

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN
NÍVEL MESTRADO**

PAULA ALCARAZ GOMES SANT'ANNA

**DESIGN ORIENTADO PARA O DILEMA:
Uma Abordagem pela Perspectiva da Maternidade**

Porto Alegre

2018

PAULA ALCARAZ GOMES SANT'ANNA

**DESIGN ORIENTADO PARA O DILEMA:
Uma Abordagem pela Perspectiva da Maternidade**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Design, pelo Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Filipe Campelo Xavier da Costa

Porto Alegre

2018

S232d Sant'Anna, Paula Alcaraz Gomes
Design orientado para o dilema : uma abordagem pela
perspectiva da maternidade / por Paula Alcaraz Gomes
Sant'Anna. – 2018.
145 f. : il., 30 cm.

Dissertação (mestrado) — Universidade do Vale do Rio
dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Design, 2018.
Orientação: Prof. Dr. Filipe Campelo Xavier da Costa.

1. Design orientado para o dilema. 2. *Concerns*
conflitantes. 3. Processos projetuais. 4. Maternidade.
I. Título.

CDU 7.05

Catálogo na Fonte:

Bibliotecária Vanessa Borges Nunes - CRB 10/1556

PAULA ALCARAZ GOMES SANT'ANNA

**DESIGN ORIENTADO PARA O DILEMA:
Uma Abordagem pela Perspectiva da Maternidade**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Design, pelo Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Aprovado em 27/09/2018

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Filipe Campelo Xavier da Costa (Orientador) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Prof. Dr. Leandro Miletto Tonetto – Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Prof.^a Dra. Gabriela Zubaran de Azevedo Pizzato – Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

AGRADECIMENTOS

À minha filha Lis, por inspirar esta pesquisa.

À minha filha Ana, por me acompanhar no período de escrita, antes de nascer, e não deixar fazer desse um momento solitário.

Aos meus pais, pelo apoio de sempre.

Ao Fabio, por estar presente na minha ausência, e por me ajudar a percorrer esse caminho com leveza.

Ao meu orientador Filipe, pela confiança, disponibilidade e partilha de conhecimento que contribuíram para perceber o mestrado como uma experiência que valeu a pena.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Design da Unisinos, que me permitiram uma nova interpretação do design, em que avançamos de projetistas técnicos a protagonistas das experiências das pessoas.

Às mães e aos designers que colaboraram com a realização desta pesquisa.

Aos colegas veteranos da turma 2016/1, pela afetuosa recepção e alto astral.

Aos colegas da turma 2016/2, por serem os grandes companheiros desta jornada.

RESUMO

A área de estudo do design para a emoção explora o espaço de influência e contribuição do design na esfera psicológica dos usuários com o objetivo de gerar estratégias de design que possam estimular determinadas emoções ou facilitar o seu bem-estar. Nesse contexto, o ponto de partida para o processo projetual é a investigação dos *concerns* do usuário, aspecto que determina a dinâmica de suas motivações e emoções. A abordagem teórico-metodológica *dilemma-driven design* (design orientado para o dilema) investiga um aspecto específico dos *concerns*: o seu ponto de conflito, fator responsável por grande parte do desconforto emocional que experienciamos diariamente. O método estimula a geração de estratégias de design capazes de equilibrar os *concerns* conflitantes (dilemas) dos usuários a fim de facilitar sua maior percepção de bem-estar. O objetivo desta pesquisa é verificar como o uso dos *concerns* conflitantes pode contribuir ao processo projetual do design no contexto da maternidade. Para tanto, foi escolhido um objeto de estudo característico por seus conflitos emocionais: a experiência da maternidade. A pesquisa empírica se estruturou na natureza qualitativa exploratória e teve como método condutor as diretrizes do design orientado para o dilema. Sua primeira etapa consistiu de um grupo focal com usuários (mães) para a descoberta de seus *concerns* e principais dilemas. Esse conteúdo foi utilizado como substrato teórico à etapa projetual, composta por dois workshops nos quais designers desenvolveram ideias de design de SPS (sistema produto-serviço), sendo que um dos grupos projetou para *concerns* conflitantes a partir do método design orientado para o dilema, e o outro projetou para *concerns* múltiplos com métodos livres. Os resultados da pesquisa sugerem uma nova formatação ao dilema (multipolar), capaz de atender a múltiplos *concerns* conflitantes simultaneamente. Além disso, abre-se caminho para projetos de SPS voltados para impactar diversos usuários, e provoca-se o debate acerca da influência positiva do designer-usuário no desempenho projetual.

Palavras-chave: Design orientado para o dilema. *Concerns* conflitantes. Processos projetuais. Maternidade.

