

QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO: UMA PROPOSTA DE ASSOCIAÇÃO DA TEORIA ATOR-REDE (TAR) AOS PROCESSOS DE APO

Quality for Food Services: a Proposal of Actor-Network Theory (TAR) Association to the Processes of POE

Cláudia Rioja de Aragão Vargas¹, Giselle Arteiro Nielsen Azevedo¹

RESUMO Este artigo apresenta parte do desenvolvimento da pesquisa de Tese intitulada Tradução de um Lugar: Os Serviços destinados à Alimentação Fora do Lar, em andamento no Programa de Pós-Graduação em Arquitetura - PROARQ/FAU-UFRJ, e explora a possibilidade de ampliação do leque de ações a serem desenvolvidas para o embasamento prático-teórico do projeto visando a qualidade dos ambientes destinados à alimentação fora do lar. O estudo toma como base a assertiva de que a sensação de pertencimento no mundo globalizado não se dá mais somente na esfera do mundo vivido, regionalizado, onde o indivíduo cultiva a sua história e a dos seus, mas também se relativiza através de uma rede onde os meios de comunicação funcionam como instrumento para a sua confecção. O escopo metodológico para a pesquisa propõe associar as diretrizes da Teoria Ator-Rede (TAR) aos processos de Avaliação Pós-Ocupação (APO), o que permitirá uma abordagem muito mais rica pela multiplicidade de elementos envolvidos na análise. Como resultado, procura evidenciar a necessidade de incorporação de métodos investigativos de campo ao processo de projeto e fomentar a ampliação de uma base de dados que beneficie e contribua para o aperfeiçoamento dos projetos de arquitetura destinados ao setor. A importância e a originalidade deste trabalho se concentram na análise das narrativas produzidas pelos diversos atores - humanos e não-humanos - participantes das relações desenvolvidas nestes lugares. Estas relações não estão restritas somente ao ato de alimentar-se, mas se desenrolam em um palco repleto de significantes expressivos da ação em rede do espaço/tempo vivido na atualidade.

PALAVRAS-CHAVE Avaliação de desempenho do ambiente construído, Teoria Ator-Rede, projeto do lugar, serviços de alimentação.

ABSTRACT This paper introduces the development of Thesis research entitled A Place Translations: the food services, in progress at the Programa de Pós-Graduação em Arquitetura - PROARQ/FAU-UFRJ, and explores the possibility of expanding the range of actions to be developed for the theoretical-practical foundation of the project, aiming at the quality of environments for food services. The study is based under the assumption that the sense of belonging in the globalized world does not only gives more in the realm of the lived world, regionalized, where people cultivate their own history, but is relativized through a network where the media operates as a tool for making it. The methodological scope for research proposes associating the guidelines of Actor-Network Theory (ANT) to Post-Occupancy Evaluation (POE) processes, which will allow a much richer by the multiplicity of elements involved in the analysis. As a result, it emphasizes the need for incorporation of field investigative methods to the design process and encourage the expansion of a database that benefit and contribute to the improvement of architectural designs for this segment. The importance and originality of this paper focuses on the analysis of narratives produced by the various actors - human and nonhuman - participating in the relationships developed in place. These relationships are not restricted only to the act of eating, but it unfold on a stage filled of meanings that expresses an network action to a space/time lived today.

KEYWORDS Performance evaluation of the built environment, Actor-Network Theory, design of the place, food services.

¹ Programa de Pós-Graduação em Arquitetura (PROARQ), Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, RJ, Brasil

How to cite this article:

VARGAS, C. R. A.; AZEVEDO, G. A. N. Qualidade nos serviços de alimentação: uma proposta de associação da Teoria Ator-Rede (TAR) aos processos de APO. *Gestão e Tecnologia de Projetos*, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 41-53, jan.-jun. 2013. <http://dx.doi.org/10.4237/gtp.v8i1.226>

Fonte de financiamento:
Declararam não haver

Conflito de interesse:
Declararam não haver

Submetido em: 11.02.2012

Revisado em: 30.09.2012

Aceito em: 18.10.2012

INTRODUÇÃO

Este artigo propõe uma discussão acerca da qualidade dos ambientes destinados aos serviços de alimentação – *food services*¹ – e as associações determinantes para a valorização dos atores envolvidos nestas relações. Busca contribuir para o entendimento da complexidade e da diversidade das relações desenvolvidas nestes lugares, tendo em vista a ampliação de uma base de dados teórico-prática que beneficie o aperfeiçoamento dos projetos de arquitetura destinados ao setor.

A procura de locais para comer fora de casa justifica o crescimento do mercado de alimentação. As necessidades da vida moderna relativas ao trabalho, as alterações no núcleo familiar, no qual a mulher não exerce mais o papel de cuidar somente do lar e ganhou o mercado de trabalho, ou ainda, o aumento do público da terceira idade que dispensa a tarefa de fazer comida em casa, são alguns dos fatores desencadeadores deste processo. Também não é possível esquecer os encontros sociais travados nestes ambientes, quando a refeição fora do lar passa a ser uma opção de lazer e entretenimento.

Este fenômeno tomou impulso no decorrer do século XX, em função das inovações que se desenrolaram na agricultura, na indústria e nos transportes a partir do final do século XVIII, entre outras, proporcionando a base de um amplo espectro de restaurantes e mais uma infinita variedade de serviços oferecidos para efetuar refeições fora do lar (Tabela 1)².

O ato de comer fora de casa não se resume somente a alimentar-se; implica em um conjunto de relações características de um coletivo/rede³ impregnado de signos e informações, reflexo do alargamento das fronteiras dos territórios devido à aceleração das transformações e acontecimentos na atualidade (Figura 1). Este aspecto do coletivo, principalmente

no ocidente, gera uma tendência à homogeneização dos grupos e ao ecletismo cultural, expressos inicialmente na modernidade por benefícios e interferências introduzidos pela tecnologia aliada aos aspectos socioeconômico-culturais, o que foi designado por Banham (2003) como a “estética da máquina”, e que vem alterar profundamente as relações pessoa-ambiente nos *food services*.

