

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

METODOLOGIA *HUMAN CENTERED DESIGN*, RECICLAGEM, ARTESANATO E OFICINAS: UMA EXPERIÊNCIA POSSÍVEL PARA O DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS

HUMAN CENTERED DESIGN METODOLOGY, RECYCLING, CRAFTWORK AND WORKSHOPS: A POSSIBLE EXPERIENCE FOR PRODUCT DEVELOPMENT

Mariana Piccoli e Jussara Smidt Porto

RESUMO

Os projetos de responsabilidade social e as ações que contemplam questões ambientais são programas implantados tanto no âmbito do estado quanto da sociedade civil. A Gráfica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, através do Núcleo de Desenvolvimento de Projetos em Papel – NDePP desenvolve pesquisa para a reutilização de resíduos de papel objetivando criar produtos artesanais para a implementação de programas de capacitação de desenvolvimento de produtos em comunidades. Este artigo é o relato da experiência das oficinas oferecidas pelo NDePP a um grupo de artesãs que frequentam o NCCBN (Núcleo Comunitário e Cultural de Belém Novo). A metodologia escolhida para o desenvolvimento das oficinas foi a *Human Centered Design* (Design Centrado no Ser Humano – HCD) que, a partir do desenvolvimento das suas etapas – ouvir, criar e implementar –, possibilitou obter um conhecimento e um entendimento profundo das necessidades e restrições da comunidade, obtendo-se ferramentas para a estruturação das oportunidades e a implantação das soluções. Os resultados obtidos foram considerados satisfatórios, uma vez que, a partir da qualificação das técnicas de criação e produção de artefatos, o grupo vislumbrou soluções para a melhora do seu bem estar e geração de renda.

Palavras-chave: metodologia HCD, artesanato, resíduo, desenvolvimento de produto.

ABSTRACT

The social responsibility projects and actions that address environmental issues are programs implemented both within the state and civil society. The printing industry of the Federal University of Rio Grande do Sul - UFRGS, through the Core Development of Paper Projects develops research for the reuse of waste paper aimed at creating handmade products to implement product development training programs in communities. This article is an account of the experience of the workshops offered by the Core to a group of artisans who attend NCCBN (Community and Cultural Center of Belem Novo). The methodology chosen for the development of the workshops was the Human Centered Design, which, from the development of their steps - Hear, Create and Development - made it possible to obtain knowledge and a deep understanding of the needs and Community restrictions, obtaining tools for structuring the opportunities and the implementation of solutions. The results were considered satisfactory, since, from the technical qualification of the creation and production of artifacts, the group saw solutions for improving their well-being and income generation.

Keywords: metodologia HCD, artesanato, resíduo, desenvolvimento de produto.

1. Introdução

Cada vez mais se faz necessário resgatar as relações homem-natureza, para que se tornem realidade as ações que se vêm adotando, como as medidas socioambientais e os modelos sustentáveis de desenvolvimento, para reduzir os impactos negativos e estabelecer uma relação mais harmoniosa com a natureza.

Neste sentido, Santos e Steil, (2001, p. 05) afirmam que “nesse cenário de mudanças, a sociedade civil tem sido chamada a desempenhar um papel fundamental na definição, implementação e avaliação das políticas de intervenção social e cultural [...] ao mesmo tempo, os órgãos do Estado se veem impelidos a mudar suas estratégias de ação social, adequando-as ao modelo dos projetos sociais”.

Com o propósito de desenvolver projetos sociais e trabalhando especificamente com artesanato, alguns designers e artesãos desenvolvem produtos conjuntamente, trabalho em que aperfeiçoam os processos criativos privilegiando a escolha da matéria prima e a integração com outros materiais encontrados em abundância na natureza. Assim, “possibilitam a renovação das atividades tradicionais, estimulando o desenvolvimento de habilidades e adquirindo outras” (CORRÊA, 2003, p.55) na tentativa de minimizar o impacto ambiental e produzir mudanças socioeconômicas a populações carentes.

No sentido de contribuir para a transformação social e atender aos novos objetivos e demandas exigidas por parte do Governo Federal, a Gráfica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) desenvolve projetos de sustentabilidade, de desenvolvimento de produtos artesanais e capacitação de comunidades.

Em 2010, para reutilizar os resíduos gerados pela Gráfica, foi criado o Núcleo de Desenvolvimento de Projetos em Papel (NDePP) que tem como objetivo fazer o reaproveitamento do resíduo de papel, pesquisar técnicas para o desenvolvimento de produtos e capacitar comunidades para que produzam e comercializem os artefatos criados. E, a partir da parceria com a Faculdade de Arquitetura, através do Curso de Design, se estabelece o programa de oficinas em comunidades.

Este artigo relata a intervenção do NDePP através das oficinas oferecidas à comunidade de artesãos que frequentaram o Núcleo Comunitário e Cultural de Belém Novo (NCCBN) em 2013, onde buscou-se aplicar uma metodologia que possibilitasse fazer o diagnóstico da realidade atual e identificasse as necessidades desta comunidade. Foi usada a metodologia de design *Human Centered Design* (Design Centrado no Ser Humano – HCD), desenvolvida pela empresa IDEO, na qual se chegou na seguinte questão: o uso da metodologia de design HCD pode qualificar as técnicas de criação e produção de artefatos a partir de resíduos de papel em uma comunidade de artesãs de Porto Alegre?

