

**EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR x CARACTERÍSTICAS EXPRESSADAS PELO  
ARTESANATO REGIONAL AMAZÔNICO: UMA AVALIAÇÃO SEMÂNTICA**

**CONSUMER EXPECTATION x CHARACTERISTICS EXPRESSED BY AMAZON  
REGIONAL CRAFTS: A SEMANTIC EVALUATION**

**Kaina Bruno Brazão<sup>1</sup>**

**Fernando da Rocha Perdigão<sup>2</sup>**

**Thaís Pimentel Moreira<sup>3</sup>**

**Franciane da Silva Falcão<sup>4</sup>**

**Resumo**

O valor do artesanato como expressão cultural deve ser reconhecido pelos seus consumidores, nisto está um dos atrativos do produto artesanal no momento da compra. Entretanto, ações do SEBRAE Amazonas já identificam a necessidade de melhoria da produção artesanal no estado. Tendo em vista esse contexto, este trabalho teve a finalidade de avaliar que características para produtos artesanais cumprem as expectativas do público-alvo e quais destas não estão presentes no artesanato amazônico. Para tanto, foram desenvolvidas escalas de Diferencial Semântico específicas para a avaliação dos artesanatos e em seguida, a aplicação dos mesmos apontaram os aspectos que devem ser aprimorados nestes produtos para corresponderem às expectativas do consumidor.

**Palavras-chave:** escala de diferencial semântico; design; produção artesanal.

**Abstract**

The value of craftsmanship as a cultural expression must be recognized by its consumers, this is one of the attractions of the handmade product at the time of purchase. However, SEBRAE Amazonas actions already identify the need to improve artisanal production in the state. Therefore in this context, this work aimed to assess which characteristics for handcrafted products meet the expectations of the target audience. As well, which of these are not present in Amazonian handicrafts. For this purpose, specific Semantic Differential scales were developed for the assessment of handicrafts and then, their application pointed out the aspects that must be improved in these products to meet consumer expectations.

**Keywords:** semantic differential scale; design; craft production.

---

<sup>1</sup> Graduanda em Design, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, Amazonas, Brasil, kainabrazao@gmail.com; ORCID: 0000.0001.8019.9061

<sup>2</sup> Graduando em Design, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, Amazonas, Brasil, fernando.rperdigao@gmail.com; ORCID: 0000.0001.6079.1500

<sup>3</sup> Graduanda em Design, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, Amazonas, Brasil, thaispimentelmoreira7@gmail.com; ORCID: 0000.0002.1882.2008

<sup>4</sup> Doutora em Design, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, Amazonas, Brasil, francifalcao@ufam.edu.br, francifalcao@gmail.com; ORCID: 0000.0002.2910.807X

## 1. Introdução

De acordo com o artigo 19 da Portaria N° 1.007-SEI de 11 junho de 2018 do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, artesanato é toda produção que expresse criatividade, identidade cultural, habilidade e qualidade resultante da transformação de matéria-prima natural ou manufaturada, por meio de técnicas de produção artesanal.

Por ser uma manifestação local, o artesanato está vinculado ao meio em que o artesão está inserido, ou seja, seu mundo cultural, representando assim a identidade cultural local (GOLÇALVES et. al, 2015). Esta, por sua vez, é definida por aspectos (costumes, ritos, imagens, matérias-primas e técnicas de produção) que diferenciam um determinado grupo social dos demais. (SALVADOR, 2011)

Além disso, ainda segundo Salvador (2011):

O artesanato resulta de saberes acumulados por gerações em diversas comunidades organizadas por todo o país. Os artesãos são herdeiros de técnicas e conhecedores dos recursos naturais existentes em suas regiões com isso é preservada a identidade cultural do artesanato valorizando as tradições regionais, a habilidade dos artesãos e as relações existentes nos grupos. Seus objetos traduzem seus valores e visão de mundo e, desse modo, criam e reinventam uma das formas mais singulares de representação da identidade cultural. (SALVADOR, 2011, p. 28)

Atualmente, o universo artesanal é bastante diverso, podendo-se observar a existência de grandes feiras de produtos artesanais, centros de artesanatos, portais na internet para venda destes produtos, além de portais nacionais de cadastramento dos artesãos.

É interessante citar que apesar do atual sistema de produção industrial, onde a produção em série padroniza cada vez mais os produtos, e da crescente presença de produtos de origem estrangeira no Brasil, o artesanato ainda está consolidado no país. (LODY, 2013 apud FRONZA, 2017)

Por outro lado, existe um grande problema: ao mesmo tempo em que a divulgação de inúmeros tutoriais na internet aumenta o número de técnicas a serem aprendidas pelos artesãos, ela acaba padronizando algumas categorias de artesanato, ocasionando a perda da identidade de alguns artesãos em seus produtos, podendo-se citar o exemplo de alguns produtos artesanais feitos de tecido.

Em se tratando do artesanato amazonense, percebe-se que este é resultado da confecção de produtos a partir de distintas técnicas, matérias-primas locais e representações de elementos típicos da região amazônica.

Algumas das matérias-primas utilizadas são bem características e possuem íntima relação com os recursos florestais presentes na região, podendo-se citar: sementes como as de açaí, de tento, a castanha, o caroço do tucumã e o morototó; fibras como as de juta e tucum; madeiras e alguns tipos de argila para compor peças em cerâmica. Como consequência, tem-se uma produção artesanal que expressa técnicas e o processamento desses materiais bem específicos da região, resultantes da influência da cultura indígena. .

Outra característica do artesanato no Amazonas é a representação de elementos que compõem a fauna e flora amazônica, e os objetos da vida cotidiana de índios e ribeirinhos - população que vive às margens dos rios -, tais como: vasos cerâmicos, flecha, rede, cestos, dentre outros. Entretanto a diversidade destes grupos de elementos representativos (fauna, flora, objetos cotidianos) é pouco explorada, pois há repetição da produção artesanal baseada

nos mesmos elementos, a exemplo da canoa (objeto cotidiano) e onça-pintada (fauna) que são frequentemente representados.

As características observadas no artesanato regional indicam a presença de elementos de representação da identidade cultural amazônica. Entretanto, ações do SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) identificaram a necessidade de melhoria da produção dos artesãos no estado, para alavancar seus negócios.

