

DESIGN DE INSTRUÇÃO DO PRODUTO APLICADO AS EMPRESAS DO OESTE DE SANTA CATARINA

DESIGN OF EDUCATION PRODUCT APPLIED BUSINESS WEST OF SANTA CATARINA

Pricila Todeschini

manuais de instrução;
design instrucional;
setor alimentício;
usuário.

A produção da indústria alimentícia, no oeste catarinense, tem merecido destaque em nível nacional e internacional. O presente trabalho constitui uma análise do manual de instrução do produto "sopão" da indústria de alimentos Apti do Oeste catarinense frente a três produtos similares de seus concorrentes. A pesquisa visa identificar se o design de instruções está projetado de maneira compreensível ao consumidor. O estudo apresenta o levantamento de dados coletados por aplicação de questionário estruturado. Os resultados mostraram o nível de compreensão dos usuários e a carência de investigações das empresas alimentícias.

Com base nos resultados sugere-se um re-design das instruções visuais do "sopão" Apti para promover sua compreensão aos usuários.

instruction manuals;
instructional design;
food sector; user.

The production of the food industry in western Santa Catarina, has been highlighted in national and international level. This study represents an analysis of the product instruction manual "soup kitchen" of food Apti the Western Santa Catarina against three similar products from your competitors industry. The research aims to identify whether the design of instruction is designed in an understandable way to the consumer. The study presents the survey data collected by a structured questionnaire. The result showed the level of understanding of users and the lack of investigations of food companies.

Based on the results we suggest a re-design of visual instructions "soup kitchen" Apti to promote their understanding users.

1 INTRODUÇÃO

Tema: *Design* de instrução do produto direcionado a produtos alimentícios

O presente artigo constitui o trabalho de conclusão de curso de Pós-graduação em Marcas e Design de produto da Universidade do Oeste de Santa Catarina - UNOESC. Dentre os diversos meios de obter a informação no âmbito do *design*, apresenta-se aqui o *design* instrucional direcionado a produtos alimentícios como área de pesquisa.

Para que as informações sejam fidedignas é necessário um estudo aprofundado sobre as instruções nas embalagens alimentícias e seus efeitos nos usuários do produto. Pois isso promove além de

boas escolhas alimentares como cita Câmara, Marinho, Guilam e Braga (2008), evita riscos para a saúde e segurança do usuário. É com este intuito que se inicia este projeto, tendo como foco empresas do Oeste de Santa Catarina. Seus produtos alimentícios e suas instruções perante os usuários.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

O presente artigo tem como objetivo verificar o grau de entendimento das Sequências Pictóricas de Procedimentos - SPPs sobre produtos alimentícios produzidos por empresas do oeste de Santa Catarina. Elaborar uma SPP para determinado produto comparando-o com outros produtos iguais ou similares. Assim, pretende-se identificar se o design de instruções está sendo projetado de maneira que o consumidor compreenda a informação.

1.1.2 Objetivos Específicos

1. Identificar possíveis deficiências das SPPs dos produtos alimentícios, através de análise gráfica dos elementos verbal e/ou pictórico.
2. Verificar se os usuários conseguem utilizar o produto a partir da leitura das SPPs.
3. Propor recomendações para o design de instruções dos produtos alimentícios, da empresa selecionada do oeste de Santa Catarina.

Este artigo visa responder a questão: "Qual a compreensão pelo consumidor, do design de instruções presente nas embalagens de produtos alimentícios das empresas do oeste catarinense?"

Para estreitar o escopo deste estudo a fim de responder esta questão devidamente, será enfocada uma empresa líder do oeste catarinense no estudo de suas embalagens.

1.2 JUSTIFICATIVA

As instruções fazem parte do nosso aprendizado sobre tarefas do cotidiano. Para a realização de uma tarefa ser satisfatória esta depende da completude das informações fornecidas e da qualidade da apresentação gráfica/visual destas, caso contrário, o usuário pode sofrer sérias conseqüências. (Spinillo e Fujita *apud* Kamisaki, Nascimento & Santos, 2011).

As instruções exercem influência sobre o usuário na interação com um produto, pois esclarecem sobre sua utilização. Portanto, o *design* de instruções deve considerar desde a elaboração visual do manual até a relação prática com o produto, verificando assim a eficácia dos manuais de instrução.

Neste sentido, deve-se verificar se os procedimentos informados estão alcançando o objetivo de instruir o usuário/consumidor quanto ao uso do produto. Para isto, faz-se necessário analisar a organização do texto e imagens na interface gráfica do manual e investigando sua eficácia através de teste.

Dentre as áreas que demandam instruções de produtos tem-se a indústria alimentícia com um grande destaque. Porém, no mercado alimentício do oeste catarinense, o estudo quanto as instruções neste setor mostra-se com pouco investimento. Sabendo-se que alimentos são da necessidade básica do ser humano e importantes para a saúde, admite-se uma boa compreensão de uso destes, o que se

alcança através de manuais bem esclarecidos. Com uma maior investigação, o resultado dos estudos podem contribuir para a leitura e compreensão do consumidor, conseqüentemente facilitando o uso do produto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 DESIGN INSTRUCIONAL APLICADO AO PROJETO

Segundo a SBDI (Sociedade Brasileira de Design da Informação, 2014), define-se *design* da informação:

Design da informação é uma área do design gráfico que objetiva equacionar os aspectos sintáticos, semânticos e pragmáticos que envolvem os sistemas de informação através da contextualização, planejamento, produção e interface gráfica da informação junto ao seu público alvo. Seu princípio básico é o de otimizar o processo de aquisição da informação efetivado nos sistemas de comunicação analógicos e digitais.

