XVIII ENCONTRO NACIONAL DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO
XIV ENCONTRO LATINO-AMERICANO DE CONFORTO NO AMBIENTE CONSTRUÍDO
AMBIENTE CONSTRUÍDO E USUÁRIO: PERSPECTIVAS LATINO-AMERICANAS

Experiência dos usuários na praça de alimentação do Shopping Pátio Maceió: uma análise do ambiente a partir da MEAC

Experiencia de usuario en el patio de comidas del Shopping Pátio Maceió: un análisis del entorno desde el MEAC

User experience in the food court at Shopping Pátio Maceió: an analysis of the environment from MEAC

Conforto Ergonômico e Qualidade Ambiental

Oliveira, Yana Ramos de

Mestranda, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Maceió, Brasil, yana.araujo@fau.ufal.br

Cavalcante, Morgana Maria Pitta Duarte

Doutora, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Maceió, Brasil,

morgana.duarte@fau.ufal.br

Gomes, Anderson Felipe Oliveira

Mestrando, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Maceió, Brasil, anderson.gomes@fau.ufal.br

Cavalcanti, Fernando Antônio de Melo Sá

Doutor, Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, Maceió, Brasil, fernando.antonio@fau.ufal.br

Resumo

Este artigo tem como objetivo desenvolver uma análise do ambiente, a fim de identificar e compreender os aspectos ergonômicos e de acessibilidade. Estes que interferem diretamente na qualidade espacial e consequentemente na experiência do usuário presente na praça de alimentação do Shopping Pátio Maceió. A partir da Metodologia Ergonômica para o Ambiente Construído (MEAC) será possível analisar a praça e suas características centradas no usuário e a sua interação com o ambiente. Através de levantamento de dados e análises, foi possível identificar inadequações, além de elementos projetuais que atuam para uma melhor experiência. Esta pesquisa enriquece o acervo de estudos sobre a qualidade espacial de praças em shopping center que tem o usuário como foco, além de oferecer aporte para gestores e profissionais responsáveis pela projetação desses espaços.

Palavras-chave: Praça de Alimentação. Shopping Center. MEAC. Design de Experiência. Psicologia Ambiental.

Resumen

Este artículo tiene como objetivo desarrollar un análisis del entorno, con el fin de identificar y comprender aspectos ergonómicos y de accesibilidad. Estos interfieren directamente con la calidad espacial y consecuentemente la experiencia del usuario presente en el patio de comidas del Shopping Pátio Maceió. Utilizando la Metodología Ergonómica para el Entorno Construido (MEAC), será posible analizar la plaza y sus características centradas en el usuario y su interacción con el entorno. A través de la recolección y análisis de datos, fue posible identificar deficiencias, además de diseñar elementos que trabajen hacia una mejor experiencia. Esta investigación enriquece la colección de estudios sobre la calidad de las plazas espaciales en los centros comerciales centradas en el usuario, además de ofrecer apoyo a gestores y profesionales responsables del diseño de estos espacios.

Palabras clave: Patio de comidas. Centro comercial. MEAC. Diseño de experiencias. Psicología Ambiental.

Abstract

This article aims to develop an analysis of the environment, in order to identify and understand ergonomic and accessibility aspects. These directly interfere with the spatial quality and consequently the user experience present in the Shopping Pátio Maceió food court. Using the Ergonomic Methodology for the Built Environment (MEAC), it will be possible to analyze the square and its user-centered characteristics and their interaction with the environment. Through data collection and analysis, it was possible to identify inadequacies, in addition to design elements that work towards a better experience. This research enriches the collection of studies on the quality of spatial squares in shopping centers that focus on the user, in addition to offering support to managers and professionals responsible for designing these spaces.

Keywords: Food Court. Shopping Center. MEAC. Experience Design. Environmental Psychology.

Introdução

O Shopping Pátio Maceió, está localizado no complexo de bairros denominado Cidade Universitária, na parte alta e periférica de Maceió/AL. O shopping encontra-se na entrada de um dos bairros mais populosos da cidade e atualmente a região é alvo da expansão no mercado imobiliário. O Shopping Pátio Maceió é, até o momento, o único shopping totalmente construído e ativo da parte alta, sendo assim, é alvo de público volumoso.

