



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE ARTES
DEPARTAMENTO DE DESIGN

DOUGLAS DA SILVA MOREIRA

*A construção colaborativa entre artesãos e designers:
uma análise pelo viés do design de serviço*

BRASÍLIA

2022

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
DOUGLAS DA SILVA MOREIRA

*A construção colaborativa entre artesãos e designers:
uma análise pelo viés do design de serviço*

Trabalho de Conclusão de Curso com habilitação
em Projeto de Produto do Curso de Design
ministrado na Universidade de Brasília.

Orientação: Prof.^a Nayara Moreno de Siqueira

BRASÍLIA

2022

Dedicado aos meus pais que sempre me mostraram o quanto o ensino é precioso.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, Iemanjá e São Jorge que deram forças e iluminaram meus caminhos por todo esse tempo.

Agradeço imensamente aos meus familiares, que sempre me mostraram como o ensino é importante, Hélio, Sonilda, Diogo, Michele e Diego amo muito vocês.

Agradeço aos meus colegas de faculdade pela companhia, mas agradeço em especial a minha companheira de todos os momentos bons e ruins, Greicy Kelly Santana, que foi a minha parceira de todos os projetos, desafios na universidade e minha co-orientadora desse projeto.

Agradeço aos meus amigos que estiveram comigo no início da jornada, Clara, Deuzite e Thiago.

Agradeço ao meu amor Ernandes, que esteve presente no fim da jornada me apoiando e me dando muito amor.

E por último agradeço a pessoa que me ensinou todos esses anos sobre o que é ser uma inspiração, a maior e que sempre vou admirar Nayara Moreno.

“O design tem a capacidade de fazer a ponte entre os desejos dos mais privilegiados na sociedade e as necessidades das comunidades que vivem à margem.” [Marcelo Rosenbaum]

RESUMO

O artesanato é desvalorizado pela influência de agravantes industriais que mudaram a maneira que produtos são consumidos. A industrialização trouxe uma abordagem de quantidade e agilidade de produção que os artesãos não conseguiram acompanhar e foram se afastando de suas técnicas. Essa depreciação é percebida nos ambientes de instituições de ensino de design e criação, onde os designers são ensinados a preferirem processos de produção industriais e excluir métodos manuais. Foi desenvolvido o desenho um serviço com ajuda da abordagem metodológica do design de serviço, para que trabalhos entre designers e artesãos sejam implementados de maneira construtiva e respeitosa, focando em troca de experiências. Conclui-se que o projeto alcançou o seu objetivo e que poderá ser aplicado por outros designers em projetos com artesão.

Palavras chave: artesanato, design de serviço, trabalho colaborativo.

ABSTRACT

Craftsmanship is devalued by the influence of industrial aggravation that has changed the way products are consumed. Industrialization brought an approach of quantity and agility of production that artisans could not keep up with and were drifting away from their techniques. This depreciation is seen in the environments of design and creative education institutions, where designers are taught to prefer industrial production processes and exclude manual methods. A service was developed with the help of the service design methodological approach, so that work between designers and artisans can be implemented in a constructive and respectful way, focusing on the exchange of experiences. It is concluded that the project achieved its goal and that it can be applied by other designers in projects with artisans.

Keywords: craft, service design, collaborative work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Cadeira Paraíba dos Irmãos Campana.	14
Figura 2: Adedonha Iconográfica.	15
Figura 3: Peças em cerâmica.	16
Figura 4: Duplo Diamante do Design de Serviço.	18
Figura 5: Matriz CSD do projeto.	19
Figura 6: Detalhamento do Questionário.	20
Figura 7: Seleção para onde enviar o questionário.	21
Figura 8: Suposições comprovadas com ajuda do questionário.	22
Figura 9: Fotos do processo da artesã.	24
Figura 10: Mapa da Jornada da Artesã.	25
Figura 11: Fotos do MVP realizado.	30
Figura 12: Desenho do serviço final.	33

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. REFERENCIAL TEÓRICO	12
1.1 Distanciamento das técnicas artesanais	12
1.2 Designers e artesãos cocriando	13
1.3 Melhoria das condições técnicas de artesãos	16
2. METODOLOGIA	17
2.1 Descoberta	19
2.2 Definir	22
2.3 Desenvolver	26
2.4 Entregar	29
3. O SERVIÇO	32
CONCLUSÃO	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXOS	38

INTRODUÇÃO

O artesanato sempre esteve presente na vida das pessoas. Foi por meio desta atividade que as habilidades foram desenvolvidas para a sobrevivência, sejam com produtos utilitários ou ornamentais que serviam para representar suas vivências. O termo artesanato é a junção das palavras artesão + ato, ou seja, o ato que o artesão exerce resulta no artesanato, esse ato abrange várias camadas de pensamento como técnicas, saberes e costumes dos artesãos, para elucidar melhor, temos as duas definições a seguir.

“Produtos artesanais são aqueles confeccionados por artesãos, seja totalmente à mão, com o uso de ferramentas ou até mesmo por meios mecânicos, desde que a contribuição direta manual do artesão permaneça como o componente mais substancial do produto acabado. Essas peças são produzidas sem restrição em termos de quantidade e com o uso de matérias primas de recursos sustentáveis. A natureza especial dos produtos artesanais deriva de suas características distintas, que podem ser utilitárias, estéticas, artísticas, criativas, de caráter cultural e simbólicas e significativas do ponto de vista social”
(UNESCO, 1997, *apud* BORGES, 2011, P. 21)

“Arte e técnica do trabalho manual realizado por um artesão; método de trabalho do artesão que alia utilitarismo à arte.”
(DICIONÁRIO MICHAELIS ONLINE, 2022)

Inteirar-se do significado desse termo servirá como forma de desapego de conceitos pré-estabelecidos. Existe a ideia de o resultado do artesanato ser totalmente decorativo, como objetos comprados em viagens como lembranças, mas o artesanato pode ser categorizado de várias formas como utilitário, conceitual, litúrgico, decorativo ou lúdico. Nas peças há estudos e aperfeiçoamento de técnicas antigas, envolvendo várias cadeias de produção para o alcance de um produto de qualidade.

Historicamente, no período neolítico houve uma troca de modo de viver, em que as pessoas se tornaram sedentárias no sentido de se fixar em uma área, produzir, multiplicar seus bens e evoluir a situação de suas ferramentas. Dessa sedentarização surgiram vários núcleos populacionais, onde cada um produziu seu tipo de insumo e materiais. Esse tipo de núcleo é representado até hoje por comunidades que são caracterizadas por seus artesanatos, onde a produção daquele tipo de técnica é feita apenas naquele lugar. Um exemplo disso, é o artesanato do Norte do Brasil. As bijóias são típicas dessa região e carregam a identidade do povo indígena. Por muito tempo, essa forma de fazer artesanal foi a principal maneira de se obter produtos para o dia a dia, até o advento das indústrias.

Entre 1808 e 1930, no Brasil, quando a maquinofatura se tornou o principal sistema de produção, a maior parte dos objetos eram feitos em escala e traziam um visual de peça mais refinada com menos tempo, as pessoas começaram a ter mais preferência para esse tipo de produto. Os artesãos começaram a se tornar operários, para garantir sua sobrevivência, começando a tornar o artesanato obsoleto. Os termos usados naquele momento não eram mais ‘único e artesanal’, mas ‘ágil e barato’. Situação que acontece até os dias de hoje, com as vendas *online* de peças muito baratas, que são produzidas em outros países e com mão de obra a baixo custo. Por causa da desinformação ou por não se importarem com essa situação, as pessoas continuam consumindo.

O resultado do trabalho do designer é parte do problema desse apagamento do artesanato, uma vez que o maior atendimento, pelo menos no início da atuação do design, foi voltado para a produção industrial. Instituições de ensino orientam seus alunos a pensar produtos em grandes quantidades e confeccionados em fábricas. Os cursos superiores são os principais centros em que tecnologia e inovação são estudados para o mercado. Nesses cursos, as pesquisas são desenvolvidas e inspiradas para criação do processo produtivo. Hoje, o processo de ensino é pautado, ainda, mormente em processos industriais. As cadeias de produção manual acabam sendo preteridas. Interessante seria haver um equilíbrio.

Com base na reflexão sobre o equilíbrio de tratamento entre os dois tipos de cadeia de produção, o objetivo geral deste trabalho é analisar como a parceria entre design e artesanato pode funcionar de forma construtiva e respeitosa, tomando como norte o processo desenvolvido no âmbito do design de serviços. Para alcançar esse objetivo foram determinados alguns objetivos específicos:

- entender o papel social que o artesanato tem na vida das pessoas;
- analisar como são implementados processos de colaboração entres designers e artesãos;
- aplicar o processo de design de serviços no fazer artesanal e
- propor uma experiência de cocriação entre artesãos e designers.

Este relatório se divide em 3 capítulos para apresentar detalhadamente o que foi desenvolvido neste trabalho de conclusão de curso. No capítulo 1 temos o referencial teórico apresentando detalhes culturais de como acontece o distanciamento das técnicas artesanais, uma visão de como são feitos projetos entre designers e artesãos, além trazer como pode ser proposta

melhorias técnicas nos processos dos artesãos, tudo isso foi necessário para dar um norte para o projeto.

