

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS  
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUITETURA E URBANISMO  
NÍVEL MESTRADO**

**CASSIUS RIGHEZ DA SILVA**

**PROCESSO DE CONVERSAÇÃO ENTRE ARQUITETO E CLIENTE PARA  
CONSTRUÇÃO DO PROGRAMA ARQUITETÔNICO RESIDENCIAL:  
O Uso da Ferramenta *Cultural Probe***

**SÃO LEOPOLDO  
2019**

CASSIUS RIGHEZ DA SILVA

PROCESSO DE CONVERSAÇÃO ENTRE ARQUITETO E CLIENTE PARA CONSTRUÇÃO  
DO PROGRAMA ARQUITETÔNICO:  
O Uso da Ferramenta *Cultural Probe*

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Arquitetura e Urbanismo, pelo Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Celso Carnos Scaletsky

São Leopoldo  
2019

S586p Silva, Cassius Righez da

Processo de conversação entre arquiteto e cliente para construção do programa arquitetônico residencial : o uso da ferramenta *Cultural Probe* / por Cassius Righez da Silva. – 2019.

160 f. : il., 30 cm.

Dissertação (mestrado) — Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, 2019.

Orientação: Prof. Dr. Celso Carnos Scaletsky.

1. Programa arquitetônico. 2. Conversação. 3. *Cultural Probes*. I. Título.

CDU 72.011

Catálogo na Fonte:

Biblioteca Vanessa Borges Nunes - CRB 10/1556

CASSIUS RIGHEZ DA SILVA

**PROCESSO DE CONVERSAÇÃO ENTRE ARQUITETO E CLIENTE PARA  
CONSTRUÇÃO DO PROGRAMA ARQUITETÔNICO RESIDENCIAL:  
O Uso da Ferramenta *Cultural Probe***

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Arquitetura e Urbanismo, pelo Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Celso Carnos Scaletsky – MPArqUrb UNISINOS

---

Prof. Dr. André de Souza Silva - MPArqUrb UNISINOS

---

Prof. Dr. Sylvio Arnaldo Dick Jantzen – UFPEL PROGRAU



## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Adair e Lucila, que me apresentaram ao conhecimento e me apoiaram incondicionalmente ao longo dessa trajetória.

À minha jornalista preferida, Ana Carolina, por ficar ao meu lado, pelo apoio, pelos debates, discussões sobre ortografia e gramática e pela revisão.

Às minhas tias-avós, Ilda, Têre e Zilda, pelo carinho e preocupação.

À minha amiga e sócia, Andréia Belusso, pelas alegrias e exemplo de determinação que acompanho desde a graduação.

Aos amigos queridos, Vagner, Gustavo, Fernanda, Mateus, Michel e Renan, que aceitaram ouvir sobre este trabalho e contribuíram com sugestões.

Ao orientador, Prof. Dr. Celso Carnos Scaletsky, pelo sábio auxílio na condução dessa pesquisa. Além de todos os conhecimentos passados, a tranquilidade e o prazer foram fundamentais.

Aos professores do mestrado, por todos os conselhos e aprendizados.

Aos colegas do mestrado, pelo apoio e colaboração em todos os momentos.

Aos membros da banca, pelas observações que contribuíram para o aprimoramento desta pesquisa.

Aos entrevistados, pelo tempo e colaboração com este trabalho.

A todos que, direta ou indiretamente, fizeram parte da minha trajetória, o meu muito obrigado.

“Porque o espaço não é só cavidade vazia, ‘negação de solidez’: é vivido e positivo. Não é apenas um fato visual: é, em todos os sentidos, e, sobretudo num sentido humano e integrado, uma realidade vivida”.

(ZEVI, 2009)

## RESUMO

Esta pesquisa investiga estratégias que podem facilitar a conversação arquiteto/cliente, abordando os processos de construção do programa arquitetônico para compreender desejos subjetivos e facilitar as tomadas de decisões de projeto. A ferramenta *cultural probe*, utilizada na área do design, fornece determinadas tarefas para o usuário com o objetivo de colher informações subjetivas, do cotidiano e abre novos caminhos para a construção do programa arquitetônico. Esta ferramenta foi escolhida pelo seu caráter original, por atender aos requisitos que se buscava e por sua facilidade de uso. Nesse sentido, resolveu-se testar o *cultural probe* como plataforma de conversação durante a construção do programa arquitetônico. O método de pesquisa abrange revisão de literatura e entrevistas com arquitetos para compreender como o programa arquitetônico é construído e como o *cultural probe* pode ser inserido no processo. O teste com o *cultural probe* foi realizado por meio de um exercício de simulação, onde a ferramenta foi apresentada e entregue ao cliente, recolhida e fornecida ao arquiteto. Este exercício foi realizado por três duplas arquiteto-cliente. O material produzido pelo cliente foi utilizado pelo arquiteto para auxiliar a conversação em uma nova reunião. O *cultural probe* foi utilizado como objeto mediador e provocador de discussões, onde o profissional usou as informações previamente pensadas e trazidas pelo cliente para construir o programa arquitetônico de modo a descobrir desejos subjetivos que, muitas vezes, não são externalizados pelo cliente no método tradicional de entrevistas.

**Palavras-chave:** Programa Arquitetônico. Conversação. *Cultural Probes*.

## ABSTRACT

This research aimed to investigate strategies that can facilitate the conversation between architect / client, approaching the processes of construction of the architectural program to understand subjective desires and facilitate the making of decisions. The cultural probe tool, used in the area of design, provides certain tasks for the user with the objective of collecting subjective, everyday life information and opens new ways for the construction of the architectural program. This tool was chosen for its original character, for meeting the requirements and for its ease of use. Hence, it was decided to test the cultural probe as a platform of conversation during the construction of the architectural program. The method used in this research encompasses literature review and interviews with architects to understand how the architectural program is constructed and how the cultural probe can be inserted into the process. The test with the cultural probe was performed through a simulation exercise, in which the tool was presented and delivered to the client, collected and handed to the architect. This exercise was carried out by three architect / client double. The material produced by the client was used by the architect to assist the conversation in a new meeting. The cultural probe was used as a mediating and argumentative object, in which the professional used the information previously thought and brought by the client to construct the architectural program and tried to discover subjective desires that, oftentimes, are not externalized by the user in the traditional method of interviews.

**Keywords:** Architectural Program. Conversation. *Cultural Probes*.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fases do processo de projeto.....	19
Figura 2 – Instituto Salk, obra de referência de Louis Kahn .....	24
Figura 3 – Exemplo de kit de <i>cultural probe</i> .....	27
Figura 4 – Rascunho de conversação entre arquiteto e cliente para criação de um programa de necessidades.....	30
Figura 5 - Representação da pesquisa .....	33
Figura 6 – Representação da unidade de análise 1 .....	35
Figura 7 – Desenvolvimento <i>cultural probe</i> .....	36
Figura 8 – representação da unidade de análise 2 .....	37
Figura 9 - Exemplificação do código de referência das falas.....	39
Figura 10 - Caixa do <i>cultural probe</i> .....	41
Figura 11- Roteiro na parte interna da tampa .....	42
Figura 12- Compartimentos da caixa com as atividades .....	43
Figura 13 - Adesivos que representam membros da família .....	44
Figura 14 - Quadros para colar o adesivo e representar o membro da família.....	45
Figura 15 - Cartões dos desejos .....	46
Figura 16 - Cartão postal .....	47
Figura 17 – Adesivos (a).....	48
Figura 18 - Adesivos (b).....	49
Figura 19 - Adesivos (c).....	50
Figura 20 - Moodboard para colar os adesivos .....	51
Figura 21 - Cubo para sobrepor ao <i>moodboard</i> .....	52
Figura 22 - Mensagem Whatsapp.....	53
Figura 23 - Imagem geral do <i>cultural probes</i> .....	54
Figura 24 - <i>Cultural probe</i> preenchido.....	59
Figura 25 - Atividade realizada pela cliente onde caracterizou cada membro da família.....	62
Figura 26 - Arquiteto utilizou as atividades para direcionar a conversa.....	63
Figura 27 - Fragmento da atividade 1 que mostra a caracterização de um membro da família .....	64
Figura 28 - cliente se solta e gesticula ao falar sobre uma das atividades .....	65
Figura 29 - Arquiteto fala sobre imagem com a cliente .....	66
Figura 30 - Arquiteto interpreta referências das imagens.....	66
Figura 31 - Momento em que o arquiteto 1 mostra uma imagem para a cliente 1 e esclarece sobre o desejo de varandas.....	67
Figura 32 - Uma das imagens escolhidas pela cliente 2 na atividade 4 .....	69

Figura 33 - Arquiteto 3 rabisca croqui para representar relações de contiguidade de espaços .....	70
Figura 34 - Momento em que o arquiteto 3 aponta para a ferramenta e estimula a cliente a falar sobre o que preencheu .....	73
Figura 35 - Cartão de desejo da atividade 2 .....	74
Figura 36 - Organização do cultural probes na caixa e instruções na tampa .....	76
Figura 37 - Imagens que representam filmes e esportes na atividade 4 .....	77
Figura 38 - Atividade 1 onde é feita a caracterização de cada membro da família.....	79
Figura 39 - Fragmento da atividade 4 feita pela cliente 1 .....	80
Figura 40 - Atividade 5 realizada pela cliente 1 .....	80
Figura 41 - Atividade 4 da cliente 2 onde foram escolhidas imagens com pessoas reunidas .....	81
Figura 42 - Fragmento do programa arquitetônico feito pela arquiteta 2 .....	81
Figura 43 - Imagens escolhidas pela cliente 3 na atividade 4 .....	83
Figura 44 - Atividade 5 realizada pela cliente 3.....	84
Figura 45 – Representação da plataforma de conversação que auxilia na construção do programa arquitetônico .....	86

**LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - <i>Briefing</i> cliente .....	40
Quadro 2 - <i>Briefing</i> arquiteto.....	40
Quadro 3 - Perfil dos arquitetos da unidade de análise 1 .....	55
Quadro 4 - Perfil dos arquitetos da unidade de análise 2.....	60
Quadro 5 - Perfil das clientes da unidade de análise 2 .....	60

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Objetivos .....</b>	<b>16</b>
1.1.1 Objetivo Geral.....	16
1.1.2 Objetivos Específicos.....	17
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Processo de projeto .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Programa arquitetônico.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Conversação e negociação.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 <i>Cultural probes</i>.....</b>	<b>26</b>
<b>2.5 Discussão.....</b>	<b>28</b>
<b>3 MÉTODO.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Caracterização da pesquisa.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Definição da unidade de análise.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Técnicas de coleta e análise de dados.....</b>	<b>37</b>
<b>3.4 Conversações arquiteto / cliente.....</b>	<b>39</b>
<b>3.5 Desenvolvimento do <i>Cultural Probe</i>.....</b>	<b>40</b>
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Unidade de análise 1 – Arquitetos Especialistas.....</b>	<b>55</b>
4.1.1 Caracterização do Cliente.....	55
4.1.2 Elementos que Formam um Programa .....	56
4.1.3 Atores .....	58
<b>4.2 Aplicação do <i>Cultural Probe</i>.....</b>	<b>59</b>
<b>4.3 Unidade de Análise 2 – Exercício de construção do programa arquitetônico .....</b>	<b>60</b>
4.3.1 Análise de Conteúdo das Entrevistas com Arquitetos .....	60
4.3.1.1 Estado.....	61
4.3.1.2 Representação dos Desejos .....	67
4.3.1.3 Completude .....	70
4.3.1.4 Tempo.....	71
4.3.1.5 Autoria .....	72
4.3.2 Análise de Conteúdo das Entrevistas com Clientes .....	73
4.3.2.1 Estado.....	73
4.3.2.2 Representação.....	76
4.3.2.3 Completude .....	82
4.3.2.4 Tempo.....	85
<b>5 DISCUSSÕES .....</b>	<b>86</b>



<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>93</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>97</b>
<b>APÊNDICE A - ROTEIRO DAS ENTREVISTAS PARA A UNIDADE DE ANÁLISE 1 .....</b>	<b>100</b>
<b>APÊNDICE B - ROTEIRO DAS ENTREVISTAS PARA A UNIDADE DE ANÁLISE 2 .....</b>	<b>101</b>
<b>APÊNDICE C – INSTRUÇÕES COLOCADAS NA TAMPA DOS <i>CULTURAL PROBES</i>..</b>	<b>103</b>
<b>APÊNDICE D - QUADRO DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS ARQUITETOS DA UNIDADE DE ANÁLISE 1 .....</b>	<b>104</b>
<b>APÊNDICE E – <i>CULTURAL PROBE</i>PREENCHIDO PELO CLIENTE 1 .....</b>	<b>112</b>
<b>APÊNDICE F – <i>CULTURAL PROBE</i>PREENCHIDO PELO CLIENTE 2 .....</b>	<b>121</b>
<b>APÊNDICE G – <i>CULTURAL PROBE</i>PREENCHIDO PELO CLIENTE 3.....</b>	<b>129</b>
<b>APÊNDICE H – QUADRO DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS ARQUITETOS DA UNIDADE DE ANÁLISE 2.....</b>	<b>138</b>
<b>APÊNDICE I – QUADRO DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS CLIENTES DA UNIDADE DE ANÁLISE 2.....</b>	<b>147</b>
<b>APÊNDICE J – TERMO DE CONSENTIMENTO DAS ENTREVISTAS DA UNIDADE DE ANÁLISE 1.....</b>	<b>155</b>
<b>APÊNDICE K – TERMO DE CONSENTIMENTO DA UNIDADE DE ANÁLISE 2.....</b>	<b>156</b>
<b>APÊNDICE L – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS .....</b>	<b>160</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem o programa arquitetônico como tema e aborda sua construção utilizando estratégias de conversação entre o arquiteto e o seu cliente. A fim de refletir sobre essa temática resolveu-se restringir o escopo da pesquisa residência unifamiliar. Como será visto ao final desse trabalho, esse escopo poderá ser ampliado para outras situações.

Na concepção de um projeto de arquitetura, o programa arquitetônico compõe-se pelas demandas e necessidades dos futuros usuários da edificação (INSTITUTO DOS ARQUITETOS DO BRASIL, 2017) e exerce uma função de significativa importância, auxiliando o profissional a compreender o conjunto multifacetado de informações que abrange o que o cliente precisa (MOREIRA; KOWALTOWSKI, 2009).

Morar ou trabalhar em um lugar que seja mais que uma construção, que tenha a personalidade do usuário e o faça se sentir bem é fundamental para a qualidade de vida das pessoas. Para o usuário, saber dizer o que deseja e, para o arquiteto, projetar esses desejos, é algo mais complexo do que parece. Entender o cliente e ver além do que ele mostra é essencial para a construção de um programa arquitetônico que atenda plenamente as necessidades dos futuros usuários da edificação (HASSANAIN; JUAIM, 2013). Instrumentos que clarifiquem a interpretação do arquiteto pelo que o cliente expõe podem levar à elaboração de um projeto que supere suas expectativas. Desse modo, o espaço projetado contribui para a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Pensa-se em não deixar o programa arquitetônico restrito a um aspecto unicamente funcional, mas também traduzir alguns aspectos subjetivos. Nessa pesquisa, espera-se que por meio de algumas novas estratégias, possa-se se dar alguns indicativos de como realizar essas traduções.

Esta melhor compreensão pode, igualmente, evitar retrabalhos durante as fases de projeto por problemas de entendimento do cliente ou de comunicação do arquiteto que gerariam custos e consumiriam tempo dos profissionais. Geralmente isso ocorre pela dificuldade de o cliente expressar o que quer e pela falta de habilidade do arquiteto de interpretá-lo (HASSANAIN; JUAIM, 2013). Um modelo de estratégias ou uma plataforma para a comunicação entre as partes pode melhorar o entendimento e otimizar o processo de projeto. Assim, o profissional economizaria tempo nas fases de projeto e o cliente economizaria recursos por retrabalhos na etapa de obra.

A partir dessa discussão, o problema da pesquisa gira em torno do seguinte questionamento: como promover uma plataforma para construção do programa arquitetônico baseado em estratégias de conversação entre arquiteto/cliente para facilitar as tomadas de decisão?

Decidir por um caminho ou outro pode ser um desafio complexo em determinados contextos. Geralmente opções parecidas ou pouco conhecidas podem dificultar a tomada de decisão. De acordo com Kahneman (2012), as pessoas têm dois sistemas que atuam para tomadas de decisão. O primeiro, sistema 1, é associado à intuição e refere-se àquele que executa ações rápidas e automáticas, praticamente sem controle voluntário. Já o segundo, sistema 2, é associado à racionalidade e aplica esforço do cérebro a ações complexas, que exigem maior atenção e concentração (KAHNEMAN, 2012).

Donald Schön, em *Educando o Profissional Reflexivo* (SCHÖN, 2000), cita o conhecimento tácito, abordado por Michel Polanyi (1967), como aquele relacionado com a percepção das sensações, sem o raciocínio intermediário. Como é um conhecimento interno e pessoal, por vezes é difícil externalizá-lo. Uma grande dificuldade está em conectar o conhecimento tácito do arquiteto com o do cliente e vice-versa. Cada um dos atores possui um tipo de conhecimento e, por ser tácito, é bastante complexa a transmissão desse conteúdo de um ator para o outro e ainda mais delicado ambos compreenderem as informações resultantes da interação.

O autor também discute as ações que as pessoas realizam sem saber quais procedimentos seguiram. São decisões involuntárias, tomadas naturalmente, de forma muito rápida e que, se fossem descritas, certamente apresentariam distorções e dificuldade de serem reproduzidas. Para essas situações, Schön (2000) dá o nome de “conhecer-na-ação”. Porém, muitas circunstâncias exigem que se entenda o que foi feito durante a ação para então compreender os resultados. É possível refletir na ação ao pensar sobre como o fato foi realizado, encontrando a razão pela qual o conhecer-na-ação foi útil para alcançar a resposta pretendida (SCHÖN, 2000).

Geralmente nas conversas, os atores envolvidos produzem alguma coisa. Tendo como base um assunto ou elemento, podem desenvolver algo como um artefato distinto e com sentido definido (SCHÖN, 2000).

Sua reflexão-na-ação é uma conversação reflexiva com os materiais de uma situação – “conversação”, agora em um sentido metafórico. Cada pessoa desenvolve seu próprio papel, em evolução, na performance coletiva, “escuta” as surpresas – ou, como direi, “respostas” – que resultam de movimentos anteriores e responde através da produção sequencial de novos movimentos que dão novos significados e direções ao desenvolvimento do artefato (SCHÖN, 2000, p.35).

Nesse sentido, Schön (2000) fala de uma conversação entre o projetista e seu projeto. As observações e interpretações feitas ao longo do desenvolvimento do projeto, permitem ao arquiteto refletir e, cada movimento, desencadeia novos movimentos que vão definindo os rumos da situação. Além da conversação projetista/projeto, também é interesse dessa pesquisa um outro ator, que seria o cliente.

Nessa pesquisa, quando se fala em atores, refere-se aos agentes que podem fazer parte de uma rede, onde considera-se não apenas os atores humanos, mas também os não humanos. Esse assunto será aprofundado no item 2.3, onde será apresentada a teoria ator-rede, que aborda a relação existente entre atores humanos, correspondentes a pessoas e sociedade, e atores não humanos compostos por organizações, máquinas, objetos, que formam redes entre si (LAW, 1992). A percepção desses atores e suas relações em rede são importantes para compreender o potencial de cada um. Cabe também, compreender as controvérsias que, segundo Callon (1984), acontecem quando um ponto é debatido e surgem questionamentos entre os atores envolvidos no processo.

Quando se discute pessoas, seus comportamentos e seus propósitos sobre o ambiente construído, envolvem-se conflitos que são o próprio assunto das decisões de projeto. Compreender de forma clara os objetivos das pessoas e dos métodos para definir prioridades para tomadas de decisão é fundamental para que a explicitação dos conflitos seja adequada. Nessas situações de conflitos e incertezas, também podem surgir as controvérsias. Questiona-se o que as controvérsias podem provocar no andamento do desenvolvimento do programa arquitetônico. Se por um lado elas causam incertezas sobre as intenções abordadas, por outro poderiam enriquecer as discussões?

Durante o desenvolvimento do programa arquitetônico, os problemas encontrados geralmente são complexos e exigem maior tempo de raciocínio para se tomar decisões. Segundo Dorst (2003), os problemas de projeto são determinados, em parte, pelas necessidades, requisitos e intenções do cliente. O profissional deve dedicar tempo, na fase inicial, para buscar os fatos, recolher e analisar as informações. Essas ações são muito necessárias para dar o lançamento inicial do processo de projeto.

O reconhecimento e a compreensão das necessidades e desejos das pessoas e seu comportamento são indispensáveis para formular critérios para a construção de um programa arquitetônico, sempre considerando que as pessoas têm em mente objetivos e buscam atingir algum propósito (SANOFF, 1977). Um tema que também vem sendo estudado é o bem-estar subjetivo nos projetos arquitetônicos. Pensar no processo centrado no ser humano pode contribuir positivamente para aumentar o bem-estar subjetivo (STEVENS; PETERMANS; VANRIE, 2014).

Parte da revisão da literatura foi orientada para investigar sobre ferramentas que pudessem estimular a conversação entre arquiteto e cliente. Inicialmente se pensava em construir um modelo com estratégias que promovessem a conversação. Com o avançar da pesquisa, pensou-se em utilizar um elemento como plataforma de conversação. Observou-

se uma ferramenta em particular que se destacou e se mostrou muito adequada aos objetivos da pesquisa, os *cultural probes*<sup>1</sup>.

Cada indivíduo possui um contexto cultural único que, por vezes, pode influenciar seus desejos e necessidades. Existem várias técnicas para auxiliar na compreensão do contexto cultural entre arquiteto e cliente, uma delas é o instrumento *cultural probe*. Esse instrumento constitui uma ferramenta utilizada no design para compreender as identificações e envolvimento dos usuários (GAVER, WILLIAM W. *et al.*, 2004).

Essa pesquisa intenciona utilizar esse instrumento como elemento para a conversação entre arquiteto e cliente, de forma que o profissional consiga ajudar seu cliente a falar sobre desejos mais subjetivos que possam compor o programa arquitetônico. Questiona-se se um *cultural probe* pode ser um elemento base para a plataforma de conversação arquiteto/cliente.

A intenção é trabalhar o conceito de *cultural probe* como uma estratégia. Justifica-se por seu caráter inovador e sua simplicidade de uso. Sua aplicação retrata-se como uma plataforma que se molda como base para lançar ideias e promover a conversação. O material produzido é algo tangível que o arquiteto coloca sobre a mesa junto com seu cliente e, observando esses artefatos do *cultural probe*, espera-se estimular e direcionar a conversa para outros rumos.

O arquiteto atua como facilitador, que pode ajustar o ambiente aos desejos das pessoas. Os contatos iniciais do cliente e a formulação do programa, pela tradição, fazem parte do domínio do arquiteto experiente. Embora não queira argumentar contra a tradição, Sannof (1977) questiona a eficácia dos métodos autodidatas de interações cliente-usuário-arquiteto. A experiência de muitos profissionais relaciona a fase inicial do processo de projeto ligada com lucros ou perdas, onde residem a maioria das ambiguidades e contradições da profissão. Ainda é uma parte do processo cheia de segredos, inextricavelmente relacionada com o sucesso (SANOFF, 1977).

A seguir são apresentados os objetivos desta pesquisa.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo Geral

Desenvolver uma estratégia para a construção do programa arquitetônico baseado na conversação entre o arquiteto e o cliente de modo a facilitar os processos de tomadas de decisão.

---

<sup>1</sup> Sondagens Culturais, em português.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- a) compreender como os arquitetos identificam as necessidades programáticas do cliente;
- b) refletir sobre como traduzir os desejos mais subjetivos expressos pelos clientes na fase de lançamento do projeto;
- c) compreender como a ferramenta *cultural probe* atua enquanto estratégia de promoção da conversação arquiteto/cliente durante a construção de um programa de necessidades.

Esta pesquisa possui caráter qualitativo, exploratório e de natureza aplicada e foi organizada em seis capítulos. Para atender aos objetivos desta pesquisa, foram realizadas entrevistas com três arquitetos experientes para melhor entender a fase de construção do programa arquitetônico e, posteriormente, com base na revisão de literatura, foi imaginada uma plataforma de conversação enquanto um mediador que promovesse a interação entre arquiteto e cliente. Conforme já comentado, uma ferramenta chamada *cultural probe* destacou-se na qualidade de uma possível plataforma que pudesse promover essa conversação. Durante o desenvolvimento da pesquisa, esse instrumento foi utilizado para desenvolver a conversação e ver como ela acontece.

Essa plataforma foi aplicada em uma simulação da criação de um programa arquitetônico para uma edificação residencial. Foram colocados arquitetos e clientes simulando a criação de um programa arquitetônico utilizando o material produzido no *cultural probe* como mediador. Também foram realizadas filmagens da interação entre arquitetos e clientes, e após, entrevistas individuais.

A pesquisa foi organizada da seguinte forma. No primeiro capítulo, apresenta-se o tema da pesquisa, sua justificativa, problematização, objetivos e os principais conceitos teóricos que foram trabalhados. Ou seja, processo de projeto, programa arquitetônico, conversação, controvérsias, e *cultural probes*. O segundo capítulo traz a revisão de literatura, aprofundando os conceitos de programa arquitetônico, conversação, controvérsias e *cultural probes*, buscando o embasamento da pesquisa. O terceiro capítulo apresenta o método aplicado para a realização do trabalho. No quarto capítulo, são mostrados os resultados da pesquisa, que posteriormente são discutidos no quinto capítulo. Por fim, o sexto capítulo compreende as considerações finais.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Na revisão da literatura serão abordados: temas referentes ao processo de projeto, para perceber onde aparece o programa arquitetônico; igualmente, reflete-se sobre o próprio programa arquitetônico, para assimilar o que a literatura traz sobre o mesmo; o tema conversação, para compreender suas peculiaridades; *cultural probe* enquanto plataforma para estimular conversações; controvérsias, para reconhecer as fontes de incerteza que podem surgir durante a construção do programa; tomadas de decisão, para entender como os atores humanos pensam e tomam decisões; e teoria ator-rede, para abranger as conexões entre agentes humanos e não humanos.

### 2.1 PROCESSO DE PROJETO

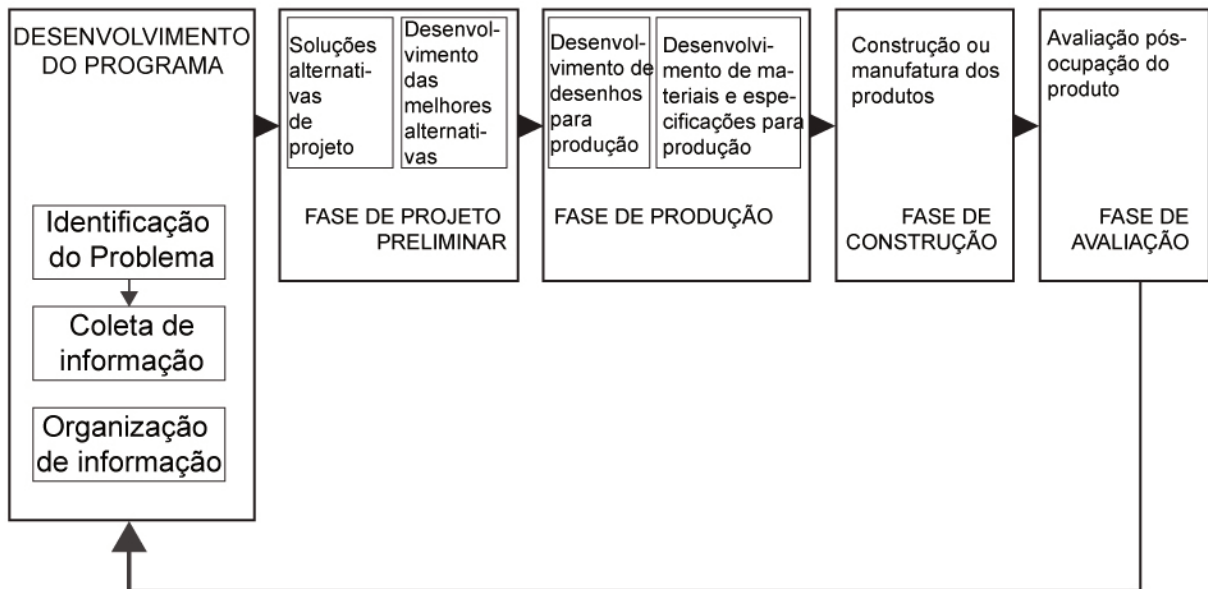
Para Kowaltowski *et al.* (2006, p. 8), o processo de projeto é um conjunto de atividades que envolve “análise, síntese, previsão, avaliação e decisão”. Na atividade profissional, os arquitetos comumente definem fases de projeto, que para os mesmos autores se distribuem como “programa, projeto, avaliação e decisão, construção e avaliação pós-ocupação” (KOWALTOWSKI *et al.*, 2006, p. 8). Na segunda metade do século XX, profissionais começaram a colocar em prática novas técnicas durante a evolução do projeto, objetivando aperfeiçoar seus procedimentos e obter melhores resultados. No período seguinte, mais esforços surgiram no sentido de estabelecer procedimentos para o projeto, tendo ocorrido em Londres, no início da década de 1960, a “primeira conferência sobre métodos de projeto” (MOREIRA; KOWALTOWSKI, 2009, p. 33). Percebe-se, a partir desse período, uma preocupação e intenção de melhorar a qualidade dos projetos, saindo um pouco da intuição e buscando fundamento em processos e métodos. Embora esse não seja o foco dessa pesquisa, busca-se encontrar a presença do programa arquitetônico nos processos de projeto.

Novamente, a análise, a síntese e a avaliação são citadas por Pinto (2013) como as principais etapas do processo de projeto vistas na literatura. O mesmo autor destaca que a etapa de análise tem início com a determinação das premissas do projeto e dá origem ao programa de necessidades, o qual vai compor a organização e ordenação dos requisitos (PINTO, 2013).

Ao abordar as fases do processo de projeto, Sanoff (1977) coloca que a sequência é iniciada com um programa e inclui a avaliação preliminar de projeto, produção, construção e pós-conclusão. O autor resume essas fases na Figura 1 **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, embora possam haver diferentes interpretações, elaborações e variações. Podemos refletir sobre a linearidade da abordagem desse processo, que tende a seguir uma

lógica cartesiana, trabalhando em etapas. Nesse sentido, deve-se tomar cuidado com a interpretação dessas representações que, por vezes, são limitadas e falhas, pois nem sempre o processo de projeto segue essa lógica linear.

Figura 1 - Fases do processo de projeto



Fonte: Reprodução adaptada de Sanoff (1977)

Num estudo sobre método projetual, Almeida; Jantzen (2011) colocam que a utilização de um método baseado em teorias pode manifestar melhores resultados de projeto, uma vez que se concebe tomando partido de critérios para as estratégias empregadas. Esses processos podem ser traduzidos em métodos e modelos que visam facilitar o percurso do arquiteto.

Existem diversas definições para a palavra modelo em geral e modelo na arquitetura. Esse último gira em torno de um sistema, um conjunto de ideias que tem por objetivo guiar o arquiteto e auxiliá-lo a interagir com seus clientes, buscando diferentes reflexões e novas interpretações para a construção do programa arquitetônico.

Para Lindemann (2014), um modelo, de maneira geral, é baseado em um original, podendo ser um produto existente, uma ideia, um processo ou uma organização. O original contém uma série de atributos que o definem, porém, na construção do modelo, apenas uma parte desses atributos são selecionados e reorganizados, finalizando o modelo como um subconjunto do original que pode ter sido modificado (LINDEMANN, 2014). A construção de um modelo sempre tem um propósito específico, o qual vai definir a redução dos atributos e sua reorganização. Em função do propósito específico que orienta o processo de construção do modelo, existem, naturalmente, algumas limitações na validade de um



modelo, por isso é necessário um entendimento completo sobre o propósito do mesmo (LINDEMANN, 2014).

Algumas vezes, modelos são utilizados para provocar reflexões e criar novas trajetórias. Na interação proposta entre os atores, poderia se utilizar o modelo para gerar uma teoria. Durante a realização da interação, o modelo participante serviria para provocar a representação, interpretação e construção de novas narrativas (SCALETISKY *et al.*, 2018). A criação de um modelo para auxiliar na conversação, no caso desta pesquisa fundamentado no conceito de *cultural probes*, pode contribuir para despontar uma abordagem de compreensão, permitindo que se possa representar e explorar o que ainda não se conhece (SCALETISKY *et al.*, 2018).

Já na academia, um modelo pode ser colocado como a interpretação de um sistema, processo ou fenômeno alvo que propõe ou elabora os processos e mecanismos que o subjazem; modelos ainda podem apresentar abstrações da realidade e serem ferramentas cognitivas para gerar explicações (ANDREASEN; HOWARD; BRUUN, 2014). Os autores também destacam a importância de que a compreensão de um modelo é uma construção cognitiva em vez de uma propriedade inerente do mesmo, e um entendimento compartilhado é construído através de processos sociais de discussão e esclarecimento (ANDREASEN; HOWARD; BRUUN, 2014).

Neste trabalho, acredita-se que o programa arquitetônico deveria ir além de informações, onde existe um informante (cliente) e um receptor (arquiteto), de modo que se pudesse configurar uma busca, estimulação e interpretação das necessidades e desejos do cliente por parte do profissional. Existem estudos sobre o acréscimo de uma nova fase ao processo projetual, que consiste na aplicação do método de avaliação pré-ocupação. Percebeu-se que simular as atividades dos usuários em um ambiente virtual pode facilitar a compreensão dos clientes e também ajudá-los a fazer mais comentários e exigências mais específicas acerca dos requisitos de projeto (SHEN; XIAOLING, 2012).

Como estudado no início desse capítulo, a construção do programa arquitetônico faz parte do processo de projeto de arquitetura. Na maior parte das vezes ele é visto como uma etapa de análise, uma das primeiras atividades desenvolvidas para estruturar o projeto. No entanto, ao dizer que ele faz parte de análise, retira-se a capacidade de geração de ideias criativas desde um primeiro momento. Durante as discussões do arquiteto com o cliente, juntos eles podem chegar a algumas ideias de como fazer o projeto. Isso seria apenas uma etapa de análise? Quando cliente e arquiteto discutem sobre determinado tema e geram ideias, isso vai além de apenas uma fase de análise. Sendo assim, o próximo capítulo irá abordar de maneira mais profunda o programa arquitetônico, buscando identificar como ele pode ser construído.

## 2.2 PROGRAMA ARQUITETÔNICO

Como parte do processo de projeto, Pinto (2013) aponta o programa arquitetônico como a primeira tarefa a ser colocada em prática, da mesma forma como Sanoff (1977), que diz que o programa é a primeira sequência de fases que irá provocar alguma alteração física no ambiente. Essa alteração pode ser compreendida como um acréscimo a um edifício novo ou reformado, uma proposta de ambientação interna ou externa, modificações de ambientes que necessitem de antecipação sistemática antes de dar sequência à ação. Para Moreira; Kowaltowski (2009) é a etapa que antecede o projeto e deve contar com critérios que norteiam a proposta, de modo a determinar o problema que será atendido pelo edifício. Conforme comentado anteriormente, observa-se novamente uma visão linear do processo, caracterizado em fases ou etapas.

Por ser a primeira fase e a principal fonte de informações para as etapas seguintes do projeto, Sanoff (1977) aponta que a qualidade do programa tem um impacto direto na qualidade do produto do projeto. Para o autor, o programa arquitetônico é uma declaração comunicável de intenções e recomenda o grupo de eventos que foi desejado e, ao mesmo tempo, influenciado por condicionantes locais, além de estabelecer as estratégias para atingir o objetivo do projeto. Ele ainda acrescenta que o programa se configura como uma comunicação formal entre o arquiteto e seu cliente, de modo que as necessidades e desejos do mesmo estejam claramente definidos e assimilados, bem como proporciona um mecanismo para justificativas e tomada de decisões (SANOFF, 1977). Essa comunicação pode se transformar em diálogo, indo além do conceito em que alguém apenas comunica e outro recebe e chegando a uma conversação em que ocorrem trocas de informações e construção de ideias.

Segundo Moreira; Kowaltowski (2009), o programa tem por propósito básico preservar os usuários e o acervo que contém, de modo a atender suas necessidades de conforto e bem-estar. O Instituto dos Arquitetos do Brasil (2017), define o programa como um:

documento que exprime as exigências do cliente e as necessidades dos futuros usuários da obra. Em geral, descreve sua função, atividades que irá abrigar, dimensionamento e padrões de qualidade assim como especifica prazos e recursos disponíveis para a execução. A elaboração desse programa deve, necessariamente, proceder o início do projeto, podendo entretanto, ser complementado ao longo de seu desenvolvimento (p.2).

Para desenvolver o programa, devem ser realizadas algumas tarefas, definidas por Moreira; Kowaltowski (2009), como: “levantar informações, descobrir os padrões dos problemas e procurar obter as contribuições do cliente” (p. 36). A forma como ele é

elaborado é uma tarefa analítica, de maneira que se realiza uma análise do contexto, juntamente com suas variáveis, para que o produto revele e ordene os fragmentos que o compõem, evidenciando seus componentes fundamentais (MOREIRA; RUSCHEL, 2015).

Ao desenvolver um projeto de edificações, o projetista deve mostrar ideias que respondam ao programa do cliente em tópicos funcionais, técnicos e também ao direcionamento econômico proposto pelo cliente. Dessa forma, o programa do projeto destaca a abordagem racional e funcional, enquanto o terreno realça a abordagem pelo meio ambiente (KOWALTOWSKI *et al.*, 2006). Nesse sentido, percebe-se que os autores fazem um direcionamento estritamente funcional para o programa, sem levar em conta desejos subjetivos que o cliente possa intentar.

Em estudo acerca de abordagens projetuais na arquitetura, Hugo; Ribeiro (2016) aplicaram uma entrevista com dois profissionais da arquitetura como uma das metodologias de seu estudo. O modelo de programa de necessidades aplicado pelo arquiteto 1 envolve conversas com o cliente para entender suas demandas, vontades e preferências em uma média de três encontros. Além de conhecer mais o cliente, o profissional ainda tem a possibilidade de explorar o ambiente em que o projeto será executado (HUGO; RIBEIRO, 2016).

O arquiteto 2 começa o trabalho em uma conversa com o cliente. Depois disso, ele verifica as informações passadas no escritório, para confirmar se o programa de necessidades está de acordo com o ambiente que foi solicitado pelo cliente, além de verificar se o investimento para a construção está dentro do orçamento. Após acertar os detalhes com o arquiteto, discutem-se as ideias, podendo ter mais reuniões para ajustar o projeto, se forem necessárias (HUGO; RIBEIRO, 2016)

Investigações das técnicas atuais de desenvolvimento de programa arquitetônico revelam que essas práticas não são plenamente eficazes no que se refere a fornecer definições e compreensões claras das exigências dos clientes e projetos. Hassanain; Juaim (2013) apontam para a necessidade de desenvolver uma metodologia padrão para que os projetistas possam adotar na sua prática profissional ao desenvolver programas arquitetônicos.

É por meio do programa arquitetônico que o cliente vai direcionar os projetistas para cumprir os objetivos e restrições propostos pelo projeto. Entretanto, a execução do projeto demanda a reflexão sobre a organização do ambiente, que será analisada durante o processo e facilitará o desenvolvimento do programa. O programa arquitetônico retrata o futuro, porém deve poder se modificar, considerando o tempo essencial entre os pontos de vista e a concretização desse futuro. Os critérios e as exigências para o projeto devem ser discutidos como dados, podendo sofrer alterações de acordo com a opinião que o arquiteto tem de sua função perante o cliente. Mesmo assim, os profissionais da arquitetura, muitas

vezes, acreditam que deveriam participar mais cedo do processo de criação, já que poderiam intervir nas definições do programa, possibilitando melhores resultados arquitetônicos (CONCEIÇÃO; DUARTE, 2007). Na concepção desses autores, o programa é visto não apenas no aspecto analítico, mas como uma dimensão criativa.

O programa arquitetônico tem diferentes objetivos em um projeto. Referindo-se ao cliente, o programa serve como base para direcionar o arquiteto ao longo do desenvolvimento do projeto. Para os arquitetos, o programa é a essência do trabalho que será desenvolvido. Quem vier a utilizar o ambiente proposto, terá mais chances de obter um espaço seguro que teve os critérios de funcionamento bem planejados. Além disso, o programa arquitetônico é uma forma de observar e analisar o problema proposto, junto com a resposta apresentada. Dessa maneira, o programa é o problema apresentado, em que são estabelecidos objetivos e restrições, mas que não deve apresentar soluções (CONCEIÇÃO; DUARTE, 2007).

O programa de necessidades, como está sendo trabalhado nesta pesquisa pode igualmente ter um impacto na sustentabilidade do projeto. Segundo Keeler; Burke (2010), é necessário que haja a compreensão por parte dos projetistas de todas as correspondências entre materiais, técnicas e condicionantes locais, para que o projeto seja visto como um todo e possa ter todas as partes equilibradas, de modo que se possa alcançar uma edificação sustentável (KEELER; BURKE, 2010). O programa de necessidade é um elemento que favorece esta visão do todo. De acordo com Felix (2008), o quanto antes esses requisitos forem inseridos nas fases iniciais do projeto, maiores as chances de permanecerem e sustentarem novas iniciativas. Assim como Keeler; Burke (2010) defendem que sempre deve haver sintonia entre os participantes da equipe e que cada um deve compreender as responsabilidades do outro.

Em estudo com base em literatura internacional e observação das práticas profissionais realizado na Arábia Saudita, os pesquisadores Hassanain; Juaim (2013) propõem seis processos sequenciais para o desenvolvimento do programa arquitetônico:

- (1) identificar as informações do projeto;
- (2) pesquisar o tipo de projeto;
- (3) identificar os requisitos dos usuários finais;
- (4) analisar e equilibrar os requisitos identificados;
- (5) documentar o programa do projeto;
- (6) rever e atualizar o programa desenvolvido.

Por outro lado, em uma visão mais filosófica, presente em um artigo que aborda o discurso poético do arquiteto Louis Kahn (Figura 2), Mano (2010) coloca alguns pontos do arquiteto modernista sobre o programa arquitetônico. Ao iniciar um projeto, Khan,

primeiramente ia conhecer o terreno, buscando encontrar a essência do que seria seu objeto de projeto. Deixava para analisar as informações sobre o programa num segundo momento e, durante a criação, utilizava-se do “sentir”, como fé, do “pensar” e do “refletir”, como filosofia, buscando retornar às raízes da natureza humana (MANO, 2010). Em seu livro, Kahn disse que nunca leu inteiramente um programa, que é algo circunstancial, que se está frente a frente com ele ao encarar sua essência (MANO, 2010). Mesmo sendo um arquiteto de qualidade inigualável, é possível refletir sobre este posicionamento, uma vez que em sua época poderia haver um contexto que não se aplica mais nos dias de hoje. Para esse pesquisador, o programa não deve ser deixado em segundo plano, deve ser cuidadosamente construído para embasar o lançamento do partido.

Figura 2 – Instituto Salk, obra de referência de Louis Kahn



Fonte: (FIEDERER, 2018)

### 2.3 CONVERSAÇÃO E NEGOCIAÇÃO

A construção do programa parte de um processo de conversação e negociação entre dois atores: o arquiteto e o cliente. A seguir serão abordados os temas de conversação e negociação.

Conversar costuma ser algo tão comum que muitas vezes não se percebe sua importância, já que é uma das principais formas de trocar informações. Como aponta Marcuschi (2007), é o primeiro meio de linguagem apresentado às pessoas e que segue sendo utilizado pela vida inteira, sendo um modo essencial para a interação humana.

O início de uma conversação expõe os participantes a esperar possibilidades. Existe um tema a ser abordado que pode ser sugerido por um participante e acolhido pelo outro. Durante a conversação, além da linguística, Marcuschi (2007) atenta que devem ser observados outros fatores paralinguísticos, “como os gestos, os olhares, os movimentos do corpo e outros” (p. 16). Em estudo abordando teorias de Gerald Zaltman, Kraft; Nique (2002) destacam que o pensamento se forma a partir de imagens que envolvem os sentidos humanos, relacionando a linguagem verbal com a não-verbal, de modo a ampliar a compreensão das atitudes do ator humano.