Segundo Filatro e Piconez (2004, pág. 2), compreendido em nível macro o *design* instrucional é a elaboração do ensino-aprendizagem incluindo neste, atividades, estratégias, sistemas de avaliação, métodos e materiais instrucionais. Ou seja, interpretando o que afirma a SBDI, *design* da informação refere-se a aquisição da informação, ele é direcionado para a informação mais correta possível tanto em *design* de produtos, *webdesign*, etc. Já o *design* instrucional é direcionado a instruções para a área da educação. Todavia, devido ao projeto incluir sistemas de avaliação, métodos e materiais instrucionais (manuais de produtos), optou-se por utilizar aqui o termo *design* instrucional aplicado a produto. O *design* instrucional aplicado ao projeto se mostra como forma de comprovar a eficácia dos manuais de instrução.

2.2 DESIGN INSTRUCIONAL APLICADO A PRODUTO

As informações contidas nos produtos são destinadas ao público em geral, por isso é de suma importância conhecer estes consumidores e suas habilidades de leitura. Segundo Maia (2008, pág.28) as informações instrucionais são consideradas pelo consumidor/usuário no momento de aquisição do produto e quando são apresentadas de maneira atraente e compreensível, agregam valor ao produto. As habilidades de leitura dos manuais variam muito entre os consumidores, pois são destinados a qualquer usuário que possa adquiri-los. (Maia, 2008)

Estes fatores demonstram a importância do *design* de instruções de produtos, devido às variadas informações expressas em diversos tipos de manuais, isto pode confundir o usuário, principalmente pelo fato de usuários com diferentes níveis de escolaridade poderem ter acesso ao produto. Por este motivo, os manuais de instrução devem ser projetados visando esclarecimento aos usuários em geral. Apresentando-se o mais simples e claro possível.

2.3 DESIGN INSTRUCIONAL CENTRADO NO USUÁRIO

Segundo Rubin *apud* Loureiro *et.al.*(2008), *design* centrado no usuário refere-se a uma filosofia em que se coloca no centro do processo de desenvolvimento o usuário. Deve-se levar em consideração as características, necessidades e desejos das pessoas que efetivamente usarão tais produtos. Também afirma que a fim de se criar produtos, o foco no usuário representa a utilização de

técnicas e métodos que além de possuir uma boa usabilidade, sejam adequados às reais necessidades das pessoas.

Quanto às abordagens do *design* centrado no usuário, métodos podem ser aplicados em diferentes momentos, entre eles estão a pesquisa etnográfica, pesquisas qualitativas e quantitativas, *design* participativo e teste com o usuário. (Loureiro, 2008)

No que concerne às instruções de uso de um produto, o *design* centrado no usuário tem o papel de investigar as reais necessidades deste usuário, a fim de orientá-lo com uma boa instrução por meio do manual.

É relevante o estudo da utilização de um produto, considerando os passos envolvidos na sua utilização. Para tal, a função do *designer* é de investigar e analisar a eficácia das informações instrucionais sobre o produto e se o uso do produto pode ocasionar riscos ao usuário. Esta etapa abrange todo o estudo para a concepção, projeto e elaboração do manual de instrução.

Assim, é importante a avaliação prática do manual com o usuário antes mesmo do produto ser colocado à venda. Isto pode evitar acidentes futuros e também demonstra responsabilidade do profissional e da empresa que projeta.

3 A INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA E INSTRUÇÕES DE USO DE SEUS PRODUTOS

Dentre os diversos tipos de produtos que demandam uso de instruções, os produtos da indústria alimentícia têm um papel relevante. Configura-se uma questão de segurança alimentar, ao se transmitir a informação correta, visto que é um elemento que impacta a adoção de práticas alimentares e estilo de vida saudável. (Câmara, Marinho, Guilam & Braga, 2008). Verificando a legislação pertinente, quanto ao código de defesa do consumidor lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, este afirma no capítulo III, artigo 6º quanto aos direitos básicos do consumidor: "A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos bem como a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor, provenientes de práticas no fornecimento de produtos." Planalto (2014)

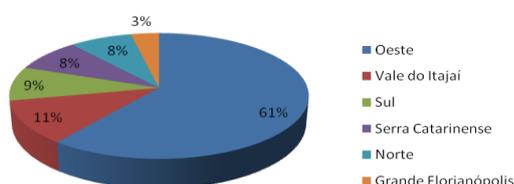
Segundo Leite e Padovani (2006, pág. 3) as embalagens alimentícias e seus rótulos são um tipo de comunicação em massa, dirigida a uma ampla faixa de público anônimo, heterogêneo e disperso, alcançando simultaneamente uma grande audiência.

Também há por parte das empresas brasileiras uma carência de um planejamento a longo prazo para o desenvolvimento de instruções eficientes e eficazes, adequadas e direcionadas aos diversos segmentos populacionais, mas principalmente a população de baixa escolaridade. (Leite & Padovani, 2006)

Em Santa Catarina, o setor primário contribuiu com 6,7% do PIB estadual em 2010, ao passo que o setor secundário (industrial), representou 34,1% dessa mesma conta.

A região Oeste de Santa Catarina, por sua vez, foi responsável por 14,7% do PIB catarinense em 2010, sendo que sua atividade industrial que mais emprega é a alimentar (Fiesc, 2013).

Gráfico 1 - Valor adicionado fiscal do setor de alimentos de Santa Catarina em 2007



Fonte: Elaborado pelo autor com dados de SEBRAE (2010).

No que tange o comércio internacional, do total da produção da indústria de alimentos e bebidas brasileira, 20% foi exportado (Abia, 2014). Em Santa Catarina, 69% da produção industrial de alimentos e bebidas é destinada ao mercado interno e 31% para o mercado externo (Fiesc, 2013).