Com intuito de potencializar as qualidades empreendedoras de artesãos da cidade de Manaus, o SEBRAE e a Secretaria Municipal do Trabalho, Emprego e Desenvolvimento (SEMTRAD) desenvolveram um projeto de consultoria em áreas como tendências criativas, comunicação mercadológica, design de embalagens, fotografia e vendas.

Para a consultoria na área de Tendências Criativas, foi acionada uma equipe de apoio composta por 3 alunos de Design da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), sob a orientação de um professor do curso, que se caracterizou como um projeto de extensão universitária.

A consultoria de Tendências Criativas foi concedida por meio de um curso ministrado por integrante do Projeto Brasil Original - que demonstrava a relação de projeto em parceria Designer/Artesão -, em seguida foi proposto aos artesãos o desafio para o desenvolvimento de um novo produto. Posteriormente foram promovidos momentos de consultoria com apoio da equipe UFAM, para desenvolvimento das ideias. Este procedimento foi adotado com todas as turmas do curso de Tendências Criativas.

A abordagem do curso de Tendências Criativas conduziu a busca por uma inspiração icônica da região para o desenvolvimento de um novo produto cuja produção utilizasse a matéria-prima e habilidades produtivas do artesão, tendo por finalidade atingir um diferencial no produto de cada artesão dos concorrentes de sua categoria produtiva. Esta finalidade foi norteadada pela identificação de muitos produtos visualmente semelhantes em cada categoria de artesanato.

Tendo em vista a observação desta busca por um diferencial em meio aos concorrentes, com a finalidade de alavancar os negócios do artesanato local, emergiu, entre a equipe da Universidade Federal do Amazonas o interesse em identificar as expectativas de consumidores de artesanato quanto estes produtos regionais.

Para tanto foi utilizada a técnica do Diferencial Semântico, por meio da qual foram elencados os adjetivos que descrevem a expectativa do público-alvo, quanto aos produtos artesanais, e analisada a consonância entre a avaliação semântica dos artesanatos que estavam sendo produzidos pelos artesãos de Manaus, que receberam a capacitação de Tendências Criativas oferecida pelo SEBRAE, com a expectativa dos consumidores destes produtos.

## **2. Diferencial Semântico**

De acordo com Andrade et al. (2009), o Diferencial Semântico é permeado por um “referencial teórico que discute questões relacionadas à formação do significado e às atitudes de um indivíduo em relação ao objeto”.

Esta técnica, criada por Osgood, Suci e Tannenbaum no ano de 1957, possibilita identificar, quantificar e comparar propriedades percebidas do produto, a partir do entendimento de conceitos semânticos que expressem o significado de determinado objeto

(ANDRADE et al., 2009; BONFIM, 1984). Tais conceitos dependem do contexto linguístico, cultural e da própria população com a qual será realizado o estudo.

A partir deste conhecimento, listam-se pares de adjetivos antagônicos que expressem as características do objeto estudado, além de representar cada um dos conceitos semânticos. Em seguida, estes adjetivos descritores devem ser dispostos em pontos opostos de uma escala bipolar composta, em geral, por sete intervalos.

Para a aplicação desta escala, os intervalos são dispostos segundo a configuração 3 - 2 - 1 - 0 - 1 - 2 - 3, onde 3 indica a máxima intensidade de classificação do objeto estudado tanto em relação ao adjetivo descritor positivo quanto ao negativo.

Em se tratando da interpretação dos dados coletados após a aplicação, a configuração do intervalo passa a ser 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7, onde 1 significa muito negativo e 7, positivo. A partir disto, deve-se calcular a mediana representativa de cada par de adjetivos antagônicos para que, com tais resultados, seja possível caracterizar o produto estudado em relação à sua propriedade mais positiva ou mais negativa.

### **3. Materiais e Métodos**

#### **3.1. Objeto de estudo**

A amostragem deste estudo contou com três artesãos da região manauara, sendo então, três técnicas diferentes para criar produtos. Nessa primeira etapa, foi feita a escolha dos artesãos que estavam cadastrados junto ao SEBRAE através do curso de capacitação em Tendências Criativas. Nesse curso havia um total de 30 artesãos selecionados para obter consultoria especial com a finalidade de expor seus produtos em um evento.

A metodologia dessa capacitação foi dividida em três fases: no primeiro dia os artesãos apresentavam-se, levando seus produtos, para que nos dois dias seguintes recebessem informações de como explorar melhor seus produtos e técnicas de confecção; no penúltimo dia foi passado um desafio de criar um novo produto baseado no que aprenderam durante o curso e no último dia, tais artesãos levaram seus novos produtos e receberam consultoria de como poderiam melhorá-los em questão de estética e acabamento.

##### **3.1.1. Produtos**

Os artesãos citados nesse estudo trabalham com matérias-primas características da região amazônica, como: Madeiras diversas, Madeira Molongó e Sementes.

A primeira artesã se encaixa na categoria de produto decorativo, suas técnicas envolvem escultura, entalhe e corte, tendo como matéria-prima a Madeira Molongó. Seu artesanato principal são esculturas de animais. No curso, a consultoria propôs a essa artesã que esculpisse animais típicos da região empregando: ação, caracterização, personalidade e minimalismo – observar Figuras 1 e 2.

A segunda artesã se enquadra na categoria de adornos e/ou acessórios e sua técnica é a de montagem, tendo como matérias-primas o Sementes, Fio de polipropileno, Piquiá (fruto típico da região amazônica) e Madeira. Seu artesanato principal são acessórios do tipo colares. No curso, a consultoria propôs que essa artesã confeccionasse colares mais minimalistas e com formas geométricas mais elegantes – observar Figura 3.

Figura 1: Proposta de melhoria pela consultoria do curso.



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 2: Comparação dos produtos de Madeira Molongó antes (à esquerda) e depois (à direita) do curso.



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 3: Comparação dos produtos de semente antes (à esquerda) e depois (à direita) do curso.



Fonte: Elaborado pelos autores

A terceira artesã se encaixa na categoria de produtos decorativos, utilidades domésticas e utilitários, e sua técnica é marchetaria. Utilizando madeiras diversas, seu artesanato principal são utilitários domésticos. No curso, a consultoria propôs a essa artesã que produzisse quadros que pudessem ser usados também como bandejas, intercalando as cores das madeiras.

Figura 4: Comparação dos produtos de marchetaria antes (à esquerda) e depois (à direita) do curso.