ABSTRACT

The area of study of emotional design explores the space of influence and contribution of design in the psychological sphere of users with the aim of generating design strategies that can stimulate certain emotions or facilitate their well-being. In this context, the starting point for the design process is the investigation of the user's concerns, an aspect that determines the dynamics of his motivations and emotions. The theoretical-methodological approach dilemma-driven design investigates a specific aspect of the concerns: its point of conflict, factor responsible for much of the emotional discomfort we daily experience. The method stimulates the generation of design strategies capable of balancing the conflicting concerns (dilemmas) of the users in order to facilitate their greater perception of well-being. The purpose of this research is to verify how the use of conflicting concerns can contribute to the design design process. For this, it was chosen a object of study characterized by their emotional conflicts: the experience of motherhood. The empirical research was structured in the qualitative exploratory nature and had the directives of dilemma-driven design as the guiding method. Its first stage consisted of a focus group with users (mothers) to discover their concerns and main dilemmas. This content was used as a theoretical substrate for the design process, composed of two workshops in which designers developed PSS (product-service system) design ideas, and one of the groups projected to conflicting concerns oriented by the dilemma-driven design method, and the other designed for multiple concerns with free methods. The results of the research suggest a new format for the dilemma (multipolar), capable of meeting multiple conflicting concerns simultaneously. In addition, it opens the way for PSS projects aimed at impacting several users, and the debate about the positive influence provoked by the designer-user on the design process performance.

Keywords: Dilemma-driven design. Conflicting concerns. Project processes. Motherhood.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estrutura da dissertação	17
Figura 2 – Modelo básico de compreensão entre produtos e emoções	20
Figura 3 – Estrutura do <i>positive design</i>	22
Figura 4 – Pirâmide das faces do dilema	25
Figura 5 – Etapas do design orientado para o dilema	28
Figura 6 – Modelo do ciclo básico de design ilustrando a integração dos dilemas ...	29
Figura 7 – Exemplo da estrutura de um dilema e suas variantes.....	30
Figura 8 – Exemplos de produtos existentes que atendem a dilemas	32
Figura 9 – Mapa de atores da maternidade.....	41
Figura 10 – Movimento estrutural da pesquisa.....	47
Figura 11 – Convite do grupo focal enviado às mães	49
Figura 12 – Convite dos workshops enviado aos designers.....	54
Figura 13 – Materiais empregados no workshop 1.....	61
Figura 14 – Materiais empregados no workshop 2.....	62
Figura 15 – Infográfico da maternidade	63
Figura 16 – Os <i>concerns</i> gerais das mães.....	65
Figura 17 – Os três dilemas elencados pelas mães	66

LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Grupo focal em andamento	51
Fotografia 2 – Workshop 1 em andamento.....	59
Fotografia 3 – Workshop 2 em andamento.....	59
Fotografia 4 – Encerramento do workshop 2.....	60

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Estrutura da fundamentação teórica.....	18
Quadro 2 – Dados das participantes	50
Quadro 3 – Dados dos participantes do workshop 1	55
Quadro 4 – Dados dos participantes do workshop 2	55
Quadro 5 – Dinâmicas e conteúdos dos workshops	57
Quadro 6 – Tópicos/ <i>concerns</i> gerais expressados nos discursos das mães	69
Quadro 7 – Os oito conflitos entre <i>concerns</i> (dilemas) elencados pelas mães	70
Quadro 8 – Os três principais conflitos entre <i>concerns</i> (dilemas) elencados pelas mães	70
Quadro 9 – Exemplo de <i>concerns</i> mais citados pelas mães e respectivas menções.....	71
Quadro 10 – Ideias geradas pelo grupo 1 do primeiro workshop.....	73
Quadro 11 – Ideias geradas pelo grupo 2 do primeiro workshop	75
Quadro 12 – Ideias geradas pelo grupo 3 do primeiro workshop.....	77
Quadro 13 – Ideias geradas pelo grupo 1 do segundo workshop.....	82
Quadro 14 – Ideias geradas pelo grupo 2 do segundo workshop	84
Quadro 15 – Ideias geradas pelo grupo 3 do segundo workshop	86
Quadro 16 – Comparativo das dinâmicas projetuais dos workshops.....	91
Quadro 17 – Tópicos/ <i>concerns</i> contemplados nas ideias do workshop 1	93
Quadro 18 – Comparativo das repercussões causadas ao processo projetual por meio das lógicas bipolar e multipolar dos <i>concerns</i>	97
Quadro 19 - Tópicos/ <i>concerns</i> gerais das mães relacionados a terceiros	99
Quadro 20 - Usuários considerados nas ideias dos workshops.....	101

LISTA DE SIGLAS

DPP	Depressão Pós-Parto
ECC	<i>Emotion capture cards</i>
P&D	Congresso de Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design
SPS	Sistema Produto-Serviço
TRIZ	<i>Theory of Inventive Problem Solving</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 Design, Emoção e Resolução de Conflitos Pessoais	18
2.1.1 Design, Emoção e Bem-Estar	19
2.1.2 Resolução de Conflitos pela Perspectiva do Design Orientado para o Dilema	23
2.2 O Objeto de Estudo: Maternidade	33
2.2.1 Ambivalências e o Período de Transição	34
2.2.2 O Risco À Depressão Pós-Parto	37
2.2.3 A Influência Social	39
2.2.3.1 <i>Vida Familiar</i>	41
2.2.3.2 <i>Profissionais</i>	42
2.2.3.3 <i>Vida Extrafamiliar</i>	43
3 METODOLOGIA	45
3.1 Grupo Focal	47
3.1.1 Seleção de Participantes	48
3.1.2 Coleta de Dados	50
3.1.3 Análise de Dados	52
3.2 Workshops	53
3.2.1 Seleção de Participantes	54
3.2.2 Dinâmica dos Workshops	56
3.3.3 Materiais Empregados	60
4 RESULTADOS	68
4.1 Grupo Focal	68
4.2 Workshop 1 – <i>Concerns</i> Gerais	72
4.3 Workshop 2 – <i>Concerns</i> Conflitantes (Dilemas)	80
5 DISCUSSÃO	90
5.1 Dilemas Multipolares: Isso Seria Possível?	92
5.2 A Utilização de Dois ou Múltiplos <i>Concerns</i> no Processo Projetual	94
5.3 <i>Concerns</i> Relacionados a Terceiros e o Impacto ao Processo Projetual	98
5.4 Designers Usuários: Maior Senso Crítico para Gerar Ideias Relevantes ...	103
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	105

