



Corpo, ambiência e experiência em ambientes de alimentação: uma leitura no campo do design

Body, ambience, and experience in food service environments: a design perspective

Márcia Machado França, Universidade Estadual Paulista
marcia.mfr@gmail.com

1

Mônica Cristina de Moura, Universidade Estadual Paulista
monica.moura@unesp.br

Resumo

No design, a experiência configura-se como um processo relacional constituído na articulação entre sujeitos, artefatos, espaços e temporalidades. Entretanto, a mediação corporal permanece pouco explicitada nas análises de ambientes de uso cotidiano. Em diálogo com o design de serviços e o design de ambientes, e fundamentado na fenomenologia do corpo, este artigo investiga o ambiente de alimentação escolar como espaço vivido, no qual a experiência se constitui por mediações sensoriais e espaciais que incidem sobre o corpo em uso. A pesquisa adota abordagem qualitativa de inspiração fenomenológica com estudantes de escolas públicas, baseada em observações sistemáticas, registros escritos, verbais e produções gráficas. Os resultados indicam que ruído, calor, fluxos intensos e pressão temporal modulam modos de perceber, permanecer e interagir, evidenciando o ambiente como componente ativo da experiência.

Palavras-chave: Design de serviços, Experiência do usuário, Ambiência, Corporalidade, Espaços coletivos.

Abstract

In design, experience is understood as a relational process formed through the interplay of subjects, artifacts, spaces, and temporalities. However, bodily mediation remains underexplored in analyses of everyday environments. Drawing on service design and environmental design, and grounded in the phenomenology of the body, this article investigates the school dining environment as a lived space where experience is shaped by sensory and spatial mediations acting upon the body in action. The study employs a phenomenologically inspired qualitative approach involving public school students, utilizing systematic observations, written and verbal records, and graphic productions. The results indicate that noise, heat, heavy foot traffic, and time pressure modulate ways of perceiving, occupying, and interacting, highlighting the environment as an active component of the experience.

Keywords: Service design; User experience; Ambience; Corporeality; Collective spaces.



Introdução

No design, a experiência tem sido compreendida como fenômeno relacional que emerge da articulação entre sujeitos, artefatos, espaços e temporalidades. Entretanto, embora a dimensão experiencial seja amplamente discutida, ainda são insuficientes os estudos que articulam corpo, experiência incorporada e mediação espacial em ambientes coletivos, especialmente em contextos relacionados a serviços cotidianos. Ao deslocar o foco de atributos exclusivamente funcionais para a experiência vivida, torna-se necessário investigar como a experiência espacial é constituída corporalmente nas relações entre ambiente, uso e serviço, explicitando as implicações analíticas da dimensão corporal para a compreensão da experiência em contextos coletivos.

2

Para Forlizzi e Ford (2000), a experiência do usuário envolve respostas intuitivas, processos cognitivos, construção de significados e formas de compartilhamento das vivências. As autoras evidenciam que a experiência não pode ser reduzida à simples usabilidade ou ao desempenho funcional da interação, mas envolve a articulação de elementos racionais, emocionais e sociais que contribuem para a atribuição de sentido ao uso. Nessa perspectiva, a experiência amplia-se para além dos aspectos operacionais, permitindo compreender os significados construídos pelos usuários nas relações estabelecidas com produtos, serviços e contextos de interação.

No campo dos ambientes de alimentação escolar, os estudos tendem a enfatizar critérios funcionais, normativos e operacionais, diretamente relacionados à organização do serviço e à capacidade de atendimento. Esses parâmetros são fundamentais para o funcionamento cotidiano das escolas; ainda assim, quando ocupam lugar central nas análises, tendem a reduzir o ambiente à condição de suporte físico, limitando a compreensão da experiência dos estudantes no momento da refeição, constituída no uso cotidiano do espaço e nas condições concretas em que o serviço é vivenciado.

Observações realizadas em ambientes de alimentação escolar indicam que aspectos sensoriais, corporais e temporais, como ruído ambiental, percepção térmica e pressão temporal, mostram-se particularmente relevantes para compreender a dimensão corporal da experiência e a incidência das condições ambientais sobre o modo como o serviço é vivido. Nesse cenário, o ambiente de alimentação escolar pode ser compreendido como espaço vivido, no qual a experiência se constitui na relação entre corpo, tempo e organização espacial. A presença corporal dos estudantes, os ritmos do cotidiano escolar e as condições sensoriais do espaço configuram uma experiência situada que evidencia o ambiente não apenas como suporte físico, mas como elemento constitutivo da experiência do serviço.