Partindo dessa premissa, este artigo tem como objetivo demonstrar a promoção e qualificação de técnicas de criação e produção de artefatos em uma comunidade de artesãs através da metodologia de design *Human Centered Design* (HCD), onde se estudam maneiras de minimizar os impactos ambientais causados pelos resíduos gerados pela Gráfica da UFRGS e se almeja reutilizar as sobras de papel para o desenvolvimento de artefatos, visando trazer benefícios à população, tanto no aspecto ambiental quanto no social.

Do ponto de vista acadêmico, este trabalho contribui com a integração dos saberes acadêmicos e saberes populares, incentivando a criatividade através das oficinas como um eixo propulsor da inovação e validando o saber artesanal como forma de modificação do sujeito e promovendo a construção do objeto, através do design.

Assim, o artesanato, segundo Borges (2011), em função do ideário nacionalista gestado na Europa pós-Revolução Industrial a herança dos nossos artefatos foi sepultada e substituída pelo novo, pautada nos princípios puramente racionais da ciência, da tecnologia e da metodologia. Contrário do que aconteceu na Itália, por exemplo, em que o desenvolvimento

industrial se dá como uma (com) sequência do artesanal e na Holanda e Japão, onde tem-se exemplos da valorização do artesanato. Mas Resistentes a essa corrente racionalista, podem-se citar aqui no Brasil, Lina Bo Bardi (1940 – 1992) e Aloisio Magalhães, que, encantados com o artesanato brasileiro, procuram resgatar e valorizar esta prática.

Seguindo nesta linha, atualmente, existem seguimentos que estimulam o artesanato, como, Renato Imbroisi e Heloisa Crocco, que revitalizam o artesanato através de oficinas de capacitação; Janete Costa, divulgando o trabalho artesanal; Lia Monica Rossi e José Marconi Bezerra de Souza, na academia; a Cooperativa de Trabalho Artesanal e de Costura da Rocinha (Coopa-Roca) que promove o artesanato na periferia do Rio de Janeiro; o Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE) e o Artesanato Solidário (Arte Sol), que promovem apoiando projetos e com respaldo financeiro.

O design, junto ao artesanato, segundo Borges (2011), é benéfico por estar mudando a feição do objeto artesanal brasileiro e ampliando em muito o seu alcance, onde deverá ser um fator de qualificação da gestão e do design do artesanato brasileiro. E unindo-se a isso, o reaproveitamento de resíduos de materiais existentes, tanto da natureza quanto da indústria, gera possibilidades de desenvolvimento de novos produtos, nas esferas industriais e artesanais.

Sob essa perspectiva, o reaproveitamento de resíduos surge como um desafio ao designer que busca soluções para o desenvolvimento de projetos desta natureza. E, segundo Krucken (2009), é a percepção sistêmica que caracteriza e estimula a atuação do design na busca de padrões de produção e consumo sustentável.

Assim, seguindo o raciocínio de Margolin e Margolin (2004), que propõe um modelo social da prática de design de produtos dentro de um processo de intervenção de serviço social, na qual afirmam que deveria haver pesquisas que demonstrem como um designer pode contribuir para o bem estar humano, sugerindo que para isto deve ocorrer a partir da observação participativa do designer, para documentar as necessidades sociais que podem ser atendidas com a intervenção do design; se buscou, nesta pesquisa, o desenvolvimento de produto que demonstrassem a preocupação com o aspecto ambiental, social e econômico.

2. Metodologia

Este artigo relata a estratégia definida que se consistiu na elaboração de uma pesquisa prioritariamente qualitativa, desenvolvida por meio de oficinas, “que podem ajudar a revelar oportunidades sociais, políticas, econômicas e culturais das pessoas e permitir que descrevam os obstáculos com suas próprias palavras” (HCD, 2010, p. 22), com caráter exploratório, visando identificar e definir problemas e variáveis relevantes para se chegar a um aprofundamento e uma compreensão maior do que está sendo estudado.

Este aprofundamento se dará a partir das experiências e vivências dos participantes das oficinas, da pesquisa dos materiais, do conhecimento de técnicas utilizadas, e das possibilidades vislumbradas. Está inserida, ainda, no âmbito da pesquisa social ao “focar-se nas ações humanas, que envolvem uma grande variedade de fatores” (GIL, 1999, p.22). No sentido de compreender todo o processo de desenvolvimento das oficinas, e as indagações que lhe são pertinentes, a pesquisa adquire também um caráter descritivo-exploratório.

As oficinas foram realizadas no Núcleo Comunitário e Cultural Belém Novo, por questão de logística e em função dos recursos disponíveis à pesquisa. As oficinas iniciaram do dia 05 de setembro de 2012 e terminaram no dia 21 de novembro.

O grupo de pessoas selecionadas para as oficinas constitui-se por mulheres na faixa etária de 18 a 70 anos, que, na maioria, já haviam participado de oficinas oferecidas pelo NCCBN e que desenvolvem algum tipo de atividade manual, mas não dependem financeiramente deste trabalho.

