

## ANEXO 1 Descrição das lojas analisadas

### *LOJA 01 – padrão arquitetônico: leiaute interativo*



**Figura 15** Loja 01 Leiaute Interativo planta Baixa

A loja numero 1 está situada na cidade de Novo Hamburgo - RS, no interior de um *shopping center*. O espaço ocupado por esta loja está bem localizado, pois é uma área de esquina e de intenso fluxo de pessoas. A localização da loja permitiu a colocação de vitrines em diferentes corredores (malls) e por isto ela é facilmente visualizada por qualquer pessoa que circule pelo *shopping center*. Nas suas adjacências estão instaladas lojas que atuam no ramo do vestuário e do calçado. O espaço total ocupado pela loja franqueada em estudo é de aproximadamente 28,00m<sup>2</sup>.

A fachada desta loja é simples e considerada grande se comparada às demais lojas em análise. Por ser uma loja de esquina, a fachada foi trabalhada nas duas laterais que fazem limite com o “mall” (corredor) do *shopping center*. Estas laterais foram fechadas com panos de vidro transparentes, sendo que na lateral maior foi colocada a porta de entrada da loja. O pano de vidro está todo encaixilhado em um discreto perfil de alumínio e a porta de entrada, toda de vidro, está fixada por pequenas dobradiças metálicas no próprio pano de vidro. A logotipia da loja foi colocada nas duas laterais acima do painel de vidro. Trata-se de um *backlight* com chapa acrílica verde com o nome da empresa escrito em branco (veja figura 16).



**Figura 16** Loja 01 fachada

Como o espaço da loja está delimitado pelos “malls” (corredores) do *shopping center* por grandes painéis de vidro, a vitrine passa a ser o interior da própria loja. Portanto, todos os produtos que estão colocados nos expositores internos da loja são visualizados por qualquer pessoa que passe pelo mall. Existem somente três expositores colocados ao lado destes painéis de vidro que aproximam e destacam determinados produtos de interesse da loja. Estes expositores, devido ao seu design, não obstruem a visualização do cliente no interior da loja e permitem a exposição de produtos para o lado externo e interno da mesma. A exposição externa, voltada para os “malls” do *shopping*, é mais descontraída. Inclusive na bancada de um dos expositores foram embutidas lâmpadas que iluminam e ressaltam os produtos expostos. O preço de cada produto exposto interna ou externamente está identificado por pequenas plaquetas metálicas.



**Figura 17** Loja 01 caixa e expositores

Os expositores de produtos estão alinhados às paredes que fazem limite com as lojas vizinhas. Existem dois tipos de expositores de produtos: Expositor A e expositor B. O expositor A está destinado à exposição massificada de produtos enquanto que o expositor B expõe, de forma descontraída, produtos de lançamento ou da estação vigente (veja figura 17).

A parte inferior do “expositor A”, está destinada ao estoque de produtos, inclusive esta parte está fechada com pequenas portas para uso exclusivo dos funcionários. Na parte superior do expositor, os produtos estão expostos sobre pequenas prateleiras de vidro. Toda a estrutura do expositor é de madeira tipo marfim clarificado (1,00m de largura, 0,50m de profundidade por 2,10m de altura).

Os produtos expostos no expositor A estão agrupados por finalidade de uso, ou seja, ficam juntos todos os shampoos e condicionadores, todos os desodorantes, todos os perfumes femininos e todos os produtos para homens. Para facilitar a localização, em cima de cada conjunto de expositores existe uma plaqueta que identifica os produtos agrupados.

O “expositor B” (0,50m de largura, 0,50m de profundidade por 2,10m de altura) caracteriza-se por prateleiras de vidro que estão colocadas dentro de uma caixa de madeira iluminada e revestida por pequenos ladrilhos nas cores verde e azul.

Os produtos normalmente expostos nos expositores B são: produtos para crianças, sabonetes e cremes de proteção solar. O tipo de produto colocado nestes expositores, geralmente são aqueles produtos que necessitam de algum estímulo para serem visualizados e comprados.

O expositor A, assim como o expositor B, estão repetidos no interior da loja. Existem de 06 expositores do Tipo A e 03 expositores do Tipo B. Acima destes expositores, foi fixado na parede um perfil metálico, sobre o qual foram colocados quadros com imagens de rostos de homens e mulheres em branco e preto (veja figura 18).



**Figura 18** Loja 01 expositores e caixa

Exatamente em frente à porta de entrada, está colocado o caixa. Trata-se de um pequeno espaço ocupado somente por uma funcionária. Este espaço está limitado pela frente por um balcão de atendimento de 1,00m de largura., fechado nas laterais por duas pequenas portas de madeira. Este balcão de atendimento é todo de madeira tipo marfim clarificado, sendo que a parte frontal está revestido pelos mesmos ladrilhos de cor verde e azul utilizados no expositor B. A sua parte superior, que fica à disposição do cliente, é toda de vidro. O trecho da parede que está justamente em frente ao balcão do caixa foi aproveitado para uma pequena vitrine interna.