Neste contexto, os serviços de alimentação extrapolaram suas funções primordiais e adquiriram outras, influenciadas também por considerações estéticas, que irão



Figura 1. Restaurante Big Apple - Rio de Janeiro, Brasil (2001). Fonte: arquivo da primeira autora.

¹ Termo utilizado também no Brasil. “*Food service* é definido como a venda de alimentos e bebidas para consumo imediato, preparados por operadores (restaurantes, padarias, lanchonetes, etc.) e consumido no próprio estabelecimento ou em outros locais como na própria casa do consumidor.” (ECD, 2010, p. 1).

² Neste caso, o estudo, de acordo com os objetivos da pesquisa de Tese, se restringe aos serviços comerciais de alimentação onde há o contato direto com o usuário final (cliente) e, principalmente, aos ambientes que possuem, além das áreas de produção e operacionais, locais para a realização de refeições, seja em pé ou sentado.

³ Com base na Teoria Ator-Rede (TAR), consideramos o coletivo – ou rede sociotécnica – como um conjunto indivisível entre humanos e não-humanos; natureza e sociedade; e as associações advindas destas relações (LATOUR, 2001). O coletivo é o “lugar” da ação, onde ocorrem a translação, articulação, delegações, deslocamentos – entrelaçamentos – entre os atores humanos e não-humanos envolvidos.

Tabela 1. A amplitude/variedade do setor *food service*.

Canais	Comercial	Comercial Serviço	Comercial Alternativo	Social
Definição	Objetivo principal da operação é a geração de lucro com a venda de refeições.	A alimentação é oferecida como serviço, não é a atividade principal do negócio, mas tem objetivos de lucratividade.	A venda de refeições prontas para o consumo imediato ou posterior. Fonte alternativa de lucro.	A alimentação é um serviço, o objetivo não é a obtenção de lucro.
	<i>À la carte</i> Restaurantes {Auto serviço Bufê	Hospitais	Lojas de conveniência	Forças armadas
		Escolas	Serviços em supermercados	Merenda escolar
Segmentos	<i>Fast-foods</i> <i>Lanchonetes</i> Padarias Bares	<i>Caterings</i> Hóteis/motéis		Presídios Restaurantes populares
	Quiosques Bufês Rotisseries independentes Vending machines	Comissarias		

Fonte: ECD (2010).

nortear gostos, preferências e escolhas de consumo. Os restaurantes⁴ tornaram-se o tropo para a compreensão das características peculiares de modos específicos de vida (FEATHERSTONE, 1995; FINKELSTEIN, 2005). Estes fatores influenciam toda a rede de relações que se desenvolve em torno dos *food services*, interferindo em sua estrutura e na hierarquia de seus ambientes, que incluem tanto as áreas de atendimento ao público como as operacionais.

O *Food Service* é um setor em crescimento acelerado, no Brasil, nos últimos anos. Com perspectivas de crescer ainda mais até 2020, possui cerca de 1,2 milhões de ambientes destinados a esta atividade, gerando 6 milhões de empregos e produzindo 57 milhões de refeições diárias (ECD, 2010; BRANDÃO, 2010).

Diante destes dados, é importante aprofundar os estudos sobre a arquitetura dos ambientes dos *food services*, concernentes à complexidade e diversidade das relações e ações que envolvem estes lugares. Também é preciso considerar o extenso e crescente contingente de usuários, entre os clientes e a grande massa de mão de obra que movimentam estes serviços.

O PROJETO DE ARQUITETURA E A ESTRATÉGIA NEGÓCIO

O Projeto dos ambientes destinados à alimentação fora do lar distingue as características principais e a maneira de apresentação do ambiente;

⁴ O texto original citado refere-se à atividade de restaurante, mas como esta trata de um serviço de alimentação fora do lar e a terminologia coloquial é muito abrangente, dividindo-se em vários segmentos, pode-se concluir que a premissa é válida para quaisquer dos serviços da cadeia *food service*, desde que os alimentos sejam servidos no local.

reflete suas características operacionais e público alvo (englobando faixa etária, aspectos socioeconômico-culturais, etc.); além de permitir que seja reconhecido e entendido pelo usuário.

Assim, é necessário – senão imprescindível – que tais projetos atentem para a complexidade e, também, para o inter-relacionamento dos aspectos técnicos e operacionais, de modo a incrementar a atratividade e agradabilidade para seus ocupantes. Outra condição importante a ser contemplada é a sua viabilidade diante das condições que extrapolam os limites do projeto e implicam em expectativas, valores e significados relativos à vontades, economia e uso.

Devido ao alargamento das fronteiras dos territórios – função do processo de evolução das tecnologias de informação – observamos uma tendência crescente dos indivíduos a procurarem viver experiências que não se limitam a encontros específicos de uma ação pontual e local. Neste contexto, e considerando a qualidade nos serviços de alimentação, cresce a importância do questionamento sobre como se dão as relações entre os diversos atores envolvidos, sejam eles humanos ou não-humanos⁵, além do entendimento da configuração destas redes complexas que os envolvem. Estas questões fundamentam-se na crença de que para se fomentar tanto a pesquisa quanto a prática projetual nesse campo é preciso procurar conhecer as peças para montar o complexo “quebra-cabeças” que reúne tantos elementos passíveis de interpretação.

Segundo evidências expressas em entrevistas de profissionais comprometidos com as pesquisas sobre o setor *food service* (DONNA, 2010), há falta de profissionalismo no mercado. Em muitos casos, os projetos de arquitetura ficam restritos às áreas de atendimento ao cliente, fato observado em publicações que apresentam projetos e entrevistas com projetistas da área e cujo foco se restringe ao salão. Logo, pode-se inferir que as áreas operacionais, muitas vezes, não recebem a mesma atenção que as demais áreas no projeto de arquitetura e, em alguns casos, são adaptadas ou projetadas por fornecedores de equipamentos.