A partir dessa perspectiva, este artigo propõe uma leitura analítica da experiência corporal e sensorial dos estudantes no ambiente de alimentação escolar. Adota-se uma aproximação situada, que reconhece o refeitório escolar simultaneamente como componente do serviço de alimentação e espaço de convivência, permanência e uso. Ao deslocar o foco de análises predominantemente funcionais para a dimensão vivida da experiência, o estudo compreende o corpo como operador analítico das relações entre ambiente, uso e serviço. Nessa direção, busca contribuir para o campo do design ao evidenciar a relevância da corporalidade na constituição da experiência em ambientes coletivos, ampliando a compreensão do design de serviços a partir de uma perspectiva incorporada. Tal abordagem reforça o debate sobre mediação, uso e ambiência no design



contemporâneo, destacando a experiência corporal como dimensão constitutiva das relações entre sujeitos, espaços e serviços.

Nessa perspectiva, o caso empírico é inserido no debate mais amplo sobre experiência e mediação no design, evidenciando como as condições ambientais participam da configuração da experiência dos estudantes. Diante desse contexto, o artigo tem como objetivo compreender a experiência dos estudantes no ambiente de alimentação escolar, considerando o serviço de alimentação como uma experiência vivida corporalmente nas relações entre percepção, ambiente e uso. Em consonância com abordagens fenomenológicas que reconhecem percepção e ação como processos incorporados, a análise privilegia a dimensão corporal como via de compreensão das relações estabelecidas entre sujeitos, espaço e serviço. Ao adotar essa perspectiva, o estudo amplia a compreensão do ambiente no campo do design, deslocando-o de uma condição estritamente operacional para uma dimensão relacional e experiencial, na qual espaço, tempo e uso se articulam na produção da experiência.

A partir de uma abordagem orientada pelo design, observa-se de que modo as condições ambientais, os estímulos sensoriais e a organização espacial participam da configuração da experiência corporal no uso cotidiano. Ao evidenciar o ambiente de alimentação escolar como dimensão constitutiva da experiência do serviço, o artigo contribui para o debate disciplinar ao reconhecer a corporalidade como elemento analítico relevante para investigações em design de serviços e design de ambientes.

Bases conceituais

Experiência e mediação no campo do Design

O design de serviços parte da compreensão de que a experiência do usuário se constrói no encontro entre pessoas, objetos, tempos e espaços, formando configurações dinâmicas e interdependentes. Nessa abordagem, o ambiente físico não atua apenas como suporte funcional do serviço, mas integra a própria jornada vivida pelos usuários, influenciando diretamente a forma como o serviço se manifesta no cotidiano (Mager, 2004; Moritz, 2005). Contudo, apesar desse reconhecimento, a dimensão corporal dessa mediação nem sempre é explorada de maneira explícita e sistemática nas análises projetuais, permanecendo como pressuposto implícito da interação.

Para Forlizzi e Ford (2000), a experiência do usuário envolve diferentes dimensões relacionadas às respostas intuitivas, aos processos cognitivos, à construção de significados e ao compartilhamento das experiências. As autoras demonstram que a experiência não pode ser reduzida à simples usabilidade, mas deve ser compreendida como uma estrutura multifacetada, na qual elementos racionais, emocionais e sociais se articulam para dar sentido ao ato de interação. Nessa perspectiva, a experiência amplia a compreensão das relações entre usuários, produtos e serviços, considerando os significados produzidos ao longo da interação.