Além dos expositores alinhados às paredes, dos expositores da vitrine e do balcão caixa, existem outras duas ilhas de demonstração de produtos. A ilha A está ao lado do pilar da loja e serve para a demonstração de produtos faciais. A ilha B é um pequeno mobiliário com tampo de vidro que

foi colocado junto à vitrine que serve de apoio ao atendimento. A disposição do mobiliário da loja facilita o acesso do cliente ao produto e amplia a área de circulação dentro da loja.

A cor predominante no interior da loja é marfim. As paredes estão rebocadas e pintadas nessa cor. O piso é revestido por cerâmica de alto polimento também na cor marfim. O teto está rebaixado por placas de gesso e pintado na cor branca. Esta homogeneidade de cor contrasta com o vidrolil verde e azul aplicado na parte frontal do expositor B e do balcão de atendimento e, também, com a cor azul do mobiliário colocado atrás do caixa. Neste ambiente de cores neutras, o colorido dos produtos se destaca.

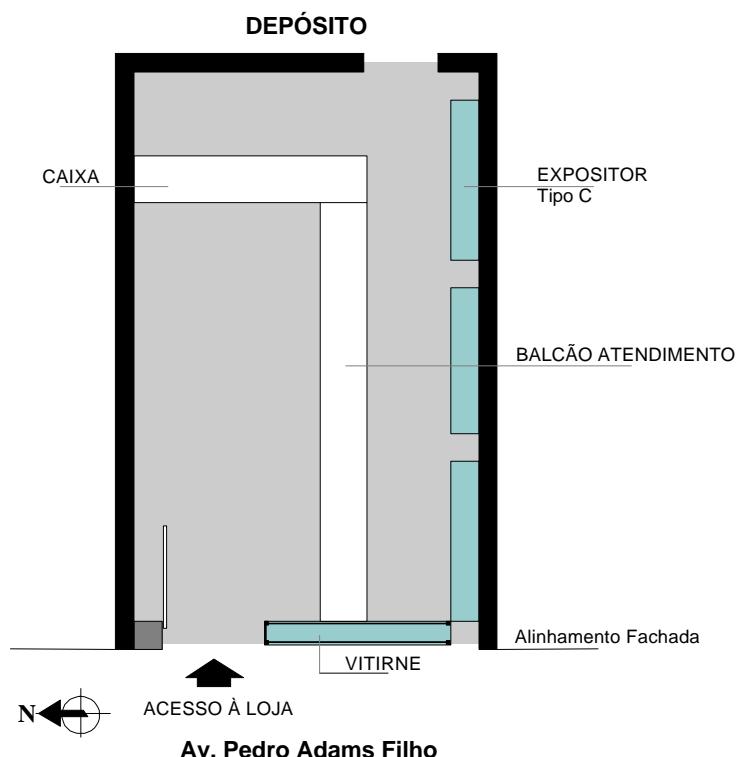
A comunicação através da palavra é um elemento utilizado no interior da loja para ajudar na orientação espacial e publicidade da empresa. Por exemplo, a logotipia da empresa está aplicada na fachada da loja e na parede em frente ao balcão de atendimento. Os preços de todos os produtos também são informados por pequenas plaquetas metálicas. A organização dos produtos também está orientada por palavras inscritas em pequenas plaquetas metálicas.

A iluminação no interior da loja é forte e contrastante. Sobre os expositores da vitrine foram colocados uma série de *spots* que direcionam a luz para os produtos. O tipo de lâmpada utilizada nestes *spots* reproduzem uma iluminação amarelada. Exatamente no centro do teto, foram embutidas, no rebaixo de gesso, várias caixas com palas metálicas para a colocação de lâmpadas fluorescente, resultando uma iluminação branca e forte. Mais próximo aos expositores internos, também embutidas no forro de gesso, foram colocadas outras luminárias de luz branca, direcionadas para os produtos. Além da iluminação fixada no teto da loja, em alguns expositores de destaque, também foram embutidas lâmpadas fluorescentes.

A temperatura do ar é controlada por aparelho de ar condicionado central que tem as suas tubulações embutidas no rebaixo de gesso do teto da loja. A loja exala o odor de seus perfumes que são frequentemente experimentados pelos sprays demonstradores. Para a segurança da loja, foram instaladas duas câmaras de vídeo que controlam furtos de produtos.

A música é outra característica importante que ajuda a compor a ambiência da loja. A empresa preparou uma seleção de músicas instrumentais de ritmo lento para serem tocadas. O *compact* de música não pode ser comercializado, deve ser usado apenas como música ambiente.

### ***LOJA 02 – padrão arquitetônico: Leiaute Classic***



***Figura 19 Loja 02 leiaute balcão planta baixa***

A segunda loja está situada na avenida principal da cidade de Novo Hamburgo. Mais precisamente, no pavimento térreo de um edifício de 10 andares. Caracteriza-se por um lugar de fluxo intenso de carros e pedestres, pois praticamente todos os edifícios construídos nesta avenida estão dedicados a atividades comerciais e/ou prestação de serviços. O seu entorno é bem variado, tendo como vizinhos mais próximos, correios e telégrafos, farmácia, supermercado, escritórios, lojas de roupa entre outros. O espaço total ocupado por esta é de aproximadamente 28,00m<sup>2</sup>.

