

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ARQUITETURA E URBANISMO
DESIGN BACHARELADO

MORGANA CAMILA DA SILVA

DESIGN E LUGAR

O papel do design na revitalização de espaços públicos abandonados

Maceió

2020

MORGANA CAMILA DA SILVA

DESIGN E LUGAR

O papel do design na revitalização de espaços públicos abandonados

Trabalho de Conclusão de Curso:
apresentado ao Curso de Design da
Universidade Federal de Alagoas, como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Design.

Orientadora: Prof. Juliana Michaello
Macedo Dias

Maceió

2020

Folha de aprovação

AUTOR: MORGANA CAMILA DA SILVA

DESIGN E LUGAR: O PAPEL DO DESIGN NA REVITALIZAÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS ABANDONADOS

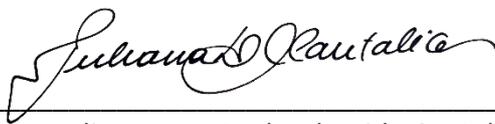
Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao corpo docente do curso de Design Bacharelado da Universidade Federal de Alagoas, em 15 de dezembro de 2020.



Profª Drª. Profa. Dra. Juliana Michaello Macedo Dias | UFAL

(Orientadora)

Banca Examinadora:



Prof. Msc. Juliana Donato de Almeida Cantalice | UFAL

(Examinador 1)



Prof. Dra. Flavia de Sousa Araújo | UFAL

(Examinador 2)

AGRADECIMENTOS

A Prof. Orientadora Juliana Michaello Macedo Dias; pelo apoio e instruções.

A minha família por me possibilitar condições para me dedicar aos estudos.

Aos amigos que me ajudaram a executar meu trabalho.

Aos professores do curso.

RESUMO

O trabalho aqui dissertado desenvolve um estudo de ferramentas do design que possam contribuir com a vivacidade de espaços públicos, elaborando para tanto uma proposta executada pela perspectiva do Design. Foi realizado um estudo de caso em uma praça de um conjunto habitacional construído pelo programa do governo “Minha Casa Minha Vida”, na Cidade Universitária de Maceió-AL. Através da elaboração de uma metodologia híbrida, foram utilizadas ferramentas e técnicas idealizadas por autores conhecidos da metodologia em Design para projetar soluções destinadas ao problema de uma comunidade, estudando e compreendendo o impacto que um local público tem na dinâmica urbana de uma sociedade. Ao final dos estudos, é selecionada, especificada e executada a alternativa de projeto mais bem-sucedida pelos requisitos definidos após as análises, observando como ocorre a resposta dos usuários no momento dos estímulos, validando como o design pode contribuir para a urbanidade de um local.

Palavras-chave: Design, Metodologia, Espaço público, Urbanidade, Design Social, Criatividade.

ABSTRACT

The work disserted here develops a study of the design tools that can contribute to the liveliness of public spaces, elaborating therefore purpose a proposal executed from the perspective of Design. A case study was carried out in a square of a housing complex built by the government program Minha Casa Minha Vida, at the University City of Maceió-AL. Through the development of a hybrid methodology, were used tools and techniques idealized by renowned authors of the methodology in Design to project solutions for the problem of a community, studying and understanding the impact that a public space has on the urban dynamics of a society. At the end of the studies, is selected, specified and executed the alternative project more successful according to the requirements defined after the analyzes, observing how the users respond at the moment of stimuli, validating how the Design can contribute to the urbanity of a place.

Key Word: Design, Methodology, Public space, Urbanity, Social Design, Creativity.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Esquema Metodologia	21
Figura 2 - Residencial Jardim Royal	26
Figura 3 - Proposta de projeto vs. Projeto realizado	27
Figura 4 - MoodBoard Apropriações	29
Figura 5 - Mapa Mental	31
Figura 6 - 1º Praça Jardim Royal	33
Figura 7 - Principais Respostas Entrevista	36
Figura 8 - Mapa de Stakeholders	41
Figura 9 - Mapa de Empatia	44
Figura 10 - Service Usability	46
Figura 11 - Elementos da Praça	50
Figura 12 - Fluxo Crianças & Responsáveis	51
Figura 13 - Fluxo Jogadores & Casais Românticos	52
Figura 14 – Fluxo Solitários & Idosos & Atletas	53
Figura 15 - Manchas de uso	54
Figura 16 - Projeto Cidade da Gente	56
Figura 17 - Antes e Depois - Cidade da gente	57
Figura 18 - Projeto Centro Aberto	58
Figura 19 - Horta comunitária de Havana, Cuba	59
Figura 20 - Tabela Paramétrica	62
Figura 21 - MoodBoard Intervenção	66
Figura 22 - Matriz de Interação	69
Figura 23 - MoodBoard Ideação	73
Figura 24 - Alternativa 1	75
Figura 25 - Alternativa 2	76
Figura 26 - Alternativa 3	78
Figura 27 - Matriz de Avaliação	79
Figura 28 - Intervenção dia 01	82
Figura 29 – Intervenção dia 02	84
Figura 30 - Intervenção dia 03	85
Figura 31 - Conclusão do projeto	87

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1 O DESIGN EM ATUAÇÃO MULTIDISCIPLINAR	11
1.2 ABORDAGEM DO PROJETO	13
1.3 PRAÇAS PÚBLICAS	13
1.4 O DESIGN NO PROBLEMA	17
2. METODOLOGIA	18
3. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA	25
3.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	25
3.1.1 RESIDENCIAL JARDIM ROYAL	25
3.1.2 MUDANÇAS OCASIONADAS PELO USO	27
3.2 PESQUISA EXPLORATÓRIA	30
3.2.1 MAPA MENTAL	30
3.2.2 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	31
3.2.3 ENTREVISTA	34
4. ANÁLISES	37
4.1 ANÁLISE DE PÚBLICO	37
4.1.1 MAPA DE STAKEROLDERS	38
4.1.2 MAPA DE EMPATIA	42
4.1.3 SERVICE USABILITY	46
4.2 ANÁLISE DO AMBIENTE	48
4.2.1 ANÁLISE DE FLUXO	49
4.2.2 ANÁLISE DE SIMILARES	54
5. APROXIMAÇÃO	63
5.1 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO	65
5.2 RESULTADOS DA INTERVENÇÃO QUESTIONADORA	65
6. DEFINIÇÃO	68
6.2 DEFINIÇÕES DO PROJETO	72
7. IDEAÇÃO	73
7.1 ELABORAÇÃO DE ALTERNATIVA	73
7.2 SELEÇÃO DE ALTERNATIVA	78
8. EXECUÇÃO	80
8.1 PROTOTIPAÇÃO	80

8.2	IMPLANTAÇÃO	81
8.2.1	PRIMEIRO DIA DE AÇÃO	81
8.2.2	SEGUNDO DIA DE AÇÃO	83
8.2.3	TERCEIRO DIA DE AÇÃO	84
9.	AVALIAÇÃO	88

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho refletiu sobre o potencial do Design em contribuir com interferências nos espaços públicos urbanos, realizando experiências em uma praça localizada no conjunto habitacional da cidade de Maceió-AL. O problema identificado trata-se do mal aproveitamento desses equipamentos urbanos, os quais afetam a vida das pessoas nesses locais. Mesmo que nem toda a população tenha interesse no uso dos equipamentos, outros setores da sociedade são diretamente afetados por esses espaços, tais como: comércio, lazer, mobilidade urbana e segurança pública, questões que interferem diretamente no bem-estar das pessoas próximas a estes locais. Esta parte importante da vida em sociedade muitas vezes é desprezada e taxada como um problema local de infraestrutura e sem solução aparente.

Foi estudada a possibilidade de atuação do Design nestas questões, buscando alternativas de intervenções que ajudem na performance desses equipamentos urbanos, revitalizando através de soluções práticas, com o apoio e a participação da comunidade. O desenvolvimento do projeto pautou-se na metodologia desenvolvida por autores conhecidos no meio, utilizando a abordagem estratégica, de serviço e social do Design, propondo alternativas, selecionadas para o estudo de caso.

Dentro do Design existem diversos ramos com fundamentos provenientes do campo de estudo em que o assunto se insere, foi utilizado três abordagens neste trabalho: Design Estratégico, Design Social, Design de Serviço. Eles estiveram presentes na seleção de ferramentas utilizadas na metodologia, na abordagem utilizada para se relacionar com o público e no pensamento crítico que concluiu as etapas e formularam os requisitos para elaboração do projeto.

O Design Estratégico entrou no projeto como uma visão analítica, que investiga o contexto daquele local, sua utilização, a estrutura, as jornadas de relacionamento, se são efetivas e como geram valor na sociedade.

O Design Social coloca em evidência as necessidades das pessoas num modelo diferente do que é usado geralmente para o mercado, sendo aqui desprezado o lucro e se debruçando sobre os problemas do relacionamento entre

pessoa e espaço, preocupando-se em contribuir para o aumento da qualidade de vida. Ele é empático, e essa estratégia de aproximação é usada para compreender profundamente seus usuários, indo a campo para obter registros através da observação, se inserindo no problema e no meio.

O Design de Serviço foca no público e como melhorar sua experiência, trabalha um pensamento amparado em ferramentas de diagnóstico da situação, pode atuar tanto na idealização de uma atividade quanto na melhoria de uma situação preexistente.

Este trabalho abordou um ambiente já existente, projetado por terceiros com notáveis problemas de adaptação, tornando-o um ambiente mais útil, eficiente e desejável para a os moradores, propôs atividades que auxiliam os moradores a serem mais participativos nos espaços sociais onde residem, aflorando uma apropriação coletiva do espaço. Todos esses aspectos foram ampliados e ramificados ao decorrer do trabalho.

1.1 O DESIGN EM ATUAÇÃO MULTIDISCIPLINAR

É comum, durante a execução de um projeto de Design, que ele seja agregado a outras áreas de atuação para compreender o problema da proposta, tornando-se multidisciplinar. O trabalho almejou interferir em um recorte da cidade e, portanto, foi necessário entender como foi planejado o desenho do bairro já que se trata de um conjunto habitacional projetado. Em razão disso foram realizadas análises do espaço para compreender as características e como isso interfere socialmente. Esses conhecimentos deram suporte à atuação do Design no projeto.

O planejamento urbano baseado em modelos passíveis de repetição em diversas regiões é fomentado pela especulação imobiliária, também é a forma mais barata de produzir espaços, esta prática vem sendo adotada e seus impactos serão mencionados aqui.

Na obra de Reis & Lay que avalia o espaço sobre uma abordagem perceptiva e cognitiva os autores dissertam:

“... da percepção ambiental, o espaço não é apenas descrito nos seus aspectos formais, mas é analisado quanto ao efeito de suas características físico-espaciais sobre os indivíduos, tentando-se entender como as percepções desses aspectos afetam as atitudes e os comportamentos dos usuários do espaço urbano.” (REIS e LAY, 2006, p.27).

A disposição do espaço interfere na relação que o usuário terá com o lugar, suas características, agregada a bagagem emocional de cada usuário, determinam se a troca entre eles será de sucesso, Reis & Lay (2006) discute sobre isso em sua obra. Utilizando métodos de investigação, foi estudado quais aspectos interferem nesse diálogo entre lugar e visitante.

Alguns dos autores consultados, de obras que disserta sobre a concepção de lugar e os problemas urbanos enfrentados pela sociedade moderna, evidenciando a necessidade de um embasamento social para o planejamento urbano. Referenciando uma parte da obra de Lineu Castello em que ele fala sobre urbanidade afirmando que “Sem dúvida, é preciso saber mais e com mais precisão. Um primeiro passo poderá ser o de tentar imergir no mundo dos lugares de hoje, mas fazendo-o, no entanto, sem preconceitos.” (LINEU, 2007, p.5). O autor se aproxima de diversos campos de estudo para embasar sua teoria.

Assim como ele, Daniela Veratti em sua obra intitulada de “A cidade dentro da cidade” afirma:

“... falar em meio ambiente equilibrado e sustentável significa, também, defender a qualidade de vida das urbes brasileiras, considerando que, “quando falamos de tutela e respeito de direitos humanos, não podemos deixar de nos interrogar sobre o papel estratégico da cidade” (VERATTI, 2010, p. 147)

Ainda falando sobre esse relacionamento entre o urbano e o indivíduo Jane Jacobs em sua obra “Morte e vida de grandes cidades” disserta que:

“Espera-se muito dos parques urbanos. Longe de transformar qualquer virtude inerente ao entorno, longe de promover as vizinhanças automaticamente, os próprios parques de bairro é que são direta e

drasticamente afetados pela maneira como a vizinhança neles interfere.”
(JACOBS, 2014, p. 72).

Demonstram assim que a questão urbana é complexa e recebe interferência direta de diversos aspectos da vida social, não se restringindo à concepção física do lugar, podendo ser tratada por diversos campos científicos assim como o Design.

1.2 ABORDAGEM DO PROJETO

Este trabalho defendeu o Design focado em pessoas, para construir valor com elas e para elas. Essa abordagem é muito utilizada no Design Social assim como em outras segmentações, e por esse motivo embasou a metodologia do projeto auxiliando durante todo o processo. Entender os diferentes olhares que cada usuário tem sobre algo pode trazer resultados analíticos mais consistentes, essa percepção individual está diretamente ligada às experiências, crenças e valores que podem ser comuns entre usuários.

Como o trabalho teve seu foco em um lugar, a imersão no local é de extrema importância para compreender os aspectos desses espaços e o resultado da interferência humana sobre eles. Como citado no livro *Design Thinking Brasil*, “Se estamos tentando criar “presentes relevantes”, teremos obviamente mais sucesso se fizermos isso junto com as pessoas que estamos tentando presentear” (PINHEIRO, 2011, p.102). Por esse motivo o trabalho procurou construir uma aproximação mais afetiva com o público, inserindo-os no processo de execução do projeto de forma colaborativa.

1.3 PRAÇAS PÚBLICAS

Espaços públicos são locais de comum convívio, habitualmente existem para uso social e sua responsabilidade fica a cargo da administração pública a quem deve-se a função de regulamentação e gestão desses espaços. Parques e praças existem pelo propósito de lazer, esses espaços interferem e auxiliam em diversos aspectos.

A praça tem grande potencial sobre suas funções materiais e simbólicas, de apoio a atividades coletivas e de troca entre os membros da comunidade. Áreas abertas podem oferecer oportunidades de encontros, práticas de atividade física ao ar livre, abrigar eventos, ações sociais e educacionais, especialmente falando são como marco de uma localidade por caracterizar-se como uma quebra da uniformidade dos locais.

Praças precisam de interação com a malha urbana e são espaços livres e abertos de circulação de pessoas com finalidades sociais, comerciais, políticas e culturais. As praças se dividem em tipologias:

- **Praças úmidas**, com uma presença de arborização, solos permeáveis que permitem a presença da vegetação e de um projeto de paisagismo;
- **Praças secas**, com maior parte da sua área total sem qualquer arborização, visualizadas como grandes pátios ou corredores extensos de circulação;
- **Praças mistas**, com a mesma proporção de áreas pavimentadas e arborizadas que desenham o trajeto de circulação dos usuários. Como a do objeto de estudo do projeto.

As praças caracterizam-se como espaços públicos de livre acesso e circulação, onde todo e qualquer cidadão pode usufruir daquele bem sem distinção de gênero, etnia ou classe social, sem adição de tarifa para acesso. Sempre tiveram uma importância histórica por ser um local de manifestação popular, sendo muitas vezes formadas ao redor desses centros de convivência. Com o passar dos anos a sociedade e a cidade muda e os lugares vão sendo ressignificados constantemente.

A sociedade tem poder determinante no sucesso ou fracasso de locais públicos, mas isso muitas vezes é feito inconscientemente. A medida do sucesso é determinada pela apropriação das pessoas, o quanto elas se sentem donas do local e a partir disso passam a frequentar e zelar por ele. Mas o que acontece quando as pessoas não se identificam com o lugar?

Esses espaços tornam-se rejeitados, naturalmente evitados por pessoas pela insegurança, formando desertos. Esses lugares passam a dar espaço à criminalidade e afastam ainda mais a população. No livro *Confiança e medo na*

cidade, o sociólogo Zigmunt, critica esse processo dizendo: “Os ambientes urbanos não estão mais cumprindo sua finalidade original de proteção aos indivíduos, tendo se transformado em catalizadores de violência, verdadeiros depósitos de problemas.” (BAUMAN, 2009, p.78).

Assim como Bauman, outros autores argumentam sobre a questão da apropriação dos espaços públicos realizada pelos moradores e como isso interfere na sensação de acolhimento expressada pelos usuários:

É sabido que a vigilância exercida pela própria comunidade por meio de suas instâncias naturais (famílias, escolas, igrejas, vizinhança, clubes e etc.) pode inibir as ações criminosas. Quanto maiores forem os laços que unem um indivíduo ao seu entorno maior vai ser a pressão exercida sobre ele para que se comporte de modo ordeiro. (HUGO; LARA, 2014, p.84)

Quando as pessoas não se identificam com o local onde vivem, passam a não respeitar os locais que frequentam e isso prejudica toda a sociedade. O problema desse relacionamento pode ser iniciado quando a qualidade do lugar não corresponde ao esperado para um uso satisfatório, provocando a falta de identificação com o meio.

Bem diferente desses locais, característico da movimentação intensa e de grande densidade demográfica, os municípios mais pacatos, comumente tem uma boa relação com suas praças, esse valor é construído pelo costume que atravessa gerações de famílias que são intimas de seus vizinhos. Geralmente a urbanização desses municípios traz as praças próximas às catedrais que são o ponto principal dessas comunidades e abrigo para os principais eventos e encontros da população.

Todas as pessoas necessitam de um momento de lazer, e quando não se encontra possibilidades no local onde reside tendem a migrar para locais de lazer mais distantes, o problema disso é o desperdício desses locais mais próximos que são ignorados. Quando há um monopólio das áreas de atividade, esses locais não possuem infraestrutura suficiente para suportar toda a gama de usuários de uma vez, isso pode ser observado no trânsito que se forma nos locais, vagas para estacionamento insuficientes e a constante reclamação dos nativos a essa

movimentação. Isso ainda envolve várias outras questões econômicas, e até raciais que agrupadas evidenciam o comportamento problemático que tem forte interferência nesses problemas. Não iremos nos aprofundar neste ponto delicado do relacionamento entre bairros no momento, mas é necessário relatar sua existência.

Outra característica visível dessa má distribuição são linhas de ônibus lotadas dessas periferias, mesmo que essa locomoção seja desgastante, as pessoas não enxergam suas localidades como pontos de lazer.

Locais públicos, até mesmo os de certa forma privados, estão a serviço da usabilidade que a sociedade quer dar a eles, como já dito, essa concepção pode ser modificada ou estimulada, mas para isso precisa ser planejada, assim como Lineu (2007) expressa em seu livro. Essa incerteza sobre a usabilidade desses produtos pode ocasionar problemas, e isso acontece quando não há um planejamento ou um controle sobre os fatores que as afetam.

Parece óbvio dito desta forma, mas é altamente complexo entender como um grupo tão grande pensa, mesmo com todas as análises e pesquisas, não é possível trazer uma solução que tenha 100% de abrangência. O design está familiarizado com esses tipos de desafios, por isso existem diversas metodologias e ferramentas de trabalho para auxiliar nessa investigação.

No livro: Morte e vida de grandes cidades, Jane Jacobs (2014) dedica uma parte de sua obra para falar dos usos de parques de bairro e ressalta como característica de transformação desses locais a complexidade, não apenas visual, mas de usos. Promover uma diversidade de usos, executados por públicos diferentes em variados horários pode fomentar a contribuição desses espaços.

A autora argumenta que “Os parques urbanos não conseguem de maneira alguma substituir a diversidade urbana plena” (JACOBS, 2014, p.75) quando afirma que a imposição de uma nova rotina levada por um local não faz com que ela seja absorvida pelos usuários. Esse convite aos usuários pode ser melhor entregue através de uma diversidade de propósitos, com públicos diferentes e horários de uso diversos, nesses casos a quantidade de espaços não agrega valor quando se tem características genéricas de uso. Segundo a autora, esses parques genéricos costumam incluir quatro elementos em seu projeto: complexidade, centralidade, insolação e delimitação espacial.

A complexidade refere-se a diversidade de motivações que as pessoas tem para utilizar esses locais, essa característica pode estar associada a complexidade visual onde quanto mais complexa a paisagem, mais acentuadas pelas diferenças de usos que nela prolifera. A centralidade diz respeito a localização geográfica das praças, para ser reconhecida pela população como o centro, cruzamento ou ponto de parada, local de destaque, o que pode acontecer é a sensação de repetição comum dos conjuntos habitacionais onde o usuário se sente enclausurado, e nesse caso comum e inevitável, já que a maioria dos conjuntos constitui um projeto modular padrão feito para atividades padronizadas como acontece no objeto de estudo.