No âmbito do Design, ao observar a experiência em uso, torna-se evidente que o espaço não pode ser reduzido a uma leitura estritamente operacional. Compreendida como relação vivida na prática cotidiana, a experiência exige a consideração de dimensões sensíveis e corporais na análise do ambiente. Nessa direção, Pallasmaa (2011) destaca o caráter multissensorial da experiência espacial, enquanto Boni, Moura e Landim (2019) discutem a ampliação do campo do design para além da produção de objetos, enfatizando sua dimensão social e colaborativa. Entretanto, embora a literatura enfatize a dimensão relacional da experiência, permanece pouco explorado o modo como essa mediação se materializa no corpo em contextos coletivos específicos, nos quais múltiplas interações e temporalidades se sobrepõem. Essa compreensão da experiência como fenômeno vivido indica, em termos conceituais, que ela se constitui na mediação entre sujeitos, artefatos e contextos de uso, não se localizando exclusivamente nem no usuário nem no ambiente isoladamente, em consonância com a perspectiva relacional do design proposta por Bomfim (1996).

Ambiência e experiência incorporada

O ambiente, nessa perspectiva, integra os sentidos e a configuração da experiência em uso. Elementos como ruído, temperatura, iluminação e o ritmo imposto pelo espaço atravessam a experiência de maneira sensível, sendo percebidos corporalmente ao longo da permanência. Essas condições afetam o modo como o serviço é compreendido, apropriado e vivido, podendo favorecer sensações de conforto e acolhimento ou, ao contrário, intensificar percepções de pressa, desconforto e desgaste, em consonância com a compreensão fenomenológica da experiência espacial como vivência corporal e multissensorial (Pallasmaa, 2011). Tal constatação indica que o ambiente não apenas contextualiza o serviço, mas estrutura sua dinâmica experiencial, organizando ritmos corporais, temporalidades e modos de interação.

Em diálogo com Ferrara (2002), o espaço pode ser compreendido para além de sua dimensão material e funcional, constituindo significados nas práticas sociais e nas interações humanas. Nessa perspectiva, o ambiente não se restringe à sua configuração física, mas participa da constituição da experiência ao articular condições espaciais, formas de uso e modos de convivência. Tal compreensão contribui para reconhecer a ambiência como dimensão constitutiva da experiência, influenciando a maneira como o espaço é percebido, apropriado e vivido pelos usuários.

Embora abordagens orientadas por critérios funcionais, normativos e operacionais sejam fundamentais para a organização e a eficiência dos serviços, elas tendem a reduzir o ambiente a um suporte físico tratado como neutro. Essa neutralização do espaço revela um limite analítico quando se considera a experiência incorporada e situada. Essa limitação torna-se mais evidente em contextos organizacionais complexos, como o ambiente escolar, nos quais o serviço se articula a regras institucionais e temporalidades estruturadas, configurando sistemas dinâmicos de interação (Mager, 2004). Nessas condições, a experiência é vivida corporalmente, evidenciando a incidência das estruturas organizacionais sobre o uso.

As contribuições da fenomenologia da percepção e do espaço reforçam essa leitura ao situar o corpo como condição de possibilidade da experiência espacial (Pallasmaa, 2011). A percepção do ambiente ocorre de forma multissensorial e incorporada, mediada pela relação direta entre corpo e espaço vivido. A experiência, assim, não se constrói apenas a partir do que é visto, mas envolve o que é ouvido, sentido, percebido no movimento e vivido ao longo do tempo, articulando sensações, afetos e ritmos (Pallasmaa, 2011), o que reforça a centralidade da dimensão incorporada para a análise de ambientes coletivos.