A fachada desta loja segue o padrão tradicional das mais antigas, ou seja, porta e vitrine a meia altura. De fato, ao lado esquerdo da fachada está localizada a porta de entrada e ao lado direito a vitrine. A porta é de vidro encaixilhado em estrutura de madeira tipo mogno. A vitrine de meia altura, a seguir descrita, dificulta a visualização interna da loja. De cada lado do vão de abertura da vitrine foi colocado uma pilastra que está revestida por fórmica branca fosca nos primeiros 0,90m a partir do piso e acima o revestimento é de espelho com acabamentos em madeira tipo mogno. Nos espelhos desta pilastra foi inscrito, na cor branca, o nome da empresa. Ainda na

fachada foi construída uma marquise que protege a loja da chuva e do sol. Na parte frontal da marquise foi fixado um *backlight* em acrílico branco com o nome da empresa escrito em chapas metálicas de cor dourada. A fachada da loja contrasta com a parede revestida de mármore branco do edifício no qual está instalada (veja figura 20).



**Figura 20** Loja 02 fachada

No espaço destinado à vitrine foi construída uma bancada completamente fechada de 1,00m de altura que serve de apoio para a exposição dos produtos. A bancada está revestida por placas de fórmica na cor branca e foi colocada uma faixa em espelho com acabamentos em madeira tipo mogno. A partir desta bancada, o vão foi fechado interna e externamente, com panos de vidro e arrematados com perfis de madeira tipo mogno. Os produtos estão expostos de forma descontraída a uma altura de 1,10m do piso. A funcionária precisa abrir e fechar o painel de vidro interno para organizar a vitrine.

Os produtos estão expostos em um único expositor que está alinhado à parede direita da loja. O expositor é uma estante estruturada em madeira, sendo que a parte superior é revestida por espelhos e a parte inferior por lâminas de madeira tipo mogno. A altura do expositor é igual a altura do pé direito da loja. Na parte superior da estante foram colocadas prateleiras de vidro para a exposição interna dos produtos. Na parte inferior, a estante foi fechada com pequenas portas para o armazenamento dos produtos.



A exposição dos produtos no expositor interno não segue nenhuma norma imposta pela empresa, depende da criatividade dos seus funcionários. Como o expositor é pequeno para tantos produtos de beleza, as funcionárias procuram expor produtos de lançamento, da estação e produtos para criança. Muitas vezes agrupam os produtos por cores ou selecionam determinados produtos que deixa a exposição mais descontraída. O mesmo procedimento de exposição de produtos foi utilizado na vitrine (veja figura 21).



**Figura 21** Loja 02 exposição produtos, balcão atendimento e caixa

Em frente ao expositor interno foi colocado um balcão para atendimento. Este balcão tem o formato de um “L” e limita o espaço do cliente e do vendedor. A parte interna do balcão, voltada para os funcionários, está dividida em prateleiras que servem para guardar produtos e embalagens. Já a parte externa do balcão está toda fechada e revestida com fórmica branca fosca com detalhes em espelho. O tampo superior do balcão está todo revestido com fórmica branca com acabamentos em madeira tipo mogno. Sobre o tampo foram colocados dois demonstradores de produtos, um de maquilagem e o outro de cremes faciais.

Ao fundo da loja, em frente à parede oposta à porta de entrada e vitrine, está o caixa. Na verdade, o caixa fica sobre o mesmo balcão de atendimento anteriormente detalhado. Esta parte do balcão se diferencia por um suporte de madeira revestido com espelho que aproxima a bancada dos olhos do cliente, facilitando o preenchimento de cheques e documentos. Também ao lado do caixa está a parte móvel do balcão que permite a entrada e saída dos funcionários.