1.A atuação do designer sobre o espaço público aconteceu de diversas formas, tangíveis e intangíveis, englobando todas as áreas de Design estudadas durante o curso. A demanda, recursos e a criatividade definiram o desfecho do projeto, foi possível utilizar as três áreas do Design abordadas no curso de graduação, tanto na parte do estudo, investigação e análise quanto na etapa de execução e especificação do projeto.

Por isso, neste trabalho, o Design interferiu no espaço público e utilizou do seu método de estudo e análise em favor da construção de um projeto que beneficiou a população do conjunto habitacional Jardim Royal para uma integração maior com o local, demonstrando que existem diversas áreas que podem atuar em benefício da população e o Design é uma delas.

No capítulo consecutivo será explanado o esquema da metodologia formulada para este projeto, desenhando uma linha cronológica de investigação no desenvolvimento do projeto até sua conclusão. Os capítulos seguintes, desdobram o esquema, analisando o problema, o público e dissertando sobre a realização e a reflexão das informações colhidas em cada uma das etapas e como elas afetaram os requisitos do trabalho até a finalização do projeto.

2. METODOLOGIA

Para esquematizar o projeto desenvolvido, foi traçada uma metodologia híbrida que agrupa etapas e ferramentas desenvolvidas por alguns autores de Design. O conjunto desses recortes metodológicos estruturou o plano executado, através de uma curadoria foram selecionadas ferramentas e etapas, reorganizadas para adequar-se à necessidade do projeto. Com isso, foi formulada uma metodologia híbrida, fruto desses recortes com processos analíticos que se alinham a concepção das áreas do Design que foram exploradas no trabalho.

A metodologia produz uma organização mental, serve para planejar um percurso para desenvolver soluções, tornando-se parte essencial no processo de pesquisa e criação de novos projetos, organizando e estruturando as etapas a serem seguidas. As ferramentas são processos analíticos inseridos dentro do projeto como condução de soluções, ela utiliza parâmetros de comparação para pontuar o desempenho do aspecto avaliado, trazendo respostas na busca da solução do problema.

A metodologia formulada para este projeto, conta com sete macro etapas, são elas: Definição do Problema, Análises, Aproximação, Definição, Ideação, Execução e Avaliação respectivamente. Utilizando metodologias das áreas de Design de Serviço, Produto, Interiores e Gráfico para conceber uma metodologia adequada a necessidade desse projeto, trazendo conceitos elaborados por designers como: Mike Baxter (2000), Tim Brown (2010), Gui Bonsipie (1984), Bernd Lobach (2001) e Henrique Rozenfeld (2006).

As 7 (sete) macro etapas do projeto foram definidas como:

- **Definição do Problema**

O primeiro contato com o problema, buscando conhecer e investigar os aspectos do problema e dos usuários, descompactando o objeto de estudo, se inserindo no contexto como abordagem de investigação.

Nela foi realizada a observação participante, integrando-se no ambiente e investigando a dinâmica do lugar. Com as informações recolhidas durante as visitas, foi elaborado um mapa mental e após

compreender seu funcionamento a entrevista fechou a etapa, entrando em contato direto com os usuários em busca de respostas.

- **Análises**

Avaliação do problema, fez uso de ferramentas para compreender o ambiente e os usuários inseridos no contexto, colhendo dados relevantes na definição de requisitos para o sucesso do projeto. Essas ferramentas são provenientes do segmento do design de serviço, criadas por empresas, psicólogos e escritores, incorporadas a metodologias de Design.

As análises se subdividiram em dois segmentos: público e ambiente. Na análise de público foram executadas as ferramentas de mapa de *stakeholders* para compreender a estrutura de usuários diretos e indiretos do local, o mapa de empatia, contemplou a relação emocional desses usuários com o local, finalizando com a ferramenta de *service usability* para entender os extremos desses sentimentos e quais fatores tem relação com eles analisando a reputação da praça na sua relação com os usuários.

Já na análise do ambiente foi realizada análises de fluxos entre grupos de usuários, demonstrando como esses grupos se comportam e interagem entre si, e investigado como projetos similares ao da proposta do trabalho ocorreram, em três níveis: regional, nacional e internacional, ao final da investigação sobre esse três exemplos foi elaborada uma tabela paramétrica, baseada na ferramenta expressada no livro de Baxter, para obter resultados da investigação.

- **Aproximação**

Primeira interferência no local, visou compreender o comportamento e a resposta que os usuários dão a estímulos projetados, aplicação de um contato mais direto para obter respostas do público, analisando comportamento e compreensão dos usuários aos estímulos.

- **Definição**

Sintetização das informações obtidas através dos estudos e análises, obtido por parâmetros avaliativos das alternativas que foram elaboradas posteriormente. Elaboração de requisitos e parâmetros para avaliação das alternativas projetadas.

Para isso utilizou a ferramenta adaptada por Baxter de seu livro: Projeto de Produto (2000), intitulada de metas de qualidade para categorizar os requisitos em dois níveis de importância. Definidos os requisitos e mensurando a hierarquia de importância, foi elaborada uma matriz de avaliação, em uma adaptação da obra de Bonsipie (1984) para decidir que tipo de objeto foi projetado para o trabalho, através do desempenho que as possibilidades de produto ou ação tem com os requisitos estabelecidos.

- **Ideação**

Elaboração e avaliação de alternativas criadas para solucionar o problema, foi dissertado três opções com abordagens diferentes para solucionar um mesmo problema, selecionando a que melhor funciona dentro dos requisitos definidos.

Antes de iniciar a elaboração de alternativas foi montado um *moodboard* para auxiliar a criatividade na elaboração dessas alternativas, com elementos figurativos que fazem relação com a proposta do trabalho.

Após elaboradas as alternativas, elas passaram por uma matriz de avaliação para selecionar a melhor pontuada entre os requisitos do projeto, passando para a fase seguinte. Esta matriz foi uma adaptação da ferramenta citada no livro de Mike Baxter (2000) como ferramenta para seleção de ideias.

- **Execução**

Pôr em prática a alternativa selecionada, descrevendo como decorreu o projeto, da fabricação até a execução do evento. Foi relatado todo o

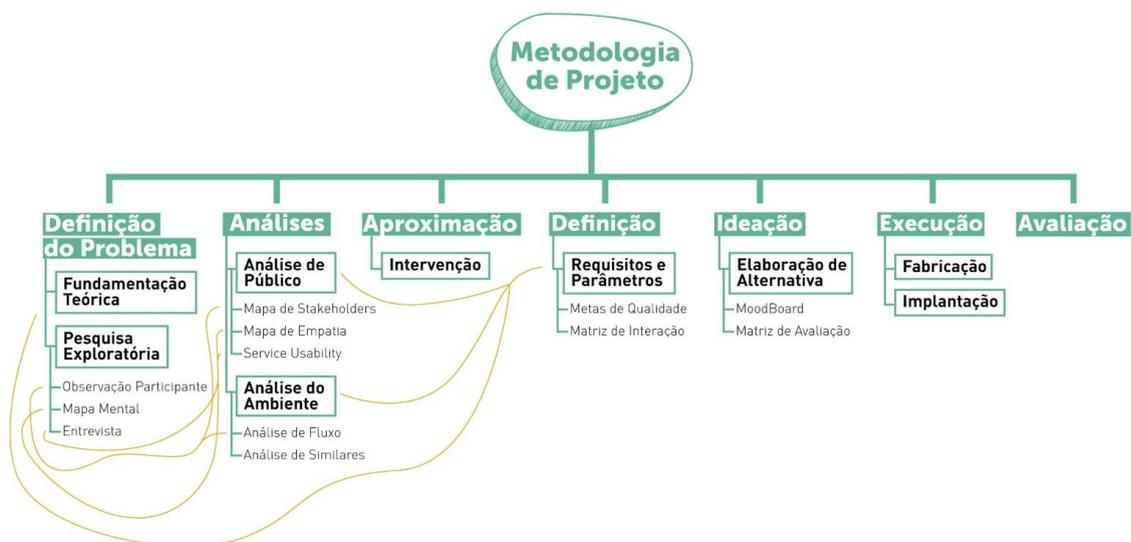
processo de preparação para a ação, desde a listagem de materiais necessários até sua utilização durante os dias de ação.

- **Avaliação**

Análise crítica do desempenho do projeto, relatou-se os erros e acertos da execução a fim de identificar rachaduras e potenciais aprimoramentos do projeto.

Para entender melhor o roteiro do projeto, o esquema abaixo ramificou a metodologia sobre os níveis de: macro etapas, etapas e ferramentas utilizadas. A metodologia demonstrada na forma de esquema visual, as etapas e ferramentas utilizadas durante a elaboração do projeto, bem como a ordem cronológica que ela foi executada. Esta organização faz sentido dentro do projeto reordenando até ferramentas que são comuns em outras etapas para que haja uma adaptação dos modelos ao formato do projeto, como o exemplo da entrevista que foi executada logo na definição do problema, pois suas informações ajudaram a realizar a etapa seguinte, sendo possível uma execução mais aprofundada das ferramentas contidas na análise de público, que por sua vez identificaram informações importantes para o estudo do ambiente realizado subsequente.

Figura 1 - Esquema Metodologia



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Para explicar melhor os processos estabelecidos, foi conceituado cada um deles em sua respectiva ordem de execução.

A **problematização** se inicia pela **Fundamentação Teórica**, para compreender o contexto em que o objeto de estudo está inserido é necessário apresentá-lo desde antes de sua fundação. Como se trata de um bairro relativamente novo, investigou-se a motivação da construção e se estudou os efeitos da passagem do tempo, interpretando quais aspectos influenciam nas mudanças e na relação que o morador tem com o lugar que habita.

A **Pesquisa Exploratória** consiste no estudo de um determinado grupo social através da coleta de dados observados durante o processo, busca proximidade com o público para coletar dados característicos de costumes, cultura e rotina do grupo. Tem sua essência na observação holística e na adaptação do pesquisador ao nicho de estudo, preza pela empatia ao grupo focal do projeto para compreender as características e justificativas básicas do ambiente. Tennyson P. e Luis Alt referenciam técnica similar em seu livro: *Design Thinking Brasil*.

Dentro da pesquisa exploratória foram utilizadas três ferramentas que se complementam para formar a etapa. O **Mapa Mental** é uma ilha de informação visual, permite ao designer deixar informação em seu campo de visão para facilitar a conexão entre as informações. Seu intuito é organizar, armazenar, classificar e gerar informações em um pensamento visual.

A **Observação Participante** possibilita obter uma perspectiva mais próxima e ampla do estudo de caso. Complementado a pesquisa exploratória a ferramenta analisa o ambiente e como o usuário interage, por ser um local público. Na **Entrevista**, foi elaborado um questionário e uma maneira de abordagem tendo em vista as informações já compreendidas durante o processo de problematização para sanar dúvidas diretamente com o público.

Passando para a macro etapa seguinte, as **Análises** se subdividem em dois grupos de investigação: público e ambiente. A **Análise de Público** é parte muito importante deste projeto, o conceito que rege este trabalho são os princípios do design de serviço, compreendendo suas questões, analisando sua rotina e identificando rachaduras no processo, para otimizar e qualificar uma atividade e

assim entregar ao usuário algo que o satisfaça. Dentro dela realizamos 4 ferramentas utilizadas no Design de Serviço.

O **Mapa de Stakeholders** é um modelo criado pela *Global Reporting Initiative (GRI)* para compreender quais grupos têm relevância para a organização se tornar um poderoso instrumento de comunicação. Uma ferramenta que permite direcionar os esforços a comunidades e públicos realmente afetados ou interessados no tema.

A estrutura visual do **Mapa de Empatia** foi dividida em seis sessões que auxiliam uma à outra na estruturação dos argumentos, por sua forte relação podem até se misturar. Essas seis reflexões são divididas em: O que ele escuta; O que vê; O que pensa e sente; O que faz e fala; Dores e Ganhos. Cada uma dessas reflexões busca entender o cliente através da observação e escuta para identificar os problemas e oportunidades para propor um novo serviço ou aprimorá-lo.

Service usability é um método criado pela *live|work* para testar os serviços existentes e mapear os pontos de stress e barreiras de uso. Esta ferramenta identifica como os usuários se sentem ao utilizar um serviço apontando os pontos de risco e confiança, stress e conforto, segurança e satisfação.

Na segunda parte das análises, a **Análise do Ambiente** tratou de compreender o local, como ele é constituído, quais elementos e como ele se distribui, analisou que tipo de proposta se adequa em questões como: tipo de espaço, dimensões, uso, características e etc.

A **Análise de Fluxo** teve por objetivo ilustrar e analisar como ocorre a usabilidade espacialmente falando, entender como os diferentes grupos se apropriam do espaço para fazer visível sua complexidade através dos motivos de tais manchas de usabilidade e onde elas se intercalam. Na **Análise de Similares** foram demonstrados exemplos de projetos do mesmo segmento e analisadas quais características podem ter interferido para o seu sucesso representadas em uma tabela paramétrica em três diferentes escalas de contextos sociais: regional, nacional e internacional.

Como proposta de complementar as informações recolhidas nas entrevistas e demais investigações do trabalho, a **Aproximação** realizou uma análise da

reação dos usuários a mudanças no lugar, assistindo e relatando o impacto que intervenções questionadoras tem no ambiente a depender do público que interage com ela, como cada público é tocado com a mensagem e como o conceito de uma intervenção pode se transformar com a participação do usuário, finalizando a etapa de investigação do problema.

Para dar início a geração de alternativa na **Definição** foi traçado requisitos e objetivos que ajudaram a avaliar as alternativas elaboradas. Essas especificações foram fruto de todo estudo que os precede, com informações relevantes para o possível sucesso de uma alternativa. Com a ferramenta de **Metas de Qualidade**, ferramenta adaptada por Mike Baxter (2000) divididos em dois vieses: Lista de Exigências (condições obrigatórias de controle de qualidade) e a Lista de desejos (características secundárias, que adicionam valor ao produto).

A **Matriz de Interação** definiu opção a ser avançada para a etapa de criação, foi avaliando os formatos de projeto disponíveis numa adaptação da matriz de interação de Bonsiepe (1984), que estabelece prioridades no atendimento dos requisitos, associando pesos de: positiva neutra ou negativa, na interação de cada requisito sobre cada formato de projeto.

A **Ideação** dissertou sobre três alternativas de ação para o local, ideias projetadas para o local e o público definido, visando o sucesso do projeto, e para selecionar a alternativa que melhor poderia se encaixar nos conceitos e conclusões obtidas durante todo o processo de estudo, as alternativas foram avaliadas dentro da **Matriz de Avaliação**, extraída da obra de Baxter (2000) dos requisitos já especificados. Para avaliar os critérios, mecanismos de pontuação foram adotados na avaliação.

As duas últimas macro etapas: **Execução e Avaliação**, dissertam sobre a implantação do projeto na praça, relatando os desafios enfrentados, e as soluções encontradas até a finalização do projeto, analisando como o público recebeu o projeto e como os usuários se engajaram com a movimentação.

3. DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

3.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O projeto do residencial Jardim Royal foi criado dentro do programa destinado ao setor habitacional: Minha Casa Minha Vida, lançado em 2010 com o Plano de Aceleração e Crescimento (PAC) do governo. O programa foi criado como estratégia do governo para oferecer à população de menor poder aquisitivo ampliação de acesso à casa própria. A região Nordeste apresentava a maior porcentagem de déficit habitacional no Brasil em 2009 devido a faixa de renda de parte da população composta por famílias que recebiam até 3 (três) salários mínimos. Na cidade de Maceió foram entregues mais de 67 empreendimentos distribuídos em três grupos de faixa de renda: de 0 a 3 salários mínimos (faixa 1); 3 a 6 salários mínimos (faixa 2); 6 a 10 salários mínimos (faixa 3). Também existe a classificação referente a tipologia desses projetos que podem ser: condomínio vertical; condomínio horizontal; conjunto habitacional horizontal e conjunto habitacional vertical.

3.1.1 RESIDENCIAL JARDIM ROYAL

O conjunto habitacional Jardim Royal está na classificação de empreendimentos da faixa 2 do programa Minha Casa Minha Vida, na tipologia de conjunto habitacional horizontal. Nas descrições preliminares do documento de especificação do empreendimento está descrito como:

Conjunto Residencial composto por 2.122 unidades distribuídas em 05 módulos denominados: Jardim Royal, Jardim Royal 2 – Módulo I, Jardim Royal 2 – Módulo II, Jardim Royal 3 – Módulo III e Jardim Royal 4 – Módulo IV. Cada unidade com 50,05 m² de área construída contempla; 02 quartos, sala de estar/jantar, cozinha, bwc, terraço e área de serviço. Os terrenos onde as unidades serão implantadas possuem 7m de frente por 18m de fundos (área total de 126,00m²) exceto os lotes de esquina, que variam conforme projeto urbanístico aprovado pela Prefeitura Municipal de Maceió. (Caderno de Especificações, p.01)

Em sua infraestrutura para espaços de cunho social o conjunto habitacional contém 5 (cinco) praças em formato circular com finalidade a momentos de lazer em seu projeto original com equipamentos destinados a isso. Elas estão distribuídas entre os cinco módulos que compõem o desenho do projeto como um ponto referencial de localização. O projeto ainda conta com 5 (cinco) áreas abertas e 5 (cinco) corredores verdes que fazem a conexão entre as praças e os espaços abertos.

Figura 2 - Residencial Jardim Royal



Fonte: < <https://www.google.com.br/maps/preview> >. Adaptado pela autora, 2019.

Como o conjunto habitacional não foi contemplado com área de comércio e equipamentos comunitários, a população utiliza os recursos de bairros vizinhos para suprir as necessidades de um projeto que abriga em média 8 (oito) mil moradores. Os espaços separados para construção desses equipamentos são cedidos ao domínio público municipal, detendo 12,5% da área total utilizável do terreno, sendo 7,5% para implantação de áreas livres de lazer e 5% para equipamentos comunitários.

O direito à moradia digna é complementado com acesso à educação, saúde e lazer, essas três características devem estar presentes no planejamento urbano para que esses conjuntos habitacionais não sejam projetados unicamente como moradia. A falta de infraestrutura adequada, o difícil acesso a esses bairros, condições de transporte público, a mobilidade insuficiente e a oferta dos serviços urbanos deficientes, afetam o relacionamento do usuário com o lugar, e os espaços sociais como as praças são os primeiros a indicar existência desses problemas, revelando a relação que os usuários constroem com o lugar.

3.1.2 MUDANÇAS OCACIONADAS PELO USO

À medida que o lugar começou a ser ocupado, sofreu adaptações dos próprios moradores, essa personalização é importante para a orientação espacial dos usuários pois quando as casas e os módulos são iguais não se tem um ponto de referência claro para situar-se, e o fato delas não terem diferença alguma promove a impressão que o espaço não é habitado, pois nós somos guiados pela marca que deixamos tanto na história como nos lugares.

O projeto vendido aos usuários prometia áreas de lazer belas e arborizadas, com diversos equipamentos urbanos muito atrativos. O resultado entregue distancia-se dessa perspectiva revelando um projeto simples, com um tempo de vida útil curto. Isso explica a estratégia das construtoras de elaborar algo passageiro, com um orçamento mais barato, e entregar a responsabilidade desses espaços ao estado e a comunidade.

Figura 3 - Proposta de projeto vs. Projeto realizado



Fonte: <<http://www.engenharq.com.br/empreendimento/jardim-royal-i/>> e <<https://www.google.com.br/maps/preview/>>. Adaptado pela autora, 2019.

Conforme o bairro começou a ser ocupado, marcas também foram deixadas nos espaços comuns, tanto as de degradação, com equipamentos urbanos danificados ou furtados, como as de cuidado, como as atitudes de moradores que por conta própria construíram novos equipamentos e plantaram vegetação em parte desses espaços. Isso demonstra dois aspectos que estão muito presentes na sociedade, essa aversão ao que é público e que por isso tem-se a impressão de que não pertence verdadeiramente a ninguém, onde o usuário não tem obrigação de zelar por aquele objeto ou espaço, seguido muitas vezes de uma educação social frustrada que torna o espaço público alvo desse sentimento.

O outro aspecto, de cuidado, é o que o trabalho busca despertar, quando o usuário entende que aquele espaço também o pertence e por isso depende dele para desenvolver-se. Esse tipo de movimento tende a gerar uma corrente que influencia outros usuários através do exemplo. Quando notamos alguém utilizando um espaço público de uma forma incomum, aquilo prende nossa atenção, pode levar-nos a uma reflexão sobre atitudes e abre as possibilidades de formas de uso. Uma situação interessante a se notar é que as pessoas que cuidam mais notavelmente desses espaços moram vizinho deles, considerando-os uma extensão de sua casa.

Existem vestígios de apropriações da comunidade nas praças do conjunto Jardim Royal, tanto na realização de eventos que utilizaram como sede a praça, como a presença de equipamentos urbanos, jardins, manutenção e

estabelecimentos de comércio fixos no espaço, concebidos pelos próprios moradores. Isso demonstra pontuais apropriações da comunidade a esses espaços.