Para Schön (2000), a conversação, juntamente com o desenho, tem papel importante no desenvolvimento do processo de projeto. Para o desenvolvimento de um trabalho de arquitetura, o cliente precisa conversar com o arquiteto para que o mesmo consiga interpretar seus problemas e chegar a uma solução. Entender como ocorre essa conversação entre os dois atores é importante para compreender o projeto resultante. Numa conversação cotidiana, os integrantes abordam assuntos alternando o conjunto de conhecimentos que possuem e desejam expressar. Ela também pode ser considerada como uma “improvisação verbal coletiva” (SCHÖN, 2000, p. 35), onde em certos instantes torna-se comum, podendo serem contadas histórias, e em outros, discussões mais interativas, onde os envolvidos desenvolvem o assunto de forma não intencional. Também podem ocorrer alterações de rumo sem previsão dos integrantes, onde os mesmos precisam criar respostas rapidamente para dar sequência aos assuntos (SCHÖN, 2000). Durante a conversação, muitos desses desvios de trajetória no decorrer da discussão do projeto aparecem como controvérsias, as quais precisam ser compreendidas para auxiliar positivamente no decorrer da trajetória.

Na segunda metade do século XX, estudos sobre as controvérsias foram bastante debatidos, buscando entender o papel que as mesmas representam na dinâmica da ciência e da tecnologia (CALLON, 1984). A abordagem das controvérsias surge a partir de estudos de Bruno Latour com o objetivo de mapeá-las para treinar estudantes na observação e descrição de discussões sociotécnicas, sem o objetivo de resolver ou canalizar discussões (VENTURINI *et al.*, 2015). De acordo com Callon (1984), controvérsia é toda a manifestação onde o manifestante é questionado e as ideias são discutidas, negociadas, rejeitadas. Yaneva (2014) acrescenta que, nas controvérsias, o fenômeno deve ser observado a partir de pontos de vista possíveis e não ficar restrito a observações teóricas únicas, as vozes dos atores envolvidos devem ser escutadas mais do que as próprias suposições do pesquisador.

Observa-se que as controvérsias surgidas durante as conversações não devem ser vistas como algo negativo. Muito pelo contrário, devem ser identificadas e até mesmo estimuladas para gerar novas discussões e compreender melhor as ideias debatidas, como aponta Yaneva (2014) quando diz que o objetivo não é ensinar aos atores o que eles são

incapazes de compreender, mas aprender com eles como observar suas existências coletivas. São nessas situações que diferentes soluções podem ser propostas e novas ideias e possibilidades podem vir à tona. Caberá aos participantes envolvidos aproveitá-las da melhor maneira possível.

A teoria ator-rede, utilizada por Lesnovski (2017) em sua dissertação, aborda os conceitos apresentados por Latour, Law e Callon em estudos sociotécnicos, onde são discutidas relações sociais de poder. De acordo com Sayes (2014), essa teoria introduz os atores não humanos nas análises sociológicas e antropológicas mais convencionais. A teoria diz que a rede é heterogênea, composta por sociedade, organizações, agentes e máquinas, gerando redes padronizadas de diferentes atores humanos e não humanos (LAW, 1992).

Partindo por esse ponto de vista, Lesnovski (2017) coloca que os artefatos são mais do que simples objetos usados em relações sociais, passando a impulsionar, fortalecer e equilibrá-las. Da mesma forma, os atores humanos vão além de suas estruturas físicas e competências para também serem resultados de relações heterogêneas entre si mesmos e atores não humanos, esses representados principalmente por artefatos mediadores (LESNOVSKI, 2017).

Esta pesquisa pretende testar a ferramenta *cultural probe* para auxiliar nas conversações. Elas serão utilizadas como artefatos que poderão guiar o arquiteto para pontos inesperados durante as conversas e serão aprofundadas no próximo subcapítulo. As relações com esses artefatos (não humanos), que podem interagir nas conversações com os atores humanos, são abordadas na teoria ator-rede.

## 2.4 CULTURAL PROBES

Tendo como objetivo a determinação de instrumentos que promovem a conversação, identificou-se a ferramenta *cultural probe* como uma possível plataforma que pode realizar essa promoção.

*Cultural probes* ou sondas culturais, em português, é uma abordagem de design discutida por Gaver, Dunne e Pacenti que busca entender a empatia e o engajamento dos usuários. É um método que pode ser inserido no ambiente cotidiano dos usuários sem a presença do observador, evitando distrações ou desvios de resultados em função de sua participação (CELIKOGU; OGUT; KRIPPENDORFF, 2017). É importante destacar que o observador não participa no momento da aplicação da ferramenta, no ambiente cotidiano do usuário, mas sua figura é fundamental, num momento posterior, para analisar o material coletado.





flua com naturalidade e emergem diferentes discussões sobre desejos e necessidades que possam enriquecer esse processo.

No entanto, mais tarde, Gaver et al. (2004) comentam sobre sua preocupação de como os *cultural probes* acabaram sendo utilizados por outros pesquisadores, de forma científica, em caráter de análise dos usuários. Para eles, os resultados das sondas são impossíveis de analisar ou mesmo, interpretar de forma clara, porque elas procuram abraçar a subjetividade e a impessoalidade.

A tensão que os *cultural probes* criam através dos confrontamentos com diferentes realidades físicas, conceituais e emocionais e a relação com camadas de influência, ambiguidade “falta de direção”, provocam uma situação valiosa para o projeto. Surgem novas perspectivas que podem restringir ou abrir ideias, ao mesmo tempo que mantêm espaço para os próprios interesses, entendimentos e preferências (GAVER, WILLIAM W. et al., 2004).

Em estudo realizado acerca dos *cultural probes*, Celikoglu; Ogut; Krippendorff, (2017) colocam que a ferramenta é particularmente útil em ambientes onde a presença de um observador pode distrair o comportamento cotidiano dos participantes. Ao contrário de técnicas tradicionais, que exigem que os pesquisadores permaneçam durante grandes períodos de tempo em contato permanente com uma cultura para estudá-la, os *cultural probes* permitem que a coleta de informações seja feita pelos próprios participantes, onde eles mesmos produzem seus dados visuais e narrativos. Nesse caso, os dados obtidos a partir do uso dos *cultural probes* foram inseridos nos diálogos e no processo de projeto buscando inspirar inovações de designers por meio de um entendimento mais profundo dos usos potenciais. Os pesquisadores observaram qualidades de grande valor nos *cultural probes*, como a abertura, a subjetividade e a capacidade de provocar discussões e incentivar o compromisso com os processos de projeto (CELIKOGU; OGUT; KRIPPENDORFF, 2017).

Essa pesquisa intenciona utilizar o *cultural probe* como um artefato auxiliar de conversação. O objetivo não seria o arquiteto fazer interpretações de seus resultados e tirar conclusões sobre o cliente, mas utilizar a ferramenta como elemento estimulador de discussões e para despontar novos tópicos pertinentes aos desejos do usuário e que dificilmente seriam abordados naturalmente.

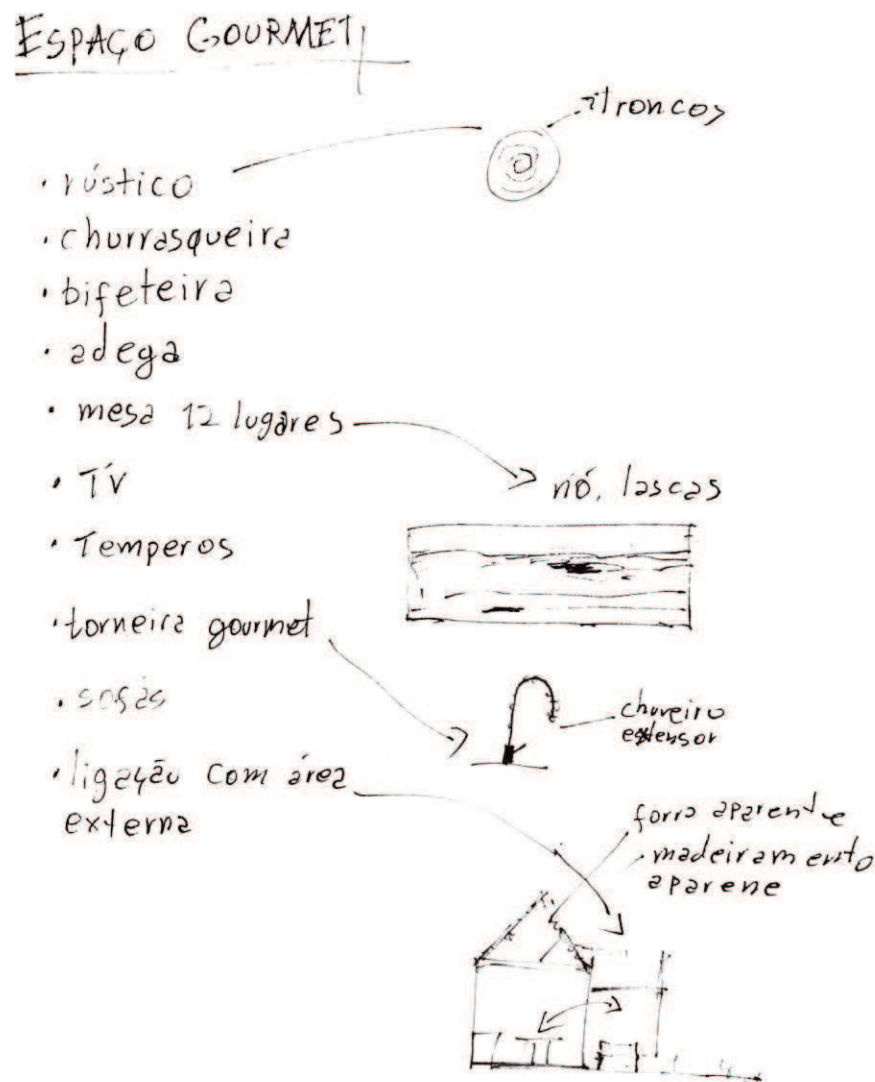
## 2.5 DISCUSSÃO

Dentro do processo de projeto, a reflexão sobre o desenvolvimento do programa arquitetônico ainda não obteve grande destaque. Quando abordado pela literatura, o destaque maior fica restrito na questão de necessidades funcionais do cliente. Outras

necessidades subjetivas, desejos ou emoções que o cliente também possa querer colocar no projeto, são pouco discutidas. Não se verifica abordagens de métodos ou modelos para enriquecer a construção do programa arquitetônico. Como visto anteriormente, Almeida; Jantzen (2011) citam que decisões respaldadas em métodos fundamentados podem expressar benefícios no processo de projeto. A justificção de escolhas baseadas em métodos facilita a tomada de decisões, porque as mesmas não são apenas feitas por intuição, mas passam por um processo cognitivo de racionalidade. Porém, deve-se tomar cuidado para não propor métodos engessados que venham cercear a liberdade criativa.

Quando um arquiteto se propõe a construir o programa de seu cliente, ele deve compreender o que o usuário precisa. Uma das formas mais comuns de se chegar nessa compreensão é por meio de entrevistas, em que são desenvolvidas conversações e feitas anotações em diários (Figura 4). É na conversa e no diálogo que o cliente vai manifestar todas as suas necessidades funcionais e outros desejos subjetivos que o arquiteto precisa captar. Porém, nem sempre um consegue entender o outro. Algumas vezes o arquiteto tem dificuldades para compreender com exatidão o que seu cliente quer, outras vezes, o próprio cliente tem dificuldades para dizer o que precisa ou o que deseja. O domínio da conversação, tanto verbal quanto não verbal, observando gestos e olhares, tem grande importância para a compreensão mais subjetiva do cliente.

Figura 4 – Rascunho de conversação entre arquiteto e cliente para criação de um programa de necessidades



Fonte: Arquivo do autor (2018)

Durante o desenvolvimento dos diálogos, é normal que alguns pontos sejam rebatidos e surjam as controvérsias. As controvérsias não podem ser vistas como algo ruim, mas algo que precisa ser compreendido para enriquecer a discussão e possibilitar o desencadeamento de novas ideias. Também podem ser buscados elementos mediadores para o suporte à conversação. A ferramenta *cultural probe* poderia ser um desses elementos, utilizada para auxiliar o arquiteto a desenvolver um diálogo que fosse de encontro às necessidades funcionais e desejos subjetivos do seu cliente. Ela estimula a conversação verbal e não verbal entre os atores.

A introdução de um artefato que estimule a conversação entre arquiteto/cliente pode gerar mais assuntos para serem discutidos durante a reunião. Quanto mais assuntos forem

debatidos, mais informações poderão surgir para o arquiteto interpretar e levar para o programa arquitetônico. Nesse sentido, espera-se que o *cultural probe* possa levar o cliente a fazer reflexões sobre seus desejos e necessidades durante a realização das atividades. E também possibilitar ao arquiteto questionar o usuário sobre a forma como preencheu a ferramenta para enriquecer a conversação e as informações para a construção do programa.

Dentro da teoria ator-rede (LAW, 1992), esta pesquisa tem o arquiteto e o cliente como atores humanos que possuem objetivos. O arquiteto busca realizar um bom projeto e ser remunerado. O cliente precisa de um projeto e quer que seus desejos e necessidades funcionais sejam atendidos. A plataforma proposta para auxiliar na construção do programa exerce papel de ator não humano. O resultado da relação entre esses atores e a compreensão de todo o processo realizado, que passa pela conversação, tomadas de decisão, controvérsias e negociação, é o projeto. Continuando na mesma linha de raciocínio, o projeto seria um outro ator. Todos esses atores geram uma rede heterogênea que se relaciona entre si e gera resultados.

### 3 MÉTODO

Esta pesquisa buscou desenvolver estratégias baseadas na conversação entre arquiteto/cliente para a construção do programa arquitetônico, de modo a facilitar os processos de comunicação e de tomadas de decisão durante o desenvolvimento do programa. Sendo assim, este capítulo objetiva expor o plano metodológico utilizado no intento de atingir os objetivos apresentados. Esse plano é sintetizado na Figura 5.

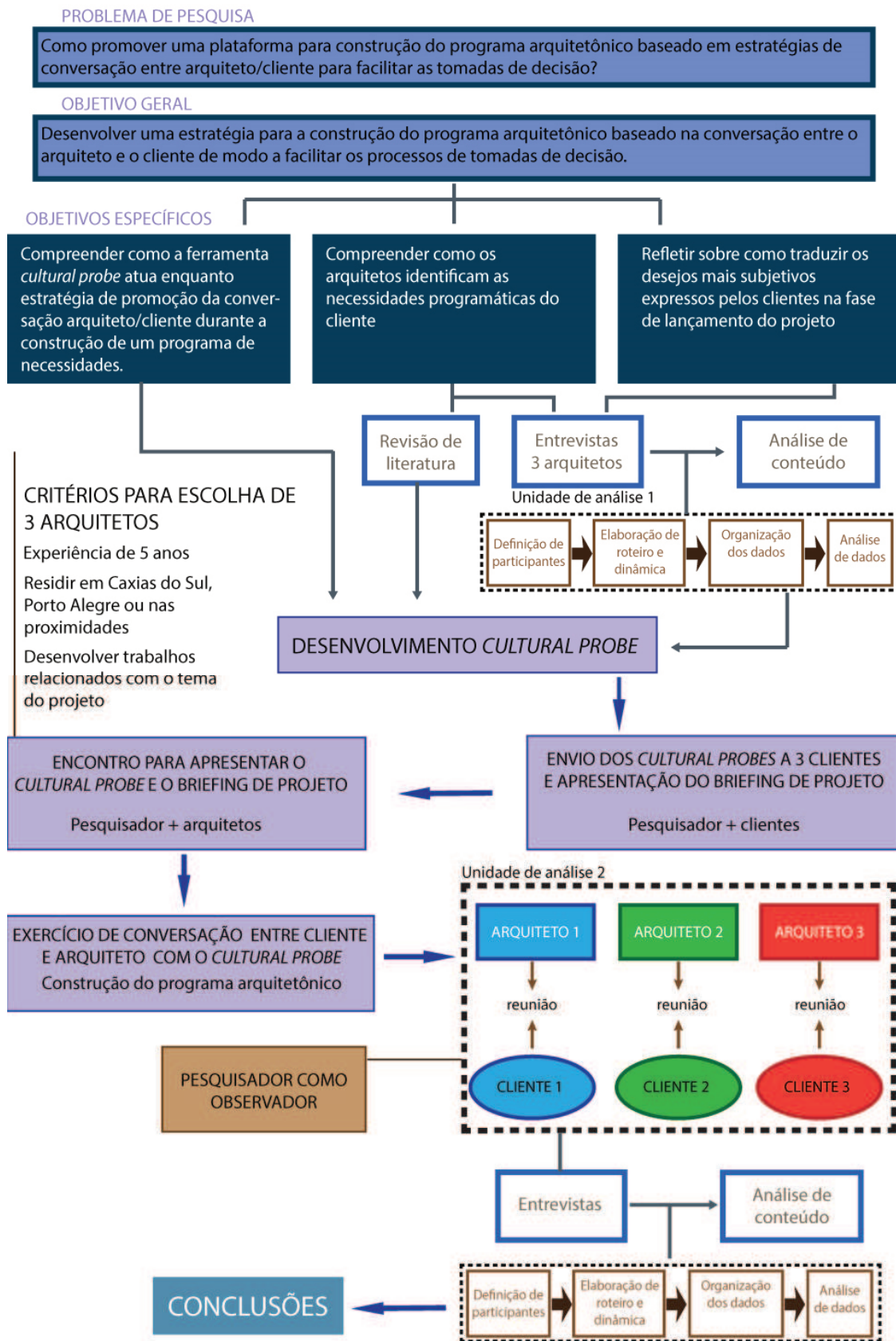
Com base em uma revisão de literatura focada no entendimento dos principais processos de projetos, principalmente a fase do desenvolvimento do programa arquitetônico, foram expostas as estratégias mais utilizadas para a concepção do programa de necessidades. Entrevistas com profissionais da área e a análise desse conteúdo, juntamente com a revisão da literatura, auxiliaram nesse processo.

A partir da análise dos resultados encontrados, foi proposta uma plataforma de estratégias de comunicação que pudesse facilitar a conversação entre arquiteto e cliente. Como a revisão de literatura também foi direcionada para encontrar instrumentos que pudessem promover a conversação, no decorrer da pesquisa foi observada uma ferramenta que se revelou pertinente para atingir os objetivos propostos, *o cultural probe*.

Por sua praticidade de uso e natureza inovadora, a ferramenta *cultural probe* foi escolhida como elemento principal da plataforma. O *cultural probe* foi aplicado em um exercício para grupos de arquitetos e clientes. Posteriormente, foram realizadas entrevistas individuais com cada membro e seu conteúdo analisado para verificar como foi o uso da ferramenta no auxílio à construção do programa arquitetônico. Depois foram feitas as discussões de modo a compreender pontos positivos e identificar pontos não cobertos, terminando com as considerações finais.

A Figura 5 reproduz a síntese das estratégias aplicadas para desenvolver a pesquisa, a qual, na sequência, será caracterizada e terá suas etapas apresentadas.

Figura 5 - Representação da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa caracteriza-se por uma abordagem qualitativa, que busca resolver um problema voltado a “aspectos da realidade, que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais” (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 32).

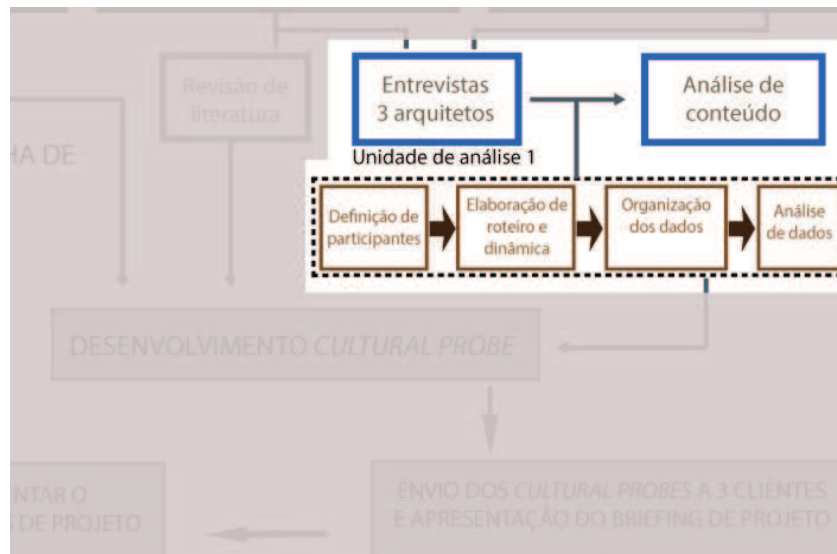
Em relação à sua natureza, pode-se considerar como pesquisa aplicada, uma vez que visa produzir estudos para atuação profissional, voltados ao aprimoramento de tarefas específicas (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009). O problema, de caráter prático, a ser solucionado, permeia a sociedade na qual o pesquisador está inserido (GIL, 2010).

Ao buscar estratégias para facilitar a construção do programa arquitetônico, a pesquisa procura se aproximar do problema, de maneira a torná-lo mais compreensível. Desta forma, segundo Gil, (2010), os objetivos da pesquisa conduzem a um trabalho de caráter exploratório. Ainda, de acordo com o mesmo autor, a coleta de informações para a pesquisa comumente abrange: “1. levantamento bibliográfico; 2. entrevistas com pessoas que tiveram experiência prática com o assunto” (GIL, 2010, p. 27).

### 3.2 DEFINIÇÃO DA UNIDADE DE ANÁLISE

Esta pesquisa teve como foco o programa de necessidades do projeto arquitetônico. Para a coleta de dados, utilizou-se a técnica de entrevista com duas unidades de análise. A fim de melhor compreensão da estratégia metodológica, as unidades de análise serão representadas em figuras. A primeira unidade de análise (Figura 6) foi composta por arquitetos e aplicada antes da construção do *cultural probe*. A segunda foi integrada por arquitetos e clientes após o uso do *cultural probe*.

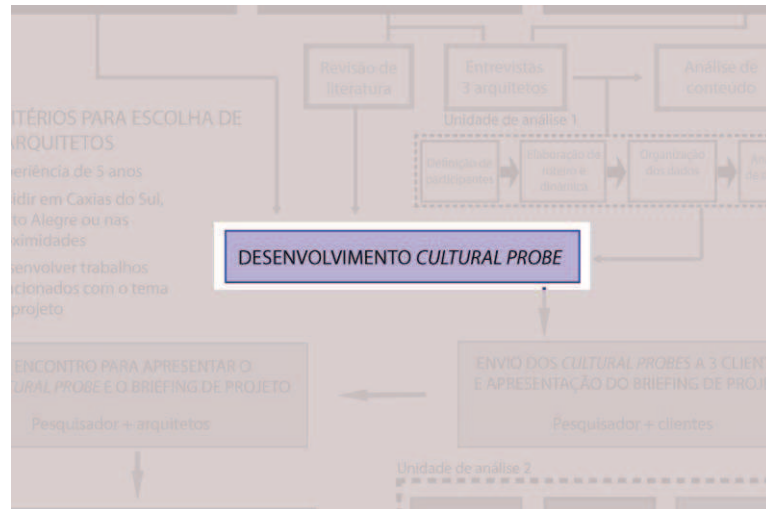
Figura 6 – Representação da unidade de análise 1



Fonte: elaborado pelo autor (2019)

A primeira unidade de análise, composta por arquitetos com média ou grande experiência profissional, seguiu alguns critérios para a escolha dos profissionais. Nesta pesquisa, arquitetos com média ou grande experiência foram definidos com, no mínimo, cinco anos de atividade profissional. Também se determinou que os arquitetos deveriam atuar em Caxias do Sul, Porto Alegre ou nas proximidades para facilitar a coleta de dados. Foi realizada uma busca pelos profissionais e feito contato com os mesmos para verificar o atendimento aos critérios e a disponibilidade. Nos casos de aceite, foi entregue ao participante o termo de consentimento (Apêndice J), sendo assinado em duas vias, uma para o entrevistado e outra para este pesquisador. As informações coletadas nas entrevistas com a unidade de análise 1 auxiliaram no desenvolvimento do *cultural probe* (Figura 7).

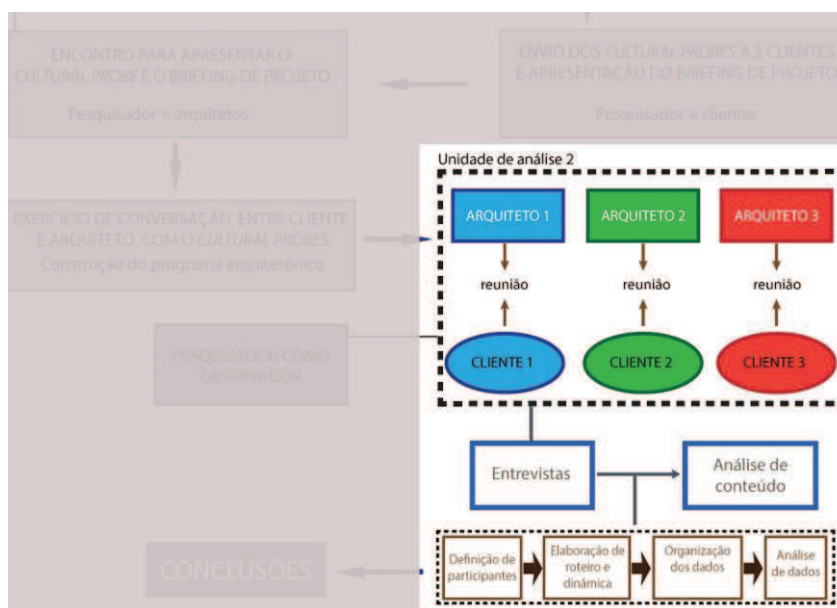


Figura 7 – Desenvolvimento *cultural probe*

Fonte: elaborado pelo autor (2019)

Já a segunda unidade de análise (Figura 8), foi composta por grupos de arquitetos e clientes. Para a escolha dos arquitetos, seguiram-se os critérios da primeira unidade de análise: mais de cinco anos de atividade profissional, atuação em Caxias do Sul ou nas proximidades para que os encontros fossem facilitados, e desenvolver projetos relacionados com o tema residência unifamiliar. Já para a escolha dos clientes, seguiram-se os critérios de residência em Caxias do Sul ou proximidades e disponibilidade em horário comercial para facilitar a reunião com o arquiteto. Assim como feito com os outros entrevistados, foi entregue o termo de consentimento (Apêndice K), assinado em duas vias. Após a reunião de aplicação do *cultural probe*, cada participante foi entrevistado separadamente. O perfil geral de cada entrevistado será apresentado no capítulo 4.

Figura 8 – representação da unidade de análise 2



Fonte: elaborado pelo autor (2018)

### 3.3 TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Na coleta de dados, foi adotada a técnica de entrevista em profundidade, que busca “identificar significados, explorar nuances, capturar as áreas obscuras que podem escapar às questões de múltipla escolha que meramente se aproximam da superfície de um problema” (ANGROSINO, 2009, p. 62). As entrevistas seguiram um roteiro semiestruturado. Como foram utilizadas duas unidades de análise, foram desenvolvidos dois roteiros. A primeira entrevista (Apêndice A), com os participantes da unidade de análise 1, discorreu da seguinte forma: antes da entrevista, foi solicitado ao arquiteto que levasse exemplos de programas arquitetônicos por ele construídos. Na parte inicial da entrevista, foi realizada a apresentação, feita uma aproximação com o entrevistado e explicada a pesquisa. Na segunda parte, foram feitos questionamentos sobre as necessidades programáticas. Num terceiro momento, as questões se direcionaram aos desejos subjetivos. Na quarta parte, a abordagem foi feita sobre possíveis ferramentas que o arquiteto utiliza para expressar os pensamentos do cliente, que materiais são utilizados nas reuniões, como eventuais conflitos com os clientes são resolvidos. Na quinta e última etapa, foi perguntado ao arquiteto se ele tinha mais alguma questão importante a pontuar e feito o agradecimento pela atenção e pelo tempo.

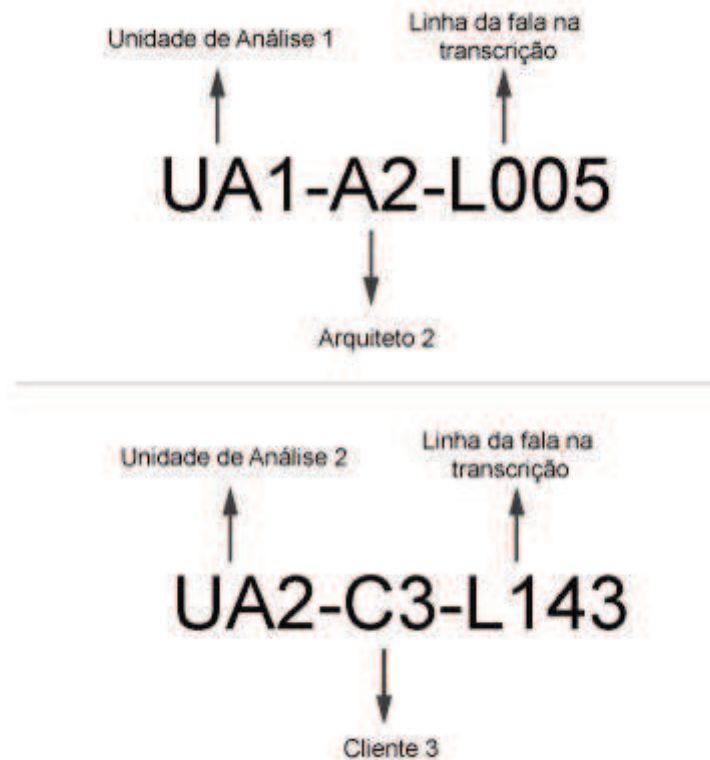
A segunda entrevista (Apêndice B), com os participantes da unidade de análise 2, foi realizada após a conversação entre arquiteto e cliente utilizando o *cultural probe* e foi feita de forma individual com cada participante. O roteiro dessa entrevista seguiu da seguinte

maneira: a primeira parte fez questionamentos a respeito da percepção da plataforma pelo entrevistado. Na segunda parte, o entrevistado foi questionado se a plataforma estimulou a conversação. A terceira parte discorreu sobre possíveis desejos subjetivos despertados com o auxílio da plataforma. E, em um quarto momento, aplicado apenas ao arquiteto, foi questionado se a plataforma auxiliou na construção do programa. No fim das entrevistas, foi questionado se o participante tinha pontos a considerar e feito o agradecimento pelo tempo e atenção despendidos.

Após a realização das entrevistas, elas foram transcritas. Os endereços de acesso aos arquivos da transcrição de cada entrevista encontram-se no Apêndice L. A fim de preservar o sigilo dos entrevistados, nomes foram suprimidos. Os dados coletados foram analisados utilizando a técnica de análise de conteúdo que, “conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajuda a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum” (MORAES, 1999, p. 2). Além de permitir o entendimento do que está claro na mensagem, também é possível compreender o que não está evidente (BARDIN, 2000). Para a realização da análise, foram realizadas cinco etapas: 1 - preparação das informações; 2 - unitarização ou transformação do conteúdo em unidades; 3 - categorização ou classificação das unidades em categorias; 4 - descrição; 5 – interpretação (MORAES, 1999).

As informações foram preparadas com a transcrição das entrevistas dos arquitetos. Essa transcrição foi lida uma primeira vez rapidamente e uma segunda vez com mais atenção, destacando as falas mais importantes em unidades. Após, essas falas foram organizadas em categorias afins e classificadas em um quadro com um código para referência na análise posterior. Os quadros utilizados nas análises estão nos apêndices e serão apresentados no capítulo 4 – Análise dos Resultados. O código é composto de três partes, sendo que a primeira parte é composta pelas letras “UA” (Unidade de Análise), sucedidas pelo número 1 ou 2, referindo-se à unidade de análise pertencente. A segunda parte utiliza a letra “A”, referente a arquiteto, ou “C” referente a cliente, sucedida pelos números 1, 2 ou 3, para identificar cada arquiteto ou cliente. Por fim, a terceira parte é composta pela letra “L”, sucedida por números, indicando a linha da transcrição a que a fala do entrevistado está localizada. A Figura 9 exemplifica visualmente o código com cada parte.

Figura 9 - Exemplificação do código de referência das falas



Fonte: elaborado pelo autor (2019)

### 3.4 CONVERSÇÕES ARQUITETO / CLIENTE

A plataforma que auxiliou na conversação contou com estratégias encontradas na revisão de literatura e nas entrevistas com os arquitetos. A plataforma foi composta pela ferramenta *cultural probe*. O objetivo não é o de encontrar uma ferramenta única que sirva para todas as situações. Porém, por suas características de promover um conhecimento subjetivo e pessoal, o *cultural probe* deve ser adaptado a cada cenário. Vale ressaltar que essa ferramenta não encerra a discussão em si mesma, não é categórica, nem refletiva, podem existir outras formas de se construir um programa e se chegar a um projeto de qualidade.

As atividades do *cultural probe* não seguem um modelo pronto, precisam ser desenvolvidas pelos arquitetos e adaptadas para cada situação. Para o exercício de conversação realizado nessa pesquisa, foi desenvolvido um *cultural probe* por este pesquisador, com foco no programa arquitetônico de uma residência unifamiliar. Foram convidados três arquitetos, seguindo determinados critérios, como tempo de experiência mínima de cinco anos, atuar em Caxias do Sul ou cidades próximas e desenvolver projetos relacionados com o tema residência unifamiliar. O *cultural probe* foi desenvolvido e montado

pelo pesquisador e, na sequência, entregue para três clientes fictícios, sendo feita uma breve explicação de como desenvolver as atividades, Quadro 1. Após uma semana, depois de preenchidos, foram recolhidos pelo pesquisador e, posteriormente, entregues aos arquitetos, sendo apresentados a esses profissionais juntamente com o *briefing* de projeto, Quadro 2. Foi realizada uma reunião com cada par arquiteto/cliente, tendo o *cultural probe* preenchido anteriormente como elemento participante e gerador de discussões. Cada reunião durou em torno de 50min, onde o arquiteto utilizou o *cultural probe* para auxiliar na conversação e fez perguntas sobre o programa que o cliente desejava. Este pesquisador esteve presente e fez observações não participantes. Ao final desse processo, foram feitas entrevistas semiestruturadas (Apêndice B) com cada membro separadamente.

Quadro 1 - *Briefing* cliente

**BRIEFING CLIENTE**

Você está participando de uma pesquisa na condição de um cliente fictício de um projeto de residência unifamiliar. Na primeira etapa, você está recebendo esse kit com algumas tarefas. Por gentileza, peço que você as faça ao longo de uma semana e quando concluído, me retorne. A segunda etapa consistirá num encontro com um arquiteto que seria o seu profissional escolhido para o desenvolvimento da residência. Esse encontro deve durar em torno de 1h ou 2h no máximo.

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

Quadro 2 - *Briefing* arquiteto

**BRIEFING ARQUITETO**

Você está sendo convidado a participar da pesquisa, na condição de um arquiteto que está desenvolvendo um projeto fictício de uma residência unifamiliar. Para tanto você deve desenvolver um programa de necessidades, tendo como base um *cultural probe* que já foi enviado ao cliente.

Fonte: elaborado pelo autor (2018)

### 3.5 DESENVOLVIMENTO DO *CULTURAL PROBE*

O desenvolvimento do *cultural probe* utilizado nessa pesquisa tinha como objetivo identificar os usuários da residência, alguns desejos e algumas preferências gerais. Foram observadas atividades de outros *cultural probes* e discutido o assunto com o orientador. Com base nisso, foram desenvolvidas sete atividades. O kit das atividades foi apresentado aos clientes em uma caixa, Figura 10.

Figura 10 - Caixa do *cultural probe*



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Na parte interna da tampa (Figura 11), foi colocado um resumo geral das atividades, para guiar os clientes caso esquecessem a explicação apresentada por este pesquisador. Uma imagem com maior resolução encontra-se no Apêndice C. A identificação de cada atividade foi feita com números e cores, essas conforme a possibilidade de aplicação.

Figura 11- Roteiro na parte interna da tampa



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Todas as atividades foram dispostas e encaixadas em compartimentos específicos, Figura 12. A parte interna da caixa foi construída especialmente para encaixar essas atividades, com o objetivo de deixar visualmente agradável e organizado, motivando o usuário a realizar as tarefas com maior dedicação.



Figura 12- Compartimentos da caixa com as atividades



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

A primeira atividade foi acerca dos usuários. Foi disponibilizada uma folha com adesivos representando diferentes estilos de pessoa (Figura 13).



Figura 13 - Adesivos que representam membros da família



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Cabia ao cliente escolher o adesivo que melhor representasse cada membro da família e colasse em outra folha, para então fazer breves descrições sobre essa pessoa **(Erro! Autoreferência de indicador não válida.)**.

Figura 14 - Quadros para colar o adesivo e representar o membro da família

1

Ele(a) se chama... e é meu(minha)...

Ele(a) gosta de...

Quando está em casa, ele(a)...

Quando está frio ele(a) adora...

No quarto dele(a) tem ...

Cole aqui o adesivo que representa um membro da tua família que vai morar na casa

Minha relação com ele(a) é...

Também é importante falar que ele(a)...

No verão, o que mais gosta é...

A segunda, para identificar pequenos desejos, consistiu em pequenos cartões (Figura 15) para o cliente preencher breves desejos e colocar dentro de uma caixinha, chamada caixa dos desejos.

Figura 15 - Cartões dos desejos

<i>Na minha casa nova eu quero...</i>	<i>Eu queria que a cozinha...</i>	<i>Na sala, não pode faltar...</i>
<i>Sempre quis ter um quarto...</i>	<i>O banheiro precisa...</i>	<i>No jardim...</i>
<i>Quando receber amigos, queria...</i>	<i>Meus pets...</i>	<i>Não quero, de jeito nenhum...</i>



A terceira compreendia um cartão postal (Figura 16), onde o cliente descrevia, no espaço correspondente, a casa dos seus sonhos para um querido amigo que estivesse viajando para longe.

Figura 16 - Cartão postal



Frente



Verso

Fonte: Elaborado pelo autor (2018)



A quarta busca identificar algumas preferências. Através de adesivos com diferentes imagens (Figuras Figura 17, Figura 18 e Figura 19), o cliente deveria destacar os que mais se identificasse e colá-los numa folha, o *moodboard* (Figura 20).

Figura 17 – Adesivos (a)



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Figura 18 - Adesivos (b)



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

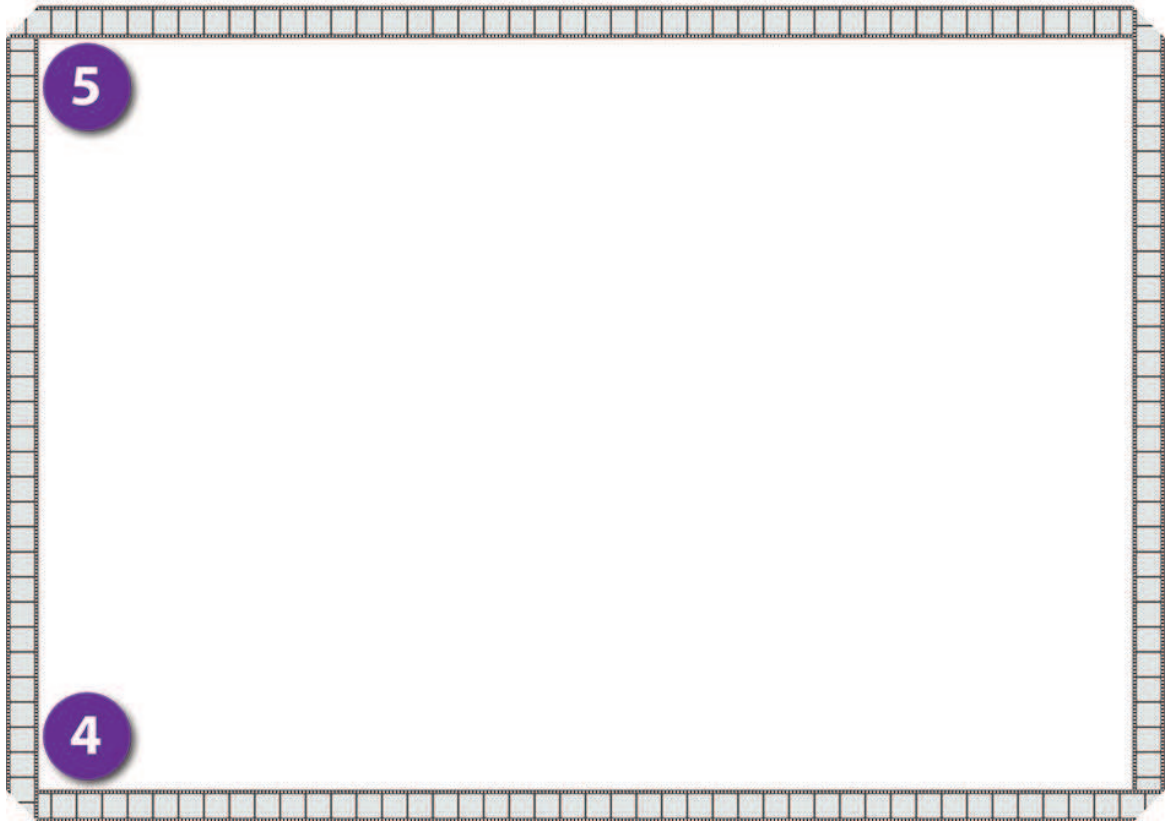


Figura 19 - Adesivos (c)



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Figura 20 - Moodboard para colar os adesivos



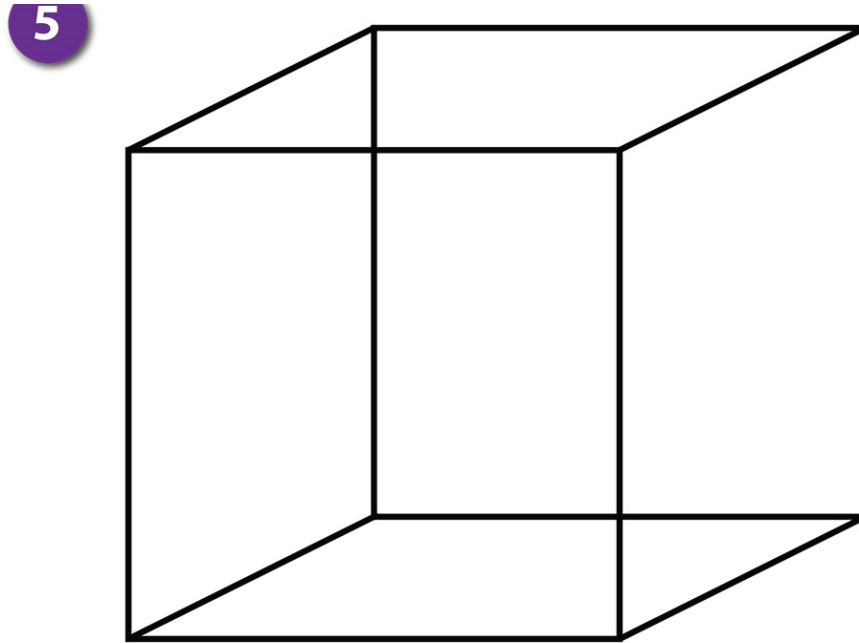
Fonte: Elaborado pelo autor (2018)



A quinta atividade foi sequência da anterior, onde uma transparência com um cubo desenhado (

Figura 21) deveria ser colocada sobre o *moodboard* e escritas, dentro do cubo, coisas que a pessoa gostaria que tivesse na sua nova casa.