6.1 Como o Uso de <i>Concerns</i> Conflitantes Pode Contribuir ao Processo Projetual do Design no Contexto da Maternidade?	105
6.2 O Uso de <i>Concerns</i> Múltiplos Também Pode Contribuir ao Processo Projetual do Design?	106
6.3 Contribuições Desta Pesquisa.....	107
6.4 Limitações Desta Pesquisa	108
6.5 Sugestões para Estudos Futuros	109
REFERÊNCIAS.....	112
APÊNDICE A – ARTIGO PUBLICADO PELA AUTORA NO CONGRESSO P&D 2018	118
APÊNDICE B – INFOGRÁFICO DA MATERNIDADE.....	128
APÊNDICE C – LIVRO DOS DILEMAS	129
APÊNDICE D – LÂMINAS DO SLIDESHOW APRESENTADAS NOS WORKSHOPS	144
APÊNDICE E – OS <i>CONCERNS</i> GERAIS DAS MÃES E ALGUMAS FALAS QUE EMBASARAM OS MESMOS.....	146
APÊNDICE F – OS TRÊS DILEMAS DAS MÃES E ALGUMAS FALAS QUE EMBASARAM OS MESMOS.....	149
APÊNDICE G – OS <i>CONCERNS</i> MAIS CITADOS PELAS MÃES E RESPECTIVAS MENÇÕES	151

1 INTRODUÇÃO

O design está presente em toda a nossa rotina. Seja por meio de produtos, serviços ou inovações tecnológicas, grande parte das experiências vivenciadas pela sociedade, de maneira individual ou coletiva, são influenciadas pela utilização desses recursos. Por essa perspectiva, o design desempenha um papel fundamental na mediação entre as pessoas, uma vez que o ambiente projetado afeta a forma como os indivíduos vivem, agem e experienciam o mundo nas esferas física e social. (TROMP, 2013).

Pela sua abrangência transdisciplinar, o design possui diversos campos de exploração. Contudo, é cada vez mais perceptível que seu potencial vai além de atender aos aspectos de forma e função dos produtos, podendo ter como diretriz objetivos mais abrangentes, como o de beneficiar a esfera emocional dos indivíduos. É nesse cenário que surge a área de estudos do design para a emoção, que busca compreender como os produtos desencadeiam emoções a um usuário, para, assim, explorar essa possibilidade no processo projetual. (DESMET, 2008).

As emoções são um aspecto central da existência humana, e grande parte do nosso comportamento, motivação e pensamento são enriquecidos e influenciados por elas. Nosso relacionamento com o mundo é essencialmente afetivo, de maneira que todas as nossas interações, sejam elas na esfera social ou material, envolvem emoções. (DESMET, 2008). Assim, o escopo transdisciplinar do design, apropriado das contribuições da psicologia, possibilita o desenvolvimento de projetos e estratégias que tenham como ponto de partida a esfera emocional do usuário.

São três as principais abordagens aplicadas nesse contexto: a do prazer, introduzida por Jordan (2002); a dos níveis de processamento e design, introduzida por Norman (2004); e a teoria dos *appraisals*, adaptada por Desmet (2002) - sendo essa a teoria das emoções mais adotada atualmente. (DESMET; HEKKERT, 2007). Nela, Desmet (2002) formula um modelo básico sobre o processo de desencadeamento de emoções, no qual propõe que a emoção não é provocada pelo uso de um produto em si, mas pela avaliação (*appraisal*) provocada pela relação entre um estímulo (produto ou situação) e os *concerns* (interesses e motivações) de um determinado usuário.

Assim, o ponto de partida da teoria dos *appraisals* é a compreensão dos *concerns* dos usuários. *Concern* diz respeito aos interesses, objetivos, motivações,

percepções, predisposições, crenças e/ou valores específicos de cada indivíduo. (DESMET; HEKKERT, 2007). Quando uma situação responde a um de seus *concerns*, é experienciada uma emoção positiva, e quando há um desencontro entre ambos, a experiência é negativa. (OZKARAMANLI; OZCAN; DESMET, 2014). Considerando a variedade infinita de *concerns* existentes na humanidade, e que cada pessoa possui seu repertório próprio (o que explica o fato de o mesmo produto provocar diferentes emoções entre as pessoas), é fundamental compreender o contexto e os *concerns* do usuário para o qual se irá projetar, para que seja possível estimular suas emoções a partir dessas características. (DESMET, 2008).