Também há falta de profissionalização no que se refere ao planejamento e gerenciamento para o estabelecimento dos negócios que compõem o setor (DONNA, 2010; FONSECA, 2006), o que pode evidenciar possíveis falhas no processo do projeto decorrentes da falta de investimento e reconhecimento por parte dos gestores. Em paralelo, existe uma carência de embasamento teórico e publicações, principalmente no que se refere à arquitetura, visto que o material de referência geralmente se reduz a imagens e receitas dogmáticas que pouco contribuem para a melhoria da qualidade do projeto.

Reconhecendo, então, que o ambiente dos *food services* é o lugar onde ocorre a experiência e que esta não se limita ao ato de alimentar-se, mas se desenvolve a partir do envolvimento de seus atores com/no ambiente e das relações provenientes deste envolvimento, é conveniente e necessário construir um conjunto de fundamentos capazes de dar suporte à concepção e à implantação de novos empreendimentos. Neste sentido, este estudo se baseia nos pressupostos da Teoria Ator-Rede-TAR (LAW, 1992; LATOUR, 1997) e toma como proposição uma abordagem capaz de dar conta da complexidade e variedade das interações e dos entrelaçamentos envolvendo as relações pessoa-ambiente construído; explora a diversidade de interpretações do coletivo e sua influência na concepção dos lugares destinados à alimentação fora do lar.

⁵ A referência aos atores participantes da ação no coletivo *food services* trata de humanos e não-humanos, em uma ação simétrica, no sentido em que todos os atuantes (pessoas, coisas e ambiente) têm o mesmo “peso” e interferem nas relações desenvolvidas nas redes sociotécnicas.

Segundo Rheingantz (2009, p. 12) este tipo de abordagem:

[...] implica em (1) uma visão crítica não dualista, heterogênea tecida e somativa; (2) em uma postura aberta e atenta ao ambiente ou “coletivo” (Latour 2001) composto de homens, coisas e técnicas cujo movimento “apaga” as fronteiras entre sujeito e objeto (Pedro 1998); (3) aceitar a indissociável e interdependente relação pessoa-ambiente-e coisas; (4) reconhecer a impossibilidade de representação de um ambiente que é independente e pré-existente e do entendimento de “uma mente lá dentro” observar “um mundo lá fora” (Latour 2001: 338); (5) atentar para a inadequação do distanciamento crítico e sua pretensa neutralidade.

Figura 2. A tessitura da rede que compõe o processo de fabricação e manipulação dos alimentos (VARGAS, 2012).

De acordo com as diretrizes da TAR, esta narrativa/tradução⁶ não deve focalizar apenas o delineamento dos aspectos sociais que compõem este quadro. Ao analisar os *food services* e o conjunto de fatores e ações que caracterizam seus ambientes, é preciso considerar a tessitura e os desdobramentos destas redes de composição heterogênea⁷. Elas são compostas por outras redes que se entrelaçam e reúnem: o processo de fabricação de alimentos – espaço físico, equipamentos, produtos, homens e normas (Figura 2); a operação – função, fluxos, ambiente, clientes, funcionários, gestores, alimentos, cardápio e redes de comunicação (Figura 3); o projeto – o processo de fabricação de alimentos, a operação, as normas e regulamentos, a ambiência, usuários, gestores, arquitetos e profissionais envolvidos com o processo de projeto (Figura 4).

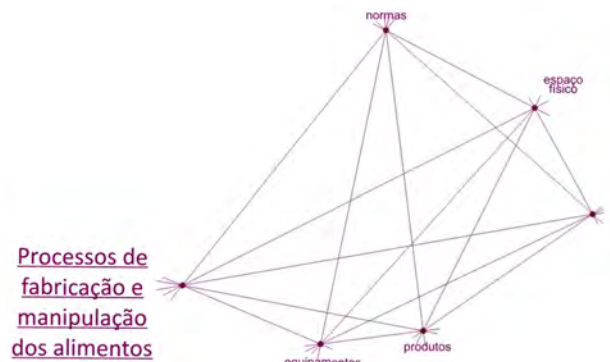


Figura 3. A tessitura da rede que compõe a operação em *food services* (VARGAS, 2012).

Esta proposição, não restritiva, possibilita contornar a “tirania da distância” ou “proximidade” (LATOUR, 1997, p. 3); isto é, elementos que parecem ter ligações com a qualidade dos lugares destinados à alimentação fora do lar podem evidenciar conexões bastante remotas, enquanto outros elementos aparentemente muito distantes, como a inserção desses lugares em uma indústria globalizada, multibilionária e internacional, podem manter conexões estreitas quando evidenciados na ação.

⁶ A tradução modifica a rede no momento em que cria e relativiza relações. Praticada pelo encontro de seus atores (elementos da rede), ela acontece a partir de translações, articulações, delegações e dos desvios/deslocamentos provocados por estas ações no coletivo (LATOUR, 2001). “Seguir os atores e deixa-los falar – ou seja, mapear a dinâmica das traduções recíprocas – possibilita, portanto, apreender a rede tal como ela se faz.” (PEDRO, 2009).

⁷ Segundo Latour (2004), refere-se às controvérsias geradas nestas redes; à “[...] ideia de vários nós e múltiplas relações na produção dos fenômenos, buscando traduzir a complexidade presente nestas relações. Trata-se de uma configuração altamente instável e dinâmica, com trocas intensas entre os vários pontos, conexões e atores.” Cada elemento da rede é um ator “cuja atividade consiste em fazer alianças com novos elementos” e os entrelaçamentos desenvolvidos nestas relações configuram-se como um “processo altamente complexo” (PEDRO, 2008, p. 4).