Apropriações involuntárias também ocorrem e podem deixar marcas, elas são adaptações de usabilidade e demonstram quem as determina e sua insatisfação também deixa vestígios. Um exemplo comum e prático são os caminhos alternativos demarcados pelos usuários para “cortar caminho”. O formato circular da praça induz a trajetos mais longos, para passeios calmos, mas a localização das praças são lugares de maior trânsito de pessoas para se mover entre os módulos e por isso são o caminho mais rápido.

Figura 4 - MoodBoard Apropriações



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O conjunto habitacional estudado é dedicado a público de média e baixa renda, o contexto em que os espaços públicos se inserem dentro de uma comunidade faz com que cada ambiente seja algo singular.

Estabelecemos a importância desses espaços para o desenvolvimento urbano social, demonstrado que a amabilidade dos usuários perante esses espaços causa e deve causar resultados. Esses resultados são importantes para diagnosticar

as relações estabelecidas no lugar, compreendendo o significado de cada vestígio deixado. Conviver em sociedade forma o caráter do cidadão, constrói lembranças e serve de aprendizado, a presença de lugares destinados ao convívio social é portanto, algo que deve ser estimulado.

3.2 PESQUISA EXPLORATÓRIA

3.2.1 MAPA MENTAL

O mapa mental foi criado pelo psicólogo e escritor Tony Buzan e referenciado em diversas obras metodológicas de designers para investigação do problema. Para iniciar a imersão no problema, foi utilizada uma ferramenta básica da metodologia de design, esta ferramenta armazenou informações de percepção logo após cada pesquisa de campo, deixando visíveis ideias e percepções como um Brainstorm contínuo durante a etapa. Após cada imersão, as anotações eram revisadas e selecionadas para participar do mapa mental elaborado, com breves anotações eram especificadas características de uma ou mais praças, enumeradas por ordem de distribuição.

Neste trabalho o mapa mental esteve alinhado com o diário de bordo escrito durante as visitas, as duas ferramentas se complementaram para documentar o estudo exploratório juntamente a registros de foto e vídeo elaborados a cada visita in loco, concluindo a pesquisa preliminar, que tem como ancoragem a pesquisa exploratória. O diário de bordo foi escrito no local de pesquisa, descrevendo características de: local, horário, comportamento, sensações. Tudo isso para recolher insumos relevantes para as análises decorrentes do processo.

Adotou-se para identificar as cinco praças, a ordem numérica utilizada pelos próprios moradores para nomeá-las de acordo com a distribuição dos módulos de conjunto: 1°, 2°, 3°, 4° e 5° praça. Dentre os post-its dispostos existem características comuns entre as praças, como é o caso de: Food Trucks no horário da noite da 2° e 3° praça, Comércio ao redor na 1° e 2° praça, e presença de vegetação cultivada pelos próprios moradores nas cinco praças estudadas.

A construção do mapa mental foi revisitada durante toda e etapa de análises e ideação para contribuir com o andamento do projeto, isso ajudou a segmentar os espaços para investigar sobre sua particularidade. Esta ferramenta esteve em constante mutação até a finalização do projeto à medida que uma nova informação útil viesse a agregar ao projeto.

Figura 5 - Mapa Mental



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

3.2.2 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

Durante a pesquisa foi necessário trocar o ponto de observação para tornar-se participante do meio juntamente com os usuários das praças para observar por dentro e entender sua funcionalidade e atributos.

As visitas ocorreram durante dois meses em horários e locais alternados para identificar o máximo de perfis de usuário possíveis e entender a utilidade de cada horário nas diferentes praças, a permanência de observação durava entre uma

e duas horas por dia, onde circulava pelo espaço para ter uma visão mais abrangente da utilização das partes.

Durante a pesquisa ocorreram acontecimentos interessantes, o fato de estar sozinha utilizando a praça surpreendeu os usuários, chegando até a ser abordada com tal questionamento. A estranheza é algo esperado dentro de uma observação participante, é interessante considerar que só era possível identificar que o pesquisador ainda não fazia parte daquele meio os usuários mais constantes no espaço, o fato de ser abordada demonstra que aqueles em que minha presença despertou estranheza convivem constantemente no local.

A observação participante não ocorreu na forma de abordagem direta dos usuários, mas sim, uma observação que não interferisse nas atividades executadas, isto foi uma escolha do projeto para obter uma qualidade maior nos insumos coletados. A abordagem direta do público ocorreu na fase seguinte da etapa já com o período de observação concluído, o que ajudou no desenvolvimento da estratégia de abordagem.

Um momento importante para a coleta das opiniões foi a reunião de moradores. Esse foi o espaço destinado a feedbacks e os presentes estavam dispostos a se expressar, tendo uma qualidade maior sobre a pesquisa já que se voluntariaram a externalizar suas opiniões.

O que ficou mais evidente foi o descontentamento das pessoas com os próprios usuários, que depredam e furtam os elementos das praças. A observação participante foi importante para entender as necessidades e limitações que os usuários enfrentam ao tentar utilizar as praças, que alternativas eles encontraram para driblar as limitações que o ambiente oferece. Como o fenômeno da criação de encontros em grupo de homens que levam sua mesa e cadeiras para a 1ª(primeira) praça para jogar baralho aproximadamente às 19h algumas vezes por semana. A mobília itinerante foi uma solução que o grupo encontrou para conseguir utilizar a praça sem que os mobiliários sejam furtados e aproveitem a praça da forma que desejam.

Compreendendo as características das cinco praças do conjunto Jardim Royal foi possível entrar no processo de afunilamento do estudo. Visto que o tamanho da amostra para análise é muito complexa para executar, houve uma

avaliação das qualidades das praças e a partir disso selecionou-se uma delas para executar as etapas do projeto.

Tendo em vista o perfil e a dinâmica que as cinco praças possuem individualmente, ficou decidido que a primeira praça seria o foco do projeto, para recolher amostras e executar uma proposta de forma mais efetiva, focando em um grupo de usuários que por si só já é complexo, uma vez que existem diversos perfis de usuários que convivem em conjunto.

Figura 6 - 1º Praça Jardim Royal



Fonte: elaborado pela autora, 2019.

A primeira praça é a que mais possui usuários durante o dia, mesmo sendo uma das praças mais problemáticas por sua precariedade nos equipamentos urbanos e a pouca iluminação noturna, porém, sua posição geográfica dá a ela vantagens ao acesso de usuários já que ela está na entrada do conjunto habitacional.

Os primeiros moradores a ocuparem o residencial moravam próximo a essa praça e foram os primeiros a se organizarem como comunidade, isso ajuda a agrupar pessoas interessadas, pois elas convivem por mais tempo e tem um relacionamento mais próximo, também é a mais lembrada pelos usuários. Por esses motivos, a primeira praça do conjunto residencial Jardim Royal foi o foco das próximas etapas de projeto, pois nela foi possível reconhecer mais fielmente grupos organizados de usuários que se interessam em ocupar esses locais, sendo um bom ponto de partida para iniciar uma mobilização.

3.2.3 ENTREVISTA

As experiências do indivíduo definem a maneira como ele percebe o mundo, o resultado disso é a formação de crenças e valores de cada pessoa, este é um fato que deve ser considerado ao lidar com a opinião pública, demonstrando que existem opiniões diferentes sobre um mesmo objeto. Isso se dá pela necessidade e expectativa que cada usuário coloca sobre algo, partindo de suas experiências passadas e sua posição no tecido social.

Uma conversa com o usuário nos permite enfrentar o problema utilizando novos pontos de vista. Nessa fase almejou-se um contato direto com o público, em uma conversa informal com os usuários presentes no local, com objetivo de recolher amostras desses diversos públicos presentes na primeira praça do Jardim Royal, para captar não só as respostas expressadas, mas o envolvimento emocional dos usuários com o local, para isso algumas orientações foram incorporadas.

É importante que o entrevistado entenda a razão das perguntas, para ajudar a colher as informações que o projeto necessita, por isso, a abordagem iniciava explicando a razão das perguntas, esclarecendo aos entrevistados que não existe resposta errada, para retirar a barreira da insegurança que é frequente nesse tipo de processo. Outro artifício usado para inibir o desconforto foi não documentar suas respostas na frente dos mesmos, isso delonga o processo e deixa-os receosos, causando uma quebra no contato visual, parte importante na conquista de confiança entre entrevistado e entrevistador.

Entender que esse processo é difícil e pode ou não ter o sucesso almejado é necessário para validar de forma mais eficiente as amostras. As pessoas quando perguntadas de forma direta, dificilmente serão capazes de verbalizar o que pensam, uma resposta da nossa mente até ser verbalizada passa por diversos filtros e o medo de entregar uma resposta errada dificulta o processo de extração da opinião.

Para a abordagem com o público foi elaborado um roteiro para guiar a conversa e garantir que os pontos de vista que era desejado conhecer não se perdessem, mas a entrevista teve um tom mais informal como de uma conversa para deixar os entrevistados mais à vontade e assim receber respostas mais empáticas.

Os pontos principais que era necessário recolher estavam em forma de perguntas que eram introduzidas na conversa de forma natural, eram elas:

- Você costuma utilizar a praça com que frequência?
- Com quem você costuma estar nesse local?
- O que costuma fazer na praça e quanto tempo geralmente fica?
- Tem algo que você não gosta?
- O que acha que poderia mudar para melhorar a qualidade do local?
- Quem você acha que deveria fazer isso?
- Você estaria disposta a participar dessa transformação?

Essas perguntas foram ramificadas de uma base de 3 perguntas, utilizadas no Design de Serviço para entender o uso do espaço. São elas: O que querem?; Como veem?; Como usam? E a partir delas entender o que pode ser feito pelo espaço.

Cada pergunta feita tinha um propósito dentro da análise de público, entender a rotatividade dos usuários, ponto de vista e seu senso de responsabilidade sobre o lugar. No período em que o questionário foi aplicado a vegetação da praça estava mal cuidada, logo tornava-se o problema mais evidente e o principal apontado entre os entrevistados dentre os diversos problemas recorrentes do local.

Foram realizadas sessões de entrevista com diferentes grupos de usuários em diversas abordagens. A mãe e seus filhos retornando da escola, um grupo de idosos que se reúnem diariamente em um local da praça, as crianças que utilizam o campo.

No primeiro grupo, as crianças que tomavam a atitude de responder as perguntas, e reclamavam que seus pais não as traziam com a frequência que desejavam ir até a praça, mas os pais mesmo aceitando responder as perguntas, tentavam ser breves e os pontos mais comentados sobre a praça foram a vegetação mal cuidada e a falta de cor no ambiente.

Para os idosos entrevistados eles fugiam das perguntas com uma certa frequência e estavam sempre curiosos sobre mim, os pontos mais comentados foram o abandono dos equipamentos urbanos e como as pessoas não cuidam do local. Lembraram também da insegurança que ocorria nas redondezas e como a praça começava a ficar esquisita conforme a noite chegava.

As crianças do campo de futebol, já um pouco maiores, não estavam muito interessadas em responder as perguntas e se distraíam com facilidade conforme chegava mais delas para iniciar o jogo de futebol. Mas alguns deles conseguiram apontar fatos interessantes, como a falta de equipamentos para lazer e iluminação que dificulta o uso deste grupo ao local e que para utilizar a praça da forma que eles preferem precisam se reunir e trazer os equipamentos para uso, assim eles formam uma pequena comunidade em que se ajudam para realizar momentos de lazer.

A pergunta mais desconfortável entre o público era a última da lista, onde os entrevistados eram instigados a responder sobre seu papel perante o problema que incomoda a todos. Esse desconforto foi notado em todos os grupos com um tom de surpresa e respondido na grande maioria, de forma envergonhada, mas dos grupos o que construiu uma resposta mais positiva foi o dos idosos que se reuniam no banquinho, que tiveram mais segurança em responder sobre seu papel no meio e se dispuseram a contribuir.

Figura 7 - Principais Respostas Entrevista



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A entrevista serviu para reafirmar e compreender do ponto de vista de uma amostra dos usuários, as adversidades encontradas no local e o que cada usuário considera mais importante. Finalizada esta etapa, a avaliação dos dados coletados com a entrevista e a resposta à intervenção será analisada e classificada para chegar a um resultado que ajude a filtrar e refinar as soluções elaboradas para o projeto.

4. ANÁLISES

4.1 ANÁLISE DE PÚBLICO

O público-alvo se dirige a uma parcela da sociedade para projetar um produto ou serviço, é importante identificar e classificar os grupos para compreender seus interesses. Quando se trabalha com diversos grupos de público-alvo que possuem o mesmo grau de importância para o projeto e não está em observação nenhuma troca de valor monetário, temos uma análise atípica, pois a maioria visa lucro ao final do processo, por isso a importância de investigar quais das diversas ferramentas se encaixam melhor a cada tipo de projeto e saber adaptá-las à realidade de cada trabalho.

Em um projeto pode existir mais de um público-alvo com interesses e necessidades diferentes. Quando se trabalha com espaço público mesmo que exista um direcionamento de público é comum ter que lidar com os interesses de outros grupos pois a partir do momento que um ambiente, produto ou serviço está aberto a utilização de qualquer pessoa, sem restrições. Entender quais grupos você terá de agradar, gerenciar e assistir torna-se parte do problema.

As ferramentas utilizadas neste projeto, buscaram compreender os interesses dessa diversidade de públicos para poder alinhá-los analisando como atender a demanda de cada grupo para que interajam no espaço em conjunto sem perturbar um ao outro. Assim foi importante compreender quais grupos interferem naquele espaço e quais estão potencialmente dispostos a otimizar o lugar.

Para isso selecionamos três ferramentas originária da metodologia de Design de Serviço, são elas: Mapeamento de Stakeholders, Mapa de Empatia, e Service-Usability. Todas elas foram realizadas após o processo de entrevistas com os usuários e da pesquisa exploratória, pois esses processos foram necessários para gerar insumos na realização desta etapa que tornam visíveis as informações de projeto para reordenar e descomplexificar o processo de correlação de informações.

4.1.1 MAPA DE STAKEROLDERS

Neste projeto, o Mapa de *Stakeholder* ofereceu identificação dos diversos grupos que entram em contato com a praça e afetam a qualidade do ambiente, para poder segmentar, compreender e elaborar ações de estímulos às partes interessadas, catalogando todos os grupos que seriam afetados e quais afetaram a proposta de transformação. Para identificar esses grupos, a pesquisa exploratória foi um recurso importante para imergir na realidade do ambiente e, a partir disso, identificar os stakeholders do projeto.

A primeira etapa do processo foi listar todos os stakeholders sem se preocupar com o grau de importância deles no meio, compreendendo todos os grupos que interferem e são afetados pelo espaço. A partir deste conceito, foram listados os seguintes stakeholders:

- Representante público;
- Usuários de drogas; assaltantes;
- Comerciantes;
- Clientes dos comerciantes;
- Crianças entre 4 a 10 anos;
- Responsáveis das crianças;
- S.I.M.A (superintendência Municipal de Energia e Iluminação Pública);
- SLUM (Superintendência de Limpeza Urbana);
- Usuários do campo de futebol;
- Casais românticos;
- Passageiros de ônibus;
- Atletas;
- Pessoas desacompanhadas;
- Moradores do entorno;
- Membros da associação;
- Pessoas que utilizam como passagem;
- Policiais;
- Grupos de amigos, idosos e aposentados.

Esses públicos foram identificados durante as visitas ao local, ou citados nas entrevistas pelos usuários. Dentre os stakeholders listados, ainda podemos dividi-los

em dois grupos: os específicos, que tem seus costumes mais definidos e uma constância maior no local; e os grupos mais gerais, que algumas vezes nem entram em contato direto com a praça, mas sua presença ou a falta dela também afetam a qualidade do local.

Um exemplo são as instituições governamentais citadas, como: S.I.M.A, S.L.U.M e polícia. Sua interferência é esporádica, pois não são considerados usuários do local, mas sua presença afeta diretamente os demais grupos. Outros grupos que não necessariamente entram em contato direto com a praça são: representante público, comerciantes e moradores do entorno. Todos podem ser considerados usuários diretos, mas as características desses grupos são importantes para o entendimento da dinâmica do local. Todos esses podem ser classificados como grupos gerais, o que não desqualifica sua importância dentro da pesquisa.

Para os grupos específicos, se trata da diferenciação de frequentadores da praça. O que diferencia os casais românticos dos atletas são suas características de uso: casais românticos utilizam os bancos da praça preferencialmente nas áreas mais reservadas, enquanto os atletas utilizam os corredores das praças em busca justamente de área aberta. Suas necessidades são diferentes, mas ambos encontram refúgio na praça. Outros dois públicos opostos, dentro do grupo específico, são as crianças e os idosos. As crianças vão ao local em busca de atividades físicas e gastar energia, enquanto os idosos buscam descanso e paz no mesmo ambiente. No entanto, ambos buscam interação com o local e com o seu grupo de interesse.

Ainda existem stakeholders que se encaixam dentro de outros grupos listados, mas que é importante ramifica-los, pois suas características os segmentam dentro de um comportamento diferente. Essas informações geram uma rede complexa de relações que a ferramenta almejou condensar em algo visualmente hierarquizado, e ajudou o pesquisador a confrontar as informações e buscar resultados assertivos.

A segunda e última parte da ferramenta foi classificá-los em três níveis: Público alvo; Stakeholder Direto e Stakeholder Indireto. A partir da segregação desses três grupos foi possível definir o nível de esforço e envolvimento que cada

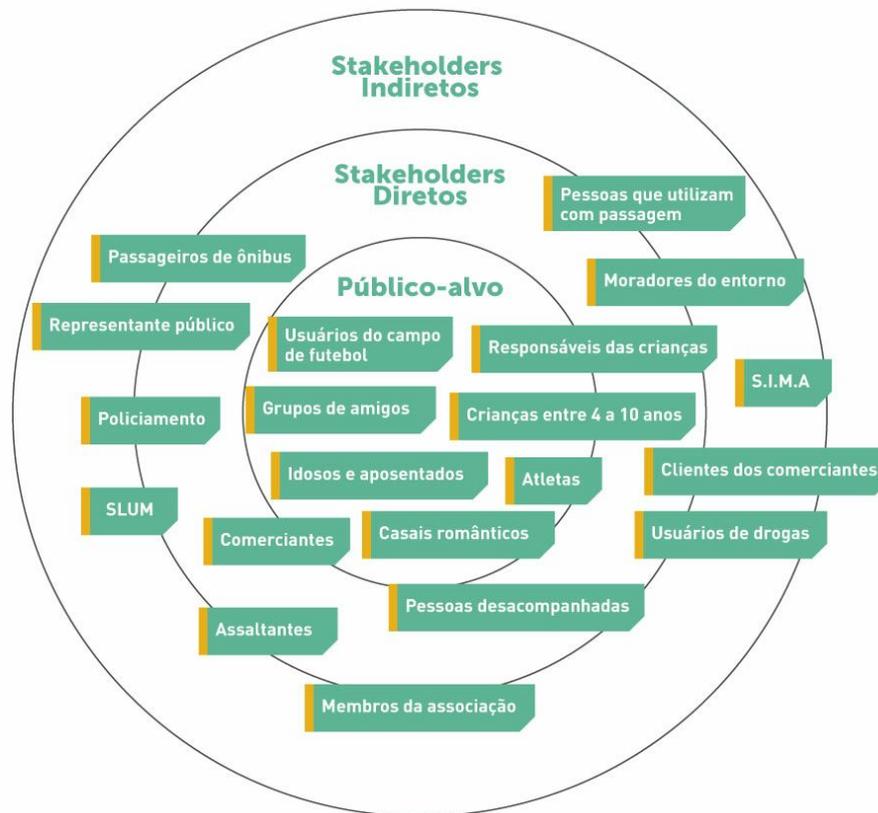
um deles demandaria. Para analisar os três níveis é elaborado um gráfico a fim de esquematizar esses grupos em formato de círculos, um dentro do outro, onde quanto mais próximo do centro mais atenção aquele grupo demanda.

O Público-alvo se refere aos personagens essenciais para o projeto, e tem relação direta com o projeto. É o nível localizado mais ao centro do esquema, pois é lá que ficarão os grupos cujos os interesses foram ouvidos e atendidos. Em resumo, é para quem se projeta, sendo grupo no qual se deve gerenciar.

O nível intermediário é o de Stakerolders Diretos, aqueles que possuem contato direto com o público ou ambiente. É necessário identificá-los para compreender o nível de influência deles sobre o projeto, prezando para que seus interesses também não sejam prejudicados, e que acabem se afastando. É um grupo que se almejou manter satisfeito, ou seja, a ação não foi direcionada a eles, mas é necessária uma atenção para não prejudicá-los.

O último e mais afastado é o grupo de Stakerolders Indiretos. São eles os que não possuem o contato direto, mas que, de alguma forma, influenciam na prestação do serviço. Foram importantes para identificar até que instância o serviço pode atingir, apenas o monitoramento já é um esforço suficiente dentro do projeto. São eles dos quais se deseja uma colaboração, afinal, só é possível sua participação a partir do próprio interesse. São grupos que não é possível influenciar, mas, sua participação influencia a qualidade do serviço.