A partir desse raciocínio, Ozkaramanli (2017) propõe uma nova abordagem teórico-metodológica de design, intitulada *dilemma-driven design* (design orientado para o dilema), a qual observa os *concerns* pela perspectiva do conflito – nesse contexto, chamados de *concerns* conflitantes, como um sinônimo aos dilemas¹. Segundo a autora, constantemente vivenciamos situações em que há tensão entre nossos *concerns*; por exemplo, quando uma escolha interfere na realização de outra, causando uma mistura entre emoções positivas e negativas em relação a ambas as hipóteses. Assim, o caráter de conflito entre os *concerns* dos usuários torna-se o ponto de partida do processo projetual, no qual são explorados diferentes caminhos de resolução ou amenização dos dilemas do usuário, contribuindo, conseqüentemente, ao seu bem-estar. (OZKARAMANLI, 2017).

Acredita-se que pensar o design pela ótica dos dilemas é uma grande oportunidade não apenas para investigar o comportamento humano e interferir positivamente no mesmo, mas também como fonte de inspiração projetual, uma vez que desafia o designer a visualizar cenários de resolução entre fatos contraditórios e buscar o equilíbrio entre eles. (BENACK; BASSECHES; SWAN, 1989; OZKARAMANLI; DESMET, 2012).

O dilema se estrutura em três faces condizentes com o contexto do usuário: escolhas (há mais de uma alternativa disponível ao usuário); *concerns* conflitantes (cada uma dessas diferentes opções atende a *concerns* distintos do usuário, gerando um conflito entre seus interesse e objetivos pessoais); e emoções mistas (optar por

¹ Adota-se uma perspectiva holística do termo dilema, definida como a experiência de optar por uma escolha entre duas alternativas mutuamente excludentes e vinculadas a diferentes *concerns* de um usuário. Por causa desse desafio, as pessoas experienciam tanto emoções positivas quanto negativas em relação a cada alternativa. (OZKARAMANLI, 2017).

uma escolha pressupõe a excluir a outra, logo, ambas hipóteses geram tanto emoções positivas quanto negativas).

Na prática, há duas principais linhas metodológicas para a investigação dos dilemas no processo projetual do design: o *user-centered design*², em que os usuários do contexto trabalhado tornam-se informantes a respeito dos seus dilemas por meio de entrevistas em profundidade ou outros instrumentos exploratórios – os quais serão explicados posteriormente; e o *designer-centered design*, no qual designers formulam os dilemas colaborativamente a partir de revisões teóricas do contexto observado, não havendo envolvimento direto dos usuários. (OZKARAMANLI, 2017).

A partir da definição do método, é possível gerar três tipos de estratégias de design focadas no dilema: (i) resolução do dilema (encerra o conflito ao atender simultaneamente os *concerns* conflitantes do usuário); (ii) moderação do dilema (ameniza o conflito ao priorizar explicitamente um dos seus *concerns*); e (iii) desencadeamento do dilema (explicita o dilema para o indivíduo com o objetivo de conscientizá-lo a respeito do mesmo, sem necessariamente priorizar um *concern*). (OZKARAMANLI; OZCAN; DESMET, 2016).

Ao atuar no ponto de conflito da esfera emocional do usuário, o design orientado para o dilema torna-se uma ferramenta com potencial de gerar implicações positivas ao bem-estar dos indivíduos, uma vez que a resolução ou amenização dos seus conflitos pessoais são um instrumento de estímulo à redução de emoções negativas e ao aumento de emoções positivas dos usuários. (OZKARAMANLI, 2017). Sendo assim, analisar os *concerns* conflitantes de um determinado grupo de pessoas, para então propor conceitos de design que possam equilibrá-los, posiciona o design como um mediador do bem-estar dos indivíduos.

Considerando as possíveis contribuições do design orientado para o dilema na vida das pessoas, o presente trabalho propõe utilizar essa abordagem no contexto da primeira experiência da maternidade vivenciada pelas mães – um cenário caracterizado pela ambivalência. (BROWN, 2007; PARKER; DE LIMA, 1997). Essa escolha foi pautada pelas motivações da autora ao compreender, a partir de sua pesquisa, que a maternidade confere às mulheres transformações emocionais que

² Pela ótica do *user-centered design*, problemas são transformados em tarefas a serem resolvidas pelo designer com o objetivo de atender a questões e necessidades de um grupo específico de usuários. (ANDREASEN; HANSEN; CASH, 2015).

são frequentemente conflitantes, e que podem influenciar diretamente o seu bem-estar e conseqüente desempenho do papel materno.

Além disso, a vasta presença de literatura mundial a respeito da maternidade, que advém de áreas como medicina, enfermagem e psicologia, costuma abordar o assunto pelas patologias individuais, criando uma lacuna de estudos que investiguem essa vivência pela perspectiva da mulher e do seu bem-estar. (PARKER, 1997; ROGAN et al., 1997). No que diz respeito à maternidade em pesquisas de design, emoção e bem-estar, os resultados são escassos, conforme revisão sistemática situada no Apêndice A, fato que abre possibilidades para contribuições na área.