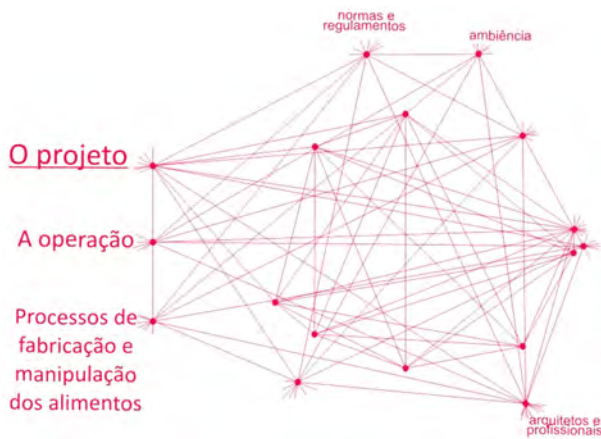


Figura 4. A tessitura da rede que envolve o projeto de *food services* (VARGAS, 2012).

(1994), fazendo referência especificamente aos serviços comerciais destinados à alimentação, afirma que as sensações provocadas nos atores-clientes [participantes destas redes], após a experiência, possivelmente serão duradouras e influenciarão em atitudes futuras.

Diante dessas considerações, esta abordagem procura superar as práticas intuitivas que, muitas vezes, sugerem iniciativas equivocadas no planejamento e no projeto de novos estabelecimentos ou de reformas dos existentes. A associação da TAR à Avaliação de Desempenho do Ambiente Construído – com suas ferramentas e instrumentos de campo – permitirá uma análise mais abrangente através do delineamento da ação que se manifesta nesses lugares; dos processos determinantes das interações/relações entre os atores do coletivo *food services* na arquitetura.

A ASSOCIAÇÃO ENTRE A TAR E A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A inserção da Avaliação Pré-Projeto (APP) e da Avaliação Pós-Ocupação (APO), associadas à TAR, no processo de projeto para o setor de serviços de alimentação possibilitará o municiamento de dados para a sua concepção e análise de ambientes existentes, em um processo de retroalimentação. Por se tratar de um setor em constante transformação - quer pela evolução tecnológica dos equipamentos ou pela necessidade de alteração no uso, as apropriações da TAR à estas metodologias visam beneficiar o entendimento da complexidade e qualidade destes lugares⁹.

Desta forma, as APP e APO têm por objetivo procurar entender: (1) como se dão as interações entre os atores humanos e não-humanos envolvidos, o que inclui o ambiente construído; (2) o sentido de pertencimento – no que se refere aos atores humanos – para a transformação qualitativa do lugar. Como orientação, baseada em Latour (2000), o observador - no caso o arquiteto, para experienciar o ambiente, deve “entrar” nestas redes (“laboratórios”)

No caso dos usuários (atores humanos – clientes e funcionários), estas relações se constituem em processos identificativos e no sentido de pertencimento ao lugar⁸. Nesse sentido, se aplica o conceito de “topofilia” (TUAN, 1980) quando a referência são todos os laços afetivos dos seres humanos com o meio ambiente material, ou seja, o elo afetivo do indivíduo com o lugar.

Como exemplo, em referência aos atores-clientes, características carregadas de significados positivos irão atraí-lo a um determinado ambiente de *food service*, caso contrário, a reação poderá ser oposta e o levará a evitar o ambiente ou deixá-lo rapidamente. Lawson

⁸ O lugar identitário, que no contexto atual tanto pode estar contido ao local onde ocorre a ação, como pode adquirir contornos mais amplos, dados pelo alargamento das fronteiras dos territórios, como já mencionado.

⁹ No sentido da apropriação dos significados, reflexões e orientações da TAR e sua aplicação na Arquitetura e da possibilidade de associação a outras metodologias usuais nas pesquisas nesse campo, como as APO.

e seguir seus atores. Assim, terá mais condições de propor, em cada caso específico, o instrumental mais adequado que lhe permitirá apreender a rede tal como ela se faz.

O Grupo ProLUGAR/PROARQ/FAU-UFRJ vem desenvolvendo pesquisas procurando mapear as diversas traduções que se produzem nestes lugares através de seus atores, identificando barreiras de relacionamento com base no refinamento e releitura do conjunto de técnicas e instrumentos utilizados em APO. Em busca de confrontações, este trabalho fundamenta-se na heterogeneidade e interesses distintos dos atores envolvidos – lembrando que todos interagem e “falam” em nome do coletivo – pessoas, coisas e ambiente. Os instrumentos utilizados usualmente nas APOs servirão como porta-vozes dessas narrativas, apresentando os aspectos subjetivos e objetivos que envolvem os serviços destinados à alimentação fora do lar e, portanto, delineando/mapeando estas redes.

Esse tipo de abordagem poderá fornecer pistas importantes devido a multiplicidade de significados – interpretações ou traduções – referentes aos diversos contextos relacionados com os envolvidos na ação. Desta forma, proporcionará uma análise mais rica em conteúdo e permitirá ao profissional envolvido com o projeto a possibilidade de apreender o processo constante de transformação imposto na atualidade. O mapeamento deste conjunto inclui a interpretação que os usuários (atores humanos) fazem destes ambientes e a qualidade dos serviços/produtos oferecidos, como, também, os deslocamentos e as mediações provocados pelos atores não-humanos, traduzidos por seus porta-vozes. Todo este conjunto de traduções é fundamental e o seu entendimento contribuirá para a concepção projetual devido à diversidade e complexidade das narrativas.