A sua praça de alimentação está localizada na parte central do shopping, próximo aos corredores que vão de encontro a lojas de seguimentos não alimentícios. À sua frente está localizado um parque temático que sofre variação de tema por todo o ano e tem como público-alvo, majoritariamente, crianças e seus responsáveis. Acima da Praça encontra-se o cinema do shopping, assim como também clínicas e laboratórios médicos e odontológicos. Outro setor do piso superior é o lounge e a Vila Trampolim, parque de diversões para todas as idades.

A pesquisa possui alcance exploratório/descritivo e abordagem mista, para compor a metodologia, utilizou-se como base a MEAC. Para fundamentar a pesquisa, foram abordados conceitos a partir do Design de Experiência e da Psicologia Ambiental. Conforme ORNSTEIN (2005), a Psicologia Ambiental é suporte para entender como os fatores psicológicos relacionados a um determinado ambiente se relacionam. A psicologia ambiental busca estudar o comportamento dos seres humanos a partir da sua relação com ambiente e como é o comportamento dessas pessoas, quando se trata de um grande fluxo de passagem, ou seja, superlotação, o alto nível de ruído que gera estresse, a exposição a iluminação que pode causar cansaço, a sensação térmica que causa desconforto, entre outras questões.

De acordo com Freire (2024), o design desde o início esteve associado à produção industrial, após o século XX houve transformações nesse sistema e o design assumiu outro papel para a ciência, na academia e para as empresas, a fim dar conta da demanda, expandindo seu potencial. O humano passa a ser incluído no processo de design, o chamado “design centrado no humano”.

Dá-se o nome de Design de Experiência ou Ux Design (do inglês, User Experience) a prática do Design que visa melhorar condições de uso para os usuários. Esses termos foram popularizados na década de 2010 e são utilizados para denominar atividades que buscam inserir o ser humano no processo de projetação (SOUZA, 2019).

A ergonomia considera que é possível o usuário interagir diretamente no processo de planejamento de um ambiente construído. Dessa maneira, o projetista deve buscar compreender as necessidades e desejos desses indivíduos relacionadas ao layout, mobiliário, conforto ambiental e todas outras questões referentes aos sistemas inseridos no ambiente. A partir da triangulação de conceitos comuns entre a Ergonomia, o Design de Experiência e a Psicologia Ambiental, é possível encurtar a distância do usuário com o ambiente estudado, a fim de coletar informações sobre adequações e melhorias para os problemas projetuais (FALCÃO; SOARES, 2011).

O objetivo deste estudo é desenvolver uma análise da praça de alimentação do Shopping Pátio Maceió, verificar e explicitar inadequações e pontos positivos em sua estrutura, a fim de identificar e compreender aspectos da configuração ambiental, relacionados à ergonomia e acessibilidade. Estas questões englobam a parte estrutural da praça, fluxo de passagem, sinalização, conforto ambiental e mobiliário.

Método

A construção dos métodos ocorreu a partir da Metodologia Ergonômica para o Ambiente Construído - MEAC, que tem como foco o usuário em um determinado espaço. A MEAC busca compreender como os aspectos relacionados à adequação do ambiente resultam nas sensações do usuário e sua interação com o ambiente (VILLAROUCO, 2008).

> A MEAC adota as ferramentas necessárias à avaliação do espaço com foco nas atividades nele realizadas, verificando possíveis interações prejudiciais ao seu desempenho, bem como as que promovam melhorias das condições de trabalho e de vida. (Sarmento, Villarouco, 2020, p.129)

A Metodologia Ergonômica do Ambiente Construído pode ser aplicada em diversas tipologias edificadas, que possuem o objetivo de compreender a interação da pessoa-tarefa-ambiente. De acordo com Ferrer, Sarmento e Paiva (2022), a MEAC surgiu a partir da preocupação de Vilma Villarouco, autora desta metodologia, com a qualidade espacial de um projeto de habitação popular durante seu doutorado.

A pesquisa referente a praça de alimentação foi realizada conforme etapas propostas pela MEAC (Quadro 1). Partiu-se da fase um, a de ordem física, que consiste na análise global do ambiente, para coletar informações sobre a estrutura organizacional, a dinâmica e os

processos de trabalho. Em sequência foi realizada a identificação da configuração do ambiental e a avaliação em uso.

Quadro 1: Etapas da MEAC, técnicas e objetivos.