No capítulo 2, é apresentada a metodologia projetual utilizada e como foi aplicada, no caso o design de serviço, usa-se o duplo diamante para fazer uma descoberta das necessidades dos artesãos em suas produções. Por último, é descrito no capítulo 3 os detalhes do serviço desenvolvido com uma artesã para melhorar sua experiência, o serviço traz a ideia de como pode ser implementado essas melhorias.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

Esse capítulo apresenta o conteúdo teórico usado para entender melhor os objetivos desta pesquisa. Primeiro aponta-se como, culturalmente, ainda existe considerável distanciamento das pessoas com as técnicas artesanais. Em seguida, é discutida a relação entre designers e artesãos na situação de criação em conjunto. Por último, são apresentadas possibilidades para implementação de melhorias técnicas para incrementar a experiência dos artesãos no trabalho junto aos designers.

1.1 Distanciamento das técnicas artesanais

No Brasil temos uma iniciativa do governo chamada PAB, que é o Programa do Artesanato Brasileiro, ele é responsável por desenvolver ações de apoio e capacitações para o artesão brasileiro, elevando seu nível cultural, profissional, social e econômico.

Por intermédio do PAB as pessoas conseguem se cadastrar como artesãos nas seguintes categorias: Artesão profissional, Mestre artesão profissional, Grupo de produção artesanal, Associação de artesãos, Cooperativa de artesão, Sindicato de artesão, Federação de artesão ou Confederação de artesão. Somente quem for registrado em alguma dessas categorias pode ser contemplado com ações do PAB e reconhecido em pesquisas anuais sobre o setor artesanal do país.

Esse tipo de registro de comportamento é muito importante para o acompanhamento dos dados sobre o artesanato brasileiro.

O artesanato ocupa um lugar de destaque no âmbito das atividades econômicas. A atividade artesanal apresenta-se como fonte de emprego e renda para mais de 8,5 milhões de pessoas no Brasil, e movimenta cerca de 28 bilhões de reais ou 2,8% do Produto Interno Bruto (PIB) do país. (PEREIRA DOS SANTOS, A. M., & OLIVEIRA DE SOUZA, R., 2016)

Seguindo a linha desse dado do IBGE, se o artesanato é responsável por 2,8% do PIB, porque ele é um dos mais distantes de investimento pelo poder público? Essa indagação pode ser respondida com base em aspectos que norteiam cultura e tecnologia. As pessoas se acostumaram com o consumo de objetos esteticamente industrializados e com tecnologias

futurísticas. Assim o que não seguir essa tendência é desqualificado. Esse apagamento pode ser, também, por falta de continuidade das técnicas, devido às pessoas se voltarem para o trabalho nas fábricas e, com isso, se distanciarem de técnicas que poderiam ser ensinadas pelos seus familiares em casa ou mesmo por artesãos da própria localidade.

Bauman (2012) traz a cultura como conceito hierárquico, que a defende como um elemento herdado ou adquirido e que define as características da criatura humana. Pode vir dos genitores, todos os costumes e ensinamentos que se aprende e são propagados entre as gerações de família. As técnicas manuais que os pais aprendiam com seus pais eram passadas para seus filhos e muitas dessas técnicas se tornaram parte da sua profissão. Um exemplo disso é o caso de latoeiros que trabalhavam criando objetos utilitários com folhas de metal. Por muito tempo esse tipo de passagem de técnicas e conhecimento foi importante e entendido como passagem da cultura.

Mas com o tempo as coisas foram mudando, os filhos não se interessavam pelos ofícios dos pais, queriam ter profissões diferentes como operários em fábricas ou se formarem em faculdades, isso não é um fator ruim de se pensar, já que cada um escolhe sua profissão, mas serviu para o apagamento do fazer artesanal.

Outra questão que pode ser considerada para o apagamento do fazer artesanal é o movimento DIY (*do it yourself*), traduzido como 'faça você mesmo' que surgiu nos Estados Unidos em 1912, quando as pessoas queriam fazer os próprios serviços de casa. Somente em 1950 teve o seu *boom*. Com o surgimento das redes sociais, a popularização aumentou o movimento que deixou de ser apenas reparos em casa e se transformou para objetos utilitários ou ornamentais, que também podem ser artesanais, daí que todo mundo começou a pensar que esses objetos de *diy* são artesanais, mas vem sem a primícia de representarem uma cultura local, não somente ícones pop e afins.

Enfim, o apagamento vem de vários lados, mas as questões acima são as que mais se encaixam pertinentes e que serão aprofundadas neste projeto.

1.2 Cocriação entre artesãos e designers

O termo designer foi ressignificado com o tempo. Bonsiepe (2019) mostra como as palavras podem ser associadas às pessoas como profissões, dependendo do contexto em que estão incluídas.

“Não faz muito tempo, o termo <designer> descrevia alguém como Eliot Noyes, responsável pelo design da máquina de escrever Selectric da IBM, nos anos 1960; ou Henry Dreyfuss,[...]. Hoje, o termo <designer> evoca provavelmente nomes como Ralph Lauren ou Giorgio Armani, ou seja, designers de moda. Os estilistas geralmente começam como costureiros (couturiers); mas, quando ficam famosos, são associados a uma grande variedade de produtos de consumo, incluindo cosméticos, perfumes, malas e objetos para o lar e até tintas para pintar casas.” (BONSIEPE, 2019, P.17)

Isso torna o termo adaptável ao contexto em que está inserido. Essa interpretação também é válida para o termo artesão, pois há a identificação dos artesãos como pessoas que fazem tarefas manuais. Contudo, isso desqualifica o que realmente são, pois mais do que isso, são criadores e fomentadores de cultura no país. As histórias e simbologias que objetos artesanais carregam deveriam ter a mesma relevância que têm peças famosas de design. Um exemplo disso é a cadeira Paraíba dos Irmãos Campana (Figura 1). Essa dupla de designers brasileiros é muito famosa pela criação de peças diferenciadas executadas com materiais brasileiros. Nessa cadeira, eles trazem o estofamento por meio da união de inúmeras bonecas feitas por artesãs da cidade de Esperança. Todo o crédito criativo e prêmios foram para os designers, fato que fez com que o trabalho das várias artesãs que costuram as bonecas nesse processo colaborativo fosse apagado, ou seja, não creditado.



Figura 1: Cadeira Paraíba dos Irmãos Campana.

Fonte: <http://estudiocampana.com.br/studio-artworks/paraiba/>

A relação entre designers e artesãos pode ser um tanto conflitante, principalmente porque alguns dos produtos que designers têm desenvolvido são mais procurados por serem de rápida

produção e fácil entrega à domicílio. Com isso, é fácil pensar que designers competem com a forma de trabalho deles, o que pode se tornar explícito quando marcas procuram mais os designers para desenvolver peças como de decoração. É importante que, por estar nesse lugar de privilégio, o designer traga os artesãos fazendo a aproximação com o fazer artesanal em processos criativos.

Borges (2019) fala melhor sobre as relações de cocriação entre designers e artesãos e diz que o ponto principal é como deve acontecer esse tipo de contato entre os dois públicos para trabalharem em conjunto.

“Esse diagnóstico não pode ser feito em reuniões no conforto do ar-condicionado de gabinetes distantes, sob a pena de estar previamente fadado ao fracasso: ele exige, sempre, comer poeira, um contato direto com o lugar, com as pessoas, nas oficinas de desenvolvimento de produto.” (BORGES, 2019, P. 47)

Quando a autora traz o termo “comer poeira”, entendo como uma entrada profunda no trabalho do artesão, um esforço de calar para entender o próximo e como juntos podem se desenvolver. O desenvolvimento de alguma atividade por mais de uma pessoa deve ser com respeito e entendimento de que os processos são diferentes e, por isso, a parceria das frentes se torna mais interessante, além da troca de valores se tornar significativamente produtiva.

A exemplo de projetos em que existe a cocriação entre artesãos e designers, temos o projeto brasiliense Acolá, feito pela designer Jussara Pelicano e focado em apoiar a identidade local com ajuda do design brasileiro. Com a ajuda de seu método de Adedonha Iconográfica (Figura 2), em que é criado um jogo de adedonha para identificar conexões culturais dos artesãos com o ambiente em que vivem, a cocriação começou quando a designer foi convidada para criar a embalagem de bonecas indígenas e ajudar a melhorar o pé das bonecas que caíam. Ela criou uma opção conjunta com a comunidade e conseguiu atender a uma demanda de modo positivo.