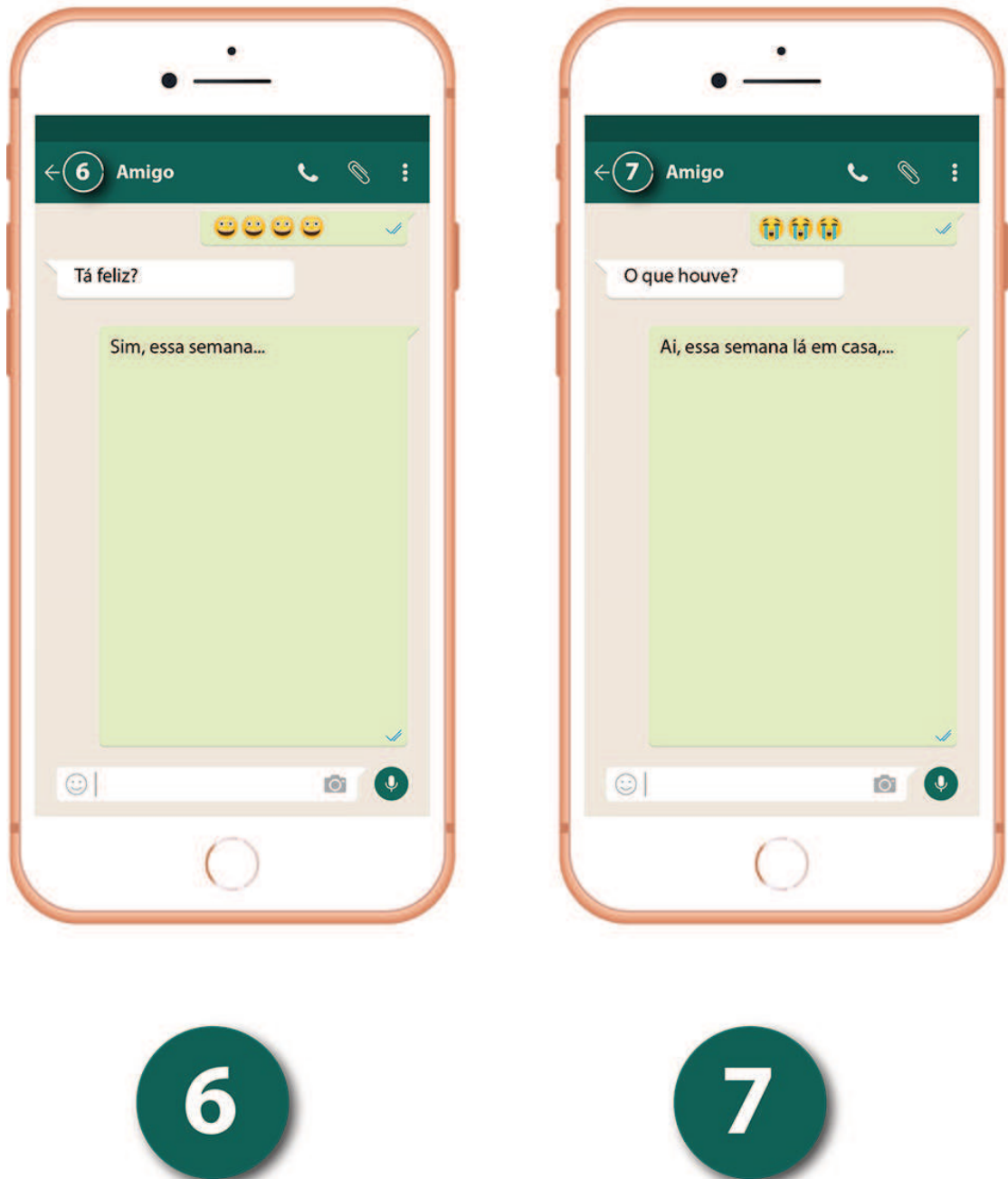
Figura 21 - Cubo para sobrepor ao *moodboard*



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

A sexta e a sétima atividades consistiam em escrever para um amigo, sobre um *template* de mensagem do WhatsApp<sup>2</sup>, situações boas e ruins, respectivamente, que tivessem acontecido na sua casa ao longo da última semana (Figura 22).

Figura 22 - Mensagem Whatsapp



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

<sup>2</sup> Aplicativo de mensagens instantâneas para smartphones, amplamente utilizado em 2018.



## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 4.1 UNIDADE DE ANÁLISE 1 – ARQUITETOS ESPECIALISTAS

A seguinte análise de conteúdo refere-se às entrevistas realizadas com os arquitetos da unidade de análise 1, com vista em obter informações a respeito de como é construído o programa arquitetônico pelos profissionais e encontrar elementos que pudessem ser aplicados no desenvolvimento do *cultural probe*. O perfil dos profissionais entrevistados está resumido no Quadro 3.

Quadro 3 - Perfil dos arquitetos da unidade de análise 1

	<b>Arquiteto 1 (U1-A1-LXXX)</b>	<b>Arquiteto 2 (U1-A2-LXXX)</b>	<b>Arquiteto 3 (U1-A3-LXXX)</b>
<b>Tempo de formação</b>	37 anos	37 anos	17 anos
<b>Atuação</b>	Escritório de arquitetura, patrimônio histórico, docência.	Escritório de arquitetura, docência.	Escritório de arquitetura.
<b>Cidade</b>	Porto Alegre	Caxias do Sul	Porto Alegre
<b>Pós-graduação</b>	- Especialização em Restauro de Edificações e Conjuntos Históricos - Mestrado em Planejamento Urbano e Regional	- Mestrado em Arquitetura e Urbanismo	-

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Conforme explicado no item 3.3, as principais falas das entrevistas com os arquitetos foram organizadas em categorias e colocadas em um quadro para fazer a análise de conteúdo. As falas dos entrevistados utilizadas na análise estão referenciadas com um código e podem ser conferidas no Apêndice D. A análise partiu da identificação de três categorias, a seguir apresentadas.

#### 4.1.1 Caracterização do Cliente

Em relação aos primeiros contatos com os clientes, os arquitetos destacaram que é preciso conhecer a família e o seu contexto. Ou seja, conhecer todos que vão utilizar aquela

edificação e não apenas a figura do cliente, porque os aspectos fundamentais estão contidos na família como um todo. Apenas depois do conhecimento das relações das pessoas é que o arquiteto vai poder identificar os desejos que elas trazem. Não é apenas um processo que aponta para uma direção, do cliente levar a informação ao arquiteto. O arquiteto também vai induzir e propor coisas que vêm da sua própria visão de mundo em relação ao cliente. O arq. 2 (UA1-A2-L084) salientou que é importante o profissional entender que o programa residencial acaba sendo invasivo em relação à intimidade do cliente. E, nesse sentido, é importante deixar o cliente bem à vontade, porque senão ele não vai se sentir seguro e o arquiteto não vai receber toda a demanda.

Entre as maneiras de conhecer o cliente, o arq. 1 (UA1-A1-L093) apontou a visitação na casa atual do cliente para ver como ele mora e, dessa forma, compreender as suas expectativas e seus desejos de mudança. E, nesse processo, buscar uma empatia (UA1-A1-L091), tornando a relação mais pessoal do que profissional, para que o cliente se sinta mais à vontade para compartilhar as informações. Isso vai de encontro ao que o arq. 2 falava sobre o programa ser invasivo em relação à intimidade.

O arq. 2 (UA1-A2-L096) colocou que, nas fases iniciais, é importante se aprofundar nas informações antes de começar a esboçar desenhos, de modo que as relações sejam compreendidas. Assim, evita-se avançar demais, reduzindo o risco de perder informações. Nessas conversas, estratégias de observação podem ser definidas, auxiliando a melhor compreensão dos clientes.

O arq. 3 (UA1-A3-L101) disse que, na primeira reunião, é importante entender o que o cliente quer para também ver se é o que o arquiteto trabalha (UA1-A3-L087). Assim, não se corre o risco de iniciar o projeto e depois descobrir que aquilo não era o que o cliente queria ou não vai de encontro ao que o arquiteto faz. Uma das maneiras de identificar esse tipo de problema é mostrar projetos anteriores (UA1-A3-L102) e referências que vão de encontro ao trabalho do profissional. A partir dessas discussões, o arquiteto vai entender se ele faz o que o cliente deseja e poderá definir algumas questões básicas de programa.

#### **4.1.2 Elementos que Formam um Programa**

Sobre os elementos que vão fazer parte do programa, percebeu-se, de um lado, partes com características objetivas e tangíveis, e, de outro lado, um viés intangível, envolvendo desejos e subjetividade. Por tangível, considera-se aquilo que é explícito e facilmente acessível; e por intangível, aquilo que se relaciona com o conhecimento tácito, que se encontra no nível dos desejos e emoções e que é mais difícil de ser alcançado. No que se refere aos elementos objetivos e tangíveis, o arq. 2 (UA1-A2-L183) apontou que o programa é vital para as fases de projeto posteriores, como estudo preliminar e partido. Ele

precisa ter hierarquia (UA1-A2-L233), setorizações e detalhes (UA1-A2-L258), que devem ser atendidos, de modo que, caso seja muito simplificado e não tenha minúcia, a arquitetura resultante também ficará superficial. As questões de mobiliário (UA1-A2-L313) e equipamentos precisam ser esgotadas para que os *layouts* sejam feitos corretamente.

O arq. 3 (UA1-A3-L084) afirmou que o programa dificilmente é levado pronto pelos clientes. Essa não é a etapa em que se erra mais (UA1-A3-L187). Porém, em outro momento da entrevista (UA1-A3-L355), ele disse que, em um projeto, a equipe esqueceu o banheiro da piscina e que acontecem estresses (UA1-A3-L392) de faltar algumas coisas que não tenham sido ditas, que não foram abordadas adequadamente durante o processo. Percebe-se aí, mesmo que o arquiteto tenha segurança no processo, que ocorrem lapsos, porque algumas coisas não são ditas, possivelmente por não serem suficientemente exploradas durante os momentos de conversa com o cliente.

O arq. 2 (UA1-A2-L154) lembrou da importância de fazer desenhos simples para deixar o cliente à vontade e até mesmo incentivá-lo a riscar, de modo que ele participe das fases iniciais (UA1-A2-L159). Tendo o programa como elemento base para as fases seguintes, o arq. 1 (UA1-A1-L048) comentou do papel dos condicionantes. Ou seja, entender o terreno, a topografia, insolação e vizinhança (UA1-A1-L051), além de informações, como materiais, sistema construtivo e acabamentos (UA1-A1-L079), que precisam estar contíguos ao programa.

Sobre os elementos intangíveis, o arq. 2 (UA1-A2-L137) manifestou que a observação é fundamental para identificar aspectos que nem sempre estão explícitos. Ele volta a incentivar o uso de desenhos simples, convidando o cliente a participar para que possa dizer coisas que não tenha se dado conta antes. Nesse sentido, o arq. 3 (UA1-A3-L298) expôs que o caráter da casa é um aspecto difícil de extrair do cliente. Voltando aos fatos implícitos, o arq. 2 (UA1-A2-L061) disse que é função do arquiteto descobrir essas situações e que, às vezes, na entrevista, por algum tipo de inibição, o cliente acaba não falando tudo o que ele deseja.

Quando abordamos as dificuldades de construção do programa arquitetônico, o arq. 2 (UA1-A2-L292) relatou que o dimensionamento é um ponto delicado. Já o arq. 3 (UA1-A3-L140) falou, mais uma vez, na dificuldade de os clientes falarem quanto pretendem gastar. Ele (UA1-A3-L146) precisa chegar na fase de conceito e aprovar o caráter do projeto sem saber quanto custa, mas não avança para fases seguintes sem orçar todo o projeto e aprovar esse orçamento. Possivelmente (UA1-A3-L200) o cliente não saiba o quanto quer gastar ou fica inseguro para falar, e, segundo o arq. 3 (UA1-A3-L211), ficar dentro dos limites financeiros do cliente é uma das situações mais difíceis. Um outro ponto que surge dificuldades, segundo o arq. 3 (UA1-A3-L378), é na parte de interiores, onde acabam

faltando detalhes, principalmente nas fases de acabamento (UA1-A3-L401), que ninguém lembra durante o projeto.

Quando falamos como o programa arquitetônico é representado, os três arquitetos partem de um ponto em comum: anotações durante as entrevistas com os clientes. Todos seguem meios distintos para organizar e aplicar esses dados. O arq. 1 (UA1-A1-L126) contou que faz anotações e listas durante a entrevista para serem usadas no projeto. O arq. 2 (UA1-A2-L350) também escreve tudo o que o cliente fala e organiza as informações numa planilha, mas, nesse momento, já aplica as hierarquias e domínios. Por sua vez, o arq. 3 (UA1-A3-L180) anota, mas, posteriormente, passa as informações para uma ata de reunião e usa um sistema de gestão (UA1-A3-L122) para armazenar os registros e outras informações do projeto. Ele ainda costuma criar um grupo de WhatsApp (UA1-A3-L182) para resolver pequenas dúvidas. O arq. 3 comentou que chegou a testar formulários (UA1-A3-L362) para os clientes preencherem e roteiros (UA1-A3-L179) para seguir. Entretanto, nenhum funcionou. Os formulários acabavam incompletos e os roteiros não eram seguidos.

#### **4.1.3 Atores**

Os atores humanos que participam do processo de construção do programa arquitetônico geralmente são o arquiteto e o cliente. O ator arquiteto, segundo o arq. 1 (UA1-A1-L036), é um facilitador que vai atender os objetivos de morar bem de uma família. O arq. 2 (UA1-A2-L041) colocou que o arquiteto não faz arquitetura por vontade própria, ele atende uma demanda (UA1-A2-L045) de alguém que tenha um desejo, ele vai materializar o prazer de alguém. E, novamente, ele (UA1-A2-L355) reforçou a questão do respeito pelo desejo do cliente e o prazer que ele vai ter pela atuação do arquiteto, assim como o arq. 3 (UA1-A3-L096) citou que os dois (arquiteto e cliente) precisam estar felizes com o projeto.

Seguindo a linha de respeito com o cliente, o arq. 1 (UA1-A1-L042) disse que o programa é o que a família quer, mas com algumas sugestões e otimização por parte do arquiteto. O arq. 2 (UA1-A2-L105) também colocou, como uma estratégia, que o arquiteto precisa ser um bom observador, além de (UA1-A2-L106) ser investigador e (UA1-A2-L339) ter paciência na investigação. De acordo com o arq. 3 (UA1-A3-L090), também é papel do profissional filtrar o que o cliente quer, para não acontecer de o cliente (UA1-A3-L092) não querer o que o arquiteto faz. E se o cliente quiser (UA1-A3-L303) algo muito diferente do que o arquiteto faz, cabe a ele decidir por não fazer.

Em se tratando do cliente, o arq. 1 (UA1-A1-L040) explicou que geralmente a família chega ao arquiteto com um programa pronto e compete a ele fazer alguns ajustes. Da mesma forma, (UA1-A3-L108) disse que decisões de espaços vêm dos clientes e que o arquiteto precisa entender o tamanho deles. O arq. 3 (UA1-A3-L189) relatou que é



importante aproximar o cliente dos desenhos, dos orçamentos, de revisão (UA1-A3-L192) e fazer ele participar das tomadas de decisão. Isso porque o cliente (UA1-A3-L431) sabe o que ele precisa, já que o arquiteto não está “dentro da cabeça” dele.

#### 4.2 APLICAÇÃO DO *CULTURAL PROBE*

Após a realização das entrevistas, conforme apresentado no método, foi projetado pelo pesquisador o *cultural probe*, o qual foi entregue para os três clientes fictícios que realizaram as atividades presentes na ferramenta (Figura 24). A seguir, apresenta-se a unidade de análise 2, onde se procura entender como os arquitetos e clientes perceberam o uso da ferramenta. Os detalhes mais importantes do *cultural probe* referentes a essa discussão serão apresentados nesse item. Os *cultural probes* preenchidos pelos clientes 1, 2 e 3 encontram-se nos apêndices E, F e G, respectivamente.

Figura 24 - *Cultural probe* preenchido



Fonte: Registrado pelo autor (2018)



### 4.3 UNIDADE DE ANÁLISE 2 – EXERCÍCIO DE CONSTRUÇÃO DO PROGRAMA ARQUITETÔNICO

A unidade de análise 2 constitui-se de arquitetos, distintos dos entrevistados na unidade de análise 1, e clientes fictícios que foram submetidos a uma reunião para a construção do programa arquitetônico utilizando a ferramenta *cultural probe*. Cada participante foi entrevistado separadamente após a reunião. O perfil dos arquitetos está resumido no Quadro 4 e o perfil dos clientes, no Quadro 5.

Quadro 4 - Perfil dos arquitetos da unidade de análise 2

	Arquiteto 1 (U2-A1-LXXX)	Arquiteto 2 (U2-A2-LXXX)	Arquiteto 3 (U2-A3-LXXX)
<b>Tempo de formação</b>	10 anos	14 anos	17 anos
<b>Atuação</b>	Escritório de arquitetura.	Escritório de arquitetura.	Escritório de arquitetura, docência.
<b>Cidade</b>	Caxias do Sul	Caxias do Sul	Porto Alegre
<b>Pós-graduação</b>	-	- Especialização em Arquitetura de Interiores	- Mestrado em Arquitetura e Urbanismo

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Quadro 5 - Perfil das clientes da unidade de análise 2

	Cliente 1 (U2-C1-LXXX)	Cliente 2 (U2-C2-LXXX)	Cliente 3 (U2-A3-LXXX)
<b>Profissão</b>	Professora aposentada	Publicitária	Empresária
<b>Idade</b>	55	38	60
<b>Cidade</b>	Caxias do Sul	Caxias do Sul	Caxias do Sul

Fonte: Elaborado pelo autor (2019)

Da mesma maneira que a unidade de análise 1, a organização das categorias das falas dos entrevistados foi explicada no item 3.3.

#### 4.3.1 Análise de Conteúdo das Entrevistas com Arquitetos

A seguinte análise de conteúdo refere-se às entrevistas feitas com os arquitetos após a realização da reunião com os clientes, membros da segunda unidade de análise, para a construção do programa arquitetônico utilizando a ferramenta *cultural probe*. Os quadros

com os principais trechos retirados das entrevistas para essa análise estão no Apêndice H, onde também podem ser conferidas as falas referenciadas na análise. A análise partiu da identificação de cinco categorias, a seguir apresentadas.

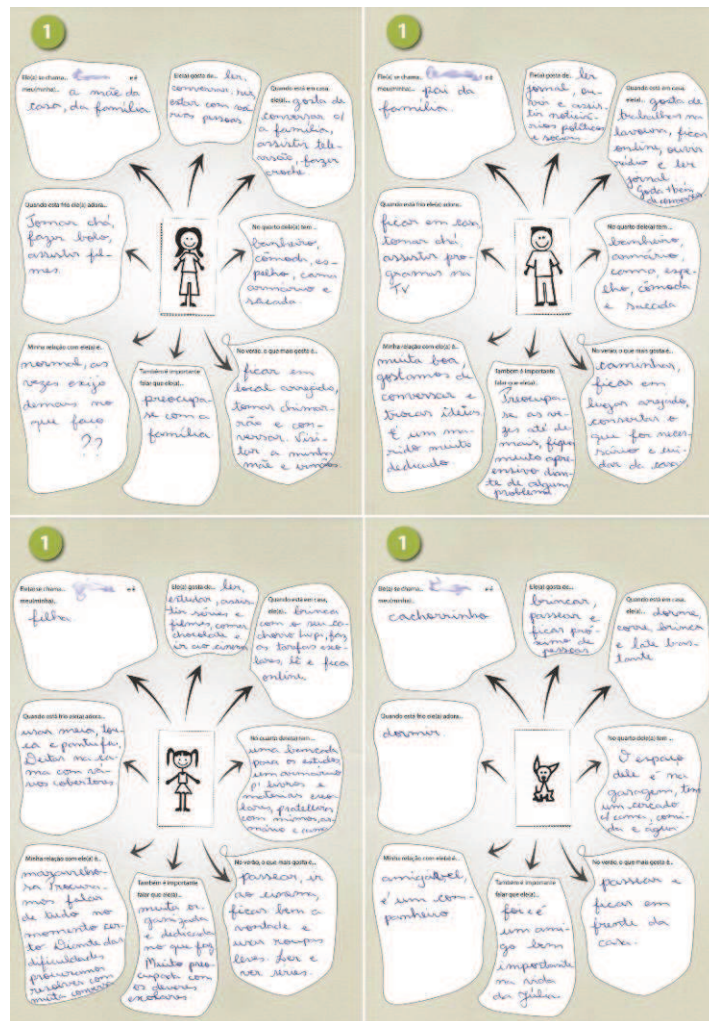
#### 4.3.1.1 Estado

Na fala desses arquitetos observou-se, com frequência, momentos em que ambos os atores expressavam sentimentos e percepções sobre como estavam em relação ao processo. Nesse sentido, categorizou-se essas situações como “Estado”.

O arq. 1 (UA2-A1-L018) apontou que a reunião foi produtiva. A ferramenta ajudou a conduzir e organizar, deixando esse momento tranquilo para os participantes. Isso porque eles já haviam feito uma reflexão sobre o que iriam falar na reunião, tanto a cliente por ter preenchido a ferramenta, quanto o arquiteto por ter olhado antes. O fato de a cliente ter preenchido o material antes do encontro foi considerado importante pelo arq. 1 (UA2-A1-L030), porque ficou mais fácil de entendê-lo. Dessa forma, o profissional já tinha uma ideia de como seria a cliente, já que ele havia lido as respostas das atividades antes da reunião.

Além disso, a ferramenta pôde capturar diferentes momentos da pessoa, bons ou ruins, conforme ela colocava as informações das atividades no papel, e não apenas seu estado durante a reunião. Com essas informações, o arquiteto faz perguntas (UA2-A1-L037) de como a cliente imagina as coisas e deixa ele livre para falar. Só então, ele vai sentindo o que é mais importante para a pessoa, para focar nessas partes e conseguir ser mais assertivo para atingir um resultado que agrada os usuários finais. Também ajudou a conhecer e entender (UA2-A1-L063) a família que vai morar na casa (Figura 25). Desse modo, conhecendo os moradores, facilitou para entender seus desejos e necessidades. Tudo isso vai contribuir na hora do arquiteto projetar os ambientes para saber o que vai valorizar, quais vão ser as visuais e como a cliente vai perceber os espaços.

Figura 25 - Atividade realizada pela cliente onde caracterizou cada membro da família



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Em relação à conversação realizada durante a reunião, o arq. 1 (UA2-A1-L164) apontou que foi tranquila. Ele pôde conhecer de forma completa como toda a família vive, porque, conforme foram conversando, a cliente explicava a respeito de cada pessoa. Com o auxílio da ferramenta (UA2-A1-L084), a conversa fluiu naturalmente, visto que as atividades foram direcionando os assuntos (Figura 26) e ambos os participantes já estavam a par das informações. Desse modo, a cliente ficou bem à vontade para falar sobre cada ambiente. Percebe-se que isso ocorreu em função de o arq. 1 (UA2-A1-L043) também ter deixado ela falar. Assim, a cliente sentiu-se à vontade para ganhar a confiança do arquiteto e poder expressar o que ela desejava. E, depois que a cliente já estava confortável, a ferramenta (UA2-A1-L155) foi importante para manter o foco e o direcionamento da reunião para a construção do programa arquitetônico.

O fato também foi destacado pela arq. 2 (UA2-A2-L185), ao dizer que a ferramenta deu segurança por seguir passos, quase como um roteiro, não deixando “passar em branco”

coisas importantes. Observou-se que esse aspecto foi recorrente e é significativo porque auxilia no andamento da reunião.

A arq. 2 (UA2-A2-L059) apontou que os assuntos da conversa surgiram baseados no que a cliente tinha respondido, de maneira orgânica. A manifestação dos tópicos aconteceu de forma natural, quando um tema lembrou outro, que, por consequência, ocorreu a uma nova questão e seguiu criando implicações. Questionamentos (UA2-A2-L083) surgiram durante a conversa e foram debatidos, suscitando temas que a própria cliente não sabia com tanta clareza. Uma colocação relevante feita pela arq. 2 foi que não existe dúvida no que não é debatido, então toda a dúvida é importante para serem encontradas soluções assertivas.

Já para o arq. 3, o processo foi um pouco diferente em função da sua cliente pensar na casa há bastante tempo. Por ela já ter bastante consolidado o que queria, chegou a listar o programa em uma das atividades da ferramenta. Dessa forma, por já ter o programa definido e poucas dúvidas decorrentes do processo, o arquiteto achou mais produtivo avançar e abordar as relações espaciais (UA2-A3-L030), assunto que praticamente dominou toda a conversa.

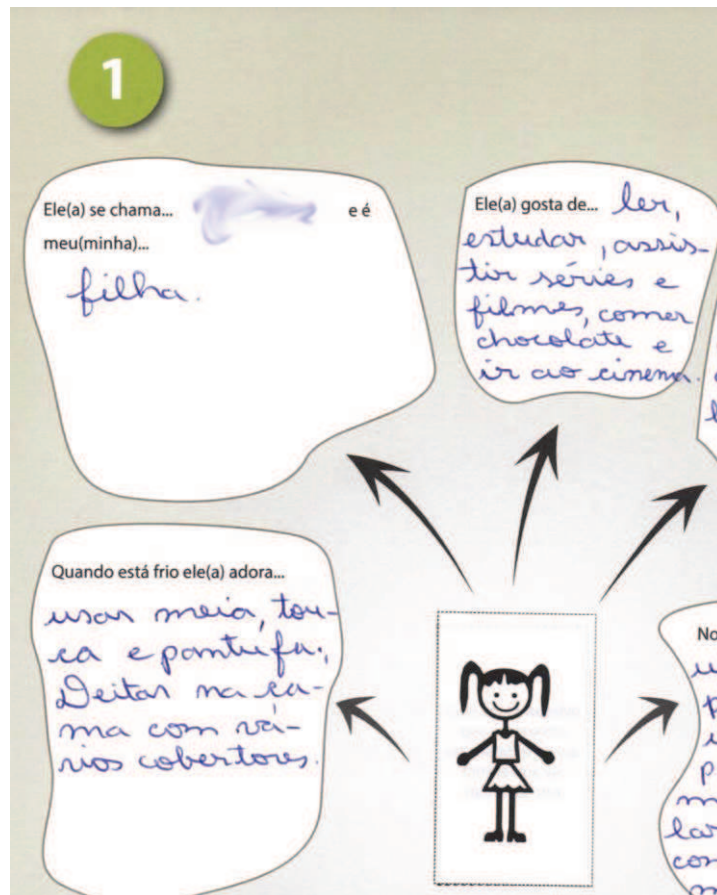
Figura 26 - Arquiteto utilizou as atividades para direcionar a conversa



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Na própria ferramenta (UA2-A1-L146), já estavam caracterizados cada membro da família - como são, o que gostam, o que desejam (Figura 27). Dessa forma, o fato do arquiteto poder ler o conteúdo antes da reunião, permitiu que, na conversa, ele pudesse extrair mais do que estava no material e aprofundar, conseguindo encontrar os desejos do cliente. No mesmo sentido, a arq. 2 (UA2-A2-L209) notou que a cliente desejava coisas “usáveis” e gostava de ficar em casa vendo as respostas na ferramenta. Como o programa já veio listado pela cliente, o arq. 3 (UA2-A3-L079) identificou informações que estavam na ferramenta e questionou a cliente sobre as relações entre os espaços. Assim, ela foi dando indícios de como ela imaginava que cada espaço deveria se comportar e se relacionar.

Figura 27 - Fragmento da atividade 1 que mostra a caracterização de um membro da família



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

O arq. 1 (UA2-A1-L219) disse que cada atividade da ferramenta é importante porque ajudou a iniciar, a conduzir uma conversa ou perguntar alguma coisa - algumas mais objetivas e outras mais subjetivas. A dinâmica também contribuiu para a cliente se soltar (Figura 28), porque os temas tratados eram sobre o seu perfil.



Figura 28 - cliente se solta e gesticula ao falar sobre uma das atividades



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

No geral, para a arq. 2 (UA2-A2-L255), o processo foi positivo porque permitiu uma conversa agradável, que ajudaria a construir o trabalho posterior, evitando retrabalhos de questões que eventualmente poderiam não surgir. Nesse sentido, o arq. 1 (UA2-A1-L175) percebeu que a ferramenta foi bastante assertiva e auxiliou na conversa com a cliente, por ele ter lido o material antes. Assim, o que ele imaginava estava de acordo com o que a cliente queria. Ainda nesse caminho (UA2-A1-L179), durante a reunião, ele conseguiu visualizar e imaginar o projeto, como se já estivesse trabalhando na próxima etapa. Dessa forma, no momento que ele apresentasse o projeto, a cliente diria que era aquilo mesmo que sonhava, talvez não pedindo para mudar nada e evitando retrabalhos para o profissional. Para ele, possivelmente, todo esse conhecimento, adquirido previamente sobre a família e desejos da cliente, ajudará a elaborar o projeto ideal para a família.

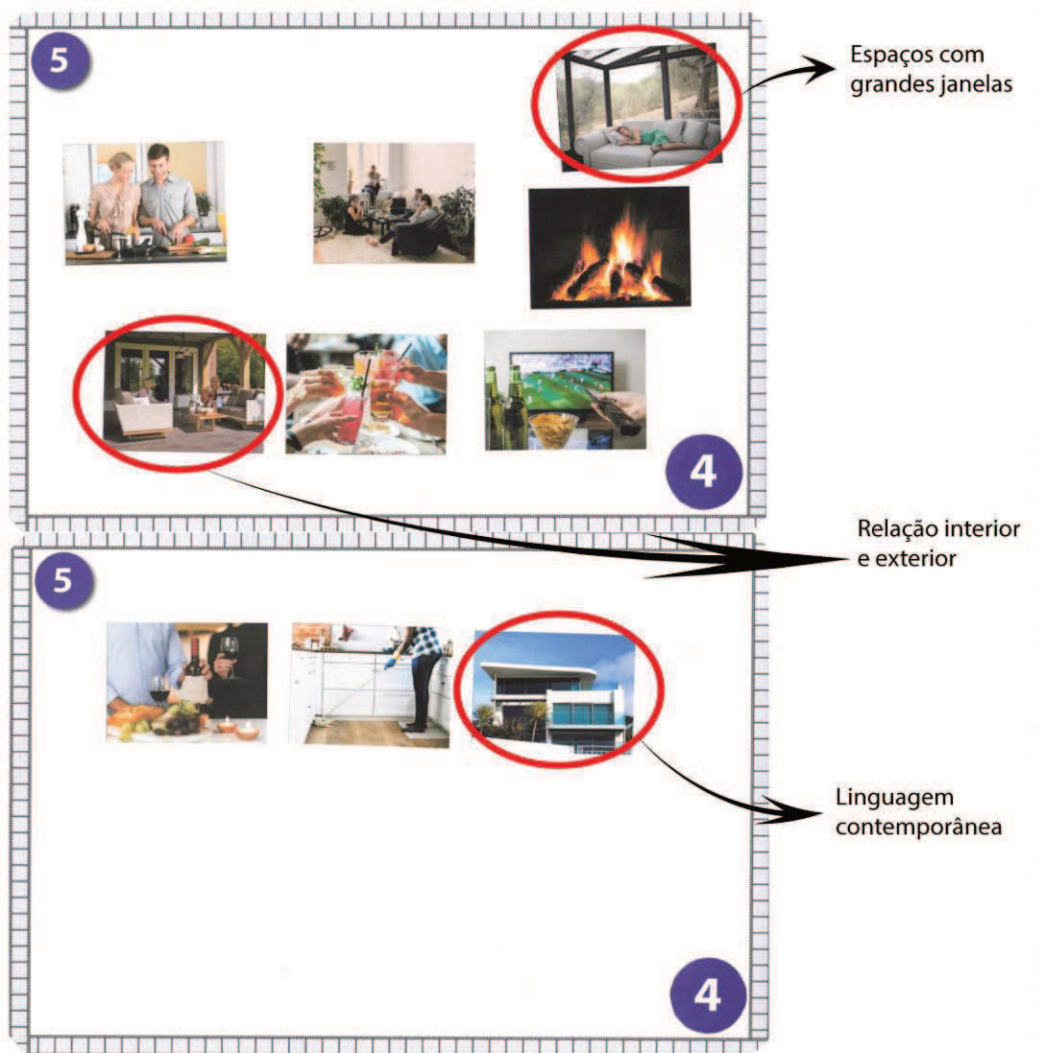
Para a arq. 2 (UA2-A2-L176), durante a reunião, a ferramenta serviu mais como base para algumas perguntas e para confirmar se a interpretação estava correta, porque ela já tinha a formulação prévia por ter lido a ferramenta. Ela notou que o material foi mais útil na preparação para a entrevista. Para o arq. 3 (UA2-A3-L109), a ferramenta contribuiu por já apontar referências e ser também uma fonte de consulta ao mostrar as imagens (Figura 29). Ele citou o exemplo de poder olhar as imagens, perguntar coisas e definir a linguagem arquitetônica (Figura 30). Nesse momento, também poderia ser uma construção de perfil do usuário.

Figura 29 - Arquiteto fala sobre imagem com a cliente



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Figura 30 - Arquiteto interpreta referências das imagens



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

A arq. 2 (UA2-A2-L163) apontou que a condução da reunião não deve ocorrer pressionando o cliente por respostas na hora. Ele precisa de tempo para se acostumar com novas questões e saber o que realmente quer.

#### 4.3.1.2 Representação dos Desejos

Nas entrevistas, também foram identificados trechos que apontavam o modo como as pessoas representavam as informações, o que queriam dizer. Para isso, foi definida a categoria “Representação dos Desejos”.

Em função do *cultural probe* ter sido utilizado como um elemento participante da reunião, ele estava em cima da mesa, próximo do arquiteto e da cliente e pôde interferir na conversa para sanar eventuais dúvidas. Isso foi apontado pelo arq. 1 (UA2-A1-L120) que, durante a reunião com a cliente, estava com a ferramenta perto e foi usando, lendo e observando para esclarecer alguma coisa que a cliente colocou (Figura 31). Para ele, essa situação foi prática e (UA2-A1-L133) pôde lembrar e reforçar o que a cliente falava durante a conversa.

Figura 31 - Momento em que o arquiteto 1 mostra uma imagem para a cliente 1 e esclarece sobre o desejo de varandas



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)



O arq. 1 (UA2-A1-L193) observou que a ferramenta representou atividades direcionadas ao programa e outras subjetivas, para conhecimento da pessoa e suas relações sociais. Esses aspectos também são importantes e podem interferir no projeto. Ele apontou (UA2-A1-L162) que leu as informações da ferramenta e, com isso, conseguiu entender algumas vontades, gostos e desejos dos clientes que estavam representados nas atividades do *cultural probe*.

A arq. 2 (UA2-A2-L114) ressaltou que ler o material antes de conversar com a cliente é importante para não fazer preconceções. Ela tinha uma interpretação da cliente pelo que estava representado na ferramenta, mas deveria tomar cuidado para confirmar essas informações. Já o arq. 3 (UA2-A3-L024) entendeu que a cliente conseguiu representar na ferramenta o programa, inclusive com os equipamentos dentro de cada área. Para ele, a cliente tinha tão claro o que ela queria que não ficaram muitas dúvidas e ele avançou para abordar questões de relação entre espaços. Sua principal estratégia (UA2-A3-L084) foi identificar os itens que já estavam representados na ferramenta e ver como eles trabalhariam dentro da casa dos sonhos da cliente e como seria a operação funcional entre eles. O arquiteto (UA2-A3-L047) apontou uma questão referente às varandas, que estava escrita na ferramenta, mas ela só foi enfatizada ao falar das plantas verdes que a cliente possuía. Dessa forma, foi possível abordar as relações de interior e exterior do ambiente e o verde foi levado para dentro de casa através das varandas.

Em um trecho da entrevista com o arq. 1 (UA2-A1-L255), percebeu-se que a cliente conseguiu representar suas vontades diretamente na ferramenta com as imagens. A mesma questão é abordada pela arq. 2 (UA2-A2-L034), ao apontar que as imagens escolhidas pela cliente ajudaram o inconsciente dela a falar também, deixando a comunicação mais fácil. Na percepção da arquiteta, a cliente escolheu mais imagens de relaxamento e comida do que imagens luxuosas e de tecnologia e, assim, ela conseguiu entender o perfil da cliente. O mesmo é apontado pelo arq. 3 (UA2-A3-L103), ao dizer que, com as imagens, foi possível construir o perfil da cliente. Para ele, a atividade do *moodboard* funcionou porque, ao ver as imagens colocadas pela cliente, conseguiu ter uma ideia dos gostos dela. Em outro trecho (UA2-A2-L043), notou-se que a arq. 2 conseguiu captar alguns gostos da cliente através da interpretação de uma imagem escolhida na ferramenta. Quando a cliente opta por uma imagem de um senhor tocando violão (Figura 32), a arquiteta entende que não é necessariamente um familiar da cliente que toca violão, mas um desejo de passar momentos com pessoas num lugar que desperte aquelas sensações. Ao explicar essas situações, mais adiante a arq. 2 (UA2-A2-L053) colocou que, na sequência da interpretação das imagens representadas, é importante a comunicação verbal para complementar esse entendimento. Dessa maneira, seria possível confirmar se o que significou para a arquiteta, também significa para a cliente. Ela observou que a imagem estava ali e ajudou a lembrar o

que a cliente queria expressar, e, assim que ela interpretou, ela já pôde confirmar se estava correta.

Figura 32 - Uma das imagens escolhidas pela cliente 2 na atividade 4



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

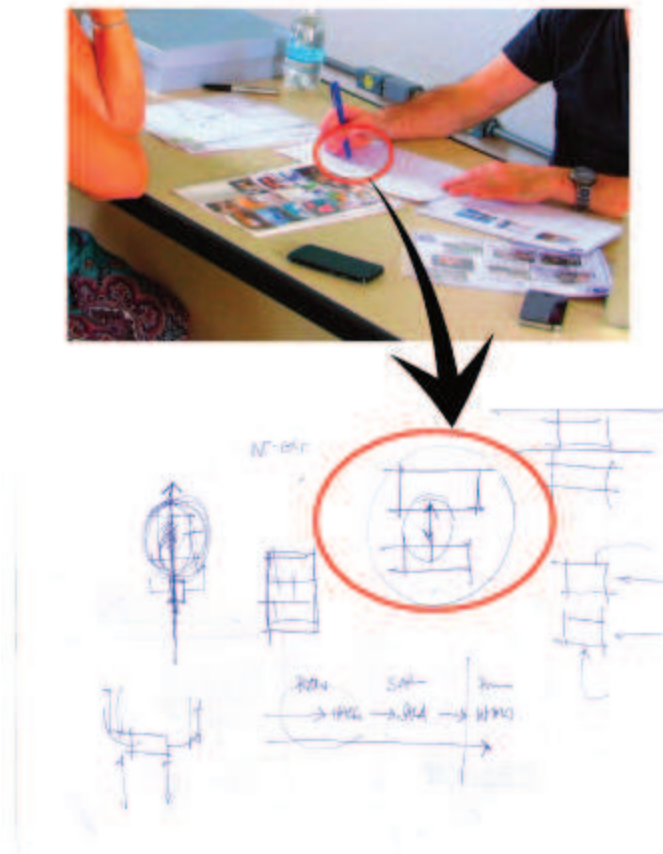
Indo ao encontro das interpretações da ferramenta feitas pela arq. 2 (UA2-A2-L100), notou-se um ponto bastante importante que estava representado nas atividades e foi captado pela arquiteta: a convivência. A arquiteta mencionou que percebeu a convivência em diversas atividades e momentos da reunião. Certamente esse será um ponto central para o arquiteto e terá consequências fortes no projeto. Outra percepção, feita pela arq. 2 (UA2-A2-L219) ao ler o que estava representado nas atividades, foi que a cliente pontuou bastante o relaxamento e coisas possíveis de se fazer em casa, mostrando que em casa ela faz aquelas coisas.

A arq. 2 (UA2-A2-L023) salientou outro ponto importante da ferramenta, que é a formalização no sentido de seguir um protocolo, um roteiro. O que está representado no *cultural probe* pode ser seguido, minimizando as chances de esquecer algo importante, que, eventualmente, numa conversa tradicional, poderia ser esquecido. Para o arq. 3, a ajuda maior da ferramenta (UA2-A3-L241) é o fato de ter o programa esboçado e a possibilidade de aprofundar um pouco mais, permitindo uma compreensão melhor das características do espaço desejado pela cliente.

O arq. 3 (UA2-A3-L062) destacou uma estratégia importante usada na reunião. Ele pegou o que a cliente colocava, aprofundou e fez alguns rabiscos (Figura 33) para tentar representar os pensamentos, de maneira que pudessem entender melhor o que era discutido. Em termos de caracterização espacial (UA2-A3-L249), o arquiteto reportou que,

no decorrer do projeto, ao pensar na relação de um ambiente com outro, ele também poderia utilizar a ferramenta como referência para voltar e ver o que estava na origem, podendo dar maior precisão na concepção espacial.

Figura 33 - Arquiteto 3 rabisca croqui para representar relações de contiguidade de espaços



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

#### 4.3.1.3 Completude

Ao longo das entrevistas com os arquitetos, foram identificadas situações que remontavam à completude de informação. Ou seja, onde a ferramenta conseguia abranger a maioria dos aspectos esperados pelos arquitetos numa reunião de construção do programa arquitetônico. A essa categoria, denominou-se o nome de “Completude”. Apesar de destacar os momentos mais completos identificados, essa categoria não isenta de destacar pontos em que foram detectadas eventuais dificuldades ou passagens a melhorar.

Observou-se que, para o arq. 1 (UA2-A1-L100), a reunião com a cliente não apresentou grandes dificuldades de modo geral, sendo capaz de perceber até o que estava

nas entrelinhas. Para ele (UA2-A1-L114), foi possível entender melhor a cliente, já que os dados obtidos na reunião foram completos. Eventuais dificuldades poderão ser observadas na etapa de lançamento de projeto. Uma das facilidades apontadas pelo arq. 1 (UA2-A1-L190) foi conseguir construir o programa de forma clara e objetiva, contemplando as necessidades de ambientes e desejos. O mesmo foi apontado pelo arq. 3 (UA2-A3-L018), ao explicar que a reunião foi objetiva e prática por ter uma base consolidada de programa, além de a cliente ter ajudado por ter muito claro o que queria. Para ele (UA2-A3-L152), não seriam necessárias mais informações da vida da cliente para lançar o projeto. Não conhecer o terreno foi uma das dificuldades apontadas pelo arq. 1 (UA2-A1-L229).

Para a arq. 2 (UA2-A2-L188), serão necessárias mais reuniões durante as etapas seguintes do projeto, quando novas coisas poderão ser lembradas pela cliente. Para ela (UA2-A2-L069), o programa não ficou completamente afinado, faltaram áreas e ficaram algumas dúvidas. No entanto, ela destacou de forma positiva o fato de terem surgido dúvidas.

Entre as dificuldades apontadas pela arq. 2 (UA2-A2-L232) (UA2-A2-L241), destacaram-se o modal de acesso ao local que seria utilizado, padrão de movimentação, padrão de consumo e hábitos gerais. Outra questão, não coberta pelo *cultural probe*, observada pela arq. 2 (UA2-A2-L247) foi referente ao meio ambiente, sobre energia solar, cisternas e a opinião da cliente sobre esses aspectos. Como sugestões de melhorias (UA2-A2-L279), ela comentou sobre identificar situações de acesso, rotina, modo de vida e valores. Mais adiante, ela sugeriu outras melhorias (UA2-A2-L296) (UA2-A2-L308), no sentido da ferramenta captar questões mais íntimas de relações entre os membros da família e perguntas que seriam desagradáveis de fazer aos clientes (UA2-A2-L314). Isso tudo pensando em casais que não têm tanta intimidade e em questões que são difíceis de perguntar. Inclusive (UA2-A2-L314), ela sugeriu que poderiam ser inseridas na atividade 1, onde é feita a caracterização de cada membro da família, para que (UA2-A2-L331) também fosse percebida a hierarquia interna da família. Já o arq. 3 (UA2-A3-L218) apontou como sugestão de melhoria a categorização das imagens por tipos e caracterizações espaciais distintas.

#### 4.3.1.4 Tempo

No decorrer da análise das entrevistas com os arquitetos, outro tema que apareceu com recorrência foi o tempo utilizado na reunião para captar todas as informações sobre o cliente. Para entender se a ferramenta otimizou o tempo dispendido pelos arquitetos para a construção do programa arquitetônico, definiu-se a categoria “Tempo”.

