

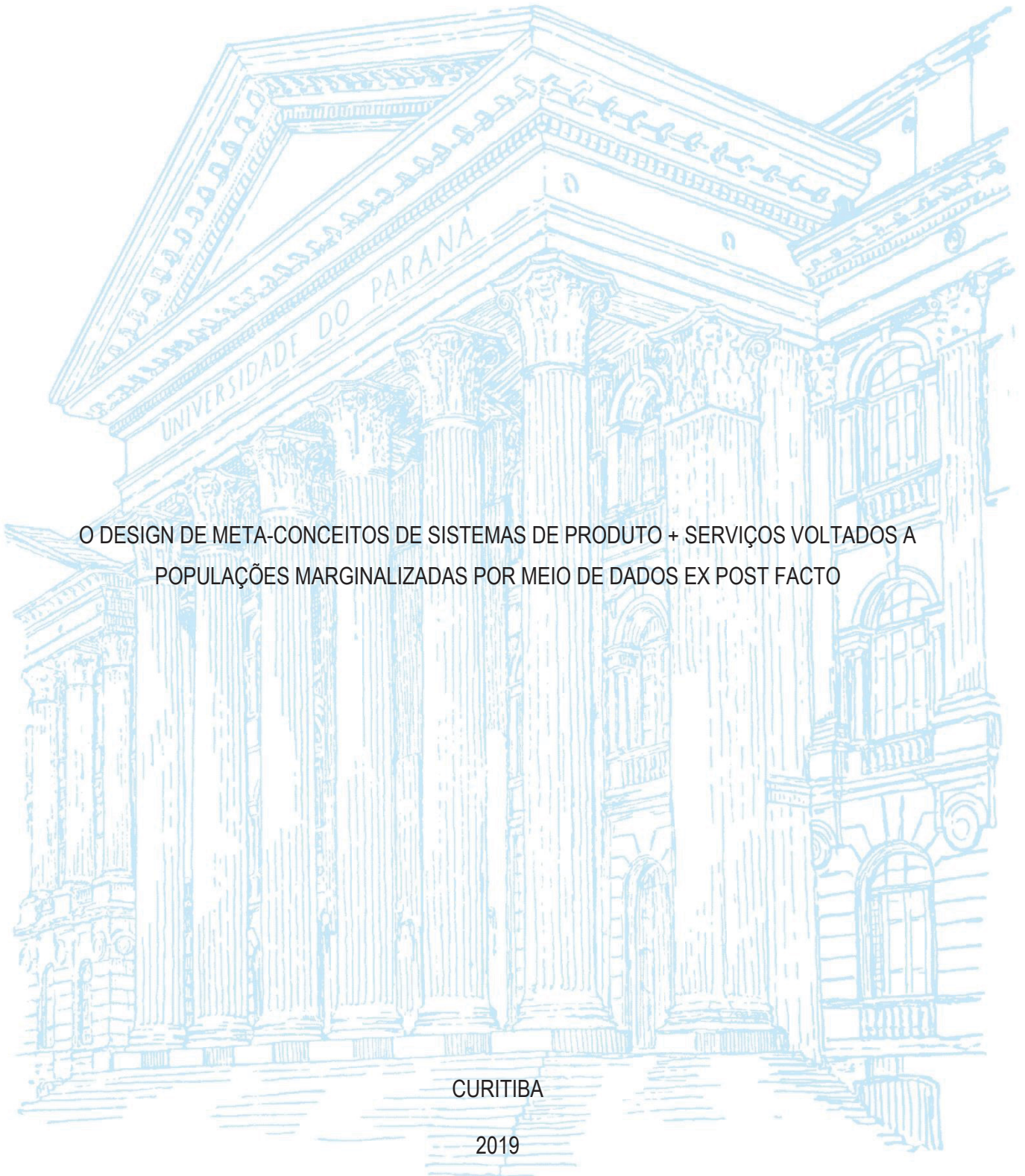
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MILENA CARNEIRO ALVES

O DESIGN DE META-CONCEITOS DE SISTEMAS DE PRODUTO + SERVIÇOS VOLTADOS A  
POPULAÇÕES MARGINALIZADAS POR MEIO DE DADOS EX POST FACTO

CURITIBA

2019



MILENA CARNEIRO ALVES

O DESIGN DE META-CONCEITOS DE SISTEMAS DE PRODUTO + SERVIÇOS VOLTADOS A  
POPULAÇÕES MARGINALIZADAS POR MEIO DE DADOS EX POST FACTO

Dissertação apresentada como requisito à  
obtenção do grau de Mestre em Design, no  
Programa de Pós-Graduação em Design,  
Setor de Artes, Comunicação e Design, da  
Universidade Federal do Paraná.

**Orientador:** Prof. Aguinaldo dos Santos, PhD

CURITIBA

2019

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELO SISTEMA DE BIBLIOTECAS(UFPR –  
BIBLIOTECA DE CIÊNCIAS HUMANAS COM OS DADOS FORNECIDOS PELO AUTOR

Fernanda Emanoéla Nogueira – CRB 9/1607

Alves, Milena Carneiro

O design meta-conceitos de sistemas de produto + serviços voltados a populações marginalizadas por meio de dados *ex post facto*. / Milena Carneiro Alves. – Curitiba, 2019.

Dissertação (Mestrado em Design) – Setor de Artes, Comunicação e Design da Universidade Federal do Paraná.

Orientador : Prof. Dr. PhD. Aguinaldo dos Santos

1. Design – Aspectos sociais. 2. Design centrado no usuário. 3. Design sustentável. 4. Marginalidade social. I. Santos, Aguinaldo dos, 1970 -. II. Título.

CDD – 745.2



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SETOR DE ARTES COMUNICAÇÃO E DESIGN  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DESIGN -  
40001016053P0

## TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em DESIGN da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da dissertação de Mestrado de **MILENA CARNEIRO ALVES** intitulada: **O DESIGN DE META-CONCEITOS DE SISTEMAS DE PRODUTO + SERVIÇOS VOLTADOS A POPULAÇÕES MARGINALIZADAS POR MEIO DE DADOS EX POST FACTO**, sob orientação do Prof. Dr. AGUINALDO DOS SANTOS, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de mestre está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 17 de Setembro de 2019.



UFPR  
Profº Aginaldo dos Santos  
Msc PhD  
AGUINALDO DOS SANTOS

Presidente da Banca Examinadora (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)



KARINE DE MELLO FREIRE

Avaliador Externo (UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS)



ADRIANO HEEMANN

Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)



À minha família, à Sra. Francisca e a todos àqueles  
que buscam a resistência por meio da prática da  
ciência.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, que já havia traçado todos os planos para o meu crescimento pessoal e profissional durante o mestrado. Me amando, perdoando e ajudando em todos os dias que pensei que não conseguiria.

Aos meus pais, Nazaré e Edson, que apesar da distância sempre estiveram 100% presente em todos os momentos me oferecendo amor, compreensão, paciência, cuidado e cafunés. À meirmã, Dra. Eliza Vanessa, por ser uma irmã amorosa, compreensiva, prestativa e preocupada com o meu bem-estar. Ao meu esposo, Zacarias, que não hesitou em nenhum momento e sempre se manteve disposto a me ajudar e me amar até mesmo nos piores dias. Ao meu cunhado, Dr. Thiago Ferreira, por todo apoio e cuidado com a nossa família. À senhora Socorro Lobato e Francisca, que foram anjos enviados por Deus para me dar forças ao recomeçar o mestrado. A minha vida só voltou a ter sentido por causa de vocês. Obrigada!

Ao meu Orientador prof. Dr. Aguinaldo dos Santos, o qual tenho enorme admiração desde 2014, quando conheci o seu trabalho. Por ter me aceito como orientanda, por me ensinar sobre PSS e sobre a vida. Por comidas e lembranças de viagem. Por projetos enriquecedores do qual me concedeu a possibilidade de participar, e por me ensinar que apesar de sermos muito diferentes nossas ações se complementam. A todas (os) as (os) integrantes do NDS-UFPR.

À prof. Dra. Raquel Noronha, um ser humano ímpar que me moldou como pesquisadora em 2009 e que 10 anos depois, me forneceu por meio do NIDA, dados coletados em campo por 10 anos para que eu pudesse realizar a análise desta pesquisa. Aos meus companheiros de Iconografias do Maranhão, companheiros de viagens de campo, pesquisas, histórias, sorrisos e aventuras.

Aos meus eternos vizinhos e seus amores: Hortência, Nadson, George, Raissa e Edvilson. Obrigada por toda compreensão, amor, cuidado, sorrisos, montagens e histórias que construímos e que ainda iremos construir.

À turma de mestrado do PPGDesign-UFPR de 2017, por todos os conselhos, conversas, lamentações, terapias, sorrisos, choros e histórias que compartilhamos. Em especial aos amigos: Bruna, Cezar, Julia, Carol, Gabriel, Aline, Tayane, Pietra, Evelyn, Thalita Ern e Lucimara.

À Banca, que são pessoas que admiro muito no meio acadêmico. Prof<sup>a</sup> dr<sup>a</sup> Karine Freire, que me presenteou com conselhos muito bons na banca de qualificação. Prof<sup>o</sup> dr<sup>o</sup> Adriano Heeman, que eu carinhosamente chamo de Adriano Paz e Amor, que acompanhou a turma do mestrado de 2017 com excelência, acalmando nossos corações. Obrigada!

À Leige e Armando, por me ajudarem no meu pior momento.

À Capes, por fornecer uma bolsa para pagar minhas despesas mensais como uma forasteira em Curitiba.

## RESUMO

A presente dissertação buscou responder a pergunta “como projetar meta-conceitos de Sistemas de Produtos + Serviços para populações marginalizadas a partir de informações de fontes secundárias? Uma das dificuldades para a contribuição de Designers para a melhor equidade e coesão social das comunidades quilombolas é o acesso físico às mesmas e, muito importante, a demanda por conhecimentos de natureza multidisciplinar (ciências sociais) que nem sempre estão presentes no escopo da pesquisa. Para isso, esta pesquisa tem caráter exploratório não-positivista e segue a lógica abdutiva do Design Science Research que permite um carácter flexível para avaliar as soluções do processo. Usa-se a lógica da Grounded Theory para realizar a análise dos dados ex-post-facto. Como resultado, têm-se: 1) meta-conceitos de serviços a partir dos requisitos oriundos da análise; e 2) Protocolo da pesquisa como contribuição para o projeto de PSS com Populações marginalizadas a partir de dados ex-post-facto.

**Palavras-Chave:** Sistema de Produto + Serviço; Design Social; Inovação Social; Dimensão Social; Populações Marginalizadas; Minorias; Remanescente Quilombola; Grounded Theory; Design Science Research.

## ABSTRACT

The goal of this research is to promote ways to design meta-concepts of Product Service Systems within Marginalized Populations with ex-post-facto data. To work with marginalized communities has two big difficulties: one is about the contribution of the Designer when aims to improve social cohesion and equity in afrodescendants communities is the physical access to the place. The other is about the demand of multidisciplinary researches (social science) that is not included in the research scope almost all the time. For active this goal, this research has a non-positivist exploratory character and follows the abductive logic of Design Science Research. Grounded Theory's logic is used to perform ex-post-facto data analysis. As a result, was created: 1) service meta-concepts based on the requirements arising from the analysis; and 2) Research protocol as a contribution to the PSS project with marginalized populations from ex post facto data.

**Key-words:** Product Service System; Social Design; Social Innovation; Social Dimension; Marginalized Population; Minorities; Afrodescendants; Grounded Theory; Design Science Research.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Contribuições do Design para a Sustentabilidade. Fonte: Ceschin e Gaziulusoy, 2016. .....	23
Figura 2: Processo de Desenvolvimento de Produtos (PDP). Fonte: Rozenfeld et al., 2016.....	24
Figura 3: Localização Alcântara - Maranhão. Fonte: Autora, 2019. ....	26
Figura 4: Visão Geral Simplificada da Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa. Fonte: Autora, 2019.....	28
Figura 5: Categorias do PSS. Fonte: Adaptado de Tukker (2004).....	40
Figura 6: Etapas da DSR fornecido por Dresch et al.(2015). Fonte: Adaptado de Dresch et al. (2015, p. 134).....	53
Figura 7: Delineamento da Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa. Fonte: Autora, 2019. .	55
Figura 8: Dados Ex-post facto. Fonte: Autora, 2019. ....	57
Figura 9: Benchmarking. Fonte: Autora, 2019. ....	57
Figura 10: Análise Situacional. Fonte: Clarke, 2008. Apaptado: Autora, 2019.....	59
Figura 11: Protocolo Análise de dados. Fonte: Autora, 2019. ....	60
Figura 12: Análise dos dados e saídas . Fonte: Autora, 2019.....	61
Figura 13: Dados Ex-post-facto analisados. Fonte: Autora, 2019.....	63
Figura 14: Cruzamento dos dados. Fonte: Autora, 2019 .....	65
Figura 15: Condições de trabalho de Itamatatiua. Adaptado Autora, 2019. Fonte: Nida, 2012 e 2014.....	68
Figura 16: Case 01- Vale da Cauaca. Fonte:, 2019.....	81
Figura 17: Case 02 – Badu Design. Fonte: Santos, 2019.....	81
Figura 18: Case 03- Terra de Arnhem. Fonte: Terra de Arnhem , 2019 .....	82
Figura 19: Case 04 – Instituto Kabu. Fonte: Instituto KABU, 2019. ....	82
Figura 20: Case 05 – Frutos do Cerrado. Fonte: PIB, 2019.....	83
Figura 21: Case 06 – Pimentas da Tapera. Fonte: Ecoengenh, 2019. ....	84
Figura 22: Case 07 - DARZAH. Fonte: DARZAH, 2019.....	84
Figura 23: Case 08 - Huduma. Fonte: KWACH, 2019. ....	85
Figura 24: Case 09 - Turismo Indígena Ontario. Fonte: ITAC, 2019.....	85
Figura 25: Case 10- Banco Palmas. Fonte: Imagination for People, 2019.....	86
Figura 26: Case 11 - AIANTA . Fonte: AIANTA, 2019. ....	87
Figura 27: Case 12 - ESOKO. Fonte: Esoko, 2019.....	87
Figura 28: Case 13- Fundación ACUA. Fonte: IFAD, 2019.....	88



Figura 29: Case 14 – Il Ngwesi. Fonte: Il Ngwesi, 2019. ....	89
Figura 30: Case 15 – Chill out with the sami people. Fonte: Visit Filand, 2019.....	90
Figura 31: Case 16 - Novica. Fonte: Novica, 2019. ....	^^
Figura 32: Case 17 - SOKO. Fonte: Socialtech, 2019. ....	
Figura 33: Meta-Conceito 01 – Personas Artesãs (Quadro completo no Apêndice). Fonte: Autora, 2019.....	92
Figura 34: Meta-Conceito 01 – Persona Turista. Fonte: Autora, 2019.....	92
Figura 35: Meta-Conceito 01 – Storyboard. Fonte: Autora, 2019.....	93
Figura 36: Meta-Conceito 02 – Storyboard. Fonte: Autora, 2019.....	95
Figura 37: Meta-Conceito 02 – Persona Turistas. Fonte: Autora, 2019. ....	96
Figura 38: Meta-Conceito 02 – Persona. Fonte: Autora, 2019.....	96
Figura 39: Meta-Conceito 03 – Personas. Fonte: Autora, 2019. ....	98
Figura 40: Meta-Conceito 03 – Persona - Turistas. Fonte: Autora, 2019.....	98
Figura 41:Meta-Conceito 03-Blueprint e Jornadas do Primeiro Contato. Fonte: Autora, 2019. ...	99
Figura 42: Meta-Conceito 03- Blueprint e Jornadas do Primeiro Dia. Fonte: Autora, 2019.....	100
Figura 43: Meta-Conceito 03 - Blueprint do Segundo Dia. Fonte: Autora, 2019. ....	101
Figura 44: Meta-Conceito 03-Blueprint e Jornadas do Terceiro Dia. Fonte: Autora, 2019.....	102

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AIHD –	Instituto Africano de Saúde e Desenvolvimento
AST –	Acordo de Salvaguardas Tecnológicas
BoP -	Base da Pirâmide
CAPES -	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CRISES –	Centro de Pesquisa em Inovações Sociais
DA -	Design Anthropology
DESIS Network -	Design for Social Innovation and Sustainability Network
DRS -	Design Science Research
DS -	Design Social
FCO –	Fundação Cultural dos Palmares
ICSID -	International Council of Societies of Industrial Design
IDH -	Índice do Desenvolvimento Humano
IS -	Inovação Social
LENS –	Learning Network Sustainability
LETS –	Local Exchange Trading Systems
MABE -	Movimento dos Atingidos pela Base Espacial
MEPSS -	Methodology for Product Service System Development
NDS -	Núcleo de Design e Sustentabilidade
NIDA -	Núcleo de Pesquisa em Imagem, Design e Antropologia
OIT-	Organização Internacional do Trabalho
PD -	Participatory Design
PDP -	Processo de Desenvolvimento de Produtos
PNCSA –	Projeto Nova Cartografia Social
PROCAD -	Programa de Cooperação Acadêmica em Defesa Nacional

PSS - Product - Service System (Sistema Produto + Serviço)

RBS - Revisão Bibliográfica Sistemática

RBA/RBN - Revisão Bibliográfica Assistemática/Narrativa

SEIR - Secretaria Extraordinária de Igualdade Racial

SPSS - Sistema Produto + Serviços Sustentáveis

SPU - Sistemas de Produção e Utilização

UEMG – Universidade Estadual de Minas Gerais

UFMA - Universidade Federal do Maranhão

UFPR - Universidade Federal do Paraná

WDO - World Design Organization

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO .....	15
1.1	Contexto .....	15
1.2	Definições .....	16
1.2.1	Sistema de Produto + Serviço (PSS) .....	16
1.2.2	Dimensão Social do Design para a Sustentabilidade .....	16
1.2.3	Design Social .....	16
1.2.4	Inovação Social .....	16
1.2.5	Pesquisa Ex-post-Facto .....	17
1.2.6	Design Anthropology .....	17
1.2.7	Design Autônomo .....	18
1.2.8	Redes Colaborativas .....	18
1.3	Problematização .....	18
1.4	Objetivos .....	21
1.4.1	Objetivo Geral .....	21
1.4.2	Objetivo Específico .....	21
1.5	Pressupostos .....	22
1.6	Delimitação da Pesquisa .....	23
1.7	Justificativa .....	24
1.8	Visão Geral do Método .....	28
1.9	Estrutura da Dissertação .....	28
2.	DESIGN PARA A SUSTENTABILIDADE SOCIAL .....	30
2.1	A Dimensão Social da Sustentabilidade em Contexto .....	30
2.2	Conceitos Centrais à Dimensão Social .....	31
2.3	Princípios da Dimensão social do Design para a Sustentabilidade .....	31
2.4	O papel social do Designer .....	33

2.5	A Dinâmica da Marginalização.....	37
2.6	Sistemas de Produto + Serviços como estratégia para fomentar maior Equidade e Coesão Social .....	39
2.6.1	A dimensão dos serviços em um PSS .....	42
2.6.2	Desafios da oferta de projetos de PSS voltados à Populações Marginalizadas.....	43
2.6.3	Respectful Design – Perspectivas que agregam ao Design de Serviços com Populações Marginalizadas.....	45
2.6.4	Discussão.....	49
3.	Método.....	51
3.1	Caracterização do problema.....	51
3.2	Seleção da Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa.....	52
3.3	Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa.....	54
3.4	Protocolo de Coleta de Dados .....	56
3.5	Estratégia da Análise de Dados.....	58
3.5.1	Estratégia de Análise Seleccionada.....	58
4.	RESULTADOS E ANÁLISE .....	62
4.1	Identificação de Requisitos a partir de Fontes Secundárias .....	62
4.1.1	Dados es-post-facto fornecido pelo NIDA .....	62
4.1.2	Análise de dados e Geração dos Requisitos.....	66
4.1.3	Meta Requisitos em Contexto .....	80
4.2	Meta-Conceitos.....	91
4.2.1	Meta Conceito 01 – Um passeio Planejado no Quilombo .....	92
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	103
	REFERENCIAS .....	107
	APENDICE A: LEVANTAMENTO BIBLIOMÉTRICO .....	119
	APÊNDICE B: MAPA SITUACIONAL .....	122
	APÊNDICE C: TRANSCRIÇÃO DADOS ES-POST-FACTO .....	123
	APÊNDICE D: PROTOCOLOS.....	135



# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1 Contexto

A presente dissertação está integrada à linha de pesquisa de Sistemas de Produção e Utilização (SPU) do Programa de Pós-graduação em Design (PPGDesign) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Sua realização ocorre dentro do grupo de pesquisa Núcleo de Design e Sustentabilidade (NDS) e, mais especificamente, é vinculada ao projeto LENSin (Learning Network on Sustainability- International) e ao projeto Comunidades Criativas e Saberes Locais: Design no contexto social e cultural de baixa renda (2019-2023). Este último projeto procura mapear e analisar o desenvolvimento de sistemas de produtos e serviços em comunidades tradicionais da cultura maranhense em parceria entre UFPR, UFMA e UEMG, sob financiamento do programa PROCAD/CAPES. A dissertação revisita o conhecimento desenvolvido anteriormente pelos pesquisadores do Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

O LENSin (2015 - 2019) é um projeto que envolve uma rede de 36 universidades da Europa, Ásia, África, América do Sul e América Central, apoiada pela Comunidade Econômica Européia (Programa Erasmus+) cujo objetivo é fomentar o desenvolvimento colaborativo, em plataforma aberta, de conteúdos didáticos acerca do design sustentável, principalmente sobre Design de Sistemas Produto+Serviço. Busca formar uma nova geração de designers capazes de contribuir na transição para uma sociedade mais sustentável, em suas três dimensões: ambiental, social e econômica. No Brasil tem-se a LeNS Brazil, que congrega os pesquisadores e professores atuantes na temática. Um dos grupos de trabalho da LeNS Brazil vem tratando da dimensão social da sustentabilidade, com a participação de pesquisadores de várias instituições (UFF, UNIVILLE, UFPR, UEMG, UFMA). É neste grupo de trabalho que se vinculou a presente dissertação, beneficiando-se dos debates e produção bibliográfica derivada.

Antes de se apresentar a problematização da presente dissertação, é realizado a apresentação de definições chave, cujo é necessária para a compreensão dos argumentos subsequentes.

## **1.2 Definições**

### **1.2.1 Sistema de Produto + Serviço (PSS)**

De acordo com a Vezzoli et al. (2015, p.2), um Sistema de Produto+Serviço (PSS) é "um modelo de oferta que oferece uma combinação integrada de produtos e serviços que juntos são capazes de atender a uma demanda específica do cliente (para entregar uma "unidade de satisfação"), com base em interações inovadoras entre as partes interessadas do sistema de produção de valor (sistema de satisfação), onde o interesse econômico e competitivo dos provedores busca continuamente novas soluções ambientais e socio eticamente benéficas<sup>1</sup>"

### **1.2.2 Dimensão Social do Design para a Sustentabilidade**

A Sustentabilidade considera questões ambientais, sociais e econômicas presentes e futuras em busca do aumento da qualidade de vida de todos os seres vivos (UNESCO, 2018). A dimensão social do Design para a Sustentabilidade, é o foco da presente dissertação, e trata da busca por justiça e coesão social visando estabelecer bem-estar entre os indivíduos da sociedade.

De forma diretamente associada a estes conceitos, busca-se, também, promover a liberdade e os direitos básicos de bem-estar humano, a valorização cultural e a redução da desigualdade social em busca de uma melhor qualidade de vida (CHAVES et al., 2019). Na presente dissertação os aspectos culturais serão tratados como pertinentes à dimensão social da sustentabilidade.

### **1.2.3 Design Social**

O Design Social lida com problemas negligenciados pelo mercado ou pelo governo, nos quais os indivíduos envolvidos não possuem lugar de fala (indivíduos marginalizados), desenvolvendo soluções que postulam necessidades de intervenções urgentes de terceiros. Sendo uma atividade complementar no qual a solução apresentada só é colocada em prática caso uma terceira parte pague por seu desenvolvimento. Assim, o Design Social é orientado à Inovação Social pois reconhece que esta possibilita o desenvolvimento das suas soluções criadas (MANZINI, 2017).

### **1.2.4 Inovação Social**

A Inovação Social ajuda a solucionar situações sociais insatisfatórias, que aborda o bem-estar dos indivíduos e da sociedade (CLOUTIER, 2003). Com o objetivo de desenvolver o

---

<sup>1</sup> Tradução própria.

indivíduo, o local de vida (território) ou a empresa, sendo o resultado da cooperação entre os diversos autores no processo de aprendizagem e criação do conhecimento.

Na sua revisão de literatura, Cloutier (2003) definiu 03 tipos de inovação: centradas no indivíduo, centrada no ambiente e centrada nos negócios. Sobre as Inovações Sociais centradas no indivíduo, são práticas favoráveis a populações marginalizadas provindas de equipe multidisciplinares que atendem às necessidades sociais. Co-criando novas estruturas e relações sociais sem necessariamente identificar uma situação considerada problemática que requer alguma solução, promovendo a reintegração social dos grupos.

As Inovações orientadas ao meio ambiente possuem como principal objetivo proporcionar uma melhor qualidade de vida por meio da divisão do trabalho e uma nova rede entre as instituições. De modo a mudar as relações sociais e acelerar o desenvolvimento tecnológico em países em desenvolvimento. A Inovação Social centrada em negócios é quando as empresas fazem parte do desenvolvimento nas estruturas de produção e das novas organizações de trabalho, e possuem duas perspectivas: Instrumental e não instrumental. A Instrumental é sobre a reorganização do trabalho sem abordar a questão do bem-estar dos funcionários. A não instrumental considera novas formas de organização do trabalho que melhorem a qualidade de vida no trabalho (CLOUTIER, 2003).

### **1.2.5 Pesquisa Ex-post-Facto**

Caracteriza-se por uma investigação sistemática e empírica na qual o pesquisador não possui controle sobre a pesquisa de campo, visto que essa já ocorreu. Pesquisas no campo das ciências sociais as variáveis independentes que não podem ser manipuladas pelo pesquisador, podem ser analisadas e neutralizada na análise dos resultados da pesquisa (GIL, 2008).

### **1.2.6 Design Anthropology**

O Design Anthropology é um processo de colaboração que estudo **com** e não **para**, que reposiciona o trabalho realizado a partir de um espaço e lugar ordenadamente demarcados no tempo, para uma posição crítica com direcionamento para práticas e relações futuras (KILBOURN, 2013).

#### **1.2.6.1 Correspondência**

Para Gatt e Ingold (2013), o Design é um processo aberto que não reproduz o visível e sim deixa visível o invisível, pois é um processo de desenvolvimento que se desdobra entre condições de vida que estão em constante mudanças. O conceito de Correspondência deriva da palavra *Interaction* (interação), onde o prefixo significa a ação que só pode ser realizada por meio

de uma ligação (INGOLD, 2016). Assim, para corresponder não se descreve ou representa, se responde à interação.

### **1.2.7 Design Autônomo**

O Design Autônomo é centrado no Bem-estar e na defesa do território, podendo ser considerado uma resposta ao anseio por inovação e pela criação de novas formas de vida a partir das lutas, de formas de contrapoder e de projetos relacionados à políticas públicas. Tem como principal objetivo a realização do comunal, entendido como a criação das condições para a autocriação contínua da comunidade, englobando a sua ancestralidade e tradição (ESCOBAR, 2018).

Para Escobar, o Design orientado para a autonomia considera o engajamento da comunidade com atores sociais e tecnologias heterônomas, criando meios eficazes para incentivar diversas economias (economias sociais e solidárias, economias capitalistas alternativas e não capitalistas). Tecnologias Heterônomas incluem mercados, tecnologias digitais, operações extrativas e etc. (ESCOBAR, 2018).

### **1.2.8 Redes Colaborativas**

Redes colaborativas permitem a execução de atividades criativas que constroem, alteram e implementam soluções em busca de desenvolver novas competências tecnológicas e sociais que atendam às necessidades dos atores sociais da pesquisa (PATARAKIN & SHILOVAB, 2015).

## **1.3 Problematização**

Para a World Design Organization- WDO (2018), o design usa de estratégias baseadas na ciência social (Exemplos: Observação Participante; Etnografia; Correspondência; Análise qualitativa, etc) para desenvolver inovações fundamentadas nas dimensões sociais, ambientais e econômicas. A dimensão ambiental já está consolidada e disseminada na sociedade sendo necessário se voltar às dimensões social e econômica para que, com a tríade, se possa alcançar o desenvolvimento sustentável (VEZZOLI, 2010; YAMAR & SEURING, 2017).

A sociedade sustentável se apoia na qualidade do método da pesquisa, no desenvolvimento, no consumo e nos serviços, de forma que tenha uma mudança radical no modo da vida de todos os indivíduos da sociedade (MANZINI&VEZZOLI, 2002). Os autores afirmam que é necessária uma pesquisa social. Onde essa, implica em um sistema de inovação que visa a mudança em nível de componentes, arquitetura das tecnologias sociais. Trabalhar com o conceito

de Tecnologia Social é trabalhar com a transformação da sociedade promovendo a inclusão social, o diálogo de diferentes saberes e a busca de soluções coletivas que são sustentados por valores de justiça social, democracia e direitos humanos (MACIEL & FERNANDES, 2010)

Para Manzini e Vezzoli (2002), esse sistema de inovação se refere ao regime técnico social e no modo de como as funções da sociedade são distribuídas. É um longo e complexo termo entre domínios sociais, econômicos e tecnológicos. Moraes (2006) também aborda a necessidade da criação de novas relações entre o social e o global de modo a usar novas abordagens projetuais e modelos que sustentem o projeto em um cenário complexo. Para o autor, essa complexidade se forma por uma diversidade de diálogos múltiplos e fluidos que exigem dinâmica e multidisciplinaridade provindos de todos os atores da pesquisa – e seus contextos.

Sistemas Produto+Serviço tem sido apontados como uma estratégia com grande potencial para alcançar efetividade na migração dos padrões de consumo e produção para níveis mais sustentáveis (SANTOS et al., 2018). Contudo, a análise crítica da literatura aponta que maior ênfase tem sido à dimensão ambiental e econômica, havendo demanda por maior compreensão sobre estratégias, métodos e ferramentas que possam contribuir para impacto social efetivo dos Sistemas Produto+Serviço. Conforme alerta Vezzoli (2014) e Zomer e Miguel (2015) é necessário desenvolver critérios e ferramentas que apoiem Sistemas Produtos + Serviços quando aplicados à Dimensão Social.

As contribuições do Design na Dimensão Social têm sido abordadas com maior intensidade pelos pesquisadores que investigam inovação social (PENIN, 2017). Conforme a DESIS – Design for Social Innovation and Sustainability Network os temas investigados incluem “produtos para inovação social”, “serviços para inovação social”, “infraestrutura para inovação social”, “inovação social digital”, “geração de renda e empreendedorismo”, “consciência ambiental”, “co-design”, “performances”, “construção de cenários”, “teoria e prática do design”. Os objetos de pesquisa mais frequentes são alimentação, fabricação, vestuário, saúde, habitação, mobilidade e turismo (DEGIS, 2019).

Os conhecimentos desenvolvidos por esta comunidade oferece contribuição direta às pesquisas sobre o projeto de Sistemas Produto + Serviço, seja por meio de métodos e ferramentas desenvolvidos, seja por meio dos conceitos e princípios já razoavelmente consolidados.

A realização das contribuições do Design à Dimensão Social da Sustentabilidade é facilitada em contextos formais, com regras e estruturas claras, onde há canais de comunicação



acessíveis. Tal atuação é dificultada quando se trata de grupos marginalizados, justamente aqueles onde há maior presença de ações em prol da maior equidade e coesão social.

Conforme Chaves et al. (2019) grupos marginalizados são aqueles que por razões de credo, raça, religião, etnia, situação econômica, entre outras, encontram-se em situação desprivilegiada ou fragilizada. Sua marginalização social é, acima de tudo, um processo que resulta na sistemática exclusão social onde os direitos são reduzidos, bloqueados ou negados, sendo colocadas em desvantagem e à margem da sociedade em que pertencem. É, desta forma, um reflexo da sociedade que é baseada em iniquidades relativas ao acesso a benefícios sociais, a hierarquias de posições sociais e níveis variados de integração social (D'URSO & LONGO, 2017).

No escopo de grupos considerados marginalizados via de regra tem-se pessoas com baixa renda, com deficiência, idosos, pessoas LGBT, minorias étnicas, indígenas, imigrantes (PNUD, 2016). Na presente dissertação o foco são as Comunidades de Remanescentes Quilombolas, posto que são frequentemente marginalizadas na sociedade brasileira. Estas comunidades são grupos étnico-raciais que se auto definem a partir das relações de território, tradições, práticas culturais próprias e da ancestralidade negra relacionada com a resistência à opressão escravocrata no Brasil Colônia (INCRA, 2019).

Uma das dificuldades para a contribuição de Designers para a melhor equidade e coesão social das comunidades quilombolas é o acesso físico às mesmas e, muito importante, a demanda por conhecimentos de natureza multidisciplinar (ciências sociais) que nem sempre estão presentes no escopo da pesquisa. Ao mesmo, a comunidade de pesquisadores, principalmente no campo da Antropologia e Sociologia, tem realizado ao longo dos anos grandes contribuições à compreensão da cultura, das dinâmicas sociais e das necessidades latentes destas comunidades. Este conhecimento vem sendo registrado em artigos, dissertações, vídeos e em publicações diversas. Ressaltando assim, importância da existência de redes colaborativas inseridas no PSS, a utilização de diferentes áreas de conhecimento auxiliam na busca de soluções mais eficazes.

Para Vezzoli et.al (2015), a difusão do projetos de Sistemas de Produtos + Serviços Sustentáveis (SPSS) ainda é limitado devido às diferentes barreiras culturais, como linguagens e ações de uma população específica. Além disso, os autores afirmam a necessidade de se adequar aos desejos dos consumidores a respeito de produtos e serviços cada vez mais personalizados para diferentes situações.

As contribuições na área do SPSS podem ser agrupadas em 04 grupos principais: SPSS para aceitação e satisfação do usuário; SPSS para parcerias industriais e interações entre os atores do projeto; SPSS e mudanças socio técnicas; e SPSS e políticas públicas. Estas contribuições ligam-se aos costumes, ações, estilo de vida, comportamentos e motivações dos usuários; e requerem entendimento de áreas sociais como: sociologia, antropologia, psicologia, etc (VEZZOLI et. al., 2015).

No campo de SPPS, as pesquisas se fundamentam em soluções conceituais ou exploratórias, já que é necessário não generalizar cada problemática estudada (VEZZOLI et. al., 2015). Ferramentas e métodos característicos das áreas de Ciências Sociais podem evidenciar a unicidade de cada problemática, permitindo assim, o desenvolvimento de um SPPS fundamentado na realidade da comunidade estudada.

Uma forma de permitir a colaboração de diversas áreas, ferramentas e métodos é por meio de redes colaborativas de pesquisadores. Nesse contexto insere-se a Rede LENSin (2015-2019) e o projeto Comunidades Criativas e Saberes Locais: Design no contexto social e cultural de baixa renda (2019-2023). Onde por um lado, a rede LENSin procura abranger o conhecimento sobre SPSS nas escolas de Design (de forma conceitual e teórica). Por outro lado, o projeto Comunidades Criativas e Saberes Locais, que possui o Design Anthropology como base de ação, busca o apoio dos conceitos e ferramentas do SPSS para viabilizar a criação de SPSS's que atendam populações tradicionais e de baixa renda.

Neste contexto, a presente dissertação objetiva responder a seguinte questão: **Como projetar meta-conceitos de Sistemas de Produtos+Serviço com Populações Marginalizadas a partir de informações de fontes secundárias?**

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo Geral**

Propor diretrizes para a utilização de informações de fontes secundárias para o projeto de meta-conceitos de Sistemas Produto+Serviço orientados a populações marginalizadas.

### **1.4.2 Objetivo Específico**

- Identificar a classe de problemas da população marginalizada estudada;

- Propor um protocolo para análise de informações secundárias de múltiplas fontes, de maneira a se obter a definição dos requisitos principais para o Design de Sistema Produto+Serviço (PSS) voltado à dimensão social da Sustentabilidade;
- Propor um protocolo da pesquisa realizada com diretrizes para utilização de fontes secundárias.

## **1.5 Pressupostos**

Nesta dissertação parte-se do pressuposto de que é possível a integração da abordagem de “Design de Sistema Produto+Serviço” com as Ciências Sociais. Tal integração inclui não somente conceitos e princípios, mas, também, métodos e ferramentas para o projeto de soluções orientadas à Dimensão Social da Sustentabilidade.

De fato, segundo Briceno e Stagl (2006), o quadro conceitual e os objetivos dos Sistemas de Produto +Serviço (PSS), possuem como base, os princípios de consumo coletivo, relações e administrações mais eficientes entre processos, e a integração coesa das interações sociais. Repensar o consumo como uma atividade social é fundamental para enfrentar problemas ambientais e aumentar a sensação de bem-estar na sociedade (BRICENO e STAGL, 2006).

A unidade de satisfação da pesquisa propõe diretrizes para a utilização de informações de fontes secundárias ao projetar para populações marginalizada, especificamente comunidade de Remanescentes Quilombolas. Assim, os pressupostos e definições que serão tratados são relacionados às comunidades tradicionais.

Outro pressuposto é de que informações de natureza secundária acerca de Comunidades Quilombolas, apesar de suas limitações e possíveis ruídos cognitivos e de representação, permitirão a identificação de requisitos principais e o subsequente projeto de meta-conceitos relevantes. Este pressuposto não contradiz o postulado segundo o qual para alcançar maior impacto social por meio de soluções do tipo SPSS demanda-se tomadas de decisões coletivas e um engajamento colaborativo dos atores envolvidos. Meta-conceitos investigados nesta dissertação constituem em etapa de preparação para maior efetividade do engajamento dos atores locais na fase estratégica da pesquisa.

Ademais, assume-se que os dados e informações coletadas nas bases de natureza secundária por meio da observação participante sob a lógica do Design Anthropology se caracterizaram por possuir amplo engajamento dos atores locais. Ainda que este conhecimento seja transiente, em constante mutação em face das dinâmicas sociais e culturais das comunidades investigadas, necessita ser considerado nas etapas preparatórias à inserção do Designer nestes

ambientes. Entende-se, portanto, que ambas as abordagens são complementares e podem se apoiar mutuamente, desde que as informações secundárias utilizadas na primeira tenham origem em um processo verdadeiramente empático junto à Comunidade Quilombola.

## 1.6 Delimitação da Pesquisa

O espectro de contribuições do Design para a Sustentabilidade vai desde o desenvolvimento de produtos que integram seus conceitos e princípios até proposições amplas no âmbito socio-técnico. A Figura 1 a seguir mostra a proposição de Ceschin e Gaziulusoy (2016) para a estruturação destes vários níveis de atuação. A presente dissertação atêm-se à dimensão social do Design para a Sustentabilidade e, de maneira mais específica, à sua integração no projeto de Sistemas Produto+Serviço (círculo na Figura 1).