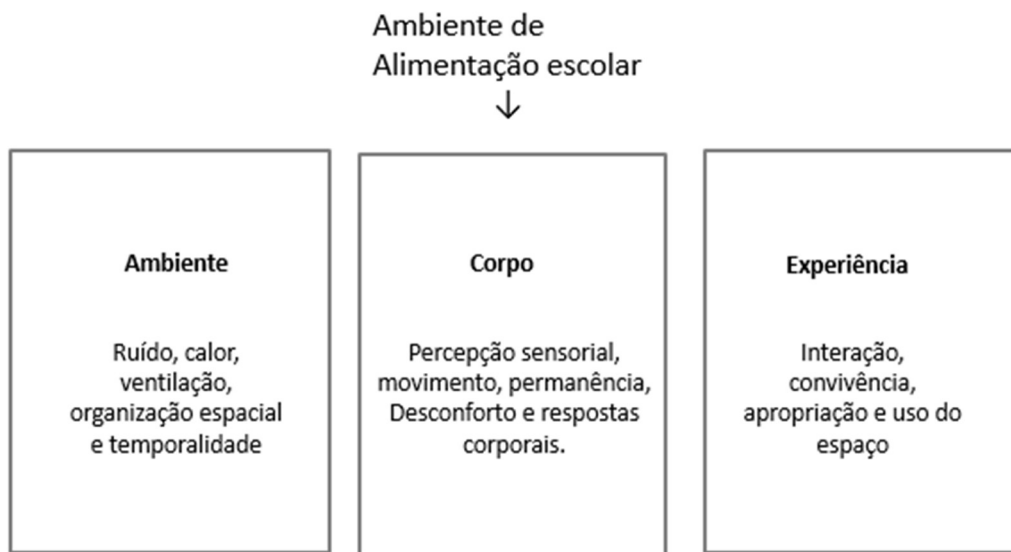
Ao considerar essas tensões, torna-se possível compreender o corpo não apenas como receptor da experiência, mas como operador analítico capaz de revelar como o ambiente participa da configuração do serviço. Ao assumir o corpo como eixo de leitura, desloca-se o foco de análises centradas exclusivamente em fluxos e eficiência para a mediação entre espaço, uso e temporalidade. Essa perspectiva permite ampliar o debate no campo do design de serviços ao explicitar a dimensão corporal como elemento estruturante da experiência em ambientes coletivos, fortalecendo-a como categoria analítica nas práticas projetuais contemporâneas.

Corpo como operador analítico na mediação entre ambiente e uso

Aplicada ao contexto escolar, essa abordagem permite reconhecer o corpo dos estudantes como chave de leitura da experiência no ambiente de alimentação escolar. O momento da refeição insere-se no cotidiano da escola como uma pausa entre atividades, atravessada por expectativas institucionais, fluxos intensos, tempos delimitados e interações sociais diversas. Nessas condições, a forma como o espaço é organizado e percebido pode favorecer a permanência, o conforto e a convivência ou, ao contrário, intensificar sensações de pressa, desconforto e desgaste, participando da configuração da experiência do serviço a partir da dimensão corporal.

Ao evidenciar essas dinâmicas, o estudo contribui para o campo do design ao demonstrar que a organização espacial e as condições ambientais não apenas sustentam o serviço, mas integram os processos de constituição da experiência em contextos coletivos. Em serviços, a experiência se constitui nas relações entre pessoas, artefatos e ambientes que compõem a configuração sociomaterial do serviço (Kimbell, 2011). Tal constatação indica a relevância da dimensão corporal como parâmetro analítico para práticas projetuais, especialmente no âmbito do design de serviços orientado à experiência. A articulação conceitual proposta neste estudo é sintetizada na Figura 1, que representa as relações entre ambiente, corpo e experiência na constituição da experiência do serviço.

Figura 1 – Corpo como operador analítico da experiência na relação entre ambiente e uso



Fonte: Elaborado pelas autoras (2026).

Método

O estudo orienta-se por uma perspectiva qualitativa de inspiração fenomenológica, adequada à compreensão da experiência como fenômeno vivido. Este artigo concentra-se na análise das experiências de estudantes no ambiente de alimentação escolar, em contexto de escolas públicas, preservando-se a identificação institucional e dos participantes. A investigação foi realizada em três escolas públicas de ensino fundamental II e ensino médio do município de Santana de Parnaíba (SP), considerando situações cotidianas relacionadas ao uso dos ambientes de alimentação escolar e às dinâmicas associadas ao momento da refeição. Os contextos investigados foram selecionados por possibilitarem a observação de diferentes dinâmicas relacionadas ao momento da refeição, em consonância com os objetivos da pesquisa.

O corpus analisado é constituído por observações sistemáticas, manifestações verbais espontâneas, produções escritas e produções gráficas relacionadas ao momento da refeição, articulados entre si como materiais complementares para a leitura integrada da experiência. As observações foram realizadas durante o uso cotidiano dos ambientes de alimentação escolar, buscando compreender modos de permanência, circulação, interação e apropriação do espaço pelos estudantes. As produções gráficas foram compreendidas como registros perceptivos e espaciais da experiência vivida, sendo analisadas de forma integrada aos registros escritos e às observações de campo.