Figura 8 - Mapa de Stakeholders



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Podemos observar que mais ao centro do esquema ficaram os grupos que utilizam a praça e seus equipamentos em atividades de lazer, seja para promover encontros, utilizar os equipamentos disponíveis para atividades físicas, reunir-se com seus grupos ou observar os demais grupos em suas atividades. Essas são as características principais de atração de uma praça: promover atividades de socialização ao ar livre.

Sua complexidade está diretamente ligada a variação de grupos definidos como Público-alvo, pois quanto mais possibilidade de atividades ela oferecer, maior será a variação de grupos de usuários. Analisando em um contexto amplo, a praça estudada tem uma variação de grupos satisfatória, tendo em vista que o bairro contém mais 4 praças que podem promover outras atividades. O problema está na pequena quantidade de personagens dentro desses grupos.

Nos Stakeholders Diretos, podemos observar grupos de usuários que ainda tem um contato direto com a praça, mas seu interesse pelo local é reduzido, pois

não estão ligados às atividades de lazer que o espaço promove. Podemos citar as pessoas que utilizam como passagem, moradores do entorno, e clientes dos comerciantes. Eles não visualizam o local como um ponto de interesse, mas como passagem a outro lugar. No entanto, sua presença influencia diretamente na dinâmica do local e a satisfação de seus interesses se faz necessária.

No grupo mais afastado do centro estão os "não usuários", como os órgãos governamentais. Suas atividades influenciam a impressão que o público tem do local, e isso pode ajudar no status da praça. Por isso, foi importante identificá-los, apesar da impossibilidade de controlar suas atividades, tendo como esforço apenas monitorar os Stakeholders Indiretos.

Neste esquema foi possível visualizar os grupos de maior interesse, os quais se pretende ouvir e atender suas necessidades. Foram deles os interesses estudados e a quem se deseja maior participação na ação. Neste nível foram inseridos: Crianças de 4 a 10 anos, que costumam utilizar o playground e o espaço para recreação; Mães e responsáveis, que utilizam os bancos de praça distribuídos pelo ambiente para supervisionar seus filhos enquanto estão em momento de socialização; Pessoas que costumam utilizar o campo de areia do local; Casais românticos, que utilizam o espaço como um ponto de encontro; Grupos de amigos reunidos; Idosos e aposentados, que se reúnem com horário e local estabelecido para momentos de socialização entre si; Pessoas que vão sozinhas para observar a paisagem; e o grupo que utiliza o espaço e os equipamentos de musculação para atividades físicas.

Este processo trouxe a identificação do público que o projeto deve se debruçar, bem como os demais grupos que influenciam a situação. As informações estudadas foram condensadas em objetivos mais diretos para ser realizada uma análise em conjunto com outras duas ferramentas, que serão descritas a seguir.

4.1.2 MAPA DE EMPATIA

A segunda ferramenta utilizada foi o Mapa de Empatia, que estrutura as opiniões do público e seu comportamento. Criado pela equipe de design da empresa "xplane", é uma ferramenta que auxilia o designer a olhar pela perspectiva do

usuário através de suas atitudes, para compreender dificuldades e onde estão localizados os pontos de frustração.

Para esta ferramenta, antes foi realizada a entrevista com os usuários, a observação participante e a observação na reunião de moradores. Através desses contatos foi possível coletar suas expressões para as esquematizar dentro do Mapa de Empatia. Cada uma das perguntas propostas teve um objetivo dentro da análise.

"O que pensa e sente?" pretendeu descobrir o que é importante para os usuários, suas maiores preocupações e aspirações. São difíceis de compreender, pois poucas vezes essas informações são externalizadas e os próprios usuários tem dificuldade de verbalizar esses sentimentos.

"O que escuta?" Esse foi um questionamento elaborado para entender quais influências rodeiam esses usuários e quais são as informações que eles escutam a respeito do serviço ou produto. Foi necessário entender quem repassa as informações e de que forma isso influencia na opinião daquele público.

"O que vê?" Foi buscar respostas através da perspectiva do usuário, ou seja, quais características formam a sua opinião. Ambiente, amigos e mercado; como o seu usuário está dentro desse mecanismo? De onde ele enxerga tudo isso?

"O que faz e fala?" São suas atitudes, comportamento em relação aos outros, como ele interage com o ambiente. Essas informações foram identificadas através da observação, importante para entender essa interação entre o usuário e o objeto do projeto.

As respostas para essas quatro perguntas servem para concluir o processo da ferramenta, compreendendo o que dali é um problema e como isso pode se tornar uma oportunidade. As **Dores** são os medos, obstáculos e frustrações enfrentados pelo público. Com a observação desses questionamentos foi possível localizar as rachaduras para poder solucioná-las.

Os **Ganhos** são as oportunidades, identificando os desejos e necessidades daquele público, assim como medidas que possam ser assertivas ao projeto. É nesse que estivemos mais interessados, pois a identificação de possibilidades de aperfeiçoamento do serviço auxilia nas diretrizes para geração de alternativa. Por

isso, esta ferramenta foi um processo que, apesar de suas questões se interligarem, é linear e visa identificar possibilidades através das respostas dos usuários.

Figura 9 - Mapa de Empatia



Fonte: Elaborado pela autora

O primeiro tópico a ser elaborado foi "o que pensa e sente?", elencando as principais aspirações para a praça dos grupos estudados. Algumas das frases elencadas tem relação com o interesse de grupos específicos. O desejo de um campo com equipamentos, por exemplo, foi um fator listado pelos usuários do campo de futebol quando entrevistados. A segurança foi principalmente frisada pelos responsáveis das crianças e os idosos, entendendo que essa faixa etária preocupa-se bastante com a segurança de sua família e amigos. Falas como "praça mais bonita" foram afirmadas entre todos os usuários analisados, mas podem ter significados diferentes a depender do gosto estético e interesse de cada usuário. Por

conta disso, essa aspiração precisa ser complementada com as outras questões explanadas na ferramenta.

As informações do tópico "O que ouve?" foram colhidas principalmente durante a reunião de moradores, onde as reclamações expostas foram confirmadas pelos entrevistados. Essas informações acabam por compor a opinião pública de que o local oferece perigo, o que acaba afastando as pessoas do local e de se unirem para mudar a situação.

No tópico "O que vê?" houve mais uma reflexão interna, onde o designer, assumindo o lugar do usuário durante a pesquisa exploratória, elencou os aspectos que foram diagnosticados mais rapidamente.

No campo "O que faz e fala?" foram argumentações e situações diagnosticadas por não usuários das praças dentro do bairro, demonstrando como e porque esses moradores não utilizam a praça. Essas informações serviram para identificar a barreira que existe entre as pessoas que não utilizam a praça, que quando identificadas podem ser mais facilmente derrubadas na elaboração de uma solução.

Após isso, os dois últimos questionamentos foram elaborados. Dentro da sessão de dores do público, foram identificados os seguintes pontos:

- **Medo** – da insegurança constante no bairro;
- **Frustração** – de não ver iniciativa dos moradores para mudar a realidade;
- **Obstáculo** – Falta de interesse do Estado.

A partir disso, foram identificadas as necessidades dos usuários, para entender quais os ganhos o projeto poderá obter. A esta sessão foram relatados:

- **Desejos** – ter uma praça bonita e atrativa;
- **Necessidades** – maior engajamento da população;
- **Medidas de sucesso** – Promoção de eventos e o uso do espaço por comerciantes;
- **Obstáculo** – conscientização da importância da valorização desses locais.

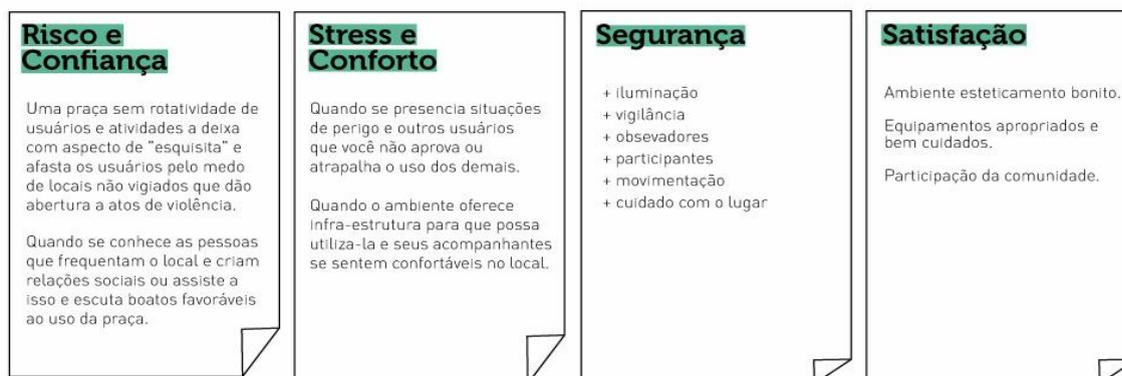
Complementando a ferramenta elaborada anteriormente, nesta etapa podemos entender os sentimentos desses usuários, como eles conceituam uma opinião sobre o lugar analisado e quais são seus interesses a partir disso. O conceito de ter uma praça bonita, expressado no segmento “O que pensa e sente?” e no grupo de desejos da conclusão da ferramenta, precisa ser relacionado com o grupo que foi escolhido mais a frente para ser o Público-alvo do projeto. Essa relação pôde ser feita analisando quais aspectos estão relacionados com a estética para esse grupo.

Compreendendo quais são esses sentimentos foi possível destrinchá-los, a fim de descobrir o núcleo do problema. Com essas informações, foi possível uma resolução mais assertiva, ajudando a elaborar a terceira e última etapa das ferramentas de análise de público.

4.1.3 SERVICE USABILITY

Service Usability é uma ferramenta analítica de rápida execução, utilizada aqui para complementar a análise do usuário. Examina extremos para identificar os pontos bons e ruins dentro da mesma dinâmica do serviço, assim mapeando as situações a melhorar, e a serem tidas como exemplo, deixando mais claro as diretrizes que o projeto deve seguir para obter sucesso. Nesta ferramenta foi analisada a reputação da praça na sua relação com os usuários, baseada nas opiniões relatadas ou comportamentos observados pelos mesmos durante as etapas de entrevista e observação participante.

Figura 10 - Service Usability



Com os assuntos identificados na figura acima, em relação a imagem da praça, aspectos de ambiguidade são ilustrados, pois trabalhar com os extremos ajuda a entender os picos e a tentar equilibrar de maneira qualificada. As sensações analisadas acima são propostas pela ferramenta, para que o designer reflita sobre como são construídos aspectos que contribuem para que essas sensações sejam vivenciadas pelos usuários.

O primeiro ponto da ferramenta foi o risco, descrevendo qual a ameaça que uma praça pode trazer a comunidade, identificando qual situação pode levar a uma rejeição por parte dos usuários e como ela pode se transformar em um local negativo dentro do bairro. Em contraponto a isso, analisamos qual ponto de partida pode se transformar numa solução para o local, como algo bem querido entre os moradores, agregando a uma dinâmica social e urbana para a saúde do bairro, gerando, assim, valor para a comunidade.

Na próxima etapa da ferramenta analisamos situações que ocasionam stress ou conforto para os usuários, e quais situações podem ocorrer dentro da praça que manifestaram esses sentimentos. O stress nos causa traumas, pois nossa mente logo vincula aquela sensação ao objeto, e nosso instinto de sobrevivência tenta nos proteger de uma nova situação de stress com a mesma causa. Neste aspecto, descrevi situações que podem aflorar rejeição do local por parte dos usuários, como as vezes em que ficam vulneráveis dentro da praça, ou quando presenciam situações que desaprovam.

O contraponto proposto pela ferramenta é descrever situações de conforto e motivações para que o usuário se sinta acolhido pelo local. O conforto é um sentimento ligado a familiaridade, quando nos sentimos íntimos do local. Isso pode ocorrer no caso da praça, quando os equipamentos existentes no local nos propiciam um bom uso e quando os outros usuários são de nossa confiança.

Na terceira etapa foram listados aspectos que podem contribuir para uma sensação de segurança dentro do local, com pontos a serem aprimorados, como um conceito descrito como “cidade com olhos”. A presença maior de frequentadores movimentam o local, compõe uma vigilância, onde é possível identificar estranhos mais facilmente. Uma boa iluminação favorece a vigilância, e um maior cuidado com o local indica apropriação, dando indícios que existem pessoas zelando pela praça.

Para finalizar a etapa, foi apontado o que poderia propiciar, de maneira geral, sentimentos ligados à felicidade, que deixariam os usuários satisfeitos após o uso do local, bem como quais aspectos a praça poderia enriquecer para desenvolver tais sentimentos.

A ferramenta explicou questões ligadas a sentimentos, para que um projeto de Design de Serviço possa mapear as sensações ao utilizar o objeto e quais aspectos estão atrelados a ele. Também possibilitou entender como provocar sensações boas ao público e como reverter ou amenizar sensações ruins. Porém, isso só é possível expondo cada uma delas e, como a ferramenta propõe, ir de uma ponta a outra dessa escala.

Este material finalizou a análise de público, dando continuidade aos processos restantes. A cada nova informação relevante, o projeto transformou-se em um funil que norteia de forma mais assertiva os rumos do projeto. Os conceitos percebidos aqui serão anexados aos requisitos para a elaboração de uma proposta.

O que podemos observar nessas três ferramentas é que suas respostas se complementam e dialogam para uma mesma resposta, e que o maior problema a ser enfrentado é a falta de engajamento da população. Com os problemas sociais que envolvem uma praça e o sonho de reverter isso, o projeto compreendeu sua motivação para ascensão de cidadãos interessados na apropriação de seu espaço. Mas isso ainda não é tudo que foi necessário saber para executar o projeto. Questões como “onde?”, “quando?” e “qual seria a melhor forma?” ainda precisaram ser resolvidas, e as análises seguintes pretendem sanar essas questões utilizando ferramentas remodeladas ao corpo do projeto.

4.2 ANÁLISE DO AMBIENTE

Esta análise complementou a análise de público, trouxe as informações referentes à primeira praça do conjunto residencial Jardim Royal, focando nela para a proposta de solução. Nesta etapa foi almejado entender como os diferentes grupos de usuários utilizam e se locomovem pela praça, como outras praças estão funcionando dentro e fora de Maceió, pesquisar sobre exemplos de mobilizações que obtiveram sucesso entendendo como e porque, buscar prováveis usos que

possam se aplicar ao objeto de estudo levando em consideração suas características. Esses foram os pontos que a análise do ambiente procurou resolver para dar prosseguimento ao projeto com o máximo de informações relevantes possíveis que ajudaram no sucesso de uma proposta.

O tempo e as pessoas mudam os lugares, esse processo muitas vezes ocorre inconscientemente e novos usos são englobados. Os locais públicos estão sempre abertos e sujeitos a interpretação do público. O escritor e teórico de mídia Arjen Mulder afirma que: “Se você quiser entender uma mudança urbana, não adianta permanecer fora do processo; você precisa mergulhar dentro dele. Você precisa se deixar mudar pelas mudanças” (MULDER, 2002, p.7).

Discutimos sobre o conceito de Urbanidade de Lineu Castello (2007), definições que falam sobre como o homem interpreta e qualifica os lugares, trazendo exemplos de lugares que foram sujeitos a críticas e com a apropriação popular, experimentarão uma nova percepção de qualidade. Tendo em vista a cultura individualista das metrópoles, exemplificamos projetos que mudaram a percepção do público e trouxeram oportunidades ao ambiente.

Dentro da análise trabalhamos com o conceito de lugar que o autor Lineu Castello utiliza em seu livro: A Percepção do Lugar; para qualificar um espaço quando ele se torna percebido pela população por motivar experiências humanas a partir da apreensão de estímulos ambientais.

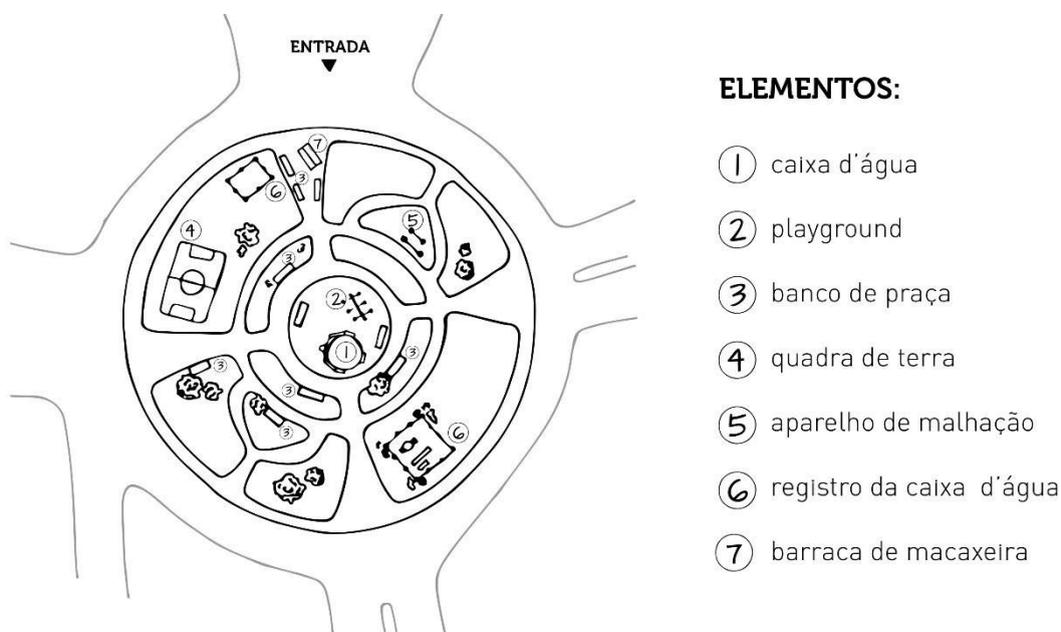
Por fim a intenção desta etapa foi entender o espaço, não só o estudado mas como nós, humanos, assimilamos esse conceito e como mudamos realidades, trabalhando aspectos arquitetônicos, sociais, culturais e de percepção na formação de um conceito individual e coletivo de um espaço público que se modifica a partir da interferência das pessoas ou do grupo.

4.2.1 ANÁLISE DE FLUXO

Esta parte da análise teve por objetivo ilustrar e analisar como ocorre a usabilidade espacialmente falando, entender como os diferentes grupos se apropriam do espaço para fazer visível sua complexidade através dos motivos de tais manchas de usabilidade e onde elas se intercalam. Para compreender as

manchas de usabilidade foi necessário entender primeiro como os elementos da praça se distribuem e como ocupam o espaço através do desenho do layout da praça.

Figura 11 - Elementos da Praça



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Primeiro, é necessário entender que a praça se classifica como uma praça mista, com áreas para vegetação e calçamento, formando uma rotatória com passagem de automóveis a sua volta. A praça estudada é a mais próxima da entrada do conjunto residencial, tornando-se o primeiro monumento marcante a ser visualizado ao adentrar ao local.

Os grupos de usuários utilizados aqui foram os identificados na ferramenta de Stakeholders como público-alvo na análise de público, estudados separadamente e em conjuntos diferenciados através de cores para delimitar as manchas de uso, cada grupo se comporta e ocupa o local de forma diferente a depender de sua necessidade.

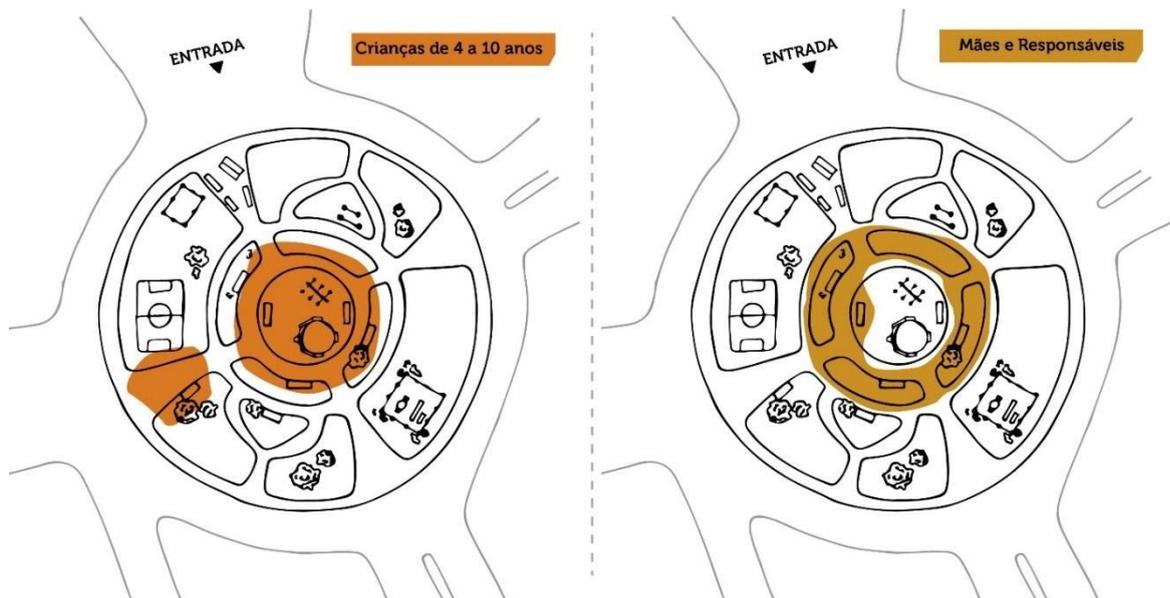
- **Crianças entre 4 a 10 anos**

Este grupo costuma ocupar o playground e áreas mais abertas para uso dos seus próprios brinquedos, como: bicicleta, patinete e bola; e desenvolver brincadeiras. Se reúnem entre 16h e 18h, período em que estão saindo da escola com iluminação e temperatura mais amena, permitindo que eles possam utilizar o local descampado com maior tranquilidade.