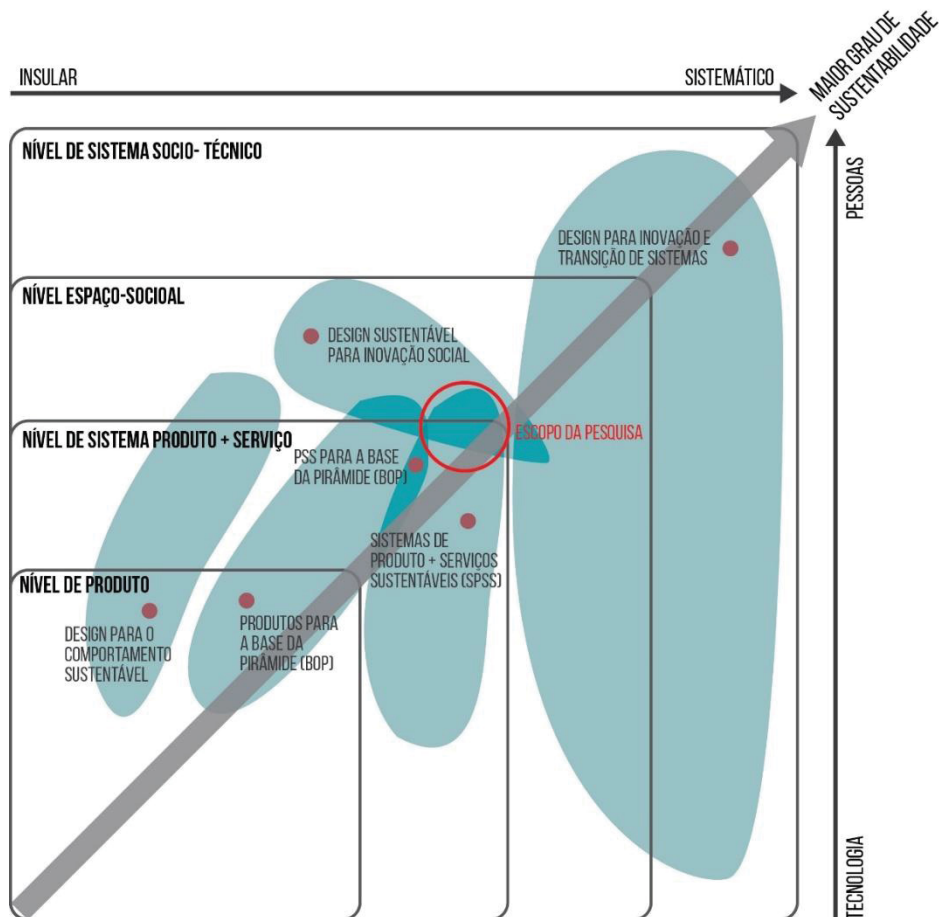


Figura 1: Contribuições do Design para a Sustentabilidade. Fonte: Ceschin e Gaziulusoy, 2016.

Reconhece-se as limitações de tal abordagem, mas compreende-se também que a maioria das contribuições do Design em se tratando de Comunidades Quilombolas, tem

apresentado ênfase excessiva no Design de Artefatos. Portanto, o estudo explora um escopo mais amplo de potenciais contribuições do Design quando comparado a estudos ortodoxos.

O Processo de Desenvolvimento de Produtos (PDP) de referência, considerado na presente dissertação, é o proposto por Rozenfeld *et al.*, (2006), o qual possui três macro-fases: Pré Desenvolvimento, Desenvolvimento e Pós-Desenvolvimento (Figura 2). O Pré-Desenvolvimento define objetivos, metas e requisitos que estarão no escopo do projeto por meio do Planejamento estratégico e do Planejamento de projeto. A fase de Desenvolvimento usa as informações obtidas na primeira etapa para produzir o Projeto Informacional, conceitual e detalhado, para preparar a produção e lançamento do produto/serviço. A última fase, Pós-Desenvolvimento, abrange o acompanhamento e a descontinuação do produto no mercado (ROZENFELD *et al.*, 2006).

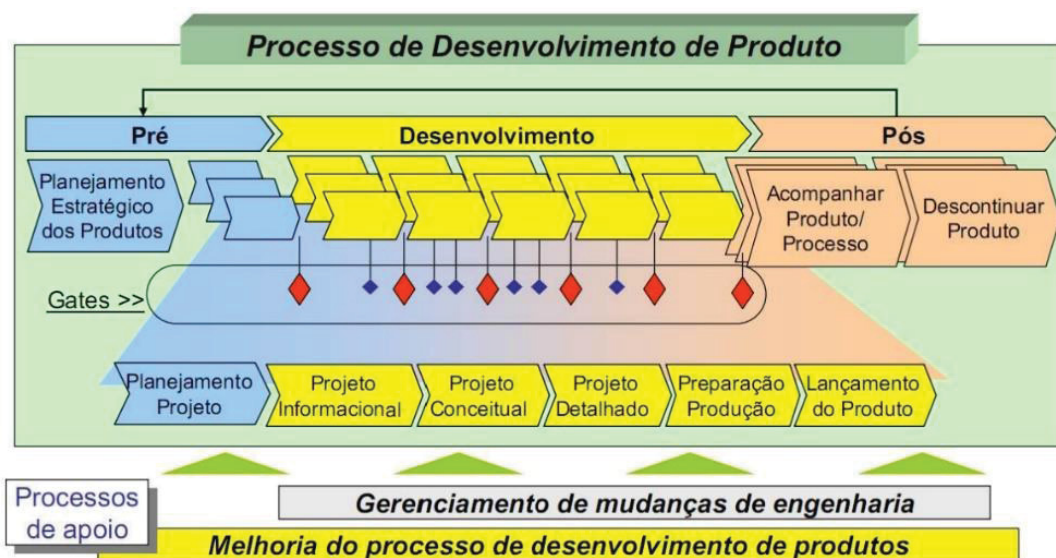


Figura 2: Processo de Desenvolvimento de Produtos (PDP). Fonte: Rozenfeld *et al.*, 2016.

Baseando-se no PDP e entendendo que ele pode ser integrado às áreas de desenvolvimentos de projeto realizados pelo designer, a delimitação do presente estudo se dá nas Fases de Planejamento Estratégico, onde o desenvolvimento do metaprojeto a partir de informações de fontes secundárias alcança maior relevância e pertinência.

## 1.7 Justificativa

Conforme o PNUD (2013), a natureza do crescimento econômico das sociedades em países subdesenvolvidos e em desenvolvimento tem reforçado a desigualdade social. Alcançar um patamar razoável de igualdade social implica que todo indivíduo tenha o direito de desfrutar uma vida longa e saudável, acesso ao conhecimento (educação e cultura) e um padrão de vida

decente. Estes três elementos constituem em métricas do IDH (Índice de Desenvolvimento Humano). Deficiências em qualquer um destes elementos promove o surgimento de grupos marginalizados, não integrados de forma plena na sociedade.

As Comunidades Quilombolas, foco do presente estudo, tem sido notoriamente marginalizadas na sociedade brasileira. Como reparação histórica, as terras ocupadas pelos remanescentes quilombolas são por direito (Vide: Decreto nº 4.887, 20/11/2003; Portaria nº98, 26/11/2007; e Decreto nº 6.261, 20/11/2007) usadas para a garantia da sua reprodução física, social, econômica e cultural (INCRA,2019).

A certificação das Comunidades Quilombolas, previstas no § 4º do art. 3º do Decreto nº 4.887, de 20 de novembro de 2003, é realizada pela Fundação Cultural Palmares (FCP). Segundo a FCP (2019), a certificação é verificada, respeitando o direito à auto definição preconizado pela Convenção nº 169 da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Na época da presente pesquisa havia no país um total de 2739 Comunidades Quilombolas Certificadas, 37 comunidades aguardando vistoria técnica e 178 comunidades já no processo de análise (FCP, 2009). Essas comunidades estão espalhadas nas cinco regiões do país na seguinte ordem: Nordeste (61%); Sudeste (16%); Norte (11%); Sul (7%); e Centro Oeste (5%) (FCP, 2019). O Maranhão é o estado com o maior número de comunidades de remanescentes quilombolas certificados, constando 787 comunidades.

O presente estudo é realizado no Maranhão, na Comunidade Quilombola de Itamatatua, na área da Baixada Maranhense, pertencente ao Município de Alcântara - MA. A Comunidade Quilombola de Itamatatua, localizada ao sul de Alcântara, apresenta como práticas prevalentes em sua economia a agricultura, pesca, criação de pequenos animais, extrativismo do babaçu e o fazer tradicional da cerâmica. Desde a década de 1960, Itamatatua vem sendo objeto de estudo de pesquisadores brasileiros e estrangeiros devido à sua localização, história, cultura e fazer tradicional. É o principal povoado dentre 42 povoados quilombolas que se auto denominam “Terras de Santa Tereza” (PEREIRA JR, 2012).



Figura 3: Localização Alcântara - Maranhão. Fonte: Autora, 2019.

Segundo a Prefeitura Municipal de Alcântara, o município possui uma área de 1457,96 km<sup>2</sup> e em 2014 tinha sua população estimada em 21.652 habitantes. A cidade foi colonizada por franceses e portugueses no século XVII. Um dos principais centros agrícola e comercial do Brasil Colônia (PMA, 2019) e o local mais estratégico do mundo para lançamentos de foguetes, tendo sido construído o Centro de Lançamento de Alcântara em 1980 (PNCSA, 2016).

O conflito entre a CLA (Centro de Lançamento de Alcântara) e as comunidades quilombolas de Alcântara se iniciaram em 1980 devido ao processo de expropriação do território quilombola por meio do decreto nº 7.320 de 1980. Neste decreto, o então vigente governo do Maranhão declarou que 52 mil hectares de terra eram interesse público e destinou à Base Espacial sob a justificativa que o município configurava vazio demográfico. De 1980 a 1991, o governo tomou posse de 56% das terras de Alcântara para fins militares, onde essas terras eram propriedade de Quilombolas a mais de 300 anos (PNCSA, 2016).

Em 1º de março de 2004 as comunidades quilombolas de Alcântara foram oficialmente certificadas pela Fundação Cultura Palmares. Em 2015 iniciaram os acordos da Secretaria Extraordinária de Igualdade Racial (SEIR) para devolução de 42 mil hectares em locais fora do litoral, realocando as comunidades. Esse acordo foi negado pelo MABE (Movimento dos Atingidos pela Base Espacial). Após uma parceria fracassada com a Ucrânia para a construção do Veículo



Lançador de Satélites em construção na Base de Lançamento de Alcântara, no Maranhão o decreto n.8494 de 24/07/2015 oficializou o fim da parceria (PNCSA, 2019).

Nos últimos 40 anos ocorreram vários conflitos envolvendo o MABE e a CLA. Em 2017 houve o Bloqueio do CLA pelos quilombolas em decorrência da retomada das negociações entre o governo brasileiro e os Estados Unidos em torno de um acordo para o uso do CLA por militares norte-americanos. Em 2019, o governo federal brasileiro firmou o Acordo de Salvaguardas Tecnológicas (AST) com o governo dos Estados Unidos, que concede para aquele país o uso comercial do Centro de Lançamento de Alcântara. O acordo proíbe a utilização da base pelo Brasil em áreas restritas aos EUA (SUDRÉ, 2019).

Visando entender a necessidade de comunidades tradicionais e como o SPSS pode contribuir para solucionar essas necessidades, as redes de colaboração internacional (LENSin) e nacional (Comunidades Criativas) possuem um papel fundamental para que ocorra a catalisação de diferentes saberes. Para Vezzoli et. al (2015), redes colaborativas permitem não só fomentar as aptidões dos participantes da pesquisa, mas também suprir conhecimento especializado que complementará a pesquisa. Matsas et. al (2016) e Dengler et al. (2019) afirmam em seus respectivos estudos que o SPSS está se tornando cada vez mais importante e necessário nas áreas da indústria e da pesquisa científica.

O primeiro estudo Matsas et al. (2016), aponta a necessidade de apontar os principais aspectos do projeto nas suas fases iniciais. Para isso, a oferta de projetos colaborativos permite que modelos de negócios inovadores e competitivos que atendem às necessidades dos usuários e possuem um menor impacto ambiental quando comparado com modelos tradicionais. No segundo estudo, é mostrado que redes colaborativas ajudam a desenvolver descrições e análises quantitativas mais eficientes quando se trabalha com o ciclo de vida do PSS ou com dinâmicas computacionais (DENGLER et al., 2019).

Neste contexto socio-econômico-político, a presente dissertação vem atender a urgente necessidade de propostas de novos modelos econômicos para geração de valor econômico nestas comunidades, pautados pelo Design Sustentável e que possam contribuir para a redução de sua condição marginalizada em relação à sociedade brasileira.



## 1.8 Visão Geral do Método

Como mostra na Figura 3, a primeira fase da pesquisa tem caráter exploratório apoiado na Revisão Bibliográfica Narrativa e Sistemática onde buscou-se entender o problema da pesquisa. Na fase 02 realizou-se a coleta e organização dos dados e informações ex-post-facto, obtidos junto ao grupo de pesquisa na UFMA.

A terceira fase trata-se da análise dos dados ex-post-facto sob a lógica da Grounded Theory (CLARKE, 2016) sendo que os meta-requisitos oriundos desta fase foram subsequentemente utilizados na quarta-fase, onde se realizou um processo prescritivo (lógica abdutiva) apoiado na Design Science. Nesta fase incluiu-se a realização da coleta de casos Benchmarking como mecanismo de busca de insights ao processo de criação. A quinta fase refere-se ao detalhamento do protocolo da pesquisa.

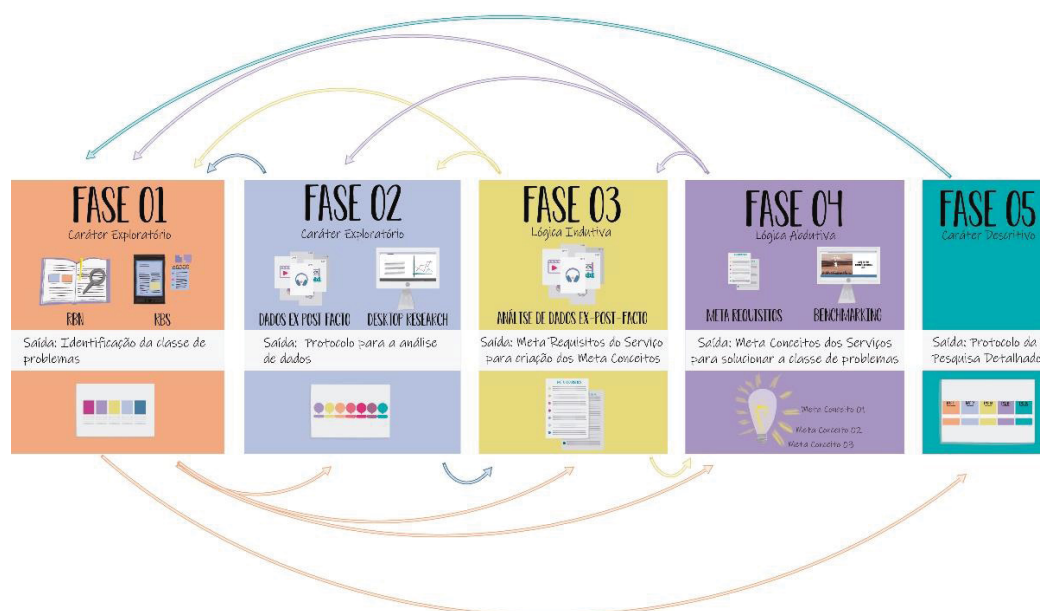


Figura 4: Visão Geral Simplificada da Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa. Fonte: Autora, 2019.

É importante ressaltar que devido a Lógica Abdutiva da Design Science Research (DRESCH et al, 2015), o método é flexível, permitindo retornar para as fases iniciais para avaliar soluções ou dúvidas ao longo do processo. Nota-se, também, que o próprio protocolo de pesquisa é contribuição direta à realização de um dos objetivos estabelecidos para a dissertação.

## 1.9 Estrutura da Dissertação

O **Capítulo 1** apresenta a pergunta, o contexto e o objetivo da dissertação. Contem, também, a justificativa para a realização da pesquisa e a visão geral do método que será utilizado.

O **Capítulo 2** apresenta as definições Populações Marginalizadas, Sistemas de Produto + Serviços, Design Anthropology e Design Participativo, estruturando os principais axiomas destas temáticas e suas zonas de interface. Buscando a integração do conhecimento existente, e revisando os principais métodos e ferramentas utilizados para sua implementação.

O **Capítulo 3** aborda o método da pesquisa, a caracterização do problema, a seleção do método, o delineamento da estratégia de desenvolvimento da pesquisa, o protocolo de coleta de dados e a estratégia de análise e validação dos resultados.

O **Capítulo 4** apresenta os resultados da pesquisa, incluindo os meta-requisitos identificados, o benchmarking e os meta-conceitos propostos após o processo de criação.

O **Capítulo 5** apresenta as conclusões acerca do problema e objetivo da dissertação, as considerações finais sobre o método de pesquisa utilizado e sugestões para trabalhos futuros.

## 2. DESIGN PARA A SUSTENTABILIDADE SOCIAL

### 2.1 A Dimensão Social da Sustentabilidade em Contexto

As primeiras discussões sobre o desenvolvimento sustentável deram-se a década de 70 mas só uma década depois, em 1987, que a Comissão Mundial de Meio Ambiente e Desenvolvimento das Nações Unidas elaborou um relatório que referia-se às condições sistêmicas de desenvolvimento produtivo e social a nível global, se comprometendo a atender as necessidades de bem-estar às gerações futuras (VEZZOLI, 2010).

Assim, segundo Manzini & Jegou (2003), as definições e iniciativas em busca de soluções sustentáveis que ocorreram nos anos seguintes, permitiram que a sociedade se preocupasse com o bem-estar social e em consumir menos. Refere-se aqui como bem-estar um conjunto de ações positivas de um indivíduo, envolvendo aspectos da vida cotidiana, intrinsecamente ligadas com o consumo sustentável de recursos ambientais, sociais e econômicos. (MANZINI & JEGOU, 2003; ROGERS et al., 2012; MOROKA, 2009).

O desenvolvimento sustentável possui três dimensões interconectadas: ambiental, social e econômica. A dimensão ambiental se preocupa em fornecer meios necessários para o ecossistema tolerar perturbações sem perder irreversivelmente o seu equilíbrio (MANZINI & JEGOU, 2003). A dimensão social está diretamente relacionada com o bem-estar humano e preocupa-se em desenvolver condições sistêmicas que levem a equidade. A dimensão econômica busca soluções economicamente viáveis e sustentáveis no mercado (VEZZOLI, 2010). Assim, o Desenvolvimento Sustentável em suas três dimensões, enfatizam a necessidade e viabilidade de criar sistemas resilientes que respeitem os limites do ecossistema (ROSCA et al., 2016).

Para Vezzoli (2010), em 2060 os países em desenvolvimento só conseguirão alcançar a sustentabilidade caso trabalhem com sistemas socio técnicos que permitem diminuir 90% do consumo de recursos ambientais. Para o autor essa contribuição beneficiaria o bem-estar e a qualidade de vida da sociedade, favorecendo uma integração global.

Neste sentido, repensar radicalmente os padrões de consumo, revisando o papel que o consumo desempenha no bem-estar e no desenvolvimento social é fundamental para enfrentar os problemas ambientais presentes e futuros (BRICENO & STAGL, 2006). Briceno e Stagl (2006) apresentam o resultado do estudo de caso do LETS (Local Exchange Trading Systems) que centra em um Sistema de Produto + Serviço (PSS) que usa diferentes abordagens colaborativas com o objetivo de entender as necessidades humanas e a dinâmica social por trás dos padrões de

consumo. Argumentam que o projeto de PSS orientado à dimensão social, permite alcançar o bem-estar social de forma mais efetiva (BRICENO & STAGL, 2006).

## **2.2 Conceitos Centrais à Dimensão Social**

A coesão social ocorre quando indivíduos se agrupam e criam vínculos com os mesmo princípios, regras e comportamentos permitindo que o ambiente que estão inseridos tenha um nível mínimo de bem-estar (CHAVES et al., 2019). A busca da coesão social se direciona, de forma geral, para a busca de valores de natureza intergeracional, demandando soluções criativas, tolerantes, confiáveis e íntegras.

A equidade social é a busca contínua da do julgamento e distribuição justa, de acordo com a necessidade de cada grupo, reduzindo barreiras sociais, culturais, econômicas e políticas que resultam em exclusão ou desigualdade (CHAVES et al., 2019). Promovendo uma sociedade que mantém a desigualdade apenas para favorecer os mais desfavorecidos, sem afetar o bem-estar intergeracional.

## **2.3 Princípios da Dimensão social do Design para a Sustentabilidade**

Vezzoli (2010) alerta, no entanto, que nem todas as inovações de produtos ou serviços são sócio eticamente sustentáveis. Por este motivo, é necessário que o designer identifique as prioridades sócio-éticas dos projetos e as interações com todos os stakeholders. Chaves et al. (2019) apresenta 06 diretrizes da dimensão social: 1) Melhorar as condições de trabalho e emprego; 2) Favorecer a inclusão de todos; 3) Melhorar a coesão social; 4) Valorizar recursos e competências locais; 5) Promover a educação em sustentabilidade; e 6) Instrumentalizar o consumo responsável.

Essas diretrizes apresentadas por *Chaves et al.* (2019) são derivações atualizadas das que foram propostas por Vezzoli (2010): 1) aumentar a empregabilidade e melhorar as condições de trabalho; 2) aumentar a equidade e a justiça em relação aos atores envolvidos; 3) promover o consumo responsável e sustentável; 4) favorecer e integrar pessoas com necessidades especiais e marginalizadas; 5) Aumentar a coesão social; 6) e incentivar o uso e a valorização dos recursos locais.

Sobre **Aumentar a empregabilidade e melhorar as condições de trabalho**, o designer pode reforçar a comunicação de condições justas de emprego e trabalho promovendo: a) condições dignas de trabalho, com a implementação de estratégias para evitar o trabalho infantil e as discriminações; b) salubridade e a segurança no trabalho, com a implementação de

estratégias visando melhorar a saúde dos trabalhadores; c) jornadas de trabalho adequadas, remuneração justa, e o aumento da satisfação/motivação/participação dos empregados, implementando estratégias que garantam a formação contínua do trabalhador e o seu envolvimento nos processos de decisões. (VEZZOLI, 2010).

**Aumentar a equidade e a justiça em relação aos atores do sistema**, segundo Vezzoli (2010), é sobre promover relações equânimes e justas dentro e fora das empresas. Para Vezzoli (2010, p164), a relação de equidade e justiça entre os atores do sistema “significa assumir que o design promove e fomenta relações justas e equânimes (fora da empresa), em parcerias e nas comunidades onde existem a oferta de produto/serviços”. O autor fornece 05 diretrizes para a promoção da equidade e justiça entre os stakeholders: 1) promover e fomentar parcerias justas e equânimes; 2) Promover e fomentar relações justas e equânimes entre fornecedores, terceirizados e subfornecedores; 3) Promover e fomentar relações justas e equânimes com os clientes e usuários finais; 4) Promover e fomentar relações justas e equânimes, influenciando a comunidade onde a oferta acontece; e 5) Promover e fomentar equidade e justiça com agências e instituições locais.

Já **promover o consumo responsável e sustentável**, trata-se da promoção de consumo sustentável no qual o design possibilita desenvolver plataformas habilitantes, ou seja, lugares que permitem a criação e suporte de iniciativas colaborativas de várias organizações, como por exemplo: agências para inovações sociais; produtos multiuso; espaços experimentais; living labs; etc. (MANZINI, 2008). Essas plataformas buscam envolver o usuário em algumas fases do ciclo de vida, aumentar e tornar transparente a dimensão social da sustentabilidade.

**Favorecer e integrar as pessoas com necessidades especiais e marginalizadas**, é sobre possibilidade de integrar pessoas que estão marginalizados na sociedade buscando uma melhor qualidade de vida e bem-estar (VEZZOLI, 2010). As diretrizes apontadas para esse princípio são: 1) envolver e melhorar as condições de pessoas com necessidades especiais e marginalizadas; 2) envolver pessoas marginalizadas e melhorar suas condições de vida, oferecendo-lhes trabalhos nos quais possam se qualificar e aumentar suas competências; 3) desenvolver e facilitar a inserção de estrangeiros no contexto social; 4) desenvolver sistemas para ampliar o acesso a bens e serviços para todas as pessoas; 5) desenvolver produtos ou serviços, gratuitamente ou a custo acessível, às pessoas de baixa renda; 6) diversificar a oferta para ampliar a capacidade de acesso; 7) desenvolver sistemas de uso compartilhado e/ou troca de bens e serviços; 8) desenvolver sistemas com propriedade econômica compartilhada; 9) desenvolver

sistemas que envolvam compartilhamento de produtos e redução de custos; 10) desenvolver sistemas que permitam acesso mais fácil a créditos, para empresas (VEZZOLI, 2010).

**Aumentar a coesão social** trata-se de desenvolver sistemas que possibilitem a integração social entre diferentes gêneros, culturas e gerações. As diretrizes para aumentar a coesão social, segundo Vezzoli (2010) são: 1) promover sistemas que habilitem a integração entre vizinhos; 2) promover sistemas de compartilhamento e manutenção de bens comuns entre vizinhos; 3) promover sistemas habilitantes para moradores participarem no desenvolvimento de bens comuns (co-design); 4) Promover sistemas de moradia (co-housing) e co-working; 5) promover sistemas que habilitem a integração entre gerações, gêneros e diferentes culturas. Por último, **favorecer e valorizar os recursos locais** significa respeitar e fomentar as identidades e diversidades culturais, beneficiando a economia local.

O Princípio da Equidade proposto no Relatório da conferência das Nações Unidas sobre ambiente e desenvolvimento em 1992, define que cada pessoa tem o direito a uma distribuição justa de recursos, ao mesmo espaço ambiental e ao mesmo nível de satisfação (UN, 1992). Nessa definição, são inclusas questões que englobam direitos humanos, liberdade, segurança, educação, empregabilidade, respeito à diversidade cultural, identidades e biodiversidade (VEZZOLI, 2010).

## 2.4 O papel social do Designer

Segundo Manzini e Jegou (2003), para projetar de forma sustentável, o designer precisa fazer uso dos conceitos, características e objetivos do design estratégico, considerando todo o sistema e a sua complexidade social de forma co-criativa. O Designer torna-se então um ator social que usa ferramentas culturais e sociais para ressignificar os artefatos e interações da pesquisa (MANZINI, 2017). Para o autor, esta característica permite que o designer seja um agente interno e externo que é parte da mudança social ao agir de forma empírica na pesquisa, desenvolvendo novas maneiras colaborativas de produzir e consumir.

O Design Sustentável é uma prática de educação e pesquisa, dentro do campo do design, que contribui de forma sistêmica para o desenvolvimento sustentável e as suas três dimensões: ambiental, social e econômica (VEZZOLI, 2010). Segundo Chaves e Fonseca (2016), o Design Sustentável iniciou-se com o intuito de promover o re-design ou criação de produtos fabricados com menor impacto de recursos ambientais.

Na busca da desmaterialização, os Sistemas Produto + Serviços Sustentáveis entram como um vetor de inovação para dar acesso às soluções latentes dos usuários, fazendo com que estes, sejam parte do processo criativo (CHAVES & FONSECA, 2016).

Para Chaves et al. (2019), ao trabalhar com questões sociais, o designer só gera soluções viáveis ao se interconectar nas características únicas da cultura do local estudado. Assim, a complexidade que envolve os projetos voltados a populações marginalizadas demanda a participação de todos os autores envolvidos na pesquisa, fornecendo liberdade de expressar opiniões sobre os detalhes do projeto.

Noronha (2017) e Manzini (2017), falam respectivamente sobre Designers Orgânicos e Designers Difusos ao rotular atores sociais que possuem funções e/ou papéis ativos no processo de criar soluções e estabelecer significados aos problemas da sua própria existência no mundo, se tornando co-designers da pesquisa. Ao trabalhar baseando-se nas interações e prioridades sociais, cria-se uma atividade de co-criação entre todos os envolvidos na pesquisa. Penin (2017) aponta que a participação do usuário, a colaboração e o co-design são os aspectos chave para coproduzir serviços. Esses serviços, nem sempre ficam sobre o controle do designer devido à complexidade de trabalhar com populações marginalizadas.

O Design quando inserido em um contexto social, integra a construção de um sentido (sensemaking) para entender o significado e o valor dos artefatos (tangíveis e intangíveis) de diferentes formas. Quando a designer projeta serviços, necessita levar em conta a perspectiva de quem o utilizará, garantindo que os usuários sejam co-criadores da solução encontrada, e assim, construindo novas relações entre os indivíduos e a sociedade (FREIRE, 2011).

Para Anastassakis e Kuschmir (2013) a expressão Design Social remete a um processo sinérgico entre conceitos e práticas provenientes dos diferentes contextos diários que permeiam os autores envolvidos. Por isso, as autoras apontam que o fato de haver a expressão Design Social e não só Design, denuncia a falta de projetos interdisciplinares com qualidade social. Onde esse termo não seria necessário se o Designer fosse reconhecido como especialista em práticas de projetos colaborativos.

Chaves e Fonseca (2016) explicam que o Design para a Inovação Social aborda iniciativas de comunidades criativas (grupos de pessoas voluntárias) que pretendem solucionar problemas do dia-a-dia, descontinuando padrões atuais de produção e consumo de forma colaborativa. O Design para a Inovação Social possui não só o objetivo de solucionar diversos problemas sociais, como também mudar o valor e a qualidade em todos os sistemas da sociedade (MANZINI, 2017).



Manzini exemplifica que a Inovação social quando atrelada ao Design, produz respostas práticas a problemas como: tratamento de doenças crônicas, marginalização dos idosos, integração cultural de imigrantes, criação de novos tipos de produção e consumo.

Cloutier (2003) comenta sobre o Centro de Pesquisa em Inovações Sociais (CRISES) que aborda a inovação a partir de três eixos principais: territórios, condições de vida e trabalho/emprego. Os pesquisadores do eixo territorial estudam o surgimento das redes sociais e suas novas formas de territorialidade, as relações entre as empresas, os atores sociais e os órgãos políticos locais. Sobre o eixo de condições de vida, os pesquisadores se concentram em identificar, descrever e analisar inovações sociais destinadas a melhorar as condições de vida que estão na interface entre políticas públicas e movimentos sociais. No eixo de trabalho e emprego, os pesquisadores focam nas dimensões organizacionais e institucionais de emprego e trabalho, concentrando na organização de regulação de mercado de trabalho, regulamentação do emprego e governança corporativa.

Para Mulgan et al. (2007), Inovação Social são novas ideias que funcionam em atender à necessidades sociais e que são predominantemente desenvolvidos e difundidos por meio de organizações cujos propósitos primários são sociais e não a maximização de lucros. Os autores também definem os possíveis campos para a inovação social: aumentar a expectativa de vida, aumentar a diversidade dos países e cidades, diminuir desigualdades, diminuir a incidência de doenças crônicas (Exemplo: Fibromialgia, Artrites, Depressão, Diabetes), diminuir problemas comportamentais, ajudar na transição para a fase adulta e ajudar com o aumento da felicidade e bem-estar.

Além disto, a Inovação Social é vista como ideias que são colocadas em prática com abordagens que engajam e mobilizam os beneficiários, além de ajudarem a transformar as relações sociais, melhorando o acesso dos beneficiários ao poder e aos recursos. A Inovação Social geralmente é *bottom up* em vez de *top down*, pois usualmente emerge de processos informais de indivíduos ou grupos (SIMON et al., 2014; MANZINI, 2017). As abordagens *bottom-up* começam de baixo para cima, geralmente comunidades criativas dão início ao projeto e só depois se conectam com organizações e empresas. As abordagens *top down* começam de cima para baixo, ou seja, quando empresas ou organizações iniciam o projeto (MANZINI, 2008).

Percebe-se a partir dos autores citados que o projeto de artefatos quando inserido no contexto da dimensão social, é elaborado a partir de princípios e diretrizes que almejam alcançar o Desenvolvimento Sustentável em sua totalidade.



Para alcançar esse objetivo, foca-se no desenvolvimento de projetos sociais com foco em indivíduos marginalizados criando, assim, Inovações Sociais. Porém, este é um processo que envolve etapas relacionada à cada contexto que sugerem diferentes formas de projetar de equipes multidisciplinares. Assim, percebe-se a prevalência de abordagens de práticas colaborativas (co-design) do Design Social como uma fase anterior ao processo de Inovação Social.

A partir destas premissas, considera-se que que: 1) O design social é uma atividade complementar promovida por motivações éticas e na modalidade beneficente que para existir, precisa de ajuda financeira de uma terceira parte; 2) A Inovação Social ocorre quando indivíduos colaboram na criação de novos significados e oportunidades sem precedentes, que orientam processos de mudança social.

Para Manzini (2017), o co-design é um diálogo social entre os diferentes atores da pesquisa interagem de forma colaborativa, construindo processos dinâmicos, criativos, proativos e complexos. Dinâmicos quando fazem parte dos processos de Design Participativo; Criativos e Proativos por conceber conceitos e cenários originais; e complexos por que necessitam de ferramentas específicas para visualizar de forma tangível a solução e oferecer diferentes protótipos. Esses atores formam redes em design onde suas diferentes características e iniciativas se conectam influenciando o resultado de uma solução planejada de forma colaborativa (ibidem).

Essa colaboração do Designer pode ser em diversas formas, Manzini comenta que esse profissional deve utilizar suas habilidades e competências para identificar casos promissores para a Inovação Social, no intuito de promove-los e deixá-los acessíveis. Essa orientação de processos para mudanças sociais, podem servir a diferentes propósitos, por exemplo: introduzir novas ideias; apoiar ferramentas facilitadoras de ações; e criar condições que permitem novas ações (MANZINI, 2017). Onde estas novas ações trazem propostas de métodos, protocolos, conceitos e cenários a fim de traduzir as diferentes visões sobre a pesquisa e estimular processos dinâmicos e colaborativos na fase de planejamento estratégico da pesquisa.

Assim, Manzini (2017) afirma que o designer, quando trabalha em diálogos sociais de forma co-criativa com os atores da pesquisa possui 04 funções estratégicas: Facilitadores, Ativistas, Estrategistas e Promotores Culturais. Estas funções estão diretamente relacionadas com o artefato resultante da pesquisa.

**Facilitadores** entregam abordagens de design potencialmente replicáveis, como protocolo e métodos. Ativistas focam suas atividades de forma provocativas em determinados contextos, oferecendo oportunidade de discussões profundas sobre o contexto social que está

inserido. **Estrategistas** criam, de forma empírica, propostas colaborativas entre atores e entre diferentes projetos afim de promover laços sociais, ambientais e econômicos mais fortes. Por fim, os **Promotores Culturais** desenvolvem diálogos críticos e culturalmente coesos, apresentando novos sentidos e valores a fim de tornar o processo de co-design mais significativo (MANZINI, 2017).

Para Di Salvo et al. (2017) o Design Participativo (PD- Participatory Design), é um campo de pesquisa onde os designers definem como os autores da pesquisa podem participar de forma colaborativa no projeto. Ajudando a desenvolver ferramentas, protocolos e artefatos que proporcionam o engajamento em comunidades pluriversas. Para os autores, o uso sistemático do PD em práticas e protocolos de pesquisa ajuda a entender como os indivíduos aprendem a contribuir em processos focados na experiência do usuário e no uso de tecnologias. Os projetos que agregam o Design Participativo lidam com desafios de como se estender e agregar valor para encontrar formas de obter participações democráticas com ajuda de políticas públicas (EHN, 2017).

## 2.5 A Dinâmica da Marginalização

A Marginalização é um fenômeno que descreve a posição de indivíduos, grupos ou populações fora da “sociedade corrente”, vivendo à margem daqueles que estão no centro do poder, da dominância cultural e do bem-estar econômico e social (SCHIFFER & SCHATZ, 2008).

Danaher et al. (2013) concluem, após apresentar o estado da arte sobre o tema, que a conceitualização de “populações marginalizadas”, é complexa para ser definida. Para os autores, é preciso entender sobre o contexto político, ético, sociocultural, de justiça, etc. visto que o fenômeno da Marginalização (que gera populações marginalizadas) está em constante reexaminação de seus fundamentos, intenções, efeitos e impactos.

Sob a perspectiva da dimensão social da sustentabilidade a Marginalização é um reflexo imediato do baixo nível de equidade e coesão social em uma determinada localidade. Desta forma, buscar soluções que contribuam para integrar a todos em sociedade, inclusive o fraco e marginalizado, constitui em um dos princípios do Design para a Sustentabilidade em sua dimensão social. Este princípio se relaciona de forma direta com os outros princípios: a) melhorar as condições de trabalho e emprego; b) melhorar a coesão social; c) valorizar recursos e competências locais; d) promover a educação em sustentabilidade; e) instrumentalizar o consumo responsável (CHAVES et al., 2019).

Como o estado de Marginalização é dinâmico e único para cada indivíduo, entende-se que mais relevante que sua definição situacional é a compreensão do processo e fatores que levam à sua ocorrência em um dado contexto. Esta compreensão envolve buscar, entender o contexto e explorar as causas que originaram a Marginalização a ser estudada. Envolve, também, uma contínua desconstrução crítica do próprio fenômeno da Marginalização e das estratégias para sua mitigação (DANAHER et al., 2013).

Danaher et al (2013) destacam as dimensões materiais e teóricas da marginalização. A dimensão material está relacionada com o acesso reduzido ao poder e ao bem-estar, como por exemplo: marginalização por orientação sexual em uma comunidade extremamente religiosa. Esta, impõe parâmetros de conduta social e orientação sexual que permeiam o acesso ao poder e bem-estar. Quem não se adequa a esses parâmetros, não consegue chegar ao poder, ou seja, fica à margem em relação aos outros indivíduos daquela sociedade.

A dimensão teórica estabelece por meio do conceito de “sociedade dominante” que se localiza no “centro” e não na “margem”, como por exemplo: xenofobia contra refugiados sírios nos Estados Unidos. A sociedade dominante que já possui moradia, oportunidades de estudo e emprego, acaba temendo pelo fim dos seus direitos causados pelo aparecimento de refugiados e passam a ignorá-los (DANAHER et al., 2013).

Devereux (2010) argumenta que geralmente a definição da Marginalização é gerada por aqueles que detém poder sobre os recursos. Estes indivíduos ou grupos de indivíduos descrevem e determinam as posições dos indivíduos que estão à margem da sociedade, não necessariamente atendendo aos interesses dos que são marginalizados. Conforme Danaher et al. (2013) pode ser gerada, também, a partir das condições do contexto como o vício em drogas, idade, deficiências, etnia, gênero, aprisionamento, doença transmissíveis, imigração, falta de mobilidade, ruralidade, orientação sexual, status socioeconômico, etc.

A marginalização assume diversas formas, sendo divisível em vez de mediadora de formas de pluralismo (APTER, 2008). Assim, a compreensão da Marginalização, bem como a atuação sobre a mesma, demanda abordagem culturalmente segura que não promova o efeito colateral (rebound effect), agravando ainda mais a situação de Marginalização na comunidade (DANAHER et al, 2013). Um exemplo de potencial efeito colateral é a própria percepção de pertencimento a uma minoria. O crescimento do sentimento de minoridade dos que antes não sabiam sequer que faziam parte de uma minoria acaba interferindo no modo como as pessoas

compreendem suas realidades e, desta forma, podem ampliar a percepção acerca do grau de Marginalização.

Danaher et al., (2013) descrevem os 5 pontos principais que podem auxiliar na exploração das causas que originaram a marginalização:

1. Combinar o agenciamento, resistência social e possível transformação na criação de novas alternativas;
2. Considerar cada problema específico associado ao grupo estudado, sem generalizar;
3. Formar uma equipe multidisciplinar com antropólogos, tradutores, terapeutas, psicólogos, e não só designers. Assim será mais fácil de não invadir o espaço do pesquisado;
4. Conferir maior atenção não só sobre o conhecimento, habilidades e atitudes dos pesquisadores, como também engajar efetivamente o meio compartilhado; e
5. Respeitar os direitos do pesquisado, realizando projetos e pesquisas culturalmente seguros e alinhados com o contexto a ser estudado.

Portanto, não se pode aplicar abordagens reducionistas e unidimensionais para se compreender a Marginalização em toda sua complexidade (MORIN, 2015). Reconhecer o mundo complexo que se localiza a pesquisa envolve entender todas as partes que estão interconectadas, onde cada ação individual, combina com os esforços das ações de “outros” formando um movimento que se apoia além da própria capacidade de compor as partes do mundo complexo (NORONHA, 2018).