O método adotado nesta pesquisa foi a metodologia HCD, “que irá ouvir de um jeito novo as necessidades dos usuários, criar ideias inovadoras para atender a essas necessidades e implementar soluções levando em conta a sustentabilidade financeira das mesmas” (HCD, 2010).

Seguindo as orientações acima, esta pesquisa foi voltada para a solução dos desejos das pessoas. A metodologia recomenda que os facilitadores devem enxergar o mundo através da lente do desejo (que procura ouvir e entender o que as pessoas querem) durante as etapas do processo de design. E após a identificação do desejo das pessoas devem procurar as soluções através da lente da praticabilidade (O que é possível técnica e organizacionalmente?) e da viabilidade (O que é viável financeiramente?).

O processo de Estratégia Voltado no Ser Humano (HCD) começa com escolha de um Desafio Estratégico Específico e é desenvolvido em três fases principais: ouvir, criar e implementar. Nestas fases são implementados os métodos que direcionarão toda a pesquisa.

2.1. Etapas da Pesquisa

As fases previstas para a concretização dessa pesquisa, que foram aplicadas nas oficinas, foram definidas seguindo a lógica das três etapas da metodologia HCD:

- **Etapa Ouvir** – contato inicial com os participantes. Nessa etapa a equipe coletará dados e se inspirará nas pessoas para conduzir a pesquisa. Será aplicado um questionário e entrevista, cujos modelos e técnicas serão formuladas conforme sugeridas pelo HCD. No final dessa etapa deverá haver um entendimento profundo das necessidades, barreiras e restrições.
- **Etapa Criar** – nessa etapa se trabalhará com a equipe no sentido de formatar conhecimentos, para traduzir em estruturas, oportunidades, soluções, e protótipos o que se ouviu dos usuários. “Durante essa fase você passará do pensamento concreto ao abstrato de forma a identificar temas e oportunidades para, mais tarde, voltar ao concreto com a criação de soluções e protótipos” (HCD, 2010, p.7). Existem quatro fases principais nessa etapa: síntese, brainstorm, protótipo e feedback. No final dessa etapa deverá se entender os dados, identificar padrões, definir oportunidades, criar soluções e gerar protótipos.
- **Etapa Implementar** – esta fase marca o início da implementação de soluções, através de um sistema rápido de modelagem de custos e receitas, estimativas de capacitação e planejamento de implantação. Desta forma nos dá a visão de todo o plano de implantação e sustentação do projeto. Nessa etapa a equipe deverá identificar as capacidades necessárias, criar um modelo financeiro sustentável, desenvolver a sequência de projetos de inovação, criar pilotos e medir impactos.

A Metodologia de Design HCD é, ao mesmo tempo, um processo e um kit de ferramentas que tem como objetivo gerar soluções novas para o mundo, incluindo produtos, serviços, ambientes, organizações e modos de interação. “Para que esse trabalho tenha significado e relevância para a comunidade local e, assim, possa ser continuado” (BORGES, 2011).

Quadro 1 - Planejamento das etapas da Metodologia HCD.

Fases da Metodologia HCD	Oficinas	Ações
Ouvir	1	- Apresentações - Questionário - Apresentação do Projeto
	2	- Análise do questionário - Painel - Desafio estratégico - Avaliação do conhecimento - Coleta de histórias... - Discussões
	3	- Identificação das pessoas - Seleção - Uso de ferramentas
	4	- Referências visuais - Experiências através de fotos
Criar	5	- Direcionamentos - Técnicas
	6	- Exercícios e domínios das técnicas
	7	- metodologia e objetivos
	8	- Análise das oportunidades
9	- Planejamento das soluções - Criação de protótipos	
Implementar	10	- Plano de Implantação
	11	- Construção do projeto
	12	- Direcionamentos possíveis

Fonte: das autoras.

As oficinas ocorreram nas dependências do NCCBN, nas quartas-feiras, pela parte da manhã, do dia 05 de setembro ao dia 21 de novembro, totalizando 12 encontros. Todos os materiais utilizados nos encontros foram levados pelo grupo do NDePP a cada oficina. O grupo de facilitadores do NDePP foi composto por Alice Meditsch, estagiária, estudante do curso de Design da UFRGS, atualmente no 8º semestre; Paulo Cesar Rocha, funcionário da Gráfica da UFRGS; e Jussara Porto, mestranda do Curso de Design da UNIRITTER e funcionária da Gráfica da UFRGS.

O grupo que foi todo constituído de mulheres, tinham como principais características: conhecimento de técnicas artesanais; curiosidade de conhecer outras técnicas; habilidade manual; horário disponível para fazer artesanato; outras fontes de renda e não dependência financeira do artesanato (viam o artesanato como um meio de aumentar a renda familiar).

Em relação à possibilidade de trabalhar em grupo, a maioria respondeu que gostam da alternativa, sendo que um pouco mais da metade diz já ter imaginado trabalhar em uma associação.

3. Análise e resultados

No quadro a seguir foi feito um resumo da implantação das oficinas no qual se visualizam as fases da metodologia referentes a cada dia. É destacado ainda, para cada dia das oficinas, o método utilizado (sugerido pela metodologia HCD), as dinâmicas de produção de artefatos (técnicas) e as atividades executadas.

Quadro 2 - Resumo da implantação das oficinas.