Os registros são analisados de forma integrada, buscando identificar recorrências experienciais nos diferentes materiais empíricos, bem como relações entre corpo, ambiente e organização do serviço. Inicialmente, os materiais foram organizados a partir da identificação de recorrências temáticas relacionadas às condições ambientais, aos modos de permanência e às interações dos estudantes com o espaço. Esses padrões emergiram da convergência entre situações observadas,

registros dos estudantes e padrões perceptivos associados ao uso cotidiano do ambiente. Posteriormente, as recorrências identificadas foram interpretadas de forma articulada, buscando compreender como as condições ambientais participavam da constituição da experiência vivida pelos estudantes. A leitura fenomenológica buscou compreender a experiência a partir das relações corporais e sensoriais estabelecidas entre estudantes, ambiente e dinâmica do serviço.

A recorrência de situações associadas a desconforto, pressa, ruído e permanência reduzida foi observada ao longo da análise, não como categorias prévias, mas como emergentes da leitura interpretativa dos materiais, com o objetivo de compreender, de forma situada, as experiências vividas pelos estudantes no contexto investigado. A articulação entre observações sistemáticas, registros verbais, produções escritas e produções gráficas constituiu um processo de triangulação interpretativa, permitindo identificar convergências e complementaridades entre diferentes fontes empíricas. Esse procedimento possibilitou confrontar e relacionar evidências provenientes de diferentes fontes, fortalecendo a consistência interpretativa da análise. As interpretações apresentadas foram construídas a partir da recorrência e convergência dessas evidências, buscando compreender padrões experienciais identificados em diferentes fontes empíricas.

Resultados e Discussão

Os relatos dos estudantes, articulados às observações realizadas em campo, indicam que as condições ambientais interferem diretamente na maneira como o momento da refeição é vivido. Os registros produzidos pelos estudantes e as observações realizadas durante esse período revelam que sensações de calor, ruído excessivo e pressa aparecem associadas a estados corporais de desconforto e tensão, configurando modos específicos de uso e permanência no espaço. Os registros analisados indicam que a recorrência da pressa não se refere apenas ao tempo cronológico disponível para a refeição, mas também a um estado corporal de aceleração que limita as possibilidades de pausa, atenção e convivência no ambiente. Essa percepção também aparece nos registros escritos dos estudantes, que associam o tempo reduzido do intervalo às dificuldades de uso do espaço e realização da refeição: “Eu mudaria o tempo, acho poucos minutos, não dá tempo de fazer muita coisa, até porque só na fila para comer já perdemos tempo”.

As observações realizadas em campo e os materiais produzidos pelos estudantes indicam que o ruído constante, a ventilação insuficiente e o desconforto térmico produzem um cenário de sobrecarga sensorial, associado a estados corporais de fadiga, irritabilidade e redução da permanência no espaço.

As narrativas dos participantes evidenciam que as condições de ventilação participam da experiência cotidiana do ambiente de alimentação escolar. Em um dos relatos analisados, a ausência de ventilação adequada foi associada à sensação de abafamento e calor: “Acho que o lugar poderia ser maior e mais arejado. Na minha opinião, não há muitas janelas, o que deixa o ambiente abafado e quente”. Os materiais empíricos analisados sugerem que essas condições não atuam de forma isolada, mas são percebidas de maneira articulada no uso cotidiano do ambiente, influenciando a forma como os estudantes permanecem, circulam e interagem durante o momento da refeição.

A análise realizada indica que ruído, calor, ventilação insuficiente e pressão temporal não atuam como estímulos isolados, mas compõem uma ambiência sensorial integrada que atravessa corporalmente a experiência da refeição, reorganizando modos de permanência, interação e uso do espaço pelos estudantes. Nas observações realizadas durante o momento da refeição, a permanência reduzida e os movimentos de evasão do espaço apareceram associados a situações de desconforto ambiental. Os materiais analisados indicam que fatores como calor, ruído e ventilação insuficiente influenciam não apenas a percepção imediata do ambiente, mas também os modos de ocupação e permanência dos estudantes no espaço.