- **Mães e responsáveis**

Responsáveis das crianças costumam ocupar os mobiliários em volta do playground, formando uma cerca de proteção, sentadas nos bancos, supervisionam crianças enquanto socializam. Normalmente permanecem entre 17h às 18h e procuram ir embora junto com o sol pois temem o perigo desses espaços públicos no período da noite.

Figura 12 - Fluxo Crianças & Responsáveis



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

- **Usuários do Campo**

O grupo costuma utilizar a quadra e o espaço descampado para esportes e assistir outros jogando. Alguns deles possuem o equipamento para essas atividades,

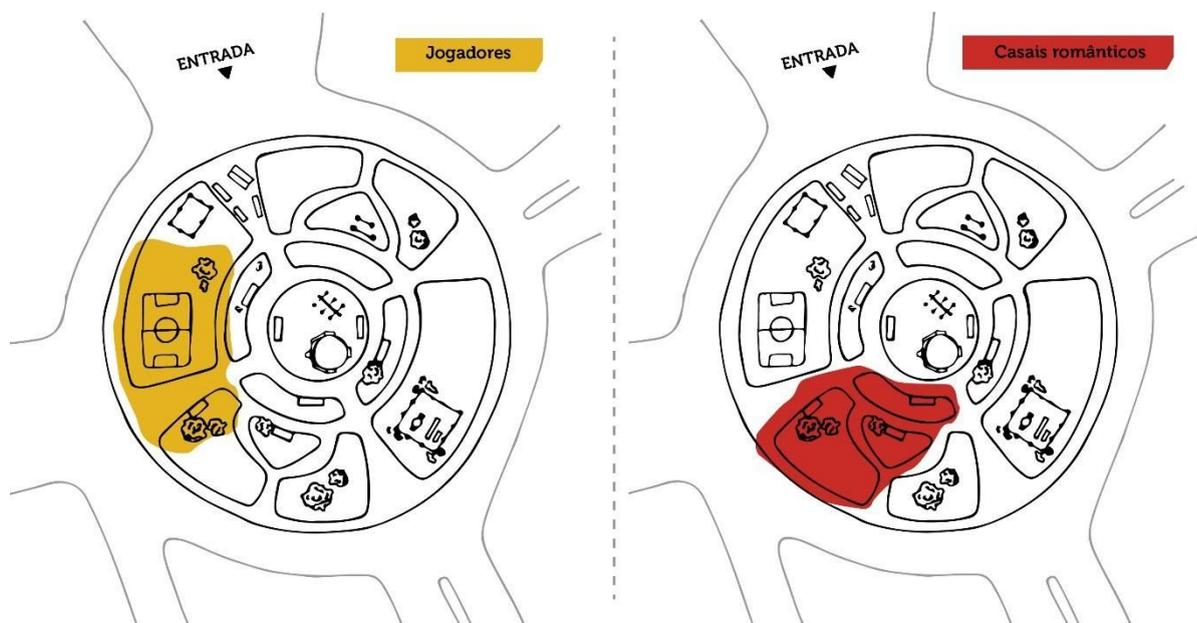
se organizam e reúnem para promover as atividades. Se reúnem em dias estabelecidos e entre 18h e 20h.

Obs: este grupo é mal visto por outros grupos de usuários pois pela idade e cultura, entre eles, costumam se comunicar com palavrões alguns fazem uso de drogas o que incomoda outros grupos de usuários.

- **Casais Românticos**

Jovens entre 15 e 18 anos costumam utilizar as praças como ponto de encontro para namorar ou reunir-se com amigos, procuram locais com uma maior privacidade, ocupam a região onde existem bancos de praça com árvores próximas que sugerem um ambiente mais intimista, estes equipamentos ficam mais próximos da lanchonete no entorno da praça. É difícil estabelecer um horário de uso desse grupo tendo movimentação entre o horário da manhã e tarde.

Figura 13 - Fluxo Jogadores & Casais Românticos



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

- **Pessoas desacompanhadas**

Grupo relativamente pequeno, gostam do espaço aberto para relaxar e observar a paisagem. Costumam ocupar os espaços mais isolados, passar pouco

tempo e utilizam a praça como pit stop da sua caminhada, fazem uso dos bancos próximos das árvores para conseguir sombra. É difícil estabelecer um horário de uso pois eles geralmente não utilizam com frequência nem em horários marcados.

- **Idosos e Aposentados**

Costumam se reunir na praça frequentemente como ponto de encontro, como geralmente vão até lá para comprar macaxeira, aproveitam para se reunir por alguns minutos e bater papo e assim o público vai se renovando conforme uns vão e outros chegam para participar da roda de conversa. Essa ocupação costuma ocorrer entre 16h até 19h. São normalmente vizinhos próximos que já tem intimidade com o comerciante de macaxeira.

- **Atletas**

Este grupo utiliza a praça em dois horários diferentes, geralmente antes e depois do horário comercial, trata-se de um perfil de ambos os gêneros, formado por adultos e idosos que buscam movimentar os músculos de forma leve e sem custos. Utilizam os corredores circulares para caminhada e os aparelhos de musculação.

Figura 14 – Fluxo Solitários & Idosos & Atletas



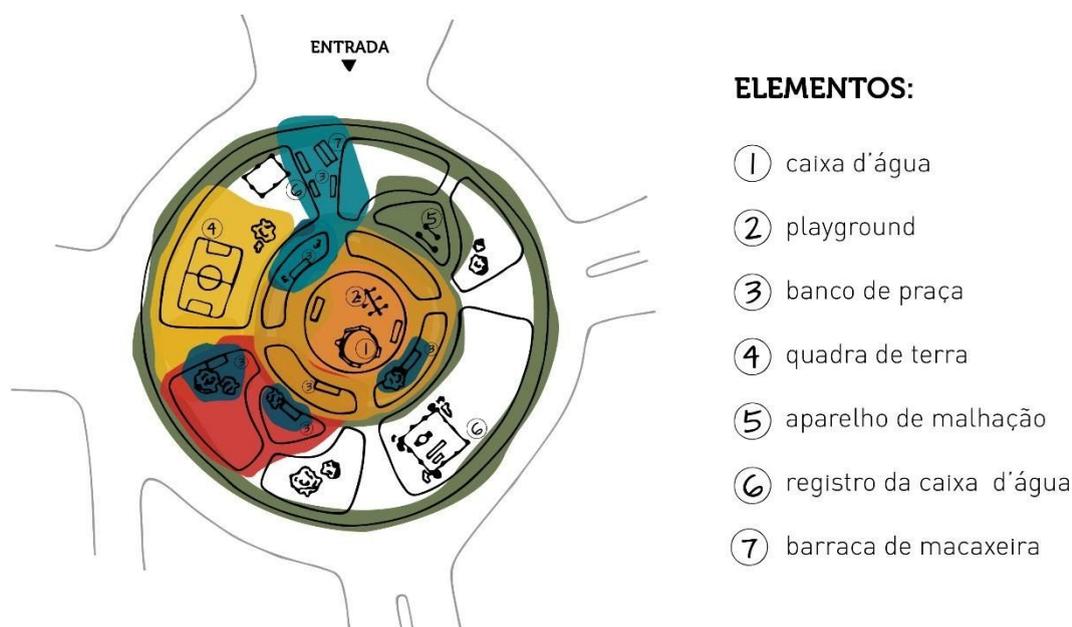
Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Entendendo a mancha de uso de cada grupo, se faz necessário entender como ocorre a ocupação desse espaço, qual dos elementos e espaços são

utilizados em comum por grupos diferentes e quais espaços não estão sendo utilizados e porquê.

Sobrepondo as manchas de uso sobre a planta conseguimos observar que o lado esquerdo e o centro do mapa é o mais utilizado pela população, isso se justifica pela ausência de mobiliários na parte direita do mapa, mais próximo das casas mais isoladas e do muro que delimita o conjunto isso define que a maioria dos usuários acessam a praça pelo lado esquerdo já que as casas se localizam em sua grande maioria deste lado. Também é possível observar que em algumas partes elas se sobrepõem, o que identifica que alguns grupos costumam compartilhar daquele espaço.

Figura 15 - Manchas de uso



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Como conclusão podemos estabelecer que a praça necessita ser melhor ocupada, tanto na diversidade de horários quanto na ocupação do espaço, os demais estudos que prosseguiram buscaram possibilidades para o melhor uso da praça.

4.2.2 ANÁLISE DE SIMILARES

Iremos aqui demonstrar outros lugares que obtiveram êxito em sua proposta ou se transformaram espontaneamente em um lugar, na tentativa de compreender como isso aconteceu para ajudar a assimilar os pontos de sucesso de um projeto e como isso pôde se aplicar ao projeto executado.

Para isso trabalhamos com conceitos de urbanidade expostos por Lineu Castello (2007). Esses termos foram utilizados aqui para classificar os exemplos que foram explanados a seguir, ajudando a compreender o conceito de local para facilitar seu estudo.

A Urbanidade trata da qualidade vinculada a dinâmica das experiências existenciais conferidas às pessoas pelo uso que fazem do ambiente urbano, através da capacidade de intercâmbio e de comunicação que está imbuído a esse ambiente, ou seja, é a sensação de lugar que nos oferece diversidade de usos e interações. Os estímulos projetados buscam reforçar essa ideia de urbanidade, tentando incorporar a um lugar a ideia de transmitir à população estímulos, sejam eles visuais, sensoriais ou informacionais.

Essas concepções formuladas por autores e estudiosos da identificação de um lugar foram utilizadas para estudar os exemplos explanados a seguir, para facilitar a análise desses projetos e descrever e compreender de forma mais assertiva dentro dos conceitos.

Os exemplos citados aqui partiram de uma proposta de urbanismo tático que promove a reapropriação do espaço urbano por seus principais usuários, as pessoas. Partimos desse viés pois a intenção do trabalho é utilizar o urbanismo tático para propor uma solução, pois ele parte de soluções rápidas e de baixo custo para melhorar o desenho de um espaço público com intervenções temporárias que ajudam a cidade a experimentar novas soluções que podem ser aplicadas permanentemente, ajudando a população a participar.

- **Projeto Cidade da Gente**

O Projeto intitulado de Cidade da Gente nasceu para inverter a prioridade dada aos veículos nas avenidas. A ação foi uma forma de mostrar à população como é possível dar novos usos ao espaço público disponível. Uma grande área exclusiva para pedestres foi formada onde antes os carros estacionaram e circulavam, apenas uma faixa de tráfego foi mantida.

Figura 16 - Projeto Cidade da Gente



Fonte: wribrasil.org.br, 2019.

Este projeto foi possível com o apoio e participação da comunidade que é bastante ativa no bairro da Cidade 2000 na Avenida Central de Fortaleza. Essa primeira intervenção, ainda temporária, é uma maneira de permitir à população testar uma nova forma de uso da área. A partir dessa primeira experiência as pessoas poderão contribuir com sugestões antes que as obras definitivas sejam realizadas. Foram acrescentadas calçadas, que eram estreitas, e muitos espaços de convívio segundo a matéria do site: WRI Brasil.

Para celebrar, houve apresentações de musicais, atrações artísticas, oficinas profissionalizantes, doação de mudas, exames e serviços públicos. Este projeto transformou uma área de carros em uma grande praça, aproveitando a infraestrutura da via para transformar o espaço em uma área pública como podemos observar no antes e depois.

Figura 17 - Antes e Depois - Cidade da gente



Fonte: wribrasil.org.br, 2019.

Em um testemunho de uma participante ela relatou: "Foi incrível ver a população se apropriar daquele espaço. Ainda durante a montagem do projeto, já havia pessoas usando o mobiliário urbano, tirando fotos, elogiando e perguntando se ficaria sempre assim. A cidade inovou ao oferecer essa intervenção para a população e ao envolver as pessoas na decisão sobre como utilizar aquele espaço. É um prazer ver de perto, em poucos dias, um local que antes servia basicamente de estacionamento se tornar vivo, alegre e vibrante, um espaço público devolvido para as pessoas"

Esta iniciativa causou impactos posteriores, foi desenvolvido juntamente com a Universidade de Fortaleza (Unifor) um totem para captar as opiniões dos moradores. Este impacto chegou até instituições governamentais tendo o prefeito afirmado nas redes sociais que se a iniciativa prosperasse, poderia ser levada a outras regiões de Fortaleza.

A ideia de Urbanidade se encaixa perfeitamente a este projeto quando analisamos que a proposta dele foi dar outra dinâmica de experiência aos moradores e visitantes através de novos estímulos, seja eles um novo banco de praça em meio ao asfalto, seja ela as pinturas colocadas no piso para colorir o ambiente, dando uma nova função aquela rua oferecendo mais um uso aquele ambiente que antes não os convidava a interação tirando aquela ideia instintiva que aprendemos desde criança que devemos evitar circular na área do asfalto por precaução a acidentes de trânsito.

- **Projeto Centro Aberto**

O projeto tem como objetivo a transformação e ampliação do uso de espaços públicos subutilizados ou mesmo cercados, através de intervenções de pequena escala, modificando estruturas preexistentes permitindo atividades diversas, não busca construir novos espaços, mas, sobretudo, transformar as estruturas através da renovação de suas formas de uso. O Centro Aberto foi implantado em 2013 pela Prefeitura de São Paulo e coordenado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano (SMDU) e SP Urbanismo.

Figura 18 - Projeto Centro Aberto



Fonte: gestaourbana.prefeitura.sp.gov.br, 2019.

Este projeto se encaixa no urbanismo tático pois tem o intuito de pesquisar, analisar, debater e atuar na busca por alternativas e desenvolver projetos para qualificação das áreas públicas da região. O projeto de caráter temporário foi a primeira fase de um programa catalisador de debates, como um projeto piloto para transformações a longo prazo, engajando usuários a participarem do processo de transformação das cidades.

Para que o projeto desse certo, a participação de diversos órgãos municipais foi necessária para trazer estímulos de interação dentro do evento. Enfrentando os desafios físicos e burocráticos, o projeto busca uma ação posterior a longo prazo para São Paulo.

Este projeto foi promovido pela prefeitura de São Paulo mas só obteve o sucesso almejado a partir da adesão da população a esta iniciativa. O que a prefeitura quis provocar através de um projeto que estimula as relações espaciais através das experiências humanas, onde as pessoas possam se sentir como se estivessem em casa e interagir com o ambiente como se estivessem no conforto de seu lar e provocar interações de comunicação como se o usuários estivesse em casa no sofá com os amigos.

- **Horta Comunitária de Havana**

Figura 19 - Horta comunitária de Havana, Cuba



Na década de 1990, com a interrupção das importações da União Soviética e frente a uma escassez massiva de alimentos, os cidadãos de Havana tomaram suas vidas em suas próprias mãos. Moradores começaram a plantar alimentos em locais que estavam disponíveis: sacadas, terraços, pátios e terrenos baldios. Excluindo o caráter político local, o então governo aderiu à iniciativa, ao invés de inibi-la, preparou políticas públicas para fomentá-la. Em um período de dois anos, levantaram jardins e granjas em todos os bairros de Havana.

Vemos aí um projeto que começa pela população e ganha a adesão do governo, que incorporou o planejamento do Usufruto, legalizando e tornando livre a apropriação comunitária de terrenos sem uso para território produtivo.

O projeto fez tanto sucesso que foram criadas casas de sementes para prover recursos e informações a interessados, estabeleceu uma infraestrutura de venda direta de mercados agrícolas para tornar as hortas rentáveis. Em 1998, mais de 8.000 espaços semelhantes foram reconhecidos oficialmente em Havana, cobrindo 50% da produção de hortaliças do país.

Este projeto iniciado pelos moradores, mudou a realidade da própria população que vivia carente frente à escassez de alimento. Podemos perceber que a iniciativa partiu da extrema necessidade promovendo um ambiente de compartilhamento colaborativo em uma troca não só de alimentos, mas de uma reorganização da sociedade em prol de um bem comum.

Para ter uma visão comparativa das propostas analisadas, é demonstrado abaixo uma tabela paramétrica dos itens analisados até aqui, analisando critérios de: Urbanidade, conceito estudado durante a descrição das alternativas como uma qualidade introduzida em um ambiente; Adesão da Comunidade, qualidade que buscamos incorporar ao projeto e por isso é favorável o estudo de como isso aconteceu durante os projetos descritos; Temporalidade, para descrever como foi a permanência do projeto no ambiente e por fim sua categoria.

Esta tabela é inspirada em uma ferramenta descrita por Baxter (2000) como: análise paramétrica, para comparar os produtos em desenvolvimento com produtos já existentes ou àqueles dos concorrentes, baseando-se em certas variáveis, chamadas de parâmetros comparativos, complementando a análise de similares.

Figura 20 - Tabela Paramétrica

Alternativas	Urbanidade	Adesão da Comunidade	Temporalidade	Categoria
	Novos estímulos de uso ao ambiente, inserindo novas funções.	Ótima, sendo repercutido em reportagens e citada pelo prefeito.	Evento de 1 edição, com intervenções que se prolongaram.	Regional
	Intuito de pesquisar, analisar, debater e atuar na busca por alternativas e desenvolver projetos para qualificação das áreas públicas da região	Boa, tendo possibilidade de ter continuidade.	Promoção de alguns eventos durante o mês	Nacional
	O ponto de sucesso trata-se da necessidade pulsante de uma população por alimento, ganhando aderência em todo o país.	Ótima, tendo solucionado um problema latente e alterado leis.	Proposta que virou permanente e se espalhou pelo país	Internacional

Fonte: elaborado pela autora, 2020.

Outros exemplos de iniciativas de profissionais que podemos citar rapidamente aqui são: A cidade precisa de você; formado por uma equipe multidisciplinar entre arquitetos, urbanistas, designers, jornalistas e etc, com o intuito de construir cidades mais justas, inovadoras, democráticas, seguras e saudáveis. O instituto não possui fins lucrativos e prioriza a educação social dos usuários perante o espaço, o desenvolvimento coletivo e o fazer junto à comunidade entendendo que esses espaços são de vital importância para a sociedade.

Outro exemplo que pode ser citado é a empresa de mobiliário urbano lúdico: Erê Lab, uma empresa de criação e desenvolvimento de objetos de brincar, interagir e participar. Com objetos de diversas escalas e uma cartela extensa de projetos, esta empresa foca nas crianças como agentes transformadores do espaço público, recuperando o senso de cidadania que foi dissolvido com o passar dos anos pelos ajustes urbanos.

Foram expostos exemplos a três níveis de amostras diferentes: regional, nacional e internacional, para que entendêssemos como o urbanismo tático pode funcionar em escala de realidades culturais diferentes e com o uso de profissionais

que utilizam de estudos acadêmicos para mudar um local. Cada um desses projetos partiram de objetivos diferentes mesmo que sua intenção: transformar um ambiente através da mobilização da população para lugares de estímulo a usabilidade e comunicação, os unam.

Com isso podemos observar em cada um desses projetos, elementos que contribuíram para o êxito. Analisando o primeiro exemplo podemos perceber que de características visuais a presença de cores, como o verde das plantas espalhadas pelo local para proporcionar aconchego e uma paisagem bela além de servirem fisicamente como barreiras, as plantas são conceituadas no paisagismo como um elemento estrutural semelhante a uma parede pois ela nos dá a sensação de delimitação de espaço.

Outro elemento que proporciona cor ao projeto é os desenhos em círculos presentes no asfalto que nos ajudam a colorir e convidar as pessoas a entrar no ambiente, já que nós inconscientemente temos estabelecido em nossas mentes que o asfalto é uma área destinada a carros por isso deve ser evitado para que não ocorra acidentes essas formas nos ajudam a imaginar que ali poderia ser um jardim. Os Bancos improvisados dão um ar rústico de “faça você mesmo” e demonstram a criatividade dando novas funções a materiais.