Fonte: Elaborado pelos autores

### 3.2. Estudo da Semântica para Construção e Avaliação de Medidas de avaliação aplicadas aos produtos artesanais

Neste estudo, realizou-se um levantamento de palavras descritoras que caracterizassem as categorias de artesanatos a serem trabalhadas (Madeira Molongó, Sementes e Madeira/Marchetaria). O objetivo foi embasar a construção da escala de avaliação e servir de auxílio para construção de futuros instrumentos de medida subjetiva para qualificar e caracterizar estes artesanatos regionais amazonenses.

Primeiramente, foram feitas buscas por conceitos em 3 sites de venda de artesanatos. Em seguida, foi elaborado um questionário com fotos de produtos confeccionados a partir das mesmas técnicas e materiais, a fim de coletar mais descritores para tais artesanatos.

O questionário possuía um formato simples com perguntas do tipo “Escreva adjetivos que você usaria para descrever/qualificar os artesanatos que acabou de ver” ao lado das fotos dos produtos, e espaços em branco para que o participante preenchesse a informação solicitada.

Os questionários foram aplicados na seção de venda de artesanatos da feira AGROUFAM, feira de agricultura familiar realizada mensalmente na Universidade Federal do Amazonas. Participaram 30 pessoas, todas consumidoras de artesanato, das quais 26 eram do gênero feminino (87%). A média de idade foi de 34,6 anos (desvio padrão = 15,2 anos). Duas pessoas não disponibilizaram seus dados pessoais completos e uma, sua idade.

Com os dados coletados nos questionários e utilizando-se de dicionários físicos e virtuais, como o *Dicio - Dicionário Online de Português*, iniciou-se a avaliação dos adjetivos, agrupando aqueles que puderam ser classificados como sinônimos para então, tanto pela frequência de aparição quanto pela relevância de significado, julgada pelos próprios autores, selecionar em cada categoria de sinônimos apenas um adjetivo descritor e seu oposto equivalente para compor a escala de Diferencial Semântico em cada uma das técnicas.

Para validar esta primeira lista, os descritores coletados foram avaliados pela sua semântica, segundo sinônimos, antônimos e polissemia, por um professor de Língua Portuguesa da própria universidade através de um questionário encaminhado por e-mail. Foram feitas as seguintes perguntas: “Algum destes pares de adjetivos opostos possuem igual significado? Se sim, quais?”, “Em cada um dos pares as palavras são de fato antônimos? Se não, qual a alteração sugerida?” e “Existe algum adjetivo polissêmico nesta lista? Se sim, quais e qual a sugestão para alteração?”.

Após as sugestões de alteração do professor, os pares de adjetivos foram novamente analisados a fim de serem categorizados em dimensões semânticas. Considerando o artesanato como um produto de valor estético-simbólico representativo, definiu-se como uma das dimensões a Estética. Como é próprio do artesanato apresentar algum diferencial para atingir um número maior de vendas, a segunda dimensão pôde ser definida como Diferencial e a partir da observação dos artesanatos vendidos em feiras e centros locais, podemos perceber uma nova linha de argumentação e desenvolvimento dos artesanatos que prima pela sua funcionalidade e utilidade, definindo assim a terceira dimensão semântica, a de Utilidade.

Para validar a categorização dos pares de adjetivos nas três dimensões semânticas - Diferencial, Utilidade e Estética - foi realizada uma nova consulta, desta vez com profissionais de Design. Foi questionado sobre a existência de algum par de adjetivos que não era considerado de fato oposto, com sua respectiva sugestão de mudança, e a adequação dos adjetivos nas dimensões em que eles foram classificados.

Após a validação dos profissionais, as Escalas de Diferencial Semântico oficiais foram construídas com os adjetivos positivos e negativos de cada aspecto dimensional - conforme as Tabelas 1 e 2 abaixo -, sendo elaborados, em seguida, três questionários para avaliação das técnicas artesanais em estudo.

Cabe ressaltar que, nos questionários, as escalas não possuíam as representações simbólicas de positivo e negativo e, em alguns pares, os adjetivos foram trocados de lado para não induzir os sujeitos participantes a identificarem essa divisão (um lado para adjetivos positivos e outro, para negativos) e alterarem suas respostas.

**Tabela 1: Escala de Diferencial Semântico para os artesanatos feitos de Sementes.**

-	3	2	1	0	1	2	3	+
Tradicional								Inovador
Não Ecológico								Ecológico
Comum								Incomum
Complicado								Prático
Rústico								Delicado
Caro								Barato
Feio								Bonito
Universal								Regional
Exagerado								Discreto
Mal feito								Bem feito
Brega								Elegante

Fonte: Elaborado pelos autores

**Tabela 2: Escala de Diferencial Semântico para os artesanatos feitos de Madeira/Marchetaria e Madeira Molongó.**

-	3	2	1	0	1	2	3	+
Tradicional								Inovador
Não Ecológico								Ecológico
Desnecessário								Útil
Comum								Incomum
Complicado								Prático
Frágil								Resistente
Rústico								Delicado
Feio								Bonito
Universal								Regional
Exagerado								Discreto
Mal feito								Bem feito
Brega								Elegante

Fonte: Elaborado pelos autores

### 3.3. Avaliação Semântica dos Produtos Artesanais

Após serem coletados e filtrados os adjetivos necessários para a criação do questionário que classificaria os artesanatos, sendo esse constituído por imagens dos artesanatos selecionados, e pela tabela de diferencial semântico, partiu-se para a coleta de dados com usuários típicos do produto em questão. Para responder corretamente, o participante deveria preencher seus dados e marcar na tabela a opção correspondente a sua opinião em relação aos pares de adjetivos relacionados aos artesanatos.

Os locais escolhidos para a aplicação do questionário foram a Feira da Eduardo Ribeiro, realizada aos domingos no Centro da cidade de Manaus, AGROUFAM, Mercado Municipal Adolpho Lisboa e uma feira de artesanato de uma Galeria voltada para a venda de produtos artesanais e regionais da cidade de Manaus. Porém, por motivo de escassez de fluxo de pessoas aptas a realizarem a pesquisa nos dois últimos locais citados, estes foram descartados.