O arq. 1 reforçou que o uso da ferramenta ajudou (UA2-A1-L052), deixando a reunião mais clara, como já havia aparecido antes na categoria “Completude”. Ele não imaginava que conseguiria captar tanto conhecimento sobre a cliente numa entrevista com menos de uma hora de duração. Situação semelhante aconteceu com a arq. 2 (UA2-A2-L124), com uma reunião que durou menos do que o previsto, não gerando nenhum desgaste. O arq. 1 indicou (UA2-A1-L267) que esse tempo ganho na reunião poderia ser aproveitado para deixar o cliente mais à vontade, tomar um café e também conversar sobre outros assuntos. Por consequência, a reunião não ficaria pesada, tanto para o cliente, quanto para o arquiteto e o trabalho posterior, poderia ser realizado com resultados melhores. Além disso, para ele, possivelmente os profissionais não precisariam ficar ligando para os clientes para tirar dúvidas pequenas, porque a reunião seria objetiva e teria alcançado o conteúdo necessário. Dessa forma, o escritório vai ganhar tempo e o trabalho, qualidade.

A arq. 2 acrescentou (UA2-A2-L193) que, apesar de, possivelmente, a cliente querer agregar coisas novas durante o decorrer do projeto, pontos fixos foram abordados. Desse modo, a arquiteta não vai precisar voltar atrás e refazer todo o trabalho começado, porque ela já tem uma noção melhor do produto final esperado pela cliente. O fato de a arquiteta já ter uma ideia sobre a cliente antes de começar a reunião (UA2-A2-L198) acelera o processo no sentido de adquirir todo aquele conhecimento sobre os usuários. Segundo a profissional, uma reunião tradicional seria muito mais longa e levaria muito mais tempo para conhecer tudo o que o cliente quer. Isso em função de que o processo é mais lento porque o profissional segue “tateando no escuro”. A arquiteta acredita que (UA2-A2-L225), utilizando o *cultural probes*, tenha adiantado umas duas reuniões. Foi como se ela já estivesse na terceira reunião, com uma proximidade muito maior da cliente para ganhar sua confiança e acessar mais facilmente suas informações.

#### 4.3.1.5 Autoria

Com menor ênfase, notou-se que, por vezes, as clientes e os arquitetos também contribuíam com referências para o projeto. Esses momentos foram categorizados como “Autoria”.

Observou-se que a experiência do arq. 3 (UA2-A3-L090) ajudou a evitar ou conduzir problemas em alguns momentos da reunião, por ele ter experiência de outros projetos e saber quando eles surgem. No mesmo sentido, sua experiência (UA2-A3-L140) permitiu que ele estimulasse a assuntos e instigasse a cliente a descrever mais o que já tinha no *cultural probe* (Figura 34). Nota-se que, neste caso, a experiência do arquiteto foi fundamental para avançar a discussão das relações espaciais, uma vez que a cliente havia pré-listado o

programa em uma atividade do *cultural probe*. Ele também destacou (UA2-A3-L204) que a condução que fez durante a reunião foi assertiva e com o uso da ferramenta não teria como ser contraproducente.

Figura 34 - Momento em que o arquiteto 3 aponta para a ferramenta e estimula a cliente a falar sobre o que preencheu



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

#### 4.3.2 Análise de Conteúdo das Entrevistas com Clientes

A análise de conteúdo a seguir aborda as entrevistas realizadas com as clientes fictícias posteriormente à reunião feita com elas e os arquitetos. Todos são membros da segunda unidade de análise, utilizando a ferramenta *cultural probe*. Os quadros com os principais trechos retirados das entrevistas para essa análise estão no Apêndice I, onde também podem ser conferidas as falas referenciadas na análise. A análise partiu da identificação de quatro categorias, a seguir apresentadas.

##### 4.3.2.1 Estado

Nos relatos das clientes, também foram reparadas situações em que elas manifestaram sentimentos acerca da realização das atividades do *cultural probe* ou da reunião com os arquitetos. A esses episódios foi dada a categoria de “Estado”.

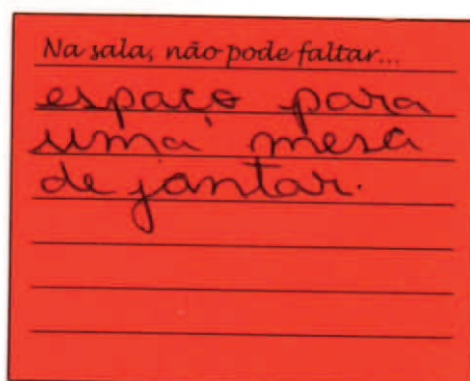
Percebeu-se que a ferramenta estimulou momentos de reflexão quando a cliente 1 (UA2-C1-L018) relatou que parou para pensar no que realmente gosta, no que já tem, no que faria diferente e no que gostaria de ter. Isso porque, segundo ela, às vezes as coisas acabam sendo feitas no impulso. Com as atividades (UA2-C1-L029), a cliente pode pensar

no que deseja e no que é mais fácil, prático e cômodo para o dia-a-dia. E o fato de a ferramenta fazer a cliente pensar e refletir sobre os espaços é importante para que o resultado final do projeto atenda ao que ela deseja. A cliente 1 (UA2-C1-L075) lembrou que, quando construiu a sua casa atual, queria bastante espaço, uma casa grande. Hoje já pensaria diferente porque alguns ambientes não são muito práticos.

Notou-se que pensar foi um termo bastante recorrente na entrevista com a cliente 1. O conteúdo das atividades, como as imagens, por exemplo, foi um facilitador para a cliente pensar no que mais gostava (UA2-C1-L080), porque traziam novas ideias. Pois, se não há nada que leve a pensar, o processo fica mais abstrato. Foi possível perceber que ela gostou de fazer as atividades, colocando o que realmente gostaria que tivesse na sua casa (UA2-C1-L108).

Ao preencher a atividade 2 (UA2-C1-L363), a cliente 1 teve uma sensação de surpresa ao preencher os cartões (Figura 35) com seus desejos para a casa nova. O espaço de escrita limitado também contribuiu para a síntese das informações. Ao colocar os cartões na caixa dos desejos, ela sentia como se os sonhos fossem se realizar.

Figura 35 - Cartão de desejo da atividade 2



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Percebeu-se que as imagens da atividade 4 agradaram a cliente 1 (UA2-C1-L313) e a levaram refletir sobre o que queria. Dessa forma, facilitou (UA2-C1-L316) a definição do estilo de casa, porque ela pode ver diferentes fachadas e destacar o que mais gostava e o que menos gostava.

Realizar as atividades do *cultural probe* foi, para a cliente 2 (UA2-C2-L019), uma maneira de se interpretar, porque, ao ver as imagens, conseguiu remeter pensamentos para a situação retratada e analisar que sentimentos de lembrança e desejos vinham à tona. Foi uma forma de ser apresentada (UA2-C2-L023) a novas ideias e encontrar esses anseios

que por vezes são difíceis de exteriorizar. Por mais que conhecesse sua família, ela sentiu (UA2-C2-L059) que a ferramenta permitiu pensar em cada um e perceber o que de fato cada membro gosta de fazer. Também reparou (UA2-C2-L093) que seus gostos são alinhados com os do marido, quando escolheram imagens parecidas durante a realização da atividade 4.

Para a cliente 3 (UA2-C3-L168), pensar sobre si para fazer as atividades inicialmente parecia fácil, mas foi difícil colocar no papel e pensar no que escrever. Apesar dessa dificuldade, ela sentiu que foi importante para refletir e entender as suas prioridades. Todavia, não encontrou bloqueios para desenvolver as atividades (UA2-C3-L173). Por vezes, abria demais e estava preenchendo as dinâmicas seguintes, precisando parar para pensar melhor e não avançar sobre as próximas.

Percebeu-se que a conversa (UA2-C1-L120) do arquiteto 1 com a cliente 1 transcorreu de maneira tranquila, com uma sequência de ideias claras que fez a cliente se sentir à vontade para falar. O profissional (UA2-C1-L123) também complementava e dava sugestões de acordo com sua interpretação ao que já tinha observado na leitura do *cultural probe*. Dessa forma, a ferramenta facilitou a exposição de anseios e organização de ideias para construir o programa arquitetônico. Essa também foi uma percepção da cliente 2 (UA2-C2-L125), que, ao sentar com a arquiteta 2, já tinha um conhecimento considerável sobre seus gostos e desejos. Notou-se (UA2-C1-L127) como a cliente 1 se sentiu confiante com o arquiteto 1, quando relatou que a conversa foi fácil e fluíu com clareza e segurança. Esse sentimento surgiu porque o arquiteto estava entendendo (UA2-C1-L178) o que ela estava querendo. Houve uma cumplicidade entre os dois, de modo que o profissional conseguia entender o que a cliente queria e ela conseguia acompanhar o que ele queria saber, abrindo a exteriorização de ideias.

Uma das preocupações levantadas na preparação dos *cultural probes* era a organização e o bom acabamento das atividades. Esses detalhes foram relevantes para a cliente 2 (UA2-C2-L042). Ela achou o material lúdico e sentiu vontade de preencher ao abrir a caixa (Figura 36), porque a apresentação a atraiu. No mesmo sentido, a programação visual a incentivou a realizar as atividades (UA2-C2-L050). Ela, por vezes, sentiu vontade de sentar e fazer a caixa inteira. Como a ferramenta tem uma certa extensão e busca identificar gostos, desejos e conhecer o usuário mais a fundo, é importante que ele se sinta atraído e envolvido na realização das atividades, assim como ocorreu com a cliente 2 (UA2-C2-L045). Para ela (UA2-C2-L111), todas as atividades foram agradáveis de fazer, porque envolve a família e é um projeto de vida importante.



Figura 36 - Organização do cultural probes na caixa e instruções na tampa



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

A cliente 3 (UA2-C3-L104) sentiu que a realização do *cultural probe* auxilia para que o programa da casa seja mais assertivo, porque foi como se ela fizesse o projeto dentro dela mesma. E as dificuldades de expressar suas ideias (UA2-C3-L179) foram positivas porque reforçam a certeza do que ela de fato está buscando.

#### 4.3.2.2 Representação

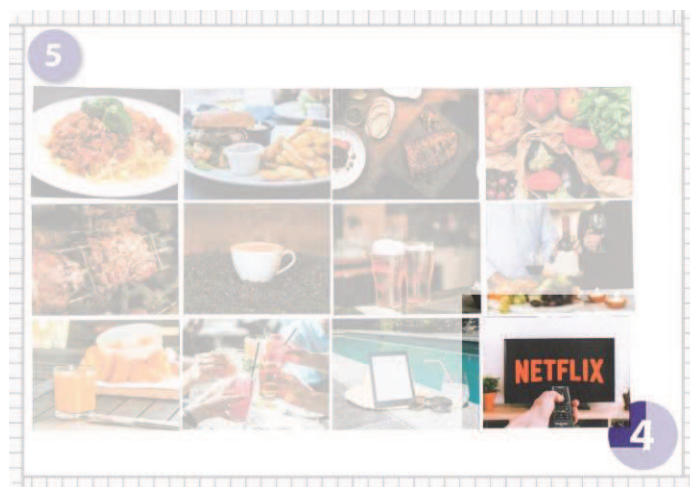
Durante as entrevistas das clientes, percebeu-se que elas citaram momentos onde comentaram como representaram seus desejos nas atividades do *cultural probe*. Também foram notados trechos em que abordaram a ajuda dos arquitetos para identificar e representar esses desejos. Tentou-se reconhecer esses momentos e suas contribuições. A essa categoria, deu-se a denominação de “Representação”.

Para a cliente 1 (UA2-C1-L141), o fato de ela ter feito as atividades anteriormente ajudou-a a ter um pensamento organizado. Assim, no momento da reunião com o arquiteto, junto com a experiência dele, a cliente conseguiu organizar as ideias que ela levou. O arquiteto 1 (UA2-C1-L150) seguiu a sequência do *cultural probe* para conduzir a reunião e foi conversando com a cliente sobre as atividades e anotando os detalhes.

Sobre a realização das atividades, a cliente 1 (UA2-C1-L242) chamou a filha e o marido para opinarem e refletirem juntos. E, depois na reunião com o arquiteto, revisaram juntos e percebeu que o que ela pensava ficou mais palpável porque conseguiram ter uma noção do que seria feito. Já a cliente 2 (UA2-C2-L085) fez as primeiras atividades sozinha e,

depois, convidou sua família para fazer a atividade 4, com as imagens. Ela pediu para o filho escolher algumas imagens, incentivando a participação dele nos desejos da casa nova. Ela teve uma percepção (UA2-C2-L205) bastante interessante, quando espalhou as folhas pela mesa e viu como a família gosta de ver filmes e esportes (Figura 37). Ela imaginava que, por ser pequeno, seu filho gostasse de ver desenho, mas fazendo as atividades do *cultural probe*, percebeu que ele gosta de ver esportes e não gosta mais tanto de desenho como ela pensava (UA2-C2-L214).

Figura 37 - Imagens que representam filmes e esportes na atividade 4



(a)



(b)

Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

A cliente 3 (UA2-C3-L050) percebeu que as atividades feitas no *cultural probe* abriram bastante a mente no momento em que ela começou a pensar em como gostaria que fossem as coisas na nova casa, porque ela não tinha as ideias muito claras. Quando

entraram as atividades e ela começou a pensar com base no que era pedido, conseguiu coordenar melhor o que realmente queria. Antes das atividades (UA2-C3-L064), ela tinha uma ideia geral de como queria a casa esteticamente por fora. Notou-se uma mudança de percepção (UA2-C3-L068) depois do início das atividades, quando ela relatou que, a partir desse momento, começou a ver a casa por dentro. Quando as atividades abordaram assuntos sobre a participação dos filhos, sobre o lugar que a família mais fica e como é a vida deles, ela começou a pensar como realmente teria que ser a casa. A partir de então, a cliente 3 (UA2-C3-L076) passou a refletir sobre o motivo pelo qual ela queria uma boa cozinha na casa nova. E entendeu que é porque faz todas as refeições e gosta de ficar com a família ali. Percebeu-se que, com a realização das atividades do *cultural probe* (UA2-C3-L096), ela conseguiu entender como ela realmente queria que fosse cada ambiente da casa. Passou de uma percepção estética e quantitativa, por exemplo, de quantos dormitórios, sala e cozinha ela gostaria de ter, para uma compreensão qualitativa, de como cada ambiente precisaria ser e o que gostaria que tivesse para ser prático e agradável para a convivência com a família (UA2-C3-L125).

A cliente 3 (UA2-C3-L484) acrescentou que a ferramenta, além de ter ajudado a refletir sobre como ela gostaria que fosse a casa, também foi importante para perceber que precisava contemplar as necessidades dos filhos. Como eles também moram com ela, a casa não é um sonho apenas dela, mas também precisa ser agradável para que eles se sintam felizes lá. E esse foi um papel importante do *cultural probe*: permitir olhar para cada membro da família, através das atividades (Figura 38), para entender como todos vivem e como a nova casa precisaria ser para atender cada um (UA2-C3-L492).

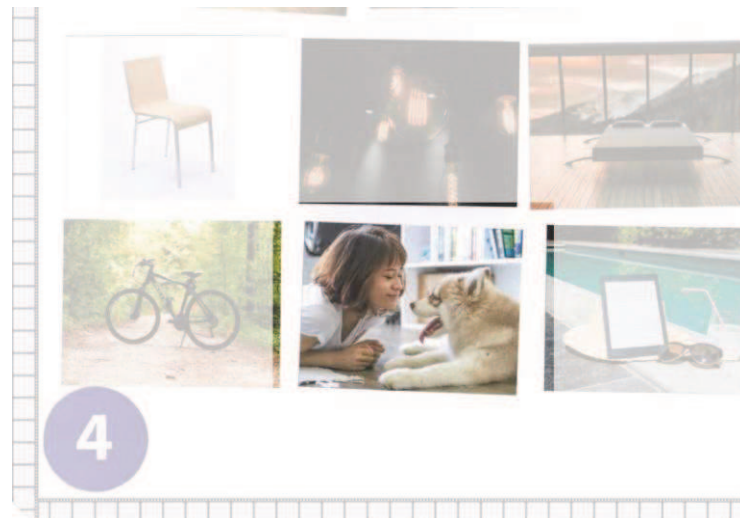
Figura 38 - Atividade 1 onde é feita a caracterização de cada membro da família



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Percebeu-se que as atividades auxiliaram a cliente 1 (UA2-C1-L299), quando ela disse que viu imagens contendo famílias, com bastante gente e que são espaços que ela gosta. Ela relatou (UA2-C1-L308) que olhava o que combinava com ela, como, por exemplo, criança com cachorro (Figura 39), e aquilo fazia ela pensar o que queria e o que poderia fazer. Na atividade 5, quando colocou a transparência sobre as imagens (Figura 40) escolhidas na atividade 4 para escrever no cubo o que queria na casa nova, precisou olhar novamente para as escolhas anteriores e achou esse momento mais concreto (UA2-C1-L359).

Figura 39 - Fragmento da atividade 4 feita pela cliente 1



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Figura 40 - Atividade 5 realizada pela cliente 1



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Ainda em relação à atividade 4, a cliente 2 (UA2-C2-L102) gostou porque, além de ter feito com a família, a ferramenta apresentava ideias que eventualmente ela não pensaria. E, olhando a imagem, ela não tem como não emitir uma opinião, dizendo se atrai ou não atrai e o motivo. Além disso, (UA2-C2-L136) se a cliente não consegue explicar direito o que levou a escolher determinada imagem, o profissional vai ter uma direção das suas preferências. Nesse sentido, o fato de a cliente 2 ter escolhido imagens que remetem a receber amigos e pessoas (Figura 41) apontou para a arquiteta que ela precisava contemplar espaços para atender a essas demandas no projeto. De fato, a situação foi compreendida pela profissional, quando ela colocou no programa “mesa para 10 lugares,



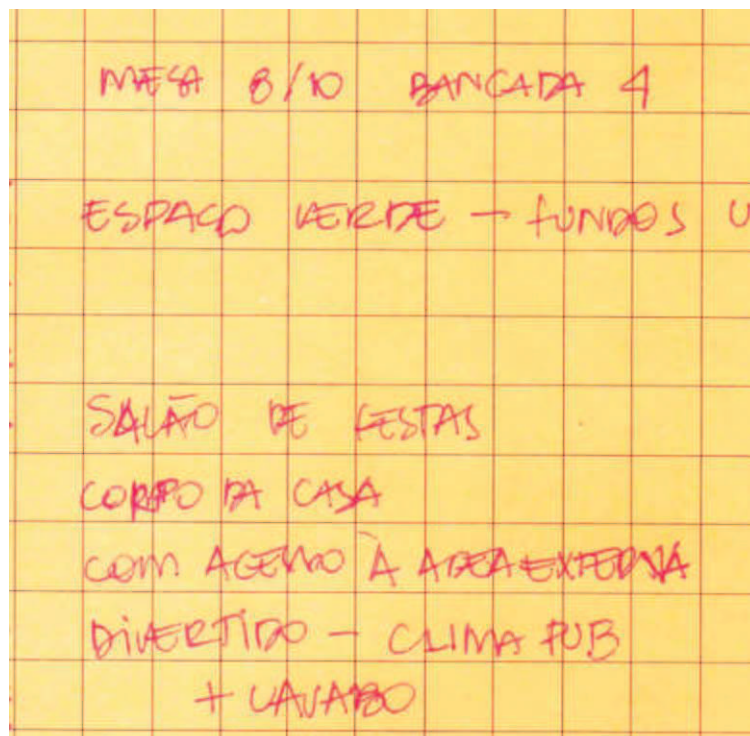
salão de festas, divertido, clima pub” (Figura 42). Ela entendeu que a cliente gostava de receber pessoas e que precisava projetar um espaço adequado.

Figura 41 - Atividade 4 da cliente 2 onde foram escolhidas imagens com pessoas reunidas



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Figura 42 - Fragmento do programa arquitetônico feito pela arquiteta 2



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

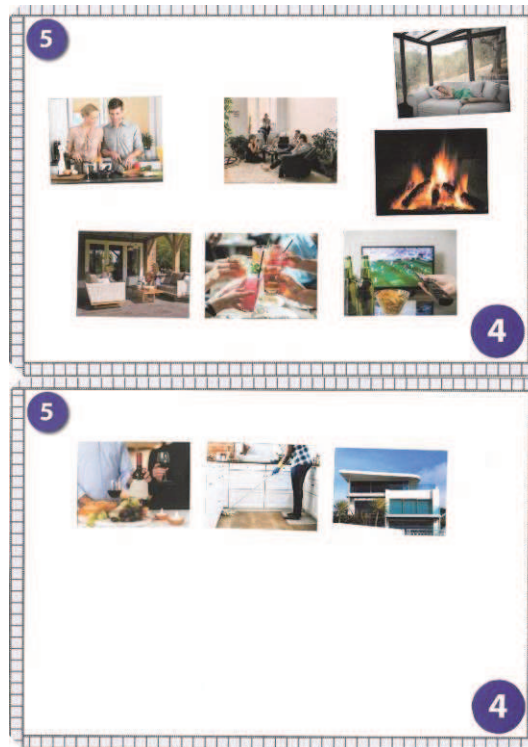
#### 4.3.2.3 Completude

Nos relatos das clientes, foram observados pontos em que o *cultural probe* conseguiu passar aos arquitetos informações relevantes e completas. Da mesma maneira, também foi visto que algumas clientes sentiram dificuldades na realização das atividades. A essa categoria, deu-se o nome de “Completude”.

Tendo em vista a reunião realizada com a arquiteta, a cliente 2 (UA2-C2-L165) notou que diversas perguntas feitas pela profissional tinham origem nas dúvidas suscitadas pelo *cultural probe*. A cliente 2 (UA2-C2-L179) demonstrou, inicialmente, uma certa preocupação sobre o quanto a arquiteta conseguiria entender o que ela tinha representado nas atividades. No decorrer da reunião, surpreendeu-se positivamente porque a arquiteta já tinha lido o seu *cultural probe* e conseguiu captar e interpretar de maneira assertiva o que ela havia expressado. A percepção dela (UA2-C2-L152) foi de que a ferramenta auxiliou a arquiteta a identificar o que ela gostava, mas que não sabia ou não conseguiu expressar.

No que se refere às atividades, notou-se que a cliente 3 (UA2-C3-L200) sentiu falta de maior variação de imagens na atividade 4, para que pudesse fazer mais reflexões. Apesar de não ser algo que tenha acontecido com as clientes 1 e 2, ficou clara essa dificuldade ao observar a pouca quantidade de imagens escolhidas pela cliente 3 (Figura 43). Cabe lembrar que a demanda da cliente 3 era uma casa na praia, diferente das outras clientes. Como o material aplicado foi o mesmo, possivelmente ela tenha sentido falta de imagens que remetessem à praia. Nesse sentido, pode-se reiterar a sugestão para que os arquitetos desenvolvam o *cultural probe* contemplando as especificidades de cada demanda.

Figura 43 - Imagens escolhidas pela cliente 3 na atividade 4

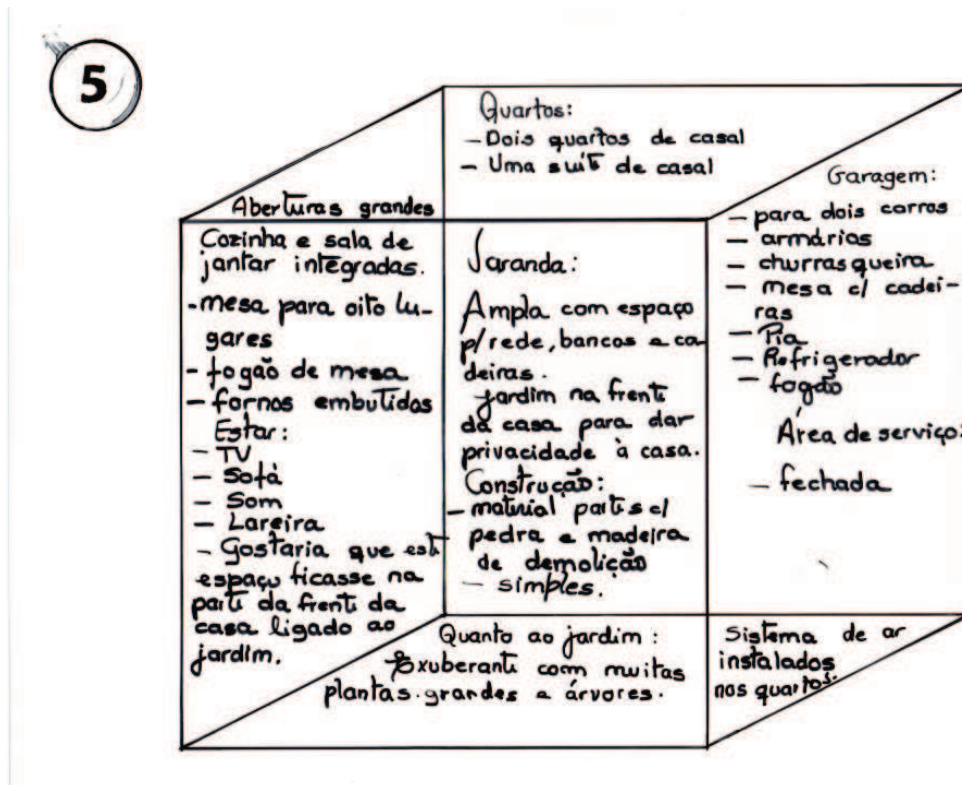


Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

A cliente 3 (UA2-C3-L210) também relatou alguma dificuldade em realizar a atividade 5, na qual deveria colocar a transparência sobre o *moodboard* da atividade 4 e escrever dentro do cubo coisas que gostaria que tivesse na casa. Como o arquiteto havia falado na reunião, ela colocou nessa atividade, predominantemente, os ambientes que ela gostaria para a casa, configurando um programa básico (Figura 44). De todo o modo, não estava errado, mas percebeu-se a necessidade de reforçar algumas instruções na própria ferramenta para que o cliente não se detenha tanto aos ambientes, que é papel do arquiteto desenvolver.



Figura 44 - Atividade 5 realizada pela cliente 3



Fonte: Elaborado pelo autor (2018)

Quanto ao papel do *cultural probe*, a cliente 3 (UA2-C3-L237) teve uma percepção positiva. No momento que o arquiteto for projetar, ele vai saber claramente o que ela deseja e realizar um bom trabalho, porque ele começa com uma ideia, não começa do nada. Ela também ficou tranquila (UA2-C3-L314) quando o arquiteto disse que seria fácil fazer o projeto dela, porque ela já tinha colocado tudo na ferramenta e que ele entendeu o que realmente seria importante.

Percebeu-se que a cliente 3 (UA2-C3-L397) também gostaria de saber os custos que teria com a nova casa. E esperava que poderia encontrar essa resposta no *cultural probe*. Embora a ferramenta não tenha essa finalidade, no momento de apresentação ao cliente, poderia se fazer uma explicação mais completa acerca dos objetivos do trabalho para evitar algumas expectativas. Todavia, algumas inserções que tratem de valores poderiam ser acrescentadas para gerar discussões a respeito e também auxiliar os arquitetos. A própria cliente 3 (UA2-C3-L422) imaginou como gostaria que fosse a casa, mas não tem ideia de qual seria o custo e que gostaria de conversar com o arquiteto sobre isso. A preocupação dela não é mais do que projetar a casa dos seus sonhos, é também conseguir construí-la dentro das suas possibilidades financeiras.

#### 4.3.2.4 Tempo

Foram observadas algumas passagens, referentes a temporalidade, expressadas pelas clientes ao longo do processo. A esses pontos deu-se a categoria de “Tempo”.

Percebeu-se que, por várias vezes, as clientes pararam para pensar durante a realização das atividades. Para a cliente 1 (UA2-C1-L132), tal atitude facilitou a explanação de anseios na reunião. Para a cliente 2 (UA2-C2-L070), auxiliou a perceber que alguns detalhes poderiam ser mudados e abrir o campo de visão. Para a cliente 1 (UA2-C1-L345), parar para pensar também foi importante para entender como é o gosto de cada membro da família porque, por vezes, pensa-se que é de um jeito, mas ao parar e pensar com cuidado, pode-se descobrir que é diferente.

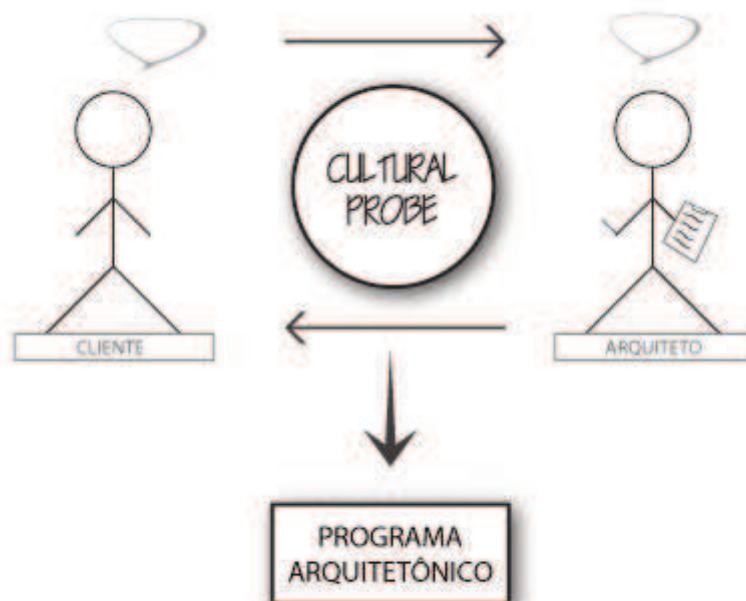
O *cultural probe* também fez com que os usuários pensassem em vivências do presente (UA2-C2-L028), para entender o que poderia ser levado da casa atual para a nova e o que não deveria ser levado, auxiliando a melhorar a percepção de como seria a nova casa (UA2-C3-L457).

Um ponto importante, relatado pela cliente 2 (UA2-C2-L054), foi ter realizado as atividades em momentos separados. Dessa forma, ela conseguiu expressar suas emoções em variadas conjunturas de diferentes dias, de maneira que contemplasse seu perfil de forma mais completa.

## 5 DISCUSSÕES

O tema principal da pesquisa concentrou-se em promover a conversação entre arquiteto/cliente na construção do programa arquitetônico, buscando ir além de necessidades funcionais e agregando desejos subjetivos. A intenção inicial dos estudos apontava para a elaboração de um modelo que facilitasse essa conversação. Porém, ao mesmo tempo, surgiram receios quanto a possibilidade de conseguir construir esse modelo dentro de uma dissertação de mestrado, onde o tempo é bastante restrito. Acrescenta-se que, depois de construído, esse modelo precisaria ser validado. Com o avanço da revisão de literatura, observou-se a ferramenta *cultural probe* e se passou da ideia de modelo para um conceito de plataforma que pudesse sustentar e estimular o diálogo, a fim de extrair as necessidades funcionais, objetivas e os desejos mais subjetivos do cliente. Quando a ideia do *cultural probe* foi encontrada, manifestou-se um cenário mais interessante para trabalhar, uma vez que a ferramenta poderia ser adaptada para a arquitetura. O que interessou para a pesquisa foi verificar se essa plataforma serviria como instrumento para favorecer a conversação na construção do programa. Uma plataforma que pudesse atuar como meio para provocar discussões (Figura 45).

Figura 45 – Representação da plataforma de conversação que auxilia na construção do programa arquitetônico



Por seu caráter lúdico e facilidade de uso, encontrou-se no *cultural probe* a possibilidade de ser um instrumento adequado para compor essa plataforma. Todavia, ele não nasce pronto, e é importante que ele seja projetado para cada situação em que será utilizado. É significativo que o arquiteto tenha uma conversa inicial com o cliente para obter algumas informações que possam sustentar o direcionamento da ferramenta. Cada arquiteto deve desenvolver o seu *cultural probe* de acordo com suas percepções iniciais sobre o usuário e a finalidade do projeto, podendo sofrer variações no conteúdo para diferentes projetos. No entanto, não deve se preocupar em obter dados precisos e nem específicos sobre o cliente. O propósito é que o material, produzido e colocado na mesa, possa suscitar discussões e, mesmo, controvérsias, entre os participantes da conversa, para que possam emergir novas concepções e entendimentos. Dessa, forma, o *cultural probe* é um instrumento inspiracional (GAVER, BILL; DUNNE; PACENTI, 1999).

As entrevistas realizadas com os arquitetos da primeira unidade de análise apontaram uma preocupação deles em entender o cliente e compreender suas expectativas e desejos de mudança, bem como suas relações familiares. Um dos arquitetos apontou que uma maneira de encontrar essas respostas seria ir na casa do cliente, buscando também empatia e uma relação mais pessoal. Pela sua configuração, o *cultural probe* é uma forma de “ir na casa” do cliente e captar informações sem a intervenção física do profissional. Para atender essa demanda inicial dos arquitetos, desenvolveu-se a atividade 1 do *cultural probe* com o objetivo de caracterizar todos os membros da família.

Levar essas informações para o arquiteto, por meio do *cultural probe*, antes da reunião com o cliente, foi uma maneira de o profissional conhecê-lo e ter uma ideia de como seria o cliente, o que ajudou na relação dos dois – arquiteto e cliente – durante a reunião. Embora, nesse caso, tenha sido o primeiro contato entre arquiteto e cliente, e poderia se esperar algumas dificuldades no entrosamento, percebeu-se o contrário. Tanto arquitetos, quanto clientes, relataram que a reunião transcorreu muito tranquila porque os profissionais já tinham um conhecimento prévio dos usuários, conduzindo a conversa de maneira progressiva. Inclusive, uma das clientes relatou que a arquiteta tinha um conhecimento considerável sobre seus gostos e desejos e outra sentiu cumplicidade com o arquiteto porque ambos possuíam domínio dos assuntos que tratavam. Nota-se que os *cultural probes* utilizados atingiram o propósito original de buscar percepções sobre crenças, desejos e preferências estéticas dos usuários (GAVER, BILL; DUNNE; PACENTI, 1999), quando os arquitetos demonstraram que tinham conhecimentos sobre os clientes sem terem conversado com eles antes. Com essa ideia sobre o interesse dos clientes, os profissionais puderam introduzir os assuntos gerados pela ferramenta para estimular a conversa e coletar informações mais precisas.

Os arquitetos da unidade de análise 1 também apontaram a necessidade de abranger características objetivas e subjetivas no programa. Buscou-se, no *cultural probe*, abordar essas questões por meio de atividades que captassem desejos e demonstrassem inclinações dos clientes para determinados gostos e preferências. Nesse sentido, algumas respostas foram mais objetivas e outras mais subjetivas, sendo um papel importante do arquiteto interpretar e levar essas informações para o programa. Um dos arquitetos percebeu que algumas atividades eram mais objetivas, direcionadas ao programa, e outras mais subjetivas, para entender a pessoa e suas relações pessoais. Ele entendeu que foram importantes para introduzir as conversas, inclusive contribuindo para o cliente se soltar, já que abordavam seu perfil. Os arquitetos também identificaram desejos que estavam representados nas atividades e puderam discutir com o cliente como seria a relação entre eles dentro da casa. Alguns pontos que não foram claramente compreendidos, algumas vezes, geraram controvérsias (CALLON, 1984) e foram debatidos durante a reunião, porque nem mesmo os clientes tinham certeza sobre o que queriam. Essas situações foram importantes para esclarecer dúvidas e encontrar respostas assertivas.

Na análise de conteúdo, foi possível notar momentos em que os arquitetos conseguiram construir perfis dos clientes e fazer interpretações das imagens que eles escolheram. Não obstante, eles confirmaram essas interpretações com os clientes na reunião. Para auxiliar esses momentos, um dos arquitetos pegava o que o cliente representava no *cultural probe* e fazia alguns rabiscos para ambos compreenderem melhor o que era discutido. Essa prática vai de encontro ao que os arquitetos da unidade de análise 1 abordaram quando disseram que, nas fases iniciais, é importante fazer desenhos simples para o cliente também participar. Percebe-se que o ato ocorreu de forma espontânea apenas com um dos arquitetos da unidade de análise 2, não se repetindo com os outros profissionais. Esse é um ponto que pode ser debatido na construção do *cultural probe*, buscando uma maneira de estimular o arquiteto a rabiscar com o cliente para compreender seus desejos apontados na ferramenta.

Nas entrevistas com os arquitetos da primeira unidade de análise, foi abordada a forma sobre como os profissionais conduzem as reuniões. Um deles comentou que já tentou usar formulários e roteiros, mas não obteve sucesso. Observou-se, nas conversas com os arquitetos da unidade de análise 2, que eles acabaram utilizando a sequência de atividades dos *cultural probes* como roteiro. Embora esse não fosse um objetivo da ferramenta, percebe-se que ela deu segurança para os arquitetos seguirem passos e conduzirem a reunião. Esse fato novo merece atenção e pode ser levado para o desenvolvimento do *cultural probe*, de modo que as atividades também possam induzir a um roteiro a ser seguido pelo profissional durante as reuniões. Como abordado pelos arquitetos, esse

formato de roteiro pode dar segurança aos profissionais, evitando que pontos importantes sejam esquecidos e facilitando os resultados de projeto (ALMEIDA; JANTZEN, 2011).

Observando as análises de conteúdo das entrevistas realizadas com os arquitetos e clientes sobre a reunião para a construção do programa arquitetônico utilizando o *cultural probe*, percebe-se que o uso da ferramenta foi positivo para ambas as partes. Para o arquiteto, ajudou a chegar na reunião conhecendo o cliente, a conduzi-la de maneira organizada e a reduzir o tempo investido sem perder qualidade. Aos clientes, permitiu refletir sobre seu cotidiano, sobre sua família e sobre o espaço que ocupa. As reflexões proporcionadas pelo *cultural probe* apontaram para a geração de um ciclo de aprendizagem. A ferramenta foi enviada, a resposta foi recebida e interpretada, observando-se como as informações obtidas poderiam auxiliar na elaboração de um programa arquitetônico. Poderiam ocorrer novos ciclos de aprendizagem em novas reuniões do arquiteto com o cliente, ainda utilizando o *cultural probe*, ou mesmo, fazendo o uso de outras estratégias.

Uma percepção importante que os arquitetos tiveram sobre o uso da ferramenta na reunião e que, inclusive, era um dos objetivos do *cultural probe*, foi que assuntos e questionamentos surgiram a partir das atividades, baseados no que as clientes tinham respondido. A arquiteta 2, por exemplo, disse que o material foi importante para ela se preparar para a reunião, de modo que durante a conversa com a cliente, ela já sabia quais dúvidas esclarecer. Além disso, segundo o arquiteto 3, a ferramenta também apontou referências e serviu como fonte de consulta com a atividade 4, que oferecia imagens para o cliente escolher. Se bem trabalhada pelo arquiteto, essa atividade pode auxiliá-lo a construir o perfil do usuário e definir a linguagem arquitetônica a ser adotada.

Todos os clientes foram recorrentes ao apontar que o *cultural probe* estimulou-os a pensar sobre seu cotidiano e sua família. Por vezes, algumas decisões são tomadas por impulso, mas no momento em que a pessoa encontra um questionamento e faz uma reflexão antes de responder, ela acaba considerando diversas possibilidades. Desse modo, é mais fácil encontrar as respostas para o que realmente deseja, descomplicando as tomadas de decisões. Alguns tinham um entendimento impreciso sobre os membros da família e, ao pararem para pensar em função das atividades, acabaram descobrindo gostos diferentes do que imaginavam. Essas concepções corretas, ao serem levadas para o arquiteto, irão ajudar a qualificar o projeto de acordo com os interesses de toda a família.

No momento em que uma das clientes percebeu o que o filho realmente gostava de fazer enquanto ambos preenchiam a ferramenta, notou-se que elas vivenciaram momentos de aprendizagem dos seus desejos e da própria realidade da sua família. Enquanto o arquiteto é o profissional que já construiu vários programas e que vai aprimorando suas abordagens, por outro lado, pode ser a primeira vez que o cliente esteja expressando seus desejos para outra pessoa, eventualmente desconhecida, sobre construir sua casa. Nesse

sentido, o *cultural probe* tem um objetivo maior de favorecer formas nas quais o cliente possa se expressar. Por vezes, o arquiteto já é treinado e ele pode fazer a entrevista utilizando o *cultural probe* ou não. Já o cliente, não é. Logo nota-se que o trabalho deve ser mais focado no usuário, de modo a buscar novas formas de compreensão do mesmo, pensando novas maneiras de expressão que irão favorecer o diálogo entre o arquiteto e o cliente. Então, possivelmente no cliente sejam encontradas mais coisas novas do que no arquiteto, que já é treinado.

Em diversos momentos das entrevistas com os clientes, as imagens da atividade 4 foram citadas. Para os clientes, esse repertório de imagens foi um facilitador por trazer ideias novas para que pudessem refletir e entender o que gostavam e o que não gostavam. Ao colocar as imagens na frente da pessoa, a ferramenta instiga a emissão de uma opinião, favorável ou não. Mesmo que ela não consiga explicar claramente o motivo de escolher cada imagem, o arquiteto vai ter um direcionamento de suas preferências. Para uma das clientes, foi uma maneira de se interpretar. No momento em que olhava as imagens, sentiu que lembranças e desejos eram aflorados e pôde encontrar anseios que são difíceis de exteriorizar. Essa situação retrata o conhecimento tácito, abordado por Schön (2000), e revela uma possível maneira de conectar pensamentos e desejos subjetivos do cliente ao arquiteto. Depois da reunião, a sensação relatada pela cliente foi de que a ferramenta ajudou a arquiteta a captar pontos de seu interesse que ela não conseguia expressar.

Embora o arquiteto 3 tenha tido uma percepção de que o *cultural probe* provocou poucas dúvidas na sua cliente, que já estava pensando no projeto há bastante tempo e tinha o programa praticamente definido, ela teve outra impressão. Para ela, a cliente, o *cultural probe* auxiliou a esclarecer dúvidas no processo de visualização. Ela já sabia o número de quartos que queria, mas não tinha ideia de como as coisas iriam se arranjar no espaço, nem tinha noção de quais eram os desejos dos filhos e do que toda a família queria para a casa. E isso, segundo as palavras da cliente, se tornou mais claro quando ela fez as atividades do *cultural probe*, porque parou e refletiu, encontrando respostas. Talvez em função de a cliente já chegar na reunião com essas ideias mais claras, o arquiteto não tenha percebido esse ponto. Ela ainda acrescentou que, quando fazia as atividades, sentiu como se fizesse o projeto da casa, clareando o entendimento sobre como gostaria que fosse cada ambiente. Mesmo os pontos, onde teve dificuldade para representar suas ideias, foram importantes para que ela reforçasse a certeza de que estava fazendo a escolha certa. Esse processo mostra momentos em que a cliente refletiu-na-ação (SCHÖN, 2000) ao realizar as atividades e descobriu suas preferências. Antes do exercício, ela possuía uma noção quantitativa sobre a casa que desejava, ou seja, sabia quantos quartos, quantos banheiros e quantos ambientes queria. Foi possível notar que, depois da realização das atividades e da reunião com o arquiteto, passou para uma percepção qualitativa do que seria o projeto. Foi

quando começou a entender como os ambientes precisariam ser e se relacionar entre si para serem práticos e agradarem as necessidades de convivência de todos os usuários. Aliás, essa foi mais uma situação de aprendizagem sobre a família, porque a cliente também percebeu hábitos de seus filhos quando parou para preencher a atividade de caracterização dos usuários.

Apesar de que o arquiteto 1 e o arquiteto 3 tenham achado a reunião prática, conseguindo construir o programa de forma clara e objetiva, de modo que não seriam necessárias mais informações da vida da cliente para lançar o projeto, a arquiteta 2 entendeu que seu programa não ficou completamente afinado. Para ela, ficaram algumas dúvidas e faltaram informações sobre acessos e relações íntimas dos clientes.

Como dito ao longo dessa pesquisa, o *cultural probe* precisa ser desenvolvido e aprimorado com o uso. Os arquitetos contribuíram com algumas percepções e sugestões que podem melhorar a construção de novas ferramentas. Uma das dificuldades apontadas foi em relação à ausência do terreno, não se tendo informações sobre acessos, movimentações e possíveis hábitos decorrentes dessas situações. Um dos arquitetos da primeira unidade de análise já havia informado a importância de tratar os condicionantes do lugar. Esses aspectos não entraram no *cultural probe* em função de o estudo ter sido simulado, não existindo uma situação real de terreno. Mas fica clara a importância e necessidade de serem abordados, quando possível, em situações reais de aplicação. Aspectos referentes ao meio ambiente, como energia solar e uso de cisternas, também foram apontados para serem capturados pela ferramenta.

