O DESIGN DE EXPERIÊNCIA E A VIVÊNCIA DOS USUÁRIOS NA PRAÇA DE ALIMENTAÇÃO DE UM SHOPPING CENTER EM MACEIÓ – AL: UMA ANÁLISE DO AMBIENTE

Yana Ramos de Araújo (1); Morgana Maria Duarte Cavalcante (2)

(1) Bacharel em Design, yana.araujo@fau.ufal.br**;** Rua Boa Vista, 29, Ouro Preto, Maceió – AL, CEP 57045-811, Cel.: (82) 99811-8120

(2) Doutora; Arquiteta, Professora e Pesquisadora dos cursos de graduação em Arquitetura e Design na Faculdade de Arquitetura e Urbanismo e Design - FAU- Universidade Federal de Alagoas; morgana.duarte@fau.ufal.br

RESUMO

O estudo em tela tem como principal objetivo desenvolver uma análise do ambiente das praças de alimentação do Maceió Shopping; localizado na cidade de Maceió – AL, com base nas premissas da Psicologia ambiental e do Design de Experiência, além da própria percepção e visão da pesquisadora. Para tanto, foi utilizada como metodologia a Metodologia Ergonômica para o Ambiente Construído – MEAC, que tem como principal foco o humano, usuário de determinado espaço, com vistas a buscar pressupor os aspectos envolvidos na adequação do ambiente e como este deve resultar do sentimento que o usuário experimenta na interação com o ambiente. Além da MEAC, foi utilizada a pesquisa bibliográfica; a aplicação de questionários estruturados, enviados aos usuários por meio do Google Forms; a pesquisa exploratória in loco; e, por fim, a análise dos dados obtidos durante o processo de construção deste estudo. Como resultado das análises, percebeu-se que a praça 1, que é centralizada ao shopping e que tem maior número de fast-foods e restaurantes, sendo, consequentemente, a mais utilizada, foi possível identificar mais problemas em todas as demandas analisadas. Sugere-se, para tanto, que futuramente seja realizada uma reforma, assim como na praça de alimentação 2, que fica próximo ao cinema do referido shopping. Assim, diante do exposto, foi possível ter uma percepção mais nivelada sobre o quanto é importante projetar um ambiente que seja acessível, seguro, confortável e funcional para todas as pessoas com diferentes corpos e possibilidades de locomoção.

Palavras-chave: design de experiência, psicologia ambiental, praça de alimentação, MEAC.

ABSTRACT

The present study aims to develop an analysis of the food court environment at Maceió Shopping, located in the city of Maceió - AL, based on the premises of environmental psychology and Experience Design, as well as the researcher's own perception and vision. To achieve this, the Ergonomic Methodology for the Built Environment - MEAC was used as a methodology, which focuses on the human, the user of a particular space, in order to presuppose the aspects involved in the adequacy of the environment and how it should result from the feeling the user experiences in interacting with the environment. In addition to the MEAC, bibliographic research, structured questionnaires sent to users through Google Forms, on-site exploratory research, and analysis of the data obtained during the construction of this study were used. As a result of the analyses, it was observed that in the central food court 1, which has a greater number of fast-food and restaurant options, and consequently is the most used, more problems were identified in all the demands analyzed. Therefore, it is suggested that a future renovation be carried out, as was done in the food court 2, located near the cinema of the shopping mall. Thus, based on the results, it was possible to have a more balanced perception of how important it is to design an environment that is accessible, safe, comfortable, and functional for all people with different body types and mobility possibilities.

Keywords: experience Design, environmental psychology, food court, MEAC.

1. INTRODUÇÃO

É da natureza do Designer a preocupação em resolver, através de um planejamento, as necessidades e desejos dos usuários/clientes, possibilitando, assim, um uso dinâmico do projeto. O primeiro passo para promover uma experiência é identificar os aspectos comportamentais e opiniões do público-alvo, levando em consideração os contextos sócio-históricos, econômicos e psicológicos a que estão inseridos estes sujeitos, estando ciente que cada pessoa possui sua particularidade e carrega diferentes repertórios.