O PRIMEIRO PASSO: AVALIAÇÃO PRÉ-PROJETO

O projeto é elaborado a partir de uma ideia e esta, lapidada e desenvolvida, fornecerá elementos para a materialização do que era abstração em objeto concreto. No caso dos serviços de alimentação, antes de qualquer incursão projetual, devem ser planejados e estudados alguns aspectos desta rede complexa e que irão delinear o perfil do empreendimento, tais como: estilo do serviço, cardápio, tipo de operação, normas e regulamentos, entre outros (Figura 5). Um estudo de viabilidade, para verificação da vocação do local, concorrência e público-alvo fornecerá dados determinantes desta complexidade e de extrema importância para o profissional de projeto, além de informações financeiras e operacionais aos gestores.

Além disso, nas Avaliações Pré-Projeto, o primeiro passo para a composição do programa de necessidades e fluxos será o entendimento da composição dessas redes. No caso de novos empreendimentos, esta apreensão se dará através da experiência em exemplos existentes semelhantes e das interfaces urbanas locais. Em ambientes que estejam prestes a sofrer reformas para acompanhar as evoluções coletivas na atualidade,

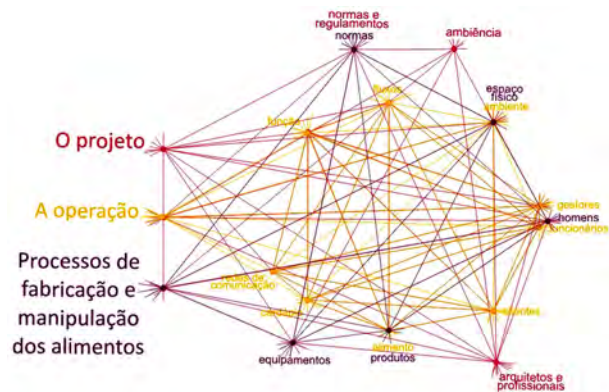


Figura 5. A complexidade, diversidade e entrelaçamentos da rede sociotécnica food services (VARGAS, 2012).

pela incursão na rede, acompanhando seus atores e experienciando a própria ação.

Considerando a complexidade do coletivo e a heterogeneidade dos atores partícipes, é preciso ter em conta, também, quando se trata dos atores humanos e das relações pessoa-ambiente, as diversidades individuais e regionais dos grupos – suas sensações ou percepções – e o processo intrínseco de filtragem e triagem, que dá sentido às suas traduções.

Nas relações pessoa-ambiente, autores, como Hall (2005) quando trata da proxêmica, relacionam estas interpretações estritamente como uma questão social, onde o indivíduo, em seu contexto cultural, dá forma e expressão aos ambientes. Tratamos desta ação ampliada, das interferências mútuas entre natureza e sociedade, pessoas e coisas, pessoa-coisas-ambiente. Neste caso, todos os atores – humanos e não-humanos “falam” e a arquitetura está envolvida neste processo. O arquiteto, inicialmente como seu porta-voz, precisa procurar entender estas relações e remover barreiras que se interponham nas relações entre os ambientes projetados e os atores do coletivo.

Vale ressaltar a importância da análise e reflexão sobre o coletivo/redes que integram os lugares destinados ao ato de alimentar-se fora do lar, sob o prisma de que a sensação de pertencimento no mundo globalizado não se dá mais somente na esfera do mundo vivido, regionalizado, onde o indivíduo cultiva a sua história e a dos seus, mas também se relativiza através de uma rede onde os meios de comunicação funcionam como instrumento para a sua confecção.

Quando se menciona a ampliação das redes de relações a partir da evolução tecnológica na atualidade, trata-se de estudar, também, em um sentido mais amplo, a trama de relações que se desenvolve nos lugares com o alargamento das fronteiras dos territórios; a justaposição sociocultural que se reflete nas relações. Não se trata somente da ampliação de distâncias vencidas por redes tecnológicas (internet, etc.), que são apenas atores neste complexo, como explica Latour (1997) em relação à TAR.

O arquiteto, como ator-usuário desses ambientes, “entra” na rede e pode colocar-se na posição de comensal e tradutor para apreender, com maior aprofundamento, as nuances e subjetividades das relações tecidas entre os atores – humanos ou não – envolvidos com a ação de alimentar-se fora do lar. Nesta perspectiva, o percurso à deriva¹⁰ associado a entrevistas abertas realizadas com os personagens envolvidos, para entendimento das emoções provocadas no lugar, seu uso e atividades, permitirá um mapeamento mais claro e abrangente dos significantes que irão nortear as premissas para a gênese do projeto.

A RETROALIMENTAÇÃO: AVALIAÇÃO PÓS-OCUPAÇÃO

O conjunto metodológico aqui proposto para apreensão das redes que compõem os serviços destinados à alimentação fora do lar entende este processo como uma ação contínua. As incursões nestes ambientes em uso/ação, pós-obra concluída/reforma, em forma de pesquisas de campo, poderão alimentar e fornecer orientações importantes em fases anteriores de outros projetos. Este esforço também poderá contribuir para a redução da quantidade de estabelecimentos que abrem e fecham suas portas em um prazo curto de tempo.

¹⁰ Segundo Maturana (2006, p. 81), é um percurso “[...] que se produz, momento a momento, nas interações do sistema e suas circunstâncias [...]” e todas as narrativas relatadas a partir desta ação são reflexo desta experiência.

As Avaliações Pós-Ocupação, desta forma, terão papel preponderante na retroalimentação de informações para a construção das premissas que fundamentarão novas concepções. Ao ampliar a tão escassa base teórica, é possível participar e contribuir para o aperfeiçoamento de projetos e/ou provocar a reflexão sobre a responsabilidade e as implicações derivadas do projeto de arquitetura no contexto atual e dos valores relevantes a serem considerados para a qualificação desses lugares.

Seria a busca do entendimento das experiências vivenciadas e, a partir daí, a reformulação da experiência em busca de outras proposições que expliquem a primeira (MATURANA, 2006). Isto é, os atores inferem atributos e desenvolvem relações que servirão como referência para outras experiências e estas, experienciadas em sua singularidade, servirão de aporte a anterior formando uma rede de ações características daquele domínio.