Apesar de a atividade 1 ter abordado a caracterização dos membros da família, foi apontado pelos arquitetos que seria interessante que o *cultural probe* conseguisse captar quesitos mais íntimos de relações entre os membros da família. Como já exposto pelos arquitetos da unidade de análise 1, existem perguntas que são desagradáveis de fazer aos clientes, porque acabam invadindo sua intimidade. Nesse sentido, se conseguissem ser inseridas nas atividades do *cultural probe*, poderiam evitar constrangimentos entre profissional e cliente e trazer mais informações ao programa, aumentando as chances de acerto nas questões delicadas. Ainda sobre melhorias, também foi apontada a possibilidade de categorizar as imagens da atividade 4 por tipos e espacialidade, para facilitar a apreensão, por parte do cliente, do tipo de espaço que ele busca.

Um ponto destacado pelos arquitetos foi a otimização de tempo que o *cultural probe* proporcionou à reunião. Um dos profissionais relatou que não imaginava que uma reunião com menos de uma hora poderia captar tanto conhecimento sobre o cliente. Outro profissional falou que, em uma reunião tradicional, o arquiteto precisaria ir “tateando no escuro” para conhecer o cliente, porque não teria a base de informações recebida pelo *cultural probe* e levaria muito mais tempo para entender os desejos e necessidades do



usuário. Esse tempo economizado nas reuniões poderia ser usado para conversar sobre outros assuntos e deixar o cliente mais à vontade, até mesmo criando maior intimidade. Também foi relatado um sentimento de proximidade maior com o cliente em função desse pré-conhecimento fornecido pela ferramenta, o que auxilia para ganhar confiança e ter acesso mais fácil a seus intentos.

É importante ser colocado que o *cultural probe* não atua sozinho. O arquiteto e sua experiência são fundamentais para a condução da reunião e construção do programa arquitetônico. Uma das clientes sentiu que a experiência do profissional foi importante durante a reunião, porque ele complementava e dava sugestões sobre o que ela já havia colocado na ferramenta, contribuindo com mais informações para o programa. Como observado no exercício de simulação realizado com o arquiteto 3 e a cliente 3, a experiência do arquiteto possibilitou que fosse dada menos atenção ao programa, uma vez que a cliente o trouxe praticamente pronto. Assim, foi possível adiantar a discussão para as relações espaciais dos ambientes. Nesse caso específico, a condução do arquiteto destacou-se.

Desde o início da construção dos *cultural probes* utilizados nos exercícios de simulação, a organização e programação visual das atividades foi uma preocupação recorrente. Foi dedicado algum tempo em testes e melhorias na parte estética e de acabamento para aumentar a atratividade e envolvimento dos usuários. O encaixe de cada atividade na caixa, a organização em cores e números e, por vezes, redundâncias de instruções, facilitaram o entendimento por parte do cliente. O relato das clientes confirmou a importância dessa preocupação, quando disseram que se sentiram atraídas para preencher as atividades porque o material estava organizado e apresentava um caráter lúdico.

A partir dos caminhos delineados na conversação, cabe ao arquiteto interpretar o que o cliente conseguiu externalizar e complementar o programa arquitetônico, de modo a também atender demandas e desejos subjetivos. Para essa interpretação, não existem regras. Porém, além da linguagem verbal, também é importante atentar para expressões faciais e nuances enquanto os diálogos discorrem.

Além de o *cultural probe* ser uma busca da construção de um espaço de expressão do cliente, que depois será interpretado pelo arquiteto, também espera-se contribuir na arquitetura propondo novas estratégias em que o cliente consiga se manifestar melhor para favorecer a conversação com o arquiteto e, possivelmente, construir melhores programas arquitetônicos.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Depois das percepções e reflexões delineadas nas discussões dessa pesquisa, é natural que emergjam questionamentos e proposições acerca de uma plataforma de conversação entre arquiteto - cliente. Na sequência, serão abordados alguns desses pontos para que se possa encontrar algumas respostas e despertar interesse para novas abordagens.

Se o programa arquitetônico é frequentemente desenvolvido pelos arquitetos por meio de entrevistas com seus clientes para buscar informações, padrões de problemas e contribuições (MOREIRA, DANIEL DE CARVALHO; KOWALTOWSKI, 2009) e sua qualidade impacta diretamente no resultado do projeto (SANOFF, 1977), uma plataforma, que atue como geradora de assuntos e discussões, pode contribuir com o volume e qualidade dos dados coletados. Com informações mais completas e precisas por terem sido debatidas, as tomadas de decisões podem ser facilitadas no lançamento do projeto.

Essa pesquisa não tinha o intuito de chegar a verdades absolutas sobre o processo de construção do programa arquitetônico, mas tinha um caráter exploratório e que buscou fornecer ~~apenas~~ alguns indicativos para a qualificação desse processo. Essas indicações poderiam, inclusive, estender-se para outros momentos do processo de projeto além da própria construção do programa arquitetônico, uma vez que a conversação acontece ao longo de todo o projeto, não só no momento de construção do programa.

Conforme debatido nas discussões, os *cultural probes* utilizados nos exercícios de simulação de construção do programa arquitetônico conseguiram provocar discussões na conversação entre arquiteto e cliente. Nesse sentido, pode-se considerar relevante o papel dos *cultural probes* enquanto estratégia de promoção da conversação. Durante as discussões, também foi possível perceber o papel desta ferramenta como roteiro na reunião, dando segurança aos profissionais ao seguir passos para conhecer o cliente. Além disso, foram observadas situações em que o instrumento promoveu aos clientes reflexões sobre suas intenções e aprendizagem sobre os membros da família. Percebe-se, nesses casos, como o programa arquitetônico é mais complexo do que se imagina. Tais informações poderiam passar despercebidas e dificilmente chegariam ao arquiteto sem a intervenção da ferramenta. Quando os clientes refletem sobre suas ideias e entendem melhor os gostos de cada familiar, irão passar de forma mais completa as informações para os arquitetos. Nesse sentido, também pensam melhor sobre seus desejos e conseguem expressar pontos mais subjetivos.

Notou-se que o pré-conhecimento que a ferramenta transmitiu ao arquiteto antes da reunião, permitiu que durante a conversa o profissional conseguisse abordar assuntos de interesse do cliente. Assim, criou-se uma relação de proximidade e confiança entre os dois

participantes, facilitando o acesso ao cliente. Verificou-se, também, que todas essas informações levadas ao profissional pelo *cultural probe* possibilitou que ele abordasse diretamente temas relevantes para o cliente e não precisasse fazer perguntas gerais até encontrar esses pontos. Consequentemente, o tempo da reunião foi otimizado, evitando desgastes e cansaço nos integrantes. Além do mais, a ferramenta torna-se um arquivo de informações sobre o cliente, possibilitando aos arquitetos voltarem a ela em momentos posteriores para relembrar pontos ou esclarecer dúvidas.

Foram limites para esta investigação, além do tempo e recursos, a regionalização dos entrevistados, bem como a variação do perfil, faixa etária, renda e número de grupos utilizados nos exercícios de simulação. Desse modo, cabe ponderação a generalizações que avancem além do contexto pesquisado.

Foi experimentada uma demora considerável no agendamento das entrevistas com os profissionais da primeira unidade de análise. Vistas tais dificuldades, na segunda unidade de análise, optou-se por priorizar clientes com maior disponibilidade de horário para facilitar a combinação de agendas com os arquitetos e evitar que o cronograma dessa pesquisa fosse comprometido. No mesmo sentido, a quantidade de exercícios de simulação foi limitada a três. Tais limitações podem ser evitadas em futuras abordagens que considerarem maiores prazos para combinar a conciliação do horário de encontro dos integrantes dos grupos. Apesar disso, considera-se que todos os grupos estudados cumpriram com os objetivos de simulação da ferramenta.

A opção por aplicar o *cultural probe* em um exercício simulado de construção do programa arquitetônico, ao invés de uma situação real, implica em limitações no que se refere ao acompanhamento das fases subseqüentes do projeto. Porém, justifica-se pela maior facilidade de acesso aos dados das reuniões. Caso fosse optado por aplicar a ferramenta com clientes reais de arquitetos, poderiam ser encontradas barreiras éticas, tanto por parte do profissional, pela exposição de suas estratégias, quanto por parte do cliente, pela exposição de fatos pessoais. Outra possibilidade seria a aplicação com um cliente deste pesquisador, onde seria possível amplo acesso aos dados. No entanto, a proximidade do pesquisador enquanto arquiteto poderia provocar distorções nos resultados. Entende-se, portanto, que a situação escolhida abarcou as melhores condições de observação, acesso a dados e comprometimento dos participantes.

Como a ferramenta também é um projeto, cabe a cada arquiteto desenvolver os seus *cultural probes*. O interesse da pesquisa não é fornecer indicativos para construção de “um” *cultural probe*, que possa servir para qualquer residência unifamiliar. O fato de alguns arquitetos indicarem que a ferramenta não abordou determinados aspectos reforça a ideia de o *cultural probe* ser um projeto e que o mesmo deve ser feito pelo próprio arquiteto. A ferramenta poderá ser qualificada com as experiências de uso e cada profissional poderá

aperfeiçoar à sua maneira de trabalho. O *cultural probe* deve pensar em todos os aspectos que o arquiteto tem interesse em descobrir em relação ao seu cliente.

Pontos que abordem o local do terreno, para entender condicionantes locais, e intenções sobre redução do impacto ambiental foram sugestões importantes feitas pelos arquitetos que podem fazer parte de novos *cultural probes*. Além disso, é interessante que cada profissional, ao desenvolver seu *cultural probe*, direcione algumas atividades para abordar questões que envolvam a intimidade dos clientes e que sejam mais difíceis de falar abertamente.

Apesar de ter tido um papel de destaque na ferramenta, a atividade 4 (*moodboard* de imagens) recebeu algumas críticas e sugestões de melhoria. Por parte dos arquitetos, poderia ser categorizada por tipos, para facilitar a identificação de gostos dos usuários. Por parte dos clientes, poderia ter uma quantidade maior de imagens mais específicas para o tipo de projeto a ser desenvolvido. No caso retratado na pesquisa, uma cliente que queria uma casa na praia sentiu falta de imagens que remetessem a esse local.

Os *cultural probes* utilizados nessa pesquisa foram feitos de forma física, com um caráter lúdico para que despertassem maior interesse dos usuários para preenchê-los. Não podemos ignorar que vivemos em uma época em que muitas experiências de uso são levadas para a forma virtual. Nesse sentido, futuras pesquisas poderiam se aprofundar no desenvolvimento de um aplicativo que pudesse abarcar o uso de *cultural probes*. A praticidade e mobilidade poderiam facilitar o preenchimento das atividades e até mesmo incluir mais informações. Além disso, a plataforma virtual poderia permitir maior interação entre o arquiteto e o cliente. No entanto, os mesmos cuidados com a atratividade devem ser tomados para que o usuário sinta vontade de fazer e não acabe esquecendo ou fazendo de qualquer jeito.

Por ter sido um limite dessa investigação, futuras pesquisas poderiam experimentar exercícios de simulação para a construção do programa arquitetônico onde os próprios arquitetos desenvolvessem seus *cultural probes* de acordo com os clientes. Apesar de ser algo que exija mais prazo e planejamento, as bases para o desenvolvimento da ferramenta podem ser fornecidas pela presente pesquisa, economizando um período de tempo relevante. O escopo limitado à residência unifamiliar poderia ser ampliado para diferentes programas arquitetônicos, como residencial multifamiliar, comercial, institucional, sempre atentando às especificidades de cada projeto. Além disso, poderia ser desenvolvida uma ferramenta para o urbano. Era a intenção desse trabalho analisar o *cultural probe* como um ator pertencente a uma rede que envolve cliente, arquitetos, o próprio *cultural probe* e outros atores. No entanto, essa relação de atores humanos e não-humanos poderia ser explorada em pesquisas futuras com mais profundidade.

Considerando reservas às limitações deste estudo, entende-se que foram feitas contribuições no processo de projeto ao propor uma nova estratégia, na figura dos *cultural probes*, para a construção do programa arquitetônico. Embora dentro do universo da residência unifamiliar e dos limites estudados, a investigação apontou manifestações que sugerem que o uso do *cultural probe* auxilia profissionais e clientes, criando uma relação de proximidade, gerando assuntos e discussões, provocando aprendizagem da família, conformando um roteiro e otimizando o tempo de reunião. Desta forma, o *cultural probe* configura-se como uma estratégia que contribui para a construção do programa arquitetônico e facilita as tomadas de decisão.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Lílian Borges; JANTZEN, Sylvio Arnaldo Dick. **Autor e método projetual . Louis Kahn na arquitetura modernista**. 2011, Rio de Janeiro: [s.n.], 2011. p.71–80.
- ANDREASEN, Mogens Myrup; HOWARD, Thomas J; BRUUN, Hans Peter Lomholt. **An Anthology of Theories and Models of Design**. London: Springer, 2014. 173–195 p. Disponível em: <<http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-6338-1>>. 978-1-4471-6337-4.
- ANGROSINO, Michael. **Etnografia e observação participante**. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 138 p. .
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000. 225 p. .
- CALLON, Michel. Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen of St Brieuc Bay. **The Sociological Review** v. 32, n. 1\_suppl, p. 196–233 , 29 maio 1984. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1467-954X.1984.tb00113.x>>.0710208022.
- CELIKOGLU, Ozge Merzali; OGUT, Sebnem Timur; KRIPPENDORFF, Klaus. How Do User Stories Inspire Design? A Study of Cultural Probes. **Design Issues** v. 33, n. 2, p. 84–98 , abr. 2017. Disponível em: <[http://www.mitpressjournals.org/doi/10.1162/DESI\\_a\\_00441](http://www.mitpressjournals.org/doi/10.1162/DESI_a_00441)>.13978-3-923859-82-5.
- CONCEIÇÃO, Carolina Souza Da; DUARTE, Francisco José de Castro Moura. **A Articulação da Ergonomia e da Arquitetura na Prática de Projetos de Concepção de Espaços**. 2007, Foz do Iguaçu: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2007. p.1–10.
- DESIGN INTERACTION. **Cultural Probe**. Disponível em: <<https://sproid.wordpress.com/2014/10/03/cultural-probe/>>. Acesso em: 18 mar. 2018.
- DORST, Kees. The Problem of Design Problems. **Design thinking research symposium 6** v. 4, n. Creativity and Cognition Studio Press, p. 135–147 , 2003. Disponível em: <<http://research.it.uts.edu.au/creative/design/papers/23DorstDTRS6.pdf>>.1402011903 9781402011900.
- FELIX, Luis Fernando Carvalho. **O processo de projeto de uma edificação mais sustentável : contribuições relativas ao programa arquitetônico**. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) - Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008. 166 p.
- FIEDERER, Luke. **Clássicos da Arquitetura: Instituto Salk / Louis Kahn**. Disponível em: <<https://www.archdaily.com.br/br/891385/classicos-da-arquitetura-instituto-salk-louis-kahn>>. Acesso em: 2 abr. 2018.
- GAVER, Bill; DUNNE, Tony; PACENTI, Elena. Cultural Probes. **interactions** n. february, p. 21–29 , 1999.
- GAVER, William W. *et al.* Cultural probes and the value of uncertainty. **interactions** v. 11, n. 5, p. 53 , 1 set. 2004. Disponível em: <<http://portal.acm.org/citation.cfm?doid=1015530.1015555>>.1072-5520.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 185 p. .

HASSANAIN, Mohammad A; JUAIM, Mohammed N. Modeling Knowledge for Architectural Programming. **Journal of Architectural Engineering ASCE** n. June, p. 101–112 , 2013.

HUGO, Mariana Soldan; RIBEIRO, Vinicius Gadis. **Abordagens projetuais do design e os processos projetuais na arquitetura**. 2016, Belo Horizonte: Blucher Design Proceedings, 2016. p.4935–4946.

INSTITUTO DOS ARQUITETOS DO BRASIL. **Roteiro para desenvolvimento do projeto de arquitetura da edificação**. Disponível em: <<http://www.iab.org.br/sites/default/files/documentos/roteiro-arquitetonico.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e Devagar: duas formas de pensar**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012. .9788539003839.

KEELER, Marian; BURKE, Bill. **Fundamentos de Projeto de Edificações Sustentáveis**. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. 362 p. .9788577807109.

KOWALTOWSKI, Doris Catharine Cornelie Knatz *et al.* Reflexão sobre metodologias de projeto arquitetônico. **Ambiente Construído** n. 11, p. 7–19 , abr. 2006.

KRAFT, Sibila; NIQUE, Walter Meucci. **Desvendando o Consumidor Através das Metáforas: Uma Aplicação da Zaltman Metaphor Elicitation Technique (ZMET)**. 2002, Salvador: [s.n.], 2002. p.26.

LAW, John. Notes on the theory of the actor-network: Ordering, strategy, and heterogeneity. **Systems Practice** v. 5, n. 4, p. 379–393 , ago. 1992. Disponível em: <<http://link.springer.com/10.1007/BF01059830>>.0894-9859.

LESNOVSKI, Melissa Merino. **A Proposta Comercial como Boundary Object no processo projetual**. Dissertação (Mestrado em Design) - Programa de Pós-Graduação em Design, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2017. 176 p.

LINDEMANN, Udo. Models of Design. In: CHAKRABARTI, Amaresh; BLESSING, Lucienne T. M. (Orgs.). . **An Anthology of Theories and Models of Design**. London: Springer London, 2014. p. 454. Disponível em: <<http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-6338-1>>. 978-1-4471-6337-4.

MANO, Rafael Simões. Louis Kahn, Professor: a fala do indizível. **Cadernos ProArq** v. 14, p. 89–99 , 2010.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Análise da Conversação [recurso eletrônico]**. São Paulo: Ática, 2007. .9788508107872.

MORAES, Roque. ANÁLISE DE CONTEÚDO. **Revista Educação** v. 22, p. 7–32 , 1999.

MOREIRA, Daniel de Carvalho; KOWALTOWSKI, Doris Catherine Cornelie Knatz. Discussão sobre a importância do programa de necessidades no processo de projeto em arquitetura. **Ambiente Construído** n. 19, p. 31–45 , abr. 2009.

MOREIRA, Daniel De Carvalho; RUSCHEL, Regina C. O Procedimento de Análise em Projeto: do Programa Arquitetônico à Avaliação de Edifícios. **PARC Pesquisa em Arquitetura e Construção** p. 69–71 , abr. 2015.

PINTO, Any. O papel do programa de necessidades no processo de projeto arquitetônico. **Especialize** v. 01 , 2013.



SANOFF, Henry. **Methods of Architectural Programming**. Stroudsburg: Dowden, Hutchinson & Ross, 1977. 184 p. .

SAYES, Edwin. Actor–Network Theory and methodology: Just what does it mean to say that nonhumans have agency? **Social Studies of Science** v. 44, n. 1, p. 134–149 , fev. 2014. Disponível em: <<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0306312713511867>>.0306-3127n1460-3659.

SCALETISKY, Celso Carnos *et al.* Modeling design conversation. **Cuaderno 69** , 2018.

SCHÖN, Donald A. **Educando o profissional reflexivo: um novo design para o ensino e a aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2000. .

SHEN, Weilin Shen and Qiping; XIAOLING, Zhang. A user pre-occupancy evaluation method for facilitating the designer-client communication. **Facilities** v. 30, n. 7/8, p. 302–323 , 2012.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. A pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). . **Métodos de Pesquisa**. 1. ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. p. 31–42.

STEVENS, Ruth; PETERMANS, Ann; VANRIE, Jan. **Converting happiness theory into (interior) architectural design missions**. 2014, [S.l: s.n.], 2014. p.53–67.

VENTURINI, Tommaso *et al.* Designing Controversies and Their Publics. **Design Issues** v. 31, n. 3, p. 74–87 , jul. 2015. Disponível em: <[http://www.mitpressjournals.org/doi/10.1162/DESI\\_a\\_00340](http://www.mitpressjournals.org/doi/10.1162/DESI_a_00340)>.13978-3-923859-82-5.

YANEVA, Albena. **Mapping Controversies in Architecture**. Surrey: Ashgate, 2014. 108–109 p. 21 v. Disponível em: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10630732.2014.954416>>. .

ZEVI, Bruno. **Saber Ver a Arquitetura**. 6. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009. 286 p. .978-85-7827-084-1.

## APÊNDICE A - ROTEIRO DAS ENTREVISTAS PARA A UNIDADE DE ANÁLISE 1

Antes da entrevista será solicitado que o arquiteto traga exemplos de programas arquitetônicos por ele construído.

### **Parte inicial:**

- Apresentação;
- estratégias de aproximação do entrevistado;
- perguntar sobre o entrevistado;
- falar um pouco sobre a pesquisa;
- falar do sigilo, perguntar se tem alguma questão que não gostaria que fosse colocado.

### **Parte 2: necessidades programáticas**

- Pedir exemplos de programa que construiu;
- como os clientes chegam para a reunião, o que é a primeira coisa que eles falam;
- tentar descobrir como o arquiteto chega no programa sem induzir se é funcional ou não;
- perguntar se segue algum roteiro. Em caso positivo, se tem tabela, pedir para mostrar, pedir para ficar com uma cópia;
- discutir dificuldades comuns que normalmente aparecem.

### **Parte 3: desejos subjetivos**

- Perguntar se além das necessidades do cliente, questiona sobre seus desejos;
- ou se apenas observa o cliente e interpreta seus desejos.

### **Parte 4: ferramentas para expressar pensamentos**

- Perguntar se usa alguma ferramenta para auxiliar os clientes a expressarem seus pensamentos;
- que materiais são usados nas reuniões;
- não perguntar se tem conflitos com clientes, mas observar como ele fala sobre isso e perguntar como resolve, quais são as estratégias e quem sai ganhando;
- Questionar quem está certo quando o conflito aparece e como resolver.

### **Parte 5: finalização**

- Perguntar se tem alguma situação importante a pontuar;
- agradecer pela atenção e pelo tempo.

## APÊNDICE B - ROTEIRO DAS ENTREVISTAS PARA A UNIDADE DE ANÁLISE 2

Entrevista arquitetos:

### **Parte inicial:**

- Apresentação;
- estratégias de aproximação do entrevistado;
- perguntar sobre o entrevistado, formação, tempo de atuação profissional;
- falar um pouco sobre a pesquisa, sobre programa arquitetônico;
- falar do sigilo, perguntar se tem alguma questão que não gostaria que fosse colocado.

### **Parte 2: conversa**

- Como foi a conversa com o cliente;
- como os assuntos surgiram;
- o que esperava da conversa.

### **Parte 3: necessidades programáticas**

- Como surgiram as necessidades programáticas na conversa com o cliente;
- como conduziu as informações;
- surgiu alguma dificuldade, em que sentido;
- como tratou essas dificuldades.

### **Parte 4: *cultural probes***

- Perguntar como foi usar o *cultural probe*;
- e como ele interferiu na conversa;
- como foi abordar as partes mais subjetivas
- se surgiram assuntos;
- aonde esses assuntos levaram;
- o que conseguiu conhecer do cliente nessa conversa;
- se conseguiu conhecer, como fez isso (conduzir para identificar se foram em função do *cultural probes*).

### **Parte 5: adequação da ferramenta**

- Perguntar se conseguiu construir o programa arquitetônico;
- perguntar se programa ficou completo;
- se ficou completo, como fez isso;
- se não ficou completo, o que faltou;
- falar sobre a conversa com o cliente, se foi produtiva;
- comentar se surgiram assuntos sobre o programa durante a conversa;
- perguntar se tem alguma sugestão de ajuste da ferramenta.

## **Parte 6: finalização**

- Perguntar se tem alguma situação importante a pontuar;
- agradecer pela atenção e pelo tempo.

Entrevista clientes:

### **Parte inicial:**

- Apresentação;
- estratégias de aproximação do entrevistado;
- perguntar sobre o entrevistado;
- perguntar se já teve alguma experiência com arquitetos
- falar do sigilo, perguntar se tem alguma questão que não gostaria que fosse colocado.

### **Parte 2: percepção da plataforma**

- Perguntar sobre a percepção que teve sobre a plataforma;
- como foi realizar as atividades do *cultural probes*;
- que reflexões a ferramenta permitiu fazer;
- se foi agradável realizar as atividades.

### **Parte 3: conversa**

- Falar um pouco sobre como foi conversar com o arquiteto;
- perguntar se surgiram assuntos, como;
- se houve mudanças de expectativas.

### **Parte 4: desejos subjetivos**

- Perguntar surgiram novos desejos que não tinha pensado antes.

### **Parte 5: finalização**

- Perguntar se tem alguma situação importante a pontuar;
- agradecer pela atenção e pelo tempo.

## APÊNDICE C – INSTRUÇÕES COLOCADAS NA TAMPA DOS *CULTURAL PROBES*

**CULTURAL PROBE**

Obrigado por participar da atividade dessa pesquisa. Aqui está o resumo do teu *cultural probe*, cada atividade está numerada e corresponde a uma cor, para facilitar a identificação.

**1** **ATIVIDADE 1 - QUEM É CADA MEMBRO DA FAMÍLIA?**  
Nessa atividade, tu vais colar o adesivo que melhor representa cada membro da tua família e contar um pouco como ele(a) é. Utilize uma folha para cada membro.

**2** **ATIVIDADE 2 - CAIXA DOS DESEJOS**  
Nessa atividade, tu vais escrever alguns desejos sobre a tua casa nas fichetas e colocar na caixa. Todos os membros da família podem participar.

**3** **ATIVIDADE 3 - CARTÃO POSTAL**  
Nessa atividade, tu vais escrever um cartão postal descrevendo brevemente a casa dos teus sonhos para um amigo muito querido que está viajando para longe.

**4** **ATIVIDADE 4 - MOODBOARD 1**  
Nessa atividade, tu vais receber diversas imagens em adesivo. Vais escolher livremente quantas tu quiser para caracterizar a casa dos teus sonhos e colar nas folhas em branco (podes usar uma ou mais).

**5** **ATIVIDADE 5 - MOODBOARD 2**  
Depois de colar as imagens na folha, tu vais colocar a folha transparente com o cubo desenhado e escrever dentro desse cubo tudo o que tu gostaria de ter dentro da casa.

**6** **ATIVIDADE 6 - WHATSAPP 1**  
Nessa atividade, tu vais contar para alguém próximo, pelo whatsapp, uma experiência muito positiva de vida que tenha acontecido na tua casa na última semana.

**7** **ATIVIDADE 7 - WHATSAPP 2**  
Nessa atividade, tu vais contar para alguém próximo, pelo whatsapp, uma experiência de vida negativa que tenha acontecido na tua casa na última semana.

## APÊNDICE D - QUADRO DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS ARQUITETOS DA UNIDADE DE ANÁLISE 1

CARACTERIZAÇÃO DO CLIENTE	
Entender como é o cliente e o que ele quer, o que ele gosta.	
<p><b>Informação</b> Quais informações relacionadas ao cliente interessam para melhor entendê-lo.</p>	<p><b>UA1-A1-L028</b> - quando alguém procurava e tal o serviço, isso já começava, então basicamente da família pra fora. Tem que conhecer, eu acho que aí tu tem que conhecer o, acho que é importante conhecer o contexto familiar e a partir daí tu montar uma ideia do que é aquela família, de qual é a ideia de morar daquela família</p> <p><b>UA1-A1-L032</b> - conhecer mais a dinâmica interna ali, a relação das pessoas para poder ver os desejos dessas pessoas, o que que elas, aquela primeira ideia, de fazer uma casa, o que que tá na cabeça dessas pessoas, qual é a expectativa assim, e que tipo de casa seria.</p> <p><b>UA1-A1-L035</b> - E com isso tu ir introduzindo alguma coisa tua, do ponto de vista do arquiteto que conhece mais ou menos e articula.</p> <p><b>UA1-A2-L084</b> - Então vai chegando num detalhe, tu entende, né, da intimidade, aliás o programa residencial ele por natureza ele é invasivo, né. Ele é invasivo da intimidade, se tu não souber disso, de certa forma tu não vai conseguir atender essa demanda</p> <p><b>UA1-A3-L101</b> - a gente tem que entender bem o cliente nesse primeiro momento, de primeira reunião, o que que ele é, o que que ele quer, como ele quer a casa.</p> <p><b>UA1-A3-L139</b> – o nosso desenvolvimento do projeto então começa com essas informações, necessidades do cliente</p> <p><b>UA1-A3-L142</b> – a gente pega as informações todas, coleta as informações todas</p>
<p><b>Operação</b> Como são obtidas as informações para compreender o cliente</p>	<p><b>UA1-A1-L091</b> - Olha, eu acho assim, tentar alguma empatia assim com o cliente teu, então assim, normalmente assim, tu faz uma reunião no escritório</p> <p><b>UA1-A1-L093</b> - acho que é importante também tu ir na casa da pessoa, para ver como é que ela mora, ter uma ideia, que contexto ela tá inserida lá e qual é a expectativa da pessoa de mudar daquilo ali para o que. Então acho que é importante, talvez assim, na sequência e tal, tu conhecer essa situação, esse contexto familiar</p> <p><b>UA1-A1-L098</b> - Então, pelo perfil da pessoa tu vai tirando essas ideias, eu acho, isso vai muito assim de tu conhecer a pessoa. Não pode ser uma relação estritamente profissional, fria, assim, eu acho que tu tem que ter um pouco de empatia, assim, de relação pessoal pra tu poder dar uma resposta, acho que até melhor. Acho que a tendência de tu conseguir sucesso em uma proposta que tu vá fazer, depende muito dessa relação também, eu acho, ter essa empatia.</p> <p><b>UA1-A2-L096</b> - Então nós vamos chegando num nível de complexidade que a gente tem que valorizar essas etapas iniciais, se aprofundar bastante nessas etapas iniciais, segurar um pouco a vontade de sair riscando, de sair desenhando alguma coisa sem antes conseguir compreender todas essas relações que estabelecem né, entre os atores, enfim, que vão estar vivenciando no futuro esse espaço</p> <p><b>UA1-A2-L301</b> - Então tu tem que conversar, né, vamos dizer no caso do residencial, tu tem que conversar com o pai, com a mãe, com o filho, com a empregada, né, tu entende, com todo mundo</p> <p><b>UA1-A2-L305</b> - Então tu vai fazendo, tu vai tendo estratégias né, de observação. E procurando, enfim, conversar com os vários atores, né,</p>

	<p>que tão envolvidos ali</p> <p><b>UA1-A2-L310</b> - Porque de alguma forma ele vai atuar ali dentro, né. Ele vai ser um ator, né, dentro daquele espaço que tu criou, aquele cenário lá, enfim, né.</p> <p><b>UA1-A3-L087</b> - Normalmente os clientes não trazem, a gente faz uma reunião, a gente faz a primeira reunião na hora de fazer a proposta comercial, antes mesmo de começar o projeto, a gente faz uma reunião onde a gente tenta entender o que ela quer e entender se o que ela quer é o que a gente faz</p> <p><b>UA1-A3-L300</b> – a gente não fica perguntando, a tu quer uma casa com telhado ou sem telhado, tu quer uma casa com madeira ou sem madeira, porque isso no nosso ponto de vista é uma decisão de projeto.</p> <p><b>UA1-A3-L102</b> - A gente mostra os nossos projetos, mostra referencias de coisas que a gente acredita. A gente discute um pouco e aí vê a questão básica de programa, número de quartos, se são todos suítes</p>
<p><b>ELEMENTOS QUE FORMAM UM PROGRAMA</b> Como o programa é visto e o que ele gera?</p>	
<p><b>Elementos objetivos e tangíveis</b> Quais são os elementos e diretrizes que auxiliam o arquiteto na construção programa arquitetônico</p>	<p><b>UA1-A2-L049</b> - o Alberti fala muito do respeito ao programa de necessidades, né, como sendo esse espelhamento, né, de um desejo de alguém que quer fazer uma coisa</p> <p><b>UA1-A2-L066</b> - A elaboração, a construção do programa de necessidades, já é uma atividade de arquitetura porque tu estás enfim, aí verificando todas as questões que estão sendo colocadas e aquelas que por ventura não estão sendo colocadas mas que tu percebe que é uma vontade que tá lá velada, que tá lá enfim, escondida em algum lugar e que não ficou explícita naquela entrevista, naquela situação</p> <p><b>UA1-A2-L183</b> - o programa de necessidades é vital, porque se eu não tenho na mão todos os elementos, né, no momento em que eu faço, que eu elaboro um estudo preliminar, que eu elaboro um partido, enfim, pode tá faltando alguma peça aí</p> <p><b>UA1-A2-L233</b> - Programa de necessidades não é uma lista de compartimentos, né, eu tenho hierarquia, eu tenho setorizações de usos e atividades, né, tem domínio, quem entra aqui, quem não entra aqui,</p> <p><b>UA1-A2-L258</b> - Se eu não tenho complexidade num programa, se eu não tenho detalhes que eu tenho que atender, se a coisa é muito simplificada, a arquitetura também fica simplificada de alguma forma.</p> <p><b>UA1-A2-L313</b> - tu tem que ir pro, esgotar as questões já que não são de compartimentos, mas são de necessidades já de mobiliário e de equipamentos e tudo mais pra poder fazer os layouts corretos, né, enfim.</p> <p><b>UA1-A3-L084</b> - o programa é uma coisa que não vem muito pra gente, os clientes não trazem o programa escrito</p> <p><b>UA1-A3-L187</b> - aí não é onde se erra mais, assim no escritório, acho, muito pouco erro de programa assim, de esquecer coisas</p> <p><b>UA1-A3-L355</b>- a, a gente esqueceu o banheiro de serv., o banheiro de piscina, que tinha o banheiro de serviço, tinha o lavabo, mas não tinha o banheiro de piscina.</p> <p><b>UA1-A3-L392</b>- Estresse acontecem de faltar coisas que não foram ditas, ou foram mal abordadas durante todo o processo, que é uma questão de programa de verdade, mesmo. Muitas vezes o cliente não fala e aí é bem difícil, mesmo se tu fizer uma lista pra ele, acho que ele não vai botar, entendeu.</p>



	<p><b>UA1-A2-L154</b> - tu fazer desenhos bem simples, né, bem esquemáticos, né, pra o, vamos dizer assim, o cliente poder participar dos primeiros traços, poder até, eventualmente e pegar a caneta e dizer não, mas isso aqui é assim, poder riscar</p> <p><b>UA1-A2-L159</b> - Então tu tem que cuidar bastante nas fazes iniciais, de fazer coisas bem diagramáticas, bem esquemáticas, com pouco desenho e muita inteligência e permitindo com que haja interferência do cliente nas fazes iniciais</p> <p><b>UA1-A2-L162</b> - não avançar logo para alguma coisa muito de desenho técnico que acabe gerando uma barreira para essa intervenção do cliente</p> <p><b>UA1-A2-L166</b>- esses traços iniciais, para a configuração do programa, ele é vital para o sucesso do edifício, da residência</p> <p><b>UA1-A2-L198</b> - daí tu vai avançar simplesmente para evoluir em termos de qualificar esse objeto, materializar</p> <p><b>UA1-A2-L152</b> - uma das coisas também que a literatura fala, tem, aí é pros programas de alta complexidade, mas também serve às vezes para algumas situações, que a gente chama de planejamento em profundidade</p> <p><b>UA1-A1-L048</b> - Então a minha maneira de conceber um partido e tal vem muito assim de eu me cercar de condicionantes.</p> <p><b>UA1-A1-L049</b> - Tem que ter o programa, definir primeiramente esse programa.</p> <p><b>UA1-A1-L051</b>- Mas assim, a questão do condicionante que eu chamo, assim, ver a questão do terreno, do sítio, que topografia nós temos, que tipo de terreno é, ou a forma desse terreno, se é um terreno quadrangular, ou trapezoidal, muito inclinado, plano, tu vai ter que ter esses dados todos. Dominar esses dados pra poder ter a noção do que que vai ser essa construção, orientação do terreno, insolação, o que que tu tem de vizinhança, se tu tem edifício do lado, se tu tem outras casas do lado, aí a questão ambiental muda completamente. A questão da dinâmica ali do entorno, o que que tu tem, é uma rua de ligação apenas ou é uma artéria ou é uma rua residencial, num bairro residencial, com pouco movimento, que velocidade tem aquela rua.</p> <p><b>UA1-A1-L059</b> - Nisso tudo tu vai ter noção, esse ambiente que essa casa vai ser construída e tudo mais. Então nesse sentido, isso tudo influi, quanto mais te cercar de elementos, que eu chamo de condicionantes, na verdade, pra mim o método maior é esse, eu ter a relação completa que eu puder ter de condicionantes ali, pra eu poder não ter imprevistos depois e tentar atender isso tudo harmonizando isso numa proposta, né, arquitetônica que tire o melhor proveito de toda essa questão</p> <p><b>UA1-A1-L079</b> - Tu como arquiteto, questões de condicionantes também, materiais que tu vai empregar, que tipo de sistema construtivo tu vai adotar pra fazer a casa, que acabamento vai ser, que tipo de esquadrias, então isso tudo são elementos que vão entrar ali,</p>
<p><b>Elementos intangíveis</b> - Desejos e Subjetividade Que desejos, implícitos ou explícitos e subjetivos os clientes revelam</p>	<p><b>UA1-A2-L137</b> - Provavelmente porque ele conseguiu fazer essa observação bem feita, tu entende, né. E claro, obviamente, daí trazia isso aí em projeto, né, mas parte da construção do programa, né, da observação em que tu identifica coisas que não estão talvez tão explícitas assim às vezes.</p> <p><b>UA1-A2-L198</b> - É aquela coisa de fazer um desenho com algo assim bem inicial, né, bem despojado de critérios, de ferramentas técnicas e tal para permitir que o cliente possa pegar a lapiseira e querer participar junto, vai dizer coisas que ele não tinha se dado conta</p>

	<p>antes,</p> <p><b>UA1-A3-L298</b> - o mais difícil de tirar, tirando grana que eu já falei bastante, o caráter da casa é uma coisa que a gente nem tenta muito falar a respeito</p> <p><b>UA1-A2-L061</b> - tem coisas que estão explícitas, né, que o cliente deixa explícito e outras coisas que estão implícitas, que cabe à gente também descobrir isso</p> <p><b>UA1-A2-L062</b> - Às vezes tu faz uma entrevista, com um cliente, mas ele não te diz, talvez, exatamente tudo aquilo que ele deseja, às vezes por algum tipo de inibição, algum tipo de, enfim, ou não enxerga isso claramente</p>
<p><b>Dificuldades</b> Quais as principais dificuldades encontradas pelos arquitetos durante a construção do programa arquitetônico</p>	<p><b>UA1-A2-L292</b> - Mas tu tem sempre dificuldade no dimensionamento, né, essa é uma questão bastante sensível, né, a gente conseguir entender, né.</p> <p><b>UA1-A3-L140</b> - Quase nunca os clientes querem dar uma verba. Eles falam, a, não sei, não sei.</p> <p><b>UA1-A3-L146</b> - É assim que a gente chega nessa fase de conceito, tem que aprovar o caráter do projeto, mesmo sem saber quanto custa. Não tem como também dá um chute e saber quanto custa, ainda mais se ele não nos passa uma verba. Fechada essa etapa, a gente não passa para uma etapa de projeto executivo, a gente faz um orçamento. A gente faz um orçamento com base nos desenhos preliminares. Então a gente fala com o marceneiro, fala com o serralheiro, fala com o empresas de luminárias. A gente orça todo o projeto, obra, tudo antes de fazer o projeto executivo. Orça com base nos desenhos iniciais. Então a partir disso a gente vai dizer pro cliente, a, o teu, a tua obra vai custar 250</p> <p><b>UA1-A3-L200</b> - a dificuldade é o cliente não saber de verdade. Acho que é onde dá mais erro, tipo assim, ele não sabe o que ele quer, ele não sabe até onde ele quer gastar, ou sabe e não quer falar, sabe. Tem coisas que ele deve saber, mas não quer falar. Tipo o cliente fica naquela tipo assim, a vou falar, ele vai achar muito pouco e não vai fazer, ou ele vai achar, ele vai querer gastar tudo que eu tenho</p> <p><b>UA1-A3-L211</b> - Então se a gente tivesse uma restrição de orçamento ou ele disse assim, não, não tem restrição, bota o melhor, seria mais fácil pra gente. Mas eles não dão esse tipo de resposta. Isso acaba sendo, acho que uma das coisas mais difíceis pra gente é isso, é saber. Não ir nem além, nem aquém.</p> <p><b>UA1-A3-L217</b> - Entender esse range da onde ele vai, sabe, onde ele quer investir, de quanto ele quer investir. E as prioridades das pessoas, né, todo mundo tem as suas prioridades, né.</p> <p><b>UA1-A3-L221</b> - pra nós acho que é uma das coisas mais difíceis é isso, é entender financeiramente o que fazer</p> <p><b>UA1-A3-L336</b> - O resto acho que isso, grana, que nunca abre, e o resto é mais tranquilo, as coisas pragmáticas são bem tranquilas, ainda mais as coisas que a gente faz com <i>whatsapp</i> e tudo, a gente, dúvida manda na hora, já responde na hora, não tem muito, muito problema.</p> <p><b>UA1-A3-L370</b> - Grana é uma coisa super delicada, então começa a entrar em grana, já começa a ter, não conflitos, mas tremorezinhos pequenos de tipo assim, a, achei muito caro. Tipo isso as pessoas ficam constrangidas de vez em quando, mesmo o cara com muita grana, ele diz eu fiquei constrangido de falar que achou caro, sabe, que não quer gastar.</p> <p><b>UA1-A3-L378</b> - Casa também no final, porque a gente acaba fazendo interiores das casas, mas nos interiores é mais difícil, tipo assim, a,</p>

	<p>faltou a gavetinha do sei lá o que ninguém lembrou, nem o cliente.</p> <p><b>UA1-A3-L381</b> - a gente fez o executivo inteiro pra ele e aí ele disse, tá, mas aonde a empregada vai dormir? A gente não tinha feito o quarto de empregada, ele não pediu, em nenhum momento ele pediu. Isso gerou um <i>estressezão</i>, assim porque o cliente achava que era uma coisa óbvia que tinha que ser feita, sabe. Pra mim não é óbvio isso aí</p> <p><b>UA1-A3-L401</b> - A parte final é a mais delicada, eu acho, do processo. Acho que de grana no início e no final de acabamento e de pequenas coisinhas que podem ter faltado, assim, que, nem a gente lembra, né.</p>
<p><b>Representação</b> Como e através de que instrumentos o programa é representado</p>	<p><b>UA1-A1-L126</b> - Então basicamente anotações né, que eu fazia e depois com isso listado, tipo uma lista, que eu faria um <i>checklist</i> depois pra aí trabalhar no projeto especificamente.</p> <p><b>UA1-A2-L209</b> - Eu tenho uma maneira de sistematizar o programa arquitetônico. [...] Que é trabalhar ele hierarquizando, entendendo domínios, né.</p> <p><b>UA1-A2-L214</b> - Então, se o todo é a residência, vamos supor, quais são as partes? Bom, as partes são a área do casal, vamos supor, né, a área dos jogos, a área do, né. Bom, dentro do casal o que eu tenho, né? [...], quais são os domínios? Quem acessa o que? Quem limpa o que? Quem controla o que, né? Então isso vai dando um pouco, [...], uma hierarquia dentro do programa, né.</p> <p><b>UA1-A2-L222</b> - Então tu vai hierarquizando e tentando entender, né, quais são os compartimentos que são realmente principais, quais são os setores que são principais</p> <p><b>UA1-A2-L228</b> - Então tu vai tentando hierarquizar, estabelecer domínios que depois vai criar questões de integração, segregação, aí entra sintaxe espacial também, né, pra gente trabalhar, né.</p> <p><b>UA1-A2-L344</b> - eu anoto, eu escrevo muito, né. Às vezes o cara vai falando e eu vou escrevendo, escrevendo, escrevendo, né, e depois organizo isso num, né, numa planilha em que vai dando essas hierarquias e domínios, tu entende. E aí faço o dimensionamento a partir das, eu construo o programa de necessidades do todo para as partes, né, eu vou te mostrar, e faço o dimensionamento das partes pro todo, né.</p> <p><b>UA1-A2-L350</b> - faço muitas anotações, anoto tudo que é possível durante o período que a gente tá conversando, procuro não gravar de cabeça, porque a gente vai acabar esquecendo, né, enfim. Então eu presto muita atenção naquilo que ele tá dizendo, né, a maneira como ele tá dizendo, né. Por isso a questão da observação e do respeito.</p> <p><b>UA1-A2-L463</b> - aí como é que eu monto o programa, né, tá, quando eu não conheço bem. Eu vou pegar os vários referenciais, aí vou separar aqui</p> <p><b>UA1-A2-L466</b> - Vou pegando tudo o que tem e o que não tem neles, né, e vou jogando aqui pra poder montar o programa de necessidades, né, que eu sempre chamo de quadro de incidências, né. E pra pré-dimensionar, eu uso esse aqui ó, que é um quadro de constantes, né.</p> <p><b>UA1-A3-L078</b> - a gente não tem um formulário complexo</p> <p><b>UA1-A3-L122</b> - A gente usa hoje um sistema de gestão, aqui no escritório, que se chama doit, o próprio sistema de gestão tem todo o nosso conteúdo de pauta e de tempo de trabalho e aí a gente formaliza as atas de reunião todas.</p> <p><b>UA1-A3-L135</b> - A gente faz a ata e bota na manhã do dia <i>papapa</i>, na reunião com os clientes Fulano e tal, devido aos seguintes itens, aqui</p>

