao eixo produtivo, baseado na oferta de produtos, acentua a carência de análise do contexto de consumo – o que dificulta a compreensão dos usuários e do ambiente de uso dos produtos.

De acordo a Associação das Indústrias de Móveis do Estado do Rio Grande do Sul (MOVERGS, 2012) o setor moveleiro no Brasil caracteriza-se pela predominância de pequenas e médias empresas que estão divididas em 11 pólos regionais localizados principalmente na Região Centro-Sul do País, respondendo por 59% da produção nacional. O faturamento da indústria moveleira do Brasil, no ano de 2012 foi de 38,6 bilhões de reais (MOVERGS, 2012).

As características do setor, em função do porte das empresas relacionadas, evidenciam a possibilidade de incorporação de nova abordagem no desenvolvimento de produtos, promovendo maior adequação e diferenciação por meio do design.

Nesse sentido, ressalta-se a relevância de ferramenta de pesquisa que possibilite a compreensão de aspectos mais abrangentes, relacionados a cultura, significados e experiências no ambiente de uso de mobiliários, por meio de inserção etnográfica.

O uso da etnografia como ferramenta de pesquisa para o design de produto sustenta-se pela importância de considerar aspectos mais abrangentes, especialmente de caráter intangível – esses não contemplados por outras formas de pesquisa. De acordo com De André (2000), etnografia é uma sub-disciplina da antropologia descritiva, que se dedica a compreender crenças, valores, desejos e comportamentos dos sujeitos por meio de uma experiência vivida. Nesse sentido, tem como premissa a tentativa de apreender o comportamento humano em situação natural e de compreender esse comportamento dentro do quadro de referências no qual os indivíduos interpretam seus pensamentos, sentimentos e ações. A etnografia, no seu sentido mais amplo, pode ser definida como um processo sistemático de observar, detalhar, descrever, documentar e analisar o estilo de vida ou padrões específicos de uma cultura ou

sub-cultura, para aprender o seu modo de viver em seu ambiente natural (LEININGER, 1985).

Segundo Spradley (1980), o elemento essencial da etnografia é buscar compreender o modo de vida de pessoas ou grupos, na sua própria perspectiva. De acordo com Hammersley e Atkinson (1990), embora existam muitas variações de etnografia, baseadas nas posições filosóficas, metodológicas e éticas, não há uma linha divisória rígida entre elas. O uso da etnografia como uma ferramenta de pesquisa possibilita a compreensão de um contexto específico – o que pode impulsionar o desenvolvimento de produtos com grande potencial de inovação.

O presente artigo apresenta o uso da etnografia como uma ferramenta de pesquisa para a verificação das relações entre espaço físico, mobiliário e usuários em uma sala de espera. Nesse sentido, busca conhecer e compreender os indivíduos e suas ações; as características e particularidades do ambiente e a interação do indivíduo com esse ambiente e mobiliário que o compõe.

2 METODOLOGIA

Por meio do contato direto do pesquisador com a situação pesquisada – de acordo com princípios etnográficos – é analisada uma sala de espera no intuito de identificar os processos e as relações que configuram a experiência do observador no espaço em questão.

A finalidade das técnicas etnográficas de observação é de documentar e reconstruir a linguagem, formas de comunicação e os significados que são criados e recriados no contexto em estudo.

O estudo etnográfico em questão parte da análise de uma sala de espera de consultório odontológico da cidade de Caxias do Sul. A definição da unidade de análise levou em consideração a difusão deste espaço dentro da cultura local. Considerando que são diversos os consultórios odontológicos na cidade, busca-se identificar aspectos que podem traduzir a cultura e a experiência dos indivíduos em salas de espera como um todo.

Para tanto, como elemento norteador da observação no ambiente de estudo, foi elaborado um protocolo de observação etnográfica para, posteriormente, partir para a pesquisa de campo.

O protocolo de observação etnográfica destacou os seguintes pontos:

- i. buscar compreender a relação existente entre espaço físico, mobiliário e usuários; sendo analisado no ambiente de estudo um conjunto de aspectos de caráter contextuais, significativos e experienciais dos indivíduos no ambiente observado;
- ii. como ponto de análise, parte-se do pressuposto que o mobiliário para salas de espera não traduzem as necessidades dos usuários e do ambiente, não incorporando aspectos cognitivos, simbólicos e emocionais de acordo com o contexto de utilização a que se destinam.
- iii. considerar como elementos a serem observados: ambiente; mobiliário e usuários.
- iv. serão analisadas as interações entre profissionais e todo o ambiente de trabalho, tentando apreender a atmosfera do contexto de uma sala de espera.