As considerações sobre as interferências/mediações da arquitetura e dos valores considerados para a qualificação desses lugares na atualidade, quando da concepção do projeto, se fazem relevantes para as noções de bem-estar e de satisfação que envolvem a ação, ou melhor, o ato de servir e alimentar-se fora do lar.

Sendo assim, compreender a diversidade de interpretações e identificar barreiras de relacionamento entre os diversos atores, envolvendo os aspectos subjetivos e objetivos que compõem a ambiência e as noções de conforto¹¹, são de extrema importância para a arquitetura, já que darão subsídios para a ideação (Figura 6).

Com a aplicação de instrumentos disponíveis em APO como portavozes dos atores envolvidos nas redes *food services*, é possível mapear estas traduções e buscar soluções para problemas oriundos da inadequação do projeto a determinados usos que influenciam no entendimento da qualidade do lugar. Como, também, criar condições para pequenas alterações em função de situações não previstas anteriormente. Alguns dos instrumentos que possibilitam este tipo de abordagem, ou melhor, possibilitam seguir os atores no coletivo e mapear suas traduções, são os mapas mentais, os mapas visuais, o poema dos desejos, a seleção visual e as entrevistas abertas ou semi-estruturadas, todos descritos detalhadamente em Rheingantz et al. (2009).

A análise também permite verificar questões relativas ao conforto - visual, térmico, acústico, etc. - e a percepção que os atores-usuários têm destes elementos no projeto. Considerando, ainda, que estas noções, de acordo com Maturana e Varela (1995) e Varela, Thompson e Rosch (2003), evidenciam que o processo cognitivo, associado às percepções sensoriais, não pode ser dissociado dos aspectos culturais e biológicos, nem desvinculado do imaginário consciente.

Na prática, a partir de experiência em pesquisa de campo, com a aplicação da metodologia de Avaliação Pós-Ocupação desenvolvida pelo Grupo ProLUGAR/PROARQ/FAU-UFRJ, em ambiente destinado à alimentação



Figura 6. A ambiência segundo Amphoux, Thibaud & Chelkoff (VARGAS, 2009, p. 35).

¹¹ Amphoux, Thibaud e Chelkoff (2004 apud DUARTE et al., 2008) atribuem à ambiência, as atmosferas materiais e morais que envolvem o lugar e seus personagens, e ainda englobam as sensações térmicas, lumínicas e sonoras, além das culturais e subjetivas.

(VARGAS; AZEVEDO; GONÇALVES, 2008; VARGAS; AZEVEDO, 2012) pode-se verificar indícios bastante significativos sobre as proposições desenvolvidas neste artigo. Nesta análise empírica, após o percurso à deriva, foram escolhidos os instrumentos – entrevistas e mapas mentais – considerados mais adequados para a aproximação com os grupos de atores selecionados como porta-vozes da rede/coletivo.

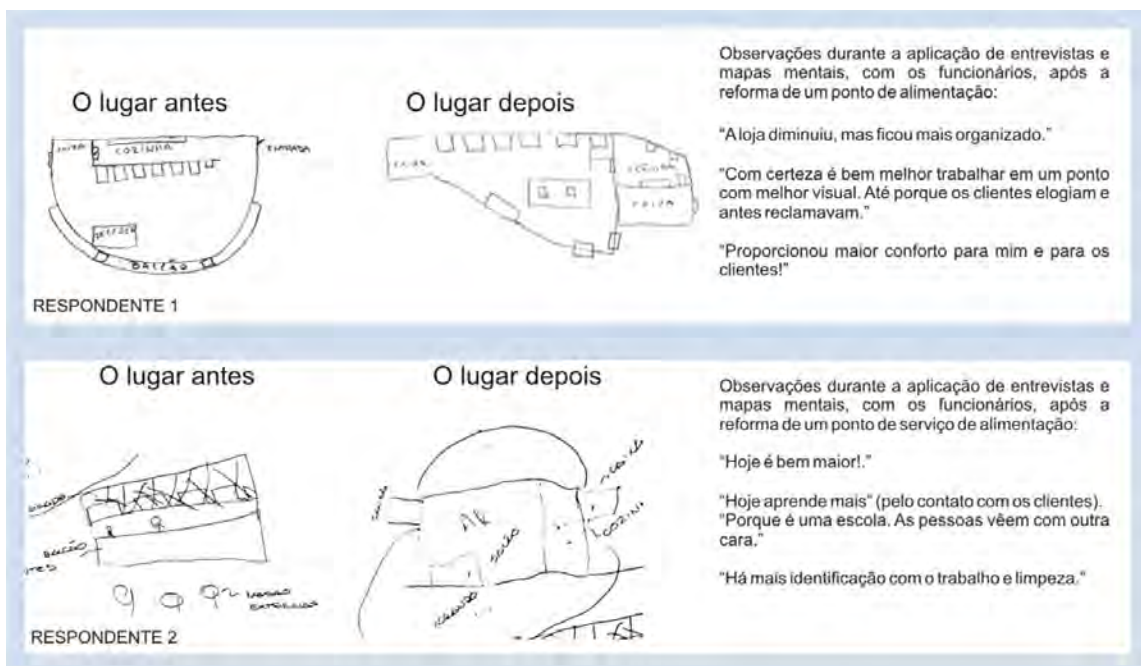
Nas entrevistas foram feitas algumas perguntas diretas para tabulação de níveis de satisfação e a indagação do “porquê”, para possibilitar a obtenção de informações mais espontâneas e a coerência de raciocínio do entrevistado. Em paralelo, foi solicitado que os respondentes efetuassem, de memória, os desenhos – mapas mentais – do “antes” e “depois” do ambiente do serviço de alimentação, ou seja, a sua tradução do lugar. As respostas obtidas através do uso destes instrumentos – análise à “deriva” associada à análise *walkthrough*, entrevistas semi-estruturadas e mapas mentais (Figura 7), levaram à reflexão sobre os aspectos que demonstram o entrelaçamento ou a superposição das ações que envolvem o ato de alimentar-se fora do lar e as implicações deste envolvimento na qualidade do lugar.