Fases da Metodologia HCD	Oficinas	Método HCD	Dinâmicas de Produção de artefatos-Técnica	Ações executadas - Atividades
Ouvir	1	Apresentações Entrevista individual - Questionário		Apresentações Questionário de sondagem inicial Observação de referências visuais
	2	Entrevista em grupo Blue Sky Coleta de histórias	Receita da massa Receita do CMC Montagem da peça em molde de copo plástico	Análise do questionário Análise das referências Coleta de histórias Discussões, painel Montagem da peça em molde de copo plástico Referências visuais
	3	Entrevista em grupo – (habilidades do grupo) Análise do conhecimento Pré- existente Auto-documentação Blue Sky	Modelagem em superfície plana	Análise do resultado do exercício anterior Lista dos desejos Seleção (das possibilidades) Preparar a massa Modelagem em superfície plana (uso de molde) Análise das Referências visuais
	4	Desafio Estratégico Auto-documentação Blue Sky	Montagem da peça em molde de plástico livre	Painel Definição do Desafio estratégico Descrição dos trabalhos Análise das Referências visuais Trabalho com molde de plástico
Criar	5	Projeto empático Brainstorm de novas sugestões Encontrando temas	Brainstorm de sugestões Tingimentos	Discussões das possíveis soluções Massa com cor
	6	Criando estruturas	Papietagem	Montagem dos moldes de papietagem
	7	Criando estruturas	Papietagem Tingimento	Moldes em balões, plásticos e outros
	8	Co-projeto participativo Criando áreas de Oportunidades	Técnica de moldagem com tetrapak	Encontro com o pessoal de criação da Gráfica Fazer moldes de tetrapak
	9	Transformando ideias em realidade. Planejando um conjunto de soluções Blue Sky	Aplicação das técnicas Projeto Natal	Análise dos referências de natal Construindo protótipos Execução de peças
Implementar	10	Planejando um conjunto de soluções Extrair insights principais	Dinâmica de grupo Decoupage	Conversa para rever as possibilidades Sugestão de fazer bijuterias Uso da técnica de decoupage
	11	Criando um plano de aprendizagem	Construção do projeto	Execução das peças

	12	Avaliando resultados	Identificação e possibilidades Acabamento das peças	Conversa, resultados e acabamento das peças
	13	Identificando capacidades necessárias para implementar soluções	Projeto Identidade Visual - página	Visita a Gráfica criação do nome para o grupo e da página

Fonte das autoras.

3.1. Fase Ouvir – da 1º a 4º oficina

A Fase Ouvir foi desenvolvida nas quatro primeiras oficinas oferecidas ao grupo do NCCBN. Para esta etapa foram utilizadas os métodos sugeridos pela metodologia para se chegar a um objetivo comum ao grupo. Para tanto, foi aplicado um questionário de sondagem e as pessoas foram ouvidas. Obtiveram-se informações de onde moram, o que fazem, o que pretendem, quais são as suas expectativas. Seguem abaixo as percepções destes relatos:

O grupo era formado por mulheres, de uma faixa etária que variava de 22 a 70 anos. A primeira constatação percebida, a partir do questionário preenchido pelas participantes e dos seus relatos nos primeiros encontros, foi em relação a qual categoria de artesanato pertencia o grupo. Salienta-se esta análise porque direciona o andamento da pesquisa. O grupo pode ser incluído na classificação, segundo Barroso (2001), de Artesanato Doméstico, na qual as pessoas se envolvem com a atividade artesanal para a utilização do tempo ocioso, como uma atividade ocupacional, ou eventualmente, para complementação da renda familiar. Não desenvolvem os artefatos comprometidos com prazos, com volume de produção, ou sob demanda. Somente uma participante trabalha sob demanda em períodos característicos como, Natal, Páscoa e dia das Mães.

É importante relatar este aspecto, pois a intenção inicial da proposta de intervenção pelo grupo do NDePP era a de desenvolver um Artesanato de Referência Cultural (BARROSO, 2001), com a inclusão de técnicas de produção de artefatos a partir de resíduos e com o objetivo de diversificar os produtos já desenvolvidos pelas artesãs. Mas foi visto que as participantes das oficinas não estavam inseridas nesta categoria, pois não desenvolviam um artesanato que tivesse volume de produção, ou sob demanda. Também foi observado que o artesanato desenvolvido no NDePP ainda precisava ter características mais específicas para poder se encaixar nesta categoria.

Nesta pesquisa então, detecta-se o primeiro ruído, redirecionando-se os primeiros procedimentos. Os planos de produção com tempo determinado, por exemplo, foram deixados para um segundo momento. Esta decisão foi em função da categorização observada acima e também pelas características do grupo percebidas nas respostas dos questionários e das entrevistas. Notou-se que as participantes, na maioria, não tinham conhecimento das técnicas, habilidade no manejo da massa e amadurecimento profissional para trabalhar em um ritmo mais acelerado ou fazer uma produção em série. Esta constatação foi importante porque foi revista a maneira como se implantariam as técnicas e os conceitos, determinando-se que a implantação das técnicas seria mais lentas e os conceitos seriam repassados por meio de imagens para uma maior assimilação por parte dos participantes.