Especificamente na região oeste de Santa Catarina, responsável pela contribuição dos 5,60% da produção nacional, como citado anteriormente, não foi encontrada na literatura, alusão sobre a verificação da eficácia das instruções de uso dos produtos alimentícios. Tendo o oeste de SC, uma parcela na contribuição da produção nacional alimentícia, torna-se relevante o estudo e aprimoramento quanto a apresentação das seqüências pictóricas de procedimentos e suas interpretações nas embalagens de alimentos. A seguir apresentam-se figuras que ilustram o uso de SPPs em alimentos na indústria brasileira:

Figura 1: Bolo Fleischmann e Pizza Sadia



Fonte: Embalagemmarca e SPP elaborada pela marca Sadia

4 APRESENTAÇÃO DAS SPPS- SEQUENCIAS PICTÓRICAS DE PROCEDIMENTO

As instruções em manuais apresentam-se de forma verbal ou gráfica, o que não é diferente em relação a manuais para produtos. Apresentam-se através de seqüências pictóricas que segundo Spinillo (2012), são representações ilustradas de forma explícita ou implícita, de uma série de passos consecutivos. Sendo assim, uma representação pictórica descritiva, narrativa e monossêmica. Segundo Spinillo (2012), o aspecto sintático da informação gráfica é a forma como são ordenados/combinados os componentes lingüísticos (palavras) e as relações entre eles (frases, sentenças). Quanto aos modos de simbolização, Van der Waarde *apud* Spinillo (2012) define como:

Pictórico: marcas (que possuam significado) que possam ser tidas como ilustração/figura.

Verbal: marcas (que possuam significado) que possam ser pronunciadas.

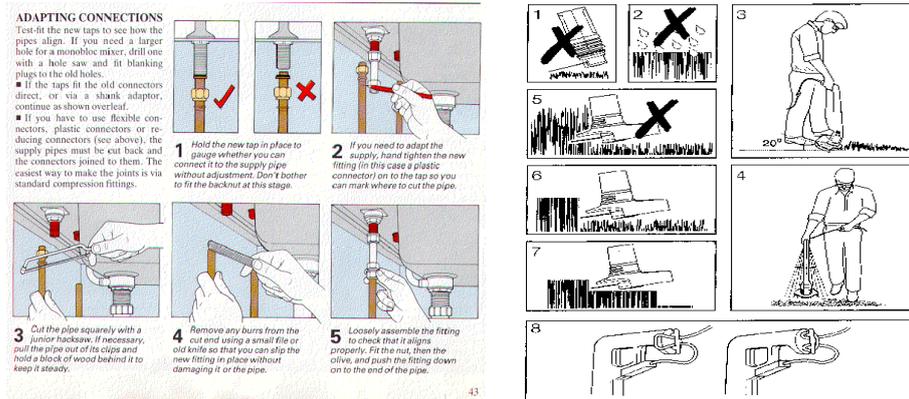
Esquemático: marcas (que possuam significado) que não possam ser tidas como verbais ou pictóricas

De acordo com Spinillo (2012) na execução da tarefa, circunstâncias específicas devem ser observadas. Pois pode afetar a tomada de decisões do leitor. Ou seja: [Se, Ou, Quando], [antes, durante e depois da execução da tarefa]. Isto pode afetar a configuração da seqüência de leitura. Spinillo (2012) propõe um modelo para analisar as SPPs constituído das variáveis gráficas:

1. *Apresentação do texto*: refere-se a forma escrita da instrução e pode ser apresentada como texto de forma corrida, legenda, e/ou rótulo.
2. *Disposição da seqüência*: refere-se a forma como o texto é disposto no manual e pode estar na posição vertical, oblíqua, horizontal, circular e ramificada.
3. *Orientadores de leitura*: refere-se a sinais que auxiliam e orientam o leitor quanto a interpretação das instruções, podem ser em forma de setas, letras, números.
4. *Elementos de separação visual*: refere-se a elementos gráficos, que tem como função organizar a leitura visual do manual e podem ser linhas, bordas, espaços.
5. *Elementos simbólicos*: Convenções usadas na seqüência, elementos simbólicos [setas, barra diagonal].
6. *Elementos enfáticos*: Recursos gráficos para chamar a atenção do leitor e/ou mostrar detalhes das ilustrações [formas, cores], elementos enfáticos.
7. *Estilo da ilustração*: refere-se a forma que o modo pictórico é apresentado, pode ser em forma de desenho, fotográfico, esquemático e/ou sombra.
8. *Representação*: refere-se a forma como se representa o modo pictórico e pode ser através de ilustrações parciais e/ou completas, representação da figura.

As figuras abaixo demonstram exemplos das variáveis acima:

Figura 2: Seqüências Pictóricas de Procedimentos.



Fonte: Spinillo (2012)

4.1 ASPECTOS EM RELAÇÃO AO USUÁRIO

É de relevante importância os aspectos que podem influenciar o usuário quanto a leitura das mensagens visuais. Segundo Petterson (1998) *apud* Padovani (2012, pág.127) representações gráficas podem facilitar uma série de processos cognitivos. Petterson identifica benefícios relacionados a percepção, compreensão, memória, atenção e aprendizado:

- Benefícios ligados à atenção: direcionar o foco para aspectos específicos; manter a atenção;
- Benefícios ligados à percepção: facilitar identificação e discriminação de dados relevantes; tornar leitura mais concreta;

- Benefícios ligados à memória: facilitar retenção; facilitar recordação de aspectos lidos em texto; favorecer memorização coletiva;
- Benefícios ligados à compreensão: facilitar entendimento; facilitar
- interpretação de fenômenos difíceis; auxiliar no entendimento de textos;
- Benefícios ligados ao aprendizado: facilitar aquisição de conhecimento; tornar aprendizado mais preciso e completo.

Segundo Leite, Spinillo e Soares (2007, pág.2) a compreensão dos símbolos pictóricos podem ser influenciados por muitos fatores. Entre eles está a percepção visual, o interesse ou estímulo, a atenção, a familiaridade e o contexto das instruções.