Com base nessa premissa, a Psicologia Ambiental surge a partir das inquietações e necessidades de se pensar como os individuos interagem com o ambiente e como interagem entre si nesse determinado ambiente. Em outras palavras, a psicologia ambiental preocupa-se com os fatores psicológicos relacionados a um determinado ambiente (ORNSTEIN, 2005) e busca estudar o comportamento dos seres humanos a partir da sua relação com o ambiente. Ressalta-se ainda que os primeiros estudos acerca da psicologia ambiental surgiram entre as décadas de 1950 e 1960 em ambientes institucionais, como hospitais psiquiátricos, com o objetivo de compreender como os fatores dos ambientes – clima, superlotação, organização, poluição, cores, excesso de informação e etc. – podem gerar um estresse ambiental e afetar a saúde física e psicológica dos usuários (MELO, 1991).

Diante da relação entre arquitetura, design e psicologia, o designer é colocado como mediador dessa relação pessoa-ambiente, utilizando-se do conceito e das caracteríticas teóricas e comportamentais da psicologia ambiental para oferecer um ambiente em que o usuário tenha o mínimo de esforços físicos ou cognitivos. Nessa percepctiva, para que a necessidade do usuário em determinado espaço seja atendida, é preciso estar atentos ao fato de que não só ambientes internos (como as residências, por exemplo) influenciam no comportamento cognitivo do indivíduo, mas também outras áreas internas com concentração de uma ou mais pessoas.

Salienta-se ainda que as necessidades desses sujeitos são percebidas a partir do levantamento de dados das demandas do ambiente e do usuário, que consistem em entrevistas diretas ou por meio de percepção do profissional ou estudante. Sobre essa questão, Siqueira e Costa Filho (2015, p. 37) salientam que o "[...] plano comunicacional, deve traduzir as necessidades e as preferências espaciais dos futuros usuários em sua configuração, para que eles possam se identificar com os espaços onde irão viver [...]" e/ou conviver. É a partir da participação ativa do designer no processo de vivência no ambiente, que o mesmo precisa perceber o que pode gerar estímulo, atratividade, desconforto, prazer, inquietação e várias outras formas de sentir e se comportar. Com base nessas mensurações é possível atender às necessidades dos usuários, levando em consideração a inclusão espacial de diferentes pessoas e corpos.

Como consequência desse processo, os usuários passam a apresentar vivências e experiências com/no seu espaço, a partir do que o próprio profissional, ao se colocar no lugar do sujeito, expressou. Nessas situações é importante perceber os motivos pelos quais o conhecimento sobre a pessoa e sobre o ambiente é necessário diante de determinadas situações e sobre o ambiente já projetado ou que ainda não foi.

A leitura sobre a dificuldade de mobilidade; acessibilidade; sinalização; conforto lumínico; térmico e acústico; área de descanso da visão, diante de tanta poluição visual; fluxo de passagem; fatores ergonômicos, não só nos ambientes mas também no mobiliário; o distanciamento, que veio a ser essencial com a pandemia em 2020 até a atualidade, junto com a higiene para a prevenção de contaminação, algo tão primordial que é a segurança e o conforto; para que este usuário esteja sempre inserido nos lugares sociais com dignidade e bem estar.

2. OBJETIVO

O objetivo deste artigo é desenvolver uma análise do ambiente das praças de alimentação de um Shopping Center de Maceió – AL, com base nas premissas da Psicologia Ambiental e do Design de Experiência.

3. MÉTODO

Para compor a metodologia, foi utilizada a MEAC - Metodologia Ergonômica para o Ambiente Construído, que tem como principal foco o humano usuário de determinado espaço, busca pressupor os aspectos envolvidos na adequação do ambiente e como este deve resultar do sentimento que o usuário experimenta na interação com o ambiente (VILLAROUCO, 2008).

3.1. Análise do ambiente: praça de alimentação do Maceió Shopping

De acordo com as etapas metodológicas, a próxima etapa é a análise do ambiente com base na MEAC, tendo como objetivo a organização do campo de trabalho, considerando as informações relevantes para o estudo.

3.2. Análise Global do ambiente: O shopping

Inicialmente é preciso destacar que a Análise Global tem como objetivo explorar o ambiente do local, nesse caso, do Maceió Shopping, através de técnicas de observação e levantamento de dados. Sendo assim, buscou-se ampliar as informações já conhecidas e observadas e as demais cedidas por funcionários e trabalhadores da empresa.

Vasconcelos et. al. (2020, p. 02), salientam que este primeiro momento corresponde a uma [...] fase de reconhecimento, com abordagem macro, através da qual se busca uma visão sistêmica do ambiente a partir de levantamentos referentes a materiais, pessoal, equipamentos, fluxos, entre outros itens. Envolve o uso de observação assistemática, Walkthrough, registro fotográfico, entrevista e outras técnicas para o início da identificação das principais atividades realizadas na instituição [...].