Tornar-se mãe é um fato que confere à vida da mulher mudanças profundas. Apesar de ser geralmente percebida com muita alegria e emoções positivas, a maternidade é complexa e multifacetada, e pode representar desafios, ansiedade e ambigüidade para a mulher frente às situações de incerteza, stress e insegurança com que se depara. (CARRIGAN; SZMIGIN, 2004). As bruscas mudanças no seu estilo de vida – que demarcam o antes e o depois da maternidade – envolvem imprevisibilidades, descobrimentos, adaptações e inseguranças, estabelecendo os hábitos de uma nova relação que envolve o reconhecimento da díade mãe e filho, sua jornada de cuidados, o confronto entre as expectativas e a realidade, as tarefas domésticas, a abstinência de sono, a nova configuração profissional, conjugal e social da mulher, entre outros. (PARKER; DE LIMA, 1997).

Parker e De Lima (1997) afirmam que, dentre as tantas sensações que permeiam a maternidade, é provável que a mais forte seja a ambivalência. Frente às necessidades de decisão diárias que envolvem a vida da mãe e do filho, as inúmeras opções disponíveis que se opõem mutuamente podem causar à mulher uma carga emocional conflituosa. Os autores citam, além disso, que as pressões culturais sob as quais é exercida a maternidade podem ser associadas ao sentimento de incapacidade de adequação aos critérios estabelecidos, causando ansiedade, culpa e amplificação dos conflitos emocionais.

A maternidade, entretanto, não limita-se à díade mãe-filho. Diversos estudos sugerem que as dinâmicas interpessoais estabelecidas nesse período desempenham importante influência na vivência materna. (MANENTE, 2014). O papel do cônjuge é muito citado na literatura, havendo um certo consenso de que o desempenho da função materna é influenciado diretamente pela qualidade da relação conjugal. (SILVA; DONELLI, 2016). Além disso, família, amigos e rede de profissionais da saúde

do pré e pós-natal, como o pediatra, podem intervir na percepção de bem-estar da mulher nesse momento. (MANENTE, 2014).

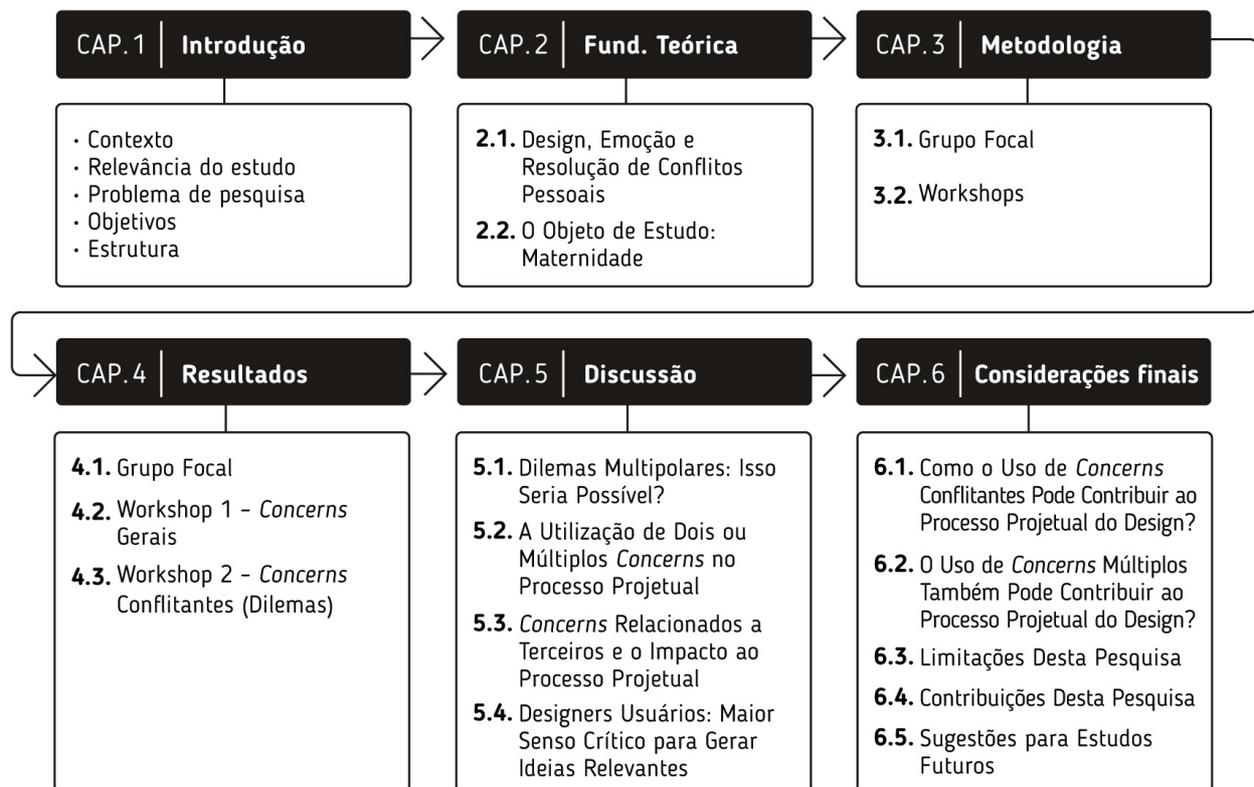
É de consenso na literatura o quão fundamental é observar os riscos que um estado emocional prejudicado de uma mulher pode causar ao bebê, especialmente se desenvolvida a depressão pós-parto. A patologia, que atinge uma em quatro mulheres no Brasil (FILHA et al., 2016), é a mais comum dentre os transtornos mentais do período e pode causar ao bebê transtornos cognitivos severos. Entretanto, para que patologias como essa sejam prevenidas, é necessário questionar como é possível contribuir para o bem-estar materno, ocasionando, assim, um melhor desempenho da experiência da maternidade.