O PROCESSO DE PROJETO E A QUALIDADE DO LUGAR

Qualidade em projetos para serviços de alimentação significa promover ambientes confortáveis para atores-usuários e adotar políticas voltadas para a segurança do trabalho e para a saúde, no que se refere à qualidade do produto e bem estar de funcionários. A referência a ambientes confortáveis inclui o conforto ambiental e a ergonomia, além das associações subjetivas realizadas pelos sujeitos.

Fonseca (2006, p. 171) explica que “[...] a fase de planejamento é a estrutura da operação, em que são definidos os planos de ação e em que todas as variáveis devem ser previstas.” Ressalta, ainda, que “[...] a presença de um profissional que conheça as relações entre os diversos aspectos da concepção de um restaurante é fundamental [...]” para o entendimento das

Figura 7. Exemplo de respostas obtidas na aplicação de instrumentos, usuais em APO, após reforma em ambiente destinado aos serviços de alimentação. Fonte: acervo de pesquisa da primeira autora.





causas e consequências de determinadas ações, enfatizando a necessidade de conhecimento dos diferentes procedimentos operacionais e da adequação à “realidade” proposta.

Quando se analisam ambiências, a referência é sempre qualitativa (DE PAULA, 2008) e corresponde a relações, positivas ou negativas, estabelecidas entre seus atores - o que abrange o lugar (ambiente), as coisas e seus usuários. Estas relações, analisadas através de óticas distintas, [estão associadas a um coletivo] e incluem os elementos físicos e formais do ambiente, como também as lembranças despertadas através da experiência (THIBAUD, 2005).

A arquitetura dissociada do coletivo prescinde deste tipo de entendimento porque não se traduz como ambiente, experiência e/ou vivência. Então, o que se qualifica como objeto de interesse é o mapeamento das traduções produzidas no coletivo para o entendimento da qualidade do lugar e, portanto, justifica a abordagem metodológica proposta para obtenção dos referenciais para a concepção e desenvolvimento do projeto explicitados neste artigo.

Tal orientação reforça a iniciativa de provocar a reflexão sobre a responsabilidade e as implicações derivadas do projeto de arquitetura, no contexto dessa sociedade dita “globalizada”, e os valores relevantes a serem considerados na composição dessas redes que qualificam os lugares destinados aos serviços de alimentação.

Inseridos em uma indústria globalizada e multibilionária, estes serviços agregaram outras funções mais complexas: atração turística, lazer, entretenimento, comodidade social (Figura 8). Assim fazem parte de uma estrutura social e econômica de larga escala na sociedade industrializada e de âmbito internacional (FINKELSTEIN apud VARGAS, 2009) que torna possível designá-los como **novos lugares da atualidade** (VARGAS, 2012).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo concentra-se na exploração da ideia de que as noções concernentes à valorização do sujeito e qualificação do lugar são derivativas de processos identitários determinantes das redes que envolvem o setor de serviços destinados à alimentação fora do lar e produzidas através de relações subjetivas distintas, travadas entre seus atores – humanos e não-humanos.

Figura 8. Os serviços destinados à alimentação fora do lar na atualidade. Fonte: arquivo da primeira autora.

Estas relações estão comprometidas com as características de um coletivo ampliado cujos processos de identificação não se dão mais somente entre pares, mas se modificam e ampliam com as imagens e informações recebidas através de uma “tela”, que não são o motivo, mas parte de um processo conjuntural onde não existem mais fronteiras entre os interiores e as apropriações do mundo exterior.

Sob o prisma do arcabouço teórico da TAR, procuramos contribuir para a ampliação do significado de Qualidade do Lugar a partir do entendimento da complexidade das redes que envolvem o Lugar e da preocupação com o atendimento simultâneo aos diversos personagens envolvidos e suas necessidades distintas.

A associação da TAR às APOs pode contribuir para ressignificar e retroalimentar as premissas e fundamentos para a concepção e o projeto dos ambientes destinados à alimentação fora do lar, a partir de uma ação metodológica que possibilita entender as bases e/ou como são construídas as noções sobre qualidade destes lugares. Busca, assim, privilegiar estratégias para incursões em campo que deem conta da complexidade de aspectos – subjetivos e objetivos – relativos aos novos lugares públicos que se fundam na atualidade, em benefício da qualidade do projeto e do lugar.

AGRADECIMENTOS

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio com as bolsas do que contribuem para o desenvolvimento de nossas pesquisas.