## **2.6 Sistemas de Produto + Serviços como estratégia para fomentar maior Equidade e Coesão Social**

Sistemas Produto + Serviço (PSS) é uma estratégia que muda o centro do negócio da venda física para a venda de serviços com o objetivo de reorientar as práticas de produção e consumo de forma desmaterializada (UNEP, 2002). As inovações originadas de um PSS são proposições de valor geradas para satisfazer os usuários por meio da entrega de um mix de produtos e serviços em vez de apenas produtos (CESCHIN & GAZIULUSOY, 2016). Existem três categorias principais de PSS (TUKKER, 2004):

- 1) **PSS orientado ao produto:** Quando o modelo de negócios é orientado à venda de produtos possuindo alguns serviços extras que podem ser adicionados.;

2) **PSS orientado ao uso:** Quando o modelo de negócio é orientado ao uso do produto, permanecendo sobre a propriedade do provedor. Onde este produto pode ser oferecido de forma compartilhada ou não, e com serviços extras que podem ser adicionados; e

3) **PSS orientado ao resultado:** Quando não há um produto pré-estabelecido envolvido no modelo de negócio. O provedor e o cliente acordam sobre o resultado que será entregue.

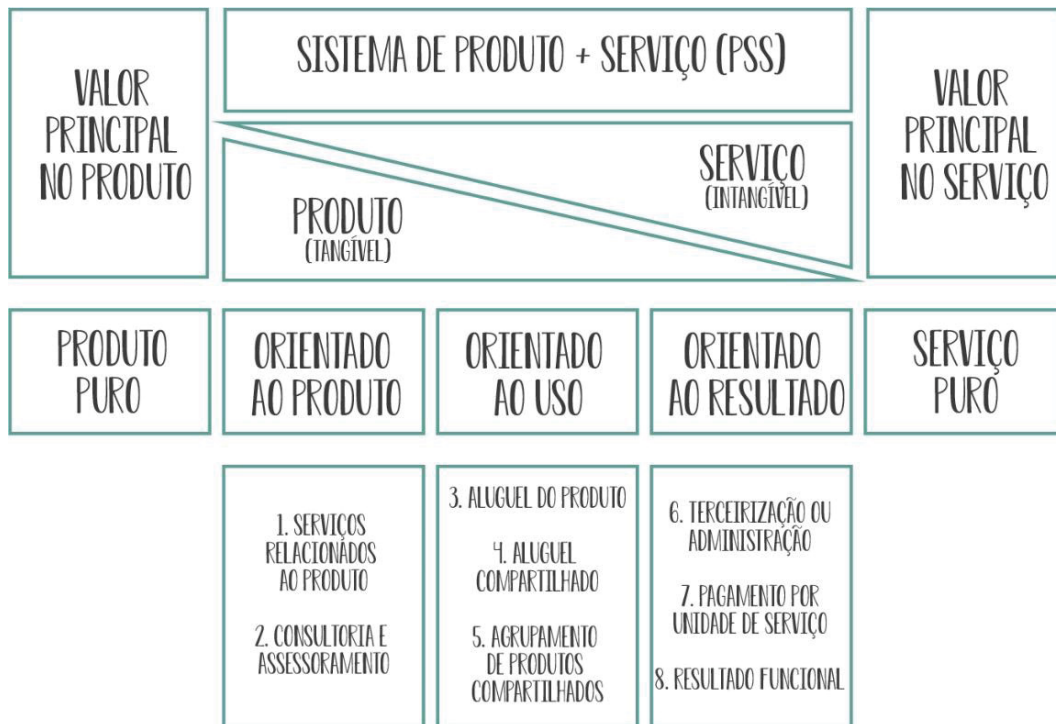


Figura 5: Categorias do PSS. Fonte: Adaptado de Tukker (2004)

O PSS orientado ao produto é o mais conhecido e acessível. Ele envolve não só a venda dos produtos físicos, mas também a venda de serviços relacionados ao produto que serão necessários durante o uso do produto. Por exemplo: Serviços de manutenção ou Serviços de descarte ao fim do ciclo de vida do material. Assessoria e Consultoria também podem ser fornecidas como um serviço ao cliente, para que este consiga operar o produto de forma mais eficiente. Por exemplo: logística de uso do produto, tutoriais organizacionais para a equipe que irá utilizar o produto em uma unidade de produção (TUKKER, 2004).

No PSS orientado o usuário ou cliente não retém a propriedade dos artefatos. São oferecidos serviços de aluguel de produtos, compartilhamento de produtos ou agrupamentos de produtos para uso compartilhado. Na locação, a manutenção, reparo e controle dos produtos são feitos pelo provedor e o usuário paga uma taxa pelo uso e possui acesso individual e ilimitado do

produto alugado. Por exemplo, aluguéis de carro e hospedagem por temporada. Quando há o aluguel compartilhado, diferencia apenas na característica que o produto não tem acesso individual e ilimitado. O agrupamento de produtos para uso compartilhado pode ser exemplificado por Living Labs, que fornecem equipamento, ferramentas e o espaço necessário para desenvolver projetos, não sendo restrito a um único grupo de pessoas (TUKKER, 2004).

O PSS orientado ao resultado pode envolver a terceirização e/ou gerenciamento de atividades, o pagamento por unidade de serviços e entrega do resultado funcional (serviço puro). A terceirização e/ou gerenciamento de atividades pode ser explicado como serviços de Limpeza e vigilância em empresas. Quando se paga por unidade de serviço, um produto é o ponto central do serviço, porém o cliente paga apenas a saída que o produto oferece (TUKKER, 2004). Por exemplo: Aluguel de copiadoras onde o provedor é que realiza todo o processo do serviço (ex: execução, manutenção, reparação) e o cliente recebe o que foi pago, a cópia. A entrega de resultado funcional difere da anterior no contexto administrativo e tecnológico.

Enquanto o pagamento por unidade de serviço traça um protocolo de ações e resultados, que envolve um produto específico; na entrega do resultado funcional, o provedor é livre para adotar o seu protocolo e os produtos necessários para oferecer o serviço. Em termos de qualidade de serviços, o Tukker afirma que este último tipo de PSS orientado ao resultado possui características muito abstratas para permitir que se analise a qualidade do serviço ofertado, por não ter um plano de ação detalhado e completo (TUKKER, 2004).

Ao considerar a Dimensão Social da Sustentabilidade em projetos de PSS, percebe-se a importância do Design Social e Inovação Social inseridos neste contexto, onde equipes multidisciplinares projetam novos sentidos e valores para comunidades marginalizadas. Estas três áreas requerem ações co-criativas que envolvem não só aspectos técnicos mas culturais (MANZINI, 2017).

A dimensão dos serviços em um PSS demanda necessariamente um ator local, ou localmente posicionado, contribuindo para o alcance de uma economia mais distribuída. Chaves et al. (2019) afirma que a possibilidade de criar uma rede de pequenos sistemas locais interconectados, permite com que seja completamente compreensível e controlável por todos os participantes da rede.

Assim, além de facilitar a implantação de novas interações, o Designer contribui para o engajamento da comunidade com o empreendedorismo de forma colaborativa, mudando a

perspectiva das ações da profissão. Mudando o termo “projetar para” por “projetar com”, devido à complexidade de termos, visões e propostas que o mundo social engloba (CHAVES et al., 2019).

Na seção seguinte é tratado em maior profundidade a dimensão dos serviços em um PSS.

### **2.6.1 A dimensão dos serviços em um PSS**

Embora compreendendo a natureza intrincada e interconectada da relação entre produtos e serviços em um Sistema de Produto+Serviço, a presente dissertação enfatiza a dimensão dos serviços. A lógica do Design de Serviços como dimensão do PSS é um conceito inovador que ajuda a enxergar a verdadeira base da economia onde bens e serviços não são duas coisas diferentes, e sim integradas de forma benéfica (PENIN, 2017).

De acordo com Soares e Sousa (2015), a qualidade dos serviços pode ser: 1) transcendente (excelência inata); 2) vinculada a um produto; 3) focada no usuário; e 4) com base na produção. Em sua revisão da literatura, apresentam as características dos serviços que dificultam a avaliação da qualidade do serviço: intangibilidade, heterogeneidade, inseparabilidade e perecibilidade.

Os designers podem fazer parte da solução que trata das interações diárias dos seres humanos com seus serviços, colaborando com seus processos e técnicas visando a sustentabilidade e a coesão social (VEZZOLI, 2010). A dimensão dos artefatos intangíveis e tangíveis em um PSS é percebida pela tangibilização de aspectos que englobam o servicescape, que são as evidências físicas do serviço (PENIN, 2017).

Penin (2017) afirma que projetar serviços é uma atividade transdisciplinar e desafiadora pois projeta o invisível (intangível). Serviços são interações sociais que implicam em desenhar de forma tangível e intangível associado a estas interações. Penin ainda defende que, em termos econômicos o serviço acontece quando há algum valor trocado entre as partes interessadas, seja de natureza monetária ou não. Serviços religiosos, serviços públicos e comunitários são exemplos de serviços onde não há envolvimento monetário.

Para Penin (2017) projetar as interações que dão origem ao serviço vai além da forma e função, entrando em uma prática mais estratégica baseada em impactos sociais que geram valor. Para a autora, o serviço é uma entidade atemporal, relacional e social centrada no ser humano. Assim, as ações e relações humanas servem como base para a concepção de um serviço, e por isso, um serviço pode ser imprevisível.



Essa prerrogativa permite que a incerteza de não saber conceituar os indivíduos marginalizados e não os generalizar comande o processo de projetar para o “ambiente humano” se tornando uma correspondência inclusiva entre os atores.

### **2.6.2 Desafios da oferta de projetos de PSS voltados à Populações Marginalizadas**

O designer enquanto mediador dos processos culturais, pode contribuir para fomentar a reprodução social do saber tradicional (NORONHA et al., 2017). Auxiliando na abordagem sobre as consequências que os artefatos tangíveis e intangíveis deixam nos indivíduos. Barbosa e Campbell (2006) destacam a importância de relacionar o mundo material às hierarquias de sentidos e às estruturas sociais a que ele está articulado. Pois somente quando se juntam práticas, estratégias e representações é que o contexto humano e social é iluminado.

A proposta sobre o metaprojeto aparece como uma alternativa flexível e adaptável. Buscando “construir uma plataforma de conhecimentos em busca de obter um mapa conceitual que levará a uma visão conceitual, e por fim, à análise conceitual definitivas” (MORAES, 2006, p.32) dos produtos e serviços que serão projetados.

Nunes (2013), defende em seu estudo que a promoção da cultura tradicional visando o crescimento econômico local e a integração social destes povos na sociedade, se dá por meio do desenvolvimento de produtos emanados de valores culturais. Rodrigues (2006), Cavalcante (2014), Martins (2011) também estudam os artefatos físicos e como eles podem propagar a cultura tradicional. O desenvolvimento de artefatos físicos de natureza mais inclusiva é uma abordagem largamente difundida em se tratando de contribuição social do Design para a redução da exclusão de populações marginalizadas.

A aplicação de princípios do Design Universal, por exemplo, como a busca do “uso equitativo”, “flexibilidade de uso”, “uso intuitivo”, “informação perceptível”, “tolerância ao erro”, “baixo esforço físico” e uso de “tamanho e espaço adequado para acesso e uso”, tem resultado em efetiva inclusão de pessoas com necessidades especiais. Apesar da ampla disseminação destes princípios, há, ainda, severas lacunas de ofertas de soluções que geram uma inclusão mais ampla das pessoas marginalizadas na sociedade (CHAVES *et al*, 2019).

Restrições econômicas são usualmente as principais razões para a dificuldade de a população marginalizada ter efetivo acesso a estes produtos mais inclusivos. A adoção de



modelos econômicos distribuídos, com maior participação de pequenos atores locais e próximos ao consumidor, e a disseminação de sistemas orientados ao compartilhamento tem contribuído para mitigar esta barreira econômica (CHAVES *et al.*, 2019).

Nota-se que, para Chaves *et al.* (2019), a Economia Distribuída pode ser considerada como uma Tecnologia Social que possibilita a inovação sistêmica de ruptura com o modelo centralizador. Enquanto admite-se que há lacunas na oferta de produtos mais inclusivos, entende-se também que há severa ausência de oferta adequada de serviços que contemplem as necessidades e desejos das pessoas marginalizadas. Ao trazer para o campo do Design de PSS de forma colaborativa, essas lacunas encontram o desafio de projetar artefatos, métodos e ferramentas que sejam adaptáveis em diferentes contextos de pesquisa (DI SALVO *et al.*, 2017)

Para viabilizar a implementação efetiva de uma economia mais distribuída é necessário que haja ofertas locais de serviços de suporte ao ciclo de vida de produtos. Desenvolver tais ofertas de serviços demanda a compreensão das competências e valores culturais locais, o que pode implicar na revisão do próprio conceito dos artefatos físicos de maneira a viabilizar a operação destes serviços (CHAVES *et al.*, 2019).

O uso dos termos Design Social e do Design de Serviços, levam a definir o projeto, o desenvolvimento e a realização baseando-se nas interações e prioridades sociais (PENIN, 2017). A característica atemporal definida por Penin pode ser exemplificada com a afirmação de Noronha (2018) sobre a pesquisa do design baseando-se o *foresight* sobre o fazer tradicional, onde esse termo é visto de duas formas.

A primeira forma se refere à visão do Designer, que significa chegar ao local já com o resultado pré-definido da pesquisa de campo que será realizada, apoiado por revisões bibliográficas, análises de matérias, benchmarking e análise de fontes quantitativas. A segunda forma sob o ponto de vista do artesão, o termo refere-se ao seu saber tradicional que fora tecido por anos de profissão, antecipando prováveis problemas que podem ocorrer e abrindo oportunidades para improvisação (NORONHA, 2018).

Viveiros de Castro (2002) aborda sobre não neutralizar a pesquisa e não definir soluções/verdades absolutas pois como os indivíduos - e o seu próprio universo particular - estão em constantes mudanças a solução será criada a partir do engajamento de ações, fazeres e materiais, com as práticas e implicações sociais.

Gatt mostra como conduziu sua pesquisa de Doutorado, tendo como base a “antropologia por meio do design” que permite o entrelaçamento reflexivo da pesquisa e a produção de um artefato durante a fase de campo. Para a pesquisadora, todos os agentes envolvidos na pesquisa possuem o mesmo interesse “intelectual”, ou seja, os dois compartilham o mesmo quebra-cabeça de perguntas e respostas (GATT & INGOLD, 2013).

Essa reflexividade gerada pelo engajamento dos atores envolvidos, pode ser explicada pela **Observação Participante** que permite a construção de uma relação culturalmente segura e de resultados construídos com base na troca de experiências e saberes. A Observação Participante é uma prática de correspondência no qual o pesquisador se junta ao nativo para compartilhar a vida, histórias e expertises tornando-se co-autores do conhecimento gerado a partir as relações pessoais do grupo (GATT & INGOLD, 2013).

Essa prática se difere da Etnografia, já que esta baseia-se em um estudo mais longo e detalhado que será produzido apenas de forma teórica. A observação participante permite a prática da correspondência entre os integrantes da pesquisa (INGOLD, 2016). Favorecendo a criação de sistemas de produtos + serviços equânimes.

A autonomia se insere nesse contexto como uma forma livre de discursos pré-estabelecidos que são baseados na generalização de soluções voltadas à populações marginalizadas sem considerar a unicidade de cada um. A prática de planejar um “plano em comum” entre os atores envolvidos nos projetos permite a coexistência de múltiplos pontos de vista, favorecendo a criação de diálogos complexos e autônomos (NORONHA, 2018).

Para Noronha (2018), assumir a relação de autonomia significa estabelecer relações neutras que originam o processo de Correspondência de perspectivas de valor de cada ator do projeto. Assim, a prática da correspondência sugerida por Tim Ingold (2016) permite a existência da “response-ability” que se caracteriza pela habilidade de responder de forma equânime ao que o outro indaga e/ou oferece. Indo de encontro com os princípios da equidade e coesão social, defendido por Chaves *et al.* (2019), que são desejáveis para projetar Sistemas de Produtos + Serviços com Populações Marginalizadas.

### **2.6.3 Respectful Design – Perspectivas que agregam ao Design de Serviços com Populações Marginalizadas**

A antropologia se conecta com o Design por duas maneiras: 1) Design de um modo mais universal: aborda a capacidade humana de propor e definir antes da realização material; 2) Design parecido com a descrição da etnografia: como o estudo do conhecimento, valores, práticas,

arranjos institucionais. Neste contexto, o Design é como um conceito aberto que precede e guia a realização de tarefas. Quando agregado à antropologia torna-se experimental e imprevisível, permitindo que a vida flua sem intervenções externas (GATT & INGOLD, 2013).

Para Tunstall (2013), o papel da Antropologia no campo do design é desafiador ao procurar criar significados na vida dos “nativos” e criar sentidos para serem passados a gerações futuras, definindo essa ação como cultura. Para a autora, o Design Anthropology permeia a teoria da Transculturação ao participar das diferentes fases do processo de transição de uma cultura para outra.

O Design Anthropology (DA) é uma metodologia que aborda a antropologia e a inovação do design como uma prática descolonizadora de engajamentos culturais. Sendo um campo que procura entender como os processos do design podem ajudar a definir o que significa ser humano e foca como o design traduz valores em experiências tangíveis (TUNSTALL, 2013). A proposta de Tunstall de olhar o DA como uma metodologia, objetiva criar projetos com autonomia, livre de pressupostos Colonialistas e Imperialistas.

Para Tunstall (2013), o DA como uma metodologia descolonizadora, enquadra as áreas do design e antropologia e revela as desigualdades e inequidades prevalentes. Ao aderir princípios de engajamento culturalmente seguros, a tradução dos valores do fazer tradicional como um processo inclusivo de design e a avaliação dos seus efeitos, permite ir contra a desigualdade social de forma mais eficiente.

Anastassakis & Kuschinir (2013) argumentam que o projeto deveria iniciar por meio de um diálogo interdisciplinar entre Design e Antropologia, propiciando o engajamento exploratório especializado que molda o ambiente e a forma como ele é percebido. Sugerindo uma abordagem sinérgica que reside nos sistemas, produtos e serviços desenvolvidos por três fatores: observação, descrição e propostas (ANASTASSAKIS & KUSCHNIR, 2013). Para Ingold (2013), esses fatores proporcionam o engajamento de diferentes saberes com a criatividade do Designer.

Danaher et al. (2013) aponta que é importante que o pesquisador coloque o discurso nas desigualdades e o seu contexto. Para Ingold (2016), o design (no sentido de projetar) se aproxima de uma totalidade que já existe na forma imaterial/intangível no planejamento do projeto, onde o uso e a produção emergem de um processo contínuo.

A compreensão da produção cultural envolve entender todo o universo que constitui o campo da pesquisa (BOURDIEU, 2004). O campo é um mundo social que obedece às suas

próprias leis sociais e o seu contexto no qual está inserido. Essa noção de Campo cria um espaço autônomo.

O Designer pode, desta forma, ser um facilitador de mudanças positivas e condutor de protocolos e projetos que visam transformar ambientes, ferramentas, serviços, percepções e hábitos que não infringem na individualidade de cada ator envolvido no projeto. Focar em desenvolver relações de co-design logo no pré-desenvolvimento do projeto auxilia na coprodução de soluções baseadas em um interesse mútuo. Essa coprodução de soluções entre os atores da pesquisa gera um design autônomo que incorpora estratégias e táticas descolonizadoras (ESCOBAR, 2018).

Com a autonomia surge o propósito do campo, onde este, está diretamente relacionado com a descolonização da pesquisa, ou seja, com a libertação das imposições externas e suas forças que exercem por intermédio do campo. Para Bourdieu, a manifestação mais visível da autonomia no campo é a capacidade de refratar - mudar de direção ou foco. Quanto mais autônomo for o campo, maior seu poder de refração (ou improvisação) que faz com que as imposições externas sejam transfiguradas (BOURDIEU, 2004).

Bourdieu (2004) argumenta que cada estudo de campo constitui uma forma específica de capital científico, onde este é uma espécie particular de capital simbólico que consiste no reconhecimento (ou crédito) atribuído pelo conjunto de ações do campo específico. Os nativos (sujeitos da pesquisa) possuem a capacidade de antecipar tendências (*foresight*) devido à sua característica de resistir e opor-se à forças externas, sempre defendendo suas posições. Assim, a teoria do campo de Bourdieu (2004) ajuda a esclarecer e estabelecer a verdade em diferentes perspectivas com o intuito de assegurar soluções coletivas em vez partidárias e parciais.

Para a antropologia os informantes são chamados de nativos. O designer se localiza no centro onde emanam os poderes criativos assim como a possibilidade de construir outras realidades baseadas na visão do estratégica deste profissional. A pesquisa do Design por meio da antropologia reflete nos limites das habilidades do designer como “condutores do processo” quando estão em contato com Designers difusos/orgânicos (NORONHA, 2018).

Quando o designer se considera “nativo”, abandonando o papel de liderança, ele se torna o “outro” para os atores que estão envolvidos no projeto (INGOLD, 2016). Para Viveiros de Castro (2002), usar o pensamento antropológico ao projetar implica em manter os valores de outrem implícitos, dando a voz de fala para o nativo. Ou seja, colocar-se no lugar do outro sem interferir no seu modo de viver, projetar e agir. Resultando em uma liberdade de questionamentos, análises

e discussões ao mesmo tempo que o Designer cumpre o papel tático de mediar a troca de conhecimento entre as comunidades.

Noronha (2018), afirma que ao cumprir esse papel tático, estabelece-se a possibilidade de improvisação e adesão de co-pesquisadores como condutores entre os laços de atenção, interesse e confiança baseados na habilidade mútua de responder uns aos outros (responsability) de uma forma que atenda a todos atores da pesquisa. Esses Co-pesquisadores aproximam da figura de um *maker* que seriam os mestres da improvisação em fazer qualquer coisa com as próprias mãos. O grande desafio do co-design é resolver hierarquias e homogeneizações construídas pela subdivisão e aprisionamentos do conhecimento em campos específicos. (NORONHA, 2018). Neste sentido, a utilização de dados secundários disponibilizados por profissionais ligados à ciência social, mostra-se como uma alternativa positiva no planejamento estratégico do projeto.

Com a globalização e o pós-modernismo, as reflexões dos teóricos sobre a prática do design começaram a fazer parte da vida cotidiana, tornando o contexto social uma peça chave para o sucesso de projetos de design. A partir deste momento, nasce a necessidade do ecossistema e de repensar o papel do designer com propostas para o design participativo, o Design Anthropology (Observação Participante e Etnografia) e o Design Colaborativo (ESCOBAR, 2018).

Um aspecto fundamental do Design Autônomo para Escobar é repensar a comunidade em retrospectiva (na sua epistemologia) para que esteja no centro da pesquisa com todas as suas características para que as comunidades autociem seus próprios sistemas de vida. Escobar define uma fronteira epistêmica entre o Colonialismo e a Descolonização, entre o norte (colonizadores) e o sul (colonizados) para exemplificar como repensar a comunidade em sua retrospectiva. Para o autor, projetar com base nos conhecimentos locais do Sul (colonizados), articulando-se de forma crítica contra conceitos definidas pelo Norte (colonizadores) permite que o designer estabeleça uma relação autônoma de reconstruir os significados, se abrindo à pluralidade dos indivíduos da sociedade (ESCOBAR, 2018).

Neste exemplo acima Escobar demonstra que países colonizados (sul) costumam apresentar suas características e/ou são representados de acordo com os pressupostos oriundos dos países colonizadores (norte). Concluindo, que é necessário descolonizar os pressupostos colonizadores para que o processo de design seja ontológico, levando à um design autônomo.

Esses pressupostos são definidos como o “Patriarcado do Ocidente” já que foi iniciado em países colonialistas e imperialistas da Europa (ESCOBAR, 2018).

Entende-se por patriarcado como o oposto de Matriarcado. O matriarcado não é a predominância da mulher sobre o homem, e sim uma concepção totalmente diferente de vida que origina uma sociedade caracterizada por respeito em relação a todos os tipos de vida, se contrapondo ao modo de dominância e hierarquização proposto pelo patriarcado. Exemplo: Alguns Indígenas ainda possuem práticas matriarcais, onde a matriarca é a “Mãe Terra”. Onde esse patriarcado refere-se à prática da destruição e fragmentação de elementos e modos de produção tradicional que são importantes para a identidade cultural em seus diversos contextos. Essa característica patriarcal é encontrada principalmente na colonização da América Latina, em comunidades indígenas e de remanescentes quilombolas (ESCOBAR, 2018).

Concluindo que o patriarcado é a raiz para todas as formas de subordinação, incluindo dominações raciais, de gênero, colonial e imperial. O autor então propõe repensar o design em termos da cultura matriarcal, da autonomia e das formas comuns de vida, principalmente em relação a comunidades tradicionais que estão em defesa do seu território e da sua cultura. Para isso, o designer necessita levar três pontos em consideração (ESCOBAR, 2018):

- 1) A Ontologia que se preocupa com o mundo e suas formas de produção a partir de perspectivas radicais e de imaginação pluriversas;
- 2) O Design como uma atividade ética de projetar para o mundo; e
- 3) Políticas Públicas que sejam centradas na re-conceitualização da autonomia visando a interdependência radical (empoderamento cultural, identitário e ontológico).

Em busca do Design Autônomo, dotado dessas características éticas e matriarcais, o designer necessita abrir novos espaços teóricos (ESCOBAR, 2018). Isto significa que é necessário descobrir novas formas de entender e projetar para a dimensão social em busca de uma sociedade sustentável e justa.

#### **2.6.4 Discussão**

Entender esse processo de Correspondência como um Design Autônomo, permite que o designer projete sistemas de produtos + serviços “de um futuro com futuro”. O conceito de Design Autônomo defendido por Escobar (2018) permite interligar as teorias já dispostas aqui pelos autores adeptos às Ciências Sociais, ao Design Social e ao Design Antropológico, com a prática sistêmica dos projetos de Sistemas de Produtos + Serviços Sustentáveis. A geração de autonomia

do pesquisador e da comunidade inserida na pesquisa vai de encontro aos conceitos de coesão e equidade social já apresentados.

Projetos coesos, pois, ao corresponder de forma autônoma com os atores sociais, gera-se soluções culturalmente seguras que preservam os valores intergeracionais da comunidade. Projeto Equânimes pois visa reduzir as barreiras sociais, culturais, econômicas e políticas, desfavorecendo conceitos colonizadores pré-estabelecidos.

O termo Correspondência proposto por Ingold, se assemelha com o que Ehn (2017) chama de “jogo de linguagem” no PD. Este trata-se da prática de campo onde os atores da pesquisa se entendem e chegam a um senso comum sobre as características do campo. Quando se pratica esse jogo de linguagem, agrupa-se diferentes atores sociais, cada uma com suas experiências, permitindo uma correspondência de saberes ao desenvolver projetos coesos e culturalmente seguros (EHN, 2017).

A proposta de desenvolver Sistemas de Produtos + Serviços voltados à dimensão social da sustentabilidade pode sustentar-se então nas características dessas três vertentes do design: o Design Social, Design Participativo e o Design Antropológico. Objetivando entender as necessidades dos atores sociais da pesquisa e desenvolver soluções habilitantes, como por exemplo um protocolo de análise de dados (ex post facto) em pesquisas de interesse comum.

Para Manzini (2017, p.186) Soluções Habilitantes são:

“Sistemas de produtos + serviços que fornecem o instrumental cognitivo, técnico e organizacional que amplia a capacidade das pessoas de chegar a um resultado de valor para elas. O principal objetivo das soluções habilitantes, sob o aspecto da solução de problemas, é tornar as organizações colaborativas mais acessíveis e eficazes: em primeiro lugar, ao reduzir a intensidade do investimento pessoal necessário e, em segundo lugar, ao aumentar os benefícios que as pessoas podem obter fazendo parte delas e se tornando coprodutoras”.

A integração de forma colaborativa entre as abordagens e ferramentas dessas diferentes áreas, permitem criar artefatos que contemplem as necessidades e desejos de populações marginalizadas no amplo sentido do termo, ou seja, cria-se propostas de Inovações Sociais visto que os artefatos desenvolvidos podem ser adaptáveis em diferentes contextos de pesquisa.



### 3. Método

#### 3.1 Caracterização do problema

A pesquisa aplicada da presente dissertação tem caráter exploratório. Objetiva avaliar o processo de geração de coesão e equidade social junto as populações marginalizadas por meio de uma análise de dados ex-post-facto visando criar meta-conceitos de serviços. A questão principal desta pesquisa é: **Como projetar meta-conceitos de Sistemas de Produtos + Serviços com populações marginalizadas a partir de informações secundárias?**

A caracterização deste problema baseou-se em um levantamento bibliométrico (Vide o quadro geral no Apêndice A) por meio da Revisão Bibliográfica Sistemática (RBS) seguindo as etapas propostas por Conforto et al. (2011) que teve dois ciclos.

A análise crítica dos resultados do primeiro ciclo da RBS apontou uma maior ênfase nos artefatos físicos em pesquisas com contribuições do Design para a Dimensão Social, como em Rodrigues (2006), Martins (2011), Nunes (2013) e Cavalcanti (2014). Identificou-se maior ênfase na dimensão econômica da sustentabilidade nos projetos voltados a comunidades tradicionais por meio da valorização da sua cultura e artesanato, como em Briceno e Stagl (2006), Martins (2011) e Zomer e Miguel (2015).

No segundo ciclo da RBS foram utilizadas 47 palavras-chaves que geraram 04 grupos de assuntos, em ordem de maior relevância, são: Sustentabilidade, Sociedade Complexa, Autonomia e Co-Participação.

O grupo Sustentabilidade engloba: as 03 dimensões da sustentabilidade (social, ambiental e econômica); Sistemas de Produto + Serviço (Economia Distribuída, Design de Serviços, Design de Produtos, Desmaterialização do consumo e do saber tradicional); Inovação Social atrelado ao crescimento econômico.

Toda a complexidade que envolve a sociedade está englobada no grupo 02, para a presente dissertação foram considerados os sub-temas: Design Social; Metodologias Flexíveis (Multidisciplinaridade); Populações Marginalizadas com foco em comunidades tradicionais de quilombolas e indígenas; Contexto Político, Social e Cultural que envolve o local da pesquisa estudado.

O terceiro grupo, traz a necessidade de promover a Autonomia das comunidades tradicionais com práticas descolonizadoras. Gerando assim, integração social, equidade e coesão social, bem-estar, renda, engajamento e valorização cultural. O último grupo, Coparticipação, se



utiliza das metodologias do Design Participativo e da Observação Participante para conseguir captar os aspectos intangíveis da pesquisa. Usando práticas do Design Anthropology que permite que haja o processo de Response-ability, gerando confiabilidade e segurança aos coparticipantes da pesquisa.

Os principais autores que englobam os 05 grupos selecionados são (em ordem cronológica de publicação): Tunstall (2013), Gatt & Ingold (2013), Danaher et al., (2013), Anastassakis & Kuschinir, (2013), Ceschin & Gaziolousoy (2016), Ingold (2016), Penin (2017), Manzini (2017), Noronha (2018), Escobar (2018) e Chaves et. al (2019).

### **3.2 Seleção da Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa**

O objetivo da pesquisa é propor um protocolo para a utilização de dados secundários no projeto de meta-conceitos de Sistemas Produto+Serviço para comunidades marginalizadas. Neste sentido, como o objeto de pesquisa trata do desenvolvimento de um artefato, selecionou-se a Design Science e a Ground Theory como métodos de pesquisa principais para a presente dissertação.

Para Dresch et al., (2015) a Design Science é uma abordagem transdisciplinar que permite conceber um conhecimento sobre um problema real e aplicá-lo, conseguindo diminuir o distanciamento entre a teoria e a prática. A lógica abductiva característica da Design Science consiste em estudar os fatos e propor uma teoria criando hipóteses explicativas para uma determinada situação e colocando-as a prova via a proposição de um artefato (DRESCH et al, 2015).

De forma geral, a Design Science Research (DSR) para Dresch et al. (2015, p.67):

“é o método que fundamenta e operacionaliza a condução da pesquisa quando o objetivo a ser alcançado é um artefato ou uma prescrição. Como método de pesquisa orientado à solução de problemas, a Design Science Research busca, a partir do entendimento do problema, construir e avaliar artefatos que permitam transformar situações, alterando suas condições para estudos melhores ou desejáveis.”

O principal benefício da DSR (DRESCH et al, 2015) é a flexibilidade de permitir múltiplos caminhos metodológicos para realizar uma pesquisa de natureza exploratória, como mostra a Figura 05.

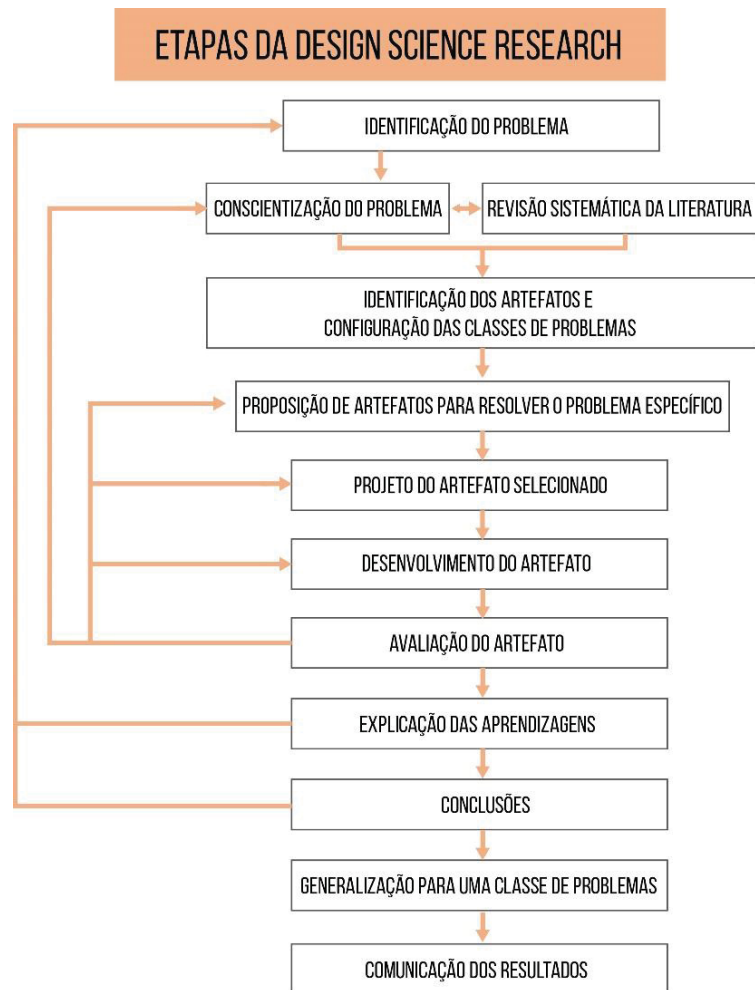


Figura 6: Etapas da DSR fornecido por Dresch et al.(2015). Fonte: Adaptado de Dresch et al. (2015, p. 134).

Na primeira etapa da DRS, mostrada na Figura 05, há a identificação do problema, representando o momento em que o pesquisador identifica um problema real e justifica a importância de estudá-lo (DRESCH et al., 2015).

A segunda etapa possui a conscientização do problema que por meio de pensamento sistêmico, considera as funcionalidades e requisitos do funcionamento do artefato tangível ou intangível; e a revisão sistemática da literatura que, em conjunto com a conscientização do problema, compreende o contexto do ambiente externo. A identificação dos artefatos e a configuração das classes dos problemas ajudam a definir soluções satisfatórias. A quinta etapa propõe artefatos para a resolução de problemas por meio de um processo criativo e raciocínio abduutivo. O projeto do artefato selecionado descreve todos os procedimentos da sua construção e avaliação (DRESCH et al., 2015).

O desenvolvimento do artefato - que pode ser tangível ou intangível – é produzido em seu estado funcional, para que nas etapas seguintes, seja avaliado, documentado e concluído. É importante destacar que quando um artefato é concluído, de acordo com o protocolo do DSR fornecido por Dresch et al. (2015) (Figura 5), ele pode retornar ao início do método, para a identificação de novos problemas, caracterizando o carácter abduutivo da pesquisa.

Assim, a DSR se torna um processo cíclico de tentativas que em um determinado ponto, pode-se voltar para a etapa anterior a fim de conseguir atender de forma mais eficiente às demandas principais apontadas pelos sujeitos da pesquisa (DRESCH et al., 2015).

A interpretação dos dados secundários é realizada nesta pesquisa por meio da Grounded Theory (GT). Este método foi criado em 1967 por Barney Glaser e Anselm Strauss e é baseado no método heurístico, permitindo a identificação e descrição de fenômenos, seus principais atributos, e os seus processos sociais e psicológicos (MORSE et al., 2016). Segundo Santos et al. (2018) o método heurístico explora e interpreta experiências sob o ponto de vista do pesquisador na análise dos dados coletados diretamente dos atores da pesquisa. Essas experiências, para os autores, são conhecimento tácito associado ao desenvolvimento de uma atividade no campo que se insere a pesquisa.

Para Charmaz (2016), a GT é um método fluido e flexível que usa a lógica indutiva para verificar e refinar os dados, conduzindo inferências lógicas e criativas – e suas validações – com o objetivo de criar meta-conceitos.

### **3.3 Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa**

Como mostra na Figura 06, a primeira fase da pesquisa tem caráter exploratório apoiado na Revisão Bibliográfica Narrativa e Sistemática buscando entender o problema da pesquisa. A segunda fase, que ocorreu de forma concomitante à primeira fase, envolveu a coleta dados, coleta de informações ex-pos-facto e ferramenta do Design de Serviços, Desktop Research em busca de informações sobre a comunidade marginalizada selecionada.

A terceira fase trata-se da análise dos dados sob a lógica da Grounded Theory (CLARKE, 2016) onde buscou-se identificar requisitos para o projeto dos meta-conceitos de sistemas produto+serviço. Ressalta-se nessa fase o Benchmarking como um processo de natureza descritiva que facilita a pesquisa de mercado em relação aos problemas encontrados na análise, em busca de insights para a geração dos meta-conceitos.

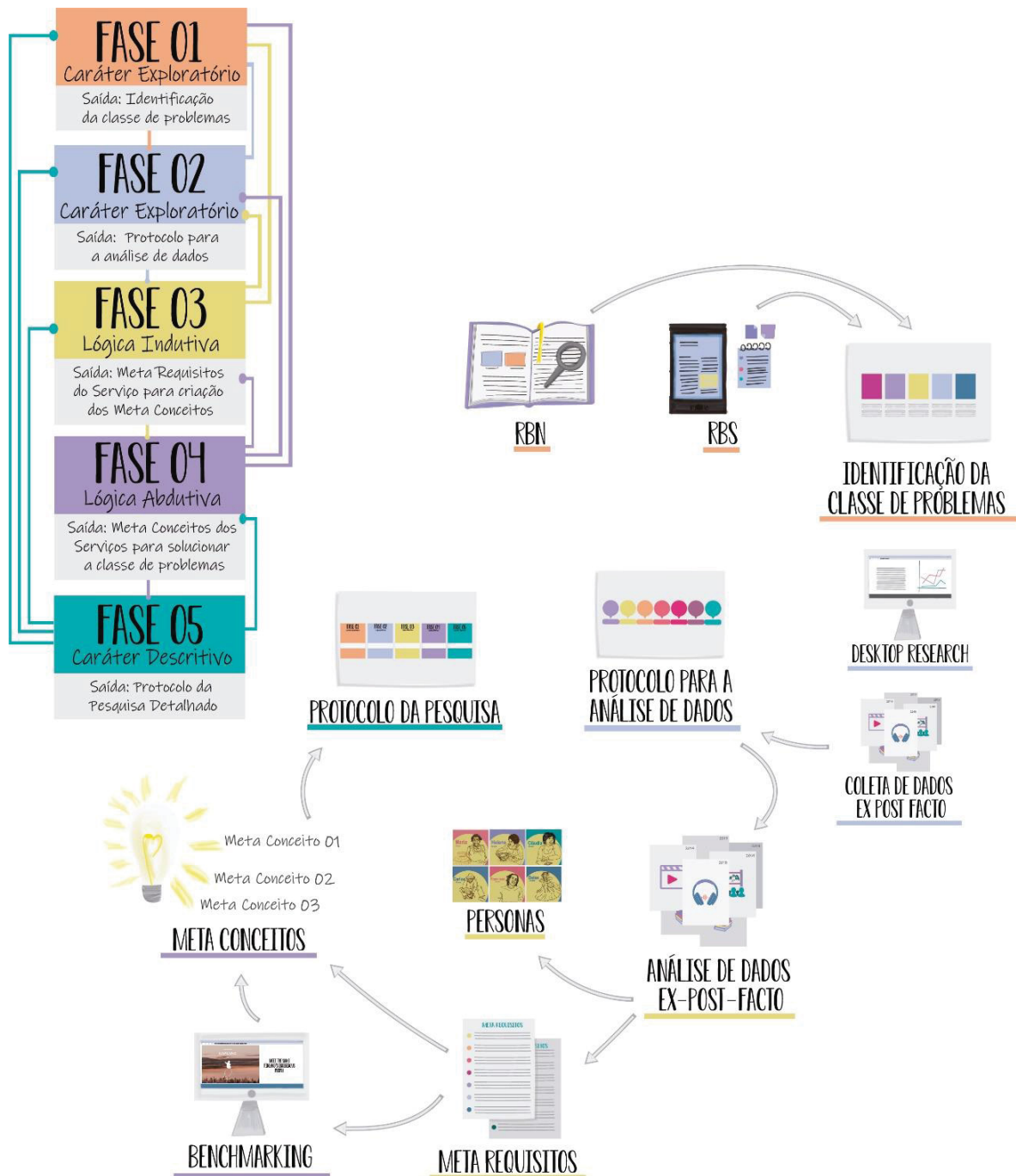


Figura 7: Delineamento da Estratégia de Desenvolvimento da Pesquisa. Fonte: Autora, 2019.