Artefatos	Oficinas para...	Comida	Experiências e jogos	Pontos de encontro	Pessoas conhecidas e importantes	Artesanatos, Produtos e Materiais	Paisagens/ Arquitetura	Folclore, Lendas e Histórias	Manifestações culturais	No meu tempo livre etc...
RAIZ (10)	RUMI (10)	ROSCA (5)	ALGODÃO (10)	A MISSA (10)	ANÍCOS (10)	REBE RECICLA (10)	ANJARDENS (10)	AZULEJO (10)	ROBÓIS DE BANDA (10)	RODODÁ (10)
ADUCCIONA (10)	ARQUIVADA (10)	ARROZ (10)	AI TEBUS (10)	GAMBORA (10)	GAY (10)	GEM (10)	GARCIA (10)	CATO DE BOTAS (10)	APRESENTAÇÕES DE TEATRO (10)	ANJA (10)
CONVERSÃO (10)	GALERIA (10)	GEMADA (10)	GUENTA! (10)	GAMBORA (10)	GAY (10)	GEMAS E JOIAS (10)	GARCIA (10)	CATO DE BOTAS (10)	GRUPOS DE TEATRO (10)	GOOGLE (10)
TRONCO TÊNTO (10)	TRAJETO (10)	TUTU DE FEIJO (10)	TAM! (10)	TEATRO (10)	TINA (10)	TEAR (10)	TELAIRDO COLONIAL (10)	TELAIRDO COLONIAL (10)	TEATRO DE BANDA (10)	TEATRO (10)
MANGUEIRA (10)	MATO (10)	MINGAU MINGUADA (10)	MINISTRI (10)	MERCADO (10)	MPÍNIS (10)	MANTAS (10)	MIRROS (10)	MÚSICA (10)	MINISTRI (10)	ALORANDO (10)
LADO (5)	LOTA (10)	LEITE (10)	LEITE (10)	LATE LATE (10)	LUCIANA (10)	LATE LATE (10)	LATE LATE (10)	0	0	LER (5)
JUJO (10)	JOGO (10)	JÓIELLO (10)	JUPA! (10)	JANEA (10)	JUCA PADARIA (10)	JUTA (5)	JANELAS (10)	JÓJO E BANDA (10)	JÓJOIS DE FUTEBOL (5)	0

Figura 2: Adedonha Iconográfica.
Fonte: Estúdio Cirandas DF.

Borges (2019) identifica que há vários caminhos para que designers consigam desenvolver projetos junto aos artesãos: melhoria das condições técnicas, potencialidade dos materiais locais, identidade e diversidade, construção de marcas, artesãos como fornecedores ou ações combinadas. Nesse projeto, abordo a melhoria nas condições técnicas, que é uma vertente necessária para o designer trabalhar, uma vez que se procura constantemente pela melhoria dos processos de incremento das condições de trabalho dos artesãos.

1.3 Melhoria das condições técnicas de artesãos

Os projetos de cocriação entre designers e artesãos geralmente são feitos na colaboração no que diz respeito aos aspectos estéticos. Em uma parceria em que envolve um designer famoso e uma grande loja de decoração, o processo se torna fraco no que diz respeito ao desenvolvimento e as ações de melhorias inexistentes. Os processos artesanais necessitam de melhorias nas questões técnicas que não descontinuem as tradições retratadas. Essas

adaptações podem ser no tipo de material utilizado, no modo de dimensionamento ou até mesmo no maquinário que pode estar inadequado. O designer pode identificar essas questões por meio de sua expertise sobre processos, tecnologia, produção e outros saberes que a profissão abarca.

A equipe do laboratório 'O Imaginário' da UFPE, trabalhou para identificar e atribuir melhorias no fazer artesanal de olarias de São Agostinho, que produzem peças de cerâmica (Figura 3). Por meio de um diagnóstico de como os artesãos produziam suas peças, identificaram que os tordos utilizados na produção prejudicavam a postura, o que trazia dores físicas e mal-estar. Inicialmente, fizeram novos tordos para auxiliar os artesãos a assumirem novas posturas e, conseqüentemente, ajudaram a melhorar a linha de produção para ser mais rápida e com materiais mais resistentes.



Figura 3: Peças em cerâmica.

Fonte: <https://www.oimaginario.com.br/artesanal>

O exemplo citado traz uma questão pertinente para este projeto, pois a identificação inicial dos universitários foi concernente ao processo produtivo em que os artesãos passam grande parte do tempo executando as peças. O resultado reflete o esmero, mas também parece apagar o esforço e o tempo dedicados. Com isso, pode-se identificar três caminhos principais pelos quais o fazer artesanal pode passar: experiência do artesão, a do consumidor e a da venda/aquisição do produto em si.

A experiência do artesão abarca todo o processo de criação, pré-produção, produção e acabamento. A experiência do consumidor pode ser diversa com base no uso que fará após a aquisição do item. Por fim, temos a experiência conjunta da venda pelo artesão e aquisição

pelo consumidor do produto. Existem vários outros caminhos envolvidos, mas com esses três temos uma visão mais macro para auxiliar no entendimento de todo o processo do fazer artesanal. Essa visão geral mostra que a experiência do artesão tem mais etapas e deveria ser melhor ajustada.

A experiência do artesão é o foco deste projeto. A palavra *experiência* como "conhecimento das coisas pela prática ou observação" (Dicionário Michaelis, 2022). Os artesãos reúnem um conhecimento tácito devido às várias experiências pelas quais passam na produção cotidiana dos artefatos. Designers, por sua vez, contêm um conhecimento formal sobre diversas práticas em seus aspectos de produção, principalmente.

Uma abordagem do design que desenvolve pesquisa sobre experiência é o design de serviço, em que procura identificar processos e melhorá-los, mapeando e trazendo *insights* centrados no usuário. Com base nisso, essa abordagem foi escolhida como metodologia do projeto.

2. METODOLOGIA

A abordagem metodológica escolhida para elaboração desse projeto foi o design de serviço, que foi referido pela primeira vez em 1984, por G. Lynn, em um artigo da Harvard Business Review intitulado 'Designing Services That Deliver'. A autora traz pontos relevantes sobre como os serviços precisam ser melhorados por meio de análises rigorosas. O importante é pensar que o serviço sempre existiu e que o consumo de experiências está presente no dia a dia. Na ida ao mercado ou ao usar um aplicativo, serviços são desenvolvidos para trazer a melhor experiência possível centrada em quem o utiliza. O termo design de serviço pode ser definido como

“... uma abordagem interdisciplinar que combina diferentes métodos e ferramentas oriundos de diversas disciplinas. Trata-se de uma nova forma de pensar, e não de uma nova disciplina acadêmica, autônoma.” (STICKDORN, 2014)

Destaca-se dessa definição os itens 'abordagem interdisciplinar' e 'nova forma de pensar', que embasam a proposta deste projeto. A interdisciplinaridade ocorre quando os fazeres do designer e do artesão se unem para promover uma maneira de pensar juntos. No design de serviço há o foco na relação do usuário com o serviço, para promover uma boa experiência. O design de serviço auxiliará a melhorar as experiências dos artesãos no seu processo criativo, produtivo e, conseqüentemente, de venda.

Essa identificação de melhorias é feita por meio do entendimento sobre os desafios que os artesãos têm no cotidiano. Para entender melhor essa demanda, o design de serviço utiliza-se de algumas ferramentas para empatizar, definir, desenvolver e entregar o serviço. O *double diamond* (Figura 4) é uma metodologia que explicita e ajuda a entender as questões do usuário, a desenvolver o projeto e a validá-lo. Os diamantes têm fases divergentes e convergentes: as primeiras contemplam uma pesquisa mais ampla e sem molde e são necessárias para melhor conhecer a demanda; as convergentes organizam o que é importante e necessário para o desenvolvimento do serviço.

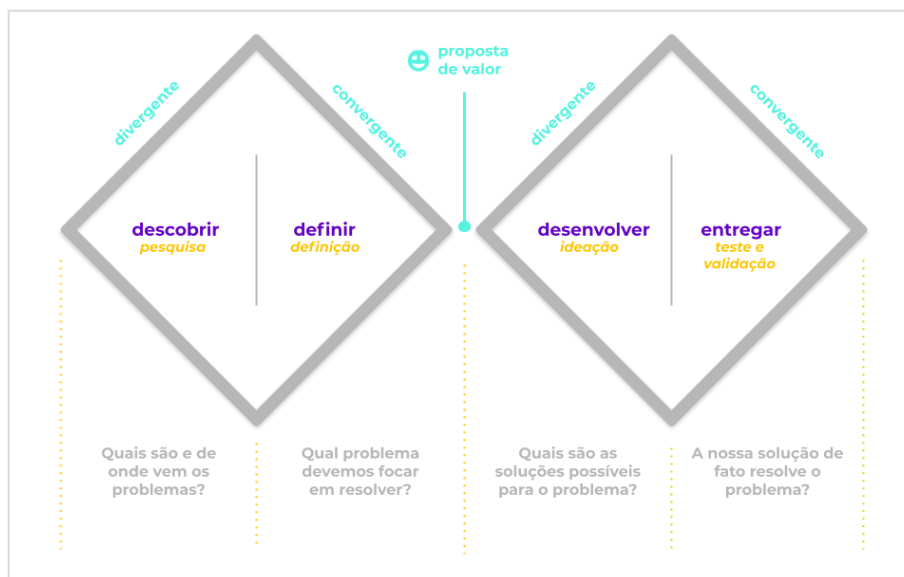


Figura 4: Duplo Diamante do Design de Serviço.