O estudo foi realizado em período vespertino, durante o tempo de espera de uma consulta, totalizando 3 horas de observação. Foram registradas informações através de diário de campo, fotografias e filmagens. Interações com os profissionais foram realizadas, entretanto as mesmas não seguiram roteiro pré-estabelecido, baseando-se nas questões situacionais e ambientais do contexto em questão.

3 DESCRIÇÃO DO CENÁRIO

A sala de espera do consultório odontológico, localizado no centro da cidade de Caxias do Sul tem aproximadamente nove metros quadrados, com acentuada decoração. O acesso à sala apresenta, além de uma porta em madeira nobre e na cor branca, um vaso com uma bela folhagem e, ao lado, uma fonte com pedras, flores naturais e enfeites. O local apresenta pouco ruído sonoro, tendo como fundo musical um som ambiente relaxante.

As brancas paredes contrastam com texturas na cor amarelo posicionadas na porção inferior da mesma. Também com fim decorativo, destacam-se dois quadros na parede, que compõem uma imagem sequencial e complementar. Os quadros apresentam uma paisagem de campo, composta por uma casa ao fundo, um jardim com predominância de tons vermelhos e amarelos e um grande gramado com pássaros, contrastando com o azulado do céu. Os quadros apresentam moldura de madeira na cor tabaco.

Na porção superior do ambiente, destaca-se um lustre composto por grandes pedras translúcidas. Externamente ao lustre, o teto rebaixado com gesso traz sistema de iluminação embutido. No chão, revestido por mantas de laminados – também conhecido como piso flutuante – um tapete em formato retangular na cor marrom e ocre e com franjas mescladas com tons de amarelo decora o centro do espaço.

Quanto ao mobiliário, o espaço apresenta um sofá com três lugares, com pés em aço inox e revestimento em couro na cor cinza claro (gelo) e duas cadeiras que destoam bastante do contexto, por meio de uma linguagem mais contemporânea. Preenchendo um dos cantos do espaço, uma mesa tampo de madeira compõem o ambiente. Seguindo os padrões de salas de espera, o espaço destinado à recepcionista/secretária é formado por balcão – esse, com tampo de madeira. A estação de trabalho dessa profissional, é composta, também, por uma cadeira giratória na mesma cor do sofá (cinza claro).

A jovem recepcionista, sentada em seu posto de trabalho, durante o período de observação desenvolveu suas atividades rotineiras, marcando consultas por meio de atendimento telefônico. Seu espaço de trabalho revela produtos tais como um computador e periféricos como mouse e teclado sobre o balcão, além de elementos decorativos sobre a mesa tais como um porta canetas e enfeites, remetendo à cultura indiana.

Sobre o balcão, dois porta-retratos, um com fotografias pessoais, uma pilha de papéis escritos, um fichário com o alfabeto fixado, contendo as fichas dos pacientes e, sobre ele, um vaso de vidro transparente contendo rosas naturais brancas e amarelas.

Em frente ao balcão da recepção, um porta revistas em aço inox, contendo diversos volumes atualizados. Sobre este móvel, duas garrafas térmicas de inox, uma com o indicativo de café e outra de chá; colheres, açúcar e adoçante e também um pote, contendo biscoitos de maisena e, ao lado, um suporte para copos afixado no balcão.

À esquerda da porta de entrada do consultório uma porta branca com a inscrição: “Toailete”. Dentro desse espaço, as paredes em dois tons de amarelo. O piso na cor amarelo com baixa saturação (bege), apresentando ranhuras em tons mais escuros dava destaque ao piso em cerâmica. A iluminação desse espaço em sistema embutido no gesso branco proporciona um ambiente bastante claro. As louças brancas do banheiro destacam-se frente o amarelo de baixa saturação (bege) do tampo do pequena pia. Dentre os produtos que compunham este cenário destacam-se: a torneira em aço inox com válvula para água quente e fria; o porta-sabonete líquido; um espelho em formato circular; suporte para toalhas descartáveis, um tapete pequeno antiderrapante na cor marrom escuro; e um vaso de flores – desta vez com uma flor artificial: uma orquídea branca com diversos galhos e folhas verdes e secas. Este local, como os demais, muito organizado e limpo.