O primeiro questionário apresentava como foco o questionamento “Quais as características desejáveis/ideais para esta técnica de artesanato?” para cada uma das técnicas a serem avaliadas, a fim de obter o perfil desejável/ideal de produto confeccionado. Além disso, para sua elaboração, foram expostas imagens das matérias-primas que são utilizadas na confecção dos produtos artesanais e não dos artesanatos em si, a fim de não induzir as respostas dos sujeitos para as imagens que seriam colocadas. Para este foram adquiridas 27

respostas, sendo 24 do sexo feminino, com faixa etária média de 30,9 anos (desvio padrão de 11,38).

O segundo questionário aplicado continha imagens dos artesanatos confeccionados antes do curso oferecido pelo SEBRAE, agora com o questionamento “Como você caracteriza o artesanato mostrado?”. Para este foram adquiridas 25 respostas, sendo 21 do sexo feminino, com faixa etária média de 28,5 anos (desvio padrão de 11,79).

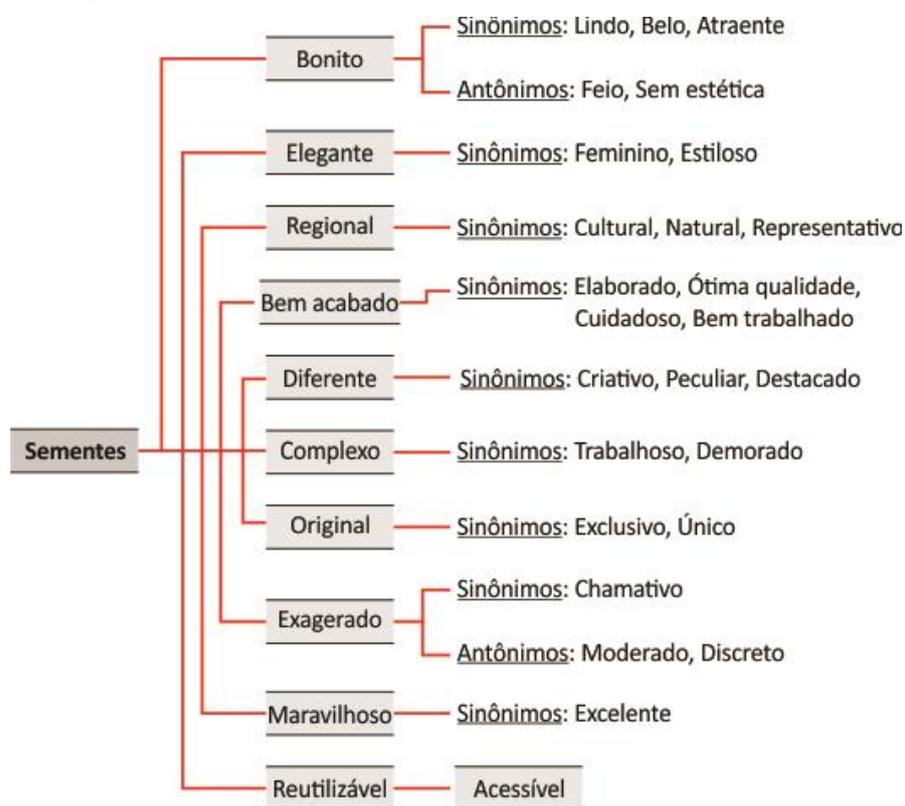
No terceiro questionário, elaborado com o mesmo questionamento do segundo, as imagens foram trocadas, mostrando os artesanatos pós curso do SEBRAE. Desta vez foram recebidas 22 respostas, sendo 21 do sexo feminino, com faixa etária média de 24,58 anos (desvio padrão de 9,58).

#### 4. Resultados

##### 4.1. Resultados do Estudo Semântico

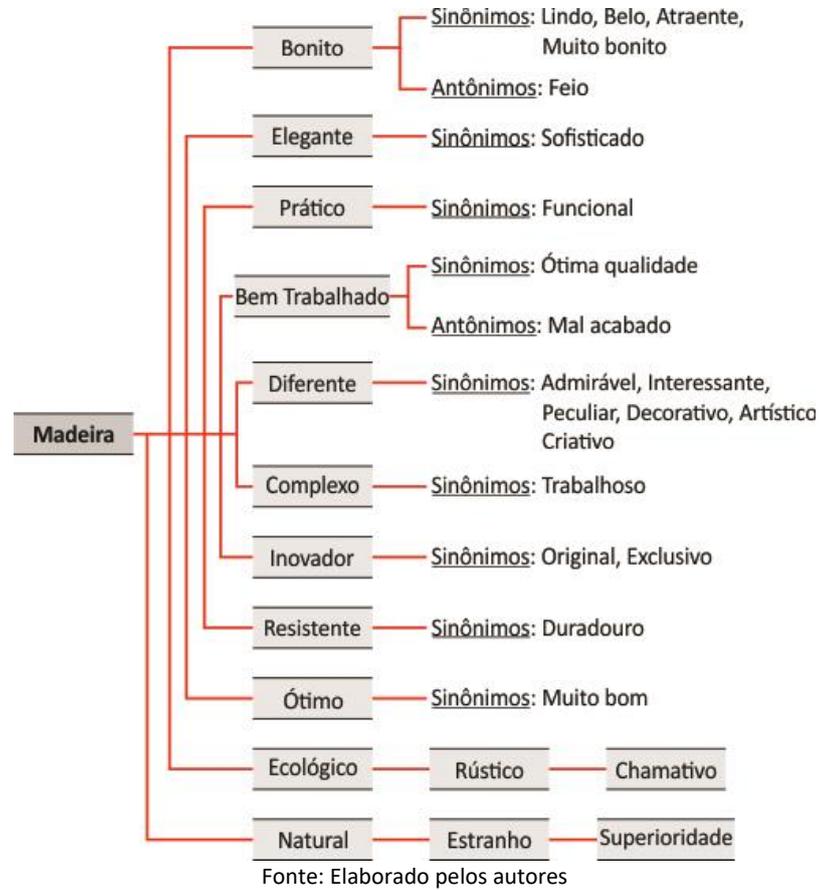
Em relação às buscas realizadas nos sites de venda de artesanatos, foram encontrados descritores somente para a categoria de artesanatos em Madeira, sendo estes *Ótimo*, *Lindo* e *Muito bonito*. Após a aplicação dos questionários na feira, foram coletados, no total, 53 adjetivos descritores mesclados entre positivos e negativos - destacando que houve concordância de alguns adjetivos entre as técnicas artesanais. Juntos dos adjetivos coletados na pesquisa feita nos sites, todos os descritores podem ser vistos nas Figuras 5 e 6 abaixo para as técnicas de Sementes e Madeira.