Assim, tornaram-se mais claras as possibilidades do grupo. E, ao se observarem estes detalhes, as expectativas do grupo do NDePP tornaram-se mais realistas, focadas nos desejos e necessidades reconhecidos. Os caminhos traçados foram sendo conduzidos pela metodologia, conforme o desenvolvimento das participantes avançava eram empregados os métodos recomendados.

Os métodos implantados, como a **Entrevista em grupo**, proporcionou a obtenção de informações sobre as participantes; como a **Análise do conhecimento Pré-existente**, na qual se buscou identificar seus conhecimentos de artesanato. Na **Auto-documentação**, onde foi solicitado que elas trouxessem seus trabalhos produzidos em outras oficinas para se identificar quais as técnicas de artesanato que já dominavam; pode-se identificar suas expectativas e desejos. Que se resumiam em: “aprender novas técnicas artesanais”, “se distrair”, “aprender e ensinar outras pessoas”, “sair de casa”, “desenvolver produtos para melhorar a renda”, “produzir e comercializar produtos”, “me ocupar”, “voltar a estudar” “abrir uma loja de artesanato”, “fazer trabalhos voluntários”.

Com estes dados, seguiu-se então para a definição do desafio estratégico, que segundo a metodologia, seria o fio condutor dos objetivos a serem alcançados. Após listar as suas expectativas e analisar as suas respostas, chegou-se no seguinte desafio: “Como poderíamos desenvolver produtos artesanais para promover o bem estar e a segurança financeira do grupo?” Como foi comentado no capítulo anterior, após a escolha deste desafio foi constatado que era um objetivo bastante ambicioso e difícil de ser alcançado em sua totalidade, mas foi proposto mantê-lo, pois se imaginou que poderia ser um incentivo para buscarem-se as soluções que estivessem dentro da realidade do grupo.

O método **Procurando inspiração em novos lugares** “inspirou” o grupo de pesquisa a procurar informações referentes ao assunto e apresentá-los através de imagens. Isto ocorreu em vários momentos, por exemplo: quando foram dadas as informações sobre o NDePP, quando se buscaram autores que trabalhavam com técnicas de reutilização de papel, quando eram passados alguns conceitos, quando se mostravam outras técnicas para associar ao que estava sendo desenvolvido, quando se pretendia estimulá-las a criar. As participantes também foram incentivadas a trazerem referências de trabalhos e técnicas para serem mostradas em aula.

A fase Ouvir foi programado para ser aplicada em quatro oficinas. Conforme os objetivos propostos pelo Kit Ferramentas para esta etapa, que deveriam ser: obter a empatia do grupo, coletar histórias e determinar o que deve ser abordado, entendeu-se, após a avaliação pelo grupo do NDePP, que os objetivos foram alcançados. Ao aplicar estes métodos, conseguiu-se, com a coleta de dados, um conhecimento da realidade do cenário em que esta pesquisa estava inserida.

3.2. Fase Criar – da 5ª a 9ª oficina

Após o término da fase Ouvir, na qual já existia maior conhecimento do cenário da pesquisa, as pessoas já tem um convívio mais próximo e um objetivo em comum, passa-se para a fase Criar, que objetiva entender os dados, identificar padrões, definir oportunidades e criar soluções.

Através do método **Projeto Empático** (que consiste em juntar o conhecimento e a experiência dos facilitadores com as necessidades reais das pessoas) começa-se a pensar como alcançar os objetivos: como se poderia promover o bem-estar, através do desenvolvimento dos produtos artesanais?

Com esta questão foram-se provocando discussões e foi sugerido pelas participantes que elas poderiam promover o seu bem-estar através de:

- “*Indo às aulas*”: pelo relato das participantes, somente pelo fato de estar indo às oficinas, já era um motivo “para estarem bem”: esta afirmativa se fortalece, quando foi relatado que algumas participantes sofriam de depressão e que após alguns encontros afirmavam estarem se sentindo “bem melhor”;
- “*Convivendo com outras pessoas*”: se sentiam melhor pelo fato de estarem convivendo com outras pessoas;

- “*Tendo assunto*”: participando das oficinas, as participantes tinham outros assuntos para conversar em casa e com as amigas;
- “*Fazer(ndo) novos planos*”: sentiam-se mais animadas para fazerem outros planos;
- “*Fazendo brinquedos para os meus netos*”, “*fazendo enfeites para a minha filha que vai nascer*”, “*fazendo produtos bonitos*”: nestas três afirmações, entendeu-se que, se elas fizessem atividades prazerosas, iriam se sentir melhor;
- “*Divulgando o curso para outras pessoas*”: na tentativa de fazer os outros se sentirem bem, elas estariam promovendo bem estar para si e para o grupo.

E para que elas pudessem alcançar a segurança financeira, foi proposto por elas que poderiam:

- “*Aprender bem a técnica*”: no sentido de elaborar produtos comercializáveis;
- “*Ter produtos acabados*” “*fazer produto útil, de qualidade*”, “*vendendo para as amigas*”: para poder vender.

Neste momento não foi questionado o grau de segurança financeira que as participantes gostariam de alcançar, mas foi comentado que seria um caminho longo para percorrer e contemplar esta expectativa. Foi combinado então que se iria buscar este objetivo a partir destes desejos e se tentaria pensar em outros desejos, conforme o andamento das oficinas.