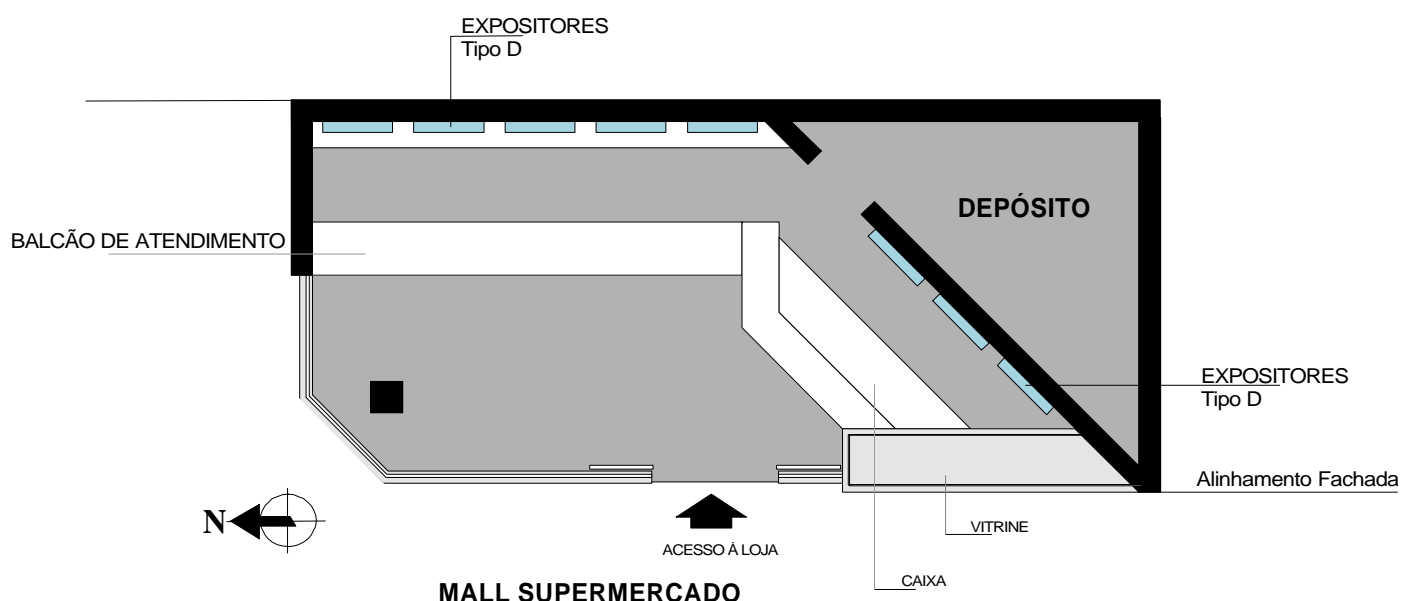
A parede ao fundo da loja é uma divisória de madeira revestida com eucatex branco fosco que divide a área da loja em área de depósito e área de atendimento ao público. A parede do lado esquerdo da loja é de alvenaria rebocada e pintada na cor branca. Nesta parede estão fixados três quadros grandes com moldura de madeira que mostram fotos de alguns produtos vendidos pela empresa. Todo o piso está revestido por placas de granito na cor marrom escura.

A iluminação está toda escondida atrás da superfície de rebaixamento do teto. O teto está rebaixado a uma altura de 2,40m do piso por uma estrutura de madeira tipo mogno que está aparente e sustenta grandes chapas quadradas de vidro jateado. Justamente atrás do vidro jateado foram instaladas lâmpadas fluorescentes que proporcionam uma iluminação tênue e homogênea. Contribuindo com a iluminação cênica da loja, foram embutidas lâmpadas fluorescentes na parte superior dos expositores internos e da vitrine.

A comunicação escrita foi utilizada para a indicação do caixa. Esta indicação está suspensa a partir do teto por fios de nylon que sustentam e se constitui de uma pequena plaqueta com a inscrição “caixa”. Na vitrine, os preços dos produtos expostos estão indicados por pequenas plaquetas metálicas. Internamente, a logotipia da loja está impressa no espelho que reveste as colunas que sustentam os expositores.

Toda a área à frente do balcão está destinada para a circulação dos clientes, sendo que a parte atrás do balcão é de uso exclusivo dos funcionários da loja. A temperatura ambiente é controlada por um aparelho de ar condicionado central. A fragrância dos produtos expostos e comercializados deixam o ambiente acolhedor e agradável. No interior da loja é vetada utilização de qualquer tipo de música.

### ***LOJA 03 – padrão arquitetônico: Leiaute Aquarius***



***Figura 22 Loja 03 leiaute balcão planta baixa***

A terceira loja analisada está instalada ao lado e nas proximidades da entrada principal daquele supermercado na cidade de Novo Hamburgo. Desta forma, ocupa um espaço privilegiado, porque é facilmente notada pelo fluxo de pessoas que transitam por aquele estabelecimento.

A área de entorno está ocupada por pequenas lojas, tais como: uma farmácia, banca de revistas, livraria, praça de alimentação e o próprio supermercado. Todas as lojas somadas à praça de alimentação estão alinhadas à parede frontal do supermercado, sendo que o acesso a elas se faz pelo corredor em frente as caixas registradoras do supermercado. O espaço total ocupado pela loja em estudo é de 28,00m<sup>2</sup>.

O formato da loja retangular, com pouca profundidade e mais largura, propiciou que a fachada da loja se destacasse em relação às demais ao seu entorno. A fachada está constituída por grandes painos de vidros transparentes que estão fixados e afastados do piso por uma pequena mureta de 0,20m de altura. Esta mureta está revestida nas laterais por fórmica fosca em cor branca e na parte superior, onde o vidro está fixado, o acabamento é de madeira tipo marfim. A altura destes painéis de vidro é de 2,20m, e acima deles, o vão está fechado com uma parede de alvenaria de 0,80m de altura, que está revestida com o mesmo material da mureta inferior. Na fachada se

destacam dois elementos: A vitrine e a logotipia da empresa. A vitrine está ao lado direito da fachada, onde o fluxo de pessoas é mais intenso. A logotipia da empresa foi fixada na parede acima do vidro, trata-se de um *backlight* de acrílico branco com o nome da empresa escrito em dourado. Este tipo de fachada permite a comunicação visual entre exterior e interior (veja figura 23).