Fonte: www.cursospm3.com.br/blog/ferramentas-para-usar-em-cada-fase-do-double-diamond/

A fase de empatizar ajuda na identificação dos problemas na experiência e respectivas origens. Na definição, o problema é elucidado para melhor entendimento do impacto do problema na vida do usuário para passarmos para a fase de ideação, que traz possíveis soluções para o problema. Essa parte pode ser extensa por ser responsável por trazer uma solução que se adeque ao usuário e ao problema apresentado. Por fim, temos a entrega da solução e a validação, para que a solução seja bem executada.

2.1 Descoberta

A primeira fase do duplo diamante é a descoberta, uma das mais importantes para o projeto, é nela em que se identifica as dores e necessidades do usuário que vamos desenvolver o projeto. Aqui usa-se ferramentas de identificação de problemas para que possa conhecer a fundo, vale lembrar que é uma fase divergente, toda abordagem pode ser importante para o desenvolvimento de um briefing que será usado na próxima fase do diamante.

A descoberta começa fazendo uma pesquisa sobre o fazer artesanal, essa pesquisa já foi toda detalhada na parte de referencial teórico onde trouxe os aspectos do artesanato numa visão geral junto aos designers, através desta pesquisa usamos a Matriz de Certezas, Suposições e Dúvidas (Figura 5), esse tipo de ferramenta ajuda a entender questões que surgem na parte de pesquisa para dar um norte ao projeto.

Matriz CSD



Figura 5:Matriz CSD do projeto.

Fonte: Autor.

Com a construção da matriz foi visto que poderia criar hipóteses para o projeto, essa criação de hipóteses pode ser usada para ver um geral de como os usuários estão inseridos em assuntos e situações. As hipóteses foram para três linhas de pensamento principais:

1. Questão social: como as técnicas são passadas para as pessoas, como o artesanato tem um papel social de ensino e tradição na vida das pessoas.
2. Questão da cocriação: como são os processos de criação conjunta com designers.
3. Questão de materiais e técnica: acessos aos materiais e como a técnica tem se desenvolvido.

Com essas três linhas de pensamento, foi suposta a criação de um questionário quantitativo e qualitativo (Anexo 1) para aprofundar mais em cada assunto apontado e comprovar as hipóteses. Primeiramente foi construído esse questionário com perguntas direcionadas aos artesãos, começa com uma introdução sobre o projeto, depois queremos saber mais sobre o próprio artesão, as perguntas de cada linha e concluímos com um espaço para deixarem observações e o agradecimento, isso tudo foi planejado antes (Figura 6) e só depois feito o

questionário. Houve uma pesquisa de como seria distribuído esse questionário, qual seria o local para alcançar esses artesãos de forma digital, uma vez que o formulário era digital, através de pesquisas foram selecionados perfis *Instagram* e e-mails de associações de artesãos, grupos de *Facebook* de artesãos (Figura 7) e o próprio envio para colegas do autor que poderiam conhecer artesãos dispostos a participar da pesquisa.

	Hipoteses	Perguntas	Tipo de Resposta	Porque de cada pergunta	Opcional ou obrigatória
SOBRE	Dados Iniciais	Qual seu nome?	Resposta única \Preencher	Identificação	Obrigatória
		Onde você mora?	Resposta única \Preencher	Identificação	Obrigatória
		Qual seu gênero?	Resposta única \Preencher	Identificação	Opcional
		Faz parte de alguma associação ou grupo de artesões?	Resposta única \Preencher	Identificação	Opcional
		Que tipo de artesanato faz ou técnica que domina?	Resposta única \Preencher	Identificação	Obrigatória
		Como aprendeu a sua técnica de artesanato?	Resposta única \Preencher	Identificação	Obrigatória
QUESTÃO SOCIAL	O artesanato não está mais sendo passado por gerações, há um desinteresse dos mais novos.	Você ensina ou já ensinou sua técnica para alguém?	Múltipla escolha \ Marcar	Entender como o artesanato tem sido passado por gerações.	Obrigatória
		Seu tipo de técnica tem sido passada dentro do seu grupo familiar? Descreva.	Resposta única \Preencher		Obrigatória
QUESTÃO DO COCRIAR	Os artesões tem um pouco de estranhamento em trabalhar com designers.	Já trabalhou em conjunto com um Designer?	Múltipla escolha \ Marcar	Entender a interação entre os designers e artesões.	Obrigatória
		Se sim, como foi essa experiência?	Resposta única \Preencher		Obrigatória
		Você acredita que designers e artesões podem trabalhar juntos?	Resposta única \Preencher		Obrigatória
QUESTÃO DE MATERIAS E TÉCNICA	Os artesões tem problemas com matéria prima.	Onde compra/consegue materias para fazer seus trabalhos?	Múltipla escolha \ Marcar	Entender como a matéria prima pode ser um impossibilitador de continuidade de trabalho do artesão.	Obrigatória
		Os materias tem um bom custo beneficio?	Resposta única \Preencher		Obrigatória
		As informações sobre como conseguir essas materias são fáceis?	Resposta única \Preencher		Obrigatória
FINAL	Aba para descrever algo mais e agradecimento	Quer nós contar mais alguma coisa?	Resposta única \Preencher	Dar espaço para mais alguma resposta e agradecer	Obrigatória
		Agradeço por responder esse formulário.	Sem resposta		Opcional

Figura 6: Detalhamento do Questionário.

Fonte: Autor.

Associação	Rede Social	Telefone	Email
Associação de artesãos Águas Claras	@artesclaras	99115-8695	
Associação Municipal de Artesões de Gravatai	@artesanatosdaamag		
Federação dos Artesãos Profissionais de SP	@uapesp2		
associação de artesã e moradores de cruz do espirito santo	@associacao_cruz		
associacaodosartesaosdeubaimg	@associacaodosartesaosdeubaimg		
associacao_artesaos_de_unai	@associacao_artesaos_de_unai		
APROARTI		88 99927 6182	mariasoaes.candido@gmail.com
https://canalartefol.org.br/contato/			
Grupos do Facebook			
Grupo da Feira de Artesanato da Torre de TV			
ARTESANATO NO BRASIL			
Faça Você Mesmo			
Artesanato De Tudo			
ARTESANATO DA CAPITAL-Brasília			
ARTESANATO DO DF			
Compras Trocas Vendas Brasilia e Entorno			
Moda Brasília			
Artesanato - Eu que Fiz			

Figura 7: Seleção para onde enviar o questionário.

Fonte: Autor.

Vale lembrar que a seleção de associações selecionadas eram as que tinham mais ativações nas redes sociais, que tinham postagens recentes. E os grupos do *Facebook* são os que têm mais interação e postagens entre artesãos, alguns até fora do meio, mas que tem a presença de artesãos comercializando seus produtos.

O formulário ficou disponível para respostas de 8 de julho a 8 de agosto, um mês para que as associações respondessem os e-mails e mensagens diretas, poucas responderam e compartilharam o questionário, a mesma situação aconteceu com os grupos de *Facebook*. Obteve-se um total de 16 respostas do formulário que serviram para fazer a eliminação das hipóteses surgidas na parte de suposições da matriz CSD (Figura 8) trazer insights para usar nas próximas etapas, as partes de certezas e suposições já foram respondidas com referencial teórico.

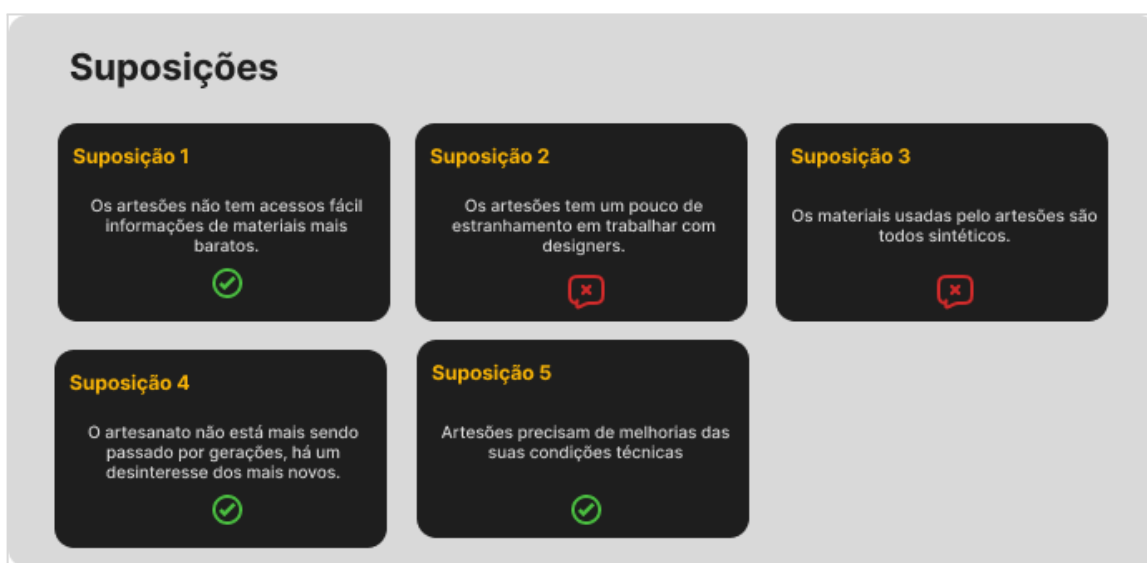


Figura 8: Suposições comprovadas com ajuda do questionário.
Fonte: Autor.