A partir do repertório apresentado, visualiza-se uma oportunidade em explorar os potenciais da abordagem do design orientado para o dilema, aplicado a um contexto de usuário caracterizado por ambivalências emocionais, e observar as repercussões provocadas ao processo projetual. Assim, se constrói o problema da pesquisa: *Como o uso dos concerns conflitantes pode contribuir ao processo projetual do design no contexto da maternidade?*. Os objetivos específicos da pesquisa são: (i) Analisar o desempenho da utilização dos *concerns conflitantes* (dilemas) na geração de ideias de SPS³ de design; (ii) Comparar sua apropriação e não apropriação ao processo projetual; e (iii) Investigar as repercussões decorrentes dos processos projetuais.

Metodologicamente, o trabalho se estrutura no caráter empírico indutivo (CHAUÍ, 2015), a partir de uma pesquisa qualitativa exploratória. As etapas foram as seguintes: (i) Mediação de grupo focal com mães com o objetivo de compreender seus *concerns* conflitantes experienciados na maternidade e estruturar os respectivos dilemas; (ii) Realização de dois workshops com designers para geração de ideias de SPS de design, sendo: grupo 1 trabalha com os *concerns* gerais da mãe registrados no grupo focal, utilizando seus métodos projetuais próprios de design; e grupo 2 trabalha especificamente com os pontos de conflito entre os *concerns* (dilemas) levantados no grupo focal, seguindo as diretrizes do método projetual design orientado para o dilema. A Figura 1 ilustra a estrutura percorrida nesta dissertação.

³ Alinhamento da maneira como os produtos, serviços e a comunicação de um negócio chegam ao usuário final, considerando o significado resultante desta relação de oferta. (CELASCHI; DESERTI, 2007).

Figura 1 – Estrutura da dissertação



Fonte: Elaborado pela autora.

O primeiro capítulo (Introdução) fundamenta um panorama geral do contexto de design proposto e do objeto a ser trabalhado, assim como situa a pesquisa em seus parâmetros estruturais e de relevância. O segundo capítulo (Fundamentação Teórica) apresenta as teorias do design no campo da emoção e da resolução de conflitos pessoais, e fundamenta o contexto a ser trabalhado, o da maternidade. O terceiro capítulo (Metodologia) expõe o percurso de métodos e instrumentos utilizados para atingirem-se os objetivos da pesquisa.

No quarto capítulo (Resultados), são expostos os resultados das etapas metodológicas, que envolveram a coleta de dados do usuários com as mães e os processos projetuais com os designers. O quinto capítulo (Discussão) propõe reflexões embasadas nos processos observados, relacionando os campos tratados na fundamentação teórica com os achados da pesquisa. Por fim, o sexto capítulo (Considerações Finais) encerra a investigação ao apontar seus principais pontos de contribuição ao campo do design, assim como suas limitações e sugestões para futuros estudos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta o repertório teórico desta dissertação. Ele está dividido em duas partes, a fim de reunir a revisão de literatura necessária para a compreensão da proposta da presente pesquisa, conforme apresenta o Quadro 1. O primeiro subcapítulo aborda teorias que conectam design, emoção e resolução de conflitos pessoais, assuntos que, por vezes, correlacionam-se nesta dissertação. O segundo subcapítulo apresenta o objeto de estudo da pesquisa: a maternidade. As subdivisões têm por objetivo aprofundar e delimitar a verificação teórica de cada assunto.

Quadro 1 – Estrutura da fundamentação teórica

Subcapítulo		Principais Autores
2.1 Design, Emoção e Resolução de Conflitos Pessoais	2.1.1 Design, Emoção e Bem-Estar	DESMET; HEKKERT, 2007 DESMET; POHLMAYER, 2013 JORDAN, 2002 NORMAN, 2004
	2.1.2 Resolução de Conflitos Pela Perspectiva do Design Orientado para o Dilema	DESMET; OZKARAMANLI, 2012 DESMET; OZKARAMANLI; OZCAN, 2014, 2016 OZKARAMANLI, 2017
2.2 O Objeto de Estudo: Maternidade	2.2.1 Ambivalências e o Período de Transição	BROWN, 2007 NOGAMUCHI; MILKIE, 2003 PARKER; DE LIMA, 1997
	2.2.2 O Risco à Depressão Pós-Parto	FILHA et al., 2016 SILVA; DONELLI, 2016
	2.2.3 A Influência Social	MANENTE, 2014 NOGAMUCHI; MILKIE, 2003

Fonte: Elaborado pela autora.