MEAC – Metodologia Ergonômica do Ambiente Construído			
Etapa		**Técnicas**	**Objetivos**
FASE 1	Análise Global do Ambiente	Observação Participante; Levantamento fotográfico.	Obter informações sobre a estrutura organizacional, a dinâmica do ambiente e os processos de trabalho.
	Identificação da Configuração Ambiental	Observação Participante; Levantamento fotográfico; Levantamento de planta baixa.	Identificar condicionantes físico-ambientais, organizacionais e descrever tarefas.
	Avaliação do Ambiente em Uso	Observação Participante; Levantamento fotográfico.	Compreender a adequabilidade do ambiente, seus fluxos, execução de tarefas.
FASE 2	Percepção Ambiental	Questionário estruturado.	Identificar os desejos e necessidades dos usuários em relação ao ambiente.
DIAGNÓSTICO ERGONÔMICO | RECOMENDAÇÕES ERGONÔMICAS			

Fonte: Autores, 2025.

A etapa de coleta dos dados foi feita através de observação participante, que aconteceu durante os períodos de almoço e jantar em um dia de fim de semana, sendo esse momento próximo ao “aniversário do Shopping Pátio”, início do mês de dezembro, mês de festas e celebrações. Foram analisadas questões referentes ao seu sistema estrutural, como piso, teto e parede. No que diz respeito ao ambiente em uso, foi observado fluxo de passagem, mobiliário, sinalização, segurança e acessibilidade.

O levantamento fotográfico foi feito em paralelo ao momento de observação com foco centrado nos usuários e nas dinâmicas cotidianas desse ambiente. Algumas imagens foram geradas a partir de pontos específicos no piso superior do shopping, a fim de perceber a praça em sua perspectiva macro. Porém, outras foram capturadas propositalmente mais próximas ao fluxo de pessoas, da estrutura e do mobiliário, para ter uma percepção detalhada.

Apesar da MEAC ser uma metodologia sistemática, ela permite maleabilidade em seu processo, sendo possível aplicá-la de forma incompleta. A presente pesquisa ainda não

alcançou a fase dois da MEAC, a de ordem cognitiva, que busca analisar a percepção do usuário, por ainda estar em processo de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa. Por fim, é possível chegar a um diagnóstico ergonômico e posteriormente propor as recomendações para garantir uma melhor experiência aos diversos usuários que fazem uso dos ambientes e/ou espaços.

Resultados

A etapa de avaliação do ambiente em uso foi feita a partir da análise do levantamento fotográfico, resultado obtido através da observação participante. A análise consiste em descrição das fotos e relato da experiência de vivenciar o ambiente da praça de alimentação do Shopping Pátio Maceió. Reitera-se que os registros fotográficos foram feitos em horários diferentes, sendo um dia do fim de semana, como também em horário de almoço e jantar, para possível contraste ou não dos cenários. Ao observar a praça foi traçada a rota feita pelos usuários e identificar as tarefas executadas durante o processo de permanência na praça de alimentação (figura 1).

Figura 1: Análise de tarefas.



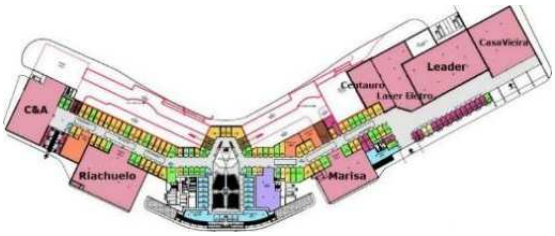
Fonte: Autores, 2025.

Análise Global do Ambiental, Identificação da Configuração Ambiental e Avaliação do ambiente em uso – Estrutura da Praça

Observou-se a estratégia projetual no que se diz respeito a localização da praça que se encontra na parte central do shopping (Figura 2), entende-se que para cruzar de um ponto ao outro do shopping, é preciso que ela seja atravessada, tática fundamental para incentivar o

consumo de produtos. Com esse formato retangular, é possível compreender que em seu entorno estejam alocados os restaurantes, deixando apenas um grande vão de acesso para a praça, onde é possível entrar pelo fluxo da esquerda ou da direita.

Figura 2: Planta baixa do Shopping Pátio Maceió.



Fonte: Wikimapia, 2004.

Piso em cor neutra que se estende por todo o shopping, isso favorece o reflexo das luzes naturais e artificiais que ampliam o espaço, delimitado pelo uso de soleiras na cor preto (Figura 3). Referente ao piso a NBR 9050 (2020) destaca que, os materiais de revestimento e acabamento devem ter superfície regular, firme, estável e não trepidante para dispositivos com rodas e antiderrapantes, sob qualquer condição.