	<p>já é uma reunião de projeto, de avaliação de projeto</p> <p><b>UA1-A3-L180</b> - a gente tinha uma ata de reunião, bem <i>formatadinha</i>, bem certinha, que a gente acaba fazendo hoje, a gente sempre usa caderno, anota tudo, depois transcreve numa ata e passa.</p> <p><b>UA1-A3-L182</b> - a gente acaba criando um grupo de whatsapp com o cliente sempre. Hoje a informação é muito mais rápida do que era Quando falta alguma coisa, a o que vocês preferem, tal ou tal jeito? Já resolve, então acho que tem menos drama do que tinha antigamente na questão de programa, parece mais simples</p> <p><b>UA1-A3-L362</b> - a gente tenta fazer essas reuniões e ser bem abertos assim na reunião de conversar tudo na reunião. Uma época a gente tinha, a gente fez formulário, a gente mandava formulário pra eles preencherem, ninguém preenchia, ninguém fazia nada. E quando fazia ficava muito incompleto, muito ruim, a gente desistiu. A gente tentou várias vezes, fez vários sistemas disso e sempre acabamos desistindo disso.</p> <p><b>UA1-A3-L179</b> - a gente já fez [roteiro], a gente já fez, já testou várias vezes, mas a gente acaba não usando</p> <p><b>UA1-A3-L079</b> - A gente acaba fazendo uma reunião, conversando e fazendo uma ata de reunião onde a gente vai pegando as informações de programa</p> <p><b>UA1-A3-L121</b> - Então, e a gente tenta entender nesse momento, nessa primeira reunião, faz uma ata, bem direitinho, explicar bem.</p>
<p><b>ATORES</b></p> <p>Quem são e com que contribuem os atores humanos que participam do programa arquitetônico?</p>	
<p><b>Arquiteto</b></p> <p>Qual é o papel do arquiteto e como ele contribui para o programa</p>	<p><b>UA1-A1-L036</b> - É um facilitador, na verdade, pra família se sentir bem numa casa e tal, morar bem, se sentir satisfeita, e aconchegada naquilo ali, nesse sentido aí.</p> <p><b>UA1-A1-L106</b> - eu acho assim, que a pessoa que vai morar naquela casa, ela tem todo o direito, também né, de aproximar as coisas às suas necessidades e tal, até do ponto de vista estético. Tem um limite aí do que é o teu projeto, que é uma questão também autoral da coisa, de tu, ó eu posso ir até esse ponto aqui, tu tem que ter uma certa flexibilidade, né, e aí que tá, a questão do teu desenho também deveria conseguir ser flexível o suficiente pra conseguir absorver essas coisas, mudanças, imprevistos e tal.</p> <p><b>UA1-A2-L041</b> - a gente não faz arquitetura, via de regra, por uma vontade própria, diferentemente de um artista, né, plástico, enfim, né, que resolve lá que vai pintar um quadro com tal tema e tal.</p> <p><b>UA1-A2-L045</b> - a gente basicamente trabalha por demanda, né, a gente trabalha por demanda, né, alguém tem um desejo, né, isso é, o Alberti fala muito sobre isso, né, alguém tem um desejo, né, e de realizar algumas coisas né, e então o arquiteto é convidado a, né, vamos dizer assim, materializar, enfim, a fazer com que isso vire um prazer</p> <p><b>UA1-A2-L355</b> - Então tem que ter esse respeito, né. Porque ele é o teu contratante, ele é que teve o desejo, né, é graças ao cliente, né, e ao desejo e à demanda dele que tu vai fazer arquitetura. Não é porque tu é arquiteto que tu vai fazer arquitetura, né. Tu vai fazer arquitetura porque alguém teve um desejo, alguém teve uma demanda, né, E essa demanda, ela precisa ser respeitada, né, é o espelhamento, é o prazer dele em relação, né. Ele acaba tendo um prazer, né, a partir da tua atuação, que faz com que isso aconteça, né, se materialize de tal forma.</p> <p><b>UA1-A3-L096</b> - a nossa política é que os dois tem que estar feliz, a gente tem que tá feliz e o cliente tem que tá feliz, senão vai sair ruim</p>

	<p>o projeto, não vai ficar legal</p> <p><b>UA1-A1-L050</b> - Ver com a família, dar alguma sugestão eventualmente, de minha parte que a família aceite e ache que realmente é por aí.</p> <p><b>UA1-A2-L051</b> - o prazer que o arquiteto tem que dar ao atender as necessidades, né, que ficam consolidadas no programa, mas as necessidades desse cliente, dessa pessoa.</p> <p><b>UA1-A2-L105</b> - Eu acho que basicamente o arquiteto, ele tem que ser um bom observador</p> <p><b>UA1-A2-L106</b> - O arquiteto, ele é um investigador, ele faz algum tipo de investigação também</p> <p><b>UA1-A2-L296</b> - Mas eu ainda, vamos dizer assim, coloco, vamos dizer assim, toda a responsabilidade do arquiteto. Primeiro o arquiteto ele tem que se sentir responsável pela construção do programa, né.</p> <p><b>UA1-A2-L339</b> - Então eu acho que a estratégia, né, se fosse dizer alguma coisa assim, é ter paciência nessa investigação. Né, é uma coisa bastante importante, né, observação e paciência na investigação, né.</p> <p><b>UA1-A1-L042</b> - Então na verdade, o programa basicamente não é alterado significativamente a partir da, de um contrato, assim, né, de projeto residencial. Basicamente aquilo que a família quer, mas de repente tu pode dar uma sugestão de que algum espaço que possa ficar melhor. Em termos de arranjos, essa composição aí de planta, que tipo de coisa que tu poderia otimizar, vamos dizer assim, do ponto de vista de fruição dessa família mesmo, de utilização, no sentido de otimizar as coisas</p> <p><b>UA1-A3-L090</b> - porque tem muito isso, né, de, de cliente que quer uma casa, com telhadinho renascentista e a gente não faz, então a gente tenta sempre filtra isso antes de fechar o contrato e evitar problemas, assim</p> <p><b>UA1-A3-L092</b> - Já erramos isso também de pegar clientes que não eram, que não queriam aquilo que a gente faz</p> <p><b>UA1-A3-L303</b> - Por exemplo, se o cara não gostar e quiser uma coisa muito diferente do que a gente faz, a gente acaba não fazendo.</p> <p><b>UA1-A2-L376</b> - e a primeira vez eu não entendi muito assim quando eu lí, né, cabe ao arquiteto escolher os seus clientes. Ué, mas não é o inverso, né, não é o cliente que escolhe o arquiteto, né.</p> <p><b>UA1-A2-L381</b> - Nós não somos desenhistas das ideias dos outros, né. A gente acaba atendendo demandas programáticas, funcionais, estético-formais, também</p>
<p><b>Cliente</b> Quais são as responsabilidades do cliente e como ele contribui para o programa</p>	<p><b>UA1-A1-L040</b> - Mas do ponto de vista daquilo que eu presenciava, né, nessa relação a família normalmente já vem com um programa pronto e que na verdade cabe apenas alguns ajustes aí naquilo que a família espera fazer</p> <p><b>UA1-A1-L117</b> - Também acho que assim, o proprietário se tiver uma certa consciência, uma certa ética, se quiser modificar o projeto, reformar, que ele venha pro autor novamente fazer, colocar essa demanda nova aí, né.</p> <p><b>UA1-A3-L108</b> - Então isso são coisas que normalmente vem do cliente, de decisões de espaços, a gente tenta entender o tamanho dos espaços, tipo assim, é um quarto, o que, um quarto padrão apartamento, não, é um quarto maior, é um quarto mais confortável. Que isso tudo vai acabar gerando uma área construída, então a gente tem que ir, a gente vai empilhando essas demandas do cliente.</p> <p><b>UA1-A3-L189</b> - a gente tenta fazer essas partes de projeto bem próximas do cliente sempre. A própria emissão de desenhos, quando a gente faz os desenhos estimativos pra orçar, a gente inclui o</p>

	<p>cliente, entrega pra ele, pede pra ele revisar</p> <p><b>UA1-A3-L192</b> - Então ele participa bastante assim das decisões de projeto dessa etapa. A gente tenta sempre botar bastante responsabilidade nele, pra ele também tomar as decisões</p> <p><b>UA1-A3-L195</b> – a gente prefere que eles olhem e nos digam se tá ok ou não tá</p> <p><b>UA1-A3-L414</b> - É, acho que é tentar envolver o cliente, acho que é tentar fazer ele participar, acho que pra nós é uma coisa que tem sido muito importante.</p> <p><b>UA1-A3-L429</b> - a gente desenhou os móveis e botou eles e chamou o cliente e viu móvel por móvel com eles.</p> <p><b>UA1-A3-L431</b> – E fazer ele participar dessas decisões. Agora tão montando os móveis lá e ele mandou uma mensagem, a, achei que tá o móvel estreito. A gente foi olhar o projeto e estava conforme o que foi tratado com ele em reunião, entendeu. Quem disse dimensões pra caber o negócio foi ele, não a gente, porque ele sabe, entendeu. Então eu acho que o fato de fazer o cliente participar ativamente, tirar um pouco do nosso peso nessas decisões, é super importante. A gente nunca vai tá dentro da cabeça dele.</p> <p><b>UA1-A3-L440</b> – Mas as fases iniciais, até ter tudo definido, a gente tenta deixar o cliente bem, participando assim das decisões</p>
--	---



APÊNDICE E – CULTURAL PROBE PREENCHIDO PELO CLIENTE 1

Atividade 1 – Cliente 1 (a)





## Atividade 1 – Cliente 1 (b)



## Atividade 1 – Cliente 1 (c)

**1**

Ele(a) se chama... [redacted] e é meu(minha)... *pai da família.*

Ele(a) gosta de... *ler jornal, ouvir e assistir notícias políticas e sociais.*

Quando está em casa, ele(a)... *gosta de trabalhar na lavadora, ficar online, ouvir rádio e ler jornal. Gosta também de conversar.*

Quando está frio ele(a) adora... *ficar em casa, tomar chá, assistir programas na TV.*

No quarto dele(a) tem ... *banheiro, armários, cama, espelho, cômoda e sacada*

Minha relação com ele(a) é... *muito boa, gostamos de conversar e trocar ideias. É um marido muito dedicado.*

Também é importante falar que ele(a)... *Preocupar-se as vezes até demais, fica muito apreensivo diante de algum problema.*

No verão, o que mais gosta é... *caminhar, ficar em lugar arejado, consertar o que for necessário e cuidar da casa.*





## Atividade 1 – Cliente 1 (d)



## Atividade 2 – Cliente 1

Que a entrada da casa tenha Hall de entrada para não entrar <sup>direto</sup> em ~~em~~ dependência da casa.

Mais um quarto.

O banheiro precisa... de porta maior, mais larga, caso um dia necessite para pessoas idosas

Quero uma sala de jantar

Não quero, de jeito nenhum... que a casa se-ja construída na divisa do terreno.

Sempre quis ter um quarto... maior e com banheiro para a minha filha.

Meus pets...

tenha um espaço adequado e protegido ao ar livre

Eu queria que a cozinha... com armários mais bem organizados p/ melhor guardar os utensílios domésticos.

No jardim... uma área adequada p/ folhagens e orquídeas.

A porta de entrada e as demais da casa, mais largas para facilitar o acesso diante problemas de saúde

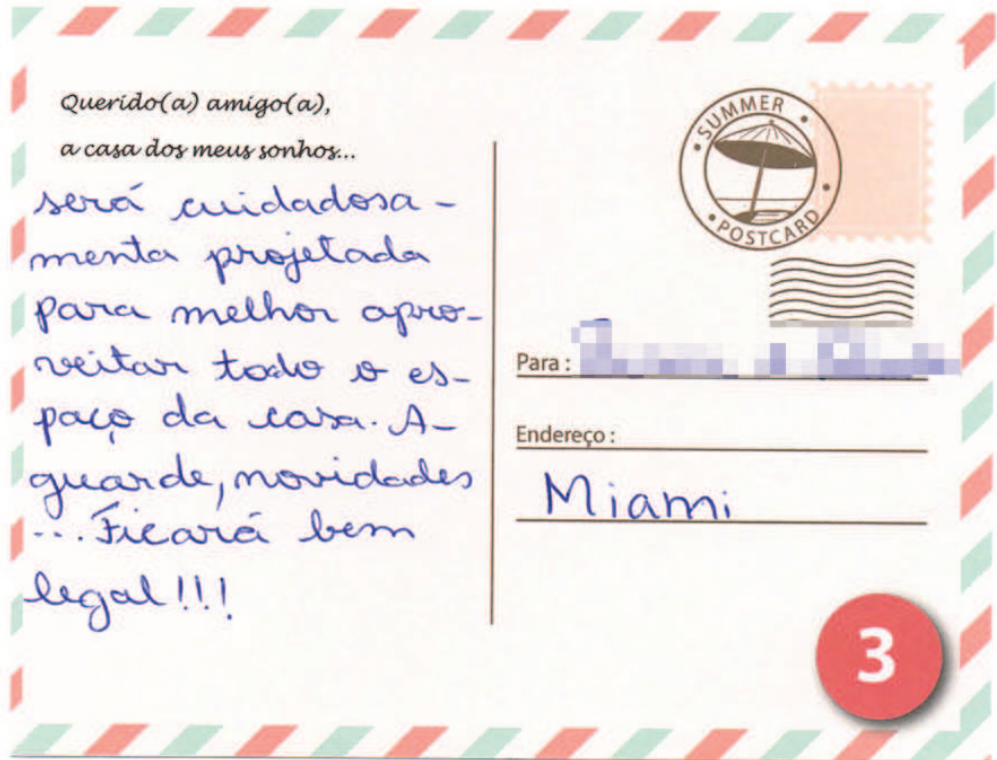
Na minha casa nova eu quero... a entrada da garagem pela frente da casa

Na sala, não pode faltar... espaço para uma mesa de jantar.

Quando receber amigos, queria... um espaço adequado, um salão de festas.



## Atividade 3 – Cliente 1



## Atividade 4 – Cliente 1 (a)



Atividade 4 – Cliente 1 (a)



Atividade 5 – Cliente 1 (a)





Atividade 5 – Cliente 1 (b)

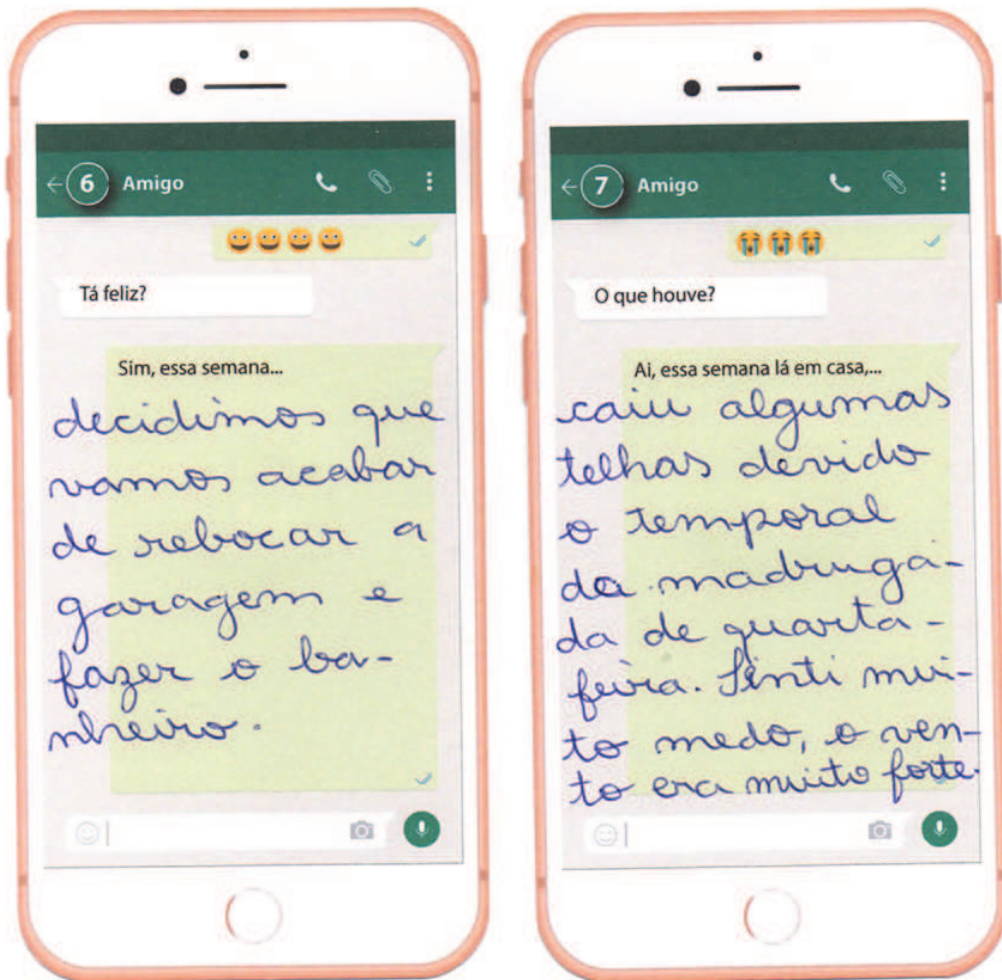


Atividade 5 – Cliente 1 (c)



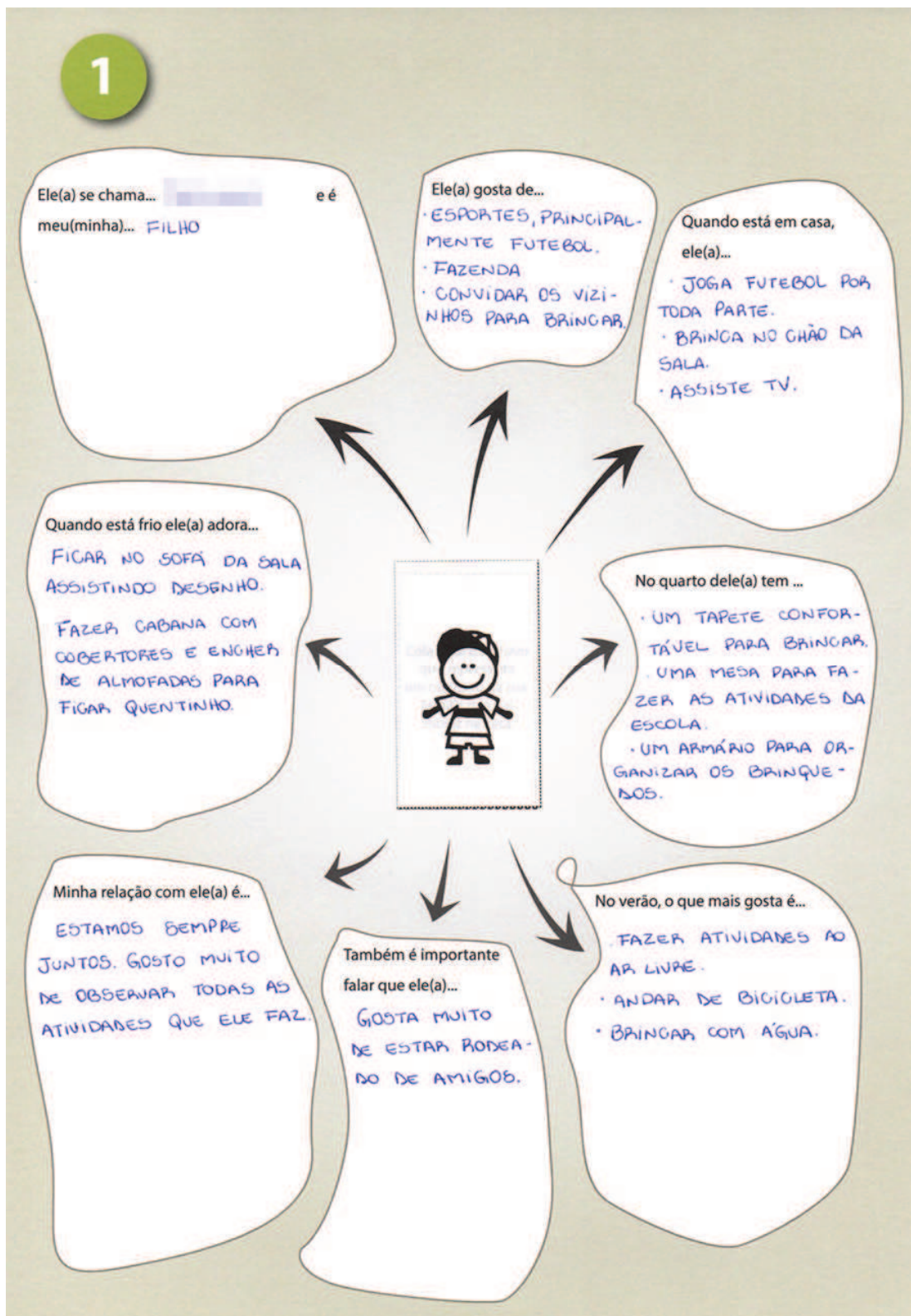


## Atividade 6 e 7 – Cliente 1

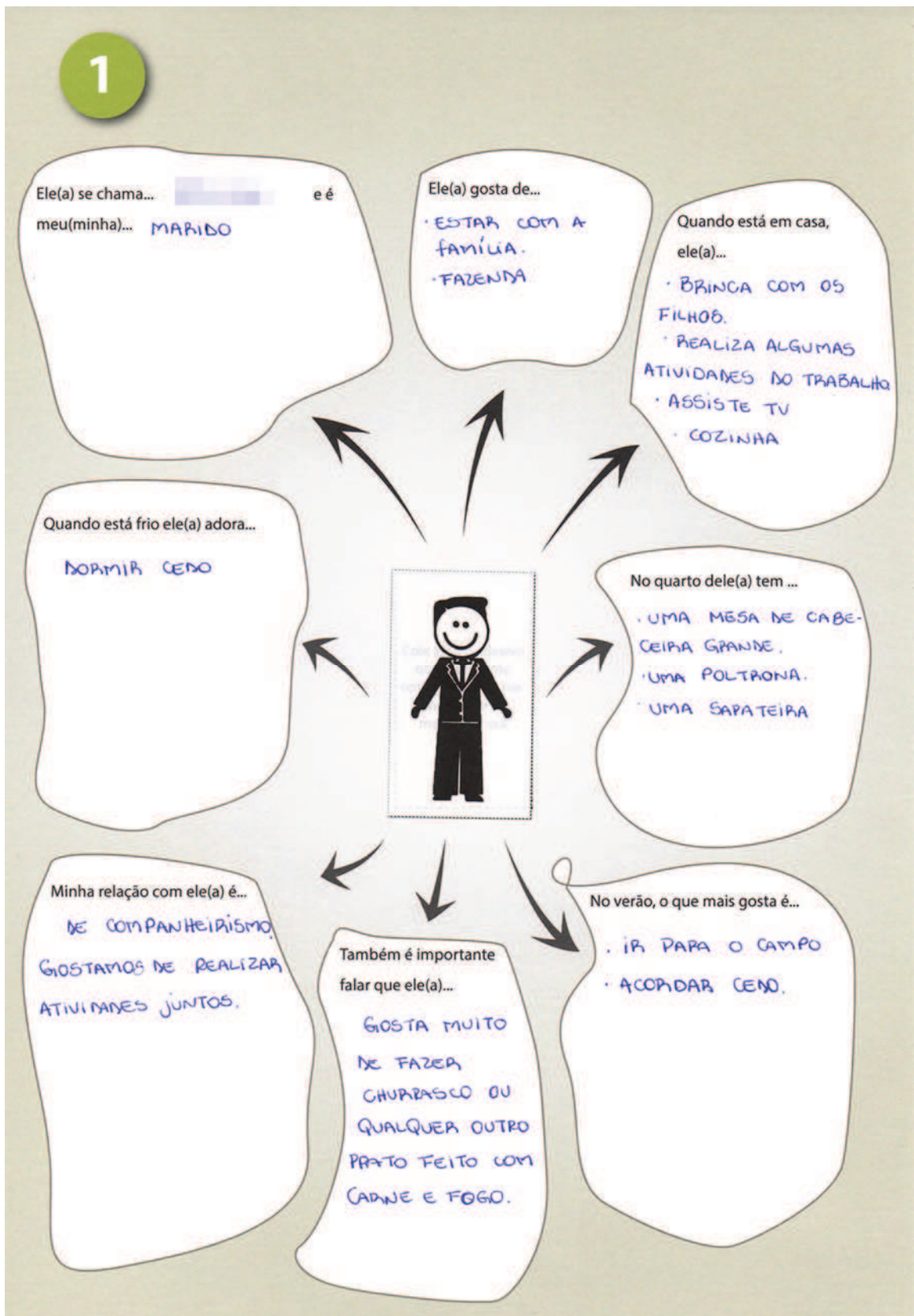


## APÊNDICE F – CULTURAL PROBE PREENCHIDO PELO CLIENTE 2

### Atividade 1 – Cliente 2 (a)

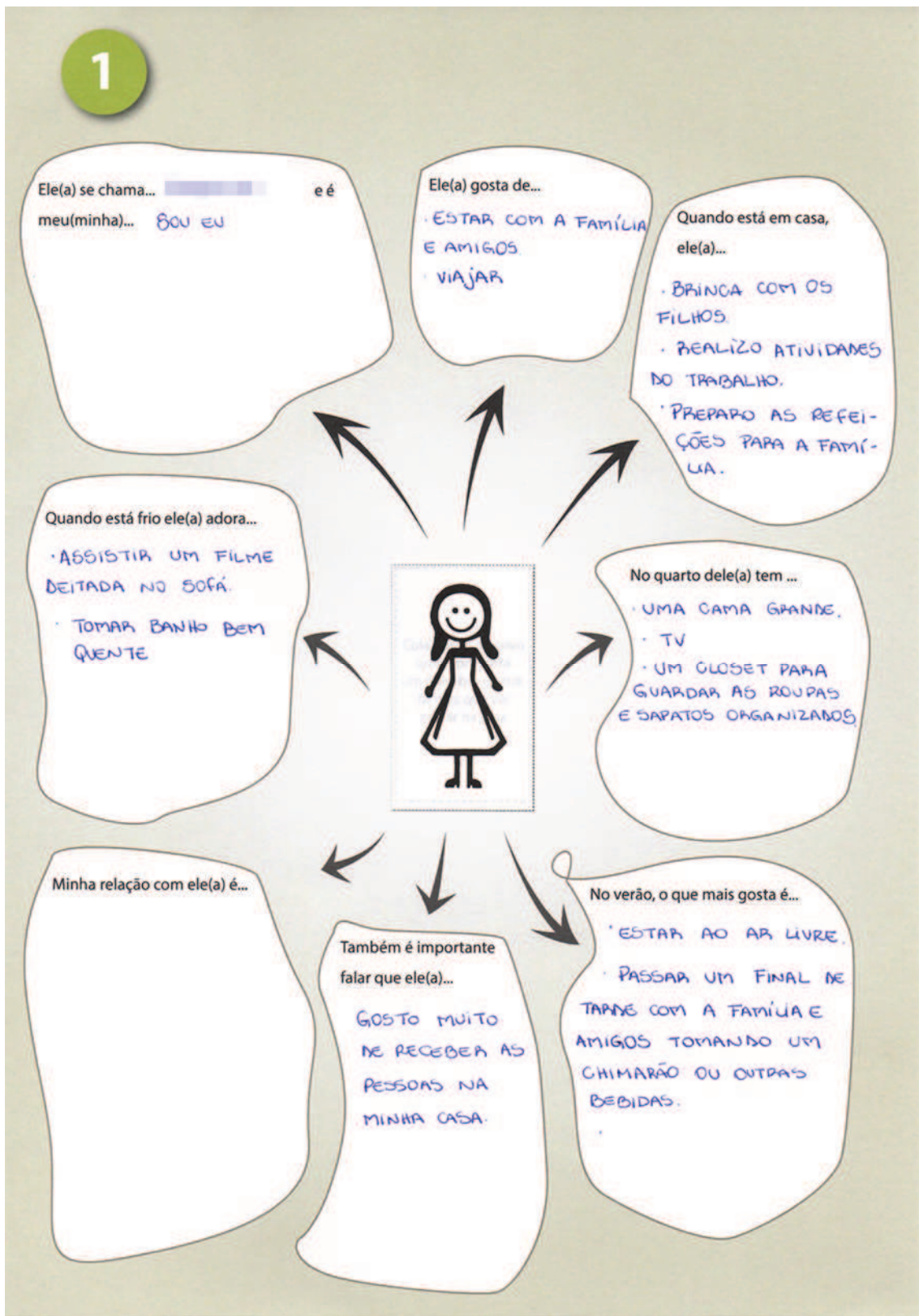


## Atividade 1 – Cliente 2 (b)





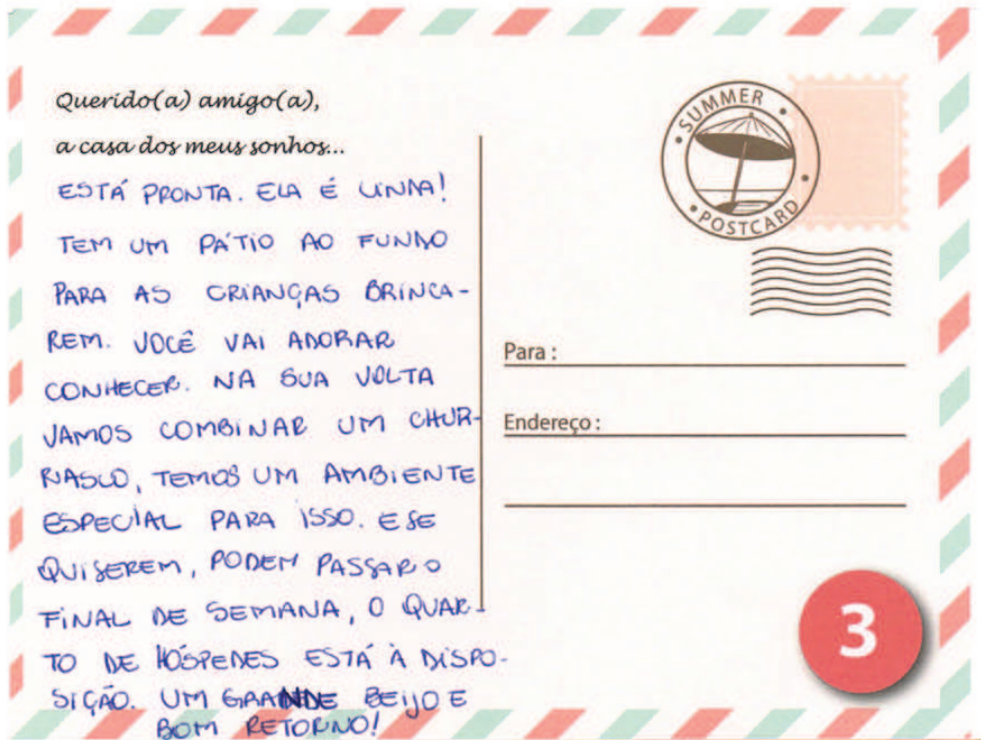
## Atividade 1 – Cliente 2 (c)



## Atividade 2 – Cliente 2

<p><u>Não quero, de jeito nenhum...</u>  <u>AMBIENTES FECHADOS,</u>  <u>DEIXANDO A CASA MUITO</u>  <u>DIVIDIDA.</u></p>	<p><u>No jardim...</u>  <u>UM GRAMADO PARA</u>  <u>AS CRIANÇAS BRANCAREM</u></p>	<p><u>Quando receber amigos, queria...</u>  <u>TER UM BAR ONDE EU</u>  <u>POSSA PREPARAR ALGUMAS</u>  <u>BEBIDAS. E UMA</u>  <u>CHURRASQUEIRA COM</u>  <u>BALCÃO DE APOIO E</u>  <u>UMA MESA DE JANTA</u>  <u>PRÓXIMA.</u></p>
<p><u>Na sala, não pode faltar...</u>  <u>UM SOFÁ CONFORTÁVEL</u>  <u>COM LUGARES PARA</u>  <u>RECEBER CONVIDADOS.</u>  <u>E UM BOA TV.</u></p>	<p><u>Eu queria que a cozinha...</u>  <u>TIVESSE UMA ILHA</u>  <u>COM UM FOGÃO E</u>  <u>UMA BANCADA PARA</u>  <u>LANCHES RÁPIDOS.</u></p>	<p><u>Sempre quis ter um quarto...</u>  <u>COM UM CLOSET PARA</u>  <u>GUARDAR AS ROUPAS</u>  <u>E SAPATOS ORGANIZADOS.</u>  <u>E UMA POLTRONA</u>  <u>PARA LEITURA.</u></p>
<p><u>Na minha casa nova eu quero...</u>  <u>COM CONCEITO ABERTO,</u>  <u>QUE EU POSSA TER</u>  <u>UM VIZÃO DE TODA</u>  <u>A ÁREA SOCIAL. E</u>  <u>UMA ÁREA DE SERVIÇO</u>  <u>ESPAÇOSA.</u></p>	<p><u>O banheiro precisa...</u>  <u>TER DUAS CUBAS E</u>  <u>ESPAÇO SUFICIENTE PARA</u>  <u>DUAS PESSOAS SE MOVIMENTAREM</u>  <u>DENTRO DELE.</u></p>	

## Atividade 3 – Cliente 2



## Atividade 4 – Cliente 2 (a)

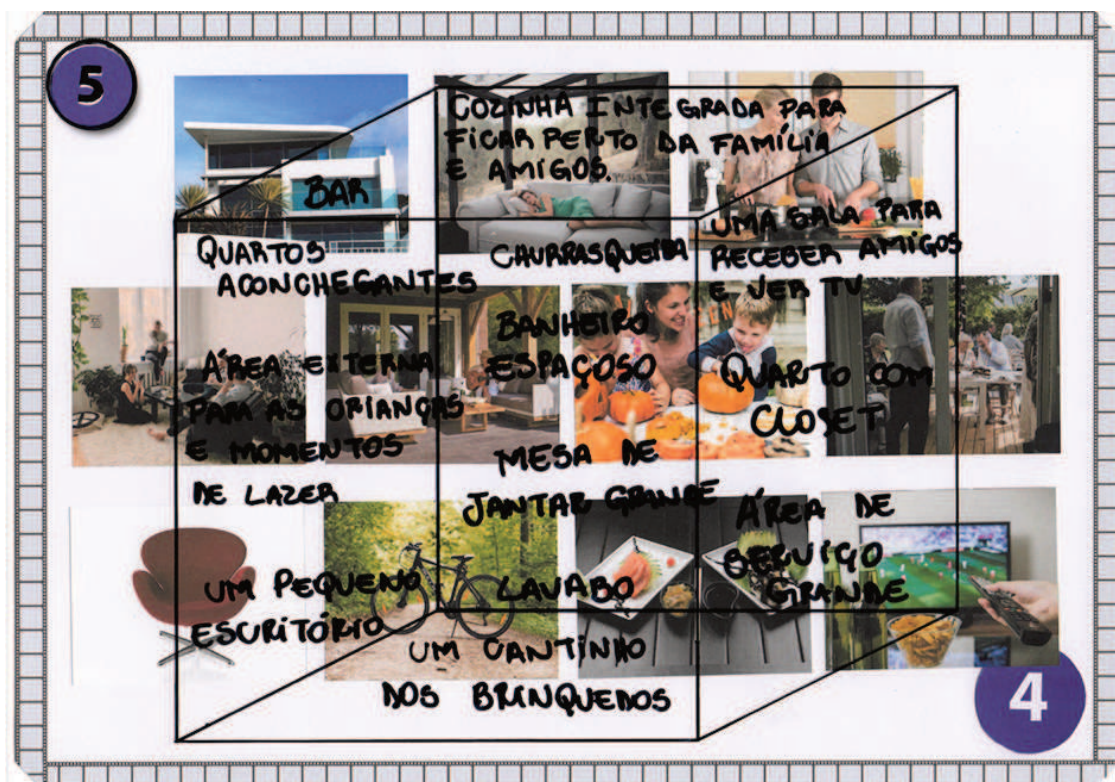




Atividade 4 – Cliente 2 (b)

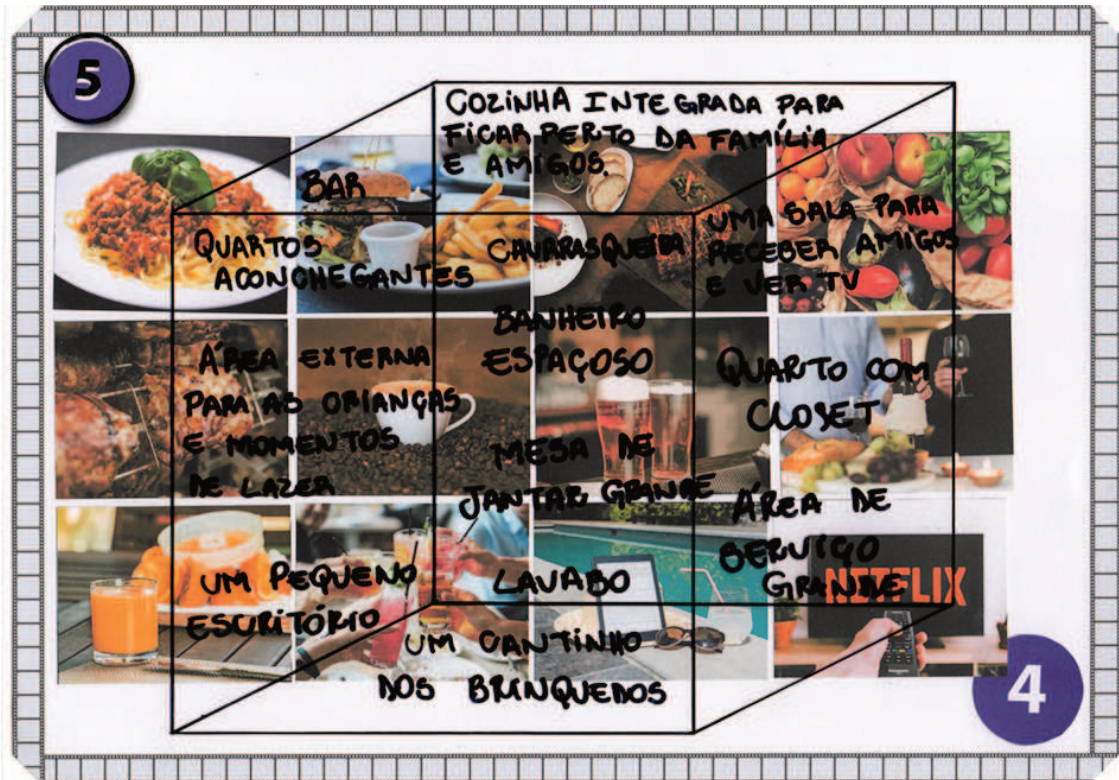


Atividade 5 – Cliente 2 (a)

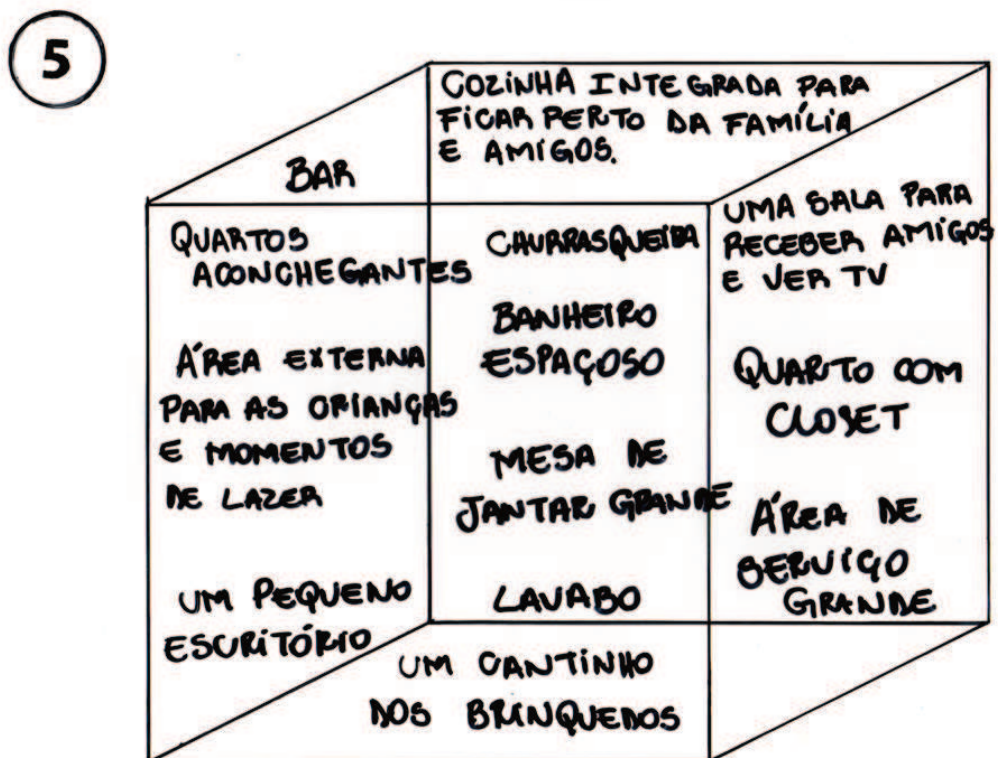




Atividade 5 – Cliente 2 (b)



Atividade 5 – Cliente 2 (c)



