

A PARTICIPAÇÃO DO CLIENTE NO PROCESSO DE PROJETO E CONSTRUÇÃO DE EDIFICAÇÕES RESIDENCIAIS UNIFAMILIARES NOS ESCRITÓRIOS ÁTRICA, DOSC ARQUITETOS E DENISE SCHMIDT RIGONI EM ERECHIM-RS.⁵

LEONARDO AUGUSTO MAITO WACZUK¹, BIBIANA MARTINS BASSO²,
LUCIANA STEFFLER SCHNEIDER³, VANDER YAMAUCHI⁴

1 Introdução

A atuação dos arquitetos e urbanistas brasileiros se concentra na concepção de projetos, execução de obras e arquitetura de interiores, sendo que muitos atuam em escritórios de pequeno porte com projetos de baixa complexidade e mantêm uma relação direta com seus clientes (BUNDER, 2018). O processo de projeto de edificações, que abrange a concepção inicial do objeto arquitetônico até a execução da obra e a avaliação pós-ocupação, demanda uma interação multifacetada entre o arquiteto e urbanista e seu contratante. No entanto, a extensão e a natureza dessa participação variam de forma significativa a depender do perfil do responsável pelo projeto, influenciando diretamente o desenvolvimento do mesmo e a satisfação do cliente e do usuário. Posto isso, o presente trabalho busca analisar a dinâmica da participação do cliente no processo de projeto e construção de edificações residenciais unifamiliares, tomando como estudo de caso as experiências dos escritórios Átrica, DOSC Arquitetos e Denise Schmidt Rigoni, localizados em Erechim/RS. Fundados em 2021, 2017 e 1996, respectivamente, os escritórios acumulam diferentes experiências, abordagens de projeto e relações com seus clientes. Para a realização do estudo, foi conduzida uma entrevista presencial com os arquitetos e urbanistas representantes de cada escritório.

2 Objetivos

¹ Discente do curso de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal da Fronteira Sul, *campus Erechim*, contato: leonardo-maito@hotmail.com

² Discente do curso de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal da Fronteira Sul, *campus Erechim*, contato: bibianabasso@gmail.com

³ Discente do curso de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal da Fronteira Sul, *campus Erechim*, contato: lcnshndr0@gmail.com

⁴ Doutor em Arquitetura, Universidade Federal da Fronteira Sul, Orientador.

⁵ Título do subprojeto ao qual o resumo se refere: A participação do cliente no processo de projeto e construção de edificações residenciais unifamiliares em escritórios de arquitetura de Erechim-RS.

O presente documento tem por objetivo discorrer acerca do processo de projeto de edificações adotado pelos escritórios Átrica, DOSC Arquitetos e Denise Schmidt Rigoni, localizados na cidade de Erechim-RS. A investigação procurou identificar as etapas do processo de projeto de edificações residenciais unifamiliares, a participação do cliente ao longo do processo projetual e as ferramentas utilizadas pelos escritórios nessa interação.

3 Metodologia

Realizaram-se três entrevistas semi-estruturadas nos escritórios de arquitetura e urbanismo, com base em um questionário previamente elaborado. O questionário foi composto por perguntas que abordaram aspectos relacionados à formação acadêmica dos profissionais entrevistados, ao processo de criação e consolidação de cada escritório, bem como questões específicas relativas ao desenvolvimento de projetos arquitetônicos. Esse trabalho refere-se às entrevistas realizadas presencialmente no período de outubro de 2024 à março de 2025 nos escritórios Átrica, DOSC Arquitetos e Denise Schmidt Rigoni.

4 Resultados e Discussão

À partir das entrevistas realizadas, foi aferido que os processos de projeto dos escritórios são distintos, contando com abordagens diferentes, estas que baseiam-se em escala, perfil do cliente, locação do projeto, entre outros fatores. O escritório Átrica, que conta com duas arquitetas e urbanistas e foi formado no ano de 2021, possuía cerca de 86 projetos executados na data de entrevista, enquanto o escritório DOSC Arquitetos (que conta com seis arquitetos e urbanistas atuantes e foi fundado em 2017) conta com mais de duzentos projeto executados.

O escritório da arquiteta e urbanista Denise Schmidt Rigoni, por sua vez, conta somente com o trabalho da mesma, que atua no mercado erechinense desde 1996 e não soube estimar quantos projetos já realizou no decorrer de sua carreira. Após as entrevistas, foram exemplificados em forma de linha do tempo os processos realizados por cada escritório para a concepção do objeto arquitetônico, bem como onde a participação do cliente ocorre efetivamente, desta forma possibilitando a identificação da recorrência desta.

No escritório Átrica, a participação do cliente é geralmente ativa e abrangente, especialmente nas fases iniciais do projeto. As responsáveis criam um ambiente acolhedor nas

reuniões presenciais, recepcionando o cliente de forma a cativá-lo, o que facilita a comunicação e a relação entre o mesmo e as profissionais. Durante as apresentações dos projetos, os clientes recebem tanto a versão digital quanto a impressa do projeto para visualização e discussão, tanto no escritório quanto em casa, o que colabora no entendimento e evita maiores discussões e explicações repetitivas. Notou-se em entrevista que o escritório Átrica busca delimitar com clareza a necessidade da participação do cliente, mas dá abertura para que este às contate caso julgue necessário.