3.3. Identificação da Configuração Ambiental

Nesse segundo momento, chamado de Identificação da Configuração Ambiental, busca-se conhecer o trabalho realizado, as tarefas que foram desempenhadas no local de pesquisa, se foram utilizados equipamentos e/ou tecnologias, etc. Envolve ainda o levantamento de dados do local, tais como: "[...] dados de dimensionamento, iluminação, ventilação, ruído, fluxos, layout, deslocamentos, postos de trabalho, materiais de revestimento e condições de acessibilidade e de segurança [...]" (VASCONCELOS et. al., 2020, p. 03).

Esse segundo momento é essencial para o levantamento das primeiras hipóteses e inferências acerca de como o ambiente influencia os usuários e a realização de suas tarefas.

3.4. As praças de alimentação do Maceió Shopping

No Maceió Shopping, encontram-se duas praças de alimentação: a praça número 01, que é maior, localiza-se no centro do shopping, no andar superior; e a número 02, também no primeiro andar, no entanto, um pouco mais recuada para perto do cinema e outras lojas que não tem fins alimentícios, como ilustrado na figura 1.

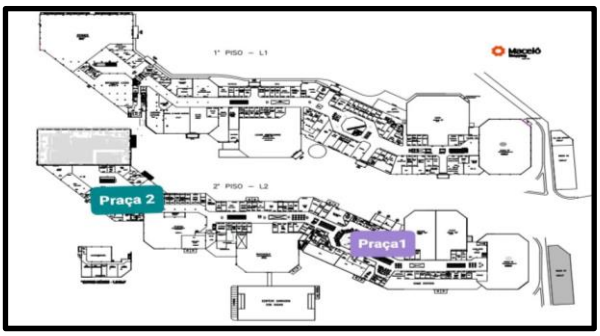


Figura 1 – Planta baixa do Maceió Shopping, evidenciando as duas praças de alimentação no segundo piso do mesmo (SITE DO MACEIÓ SHOPPING).

3.5. Avaliação do ambiente em uso

Nesse terceiro momento faz-se a análise efetiva do ambiente por meio da realização de tarefas dos usuários, buscando compreender como e se o ambiente influencia na realização dessas atividades, facilitando-as ou dificultando-as. Frente a isto, Vasconcelos et. al. (2020, p. 03) destaca que essa fase: "[...] envolve observações cuidadosas da execução das tarefas com uso de fotografias, filmagens, entrevistas, questionários e outros [...]". Cabe Ressaltar que as observações foram realizadas com base nos seguintes princípios (Figura 2):



Figura 2 – Fundamento das observações nas praças de alimentação do Maceió Shopping (AUTORA, 2022).

4. RESULTADOS

Através de diversas visitas em diferentes dias com fluxos de públicos diferentes, foi possível identificar que a estrutura segue o mesmo padrão em todo o shopping. No entanto, é preciso atentar-se para o fato de que a praça 01 ainda não foi reformulada/reformada e percebeu-se uma significativa distinção em relação ao mobiliário, acessibilidade, conforto acústico, térmico e lumínico, quando comparado a praça 02 (Figura 3).



Figura 3 – Fotos a partir de observações do fluxo da Praça 01 e Praça 02 (AUTORA, 2022).

A falta de espaço na praça 01 ocasiona escassez de mesas para os usuários, gerando desconforto e interferindo nas refeições. A organização do espaço deve levar em consideração as dimensões físicas, psicossociais e cognitivas dos usuários, conforme destacado por Araújo (2003, p. 67). As dimensões básicas para o espaço entre mesas e cadeiras em um restaurante são abordadas por Panero e Zelnik (2008, p. 227), enfatizando a necessidade de espaço mínimo entre elas. No caso da Praça 01, o mobiliário é antigo e as mesas são pequenas e próximas umas das outras, comprometendo a acessibilidade e a mobilidade dos usuários. A presença de fast-foods mais influentes na praça 01 gera aglomeração de pessoas (Figura 4), tornando o espaço insuficiente para atender às diversas necessidades dos usuários.