Nota-se que em algumas partes o piso aponta falta de manutenção, importante para conservá-lo como antiderrapante. A praça possui acesso para um banheiro com sanitário masculino, feminino, para a família, sanitário acessível, o fraldário e ao elevador, ainda por esse acesso é possível chegar até a administração do shopping. De acordo com NBR 9050 (2020), a sinalização deve ser autoexplicativa, perceptível e legível para todos (Figura 3).

Figura 3: Sinalização, piso e delimitação de acesso à praça, pilares, sinalização, paredes, escadas de emergência, rolante e acesso ao piso 2.

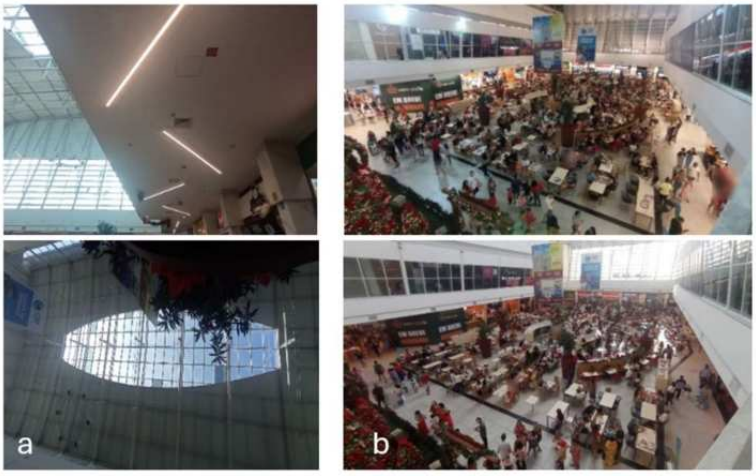


Fonte: Autores, 2024.

A praça possui pilares estruturais e paredes de alvenaria com revestimento de pedra em cor clara para contrastar com as fachadas coloridas dos restaurantes. O acesso ao piso superior está localizado na praça de alimentação e se dá através de escada rolante, elevador e escada emergencial. Com o teto na cor branca (Figura 3), rebaixado nas laterais da praça para a instalação da iluminação artificial de led, disposta a partir de um seguimento que direciona os usuários a seguirem um caminho. Observou-se a iluminação natural durante grande parte do dia, através da janela do fundo da praça. No teto é possível perceber o ar-condicionado, caixas de som para uso de música ambiente, sensor de fumaça, sistema sprinkler e sistema de câmeras de proteção e segurança.

A praça possui pé direito alto, com claraboia centralizada no teto (Figura 4a), fornece iluminação natural por grande parte do dia. Se tratando de pé direito alto, é favorável para esse tipo de ambiente, pois ajuda a circular o ar que interfere diretamente na sensação de bem-estar, visto que acontece aglomeração de pessoas. É válido ressaltar que essa sensação de conforto térmico só acontece em sua plenitude a depender da localização do usuário na praça, como é o caso de quem se senta nas mesas situadas nas extremidades.

Figura 4: (a) Iluminação artificial e natural com claraboia. (b) Vistas em horário de jantar e almoço no fim de semana.



Fonte: Autores, 2024.

De acordo com as vistas (Figura 4b), é possível ter uma ampla visão sobre a praça e as atividades que acontecem, por exemplo, nem todas as pessoas estão se alimentando, muitas delas estão conversando ou apenas descansando para prosseguir com o passeio no shopping. Ambos os horários no fim de semana estavam com aglomeração de pessoas, resultando em um fluxo alto de pessoas.