A partir deste entendimento e após a listagem destas sugestões, foram esclarecidas as expectativas quanto ao desafio estratégico através do método **Brainstorm de Novas Soluções**. Utilizou-se então, o método **Encontrando temas**, que se constituiu em descobrir categorias de produtos, para se descobrir quais poderiam ser criados para alcançar este desafio. As sugestões foram: enfeites de Natal, objetos de escritórios (porta lápis, porta papel para recados), objetos de decoração (vasos, cachepôs, bandejas, centros de mesa, móveis), utilitários (tampa de vidros), bijuterias.

Através do método **Criando Estruturas**, se organizou a maneira pela qual se chegaria ao desenvolvimento destes produtos e decidiu-se explorar bem as técnicas e recursos que poderiam ser agregados aos objetos feitos com o resíduo de papel. Primeiro, estabeleceu-se que deveria ser dominado pelas participantes o “ponto da massa” e a aplicação de detalhes nas peças; depois, que elas deveriam aprender outras técnicas, como a do tingimento e a da papietagem, que até então eram desconhecidas para as participantes.

Utilizou-se ainda o método **Co-projeto Participativo**, no qual se inseriu o conhecimento das participantes, porque elas próprias acreditavam que poderiam contribuir com a sua experiência para promover a melhora do desenvolvimento dos artefatos. Assim, foram inseridas no programa das oficinas mais duas técnicas: de decoupage e de moldes com tetratak, sugeridos pelas participantes. Para a inserção destas utilizou-se o método **Criando Áreas de Oportunidade**, uma vez que através do questionamento das dificuldades vislumbrou-se a possibilidade de agregar outros conhecimentos para melhorar a prática.

No sentido de se promover o bem estar (pelo menos enquanto ocorriam os encontros) o grupo de facilitadores teve o cuidado de manter um ambiente agradável e melhorar a autoestima do grupo (valorizando o trabalho elaborado pelas participantes, dando atenção a todas, estimulando a confecção dos seus trabalhos, valorizando a experiência que já possuíam nas técnicas artesanais). A melhora da autoestima foi constatada através dos comentários do grupo de participantes.

Percebeu-se que houve um fortalecimento das pessoas, pois ao longo dos encontros se tornava raro ouvir frases como: “*eu sou burra*”, “*eu não tenho jeito*” ou “*eu não consigo*”, como se ouvia no início das atividades; começaram-se a ouvir comentários como: “*todo mundo pode, do seu jeito*”, “*vou trazer um trabalho bem bonito na próxima aula*”, “*a fulana está muito melhor, mais alegre*”, “*temos que expor nossos trabalhos no NCCBN*”. Buscou-se também a exibição de vídeos que estimulassem o convívio em grupo e a melhora da autoestima.

Porém, o grupo não se interessou em assistir, pois teriam que sair da sala em que estavam trabalhando.

Nesta fase, conforme o andamento das oficinas, iam-se monitorando as atividades. Devido a imprevistos, como o reduzido número de participantes por causa da chuva e da demora do domínio da técnica de papietagem por algumas participantes, foi proposto que se delimitasse o tema da confecção dos produtos para se concretizar o término dos produtos que foram planejados. Definiu-se que só se confeccionariam enfeites de Natal e se faria o acabamento das peças iniciadas.

Para tanto, realizou-se o projeto com os desenhos das peças com motivos natalinos. Esta atividade fez parte do método **Transformando ideias em realidade**, que sofreu uma adaptação nesta pesquisa, pois as peças que foram produzidas somente foram projetadas com desenhos e depois elaboradas. Então, para efeito conceitual, a fase do protótipo foi considerada o objeto pronto, que serviu de modelo para análise de aceitação de produto.

Na fase Criar pretendeu-se chegar a direções estratégicas e soluções tangíveis. Nestes cinco encontros foi possível fazer uma síntese do período inicial, estabelecer novas perspectivas e identificar oportunidades para inovar. Programaram-se as maneiras para atingir o desafio estratégico e se trabalhou para isso, como foi descrito anteriormente. As participantes se mostraram motivadas com as técnicas que desenvolveram, chegando a sugerir outras que foram agregadas aos trabalhos.

O último método sugerido pela metodologia HCD, **Coletando Feedback**, que serve de sondagem para a aceitação ou não do produto, somente foi finalizado após o término das oficinas, porque não havia produtos finalizados e com bom acabamento para fazer a pesquisa – o que poderia prejudicar a avaliação. Para efeito da análise desta fase, pode-se considerar que não foi cumprida na sua totalidade. O método Coletando Feedback só foi testado em dezembro e a análise dos resultados será apresentada no final da Fase Implementar.

3.3. Fase Implementar – da 10ª a 13ª oficina

No décimo dia das oficinas começa-se a fase da Implementação. Para tanto, é aplicado o método **Planejando um conjunto de soluções**, que usa uma matriz para mapear as soluções que já haviam sido identificadas e para fazer uma análise de quais poderiam vir a ser criadas e implementadas. Neste dia reuniu-se o grupo e foi lembrado o que já existia e o que poderia ser criado em termos de soluções.