Figura 5: Agrupamento dos adjetivos coletados para os artesanatos feitos de Sementes.



Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 6: Agrupamento dos adjetivos coletados para artesanatos feitos de Madeira/Marchetaria.

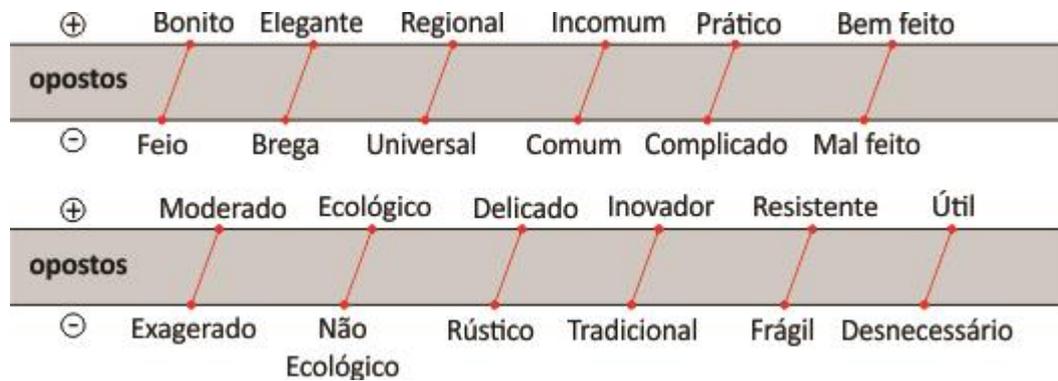


Após o agrupamento dos adjetivos sinônimos e a realização da pesquisa de seus antônimos por dicionário online, selecionaram-se aqueles que iriam compor as escalas de Diferencial Semântico, dividindo-os em positivos e negativos. Como foram detectados alguns adjetivos que poderiam ser aplicados nas duas técnicas (Madeira e Sementes), a fim de caracterizá-las bem, acrescentaram-se descritores em ambas, conforme o exposto nas Figuras 7 e 8. Para a escala a ser aplicada na técnica de Madeira Molongó foram aplicados os mesmos adjetivos utilizados para descrever a categoria de Madeira.

Figura 7: Lista inicial de descritores para os artesanatos feitos de Sementes.



Figura 8: Lista inicial de descritores para os artesanatos feitos de Madeira e Madeira Molongó.



Fonte: Elaborado pelos autores

Cabe citar que para obter o melhor entendimento por parte dos sujeitos a serem inquiridos e evitar a dupla significação de alguns adjetivos, os descritores *Bem acabado*, *Complexo*, *Diferente*, *Acessível* e *Mal acabado* foram substituídos, respectivamente, por *Bem feito*, *Complicado*, *Incomum*, *Barato* e *Mal feito*.

Em relação à avaliação do Professor de Língua Portuguesa, nenhuma sugestão de alteração foi feita. Porém, optou-se por substituir o descritor *Moderado* por *Discreto*, visto que este é um termo de fácil compreensão. Na sequência, houve a classificação dos adjetivos nas dimensões Estética, Diferencial e Utilidade, resultando na configuração exposta na Tabela 3.

Tabela 3: Organização dos adjetivos em suas respectivas dimensões.

Dimensão	Adjetivos Opostos
Estética	Delicado/Rústico, Bonito/Feio, Regional/Universal, Discreto/Exagerado, Bem feito/Mal feito, Elegante/Brega
Diferencial	Inovador/Tradicional, Ecológico/Não ecológico, Incomum/Comum, Resistente/Frágil, Caro/Barato
Utilidade	Útil/Desnecessário, Prático/Complicado

Fonte: Elaborado pelos autores

Já em relação às respostas dos profissionais de Design (três no total), foram feitas as seguintes considerações: no lugar de *Não Ecológico* e *Desnecessário*, seria cabível utilizar os descritores *Industrial* e *Supérfluo*, respectivamente. Quanto às dimensões, foi abordado que o par *Incomum/Comum* pertenceria à dimensão Estética.

Após discussões e novas pesquisas em dicionários, decidiu-se permanecer com o adjetivo *Não Ecológico*, visto que em se tratando de produtos artesanais o descritor *Industrial*

não seria ideal para descrevê-los, mesmo que seja um termo facilmente ligado a algo não sustentável e prejudicial ao meio ambiente, e *Desnecessário*, já que este é um termo bem mais conhecido pelo público. Além disso, continuou-se com o par *Incomum/Comum* na dimensão Diferencial, pois o fato de o produto artesanal possuir elementos que o torne diferente e peculiar quando comparado aos demais é um diferencial.

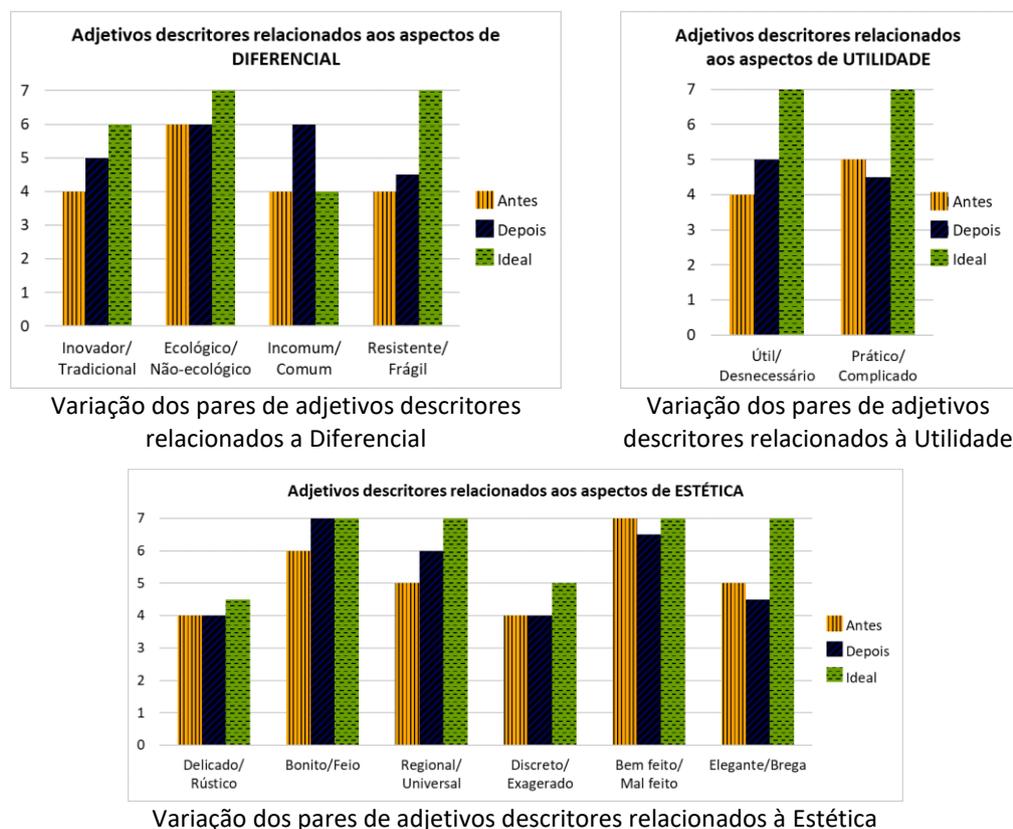
Todas as alterações executadas tiveram como justificativa a melhor clareza das informações que seriam expostas aos sujeitos, a fim de que não houvesse dúvidas quanto à semântica dos adjetivos.