Sobre o espaço entre as mesas para circulação de pessoas, Araújo (2003, p. 63) salienta que "[...] uma circulação mal dimensionada (estreita), em locais de grande fluxo e movimento é inadequado e inapropriado [...]". Discute-se no presente artigo a importância do espaço construído para a inclusão de pessoas com deficiência, especificamente em relação às praças de alimentação do Maceió Shopping, destacando assim, a necessidade de um espaço adequado para circulação de pessoas, ressaltando que uma circulação mal dimensionada pode acarretar em acidentes. Os autores Panero e Zelnik (2008) apontam para a importância do projeto de espaços que incluam os deficientes físicos, levando em consideração as dimensões básicas para usuários de cadeiras de rodas em restaurantes.



Figura 4 – Observação da circulação de pessoas, pé direito e detalhes do teto da praça 01 (AUTORA, 2022).

Percebe-se através deste estudo que as mesas na praça 01 (Figura 5) estão desatualizadas, pequenas e sem espaço para cadeiras de rodas, enquanto a praça 02 possui um elevador em local afastado, mas com fácil acesso à escada rolante. A NBR 13994 destaca a importância da acessibilidade de pessoas com deficiência em elevadores, ressaltando a necessidade de um edifício acessível, especificações precisas, espaço adequado para entrada e saída, e atendimento às necessidades dos usuários de cadeiras de rodas. De acordo com a NBR 13994(2000), a acessibilidade de pessoas com deficiências em elevadores tem que ser garantida e destaca que:

> [...] que é essencial que o edifício e aquelas partes que conduzem aos elevadores atendam aos requisitos das normas aplicáveis (por exemplo, entrada, rampas, áreas de giro, largura de porta, etc.). Além disso, deve haver uma especificação precisa, clara e apropriada para os elevadores, contendo símbolos, alertas sonoros e pictogramas grandes. [...]. (ABNT/ NBR 13994, 2000, p. 02).



Figura 5 – Mobiliário da praça 01, evidenciando a questão espacial entre as mesas e cadeiras (AUTORA, 2022).

De acordo com a referida norma, os elevadores devem ser instalados em locais de fácil acesso e dispor de espaço adequado para permitir a entrada e saída de pessoas com deficiência, como os usuários de cadeiras de rodas. Desta forma, o elevador (Figura 6) é um instrumento que garante a inclusão de pessoas com limitações físicas, proporcionando mais mobilidade e autonomia.



Figura 6 – Escada rolante (à direita) e elevador (à esquerda) da praça de alimentação 02 (AUTORA, 2022).

A utilização de sancas com spots de led e a entrada de luz natural pela claraboia são elementos que contribuem para uma melhor iluminação na Praça 02 (Figura 7).



Figura 7 – Detalhes da iluminação e acústica da praça de alimentação 02, Maceió Shopping (AUTORA, 2022).

Ambas as praças possuem piso (Figura 8) revestido em porcelanato de granito, o que pode torná-lo escorregadio, especialmente quando molhado ou desgastado.



Figura 8 – Piso da praça de alimentação 01 (direita); Piso da praça de alimentação 02 (esquerda) (AUTORA, 2022).

Em relação à iluminação artificial, a Praça 01 apresenta ineficácia, provocando cansaço visual e perda de noção de tempo. Já a Praça 02 utiliza espelhos e uma claraboia (Figura 9) para ampliar a sensação de espaço e luz branca e spots para favorecer o descanso visual.

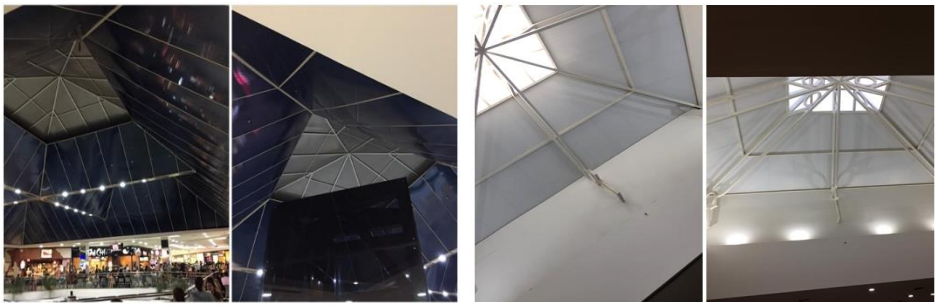


Figura 9 - Teto com claraboias para passagem de luz das praças 01 e 02 (AUTORA, 2022).