As evidências produzidas na pesquisa revelam que situações associadas a desconforto ambiental alteram a percepção temporal da refeição. Em diferentes registros, observou-se que a permanência tende a ser reduzida em contextos marcados por condições ambientais desfavoráveis, sugerindo que a experiência temporal não é determinada apenas pela duração objetiva do intervalo, mas também pela forma como o ambiente é percebido e vivenciado. As situações observadas em campo e os registros produzidos pelos estudantes indicam que a redução da permanência no espaço não decorre exclusivamente de regras ou limitações temporais institucionais, mas também das condições ambientais experimentadas durante a refeição. Nesses contextos, a circulação acelerada e a busca por saída do ambiente aparecem associadas a estratégias de enfrentamento do desconforto percebido.

Os materiais analisados indicam que o ambiente participa ativamente da configuração da experiência vivida, influenciando ritmos de uso, formas de permanência e possibilidades de interação. A experiência da refeição, nesse sentido, é produzida na articulação entre condições ambientais, organização do serviço e modos de apropriação do espaço pelos estudantes. Esse resultado dialoga com a perspectiva de Kimbell (2011), que compreende os serviços como configurações sociomateriais constituídas nas relações entre diferentes atores, artefatos e contextos de uso. A análise dos registros empíricos sugere que alterações nas condições ambientais repercutem não apenas sobre sensações corporais imediatas, mas também sobre a qualidade da permanência e das interações estabelecidas durante a refeição. Dessa forma, aspectos relacionados ao conforto ambiental passam a integrar a própria constituição da experiência no ambiente de alimentação escolar.

A fenomenologia do corpo permite compreender que a experiência não acontece simplesmente no ambiente, como algo externo ao sujeito, mas emerge da relação contínua entre corpo e mundo. Trata-se de um processo construído no entrelaçamento entre percepção, ação e contexto, que se atualiza a cada situação vivida. Os registros produzidos pelos estudantes e as observações realizadas em campo indicam que essa relação entre corpo e ambiente se manifesta na forma como os estudantes percebem, interpretam e respondem às condições sensoriais presentes durante o momento da refeição.

No ambiente de alimentação escolar, essa mediação corporal torna-se particularmente evidente na forma como os estudantes percebem, interpretam e respondem às condições sensoriais do espaço, evidenciando a dimensão corporal da experiência. Nesse contexto, o corpo atua simultaneamente como sensor incorporado e instância interpretativa. Sensações de conforto, desconforto, pressa ou desejo de permanência não aparecem de modo abstrato; manifestam-se corporalmente ao longo do momento da refeição.

Os dados analisados sugerem que essas sensações se expressam em diferentes formas de permanência, circulação e uso do espaço, evidenciando como as condições ambientais participam da configuração da experiência vivida. Os registros produzidos pelos estudantes indicam que aspectos relacionados à organização espacial interferem nos modos de circulação e uso do ambiente durante a refeição. Em um dos relatos analisados, a presença de cadeiras nos espaços de passagem foi associada a dificuldades de deslocamento: “O movimento pelo refeitório fica difícil também, porque as cadeiras ficam no corredor”.

No ambiente de alimentação escolar, o corpo não apenas recebe estímulos, mas reage a eles, ajustando comportamentos, ritmos e modos de uso do espaço conforme as condições encontradas, configurando respostas que traduzem a experiência vivida em ação. Sob a perspectiva do Design, essas respostas indicam que a configuração espacial não opera de forma neutra, mas participa ativamente da mediação entre ambiente, uso e experiência, incidindo sobre ritmos corporais, modos de permanência e formas de interação no espaço da refeição. Os relatos analisados indicam que sensações de calor excessivo, ruído constante e abafamento são percebidas de forma imediata pelos estudantes, produzindo respostas corporais que se manifestam nos modos de uso e permanência no espaço.

Nos materiais analisados, essas respostas aparecem associadas à aceleração dos movimentos, à redução do tempo de permanência e à busca por afastamento do ambiente quando as condições são percebidas como desconfortáveis. Tais reações evidenciam estratégias corporais de adaptação às condições ambientais vivenciadas durante a refeição. Essas respostas corporais evidenciam que as condições ambientais interferem diretamente na forma como o serviço de alimentação escolar é vivido no cotidiano, reorganizando ritmos corporais, modos de permanência e formas de relação dos estudantes com o espaço da refeição.