**Figura 23** Loja 03 fachada

A vitrine da loja está colocada no canto oposto à entrada principal do supermercado, exatamente em frente às caixas registradoras. A vitrine é composta por uma bancada fixa de 0,50m de altura e 2,00m de comprimento e 0,50m de profundidade. Esta bancada está circundada por painéis de vidro que restringem o acesso aos produtos exclusivamente às funcionárias. Os painéis de vidro internos são removíveis para que a funcionária possa organizar a vitrine. A bancada está revestida com fórmica branca e fosca, sendo que os acabamentos são de madeira tipo marfim. A exposição dos produtos é aleatória e descontraída, dependendo unicamente da criatividade das funcionárias.

Os expositores internos estão alinhados e fixados nas duas paredes de alvenaria internas a loja. Trata-se de várias prateleiras de vidro fixadas por hastes metálicas a painéis de vidro jateado que estão fixados nas paredes. Estes painéis de vidro jateado emoldurados com marco de madeira tipo marfim, escondem lâmpadas fluorescentes que produzem o efeito *backlight*. Nas prateleiras de vidro, os produtos são expostos de forma descontraída e evidenciados pela iluminação das fluorescentes. Abaixo destes painéis, também alinhado as paredes, existe um balcão de apoio para as funcionárias, onde são guardados alguns produtos e embalagens. A parte inferior do balcão

está toda fechada por pequenas portas que escondem o estoque de produtos. O balcão está todo revestido com fórmica fosca na cor creme com acabamentos em madeira tipo marfim (veja figura 24).



**Figura 24** Loja 03 caixa, expositores e balcão atendimento

No mesmo alinhamento das paredes e dos expositores internos, foi colocado um balcão para atendimento. Entre este balcão de atendimento e os expositores internos existe um corredor de 0,80m de largura para a circulação das funcionárias. O balcão está todo revestido por fórmica fosca na cor creme com acabamentos em madeira tipo marfim. Na parte superior do balcão, foram colocados dois expositores, de cremes faciais e de maquiagem, para que os clientes experimentem os produtos. A parte inferior do balcão, voltada para o corredor interno, está todo planejado para a colocação de embalagens e estoque de produtos.

Próximo à porta de entrada, ao lado da vitrine está o caixa da loja. Na verdade, o caixa é uma parte do balcão de atendimento, sendo que, para diferenciá-lo e para a comodidade do cliente, o balcão foi elevado nesta parte correspondente ao caixa. Todo o caixa está revestido com fórmica fosca cor creme e acabamentos em madeira tipo marfim.

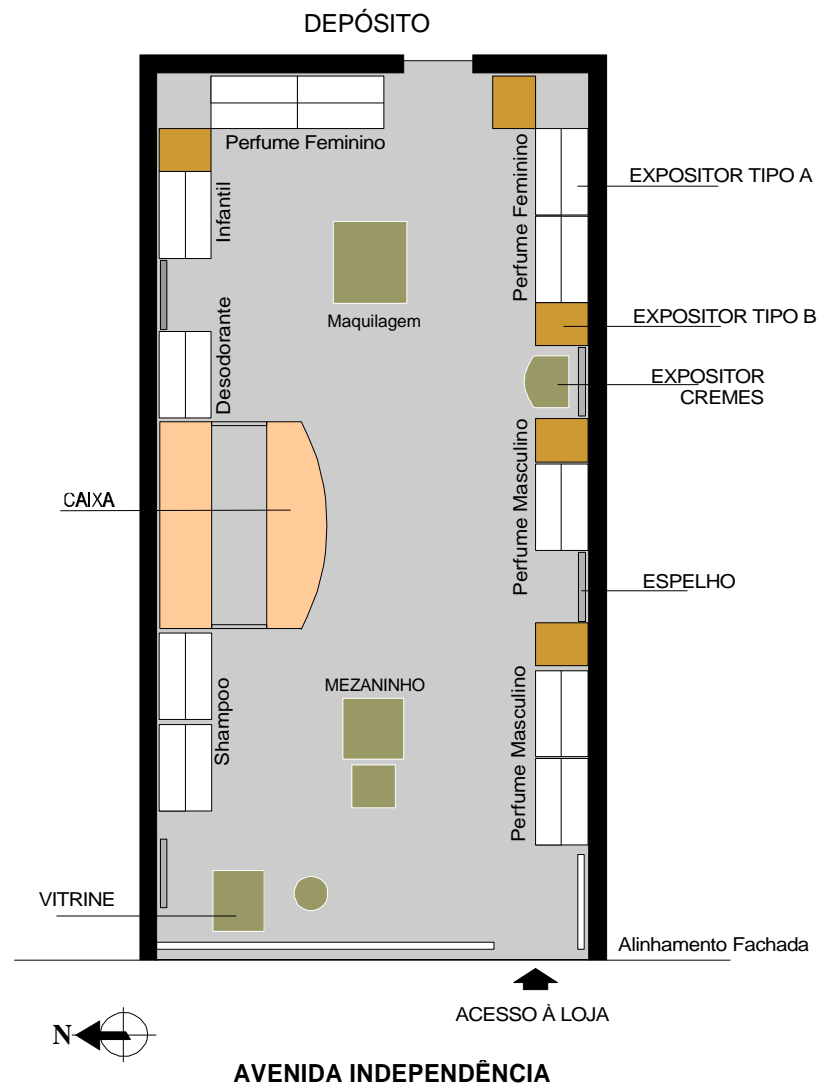
As paredes estão pintadas de creme, cor semelhante à fórmica fosca que reveste os mobiliários. O piso está revestido por cerâmicas de tamanho 0,50m x 0,50m na cor marrom pigmentado. O rebaixo de gesso está pintado na cor branca.