REFERÊNCIAS

- BANHAM, R. **Teoria e Projeto na Primeira Era da Máquina**. 3. ed. São Paulo: Editora Perspectiva, 2003.
- BRANDÃO, V. O Substancioso Mercado do Foodservice. **Caderno Foodservice**, 2010. Disponível em: <<http://www.correiogourmand.com.br/foodservices.htm/>>. Acesso em: 09 out. 2010.
- DE PAULA, K. C. L. **Pela Câmera**: delineamento metodológico de uma etnografia dinâmica. 2008. 300 f. Tese (Doutorado em Arquitetura)-Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2008.
- DONNA, E. Prato Cheio. In: Cristiano Eloi (Entrevista). **Distribuição**. São Paulo, n. 205, fev. 2010. Disponível em: <<http://www.revistadistribuicao.com.br/>>. Acesso em: 09 out. 2010.
- DUARTE, C. R. et al. Explorando as ambiências: Dimensões e Possibilidades Metodológicas na Pesquisa em Arquitetura. In: COLLOQUE INTERNATIONAL FAIRE UNE AMBIANCE, 2008, Grenoble. **Anais...** Grenoble, 2008. CD-ROM. Versão ampliada em português. Disponível em: <<http://www.asc.fau.ufrj.br/>>. Acesso em: 21 mar. 2009.
- ECD - Consultoria Especializada em Food Service. **Introdução ao Mercado Food Service**. São Paulo: ECD, 2010. 3 p. Disponível em: <<http://www.ecdfoodservice.com.br/>>. Acesso em: 09 out. 2010.
- FEATHERSTONE, M. **Cultura de Consumo e Pós-Modernismo**. São Paulo: S. Nobel, 1995.
- FINKELSTEIN, J. Cozinha chique: o impacto da moda na alimentação. In: SLOAN, D. **Gastronomia, restaurantes e comportamento do consumidor**. Barueri: Manole, 2005. cap. 4, p. 69-89.
- FONSECA, M. T. **Tecnologias Gerenciais de Restaurantes**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
- HALL, E. **A Dimensão Oculta**. Tradução Waldéa Barcellos. Rio de Janeiro: Martins Fontes, 2005.
- LATOUR, B. **Políticas da Natureza**: como fazer ciência na democracia. Tradução de Carlos Aurélio Mota de Souza. Bauru: EdUSC, 2004.
- LATOUR, B. **A Esperança de Pandora**: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos. Tradução de Gilson César Cardoso de Sousa. Bauru: EdUSC, 2001.

LATOUR, B. **Ciência em Ação**: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora. Tradução de Ivone C. Benedetti. São Paulo: Editora UNESP, 2000.

LATOUR, B. On actor-network theory-a few clarifications plus more than a few complications. **Soziale welt-zeitschrift für sozialwissenschaftliche forschung und praxis**, Jahrgang, v. 41, n. 4, p. 369-381, 1997. Disponível em: <<http://www.cours.fse.ulaval.ca>>. Acesso em: 03 set. 2010.

LAW, J. **Notes on the Theory of the Actor-Network**: Ordering, Strategy and Heterogeneity. Lancaster: Center for Science Studies, Lancaster University, 1992. Lancaster LA1 4YN. Disponível em: <<http://www.lancs.ac.uk/fass/sociology/papers/law-notes-on-ant.pdf>>. Acesso em: 03 out. 2010.

LAWSON, F. **Restaurants, Clubs and Bars**: Planning, Design and Investment for Food Service Facilities. London: Architectural Press, 1994.

MATURANA, H. **Cognição, Ciência e Vida Cotidiana**. Tradução de Cristina Magro e Victor Paredes. 2. reimpr. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2006.

MATURANA, H.; VARELA, F. **A árvore do conhecimento**: as bases biológicas do entendimento humano. Tradução de Jonas Pereira dos Santos. Campinas: Editorial Psy, 1995.

PEDRO, R. **Redes de Controle e Vigilância**: Dinâmicas psicossociais a partir de novos dispositivos tecnológicos. Rio de Janeiro: EICOS/IP-UFRJ, 2009. Projeto de Pesquisa. Não paginado.

PEDRO, R. Redes e Controvérsias: ferramentas para uma cartografia da dinâmica psicossocial. In: ESOCITE - JORNADAS LATINO-AMERICANAS DE ESTUDOS SOCIAIS DAS CIÊNCIAS E DAS TECNOLOGIAS, 7., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

RHEINGANTZ, P. A. **Tecendo a Qualidade do Lugar**: cartografando narrativas e experiências de urbanidade. Rio de Janeiro: ProLUGAR/PROARQ/FAU-UFRJ, 2009. Projeto de Pesquisa.

RHEINGANTZ, P. A. et al. **Observando a Qualidade do Lugar**: procedimentos para o trabalho de campo. Rio de Janeiro: Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, UFRJ, 2009. (Coleção PROARQ). Disponível em: <<http://www.fau.ufrj.br/prolugar>>. Acesso em: 03 set. 2010

THIBAUD, J-P. Psychologie de l'environnement et politique de l'environnement: stratégies de construction du futur. **Psicologia USP**, São Paulo, v. 16, n. 1-2, p. 205-212, 2005. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65642005000100022>

TUAN, Y. **Topofilia**. São Paulo: Difel, 1980.

VARELA, F.; THOMPSON, E.; ROSCH, E. **A Mente Incorporada**: ciências cognitivas e experiência humana. Tradução: Maria Rita Secco Hofmeister. Porto Alegre: ArtMed, 2003.

VARGAS, C. R. A. **A Influência da Iluminação em Projetos de Arquitetura destinados aos Serviços de Alimentação**. 2009. 109 f. Dissertação (Mestrado em Arquitetura)- Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

VARGAS, C. R. A. Complexidade e Diversidade nos Coletivos dos *Food Services*. In: COLÓQUIO DE PESQUISAS DO PROARQ, 3., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: PROARQ/FAU/UFRJ, 2012.

VARGAS, C. R. A.; AZEVEDO, G. A. N. Subjetividades nas relações pessoa-ambiente no Mirante do Pão de Açúcar: reflexões sobre lugares de turismo. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM ARQUITETURA E URBANISMO, 2., 2012, Natal. **Anais...** Natal: Editora da UFRN, 2012. v. ST521, p. 1-12. CD-ROM.

VARGAS, C. R. A. ; AZEVEDO, G. A. N.; GONÇALVES, A. C. M. Revitalização de Espaços destinados à Alimentação em Pontos Turísticos: Uma APO no Morro do Pão de Açúcar-RJ. In: ENCONTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 2008, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 2008. CD-ROM.

Correspondência

Cláudia Rioja de Aragão Vargas, claudia.rioja@terra.com.br
Giselle Arteiro Nielsen Azevedo, gisellearteiro@globocom