A quarta fase tratou da utilização da Design Science no projeto de meta-conceitos para Sistemas Produto+Serviço, a partir dos requisitos identificados na terceira fase. A quinta e última fase teve como foco o detalhamento do protocolo proposto, sendo o mesmo confrontado com os postulados identificados na primeira fase da pesquisa.

### 3.4 Protocolo de Coleta de Dados

A presente pesquisa tem seus dados e informações de campo de fontes de natureza secundária, tendo sido coletados em pesquisas anteriores realizadas pelo Núcleo de Pesquisas em Inovação, Design e Antropologia (NIDA), dentro da parceria UFPR-UFMA no projeto PROCAD/CAPES. O NIDA está inserido no Curso de Design da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), foi criado pela Prof. Dra Raquel Noronha<sup>2</sup>, estando vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Design da UFMA. Este núcleo desenvolve pesquisa nas áreas de identidade cultural e patrimônio, metodologias participativas, relação design-materiais-artisanato e *Design Anthropology*.

Os dados primários dos estudos do NIDA foram coletados em grande parte via observação participante. Esta, que é uma prática da Correspondência na qual o observador se junta ao nativo para compartilhar as experiências da vida cotidiana no campo pesquisado (GATT & INGOLD, 2013).

Partindo da premissa que o mestrado detém pouco tempo para realizar uma pesquisa social profunda sobre as experiências cotidianas dos nativos, a análise será por meio do delineamento ex-post-facto. Segundo Gil (1998), o delineamento ex-post-facto é uma investigação sistemática e empírica na qual o pesquisador não possui controle sobre a pesquisa de campo, visto que essa já ocorreu.

Os dados e informações foram coletados entre 2010 - 2018 e estão em forma de vídeos, áudios, fotos, entrevistas - estes ainda não editados - sobre a comunidade Quilombola de Itamatatiua (Alcântara- Maranhão).

Destaca-se a seguir as principais fontes de dados e informações de natureza textual:

- Livro *Identidade é valor: as cadeias produtivas do artesanato de Alcântara - MA* (2011);
- Livro *Artesanato no Maranhão, práticas e sentidos* (2016);
- Livro *Cirandas de saberes: percursos cartográficos e prática artesanal em Alcântara e Baixada Maranhense* (2017); e

Destaca-se a seguir as principais fontes de dados e informações de natureza imagética:

- Documentário *À mão e fogo* (2014);

---

<sup>2</sup> Raquel Noronha é designer (ESDI-UERJ, 2001), mestre (PPGCSoc-UFMA, 2008) e doutora (PPCIS-UERJ, 2015) em Antropologia.

- Documentário Co-design e Empoderamento (2019).

Em conjunto, obteve-se também os dados primários das pesquisas de campo que geraram estas 05 publicações, em formato de áudio (AMR e WAV), vídeo (MOV) e imagens (jpg).

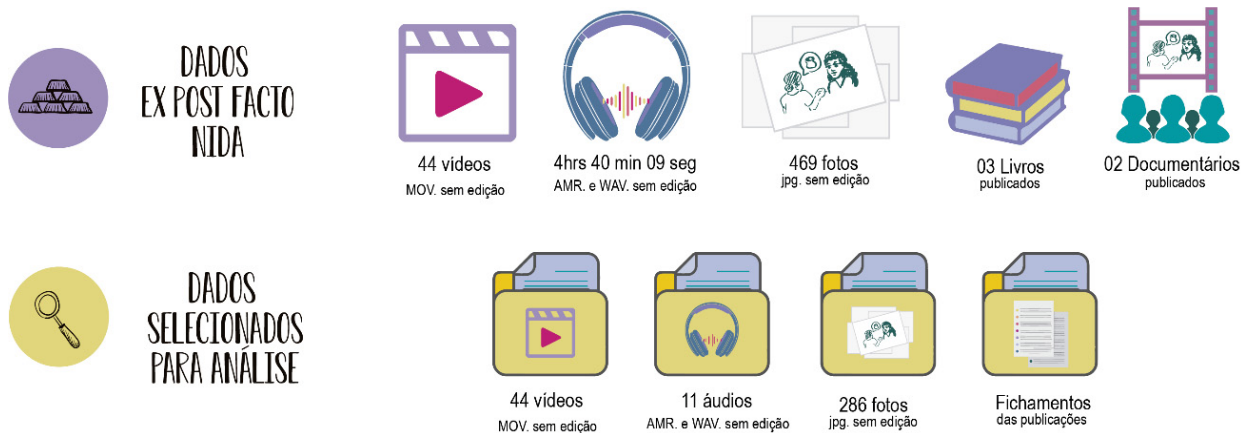


Figura 8: Dados Ex-post facto. Fonte: Autora, 2019.

Complementarmente à coleta de dados secundários na base do NIDA o protocolo de coleta de dados incluiu a coleta de dados de casos benchmark acerca da integração de serviços no escopo de ofertas de comunidades tradicionais. O uso do benchmarking teve como objetivo principal identificar e caracterizar serviços e produtos de referência nacional ou internacionalmente (MARSALIA, 2008). Os resultados desta etapa servirão como insights na fase de Design Science.

Em função dos objetivos da presente dissertação o processo de benchmarking enfatizou a busca de estudos de caso que apresentassem comunidades tradicionais ofertando um portfólio de produtos e serviços como mecanismo de geração de valor econômico.

## BENCHMARKING CRITÉRIOS DE SELEÇÃO:



1ª ETAPA: Serviços globais voltados à cultura tradicional

2ª ETAPA: Serviços da América Latina, com foco em comunidades de remanescentes quilombolas.

Figura 9: Benchmarking. Fonte: Autora, 2019.

O benchmarking foi realizado em duas etapas, sendo que na primeira buscou-se identificar serviços voltados à cultura tradicional englobando todos os continentes. A segunda etapa buscou-se identificar casos na América Latina, particularmente aqueles envolvendo comunidades quilombolas, especialmente em países colonizados, visto que o foco principal da pesquisa é desenvolver serviços para a comunidade Quilombola de Itamatatua. Foram selecionados 13 Cases na Fase 01 e 07 Cases na Fase 02, totalizando 20 Cases.

### **3.5 Estratégia da Análise de Dados**

#### **3.5.1 Estratégia de Análise Selecionada**

O protocolo da análise de dados adotado é fundamentado na Análise Situacional (CLARKE, 2008) inserida na Grounded Theory. Segundo Clarke (2008) a **análise situacional** oferece novos dispositivos analíticos para os pesquisadores que utilizam as abordagens da Grounded Theory. Para a autora, o analista que adota essa análise produz codificações, memorandos e análises de acordo com a Grounded Theory.

A análise de dados de natureza secundária, providos pelo NIDA, foi realizada a partir da lógica da Grounded Theory (GT), gerando requisitos que possibilitaram a concepção de meta-conceitos. Cada aplicação da GT é fluida e flexível para que se adapte de acordo com os interesses da pesquisa. Devido a isso, orientandas de doutorado de Glaser e Strauss desenvolveram algumas variações da Grounded Theory - junto com seus respectivos orientadores. Alguns exemplos são: Schatzman (1973); Corbin (1990,1998,2008); Clarke (2005); e Charmaz (2006).

Para essa pesquisa, foi escolhido as vertentes da Grounded Theory segundo Strauss (1987), com a inserção da Análise Situacional de Clarke (2008) – sua orientanda – para a delimitação do protocolo de análise de dados. Este modelo baseia-se na sociologia interacionista simbólica onde a investigação é empiricamente construída por meio da elaboração de três tipos de mapas junto com o trabalho analítico e memorandos.

É composto por: Mapas Situacionais (apresentam os principais elementos humanos, não-humanos discursivos e outros elementos da situação que permite a abordagem entre eles) , Mapas Sociais (correspondem aos espaços de compromissos e discursões entre os atores envolvidos na pesquisa e que estão engajados em negociações contínuas) e Mapa Posicional (apresenta as principais posições tomadas – e não tomadas – nos dados em relação a eixos de diferenças e controvérsias em torno de questões de situações do campo). Esses três mapas quando



agrupados, formam a Análise Situacional (Figura 09) que será usada como protocolo de análise de dados.



Figura 10: Análise Situacional. Fonte: Clarke, 2008. Apaptado: Autora, 2019.

Nesta dissertação estes três tipos de mapas são concebidos por meio dos objetivos analíticos que auxiliam a complementar as análises geradas pela GT tradicional de Glaser e Strauss (1967). Assim, a Análise Situacional é utilizada nesta dissertação para organizar os



resultados obtidos situando os resultados de forma individual, coletiva, social, organizacional, temporal, cultural, material, simbólica e histórica (CLARKE, 2008).

Segundo Clarke (2008) esta análise auxilia o pesquisador a mapear todas as interações do sistema que considera pertinente, possibilitando criar sua própria teoria que é gerada pela aproximação entre as especialidades idiossincrásicas dos dados empíricos e pela forma abduativa de pensar sobre o campo estudado (CLARKE, 2008).

### 3.5.2 Descrição do Protocolo da Análise

O protocolo da análise de dados possui suas etapas de acordo com os enquadramentos ordenados por Strauss (1993) sob a lógica da Grounded Theory e posteriormente refinada por Clarke (2008) a partir da Análise Situacional. Sendo uma abordagem qualitativa que rejeita uma abordagem dogmática e rígida que faz a pesquisa englobar o papel do “outro”, dando voz aos atores sociais. Além de permitir que as interpretações do designer analista se tornem meta-conceitos.



Figura 11: Protocolo Análise de dados. Fonte: Autora, 2019.

A primeira etapa consiste em separar os dados (imagéticos/áudio/textuais) em partes correspondentes aos fluxos das conversas, catalogando o modo de captura do dado, nome das pessoas inseridas e se o dado foi editado ou não.

A segunda etapa trata-se de estudar de forma analítica cada parte desses dados separados buscando inferir significado. Nesta etapa, responde-se de forma empírica aos eventos descritos nos dados dando sentido a estes, de acordo com a sua própria experiência e biografia, com o gênero, tempo, lugar, e antecedentes culturais/religiosos/políticos. Para Corbin (2006), existem múltiplas realidades que exigem uma análise de dados que considere esses múltiplos pontos de vista. Assim, essa etapa é fundamental para o mapeamento sistemático dessas experiências múltiplas inseridas no campo.

A terceira etapa continua com a interpretação dos dados de forma empírica, a fim de destacar os dados principais a serem categorizados. Nesta etapa, usa-se uma folha em branco (em formato digital ou não) para que sejam agrupados discursos, histórias, e características em comum. Os memorandos também estão presentes, com pensamentos e conclusões do pesquisador da análise sobre os dados a fim de refletir o seu know-how adquirido tanto enquanto pesquisador quanto em relação à base teórica da pesquisa.

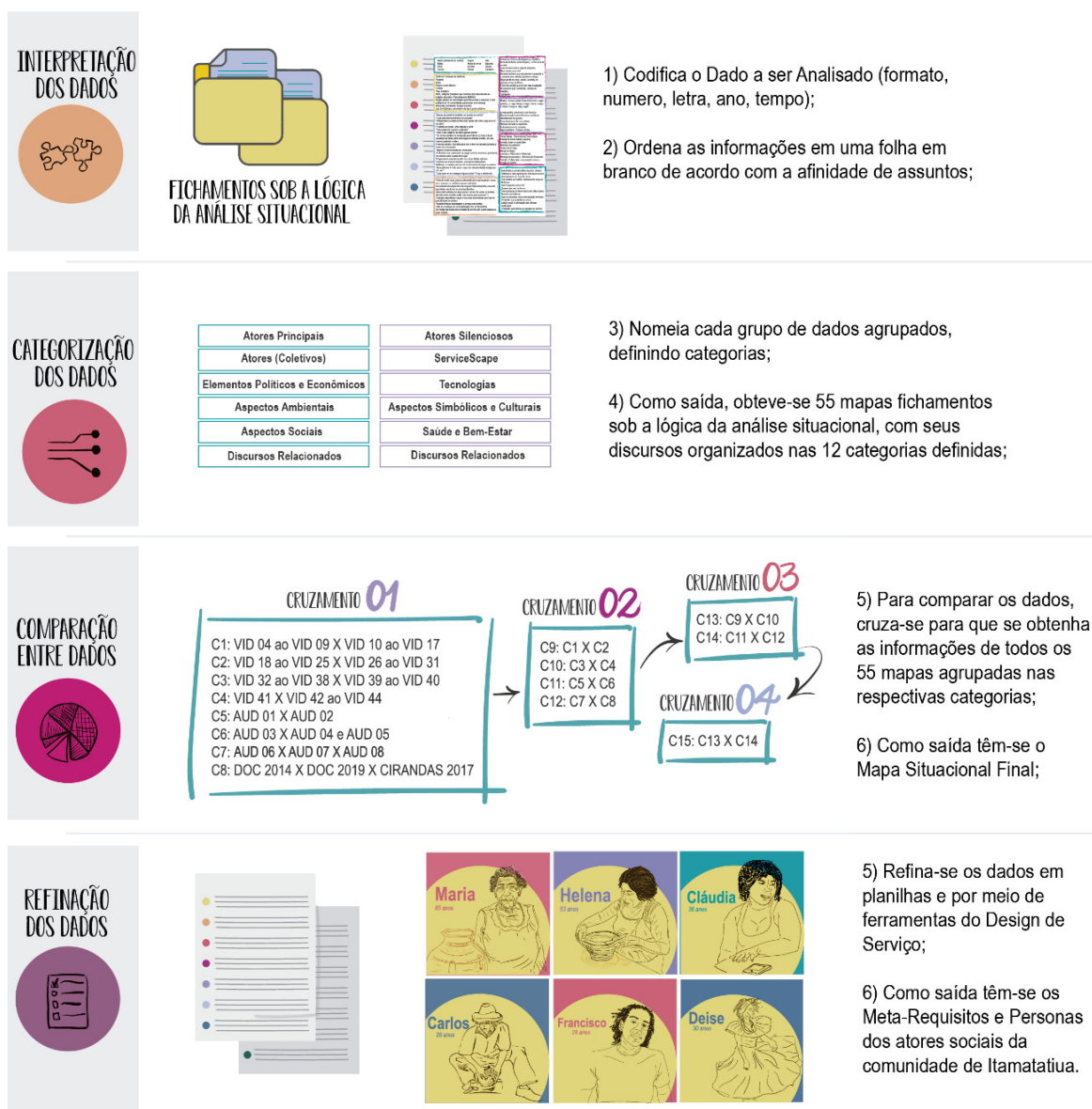


Figura 12: Análise dos dados e saídas. Fonte: Autora, 2019.

Assim, a quarta etapa categoriza os assuntos a partir da interpretação dos dados da etapa anterior em conjunto com os memorandos, conectando-se à base teórica da pesquisa. Nesta etapa é fundamental o auxílio da base teórica por ser uma análise qualitativa e empírica. As categorias

são nomeadas de acordo com o conjunto de dados similares e sua nomenclatura é de acordo com nomenclatura típicas da área científica pesquisada.

A quinta etapa busca comparar os dados do mesmo tema entre os atores sociais dos dados, buscando semelhanças e diferenças. Assim, dados obtidos de diferentes atores sociais ou fontes são colocados de forma organizada (código, data, fonte) a fim de entender o evento ou história descrita a partir de perspectivas e tempos diferentes. Buscando assim analisar os discursos em busca de possíveis problemas que servirão como base para a criação dos meta-requisitos da pesquisa.

## **4. RESULTADOS E ANÁLISE**

### **4.1 Identificação de Requisitos a partir de Fontes Secundárias**

#### **4.1.1 Dados es-post-facto fornecido pelo NIDA**

##### *4.1.1.1 Visão Geral da base Informacional*

Foram analisados 03 livros e 02 documentários publicados pelo NIDA. Os livros são: *Identidade é Valor: As Cadeias Produtivas do Artesanato de Alcântara* (NORONHA et al., 2011); *Artesanato Maranhão: Práticas e Sentidos* (NORONHA et al., 2016); e *Ciranda de Saberes: Percursos cartográficos e práticas Artesanais em Alcântara e na Baixada Maranhense* (NORONHA et al., 2017). Os dois documentários foram: *A Mão e Fogo* (NORONHA et al., 2014); e *Co-design e Empoderamento* (NORONHA et al., 2019).

O livro *Artesanato Maranhão: Práticas e Sentidos* (NORONHA et al., 2016) foi produzido de forma colaborativa, e contém diversos artigos que abordam assuntos que envolvem a prática e os sentidos do artesanato Maranhense.

O livro aborda sobre como pensar sobre a produção do artesanato implica desconstruir uma ideia de uma natureza de comportamentos, sobre discursos, sobre o papel feminino/masculino. Enfim, implica em entender a identidade étnica do local baseando-se nas relações de poder e transmissão de saberes. Danaher et al. (2013) quando aborda sobre a complexidade de trabalhar com minorias, explica que essas relações de poder entre o centro (quem detêm o poder) e a margem (minorias) nasce a partir da significação (ou ressignificação) que cada indivíduo pensa de si.

“(…) Pensar a produção do artesanato (...) implica desconstruir a ideia de uma natureza de comportamentos e denominações: as mulheres que trabalham com o barro tornam-se artesãs como estratégia de ressignificação do próprio papel social perante os outros, para se

relacionarem com eles no palco que hoje se constitui o quilombo.” (NORONHA et al., 2016, p 38-39)

O Documentário Co-design e Empoderamento produzido pelo NIDA em 2019, envolve Design Participatório, co-design, saúde, bem-estar, participação política/econômica e educação.

Foram analisados 44 vídeos não editados no formato MP4. Os dados obtidos nos vídeos retomam sobre a origem do povoado, o saber fazer tradicional, a vida em comunidade, cultura, religião, publicações do NIDA, empoderamento, política, territorialidade, educação, sustentabilidade e saúde. Ao todo, estes vídeos somam 04 horas 08 minutos e 42 segundos gravados, tendo sido gravados entre 2013 a 2018. Face ao fato de não terem sido editados, estes vídeos configuram-se como fontes primárias, não havendo ruídos decorrentes da interpretação por outros pesquisadores.



Figura 13: Dados Ex-post-facto analisados. Fonte: Autora, 2019.

Foram analisados onze áudios no formato WAV e AMR. não editados em um total de 02 horas 43 minutos. Estes áudios são resultados de entrevistas realizadas entre os anos de 2013 a 2018. Seus conteúdos seguiram o mesmo escopo dos vídeos, abordando temas como a origem do povoado, o saber fazer tradicional, a vida em comunidade, lendas, rituais, mitos cultura, religião, territorialidade, educação, sustentabilidade e saúde.

#### 4.1.1.2 Interpretação dos Dados Ex-post-facto sob a lógica da Grounded Theory

Itamatatiua é um povoado Quilombola, criado há mais de 200 anos por escravos fugitivos. Em meio a fuga, esses escravos encontraram uma imagem de Santa Tereza D'ávilla e fizeram a promessa de servir à santa caso não fossem capturados pelos seus senhores. Assim, se registraram no cartório como Comunidade Escravocrata da Ordem Carmelita pois "preferiam ser escravos da santa".

Apesar da extrema pobreza e escravidão, por escolha própria os escravos da Ordem Carmelita se alimentavam da caça e da pesca, e por isso, o nome da cidade significa pedra, peixe

e rio. Pedra em alusão ao barro usado na olaria, que segundo as artesãs é “escurinho como nós”, se caracterizando como um dos principais diferenciais da cerâmica de Itamatatiua. Peixe referente ao Tamatá, peixe “cascudo e escurinho” que tinha em abundância no rio.

No início faziam peças, alguidares e potes, tinham como principal função o transporte de água. Com o advento dos polímeros sintéticos, os potes foram substituídos por peças plásticas e, desta forma, a produção das louças diminuiu. As artesãs afirmam que grande parte da sua renda é gerada da cerâmica, mas que ainda assim precisam trabalhar na roça pois os preços são baixos em relação ao mercado. Quase todas aprenderam ainda crianças, com seus pais e avós. Todas carregam a devoção à Santa Tereza D’Ávila por acreditar que esta, lhes protege de todo o mal.

Segundo as artesãs, poucos turistas ouviram falar de Itamatatiua ou dos quilombos que lá remanesceram antes de chegarem em Alcântara. Geralmente, apenas europeus apresentam tal conhecimento anterior à visita na comunidade. Comentam que os turistas gostam de "colocar a mão no barro" e fazem algumas peças.

Ao serem perguntadas sobre o que sentem sobre serem do Quilombo, as artesãs comentam que se sentem felizes. Esta felicidade é expressada no conteúdo de duas músicas que fazem parte de seu repertório cotidiano. A primeira contém “...meu quilombo tá lindo como quê, vou chamar minhas amiga pra vim ver, meu quilombo tá lindo como quê”. A segunda inclui “...eu vou cantar minha viola e onde o negro apanhou. O negro dança o negro rola, o negro é inferior, dança aí nego nagô, dança aí nego nagô...” (Artesã de Itamatatiua, 2014).

As memórias e as narrativas do passado que alimentam o saber fazer, permitem a experiência entre as artesãs, os moradores da comunidade e os turistas/pesquisadores. Para Noronha et al. (2016), as artesãs e o barro se constituem mutuamente por meio do conhecimento passado entre as gerações. O ponto de contato entre as artesãs e os turistas se dá por meio do processo criativo e das louças produzidas no Quilombo, que ajuda a experimentar o passado no presente.

Os dados publicados levam a reflexão sobre o processo de co-criação entre o turista e as artesãs, onde as louças vão se moldando de acordo com o tempo, sem perder suas técnicas e fazer tradicional. Além de reforçar o poder das artesãs em lutar pelo desenvolvimento do povoado quilombola de Itamatatiua, mostrando que o empoderamento feminino gera um sentimento de união e autonomia. “Uma andorinha sozinha não faz verão” (Artesã de Itamatatiua, 2019).

A falta de saúde básica na comunidade permeia os discursos marginalizados onde não há posto de saúde, tampouco médico ou assistente social no povoado. Os moradores precisam ir em cidades vizinhas para arriscar a possibilidade de serem atendidos no posto de saúde. Devidos a falta de ergonomia nas estações de trabalho, há uma forte incidência de dores em todo o corpo.

A qualidade das estações de trabalho se relaciona diretamente com a qualidade dos produtos e serviços ofertados pelas artesãs. Segundo a ONU (2015), faz-se necessário ter condições dignas de trabalho para que ocorra o bem-estar da comunidade. Condições estas relacionadas ao ambiente, ergonomia e espaço social.

No vídeo 02 a entrevistada 01 afirma de forma alegre que o documentário A mão e Fogo (NORONHA et al., 2014) aumentou a visibilidade do povoado, atraindo mais turistas e preservando o saber tradicional. Segundo a artesã, a visibilidade auxilia na problemática enfrentada atualmente frente ao desinteresse das novas gerações em continuar o saber fazer tradicional do povoado.

#### 4.1.1.3 Síntese dos Dados Ex-Post-Facto sob a lógica da Grounded Theory

A síntese dos dados foi baseada na lógica do Mapa Situacional (CLARKE, 2008) derivado da Grounded Theory. Foram realizados 04 cruzamentos dos dados (dispostos na Figura 13), de forma qualitativa.

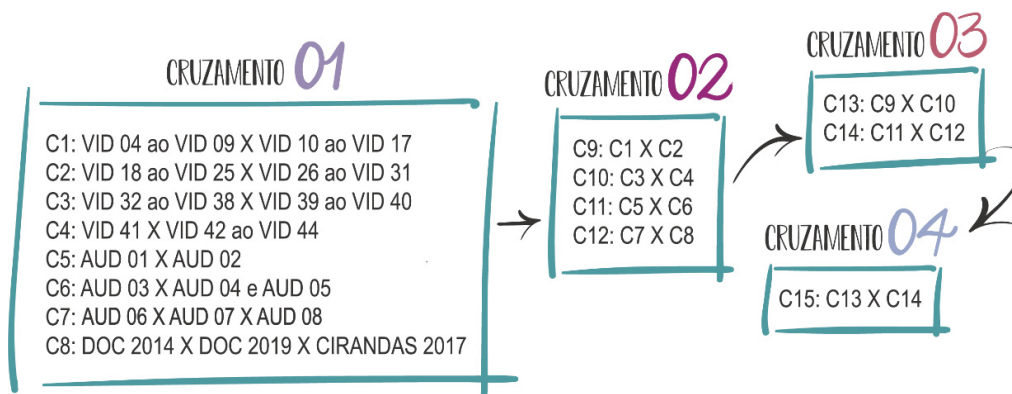


Figura 14: Cruzamento dos dados. Fonte: Autora, 2019

O primeiro cruzamento foi feito dentre as interpretações iniciais, ressaltando que vídeos em sequência com a mesma pessoa foram agrupados nessa etapa da pesquisa. Com o resultado do primeiro Cruzamento, formou-se o Cruzamento 02, onde este gerou o Cruzamento 03, que por fim gerou o Cruzamento 04.

Assim foi possível categorizar os dados em 12 categorias: Atores Principais; Discursos Silenciosos; Atores Coletivos; ServiceScape; Elementos Políticos e Econômicos; Tecnologias;



Aspectos Ambientais; Aspectos Simbólicos e Culturais; Aspectos Sociais; Saúde e Bem-Estar; Discursos Relacionados.

Com estas categorias, pode-se obter uma visão geral dos dados e suas ordens de relevância, dispostos no item 4.1.2 a seguir.

#### **4.1.2 Análise de dados e Geração dos Requisitos**

As categorizações definidas sob a lógica da Grounded Theory permitiram o agrupamento dos discursos para a análise dos dados. As categorias Atores Principais e Atores Coletivos, auxiliaram na identificação das personas em conjunto com a Desktop Research e as Revisões Bibliográficas.

As demais categorias, ajudaram de forma coletiva, na criação de 03 grupos específicos de discursos: Grupo 01, sobre Desenvolvimento Sustentável (Saúde, Bem-estar, Educação, Geração de Renda e Consumo Sustentável); Grupo 02 sobre o Valor Simbólico (História, Ancestralidade, Cultura, Religião e Tradição); e Grupo 03 sobre Autonomia (Liberdade de Expressão, Autoestima, Empoderamento). Estes 03 grupos auxiliaram na organização dos dados para que uma análise mais pontual fosse feita.

A divisão inicial entre os 03 grupos (Desenvolvimento Sustentável, Valor Simbólico e Autonomia) permitiu uma maior organização de dados na hora da análise. Percebeu-se problemas semelhantes aparecerem em mais de um grupo, mesmo com a divisão inicial. A solução desses problemas, estão diretamente relacionados com o bem-estar físico, emocional e social da comunidade.

Esse padrão de semelhança entre os discursos gerou os 10 requisitos abaixo:

1. Gerar Autonomia na comunidade;
2. Considerar a história de criação do povoado, seus costumes e hábitos;
3. Estimular o consumo consciente do ecossistema;
4. Viabilizar a integração de jovens no provimento do serviço;
5. Estimular a conexão intergeracional;
6. Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes;
7. Converter em ativo econômico as atividades de compartilhamento do saber fazer tradicional;

8. Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local;
9. Evidenciar a antiguidade do fazer tradicional;
10. Permitir a criação de vínculos entre as interações dos turistas dentro e fora da comunidade;

A ordem dos requisitos foi decidida de acordo com a quantidade de discursos silenciosos que ele atende (Apêndice E), fornecendo assim uma sequência lógica de medidas que devem ser consideradas para que proporcione o bem-estar da comunidade de Itamatatua.

#### 4.1.2.1 *Desenvolvimento Sustentável*

o Desenvolvimento Sustentável como um conjunto de ações que visam solucionar problemas nas dimensões ambiental, social e econômica da sustentabilidade. A dimensão ambiental é a mais conhecida, pois envolve interações sistêmicas que não interferem nos limites do ecossistema, absorvendo o impacto das ações humanas (MANZINI & JEGOU, 2003; VEZZOLI, 2010). Essas interações estão diretamente conectadas às dimensões social e econômica.

Percebe-se nos discursos a predominância da preeminente preocupação com o meio ambiente, principalmente devido à seca do Poço do Chora e ao Desmatamento. As artesãs salientam para a necessidade da distribuição de recursos de forma consciente e sobre a dificuldade de promover essa conscientização, visto que nunca obtiveram capacitação sobre.

"A gente fazia uma camboa, assim, bem grande, pra fazer o barreiro. Cavava em volta, e cavava no fundo pra tirar o barro no fundo pra fazer a louça (...) aí quando chegava... de tarde ia botar pra fazer no outro dia (...) Naquele tempo o pessoal se unia, o povo se unia (...) antes o igarapé era muito grande (...) O que eu posso dizer é que o poço do chora tá entupido, não é mais como dantes (...)" (AUD01D, 2013).

Os discursos sobre o ecossistema se mesclam com discursos que estão diretamente relacionados com o bem-estar da comunidade, já que enfrentar problemas ambientais frisando o consumo sustentável repensa o papel do bem-estar e do desenvolvimento social.

"(...) A gente tá fazendo um projeto de mobilização quilombola, trabalhar sobre as comunidades como é o quilombo, por onde passa, sobre o meio-ambiente. Sobre as comunidades... Itamatatua, Maringaua... todos de Alcântara (...). Eu vou ser mobilizadora, vou na comunidade mobilizar o pessoal e depois vem os instrutores, fazendo palestras (...). No projeto que a gente tá estamos com reflorestamento lá da baixa lá do chora, porque tá muito seco aqui, aí tão pegando água lá pra tudo. A gente foi estudar esse negócio do buriti, eles desmatam muito lá, eles cortam as folhas do buriti e fica lá a buritizeira limpinha. Eles não cortam com moderação, tem cortado bastante (...)" (AUD06C, 2016).



Ao comentar sobre a origem e história do povoado, os discursos retomam à pobreza absoluta na qual seus antepassados viveram, assim como a necessidade de trabalhar ainda criança como forma de subsistência, seja na louça ou na roça. Acarretando em baixa escolaridade e saúde precária, por falta de incentivo governamental.

"A gente carregava era barro na cabeça, de lá, no verão e no inverno... A gente morava num lugar aqui atrás, chamado pocinho. Era muita louça que a gente fazia... não é igual a hoje. A gente fazia era serão de madrugada, raspava, era de noite. Não é igual a agora, que essas meninas novas não trabalha. Desde mocinha a gente fazia potinho, alguidarinho, pra gente comprar vestido... aqueles panos de riscado. Porque se não fosse assim, a gente se vestia de saco. Aqueles sacos de açúcar, que nem usa mais. Minhas filhas mais velhas ainda usaram vestido de saco." (AUD02B, 2013).

Estes discursos levam à dimensão social da sustentabilidade, no qual está diretamente relacionada com o bem-estar humano, com a coesão e com a equidade social. Estas relações ajudam a construir uma sociedade socialmente inclusiva, saudável, segura e justa. Uma sociedade que respeita a diversidade cultural, promove a igualdade, combate discriminações, e ajuda com a erradicação da pobreza.

Outro problema que pode ser destacado é sobre as condições ergonômicas de trabalho, algo que também está relacionado com a história do povoado. A Figura 14 mostra as condições de trabalho que originam problemas de saúde recorrentes entre as artesãs, como “dor nas costas” e dor nas articulações.



Figura 15: Condições de trabalho de Itamatatua. Adaptado Autora, 2019. Fonte: Nida, 2012 e 2014

O bem-estar físico, emocional e social são requisitos para o desenvolvimento sustentável (PNUD, 2013). Serviços e produtos orientados ao bem-estar são geralmente relacionados à redução da fadiga, à possibilidade de maior tempo livre, e à oportunidades de escolhas que aumentam a liberdade do indivíduo (MANZINI & JEGOU, 2003).

Rogers et al. (2012) afirmam que o conceito de **bem-estar** é socialmente construído de forma multidimensional, preservando a diversidade cultural e atendendo às necessidades sociais, políticas, econômicas, ambientais, de saúde e de educação.

Onde o **bem-estar físico** engloba: comida nutritiva, água limpa, abrigo adequado, saúde, segurança, bens materiais necessários para uma vida decente, fonte de trabalho, exercício, relaxamento e descanso. Já o **bem-estar emocional e social** englobam: fortes interações sociais e comunitárias, igualdade social, confiabilidade, identidade, autonomia, autodeterminação, liberdade, relacionamentos harmoniosos, voz política, educação, espaço para recreação, conexão com a natureza, sistema de crença e esperança para o futuro (ROGERS et al., 2012). A junção dos três tipos de bem-estar gera os objetivos do Desenvolvimento sustentável que é proporcionar: vida longa e saudável, acesso ao conhecimento e padrão de vida digna (renda) (PNUD, 2013).

As problemáticas relacionadas à saúde e educação levam à uma terceira predominância de discursos: geração de renda e violência. O AUD 03A mostra a relação entre esses dois fatores. Apesar das artesãs demonstrarem orgulho sobre o seu fazer cerâmico e sua ancestralidade, a comunicação desses valores para as novas gerações da comunidade está em déficit.

" Há a marginalização em respeito a violência dos jovens, que preferem não trabalhar na roça (...) Um tal de celular que cruz credo. A mãe deixa em casa e ficam aprendendo o que não presta no celular (...) Se tivesse na roça ia tá cansado". Sobre os filhos, insistiu para aprender mas não quiseram "pois quando eu morrer, tu saber fazer, mas ninguém faz cerâmica (...) coloquei pra estudar mas acabaram fazendo filho." (AUD03A, 2013)

Relatos sobre a melhorias na educação que agora permitem que os moradores concluam o ensino médio, ensino técnico e/ou ensino superior não anulam a violência que está aumentando na região<sup>3</sup>. A renda originada pelas louças de cerâmica não é tangibilizada em uma linguagem acessível aos jovens, assim como a oportunidade de possuir melhores condições de trabalho e vida por meio da educação. Alguns jovens acabam entrando no mundo marginalizado da violência, pois entendem que é uma melhor fonte de renda.

---

<sup>3</sup> (VID 41A, 2018)

Essas características socioeconômicas da comunidade, introduz a necessidade de considerar também a dimensão econômica ao tratar de soluções que levem ao desenvolvimento sustentável. Visto que o bem-estar está ligado também à quantidade de recursos que o indivíduo possui, essa dimensão auxilia a encontrar soluções economicamente viáveis no mercado. Soluções estas que valorizam o meio ambiente, os recursos locais, as características particulares de cada indivíduo ou comunidade, iniciativas de base local e políticas públicas.

Enumerando então as principais problemáticas encontradas neste grupo do Desenvolvimento Sustentável, têm-se: Saúde e educação precária, gerando alta taxa de desemprego; violência e marginalização dos jovens; falta de autonomia perante situações de caráter social e ambiental na comunidade; a necessidade de estabelecer capacitações sobre o uso e consumo sustentável do ecossistema; e a necessidade de tangibilizar o valor monetário do fazer tradicional em busca de uma comunicação mais efetiva com os jovens da comunidade.

O Design de Serviços entra como um importante aliado para solucionar essas problemáticas. Rosca *et. al* (2016) enfatizam a necessidade da criação de Sistemas de Produtos + Serviços resilientes que respeitem os limites ecológicos, sociais, econômicos e culturais de forma estratégica. Priorizar o bem-estar social, físico e emocional ajuda a conectar questões ambientais, sociais e econômicas em um mesmo nível para questionar sobre o processo sistêmico atual da comunidade (YAWAR & SEURING, 2017).

Freire (2011) comenta que o design quando inserido em um contexto social, integra a construção de um sentido (*sensemaking*) para entender o significado e o valor dos artefatos (tangíveis e intangíveis) de diferentes formas. Permitindo com que haja a possibilidade da desmaterialização tanto da produção quanto do consumo por meio da criação de sistemas de produtos + serviços culturalmente coesos e seguros.

Para Chaves *et al.* (2019) o Design de Serviços atrelado ao Desenvolvimento Sustentável gera: 1) Melhorares condições de trabalho e emprego; 2) Favorece a inclusão de todos; 3) Aumenta a coesão social; 4) Valoriza recursos e competências locais; 5) Promove a educação em sustentabilidade; e 6) Instrumentaliza o consumo responsável. Partindo destes princípios apontadas por Chaves *et al.* (2019), os problemas relacionados ao ecossistema, à violência, à saúde e à educação, podem ser solucionados com projetos de PSS voltados ao desenvolvimento sustentável e a populações marginalizadas.

#### 4.1.2.2 Valor Simbólico

O Quilombo de Itamatatiua foi criado por escravos fugitivos, que encontraram uma imagem da Santa Tereza D'ávila e pediram a proteção para que não fossem capturados. Como forma de não serem escravizados novamente, se auto proclamaram, em cartório como sociedade escravocrata de Santa Tereza D'ávila da Ordem Carmelitas.

"Aqui é terra de Santa Tereza desde o começo do mundo. Lá em cima faz limite com as terras de Nossa Senhora do Carmo e mais alí pra baixo com s terras de Sant'anna. Diz que a Santa foi achada no Chora. A Santa falou que queria ficar num lugar pobre. Aí os padres vinham e tiravam ela daqui, e ela amanhecia no Chora de novo. E sempre era a mesma coisa. Até que fizeram uma igual, uma cópia e deixaram aqui. A santa mesmo tá em Roma, né? Todo mundo aqui é de Jesus, em homenagem a Santa Tereza D'Ávilla de Jesus. Ela saia pra tirar a jóia. Passava oito ou dez dias fora, e quando voltava era uma festa. Quem tava trabalhando, parava pra ver a santa chegar, quem tava amassando barro parava, todo mundo parava. E diziam: Lá vem as jóias de Santa Tereza! Passava aquele gado todo, vinha bravo, e passavam a bandeira neles, e eles abrandavam... Vinham as caixeiros tocando..." (AUD02D, 2013).

A devoção pela Santa Protetora faz de Itamatatiua uma das 42 comunidades definidas como "Terras de Santa Tereza" (PEREIRA JUNIOR, 2012) e como o núcleo de festividades relativas a Santa Tereza D'ávila. O AUD 02A retrata sobre o festejo realizado em outubro para firmar a devoção da Santa, que segundo as artesãs, no passado era a principal festa da região.