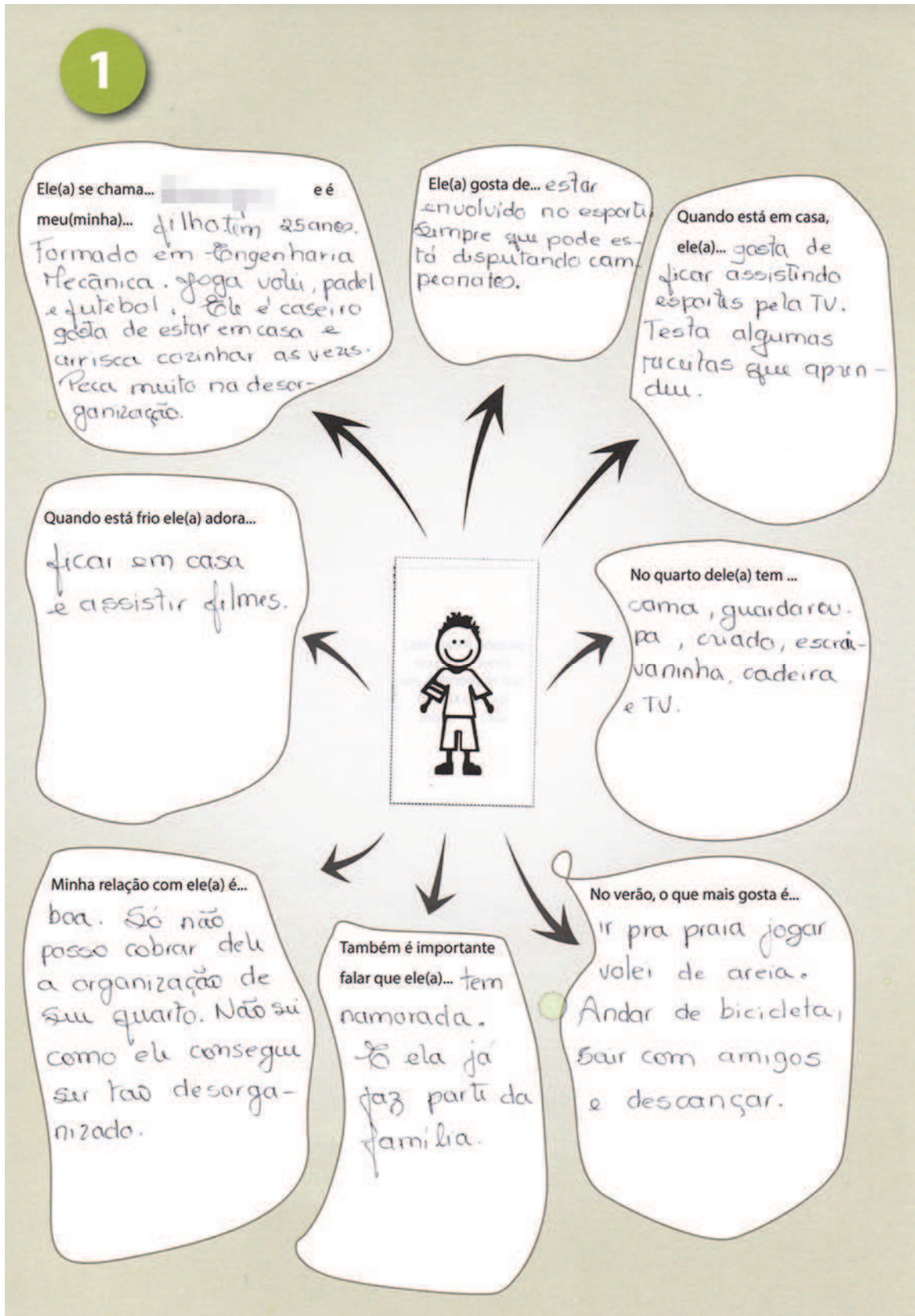


## Atividade 6 e 7 – Cliente 2



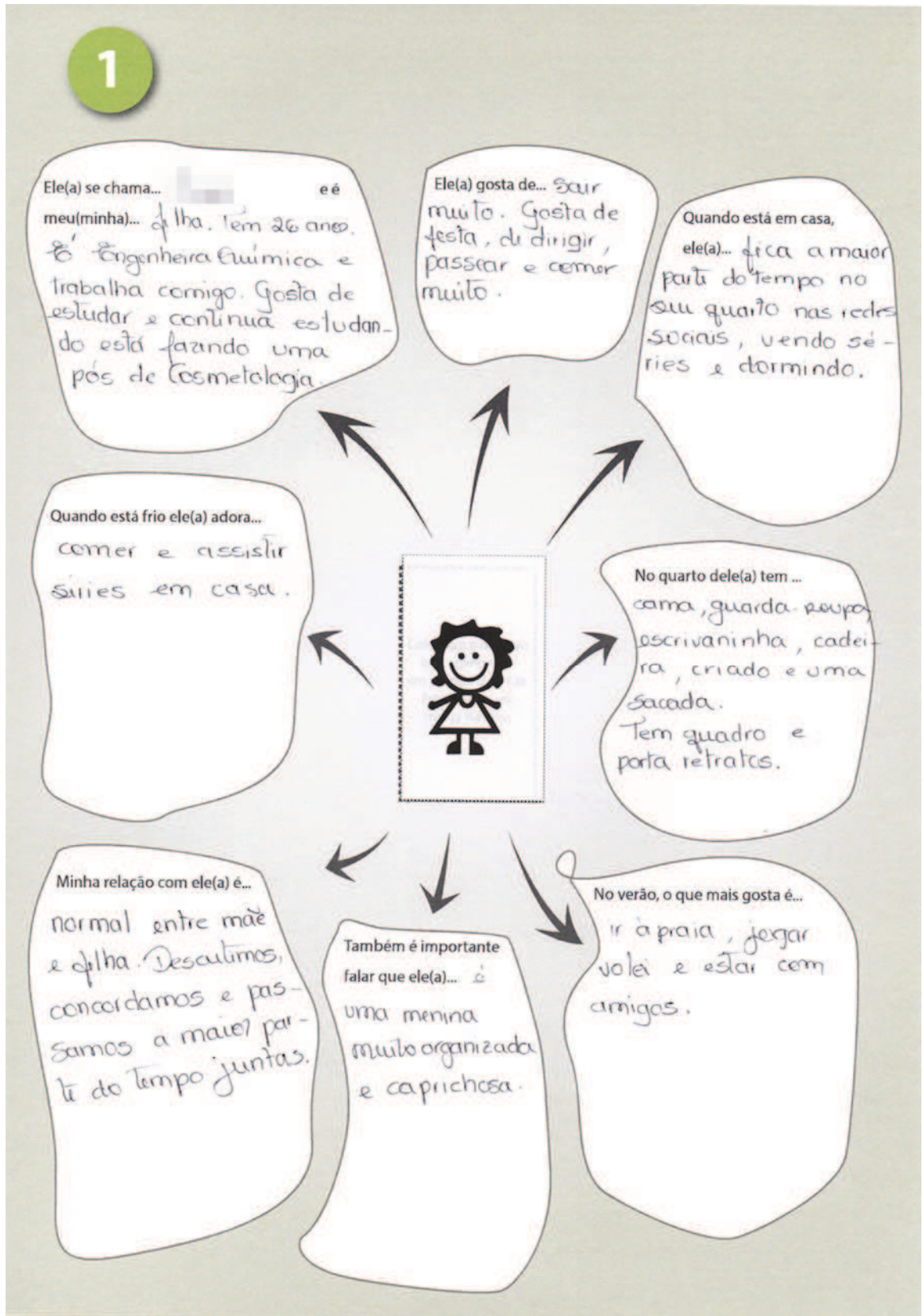
## APÊNDICE G – CULTURAL PROBE PREENCHIDO PELO CLIENTE 3

### Atividade 1 – Cliente 3 (a)





## Atividade 1 – Cliente 3 (b)



## Atividade 1 – Cliente 3 (c)

1

Ele(a) se chama... [redacted] e é meu(minha)... marido. Ele tem oficina mecânica e chapariação. Já foi preparador de carro de corrida = foi muitas vezes campeão e também foi piloto.

Ele(a) gosta de... muitas coisas: o que mais gosta e de esportes como futebol e automobilismo e também gosta de trabalhar na sua oficina.

Quando está em casa, ele(a)... faz a janta e assiste tv. Curti um bom sofá.

Quando está frio ele(a) adora... dormir e assistir tv. Aproveita para descansar.

No quarto dele(a) tem ... o que tem no meu.

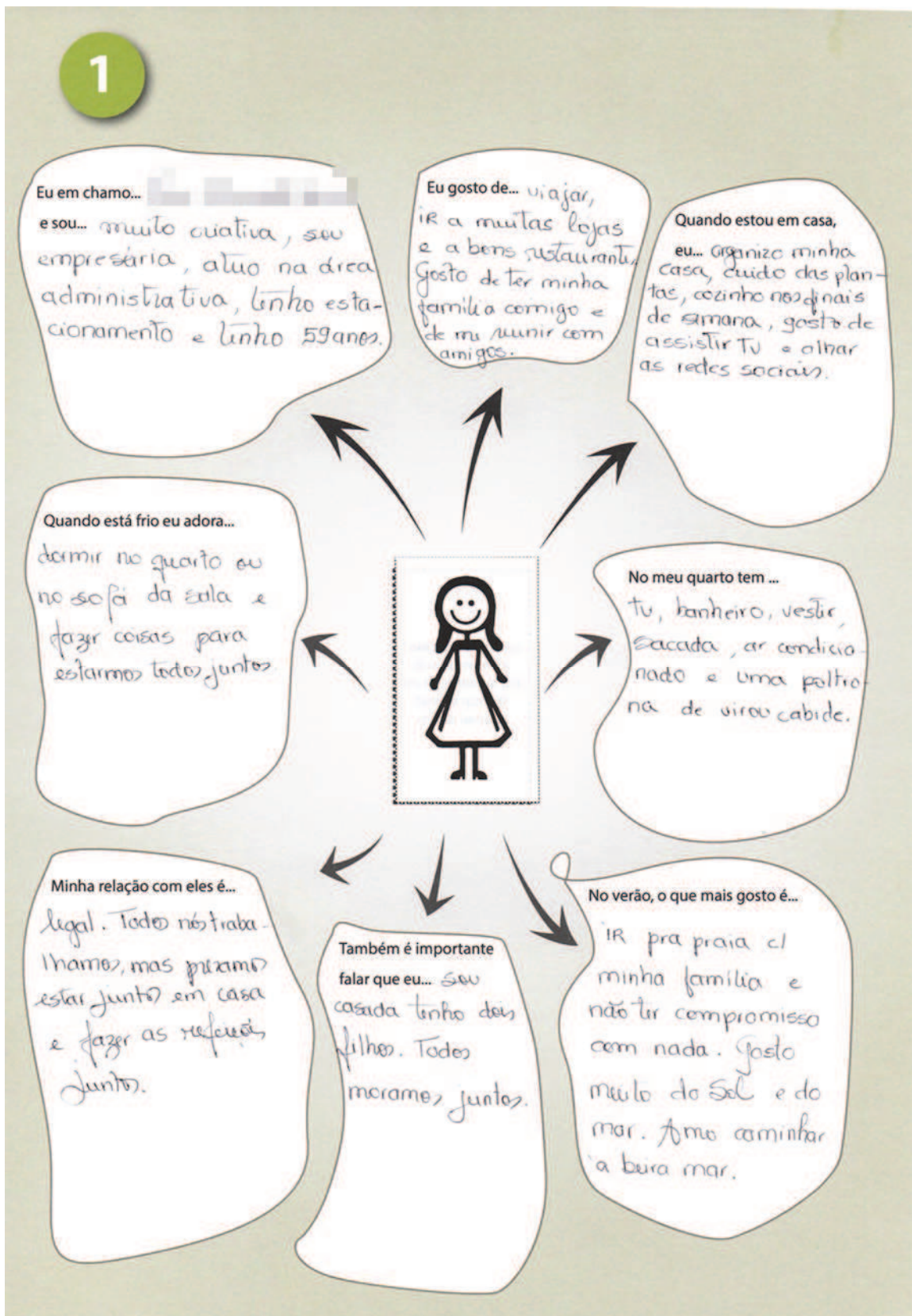
Minha relação com ele(a) é... de liberdade nos respeitando e nos comprometendo um com o outro.

Também é importante falar que ele(a)... gosta de estar junto com a família e amigos.

No verão, o que mais gosta é... jogar vôlei na praia, estar com os filhos e amigos, beber caipirinhas e descansar.



## Atividade 1 – Cliente 3 (d)



## Atividade 2 – Cliente 3

Na minha casa nova eu quero...

Uma varanda grande com lugar para rede, sofá, mesa e cadeiras. Integrada a um lindo jardim.

Quando receber amigos, queria...

ter uma excelente cozinha p/ cozinhar junto com meus convidados.

O banheiro precisa...

Ter uma boa ventilação, cuba grande na pia, piso e paredes de fácil limpeza.

Na sala, não pode faltar...

Espaço para dicas mais confortáveis. Móveis bem distribuídos.

Sempre quis ter um quarto...

com cor clara: móveis e paredes, que tenha espelhos, tapetes, quadro, flores ou folhagens e bom projeto de iluminação. Ótima posição solar.

No jardim...

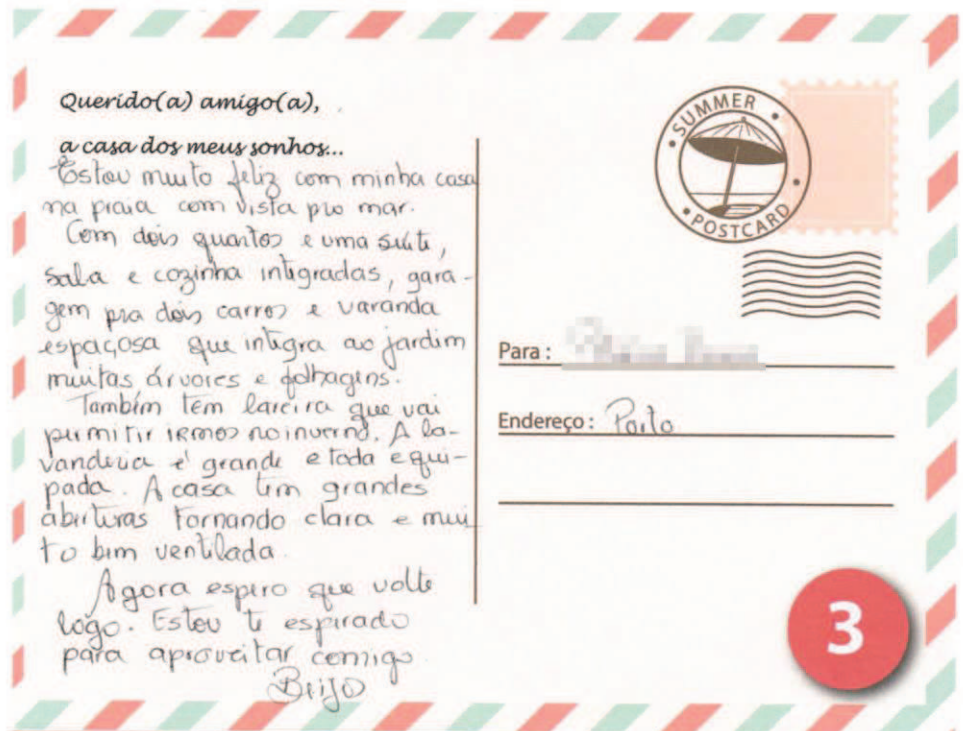
gramado, muitas flores e folhagens, árvores, pedras decorativas e bromélias. Lugar gostoso para tomar sol e fazer refeições.

Não quero, de jeito nenhum...

Casa escura e com pouca iluminação. Móveis escuros, paredes escuras,



## Atividade 3 – Cliente 3



## Atividade 4 – Cliente 3 (a)



Atividade 4 – Cliente 3 (b)

5





4

Atividade 5 – Cliente 3 (a)

5

**Aberturas grandes**

Cozinha e sala de jantar integradas.

- mesa para oito lugares
- fogão de mesa
- fornos embutidos

**Estar:**

- TV
- Sofá
- Som
- Lareira

- gostaria que estivesse na parte da frente da casa ligado ao jardim.

**Quartos:**

- Dois quartos de casal
- Uma suíte de casal

**Jaranda:**

Ampia com espaço p/ rede, papéis e cadeiras.

Jardim na frente da casa para dar privacidade à casa.

**Construção:**

- material pau e pedra e madeira de demolição
- simples

**Quanto ao jardim:**

Exuberante com muitas plantas grandes e árvores.

**Garagem:**

- para dois carros
- armários
- churrasqueira
- mesa e cadeiras
- Pia
- Refrigerador
- fogão

**Área de serviço:**

- fechada

**Sistema de ar**

instalados nos quartos

4



Atividade 5 – Cliente 3 (b)

5

<p><b>Aberturas grandes</b></p> <p>Cozinha e sala de jantar integradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mesa para oito lugares</li> <li>- fogão de mesa</li> <li>- fornos embutidos</li> </ul> <p>Estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TV</li> <li>- sofá</li> <li>- Som</li> <li>- Lareira</li> </ul> <p>- Gostaria que este espaço ficasse na parte da frente da casa ligado ao jardim.</p>	<p><b>Quartos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dois quartos de casal</li> <li>- Uma suíte de casal</li> </ul> <p><b>Jaranda:</b></p> <p>Ampla com espaço p/ rede, bancos e cadeiras.</p> <p>jardim na frente da casa para dar privacidade à casa.</p> <p><b>Construção:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- material part. s/ pedra e madeira de demolição</li> <li>- simples.</li> </ul> <p>Quanto ao jardim:</p> <p>Exuberante com muitas plantas grandes e árvores.</p>	<p><b>Garagem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- para dois carros</li> <li>- armários</li> <li>- churrasqueira</li> <li>- mesa e cadeiras</li> <li>- Pia</li> <li>- Refrigerador</li> <li>- fogão</li> </ul> <p><b>Área de serviço:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fechada</li> </ul> <p>Sistema de ar instalados nos quartos.</p>
---	--	---

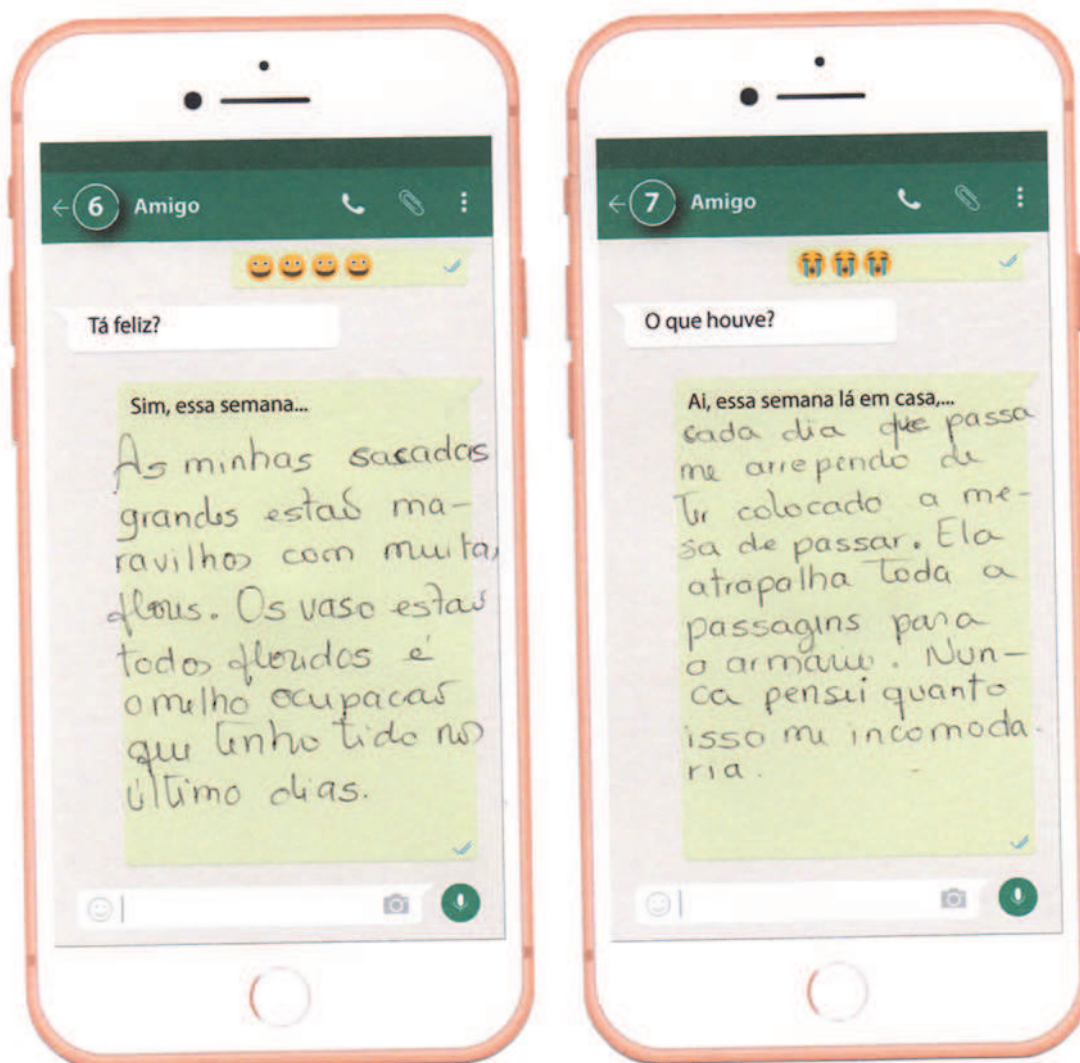
4

Atividade 5 – Cliente 3 (c)

5

<p><b>Aberturas grandes</b></p> <p>Cozinha e sala de jantar integradas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mesa para oito lugares</li> <li>- fogão de mesa</li> <li>- fornos embutidos</li> </ul> <p>Estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TV</li> <li>- sofá</li> <li>- Som</li> <li>- Lareira</li> </ul> <p>- Gostaria que este espaço ficasse na parte da frente da casa ligado ao jardim.</p>	<p><b>Quartos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dois quartos de casal</li> <li>- Uma suíte de casal</li> </ul> <p><b>Jaranda:</b></p> <p>Ampla com espaço p/ rede, bancos e cadeiras.</p> <p>jardim na frente da casa para dar privacidade à casa.</p> <p><b>Construção:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- material part. s/ pedra e madeira de demolição</li> <li>- simples.</li> </ul> <p>Quanto ao jardim:</p> <p>Exuberante com muitas plantas grandes e árvores.</p>	<p><b>Garagem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- para dois carros</li> <li>- armários</li> <li>- churrasqueira</li> <li>- mesa e cadeiras</li> <li>- Pia</li> <li>- Refrigerador</li> <li>- fogão</li> </ul> <p><b>Área de serviço:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fechada</li> </ul> <p>Sistema de ar instalados nos quartos.</p>
---	--	---

## Atividade 6 e 7 – Cliente 3



## APÊNDICE H – QUADRO DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS ARQUITETOS DA UNIDADE DE ANÁLISE 2

ESTADO	
Refere-se a como os arquitetos e clientes estavam durante a reunião, como se sentiam, como percebiam o que era trabalhado.	
	<p><b>UA2-A1-L018</b> - Foi bem interessante, bem produtiva, ela, [...], com o auxílio do material ficou bem elucidativa assim, ficou bem, [...], ajudou a conduzir, a organizar. Então foi um momento que foi bem tranquilo, né...</p> <p><b>UA2-A1-L030</b> - Nesse caso, é, com as respostas deles já no papel assim, ficou ainda mais fácil de conhecer, porque muitas vezes eles, tu pode tá conversando num dia que a pessoa tá de um jeito ou tá de outro, daqui a pouco não tá muito bem. Então no momento que a pessoa colocou no papel aquilo que ela imagina, ou como ela é, o que ela gosta de fazer, ajudou a conhecer ela melhor ainda, né?</p> <p><b>UA2-A1-L037</b> - A gente, [...], vai perguntando também, né, como que ela imagina, deixa a pessoa a vontade pra falar também. E vai surgindo assim, a, todos os pontos importantes, tu vai sentindo o que é mais importante pra pessoa, o que é um pouco menos, aonde tu deve focar mais no trabalho pra conseguir depois agradar o cliente, né. A conversa foi super natural, daí.</p> <p><b>UA2-A1-L043</b> - É importante pra ela, [...], deixar ela falar pra ela se soltar, se sentir a vontade mesmo contigo, porque assim como ela é estranha, assim a gente não se conhece, né, ela também então precisa ganhar confiança, a nossa confiança, ela precisa confiar na gente, então é bom que ela expresse tudo aquilo que ela deseja e tudo o que ela sente, pra realmente tu conseguir conhecer ela melhor.</p> <p><b>UA2-A1-L063</b> - te ajuda a entender, conhecendo melhor, te ajuda bastante a conhecer ali a família, né, o cliente. E aí tu conhecendo ele, daí tu consegue conhecer bem os desejos deles, as necessidades. Então vai te ajudar na hora de projetar a avaliar melhor, [...], se tu vai, o quarto deles como é que vai ser, a sala, então, aonde que tu vai valorizar, destacar na casa, que a pessoa entra e tenha visual daquele espaço, como é que ela vai perceber depois e vai viver naquele espaço.</p> <p><b>UA2-A1-L084</b> - Então, conversando e com as ferramentas todas que a gente teve a disposição, [...], assim a gente conseguiu ao natural, [...], ela conseguiu se abrir assim e ficar a vontade pra contar pra nós todos os, e a conversa vai, vai levando a esses caminhos assim e vai direcionando cada ambiente como ela imagina.</p> <p><b>UA2-A1-L146</b> - Ali já tava mais exposto os desejos assim de como que é a família, cada um membro da família, cada um como que é, o que que gosta, o que que deseja. Então a gente estudou, leu, aí, na hora de conversar, a gente também já consegue, [...], extrair dela um pouco mais além do que tá ali, aí a gente consegue extrair e ir mais a fundo. Acho que foi dessa maneira que, que surgiram esses desejos dos clientes.</p> <p><b>UA2-A1-L155</b> - Então ela ajudou a manter o foco também, que acho que é importante pra reunião de não se perder um pouco, né. Claro que às vezes dá uma descontraída, dá um jeito da pessoa se soltar, falar em outro assunto, alguma coisa assim, mas eu acho que ela já tava bem a vontade e ajudou a manter o foco no direcionamento dessa etapa do programa de necessidades.</p>

**UA2-A1-L164** - E aí então no momento que tu tem a reunião presencial assim, a conversa, [...], aí, [...], foi bem, bem tranquilo assim. Deu pra, [...], conversando, explicando como os, assim, a respeito da casa deles, deu pra conhecer como é, como eles vivem, né, como eles são.

**UA2-A1-L175** - Agora de do que tu tava imaginando já pra ela, dos gostos em relação a projeto, [...], a ferramenta auxiliou muito assim na hora que eu conversei daí com a cliente, fechava com aquelas, com o que eu imaginava ter conhecido, lendo as ferramentas, as fichas da ferramenta.

**UA2-A1-L179** - Então acho que foi bem tranquilo, auxiliando bem, direto assim, de conseguir visualizar. E durante a entrevista então ajudou na questão de tu já tá imaginando o projeto, já tá trabalhando, já parece que já tá indo na outra etapa já. Já tá é com o projeto na tua cabeça, é só pegar e sentar e começar a fazer. E aí eu acho que acredito que na hora que tu vai apresentar o projeto o cliente vai dizer “ah, era isso mesmo que eu sonhava, isso que eu quero”, não vai nem pedir pra tu mudar nada assim. Pode ser que que todo esse conhecimento que tu teve já em relação à família e aos desejos e ao programa vá ajudar a elaborar o projeto ideal para aquela família.

**UA2-A1-L219** - [...], parece que alguma atividade é mais direcionada. Mas aí então tu começa a entender que a outra era, te ajudou a conduzir, a iniciar uma conversa, a perguntar alguma, [...], a fazer o cliente se soltar, contar alguma outra coisa. Então eu acho que todas têm importância ali, não descartaria nenhuma, né. Uma é mais objetiva, outra é mais subjetiva.

**UA2-A2-L209** - É, o principal desejo que eu notei foi ela querer uma coisa muito usável, muito de, de, eu tenho a sensação vendo as respostas dela na ferramenta de que ela é uma pessoa caseira, que ela quer a casa dela seja divertida porque ela quer ficar em casa.

**UA2-A2-L059** - [...], eles [assuntos] surgiram, [...], baseados no, no que ela tinha respondido e organicamente como eles costumam surgir, de falar uma coisa e lembrar que essa coisa implica em outra, implica em outra, implica em outra e ir tratando dessas implicações.

**UA2-A2-L061** - [...], aquilo que ela falou, ela falou da necessidade dum, dum elevador e daí pensou, falou na questão de da casa ser térrea ou não, e, por ser térrea, perder espaço de terreno. E isso tudo veio de nós estarmos falando da área externa. Então na área externa já veio a necessidade de um elevador, né. O, o, as coisas têm conexões e a gente tem que ir explorando as conexões.

**UA2-A2-L083** - Surgiram do, o, o, fato de tu conversar já levanta questionamentos, né? Tipo, qualquer, qualquer, não existe dúvida do que não é debatido. Então é isso, foi, foram debatidos alguns temas e ela mesmo se deu conta que algumas coisas ela não sabia com tanta certeza.

**UA2-A2-L163** - Mas, [...], são, são coisas que não dá pra tu conduzir de uma forma pressionando, dizendo que a decisão tem que ser logo porque o, [...], precisa dar um tempo pras pessoas se acostumarem com essas pequenas, [...], questões pra elas saberem o que elas querem mesmo. Não, [...], não, a dúvida não vai ser respondida no momento que ela surgir.

**UA2-A2-L176** - E durante a reunião assim aquilo serviu mais como base pra algumas das minhas perguntas e pra eu confirmar se a minha interpretação tava certa. Porque o uso maior assim foi dela enquanto formular o desejo, o que ela queria, e meu enquanto interpretar. Durante a reunião eu já tinha, [...], interpretação, ela já



	<p>tinha formulado e daí a gente fez mais a parte verbal clássica mesmo, mas foi, do, o, o, o não necessariamente na entrevista, mas na preparação pra entrevista com ela que foi mais útil.</p> <p><b>UA2-A2-L185</b> - é interessante, é, te deixa, hm, te dá uma segurança, sabe? De que, [...], aquilo que eu te falei, que é a coisa formalizada, a coisa que tem, [...], que vem, que os passos vão ser seguidos e que não vou deixar passar coisas muito importantes.</p> <p><b>UA2-A2-L255</b> - Eu achei que foi muito positivo, [...], positivo não só no sentido de ai, foi agradável, foi legal e todo mundo se deu bem. Mas um positivo no sentido de que ajudou a construção do trabalho posterior e evitou retrabalhos e, [...], questões que de repente não surgiriam.</p> <p><b>UA2-A2-L344</b> – É, tu vai influir na rotina da pessoa numa forma muito, é muito forte assim, que a gente não nota no dia a dia, mas onde o arquiteto destinou as tomadas, onde, onde tem o primeiro apoio quando tu chega em casa pra largar tuas coisas, são decisões, sim, que vão alterar e, tipo, aumentar ou diminuir os segundos que tu dedica pra fazer cada coisa, né.</p> <p><b>UA2-A3-L030</b> – Hm, mais acho no sentido de, [...], essa abordagem assim acho que ela foi muito mais, [...], já com relação a relação dos espaços, porque, é, com relação ao programa, como já tinha menos dúvidas em relação a isso, né, então, me parece, me pareceu mais, [...], produtivo perguntar sobre a relação entre os espaços, né. Foi o assunto que dominou praticamente, né, toda, toda a conversa.</p> <p><b>UA2-A3-L079</b> – Não, eu peguei a, na verdade, eu peguei um pouco da informação que ela, que ela trouxe ali, né, os itens que tavam ali, e comecei a indagar sobre as relações entre o espaço, né. Aí ela te dá indícios de como aquele espaço se comporta, se comportaria, entende, dentro do, dentro do imagético dela, que ela constrói como casa.</p> <p><b>UA2-A3-L109</b> – A, eu acho que ela contribuiu de forma de, de tá tendo ali uma referência já, já, vamos dizer assim, concreta pra tu vim aqui e aqui e já ser como fonte de consulta, né, mostrando as imagens, olhando, entende. Olhando, vendo aqui, olhei, olhando e perguntando as coisas, olhando a linguagem, por exemplo, arquitetônica, né. Não é formação de programa, mas eu acho que é uma construção de perfil.</p>
<p style="text-align: center;"><b>REPRESENTAÇÃO DOS DESEJOS</b></p> <p style="text-align: center;">Refere-se sobre como as pessoas tangibilizam as informações, como representam o que querem dizer.</p>	
	<p><b>UA2-A1-L120</b> - A gente tava com todas as fichas ali, a ferramenta próxima a nós, então a gente foi usando, pegando e lendo e observando se alguma dúvida que tinha em relação a alguma coisa que ela havia colocado a gente já foi então com ela ali já foi tirando essa dúvida, o que ela queria dizer com isso, com aquilo. Então, hmm, tava bem prático.</p> <p><b>UA2-A1-L133</b> - Então tinha a ferramenta ali pra auxiliar, pra lembrar. A questão da churrasqueira, [...], do convívio familiar que ela imagina. Então, [...], é como tava aqui na nossa disposição, na nossa frente tudo pra lembrar e pra reforçar então aquilo tudo que ela foi falando na entrevista, né.</p> <p><b>UA2-A1-L193</b> - Então a ferramenta tem muito, tem, eu considero que tem, é, etapas ali, como que se diz, é, atividades mais focadas pra uma coisa, que ajudam mais na questão do programa, outras são mais subjetivas, mais de conhecimento da pessoa, de como que ela se relaciona, daqui a pouco com parentes, com amigos, com pessoas que tão longe.</p>

**UA2-A1-L162** - É, antes, [...], lendo as informações da ferramenta, a gente tem um pouco, uma ideia, né, dá pra entender assim as vontades, os desejos, os gostos. E aí tu começa a criar, um pouco imaginar, né, como é que é mais o cliente.

**UA2-A1-L202** - Acho que, é que daí conversando também com a pessoa tu sente algumas coisas. Então algumas fichas, a gente olhou e falou assim: não, é, isso a gente já conversou. Algumas coisas que ela tinha colocado ali na ficha. Então como eu já tinha lido antes, então daqui a pouco eu já trouxe isso, ajudou.

**UA2-A1-L255** - Então acho que até a ferramenta já, já trouxe, o cliente já sentiu ali a vontade pra colocar, tanto nas imagens, então ela já selecionou imagens assim de como ele imagina a área externa também da casa, né.

**UA2-A2-L023** - É interessante ter uma ferramenta pra fazer essa conversa, porque, [...], tudo que tu formaliza assim, formaliza não no sentido de ser formal, mas de tu ter um protocolo e tu ter um roteiro e tu ter coisas que necessariamente vão ser ditas e vão, [...], perguntas específicas e não perguntas aleatórias, facilitam a não passar coisas importantes em branco, coisas que, [...], de repente, numa conversa tradicional eu não fosse perceber que era tão importante pra ela

**UA2-A2-L034** - Eu acho que o fato de, ela tinha, ela tinha imagens e adesivos pra escolher. E isso ajuda a, tipo sei lá, meio que o inconsciente dela falar também, né. Ela escolheu muito mais imagens de comida e relaxamento do que imagens de coisas tecnológicas ou de coisas muito chiques e luxuosas. Então tipo, [...], a, escolher por imagens traz coisas do subconsciente que, [...], sei lá, comunica mais fácil, sabe?

**UA2-A2-L043** - [...], perguntando pra ela o que significavam e porque da escolha de cada uma delas, que é pessoal, né, então que elementos te chamaram a atenção nessa imagem, o que tu quer dizer com isso e, a partir disso, ela me dizendo e a gente ali trazendo pra realidade do que significa uma imagem de um senhor tocando violão num sofá. Significa, [...], a ideia de ter um espaço de vivência na área externa. A ideia de que, [...], entende, é mas é uma coisa mais abstrata, não significa que o sogro dela toca violão. Significa que ela acha bacana ter momentos com as pessoas num espaço com aquelas configurações.

**UA2-A2-L053** - É, [...], tipo, por isso tem que ter junto com a imagem uma comunicação verbal que vem depois, né. Então, a imagem fez com que ela lembrasse o que ela queria expressar. Aí eu vi aquilo, eu entendi o que aquilo significa pra mim, mas preciso de uma complementação que é o saber o que significa pra ela, né.

**UA2-A2-L100** - [...], todo o foco de todas as coisas que ela escreveu, que ela respondeu, que ela, a mensagem que ela mandou, o cartão-postal que ela escreveu, todos eram de convivência. Ela, o foco dela foi o tempo inteiro na convivência, pra ela é importante a convivência familiar.

**UA2-A2-L114** - E daí eu tentei não pré-conceber, porque já tinha uma ajuda de um, um, um material que, tipo, aquela concepção que eu tinha, vinha do material, né. Porque a, a, geralmente a gente, [...], vendo a pessoa, [...], sabendo a idade e e o perfil sócio-econômico-cultural, meio que imagina o que a pessoa quer, né.

**UA2-A2-L219** - Mas bastante na forma como ela respondeu as questões da caixa assim, as, [...], tanto a mensagem de WhatsApp que ela mandou, o cartão-postal que ela mandou, as fotos que ela

	<p>colocou, eram todas muito, muito de relaxamento, de cura. Todas tare, todas as coisas possíveis de uma pessoa fazer em casa ela colocou ali tipo como é em casa que eu faço isso, sabe.</p> <p><b>UA2-A3-L024</b> - Ah, eu acho que ela tem exatamente o que ela, o que ela queria. Ela esboçou o programa, inclusive com os equipamentos dentro de cada área, enfim.</p> <p><b>UA2-A3-L047</b> - Hm, é, eu acho que quando ela falou da questão dos jardins, talvez, das varandas, ali, né. Que já tava escrito, né, ali ela já tinha colocado, mas não, não talvez não, não, não tivesse surgido com a ênfase como surgiu quando ela começou a falar das plantas. Ai comecei a associar, que as varandas são um pouco pra fazer essa relação interior exterior assim, ela trazer o verde pra dentro, ela dá pra ver que as varandas assumem um papel bem significativo, assumiriam um papel significativo na casa dela.</p> <p><b>UA2-A3-L062</b> - Hm, na verdade eu fui, eu fui, a partir do que ela colocava, eu ia aprofundando um pouquinho mais, né, do que ela tava imaginando assim, né. E eu acho que é importante que eu comecei a riscar assim, eu acho que o desenhar ali, por mais que eu acredito que ela não deva ter entendido muito o que eu desenhei, os meus rabiscos eu acho que ajuda a sistematizar um pouco o pensamento, eu acho.</p> <p><b>UA2-A3-L084</b> - Essa foi a minha estratégia. Minha estratégia foi essa, foi ver os itens que já estavam ali e olhar como os itens trabalhariam dentro da casa dos sonhos dela, entende. Como seria a operação entre aspas, né, funcional desses itens, acesso, chegadas e saídas, entende;</p> <p><b>UA2-A3-L103</b> - Porque tu já tinha o programa listado essencialmente e imagens, que construíam, que construíam o perfil. O moodboard funciona.</p> <p><b>UA2-A3-L106</b> - É, o moodboard e das imagens todas ali que ela criou, que ela trouxe, entende. Então na verdade eu já tinha o perfil dela, do que ela queria, né.</p> <p><b>UA2-A3-L132</b> - É, por exemplo, materiais. Ela tinha, tinham coisas que tinham tijolos ali, aí tinha aquelas varandas, tinham ali, coisas de varanda, né. Aí tinha, né, linguagem, lá em cima, né, tinha jardins, tinha tudo, tinha, tinha todo, tudo o que ela reportou de imagem, a concepção imagética que ela fez, tava ali, né.</p> <p><b>UA2-A3-L241</b> - Ah, mas eu acho que mais de tu ter o programa mais esboçado assim, né, dentro do, não tá idealizado, mas tá esboçado assim, né. Tu ter uma característica de espaço que ela quer, com relação, que o cliente quer, em relação a que, aqueles espaços, né. E eu acho que essa é a ajuda maior, sabe.</p> <p><b>UA2-A3-L249</b> - Em termos de características espacial, ah, tô pensando na sala, tô pensando no relação, sabe, tô pensando na imagem que vai ser a sala, no desenho, no mobiliário, se vai ter níveis, se não vai ter níveis, entendeu. E depois tu talvez trazer isso como referência assim, de tu ir lá, olhar aquilo que tava lá na origem dela, talvez possa te dar uma certa precisão maior a concepção espacial.</p>
<p><b>COMPLETUDE</b></p> <p>Refere-se à quantidade de informação no sentido de ser completo, se abarcou todos os aspectos que eram esperados ou não.</p>	
	<p><b>UA2-A1-L100</b> - [...], nessa entrevista a gente não teve essas dificuldades de ver um pouco o que tá nas entrelinhas. Então aqui ficou bem claro assim, hum, não surgiu dificuldade nenhuma até essa etapa.</p>

**UA2-A1-L114** - Deu pra entender melhor e aí na hora da próxima etapa assim de lançamento de projeto que a gente vai ver se vai ter alguma dificuldade, alguma questão que tenha passado e a gente não percebeu. Mas, na aqui nessa etapa, nessa elaboração parece que ficou bem, bem completo.

**UA2-A1-L190** - Deu pra construir bem, elaborado assim de forma clara e objetiva, direta assim, [...], em torno da configuração, das necessidades então dos ambientes, dos desejos. Não só da parte construtiva, mas da parte também, é, externa e acessos e fachada, [...], telhados, então toda a questão estrutural, questão de segurança da casa.

**UA2-A1-L229** - Não, eu só senti que já tô acostumado a conhecer o terreno do cliente. Então nesse caso eu não conhecia. Então eu só senti falta assim do conhecimento do espaço físico.

**UA2-A2-L188** - Claro, como eu disse, eu teria que fazer mais reuniões e isso também vai acontecer quando o projeto já tiver, tipo, tomando forma, né. A gente vai, vai, como é que eu posso te dizer, [...], ganhando mais, [...], ferramentas durante o projeto, tipo, durante o projeto ela vai lembrar que ela sempre quis que tivesse uma lareira bem no meio da sala, que ela não comentou antes.

**UA2-A2-L232** - É, pra mim, [...], faltam alguns elementos do programa arquitetônico, [...], por exemplo, [...], a parte que, [...], de acesso, que não, não, eu não, não, não consegui entender por ali. A parte de veículos, de como se chega no lugar, como se sai do lugar, quantas, uma coisa meio de rotina, quantas vezes por, por, [...], por dia a pessoa sai, quantas vezes ela volta, quantas vezes ela vai no mercado, [...], ela acumula ou não acumula, [...], tipo, [...], não sei, [...].

**UA2-A2-L241** - Então, [...], essa questão assim de, de modo de vida, sabe, tipo, [...], padrão de consumo, padrão de movimentação, hábitos, que eu acho que foi o que eu não, o que faltou assim de não necessariamente o que acontece na casa, mas de como a pessoa vive, né, tipo, no geral, pelo planeta.

**UA2-A2-L247** - É! Até a questão tipo o que é importante pra pessoa na questão de, [...], meio ambiente, sabe? Ai, tu te importa, tu não te importa? Tu gostaria de energia solar? Tu gostaria de cisternas, guardando a água da chuva? Ou rale-se, né, esse tipo de coisa também não tinha e eu não fiquei sabendo, isso não perguntei e não fiquei sabendo o o o, nem na questão dos padrões de consumo e tal, e que também em um, numa reunião só era muita pergunta.

**UA2-A2-L069** - Eu esperava que a gente fosse, baseado no material que a gente tinha, construir elementos suficientes pra fazer um programa de necessidades. Claro que não saiu um programa de necessidades completamente afinado, com áreas, e tem alguns pontos que ficaram em dúvida e isso também é natural, porque surge, fazer surgir dúvidas já é uma coisa positiva, né.

**UA2-A2-L279** - De acesso, de rotina, de modo de vida, de valores, de, [...], porque também arquitetonicamente é importante tu saber se essa pessoa ela é aberta pro mundo ou fechada pro mundo? Ela comentou, né, que ela quer uma coisa muito ínfima de jardim na frente e o pátio atrás. Isso é uma pessoa que é voltada pra dentro do núcleo familiar dela, né

**UA2-A2-L296** - Ou não, então essas coisas são interessantes também de ter de repente dentro da ferramenta um, uma forma de perguntar. Porque também vou perguntar pro cliente: tu é consumista? Tu é anti ecológico? Tu é, são coisas que é, são

perguntas chatas que tu tem que fazer e às vezes até perguntas íntimas, né, tipo de, de casal e isso tá muito bem marcado, tipo quem é essa pessoa, o que ela é pra ti, porque tu já vai entender que quem vai responder isso é uma das pessoas.

**UA2-A2-L308** - Então, [...], são coisas que tu não tem como perguntar, mas tipo, tu respeita teu marido? Tu acha que ele tem que ter tanto espaço na casa como tu? [...], sabe? Ou mesmo, [...], tu acha que quem paga as contas tem mais prioridade do que quem cuida da casa? São perguntas, [...], íntimas, né. [...], no quarto do casal, aí, tu precisa que a cama seja necessariamente, [...], queen size, king size ou tu quer uma cama menor ou pode ser duas de solteiro uma ali e uma aqui?