A sala de espera, embora oferecendo um sofá de 3 lugares e duas cadeiras, apresentava pouca movimentação e uma experiência tranquila de espera, com apenas a presença discreta da secretária, visto que, da sala de espera, não é possível visualizar os procedimentos

odontológicos que nesse momento estão ocorrendo. Após cerca de uma hora no consultório, uma paciente entra na sala de espera e dirige-se ao balcão de atendimento onde, após confirmar seu horário com a secretária é orientada pela recepcionista para aguardar a chamada do cirurgião dentista. A paciente, após um olhar panorâmico do espaço, aproximou-se de uma cadeiras, onde sentou para aguardar o atendimento. A moça ficou o tempo todo lendo as revistas que ali estavam, cessando a leitura apenas para servir-se de um copo de chá.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A área da sala de espera proporciona bem estar, tendo uma dimensão apropriada para o contexto em que os indivíduos estão inseridos. Consultórios odontológicos em função do serviço oferecido – esse relacionado a procedimentos de tratamento bucal e, consequente de “problemas” dos pacientes, muitas vezes geram angústia e tensão.

Dentre os sentimentos evidenciados pelos usuários no ambiente de espera observado é flagrante a sensação de confiabilidade e segurança por parte dos pacientes em relação ao serviço experimentado.

Cabe destacar que, considerando a necessidade de dispor de um espaço para aguardar o atendimento com base na agenda de horários do profissional, é fundamental o conforto proporcionado pelo ambiente. A decoração temática empregando imagens e elementos naturais confere ao ambiente uma atmosfera de bem estar.

A partir da observação da sala de espera em um consultório odontológico são identificados aspectos centrais que devem ser considerados em relação ao espaço físico e mobiliário de modo a proporcionar maior adequação do ambiente, possibilitando ao usuário uma experiência de consumo do serviço de forma agradável, positiva e marcante. Por meio da observação etnográfica e baseado no cenário descrito e interpretado, considerando como ponto de análise as categorias de espaço físico e mobiliário, são estabelecidos requisitos projetuais e, como resposta, abordagens de design que podem contribuir para a melhoria de salas de espera como um todo.

Nesse sentido, salienta-se a questão do conforto em uma abordagem mais ampla, compreendendo todos os canais sensoriais dos usuários (visão, audição, tato, olfato e paladar), conforme figura 1:

CATEGORIA	ASPECTO	REQUISITOS PROJETUAIS	ABORDAGEM DE DESIGN
Espaço físico	Área da sala	Oferecer uma área com espaço físico adequado ao número de usuários no ambiente.	Espaços muito reduzidos transmitem sensação de tensão aos pacientes. Em contrapartida, espaços muito amplos e pouco ocupados por mobiliário podem transmitir sensação de "frieza" aos usuários. É importante o dimensionamento também do teto, compondo um ambiente uniforme.
	Cor	Adequação cromática ao contexto, considerando condições de fragilidade e vulnerabilidade dos usuários. O uso de cores compreende todos os artefatos que compõem o ambiente.	Sugere-se o emprego de cores cítricas ou tons pastéis. É recomendável empregar o branco com moderação.
	Conforto térmico	Adequação térmica do ambiente aos diferentes climas.	Empregar pisos adequados e possibilitem isolamento térmico. Fazer uso de sistema de refrigeração de ar.
	Entretenimento	Oferecer alternativas de entretenimento de modo que o usuário possa descontrair enquanto aguarda o atendimento.	Fazer uso de recursos de vídeo e áudio. Disponibilizar revistas, informativos, jornais.
	Higiene	Garantir assepsia do local principalmente em salas de espera de serviços de saúde.	Atentar para a facilidade de higienização de superfícies de pisos e mobiliário.
	Odor	Assegurar conforto olfativo	Empregar aromas e odorizantes de ambientes de modo sutil mas que permita identificação pelo usuário.
	Layout	Adequação do layout	Emprego de mobiliário e decoração considerando os fluxos de modo que não gerem transtornos e constrangimentos além de garantir segurança aos usuários.
	Iluminação	Adequada iluminação	A luz muito intensa gera desconforto visual. Por outro lado, baixa iluminação pode ocasionar insegurança e receio por parte dos usuários.
	Sinalização	Empregar sinalização eficiente	Fazer uso de sinalização informativa de fila, atendimento, entrada, saída, banheiro etc.
Mobiliário	Sofá/cadeira	Disponibilizar mobiliário que garanta conforto	Utilizar mobiliário que possibilite uma postura adequada ao usuários atendendo a fatores ergonômicos básicos relacionados com conforto tanto em termos práticos como simbólicos. Usar sofá e cadeira que possibilite higienização adequada.