"Quando eu me entendi, tinha aquele mesmo tanto de casa que tem aí pra atrás, e na festa, vinha muita gente, a santa ganhava muita jóia. Era festa de um lado e de outro, tinha duas tribunas, a do juiz e a da juíza. Todo ano fazia a tribuna, era um monte de gente pra montar. Era muita gente dantes. No meio do sítio era tudo botequim, tinha de tudo, bebida, comida, brinquedo, roupa, vendia muito... doce de calda, pão de ló... Tinha doce em calda nos potes, grandes... Pelo canto de trás vinha o gado da santa, pra ser abatido." (AUD02A, 2013).

Essa devoção religiosa é intimamente ligada à identidade da maioria dos moradores da comunidade, mesmo os que mudaram de religião ao longo do tempo, respeitam a devoção à Santa Tereza. Um aspecto que se volta à necessidade de preservar o valor simbólico que a proteção da Santa Tereza gerou aos moradores da comunidade desde o seu princípio.

A herança deixada pelos antepassados que foram escravos se faz presente na maioria dos discursos e nas louças produzidas pelas artesãs. O VID 13A apresenta a relação das bonecas de barro com o fazer tradicional, são representações de artesãs antigas que também foram

parteiras e mães. As bonecas viram então uma forma de homenagear mulheres fortes de Itamatatua, que conseguiam conciliar o trabalho com as louças e roça com o cuidado dos filhos.

"Eu lembro muito que tinha a Neuza né que eu gosto também de fazer é aquela alí, por que ela só fazia louça assim com o bebê mamando e nua da cintura pra cima. Aí ela faz assim, e ainda tem a Maria Fonseca também que a gente nunca fez, que ela gostava de fazer de cocoras (...) e também a Raimundinha, que ela teve dez filhos aí eu lembro que ela ia pra roça assim bem buchuda, pro barreiro, aí o bebe assim na cintura, buchudona, aí com o cofo na cabeça ou a lenha. Aí isso, por isso que a gente gosta de fazer elas." (VID13A, 2013).

Nos VID 10A, VID 11A e VID 26A fica claro a importância do valor simbólico presente na tradição passada de geração em geração, a relação das artesãs e moradores da cidade com a tradição, os costumes, crenças e hábitos dos seus antepassados. Em meio à esses discursos, torna-se visível a preocupação de continuar com a tradição por meio das gerações futuras, como mostra no VID 02A, VID 41A. No VID 41B ainda comentam como os turistas possuem mais interesse de aprender o fazer tradicional do que os jovens da comunidade.

"Por que se a gente morrer vai acabar tudo, por que eu tenho certeza que vai acabar, por que a gente. Plum .... cai... tá morta, lá acaba tudo...a gente tem que trazer os nossos filhos, convida eles...meu filho vambora lá...não mamãe eu não posso ir... vambora lá por que se não vai acabar (...) Enquanto eu tiver viva, pra mim tá tudo bom, essa tradição que a gente tem" (VID02A, 2014).

Apesar da marcante devoção à Santa Tereza D'ávilla e conseqüentemente à religião Católica, os rituais, mitos e crenças ainda são fortemente presentes nos discursos dos moradores. O respeito aos rituais que envolvem a Lua e a Regra (Menstruação) quando se produz louças, o respeito por elementos da natureza que são a fonte recursos para a sobrevivência e para o trabalho, como o Barreiro e o Poço do Chora. Os personagens históricos que vagam pela "mata" como a Mãe d'água, a sapa gigante, a cobra e o Curupira. E os rituais que envolviam o parto das crianças para que estas fossem saudáveis e não fossem levadas pelas Mães D'água.

"E lá no Chora, alí tinha um pretinho, perto do meio dia, tinham várias pessoas que viam ele andando de cabeça pra baixo. Era curupira. E a sapa, ainda existe? Tia Maria te falou da sapa? Eu acho que o pessoal de lá não gosta de mim. Toda vez que eu vou lá eu vejo cobra. É muito difícil assim pra eu não ver. Assim, pelo caminho, ou entre aquelas pedras, não tem? Uma vez eu puxei o pote, e apoiei na pedra, e tinha uma com a cabeça erguidinha pro meu lado. Aí eu não me mexi. Nunca mais fui lá, tem pra mais de três anos que eu não vou no chora. Acho que eles não gostam de mim." (AUD07B, 2010).

Enumerando as principais problemáticas encontradas neste grupo do Valor Simbólico, têm-se a necessidade de: evidenciar o fazer tradicional de mais de 200 anos e a sua história; considerar a cultura, costumes, tradições, rituais e hábitos da comunidade; viabilizar a conexão intergeracional, preservar o ecossistema, e gerar autonomia.

Entender essas características da singularidade do Quilombo e do saber fazer tradicional de Itamatatua é, segundo Barbosa e Campbel (2006), um ato essencialmente cultural. O Valor Simbólico registrado nas louças das artesãs e nas ações cotidianas dos moradores retoma a sua história, seu povo, costumes, mitos, crenças, arte, conhecimentos e hábitos (QUELUZ, 2008; ONO,2006).

Segundo Santos (2005), o designer media as relações, enquanto pesquisador, do ponto de vista comunicativo e funcional, pensando as relações sócio-culturais dos artefatos e preservando o seu valor simbólico. A produção das louças de Itamatatua assim como os costumes praticados pelos moradores materializam suas práticas sociais e valores culturais referentes a sua história. Assim, ao comprar/usar/consumir/experenciar um artefato, é necessário pensar em qual contexto social, cultural e histórico a sua identidade fora construída, deixando de lado pensamentos apenas mercantilistas.

Este pensamento une-se ao de Danaher *et al.* que afirmam que é preciso entender sobre o contexto político, ético, sociocultural, de justiça, etc. visto que o fenômeno da Marginalização (que gera populações marginalizadas) está em constante re-examinação de fundamentos, intenções, efeitos e impactos (DANAHER *et al.*, 2013). Como visto no Grupo do Desenvolvimento Sustentável, a complexidade da comunidade e os problemas sociais e políticos levam-na a ser enquadrada como parte do Grupo de Minorias, como uma população Marginalizada.

Ao trabalhar com Populações Marginalizadas, faz-se necessário uma abordagem culturalmente segura que não promova o efeito *re-bound* e acabe agravando a situação da comunidade como por exemplo, a assimilação de minoridade dos indivíduos após a integração comunitária (DANAHER *et al.*, 2013). O crescimento do sentimento de minoridade dos que antes não sabiam quantificar a sua marginalização acaba interferindo não só na pesquisa como também no modo como encaram as suas realidades.

A aproximação do Designer a esse universo de produção cultural de produtos e serviços, segundo Mendes e Queluz (2005), ajuda na associação do fator econômico e cultural inserido nas práticas sociais, emancipando as comunidades artesãs por meio da valorização da sua identidade e dos seus significados. De acordo com Nascimento (2008), essa interação entre designers e

artesãos gera vantagens para ambas as partes contribuindo para o advento de uma nova cultura nos quais os valores culturais, sociais e ambientais sejam pensados e preservados.

Para Ono (2006), a importância do designer na construção da cultura imaterial se dá à medida que esse profissional compreende o significado dos produtos e serviços, atuando como um mediador entre o produtor e o consumidor. Ajudando assim na construção do imaginário e no desenvolvimento de boas práticas que auxiliem na tradução das necessidades das minorias.

Assim, os problemas relacionados ao Valor Simbólico presente na cultura material e imaterial, podem ser solucionados com projetos de PSS formado entre os indivíduos da comunidade e profissionais multidisciplinares. Este último é um importante passo ao projetar com comunidades marginalizadas, permitindo que a pesquisa seja culturalmente segura e que não haja a invasão do espaço dos indivíduos. Permitindo assim, a Correspondência em todas as etapas do desenvolvimento do projeto.

#### *4.1.2.3 Autonomia*

Ao gerar renda, saúde e educação de qualidade visando o bem-estar e o desenvolvimento sustentável por meio de PSS's que priorizam o valor simbólico da cultura e tradição do local, é possível empoderar a comunidade. A prática de planejar com a coexistência de múltiplos pontos de vista favorece a criação de diálogos complexos e autônomos.

Para Noronha (2018), assumir a relação de autonomia significa estabelecer relações neutras que originam o processo de Correspondência de perspectivas de valor de cada ator do projeto. Garantindo que os usuários sejam co-criadores da solução encontrada (FREIRE, 2011), e assim, construindo-se novas relações entre os indivíduos da sociedade.

O Grupo da Autonomia apresenta discursos silenciosos<sup>4</sup> a respeito da valorização enquanto ser social e ser cultural. Ou seja, enquanto indivíduo e enquanto remanescente quilombola. Os fatores já apontados nesta análise mostram a falta de liberdade de expressão, autoestima e empoderamento comunitário.

No AUD 02B é relatado sobre a autonomia financeira gerada pela venda da louça de cerâmica. As memórias contadas por artesãs mais velhas remetem ao tempo em que estas, eram

---

<sup>4</sup> Atores sociais que estão fisicamente presentes, mas geralmente são silenciados / ignorados / invisibilizados pelos que estão no poder no mundo ou na arena social (CLARKE, 2008).



crianças, adolescentes e mães. Com o dinheiro arrecadado com as louças, relatam com alegria que podiam comprar produtos pessoais sem precisar da autorização de ninguém.

"A gente carregava era barro na cabeça, de lá, no verão e no inverno... A gente morava num lugar aqui atrás, chamado pocinho. Era muita louça que a gente fazia... não é igual a hoje. A gente fazia era serão de madrugada, raspava, era de noite. Não é igual a agora, que essas meninas novas não trabalha. Desde mocinha a gente fazia potinho, alguidarinho, pra gente comprar vestido... aqueles panos de riscado. Porque se não fosse assim, a gente se vestia de saco. Aqueles sacos de açúcar, que nem usa mais. Minhas filhas mais velhas ainda usaram vestido de saco." (AUD02B, 2013).

Esse trabalho era produzido de forma coletiva, as artesãs se agrupavam para ajudar uma as outras, principalmente quem já era Mãe. Percebe-se no VID 43B que a força da mulher, da mãe na comunidade, é grande pois é admirada por conseguir cuidar dos filhos, da casa, da cerâmica e da roça. A admiração se traduz tanto nas relações sociais da comunidade quanto nas bonecas de barro produzidas pelas artesãs<sup>5</sup>. A união entre as artesãs permite o empoderamento dessas mulheres, que ao exercer seu papel na comunidade, sentem-se orgulhosas das suas conquistas<sup>6</sup>.

"A gente tem que se unir pra gente trabalhar e se a gente não se unir pra gente trabalhar, a gente não tem nada, a gente tem que ser em grupo. Eu me sinto muito bem aqui nesse centro de produção por que o que eu não sabia fazer, hoje eu já sei fazer... eu me senti muito satisfeita, eu me senti muito bem, muito mesmo. Por que nós fazia as louça sozinha em casa, quando tinha meus filhos, aí eu ficava sozinha, eu não tinha, tinha com alegria, mas não tinha assim como tem agora uma diz uma coisa, outra diz outra, outro diz assim 'isso aí tá torto, esse aí tá aleijado'. Aí a gente ajeita. Eu me senti bem aqui." (VID 43B, 2018)

Assim, o trabalho torna-se um fator importante no imaginário da comunidade. Quando não há a geração de renda ou a tangibilização esperada da renda, percebe-se a falta da autoestima. Nota-se essa característica também nos dados<sup>7</sup>, quando comentam sobre as atividades dos turistas na comunidade.

"Porque é quilombo, né? Porque é quilombo, e tem muita história, e tem também o tambor de crioula quando eles chegam. Aí o pessoal mostram pra eles, e eles ficam encantados, né? O forró de caixa, aí quando chegam eles olham. É por isso, e porque é quilombo, quando eles chegam ainda pedem umas historinhas pra contar pra eles." (AUD08C, 2010)

---

<sup>5</sup> (VID 13A)

<sup>6</sup> (AUD 08D, AUD08G, VID 04A, VID 12B e VID 29B)

<sup>7</sup> (AUD 05A, AUD 08C, VID 20A, VID 23A e VID 29B)



É relatado que não há logística nem organização em relação ao turismo da cidade, como não são todos os moradores que aceitam ser “observados”, é necessário um aviso com antecedência, para que as artesãs organizem a corporativa de cerâmica para recebe-los<sup>8</sup>. Outra característica apontada nestes dados é em relação ao valor das suas peças, os discursos demonstram a consciência do preço baixo que não é problematizado assim como aulas fornecidas aos turistas sem cobrança pelo serviço. Se contentam apenas com a renda gerada pelo almoço na pousada e por compras de algumas louças de cerâmica<sup>9</sup>.

"Eu acho que eles gostam, ficam olhando a gente fazer, eles gostam também de pegar no barro, eu acho que eles gostam também" (VID36A, 2013). "Tem uns que gostam de pegar no barro pra ver, pede pra gente ensinar eles, eu na verdade até ensino, e eles gostam, eles fazem as peças, deixam aí" (VID 37A, 2013).

Percebe-se também a questão da Identidade Quilombola, traduzida não só por louças cerâmicas ou aspectos físicos dos indivíduos mas também por suas danças e tradições. A comunidade, quando é informada sobre a chegada de turistas, organiza dois tipos de danças típicas: o Tambor de Crioula e a Dança do Negro<sup>10</sup>. Também de forma gratuita. O Tambor de Crioula é uma dança típica da cultura africana muito praticada no Maranhão, já a dança do negro foi uma criação dos moradores da comunidade que diante da marginalização dos jovens, decidiram entreter as crianças em momentos que não estavam na escola.

"Gostam, pedem para apresentar, às vezes a gente fala dessa dança, eles querem conhecer, têm gente que quando a gente mostra eles acabam gostando (...) todo mundo tirando foto" (VID 32A, 2013). "Essa dança (a dança do negro) é de pouco tempo (...) uma senhora que é de São Luís e já trabalhou muito tempo com a gente, aí criou com as crianças que ficam sem fazer nada, ficam mais assim, indo pra escola e brincando, ela criou assim essa dança pra chamar mais atenção do povo, aí eles dançam (os turistas) e eles gostam muito" (VID30A, 2013).

A ação de criar uma atividade que visa o bem-estar das crianças e jovens da comunidade também foi realizada por mulheres com o objetivo de também atender aos turistas, de forma gratuita. Percebe-se por meio desses relatos a predominância de serviços que já ocorrem em Itamatatuiá, mas que não são tangibilizados na hora de falar sobre o trabalho da comunidade.

---

<sup>8</sup> (AUD 05A e VID 29B)

<sup>9</sup> (AUD 05A e AUD 08C)

<sup>10</sup> (VID 32A e VID 38A)

Outro discurso silencioso presente é sobre a escolaridade e a comunicação entre as detentoras do saber tradicional e a nova geração. Aponta-se sobre a preocupação e a duplicidade de pensamentos ao se deparar com a realidade, por um lado querem que seus filhos estudem em prol de uma melhor qualidade de vida. Por outro, lamentam que eles não se interessam em aprender o fazer tradicional e temem pela perda dessa tradição de mais de 200 anos, depois que morrerem.

"Ela (*sua mãe*) sempre me incentivou, ela sempre me ajuda. Pra terminar o segundo grau foi um aperreio(...). Fiz o 2º grau normal mesmo, fiz lá no CJ, em Alcântara. Aí terminei e fiz o IFMA. Fiz Técnico em meio-ambiente. (...) antes não tinha essa oportunidade de estudo e hoje tem. Porque antes elas só tinham até a 4ª série, todas elas (*as artesãs*) só tem até a 4ª série, agora tem como fazer até o 2º grau" (AUD06B, 2016)

Assim, ao enumerar estas problemáticas apontadas neste Grupo da Autonomia, observa-se a necessidade de: Gerar Autonomia e bem-estar, gerar empregabilidade para os jovens, estimular a conexão intergeracional, e integrar na experiência o contexto histórico, cultural, social e étnico.

#### 4.1.2.4 Geração de Meta Requisitos

Percebe-se nos discursos que os turistas sentem a necessidade de entender a cultura, os costumes e a história do local, a fim de entender o valor simbólico da cerâmica que estão comprando. As artesãs, que já atendem os pedidos dos turistas, oferecem esses serviços de forma voluntária e sem valor monetário arrecadado. Que origina uma desvalorização do saber fazer contado, inserido na história de Itamatatiua. Sendo uma das bases que originou os meta requisitos 01, 02, 06 e 10: Gerar Autonomia na comunidade; Considerar a história de criação do povoado, seus costumes e hábitos; Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes; e Permitir a criação de vínculos entre as interações dos turistas dentro e fora da comunidade.

Em grande parte dos discursos a afirmação de que o trabalho precisa ser em grupo e cooperativo. As artesãs e os moradores da comunidade estão sempre dispostos a ajudar uns aos outros. Quando necessário, trabalham juntos na roça ou se unem para produzir uma encomenda grande de uma das artesãs. Ajudar a ampliação da comunidade estimulando iniciativas de interesse comum ajuda a aumentar o nível de conhecimento, de renda, de emprego, de sociabilidade e de participação comunitária. Quando um grupo de turistas chega à Itamatatiua em busca das artesãs, estas se organizam com alguns empreendedores da comunidade para aprimorar a experiência dos turistas. Servindo de base para a criação dos meta requisitos 03, 05

e 08: Estimular o consumo consciente do ecossistema; Estimular a conexão intergeracional; e Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local.

Ao trabalhar baseando-se nas interações e prioridades sociais, cria-se uma atividade de criação entre todos os envolvidos na pesquisa. Penin (2017) aponta que a participação do usuário, a colaboração e o co-design são os aspectos chave para coproduzir serviços. Esses serviços, nem sempre ficam sobre o controle do designer devido à complexidade de trabalhar com populações marginalizadas. Servindo de base para a criação dos meta requisitos 01 e 04: Gerar Autonomia na comunidade; e Viabilizar a integração de jovens no provimento do serviço.

Danaher et al. (2013) aponta para a necessidade de possuir maior atenção não só sobre o conhecimento, habilidades e atitudes dos pesquisadores, como também engajar efetivamente os ambientes e sistemas de saúde que reforçarão o estabelecimento e a retenção de capacidade em ambientes de baixa e média renda. Servindo de base para a criação dos meta requisitos 03 e 06: Estimular o consumo consciente do ecossistema; e Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes.

Esse engajamento, segundo Gatt e Ingold (2013), precisa ser experimental e satisfatório para permitir que a vida flua e que melhore a qualidade de vida das minorias, criando um mundo mais sustentável. Para os autores (ibidem), a sustentabilidade se refere a continuar com o percurso da vida, seguindo de forma flexível a movimentação e a ação dos indivíduos que estão interagindo entre si. Servindo de base para a criação dos meta requisitos 01, 03, 06, 08 e 10: Gerar Autonomia na comunidade; Estimular o consumo consciente do ecossistema; Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes; Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local; e Permitir a criação de vínculos entre as interações dos turistas dentro e fora da comunidade;

A educação e a saúde precária em Itamatatua é um problema, que interfere no bem-estar da comunidade e no trabalho de cada artesã, devido a falta das condições mínimas de trabalho. Políticas públicas já estão ocorrendo nas comunidades quilombolas do Maranhão.

O Governo do Estado do Maranhão entregou em 18 de fevereiro de 2018 a primeira escola quilombola contemplada pelo seu programa “Escola Digna”. O Centro de Ensino Rosalino de Lima Martins no quilombo Damásio, no município de Guimarães. A ação faz parte do projeto de revitalização das 18 escolas quilombolas do Maranhão, que receberão melhorias estruturais e pedagógicas como forma de fortalecer a educação escolar quilombola. Infelizmente Itamatatua não se encontra no escopo do projeto.

A expressão Design Social denuncia a falta de projetos com qualidade social visto que o termo remete ao design socialmente inclusivo que leva em conta os modos, ações e necessidades latentes que a sociedade precisa (ANASTASSAKIS & KUSCHNIR, 2013). Essas ações envolvem todos os participantes da pesquisa, seu ambiente e seu contexto diário. A junção entre a Sustentabilidade e o fazer tradicional permite uma ressignificação das ações que devem existir para preservar um fazer tradicional.

Para Tunstall (2013), combater as desigualdades sociais é complexa, sendo necessário aderir princípios claros de engajamentos respeitosos com os valores dos integrantes da pesquisa. Assim como a tradução desses valores em um processo inclusivo de design e avaliação dos seus efeitos na experiência das pessoas pelas perspectivas dos mais vulneráveis.

Noronha (2018) mostra sobre como a pesquisa por meio do design pode avançar as suas metodologias ao contemplar formas de conhecimento sem fragmentá-las por meio da simplificação. Abrindo um discurso sobre o ponto chave para refletir sobre a autonomia e as minorias no campo do design.

Para isso, a autora afirma que o designer precisa se localizar como um mediador e promotor do processo cultural, reconhecendo suas habilidades como designers orgânicos. Assim, projetar e pesquisar desse modo significa aceitar a diversidade epistemológica e a autonomia de vários mundos que apresentam experiências inesperadas ao praticar a Correspondência (INGOLD, 2016).

Penin (2017) afirma que projetar serviços é uma atividade transdisciplinar e desafiadora pois projeta o invisível (intangível). A autora explica que os serviços são interações sociais que implicam em desenhar de forma tangível e intangível as interações, fluxos e sistemas visando a solução problemas em busca de melhores condições de vida. A autora também reforça que a *lógica do Design de Serviços como dimensão do PSS* é um conceito inovador que ajuda a enxergar a verdadeira base da economia onde bens e serviços não são duas coisas diferentes, e sim integradas de forma benéfica (PENIN, 2017).

Os desafios para se alcançar uma sociedade que crie condições de plena liberdade dos indivíduos é complexo. Remanescentes Quilombolas fazem parte dos grupos que são reféns de leis discriminatórias e predatórias e, também, com condutas sociais excludentes e que conduzem à ampliação da marginalização (CHAVES et al., 2019).

Outra forma de permitir a igualdade social de minorias é por meio da integração dos jovens no provimento de serviços atrelados à cultura local. Ajudando a desenvolver a coesão social, a transmissão de saberes e a diminuir a marginalização. Nesse contexto, o designer entra como parte da mudança como um processo de autotransformação que se entrelaça em diferentes alternativas, se tornando uma correspondência entre a sociedade atual que os jovens estão inseridos e o fazer tradicional herdado por seus antepassados.

Nos discursos analisados sempre esteve presente ações cotidianas dentro e fora da cooperação de cerâmica de Itamatatua. As Mulheres de Barro produzidas por elas é um exemplo, tanto para materializar artesãs que já faleceram quanto as ações diárias das artesãs que também são mães, filhas, netas, amigas, tias, mulheres que lutam.

#### **4.1.3 Meta Requisitos em Contexto**

Esta sessão tem como objetivo mostrar alternativas que atendam aos requisitos a partir dos casos coletados no Benchmarking. Após a definição dos meta requisitos foi realizado um Benchmarking (MARSALA, 2008) com o objetivo de gerar insights para a fase de criação dos meta-conceitos. Assim, foram escolhidos dois critérios para procurar e analisar sistemas de produtos + serviços disponíveis no mercado: 1) envolver comunidades tradicionais; e 2) envolver locais que fosse marcados pela colonização. Os dois critérios permitiram a seleção de 17 cases que serão descritos abaixo a partir dos meta requisitos

##### *4.1.3.1 Gerar Autonomia na comunidade*

Maturidade, vida boa e bem-estar coletivo são categorias importantes para estabelecer a autonomia em um sistema (NORONHA, 2018). Para que essas categorias ocorram, Escobar (2018) propõe um framework para o desenvolvimento de projetos que visam a transição entre a imagem atual do Vale do Cauca (Colômbia) de “uma máquina insustentável que rapidamente destrói seus próprios rios” para uma imagem de que “Cali é um verdadeiro espaço hospitaleiro para se viver”.



Figura 16: Case 01- Vale da Cauaca. Fonte:, 2019.

Essa transição leva em conta o impacto ambiental sofrido no Vale, resultado do modelo atual e também relaciona-se às comunidades locais, ressaltando a presença afrodescendente na região e como estas comunidades e o modelo atual relacionam-se ao passado de exploração da área para o cultivo de cana-de-açúcar e os impactos do controle da área por uma elite branca (ESCOBAR, 2018). Dentre suas principais atividades encontra-se a geração de autonomia econômica e valorização de artefatos culturais por meio de produtos artesanais; e a capacitação nas comunidades sobre a participação política na região que estão inseridos.



Figura 17: Case 02 – Badu Design. Fonte: Santos, 2019.

A Badu Design é um negócio social que trabalha unindo a capacitação e empoderamento de jovens de baixa renda e a utilização de resíduo têxtil para a confecção de produtos em Curitiba/PR. A empresa trabalha com a capacitação de artesãs e produzindo coleções sazonais, sem portfólio fixo, uma vez que as peças são produzidas a partir de resíduos. Mais de 400 pessoas foram capacitadas por meio do projeto “Costurando o Futuro”, realizado em parceria com a Aliança Empreendedora. Dentre suas principais atividades encontra-se cursos e treinamentos na metodologia Badu de produção; e produções de bolsas, mochilas e artigos de papelaria (SANTOS, 2019).



#### 4.1.3.2 Considerar a história de criação do povoado, seus costumes e hábitos;



Figura 18: Case 03- Terra de Arnhem. Fonte: Terra de Arnhem , 2019

A Terra de Arnhem se localiza no norte da Austrália, os Yolngu ocupam a região há pelo menos 60 mil anos. Na reserva, existem 11 mil indígenas como residentes permanentes e proprietários de terras por lei de sucessão (HEALY, 2004). Para os turistas que visitam a Austrália, além das lojas de *souvenirs*, outras formas de exportar a cultura desse povo é por meio de recursos audiovisuais, para educar os descendentes indígenas que vivem em regiões urbanas e turísticas; E algumas imagens transmitidas, são informativas sobre simbologia e lugares místicos (FREY, 2009).

Dentre suas principais atividades encontra-se: filmes sobre os indígenas e suas histórias; acomodações com famílias indígenas; passeios focados em experiências culturais; oficinas de artesanato; e expedições de caça e pesca que conta histórias em acampamentos noturnos.

#### 4.1.3.3 Estimular o consumo consciente do ecossistema

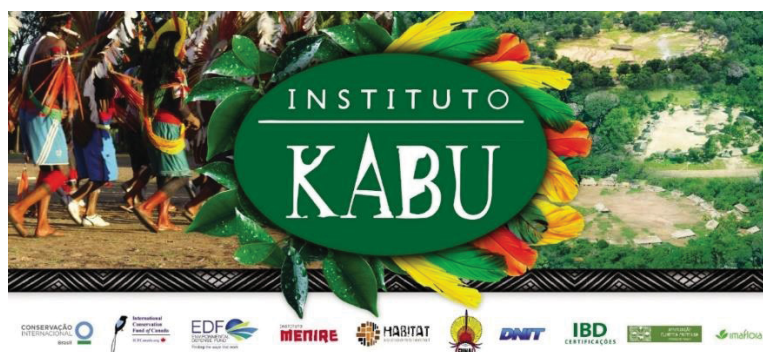


Figura 19: Case 04 – Instituto Kabu. Fonte: Instituto KABU, 2019.

Um exemplo prático para que garanta a geração emprego dentro da própria comunidade, gerando renda e autonomia sem agredir o meio ambiente, é o Instituto Kabu. Criado e dirigido pelo povo Kayapó Mekrãgnoti, o Instituto Kabu é uma organização social comunitária. São 11 aldeias e sua sede se encontra no município de Novo Progresso/PA. O projeto foi criado para promover geração e distribuição de renda sustentável por meio da produção com base na etnia e cultura local (INSTITUTO KABU, 2019).

Dentre os artefatos da sua produção estão as pulseiras, cestas, camisetas, aventais, arco-flechas e alpargatas Kayapó, pintadas à mão. Também produzem e comercializam alimentos (ex: farinha e castanha), definindo a qualidade dos seus produtos e precificando-os. O Instituto Kabu é responsável pela logística e administração das vendas, exposições e repasse (total) do lucro gerado.



*Figura 20: Case 05 – Frutos do Cerrado. Fonte: PIB, 2019.*

O Projeto Frutos do Cerrado nasceu de uma parceria entre índios e pequenos produtores do Maranhão e do Tocantins. Coordenado pela Associação Wytye, que é representada por cinco povos Timbira e pequenos produtores. Os frutos são coletados em áreas extrativistas e de plantio, onde o manejo é orgânico e livre de agrotóxicos. No seu beneficiamento, não recebem nenhum tipo de aditivos químicos ou conservantes (PIB, 2019).





Figura 21: Case 06 – Pimentas da Tapera. Fonte: Ecoengenho, 2019.

O Projeto Aroeira de Pimenta Rosa é uma iniciativa criada em 2006 pelo Instituto Ecoengenho, que também visa gerar renda com a coleta dos frutos das matas de restinga, estimulando o desenvolvimento sustentável, concentrando-se na região da Foz de São Francisco, Alagoas. Dentre suas atividades tem-se: produção hidropônica de pimentas; e implantação de micro sistemas de irrigação com o uso de energia renovável (ECOENGENHO, 2019).

#### 4.1.3.4 Viabilizar a integração de jovens no provimento do serviço



Figura 22: Case 07 - DARZAH. Fonte: DARZAH, 2019.

Darzah (2019) é uma empresa sem fins lucrativos, iniciada em 2015 e tem como objetivo capacitar mulheres refugiadas e de baixa renda na Cisjordânia. O objetivo principal é preservar o bordado (*tarteez*) palestino - tradicionalmente passado de mãe para filha - e por meio da sua produção criar oportunidades econômicas para as artesãs, que são treinadas e colaboram com produtores de sapatos e bolsas em Al-Khalil/Hebron.

#### 4.1.3.5 Estimular a conexão intergeracional



Figura 23: Case 08 - Huduma. Fonte: KWACH, 2019.

Huduma é uma iniciativa de 2013 do Instituto Africano de Saúde e Desenvolvimento (AIHD), com o objetivo de aprimorar a prestação de serviços. Trata-se de locais de atendimento onde o cidadão tem acesso direto a serviços de caráter político e social, aproximando as autoridades às necessidades da população. Criando canais de comunicação e feedback sobre serviços, simplificando o acesso à serviços (ex: emissão de documentos) e ajudando no cadastro e recarga de cartão de transporte público. Incluindo assim a comunidade no centro de decisões e ajudando a lidar com a corrupção política (KWACH, 2019).

#### 4.1.3.6 Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes



Figura 24: Case 09 - Turismo Indígena Ontario. Fonte: ITAC, 2019.

Outro exemplo a ser considerado trata-se do Turismo Indígena de Ontário, no Canadá. O governo canadense junto com a secretaria de Turismo criou passeios turísticos envolvendo não só a parte ambiental, mas também a cultura, artesanato e estilo de vida. Integrando as experiências nos pontos de contato com o objetivo de gerar renda aos povos Indígenas ao permitir o compartilhamento da cultura e dos saberes locais. Dentre as principais atividades têm-se: trilha do *Great Spirit Circle*, turismo em cabines e workshops de artesanato (ITAC, 2019).

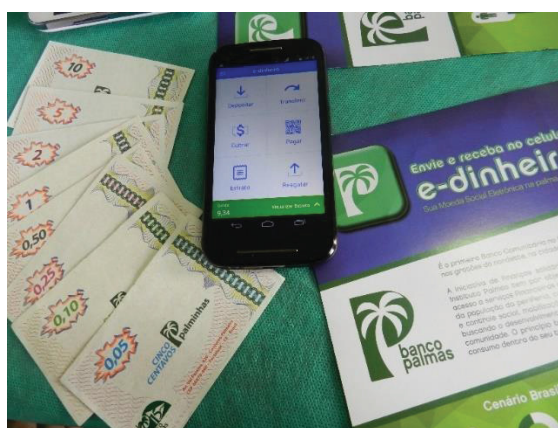


Figura 25: Case 10- Banco Palmas. Fonte: Imagination for People, 2019.

Uma forma de minimizar a marginalização de comunidades é externar e tangibilizar o valor simbólico e a renda originada dos produtos e serviços que a comunidade produz. Um exemplo é de como realizar isso é o Banco Palmas. Devido a um processo de gentrificação na orla de Fortaleza moradores de vilas pescadoras foram descolados para uma área precária, longe da orla e onde eles mesmos tiveram que construir suas moradias. Nascendo assim, em 1998, o Banco Palmas, o primeiro banco comunitário do Brasil (IMAGINATIONFORPEOPLE, 2019).

A Palmas foi a primeira moeda social brasileira, tendo hoje evoluído para a sua versão digital, o e-dinheiro, e o banco comunitário é gerido dentro da comunidade do Conjunto Palmeiras. A moeda circula apenas dentro da comunidade, fomentando o consumo e comércio local e trabalhando com linhas de crédito para os moradores. Entre suas atividades têm-se: fornecer linhas de crédito aos moradores e comerciantes; fornecer moeda social física ou e-dinheiro (via app); serviços de correspondente bancário e de crédito limitado com a Caixa Econômica Federal; e fornecer crédito e apoio ao desenvolvimento institucional.

*4.1.3.7 Converter em ativo econômico as atividades de compartilhamento do saber fazer tradicional*



Figura 26: Case 11 - AIANTA . Fonte: AIANTA, 2019.

A Aianta e a Esoko são exemplos de como conseguir coproduzir serviços que levem em conta os interesses em comum da comunidade. AIANTA é uma associação sem fins lucrativos criada por indígenas, desde 1999, que tem a missão de definir, apresentar, crescer e sustentar o turismo havaiano nativo, honrando suas tradições e valores. AIANTA auxilia essas comunidades tradicionais na criação de infraestrutura, fornecendo-lhes assistência técnica, treinamento e recursos educacionais, com o objetivo de melhorar seus serviços já existentes (AIANTA, 2019).



Figura 27: Case 12 - ESOKO. Fonte: Esoko, 2019

A Esoko é uma plataforma em Ghana criada em 2009, que oferece informações entre os agricultores por SMS do celular, em locais que não há internet. Com o objetivo de capacitar os agricultores para que eles tenham acesso à informações importantes sobre o seu meio de subsistência. Dentre as atividades que a plataforma oferece têm-se: alerta meteorológicos por meio de sms, informações sobre o calendário de colheita e sementes, e informações sobre os preços dos produtos (ESOKO, 2019).



#### 4.1.3.8 Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local



Figura 28: Case 13- Fundación ACUA. Fonte: IFAD, 2019.

A Fundación ACUA é uma organização sem fins lucrativos criada em 2010 e que trabalha com o FIDA (Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola- ONU) no Brasil, Colômbia, Equador e Peru para promover o empoderamento de povos afrodescendentes (IFAD, 2019).

A ACUA apoia iniciativas inovadoras de geração de renda para os afrodescendentes, financiando projetos que incluem capacitação e empreendedorismo sustentável - em especial as mulheres, consideradas as guardiãs das tradições nas comunidades afrodescendentes - visando melhorar a capacidade produtiva e participação política das comunidades afrodescendentes.

Dentre suas principais atividades estão:

- 1) Valorização dos conhecimentos e práticas tradicionais das comunidades de afrodescendentes. Objetivando resgatar tradições perdidas com o tempo e contribuir para a valorização da identidade local e territorial.
- 2) Vinculação de empreendimentos sustentáveis no mercado, permitindo a viabilização de co-financiamentos por meio de parcerias com outros programas, organizações, sociedade, agências de cooperativa e empresas privadas. Sendo uma estratégia de redução da pobreza e inclusão social com base na valorização cultural e no desenvolvimento econômico, gerando renda e fortalecendo os modelos de negócio da comunidade.

- 3) Inclusão de elementos étnicos culturais em política pública objetivando a inclusão política, econômica e social, assim como o desenvolvimento territorial e a preservação das tradições das comunidades.



Figura 29: Case 14 – Il Ngwesi. Fonte: Il Ngwesi, 2019.

O *Il Ngwesi*, na África, é um exemplo de como Corresponder ao trabalhar com comunidades tradicionais. O projeto proporciona aos turistas uma experiência cultural na vida cotidiana da comunidade, permitindo passar um período de tempo com as mulheres locais para aprender sobre as técnicas de artesanato ou visitar escolas/clinicas para conhecer e se tornar um doador. Suas principais atividades são: acomodação e vivência na vida selvagem; oficina sobre caçadas e técnicas de coleta de mel; oficinas de dança e música local; projetos comunitários sobre técnicas artesanais; e cursos sobre culinária local (IINGWESI, 2017).

#### 4.1.3.9 Evidenciar a antiguidade do fazer tradicional

*Chill out with the Sámi people* (VISIT FILAND, 2019) é um programa de turismo que visa proporcionar uma imersão na cultura sami (aborígenas) da região da Lapónia - Finlândia. Com atividades característica da região e horários de visitas em parques, o turista vive a experiência de ser Sami.



Figura 30: Case 15 – Chill out with the sami people. Fonte: Visit Filand, 2019.

Suas principais atividades são: Passeios culturais internos e externos; visitas guiadas às aldeias e museu sami; oficina de artesanato de joias e vestuário; festival de cinema e televisão; campeonato de pesca; festival de música; e mercado com artesanato e comidas típicas.

Essa imersão cultural é um exemplo de entender a complexidade da população sem aumentar a assimilação de minoridade, como alertado por Danaher *et al.* (2013).

#### 4.1.3.10 Permitir a criação de vínculos entre as interações dos turistas dentro e fora da comunidade



Figura 31: Case 16 - Novica. Fonte: Novica, 2019.

A Novica é uma plataforma e-commerce global e gratuita criada em 1999 e que permite que os artesãos vendam seus produtos para clientes em todo o mundo. Em parceria com a *National Geographic Society*, a Novica divulga obras de arte, que vão desde joias e roupas feitas à mão até decoração de comunidades ao redor do mundo. Como exemplo, insere-se as mulheres



Zutujil e as artesãs de San José, ambas associações guatemaltecas de tecelãs, que trabalham com fibras, tingimento natural e técnicas tradicionais (NOVICA, 2019).



Figura 32: Case 17 - SOKO. Fonte: Socialtech, 2019.

O projeto SOKO, um projeto africano criado em 2012, exemplifica como contribuir para a geração de bem-estar da comunidade. As mulheres na África são responsáveis entre 60% a 80% da produção de mercadorias artesanais no continente, elas recebem apenas 10% do lucro, pois os agentes intermediários (ex: transporte, bancos ou donos de pontos de venda) retêm o monopólio da disponibilização destes produtos no mercado (SOCIALTECH, 2019).

Pensando nisso, a SOKO é uma plataforma que funciona por meio de telefones celulares e SMS, com o objetivo de ajudar as artesãs a terem maior controle sobre a venda de seus produtos, diminuindo o controle dos agentes intermediários e assim aumentando a sua porcentagem de lucro recebida.

## 4.2 Meta-Conceitos

A criação de Meta-Conceito é uma abordagem abducativa de criar sistemas de produtos e serviços que considerem as práticas, aspirações, história, cultura e necessidades da sociedade que a pesquisa está inserida (TUNSTALL, 2013). Essa etapa está diretamente relacionada à tradução dos requisitos gerados na análise de dados e da literatura. Com o intuito de corresponder com a comunidade para entender se os requisitos gerados são reconhecidos pelos atores do processo.

## 4.2.1 Meta Conceito 01 – Um passeio Planejado no Quilombo

### 4.2.1.1 Características do PSS

A unidade de satisfação deste meta conceito é promover a valorização da identidade do fazer tradicional da comunidade de Itamatatiua visando alcançar o Desenvolvimento Sustentável. Quando se projeta Sistemas de Produto + Serviços, precisa-se tangibilizar os valores intangíveis de uma forma que possam ser ofertado ao usuário. Neste caso, o Turista é o usuário e possui a liberdade em escolher se quer comprar um produto de cerâmica ou comprar uma oferta de PSS.



Figura 33: Meta-Conceito 01 – Personas Artesãs (Quadro completo no Apêndice). Fonte: Autora, 2019.