Este trecho apresenta uma análise sobre a acessibilidade. A norma regulamentadora NBR 9050 (Figura 10) é mencionada como uma referência importante para a construção de rampas, que são elementos fundamentais para a acessibilidade de pessoas com deficiência ou dificuldades de locomoção nos shoppings.

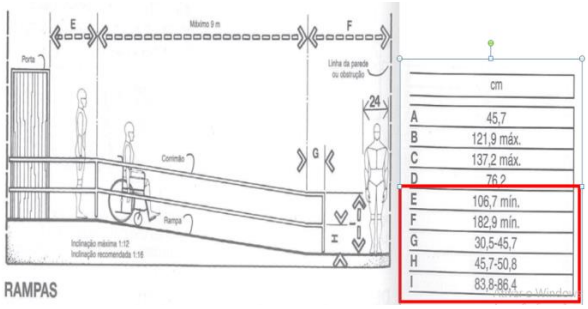


Figura 10 – Dimensionamento básico para rampas PANERO e ZENILK (2008, p. 274).

Com relação às rampas, conforme as imagens é possível perceber que as mesmas são componentes importantes no que diz respeito à acessibilidade de pessoas com deficiência, portanto é necessária uma atenção ao dimensionamento correto, considerando medidas e ângulos deste elemento para seu total proveito, do contrário sua presença apenas causaria.

As diretrizes de construção deste utensílio vêm da norma regulamentadora NBR 9050. Vale ressaltar ainda que a referida norma leva em consideração vários tipos de limitação física e é utilizada no que tange a acessibilidade, edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. De acordo com as NBR 9050, rampas são as ”[...] superfícies de piso com declividade igual ou superior a 5 % [...]”.

Com relação à acústica, a pesquisadora observou que na praça 02 é possível ouvir música ambiente em um volume adequado, enquanto na praça 01 o som é misturado em um espaço pequeno, causando estresse sonoro, especialmente nos dias de maior movimento. No que diz respeito ao conforto térmico, a

pesquisadora observou que a praça 01 é mais quente e abafada, com pouco espaço para ventilação, enquanto a praça 02 tem um pé direito mais alto e uma disposição de mobiliário que favorece a circulação de ar.

Acerca do mobiliário (Figura 11), a pesquisadora observou que a praça 02 tem um layout mais atual e padronizado, com mesas mais amplas e cadeiras mais confortáveis e largas, mas há poucas cadeiras para crianças pequenas e nenhuma para obesos. A disposição de lojas que não são de alimentos em ambas as praças é mencionada como um problema de layout.

Sobretudo, é possível discutir sobre as características das praças de alimentação do Maceió Shopping, incluindo a possibilidade de uso do computador e de leitura de livros em ambientes com um layout suave e cores mais harmoniosas e neutras, que proporcionam um clima mais calmo e receptivo, o que é totalmente inviável na praça 01(Figura 12).



Figura 11 e 12 – Mobiliário Praça 02, mesas e cadeiras em diferentes tipos de uso (AUTORA, 2022).

É apontado que ambas as praças não têm piso tátil para deficientes visuais, apenas fora do shopping, sinalização de mesas para deficientes físicos e cadeiras mais largas e seguras para pessoas obesas (Figura 13)



Figura 13 – Mobiliário praça 02, cadeiras seguem o mesmo padrão de tamanho, excluindo quem precisa de uma cadeira mais larga; cadeira para criança de colo (AUTORA, 2022).

Por outro lado, são destacados pontos positivos, como a presença de extintores de segurança de dois tipos e caixas de alarme de incêndio sinalizadas em vermelho, de acordo com a NR 26 (Figura 14 e 15).



Figura 14 e 15 – Extintores praça 01 (direita); Extintor da praça de alimentação 02 (esquerda); Caixa de alarme da praça 01 e 02 (AUTORA, 2022).

Além disso, é observado que as praças possuem detectores de incêndio por sistema sprinkler (Figura 16), que é um sistema hidráulico fixo de combate a incêndios.



Figura 16 – Sistema sprinkler na praça de alimentação 01 (AUTORA, 2022).

A praça de alimentação 01 do Maceió Shopping conta com bombeiros civis que são de extrema importância para a segurança em locais de grande fluxo de pessoas, como shoppings centers. Eles são capacitados para manusear e utilizar corretamente os extintores, além de prestarem socorro em casos de acidentes ou mal estar dos usuários. Os guarda-corpos também são essenciais para a segurança dos usuários, pois evitam quedas de ambientes mais altos. Ambas as praças possuem banheiros acessíveis (Figura 17) com mobiliário adequado, barras de apoio e espaço para manobras de giro, no entanto, o banheiro acessível da praça 01 fica dentro do banheiro masculino e feminino, o que pode dificultar a acessibilidade para alguns usuários.



