

Arquiteto e cliente: uma relação muito delicada

Bosco Delvizio, arquiteto e urbanista, professor do CAU-UFMS-arquitetura@boscodelvizio.com.br

O começo pode ser através de apresentação por amigo comum, indicação de alguém satisfeito com o resultado dos serviços que contratou, admiração pela produção de projetos já realizados, simpatia pelo posicionamento público que assume diante de temas de interesse da sociedade ou da cidade. Inúmeras são as maneiras que arquitetos e clientes se aproximam.

Também são inúmeras as razões que levam ao distanciamento, algumas vezes chegando até ao rompimento da relação que tão bem começou. No entanto, qualquer que seja a forma de aproximação entre as partes, como toda relação profissional envolve direitos e obrigações que devem ser atendidas.

A profissão de arquiteto exige pesada dose de intelectualidade e criatividade, gerando expectativas ao atendimento de necessidades - às vezes subjetivas e simbólicas - do contratante, cujas interpretações e entendimentos ficam sob responsabilidade do contratado. Muitas vezes, a ausência de boa vontade de ambas as partes, pode acabar por ocasionar certos descompassos nessa delicada relação.

Talvez o motivo de desentendimento mais recorrente e que mais incomoda arquitetos preocupados com a coerência de valores conceituais que sua produção contém, são as discordâncias das decisões do profissional, que acabam por gerar interferências dos clientes nos projetos. Neste caso, a dificuldade de relacionamento ocorre quando, por um lado, o arquiteto faz prevalecer suas decisões a favor de razões pessoais em prejuízo do cliente, ou por outro lado, quando o cliente impõe sua vontade imputada por gosto pessoal e que venha reduzir a qualidade do trabalho.

Da parte do arquiteto, o melhor a fazer é ouvir o cliente. Ouvir nas entrelinhas para melhor adequar as solicitações ao projeto e considerar isso um dado a mais para a realização do seu trabalho. Essa atitude, não deve significar para o arquiteto fazer o que não se deve fazer, mas responder com propostas arquitetônicas e criativas e que transforme a vontade do cliente em soluções adequadas. Mas, sempre haverá formas de superação da discordância e alcance de entendimentos. E isso depende primordialmente de nós arquitetos.

Não podemos esquecer que somos prestadores de serviços antes de tudo, e como tal, a satisfação do cliente é a grande garantia de dever cumprido. Para tanto, é necessário contar com regras claras e que possam estabelecer as relações do trabalho a ser realizado, como, por exemplo, na definição de programa, que envolve necessidades funcionais, economias, estéticas, para originar o projeto.

A questão é comum na construção de uma casa, por exemplo, por ser na maioria das vezes um projeto de vida para quem nos contrata e que envolve, além de emoções, dinheiro e expectativas que se acumulam até a realização do sonho.

Portanto, o melhor posicionamento do arquiteto é colocar-se como cúmplice e, ao mesmo tempo, parceiro do seu cliente, para melhor interpretar seus sonhos e desejos e transformá-los em um bom projeto. A relação estabelecida deve ser de parceria, onde impera confiança e respeito mútuos, onde o arquiteto é sempre buscado para ouvir e interpretar a solicitação do contratante.

Não restam dúvidas que é a vontade do cliente que temos que atender, é a ele que devemos nos aliar. No entanto, ao cliente é necessário esclarecer que o arquiteto foi contratado para aplicar o melhor do seu conhecimento e quando este discorda de soluções alternativas dele e não previstas no projeto, significa que o profissional - por sua experiência no exercício do ofício - está optando por aquilo que é melhor dentro das especificações estabelecidas.

Como em todo relacionamento, vale tudo na busca de harmonia, e o arquiteto deve utilizar sua afamada "criatividade" para alcançar boas soluções, não somente para o projeto, mas também o respeito junto a seu cliente. No mais, é fazer como Chico Buarque, compositor inteligente e fluminense doente, que conseguiu até mesmo transformar a camisa do Flamengo - ofertada à guisa de gozação por um amigo flamenguista à sua primogênita - em inspiração para aquela música que descreve "humilde e respeitosa" como transformar o listrado rubro-negro na composição tricolor.