O segundo exemplo também demonstra que ideias simples como disponibilizar cadeiras de praia para a população pode obter uma adesão fantástica. Nas duas intervenções podemos observar pontos importantes, a presença de um colorido, dessa vez provocado pelas cores das cadeiras de praia, e alternativas criativas para sentar e contemplar a paisagem na companhia dos amigos. Cadeiras de praia nos remetem a sensação de lazer assim como cadeiras com rodízios nos remetem ao trabalho, por isso elas automaticamente sugerem ao usuário a indicação de lazer. Outro ponto em que as duas propostas se parecem é o apoio e realização da prefeitura, que levou a proposta infraestrutura e ações que agregam ao evento, tornando-o mais possível.

No último exemplo podemos ver como uma iniciativa da população pode mudar as ações do governo, o projeto parte de uma necessidade dos moradores e a partir disso, se organizam para fazer dar certo. Por isso podemos identificar que aqui o ponto de sucesso trata-se da necessidade pulsante de uma população por

alimento, o que faz com que elas busquem estratégias criativas para o uso do espaço urbano e demonstra como uma adesão em grande escala pode ganhar força, até mudar o setor econômico de um país.

Os outros dois projetos ajudam a exemplificar o papel de profissionais de áreas de projeto e social perante o espaço urbano. Como a execução de projetos feitos por profissionais pode contribuir para os conceitos definidos no início da análise.

Esses projetos demonstram como pequenas iniciativas podem ganhar forma a partir da adesão dos usuários, e que parte deles vive os espaços, estimulando sua apropriação de forma que o usuário entenda que o espaço é para seu uso e para que uso se destina, seja modificando, seja aprimorando, o urbanismo tático tem muito a contribuir a vivência do cidadão para que ele estimule sua consciência de lugar.

5. APROXIMAÇÃO

Como proposta de complementar as informações coletadas nas entrevistas e demais investigações do trabalho, realizou-se uma análise da reação dos usuários a mudanças no lugar. Assistindo e relatando o impacto que intervenções questionadoras tem no ambiente a depender do público que interage com ela, como cada público é tocado com a mensagem e como o conceito de uma intervenção pode se transformar com a participação do usuário, finalizando a etapa de investigação do problema.

Este modelo de intervenção se submete a compreensão do usuário, é questionadora, a decisão de participar da proposta é tomada sozinho(a) pelo usuário sem que ele saiba quem é o remetente, a proposta tem o papel de dar palco para a expressão da opinião, levantando indagações sobre o papel como participante do meio.

A intervenção, assim como a entrevista teve o desafio de fornecer uma atmosfera favorável para extrair respostas qualificadas dos usuários. O anonimato para o participante era uma opção, isto deu mais liberdade a ele para se expressar verdadeiramente. Não é possível projetar soluções sem entender do que se trata e porque aquela situação é um problema, essas respostas são dadas por quem os vive.

Existem perguntas que precisam ser respondidas, o grande desafio será captar essas respostas. A situação em que o usuário será colocado interfere nas respostas que ele dará, a intervenção terá de ser autoexplicativa para levá-lo a entender que sua participação é bem-vinda e que o intuito da proposta é obter uma resposta. Dentro do Design de serviço existem três principais questionamentos para um projeto:

- **O que querem?**
- **Como usam?**
- **Como veem?**

Quando nos deparamos com algo novo e incomum dentro de um ambiente a estranheza é um dos primeiros sentimentos aflorados, logo, como tornar algo convidativo a interação? Esses são os desafios desta etapa. Para planejar uma

proposta de interação surgem perguntas importantes para sua montagem. Dentre essas dúvidas, surgem uma infinidade de possibilidades que foram filtradas, selecionadas e relacionadas umas com as outras para conseguir montar uma proposta.

- **Como ser convidativo?**
- **Como obter respostas?**
- **Qual o melhor local para isso?**
- **Qual material apropriado?**
- **Como montar a intervenção?**

Existem diversas formas de intervir no espaço, a própria presença já é uma intervenção, o espaço público nos remete a uma área diferente. Da mesma forma que o espaço me pertence, dividi-lo com o restante da sociedade impõe certas regras de convivência. Uma intervenção sugere o desejo de chamar atenção a algo, a partir do momento que se altera algo dentro de um espaço, há novas perspectivas sobre usos.

A principal proposta da intervenção foi levar questionamentos ao espaço, para que os usuários se sentissem convidados a responder. Dentro das possibilidades, requisitos como: economia, praticidade, execução e aplicabilidade são questões que interferem na escolha do tipo de intervenção. Investigando sobre o conceito de cada um desses formatos, optou-se pelo lambe-lambe como material principal da intervenção.

O lambe-lambe consiste em um papel com alguma mensagem ou ilustração, fixado sobre uma superfície em uma mistura de cola e água. De fácil fixação o lambe-lambe é comumente utilizado em espaços públicos e abertos, sua cobertura de cola permite maior durabilidade e resistência aos intempéries, muito utilizado pela publicidade em aplicações de outdoors, este material passou a carregar mensagens de protesto após a segunda guerra mundial, ganhou aceitação dos artistas de rua por sua rápida aplicação.

5.1 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

A proposta de intervenção foi a partir do lambe-lambe lançar três perguntas rápidas à sociedade: **Você usa a praça? Você gosta da praça? Você cuida da praça?** Perguntas simples que podiam ser respondidas com “sim” ou “não” mas tiveram espaço para serem respondidas de outras formas. Os papéis tinham cores marcantes para chamar a atenção do público ao conteúdo, os adesivos com as respostas base foram uma sugestão ao público de como responder a intervenção.

O lambe-lambe foi aplicado nos pilares da caixa d'água, elemento central da praça, revestindo os bancos de concreto espalhados pelo ambiente. As perguntas foram distribuídas pela praça esperando que os usuários se sentissem convidados a refletir sobre a mensagem e interagissem com a intervenção como achasse conveniente, os adesivos com respostas rápidas ocorreram apenas para indicar aos usuários que não só refletissem sobre as indagações, mas que respondessem a elas.

Responder a estas perguntas pode revelar um interesse da população em transformar o espaço que as pertence e indica a importância da valorização e do olhar mais empático a esses espaços, as três perguntas tiveram um teor provocativo, direcionadas explicitamente ao leitor.

5.2 RESULTADOS DA INTERVENÇÃO QUESTIONADORA

A intervenção ocorreu no dia 27 de setembro de 2019, às 18 horas, na primeira praça do conjunto Jardim Royal, no bairro da Cidade Universitária. No local havia um grupo de crianças e adolescentes utilizando os equipamentos, existia movimentação de pedestres no entorno da praça por ser o horário de retorno das escolas e do trabalho.

Ao iniciar a colagem dos papéis houve a situação de estranhamento e interesse por parte dos usuários presentes, se aproximaram para observar a intervenção e foram convidados a participar. A partir disso, deixei o comando da intervenção com os voluntários, que escolhiam onde e quais papéis iriam fixar,

observando atentamente que tipo de compreensão eles estavam tendo da mensagem.

Os participantes tomaram a frente da intervenção. Como toda a intervenção está aberta a qualquer tipo de resposta do público, depois que eles tinham respondido os cartazes, as crianças então inventaram uma nova brincadeira e ressignificam os adesivos escritos “sim” e “não” e começaram a colá-los em objetos da praça com “sim” para objetos que eles gostam na praça e “não” para objetos que estavam quebrados ou eram desagradáveis na sua opinião.

Figura 21 - MoodBoard Intervenção



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Essa resposta foi inesperada e promissora, revelando opiniões genuínas por parte das crianças, uma vez que elas mesmas elaboraram uma nova forma de responder, surgindo a partir disso uma nova intervenção. Com isso foi possível identificar respostas para uma outra pergunta: "O que gosto na praça?".

Os cartazes de: “Você usa a praça?” e “Você gosta da praça?” eram os mais preenchidos com respostas, em sua maioria positivas, onde as crianças justificavam

sua resposta dizendo que era o único lugar que elas tinham para encontrar seus amigos e realizar atividades físicas. Quanto ao cartaz que questionava: “Você cuida da praça?” tiveram algumas poucas respostas com níveis equivalentes de “sim” e “não”. Quanto à nova intervenção produzida pelos participantes, equipamentos com maior depredação como: gangorra e balanços quebrados; receberam maior desaprovação, e elementos mais conservados como bancos e o escorrega, maior nível de aprovação.

Após alguns dias, retornei para colher o resultado da intervenção, o que pude observar foi que dois dias depois começou uma limpeza da vegetação, alguns cartazes que estavam colados nos bancos foram retirados. Uma semana depois retornei novamente para fotografar a conclusão da intervenção e encontrei os últimos cartazes, já sem os adesivos. Já não havia mais os cartazes fixados nos bancos, os das pilastras que questionavam “você cuida da praça?” tinha vestígios de violação e o “você gosta da praça?” estava em processo de descolamento. O fato de a grande maioria dos cartazes terem desaparecido parecem demonstrar uma rejeição do público a serem confrontados.

As perguntas foram de fato com teor provocativo e o objetivo era o desconforto, entender como as pessoas reagem ao serem questionadas, mesmo sem uma resposta esboçada, a reação a intervenção também revela respostas, agora sabendo como o público lida com tais perguntas é possível compreender o engajamento do grupo em relação a praça.

Este resultado reflete um comportamento de revolta dentro da comunidade, confrontados sobre suas responsabilidades para com o espaço, se pôde observar este comportamento em forma de negação a sua responsabilidade. As perguntas foram anunciadas dentro do espaço de forma planejada, eles poderiam ter sido espalhados no bairro mas deixaria o morador numa visão mais aberta para responder, e a minha intenção foi justamente ser direta pois o morador só poderia ser questionado dentro do espaço, e estando ele lá, pode se considerar um usuário e parte responsável.

Identificando este comportamento de um usuário que aparentemente não tem a dimensão clara sobre o seu papel como parte integrante daquele nicho e sendo assim, há uma dificuldade de se enxergar objeto de transformação do meio, já

podemos observar que seguir outra abordagem de aproximação, mais direcionada ao “bom exemplo” é uma melhor alternativa de estímulo à participação. Através da inspiração, mais moradores podem se engajar em mudanças no local, demonstrando que é possível realizar mudanças e convocar pessoas com os mesmos objetivos para agregar a ação.

6. DEFINIÇÃO

Uma metodologia de projeto tem a finalidade de traçar esquemas de estudos que auxiliam na execução através de suas etapas e ferramentas, entregando ao designer informações para avaliação. Por mais que este projeto tenha caráter fluido e informal, foi elaborado um planejamento baseado em metodologias desenvolvidas por designers importantes para auxiliar no processo de um projeto.

Analisando os métodos dos principais designers formuladores de metodologia de projeto correspondente a esta etapa do processo de definição, foi escolhido trabalhar aqui a lógica do autor Mike Baxter (2000) do capítulo 2 do seu livro sobre metas de qualidade. Em seu livro ele disserta:

“As metas de qualidade começam como simples declarações de objetivos dos negócios, tornam-se refinados nas metas técnicas de projeto e, por fim, são mais detalhadas nas especificações para produção. A meta de qualidade refere-se a alguma característica ligada à aparência ou função do novo produto. ” (BAXTER, 2000, capítulo 2)

Ele ainda divide as metas de qualidade em dois vieses: Lista de Exigências (condições obrigatórias de controle de qualidade) e a Lista de desejos (características secundárias, que agregam valor ao produto). A partir desta lógica traçamos especificações de requisitos para o projeto.

Lista de exigências:

- Estimular o uso do espaço.
- Ser economicamente viável para demonstrar exequibilidade.
- Propiciar participação.
- Provocar desejo de colaboração.
- Impactar no sucesso do espaço.
- Projetar para as crianças.
- Aumentar o número de usuários.

Lista de desejos:

- Trazer colorido ao ambiente.
- Levar a novos usos do espaço.
- Agradar a mais grupos.

Para realizar esses critérios é possível seguir duas linhas de projeto no campo do design: desenvolver um produto ou desenvolver uma ação. Para definir a opção a ser avançada para a etapa de criação, foi avaliado cada formato de projeto numa adaptação da matriz de interação de Bonsiepe, que estabelece prioridades no atendimento dos requisitos, associando pesos de: positiva, neutra ou negativa na interação de cada requisito sobre cada formato de projeto.

Figura 22 - Matriz de Interação

Pesos Associados	 - Positiva	 - Neutra	 - Negativa
Lista de Exigências	Produto	Ação	
Estimular o uso do espaço.			
Ser economicamente viável para demonstrar exequibilidade.			
Propiciar participação.			
Provocar desejo de colaboração.			
Impactar no sucesso do espaço.			
Projetar para as crianças.			
Aumentar o número de usuários			
Lista de Desejos	Produto	Ação	
Trazer colorido ao ambiente.			
Levar a novos usos do espaço.			
Agradar a mais grupos.			
Total	4  4  2 	5  5  0 	

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Com base na matriz daremos continuidade ao projeto partindo do viés de promoção de uma ação no local, visto que este modelo foi melhor avaliado na adaptação da matriz de interação de Bonsiepe (1984). Definida essa escolha, existem questões que devem ser exploradas antes da elaboração e escolha da alternativa.

6.2 DEFINIÇÕES DO PROJETO

Para a convocação da comunidade antes é necessário ter em mente o que se pretende oferecer a ela, para buscar apoio nos lugares certos é necessário demonstrar um planejamento de projeto. A partir dele, se entende quais e quantos elementos foram compostos no projeto em busca de orçamento e viabilidade.

Existem ainda algumas determinações selecionadas na conclusão de estudos realizados, a primeira é de que o projeto teria familiaridade com os conceitos do urbanismo tático, não configurando um projeto de algo permanente, com o intuito de conscientizar os usuários dos potenciais do espaço. Foi determinado também que o projeto seria realizado na primeira praça do conjunto habitacional, definições pontuadas logo no estudo de caso.

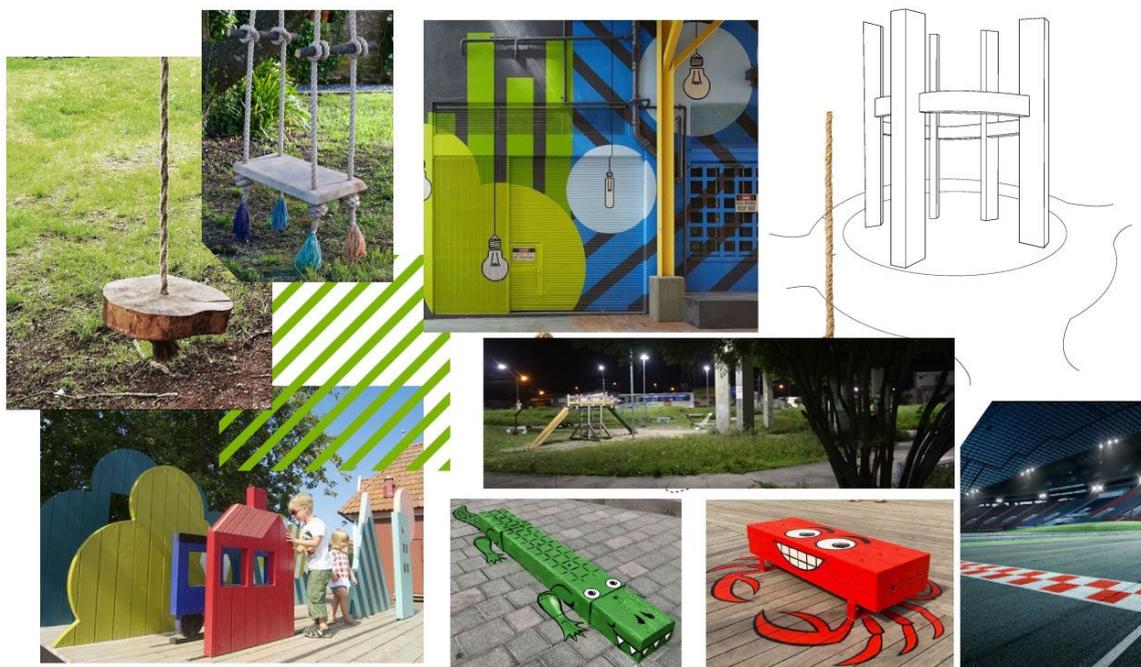
Ao longo das análises afunilamos mais algumas de determinações, o perímetro central foi selecionado para receber a intervenção na análise do ambiente, o grupo selecionado para ser o foco da intervenção foi o das crianças. Partimos dessas determinações para planejar os elementos do projeto.

Após pesquisa de materiais para a ação foi definido alguns materiais base a partir dos critérios de funcionalidade e viabilidade. Os materiais principais para a intervenção foram madeira, corda e tinta, estes materiais oferecem maior resistência e adequação. Intervenções no espaço público exigem materiais resistentes pois o uso constante, a exposição a intempéries e a possibilidade de depredação diminuem drasticamente a vida útil da intervenção.

7. IDEIAÇÃO

A área que recebeu a ação trata-se de um playground e o grupo favorecido foi o das crianças, alinhando um bom aproveitamento das particularidades do espaço em materiais de rápida instalação para poder guiar mais facilmente a participação dos moradores na ação, podendo assim qualquer pessoa que estivesse disposta a participar, apta a realizar as atividades. Para visualizar as possibilidades foi elaborado um moodboard levando em consideração as circunstâncias apontadas até aqui.

Figura 23 - MoodBoard Ideação



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

7.1 ELABORAÇÃO DE ALTERNATIVA

Foram elaboradas três alternativas de projeto com especificações de materiais, planos de ação e execução que foram avaliados e selecionados para prosseguir para a fase de finalização. Estes pontos necessitam ser dissertados aqui para julgamento do sucesso da aplicação das alternativas elaboradas.

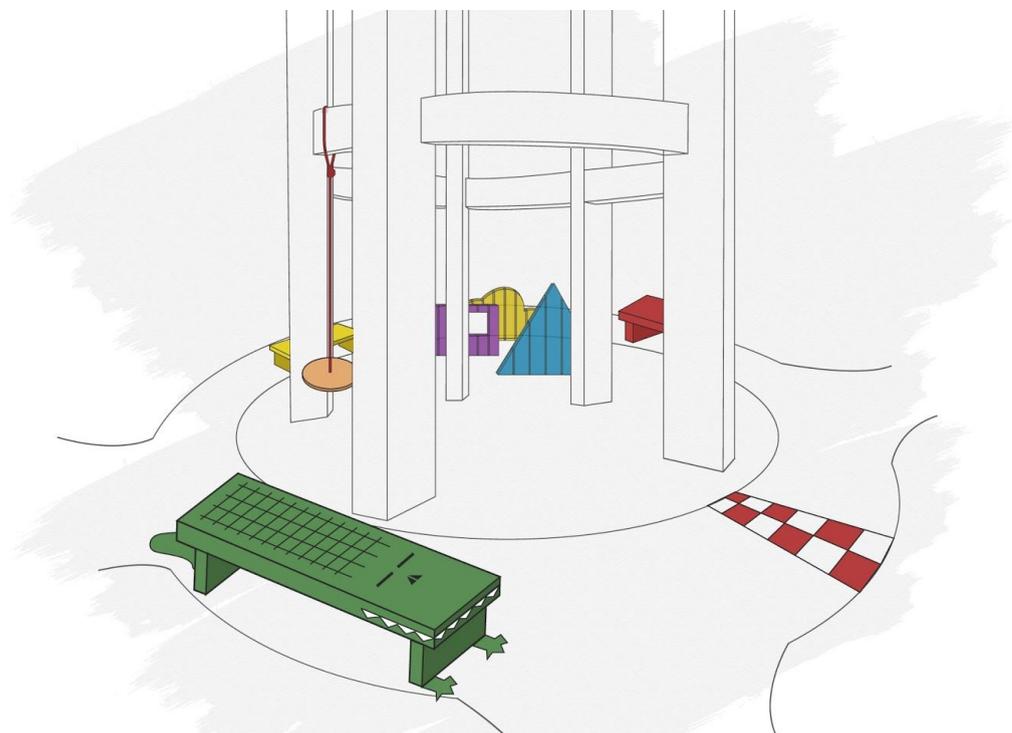
- **Alternativa 1**

Começamos demonstrando como materiais simples e reaproveitáveis podem trazer diversão e beleza a um espaço, o mobiliário seria uma espécie de “teatro”, essas estruturas verticais formam um cenário que trará cor ao ambiente e estímulo a brincadeiras através da criatividade, esses objetos seriam distribuídos no centro do espaço estimulando a exploração do ambiente através da brincadeira e sua superfície receberá a intervenção das crianças para pintar e desenhar, criando uma programação durante o evento. As crianças iriam intervir no espaço de teatro pintando e escrevendo mensagens nos objetos, para isso pensei em fazer uma parceria com alguma das creches locais como uma “aula fora da sala” e assim garantir a presença do público alvo na ação do projeto.

Para trazer cores e atratividade ao ambiente a tinta seria utilizada nos assentos locais fazendo intervenções lúdicas no ambiente e aproveitando as formas para demonstrar o potencial do espaço. No piso, uma demarcação de ponto de partida de uma corrida uma vez que a forma circular da praça sugere um circuito de corrida.