Por fim, após a apreensão das sugestões e novas mudanças por parte dos autores, elaboraram-se as escalas de avaliação oficiais a serem aplicadas.

#### 4.2. Resultados da Avaliação Semântica dos Produtos Artesanais

Após tabulação dos dados obtidos, foram elaborados os gráficos a seguir - analisar Figuras 9, 10, 11 - que revelam a mediana das avaliações obtidas sobre cada um dos descritores para cada uma das categorias de artesanato, com a finalidade de comparar os resultados de cada etapa e observar a aproximação do artesanato vigente com o artesanato ideal, além de verificar quais mudanças ocorreram após as sugestões de melhorias oferecidas pelo curso do SEBRAE.

**Figura 9: Comparação dos resultados da avaliação semântica dos artesanatos feitos de Sementes (Antes do curso, Após o curso e a Expectativa do seria o produto Ideal segundo os sujeitos da pesquisa).**



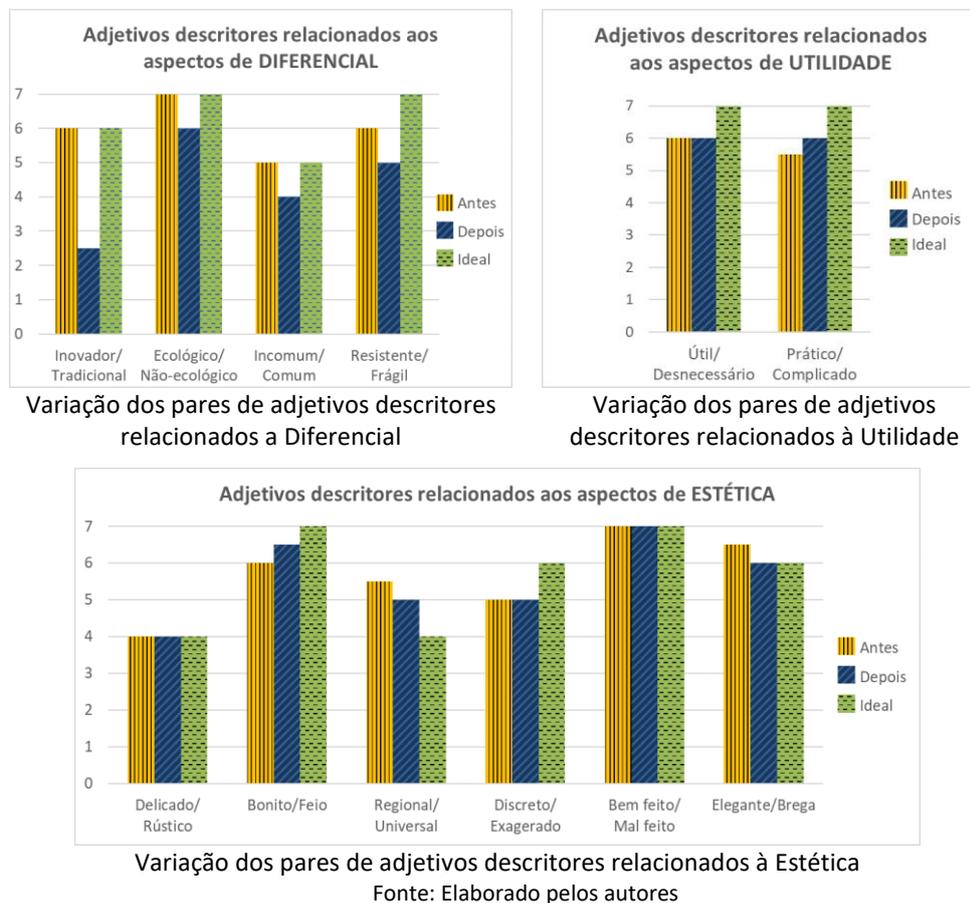
Fonte: Elaborado pelos autores

As qualidades percebidas sobre os artesanatos de sementes que apresentaram maior distância em relação às expectativas dos consumidores (ideal) foram: na dimensão Diferencial, *Resistente* e *Inovador*; na dimensão Utilidade, *Util* e *Prático*; na dimensão Estética foram *Regional* e *Elegante*. Das doze qualidades avaliadas, em dez as qualidades percebidas (antes) estavam abaixo das expectativas do consumidor (ideal) e, em duas estava equivalente à expectativa.

A proposta nos momentos de consultoria foi que o artesão conduzisse a confecção de colares com formas geométricas mais elegantes e minimalistas. O resultado obtido com o novo produto apresentado foi a melhoria da percepção do produto artesanal pelos consumidores em relação a todas qualidades, cuja expectativas eram mais elevadas do que as características percebidas, exceto no aspecto *Elegante*. Além da superação das expectativas quanto à qualidade *Incomum* (da dimensão Diferencial).

