

PROJETOS ASSERTIVOS: ENTENDENDO O CLIENTE

RABEL, Cezar
PIRES, Emílio Alexandre Missau

CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS APLICADAS



XXIII ECCI

ENCONTRO
CIENTÍFICO CULTURAL
INTERINSTITUCIONAL



INTRODUÇÃO

A relação arquiteto-cliente é fundamental para direcionar projetos arquitetônicos de qualquer natureza, mas especialmente quando aplicada à projetos de baixa complexidade, como obras residenciais e comerciais de pequeno porte. Norteando este banner através de revisão bibliográfica, compreendeu-se o peso dessa relação interpessoal, que não só proporciona outro olhar sobre a arquitetura, bem como a concepção de projetos anexada ao canteiro de obras. Por meio dessa pesquisa, foi possível obter maior conhecimento prático da área, e cimentar seus repertórios e alicerces, que guiarão o arquiteto, durante toda a sua trajetória acadêmica, bem como profissional.

DESENVOLVIMENTO

Em pesquisa de mestrado realizada entre os anos de 2016 e 2018, Bunder (2018) constatou que cerca de cem mil profissionais atuam, frequentemente ou eventualmente, com projetos de baixa complexidade, (66% dos arquitetos e urbanistas – Censo CAU/BR 2012). Verificou-se também que esses profissionais atuam em pequenos escritórios — individuais ou compostas por até 5 pessoas — com projetos de baixa complexidade associados à obras de pequeno porte (BUNDER; ONO, 2019).

Observa-se, portanto, um nexos entre projetos de baixa complexidade, associados ao relacionamento interpessoal direto, entre arquiteto e cliente (BUNDER; ONO, 2019).

Dessa forma, destaca-se ainda mais essa realidade considerando que mais da metade dos arquitetos atuantes (CAU/BR, 2018), trabalham com esse tipo de projeto e obra (BUNDER;ONO, 2019).

Figura 2 – Fidelização do cliente



Fonte: FI Consulting, 2021.

Vittorino e Ono (2013) destacam que, em 2008, o *Project Management Institute* (PMI) ampliou o conceito de gestão de projetos, antes focados em gerenciamento de custo, prazo e qualidade. Essa ampliação, não apenas expandiu o número de elementos interdependentes para seis — escopo, qualidade, cronograma, orçamento, recursos e risco — como também inovou na forma de se avaliar conceitualmente a gestão de projetos (BUNDER; ONO, 2019).

Segundo Bogman (2002), a qualidade no atendimento oferecido por uma empresa pode determinar o sucesso ou fracasso da mesma. O contato de um funcionário com os clientes influencia diretamente o relacionamento com a companhia. Em outras palavras, o marketing de relacionamento é considerado essencial para o sucesso de qualquer organização (CORRÊA; CAMARGO, 2017).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante disso, compreender a relação entre cliente e arquiteto, é fundamental tanto para a formação de uma base sólida quanto para sua manutenção, sendo esse vínculo o alicerce sobre o qual o arquiteto construirá, ao longo de toda a vida, sua carreira.

REFERÊNCIAS

BUNDER, Jeferson. **Arquiteto e cliente: estudo da relação entre o acordo prévio e o resultado final**. 2018. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Arquitetura) - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018. doi:10.11606/D.16.2018.tde-21092018-150350. Acesso em: 2025-05-12.

CORRÊA, Igor da Costa¹; **CAMARGO**, Shirlei². Relacionamento com o cliente como fator de influência na decisão de compra – um estudo de caso em franquias de uma escola de cursos profissionalizantes. Revista Organização Sistêmica, v. 6, n. 10, p. 32–45, jan./jun. 2017.

Figura 1 – Processo de captação de clientes



Fonte: Bis2Bis e-commerce, s.d.