Os insights adquiridos com as respostas do formulário e a atualização da matriz:

- 81,3% das respostas são de mulheres;
- 62,2% fazem mais de um tipo de técnica artesanal;
- 37,5% passaram suas técnicas para familiares;
- 81,3% Já trabalhou com designers e apontam que foi uma boa decisão.
- A maior parte das respostas sobre acesso ao material, fala-se que tem pouca informação.
- Apontam que o custo-benefício do material é bom.

Com o que foi desenvolvido aqui nessa parte, usaremos de apoio para a próxima fase que é a definição do problema.

2.2 Definir

A segunda fase do nosso duplo diamante é definir, nesta fase definimos os nossos problemas através das informações trazidas na descoberta, com insights e pesquisas conseguiremos fazer uma definição para desenvolver uma solução ao usuário. Todas as fases terão o uso de ferramentas, nessa usaremos a jornada do usuário para entender como é desenvolvido o processo do artesão e o que podemos notar, vamos desenvolver uma frase de apoio que resume nosso problema de projeto e três pontos de melhorias.

Na fase anterior, o questionário trouxe detalhes, mas precisávamos de um contato com uma artesã para uma aproximação melhor do assunto, por isso foi selecionada uma artesã para aplicar a jornada do usuário e entender seus processos, essa artesã também ajudará na parte de validação, já que o serviço será desenvolvido para sua atividade e depois pensando em como aplicar para outras pessoas.

A jornada do usuário serve para indicar os pontos de atenção que podem ser melhorados na atividade, esse acompanhamento ajuda a entender mais atentamente as dores do usuário no seu processo de fazer artesanal, principalmente que procuramos por melhorias em suas experiências.

Primeiro apresentaremos a artesã escolhida, ela se chama Sonilda Venâncio, nordestina, tem 56 anos, mãe de 4 filhos (um deles é o autor desse projeto), trabalhou como auxiliar de serviços gerais e em determinado momento da vida aprendeu artesanato para que pudesse ajudar nos custos de casa, se tornou uma artesã de várias técnicas como tear de pregos, biscuit, boneca de pano, flores de meia seda etc. O contato foi feito pelo próprio autor para saber se gostaria de participar do projeto, demonstrou estar pronta para seguir e ajudar com o que precisasse. Para melhor análise, selecionamos uma das técnicas que ela desenvolve, tear de pregos, é um tear que é feito em uma madeirinha com pregos e consegue desenvolver lindos cachecóis.

Com isso, procura-se entender como é a experiência da artesã ao criar uma de suas peças, a análise foi feita com registros de fotos da artesã (Figura 9) e perguntas informais para ajudar a desenhar um mapa depois (Figura 10).



Figura 9: Fotos do processo da artesã.
Fonte: Autor.

1º passo - Briefing: A demanda pode vir de alguém que queria a peça ou da própria artesã, quando vem de alguém, os detalhes como cor ou tamanho já são pré-definidos, um briefing.

2º passo - Compra de Material: comprar o material, esse é o momento de encontrar o material que será utilizado para fazer a peça. Essa compra pode ser feita em armazinhos, lojas especializadas ou produtores.

3º passo - Preparação: essa é a fase de preparo da peça, onde a lã vira as perninhas/franjas iniciais da peça no tear com pregos e o primeiro ponto.

4º passo - Construção: é onde a artesã escolhe o tipo de ponto e faz o corpo da peça. Esse é o processo mais demorado já que tem que fazer várias vezes para formar o corpo da peça.

5º passo - Finalização: É a colocação das perninhas/franjas finais com a última fileira do corpo.

6º passo - Embalar e Entregar/Estocar: é a embalagem do produto e a entrega para o cliente ou o armazenamento para uma futura venda.

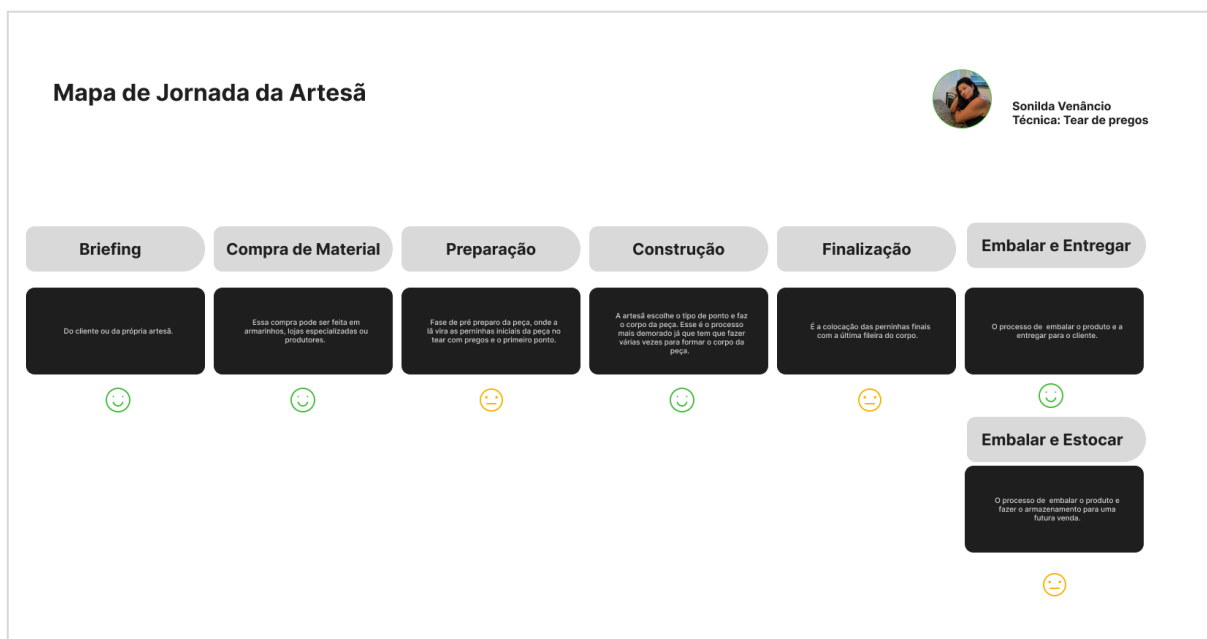


Figura 10: Mapa da Jornada da Artesã.
Fonte: Autor.

Nessa jornada junto com a conversa redigida com a artesã, surgiram pontos do processo que podem ser melhorados na experiência da artesã. Com o mesmo mapa (Figura 10) assinali com carinhas de feliz em verde onde o processo está fluindo e neutras em amarelo para partes do processo em que houve algumas percepções de melhoria para aquela fase. As três partes da jornada que foram destacadas com carinha neutras são Preparação, Finalização e Embalar e Estocar.

Na parte de Preparação foi identificado que a artesã usa uma capa de DVD para enrolar a lã e depois cortar para fazer as perninhas/franjas iniciais do tear, na hora de enrolar a lã pode correr e quando acontece o corte as perninhas/franjas ficam de tamanhos desiguais, o que ocasiona tem que fazer arremate da lã depois e jogar material fora, material que pode ser quase um fio inteiro. Já na parte de Finalização, percebe-se que a artesã está com um pouco de alergia depois de todo o processo, tendo que recorrer a remédios, com a conversa foi constatado que seria por conta da lã, o que torna a experiência complicada. Por fim, na parte de Embalar e Estocar, a artesã conta que muitos produtos podem ficar por muito tempo guardados por falta de oportunidades de vendas ou épocas do ano em que faz mais calor.

Todos esses pontos de melhoria levou a criação da seguinte frase de escopo para melhorar a experiência da artesã no seu processo: “Gerar melhorias no processo artesanal através de ações simples em que ajudem na experiência da artesã”.

Dessa frase criamos três pontos de melhorias importantes pautados em cada fase que precisa de melhoria:

Preparação: Melhoria nos utensílios de trabalho - A melhoria dos instrumentos de trabalho pode otimizar o tempo da artesã que poderá fazer uma produção mais fluída.

Finalização: Melhoria da saúde da artesã- Os aspectos de saúde são importantes para que a artesã não tenha que ficar parando seus processos com dores e incômodos, isso abrange a qualidade de vida.

Embalar e Estocar: Engajamento em qualificações ou feiras - A artesã pode estar com produto parado por falta de qualificação do seu projeto ou falta de oportunidades.

