

## **NEUROARQUITETURA E DESIGN BIOFÍLICO APLICADOS AO ESPAÇO DE CONTACT CENTER**

Esse trabalho tem como disposição apresentar o conceito da Neurociência aplicado à arquitetura (Neuroarquitetura), inserido no ambiente corporativo de *Contact Center* na RA de Ceilândia. A pesquisa consiste na proposta projetual de um espaço na linha contemporânea, com foco na Biofilia, visando conforto e qualidade de vida de seus funcionários, onde predomina um público jovem.

A neurociência é um campo associado à medicina que estuda o sistema nervoso (PAIVA, 2018). A partir de descobertas nesse campo, ela está sendo aplicada em diversas áreas, inclusive na Arquitetura. A esse processo deu-se o nome de Neuroarquitetura, conceito que estuda o impacto que o ambiente físico causa no cérebro e conseqüentemente a mudança de comportamento ocasionado por ele (PAIVA, 2018).

Existem diferentes tipos de ambientes corporativos, entre eles, pode-se definir o Contact Center, que é visto por Pereira e Moraes (2010) como uma ferramenta estratégica de tratamento personalizado, ou seja, um centro de relacionamento que evoluiu ao longo do tempo, deixando de ser chamado telemarketing ou Call Center. Ainda segundo o autor, essa corporação tem como função, atender ao maior número de pessoas com o menor custo. Oliveira (2009), complementa que os Contact Centers estão destinados a facilitar a vida dos clientes, posicionando-se como verdadeiros escritórios, coberto por uma camada de serviços telefônicos, que em sua maioria, emprega mulheres e jovens estudantes entre 21 e 30 anos (PAIVA; DUTRA; LUZ, 2015).

Criada pela Lei 11.921 em 25 de Outubro de 1989, a RA IX Ceilândia está localizada próximo as regiões de Taguatinga, Brazlândia e Samambaia, com população de 489.351 (2015), segundo a Companhia de Planejamento do Distrito Federal, CODEPLAN (2015). De acordo com o Anuário Estatístico do Distrito Federal (2014), Ceilândia é a localidade com maior densidade urbana. O lote de intervenção está localizado na RA IX, em divisa com a RA de Taguatinga III.

Como recorte temporal, a linha contemporânea é definida por Costaa e Fonseca (2007), uma relação com o atual, hoje e presente. Além disso, pode-se dizer que, essa relação está ligada com o passado, futuro e o virtual. Dentro de contemporâneo, a Biofilia consiste na necessidade do contato humano com a Natureza, que traz a saúde e o bem-estar físico e psicológico, provendo de um elo com o meio natural, que pode ser direto ou indireto (FONSECA, 2009, apud, WILSON, 2009). Ainda no sentido psicológico, para Hellen (2013), toda cor tem um significado, e seu efeito é determinado pelo contexto, sendo associadas com os sentimentos, por meio de experiências universais, estando profundamente enraizadas na linguagem e pensamento.

Contudo, nota-se ainda um grande déficit de projetos arquitetônicos e estratégicos para ambientes corporativos, que amenizem possíveis transtornos ocupacionais, tanto físicos como psicológicos, e que visem a qualidade de vida de seus colaboradores. Esse trabalho procura aplicar em uma proposta projetual de Contact Center, conceitos da Neuroarquitetura, de forma criar espaços físicos inteligentes que estimulem a criatividade proporcionando conforto bem-estar.