Para o artesanato feito de Sementes pode-se verificar uma melhoria no produto confeccionado após o curso, na dimensão Diferencial com números que se aproximam ou até ultrapassam o resultado ideal. Quanto às dimensões Utilidade e Estética percebe-se que os resultados se mantiveram muito parecidos apesar das mudanças realizadas. Porém, vale ressaltar que embora algumas características ainda estejam distantes da ideal, quatro pares de adjetivos dessas dimensões obtiveram progresso em relação aos dados de antes do curso.

**Figura 10: Comparação dos resultados da avaliação semântica dos artesanatos feitos de Madeira (Antes do curso, Após o curso e a Expectativa do seria o produto Ideal segundo os sujeitos da pesquisa).**

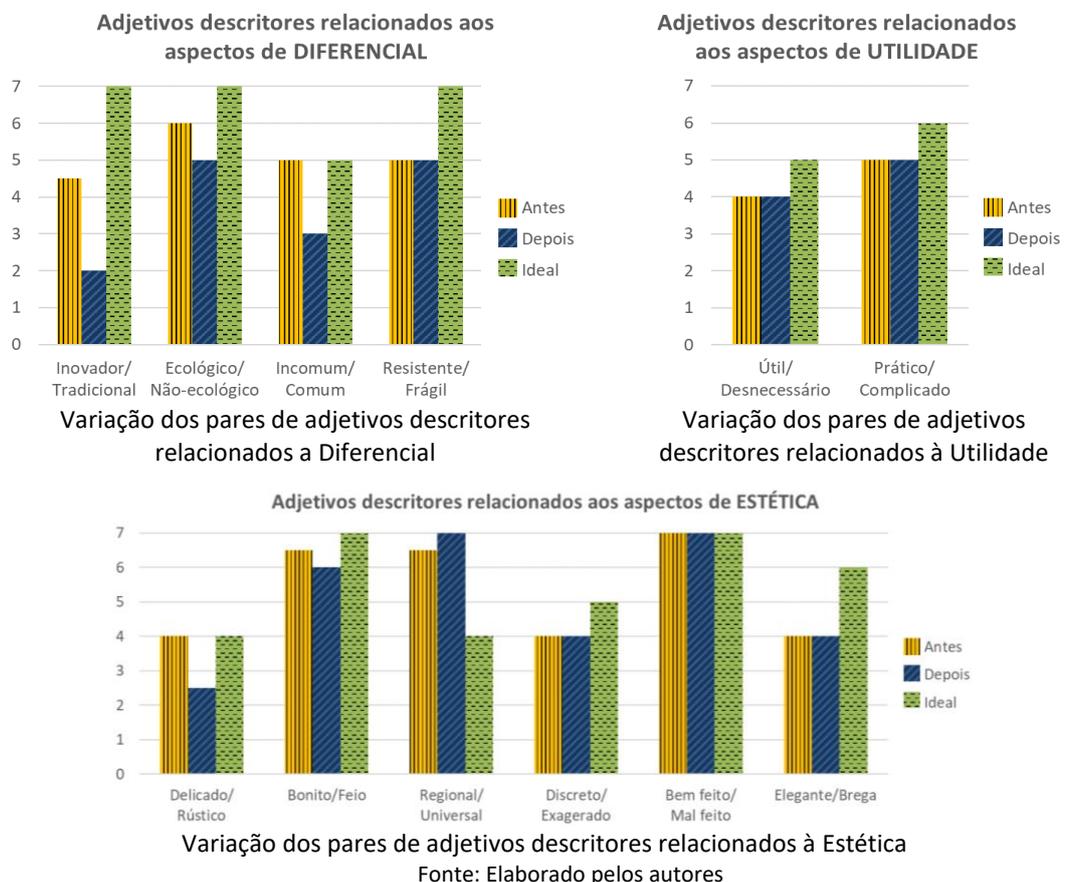


Para o artesanato feito de Madeira, percebe-se que as principais deficiências do produto existente (antes) em comparação ao ideal são a *Resistência*, referente à dimensão Diferencial, todos os aspectos de Utilidade, além de *Bonito* e *Discreto*, ambos da dimensão Estética. Porém, mesmo esses adjetivos se aproximam bastante da expectativa do consumidor tornando esse produto muito próximo do esperado (ideal), visto que os sete demais pares de adjetivos se igualam ou ultrapassam as expectativas.

A proposta nos momentos de consultoria foi que o artesão conduzisse a confecção de um objeto com dupla funcionalidade, tal como quadros que pudessem ser utilizados como bandejas, entretanto a composição visual com as madeiras de cores distintas resultou em uma forma simples. As qualidades que estavam aquém das expectativas dos consumidores (ideal) não foram atingidas e houve a diminuição na percepção de qualidades relacionadas à dimensão Diferencial.

Nessa categoria de artesanato foram observados resultados negativos em toda a dimensão Diferencial, fugindo completamente do objetivo de aprimorar o produto, tendo em vista que este não obteve aceitação após as mudanças sugeridas. Além disso, somente uma característica das dimensões Utilidade e Estética recebeu notas superiores, enquanto as demais permaneceram iguais. Desta forma, pode-se verificar que as sugestões de mudança não atenderam às expectativas do público-alvo.

**Figura 11: Comparação dos resultados da avaliação semântica dos artesanatos feitos de Madeira Molongó (Antes do curso, Após o curso e a Expectativa do seria o produto Ideal segundo os sujeitos da pesquisa)**



Para o artesanato de Madeira Molongó viu-se resultados abaixo da expectativa principalmente nas dimensões Diferencial e Utilidade, das quais, respectivamente, 1 e 0 adjetivos estiveram dentro do requisitado pelos consumidores. O destaque apareceu em Estética, onde três qualidades se igualaram ou ultrapassaram o ideal. Dos resultados negativos, somente Elegância obteve expressiva distância em relação ao ideal.

Durante o curso foi proposta a atribuição de mais personalidade ao produto de forma que a peça se mostrasse mais dinâmica e fizesse referência não só à imagem do animal, mas também de seu comportamento típico. Tais mudanças não sanaram as deficiências do produto, e diminuiu o nível de satisfação deste em todas as dimensões, havendo assim maior distanciamento em relação ao que se considera ideal.

As mudanças não trouxeram o resultado esperado, tendo em vista que na dimensão Diferencial três de quatro qualidades retrocederam de acordo com a percepção dos consumidores e foi mantido mesmo nível em Utilidade. Em Estética a nova proposta não corrigiu a percepção negativa de *Elegância*, e, além disso, causou piores notas em duas qualidades. Tendo em vista essas considerações, o curso não atingiu as expectativas impostas pelo consumidor.

