

## **O IMPACTO DO WORKPLACE NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS ESPAÇOS CONSTRUÍDOS**

**ROBSON QUINELLO**  
UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO (UNINOVE)

**GIOVANNA VILAS BOAS**

## **Introdução**

A qualidade dos ambientes internos tornou-se um fator central para saúde, bem-estar e produtividade, especialmente diante da intensificação do trabalho em espaços fechados e das transformações no contexto organizacional. O workplace moderno é visto como ecossistema multidimensional, integrando aspectos físicos, psicossociais e tecnológicos, cuja gestão estratégica impacta diretamente a experiência e o engajamento dos usuários.

## **Problema de Pesquisa e Objetivo**

O estudo busca responder: (i) Qual o impacto dos ambientes construídos na motivação e satisfação no trabalho? (ii) Quais variáveis são determinantes para aumentar motivação e satisfação? O objetivo é analisar como infraestrutura, funcionalidade e mobilidade percebida influenciam satisfação e engajamento dos trabalhadores, validando um modelo estrutural integrado de experiência em ambientes organizacionais.

## **Fundamentação Teórica**

A literatura mostra que variáveis ambientais, como qualidade do ar, iluminação, conforto térmico e ergonomia, afetam satisfação, saúde e desempenho. O Facilities Management (FM) é destacado como elemento estratégico para alinhamento entre espaço, pessoas e processos. Modelos recentes apontam o workplace como ecossistema, exigindo abordagens transdisciplinares para promover bem-estar, engajamento e produtividade.

## **Metodologia**

Adotou-se abordagem quantitativa, transversal, descritiva e correlacional. A amostra compreendeu 232 trabalhadores de diferentes setores, coletados via amostragem não probabilística. Aplicou-se questionário estruturado, com escalas Likert, mensurando infraestrutura, funcionalidade, satisfação geral e engajamento. Os dados foram analisados por PLS-SEM, com validação dos modelos de mensuração e estrutural conforme Bido e Souza (2019).

## **Análise dos Resultados**

Os resultados mostram que infraestrutura física impacta diretamente a funcionalidade, e ambas determinam a satisfação geral, principal preditor do engajamento organizacional. O modelo apresentou elevados índices de ajuste ( $R^2$ ), confirmando a robustez estatística. Análises qualitativas reforçaram a centralidade dos fatores físicos e psicossociais.

## **Conclusão**

A infraestrutura, funcionalidade e mobilidade percebida se articulam como vetores críticos para satisfação e engajamento. A validação empírica do modelo revela a natureza multifacetada da experiência no workplace e reforça a necessidade de abordagens centradas no usuário. Limitações incluem amostragem por conveniência e delineamento transversal. Recomenda-se replicação com amostras probabilísticas e análise longitudinal.

## **Contribuição / Impacto**

O estudo amplia o entendimento sobre o papel estratégico do workplace no bem-estar organizacional, fornecendo evidências para práticas de Facilities Management orientadas à experiência do usuário. Oferece base empírica para decisões sobre design de ambientes, políticas de mobilidade e intervenções que visem elevar engajamento, retenção de talentos e sustentabilidade no contexto organizacional contemporâneo.

## **Referências Bibliográficas**

Amos, D., Au-Yong, C. P., & Musa, Z. N. (2021). The mediating effects of finance on the performance of hospital facilities management services. *Journal of Building Engineering*, 34, 101899, 149-163. <https://doi.org/10.1108/F-12-2020-0130>  
Appel-Meulenbroek, R., & Danivska, V. (2022). A handbook of management theories and models for office environments and services. Routledge. <https://doi.org/10.1201/9781003128786>