**UA2-A2-L314** - São coisas de casal que, tipo, ali ela comentou que ela queria duas cubas, porque eles, [...], se um escovando os dentes, o outro não passa atrás. Significa que eles, enquanto uns tão escovando os dentes, o outro entra no banheiro. Tem casais que não têm essa intimidade. E é uma coisa difícil de tu perguntar, né? Tu tem intimidade com teu marido pra ele no, ah, daí a pessoa, tu vai percebendo isso nos, nas nuances que é perguntando se tu quer uma ou duas cubas, um ou dois chuveiros, mas se tem como na ferramenta ter uma forma de saber, e ali eu acho que tem, né, quando tu descreve a pessoa, [...], ajuda, né, tipo, pra não, não errar, né.

**UA2-A2-L331** - Que tipo, a gente consiga perceber qual é a hierarquia interna da família, se existe uma hierarquia, porque tem famílias que realmente todo mundo é igual e, né, [...], famílias que o marido não apita nada, famílias que a mulher não apita nada, famílias que os filhos mandam na casa, famílias que os filhos não podem ter tv no quarto, né,

**UA2-A3-L018** - Não, eu acho que ela foi muito objetiva. Ela teve, ela foi muito prática, pelo fato de que já tem uma, já tem uma base bem consolidada de programa, né. Que talvez não ocorressem em outros momentos, né. Teria que ter algo que fosse. E eu acho que a cliente também ajudou pelo fato de ela também ter muito claro o que ela quer.

**UA2-A3-L099** - A, eu acho que foi bem prático, né, acho que o fato de tu usar pra, hm, já ter esse produto assim mastigado, diria assim, ajuda muito, né. Eu acho que é, eu acho que foi bem produtivo assim. Nesse resultado, né, foi como eu te falei, né, o que me veio, né.

**UA2-A3-L152** - Hm, eu acho que o básico, né, o necessário pra, né, e o suficiente pra tu lançar o projeto. Não vejo, não preciso, não precisaria mais, né, pra lançar o projeto. Não precisaria saber mais da vida dela pra lançar o projeto, não.

**UA2-A3-L199** - Foi, eu acho que foi, foi produtiva, principalmente quando ela disse a questão das varandas, ali, acho que isso aí já dá um bom aspecto, assim, legal, em relação ao projeto, né. Não tem como não ser produtiva, Cassius, porque pelo fato de tu já ter, já ter esmiuçado o programa, né.

**UA2-A3-L218** - Deixa eu ver o que que seria interessante tu ter. Eu acho que seria interessante tu ter uma categorização de imagem. Com tipos, entende. Salas de estar, tipos, sabe? Com características espaciais distintas.

**UA2-A3-L257** - Eu acho que, eu acho que, bom, a ferramenta funcionou como deveria funcionar, não vejo assim algo que tenha assim uma parte específica da entrevista assim ou do processo que tenha sido, sabe.



TEMPO	
Entender se a utilização da ferramenta otimizou o tempo.	
	<p><b>UA2-A1-L052</b> - [...], pelo uso da ferramenta assim ajudou, auxiliou então. Ela, ela, na verdade, superou um pouco as expectativas assim. Ficou até mais claro, eu não imaginava que, [...], teria tanto conhecimento em uma entrevista de menos de uma hora ali com a cliente.</p> <p><b>UA2-A1-L267</b> - É, eu acho que ajuda a gente ter assim um, um tempo a mais pra deixar o cliente a vontade também, de tomar um café, de conversar também outro assunto. Então não fica assim uma coisa muito pesada, tanto pro cliente quanto pro arquiteto, né. E o escritório vai poder trabalhar depois, a, com um resultado da reunião, melhor. [...], vai, daqui a pouco depois não vai precisar tá ligando pro cliente. Então além de ter sido rápida e objetiva a reunião, ela teve o conteúdo necessário. Então eu acho que depois vai ganhar tempo e qualidade.</p> <p><b>UA2-A2-L124</b> - E não, não era, não foi uma coisa que gerou um desgaste ou algum, [...], tempo excessivo. Não, foi rápido, a reunião aconteceu mais rápido do que eu previa. [...], então acho que ela tá auxiliando bem.</p> <p><b>UA2-A2-L193</b> - Durante o projeto ela vai querer agregar coisas, mas que pontos muito, muito, [...], fixos assim foram abordados e que eu não vou começar todo um trabalho e voltar atrás e refazer, começar a refazer, porque eu tenho uma noção melhor do que é o produto final esperado.</p> <p><b>UA2-A2-L198</b> - É, é, isso de eu já ter uma, uma ideia, eu acho que inclusive acelera bastante o processo. Acelera o processo porque no, de uma outra forma, nós teríamos que ter uma reunião muito mais longa e eu levaria muito mais tempo pra chegar conhecer o que ela quer, né, ter esse conhecimento do que ela quer, [...], são muito mais perguntas, são muito, tu vai muito tateando muito no escuro, [...], o processo é bem mais lento. É como se tipo, [...], poupasse duas reuniões, como se nós tivéssemos na terceira reunião.</p> <p><b>UA2-A2-L225</b> - Hm, muito mais do que sem a ferramenta. Isso que eu disse, é como se a ferramenta tivesse adiantado umas duas reuniões, porque fez um, um, uma aproximação, né, quando tu sabe mais sobre a pessoa, tu aproxima e tu acessa ela mais fácil.</p>
AUTORIA	
Quem é o autor das referências, quem propõe, o arquiteto ou o cliente.	
	<p><b>UA2-A3-L090</b> - A, eu acho que um pouco também a experiência, pelo fato de eu saber que esses problemas eles têm, existem, né, ou que podem existir. De outros projetos, né, sempre agrega de outros projetos.</p> <p><b>UA2-A3-L140</b> - A, eu suscitei vários assuntos trazendo situações que já, situações de outros, de outros, minhas até, pessoais, entende, pra instigar ela a, a, a descrever mais o que já tava descrito, entende. Principalmente as relações espaciais, né, que, tipo a situação da cozinha grande, pra saber se ela queria uma cozinha grande ou queria uma cozinha integrada, entendeu? Eu joguei com isso, trouxe essa situação pra dizer pra ela tu não precisa de uma cozinha grande pra tu poder, né, ter uma integração, porque a cozinha pode ser integrada com a sala, então tu vê que ela, ela entendeu isso e ela realmente trouxe, ó, tu quer uma cozinha grande, com a mesa de jantar no meio, né, não, ela quer, ela quer ter a relação espacial</p>

	<p>entre uma coisa e outra. Então o espaço não precisa ser grande.</p> <p><b>UA2-A3-L204</b> - Também depende da condução, né, eu acho que eu conduzi de uma forma bem assertiva. Mas é, mas é difícil não ter um, não ser, ser contraproducente tendo o... então não tem como ser contraproducente, né, enfim.</p>

## APÊNDICE I – QUADRO DE ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS CLIENTES DA UNIDADE DE ANÁLISE 2

ESTADO	
Entender como os clientes sentiram o processo de preenchimento do cultural probes e como foi a experiência da reunião com os arquitetos.	
	<p><b>UA2-C1-L018</b> - [...], uma que a gente começa assim a ter que parar e pensar bem do que a gente gosta, como a gente gostaria que fosse, o que a gente tem, o que gostaria de ter, ou o que que de repente a gente já tem, o que faria de diferente. Fez a gente refletir mais, pensar mais, né. Porque às vezes a gente acaba fazendo a coisa mesmo no impulso.</p> <p><b>UA2-C1-L029</b> - E as atividades eu achei bem interessantes, que aí faz a gente pensar mesmo no que que a gente deseja, o que que é mais fácil, o que que é mais prático, mais cômodo, o que que a gente pode mesmo usar[...]</p> <p><b>UA2-C1-L060</b> - A, as repartições, as divisões da casa, o acesso da casa, faz a gente refletir mesmo, como é que você quer, o que vai ser útil, isso aqui você usa ou não usa, aonde você mais fica, [...], tanto na cozinha, o que que é mais prático, na área de serviço, no salão de festas, se procurava assim pensar mais no que realmente você iria usar, que iria aproveitar, que faz tudo procurando assim, a facilidade, a praticidade, o que que era mais conveniente em cada quarto, o que que acho que era mais importante, assim, a importância de cada, né, cada escolha, em cada divisão da casa, em cada parte, né, da casa.</p> <p><b>UA2-C1-L075</b> - Uma coisa diferente, né, não, nunca tinha visto, né. Enfim, é uma coisa que faz a gente pensar, porque às vezes ai, eu lembro quando nós construímos aqui, a gente pensou, queria espaço grande, uma casa grande, mas hoje já iríamos pensar diferente, né.</p> <p><b>UA2-C1-L080</b> – Eu, eu gostei das atividades, faz a gente pensar, né. Isso quando chegou nas gravuras também, digo que é que fecha mais com a gente, né. O que é que mais agrada. Que de repente se tu não tem nem, não tem nem um, se tu não tem nada que te leve a pensar, a coisa fica um pouco abstrata, né. E aí se você tem algum recurso você olha isso aí é uma maneira de refletir mais e ver o que que a gente.</p> <p><b>UA2-C1-L108</b> – [...], e o lugar assim que eu mais gosto mesmo quando fala é cozinha e área de serviço. Eu acho esses lugares bem importantes, não que os outros não sejam, mas eu, eu gostei, porque a gente na verdade coloca mesmo o que que a gente gostaria que tivesse na casa da gente, né. Eu achei bem interessante, né. Parecia que estava já, né, tu senta e pensa “não, agora essa casa vou querer dessa maneira”.</p> <p><b>UA2-C1-L120</b> - Não, eu achei assim fácil, como é que é, a conversa se tornava uma conversa assim bem dirigida, né, tinha uma sequência, ideias claras, me facilitou, me senti a vontade pra falar, né, ele ajudava a complementar, dava sugestão, aí avaliava se não, mas eu achei ele assim bem fluente, sabe, né.</p> <p><b>UA2-C1-L123</b> - Uma eu a partir do que eu já tinha feito, no caso, no trabalho, e ele com o que ele tinha observado, ficou bem fácil de você organizar todas as ideias, acrescentar ou ver se realmente isso aí, o que você tinha escolhido, se facilitava ou não, se era interessante ou não.</p> <p><b>UA2-C1-L127</b> - O que eu senti lá é eu tô fazendo a minha casa, tô</p>

organizando, e isso que é fácil, facilidade, sabe, pra, talvez existe outro termo pra isso, mas a conversa fluiu assim tranquila. Com segurança, clareza, sabe?

**UA2-C1-L178** - Foi, [...], eu achei assim, como é que é, eu me senti a vontade, a clareza dele [arquiteto], uma, a cla, no caso, ele parecia que ele estava entendendo o que eu estava querendo, né. Então acho que houve uma cumplicidade assim, sei lá, uma coisa, ele conseguiu entender mais ou menos o que eu queria e eu consegui acompanhar o que, [...], ele estava querendo saber. E assim criou uma expectativa, abriu assim uma ideia melhor, uma coisa mais clara que, que, pra pensar mais naquilo.

**UA2-C1-L313** - Que tinha as imagens eram muito bonitas, elas levavam a refletir várias partes de como tu queria, mas também tem que ver se dá pra chegar nesse, né, ter isso. Eu tinha que optar por algumas, né. Definir mais ou menos o que eu queria. E facilitou bastante, com certeza.

**UA2-C1-L316** - Que quando chegou na, ai uma coisa bem interessante, que quando chegou no tipo de casa, na fachada assim, eu olhei, né, se essa já, ai, essa não, eu já sou mais dessa aqui, né, ajudou a pensar. Facilitou pra você ter o caminho, porque eu posso pensar numa casa, mas se eu tenho algumas imagens, vai facilitar, olha, eu imagino uma coisa assim., de repente mais isso, menos aquilo

**UA2-C1-L363** – A dos, a dos, dos cartõezinhos também, que tu preenchia também, acho bem legal essas coisas, sabe. Parece que tu tá fazendo teus pedidos. [...] Eu achei bem interessante essa parte! Ter escrito no cartãozinho e colocar na caixinha pareceu assim uma coisa de surpresa, né, de tu atingir uma coisa, né. Achei bem legal, sabe. Bem divertida, porque muito espaço não tem pra escrever, porém, tu tem que ser clara, né. Claro que às vezes, de repente, na hora não vinha a palavra adequada, mas eu digo assim, eu achei bem interessante, né. Bota na caixinha e bah, parece que vai realizar os teus sonhos ali.

**UA2-C2-L019** - Olha, eu achei, eu achei uma maneira fácil de me interpretar, porque como às vezes na mensagem que fica subentendida na foto, às vezes até a gente olhando a foto, tu não lembraria de falar esse detalhe, né. E olhando a foto, tu acaba remetendo aquela imagem em pensamentos para aquele segmento, né, para aquele, por exemplo vendo as fotos de jantares, e aí tu remete a pessoas que tu gostaria que viessem na tua casa, ou amigos ou família, né.

**UA2-C2-L023** – Eu achei uma maneira legal de apresentar as ideias que às vezes a gente não sabe se expressar.

**UA2-C2-L042** - Porque é muito lúdico, né, a caixa tu abre e tem vontade de fazer, né. Tu abre aquela caixa e tu ve que é tudo organizadinho, tudo legal, então tu começa a ler, tu tem vontade de preencher as, os quadrinhos, de fazer as perguntas, de fazer as colagens, né, então é um material que te atrai pra fazer, né.

**UA2-C2-L045** - Então, também, às vezes tu acaba pensando nas perguntas e tu diz, ai, não isso eu consigo responder, isso é legal, e aí tu vai respondendo e quando tu vê, que nem eu resolvi fazer uma atividade por dia, e aí eu sentava pra fazer a primeira atividade, já acabava, né, porque eu me envolvia, então ficou agradável, eu acho que fica bom de fazer.

**UA2-C2-L050** - É, fácil, fácil, porque tu tá muito organizado, né, não é uma coisa assim perdida, então é tudo muito bonitinho, muito organizado, eu acho que essa parte da estética também te incentiva

a fazer, né. Do, da caixa bonitinha, bem feita, né, te, te chama atenção e te convida, né, praticamente pra fazer, dá vontade de sentar e fazer a caixa inteira, né.

**UA2-C2-L059** - Ela [ferramenta] me permitiu pensar na minha família, né. Porque às vezes no automático, às vezes com dois filhos e acaba, né, a vida, o dia-a-dia corrido e trabalhando em casa, também, às vezes, dependendo a pergunta, eu pensava, olha só, né, ele gosta de fazer isso, isso e isso. Meu marido gosta de fazer isso, isso e isso, né, às vezes, a gente começou a pensar mais, por mais que a gente sabe, mas agora eu estou bem consciente do que eles gostam de fazer, né. Então, isso que fez eu pensar.

**UA2-C2-L093** - Foi, foi assim, a gente conseguiu notar, eu consegui notar, que eu e o meu marido a gente tem as ideias muito parecidas, né. De por exemplo, de estilo de casa, de estilo de móveis, né, de, de que que a gente gostaria de fazer na casa, né. Como a gente gostaria que fosse, então consegui ver que as imagens que nós escolhemos eram muito parecidas.

**UA2-C2-L111** - Não teve assim uma que não, que eu fiz, que não, não me, não me agradou, porque envolve a família, assim, é um projeto legal de vida, né, que é a futura casa, então, a pessoa naquele momento que tá fazendo isso, é um assunto agradável pra fazer, né. Então a pessoa, eu imagino que, que é um assunto que é, que a pessoa gosta de falar, gosta de pensar, então é agradável de fazer.

**UA2-C2-L125** - Eu senti que eu já sentei com a arquiteta e ela já sabia bastante coisa sobre mim, né. ã, eu sentei com ela e ela já sabia exatamente de que estilo que eu gostava, do que eu gostaria de fazer na casa, né. Então eu achei isso bem positivo, porque às vezes tu, tu pode escolher uma arquiteta pelo trabalho dela, né, pelo, pelas ideias, pelos conceitos que ela tem, mas às vezes tu senta e tu tem que começar, como se fosse um psicólogo, né, tem que começar a contar um pouco da tua vida pra ela entender sobre, sobre o que tu quer. E naquele momento eu sentei com a [nome da arquiteta] e ela já sabia isso de mim, né. Então eu achei que foi, que foi bem positivo.

**UA2-C3-L104** - Quando tu [CP] me pediu assim como era cada, cada indivíduo da minha casa, sabe. Como esses indivíduos são meus filhos, eu sei do que eles gostam, do que eles não gostam, né. E, e, então, [...], dá assim, [...], isso faz com que tu, eu acho, que tu acerte mais no momento que tu vá fazer a tua casa, que tu vai projetar a tua casa lá dentro de ti, como é que ela teria que ser, porque mesmo tu tendo tudo isso, sempre quando tu conclui ela, sempre tu diz, né, ai, poderia ser diferente, né.

**UA2-C3-L168** - A, sim, faz muito tempo que eu saí da faculdade, e quando tu entra pra começar a falar de ti e escre, quando tu fala, tu pode, assim, como é que eu vou te dizer, é mais fácil, no momento de por no papel, aquilo de ti, é o mais difícil. Mas por um outro lado, eu acho que é muito legal, porque te faz refletir nas coisas que tu tem que dar a prioridade.

**UA2-C3-L173** - Então, mesmo com essa dificuldade de responder, que eu penso assim, porque, porque que eu digo re, [...], dificuldade, porque de repente tu abre demais e quando tu vê, tu tá respondendo já a segunda. Aí tu tem que voltar e te deter mais àquilo que tu, pensar, refletir melhor, e responder só aquela, não vim pra outra, sabe?

**UA2-C3-L179** - É, então, a dificuldade que eu tive, que eu acho que é dificuldade, mas não seria dificuldade do teu projeto [CP], da tua pergunta [CP], a dificuldade da gente se expressar. Mas acho que isso

	<p>é bem [...], é certo, sabe? É bom porque te faz realmente ter certeza daquilo que tu tá buscando pra, pra ti. Então, eu acho que vale a pena.</p>
<p style="text-align: center;"><b>REPRESENTAÇÃO</b></p> <p style="text-align: center;">Refere-se a reflexões que a ferramenta tenha provocado nos clientes, como eles preencheram o cultural probes e como representaram as informações e desejos.</p>	
	<p><b>UA2-C1-L141</b> - Porque eu já tinha feito, já tinha anteriormente já tinha sido feito, né, algum pensamento, uma organização realmente como tinha que eu gostaria. E junto com ele [arquiteto] que tem a experiência, ele ajudou, né, a organizar bem também essas ideias, né.</p> <p><b>UA2-C1-L150</b> - É, eu percebi que ele [arquiteto] tinha uma organização, né. Ele começou assim com uma sequência para cada ambiente ele foi organizando, né. [...], ele seguia mais dentro daquele trabalho, aquela sequência do trabalho [CP] que você [pesquisador] deu, e aí ele foi anotando cada, cada parte da casa, né, cada cômodo da casa nós íamos conversando e ele ia anotando, né. E aí ele foi seguindo, pelo o que eu percebi ele seguiu mais ou menos a sequência do recurso que ele tinha lá perto dele, conhecendo, né, o que eu tinha, o que nós tínhamos colocado.</p> <p><b>UA2-C1-L242</b> - Fiquei uma semana em cima daquilo, respondendo, chamava a [nome da filha], chamava [nome do marido], olha isso o que tu acha, né. Ficou uma reflexão em cima. E depois mais com o arquiteto, a gente deu mais uma revisada, né, que ele [arquiteto] seguiu aquela sequência, ele deu uma lida no que eu, no que nós estávamos imaginando, da família aqui. Então fica uma coisa assim mais palpável, dá pra se dizer assim, tu tem mais ou menos, né, uma noção.</p> <p><b>UA2-C1-L299</b> – E também gostei daquela parte, uma daquela outra que eu também vi ali das imagens, a família assim, bastante gente, né, junto lá, [...], conversando, tomando, curtindo assim, é, e esses ambientes assim eu gosto, sabe? Por isso que eu queria assim um espaço grande pra festa, se tu, por exemplo, uma parte da frente, do lado da casa, uma varanda assim, que ficam as pessoas lá reunidas, e isso que eu gosto muito, sabe?</p> <p><b>UA2-C1-L308</b> – Então eu olhava o que combinava, né, o que que fechava comigo. Por exemplo, mostrava lá o casal na cozinha, lá mostrava criança com cachorro, lá mostrava o grupo de pessoas junto, lá mostrava uma parte, por exemplo, se tinha uma sala pra tv, outra mostrava piscina, aí fazia tu pensar. Mas afinal de contas, como é que você vai querer, o que você vai poder fazer ou não, o que que vai ter condições de colocar. Isso leva a gente a pensar, né.</p> <p><b>UA2-C1-L359</b> – Quando tinha as divisões [atividade 5], digo, não, vou ter que fazer aquilo, vou ter que preencher bah, mas será que não faltou espaço, mas sobrou ali, não, então tal, sabe. Eu procurei em cima das imagens, então parecia uma coisa assim, que eu digo, parece que se torna mais concreto, sabe.</p> <p><b>UA2-C2-L085</b> - A primeira atividade eu fiz sozinha e depois na questão das imagens, dos adesivos que a gente tinha que colar no plástico, eu convidei a minha família, né, a princípio eu fiz com o meu marido e aí meu filho estava junto, daí ele, eu pedi pra ele, olha qual que é o mais divertido, o que que tu gostaria aqui de ter na casa</p>



nova. Daí ele apontou duas imagens, né, então eu peguei essas imagens que ele me apontou e coleí, que também foi a participação dele, né, das ideias dele, como que ele imagina a futura casa.

**UA2-C2-L102** – Olha, eu achei interessante essa dos adesivos, assim. Não sei se é porque teve a participação de, de, de todos ali, deles dois, mas eu achei legal porque ele, ela, ela já me apresentava as ideias, né. Que às vezes, de repente, ali naquele momento, naquele dia que eu fiz eu não iria para aquele, para aquele lado, digamos assim. Mas como ele me apresentou várias imagens e várias ideias de vários tipos, então foi legal a gente fazer porque daí eu disse, não tem como tu não olhar uma imagem e não saber uma opinião, né. Tu vai olhar aquela imagem e vai dizer, eu gosto ou não gosto; ou me atraí, ou não me atraí.

**UA2-C2-L136** – Porque às vezes numa imagem, o cliente não sabe nem explicar o que quer, né. Mas aquela imagem, tu optando por aquela imagem, o arquiteto já consegue saber que tu gosta de receber pessoas na tua casa, que tu gosta de receber amigos ou tu gosta de receber família e tu escolhendo aquela imagem, ela sabe o caminho que vai seguir, né. No passo que se tu não escolhe, ela sabe que tu é uma pessoa mais reservada, enfim, que gosta de ficar só mais com a família, então que os ambientes também são diferentes, né, do que aqueles que gostam de receber.

**UA2-C2-L205** - Sim, eu, eu, como, quando, apareceram as imagens, né, eu, a gente colocou assim as folhas todas espalhadas e aí eu vi como a minha família gosta de ver filme, ver esporte, né. Eu com um menino pequeno em casa, daí deu pra notar que ele gosta de ver é esporte na TV. E eu tinha aquela imagem que ele gostava de ver desenho, ainda, né. Porque ele tem seis anos, então seis anos, tu imagina, a vou ligar a TV pra ver um desenho junto. Não, ele gosta de ver futebol, ele gosta de ver basquete, ele gosta de ver tênis na TV. Então isso fez eu pensar, digo, opa, não, ele não tá mais gostando de ver tanto desenho quanto eu tinha na minha cabeça.

**UA2-C2-L214** - Ele não escolheu brincar, ele escolheu a TV com o futebol. Então a partir daquele momento até quando a gente senta, assim, ele, vamos ver o futebol. Daí pode tá passando qualquer jogo, mas até time que a gente não conhece, ele quer ver. Então fez eu pensar, né, com aquelas imagens.

**UA2-C3-L050** - O que eu achei assim que, [...], ela [ferramenta] abre bastante no momento que tu começa a pensar de como é que tu gostaria, né, como é que tu queria desenvolver o teu projeto, ele [CP], eu acho que ele te ajuda, porque daí faz tu realmente pensar o que que é, o, a, as, como é que eu vou te dizer, o teu, [...], quando tu vai desenvolver ali no teu projeto pra tua casa, tu começa realmente, começa a pensar quais são as coisas que eu mais gostaria, que mais ia me satisfazer no momento de ter esse meu, [...], essa minha casa, né. Então ele [CP] te ajuda bastante a tu dar a dimensão para o que que tu quer, né, que tamanho que tu quer, do tipo de, de área que, como é que tu vai construir. Pra mim assim ficou bem, [...], quando eu comecei a botar, porque as minhas ideias não estavam muito bem coordenadas, no momento que eu queria as coisas, eu não sabia se...

**UA2-C3-L064** - Então claro, na hora que tu começa a pedir a, os dados, tu começa, me ajudou no sentido assim de realmente, o que que, o propósito, do que que eu quero nessa casa de verdade, porque antes, até assim a gente começa a ter ideias que tu começa olhar, não a casa em si por dentro, tu olha a casa esteticamente por fora, né, o que tu quer.

**UA2-C3-L068** - Mas daí tu vai pra dentro dela [casa], que tu começa,

	<p>comecei a pensar quando, lá as perguntas que tu fez, que tu pede, né, o que que mais, quando tu coloca, se os filhos participam, qual é a, o lugar que vocês mais ficam, como é que é a vida da gente, aí tu começa a pensar realmente como é que tem que ser essa casa pra mim.</p> <p><b>UA2-C3-L076</b> - Então naquele momento tu começa a pensar não, a minha casa tem que ter uma boa cozinha por quê? Porque ali eu faço as minhas refeições com todo mundo. É ali que eu gosto de estar com a minha família. E eles gostam de estar ali.</p> <p><b>UA2-C3-L096</b> - Então nesse sentido me fez sim, [...], deixar mais claro aquilo que eu queria mesmo de um projeto de casa. Então pra mim me ajudou, porque tem coisas que tu não, tu pensa, mas, [...], tu pensa assim o, hm, como seria a casa, três quartos, né, [...], uma sala, uma cozinha, um banheiro, mas quando tu começou, eu comecei a ler tua entrevista [CP], realmente pude dar o real, [...], sentido ali pra cada lugar da casa como teria que ser, sabe.</p> <p><b>UA2-C3-L125</b> - Então no momento que eu, que eu comecei responder as coisas, realmente fiquei pensando do que que era melhor, não pelo armário, pela banheira, mas até pela, pelo, da maneira que vai ser desenvolvido esse quarto pra cá, tu começa a clarear as coisas, sabe. Não, [...], acho que antes eu olhava mais assim pro lado da, da estética, do belo, e hoje acho que eu posso ver um pouco diferente assim, quando eu comecei a colocar as coisas ali, eu comecei a, a imaginar como seria cada cômodo da casa e como ficaria bom, prático pra mim usar, pra mim desfrutar, pra que aquele tempo que eu acho que eu tô perdendo, pode ser que eu ganhasse na banheira.</p> <p><b>UA2-C3-L484</b> - A, eu achei que ele [CP] foi ótimo pra gente realmente se perguntar o que que é, [...], o que que é a tua casa, o que que mais vale a pena, no caso, [...], no momento que tu tá pensando nessa casa, o que mais vale a pena no momento de fazer a realização de cada componente desse, sabe, dessa casa, de quem vai viver ali, o que seria pra agradar a todos. Porque como eu moro, né, com os meus filhos ainda, tudo, então essa casa não poderia ser só o meu sonho, porque senão eles também não estariam felizes lá dentro. Então [...] eu tentei fazer tudo isso que eu achei que é importante, é poder olhar pra cada um deles e ver o que que é que seria como a gente vive, como é que seria pra agradar a todos nós juntos.</p> <p><b>UA2-C3-L492</b> - Então isso eu achei importante no momento que esse trabalho [CP] foi feito, foi dessa maneira de olhar pra cada um e sentir como é que teria que ser prazerosa pra todos nós, como teria que ter, como teria que ser essa casa. Então é esse, esse ponto eu achei super importante porque quando tu pensa, a, eu vou fazer a minha casa assim, mas a casa não é só pra mim, não vou morar lá sozinha. A casa vai ser pra minha família, pra nós, essas pessoas que tão ali. Então, eu achei que a parte, que valeu muito a pena, foi no momento que eu comecei a refletir como seria pra cada um de nós, sabe.</p>
<p><b>COMPLETUDE</b></p> <p>Refere-se a como os clientes perceberam o cultural probes e sua aplicação na reunião no sentido de ser completo, se abarcou todos os aspectos que eram esperados ou não.</p>	
	<p><b>UA2-C2-L152</b> - Então com esse trabalho das pesquisas [CP], da pesquisa que a gente, ela [arquiteta] consegue saber do que eu gosto, saber do que, que nem eu comentei antes, que às vezes eu não sei me expressar, mas as imagens ela [arquiteta] vê e ela vai conseguir deixar o cliente feliz, né. Porque ela [arquiteta] conseguiu captar todas essas informações que dependendo do cliente sabe se</p>

expressar e outros não.

**UA2-C2-L165** – Então detalhes assim, ela pesquisou também sobre a nossa profissão, da forma que a gente chega em casa depois do trabalho, se no caso chegar por um acesso onde consegue tirar as roupas, porque a profissão, meu marido acaba vindo um pouco sujo, então essa necessidade de tirar o sapato, sapatos na área de serviço, com acesso pela área de serviço. Então acho que depois que ela leu aquela pesquisa[CP], ela conseguiu fazer essas dúvidas que foram surgindo.

**UA2-C2-L179** - E quando eu apresentei, a [nome da arquiteta] leu e depois na reunião, eu achei que foi, a expectativa que eu tinha de eu me autoconhecer e conhecer a minha família, eu tinha medo que ela não interpretasse da mesma maneira que eu queria passar. Mas ela conseguiu pegar exatamente, eu acho que foi bem o projeto do, ali da pesquisa, foi bem legal porque consegui com que eu me expressasse e ela realmente entendesse o que eu queria passar.

Então a expectativa que eu tinha era saber preencher, se eu conseguiria responder e depois a reunião com ela, se ela conseguia entender o que eu queria passar. E deu tudo certo, eu consegui responder e ela conseguiu captar bem o que eu passei.

**UA2-C3-L200** – Aquela do cubo, eu fiquei um pouco, [...], em dúvida, [...], e as figuras, que tu mais te identificavas, tudo bem, achei que poderia ter um pouco mais, como é que eu vou te dizer, mais figuras, sabe? Tipo, tu colocou o vinho e a cerveja, sabe, poderia ser outra coisa, a comida já tinha, isso na minha cabeça, tá, isso o que eu penso. Então acho que ali poderia ter mais, mais coisas pra refletir, sabe? Neve, praia, campo... Essas coisas assim, eu não sei o que que tu queria, mas eu acho que tinha que ter uma, tipo de figuras mais variadas, sabe? [...], mato, praia, água, piscina...

**UA2-C3-L210** - E também, eu, e eu acho que ainda eu tive um pouco de dificuldade porque também eu não tinha entendido do cubo, que eu tinha que botar as coisas dentro do cubo. Eu tive a dificuldade. Então não se se eu fiz essa parte correta como teria que ser no teu instrumento [CP] de, desse teu, como é que se diz...

**UA2-C3-L237** - Então no momento que tu vai fazer esse instrumento [CP], eu acho que ele ajuda pro que eu vejo, assim pro lado do arquiteto, porque no momento que tu vai tá realizando de fazer esse projeto, tu vai pegar claramente o que que eu gostaria e tu vai poder trabalhar nisso bem, sabe? Tu vai gostar de trabalhar porque tu já tem aquela ideia, do que tu chegar assim, do nada e criar, né?

**UA2-C3-L314** - Não, achei assim que, que ele achou que eu consegui perceber tudo aquilo que eu queria porque eu tinha certeza daquilo, de tanto, de tanto que eu já tinha ideia do que eu queria, que não foi difícil, não era, não seria difícil de ele fazer, né, a, até fiquei contente. Disse: bom, se ele entendeu isso, é porque realmente aquilo que eu coloquei, me deu clareza de colocar pra ele e ser, e a pessoa, no caso tu, né, que é o arquiteto ali pra mim, que ia fazer a minha casa, [...], tu entendeu o que que eu queria, no caso, e ele entendeu o que que realmente era importante pra mim.

**UA2-C3-L397** - Assim, a, eu sempre, [...], tenho e tinha e tenho uma dúvida em relação ao que que eu vou gastar pra fazer esse meu projeto, sabe. [...], que isso não tem lá na tua pesquisa [CP], né.

**UA2-C3-L422** - Como eu disse pra ele, né, que ele chegou e disse assim, que eu era tão clara que eu chegava a botar ali como é que poderia ser a fachada da, como seria o material que eu usaria que eu coloco pedras e, sabe, uma porta de demolição. Pra mim eu tenho isso na minha cabeça sabe até como, como eu gostaria, Mas

	<p>também, [...], quando tu faz um projeto, [...], também tu fica muito... isso tudo que eu quero, mas eu não sei como seria essa parte de estudar com o arquiteto quanto é que eu gostaria, quanto eu teria disponível pra fazer essa, essa minha casa. Isso também eu acho importante na hora que a gente conversa, sabe, porque eu também posso fazer, eu quero fazer uma coisa dos meus sonhos, mas eu tenho que fazer meus sonhos dentro de uma coisa que eu possa...</p>
<p style="text-align: center;"><b>TEMPO</b></p> <p>Entender que relações temporais o cultural probes provocou nos clientes durante a realização as atividades.</p>	
	<p><b>UA2-C1-L132</b> – É, eu acho que porque a gente parou pra, quando foi feito aquele trabalho que você deixou pra fazer, a gente já pensou bastante. Ele teve acesso ao trabalho. A experiência dele e a experiência no fato de eu ter parado pra pensar, de eu já ter uma casa e já pensar em fazer outra. Isso facilitou, sabe?</p> <p><b>UA2-C1-L345</b> - Uma das coisas que eu achei também bem legal foi o caso de parar pra pensar em como é, no gosto de cada, de cada um da família, sabe. Que aí tu tem que parar pra pensar o que cada um gosta, pra depois, é, definir, né, ver, de repente, né. Então quando foi feito a, que foi colocado que tinha, que foi, [nome do marido] gosta muito de TV, eu gosto de assistir filme, a [nome da filha] gosta de assistir série, foi, tu tem que pensar em ter um ambiente pra isso também, né. Um ambiente também pra isso aí. E, e, isso eu também lembro que foi bem interessante, porque às vezes a gente não para pra pensar no gosto de cada um, né.</p> <p><b>UA2-C2-L028</b> - E aí também, na questão assim, às vezes, quando faz a gente pensar um pouco mais em vivências do dia-a-dia na nossa casa atual pra ou levar pra casa nova ou não levar, né. Então, que nem, no whatsapp, aquela brincadeira do whatsapp, né, de mandar uma mensagem, isso aí me fez eu pensar no que eu quero levar ou eu não quero levar.</p> <p><b>UA2-C2-L054</b> - Mas como eu queria fazer bem pensado, porque às vezes, num dia tu não lembra de uma certa coisa, e no outro tu diz, a, eu já me lembrei, né. Então foi legal fazer em momentos separados, mas dá vontade de sentar e fazer do início ao fim.</p> <p><b>UA2-C2-L070</b> - Então eu parei pra pensar e vi que aquilo, aquele detalhe poderia ser mudado. Então fez eu abrir um pouco mais a minha, o meu campo de visão aqui pro meu dia-a-dia.</p> <p><b>UA2-C3-L457</b> - Aí quando tu começa a relacionar o que eu vivo e o que eu vou, e o que que quero lá pra minha, pra minha outra casa, aí isso aí me ajudou, me deixou muito claro o que teria que ser pra nós, ser uma casa legal e boa, já que essa casa é a casa...</p>

**APÊNDICE J – TERMO DE CONSENTIMENTO DAS ENTREVISTAS DA UNIDADE DE  
ANÁLISE 1**

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a) Senhor(a)

Eu, Cassius Righez da Silva, sou estudante do curso de Mestrado Profissional em Arquitetura e Urbanismo, da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), localizada na Av. Unisinos, 950, Bairro Cristo Rei, São Leopoldo, Rio Grande do Sul.

Estou realizando a pesquisa sobre programa arquitetônico com a orientação do professor Dr. Celso Carnos Scaletski. Você está sendo convidado(a) a participar do estudo voluntariamente, por meio de uma entrevista semi-estruturada, com duração prevista de, aproximadamente, 1h. Se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar a responder as questões, tem liberdade de fazê-lo a qualquer momento.

Na dissertação e na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida em sigilo, sendo omitidas as informações que permitam identificá-lo(a), a não ser que você autorize a citação identificada. Nós pesquisadores nos responsabilizaremos pela guarda e confidencialidade das informações recebidas. As informações serão usadas para fins acadêmicos, analisadas em conjunto com as demais e, ocorrendo alguma citação literal, a autoria será indicada por código, sem a identificação, a não ser que haja uma autorização expressa, por escrito, para tal finalidade.

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a produção de conhecimento científico na compreensão programa arquitetônico. Esses benefícios são importantes, de modo particular, para meu aprendizado e também para o setor de arquitetura.

Agradecemos sua colaboração no desenvolvimento do conhecimento de um tema tão importante na arquitetura.

Caxias do Sul, 19 de junho de 2018

---

Nome do entrevistado(a)

---

Assinatura

## APÊNDICE K – TERMO DE CONSENTIMENTO DA UNIDADE DE ANÁLISE 2

Termo aplicado aos arquitetos:

Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo

### **Descrição do Projeto:**

Este é um projeto de pesquisa orientado pelo Prof. Dr. Celso Carnos Scaletsky, professor do PPG em Arquitetura e Urbanismo - Unisinos, e Cassius Righez da Silva, orientando do PPG em Arquitetura e Urbanismo. O objetivo desta pesquisa é refletir sobre a construção do programa arquitetônico de uma residência unifamiliar.

### **Informação do estudo:**

1. Você será solicitado a participar por aproximadamente 120 minutos de um workshop, que inclui uma atividade de construção do programa arquitetônico utilizando um novo método durante a reunião com o cliente.
2. No workshop, a equipe de pesquisa irá acompanhá-lo durante a reunião com o cliente. Essa atividade levará de 60 a 120 minutos aproximadamente.
3. A equipe de pesquisa fará uma entrevista ao final do workshop.
4. A equipe de pesquisa tirará fotografias e gravará as atividades do workshop em vídeo.
5. As fotografias e o vídeo do workshop serão analisados e utilizados na dissertação de mestrado, como resultado de pesquisa. As fotografias e o vídeo também estarão à disposição dos participantes do workshop que quiserem ver como o trabalho ficou.
6. A participação desse workshop é de forma voluntária e não manteremos registro de seu nome se você, participante, solicitar isso.
7. Você poderá rever as fotografias e os vídeos se desejar. Entretanto, não poderemos remover nenhum dado, pois todos os dados servirão de insumo e análise de pesquisa para essa dissertação de mestrado.

### **Risco / benefício para os participantes:**

Os participantes não sofrerão riscos, terão apenas que estar presentes na atividade de workshop a ser realizado no dia estipulado. Os participantes não se beneficiarão diretamente, mas ajudarão os pesquisadores na investigação sobre programa de necessidades.



**Responsabilidade do investigador:**

Eu, *Cassius Righez da Silva*, expliquei completamente ao participante identificado abaixo a natureza, o propósito, os riscos e benefícios dos procedimentos de pesquisa descritos acima. Eu respondi a todas as perguntas e continuarei respondendo a todos, caso os participantes solicitem mais esclarecimentos. Informarei aos participantes quaisquer alterações nos procedimentos, riscos e benefícios, caso ocorram durante ou após o decorrer do workshop. Eu forneci uma cópia do formulário de consentimento para cada participante deste workshop.

**Nome e assinatura do investigador**

Cassius Righez da Silva

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Assinatura

**Consentimento do participante:**

Estou ciente de que o investigador explicou a natureza, o propósito, os riscos e os benefícios dos procedimentos desse workshop descritos acima. Eu concordo em participar desse workshop. Entendo que minha participação neste workshop é voluntária e que estou livre para deixar de participar a qualquer momento, sem quaisquer consequências, mesmo depois de assinar este formulário. Eu recebi uma cópia deste formulário.

Nome: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Assinatura

Você pode fazer perguntas sobre esse estudo após o workshop. Se você tiver alguma pergunta ou dúvida que queira saber mais tarde, você pode entrar em contato com Cassius (54) 999.400.555.

Termo aplicado aos clientes:

## Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo

### **Descrição do Projeto:**

Este é um projeto de pesquisa orientado pelo Prof. Dr. Celso Carnos Scaletsky, professor do PPG em Arquitetura e Urbanismo - Unisinos, e Cassius Righez da Silva, orientando do PPG em Arquitetura e Urbanismo. O objetivo desta pesquisa é refletir sobre a construção do programa arquitetônico de uma residência unifamiliar.

### **Informação do estudo:**

1. Você será solicitado a participar por aproximadamente 120 minutos de um workshop, que inclui uma atividade de preenchimento de um kit com atividades que será utilizado como instrumento de conversação durante a reunião com o arquiteto.
2. Durante o workshop, a equipe de pesquisa irá acompanhá-lo durante a reunião com o arquiteto. Essa atividade levará de 60 a 120 minutos aproximadamente.
3. A equipe de pesquisa fará uma entrevista ao final do workshop. Isso ocorrerá dentro dos 120 minutos de workshop.
4. A equipe de pesquisa tirará fotografias e gravará as atividades do workshop em vídeo.
5. As fotografias e o vídeo do workshop serão analisados e utilizados na dissertação de mestrado, como resultado de pesquisa. As fotografias e o vídeo também estarão à disposição dos participantes do workshop que quiserem ver como o trabalho ficou.
6. A participação desse workshop é de forma voluntária e não manteremos registro de seu nome se você, participante, solicitar isso.
7. Você poderá rever as fotografias e os vídeos se desejar. Entretanto, não poderemos remover nenhum dado, pois todos os dados servirão de insumo e análise de pesquisa para essa dissertação de mestrado.

### **Risco / benefício para os participantes:**

Os participantes não sofrerão riscos, terão apenas que estar presentes na atividade de workshop a ser realizado no dia estipulado. Os participantes não se beneficiarão diretamente, mas ajudarão os pesquisadores na investigação sobre programa de necessidades.

**Responsabilidade do investigador:**

Eu, *Cassius Righez da Silva*, expliquei completamente ao participante identificado abaixo a natureza, o propósito, os riscos e benefícios dos procedimentos de pesquisa descritos acima. Eu respondi a todas as perguntas e continuarei respondendo a todos, caso os participantes solicitem mais esclarecimentos. Informarei aos participantes quaisquer alterações nos procedimentos, riscos e benefícios, caso ocorram durante ou após o decorrer do workshop. Eu forneci uma cópia do formulário de consentimento para cada participante deste workshop.

**Nome e assinatura do investigador**

Cassius Righez da Silva

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Assinatura

**Consentimento do participante:**

Estou ciente de que o investigador explicou a natureza, o propósito, os riscos e os benefícios dos procedimentos desse workshop descritos acima. Eu concordo em participar desse workshop. Entendo que minha participação neste workshop é voluntária e que estou livre para deixar de participar a qualquer momento, sem quaisquer consequências, mesmo depois de assinar este formulário. Eu recebi uma cópia deste formulário.

Nome: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Assinatura

Você pode fazer perguntas sobre esse estudo após o workshop. Se você tiver alguma pergunta ou dúvida que queira saber mais tarde, você pode entrar em contato com Cassius (54) 999.400.555.

## APÊNDICE L – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

### Unidade análise 1

Endereço para acesso às transcrições das entrevistas:

Arquiteto 1 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/nhWoHL>

Arquiteto 2 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/j39RFR>

Arquiteto 3 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/aTNQr6>

### Unidade análise 2

Endereço para acesso às transcrições das entrevistas:

Arquiteto 1 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/XU5cWc>

Arquiteto 2 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/3FcYDp>

Arquiteto 3 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/UWhPbE>

Cliente 1 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/61k6eE>

Cliente 2 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/QX1FoN>

Cliente 3 – entrevista disponível em: <https://goo.gl/XaKPSo>