Este Meta Conceito oferece um PSS orientado ao produto, visto que o modelo de negócios é voltado para a venda de artefatos (Louças de Cerâmicas, Culinária Artesanal e workshop de cerâmica). Destina-se à turistas que visitam o Brasil com motivações de lazer em busca de litorais e cultura local.



Figura 34: Meta-Conceito 01 – Persona Turista. Fonte: Autora, 2019.

Tukker (2004), comenta que a tangibilização do valor intangível (aquele que está oculto aos olhos do usuário) é o ponto chave para que o PSS tenha sucesso, pois transforma produtos

comuns em experiências extraordinárias. A partir desta premissa, esta meta conceito procura gerar um laço emocional gerado pela experiência no Quilombo, favorecendo a valorização do produto oferecido, fazendo-o pagar o valor justo pelo artefato.

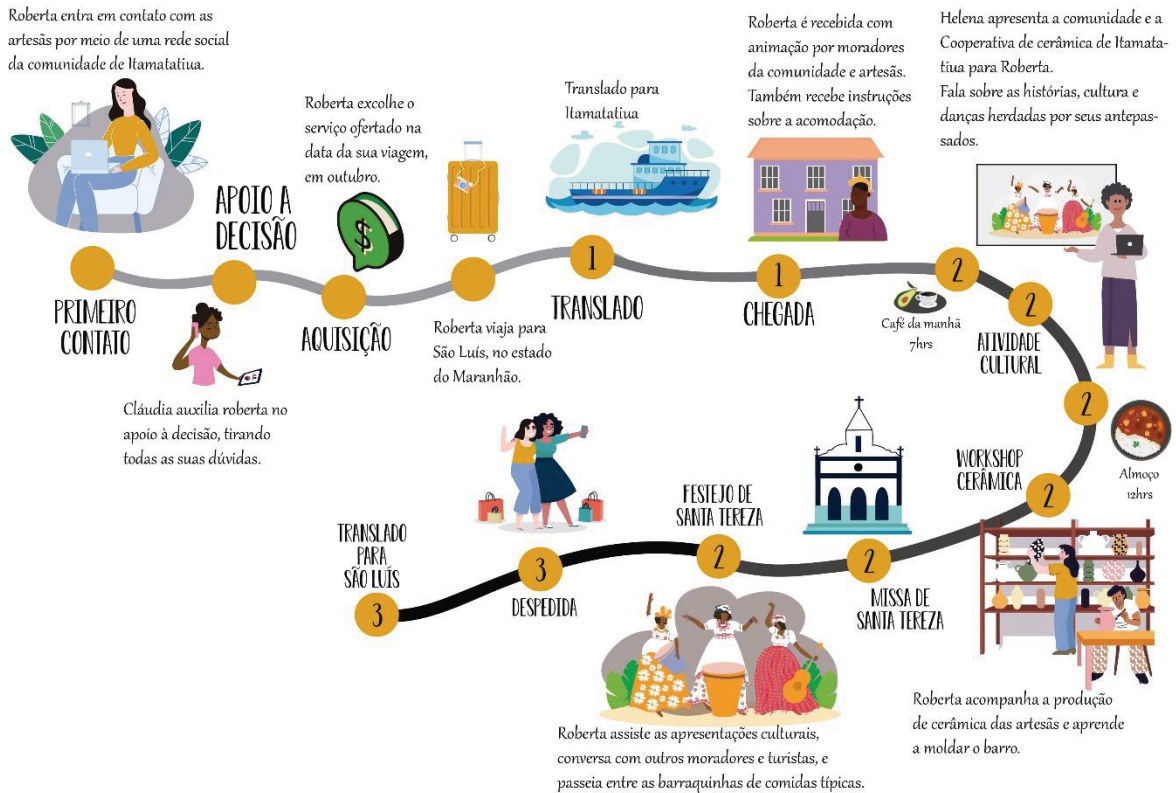


Figura 35: Meta-Conceito 01 – Storyboard. Fonte: Autora, 2019

Um Passeio Planejado no Quilombo possui a simples proposta de oferecer não apenas o artefato físico (Ex: louça de cerâmica) mas também experiências que permitirão que o Turista aprenda o verdadeiro sentido de moldar um barro em um povoado Remanescente Quilombola. Durante dois dias, o Turista terá o prazer de ouvir histórias do povoado, aprender a moldar o barro e comprar peças exclusivas na Cooperativa de Cerâmica de Itamatatua.

O primeiro contato do turista com o serviço dá-se por meio das mídias digitais. As artesãs e os moradores da comunidade divulgam os seus serviços e produtos por meio de panfletos digitais e físicos, em redes sociais e na loja que vende suas peças em Alcântara. O turista ao buscar rotas turística no litoral do Nordeste Brasileiro, encontra o calendário e cronograma do Pacote “Um passeio Planejado no Quilombo”. Interessado, envia um e-mail para o contato da agência que oferece o serviço para escolher as atividades que melhor se identifica. Existem duas vertentes principais de serviço. A primeira envolve o fazer tradicional da Cerâmica, a segunda envolve o festejo de Santa Tereza D’ávilla. Cada uma é ofertada em um mês diferente.

Após a aquisição do serviço, a Cooperativa de cerâmica de Itamatatiua recebe a programação escolhida pelo turista. O serviço inicia-se com o traslado do Turista de São Luís até Itamatatiua, que é acolhido pelas artesãs e recebe as instruções de acomodação. No segundo dia, o cronograma inicia com um café da manhã envolvido por atividades culturais por toda a manhã onde são contadas histórias da comunidade ao som envolvente do Tambor de Crioula.

Durante a tarde, o Turista realiza as atividades que escolheu quando contratou o serviço e sua noite é encerrada ao som de músicas e danças típicas da região. No terceiro dia, o turista se despede da sua experiência e retorna à São Luís.

Este Meta Conceito atende principalmente aos 04 requisitos abaixo:

- ✓ **Gerar Autonomia na comunidade** ao permitir a valorização da identidade local, aumentando a autoestima e engajamento da comunidade;
- ✓ **Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes** ao fornecer workshops sobre o fazer tradicional da cerâmica;
- ✓ **Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local** ao oferecer serviços que envolvem a cerâmica e/ou o Festejo de Santa Tereza D'ávilla.
- ✓ **Evidenciar a antiguidade do fazer tradicional** ao contar histórias sobre a origem do fazer cerâmico e da devoção à Santa Tereza D'ávilla.

#### 4.2.3 Meta Conceito 02- Turismo Responsável

##### 4.2.3.1 Características do PSS

Este meta conceito é destinado à turistas que viajam sozinhos ou em grupo de amigos em busca de atividades de lazer com interesse na cultura local, seus costumes e hábitos.

Preocupando-se sempre com o meio ambiente. Passam em média de 10 a 15 dias no Brasil, geralmente em um só estado, conhecendo várias cidades.

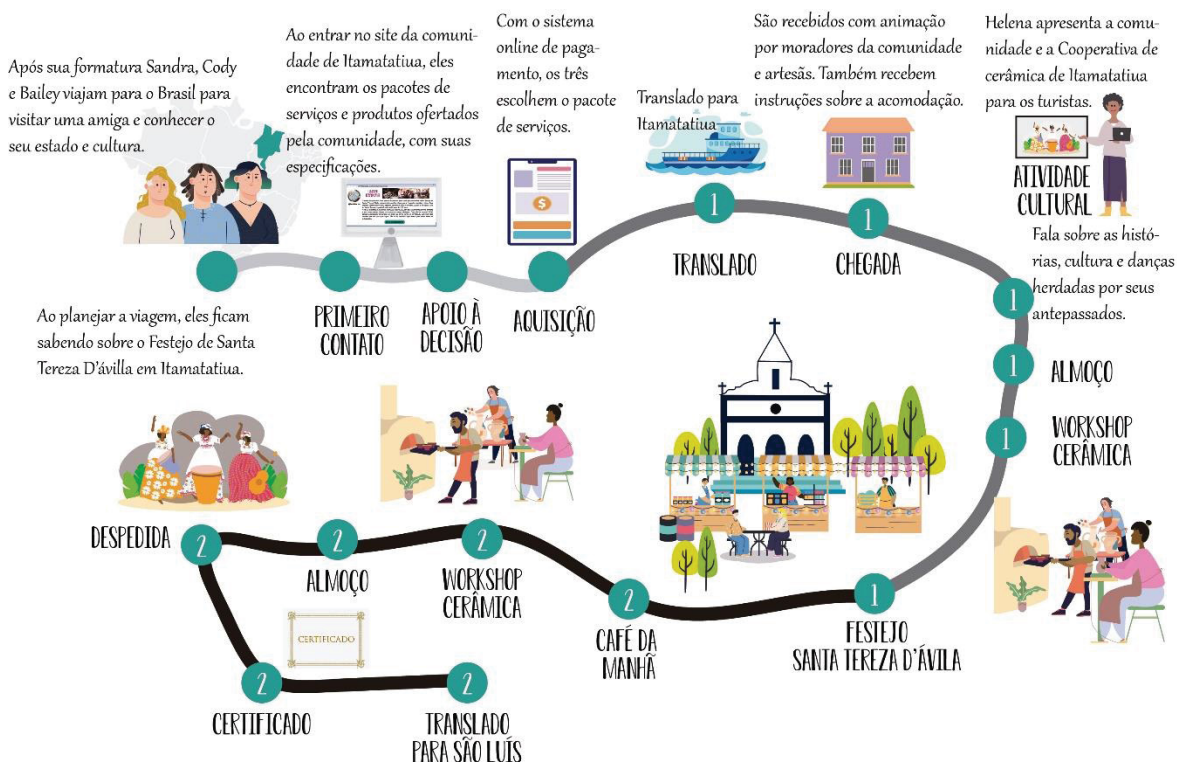


Figura 36: Meta-Conceito 02 – Storyboard. Fonte: Autora, 2019.

O primeiro contato com o serviço é 100% online. O turista escolhe as atividades e workshops que deseja participar assim como o resultado que deseja adquirir. O turista pode escolher apenas duas opções de workshop, cada um com 5hrs de carga horária e com certificado de conclusão. O cronograma estipulado de atividades abrangem 02 dias intensos de imersão cultural e dos saberes Quilombolas, e são ofertados sempre em outubro, quando acontece o Festejo de Santa Tereza D'Ávila. Durante os outros 11 meses, os workshops são realizados apenas com a quantidade de 10 inscritos para a turma.



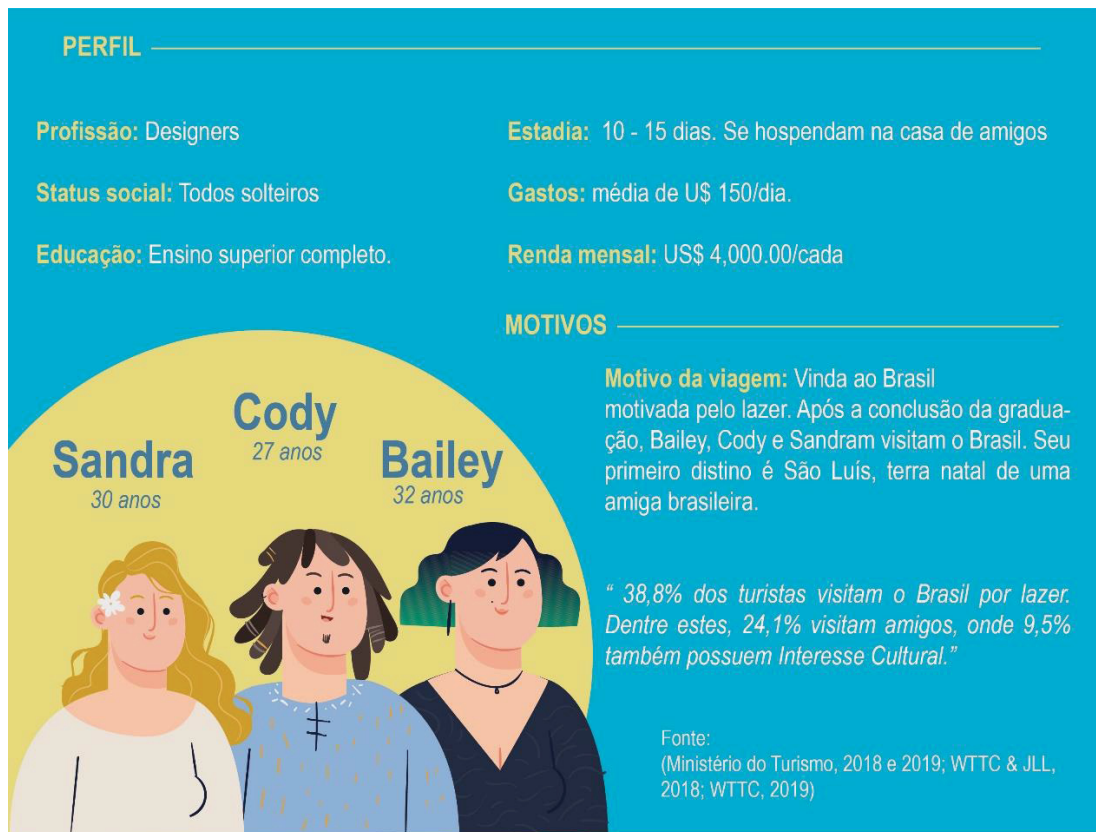


Figura 37: Meta-Conceito 02 – Persona Turistas. Fonte: Autora, 2019.

As artesãs participam da organização dos eventos religiosos, e de alguns workshops como palestrantes. A unidade de satisfação deste meta conceito é explorar as diversas características quilombolas, e não só o fazer tradicional da cerâmica.



Figura 38: Meta-Conceito 02 – Persona. Fonte: Autora, 2019.

Este meta-conceito atende principalmente aos 08 requisitos abaixo:

- ✓ **Gerar Autonomia na comunidade** ao fornecer cursos técnicos e profissionalizantes, e oportunidades de negócio dentro da comunidade;
- ✓ **Considerar a história de criação do povoado, seus costumes e hábitos** ao contarem histórias dos antepassados e estipularem datas específicas para realizar o serviço;
- ✓ **Estimular o consumo consciente do ecossistema** ao capacitar moradores sobre desenvolvimento sustentável para realização de workshop sobre Desenvolvimento e consumo Sustentável;
- ✓ **Viabilizar a integração de jovens no provimento do serviço** devido à criação da *StartUp* Jovem Empreendedor de Itamatatiua (JEI);
- ✓ **Estimular a conexão intergeracional** ao inserir jovens no desenvolvimento econômico da comunidade;
- ✓ **Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes** ao oferecer workshops sobre suas técnicas tradicionais;
- ✓ **Converter em ativo econômico as atividades de compartilhamento do saber fazer tradicional** ao possuir um caderno de caixa limpo, cujo todos os pagamentos sejam organizados e datados. Além da criação de empregos na comunidade;
- ✓ **Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local** ao escolherem datas religiosas específicas;

#### 4.2.4 Meta Conceito 03 – DIY - Saber Tradicional

##### 4.2.4.1 Características do Serviço

O meta conceito 03 DIY- Saber Tradicional envolve elementos de DIY e Fabricação de Digital. Sua unidade de satisfação é sobre estabelecer vínculos entre as interações dos turistas dentro e fora da comunidade.



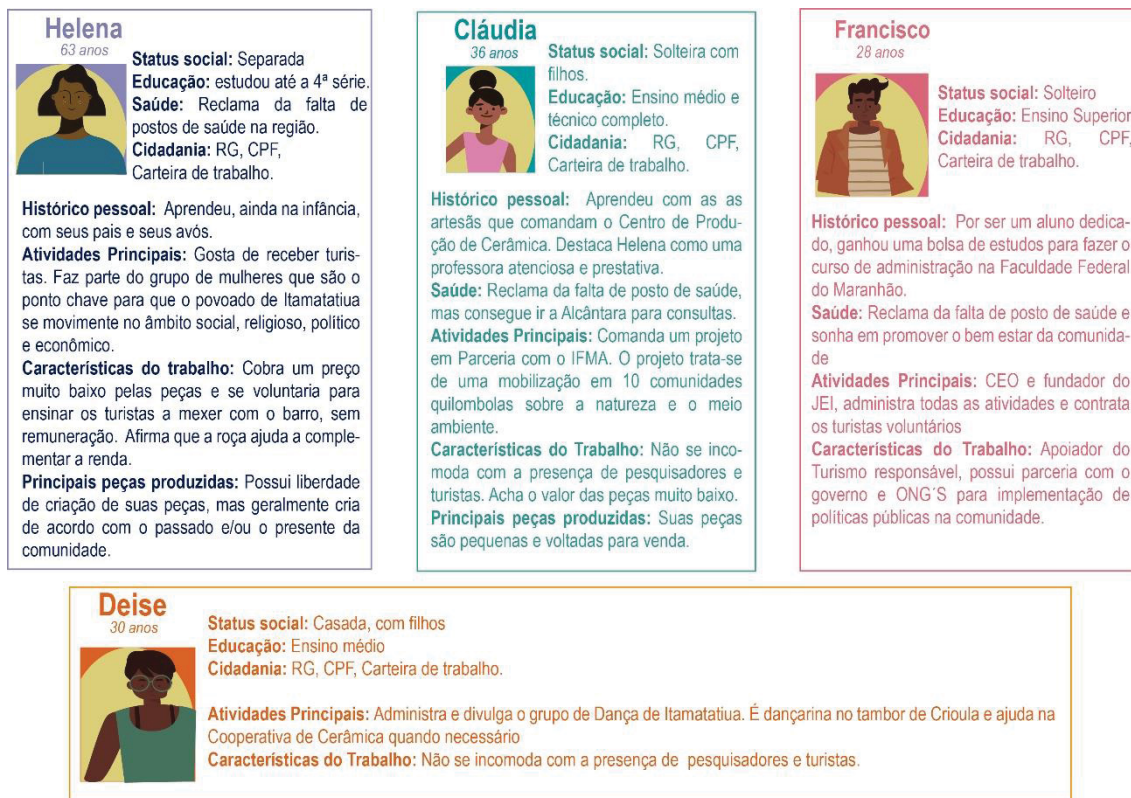


Figura 39: Meta-Conceito 03 – Personas. Fonte: Autora, 2019.

Neste conceito há um contato direto do Turista (Usuário) com alguns prestadores do serviço: 1) Representante da Cooperativa de Cerâmica de Itamatatuiua; 2) Representante da Startup Jovens Empreendedores de Itamatatuiua; 3) Representante da Associação de Dança de Itamatatuiua; e 4) Turista Voluntário.



Figura 40: Meta-Conceito 03 – Persona - Turistas. Fonte: Autora, 2019.

A Startup Jovens Empreendedores de Itamatatuiua (JEI), nasceu da iniciativa de alguns jovens empreendedores da comunidade após cursos técnicos e profissionalizantes do SENAI. O objetivo principal é fomentar a economia local por meio de cooperativas da comunidade. Caracterizando-se como um Inovação Social *Bottom up*. Em parceria com a **ONG Descolonize o viver**, o JEI divulga seus serviços e produtos em mídias sociais e por meio de sites parceiros. Oferecendo o atendimento 100%Online que pode ser acessado em todos os lugares do mundo.




			Recebe o valor pago pelo serviço para organizar a logística com a Start up dos jovens empreendedores de Itamatatuiua (JEI)
	Atualizar mídias digitais sobre os serviços e produtos oferecidos	Atendimento Online ao Turista Responsável	Recebe o valor pago pelo serviço para organizar a logística
	Inscreve-se ao voluntariado na ONG parceira	Atendimento Online ao Turista Responsável Internacional	Auxilia na organização da logística em relação à comunicação
<b>TURISTA RESPONSÁVEL</b> (COMPRADOR DO SERVIÇO)	Primeiro Contato	Apoio à Decisão	Aquisição
<b>PONTOS DE CONTATO</b>	Mídias Digitais; Site de Agência/Blog de Turismo; Site de ONG's que oferecem experiências em comunidades tradicionais	Startup dos Jovens Empreendedores de Itamatatuiua; Calendário de Atividades; ONG; Telefone ou email	Sistema de Pagamento Digital; Sistema de customização de atividades; Material Digital com cronograma de atividades, contatos, regras
<b>AÇÕES DO USUÁRIO</b>	Buscar rotas turísticas no Nordeste/Maranhão/Alcântara; Buscar na web rotas de turismo responsável	Vizualizar o calendário de atividades; Enviar email para agência ONG Parceira; Selecionar o melhor plano de atividades	Estabelecer as atividades que deseja fazer; Selecionar opção de Pagamento; Salvar o cronograma de atividades
<b>FRONTSTAGE</b>	Disponibilizar conteúdos em mídias digitais; Disponibilizar conteúdos em sites parceiros	Oferecer atendimento ao Cliente Online	Gerenciar o sistema online de pagamento
<b>BACKSTAGE</b>	Manter provedores e mídias digitais atualizados	Elaborar pacotes de atividades passíveis de customização; Alimentar ferramenta online para escolha de atividades específicas; Implementar espaços de exposição virtual do serviço	ONG em standby para ajuda com possíveis problemas; Organização da Pousada para receber os turistas
<b>SERVIÇO DE APOIO</b>	Elaborar e implementar estratégias de marketing; Cursos Profissionalizantes sobre mídias sociais, marketing e estratégias sociais; ONG	Desenvolver sistemas que permitem o turista customizar as atividades do workshop	Produzir material digital ou impresso com contrato, cronogramas de atividades, contatos e regras

Figura 41: Meta-Conceito 03-Blueprint e Jornadas do Primeiro Contato. Fonte: Autora, 2019.

A ONG Descolonize o viver, com base em São Luís, administra a entrada de pacotes de serviços vendidos, a contratação do turista voluntário e o traslado de acesso à Itamatatuiua. Dotada de profissionais que lutam por causas sociais, a ONG fornece cursos profissionalizantes em parceria com o SENAI e SEBRAE tanto para o JEI quanto para os moradores da comunidade. Especializando agricultores na área de alimentos.




DIA	DIA 01	DIA 01	DIA 01	DIA 01	DIA 01	DIA 01	DIA 01
HORÁRIO	06hrs	09hrs	10hrs	12hrs	14hrs	18hrs	19:30hrs
	Ajuda a organizar a pousada para a comunidade receber os turistas	Acolhe turistas	Apresenta a História da cerâmica na comunidade	Serve o almoço aos turistas; Interage com todos	Storytelling nos principais pontos da cidade	Interage com todos implantando estratégias de venda	Interage com os turistas; Vende louças de cerâmica no seu stand
	Organiza os últimos detalhes para o acolhimento do turista	Acolhe turistas	Apresenta a História da comunidade e seus antepassados	Interage com todos	Leva o turista no principais pontos da comunidade;	Organiza as apresentações Culturais	Apresenta o evento e as danças
	Prepara-se para o acolhimento	Acolhe turistas Internacionais	Auxilia na tradução e comenta sobre o seu trabalho	Interage com todos	Auxilia na tradução e comenta sobre o seu trabalho	Interage com todos implantando estratégias de venda	Serviços de Apoio do Evento
TURISTA RESPONSÁVEL	Translado para Itamatatua	Chegada	Atividade Cultural Manhã	Almoço	Atividade Cultural Tarde	Jantar	Apresentações Culturais
FONTES DE CONTATO	Onibus/carro; Ferryboat; Catamarã; Agência de Transporte; ONG	Pousada Chaves/quarto/crachá ou pulseira	Sala Audio-Visual; Peças de Cerâmica; Barracas; Storytelling sobre a comunidade	Pousada; Comidas Típicas; Produtos alimentícios e Artesanais; Louças de Cerâmica	Igreja Barreiro Poço do Chora Rio de Itamatatua	Pousada; Comidas Típicas; Produtos alimentícios e Artesanais; Louças de Cerâmica	Praça da Igreja; Barracas com Comidas Típicas e artesanato local; Música; Dança
AÇÕES DO USUÁRIO	Ir até o local combinado para Embarque com o cupom fiscal de pagamento e documento pessoal com foto	Se acomoda no quarto da pousada; Usa crachá/pulseira que caracteriza a compra do pacote	Participa das atividades Culturais; Lê materiais informativos; Visitar barraca com produtos artesanais	Interage com outros turistas e moradores da comunidade enquanto almoça	Participa das atividades Culturais; Lê materiais informativos;	Interage com outros turistas e moradores da comunidade enquanto janta	Passeio e compra de produtos artesanais; Paga com dinheiro em espécie; Participa da dança
FRONTSTAGE	Guia Turístico da ONG Guiando os Turistas à Itamatatua; Guia Turístico esclarece dúvidas e as regras	Gerente da Pousada Turista Voluntário	Helena; Francisco Alex	Chef de Cozinha Alex; Moradores da Cidade	Helena; Francisco Alex	Chef de Cozinha Alex; Moradores da Cidade	Empreendedores da Comunidade; Vendedores; Dançarinos; Cantores; Artesãos
BACKSTAGE	ONG em standby para ajuda com possíveis problemas; Organização da Pousada para receber os turistas	Sistema online de Hotelaria	Assistente de Apresentação; Elaboração da apresentação ONG; JEI; Cooperativa de Cerâmica	ONG; JEI	ONG; JEI; Cooperativa de Cerâmica	ONG; JEI	ONG; JEI
SERVIÇO DE APOIO	Sistemas de Comunicação (Internet, Telefone, Celular, Rádio)	Elaboração de crachás ou pulseiras; Assistente para carregar malas/bolsa	Curso sobre apresentações, oratória e mídias digitais	Elaboração de Cardápios; Plano emergenciais a respeito de alergia ou intoxicação alimentar	Curso sobre Storytelling, oratória e mídias digitais	Elaboração de Cardápios; Plano emergenciais a respeito de alergia ou intoxicação alimentar	Fluxo de caixa; Cursos profissionalizantes; Tradutores

Figura 42: Meta-Conceito 03- Blueprint e Jornadas do Primeiro Dia. Fonte: Autora, 2019.

O projeto de Voluntariado, recebe turistas dispostos a corresponder com a comunidade, e a moeda de troca é a hospedagem, alimentação básica e traslado de ida e volta de Itamatatua. O Voluntário, inicia o seu intercâmbio com uma imersão cultural na comunidade, a fim de observar sua área de maior interesse, e após uma semana, representantes do JEI, da ONG e da Cooperativa ajudam-no a traçar o seu plano de trabalho. Suas principais atividades são: ajudar com a logística e comunicação da área escolhida; ministrar cursos profissionalizantes; ministrar e/ou auxiliar workshops; Tradução Língua Estrangeira/Português; palestrar sobre a sua experiência como voluntário e como se inscrever para ser um.

DIY Saber Tradicional é um PSS orientado ao uso, com foco na venda de workshops, e aluguel de espaços e ferramentas para a relação de projetos Do It Yourself (DIY). Seu foco principal são turistas que buscam por experiências socio-culturais enquanto viajam motivados pelo lazer com seus parceiros.



TURISTA RESPONSÁVEL	Café da Manhã	Workshop 01	Almoço	Workshop 01 Finalização	Jantar	Apresentações Culturais
PONTOS DE CONTATO	Pousada; Comidas Típicas; Produtos alimentícios e Artesanais; Louças de Cerâmica	Materiais Workshop 1,2,3,4.	Pousada; Comidas Típicas; Produtos alimentícios e Artesanais; Louças de Cerâmica	Materiais Workshop 1,2,3,4.	Pousada; Comidas Típicas; Produtos alimentícios e Artesanais; Louças de Cerâmica	Praça da Igreja; Barracas com Comidas Típicas e artesanato local para venda de produtos; Música; Dança
AÇÕES DO USUÁRIO	Interage com outros turistas e moradores da comunidade enquanto toma o café da manhã	Participa do workshop escolhido	Interage com outros turistas e moradores da comunidade enquanto almoça	Participa do workshop escolhido	Interage com outros turistas e moradores da comunidade enquanto janta	Passeio e compra de produtos artesanais; Pagar com dinheiro em espécie; Participa da dança
FRONTSTAGE	Chef de Cozinha Martina; Moradores da Cidade	Artesãs; Dançarinos; JEI; Voluntários; Professores; Agricultor;	Chef de Cozinha MAX; Moradores da Cidade	Artesãs; Dançarinos; JEI; Voluntários; Professores; Agricultor;	Chef de Cozinha Martina; Moradores da Cidade	Empreendedores da Comunidade; Vendedores; Dançarinos; Cantores; Artesãs
BACKSTAGE	ONG; JEI	ONG	ONG; JEI	ONG	ONG; JEI	ONG; JEI
SERVIÇO DE APOIO	Elaboração de Cardápios com comidas típicas; Plano emergenciais a respeito de alergia ou intoxicação alimentar	Elaboração de materiais necessário nos Workshop; Cursos técnicos profissionalizantes	Elaboração de Cardápios com comidas típicas; Plano emergenciais a respeito de alergia ou intoxicação alimentar	Elaboração de materiais necessário nos Workshop; Cursos técnicos profissionalizantes	Elaboração de Cardápios com comidas típicas; Plano emergenciais a respeito de alergia ou intoxicação alimentar	Fluxo de caixa; Cursos profissionalizantes; Tradutores

Figura 43: Meta-Conceito 03 - Blueprint do Segundo Dia. Fonte: Autora, 2019.

Por exemplo, caso opte por 03 workshops, um será ministrado no primeiro dia. Assim, no primeiro dia o processo de imersão cultural pode ser de duas maneiras: a) assistindo atrações culturais e passeando pela comunidade enquanto ouvem histórias do povoado; ou b) Assistindo atrações culturais e realizando o workshop desejado. O segundo dia é caracterizado por outro workshop escolhido, finalizando o dia com mais um dia de Festejo na praça da Igreja. O terceiro dia inicia com o último workshop finaliza com o compartilhamento de experiências e o recebimento do certificado.

O certificado possui um acesso direto para um portal do projeto DIY-Saberes Tradicionais. Este portal contém conteúdo exclusivo apenas para os compradores do serviço. Ao entrar no portal, o usuário recebe 3 arquivos jpg. referente às atividades praticadas.




	Organiza o Workshop	Realizar o workshop de cerâmica	Serve o almoço aos turistas; Interage com todos	Finaliza o workshop de cerâmica	Compartilha Experiências e se despede dos turistas	Despedida dos Turistas ; Organização e limpeza da Cidade	
	Interage com todos implantando estratégias de venda sobre os alimentos e produtos que estão sendo consumidos; Organiza o Workshop	Ministra workshop escolhido	Interage com todos	Finaliza workshop escolhido	Organiza o traslado para São Luis; Verifica se há eventuais problemas; Se responsabiliza com a Logística	Despedida dos Turistas; Organização e limpeza da Cidade	Contabilidade; Distribuição de comissão aos trabalhadores
	Organiza o workshop	Ministra workshop escolhido	Interage com todos	Finaliza workshop escolhido	Compartilha Experiências e se despede dos turistas	Despedida dos Turistas; Organização e limpeza da Cidade	Apoio remoto aos turistas
<b>TURISTA RESPONSÁVEL</b>	Café da Manhã	Workshop 02	Almoço	Workshop 02 Finalização	Compartilhamento de Experiências e despedidas	Traslado para São Luis	Pós experiência
<b>PONTOS DE CONTATO</b>	Pousada; Comidas Típicas; Produtos alimentícios e Artesanais; Louças de Cerâmica	Materiais Workshop 1,2,3,4.	Pousada; Comidas Típicas; Produtos alimentícios e Artesanais; Louças de Cerâmica	Materiais Workshop 1,2,3,4.	Sala Audio-Visual; Artesãs; JEI; Voluntários	Onibus/carro; Ferryboat; Catamarã; Agência de Transporte; ONG	Dinheiro Conta Bancária Site do Participante Videos dos documentários
<b>AÇÕES DO USUÁRIO</b>	Interage com outros turistas e moradores da comunidade enquanto toma o café da manhã	Participa do workshop escolhido	Interage com outros turistas e moradores da comunidade enquanto almoça	Participa do workshop escolhido	Compartilha Experiências e se despede da comunidade	Ir até o local combinado para Embarque; Ser Guiado até São Luis	Abriu o QR CODE; Fazer login no site do participante; Continuar a experiência de forma online
<b>FRONTSTAGE</b>	Chef de Cozinha Alex; Moradores da Cidade	Artesãs; Dançarinos; JEI; Voluntários; Professores; Agricultor;	Chef de Cozinha Martina; Moradores da Cidade	Artesãs; Dançarinos; JEI; Voluntários; Professores; Agricultor;	Artesãs; Dançarinos; JEI; Voluntários; Professores; Agricultor;	Guia Turístico leva os Turistas à São Luis; Guia Turístico esclarece dúvidas e entrega os certificados referentes ao Workshop	
<b>BACKSTAGE</b>	ONG; JEI	ONG	ONG; JEI	ONG	ONG; JEI	ONG em standby para ajuda com possíveis problemas	ONG; Gestão Financeira da Comunidade; JEI; Setor de TI JEI Assistência online ao consumidor
<b>SERVIÇO DE APOIO</b>	Elaboração de Cardápios com comidas típicas; Plano emergenciais a respeito de alergia ou intoxicação alimentar	Elaboração de materiais necessários nos Workshop; Cursos técnicos profissionalizantes	Elaboração de Cardápios com comidas típicas; Plano emergenciais a respeito de alergia ou intoxicação alimentar	Elaboração de materiais necessários nos Workshop; Cursos técnicos profissionalizantes	Sistemas de Comunicação (Internet, Telefone, Celular, Rádio)	Sistemas de Comunicação (Internet, Telefone, Celular, Rádio) Certificado de Workshop	Fluxo de caixa; Relatório da Festa; Desenvolvedores; Administração Setor de TI ONG e JEI

Figura 44: Meta-Conceito 03-Blueprint e Jornadas do Terceiro Dia. Fonte: Autora, 2019.

O portal também possui todos os arquivos já publicados sobre a comunidade, em formato digital. Caso o Turista compre algum produto de culinária artesanal ou Louça de Cerâmica, ele recebe uma maquete eletrônica para impressão digital de um acessório fabricado especificamente para o produto adquirido. Caso tenha comprado mais de uma peça para presentear, ele possui a opção de comprar outros arquivos para impressão e outras fotos.

Este meta conceito atende aos 10 requisitos:

- ✓ **Gerar Autonomia na comunidade** ao fornecer cursos técnicos e profissionalizantes, e oportunidades de negócio dentro e fora comunidade, por meio de parcerias;
- ✓ **Considerar a história de criação do povoado, seus costumes e hábitos** ao contarem histórias dos antepassados, costumes e hábitos;
- ✓ **Estimular o consumo consciente do ecossistema** ao capacitar moradores sobre desenvolvimento sustentável para realização de workshop sobre Desenvolvimento e Consumo Sustentável; e ao desmaterializar o consumo focando na venda de serviços em vez de artefatos físicos;

- ✓ **Viabilizar a integração de jovens no provimento do serviço** devido à criação da StartUp Jovem Empreendedor de Itamatitua (JEI) e parcerias com Centro de Ensinos Técnicos e Profissionalizantes;
- ✓ **Estimular a conexão intergeracional** ao inserir jovens no desenvolvimento econômico da comunidade e nas atividades culturais;
- ✓ **Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes** ao oferecer workshops sobre suas técnicas tradicionais;
- ✓ **Converter em ativo econômico as atividades de compartilhamento do saber fazer tradicional** ao tangibilizar o valor da sua tradição por meio de serviços e ações, e ao manter transparência na comunidade por meio da JEI;
- ✓ **Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local** ao escolherem datas religiosas específicas para agregarem aos serviços;
- ✓ **Evidenciar a antiguidade do fazer tradicional** ao disponibilizar documentários e publicações científicas sobre a comunidade; além de praticarem o storytelling; e
- ✓ **Permitir a criação de vínculos entre as interações dos turistas dentro e fora da comunidade** ao disponibilizar uma área digital para os turistas que participaram da experiência. Disponibilizando os matérias publicados, fotos e modelagem 3D de acessórios para peças cerâmicas e da culinária artesanal que podem ser impressos em qualquer lugar do mundo. Além de permitir a geração de renda por meio de vendas digitais.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa focou na etapa da Análise de Dados secundários e na integração entre a teoria e a prática dos Sistemas de Produtos + Serviços e o Design Anthropology. Visto que os conceitos do Design Anthropology foram apenas definidos de forma básica já que o foco principal era entender como desenvolver Sistemas de Produtos + Serviços **com** Populações Marginalizadas.

Obteve-se 02 artefatos como resultado: 01) Protocolo da análise de dados Ex-post-facto; 02) Meta Conceitos gerados à partir dos requisitos advindos da análise. O primeiro artefato mostra-se pertinente à respeito da utilização de dados secundários de forma estruturada e culturalmente coeso, respeitando a identidade e cultura dos atores sociais da pesquisa. Os meta conceitos

auxiliam na geração de meta-cenários de Sistemas de Produto + Serviços que propõe soluções iniciais em co-criação com os atores sociais. A apresentação desses meta-conceitos podem ser por meio de workshops colaborativos entre os atores da pesquisa.

Ressalta-se também a importância de redes colaborativas dentro do escopo da pesquisa científica que permite um design integrado entre diferentes áreas de conhecimento. Como visto, o Designer ao se inserir como mediador entre os atores da pesquisa, proporciona que a relação de Correspondência (INGOLD, 2016) seja criada, elevando o poder de ação dos indivíduos por meio de projetos colaborativos e autônomos (ESCOBAR, 2018).

A complexidade que envolve projetar para minorias é devido principalmente ao fator que cada indivíduo é único, fazendo com que cada situação seja totalmente única e inédita para ser estudada (MORIN, 2015; DANAHER et. al, 2013). Assim, a solução dos problemas identificados na análise da pesquisa foi permitida por apoiar-se em metodologias flexíveis (ESCOBAR, 2018).

O ato de projetar praticado pelo Design Anthropology está ligado às áreas de teoria e prática do Design. Para Tunstall (2013) essas práticas fazem com que o designer leve em conta a estrutura da sociedade em conjuntos com as suas aspirações macro, sua história e cultura. Construindo uma abordagem imaginativa de produtos e serviços que podem incluir meta-conceitos, meta-cenários e meta-sistemas que garantem os requisitos particulares de cada comunidade. Ao entender os problemas da comunidade de Itamatatua por meio da análise dos dados ex-post-facto, a prática proposta no protocolo dessa pesquisa se localiza sob esta lógica de Tunstall (2013).

A Observação Participante praticada por pesquisadores do **NIDA** é uma prática da correspondência, onde o pesquisador compartilha com a vida dos integrantes da pesquisa, sentindo, vendo, ouvindo e agindo como um indivíduo da comunidade estudada. Permitindo que desenvolva uma infraestrutura baseada em parceria, participação e proteção a fim de criar uma pesquisa culturalmente segura. Permitindo com que os dados ex-post-factos primários fossem analisados sem interferências de outros atores da pesquisa.

Para Tunstall (2013), essa interconexão mediada pelo designer pode ser desafiadora, pois envolve a busca dos significados da comunidade e a transmissão desses saberes para as gerações futuras. A criação do valor do significado que se passa para gerações futuras é definido como Cultura. Essa ação é definida como transculturação, a autora então define algumas premissas para que ocorra essa Transculturação de valores:



- 1) Sistemas de Valores precisam ser aceitos como dinâmicos e não estáticos. Cada geração precisa passar pelo processo de negociar os elementos que criam os sistemas de valor da sua cultura;
- 2) É preciso reconhecer a troca mútua de valores entre a cultura e o sistema de troca, a fim de eliminar possíveis circunstâncias desiguais geradas pela troca mútua;
- 3) É preciso tangibilizar o ganho, a perda ou a criação dessa transculturação;
- 4) Eliminar a distinção entre arte e artesanato e projetar visando o maior conhecimento cultural de seus valores;
- 5) Pesquisadores e Designers precisam criar processos que permitem um diálogo respeitoso e interações equânimes entre os participantes da pesquisa, gerando remunerações simbólicas de ações;
- 6) Os projetos devem usar processos e artefatos no trabalho em grupo em busca da troca de sistemas de valores homogêneos que não são prejudiciais ao bem-estar do grupo e do meio ambiente que estão inseridos. Essa premissa define o termo Respectful Design, que em síntese é a criação de cursos de ações baseados no valor intrínseco de todos os seres humanos, flora e fauna com dignidade e consideração (TUNSTALL, 2011); e
- 7) Criar engajamentos com condições de compaixão entre os participantes do projeto e harmonia em seu meio ambiente.