O logotipo da empresa está escrito na cor marrom sobre os painéis de vidro jateado que sustentam as prateleiras de vidro para a exposição interna dos produtos. Num pilar interno da loja estão fixados cartazes de propaganda com informações sobre alguns produtos. Na porta de vidro da entrada da loja foram colocados adesivos dos cartões de créditos aceitos pela loja. Os produtos expostos internamente não estão identificados com o preço, ao contrário, dos produtos da vitrine que estão acompanhados por plaquetas metálicas e indicativas dos respectivos preços.

A iluminação interior é artificial. O teto foi rebaixado em gesso e junto às paredes e painéis de vidro foi feito uma sanca em madeira tipo marfim. Exatamente no centro da loja, foi embutido no gesso várias caixas metálicas que irradiam luz branca. Nas sancas de madeira foram embutidas as mesmas caixas metálicas, além das lâmpadas dicróicas direcionadas para os expositores internos e vitrine. Os expositores internos foram iluminados com lâmpadas fluorescentes colocadas atrás das chapas de vidro jateado que compõem os expositores.

O ambiente interno se mantém perfumado devido às fragrâncias que se propagam pela utilização dos produtos disponibilizados para demonstrações aos clientes. O ar condicionado está embutido no gesso rebaixado e mantém sempre uma temperatura agradável no ambiente. Internamente, é possível escutar os ruídos do supermercado, uma vez que no interior da loja é vetada utilização de qualquer tipo de música.

**LOJA 04 – padrão arquitetônico: Leiaute Interativo**



**Figura 25** Loja 04 leiaute Interativo planta baixa

A Quarta loja em observação está localizada na avenida principal da cidade de São Leopoldo. Esta avenida concentra as principais lojas, serviços e bares da cidade. Trata-se de uma avenida pavimentada com paralelepípedos, sendo que a calçada avança e recua sobre a avenida determinando espaços para o estacionamento de carros. Por estas características, a avenida tem um fluxo intenso de pedestres e carros durante o dia e a noite. A área total ocupada por esta loja é de 32,00m<sup>2</sup>.

Mais precisamente, esta quarta loja está localizada na parte inferior de um prédio de dois andares que está situado ao lado de um banco. Em função do tratamento da fachada da loja, a cor de todo o prédio passou a ser branca. A parte frontal da loja foi fechada com painéis de vidro transparente, sendo que ao lado direito está a porta de vidro de acesso à loja. Todo o vão frontal está contornado por uma faixa de altura de 0,30m de vidrotel na cores verde e azul, que estão aplicados sobre a parede da fachada. Devido à grande incidência de sol na vitrine, na parte da tarde, foi colocado um toldo na cor branca. Acima deste toldo aparece a logotipia da loja. Trata-se de um *backlight* de acrílico verde com o nome da empresa escrito em branco. Este *backlight* está fixado sobre três barras metálicas foscas colocadas sobre a parede (veja figura 26).



**Figura 26** Loja 04 fachada

A vitrine desta loja é simples e pode ser considerada pequena em relação ao tamanho da loja. Foram aproximados, ao pano de vidro frontal, um pequeno expositor removível sobre rodas e um outro expositor em forma de árvore com estrutura metálica. Estes expositores, devido à sua forma e tamanho, não obstruem a comunicação visual entre interior e exterior. Os produtos expostos obedecem a uma exposição descontraída e os preços estão identificados por pequenas plaquetas metálicas.

O teto está todo rebaixado por placas de gesso que formam, junto às paredes, uma espécie de sanca. Nestas sancas foram embutidas lâmpadas fluorescentes que refletem sua iluminação contra a parede, contribuindo para a luminosidade geral do ambiente. Outras luminárias foram embutidas no gesso nas proximidades dos expositores. *Spots* também foram fixados no gesso



para realçar determinados produtos expostos. Além de toda esta iluminação fixada no gesso, foram embutidas lâmpadas fluorescentes em alguns expositores internos.

Os expositores internos estão todos alinhados às paredes internas da loja. Como a loja segue o padrão interativo, existem dois tipos de expositores internos: Expositor A e expositor B. Estes expositores são iguais aos da loja numero 01, inclusive a forma de exposição dos produtos é a mesma. A diferença entre as duas lojas é a quantidade de expositores bem como a sua disposição no ambiente da loja. Nesta quarta loja existem 12 expositores do tipo “A” e 5 expositores do tipo “B” (veja figura 27).