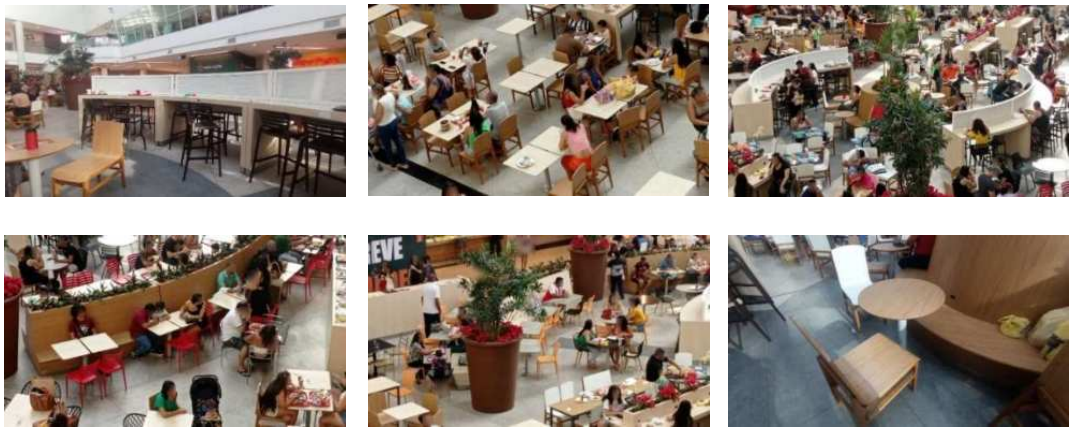
Extintores e sinalização

Assim como os extintores de incêndio, a praça conta com caixas de alarme de incêndio e sinalização espalhados por toda a praça de alimentação. Foi possível observar também bombeiros localizados em pontos específicos da praça, nos acessos e no piso superior para ter uma melhor visão do ambiente.

Mobiliário diversificado e em seus diferentes usos

É possível observar a mistura de cores e diferentes tipos de mobiliário utilizados no projeto, isso indica setorização em ilhas e diferentes tipos de uso (Figura 5). O mobiliário das banquetas altas foi utilizado para fazer uma barreira de privacidade, como em baias de estações de trabalho, o que permite que as pessoas possam estudar ou trabalhar**.** Para esse mobiliário foi utilizado uma tela que divide um lado do outro, também foi feito o uso de banquetas altas.

Figura 5: Mobiliário em diferentes usos.



Fonte: Autores, 2024.

De acordo com o Projeto de Lei 647/23, é determinado que os shoppings reservem no mínimo 5% de mesas e cadeiras preferencias, tendo em vista essa informação, observou-se que são reservadas as mesas laterais da praça para uso de idosos, pessoas obesas, gestantes, entre outros. Percebeu-se a utilização de adesivos colados nas mesas para identificá-las, essas mesas possuem formato que permite que o mobiliário se adapte a algumas particularidades e características de pessoas. Porém, uma questão notada durante a observação é que essas mesas preferenciais ficam também dispostas ao lado da limitação ade até onde os pets podem

ir, o que pode gerar uma sensação de segregação, apesar de existir a possibilidade de ser para facilitar uma pessoa cega ter a acesso à praça com um cão guia.

Acessibilidade e Vista Superior da Praça

A NBR 9050 (2020) define a acessibilidade como forma de garantir às pessoas com deficiência o acesso aos espaços públicos e privados com dignidade, autonomia e segurança, assim como na utilização de mobiliários, transporte urbano, sistemas de tecnologia e informação. Pensar na mobilidade urbana é pensar em uma cidade acessível a todos e todas, sem distinção.

> Os shopping centers, como empreendimentos de uso coletivo, não devem possuir barreiras que consistam em óbices que restrinjam ou impeçam o acesso, o direito de ir e vir, a liberdade de locomoção e circulação com segurança da pessoa com deficiência na sua estrutura. (Santos, 2017)

Para que um ambiente seja inclusivo, é preciso pensar em um projeto que seja acessível para todos, sem que o usuário precise se adaptar ao espaço ou mobiliário, mas sim o projetista compreender as limitações daquele grupo específico e promover um cenário que acolha e seja confortável. Foi possível capturar o momento em que uma pessoa em cadeira de rodas fazia parte do fluxo de passagem (Figura 6).

Figura 6: O ambiente em uso por pessoa em cadeiras de rodas.



Fonte: Autores, 2024.

Observou-se que a rota da pessoa em cadeiras de rodas acontecia apenas na parte externa e não na parte delimitada ao mobiliário composto por mesas e cadeiras. A NBR 9050 (2020) discorre que é importante que haja uma rota acessível de trajeto contínuo e desobstruído, sinalizado e autônomo, e estabelece que a medida em uma área de circulação em linha reta, entre uma pessoa em cadeira de rodas e um pedestre varia entre 1,20m a 1,50m.