Para conseguir montar a estrutura e obter os materiais necessários, precisaria do apoio da comunidade de diversas formas, ajuda de comerciantes e pessoas públicas dispostas a participar doando esses materiais ou ajudando a confeccionar.

Figura 24 - Alternativa 1



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

- **Alternativa 2**

Pensando em um mobiliário para ser implementado na praça que ofereça mobilidade no espaço, as barracas lúdicas oferecem praticidade na produção, dando uma maior possibilidade de personalização das crianças já que assim há participação delas na montagem. As barracas são feitas de pedaço de madeira e tecido oxford, materiais fáceis de encontrar com uma boa equivalência entre preço e durabilidade.

A barraca poderá se locomover pela praça sendo transportada pelas próprias crianças, este mobiliário produz sombra, o que ajuda a resolver um dos principais problemas da falta de uso da praça no horário da manhã. Seu caráter lúdico estimula as crianças ao uso da imaginação para transformar o ambiente público. Apesar de sua estrutura de madeira a barraca é uma boa opção de mobilidade, pois o tecido ajuda a equilibrar o peso possibilitando a mobilidade da

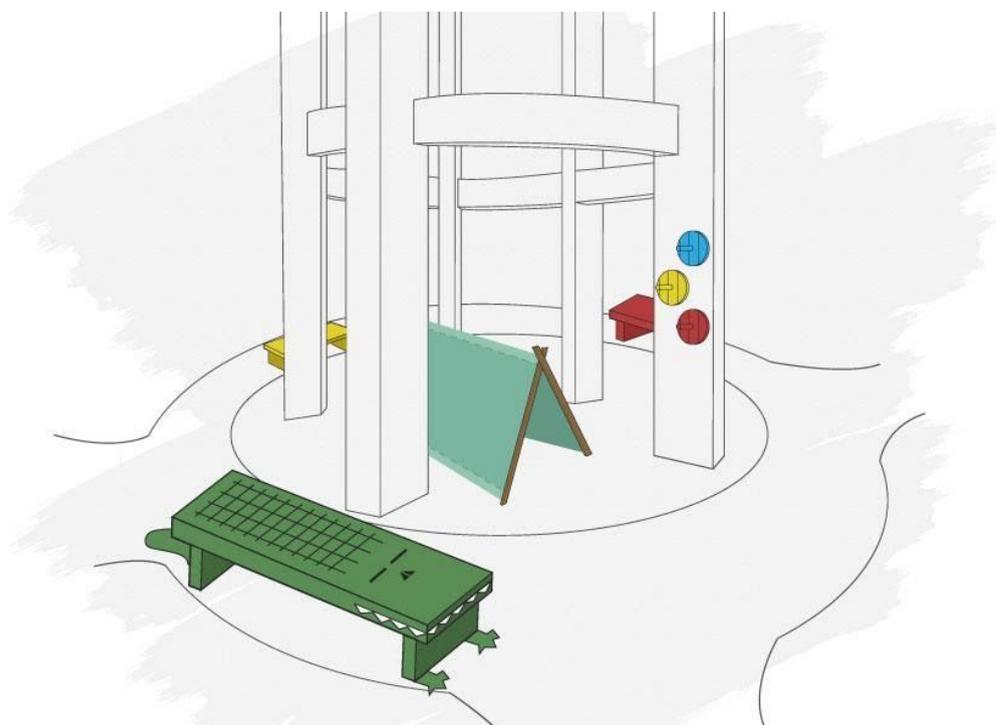
barraca pelo espaço sendo realizada pelas próprias crianças, dando ao grupo maior independência.

Com as sobras dos materiais que restam dos paletes e corda, fazer mais um brinquedo para ser instalado nos pilares, uma espécie de jogo de argolas visando reaproveitamento maior dos materiais, este brinquedo seria fixado com Durepox.

As intervenções lúdicas seriam feitas nos bancos das praças e nos pisos das áreas sombreadas pela caixa d'água no horário da manhã, para demonstrar aos usuários que a praça pode ser utilizada em horários diurnos, levando eles a utilizar todo o espaço da praça e não mais a usar somente os sombreados na parte da tarde.

Os mobiliários que seriam integrados à praça seriam constituídos por: madeira, corda, e tecido, materiais básicos e fáceis de encontrar que tem potencial para transformar ambientes, instalados com as crianças presentes, sofrendo uma personalização pelas próprias crianças com tintas e materiais de decoração.

Figura 25 - Alternativa 2



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

- **Alternativa 3**

Pensando em uma estratégia de maior contato com o público, esta alternativa propõe estender para uma programação com um número maior de dias de intervenção, focado em promover pílulas de atividades com as crianças em participação com a comunidade. Seriam 3 dias de atividades que envolvem crianças e pais numa integração maior com o espaço, demonstrando interações criativas com o meio e conscientizando para a importância da ação.

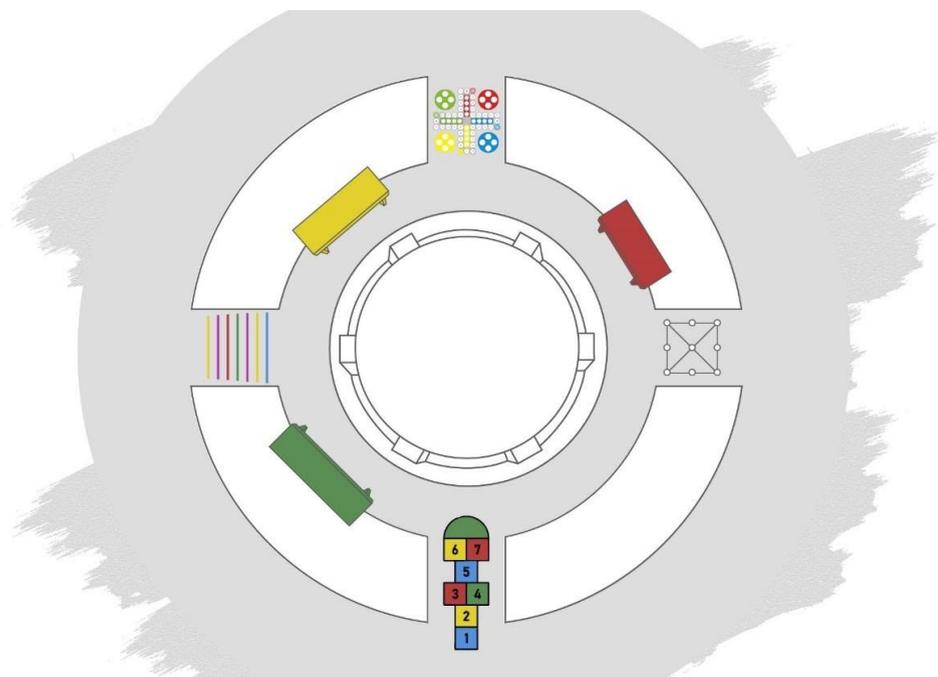
As mobilizações ocorreram em 3 dias diferentes numa mesma semana. No primeiro dia de programação, promover a substituição de alguns balanços quebrados junto com as crianças, fazendo uma decoração do espaço com materiais simples e coloridos que promovam um cenário lúdico, esses materiais seriam deixados à disposição do grupo para sofrer interferência.

Além disso, seria proposta uma outra dinâmica no mesmo dia para atrair maior número de integrantes com brincadeiras de personalização de máscaras carnavalescas. Este dia visa estabelecer um primeiro contato com o maior número de pessoas e maior integração dos membros no prosseguimento do projeto.

No segundo dia a intenção seria promover discussões com os membros da comunidade presentes, escutá-los e expressar a ideia do projeto para planejar juntamente com a comunidade ações efetivas de participação e contribuição com o meio. Para promover este estímulo crítico também com as crianças, será realizada uma dinâmica da instalação de uma tenda infantil e levar a discussão com as crianças e pais, qual o melhor uso e as soluções para o mobiliário.

O último dia, será de extrema importância a presença de colaboradores, trazendo maior complexidade ao ambiente, será desenhado jogos no piso da praça. Para desenhar e pintar estes jogos é necessário colaboradores com aptidão para essas atividades, além da doação de materiais como pincéis e tintas para a execução. Realizadas as pinturas, ensinaremos as crianças os jogos propostos no espaço, para que elas transmitam as informações aprendidas e o projeto se perpetue através dos usuários.

Figura 26 - Alternativa 3



Fonte: Elaborado pela autora, 2019

7.2 SELEÇÃO DE ALTERNATIVA

Para selecionar a alternativa que passou para a próxima fase, as opções dissertadas aqui passaram por uma matriz de avaliação dos critérios já especificados, mecanismos de pontuação foram adotados na avaliação. Uma adaptação da ferramenta descrita no livro de Mike Baxter (2000).

Foram atribuídas pontuações nos valores de:

5 - Quando atende completamente ao requisito

3 - Quando atende de forma mediana ao requisito

1 – Quando não atende ao requisito de forma aceitável.

Além dessa pontuação foi atribuído peso aos requisitos a depender de seu grau de importância. As exigências tiveram peso 2 na avaliação, já os desejos tiveram peso 1. Após valores atribuídos foi realizado o cálculo do valor total de cada opção para definir a alternativa selecionada.

Figura 27 - Matriz de Avaliação

Pesos Associados	5- Atd. competamente ao requisito 3- Atd. medianamente ao requisito 1- Não atd. ao requisito		
	Alternativa 1	Alternativa 2	Alternativa 3
Lista de Exigências			
Estimular o uso do espaço.	3	5	5
Ser economicamente viável para demonstrar exequibilidade.	1	3	3
Propiciar participação.	3	3	3
Provocar desejo de colaboração.	5	5	5
Impactar no sucesso do espaço.	5	5	5
Projetar para as crianças.	5	3	3
Aumentar o número de usuários	1	1	3
Lista de Desejos			
Trazer colorido ao ambiente.	5	1	5
Levar a novos usos do espaço.	1	5	5
Agradar a mais grupos.	1	3	3
Total	53	59	67

Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Como resultado da matriz de avaliação foi determinado que a alternativa 3 prosseguiu para a etapa de execução e conclusão do projeto. Podemos observar que esta alternativa se diferencia das outras duas por promover uma programação mais extensa, focada no contato com os usuários através de medidas simples promovendo um produto mais abstrato como entrega, sendo a interação pessoal dos indivíduos o real produto do projeto.

Como dissertado no livro algumas vezes citado aqui:

A programação é um elemento crítico para melhorar a excitação comunidade sobre e propriedade de novos espaços públicos e projetos de infraestrutura. Um lazer e atmosfera festiva pode atrair um público amplo, ampliando o círculo de participantes e permitindo que líderes do projeto para alcançar as pessoas que não podem ser envolvidos no processo de planejamento típico. (LYDON, 2016, pg. 70)

Promover uma programação pode alcançar mais pessoas e promover um maior impacto e o que Lydon afirma em seu livro pode ser a melhor estratégia para um dos maiores desafios do projeto que é a interação com o público. Estender o processo da possibilidade para que o público tome a decisão de participar.

8. EXECUÇÃO

Antes de começar a falar sobre a ação, é necessário dar um panorama da situação em que estão inseridas essas praças. A comunidade vem enfrentando um problema, causando uma indignação generalizada pelo fato da cobrança incorreta da distribuidora de água já que o bairro possui poços.

Este problema tornou-se a principal pauta entre os moradores que participam das assembleias, este fato, unido a uma desavença política desenvolvida entre os líderes da comunidade, dificulta a disseminação do teor do projeto por meio da associação de moradores, pois esse problema da água é o foco dessas pessoas no momento. Tendo em vista este panorama toda a estratégia de comunicação com a comunidade teve que sofrer mudanças para conseguir atingir os moradores.

8.1 PROTOTIPAÇÃO

Todo material que foi utilizado na ação foi obtido por meio de compra, reciclagem e doação, contemplando alguns dos requisitos traçados na etapa anterior. Além do material, a confecção dos objetos foi possível através da ajuda de amigos, familiares e moradores, formando uma rede de colaboração para implantação do projeto, tornando-se parte da estratégia de integração da comunidade.

A preparação dos objetos que seriam transportados até a praça ocorreu na semana anterior, envolvendo teste de materiais, marcenaria, costura, impressão, confecção de máscaras e adereços. Para que o trabalho fosse executado na praça seus objetos precisam já estar confeccionados, tudo ocorreu de forma artesanal prezando pela demonstração de como materiais comuns podem transformar um ambiente.

Descontando as doações e reciclagem de materiais foram gastos uma média de:R\$ 215,00 apenas com materiais. Na lista de objetos utilizados no evento podemos descrever:

- Balanço de madeira e cordas
- Máscara de emborrachado

- Tintas e pincéis
- Glitter e miçangas
- Cola e papéis
- Fítilhos coloridos e decorados
- Lanches para as crianças
- Ripas de madeira
- Tecido
- Giz
- Galões de tinta
- Pincéis de parede
- Baldes e etc.

Todos esses materiais precisam estar confeccionados, separados e organizados para sua utilização durante o evento, sendo necessário para confecção de alguns deles uma lista mais extensa de materiais como: parafuso, emborrachado, brocas, pregos, corda, elástico e etc. Durante esse processo houve testes em relação aos materiais, o que permitiu o aprimoramento dos objetos durante esta etapa de prototipação, revendo técnicas e materiais da fabricação.

8.2 IMPLANTAÇÃO

A partir deste ponto, relato em primeira pessoa o desenvolvimento da execução do projeto, dividindo este processo em três partes, segmentando a partir do objetivo de cada dia de evento para justificar o planejamento assim como o feedback recebido.

8.2.1 PRIMEIRO DIA DE AÇÃO

Objetivo: Produzir interação com as crianças, gerar contato presencial com a comunidade, convidá-los a participação.

Antes mesmo de ir à praça esta ação começou dentro de casa. Analisando as possibilidades de disseminação rápida da informação e visto que o alcance mais eficiente seria através das redes sociais, procurei me integrar ao grupo de Whatsapp dos moradores feito para discutir questões da comunidade. De lá expliquei o projeto e os convido à participar dos dias de ação que seriam realizados na praça.

Já no primeiro dia de ação planejei além da restauração de brinquedos, algumas dinâmicas de decoração de máscaras de carnaval e distribuição de lanches

para as crianças no local. Na instalação dos brinquedos e da decoração pedi a participação das próprias crianças, para promover conscientização e tornar participativos no cuidado aos objetos da praça.

Conforme iam chegando mais famílias interessadas em participar, fui executando as outras brincadeiras, multiplicando o público a um número maior que o esperado, onde formou-se uma roda de curiosos a minha volta interessados na participação, como resultado positivo percebi que todos materiais que tinha levado para brincadeiras esgotou em menos de uma hora.

Como conclusão desse primeiro dia, notei que algo físico não era a carência principal do ambiente e sim de atividades de lazer que tornavam o uso da praça mais complexo e diversificado para o público, mas era perceptível a animação das crianças com as primeiras modificações no espaço. Naquele mesmo momento já comecei a receber doações de materiais para produzir mais atividades com as crianças no local e aproveitei o momento para estreitar o contato com pessoas interessadas em ajudar para participar nos próximos dias. Como doação recebi uma sacola com brinquedos novos para distribuir para as crianças como demonstrativo de apoio de algumas famílias presentes.

Figura 28 - Intervenção dia 01



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Algumas horas depois da finalização da ação já era possível ver os resultados, com iniciativa dos próprios moradores se iniciou um debate em busca de perpetuar as atividades que produzia na praça, pessoas se dispondo a contribuir com as melhorias no bairro. No dia seguinte comecei a receber mensagens de pessoas interessadas em saber mais sobre o projeto e como poderiam participar.

8.2.2 SEGUNDO DIA DE AÇÃO

Objetivo: Debater com moradores, explicar as intenções do projeto e levar a eles questões para discutir sobre a praça.

No dia seguinte marcamos um encontro com alguns moradores para discutir possibilidades de melhorias nas praças, nesse dia levei minhas ideias de projeto e discutimos com os presentes o que cada um pensava de melhoria e como conseguir mais colaboração para a última etapa do projeto para no sábado nos reunirmos novamente para executar.

Algumas das minhas ideias foram se adaptando às aspirações dos moradores como o exemplo da tenda infantil que montei, ela agora será integrada a ideia de outra moradora de fazer uma "gelateca" e será transformada em uma tenda da leitura, daí começaram os primeiros passos de integração da comunidade ao projeto.

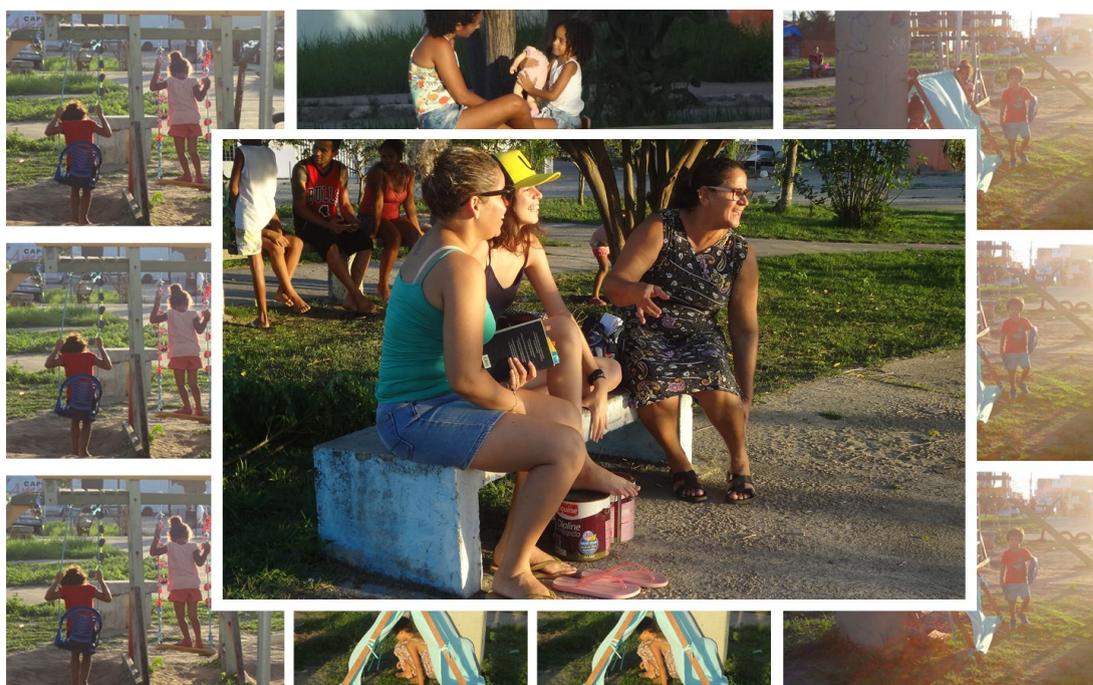
Essa foi a forma de integrar a comunidade a alternativa selecionada dentro da fase de ideação. Os conceitos e o cumprimento dos requisitos selecionados durante todo o processo de estudo e planejamento do projeto até chegar a fase de execução agora é integrado à colaboração dos participantes que complementam o conceito do trabalho com ideias, materiais e força de trabalho, abraçando a ideia e se apropriando do projeto.

Foi apresentada à comunidade as conclusões dos estudos até a idealização de uma alternativa de ação para ser realizada, projeto que a comunidade abraçou e prestou apoio, validando os raciocínios expressados durante os estudos.

Conversando com uma das pessoas mais entusiasmadas com a movimentação, ela me revelou que já havia tentado implantar algumas ideias suas através da associação de moradores, mas sem sucesso, por isso seu entusiasmo ao projeto. Algumas pessoas apareceram no local para doar materiais para o último dia dessa etapa do projeto que seria no sábado.

No segundo dia foi realizada a primeira montagem da tenda, junto com as crianças, mas o meu contato principal foi com as mulheres da comunidade, que compareceram para debater as possibilidades e anseios de melhoria nas praças. Lá, passamos algumas horas conversando sobre o contexto social da praça e levantando próximas possibilidades de melhoria.

Figura 29 – Intervenção dia 02



Fonte: Elaborada pela autora, 2020.

8.2.3 TERCEIRO DIA DE AÇÃO

Objetivo: Finalizar o projeto executando as ideias de complexificação dos usos para as crianças juntamente com o apoio da comunidade.

O último dia de ação foi realizado em dois horários: manhã e tarde. Foi necessário realizar a pintura pela manhã pois é o horário com menor uso, facilitando

a interdição de algumas áreas para a pintura. Para realizar a intervenção pedi a ajuda de alguns amigos com habilidades manuais para executar as pinturas dos jogos escolhidos para serem instalados no piso da praça, foram eles: Ludo, Amarelinha, Jump e Jogo da Velha. Vistoriamos o local e mapeamos onde cada jogo iria ficar. Como a intenção era deixar a praça mais complexa em relação às possibilidades de atividades das crianças, decidimos distribuir os jogos nas entradas da esfera central do layout da praça onde a caixa d'água do centro da praça poderá produzir sombra nos jogos a depender do horário.