#### 4.2.1. Discussões

Após a capacitação dos artesãos com algumas informações básicas sobre design e inovação foi possível verificar que é preciso um aprofundamento maior do conteúdo para que mudanças efetivas sejam feitas. Excetuando-se os aspectos *Comum/Incomum*, *Delicado/Rústico*, *Discreto/Exagerado* para Sementes, Madeira e Madeira Molongó, *Regional/Universal* para Madeira e Madeira Molongó, e *Útil/Desnecessário* para Madeira Molongó, percebe-se que o público alvo deseja, em geral, notas elevadas para a maioria das qualidades avaliadas.

Comparando essa observação com os dados apresentados, vê-se que na categoria artesanato feito de Sementes o consumidor poderá encontrar produtos mais adequados a sua demanda, principalmente nas dimensões Diferencial e Estética, tendo em vista o avanço dos resultados em relação ao que era produzido anteriormente ao curso.

Em contrapartida, os artesanatos feitos de Madeira e Madeira Molongó ainda não alcançaram as expectativas do público-alvo. Para essas categorias é preciso soluções para as dimensões Diferencial e Estética, mais especificamente nos quesitos Inovação, Beleza, e Discrção.

As observações que podem ser feitas em relação a não aprovação da nova proposta dos produtos feitos de Madeira envolvem a percepção de que o acabamento e o padrão gráfico utilizado continuaram os mesmos. Além disso, a utilidade atribuída ao novo produto (bandeja) é facilmente encontrada através de fabricação industrial, ou seja, tornou-se distante do diferencial *Incomum*. Acerca da Madeira Molongó, a nova expressão atribuída ao produto não se enquadra nas características de realismo nem de elegância exigidas pelo público-alvo.

Considerando-se que tais atributos são cruciais para a atração do consumidor, e a falta de conhecimento dos artesãos em relação a esses, há necessidade de um estudo técnico mais aprofundado na área de design para que seja possível o levantamento de resultados mais interessantes, agradando o consumidor e aproveitando-se das habilidades do artesão.

## 5. Considerações Finais

Após a conclusão desta pesquisa, teve-se como principal contributo o desenvolvimento de escalas para avaliação de Diferencial Semântico, com descritores semânticos opostos apropriados para a avaliação de produtos artesanais, considerando as individualidades de cada um deles. Como a construção das escalas foi iniciada com a busca dos termos que os próprios consumidores já utilizam de forma livre para expressar qualidades deste tipo de produto, percebe-se que estas se tornaram familiares à forma de expressão do público.

Cabe ressaltar que as escalas passaram por um processo de validação através de consulta com um profissional de Língua Portuguesa e profissionais da área do Design. Desta forma, tais escalas estão aptas a serem utilizadas por outros pesquisadores na intenção de avaliarem artesanatos de mesma categoria (produzidos com Sementes e Madeiras), mesmo que estejam em outras regiões do país.

Além disso, foi possível constatar que o artesanato ofertado na região amazônica ainda está aquém das expectativas dos consumidores no que se refere às três dimensões semânticas - Diferencial, Utilidade, Estética-, necessitando de uma maior intervenção projetual em suas confecções a partir do levantamento de dados adequados para atingir o público-alvo. No geral, após a avaliação dos resultados, percebeu-se que as qualidades que os consumidores buscam nestes artesanatos referem-se principalmente a aspectos estéticos de Regionalidade e alguns aspectos de Utilidade.

Para atender às expectativas dos consumidores típicos, é necessário, portanto, o conhecimento sobre as expectativas desse público, o que só é possível em abordagens de inquirição. Desta maneira podemos afirmar que as técnicas de coleta e análise de dados que compõem a formação do Design podem ser um importante recurso a ser aplicado em projetos de consultoria ou parceria produtiva entre Designers/Artesãos.

Ademais, destaca-se que a intervenção realizada junto aos produtores foi apenas de sensibilização por meio da capacitação destes profissionais, para que explorassem outras possibilidades de configuração de seus produtos, na busca de um diferencial no mercado em relação aos seus concorrentes diretos.

Por fim, em se tratando das diferenças entre as qualidades dos artesanatos existentes (produzidos antes do curso) e a expectativa do consumidor (ideal), verifica-se que algumas qualidades dos produtos existentes se encontram aquém do considerado ideal devido a uma produção sem consultoria, somente a partir da experiência do artesão com determinado material e de seu conhecimento das figuras típicas da região. Em relação às deficiências vistas após o curso, estas reforçam a necessidade de conhecermos a expectativa do cliente antes da realização de qualquer proposta projetual, visto que as mudanças sugeridas pelo curso possuíam como foco a diferenciação entre o que era produzido e os produtos concorrentes, aplicando somente princípios de Utilidade e Diferencial.

## Referências

ANDRADE, A.L; CRUZ, R.M.; PAUL, S.; BITENCOURT, R.F. Construção de escalas de diferencial semântico: medida de avaliação de sons no interior de aeronaves. **Avaliação psicológica**, Campinas, v.8, n. 2, p.197-208, 2009.

BONFIM, Gustavo Amarante. Metodologia para desenvolvimento de projetos / Gustavo Amarante Bomfim. João Pessoa : UFPB, 1984.

BRASIL. Ministério da Indústria, Comércio Exterior. Serviços/Secretaria Especial da Micro e Pequena Empresa. Portaria nº 1.007-SEI, de 11 de junho de 2018. Institui o Programa do Artesanato Brasileiro, cria a Comissão Nacional do Artesanato e dispõe sobre a base conceitual do artesanato brasileiro. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 01 ago. 2018. p. 34.

FRONZA, A. L.; BOUNANO, D. G. Artesanato Brasileiro: Iconografia da Identidade Nacional. **Revista Educação Gráfica**, Bauru, v. 21, nº 3, p. 07-24, dez. 2017.

GOLÇALVES, C. A. N. et al. O artesanato como elemento de estudo da educação patrimonial e identidade cultural. **Caminho Aberto: Revista de Extensão do IFSC**, Santa Catarina, v.1, nº 3, p. 64-71, nov. 2015.

SALVADOR, M. R. **Artesanato x Design: A Busca da Identidade**. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Artes Visuais) - UNESC, Criciúma, 2011.