Na fase seguinte do diamante iremos desenvolver soluções simples para ajudar a sanar esses problemas, sempre pensando no que seria viável e alcançável no contexto da artesã.

2.3 Desenvolver

Chegamos ao segundo diamante, na parte de desenvolver é onde trazemos ideias para o nosso problema que no caso é gerar propostas de melhoria no processo artesanal através de ações simples em que ajude na experiência da artesã, aqui é indispensável que tenha uma troca de ideias com o usuário que estamos trabalhando, as soluções podem fazer sentido para o designer mas serem inviáveis para a artesã, por isso esse contato com a artesã trará insumo para fazer as escolhas. Essa parte vamos desenvolver em duas maneiras, a primeira é entender o que poderia ser feito para melhorar a experiência da artesã, isso de maneira geral. E depois os planos de ação que faríamos para ajudar.

Vale lembrar que aqui os processos e soluções para os pontos de melhoria da artesã não podem ser de vínculos industriais do pensamento de designer, como objetos feitos por impressoras 3D ou processos que demandam maquinários caros, isso seria totalmente contra o

que foi apresentado em todo o projeto até aqui. As soluções devem ser de fácil acesso e baratas. Isso é um requisito que será levado em conta nas soluções.

A primeira solução que deve ser desenvolvida é para a melhoria de utensílios de trabalho, que no caso da artesã é a forma em que enrolar a lã em uma capa de DVD e ocasiona um corte errado das perninhas/franjas usadas no início da peça. Algumas ideias foram pensadas e testadas para esse contexto:

- Ideia A: Base de papel cartão com cortes para encaixar a lã assim ela não se move e a artesã tem mais controle. Parece promissor, já que é um material acessível e fosco que não desliza a lã.
- Ideia B: Tirar a capa do DVD e adicionar uma fita dupla face nas pontas, que a lã fique presa e a artesã tenha mais controle, além de criar uma linha de corte no meio da capa. Tem a possibilidade de ser mais usável.

A segunda solução trata-se de melhoria da saúde da artesã, o material que ela usa causa alergia durante o processo, isso tem todo um custo de produção envolvido onde você pausa sua produção por problemas de saúde e ainda tem que custear remédios, coisa que acontece muito com nossa artesã selecionada. A solução poderia ser:

- Ideia A: Estudando um pouco esse mundo de lãs, tem algumas antialérgicas, a troca de material da artesã poderia ser feita de maneira que agrega valor do produto para o cliente, há um custo de material em que a lã usada é mais barata que as antialérgicas.
- Ideia B: Trocar a lã por outro tipo de linha, que tenha o mesmo aspecto, mas que não dê alergia.

Por último, temos o engajamento em qualificações e feiras, as peças da artesã podem ficar por muito tempo guardadas e sem venda, isso desmotiva um pouco a artesã que desempenhou um tempo considerável em cada peças. As duas soluções possíveis para esse problema seria:

- Ideia A: A artesã não tem o Cadastramento Único dos Artesãos do Brasil, que é um cadastro importante onde ajuda a ter dados sobre o programa dos artesãos e participações em iniciativas, esse cadastramento poderia ajudá-la a ter mais participação em feiras.

- Ideia B: Outra possibilidade é divulgar melhor o seu produto, que poderia ser através de redes sociais, a artesã hoje não uma divulgação digital é somente verbal entre as pessoas que conhecem. Essa interação poderia ajudar até ter mais networking com pessoas da mesma área.

Todas essas soluções foram colocadas em um diagrama (Anexo 2) para a apreciação da artesã no que se refere às mais prováveis de serem aplicadas e, conseqüentemente, trabalhadas em conjunto.

As percepções foram diversas sobre o assunto, a artesã se mostrou aberta às indicações e escolheu as que mais tinham relação com seu processo. Não houve suposição de nenhuma outra ideia para cada processo. As escolhidas para cada foram: melhoria de utensílios de trabalho - Ideia B, melhoria da saúde da artesã - Ideia A e engajamento em qualificações e feiras - Ideia A. Após as escolhas foi iniciada uma fase de o que seria necessário em cada fase, um apanhado geral das necessidades, principalmente por se tratar de três núcleos diferentes. Requisitos de cada ideia:

Melhoria de utensílios de trabalho - Ideia B

- Compra de fita dupla-face;
- Teste da usabilidade do objeto modificado.

Melhoria da saúde da artesã - Ideia A

- Verificar se existe venda de lã antialérgica perto da casa da artesã.
- Testar o desempenho da lã com a artesã.

Engajamento em qualificações e feiras - Ideia A

- Entender a fundo como é feito o Cadastro Único dos Artesãos do Brasil;
- Informar para a artesã a documentação necessária;

Todas as ações acima foram feitas e testadas para o desenho da experiência melhorada para a artesã, e isso se torna uma entrega que pode ser vista na próxima etapa do diamante.

2.4 Entregar

Por fim, a última fase do duplo diamante é a de entregar, pode ser a parte em que os designers mais aprendem com os usuários, é nesse momento que testa o que foi proposto na parte de desenvolvimento. Também procura a validação dos requisitos e desenvolvimento do projeto.

Para fazer esse teste e validação, usaremos o recurso de MVP, que significa o *Minimum Viable Product* – ou Produto Mínimo Viável, é uma maneira de testar tudo que foi proposto de maneira rápida com o usuário. Nesse caso vamos usar o MVP do tipo *concierge*, que serve para oferecer uma solução adaptada para um grupo específico, nesse caso as artesãs.

O nosso MVP vai ser um pequeno teste com a artesã junto as ideias escolhidas para sanar os problemas, o importante aqui é trazer insights mais robustos para o serviço. Criaremos uma espécie de workshop com a artesã para testarmos tudo que foi proposto, separamos entre atividades e tempos específicos para ser mais ágil, será da seguinte maneira:

- 1°. Momento de descontração - 20 minutos - Descontrair com a artesã, tomar um café e apresentar todos os passos do que vamos fazer no workshop.
- 2°. Momento prático - 30 minutos - Nesse momento de prática testamos a ideia para a melhoria do utensílio de trabalho e de saúde da artesã, mostrar como é a mudança da capa do DVD e como ela poderá ser desenvolvida melhor, além de apresentar a lã antialérgica e sua proposta de valor no produto da artesã.
- 3°. Momento Institucional - em média uma hora - Falar sobre como é feito o Cadastramento Único dos Artesãos do Brasil, os documentos necessários e a organização dos materiais para envio. Esse momento pode ser mais complicado por conter detalhes burocráticos.
- 4°. Momento de Feedback: Esse é o momento em que o designer faz uma pesquisa NPS para entender como foi o desenvolvimento das soluções e o quando foram proveitosas para a artesã.

Abaixo vemos algumas imagens do processo feito entre o designer e a artesã, durante a aplicação do MVP.

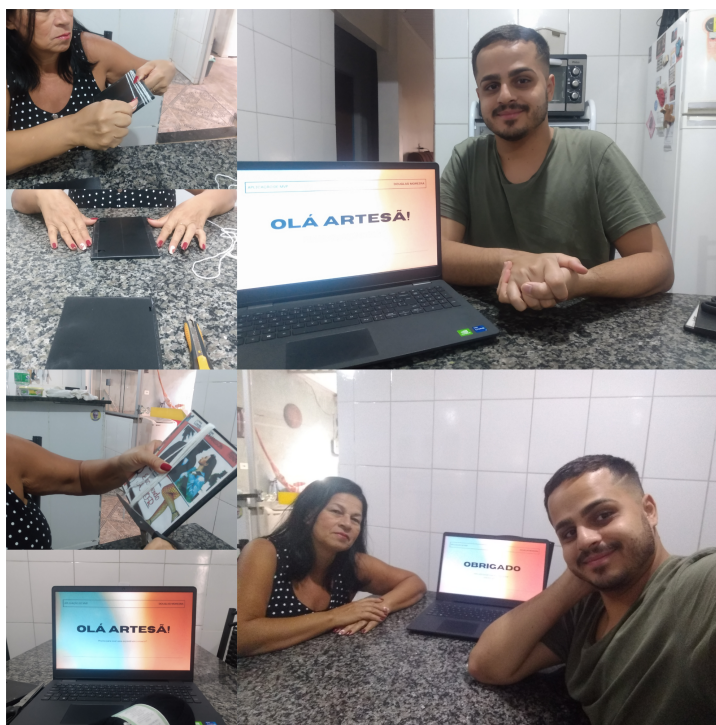


Figura 11:Fotos do MVP realizado.
Fonte: Autor.

Durante a experiência da aplicação do MVP, a participação da artesã trouxe vários questionamentos e ideias conjuntas, que serão apresentadas aqui:

- No momento de descontração ela contou sobre como aprendeu artesanato com outras mulheres e como essa relação foi boa, como ela gostaria de ensinar mais pessoas e está aberta para isso.
- No momento prático houve uma conversa sobre a sua saúde e como a lã afetava a saúde, trouxe a nova lã antialérgica que a agradou e pode ser comprada há dois quilômetros de sua casa, ela se preocupou um pouco só com a espessura da lã, mas foi explicado que tem de outras espessuras a venda. Sobre a mudança na maneira de enrolar e cortar as perninhas/franjas do seu trabalho, demonstrou que gostou da ideia e espera aplicá-la.
- No momento institucional falou que sabia sobre o cadastro de artesãos, mas que não correu atrás por ter se desmotivado com as poucas informações que encontrou, mas que iria preparar a documentação necessária para fazer e ser registrada.