2.1 Design, Emoção e Resolução de Conflitos Pessoais

Explorar o potencial do design em contribuir de forma positiva à vida das pessoas e, conseqüentemente, à sociedade, é uma abordagem cada vez mais utilizada. (STEEN, 2016). Isso foi possível a partir das contribuições do campo da psicologia, que permitiram o surgimento de algumas áreas de estudo do design que têm como ponto de partida a esfera psicológica dos usuários. O intuito desses estudos é compreender de que modo as experiências mediadas pelo design (seja por meio de produtos, serviços ou tecnologias) influenciam as emoções e o comportamento dos

usuários. A partir dessa concepção, seria possível projetar com base na esfera emocional dos indivíduos.

Nesse contexto exploratório do design, algumas visões teóricas se complementam. Para melhor conduzir a compreensão da pesquisa, será apresentado, na primeira subdivisão, um panorama geral das abordagens que vinculam o design à emoção e ao bem-estar. A partir da compreensão desse enredo, a fundamentação concentra-se no recorte teórico projetual escolhido para ser trabalhado, que é o da resolução de conflitos pessoais (dilemas) pela perspectiva do método design orientado para o dilema.

2.1.1 Design, Emoção e Bem-Estar

As emoções são um aspecto central da existência humana, e grande parte do nosso comportamento, motivação e pensamento são enriquecidos e influenciados por elas. Nosso relacionamento com o mundo é essencialmente afetivo, de maneira que todas as nossas interações, sejam elas na esfera social ou material, envolvem emoções. (DESMET, 2008).

No intuito de explorar a relação entre as emoções e o design, a área de estudos do design para emoção reúne diferentes teorias. De acordo com Desmet (2008), o principal objetivo da área está em compreender de que maneira os produtos influenciam o desencadeamento de emoções aos usuários, para, assim, ser possível projetar para provocar emoções desejadas ou evitar as indesejadas. São três as principais abordagens ao assunto: a do prazer, introduzida por Jordan (2002); a dos níveis de design, introduzida por Norman (2004); e a teoria dos *appraisals*, adaptada por Desmet (2002).

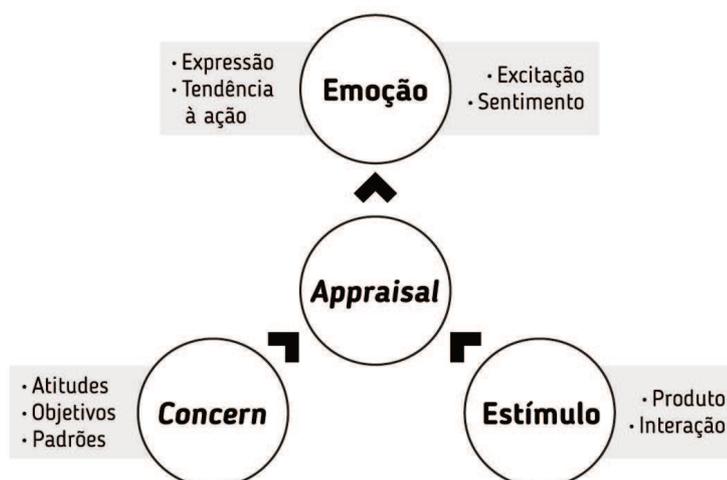
Jordan (2002) propõe uma abordagem baseada no potencial do produto em estimular o prazer às pessoas. O autor afirma que o prazer que sentimos ao interagirmos com um produto está associado com os benefícios emocionais, hedônicos e práticos que ele nos causa. Sua proposta considera quatro categorias de prazer que podem ser estimuladas pelo produto: prazeres fisiológicos (despertados pelo estímulo aos cinco sentidos ocorridos na sua utilização); prazeres sociológicos (decorrentes das avaliações das inter-relações propiciadas pela experiência); prazeres psicológicos (atingidos por meio de associações cognitivas e emocionais

positivas sobre o produto); e prazeres ideológicos (presentes no vínculo gerado entre a experiência com o produto e os valores ideológicos do usuário).

A segunda abordagem, de Norman (2004), também sugere a influência da utilização dos produtos na emoção do usuário. Porém, define três níveis de design que estão diretamente vinculados às características de estímulo dos produtos: nível visceral (ou *design visceral* – estimulado pela aparência do produto); nível comportamental (ou *design comportamental* – associado à satisfação e eficácia percebidas pelo uso do produto); e nível reflexivo (ou *design reflexivo* – alcançado ao relacionar o produto à satisfação pessoal, memórias ou ideologias do usuário). Dessa maneira, o projeto é desenvolvido com base na relação que se deseja estabelecer entre a emoção dos indivíduos e as características do produto.

Desmet (2002), a partir da adaptação de teorias cognitivas sobre emoção, gerou a teoria das emoções mais adotada atualmente (DESMET; HEKKERT, 2007), intitulada *appraisal theory* (teoria dos *appraisals*), na qual introduz um modelo básico sobre o processo de desencadeamento de emoções pelos produtos. Segundo Desmet (2002), o modelo é *básico* porque se aplica a todas as possíveis respostas emocionais provocadas pelo uso, compra ou posse de um produto. A estrutura, ilustrada na Figura 2, aponta três variáveis chave no processo de desencadeamento das emoções: *concern*, estímulo e *appraisal*. (DESMET, 2002). Nessa proposição, uma emoção é provocada pela avaliação (*appraisal*) do usuário sobre um determinado estímulo (produto ou situação) como potencialmente benéfico ou prejudicial ao seu bem-estar de acordo com seus *concerns* (interesses e motivações).