**Figura 27** Loja 04 expositores produtos

Além dos expositores internos alinhados às paredes, foram colocadas três ilhas soltas no espaço de circulação da loja. Estas ilhas são pequenos mobiliários que podem ser facilmente removíveis. Destas ilhas, duas servem para a demonstração de produtos de maquiagem e de cremes faciais, enquanto que a outra é utilizada para exposição de outros produtos (veja figura 28).



**Figura 28** Loja 04 caixa e expositores

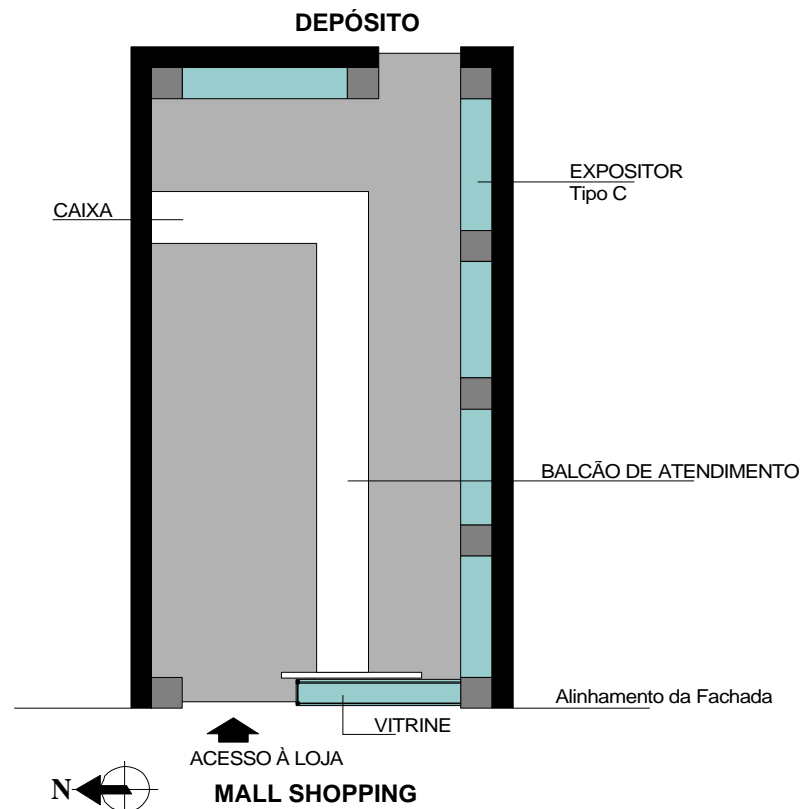
O caixa está posicionado na metade da loja, lado esquerdo junto à parede. O mobiliário deste caixa é exatamente igual ao já descrito da primeira loja. A diferença entre eles é somente o tamanho, ou seja, a área ocupada pelo caixa da quinta loja é exatamente o dobro do da primeira loja. Atrás do caixa, conforme o padrão, foi construído um mobiliário de cor azul com prateleiras de vidro que servem para a exposição dos produtos, formando uma vitrine interna.

Todas as paredes internas estão rebocadas e pintadas na cor creme fosca. O piso da loja está revestido com cerâmica de alto polimento na cor creme. O teto, como já comentado, foi rebaixado em gesso e pintado na cor branca. Internamente, foram fixados na parede, entre os expositores internos, alguns espelhos de 1,00 de largura por 2,20m de altura.

A comunicação através da palavra escrita facilita a orientação espacial da loja. Em cada expositor existe uma plaqueta metálica que identifica o tipo de produto exposto e junto aos produtos também está informado o preço. O caixa está identificado por uma plaqueta metálica que está suspensa por fios de nylon fixados no teto. Sobre os expositores internos foi fixada uma faixa metálica contornando toda a loja. Sobre estas faixas, foram colocados pequenos quadros com moldura metálica de rostos de homens e mulheres em preto e branco. Ao fundo sobre esta faixa foi colocada uma chapa metálica inscrita o nome da empresa. O logotipo da empresa também foi inscrito em um vidro jateado que compõe a vitrine localizada atrás do caixa.

A temperatura ambiente é controlada por equipamentos de ar condicionado, que estão embutidos no rebaixo de gesso. Esta loja conta com som ambiental que propicia um fundo musical agradável e adequado ao local. Para auxiliar no controle e segurança da loja, foram instaladas câmaras de vídeo no interior da mesma. A organização, bem como o asseio da loja, é constantemente vistoriado pelas consultoras.

***LOJA 05 – padrão arquitetônico: leiaute Classic***



***Figura 29 Loja 05 leiaute balcão planta baixa***

A quinta loja está localizada no interior de um *shopping center* na cidade de São Leopoldo - RS. Este *shopping center*, está situado próximo à avenida principal da cidade e nos arredores da localização da quarta loja. Apesar das lojas âncoras como o supermercado, os cinemas e o parque infantil, o *shopping center* nunca teve êxito. O fluxo de pessoas circulantes no seu interior é baixo, inclusive muitas lojas foram fechadas ou mesmo vendidas. O *shopping center* atende à população de classe média da cidade de São Leopoldo, assim como das cidades vizinhas. A área total ocupada por esta loja é de aproximadamente 18,00m<sup>2</sup>.