Já o escritório DOSC Arquitetos aparenta ter aperfeiçoado seu sistema com o decorrer de seu exercício, pontuando a abertura para participação do cliente, e assim como o escritório Átrica, dando ênfase e incentivando que ocorra nas fases iniciais do projeto, assim auxiliando o projeto. Ambos os escritórios citados fazem uso de ferramentas BIM (*Building Information Modeling*, ou modelagem de informações de construção), estas que integram arquivos de projeto e informações, possibilitando o acesso de todo o time dos escritórios, podendo, por vezes facilitar o processo de projeto e, até mesmo, minimizar a necessidade de contato recorrente com o cliente para retomada de informações. Ruschel, et. al. (2013) evidenciam que o gerenciamento de projeto é mais bem subsidiado por ferramentas de compartilhamento como sistemas BIM, onde a coordenação técnica utiliza um balanço entre tais ferramentas, e a compatibilização de projetos é essencialmente apoiada por estas.

Por fim, no escritório Denise Schmidt Rigoni, a arquiteta mantém uma relação de confiança e proximidade com o cliente, incentivando a relação cliente *versus* profissional, mas limitando a participação do mesmo em seu processo de criação. A arquiteta e urbanista relata que, no decorrer das quase três décadas de atuação, aperfeiçoou seus métodos de modo que haja o respeito e a cooperação entre as duas partes. Fazendo o uso exclusivamente do desenho técnico à mão, terceirizando sua produção em *softwares*, a profissional se mostra sempre à disposição do contratante. O escritório Denise Schmidt Rigoni parece se encaixar no conceito de Almada (2012): "Na visão dos clientes, o serviço a ser prestado pelos arquitetos é um serviço técnico. Já os arquitetos percebem que o serviço deve ser construído em conjunto com o cliente e que seu serviço está mais concentrado na criação, no design."

5 Conclusão

Os escritórios trabalham com diferentes tipos de projetos de edificações, de residenciais à edifícios comerciais e reformas. Foi verificado ainda, em todos os escritórios entrevistados, que os clientes são mais participativos nas etapas iniciais do processo de projeto das edificações e durante a construção, onde vão à obra com mais regularidade, ambas estas características estando presentes independente de qual método de abordagem é utilizado por cada escritório.

Os arquitetos entrevistados responsáveis relatam ainda a importância do cliente nas etapas iniciais do projeto, seja ele qual for, mas todos apresentam ressalvas quanto a frequência dessa participação, avaliando que a presença assídua pode atrapalhar em alguns dos processos dos escritórios. Além disso, comentam acerca da diferença dos perfis dos clientes, seus anseios e expectativas, compreendendo à partir destas quando o mesmo se fará mais presente ou quando participará apenas do mínimo necessário para a execução do projeto.

Há diferenças no que compete a pós-ocupação, onde os escritório Átrica e DOSC não realizam formalmente uma etapa dedicada ao tema, enquanto a arquiteta Denise diz executá-la, relatando a relevância desta para o vínculo duradouro com o cliente. Azevedo, Almeida e Yokomizo (2024) dizem que a profissionalização da gestão e a adoção de metodologias estruturadas são cruciais para melhorar o atendimento ao cliente e, conseqüentemente, a sustentabilidade de pequenas e médias empresas do setor criativo, onde a arquitetura e o urbanismo se enquadram, fato este que pode ser observado nos escritórios aqui percorridos, apesar da diferença de métodos empregada.

Pode-se tratar a relação de cliente e arquiteto e urbanista e o processo de concepção de uma obra como um design colaborativo. Segundo Achten (2009) “[Apesar das muitas publicações sobre design colaborativo, parece que ainda não há um consenso sobre uma definição comum do que é design colaborativo] [tradução nossa]”.

Posto isso, seja qual forem os métodos empregados por um escritório de arquitetura e urbanismo, seu tempo de atuação, quantidade de profissionais atuantes ou até mesmo meios de representação utilizados, fica evidente que não há fórmula correta para exercer tal troca. É ainda notável que as tecnologias empregadas, sejam elas de comunicação ou desenho, podem dar origem ao mesmo resultado, bastando haver a necessidade do cliente e o conhecimento do profissional, fatores estes que são indispensáveis para qualquer projeto arquitetônico, sendo apenas complementados por manejos e características de cada escritório de arquitetura e urbanismo responsável.

Referências Bibliográficas

ACHTEN, Henri; BEETZ, Jakob. What Happened to Collaborative Design? In: Conference on Education and Research in Computer Aided Architectural Design in Europe, 27., 2009, Istanbul. **Proceedings....** Istanbul: eCAADe & ITL/YTU, 2009. p. 358-365.

ALMADA, Isabela Winter; TONTINI, Gérson. Atributos críticos de satisfação em serviços de arquitetura: visão do cliente × visão do arquiteto. **Produção**, v. 22, n. 2, p. 213-224, mar./abr. 2012.

AZEVEDO, G. R. de; CARLOS, E. de A.; YOKOMIZO, C. A. Melhorias de processos e operações com foco no atendimento a clientes: um caso aplicado em um escritório de arquitetura. In: Singep, 12., 2024, Marrocos. **Anais..** Marrocos, 2024.

BUNDER, Jeferson E.; ONO, Rosaria. Estudo da relação arquiteto-cliente em projetos de baixa complexidade. **Gestão e Tecnologia de Projetos**, São Carlos, v. 14, n. 2, p. 34-45, 2019.

RUSCHEL, R. C.; VALENTE, C. A. V.; CACERE, E.; QUEIROZ, S. R. S. L. de. O papel das ferramentas BIM de integração e compartilhamento no processo de projeto na indústria da construção civil (D.O.I.: 10.5216/reec.v7i3.27487). **REEC - Revista Eletrônica de Engenharia Civil**, Goiânia, v. 7, n. 3, 2013. DOI: 10.5216/reec.v7i3.27487. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/reec/article/view/27487>. Acesso em: 27 jul. 2025.

Palavras-chave: processo de projeto de edificações; participação do cliente; residências unifamiliares; escritórios de arquitetura.

Nº de Registro no sistema Prisma: PES-2024-0563

Financiamento