Considerações Finais

Após a aplicação da metodologia os resultados da pesquisa apontaram que alguns aspectos como a preocupação na aparência do mobiliário, a praça está com um número favorável com relação aos extintores para prevenção de incêndio e outros acidentes. Foi percebido que em questão de acessibilidade é preciso fazer um reajuste para que pessoas com cadeiras de rodas possam ter acesso a parte interna onde ficam os outros mobiliários, a fim de evitar a segregação e limitação destes usuários. A proposta projetual atual tem potencial para garantir melhor experiência aos usuários, pois já passa por reformas corriqueiras. A técnica de observação participante no levantamento de dados permitiu que a pesquisadora conseguisse identificar situações e registrar as mesmas para a fase de análise. Foi proposto o quadro de pontos negativos e positivos (Quadro 2) para sintetizar os apontamentos vistos no ambiente em uso.

A praça de alimentação permaneceu com uma quantidade similar de pessoas nos dois horários de observação, com uma superlotação esperada pelas datas comemorativas. A pesquisa continua em andamento para que seja possível chegar à segunda fase do método, acredita-se que as entrevistas com os usuários são de grande importância para a conclusão deste trabalho. Esta pesquisa enriquece o acervo de estudos sobre a qualidade espacial de praças em shopping center que tem o usuário como foco, com capacidade de ser aplicada posteriormente por gestores e profissionais responsáveis pela projetação e adequação destes espaços.

Quadro 2: Pontos negativos e positivos

PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
Prevenção de incêndio e bombeiros no local	Nenhuma cadeira para criança de colo
Sinalização adequada	Diminuição de pontos de álcool gel
Corredor largo	Piso com aparência desgastada
Mobiliário diverso	Disposição do mobiliário inadequada
Cadeiras e mesas padronizadas de acordo com o uso	Praça pequena para o volume de pessoas
Mesa preferencial adequada	Ruído estressante
Serviço de limpeza rápido e constante	Sensação de calor em pontos da praça
Tomadas e pontos de wi-fi	Problemas de acessibilidade
Fácil acesso a escadas e elevador	Superlotação de pessoas
Iluminação natural	Música ambiente se mistura com as vozes das pessoas e o barulho do maquinário
Telas e letreiros atrativos e informativos	Apenas um banheiro para muitas pessoas, apesar de ser de fácil acesso

Fonte: Autores, 2024.

Referências

Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2020.

Brasil, Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 647 de 2023**. Brasília, 2023.

Falcão, C. S.; Soares, M. M. Ergonomia e análise multidisciplinar do ambiente construído. In: **Encontro Nacional de Ergonomia do Ambiente Construído**. Anais [...] João Pessoas: UFPB, 2011.

Ferrer, N., Sampaio Sarmento, T., & Monique Paiva, M. (2022). **A MEAC de Vilma Villarouco: Metodologia Ergonômica para o Ambiente Construído**. Curitiba: Editora CRV. ISBN: 978-65-251-3469-7.

Freire, Karine. "Reflexões sobre o conceito de design de experiências". **Strategic Design Research Journal**. V.2, N.1, 2009, P. 37-44.

Ornstein, Sheila Walbe. "Arquitetura, urbanismo e psicologia ambiental: uma reflexão sobre dilemas e possibilidades de atuação integrada. **Psicologia USP**. São Paulo: V.12, N.1-2, 2005 P. 155-165.

Sarmento, Thaisa Sampaio; Villarouco, Vilma. Projetar o ambiente construído com base em princípios ergonômicos. **Simpósio Brasileiro de Qualidade do Projeto no Ambiente Construído**, *20*(3), 121–140.

Santos, N. S. e. Acessibilidade nos shopping centers: uma análise sobre a intervenção estatal na propriedade privada. **Revista Digital de Direito Administrativo**. São Paulo: *5*(1), 142-167, 2018.

Souza, Filipe Artur Honorato Ferreira de; Ranoya, Guilherme; Silva Junior, Marcelo Vicente da; Harada, Rute; Matos, Silvia. As complexidades do design de experiência. In: **Anais do 9° Congresso Internacional de Design da Informação – CIDI**. Belo Horizonte: 2019.

Villarouco, Vilma. Construindo uma metodologia de avaliação ergonômica do ambiente – ACEA. In: **Anais do XV Congresso Brasileiro de Ergonomia**. Porto Seguro: ABERGO, 2008.

Villarouco, Vilma. Tratando de ambientes ergonomicamente adequados: seriam ergoambientes? In: Mont'alvão, C.; Villarouco, V. (orgs.). **Um novo olhar para o projeto: a ergonomia no ambiente construído**. Rio de Janeiro: Faperj, 2AB, 2011.