Como citado anteriormente, na última fase aplicamos uma pesquisa NPS (Anexo 3), que calcula o nível de satisfação do usuário, os dados se mostraram bons e de suma importância

para o projeto, os gráficos (Anexo 4) mostram a percepção de como foi a experiência da artesã com o designer. Em resumo, a metodologia foi aplicada de maneira proveitosa e agora será usada como apoio para criar o nosso serviço final no próximo capítulo.

3. O SERVIÇO

Esse capítulo apresenta o resultado do projeto que foi desenvolvido, trazemos o desenho do serviço (Figura 12) feito com insights analisados na parte de metodologia e explicamos sobre como esse serviço pode ser usado por outros designers para criar experiências melhores com artesãos. As experiências que poderão ser criadas com esse serviço são muito mais humanizadas e centradas nos artesãos, isso ajuda a apoiá-los e entender que processos criativos manuais podem ser mais bem valorizados e usados em processos criativos de produtos.

Filtramos os insights obtidos na aplicação da metodologia e transformamos em requisitos para construir o serviço, são esses requisitos:

- Sempre ter um designer, independente da área, e um artesão(ã), de qualquer tipo de técnica.
- O designer deve ir ao encontro do artesão(ã), conhecer onde sua atividade produtiva é feita, só assim será possível ver a fundo e aplicar esse serviço de maneira correta.
- O designer será a voz passiva, e o artesão(ã) a ativa, tendo em conta que a experiência que será mudada é a da artesã.
- O designer deverá procurar melhorias em três âmbitos (que estão ligadas à questão de melhorias técnicas): melhoria de utensílios de trabalho, melhoria da saúde da artesã e engajamento em qualificações e feiras. Trazendo soluções para cada uma.
- As soluções propostas devem ser de cunho simples, em que sejam viáveis da artesã realizar e replicar sozinha depois, sempre evitar o pensamento industrial de designers com ideação com máquinas industriais.
- O serviço abre espaço para a cocriação, então sempre levar em conta que o trabalho é conjunto, sempre estar aberto para entender as colocações dos artesãos se possível escolherem a melhor proposta para trabalhar juntos.



Figura 12: Desenho do serviço final.
Fonte: Autor.

As etapas colocadas no desenho do serviço servirão para que os designers façam projetos com artesãos. As etapas são centradas em descobrir, solucionar e cocriar com o artesão, essas etapas irão ajudar com o desenvolvimento. O desenvolvimento deve ser fluido e descomplicado, já que estamos falando do cocriar com pessoas que possuem duas perspectivas diferentes.

No contato inicial a abordagem deve ser de respeito para colaboração entre as duas frentes, o contato é de escolha do designer, a proposta deve ser apresentada de forma mais fácil de entender, esse projeto usou um diagrama. A aceitação de colaborar deve ser simples e fácil, caso não tenha interesse procure entender o porquê e como pode usar isso para alcançar outro artesão. A descoberta começa neste contato inicial de forma simples, só uma conversa com o artesão.

A imersão de rotina será mais profunda em detalhes rotineiros do artesão para entender melhor e depois criar as soluções, sempre pensando em melhoria dos utensílios de trabalho, melhoria da saúde do artesão e engajamento em qualificações e feiras. Essa fase o designer deve se tornar passivo na conversa, ouvir mais e falar menos, usar apenas perguntas para criar contextos de histórias com os artesãos, isso trará insights para próxima fase que é pensando em soluções, que são feitas pelo designer ativamente e depois apresentadas para o artesão.

A penúltima fase do nosso serviço é pautada em cocriação. A criação conjunta será o montante de benefício do projeto, o designer apresenta as soluções que pensou, lembrando que são soluções simples e viáveis financeiramente para os artesãos, podem ser aceitas e testadas ou precisarem de ajustes e mudanças de soluções. O designer aplica o conjunto de soluções com o artesão e juntos trabalham para trazer melhorias.

Por fim, tem a avaliação desse processo todo, isso é importante porque mesmo que as soluções sejam específicas para aqueles artesãos, algumas podem ser usadas por outros artesãos que não participaram do processo. Esses tipos de resultados devem ser disponibilizados para todos os envolvidos, assim já fazendo uma documentação sobre o projeto.

CONCLUSÃO

Esse trabalho buscou o entendimento da relação de construção colaborativa entre designers e artesãos para justificar que essa construção pode ser feita de maneira benéfica, com ajuda do design de serviço.

Para se atingir uma compreensão de analisar como a união entre design e artesanato pode funcionar de forma construtiva e respeitosa, definiu-se três objetivos específicos. O primeiro é entender o papel social que o artesanato tem na vida das pessoas. Verificou-se que o fazer artesanal é um dos meios de renda das pessoas e que foi um dos pontos iniciais da criação de artefatos para a humanidade. Depois era analisar como são implementados processos de colaboração entre designers e artesãos. A análise permitiu concluir que os projetos de criação podem ser implementados e feitos em conjunto entre artesãos e designers. Por fim, a cocriação com artesãos, traz insights criativos que mudam a visão projetual do design, onde acorda a importância de entender processos manuais.

Com isso, o projeto alcançou os objetivos especificados inicialmente, a passagem por todo o contexto de artesanato e design demonstrou como a colaboração pode ser útil para desenvolver processos criativos, confirmou-se com a relação de cocriar com uma artesã e desenvolver um serviço que ajuda outros projetos.

Por fim, os próximos passos seriam a aplicação do serviço em uma associação com vários artesãos, para a verificação das mudanças sugeridas como fator de melhoria na experiência coletiva e para o entendimento do serviço aplicado em uma escala maior. Essa abordagem poderia ser feita com grupos que vivem mais afastados dos grandes centros, como comunidades em cidades pequenas ou consideradas favelas. Esse tipo de público não é comumente contemplado com esse tipo de iniciativa e, com isso, poderiam mostrar para os designers um pouco de sua cultura. Além de verificar outras fases projetuais, o serviço desenhado tem como foco uma ou poucas pessoas. No caso de processos que envolvem grandes grupos, serão necessários ajustes e inclusão de novas linhas de melhorias técnicas e de utilização de material.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Malba; PARENTE, Mercês. Artesanato: Tradição e permanência. 1. ed. Distrito Federal: Editora Its, 2012.

BARDI, Lina Bo. Tempos de grossura: o design no impasse. 3. ed. São Paulo: Instituto Lina Bo e P.M. Bardi, 1994.

BAUMAN, Zygmunt. Ensaio sobre o conceito de cultura: .1. ed. [S.l.]: Zahar, 2012.

BONSIEPE, Gui. Design Cultura e sociedade. 2. ed. São Paulo: Editora Blucher, 2019.

BORGES, Adélia. Design + Artesanato: o caminho brasileiro. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Terceiro Nome, 2019.

BRASIL ESCOLA. Neolítico - Pré-História - Brasil Escola. Youtube, 12 de setembro de 2019 . Disponível em:<<https://www.youtube.com/watch?v=w-xJ0s3O78M>>. Acesso em: 05 de julho de 2022.

BRISELIER. Conheça os artesanatos típicos de cada região do Brasil. Disponível em: <https://briselier.com/artesanato-tipico-das-regioes-brasileiras/>. Acesso em: 6 jul. 2022.

CARDOSO, Rafael. Design para um mundo complexo. 1. ed. São Paulo: Ubu Editora, 2016.

COLA NA WEB. Artesanato, Manufatura e Maquinofatura. Disponível em: <https://www.coladaweb.com/geografia/artesanato-manufatura-e-maquinofatura>. Acesso em: 7 jul. 2022.

COSULICH, Roberta. Lina Bo Bardi: Do Pré-artesanato ao Design. 1. ed. São Paulo: [s.n.], 2007.

DURANTE, Alessandra Mendes. As interferências e ações de designers no artesanato brasileiro: um recorte sobre a opinião dos artesãos de Minas Gerais e Brasília. 1. ed. [S.l.: s.n.], 2017.

FERNÁNDEZ, Silvia; BONSIEPE, Gui. Historia del Diseño en América Latina y el Caribe: Industrialización y comunicación visual para la autonomía. 1. ed. São Paulo: Editora Blucher, 2008.

FREITAS, A. L. C. Design e artesanato: Uma experiência de inserção da metodologia de projeto de produto. 2. ed. São Paulo: Editora Blucher, 2017.

GOV.BR. Programa do Artesanato Brasileiro (PAB). Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/artesanato/conheca-o-pab/programa-do-artesanato-brasileiro-pab-1>. Acesso em: 6 jul. 2022.

HARVARD BUSSINES REVIEW. Designing Services That Deliver. Disponível em: <https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>. Acesso em: 27 jun. 2022.