Ao longo da execução, moradores se aproximaram para contribuir com materiais e trabalho, com as tintas doadas realizamos não só a pintura dos jogos no piso como a pintura dos bancos e brinquedos, com a colaboração e a solicitação dos próprios moradores, a ajuda também veio por meio dos comerciantes que circundam a praça que doaram lanches e ofereceram almoço enquanto executamos o trabalho. A Dona Marieta participou da ação de pintura 100% do tempo e doou materiais para execução do trabalho, ela ficou responsável pela pintura de alguns dos bancos, assim como o presidente da associação e sua esposa que nos ajudaram pintando alguns bancos e brinquedos também.

Figura 30 - Intervenção dia 03



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Finalizadas as pinturas foi divulgado e comunicado aos moradores que no período da tarde estaríamos realizando atividades na praça com as crianças. Ao chegar lá no segundo período observei uma praça ocupada por muitas pessoas, de várias faixas de idade, todos utilizando o espaço, cada um à sua forma, algumas pessoas que também levaram para a praça atividades de lazer.

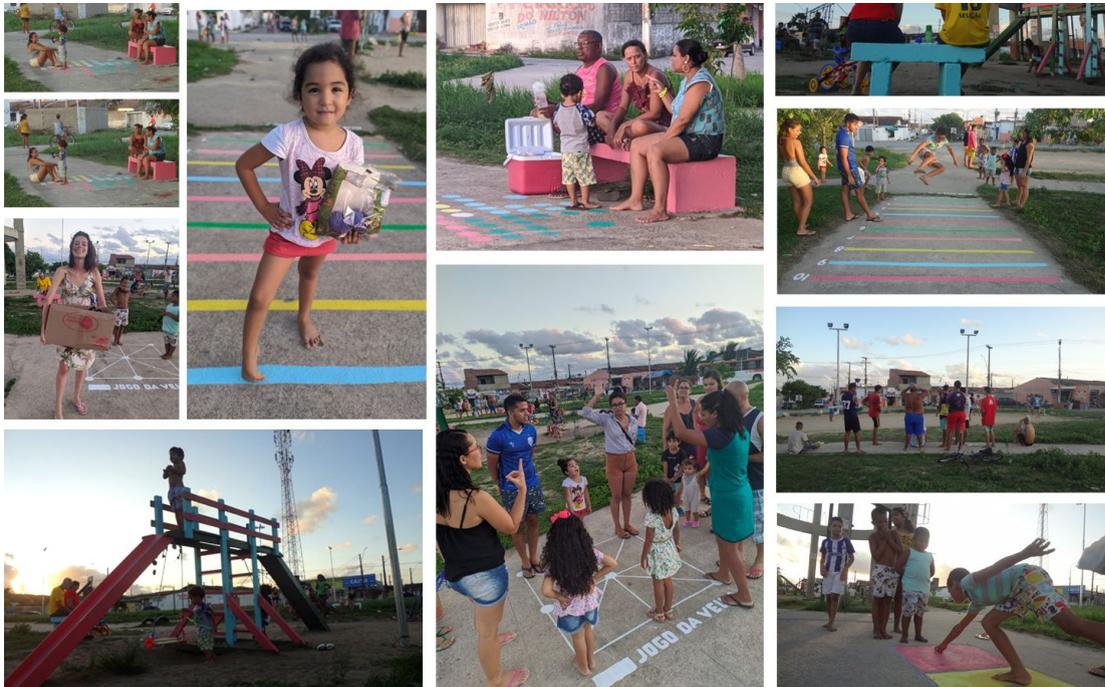
Todos os espaços da praça estavam sendo utilizados de alguma forma, por diversos grupos, adolescentes estavam utilizando o campo para praticar esportes, os adultos levaram um *cooller* para confraternizar na praça, algumas famílias a minha espera para realizar brincadeiras com as crianças, a associação levou a caixa de som para a praça para tocar músicas infantis, houve doação de lanches e a ação acabou por se tornar realmente um evento na praça. O número de pessoas presentes me surpreendeu pois durante todo o estudo nunca tinha visto tanta gente utilizando a praça ao mesmo tempo, o que me deixa realizada com o sucesso do projeto.

Com as pinturas já instaladas minha intenção ali era colher os resultados e ensinar as crianças a utilizarem os jogos, adaptei esse objetivo lançando pequenas competições na praça e utilizando os brinquedos que recebi de doação como premiação, para ajudar as crianças as famílias participaram dos desafios e o evento foi se perdurando até o anoitecer.

Lá mesmo recebi feedbacks positivos da comunidade que voltou a me doar materiais para realização de mais atividades, ficou agendado mais ações por parte da comunidade, recebi algumas mensagens de moradores que me pediram ajuda para continuar o projeto nas demais praças.

Este terceiro dia finaliza a execução do projeto elaborado neste trabalho de conclusão de curso que durante o processo passou por diversas áreas do design para ser próximo e sensível com o público sem deixar de lado o conhecimento científico, trabalhando juntamente com a comunidade para executar um projeto de design que se interessa pelo contexto social do lugar.

Figura 31 - Conclusão do projeto



Fonte: Elaborado pela autora, 2020.

Os relatos fotográficos no mosaico acima demonstram a aceitação do público ao projeto executado, surpreendendo pela interação não só com o público selecionado (crianças) mas de outros grupos de usuários que se sentiram convidados pela proposta e se integraram ao desfrute de uma ação, movimentando a praça e estimulando o uso. O lazer tomou conta da programação daqueles moradores, a comunidade se integrou em um clima festivo e o projeto foi concluído com um desfecho muito positivo e com fortes possibilidades de continuidade por lideranças do bairro.

9. AVALIAÇÃO

O projeto alcançou os objetivos principais, pois, assim como foi traçado, o público-alvo era as crianças da faixa etária entre 4 a 12 anos, que utilizam a área do playground. No entanto, o grupo que pretendia-se dialogar era o das famílias dessas crianças, necessitando do seu apoio e participação para que o projeto funcionasse e perpetuasse.

A partir desta participação, tanto das crianças quanto das famílias, seria avaliado o desempenho do trabalho realizado, assim como se os objetivos traçados na etapa de definição teriam sido contemplados. A autocrítica tem um caráter também de identificação de ruídos, pois, é importante que um trabalho acadêmico debata sobre as falhas, principalmente quando se lida com algo tão incerto como é a resposta da comunidade, onde não se pode prever qual será o feedback do público constituído ao acaso. Lidar com um local público faz com que não se possa estabelecer um perfil ideal de participante, e o trabalho torna-se aberto a quem desejar participar e da sua interpretação.

Foi na etapa de execução que pude ter um contato mais profundo com o público, onde eles se sentiram mais abertos a dialogar. Acredito que isto tenha ocorrido porque nas outras etapas de contato, como a intervenção e a entrevista por mais que se fosse explicado o objetivo ainda havia muita desconfiança sobre minhas intenções, pois, por mais que eu fosse um membro da comunidade eu não era um rosto conhecido daquele ambiente, durante a execução do trabalho, isto mudou rapidamente, as pessoas me procuravam para compartilhar suas ideias, aspirações e demonstrar apoio ao trabalho. Por esse motivo, acredito que a escolha de realizar o trabalho em um espaço maior de tempo influenciou diretamente no sucesso do projeto, visto que a comunidade pôde entender melhor os objetivos durante o processo.

O primeiro dia teve o objetivo de ter o contato inicial com o público e divulgar o trabalho para as crianças e famílias presentes. Como já tinha conversado com alguns moradores por meio eletrônico, a maioria das famílias presentes já tinha um interesse na participação, e foi com a ajuda delas que atrai mais participantes. Ao realizar brincadeiras com as crianças e manter conversas com as famílias, o número de participantes foi maior do que o esperado para esse primeiro dia de ação, e as

crianças foram as que se aproximaram mais rapidamente, interessadas nas brincadeiras realizadas. Logo após a ação já fui procurada por pais e usuários da praça que indagaram sobre o projeto e como poderia ajudar. Imediatamente começou uma mobilização com doações e ideias para as próximas ações.

Entusiasmada com as respostas da comunidade ao primeiro dia de ação, ajustei os planos para o dia seguinte para ter um momento de conversa com as pessoas que me procuraram interessadas na participação. Então dividi o dia da ação em duas partes: uma parte com as crianças, ainda desenvolvendo brincadeiras, e outra com as famílias, promovendo debates. Neste dia o desempenho com as crianças decaiu, o planejamento era montar a tenda infantil junto com as crianças, porém, quando cheguei ao local, só havia meninos brincando na praça e como o brinquedo proposto para aquele dia é taxado como uma brincadeira para meninas, houve certa rejeição por parte das crianças presentes. Após a barraca montada, algumas meninas começaram a chegar e logo começaram a brincar. Observei este evento de longe enquanto conversava com as famílias. No dia desta mesa redonda apareceram apenas mães e em número menor, no entanto a conversa perdurou por horas no debate sobre o assunto, o que tomou boa parte do dia de ação, alterando o público principal do segundo dia. Apesar da mudança de planos, a alteração foi importante para conseguir organizar junto às famílias a última etapa do projeto que agora envolveria a participação da comunidade também na montagem do evento.

Para o último dia houve um intervalo maior de tempo, o qual serviu para combinar e reformular junto com os participantes como se daria o evento. Ficou acordado que a ação se dividiria em dois períodos: pintura e dinâmicas. Algumas das pessoas que se comprometeram a ajudar na pintura não compareceram. Esta parte do evento demandava esforço físico, e estávamos sob condições climáticas fortes, e esses podem ter sido parte dos motivos de desencorajamento de algumas pessoas. No entanto, obtemos uma ajuda dos comerciantes das redondezas que observaram nossa movimentação, e prevendo esta situação convoquei alguns amigos para ajudar a montar a ação, evitando que acabasse não sendo realizada.

No segundo período da ação, a surpresa, um número altíssimo de participantes, fazendo com que a praça ficasse tomada de pessoas utilizando todos os espaços possíveis. Alguns moradores trouxeram mais brincadeiras ao espaço,

bem como doaram mais objetos para continuar e aumentar o projeto, o que aponta positivamente para o sucesso do movimento.

Relembrando um pouco mais as metas gerais do projeto: engajar uma rede de colaboração; aumentar o número de usuários frequentes do espaço; e complexificar o ambiente, tudo isso de forma economicamente viável. Tivemos avaliações positivas desses pontos durante a realização do projeto, além de ser possível ver a mudança ocorrendo no pós-projeto, onde o assunto voltou a virar pauta de debates entre a comunidade, com demonstração de interesse nessas mudanças e encorajando projetos semelhantes idealizados pelos próprios moradores.

Ao longo dos estudos houve uma reflexão sobre a ideia de Urbanidade, qualidade dada a um local quando ele é considerado acolhedor. A urbanidade também tem relação com o corpo e presença, ou seja, como nosso corpo percebe o ambiente, e influência em diversos fatores. A ideia de Urbanidade também era algo almejado no projeto para o local, mas, como este conceito é difícil de ser verbalizado por ser algo pessoal de cada indivíduo, esta ideia se tornou visível por meio de algumas atitudes, que podem indicar o alcance desta definição, como, por exemplo, o ato de sentar-se sobre o chão, este hábito demonstra uma identificação com o local. Também pudemos observar pessoas com caixas térmicas para confraternizar no espaço.

Como sabemos o ano de 2020 está sendo marcado pela pandemia do Covid-19, que culminou no isolamento social, como forma de combate ao vírus. No Brasil, este vírus foi oficialmente detectado dia 26 de fevereiro de 2020, nosso segundo dia de ação. Segundo a agenda da própria comunidade, no final de semana seguinte à ação, aconteceram as ressacas de carnaval e, após isso, o planejado era que retornaríamos a debater sobre melhorias na praça. Neste intervalo de tempo todo o mundo estava voltado a entender e tentar combater o vírus que já caminhava a uma pandemia, fazendo com que rapidamente toda a sociedade tivesse que se reorganizar, e o isolamento social passasse de um aconselhamento para um dever cívico.

Respeitando a ciência e os estudos que comprovam que a eficácia do isolamento social no combate a disseminação do vírus, a continuação do projeto por

parte dos usuários teve que ser suspensa. Apesar de a apropriação dos espaços públicos ser o objetivo macro deste trabalho, ela vai de encontro ao aconselhado por médicos e especialistas para esse período difícil que o planeta está vivendo. Sabemos que o vírus afetou várias esferas do que se estabelece uma sociedade e com este projeto não foi diferente, mas pensando num bem maior e em salvar vidas, o projeto precisou ser suspenso sem previsão de retorno. Torcendo para que todo este período difícil nos faça perceber como é precioso ocupar os ambientes, cuidar da cidade e dos espaços por onde vivemos. Que isto seja mais um impulso à comunidade.

O projeto relatado aqui já está fechado e alcançou suas metas, a continuidade dele agora depende da comunidade e da sua união. Como elaboradora do projeto, almejo que ele perpetue e que seja tomado a frente pelos próprios líderes comunitários, mas ainda pretendo fazer parte dessa mudança, não mais a frente, mas junto com os moradores.

Houve divergências sobre o que achei que seria o resultado do projeto e o que ele acabou sendo, falo do produto entregue a comunidade. As pesquisas, análises, definições e avaliações levaram a um produto mais intangível assim como a execução voltou a me surpreender, pois o feedback ocorria durante o andamento do projeto e tudo foi se moldando ao resultado entregue. Por fim, todas essas quebras de paradigmas demonstram o quanto foi importante a metodologia e o estudo do problema antes de oferecer uma solução, além de imprescindível o contato com o público. O projeto foi surpreendente até pela adesão dos moradores em um número maior do que o esperado, o que demonstra o quanto esses espaços precisam ser vistos e a resolução desse problema beneficia a um número grande de pessoas.

REFERÊNCIAS

ROZENFELD, Henrique *et al.* **Gestão de Desenvolvimento de Produtos: Uma referência para a melhoria do processo.** São Paulo: Saraiva, 2006.

BAXTER, Mike. **Projeto de Produto:** Guia prático para o design de novos produtos. 2. ed. São Paulo - SP: Editora Blucher, 2000. 272 p.

LOBACH , Bernd. **Design industrial:** Bases para a configuração dos produtos industriais. São Paulo - SP: Edgard Bliicher Ltda, 2001. 208 p.

BONSIEPE, Gui. Et al. **Metodologia experimental:** desenho industrial. Brasília, CNPQ/Coordenação editorial, 1984. 86p.

STICKDORN , Marc *et al.* **Isto é Design Thinking de Serviços: Fundamentos, Ferramentas, Casos.** Porto Alegre: Bookman Editora LTDA, 2014.

FERRAZ, Hermes. **Filosofia Urbana.** São Paulo - SP: João Scortecci, 1997.

PINHEIRO, Tennyson; ALT, Luis. **Design Thinking Brasil.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

Por que Design Social?. [S. l.]: Design Culture, 8 maio 2014. Disponível em: <designculture.com.br/por-que-design-social-2>. Acesso em: 11 mar. 2020.

CONCEITO.DE. **Conceito de espaço público** . Disponível em: < conceito.de/espaco-publico >. Acesso em: 05 jun. 2019

PRAÇAS.CO. **5 benefícios importantes que as praças oferecem** . Disponível em: <www.pracas.co/blog/5-beneficios-importantes-que-as-pracas-oferecem >. Acesso em: 05 jun. 2019

BLOG DA ARQUITETURA. **Como surgiram como praças ao longo da história** . Disponível em: < <https://blogdaarquitetura.com/como-surgiram-as-pracas-e-uas-diferentes-funcoes-sociais-ao-longo-da-historia/>> . Acesso em: 05 jun. 2019

AULA DE PAISAGISMO. **Praças & parques: diretrizes de projeto** . Disponível em: < auladepaisagismo.wordpress.com/2010/11/22/pracas-parques-diretrizes-de-projeto/ > . Acesso em: 05 jun. 2019

PORTAL EDUCAÇÃO. **O público e o privado - infligindo os espaços** . Disponível em: < www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/o-espaco-publico-eo-privado-infligindo-os-espacos/56971 > . Acesso em: 05 jun. 2019

LEONARDO, Hugo; SANÁBRIA, Lara. Desenvolvimento, urbanização e criminalidade: aplicabilidade da teoria ecológica do crime para redução da criminalidade em João pessoa. **Olhares Plurais**, [S. l.], 2014. Disponível em: revista.seune.edu.br/index.php/op/article/download/113/pdf_89. Acesso em: 9 jun. 2019.

JACOBS, Jane. **Morte e vida de grandes cidades**. São Paulo: Wmf Martins Fontes, 2014.

A Cidade Precisa de Você. [S. l.], 2019. <www.acidadeprecisa.org/>.

O ERÊ. [S. l.], 2019. Disponível em: <http://www.erelab.com.br/sobre.html>. Acesso em: 29 jun. 2019.

BAUMAN, Zygmunt. **Confiança e Medo na Cidade**. Editora Zahar. Rio de Janeiro: 2009.

SÁ, Viviane. A cidade produzida pelo programa minha casa minha vida - maceió/al. In: xviii enanpur, 2019, natal. **A cidade produzida pelo programa minha casa minha vida - maceió/al** [...]. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: <enanpur.org.br/xviiienanpur/anaisadmin/capapdf.php?reqid=345>.

Residencial Jardim Royal. Maceió, 2013. Disponível em: <www.contratoengenharia.com.br/obras_concluidas.php?id_obra=36>. Acesso em: 14 jul. 2019.

DIAS, Matheus. **Etnografia**. [S. l.], 31 jan. 2018. Disponível em: <www.opuspesquisa.com/blog/tecnicas/etnografia/>. Acesso em: 2 ago. 2019.

VALLADARES, Licia. **Os dez mandamentos da observação participante**. São Paulo - SP, Fevereiro 2007. Disponível em: <www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69092007000100012>. Acesso em: 2 ago. 2019.

Público-alvo: O Que É, Tipos, Importância e Como Definir o Seu. [S. l.], 3 mar. 2019. Disponível em: <https://neilpatel.com/br/blog/publico-alvo/>. Acesso em: 26 set. 2019.

Mapa de stakeholders: uma ferramenta de comunicação. [S. l.], 16 dez. 2016. Disponível em: <http://www.aberje.com.br/revista/mapa-de-stakeholders-uma-ferramenta-de-comunicacao/>. Acesso em: 26 set. 2019.

PEREIRA, Daniel. **Mapa de Empatia: O que é**. [S. l.], 15 ago. 2017. Disponível em: <https://analistamodelosdenegocios.com.br/mapa-de-empatia-o-que-e/>. Acesso em: 26 set. 2019.

CASTELLO, Lineu. **A Percepção do Lugar: repensando o conceito de lugar em arquitetura-urbanismo**. Porto Alegre: [s. n.], 2007. 328 p.

O poder de transformação do urbanismo tático. [S. l.]: WRI BRASIL, 14 maio 2018. Disponível em: <https://wribrasil.org.br/pt/blog/2018/09/o-poder-de-transformacao-do-urbanismo-tatico>. Acesso em: 5 nov. 2019.

Centro Aberto: Experiências na escala humana. São Paulo - SP: Gestão Urbana SP, 2018. Disponível em: <https://gestaourbana.prefeitura.sp.gov.br/projetos-urbanos/centro-aberto/>. Acesso em: 5 nov. 2019.

Urbanismo tático e a melhoria dos espaços públicos das cidades. [S. l.]: Revista News, 6 jul. 2018. Disponível em: <https://revistanews.com.br/2018/06/06/urbanismo-tatico-e-a-melhoria-dos-espacos-publicos-das-cidades/>. Acesso em: 6 nov. 2019.

MÁRQUEZ, Leonardo. **Agricultura Urbana: o que Cuba pode nos ensinar**. [S. l.]: ArchDaily, 2 nov. 2012. Disponível em: <https://www.archdaily.com.br/br/01-78672/agricultura-urbana-o-que-cuba-pode-nos-ensinar>. Acesso em: 6 nov. 2019.

TORRES, Marcos. **A Arte do Lambe-Lambe**. [S. l.]: Design Culture, 12 set. 2017. Disponível em: <https://designculture.com.br/a-arte-do-lambe-lambe>. Acesso em: 22 set. 2019.

LYDON, Mike; GARCIA, Tony. **Guia do Urbanismo Tático: Para materiais e design**. 1. ed. [S. l.: s. n.], 2016. 123 p. Disponível em: http://issuu.com/streetplanscollaborative/docs/tu-guide_to_materials_and_design_v1/16?utm_medium=website&utm_source=archdaily.com.br. Acesso em: 2 jan. 2020.

AGUIAR, Douglas. **Urbanidade e a qualidade da cidade**. *In*: Arqtextos. [S. l.], 11 abr. 1912. Disponível em: www.vitruvius.com.br/revistas/read/arqtextos/12.141/4221. Acesso em: 2 mar. 2020.

BROWN, Tim. **Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas idéias**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010