

Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo       Relato de Experiência       Relato de Caso

## AVALIAÇÃO DO PROJETO ARQUITETÔNICO: O CONCEITO APLICADO NA EXECUÇÃO

**AUTOR PRINCIPAL:** Liane Dalla Gasperina

**ORIENTADOR:** Prof. Dr. Luciana Londero Brandli

**UNIVERSIDADE:** Universidade de Passo Fundo

### INTRODUÇÃO

Atualmente a vontade de morar em locais privilegiados, conforto, qualidade de vida e ver a realização de um sonho faz com que a população em geral perceba a necessidade de procurar um Arquiteto e Urbanista., porém, muitas vezes a percepção do cliente, do que lhe foi proposto inicialmente tornou-se empírico após a execução.

A busca é por obter o resultado idêntico da ideia inicial, que normalmente é alterada no decorrer da obra. Isso consiste na capacidade dos profissionais, pois se tem as dimensões dos passos que devem ser seguidos e etapas a serem concluídas.

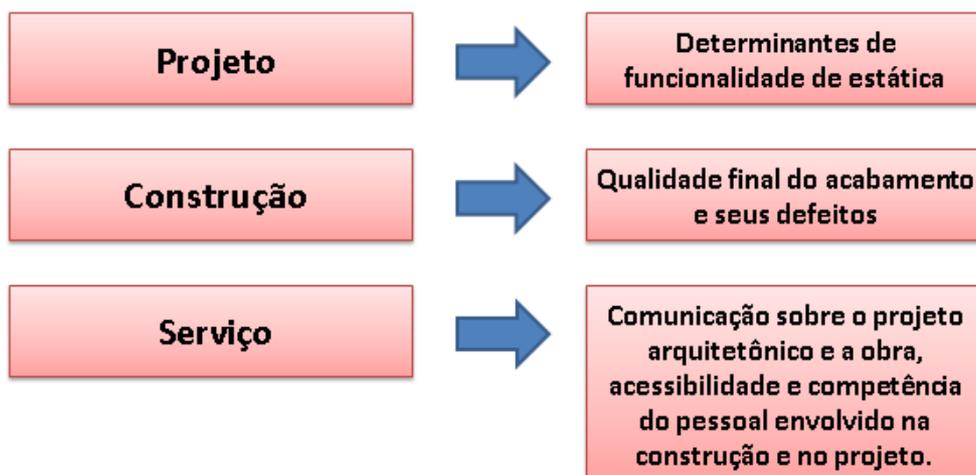
Com o objetivo de avaliar a percepção dos profissionais e seus clientes quanto aos níveis de interferência em relação à execução do projeto arquitetônico e do conceito proposto inicialmente, através de uma revisão sistemática da literatura, realizando um aporte teórico de conceitos em ordem cronológica. De acordo com Keeling e Branco (2014) um projeto bem-sucedido atinge suas metas e atende as expectativas das partes interessadas.

### DESENVOLVIMENTO:

O profissional de Arquitetura e Urbanismo, segundo Almada (2012) desenvolve concepções projetuais que se torna de extrema importância, sendo capaz de criar ambientes que venha a contribuir e favorecer a interação dos usuários. Muitas vezes a execução do projeto depende da condição financeira do contratante do serviço, tornando assim, o projeto limitado.

Convém lembrar que como na Figura 1, a percepção dos arquitetos e urbanistas e seus clientes quanto aos níveis de sua interferência em relação à execução e o conceito proposto.

Figura 1. Dimensões e deveres das tarefas.



Fonte: Adaptado de Almada (2012).

Para Sampaio e Mancini (2007) a revisão sistemática de literatura, é a maneira de pesquisa que dispõem de fonte de dados da literatura sobre um tema pré-estabelecido, disponibilizando resumo enfatizado, relacionado com uma estratégia específica, podendo ter como conclusão uma síntese reescrita da informação.

Através da revisão, foram constatados alguns conceitos dos principais autores sobre a percepção da qualidade dos serviços de Arquitetura e a expectativa do cliente quanto a sua satisfação.