Conforme Ganier (2000/2001) *apud* Maia (2008, pág. 45) são quatro estágios que envolvem a compreensão e processamento de informações instrucionais:

1. Ler as instruções;
2. Construir uma representação mental reunindo a informação adquirida a experiências anteriores e ao que é observado no produto;
3. Planejar as ações a serem executadas;
4. Executar as ações.

Caso o observador não tenha familiaridade e não conheça o objeto/evento representado na ilustração, a comparação deste pode diferir com a do criador da mensagem. Pois a interpretação de mensagens visuais depende da comparação entre o estímulo sensorial visual, com as imagens mentais do observador. (Maia, 2008). Por este motivo torna-se de relevante importância, que as SPPs sejam projetadas com figuras e mensagens de fácil compreensão, de maneira simples, para pessoas de todos os níveis de escolaridade.

5 ESTUDO DE SPPs SOBRE PRODUTO ALIMENTÍCIO DAS EMBALAGENS DE "SOPÃO" DA EMPRESA CHAPECOENSE APTI ALIMENTOS LTDA.

Para o desenvolvimento foi selecionada a empresa do ramo alimentício APTI Alimentos Ltda., situada na cidade de Chapecó, oeste de SC, por esta ser referência no ramo alimentício e possuir um grande número de distribuições por todo o país. Selecionou-se o produto "sopão" da linha de salgados por ser uma das únicas linhas que apresentam SPPs em sua embalagem e por ser uma das mais disponíveis em supermercados para venda. A seguir são apresentadas informações sobre a empresa e os métodos do estudo.

5.1 A EMPRESA

A empresa APTI Alimentos está há 28 anos no mercado. Está presente em todo o Brasil, porém, sua presença no sul do país é mais forte. Segundo o site da empresa, já estão desenvolvendo projetos para atuar intensamente nos mercados do Sudoeste e Nordeste brasileiros. (Apti, 2014)

Figura 3: Matriz e filial da empresa APTI Alimentos.



Empresa APTI Alimentos Ltda, 2009 (Matriz – Chapecó/SC).



Empresa APTI Alimentos Ltda, 2009 (Filial – Araras/SP).

Fonte: APTI (2014)

A empresa também está presente em países da África, Europa e outros países da América do Sul. Gera mais de 600 empregos diretos, em 2007 estendeu sua unidade para São Paulo na cidade de Araras, facilitando a distribuição dos produtos em todo o país. Tendo como a unidade de Chapecó para atender o sul do país e a unidade de Araras para atender o Sudoeste e Nordeste do país. (Apti, 2014). A empresa trabalha com as seguintes linhas de produtos:

- Sobremesas
- Refrescos
- Food service
- Linha zero açúcar
- Achocolatados e shakes
- Chocolates e matinais
- Misturas e ingredientes
- Condimentos e confeitos
- Salgados
- Yeba (pós dissolúveis) (Apti, 2014)

Figura 4: Produtos APTI Alimentos.



Fonte: APTI (2014)

Pesquisas da Nielsen apontam a empresa APTI Alimentos é a quarta mais vendida no varejo em todo o Brasil. E se destaca entre as cinco principais empresas na produção de achocolatado, fermento, bolo, caldo e gelatina do país. Isto comprova o crescimento da marca no mercado alimentício brasileiro. (Apti, 2014)

6 MÉTODOS DO ESTUDO DAS SPPS SOBRE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS

6.1 ESTUDO ANALÍTICO DAS SPPS

6.1.1 Objetivo do estudo

O objetivo do estudo analítico é comparar a SPP presente na embalagem do produto "sopão" da empresa APTI Alimentos com três

produtos da concorrência iguais ou similares. Pretende-se por meio da análise e comparação chegar a resultados que possam verificar se a SPP da embalagem do produto "sopão" da empresa Aпти Alimentos se apresenta compreensível ao consumidor em relação aos SPPs da concorrência.

6.1.2 Amostra

A amostra analisada contou com três SPPs de embalagens de sopão das concorrentes: Maggi (Nestlé Brasil Ltda.), Kitano (Yoki Alimentos Ltda.) e Knorr (Unilever Brasil Industrial Ltda.) A instrução presente nas embalagens dos produtos "sopão" de todas as empresas analisadas, foram escolhidas por ser o produto que mais apresenta instruções passo-a-passo para o consumidor. E por se assemelharem ao produto "sopão" da empresa Aпти alimentos. Segue abaixo amostra das SPPs do produto "sopão" das empresas concorrentes:

Figura 5: Manual de instruções das marcas Maggi, Kitano e Knorr



Fonte: SPP elaborada pelas marcas Maggi, Kitano e Knorr.

6.1.3 Instrumento de análise e forma de análise dos resultados

A análise da comparação da instrução presente na embalagem "sopão" da empresa Aпти Alimentos, com instruções do mesmo produto "sopão" de três empresas concorrentes, será feita conforme modelo proposto por Spinillo (2012).

Os resultados serão analisados por meio qualitativo. A comparação entre concorrentes segue a orientação de Spinillo (2012) onde analisa: apresentação do texto, disposição da seqüência, orientadores de leitura, elementos de separação visual, elementos simbólicos, elementos enfáticos, estilo da ilustração e representação da figura.

6.2 ESTUDO DA EFICACIA DA SPP DO SOPÃO APTI

6.2.1 Objetivo e delineamento do estudo

Este estudo tem por objetivo responder se o *design* de instruções presente na embalagem "sopão" da empresa Aпти Alimentos, foi projetado de tal maneira que o consumidor compreenda as informações presentes na sua embalagem.