Ao considerar o corpo como mediador da experiência, a análise afasta-se de uma leitura estritamente funcional, centrada apenas nos atributos físicos e mensuráveis do ambiente. O interesse desloca-se para uma leitura experiencial, voltada a compreender como esses atributos são percebidos, sentidos e interpretados pelos usuários no contexto do serviço. A análise realizada sugere que a qualidade da experiência não depende exclusivamente das características físicas do ambiente, mas da forma como essas condições são corporalmente percebidas e vivenciadas pelos estudantes durante o momento da refeição.

Nessa perspectiva, o conforto não se define exclusivamente por parâmetros técnicos ou normativos, mas pela forma como o corpo reconhece o ambiente como acolhedor, confortável ou, em alguns casos, como fonte de tensão e desgaste. Sob a perspectiva do Design, os registros analisados evidenciam que as qualidades ambientais incidem diretamente na configuração da experiência, interferindo nos ritmos corporais, nos modos de permanência e nas formas de interação dos estudantes com o espaço da refeição. A experiência observada indica que essas manifestações corporais também se relacionam à forma como o tempo da refeição é percebido e vivenciado pelos estudantes no cotidiano escolar.

Essa mediação corporal articula-se diretamente à dimensão temporal da experiência. O tempo da refeição não é vivido apenas como duração objetiva ou intervalo cronometrado, mas como tempo sentido, atravessado pelas condições ambientais e pelo estado físico dos estudantes. As evidências empíricas revelam que situações associadas a desconforto ambiental alteram a percepção temporal da refeição, reduzindo as possibilidades de pausa, permanência e convivência no cotidiano escolar. Em contextos de sobrecarga sensorial, o ritmo da experiência tende a se intensificar, comprimindo corporalmente o tempo vivido da refeição. Corpo e tempo, assim, entrelaçam-se na construção da experiência do serviço de alimentação escolar, revelando dimensões que não se deixam apreender apenas por métricas ou indicadores formais.

A análise dos registros empíricos indica que o corpo pode funcionar como uma chave de leitura particularmente reveladora da experiência no refeitório. É por meio dele que se tornam visíveis sensações, limites, incômodos, bem como desejos de permanência ou de evasão do espaço. Também é no corpo que se expressam, muitas vezes de forma silenciosa, as possibilidades e restrições de interação produzidas pelas condições ambientais e pela organização do serviço, evidenciando a materialidade sensível e experiencial do ambiente. Ao observar e escutar essas manifestações corporais, torna-se possível acessar dimensões da experiência que tendem a permanecer invisíveis em abordagens centradas exclusivamente na organização espacial ou na eficiência operacional do serviço.

Os materiais analisados sugerem que aspectos relacionados ao conforto, à permanência e às interações cotidianas não podem ser compreendidos apenas a partir da configuração física do espaço, mas também pelas formas como são corporalmente percebidos e vivenciados pelos estudantes. Ao reconhecer a dimensão corporal e as condições ambientais como constitutivas da experiência, amplia-se a compreensão do design de serviços para além de abordagens centradas apenas na funcionalidade e na eficiência operacional.

A análise desenvolvida indica que a experiência alimentar se constrói na relação entre corpo, espaço e tempo. É nesse entrelaçamento que se evidencia, em termos analíticos, a importância das condições sensoriais e corporais para a qualificação do refeitório escolar, não apenas como local de atendimento, mas como espaço de convivência, permanência e cuidado no cotidiano da escola. Ao longo da análise, os registros produzidos pelos estudantes e as observações realizadas em campo evidenciaram que as condições ambientais participam diretamente da forma como a refeição é percebida, vivida e compartilhada no contexto escolar.

Ao reconhecer o corpo como mediador e as condições ambientais como dimensões que configuram essa mediação, amplia-se a compreensão do design de serviços para além da lógica estritamente funcional. A análise indica que projetar implica considerar a dimensão corporal e sensorial como estruturante do uso, compreendendo o ambiente não apenas como suporte operacional, mas como elemento constitutivo da experiência e da mediação do serviço. Nesse sentido, a articulação entre corpo, ambiente e experiência consolida-se como operador analítico relevante para investigações e práticas projetuais orientadas à qualificação do uso em contextos coletivos.