Quadro 1. Aporte teórico

Autor	Ano	Conceito	Análise
BERRY; PARASURAMAN	1992	Os clientes avaliam a qualidade do serviço fazendo comparações entre o que esperavam com o que foi obtido.	Qualidade definida através do comparativo entre expectativa X realidade final.
TORBICA; STROH	1999	[...]na construção civil, tradicionalmente, a qualidade é definida como “conformidade com as especificações”, ou seja, quanto a construção ficou de acordo com o projeto [...]	Qualidade definida com concordância entre projeto e execução.
TORBICA; STROH	2000	[...]qualidade de um projeto deve ser medida pela satisfação do cliente, determinada pelo desempenho da qualidade final da construção, seu projeto arquitetônico e pelos serviços associados [...]	Qualidade definida pela satisfação do cliente através do resultado final do pacote de serviços contratados.
KÄRNÄ	2004	[...]o que os clientes querem é que suas necessidades sejam atendidas ou excedidas.	Qualidade definida por suprir as necessidades do cliente.

ALMADA	2012	Ao final de um projeto, se falaram a mesma linguagem e superaram suas expectativas, o sucesso do projeto será completo, tanto por parte do cliente como por parte do arquiteto idealizador do projeto.	Qualidade definida quando ambos superam as expectativas.
VOORDT; WEGEN	2013	Portanto, a qualidade funcional de uma edificação é a sua capacidade de exercer as funções previstas para ela.	Qualidade definida pelo desempenho das funções previstas.

Fonte: do autor, 2019.

Conforme a evolução de conceitos percebe-se todos tratam a qualidade como integração entre projeto e execução, para que possa superar as expectativas e necessidades dos clientes através do resultado final agradável proporcionando sucesso a todas as partes envolvidas. Fundamentado, segundo Rossi (1998) por três antecedentes: a qualidade percebida, o valor percebido e a expectativa do cliente.

### CONSIDERAÇÃO S FINAIS:

Através da pesquisa realizada, podemos perceber que o resultado final satisfatório é o que o cliente e o profissional da área esperam, porém, para que se chegue ao mesmo, necessita-se de interação entre ambos, gestão e administração do projeto e dos profissionais envolvidos e qualidade na execução, ainda, profissionais capacitados, buscando ter em sua obra o que lhe foi proposto no início.

### REFERÊNCIAS

- ALMADA, I. W; TONTINI, G. **Atributos críticos de satisfação em serviços de arquitetura: visão do cliente × visão do arquiteto.** Blumenau, v. 22, p. 213-224, 2012.
- BERRY, L. L; PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing: competindo através da qualidade.** São Paulo, p. 238, 1992.
- KÄRNÄ, S. **Analyzing customer satisfaction and quality in construction - the case of public and private customers.** Nordic Journal of Surveying, v. 2, p. 67-80, 2004.
- KEELING, R; BRANCO, R. H. F. **Gestão de Projetos: Uma abordagem global.** São Paulo, 2014.
- ROSSI, C; SLOGO, L. A. **Pesquisa de Satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro.** Revista de Administração contemporânea. Curitiba, v. 2, 1998.
- SAMPAIO, R.F; MANCINI, M.C. **Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica.** Brazilian Journal of Physical Therapy, v. 11, 2007.
- TORBICA, Z. M.; STROH, R. C. **An Assessment Model for Quality Performance Control in Residential Construction.** Journal of Construction Education, v. 4, p. 332-340, 1999.
- TORBICA, Z. M.; STROH, R. C. **An Instrument for Measuring Home Buyer Satisfaction.** Quality Management Journal, v. 7, p. 32-44, 2000.
- VOORDT, T; WEGEN, H. **Arquitetura sob o olhar do usuário.** São Paulo, 2013.

# VI SEMANA DO CONHECIMENTO

**UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO:  
INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS**

2 A 6 DE SETEMBRO DE 2019