Para isso o estudo consta de 3 testes, sendo um sobre a SPP original da empresa Aпти Alimentos e dois sobre a proposta de re-

design para o "sopão" Apti baseada nas recomendações da literatura, conforme a seguir:

Teste 1: Verificação da compreensão das instruções em texto presente na embalagem original do "sopão" Apti Alimentos. As imagens não foram consideradas devido a não representarem procedimentos de cozimento.

Teste 2: Verificação da compreensão das imagens da proposta de *re-design*, baseada na instrução textual do "sopão" da Apti Alimentos.

Teste3: Verificação da compreensão do texto e imagens da proposta de *re-design*, baseada na instrução textual do "sopão" da Apti Alimentos.

6.2.2 Participantes

Participaram 30 pessoas dos testes sendo 10 para cada teste. Os participantes do estudo foram adultos acima de 18 anos variando em experiência com o uso do produto.

6.2.3 Material dos testes

O material utilizado para teste foi a embalagem do produto "sopão" da empresa Apti Alimentos e o *re-design* feito pelo pesquisador deste projeto.

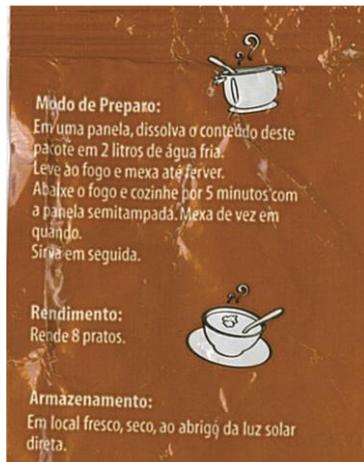
Optou-se por re-elaborar o *design* da SPP, devido a SPP da empresa Apti Alimentos não apresentar os passos da execução da tarefa através das imagens. A intenção é fazer o teste com o usuário, com a instrução da empresa Apti Alimentos presente na embalagem e com o *re-design* elaborado, verificando a compreensão das instruções

Ao projetar o *re-design* da SPP, procurou-se representar por meio das imagens a descrição da parte escrita. A parte escrita é exatamente a mesma da instrução original.

- Apresentação do texto: Título e legenda na diagonal, fonte arial 11, para melhor leitura.
- Disposição da seqüência: Vertical e horizontal.
- Orientadores de leitura: Números juntamente com o texto para definir a seqüência de leitura.
- Elementos de separação visual: Espaço entre um ícone e outro, para não gerar poluição visual.
- Elementos simbólicos: Imagens com a demonstração dos passos, setas nas imagens para dar destaque ao volume do fogo.
- Elementos enfáticos: Figuras que descrevem a parte escrita. Cor em destaque no texto, para dar enfoque ao título e subtítulos. Cor em destaque nos números para chamar atenção quanto a seqüência. Ilustração colorida para chamar atenção do usuário quanto os passos a seguir.
- Estilo da ilustração: Desenho
- Representação da figura: Completa.

Segue o material testado na figura 10 e o *re-design* proposto

Figura 6: SPP do sopão original da Apti (teste 1)



Fonte: SPP elaborada pela marca Apti.

Figura 7: Re-design da SPP Apti Alimentos (teste 2: sem texto e teste 3: texto e imagem).



Fonte: Elaborado pelo autor.

6.2.4 Procedimentos

Os testes foram conduzidos com cada participante individualmente. Foi inicialmente mostrada a SPP (original para teste 1 e re-design para testes 2 e 3) e em seguida perguntado sobre a compreensão do material, sendo as respostas anotadas por escrito no protocolo dos testes com as perguntas.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

7.1 DO ESTUDO ANALÍTICO DAS SPPS

Análise foi baseada no modelo proposto por Spinillo (2012). Foram analisadas as quatro SPPs das empresas: Maggi, Kitano e Knorr, conforme imagens postadas. Comparando a apresentação das SPPs entre si, tendências e representações similares.

Resultados da análise

As três concorrentes possuem uma apresentação de texto e disposição da seqüência com boa visibilidade e fontes de fácil leitura. Possuem espaços e elementos de separação visual, o que não confunde a seqüência dos passos para o usuário. A marca Knorr é a única que apresenta apenas uma cor em sua marca pictórica, porém, a embalagem da marca está em verde escuro, o que dificultaria cores vivas na instrução. Todas possuem seqüências pictóricas, diferente da marca Apti Alimentos. As três concorrentes demonstram de maneira clara como preparar a sopa, a diferença é que a marca Knorr não descreve no último passo que a panela precisa estar semi-tampada. O que também não é demonstrado na última seqüência pictórica. Porém, a seqüência pictórica colorida presente nas marcas Maggi e Kitano facilitou a leitura.

Em comparação com as concorrentes, a instrução presente na embalagem da marca Apti Alimentos, não possui seqüências pictóricas, a letra é muito pequena e também optou-se por utilizar apenas uma cor, como a marca Knorr. A tendência é a utilização de fonte maior e seqüências pictóricas coloridas, promovendo destaque aos detalhes e diferenças e como cada uma demonstra, o passo-a-passo através da seqüência pictórica, o que facilita a compreensão do usuário na leitura.