Considerações finais

Este artigo apresentou uma leitura interpretativa da experiência vivida por estudantes no ambiente de alimentação escolar, a partir da articulação entre o design de serviços e a fenomenologia do corpo. A análise evidenciou que condições ambientais como ruído, calor e pressão temporal não constituem fatores isolados, mas qualidades sensoriais integradas que são percebidas corporalmente e influenciam modos de perceber, permanecer e interagir no espaço da refeição.

11

Ao considerar a dimensão corporal e sensorial da experiência, o estudo desloca a atenção de uma leitura centrada exclusivamente em aspectos funcionais e operacionais para uma compreensão relacional e incorporada do ambiente. O ambiente de alimentação escolar é, assim, compreendido como espaço vivido e como componente ativo da experiência do serviço, no qual corpo, tempo e sensorialidade se articulam de forma indissociável, configurando modos específicos de uso e permanência em contextos coletivos.

Ao explicitar a mediação corporal das condições ambientais como dimensão constitutiva da experiência, o artigo contribui para o campo do design ao ampliar a compreensão sobre o papel do ambiente na configuração do serviço. Esse deslocamento analítico permite reconhecer que a experiência não se organiza apenas a partir da eficiência operacional, mas da forma como o espaço participa da constituição da experiência de uso, reorganizando ritmos, interações e sentidos, e revelando dimensões que não se deixam apreender apenas por parâmetros técnicos ou normativos.

Assim, propõe-se que a mediação entre corpo e ambiente seja considerada como operador analítico relevante para investigações em design de serviços e design de ambientes coletivos, ampliando a base epistemológica do campo ao integrar de modo mais consistente a dimensão sensorial e temporal da experiência. Mais do que oferecer diretrizes prescritivas, o estudo sugere uma ampliação do olhar analítico sobre a experiência incorporada como componente estruturante do projeto em contextos coletivos.

Reconhece-se que o recorte apresentado não esgota as possibilidades de análise do fenômeno investigado. Contudo, ao situar o corpo como instância central na compreensão da experiência, o trabalho oferece uma contribuição conceitual que ultrapassa o contexto específico analisado, indicando caminhos para investigações futuras interessadas na relação entre ambiência, corporeidade e práticas projetuais orientadas à experiência.

Referências

- BOMFIM, G. A. Morfologia dos objetos de uso: uma contribuição para o desenvolvimento de uma teoria do design. Estudos em Design – Design Articles: *Anais P&D Design 96*. Rio de Janeiro, p. 9-18, 1996.
- BONI, C.; MOURA, M. C.; LANDIM, P. C. Práticas contemporâneas do design. *Estudos em Design*, Rio de Janeiro, v. 27, n. 3, p. 29-45, 2019.
- FERRARA, L. D'A. *Design em espaços*. São Paulo: Rosari, 2002.



FORLIZZI, J.; FORD, S. The building blocks of experience: an early framework for interaction designers. In: DESIGNING INTERACTIVE SYSTEMS CONFERENCE (*DIS*), 3., 2000, New York. *Proceedings* [...]. New York: ACM, 2000. p. 419-423.

KIMBELL, L. Designing for service as one way of designing services. **International Journal of Design**, v. 5, n. 2, p. 41-52, 2011.

MAGER, B. **Service design**: a review. Köln: Köln International School of Design, 2004.

MORITZ, S. **Service design**: practical access to an evolving field. Cologne: Köln International School of Design, 2005.

PALLASMAA, J. **Os olhos da pele**: a arquitetura e os sentidos. Porto Alegre: Bookman, 2011.

Sobre autores

Márcia Machado França

Doutora em Design pela Universidade Estadual Paulista (UNESP) e Mestre em Ciências pela Universidade de São Paulo (USP). Integrante do Grupo de Pesquisa Design Contemporâneo: Sistemas, Objetos e Cultura (UNESP). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6135-656X>

Mônica Cristina de Moura

Professora do Departamento de Design e orientadora do PPGDesign/UNESP. Coordenadora do Laboratório de Pesquisa em Design Contemporâneo (LabDesign) e líder do Grupo de Pesquisa Design Contemporâneo: Sistemas, Objetos e Cultura (CNPq/UNESP). Pós-doutora pela PUC-Rio e pela Universidade do Minho. Doutora e Mestre em Comunicação e Semiótica pela PUC-SP. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9994-6669>