Estas premissas geram requisitos que garantem coesão dentro da formação dos meta-conceitos/cenários/sistemas. A partir desses pontos levantados, percebe-se que é possível usar a metodologia do Sistema de Produto + Serviços sob a lógica abdução do Design Science Research, em conjunto com teorias e práticas do Design Anthropology na pesquisa de campo e com a análise de dados sob a lógica da Grounded Theory.

A análise de dados de fontes secundárias que respeitem a transculturação de valores permite que se origine requisitos a partir da Correspondência, onde estes podem permear a geração de requisitos e meta conceitos que respeitam a individualidade dos atores sociais gerando maior autonomia para a comunidade.

A integração dos postulados teóricos advindos das comunidades de pesquisadores que trabalham com Sistema Produto+Serviço (PSS), Dimensão Social da Sustentabilidade,

Populações Tradicionais e Métodos Qualitativos mostrou a possibilidade do Designer PSS's com populações marginalizadas.

Entendeu-se também que ao projetar com populações marginalizadas, a interação precisa ser em forma de correspondência e colaborativa. Permitindo tomadas de decisões autônomas que geram um engajamento ativo da comunidade. Apesar da presente dissertação ter o escopo de pesquisa limitado à análise de dados ex-post-facto e geração de meta conceitos, esta pesquisa colabora com o planejamento estratégico da pesquisa. As revisões bibliográficas e bibliométricas fornecem o estado da arte antecipando a utilização protocolo de análise ex-post-facto, caracterizando como um metaprojeto.

Relembrando a discursão sobre o uso sociais das ciências por Pierre Bourdieu (2004), a autonomia gerada no campo é a capacidade de refratar, permitindo improvisações que serão solucionadas de acordo com as experiências dos atores do campo pesquisado. O protocolo da Análise de Dados sob a lógica da Grounded Theory permitiu que fossem criados meta conceitos que são característicos tanto de Itamatitua quando da pesquisadora que os gerou. Assegurando soluções coletivas, em vez partidárias e parciais, ao gerar teoria diretamente da análise dos dados de forma qualitativa e embasada nas revisões bibliográficas.

Assim, a etapa de pré-projeto no qual o protocolo da análise de dados se insere, permite com que o pesquisador utilize fonte de dados secundários como uma etapa de colaboração. Esta, que se caracteriza pela troca de informações e correspondência entre o designer e a fonte que gerou os dados ex-post-facto.

Por último, a complexidade de relacionar-se com indivíduos na sociedade, principalmente quando se projeta para a dimensão social da sustentabilidade, mostrou-se pertinente tanto na teoria apontada pelas revisões bibliográficas quanto nos Requisitos e Meta-Conceitos gerados a partir da análise de dados. Assim, considerar a possibilidade de pesquisas futuras nessa área se faz extremamente necessária, visto a quantidade de pesquisadores que encontram dificuldades nesse processo.

## REFERENCIAS

- AIANTA. American Indian Alaska Native Tourism Association [online]. Disponível em: < <https://www.aianta.org/>>. Último acesso em:18/08/2019.
- ANASTASSAKIS, Z.; KUSCHNIR, E. Trazendo o Design de Volta à Vida: Considerações Antropologicamente Informadas sobre as Implicações do Design Social. In: Guilherme de LIMA, G.C; MEDEIROS, L. Textos selecionados de design 4.1ed. Rio de Janeiro: PPDESDI/UERJ, p. 101-121. 2013.
- APTER, D. E. Globalization and the politics of negative pluralism. *International Social Science Journal*, 59(192), 255–268.2008.
- BARBOSA, L; CAMPBELL.C. **Cultura, Consumo e Identidade**. Editora FGV. Rio de Janeiro. 2006
- BENDUL, J.C; ROSCA, E.; PIVOVAROVA, D. Sustainable supply chain models for base of the pyramid. *Journal of Cleaner Production*. Vol. 162. p5107-5120. 2017.
- BORDIEU, P. Os Usos Sociais da Ciência: por uma sociologia clínica do campo científico. Editora UNESP. São Paulo. 2004.
- BRICENO, T.; STAGL, S. The role of social processes for sustainable consumption. *Journal of Cleaner Production*. Vol14. p 1541-1551. 2006.
- CARNEIRO, A. F.; SOUZA, O.B. **Atlas de pressões e ameaças às terras indígenas na Amazônia brasileira**. São Paulo: Instituto Socioambiental, 2009.
- CAVALCANTE, A.L. Design para a sustentabilidade cultural: recursos estruturantes para sistema habilitante de revitalização de conhecimento local e indígena. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão de Conhecimento). 2014. 321f. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2014.
- CESCHIN, F.; GAZIULUSOY.I. Evolution of design for sustainability: From product design to design for system innovations and transitions. *Design Studies*. vol47. p118-163. 2016.
- CHARMAZ, K. *Constructing grounded theory*. Thousand Oaks, CA: Sage.2006.
- Clarke, A. E. *Situational analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.2005

CHARMAZ, K. Shifting the grounds: Constructivist Grounded Theory Methods. IN MORSE et al. Developing Grounded Theory: The Second Generation. Routledge. New York. 2016.

CHAVES et al. **Design para a Sustentabilidade: Dimensão Social**. 184p. Editora Insight. Curitiba, PR .2019.

CHAVES, L.I; FONSECA, K.F.O. Design para Inovação Social: uma Experiência para inclusão do tema como atividade disciplinar. DApesquisa. Vol 11. n15. 2016.

CLARKE, A. E. Sex/gender and race/ethnicity in the legacy of Anselm Strauss. *Studies in Symbolic Interaction*, 32, 159–176.2008.

CLARKE, A. From Grounded Theory to Situational Analysis: What's new? Why? How?. IN MORSE et al. Developing Grounded Theory: The Second Generation. Routledge. New York. 2016.

CLOUTIER, J. Qu'est-ce que l'innovation sociale? Cahier du CRISES, Collection Études théoriques, no ET0314 SBN : 2-89605-135-X Dépôt légal: Québec, 2003.

CONFORTO, E. C.; AMARAL, D. C.; SILVA, S.L.da. Roteiro para revisão bibliográfica sistemática: aplicação no desenvolvimento de produtos e gerenciamento de projetos. 8º Congresso Brasileiro de Gestão de Desenvolvimento de Produto. Anais do 8º CBGDP, 2011.

CONRADE, D.W. A arte Guarani-Mbya de Guaraqueçaba, aldeia Kuaray Guata Porã. Curitiba. Ed. Do autor. 2015.

CORBIN, J. Taking an Analytic Journey. In MORSE et al. Developing Grounded Theory: The Second Generation. Routledge. New York. 2016.

CORBIN, J.; STRAUSS, A. L. Basics of qualitative research. Thousand Oaks, CA: Sage.2008

CORBIN, J; STRAUSS, A . Unending Work and Care: Managing Chronic Illness at Home. San Francisco: Jossey-Bass.1988.

D'URSO, L; LONGO, J. Radical Political Unionism as Strategy for Revitalization in Argentina. *Latin American Perspectives-SAGE Journals*.V. 45. P 97-113.2017.

DANAHER et al. **Researching Education with Marginalized Communities**. 1s Edition. PALGRAVE MACMILLAN. UK. 2013

DARZAH. Projeto Darzah [online]. Disponível em: <[https://www.darzah.org/?sscid=51k3\\_mi1db](https://www.darzah.org/?sscid=51k3_mi1db)>. Último acesso em 18/08/2019.

DENGLER, C.; WEIDMANN, D.; LOHMANN, B.; MOMORT. Modeling and Analyzing Cycle Networks in Product-Service System Development using System Dynamics. 11th CIRP Conference on Industrial Product-Service Systems. Zhuhai & Hong Kong, China. 2019.

DESIS. Design for Social Innovation and Sustainability. Disponível em: <<https://www.desisnetwork.org/>>. Último acesso em 18/08/2019.2019.

DEVEREUX, S. Better marginalized than incorporated? Pastoralist livelihoods in Somali region, Ethiopia. *European Journal of Development Research*, 22, 678–695.2010.

DISALVO et al. *Participatory Design for Learning: Perspectives from Practice and Research*. New York: Routledge, p. 7-21. 2017.

DRESCH et al. *Design Science Research: Método de Pesquisa para avanço da ciência e tecnologia*. Bookman. Porto Alegre. 2015.

EHN, P. Learning in Participatory Design as I found it. In: DISALVO, B.; YIP, J.; BONSIGNORE, E.; DISALVO, C. (Ed.). **Participatory Design for Learning: Perspectives from Practice and Research**. New York: Routledge, p. 7-21. 2017.

ESCOBAR, A. **Designs for the Pluriverse: Radical Interdependence, Autonomy, and the Making of Worlds**. London. Duke University Press.2018.

ESOKO. Improving lives through innovative technology [online]. Disponível em: <<https://esoko.com/>>. Último acesso em 18/08/2019.

FCP. CERTIDÕES EXPEDIDAS ÀS COMUNIDADES REMANESCENTES DE QUILOMBOS (CRQs) ATUALIZADA ATÉ A PORTARIA Nº 88/2019, PUBLICADA NO DOU DE 13/05/2019. Disponível em: [http://www.palmares.gov.br/?page\\_id=37551](http://www.palmares.gov.br/?page_id=37551) <Último acesso em 16/07/2019>. 2019.

FREIRE, K.M. Design de Serviços, comunicação e inovação social: um estudo sobre serviços de atenção primária à saúde. Programa de Pós Graduação em Artes e Design, Pontifícia, Rio de Janeiro. 254 pg. 2011.

FRY, T. Design futuring: Sustainability, ethics and new practice. London: Berg.2009.

FUNDAÇÃO PALMARES. Certidões Expedidas às Comunidades Remanescentes de Quilombos (CRQs) atualizada até a portaria Nº 88/2019, publicada no dia 13/05/2019. Disponível em: <<http://www.palmares.gov.br/wp-content/uploads/2015/07/certificadas-13-05-2019.pdf>>. Último acesso em 05/07/2019.

GATT, C.; INGOLD, T. From Description to Correspondence: Anthropology in Real Time. In: GUNN, W.; OTTO, T.; SMITH, R. C. (Ed.). Design **Anthropology: Theory and Practice**. London, New York: Bloomsbury, p. 139-157. 2013.

GEUN, Y; PARK, Y. Designing the sustainable product-service integration: a product-service blueprint approach. Journal of Cleaner Production 19.P. 1601-1614.2011.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Editora Atlas. 2ª Edição. São Paulo. 1989.

GLASER, B. & STRAUSS, A. L. The discovery of grounded theory. Chicago: Aldine.1967

GUNN, W; OTTO, T; SMITH, R. C. (eds). **Design anthropology: theory and practice**. London, New York: Bloomsbury, 2013.

HEALY, J. Do trabalho de campo ao arquivo digital: performance, interação e Terra de Arnhem, Austrália. **Horizontes Antropológicos**, França, v. 10, n. 21, p.67-95, 2004. Semestral. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-71832004000100004>>. Acesso em: 10 maio 2017. 2004.

IFAD. Investing in Rural People [online]. Disponível em:<<https://www.ifad.org/en/web/latest/story/asset/40315378>>.Último acesso em 18/08/2019.

IIGWESI. [online]. Disponível na internet. <http://ilngwesi.com/content/visit/>. Último acesso em: 18/08/2019.

IMAGINATIONFORPEOPLE. Projeto Banco Palmas [online]. Disponível em: <<http://imaginationforpeople.org/pt/project/banco-palmas/>>. Último acesso em 18/08/2019.

INCRA. Termo Quilombola. Disponível em: <<http://www.incra.gov.br/quilombola>>. Último acesso em: 16/07/2019>. 2019

INGOLD, T. Making: Anthropology, archaeology, art and architecture. Abingdon, UK: Routledge.2013

INGOLD, T. On Human Correspondence. Journal of the Royal Anthropology Institute. n 23.p9-27. UK. 2016

INSTITUTO KABU [online].Disponível em: < <https://www.kabu.org.br/> >. Último acesso em 18/08/2019.

ITAC. [online]. Disponível na internet. <https://indigenoustourism.ca/en/regions/ontario/>. Acesso em: 18/08/2019. 2017.

KILBOURN, K. Tools and Movements of Engagement: Design Anthropology's Style of Knowing. In: GUNN, W.; OTTO, T.; SMITH, R. C. (Ed.). **Design Anthropology: Theory and Practice**. London, New York: Bloomsbury. 2013.

KOHN, M. Colonialism: *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Disponível em: <<http://plato.stanford.edu/archives/fall2011/entries/colonialism/>> Último acesso em 18/08/2019.2011.

KRUCKEN, L. Design e Território: Valorização de Identidades e produtos. Studio Nobel. São Paulo. 2009.

KWACH, J. Huduma [online].Disponível em:< <https://www.tuko.co.ke/267808-huduma-center-services-explained.html#267808>>. Último acesso em 18/08/2019.

MACIEL, A. L. S.; FERNANDES, R. M. C. Tecnologias sociais: interface com as políticas públicas e o Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*, (105), 146-165.Disponível em: <<https://dx.doi.org/10.1590/S0101-66282011000100009>>. Último acesso em 18/08/2019. 2010.



MANZINI, E. Design para a Inovação Social e Sustentabilidade: comunidades criativas, organizações colaborativas e novas redes projetuais. Rio de Janeiro: e-papers, 2008.

MANZINI, E. Design quando todos fazem Design: uma introdução ao Design para Inovação Social. Editora Unisinos. Rio Grande do Sul. 2017.

MANZINI, E., JEGOU, F. **Sustainable everyday: scenarios of urban life**. Edizioni Ambiente. Itália. 2003.

MANZINI, E.; VEZZOLI, C. **Product-Service Systems and Sustainability. Opportunities for sustainable solutions**. Milano: Interdepartmental Research Centre Innovation for the Environmental Sustainability. 2002.

MARCUS, G.; FISCHER M.M.J. Anthropology as Cultural Critique: An Experimental Moment in the Human Sciences. Chicago: University of Chicago Press.1986

MARSALIA *et al.* **Benchmarking: um instrumento para o mundo moderno**. In: Revista Eletrônica da Faculdade Metodista Granbery. Curso de Educação Física, 2008.

MARTINS, R. Fair Trade Practices in the Northwest Brazilian Amazon. **Anpad**. vol 08.BAR, Curitiba. 2011.

MATSAS, M.; PINTZOS, G.; KAPNIA, A.; MOURTZIS, D. An Integrated Collaborative Platform for managing Product-Service across their Life Cycle. The 5th International Conference on Through-life Engineering Services. 2016.

MENDES, M.D; QUELUZ, G.L. Design e artesanato: reflexões sobre uma abordagem não retificadora nas pesquisas e interações com as comunidades. IN Queluz, M.L.P Design & Cultura. p.57-82. Curitiba. Editora Sol. 2005.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Boletim informativo do turismo brasileiro. Brasil. 2019.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Estudo da demanda turística Internacional. Brasília-Brasil. Disponível em: <dados FATOS.turismo.gov.br>. Último acesso em: 26/08/2019.2018.

MORAES, D. **Metaprojeto: o design do design**. São Paulo. Ed.Blucher.6ed.2006

MORIN, E. Introdução ao pensamento Complexo. Tradução: Eliane Lisboa. 5ed. Porto Alegre.120p.2015.

MORSE et al. *Developing Grounded Theory: The Second Generation*. Routledge. New York. 2016.

MULGAN et al. *Social Innovation: What It Is, Why It Matters and How It Can Be Accelerated*. Oxford SAID Business School, 2007.

MURATOVSKI, G. *Research for Designers: A guide to methods and Practice*. SAGE. 1ªedição. UK. 2016.

MURRAY et al. **The Open Book of Social Innovation**. The Young Foundation, NESTA. Disponível em: <<https://youngfoundation.org/publications/the-open-book-of-social-innovation/>>. Último acesso em 19/08/2019. 2010.

NASCIMENTO *et al.* Interações entre Design e Artesanato: uma experiência em Rio Rufino-SC. IN Queluz, M.L.P **Deisgn & Identidade**. p 81-103. Curitiba. Editora Peregrina. 2008.

NOGUEIRA, J. F. S. *Etnodesign: um estudo do grafismo das cestarias dos M'byá Guarani de Paraty- Mirim (RJ)*. 2005. 135f. Dissertação (Mestrado em Artes e Design). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

NORONHA *et al.* *A Mão e Fogo [Documentário]*. 2014.

NORONHA *et al.* **Artesanato Maranhão: Práticas e Sentidos**. EDUFMA. São Luís. 2016.

NORONHA *et al.* *Ciranda de Saberes: Percursos cartográficos e práticas Artesanais em Alcântara e na Baixada Maranhense*. EDUFMA. São Luís. 2017.

NORONHA et al. *Co-design e Empoderamento: a produção de jogos com as quebradeiras de coco e seus rebentos em São Caetano - Maranhão*. Disponível em: <<https://youtu.be/REpTsAYGpa8>>. Último acesso em: 18/08/2019.

NORONHA et al. *Identidade é Valor: As Cadeias Produtivas do Artesanato de Alcântara*. EDUFMA. São Luís. 2011.

NORONHA, R. *The Collaborative Turn: Challenges and Limits on the Construction of a Common Plan and on Autonomía in Design*. *Strategic Design Research Journal*. vol 11(2):125-135. Unisinos.2018.

NORONHA, R.G. Era uma vez no quilombo: narrativas sobre turismo, autenticidade e tradição entre artesãs de Alcântara (MA). Textos escolhidos de cultura e arte populares, Rio de Janeiro, v.12, n.1, p. 43-60, mai. 2015.

NOVICA. NOVICA: The Impact Marketplace [online]. Disponível em: <<https://www.novica.com/>>. Último acesso em 18/08/2019.

ONO, M. Design e Cultura: sintonia essencial. Curitiba. Edição da autora, 2006.

ONU. Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: < <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030>>. Último acesso em 18/08/2019. 2015.

ORTIZ, F. Cuban Counterpoint: Tobacco and Sugar. 3ª Edição. Duke University Press. Durham and London. 1995.

OTTO, T.; SMITH, R. C. Design Anthropology: A Distinct Style of Knowing. In: GUNN, W.; OTTO, T.; SMITH, R. C. (Ed.). **Design Anthropology: Theory and Practice**. London, New York: Bloomsbury, p. 1-29.2013.

PATARAKIN, Y.; SHILOVAB, O. Concept of Learning Design for Collaborative Network Activity. Procedia - Social and Behavioral Sciences. Vol. 214. P 1083-1090. 2015.

PENIN, L. An Introduction to Service Design: Designing the Invisible. Bloomsbury Publishing. London.UK.2017

PEREIRA JUNIOR, D. Territorialidades e Identidades Coletivas: Uma Etnografia de Terra de Santa na Baixada Maranhense. Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Antropologia da Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do título de Mestre em Antropologia. Salvador, 2012.

PIB. Lista de Produtos e Marcas Indígenas [online]. Disponível em: <[https://pib.socioambiental.org/pt/Lista\\_de\\_produtos\\_e\\_marcas\\_ind%C3%ADgenas](https://pib.socioambiental.org/pt/Lista_de_produtos_e_marcas_ind%C3%ADgenas)>. Último acesso em 18/08/2019.

PNCSA. Projeto Nova Cartografia Social [online]. Disponível em: <http://novacartografiasocial.com.br>. Último acesso em:18/08/2019.

PNUD. Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil. Ipea. Brasília.FJP. 2013.

PNUD. PNUD. **Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil**. Ipea. Brasília. Disponível em <<http://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/countryinfo/>>. 2016.

PREFEITURA DE ALCÂNTARA. História de Alcântara - MA. Disponível em: <https://www.alcantara.ma.gov.br> < Último acesso em:16/07/2019>. 2019

QUELUZ, M.L.P. Questões pontuais sobre Design e Identidade. IN Queluz, M.L.P **Design & Identidade**. p 13-33. Curitiba. Editora Peregrina. 2008.

RIUL, M. Pegar e fazer: a dinâmica da produção e dos usos de artefatos artesanais na região da Barra do Rio Mamanguape - PB e reflexões sobre design e produção do mundo artificial, 2015. 299 Folhas. Tese (Doutorado em Ciência Ambiental) – Programa de Pós-Graduação em Ciência Ambiental – Instituto de Energia e Ambiente da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.

RODRIGUES, T. F. Um olhar do Design sobre a iconografia indígena. A ornamentação corporal kayapó: um estudo de caso. 2006. 104 f. Dissertação (Mestrado em Artes e Design) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.

ROGERS et al. A vision for human well-being: transition to social sustainability. *Environmental Sustainability*. Vol 4. p 61-73. 2012.

ROSCA et al. Business models for sustainable innovation - an empirical analysis of frugal products and services. *Journal of Cleaner Production*. Vol 162. P 5133-5145. 2016.

ROZENFELD *et al.* Gestão de desenvolvimento de produtos: uma referência para a melhoria do processo. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

SANTOS et al. Heurística. Em: Santos, A. Seleção do método de pesquisa: guia para pós-graduando em design e áreas afins. Editora Insight. Curitiba, PR. 230 p.2018.

SANTOS, E. Projeto Badu Design [online]. Disponível em: <<https://projetodraft.com/a-badu-design-transforma-residuos-texteis-em-cadernos-e-bolsas-engajando-mulheres-de-baixa-renda/>>. Último acesso em 18/08/2019.

SANTOS, M. Design e cultura: os artefatos como mediadores de valores e práticas sociais. IN Queluz, M.L.P **Design & Cultura**. p. 13-32. Curitiba. Editora Sol. 2005.

SCHATZMAN, L. & STRAUSS, A. L. Field research: Strategies for a natural sociology. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.1973.

SCHIFFER, K. & SCHATZ, E. Marginalization, social inclusion and health: Experiences based on the work of Correlation – European Network Social Inclusion & Health. Amsterdam, The Netherlands: Correlation Network.2008.

SIMON et al, 2014. Doing social innovation: A guide for practitioners. Tepsie deliverable n 14. United Kingdon. 2014.

SOARES, L.M.F; SOUSA, C.V. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. Perspectivas em Ciência da Informação. Vol 20. n 02, 79-99. 2015.

SOCIALTECH. Projeto SOKO [online].Disponível em: <https://www.socialtech.org.uk/projects/soko/> 2019. Último acesso em 18/08/2019.

Strauss, A. L. Qualitative analysis for social scientists. New York: Cambridge University Pres,1987.

SUDRÉ, L. Sociedade civil reage a decreto que limita participação em políticas públicas Presidente anunciou o fim de centenas de órgãos que desenvolvem e fiscalizam políticas públicas no âmbito federal [online]. Disponível na internet em: <<https://www.brasildefato.com.br/2019/04/16/sociedade-civil-reage-a-decreto-que-limita-participacao-social-em-politicas-publicas/>>. Último Acesso em:16/04/2019.2019.

TUKKER, A. Eight types of product-service systems: eight ways to sustainability? Conference paper. 11th International Conference of Greening of Industry Network / Innovating for Sustainability. San Francisco, 2004.

TUNSTALL, E. Decolonizing Design Innovation: Design Anthropology, Critical Anthropology, and Indigenous Knowledge.In: GUNN, W.; OTTO, T.; SMITH, R. C. (Ed.). **Design Anthropology: Theory and Practice**. London, New York: Bloomsbury, p.232-263. 2013.

UNEP. Product-Service Systems and Sustainability: Opportunities for Sustainable Solutions. 2002.

UNESCO. Desenvolvimento Sustentável. Disponível em <https://en.unesco.org/themes/education-sustainable-development> Acessado em: 30/01/2018. 2018.

VEZZOLI, C.; CESCHIN, F.; DIEHL, J.C; KOHTALA, C. New design challenges to widely implement 'Sustainable Product + Service Systems'. Journal of Cleaner Production. Vol. 97, p. 1-12. 2015.

VEZZOLI et al. Product-service system design for sustainability. Sheffield: Greenleaf Publishing, 2014.

VEZZOLI, C. Design de Sistemas para a Sustentabilidade: teoria, métodos e ferramentas para o design sustentável de "sistemas de satisfação". 343P. EDUFBA. Salvador. 2010.

Visit Filand. [online]. Disponível na internet. <http://www.visitfinland.com/article/chill-out-with-the-sami-people/>. Acesso em: 12/08/2019.

VIVEIROS DE CASTRO, E. "O nativo relativo". Mana. Estudos de Antropologia Social, 8(1):113- 148. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-93132002000100005&script=sci\\_abstract&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-93132002000100005&script=sci_abstract&lng=pt).2002. Último acesso em 18/08/2019.

WDO. World Design Organization. [online]. Disponível na internet. <http://wdo.org>. Acesso em: 20/02/2018. 2018.

WORLD TRAVEL TOURISM & COUNCIL. Brazil 2019 annual research: key highlights. 2019.

WORLD TRAVEL TOURISM & COUNCIL; JLL. DESTINATION 2030: Global cities realines for tourism growth.2018.

YAWAR, S.A; SEURING, S. Management of Social Issues in Supply Chains: A Literature Review Exploring Social Issues, Actions and Performance Outcomes. Journal of Bussiness Ethics. VOL 141. p 621-643. 2017.

YIN, R.K. Estudo de Caso: Planejamento e Métodos. 2ª edição. Editora Bookman. Porto Alegre. 2001.



ZOMER, T.T.S; MIGUEL, P.A.C. The main challenges for social life cycle assessment (SLCA) to support the social impacts analysis of product-service systems. International Journal Life Cycle Assess. Dez. 2015.

## APENDICE A: LEVANTAMENTO BIBLIOMÉTRICO

O Levantamento Bibliométrico realizado com a Revisão Bibliográfica Sistemática (RBS) teve como objetivo mapear e analisar os conceitos e atividades importantes na relação entre o Design e Artesanato tradicional no Brasil. Seguindo as etapas baseadas na proposta de Conforto et al. (2011), foram definidas as 05 strings de busca identificadas no estudo preliminar do assunto, que estão descritas na Figura 01a.

Os procedimentos adotados foram: Elaboração do protocolo; Escolha das bases de dados; Pesquisa nas bases de dados escolhidas; Seleção de artigos/dissertações/teses após a aplicação de filtros preliminares; Leitura completa dos artigos; Fichamento dos artigos/dissertações/teses relevantes; e Saída (CONFORTO et al., 2011).

A Figura 01a apresenta um panorama geral sobre a quantidade de artigos encontrados pelos sistemas de busca do Portal de Periódico Capes, BDTD e SCOPUS. De acordo com as strings de busca foram um total de 1.372 resultados, mas quando filtrado de acordo com os critérios de busca, resultaram em 15 resultados relevantes.

Foram totalizados 08 dissertações ou teses no BDTD, 06 artigos no Portal de Periódicos da Capes e apenas 01 no SCOPUS para serem lidos por inteiro. Após a leitura completa os dados relevantes foram fichados, os quais foram dispostos no Referencial Teórico da presente dissertação.

STRINGS	PORTAIS	QTD	FILTRO 01	QTD	FILTRO 02	QTD	FILTRO 03	QTD
"indígena" AND "artesanato" AND "design de serviços"	BDTD	04	Título	02	Introdução	01	Introdução/Conclusão	0
	Periódicos Capes	07	Revisado por pares	04	Resumo	04	Introdução/Conclusão	01
"design" AND "brasil" AND "valorização cultural"	Periódicos Capes	16	Revisado por pares	51	Título/Resumo	04	Introdução/Conclusão	02
"design" AND "indígena" AND "brasil"	BDTD	05	Título	03	Resumo	08	Introdução/Conclusão	08
	Periódicos Capes	180	Revisado por pares	88	Título/Resumo	51	Introdução/Conclusão	03
"design" AND "indigenous" AND "brazil"	Scopus	54	Título	44	Resumo	01	Introdução/Conclusão	0
"design" AND "indigenous" AND "brazil" AND "culture"	Scopus	04	Título	0				

Figura 1a: Quadro Geral da RBS- primeira fase. Autora, 2019.

A Figura 02a apresenta um panorama geral sobre a quantidade de artigos encontrados pelos sistemas de busca do ScienceDirect, SpringerLink e Portal de Periódico Capes. Após a

aplicação das strings de busca foi obtido um total de 7.505 resultados, mas quando filtrado de acordo com os critérios de busca, resultaram em 25 resultados relevantes. Foram totalizados 18 artigos do ScienceDirect, 03 artigos do SpringerLink e 02 artigos no Portal de Periódicos da Capes. Após a leitura completa, os trabalhos relevantes foram fichados, os quais também foram dispostos no Referencial Teórico da presente dissertação.

STRINGS	PORTAIS	QTD	FILTRO 01	QTD	FILTRO 02	QTD	FILTRO 03	QTD
"social technology" AND "appropriate technology" AND "product service system" AND "social innovation" AND "sustainability" AND "social dimension" AND "marginalized population" AND "service design" AND "brazil OR brasil"	ScienceDirect	2047	2010-2018	872	Titulos	30	Resumo	07
	SpringerLink	810	2010-2018	593	Titulos	133	Resumo	01
	Periódicos Capes	1657	Revisado por pares	235	2010-2018	187	Título e Resumo	01
"product service system" AND "social innovation" AND "sustainability" AND "social dimension" AND "marginalized population" AND "service design" AND "methodologies"	ScienceDirect	800	2010-2018	693	Titulos	37	Resumo	09
	SpringerLink	696	2010-2018	548	Titulos	156	Resumo	02
	Periódicos Capes	1385	Revisado por pares	101	2010-2018	81	Título e Resumo	01
"product service system" AND "social innovation" AND "sustainability" AND "social dimension" AND "marginalized population" AND "service design" AND "methodologies" AND "pss"	ScienceDirect	71	2010-2018	42	Titulos	02	Resumo	02
	SpringerLink	27	2010-2018	19	Titulos	0		
	Periódicos Capes	12	Revisado por pares	0				
Total								25

Figura 2a: Quadro Geral da RBS- segunda fase. Autora, 2019.

O quadro teórico 01 ajuda a visualizar um panorama geral sobre os aspectos e temas abordados, assim como apontar os autores com maior proximidade com os assuntos e temas apresentados. Na parte lateral são apresentados os aspectos, na parte superior os autores. A numeração está disposta em 0 "não abordou o tema" (amarelo), 1 "comentou sobre o tema" (rosa), e 2 "abordou com profundidade o tema" (azul).

Com base na identificação da questão da pesquisa, foram definidas as 03 strings de busca, que estão descritas na Figura 2a. Os critérios de inclusão definidos foram "últimos 10 anos", "somente artigos" e "artigos revisados por pares" (no Portal de Periódicos da Capes). Os procedimentos adotados foram: Elaboração do protocolo; Escolha das bases de dados; Pesquisa nas bases de dados escolhidas; Seleção de artigos após a aplicação de filtros preliminares; Leitura completa dos artigos; Fichamento dos artigos/dissertações/teses relevantes; e Saída (CONFORTO et al., 2011).

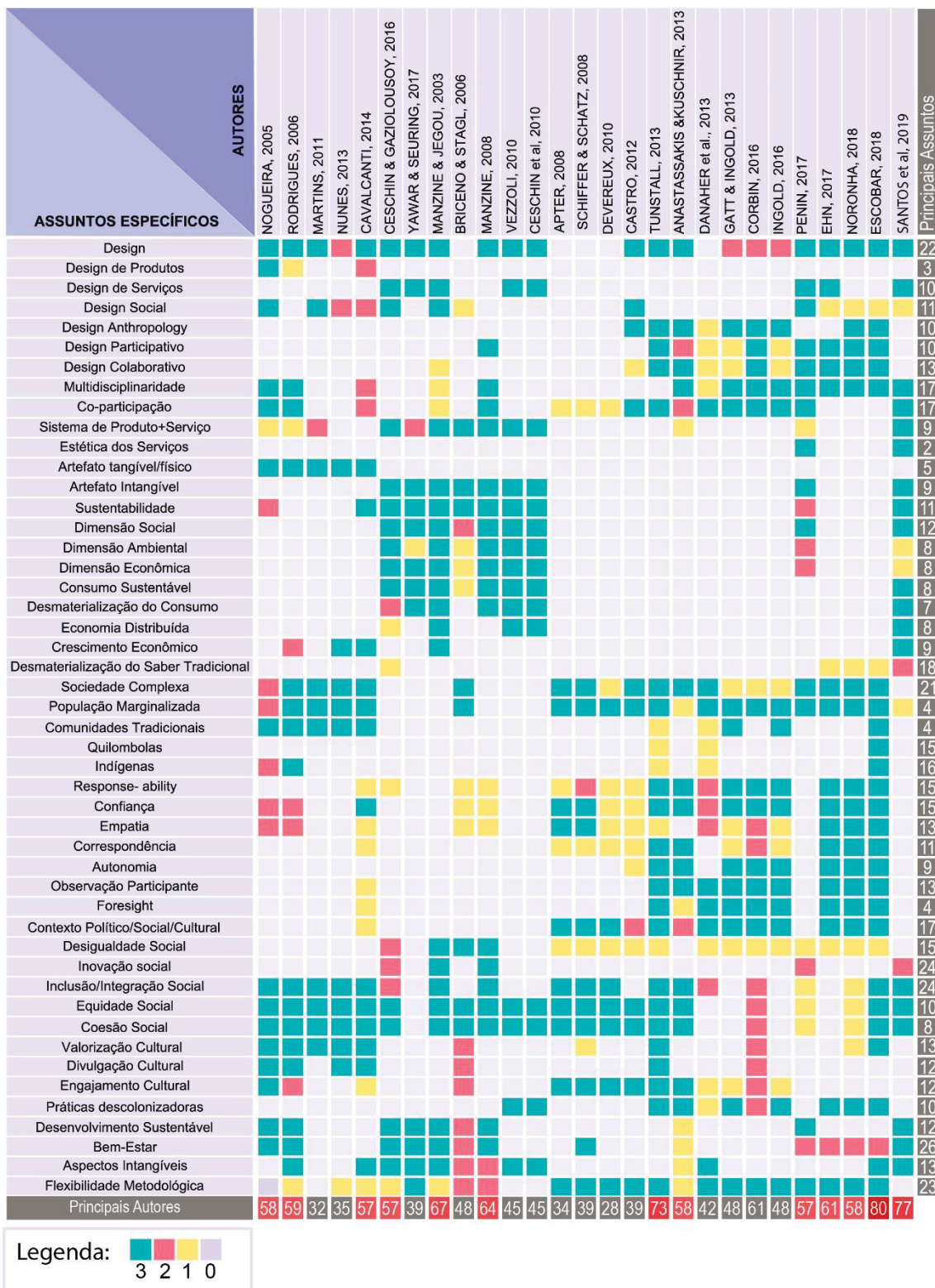
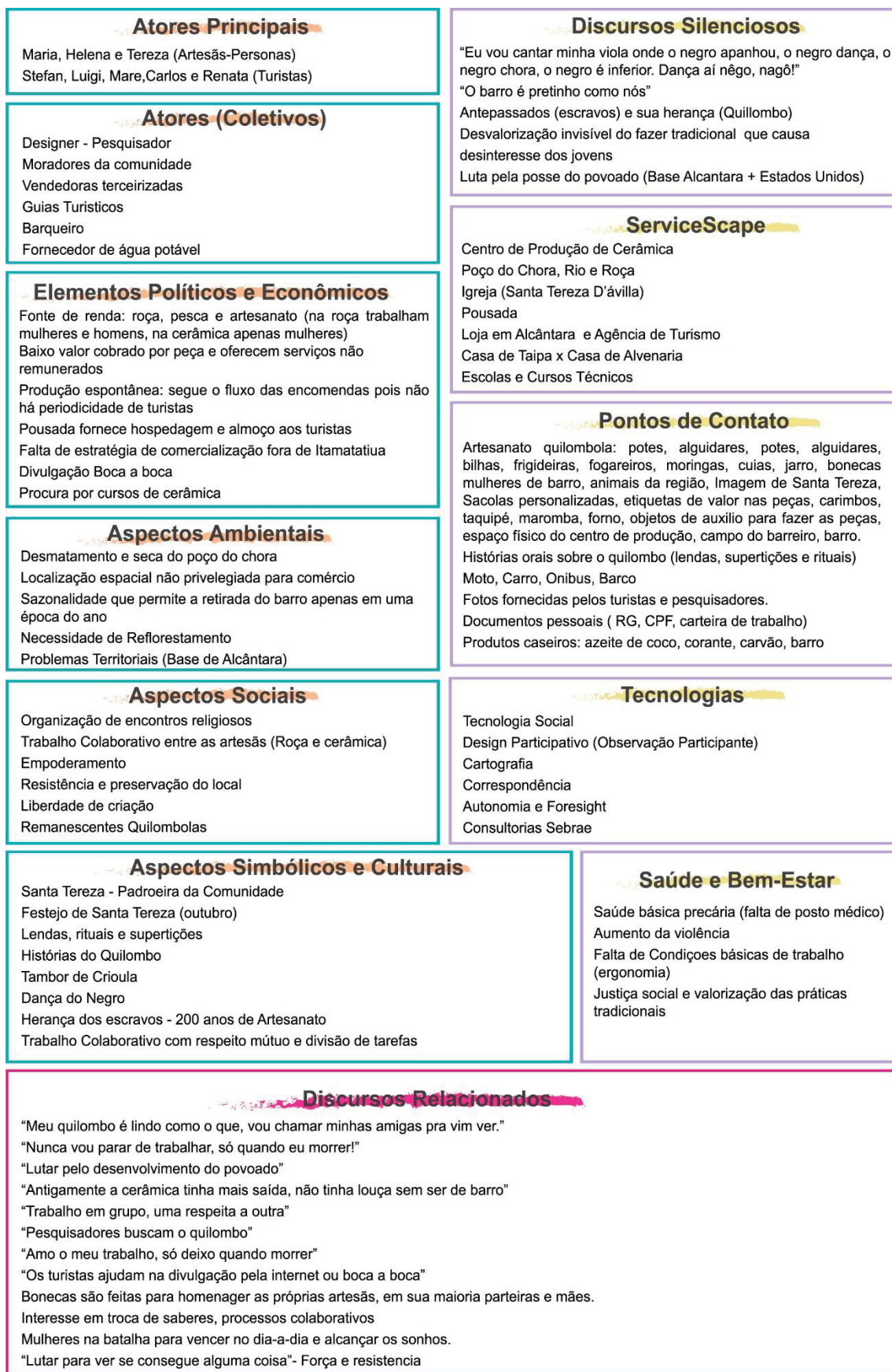


Figura 03a: Quadro Teórico 01: Principais Assuntos e Autores. Fonte: Autora, 2019.

## APÊNDICE B: MAPA SITUACIONAL





## APÊNDICE C: TRANSCRIÇÃO DADOS ES-POST-FACTO

### 1) Transcrições e Grupos para geração de Meta-Requisitos

**AUD 01A** "Aí os homens iam trabalhar, se alugar, e as mulher ficavam fazendo louça. Plantar mandioca, trabalhar na roça. E as mulher ficavam fazendo louça aqui. (...) tinha muito filho, não tinha esse negocio de ligação. Tinha mutcho filho. Eu conhecia uma moça de Mocajituba, ela tinha era 18 filhos. Eu tive 12, tem sete vivo. Aí quatro morreram, faz 12 né?Então, nesse tempo não tinha nada disso, né e a gente tinha que se virar. "

**AUD 01B**"Tinhas uma que fazia, mas tinha outras que não. Antes, só podia se pisar no campo era com oito dias... Não podia colocar o pé na friagem. Mas agora, ninguém mais sabe! Elas tão é muito vivas... Quando a gente ganhava neném, era assim, tudo com folha de bananeira, tudinho, não se via um buraquinho. Tudinho pra folhagem, pra mode vento. As portas ficavam fechadas tudinho, as portas, eram mais de meaçaba."