Figura 17 – Banheiros social (a direita) e banheiro social para pessoas com deficiência (a esquerda) da praça 01 (AUTORA, 2022).

Já na praça de alimentação 02, há apenas um banheiro acessível para ambos os sexos, mas a sua localização próximo à saída de emergência e do elevador é uma vantagem. Ambos os banheiros possuem banheiro infantis e pias na altura de crianças, mas as cabines são pequenas e podem ser um problema para usuários obesos. Há pontos de wifi disponíveis em todo o shopping, mas a disponibilidade de tomadas para carregadores é limitada e muitas vezes escondidas entre as paredes das lojas.

Ao analisar a estrutura do shopping, observou-se que o modelo arquitetônico em forma de galeria permite uma circulação fluída e favorece as lojas âncoras nas extremidades. As praças de alimentação devem ser espaços democráticos para acomodar diversos usuários em um ambiente de lazer ou trabalho. Usando a Metodologia Ergonômica para o Ambiente Construído (MEAC), a primeira fase foi concluída por meio da análise global do ambiente e considerando suas características físicas e organizacionais. Por fim, a adequabilidade do ambiente foi avaliada por meio da observação dos usuários, completando os primeiros passos da MEAC.

Sendo o quarto momento da MEAC, a percepção ambiental consiste em procurar identificar como os usuários sentem e percebem o ambiente. Para tanto, foi realizado um questionário estruturado, que consiste em:

> [...] uma técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc. [...]. (GIL, 2008, p. 121).

4.1. Percepção ambiental: o que dizem os usuários

A pesquisa envolveu a realização de entrevistas com 20 pessoas que frequentam as praças de alimentação do Maceió Shopping. Para a coleta de dados, foi utilizado um questionário elaborado pela autora com base em

suas percepções iniciais sobre as praças de alimentação. O questionário foi dividido em duas partes, uma para a praça 01 e outra para a praça 02, e foi elaborado em linguagem simples para facilitar a compreensão dos respondentes. O objetivo da pesquisa foi avaliar a usabilidade das praças de alimentação. Foi utilizado o Google Forms para a realização da pesquisa, a fim de atingir o maior número possível de usuários e facilitar o processo de coleta de dados.

Os resultados obtidos por meio do questionário aplicado corroboram com os problemas identificados por meio da análise observacional *in loco* das praças de alimentação do Maceió Shopping, assim como a experiência da autora com as mesmas. Além disso, foram identificados outros fatores associados a partir da experiência dos próprios usuários desses ambientes. A partir dos dados coletados, infere-se que a praça 01 é mais procurada para fins alimentícios, devido à sua maior variedade gastronômica, enquanto a praça 2 é mais procurada para outros fins, como trabalhar, estudar ou socializar com amigos e familiares, já que nessa praça encontra-se também o cinema do shopping. Além disso, observa-se que a praça 02 apresenta condições mais confortáveis em termos de acústica, temperatura e iluminação, além de seu mobiliário ser mais aconchegante e acessível para pessoas com deficiências, obesos, bebês de colo, gestantes e idosos.

5. CONCLUSÕES

O estudo teve como principal objetivo realizar uma análise das praças de alimentação do Maceió Shopping com base na Psicologia Ambiental e no Design de Experiência, a fim de compreender as sensações que esses ambientes podem causar em diferentes pessoas. Observou-se que as praças de alimentação, atualmente, não servem apenas para alimentação, mas também para descanso, estudo, reuniões e diálogos. Além disso, notou-se a falta de estudos semelhantes em Alagoas, especialmente em grandes ambientes comerciais, como shoppings centers. Com base na análise, propõe-se um novo layout para as praças de alimentação do Maceió Shopping, com a finalidade de selecionar e separar as lojas de alimentos de outras lojas, restringindo o ambiente apenas para venda e consumo de produtos alimentícios. Também sugere-se um padrão para as lojas de produtos alimentícios em ambas as praças, considerando que atualmente existem lojas que não são de produtos alimentícios. Além disso, é importante considerar a inclusão de tomadas nos mobiliários das praças, uma vez que muitos usuários as utilizam para trabalho e estudo com celulares, tablets e notebooks. Observou-se que as praças de alimentação não são inclusivas, o que impede que diversas pessoas sintam-se à vontade nesses ambientes devido a problemas como cadeiras estreitas, ausência de piso tátil e muito barulho, mesmo que uma das praças tenha sido recentemente reformada.