7.2 DO ESTUDO DA EFICÁCIA DA COMPREENSÃO DA SPP

7.2.1 Entrevista com o usuário

A entrevista com os usuários, segue modelo proposto por Spinillo (2012), análise através de entrevista pós/tarefa. As entrevistas foram realizadas com o manual original para analisar o texto e com o manual re-projetado para analisar as imagens e a junção de ambos. Cada modelo de questionário foi aplicado a 10 pessoas diferentes, totalizando 30 pessoas entrevistadas. Todas as anotações no questionário foram feitas pelo entrevistador da pesquisa. Resultado do questionário quanto ao texto encontra-se no quadro a seguir:

Tabela 1: Análise de resultados do questionário quanto ao texto da SPP Apti

Sexo	Masc.	Fem.			
	4	6			
Faixa etária	18 a 26	27 a 40	41 a 50	mais de 50	
	3	2	2	3	
1. Você já preparou uma sopa industrializada?	Sim	Não			
	2	8			
Questões 2 e 3	Acertou	Errou			
	10	0			
	Reviu o material	Checeu	Não consultou		
4	0	6			
4.Quanto ao tamanho das letras	Muito pequenas	Muito grandes	Tamanho ideal		
	10	0	0		
5. Quanto à orientação do texto	Está bom	Poderia haver flechas	Letras em maior destaque	Colunas lado a lado	Haver mais um parágrafo
	6	0	2	0	2
6. Classificação quanto à facilidade de compreensão	1	2	3	4	5
	1	9	0	0	0
Por quê?	Letra pode ser maior	Precisa de mais um parágrafo	Nem todos sabem o que é uma panela semitampada	Está bem explicado	
	6	1	2	1	

Fonte: Elaborado pelo autor.

Resultado do questionário quanto as imagens apresenta-se na tabela a seguir:

Tabela 2: Análise de resultados do questionário quanto as imagens da SPP Apti

Sexo	Masc.	Fem.				
	5	5				
Faixa etária	18 a 26	27 a 40	41 a 50	mais de 50		
	2	2	2	4		
1. Você já preparou uma sopa industrializada?	Sim	Não				
	2	8				
2. Quais são os passos de execução através da imagem?	Acertou tudo	Errou tudo	Esqueceu de mexer	Esqueceu de baixar o fogo	Afirmou que não dá para ver o tempo	Esqueceu que no começo a água é fria
	0	0	7	1	1	1
3. Quanto a utilidade das imagens	Poderiam ser menores	Poderiam ser maiores	Observações: Está bom			
	0	0	10			
4. Classificação quanto à facilidade de compreensão	1	2	3	4	5	
	8	2	0	0	0	
Por quê?	Não dá para saber quanto tempo depois é para baixar o fogo	É possível ver bem				
	2	8				
5. Sobre instruções visuais no modo de preparo:	1	2	3	4	5	
	0	0	0	4	6	
Por quê?	Mostra a panela semitampada e o fogo baixo	Fica mais fácil	Algumas pessoas tem problemas visuais			
	2	4	4			

Fonte: Elaborado pelo autor.

Resultado do questionário quanto a junção de texto e imagem apresenta-se na tabela a seguir:

Tabela 3: Análise de resultados do questionário quanto a junção de texto e imagem da SPP Apti

Sexo	Masc.	Fem.			
	3	7			
Faixa etária	18 a 26	27 a 40	41 a 50	mais de 50	
		3	3	2	
1. Você já preparou uma sopa industrializada?	Sim	Não			
	1	9			
2. Explicação sobre a sopa	Explicou todos os passos	Não explicou todos os passos			
	0	10			
Quais?	Mexa de vez em quando	Colocar 2 litros de água fria			
	10	2			
	Explicou errado	Não soube explicar	Outro		
	0	0	0		
	Reviu o material	Checou	Não consultou		
	0	0	10		
3. O que ajudou a compreender	Imagens	Texto	Ambos		
	0	2	8		
4. Algo que dificultou a compreensão?	Não	Sim			
	10	0			
5. Sobre instruções visuais no modo de preparo:	1	2	3	4	5
	0	0	0	2	8
Por quê?	Fica mais fácil	Algumas pessoas tem problemas visuais	Representa bem o processo		
	4	2	4		
6. O que poderia ser melhorado:	Nada	Mostrar a colher mexendo	Avisar se é possível consumir apenas a metade		
	6	2	2		

Fonte: Elaborado pelo autor.

8 DISCUSSÃO GERAL: COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme a comparação descrita na tabela, seguindo o modelo de Spinillo (2012), as instruções presentes nos manuais das demais empresas, orientam melhor o usuário quanto a seqüência a seguir, também as imagens da concorrência demonstram o modo de preparo. Quanto ao tamanho das letras, a instrução da empresa

Knorr é a mais clara, usando uma fonte sem muitas curvas e com tamanho apropriado para leitura. Quanto a ilustração da execução da tarefa, as marcas Maggi e Kitano conseguem demonstrar o maior número de passos descritos na parte verbal para a parte ilustrativa.

Dos usuários entrevistados no teste prático com o questionário, 60% são mulheres e 40% são homens. Dentre estes 23,3% do total possuem de 18 a 26 anos, 23,3% possuem de 27 a 40 anos, 23,3% possuem de 41 a 50 anos e 30% possui mais de 50 anos. Dos entrevistados 83,3% nunca preparou uma sopa industrializada contra 16,6% que já tiveram a experiência.

As maiores dificuldades foram em primeiro lugar, lembrar de mexer a sopa de vez em quando, seguido da dificuldade para ler letras, palavras em fonte muito pequena da instrução original, baixar o fogo também foi esquecido por alguns, outras anotações percebidas pelo pesquisador e afirmações feitas pelos usuários foram:

- Falta de mais um parágrafo na instrução original;
- Letras em maior destaque na instrução original;
- Afirmação de que algumas pessoas possuem problemas de visão, por isto as letras pequenas dificultam;
- Nem todos sabem no texto o que é uma panela semitampada;
- Falta de instrução na imagem do *re-design* em relação a quanto tempo depois é para baixar o fogo e quanto tempo deixar cozinhando;
- Alguns esqueceram de que a água é fria;
- Alguns esqueceram dos 2 litros de água fria;
- Foi observado pelo usuário, que a embalagem poderia informar se é possível o consumo de apenas a metade do conteúdo do pacote e se é possível guardá-lo com apenas metade da sopa.