**Figura 30** Loja 05 fachada

A fachada desta loja segue o mesmo padrão da loja número dois, anteriormente descrita. Em relação às lojas anteriores, esta fachada contém o maior número de adornos. Em cada lado do vão de abertura foi colocado uma pilastra. Trata-se de uma pilastra em forma quadrada de altura igual ao vão de abertura, sendo que os primeiros 0,90m estão revestidos por placas de fórmica na cor branca e acima por espelho com acabamento em madeira tipo mogno. Nos espelhos que revestem a pilastra foi inscrito a logotipia da empresa na cor branca. À direita da fachada se localiza a vitrine de meia altura e ao lado esquerdo está a porta principal toda em vidro transparente. Nesta porta estão colados adesivos dos cartões de crédito que a loja aceita. A parede ao redor do vão de abertura foi toda revestida por placas de fórmica na cor branca, sendo que na parte superior foi colocado, sobre a formica, um *backlight* em acrílico branco. A logotipia da empresa, feita em chapa metálica banhada em dourado, foi fixada sobre o *backlight*. Nas proximidades do *backlight* foram colocados adornos em madeira tipo mogno (veja figura 30).

A vitrine à meia altura está toda fechada por painéis de vidro transparente arrematados com madeira tipo mogno. As funcionárias precisam abrir e fechar os painéis de vidro internos para colocar e retirar produtos expostos na vitrine. A parte inferior da vitrine está revestida por placas de fórmica na cor branca e faixas de espelho com acabamento em madeira tipo mogno. Os produtos da vitrine estão expostos de forma descontraída a uma altura de 0,90m a partir do piso.

A vitrine é iluminada por lâmpadas fluorescentes colocadas atrás de uma lâmina de vidro jateado que está presa na parte superior da vitrine. Este tipo de vitrine prejudica a comunicação visual do exterior para o interior.

Os expositores internos estão alinhados à parede que está ao lado direito e ao fundo da loja. Os expositores são exatamente iguais aos da loja número dois, já referidos anteriormente. A única diferença é a quantidade e posição dos expositores colocados em cada loja. A exposição dos produtos, nestes expositores, é alegre e descontraída, formam uma vitrine interna, sendo que os produtos não estão identificados com os preços (veja figura 31).



**Figura 31** Loja 01 expositores, balcão atendimento e caixa

Em frente aos expositores internos foi colocado um balcão de atendimento em forma de “L”. Este balcão segue o mesmo padrão da loja número dois. Neste balcão estão expostos demonstradores para demonstração de maquilagem e cremes.

Ao fundo da loja está o caixa, justamente em frente à porta de entrada. O caixa ocupa parte do balcão de atendimento como na loja número dois. A diferença é que a bancada em que o caixa está apoiado segue a mesma altura de 1,10m do balcão de atendimento. Na parede atrás do caixa estão os expositores internos.

Em frente ao balcão está a área de circulação para os clientes. A área de retaguarda, por detrás ao balcão de atendimento, é de uso exclusivo dos funcionários. Na parede ao lado esquerdo da loja foram colocados dois quadros com moldura de madeira com fotos de alguns produtos da loja.

O ambiente interno está iluminado por lâmpadas fluorescentes, colocadas atrás do vidro jateado, que compõe, junto com a estrutura de madeira tipo mogno, o rebaixamento do teto. Nos expositores internos, assim como na vitrine, também foram embutidas lâmpadas fluorescentes que realçam e destacam os produtos expostos.

O piso está revestido por cerâmicas 0,30m x 0,30m na cor marrom. A parede ao lado direito está revestida por placas de fórmica na cor branca, sendo que sobre a união de cada placa foram colocado frisos de madeira tipo mogno. Nas outras duas paredes, como já comentado, foram colocados os expositores internos. O teto foi rebaixado através de um trabalho em madeira tipo mogno e vidro jateado.

Nesta loja, a comunicação através da palavra é reduzida, se comparada às outras lojas existentes no mercado. Internamente, percebe-se a logotipia da empresa que aparece inscrita sobre o espelho que reveste as colunas dos expositores internos. O caixa está identificado por uma pequena plaqueta de acrílico branca, que está suspensa a partir do teto, na qual está escrita a palavra “caixa” na cor verde. No balcão de atendimento, junto aos demonstradores de produtos, foram colocados pequenos cartazes que informam sobre determinados produtos. Na vitrine, os produtos expostos estão identificados com o preço que está escrito em pequenas plaquetas metálicas. Sobre a fachada, como já mencionado, foi colocado a logotipia da empresa e na porta de vidro estão colados adesivos dos cartões de crédito. A temperatura ambiente é controlada por aparelho de ar condicionado central, cuja tubulação se oculta sobre o rebaixo do teto. Esta loja está desprovida de som ambiental.