Diante disto, com relação à acessibilidade, é importante a inserção de piso tátil, não só nas praças de alimentação, como também em todo o shopping, com base na Lei Federal nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, em seu art. 1, parágrafo primeiro, onde afirma que:

> "[...] Na aplicação e interpretação desta Lei, serão considerados os valores básicos da igualdade de tratamento e oportunidade, da justiça social, do respeito à dignidade da pessoa humana, do bem-estar, e outros, indicados na Constituição ou justificados pelos princípios gerais de direito [...]".

Neste contexto, a acessibilidade de pessoas com deficiência é essencial para promover a igualdade de oportunidades, exigindo a implementação de medidas práticas em vez de apenas cumprir a lei. Além do uso de pisos táteis, é fundamental que os banheiros sejam acessíveis e estejam localizados separadamente dos banheiros masculino e feminino, com barras de apoio nas portas e dentro dos banheiros. A modernização do mobiliário e o aproveitamento da luz natural são importantes para tornar o ambiente mais aconchegante e saudável e é fundamental realizar pesquisas prévias com os usuários para garantir a sua satisfação e necessidades. É importante considerar os sentidos humanos na concepção de um ambiente saudável e reduzir o estresse sonoro gerado pelo grande número de pessoas e ruídos no espaço.

Diante da análise realizada, foram propostas soluções viáveis para os problemas encontrados, como aumentar o pé direito da praça, instalar painéis acústicos, utilizar iluminação com LED e condicionadores de ar. É importante destacar que o Design de Experiência deve levar em conta a diversidade de usuários, incluindo aqueles com surdez ou cegueira/baixa visão, visando a inclusão social. Além disso, é fundamental que esses sujeitos participem do processo de criação, elaboração e execução de projetos arquitetônicos, considerando a possibilidade de uma nova experiência através do Design de Interiores. A experiência positiva e personalizada no ambiente é fundamental para o bem-estar físico e mental dos usuários. Portanto, é necessário que os profissionais tenham sensibilidade para projetar ambientes acessíveis, seguros, confortáveis e funcionais para todas as pessoas, considerando diferentes corpos e possibilidades de locomoção. O estudo realizado mostra a importância de analisar e considerar pequenos detalhes durante o

projeto e execução, visando evitar problemas futuros que possam exigir reformas urgentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT. **NBR 13994:** acessibilidade ao meio físico - edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2000.

ARAUJO, L. R. C. **A ergonomia no projeto de restaurantes.** In: LIMA FILHO, O. F. (Org.). Ergonomia: conceitos e aplicações. Rio de Janeiro: 2AB, 2003. p. 62-73.

ARAÚJO, Y. R. **O design de experiência e a vivência dos usuários na praça de alimentação de um shopping Center em Maceió – AL: uma análise do ambiente.** [s.l.] Universidade Federal de Alagoas, 2022.

COUTO, M. C. B. (2018). **Ambiente construído: ergonomia e usabilidade.** Editora Senac São Paulo.

LOPES, J. C. et al**. Análise da acessibilidade e conforto nas praças de alimentação do Maceió Shopping**. Revista Brasileira de Arquitetura e Urbanismo, v. 10, n. 2, p. 123-135, 2021.

MELO, E**. Psicologia ambiental e qualidade de vida**. São Paulo: Papirus, 1991.

NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

NBR 26: **Cores para segurança**. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

ORNSTEIN, S. W**. A psicologia ambiental**. São Paulo: EPU, 2005.

PANERO, J.; ZELNIK, M. **Las dimensiones en el diseño humano: un estudio de la relación entre el espacio físico y las necesidades humanas**. México: Limusa, 2008.

SIQUEIRA, M. L. P.; COSTA FILHO, J. A. V. **A dimensão espacial na construção da identidade: uma contribuição metodológica**. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Design, 12., 2015, São Paulo. Anais... São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2015. p. 1-14.

VILLAROUCO, V. J. R.; MIGUEL, P. A. C. **Metodologia Ergonômica para o Ambiente Construído (MEAC)**. 2. ed. Rio de Janeiro: VJ Books, 2003.