Após o planejamento das soluções, ainda na Fase Implementar, foi criado o **Calendário de Implementação**, onde são demonstradas as soluções que já estão sendo executadas e as que poderão ser executadas. Ressalta-se que não foi feito um painel com o calendário de implementação nas oficinas; as implementações efetivadas e as futuras somente foram conversadas e consultadas para verificar a sua validade, sem a unanimidade do grupo em todas as propostas. Por exemplo, quando se falou sobre vendas, uma participante relatou que não havia tido uma boa experiência e desestimulou o grupo para esta ação. Em função disso, procurou-se conversar com as participantes e não colocar as soluções como uma ação definida com prazos para se concretizar.

Mas, para efeito da pesquisa, se organizaram as possibilidades que haviam sido descobertas com as participantes e se programou o calendário dentro das atividades e prazos concordados por elas. Este calendário se constituiu em um plano para motivar, medir e avaliar as ações já realizadas e as previstas. Em função do tempo para o término da pesquisa, alguns procedimentos sugeridos ficaram sem os resultados verificados, servindo como sugestões possíveis de se concretizar.

Quadro 3 - Calendário de Implementação.

	Possibilidades sugeridas nas oficinas	2012				2013
		Set.	Out.	Nov.	Dez.	Mar.
Incremental	Vender para amigas	X				
	Vender peças feitas a partir de cursos de artesanato	X				
	Entregar os produtos pelas próprias artesãs	X				
	Aprender novas técnicas artesanais com resíduo de papel	X				
	Buscar cliente local	X				
	Trabalhar em casa	X				
Evolucionária	Vendar produtos sob encomenda para lojas em datas comemorativas	X				
	Pesquisar a aceitação dos produtos				X	
	Fotografar as peças para colocar na página			X	X	
	Formar facilitadores	X	X	X		
	Participar de curso avançado					X
	Aprender produtos criados com novas técnicas				X	
	Aprimorar o conhecimento das técnicas	X				
	Participar do curso de terceira idade na UFRGS					X
Revolucionária	Promover novas oficinas com os facilitadores formados					X
	Organizar uma associação					X
	Criar uma logomarca				X	
	Criar novos produtos					X
	Buscar novos clientes					X
	Divulgar os produtos na mídia eletrônica (Facebook)					X
	Instalar programa para vendas					X
	Entregar os produtos via Sedex					X
	Fazer uma linha de produção					X
	Participar de seleção para incubadora da UFRGS					X
	Buscar assessoria do curso da Administração					X
Realizar o curso de técnicas avançadas em papel					X	
Promover parceria com o programa Design no Bairro					X	
Envolver as comunidades vizinhas					X	

Fonte: das autoras, baseado no calendário de implementação do Kit Ferramentas (HCD, 2010, p. 93).

É na Fase Implementar que se organizaram e se construíram as possibilidades percebidas durante a evolução das oficinas. A seguir, baseado nestas possibilidades explicitadas nos métodos “planejamento das soluções” e do “calendário de implementação”, serão comentadas as soluções e os direcionamentos que foram identificados na inovação Revolucionária.

- Criar uma logomarca
- Criar novos produtos / Buscar novos clientes
- Divulgar os produtos na mídia eletrônica (Facebook) / Instalar programa para vendas / Entregar os produtos via Sedex:
- Fazer uma linha de produção
- Participar de seleção para incubadora da UFRGS / Buscar assessoria do curso da Administração

- Realizar o curso de técnicas avançadas em papel / Promover parceria com o programa Design no Bairro
- Envolver as comunidades vizinhas.

Para finalizar esta fase, foi criado através do método **Avaliando Resultados** um mapa mental para identificar os interessados (primários, secundários) que poderão ser afetados pela atividade oferecida nas oficinas. A identificação foi feita pelo grupo das participantes e pelo grupo de facilitadores, apontando-se os possíveis envolvidos (como forma de referência futura, pois não foram quantificados os efeitos das ações sobre estes envolvidos) e projetando-se no mapa aqueles que foram identificados. Este mapa fornece a visão da abrangência do projeto e as possíveis prospecções que ainda poderão ser realizadas.

4. Resultados

Este artigo foi o relato do envolvimento do NDePP (Núcleo de Desenvolvimento de Projetos em Papel) com as artesãs que frequentam o NCCBN (Núcleo Comunitário e Cultural de Belém Novo). Nela, desdobrou-se a proposta de aplicação da metodologia *Human Centered Design* (HCD), utilizando-se o Kit de Ferramentas, através de oficinas, para o desenvolvimento de artefatos a partir de resíduos de papel.

O estudo proposto buscou promover e realizar oficinas de design na comunidade, a fim de instruir seus autores sobre técnicas e o modo de pensar em design. Para tanto, seguiram-se os métodos das fases Ouvir, Criar e Implementar (sugeridas pela metodologia HCD), para identificar as necessidades das artesãs, o desafio estratégico escolhidos por elas, as oportunidades geradas a partir destes encontros e a forma de implantação destas oportunidades.

O desdobramento da pesquisa se deu com a aplicação dos métodos, que conduziram as diretrizes da pesquisa e forneceram os alicerces para uma evolução e crescimento real do grupo. Esta experiência promoveu a qualificação do aprendizado das técnicas de desenvolvimento de produtos a partir do resíduo de papel, proposta pela intervenção do grupo de facilitadores do NDePP.