**AUD 01C**"É se queimar na lua, ou na véspera, na antevéspera, quebrava muito, espocava (...) A lua é muito forte (...) Aí a gente deixava passar o quarto [crescente] também... Deixava passa pra poder enforar, lua nova e lua cheia, qualquer uma. Só na minguante. A cerâmica a gente fazia um mocado, e ia arrumando no canto, arrumando no canto, cru. Aí quanto tinha assim a quantia de 150, era conforme o tamanho do forno. 160, até 200 no forno grande. A gente fazia miudeza, alquidar, urinol, potinho, as miudeza. Aí enforava, enforava e botava o fogo. Queimava."

**AUD 01D**"A gente fazia uma camboa, assim, bem grande, pra fazer o barreiro. Cavava em volta, e cavava no fundo pra tirar o barro no fundo pra fazer a louça (...) aí quando chegava... de tarde ia botar pra fazer no outro dia (...) Naquele tempo o pessoal se unia, o povo se unia (...) antes o igarapé era muito grande (...) O que eu posso dizer é que o poço do chora tá entupido, não é mais como dantes (...)"

**AUD 01E** "Dantes tinha muita mãe de água, tinha muita, agora acho que já não tem. Tinha uma sapa, mas ninguem mexia nela. Ficava todo tempo lá (...) era grande demais, até as mãe de água (...) A gente via, olha tinha um homem pretinho que a gente via subir na jussareira de cabeça pra baixo, perna pra cima e cabeça pra baixo, o pretinho (...) Era gente vivo, era gente, gente. Era negócio de Currupira. Mas era só não mexer com ele. As mães de água quando a gente tava em



casa, de noite elas passavam batendo nas janelas, chamavam a gente (...) mas elas não mexiam, só se agente mexesse com ela que ela mexia com a gente (...) Eu nunca vi, só escutava. Agora teve gente que disse que já viu (...) têm de todo tamanho, diz que elas são pequenas. Agora eu já vi foram as voz dela (...) Mãe de água diz que é gente, por exemplo se agarra uma e der um murro na costa dela, se meter a mão na roupa dela, diz que ela vira gente. Tem guerra.....”

**AUD 02A**"Quando eu me entendi, tinha aquele mesmo tanto de casa que tem aí pra atrás, e na festa, vinha muita gente, a santa ganhava muita jóia. Era festa de um lado e de outro, tinha duas tribunas, a do juiz e a da juíza. Todo ano fazia a tribuna, era um monte de gente pra montar. Era muita gente dantes. No meio do sítio era tudo botequim, tinha de tudo, bebida, comida, brinquedo, roupa, vendia muito... doce de calda, pão de ló... Tinha doce em calda nos potes, grandes... Pelo canto de trás vinha o gado da santa, pra ser abatido. Hoje a santa ganha pouco, um ou dois boizinhos, mas antes, era muito gado... porco, pato, e era assim que fazia a comida da festa. A santa ganhava de tudo, até cuia."

**AUD 02B**"A gente carregava era barro na cabeça, de lá, no verão e no inverno... A gente morava num lugar aqui atrás, chamado pocinho. Era muita louça que a gente fazia... não é igual a hoje. A gente fazia era serão de madrugada, raspava, era de noite. Não é igual a agora, que essas meninas novas não trabalha. Desde mocinha a gente fazia potinho, alguidarinho, pra gente comprar vestido... aqueles panos de riscado. Porque se não fosse assim, a gente se vestia de saco. Aqueles sacos de açúcar, que nem usa mais. Minhas filhas mais velhas ainda usaram vestido de saco."

**AUD 02C**"A gente fazia mais era alguidar, pote, frigideira, panela... Hoje são mais chegada pras miudezas, xícara, cofre, potinho... Quando esse resto aí morrer, vai acabar a louça aqui no sítio."

**AUD 02D**"Aqui é terra de Santa Tereza desde o começo do mundo. Lá em cima faz limite com as terras de Nossa Senhora do Carmo e mais alí pra baixo com s terras de Sant'anna. Diz que a Santa foi achada no Chora. A Santa falou que queria ficar num lugar pobre. Aí os padres vinham e tiravam ela daqui, e ela amanhecia no Chora de novo. E sempre era a mesma coisa. Até que fizeram uma igual, uma cópia e deixaram aqui. A santa mesmo tá em Roma, né? Todo mundo aqui é de Jesus, em homenagem a Santa Tereza D'Ávilla de Jesus. Ela saia pra tirar a jóia. Passava oito ou dez dias fora, e quando voltava era uma festa. Quem tava trabalhando, parava pra ver a santa chegar, quem tava amassando barro parava, todo mundo parava. E diziam: Lá vem as jóias de Santa Tereza! Passava aquele gado todo, vinha bravo, e passavam a bandeira

neles, e eles abrandavam... Vinham as caixeiras tocando... Hoje assim, "eu vou parar o que to fazendo pra ver a santa chegar?" Ninguém para... A fé era maior, que o pessoal tinha dantes..."

**AUD 02E**"Essa coisa de ser quilombo, a gente não sabia. A gente descobriu de um tempo pra cá. Antigamente, a gente não podia escutar conversa de gente mais velha, daí ficava desinformado."

**AUD 02F**"Porque largaram de fazer, cansaram... E por causa do plástico também. Hoje todo mundo tem geladeira...Eu uso os dois. Tem a geladeira, mas gosto de ter a água no pote também..."

**AUD 02G** "Era muito forno, tinha forno pra tudo que era lado, forno de Zé Luis, forno do pocinho, forno aqui pra cima, lá pra baixo.No tempo de Santa Tereza, tinha era que pedir forno com tempo, senão não enforjava. Era fornada em cima de fornada. Já ganhei muito dinheiro com louça, já comprei boi, porco, de tudo. Vinha gente de muito longe pra comprar. Quando desenforjava, não dava nem pra esperar, tinha que tirar os potes com um pau, porque não dava pra chegar na boca do forno, de tão quente! Quando a gente tirava uma fornada, era voltar pra casa com muito dinheiro."

**AUD 03A**"Há a marginalização em respeito a violência dos jovens, que preferem não trabalhar na roça (...) Um tal de celular que cruz credo. A mãe deixa em casa e ficam aprendendo o que não presta no celular (...) Se tivesse na roça ia tá cansado". Sobre os filhos, insistiu para aprender mas não quiseram "pois quando eu morrer, tu saber fazer, mas ninguém faz cerâmica (...) coloquei pra estudar mas acabaram fazendo filho."

**AUD 03B**"As peças mudaram sim (...) melhorou, as vezes um cliente já fez de um jeito, eles querem que a gente faça a louça bem ai em cima (...) tem gente que ainda pede, eu quero esse aqui que tá mais..."

**AUD 03C**"Antigamente por que a gente vendia muito pote por que não tinha água encanada e nem o plastico (...) mas como caiu o pote a gente mudou, assim por que tem muitas coisas que, frigideira, panela, as bonequinhas, umas peças que a gente criou (...) Antigamente a gente utilizava só louça de barro."

**AUD 05A**"Quando ele programar, ele tem que avisar com antecedência para ver se tem alguma coisa (...)" (Sobre os turistas e pesquisadores que querem ir pra Itamatatiua).

**AUD 06A** "A saúde aqui tá ruim, né? Ta ruim mesmo, tá demais. Não tem posto. Só tem agentes de saúde, quando tá doente aqui tem que ir pra Bequimão. Mas às vezes vem médico. Como amanhã, vem um amanhã, como voluntário."

AUD 06B "Ela (sua mãe) sempre me incentivou, ela sempre me ajuda. Pra terminar o segundo grau foi um aperreio(...). Fiz o 2º grau normal mesmo, fiz lá no CJ, em Alcântara. Aí terminei e fiz o IFMA. Fiz Técnico em meio-ambiente. (...) antes não tinha essa oportunidade de estudo e hoje tem. Porque antes elas só tinham até a 4ª série, todas elas (as artesãs) só tem até a 4ª série, agora tem como fazer até o 2º grau."

**AUD 06C** "Já, já trabalhei com minha mãe, no ensino médio trabalhava direto com ela. Aí quando fui pro IFMA não tive mais tempo, porque fui morar pra lá. Agora tô num projeto, que tô fazendo... Tô fazendo enfermagem em Pinheiro e fazendo cerâmica aqui ainda. A gente tá fazendo um projeto de mobilização quilombola, trabalhar sobre as comunidades como é o quilombo, por onde passa, sobre o meio-ambiente. Sobre as comunidades... Itamatatua, Maringaua... todos de Alcântara (...) eu e o borges (que escreveram o projeto). Eu vou ser mobilizadora, vou na comunidade mobilizar o pessoal e depois vem os instrutores, fazendo palestras... a gente foi no Ministério do Meio-Ambiente (em Brasília), aí a gente foi lá pra mobilização e fomos explicar o projeto todinho. No projeto que a gente tá estamos com reflorestamento lá da baixa lá do chora, porque tá muito seco aqui, aí tão pegando água lá pra tudo. a gente foi estudar esse negócio do buriti, eles desmatam muito lá, eles cortam as folhas do buriti e fica lá a buritizeira limpinha. Eles não cortam com moderação, tem cortado bastante (...) Lá é difícil, só a folha.. Mas os outros, tudo cortado."

**AUD 07A**"As mães d'água apareciam era muito, mas era quando não tinha energia... Passavam assim pelas janelas e assubiavam: fiiiiiiiiiiii (risos) Antes era tudo escuro, depois que botaram energia, elas não vieram mais. As mulher botavam tracoré, que é um cipó, nas portas, pra elas não encostarem, aí era 11 pra 12 horas, e elas faziam, fiiiiiiiiiiii, fiiiiiiiiiiii.... (risos). Elas matam, né Eloísa? As crianças... Levavam... (..) As crianças ficavam com tanta febre... Um dia, quando eu tive meu primeiro filho, eu morava na casa da minha sogra, que fica lá pro lado do Chora, bem na passagem delas. Uma vez o menino tava chorando, e elas bateram na janela. Era ela. Aí, se elas pegarem o choro da criança, e se elas levarem o choro da criança. Aí a criança morre. Aí gente tem medo... Mas elas não vieram mais... Depois que veio a energia, elas não vieram mais. Elas devem ter ido pra outros lados. "

**AUD 07B**"E lá no Chora, alí tinha um pretinho, perto do meio dia, tinham várias pessoas que viam ele andando de cabeça pra baixo. Era currupira. E a sapa, ainda existe? Tia Maria te falou da sapa? Eu acho que o pessoal de lá não gosta de mim. Toda vez que eu vou lá eu vejo cobra. É muito difícil assim pra eu não ver. Assim, pelo caminho, ou entre aquelas pedras, não tem? Uma vez eu puxei o pote, e apoiei na pedra, e tinha uma com a cabeça erguidinha pro meu lado. Aí eu

não me mexi. Nunca mais fui lá, tem pra mais de três anos que eu não vou no chora. Acho que eles não gostam de mim."

**AUD 07C**"Tinha uma pessoa daqui que já morreu. Toda vez que ela ia lá, a água sujava, assim, ficava vindo do fundo pra cima. Aí sujava a água todinha, pra mostrar que não gosta da pessoa. É uma história lá esse Chora."

**AUD 07D**"Outra menina: Uma vez um vi essa sapa. Fui eu e a finada Anica. É grande assim, meio dourada. Era perto de seis horas, ela tava em cima da pedra, ela fez foi olha pra gente. E eu corri. Mas faz é tempo... Anica ainda era viva. Teve um tempo que fui eu, Benedita, e a gente olhou essa sapa."

**AUD 07E**"E eu também vi no poço uma cobra grande, tão grande que não é todo mundo que vê (...) Daí ela olhou, saiu correndo gritando e foi tudo mundo atrás (...)E só ela que olhava, mostrando lá. Mostrava pra gente, e só ela olhava. E era uma cobra muito grossa. Outra menina. Uma vez era meio dia, e fomo lá beber água, e a gente viu a cobra era dentro do chora. Eu fico pensando uma coisa... Lá tem tanta coisa, e a gente fica bebendo essa água e ela é boa... É todo tempo, tem cobra, tem sapa, e ninguém fica doente..."

**AUD 07F**" E tem peixe também que invadia aqui dentro do povoado, com a maré. Dava muito... As enchentes traziam eles. Era cheio de Tamatá (...) Tamatá era aquele cascudo, pretinho (...) Que aí é Itamatatiua... Ita é pedra, mata é peixe, tiua é pedra. Por que é aí o que é arrodado, é morro, é rio, peixe... é pedra... Eu lembro uma vez que eu ainda morava com minha mãe, aí eu fui pegar água, aí tinha uns peixinhos dentro... Faz muito tempo que não vejo. Aí eu levei um pra casa, achei bonitinho e disse, vou já pegar um peixinho desse aqui, e levei dentro de um pote. Quando cheguei em casa fiquei com muita dor de cabeça. Fiquei com muita dor de cabeça, acho que foi porque peguei esse peixe (...)"

**AUD 08A**"O povo que vinha não ia embora. Chegava e ficava até... Não tinha muita estrada, não tinha muito transporte. O povo vinha de pés. Hoje não, tem transporte toda hora (...) Aí o povo não param mais na festa. Antigamente era muito movimentada. Era muita venda, tinha muito restaurante, era um bocado de bazar, era muito, muito bonita (...) Agora caiu, a festa caiu (...) Por causa do transporte, e porque agora todo dia tem festa, não é? (...) Agora não, não tem um sábado que não tem festa, aí o povo já tá enjoando, de festa. Aí quando não tem a festa, tem a radiola dentro de casa, se eles quiserem dançar eles dançam, aí quando tem a festa já não tem mais vontade ir, tá enjoado. Era bonito... Chegava era muita gente pro levantamento do mastro. Era tanta gente chegando, era aquela alegria tão grande. Aí hoje, né... Mas hoje ainda dá muito

gente(...) É a maior festa do interior é essa... Aí no dia da procissão é muita gente, a santa é carregada no andor, dois na frente e dois atrás, e aquele monte de fogos, pá, pá, pá, pá... (...) A santa ganhava muita coisa... é tudo muito, é tudo muito. No tempo que papai fazia a festa, era um tanto de arroz, um tanto de farinha. E ganhava tudo. Era a jóia. Ai, hoje, quem vai fazer se não comprar..."

**AUD 08B**"A gente faz muito mesmo são as panela, as travessa, que isso é muito vendável mesmo.... aí temem o alguidar, o jarro, tem bilha (...) O que mais gosto de fazer é bilha, os jarrinhos pequenos, e os potinhos, assim, desse tamanhinho. (...) Desde que eu nasci eu vejo... Só que não é uma cerâmica leve como tem hoje. A gente ainda acha pedaços, cada pedaço né...Ainda se acha essa lajota antiga dos escravos aqui. Eles acharam bem aí, na casa de Maria. Eles tavam cavando, pra fazer uma fossa, e acharam, assim, uma pilha."

**AUD 08C**"Porque é quilombo, né? Porque é quilombo, e tem muita história, e tem também o tambor de crioula quando eles chegam. Aí o pessoal mostram pra eles, e eles ficam encantados, né? O forró de caixa, aí quando chegam eles olham. É por isso, e porque é quilombo, quando eles chegam ainda pedem umas historinhas pra contar pra eles. Só que eu não sei, mas tem gente que sabe... Tem umas historinhas legal por por aí, principalmente com o pessoal mais antigo. Tem umas histórias aqui de Itamatatiua que são bonitas(...) Quem sabe são umas aí que já morreram, tem Maria de Januário que mora bem alí em cima. E aí os turistas gostam da gente por isso, porque a gente tem coisas pra mostrar pra eles."

**AUD 08D**"(...) Já escutava sim, mas não tinha saída. Já sabia, sim que aqui era quilombo, mas não tinha saída, não tinha um valor, assim... Agora é que, de uns tempos pra cá, né? Tá tendo um valor muito grande. É muito legal, todo mundo gosta. Tem um pessoal que vem de longe, que depois não quer mais ir embora. Aqui tem um chama, pra querer ficar em Itamatatiua."

**AUD 08F**"O avô de tia Maria fazia... Até hoje ainda lá... Antigamente era mais pesada, porque pisava o barro com o pé, aí ia no campo, fazia aquela camboa, e juntava a argila (...) junto quando tava pegando peixe (...) Aí trazia era no boi, mas trazia mais era na cabeça. Aí chegava assim em casa, e colocava assim no canto, e no outro dia a gente ia pisar a pé e depois ia pra modelar as peças. Aí depois de certos tempos que chegou essa maromba aí que melhorou pra gente, né? Antigamente era pesado... Pesado demais. A gente fazia fornada de 200 potes, 300 potes. A gente trabalhava na roça e fazia os potes."

**AUD 08G**"Eu criei meus filhos mais foi com a cerâmica. Quando meus filhos tava pequenos, eu não tinha como ir pra roça, né? Aí fazia mais era a cerâmica (...) Fui casada, mas só casei e

separei, há uns cinquenta anos... uns quarenta, que quando eu casei tava com 18, já to com 52... Então já tá com quarenta e poucos que nós separamos (...) Foi um casamento porco, como se diz, né? Só casar e largar, não tem valor, né? Aí depois que eles foram crescendo, quando a roça tava aberta, eu ia pra roça de manha, e a tarde ia trabalhar na louça e na horta."

**AUD 08H** "Eu comecei a fazer com minha mãe, mas quando ela morreu, eu ainda não sabia fazer direito. Porque ela morreu, e eu estava com onze anos quando ela morreu. Aí eu terminar de aprender com minha madrinha, que é essa minha tia."

**VID 02A** "Por que se a gente morrer vai acabar tudo, por que eu tenho certeza que vai acabar, por que a gente. Plum .... cai.... tá morta, lá acaba tudo...a gente tem que trazer os nossos filhos, convida eles...meu filho vambora lá...não mamãe eu não posso ir... vambora lá por que se não vai acabar (...) Enquanto eu tiver viva, pra mim tá tudo bom, essa tradição que a gente tem"

**VID 04A**"Nós trabalhamos por que nossos filhos, é importante pra mim por que ele (falando sobre o barro) que nos ajudou a criar Meus filhos! (...) Eu não sei, desde o barro ele é diferente dos outros, por que ele é manual, que por onde eu ando mais é no torno, e aqui não, aqui a gente faz manual mesmo"

**VID 05A**"A importância de Santa Tereza é por que a gente tem muita fé na santa, a comunidade tem muito respeito pela santa."

**VID 10A**"é certo que o artesanato de Itamatatiua pra mim é uma história, né? É uma história por que ele era a fonte de renda da comunidade de Itamatatiua, e a gente têm um orgulho por que foi trazido pelos escravos, pelos negros, e isso ai me marca muito. Por que os negro trabalhavam era com cerâmica, que aqui em Itamatatiua todas as casa trabalhava com cerâmica, com artesanato em cerâmica. Aí quando era um artesanato muito forte, aliás ainda é até hoje, e dá pra sobreviver. Muitas pessoas já deixaram mas nós ainda continua. Foi trazido por nossos pais, mães, avós e por isso que a gente tem que cuidar."

**VID 11A**"O lugar onde a gente nasceu, nossos avós, nossos pais que reservaram, que lutaram por esse lugar (...) os nossos avós deram quase a vida deles por esse povoado."

**VID 12A**"Aí tem pessoas que as vez muda a sua religião mas eu tenho muito respeito por essa santa, por que ela foi trazida também pelos escravos e por isso também que nós tamo aqui, por isso eu tenho muito respeito por ela."



**VID 12B**"Eu amo meu trabalho de cerâmica (...) a gente trouxe a sede de produção, já trouxemos poço artesiano, já trouxemos pousada, e agora a gente tá vendo se consegue, lutando também, pra ver se chega um posto médico por que já era pra ter, é necessário."

**VID 13A**"Eu lembro muito que tinha a Neuza né que eu gosto também de fazer é aquela alí, por que ela só fazia louça assim com o bebê mamando e nua da cintura pra cima. Aí ela faz assim, e ainda tem a Maria Fonseca também que a gente nunca fez, que ela gostava de fazer de cocoras (...) e também a Raimundinha, que ela teve dez filhos aí eu lembro que ela ia pra roça assim bem buchuda, pro barreiro, aí o bebe assim na cintura, buchudona, aí com o cofo na cabeça ou a lenha. Aí isso, por isso que a gente gosta de fazer elas."

**VID 20A**"Por que eles ficam procurando quem é, eu sempre quando faço as minhas... as parteiras, aí eu boto o nome delas."

**VID 23A**"Compram é muita peça de louça, eles vão pra pousada, almoçam, pagam tudo direitinho, já é uma renda né?"

**VID 26A**"Pra mim é importante por que ela vem desde os tempos antigos (...) quando me entendi, já conheci o pote, tendo muita vontade de aprender, aí chegou o tempo de aprender, eu aprendi. (...) é muito importante por que é lembrança de antigamente, as pessoas mais velhas vem passando de tradição em tradição, de geração pra geração e até hoje a gente faz e eu acho bonito, eu gosto de fazer, eu me sinto uma artista, eu faço o que eu gosto, fico contente e vou, tô nessa luta e vai continuar."

**VID 27A**"Só a riqueza que a gente tem aqui no barro para fazer as peças, seria melhor se a gente tivesse a comercialização pra fora, para comercializar as peças."

**VID 29A**"Essa criatividade é minha, eu faço (...) às vezes de noite eu fico pensando em casa como que eu vou fazer uma peça no outro dia, (...) as vezes eu venho com uma ideia, eu fazendo já mudo de ideia. Eu gosto de fazer, as pessoas gostam do meu trabalho. (...) A tinta eu também vou inventando, criando, por que eu faço a tinta e ninguém me ensinou, eu que vou botando pra aprender e vou criando e acaba dando certo."

**VID 29B**"Tem vez que passa semana sem vim pessoas de fora e a gente fica conversando - rapaz, nunca mais veio ninguém de fora- aí quando chega a gente gosta. Até por que aqui nunca veio pessoa assim pra dizer que não acha bonito, todas as pessoas que vem falam que é bonito, gostam, acabam levando as peças, a gente fica muito feliz com isso."

**VID 30A** "Essa dança (a dança do negro) é de pouco tempo (...) uma senhora que é de São Luís e já trabalhou muito tempo com a gente, aí criou com as crianças que ficam sem fazer nada, ficam mais assim, indo pra escola e brincando, ela criou assim essa dança pra chamar mais atenção do povo, aí eles dançam (os turistas) e eles gostam muito"

**VID 32A**"Gostam, pedem para apresentar, às vezes a gente fala dessa dança, eles querem conhecer, têm gente que quando a gente mostra eles acabam gostando (...) todo mundo tirando foto."

**VID 36A**"Eu acho que eles gostam, ficam olhando a gente fazer, eles gostam também de pegar no barro, eu acho que eles gostam também."

**VID 37A**"Tem uns que gostam de pegar no barro pra ver, pede pra gente ensinar eles, eu na verdade até ensino, e eles gostam, eles fazem as peças, deixam aí."

**VID 38A**"Aí já é a cultura daqui né? Eles gostam muito do Tambor, esse pessoal vem, eles dançam, eles gostam de tá tirando foto, eles acham muito bonito"

**VID 39A**"Falando de resistência, de ir contra o racismo, força para seguir em frente, a pessoa não tem que abaixar a cabeça, tem que lutar pra ver se consegue alguma coisa (...) seguir em frente para alcançar seus direitos "

**VID 40A**"As vezes a gente não se dedica muito nisso aqui (...) só trabalhar e não cuida da saúde. É muito importante o cuidado com a saúde da gente, por exemplo medir pressão, ir no médico...não é fácil, não é muito fácil não. Até que medir a pressão ainda tem uma menina ali que mede mas quando quiser fazer um exame ou qualquer coisa, tem que ir dar outras caminhadas para Alcântara ou Bequimão, aí é um problema. Ontem mesmo eu vim de Pinheiro, fui ver se conseguia fazer um exame que a médica que eu queria fazer não estava, ai agora tenho que ir pra outro lado fazer."

**VID 41A**"botar a mão no barro, ensinando as crianças a trabalhar, isso é uma coisa muito importante né, que ela tá tentando repassar o que ela aprendeu praquelas crianças ali, pra ver se quando as mais velhas morrerem, não acabe a tradição. Um pouco, assim, os jovens daqui não se interessam em aprender nem dão assim a maior importância (...) bem pouca gente se interessa, daqui mesmo da comunidade. Agora tem parece que umas 05 meninas que tão, que já fazem umas pecinhas delas, mas é bem pouco."

**VID 41B**" Um pouco, assim, os jovens daqui não se interessam em aprender nem dão assim a maior importância. Mais são os de fora, olham ali quando chegam aqui, aí eles tem vontade,

passam uns dois a tres dias dizendo " me ensina" aí eu "a gente ensina", "vocês dão curso?", "se a gente falar pra vocês pra ensinar vocês vão?", ai eu "a gente vai", mas a gente nunca foi (ri) bem pouca gente se interessa, daqui mesmo da comunidade. Agora tem parece que umas 05 meninas que tão, que já fazem umas pecinhas delas, mas é bem pouco."

**VID 41C**"Tem muitas que trabalham aqui mas trabalham na roça, né, é uma coisa tambem que a gente nunca deixou de trabalhar na roça também, é ter um canteiro no quintal, plantar cebolinha, cheiro verde, o tomate, as bananas, coco, a gente trabalha aqui mas a gente tem as coisinhas da gente também que a gente faz e planta. é muito importante também por que ajuda na renda, ajuda é muito. E tem a farinha, às vezes quando a pessoa não tá trabalhando aqui, ela tá trabalhando em casa com outras coisas na casa dela, sobre o negocio de lavoura, essas coisas. É fazendo um azeite de coco, é fazendo carvão, é o corante, tudo aí já é uma ajuda."

**VID 42A**" Vencer na vida deles, no estudo dela, por que tá escrevendo , ela quer aprender , por que se ela não quisesse aprender , elas não estavam aí, elas tavam pra outro lugar. E elas tão com essa atitude para aprender."

**VID 43A**"A gente sozinho, uma andorinha sozinha não faz verão, tem que ser uma poção pra fazer. Por que se não for uma poção, só uma pessoa não dá conta de fazer (...) se a gente não se unir pra gente trabalhar, a gente não tem nada, a gente tem que ser em grupo. Eu me sinto muito bem aqui nesse centro de produção por que o que eu não sabia fazer, hoje eu já sei fazer... Por que nós fazia as louça sozinha em casa, quando tinha meus filhos, aí eu ficava sozinha, eu não tinha, tinha com alegria, mas não tinha assim como tem agora."

**VID 43B**" A gente tem que se unir pra gente trabalhar e se a gente não se unir pra gente trabalhar, a gente não tem nada, a gente tem que ser em grupo. Eu me sinto muito bem aqui nesse centro de produção por que o que eu não sabia fazer, hoje eu já sei fazer... eu me senti muito satisfeita, eu me senti muito bem, muito mesmo. Por que nós fazia as louça sozinha em casa, quando tinha meus filhos, aí eu ficava sozinha, eu não tinha, tinha com alegria, mas não tinha assim como tem agora uma diz uma coisa, outra diz outra , outro diz assim 'isso aí tá torto, esse aí tá aleijado'. Aí a gente ajeita. Eu me senti bem aqui. "

**VID 43C**"A cerâmica é muito boa pra gente, a gente tá com uma dor, a dor vai passando. E pra mim foi muito importante esse trabalho aí."

**VID 44A**"Tão na luta pra vencer o que elas (as artesãs) querem, elas tão na batalha aqui pra vencer (...) que é de grupo, elas tão querendo ter alguma coisa na vida."

**VID 44B**" Por que elas querem trabalhar, elas tão de grupo, elas tão pedindo ajuda pra trabalhar... por que elas são...elas gostam de trabalhar por que se elas não fossem grupo, elas não estavam. Essa aqui quer vencer na vida, ela quer, ela é firme, firme na vida dela, ela é guerreira. Elas tão falando aí (aponta para foto), elas tão falando que são guerreiras de Deus."

## **2) Requisitos e dados gerais:**

### **a) Gerar autonomia na comunidade;**

AUD 02, AUD 03, AUD 05, AUD 06, AUD 08, VID 04, VID 12, VID 13, VID 26, VID 29, VID 38, VID 42, VID 43, VID 44

### **b) Considerar a história de criação do povoado, seus costumes e hábitos;**

AUD 01, AUD 02, AUD 03, AUD 07, AUD 08, VID 02, VID 04, VID 10, VID 11, VID 12, VID 26, VID 41, VID 43.

### **c) Estimular o consumo consciente do ecossistema;**

AUD 01, AUD 02, AUD 03, AUD 06, AUD 07, AUD 08, VID 10, VID 11, VID 12, VID 27, VID 41, VID 42, VID 43.

### **d) Viabilizar a integração de jovens no provimento do serviço;**

AUD 03, AUD 06, AUD 08, VID 02, VID 10, VID 26, VID 27, VID 29, VID 30, VID 41, VID 42, VID 43.

### **e) Estimular conexão intergeracional**

AUD 03, AUD 06, AUD 08, VID 02, VID 10, VID 11, VID 13, VID 26, VID 30, VID 41, VID 43, VID 44.

### **f) Converter em ativo econômico as atividades de compartilhamento do saber fazer tradicional**

AUD 01, AUD 02, AUD 03, AUD 08, VID 04, VID 10, VID 23, VID 27, VID 37, VID 41, VID 42, VID 44.

### **g) Instrumentalizar e estimular a continuidade da transmissão dos saberes;**

AUD 03, AUD 06, AUD 08, VID 02, VID 10, VID 11, VID 26, VID 32, VID 36, VID 37, VID 41, VID 43.

**h) Integrar na experiência as tradições religiosas e culturais do local;**

AUD 01, AUD 02, AUD 07, AUD 08, VID 05, VID 10, VID 12, VID30, VID 32, VID 38, VID 41

**i) Evidenciar a antiguidade do fazer tradicional;**

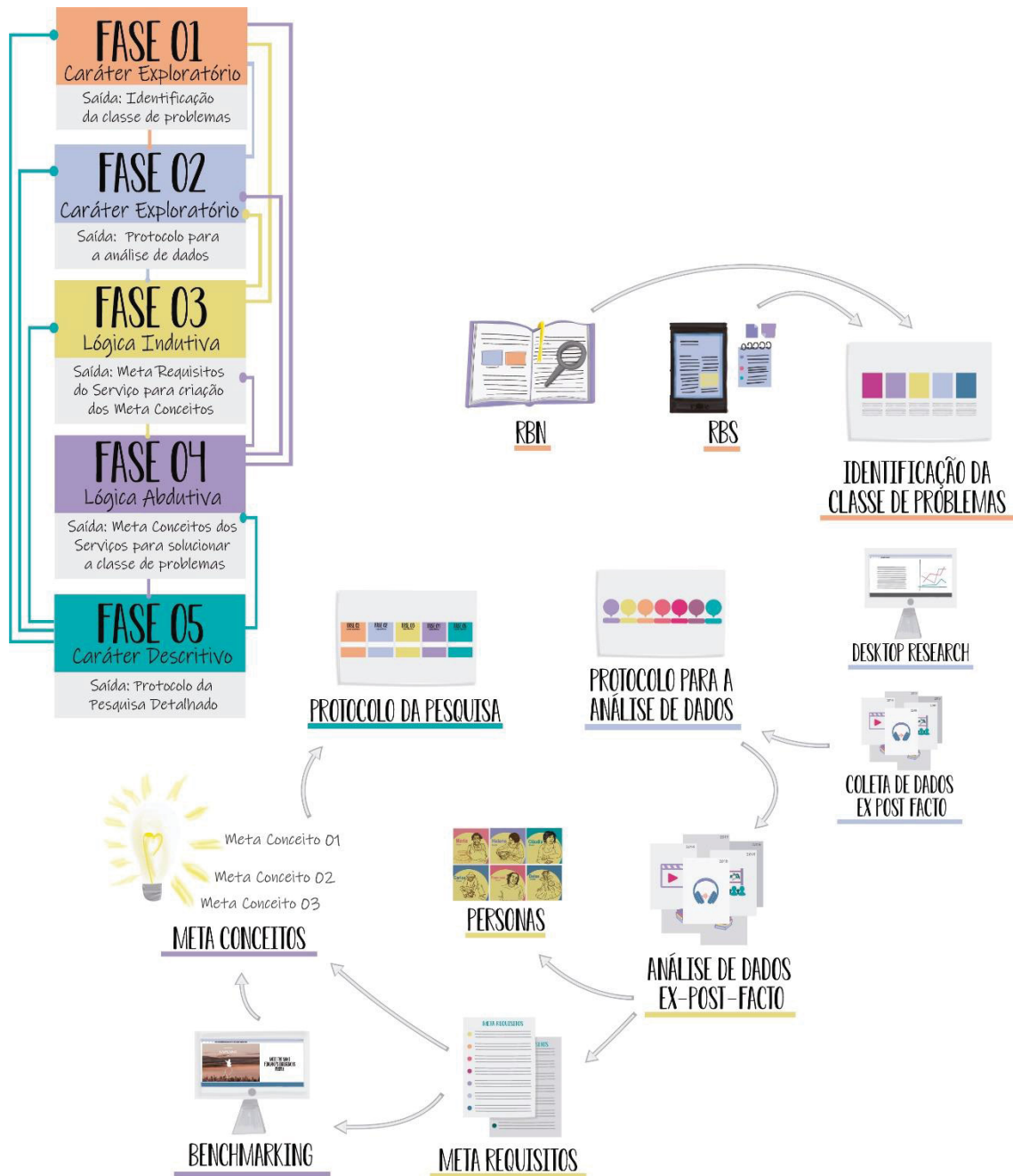
AUD 01, AUD 02, AUD 03, AUD 08, VID 10, VID 11, VID 13, VID 26, VID 30, VID 41.

**j) Permitir a criação de vínculos entre as interações dos turistas dentro e fora da comunidade;**

AUD 05, AUD 08, VID 20, VID 23, VID 26, VID 32, VID 36, VID 38, VID 41.

# APÊNDICE D: PROTOCOLOS

Protocolo da Pesquisa:





## Protocolo da Análise de dados:



44 vídeos  
MOV. sem edição



11 áudios  
AMR. e WAV. sem edição



286 fotos  
jpg. sem edição



Fichamentos  
das publicações

**CRITÉRIOS DE SELEÇÃO:** Dados que foram usados nas publicações entre 2010 à 2019.



- 1) Codifica o Dado a ser analisado (formato, número, letra, ano, tempo);
- 2) Ordena as informações em uma folha em branco de acordo com a afinidade de assuntos;



Atores Principais	Atores Silenciosos
Atores (Coletivos)	ServiceScape
Elementos Políticos e Econômicos	Tecnologias
Aspectos Ambientais	Aspectos Simbólicos e Culturais
Aspectos Sociais	Saúde e Bem-Estar
Discursos Relacionados	Discursos Relacionados

- 3) Nomeia cada grupo de dados agrupados, definindo categorias;
- 4) Como saída, obteve-se 55 mapas fichamentos sob a lógica da análise situacional, com seus discursos organizados nas 12 categorias definidas;



**CRUZAMENTO 01**

C1: VID 04 ao VID 09 X VID 10 ao VID 17  
 C2: VID 18 ao VID 25 X VID 26 ao VID 31  
 C3: VID 32 ao VID 38 X VID 39 ao VID 40  
 C4: VID 41 X VID 42 ao VID 44  
 C5: AUD 01 X AUD 02  
 C6: AUD 03 X AUD 04 e AUD 05  
 C7: AUD 06 X AUD 07 X AUD 08  
 C8: DOC 2014 X DOC 2019 X CIRANDAS 2017

**CRUZAMENTO 02**

C9: C1 X C2  
 C10: C3 X C4  
 C11: C5 X C6  
 C12: C7 X C8

**CRUZAMENTO 03**

C13: C9 X C10  
 C14: C11 X C12

**CRUZAMENTO 04**

C15: C13 X C14

5) Para comparar os dados, cruza-se para que se obtenha as informações de todos os 55 mapas agrupadas nas respectivas categorias;

6) Como saída têm-se o Mapa Situacional Final;

<p>Neida (Presidente do Centro) Eloisa Pirixi Canuta</p>	<p>Angela Maria de Jesus Elionor Tereza</p>	<p>Rita Eduarda Deise Carleane</p>	<p>Artesanato Quilombola (fogareiros, frigideira, bonecas de barro, potes de barro) - como zona de contato. casa de barro versus casa de alvenaria Barro "preto como nós" Bonecas de barro que representam o passado e o presente das artesãs (parterras e mães) Roça (azeite de coco, carvão, corante), no (peça) e Poço do Chora Fotos dos turistas que servem para divulgação Documentos (cpf, identidade, carteira de trabalho) Transporte</p>
<p>Centro de Produção de cerâmica Pousada Igreja Escola e curso técnico Turistas Poço artesiano NIDA, Designer (mediador que contribui para reproduções de projetos culturais) e Pesquisadores SEBRAE Borges (projeto de mobilização quilombola sobre a natureza e meio ambiente em 10 comunidades quilombolas de Alcântara) Mocajubá (fornecedor de água potável) Loja em Alcântara, vendedoras de loja e guias turísticos</p>			<p>Música: "eu vou cantar minha viola onde o negro apanhou, o negro dança, o negro chora, o negro é inferior. Dança aí negro, nagô!"</p>
<p>"Nunca vou parar de trabalhar, só quando eu morrer!" "Lutar pelo desenvolvimento do povoado" "Antigamente a cerâmica tinha mais saída, não tinha louça sem ser de barro" "Trabalho em grupo, uma respeita a outra" "Pesquisadores buscam o quilombo" "Amo o meu trabalho, só deixo quando morrer" "Os turistas ajudam na divulgação pela internet ou boca a boca" Bonecas são feitas para homenagear as próprias artesãs, em sua maioria parterras e mães. Processo criativo: liberdade para criar e foco no passado, presente e futuro da comunidade Viagens proporcionadas pelo artesanato Os homens que queimavam as peças no forno morreram, precisa-se de pessoas para ocupar esse lugar Programas de empoderamento em comunidades vizinhas Interesse em troca de saberes, processos colaborativos Mulheres na batalha para vencer no dia-a-dia e alcançar os sonhos. "Meu quilombo é lindo como o que, vou chamar minhas amigas pra vim ver." "Lutar para ver se consegue alguma coisa"- Força e resistência</p>			<p>Antepassados (escravos) e sua herança Desvalorização invisível do fazer tradicional Desinteresse dos jovens Empoderamento da comunidade, Marcas invisíveis do quilombo, Luta pela posse do povoado, Base Alcântara + Estados Unidos</p>
<p>Fonte de renda: roça, pesca e artesanato (na roça trabalham mulheres e homens, na cerâmica apenas mulheres) As mulheres não dependem de ninguém financeiramente, possuem autoridade para tomar as próprias decisões Baixo valor cobrado por peça (acham normal "as vezes os turistas não têm muito dinheiro, então todo mundo pode comprar") Produção espontânea: segue o fluxo das encomendas pois não há periodicidade de turistas Pousada fornece hospedagem e almoço aos turistas Falta de estratégia de comercialização fora de Itamatatua As vendas das peças são divididas de acordo com quem produziu a peça vendida</p>			<p>Santa Tereza - Padroeira da Comunidade Festejo de Santa Tereza (outubro) Lendas, rituais e superstições Histórias do Quilombo Tambor de Crioula Dança do Negro Amizade + Patrimônio+ Felicidade Herança dos escravos - 200 anos de Artesanato Trabalho Colaborativo com respeito mútuo e divisão de tarefas</p>
<p>Saúde básica precária (falta de posto médico) Retirada do barro apenas em uma época do ano desmatamento do poço do chora Comunidade se localiza relativamente longe de Alcântara Barro "hegímino como nós" riqueza que vem do barro) Desvalorização do fazer tradicional pelos jovens Aumento da violência Base de alcântara versus demarcação territorial O trabalho que prejudica a coluna Justiça social e valorização das práticas tradicionais O trabalho como forma de alcançar os sonhos.</p>			



7) Refina-se os dados em planilhas e por meio de ferramentas do Design de Serviço;

8) Como saída têm-se os Meta-Requisitos e Personas dos atores sociais da comunidade de Itamatatua.