Figura 1: Análise das relações entre espaço físico, mobiliário e usuários

Fonte: Desenvolvido pelos autores, com base nos resultados da pesquisa

Percebe-se que o desconhecimento de fatores simbólicos relacionados à subjetividade dos usuários e a carência de alternativas de produtos que considerem tais aspectos respondem pelo emprego de mobiliário inadequado para a recepção. O fato é que esse ambiente exige produtos projetados especialmente para este contexto de uso a um custo que motive a aquisição – o que pouco vem ocorrendo nessa categoria de móveis.

Dessa forma, a partir de inserção etnográfica é possível não só estabelecer os pontos centrais a serem considerados na composição do ambiente como também identificar aspectos intangíveis presentes em um ambiente e, a partir de uma visão projetual característica do design, indicar possibilidades de desenvolvimento de produtos diferenciados e inovadores.

Assim, como sugestões de características para o design de mobiliário que podem refletir na percepção dos usuários destaca-se:

- i. modularidade: possibilitar rearranjo do mobiliário no espaço de modo que o ambiente seja percebido como em constante evolução – sempre mantendo sua identidade.
- ii. intercambialidade de partes: possibilitar customização e rearranjo de forma fácil e eficiente. Permitir combinações diversas sem aquisição de novos produtos.
- iii. reduzido contato físico: disponibilizar assentos individuais, uma vez que a partir de observação etnográfica percebeu-se constrangimento do usuário para dividir o sofá, optando pela cadeira.

Os mobiliários são elementos integrantes do espaço físico das salas de espera e, nesse sentido, devem contribuir na composição desses espaços, incorporando características que possibilitem que transmitam bem estar e conforto aos usuários por meio de dimensões adequadas, cores, higiene, entre outros aspectos apontados neste trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo partiu de uma inserção etnográfica com a finalidade de melhor compreender um ambiente específico de uma sala de espera de um consultório odontológico. Ao identificar uma série de elementos que compõem o contexto observado tanto em nível simbólico, experiencial e contextual, apoiado no eixo espaço físico – mobiliário – usuários

observou-se a importância do emprego do método etnográfico como subsídio de informações não formalizadas, dando suporte para:

- i. maior adequação de salas de espera, viabilizando agregação de valor aos serviços por meio de uma experiência de consumo positiva;
- ii. desenvolvimento de projetos de design de mobiliário orientados para salas de espera – especialmente de serviços de saúde.

Este trabalho ao apresentar o emprego de inserção etnográfica para a compreensão das relações entre ambiente, mobiliário e usuários, sob a ótica do design, evidencia a importância de uma visão mais abrangente, recorrendo à investigação do ambiente e contexto de consumo como ponto de partida para o design de espaços comerciais e produtos.

6 REFERÊNCIAS

BOGDAN, R.; BIKLEN, S.K. **Qualitative research for education: an introduction to theory and methods**. Boston, Allyn and Bacon, 1982.

DE ANDRÉ, Marli Eliza D. A. **Etnografia da Prática Escolar**. 5. ed.: Papyrus Editora, 2000.

GROSSMAN, E.; NAVEIRO, R. A Atividade de desenvolvimento de projeto de produto na indústria de móveis. **Anais do 3º Congresso Brasileiro de gestão de Desenvolvimento de Produto**. Florianópolis, SC. 2001.

HAMMERSLEY, M.; ATKINSON, P. **Ethnography: principles in practice**. New York, Routledge, 1990.

LEININGER, M.M. **Qualitative research methods in nursing**. Orlando, Grune and Stratton, 1985.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo, Hucitec, 1993.

MOVERGS. Associação das Indústrias de Móveis do Estado do Rio Grande do Sul. **Panorama do Setor Moveleiro 2012**. Disponível em: http://www.movergs.com.br/views/imagem_pdf.php?pasta=panorama_setor_moveleiro. Acesso em 11 mai. 2014.

SPRADLEY, J. **Participant observation**. New York, Iolt, Rinehart and Winston, 1980.