Outro fator observado é que a maioria dos usuários não precisou rever o material. Também comprova-se que apenas o texto afirmando sobre a panela semitampada não é o suficiente, o desenho auxilia. Que os espaçamentos entre os parágrafos são importantes. E a empresa poderia informar se é possível ou não conservar metade do alimento no pacote.

9 CONCLUSÕES DOS ESTUDOS E RECOMENDAÇÕES PARA RE-DESIGN DA SPP

Conclui-se através das pesquisas de campo, que a SPP possui grande influência sobre o usuário, podendo levá-lo a cometer equívocos, caso a SPP do manual esteja projetada inadequadamente. Observa-se que a maioria lêem o manual apenas uma vez e já executam a tarefa sem demora.

Também observou-se que elementos como setas, números, letras em destaque, auxiliam muito na compreensão do usuário. A ssp da marca Apti Alimentos ficou em desvantagem perante as concorrentes, principalmente em relação ao tamanho da fonte, nas imagens com execução da tarefa, espaçamento e letras em destaque.

Baseado no resultado da pesquisa, as recomendações para o *re-design* da SPP é acrescentar setas indicativas em volta da colher, na segunda imagem, demonstrando que se deve mexer de vez em quando. Também elementos que orientem a leitura, mostrando na primeira imagem que são necessários 2 litros de água e uma jarra derramando a água, indicando que esta é fria. Também elementos na última imagem que demonstrem que se deve deixar 5 minutos de cozimento após ferver. Uma sugestão, baseada na observação dos

usuários é de que a empresa Aпти Alimentos informe no armazenamento, se é possível ou não a conservação da metade do alimento no pacote, ou se deve ser consumido apenas de uma vez.

Baseado nestas recomendações, segue o aperfeiçoamento do *re-design* da SPP da embalagem do produto "sopão" da empresa Aпти Alimentos, já projetado para teste e agora re-projetado conforme recomendações da pesquisa.

A seguir apresenta-se o *re-design* da spp considerando os resultados das entrevistas.

Figura 8: Re-design da SPP



Fonte: Elaborado pelo autor.

10 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto realizado apresentou como a avaliação da SPP da embalagem do produto "sopão" da Aпти Alimentos está em relação à concorrência; seguindo modelo de análise de Spinillo (2012).

Realizou teste prático com o usuário, confirmando o nível de eficácia do manual. Quanto a questão principal do artigo, o design de instruções presente nas embalagens de produtos alimentícios, das empresas do oeste catarinense, está sendo projetado de maneira parcialmente correta, o que dificulta a compreensão dos consumidores. Sendo assim, conclui-se neste artigo que há uma carência de investigações por parte das empresas alimentícias do oeste catarinense. Se faz necessário pesquisas, testes práticos com os usuários e estudos detalhados das SPPs para atender a necessidade de instruir o usuário e garantir a segurança dos mesmos.

AGRADECIMENTO

Agradeço a todas as pessoas que de alguma forma colaboraram para que este projeto fosse realizado. Auxiliando para um melhor esclarecimento quanto a compreensão da SPP e colaborando para um direcionamento correto do *re-design* final.

REFERÊNCIAS

ABIA. Associação Brasileira da Indústria da Alimentação. **A Força do Setor de Alimentos**. Disponível em: <http://abia.org.br/vst/AForcadoSetordeAlimentos.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2014.

APTI. **Conheça a empresa**. Disponível em: <http://www.apti.com.br/br/>. Acesso em: 07/06/2014.

CÂMARA M.C.C.; MARINHO C.L.C.; GUILAM M.C.; BRAGA A.M.C.B.. A produção acadêmica sobre a rotulagem de alimentos no Brasil. **Revista Panam Salud Publica**. v.23, nº1, p.52 - 58, 2008.

CEPEA. Centro de Estudos Avançados em Economia Aplicada. **PIB do Agronegócio**. Disponível em: <http://cepea.esalq.usp.br/pib/>. Acesso em: 06 jun. 2014.

EMBALAGEMMARCA. **Fleischmann lança linha de misturas especiais**. Disponível em: <http://www.embalagemmarca.com.br/2012/10/fleischmann-lanca-linha-de-misturas-especiais/> Acesso em: 08/06/2014.

FIESC – Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina. **Santa Catarina em Dados**. Florianópolis, v. 23, p.01-176, 2013.

FUJITA, P. T. L. . A apresentação gráfica informacional da bula de medicamento: considerações sobre a composição gráfica relacionada à sua classificação textual..*In*: 3 Congresso Internacional de Design da Informação, 2007, Curitiba. Anais do 3º Congresso Internacional de Design da Informação. Curitiba : SBDI, 2007. v. 3. p. 1-9.

GANIER, F. 2000/2001. Processing text and pictures in procedural instructions. *Information Design Journal*. n.10, v.2. p.146-153.

KAMISAKI, Margareth S.; NASCIMENTO, Roberto A. do; SANTOS, João Eduardo G. dos. Bulas e Cartelas de Medicamentos: Possíveis soluções de leitura através do Design Gráfico.**Arcos Design**. Rio de Janeiro, v. 6, nº 1, p. 42 – 59, Dez., 2011.

LEITE, Charles; SPINILLO, Carla G.; SOARES, Marcelo M. As contribuições da linguagem gráfica pictórica para o design de avisos e advertências em medicamentos..*In*: 4 Congresso Internacional de Pesquisa em Design.Anais do 4º Congresso Internacional de Pesquisa em Design. Rio de Janeiro: CIPED, 2007.

LEITE, Charles.; PADOVANI, Stephania. Princípios de usabilidade nas instruções das embalagens alimentícias..*In*: 2 Congresso Brasileiro de Iniciação em Ergonomia. Anais do 2º Congresso Brasileiro de Iniciação em Ergonomia. Curitiba: ABERGO, 2006.