Através desta experiência constata-se que esta metodologia fornece ferramentas que tornam a implantação do projeto bastante estimulante e viável. Apesar de não se ter chegado na plenitude do desafio estratégico definido nos primeiros encontros com as artesãs, conseguiu-se delinear possibilidades que poderão ajudar na realização dos desejos das pessoas envolvidas, tanto das artesãs que participaram das oficinas, quanto dos facilitadores do NDePP.

Com a aplicação da metodologia se evidencia que é possível planejar uma sistematização baseada em uma educação não formal, onde os saberes populares, o conhecimento científico e a interdisciplinaridade irão construir o conhecimento que poderá transformar o modo de vida da comunidade.

Sendo assim, um ponto forte deste artigo foram os procedimentos implantados através da metodologia, que se constituíram no referencial para o encaminhamento da pesquisa e que poderão auxiliar em novas pesquisas para o desenvolvimento de produtos a partir de resíduos de papel. Esta pesquisa pode se constituir como um plano piloto para o desenvolvimento de novas frentes, fornecendo subsídios para a implantação de projetos em outros cenários, com a utilização da metodologia HCD e com uma percepção mais fortalecida da atuação do designer como um agente de intervenção, que pode contribuir para o bem estar das pessoas.

Assim, observou-se que, neste grupo, a produção e o desenvolvimento de produtos tornam-se uma questão pessoal do artesão, dependendo do conhecimento que ele tem das técnicas, da habilidade manual desenvolvida, do que conseguiu captar das informações repassadas pelo grupo de facilitadores e, principalmente, da sua vivência e da sua história. Para

efeito desta experiência, a interferência do designer foi negociada com informações, com referências e muito diálogo.

Com esta pesquisa foi possível identificar os pontos fortes e fracos do grupo das artesãs. Fica evidente a necessidade da união do grupo e de uma liderança que as motive a implementar as possibilidades vislumbradas e dar continuidade no desenvolvimento de produtos a partir do resíduo de papel.

Considera-se satisfatório o resultado da pesquisa, pois se conseguiu aplicar a metodologia e analisar o seu efeito sobre o cenário escolhido. Através dela as artesãs conseguiram aprender técnicas de desenvolvimento de produtos a partir de resíduos e reconhecer soluções para a melhora do seu bem estar e geração de renda.

Por parte dos facilitadores, percebeu-se que o trabalho deve ter uma continuidade, pois nestas oficinas foram ensinados os procedimentos básicos para a criação de produtos com resíduos de papel, podendo haver o retorno do grupo para oferecer oficinas com técnicas de acabamento mais avançadas, como foi sugerido pelo grupo das participantes, na pesquisa de sondagem final.

Sugere-se ainda, que esta pesquisa seja verificada em outros cenários para se possa fazer uma análise mais detalhada da viabilidade da produção dos produtos artesanais a partir de resíduos de papel, nos quesitos como: diversificação de linhas de produtos, tempo de produção, condições de durabilidade e usabilidade, pesquisa com compósitos, por exemplo, que não foram aprofundados nesta pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARROSO, Eduardo. **O que é artesanato**. Primeiro módulo. Disponível em: <http://www.fbes.org.br/biblioteca22/artesanato_mod1.pdf>. 2001. Acesso em: 02 nov. 2012.
- BARROSO, Eduardo. **O que é artesanato**. Segundo módulo. Disponível em: <http://www.fbes.org.br/biblioteca22/artesanato_mod2.pdf>. 2001. Acesso em: 02 nov. 2012
- BORGES, Adélia. **Design+Artesanato: o caminho brasileiro**. São Paulo: Terceiro Nome, 2011.
- BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. Comitê Gestor Nacional de Produção e Consumo Sustentável. **Plano de ação para produção e consumo sustentáveis (PPCS)**. Portaria nº 44, de 13 de fevereiro de 2008. Versão para consulta pública. 2010.
- CORRÊA, Ronaldo de Oliveira. **Design e Artesanato: Uma reflexão sobre as intervenções realizadas na Costa do Descobrimento – BA**. Dissertação de Mestrado. CEFET, Curitiba, PR. 2003.
- CURTIS, Maria do Carmo. **Núcleo de Desenvolvimento de Produtos em Papel: uma retrospectiva para Ação**. Arquivos da Gráfica da UFRGS. 2011.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- HCD.**Human Centered Design: Kit de Ferramentas**. 2 ed. 2010. Disponível em: <https://hcd-connect-production.s3.amazonaws.com/toolkit/en/portuguese_download/ideo_hcd_toolkit_complete_portuguese.pdf>. Acesso em: 28 set. 2012.

KRUCKEN, Lia. **Design e território:** Valorização de identidades e produtos locais. São Paulo: Studio Nobel, 2009.

MARGOLIN, Victor; MARGOLIN, Sylvia. **Um Modelo Social de Design:** Questões de prática e Pesquisa. Revista Design em Foco. Número 001. Universidade do Estado da Bahia. Salvador.p.43-48, 2004.

SANTOS, José Vicente Tavares; STEIL, Carlos (org.). **Introdução. In: Humanas: Revista do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas – Projetos Sociais.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. Vol.24, n°1/2, Porto Alegre, 2001.

SEBRAE. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. 2012. Disponível em: <www.sebrae.com.br>. Acesso em: 12 out. 2011.