MICHAELIS ON-LINE. Artesanato. Disponível em:
<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/artesanato/>.
Acesso em: 5 jul. 2022.

MICHAELIS ON-LINE. Experiência. Disponível em:
<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/experi%C3%Aancia/>. Acesso em: 4 jul. 2022.

PEREIRA DOS SANTOS, A. M., & OLIVEIRA DE SOUZA, R. (2016). Estudo de caso sobre os aspectos econômicos do artesanato da associação dos artesãos da feira de artesanato -feart, em Juazeiro do Norte – CE. *Ciência E Sustentabilidade*, 2(1), 124-148. <https://doi.org/10.33809/2447-4606.212016124-148>

PORTAL SÃO FRANCISCO. História do Artesanato. Disponível em:
<https://www.portalsaofrancisco.com.br/arte/historia-do-artesanato>. Acesso em: 4 jul. 2022.

PRIBERAM DICIONÁRIO. Artesanato. Disponível em:
<https://dicionario.priberam.org/artesanato>. Acesso em: 1 ago. 2022.

STICKDORN, M; SCHNEIDER, J. (Orgs.). *Isto é design thinking de serviços : fundamentos, ferramentas, casos*. Porto Alegre: Bookman, 2014. 380 p.7

UAU LIMPEZA. O QUE É DIY: ENTENDA COMO SURTIU E COMO APLICAR O CONCEITO. Disponível em: <https://uaulimpeza.com.br/blog/diy/>. Acesso em: 4 jul. 2022.



ANEXOS

Anexo 1:

Formulário disponibilizado para os artesãos na fase de descoberta.

Artesanato e Design: Pesquisa de TCC

Olá, me chamo Douglas e sou estudante de Design na Universidade de Brasília. Esse formulário irá ajudar na minha pesquisa de TCC sobre Design e Artesanato. Muito obrigado por participar.

 douglassilva09@gmail.com (não compartilhado) 
[Alternar conta](#)

***Obrigatório**

Qual seu nome? *

Sua resposta _____

Onde você mora? *

Sua resposta _____

Qual seu gênero? *

Masculino

Feminino

Prefiro não dizer

Faz parte de alguma associação ou grupo de artesãos?

Sua resposta _____

Que tipo de artesanato faz ou técnica que domina? *

Sua resposta _____

Como aprendeu a sua técnica de artesanato? *

Sua resposta _____

Você ensina ou já ensinou sua técnica para alguém? (Pode marcar mais de uma opção) *

Familiares

Amigos(as)

Desconhecidos

Não, nunca ensinei.

Outro: _____

Seu grupo familiar se interessa em aprender a técnica/artesanato que faz? *

Sim



Não

[Próxima](#) [Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.
Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Artesanato e Design: Pesquisa de TCC

 douglassilva09@gmail.com (não compartilhado) 
[Alternar conta](#)

***Obrigatório**

Já trabalhou em conjunto com um Designer? *

Sim
 Não

Se sim, como foi essa experiência?

Sua resposta _____

Você acredita que designers e artesãos podem trabalhar juntos? *

Sim
 Não

Onde compra/consegue materiais para fazer seus trabalhos? (Pode marcar mais de uma) *

Lojas especializadas
 Armazinhos
 Produção própria
 Compras pela internet
 Fornecedor
 Outros

Os materiais tem um bom custo benefício? *

Sim
 Não

As informações sobre como conseguir essas materiais são fácil acesso? *

Sua resposta _____

Quer contar mais alguma experiência?

Sua resposta _____

[Voltar](#) [Próxima](#) [Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários

Artesanato e Design: Pesquisa de TCC

 **douglassilva09@gmail.com** (não compartilhado) 
[Alternar conta](#)

Obrigado!

Agradeço por responder esse formulário.
 Se quiser bater um papo sobre o assunto só me enviar um email:
douglassilva09@gmail.com

Voltar

Enviar

Limpar formulário

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

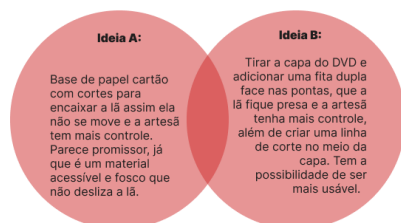
Google Formulários

Anexo 2

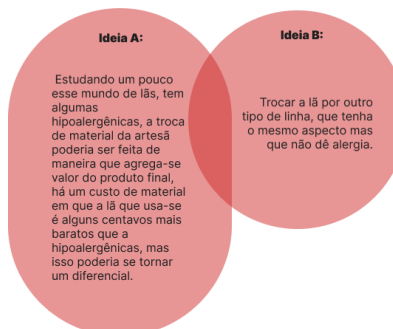
Diagrama mostrado para a artesã.

Diagrama de Soluções

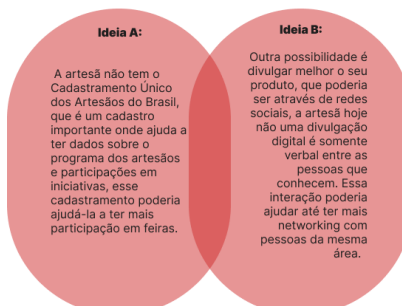
Melhoria de utensílios de trabalho



Melhoria da saúde da artesã



Engajamento em qualificações e feiras



Anexo 3

NPS feito para entender o nível de satisfação da artesã.



Olá, pronta para me contar um pouco mais sobre sua experiência?

Comenzar pulsa Enter ↵

1→ Qual seu nome? *

Escribe aquí tu respuesta...

Aceptar ✓ pulsa Enter ↵

^ v Powered by **Typeform**

2→ De 0 a 10, como qualifica a experiência que acabou de ter?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Aceptar ✓

^ v Powered by **Typeform**

3→ De 0 a 10, como qualifica a solução de melhoria de utensílios de trabalho?

Nesse caso a melhoria de como cortar as perninhas do cachecol.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Aceptar ✓

^ v Powered by **Typeform**

4→ De 0 a 10, como qualifica a solução de melhoria da saúde?

Nesse caso a ideia de usar uma lã antialérgica.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Aceptar ✓

^ v Powered by **Typeform**

5→ De 0 a 10, como qualifica a solução de engajamento em qualificações e feiras?

Nesse caso a ideia Cadastramento Único dos Artesãos do Brasil.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Aceptar ✓

^ v Powered by **Typeform**

6→ De 0 a 10, como qualifica a sua experiência de trabalho conjunto com o designer?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Aceptar ✓

^ v Powered by Typeform

7→ Você voltaria a desenvolver projetos com um/uma designer?

S Sí

N No

Enviar

!Nunca envíe contraseñas! - Reportar abuso

^ v Powered by Typeform

Obrigado pela sua participação!



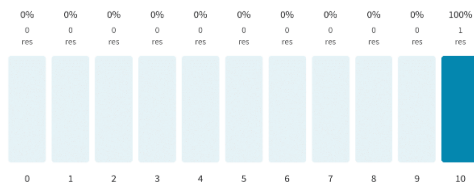
Crea un typeform pulsa Enter ↵

Anexo 4

Resultados da pesquisa NPS

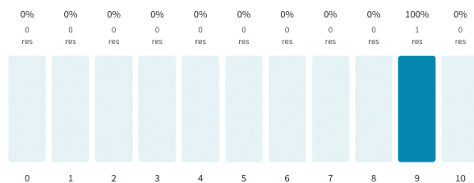
De 0 a 10, como qualifica a solução de melhoria da saúde?
1 de 1 personas han respondido

10.0 Puntuación media



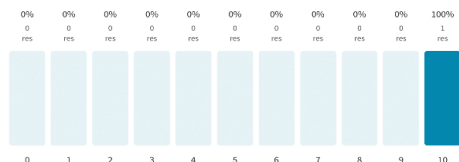
De 0 a 10, como qualifica a solução de engajamento em qualificações e feiras?
1 de 1 personas han respondido

9.0 Puntuación media



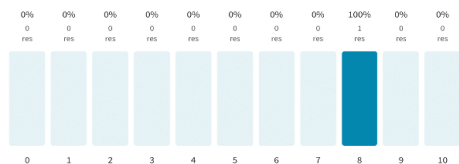
De 0 a 10, como qualifica a experiência que acabou de ter?
1 de 1 personas han respondido

10.0 Puntuación media



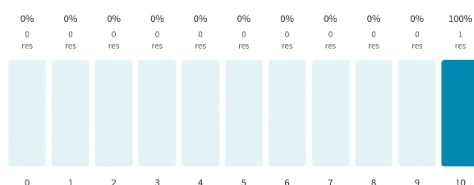
De 0 a 10, como qualifica a solução de melhoria de utensílios de trabalho?
1 de 1 personas han respondido

8.0 Puntuación media



De 0 a 10, como qualifica a sua experiência de trabalho conjunto com o designer?
1 de 1 personas han respondido

10.0 Puntuación media



Você voltaria a desenvolver projetos com um/uma designer?

1 de 1 personas han respondido