LOUREIRO, Eduardo Pinheiro. *Design* centrado no usuário e as limitações do mercado de produtos interativos: Pesquisa e análise sobre indicadores para uma conciliação entre pesquisa e mercado. Belo Horizonte, 2008.

MAIA, Tiago Costa. A representação de dimensões de tempo em instruções visuais e sua relação com imagens mentais de usuários. Curitiba, 2008.

PADOVANI, Stephania. Representações Gráficas De Síntese: Artefatos Cognitivos No Ensino De Aspectos Teóricos Em Design De Interface. **Educação gráfica**. Bauru, v.16, nº 2, p. 123 - 142, 2012.

BRASIL. Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do consumidor**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 07/06/2014.

PETTERSSON, R. Image Functions In Information Design. In **Proceedings of the 30th Annual Conference of the International Visual Literacy Association**. Georgia: The University of Georgia, 1998. p. 21-25.

RICHARDS, C. 2000. Getting the picture: diagram design and the information revolution. **Information Design Journal**, v. 9, n. 2/3, p. 87-110.

RUBIN, Jeffrey. **Handbook of usability testing: how to plan, design, and conduct effective tests**. New York : John Wiley & Sons, 1994.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Santa Catarina em Números: alimentos**. Florianópolis: Sebrae/SC, 2010. 56 p.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE DESIGN DA INFORMAÇÃO. **Home**. Disponível em: <http://www.sbdi.org.br/index.htm>. Acesso em: 20/02/2014.

SPINILLO, C. G. . Instruções visuais: algumas considerações e diretrizes para o design de seqüências pictóricas de procedimentos. **Estudos em Design**. Rio de Janeiro, v. 9, p. 31-50, 2001.

SPINILLO, Carla G. Aula da Disciplina Design de Instrução do Produto – Videira: Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc, 24/08/2012.

11 APÊNDICES

APÊNDICE A: Referente quanto a pesquisa de texto:



Universidade do Oeste de Santa Catarina
Setor de Design
Pós-graduação em Marcas e Design de Produto

Protocolo de Compreensão SPP

[_____/_____/2014] Pesquisador:

_____]

Participante Nº:

Sexo: Masculino [] Feminino []

Faixa Etária: 18 a 26 anos [] 27 a 40 anos [] 41 a 50 anos [] Mais de 50 anos []

Pergunta ao participante

1. Você já preparou uma sopa industrializada?

Sim Não

Sobre o texto

Mostrar a embalagem para que o entrevistado leia, em seguida faz-se as perguntas abaixo

2. Quantos litros de água são necessários?

3. Por quanto tempo a sopa deve cozinhar?

Para responder, o entrevistado:

Reviu o material Consultou o material (checagem) Não consultou o material

4. Quanto ao tamanho das letras:

Muito pequenas Muito grandes Tamanho ideal

5. Quanto à orientação do texto na embalagem:

Está bom Poderia haver flechas indicativas

Poderia haver letras com maior destaque As colunas poderiam estar lado a lado

Outras

observações: _____

6. Classificação do entrevistado quanto à facilidade de compreensão

Muito fácil de compreender [1] [2] [3] [4] [5] Muito difícil de compreender

Por quê?

APÊNDICE B: Referente quanto a pesquisa de imagens:



Universidade do Oeste de Santa Catarina

Setor de Design

Pós-graduação em Marcas e Design de Produto

Protocolo de Compreensão SPP

[____/____/2014 Pesquisador: _____]

Participante Nº: _____

Sexo: Masculino Feminino

Faixa Etária: 18 a 26 anos 27 a 40 anos 41 a 50 anos Mais de 50 anos

Pergunta ao participante

1. Você já preparou uma sopa industrializada?

Sim Não

Sobre as imagens

Mostrar a projeção da instrução no modo pictórico ao entrevistado, em seguida ele responde as perguntas abaixo:

2. Quais são os passos de execução através da imagem?

3. Quanto a utilidade das imagens:

Poderiam ser menores

Poderiam ser maiores

Outras observações:

4. Classificação do entrevistado quanto à facilidade de compreensão

Muito fácil de compreender [1] [2] [3] [4] [5] Muito difícil de compreender

Por quê?

5. Em sua opinião, instruções visuais/imagens sobre modo de preparo:

Atrapalham a compreensão [1] [2] [3] [4] [5] Auxiliam a compreensão

Por quê?

APÊNDICE C: Referente quanto a pesquisa de junção de texto e imagem:



Universidade do Oeste de Santa Catarina
Setor de Design
Pós-graduação em Marcas e Design de Produto

Protocolo de Compreensão SPP

[____]/____/2014 Pesquisador:

Participante Nº:

Sexo: Masculino [] Feminino []

Faixa Etária: 18 a 26 anos [] 27 a 40 anos [] 41 a 50 anos [] Mais de 50 anos []

Pergunta ao participante

1. Você já preparou uma sopa industrializada?

[] Sim [] Não

Sobre a junção de texto e imagem

Mostrar a SPP projetada para o participante em seguida faz-se as perguntas abaixo

2. Poderia me explicar como fazer esta sopa?

[] Explicou todos os passos

[] Não explicou alguns passos. Quais:

[] Explicou errado . Quais:

[] Não soube explicar

[] Outro

Para responder, o entrevistado:

[] Reviu o material [] Consultou o material (checagem) [] Não consultou o material

3. O que lhe ajudou a compreender os passos de como preparar a sopa?

[] As imagens [] O texto [] Ambos

4. Houve algo que considere ter dificultado a compreensão sobre o modo de preparo da sopa?

[] Não [] Sim. O quê?

5. Em sua opinião, as instruções visuais mostrando como preparar esta sopa:

Atrapalham a compreensão [1] [2] [3] [4] [5] Auxiliam a compreensão

Por quê?

6. Em sua opinião, o que poderia ser melhorado nestematerial para ensinar como preparar esta sopa?