Figura 2 – Modelo básico de compreensão entre produtos e emoções



Fonte: Adaptado e traduzido de Desmet (2002).

O ponto de partida para a utilização da teoria dos *appraisals* é a compreensão do termo *concern*. *Concerns* são as percepções, predisposições, crenças, objetivos e valores que cada um de nós leva ao processo emocional. (DESMET; HEKKERT, 2007). Sendo assim, a repercussão emocional gerada por um produto depende diretamente do contexto de *concerns* de uma pessoa. (LAZARUS, 1991). Considerando a variedade infinita de *concerns* existentes na humanidade, e que cada indivíduo possui seu repertório próprio – o que explica o fato de o mesmo produto provocar diferentes emoções entre as pessoas – é fundamental compreender os *concerns* do usuário para o qual se irá projetar para que seja possível estimular suas emoções a partir dessas características. (DESMET, 2008).

Segundo a teoria dos *appraisals*, para que uma emoção seja desencadeada, é necessário haver um estímulo externo, provocado, por exemplo, por um produto, serviço ou interação interpessoal. A partir da conexão entre estímulo e *concern* é gerado um *appraisal* (avaliação) do contexto experienciado, o qual será o preditor da emoção desencadeada no processo. De acordo com Desmet e Hekkert (2007), o *appraisal* é a avaliação de uma pessoa sobre o significado do estímulo ao seu bem-estar. Para Lazarus (1991), *appraisal* é o processo de avaliação que serve para diagnosticar quando uma situação que confronta o indivíduo é relevante, e, caso positivo, identificar a natureza de sua relevância e produzir uma resposta emocional apropriada. Portanto, dessa avaliação é desencadeado o processo da emoção, que pode ser percebido tanto como positivo quanto negativo pela pessoa (DESMET, 2008).

A teoria dos *appraisals* esclarece, assim, que o processo de desencadeamento das emoções, ao contrário do popularmente pensado, é subjetivo, automático e inconsciente, já que não são os produtos ou as situações que provocam emoções, e, sim, a interpretação individual de cada usuário frente a eles. (DESMET; HEKKERT, 2007).

Como é possível perceber, por algumas vezes o termo bem-estar desponta como consequência do desencadeamento de emoções positivas aos usuários. Desmet e Pohlmeier (2013) afirmam que os indivíduos que experienciam emoções positivas com frequência são aqueles que relatam, também, uma maior percepção positiva de bem-estar. Dessa maneira, o crescente esforço em abordar o design como um instrumento com potencial de causar impactos positivos às pessoas (DESMET; POHLMAYER, 2013; MANZINI, 2015; TROMP; HEKKERT; VERBEEK, 2011) o posiciona como um facilitador do bem-estar dos usuários.

Nesse contexto, destaca-se a recente área de estudos intitulada *positive design*. Seu principal objetivo é contribuir para o bem-estar subjetivo¹ – ou felicidade – das pessoas, estimulando que se desenvolvam enquanto indivíduos, vivam a vida em seu melhor potencial e ajam nos melhores interesses da sociedade. (DESMET; POHLMAYER, 2013). Para tanto, é necessário compreender as características específicas de cada indivíduo e utilizá-las como fundamento à criação de estratégias de design que estimulem que o contato com determinados produtos ou experiências repercuta de forma positiva e duradoura em suas vidas. O principal desafio do *positive design*, entretanto, é engajar efetivamente os usuários nessas interações, pois o vínculo duradouro é fundamental para o processo.

O *positive design* indica três componentes que devem ser contemplados no projeto para estimular o bem-estar subjetivo do indivíduo, conforme mostra a Figura 3: virtude (despertada ao agir como uma pessoa moralmente boa); prazer (estimulado ao experienciar afeto positivo); e significado pessoal (alcançado ao perseguir objetivos significativos). Na intersecção entre essas três vertentes, está a oportunidade do design em contribuir para o bem-estar das pessoas.

Figura 3 – Estrutura do *positive design*



Fonte: Adaptado e traduzido de Desmet e Pohlmeier (2013).

¹ O termo subjetivo é agregado ao termo bem-estar uma vez que refere-se à avaliação cognitiva e afetiva que a pessoa faz, por si própria, da sua vida. (DIENER, 2000).

Além disso, o *positive design* indica outras cinco características desejáveis ao projeto: ele deve ser orientado para a excelência do uso; equilibrado entre os três níveis estruturais da teoria; adequado às especificidades do usuário; capaz de envolver ativamente o usuário; e projetado para causar nele um impacto de longo prazo. (DESMET; POHLMAYER, 2013).

Desmet e Pohlmeier (2013) afirmam, contudo, que as visões do *positive design* são novas e precisam ser amadurecidas metodologicamente. Ao observar produtos já existentes, é possível encontrar alguns que estimulem o bem-estar subjetivo nos três níveis propostos pela teorias – como, por exemplo, o violino, conforme mencionam os autores, que é uma fonte de estímulo tanto ao prazer, quanto à virtude e ao significado pessoal. O que determina projetos orientados pelo *positive design*, entretanto, são as intenções e os processos que os fundamentam. A partir dessa diretriz, designers devem desenvolver métodos e escalas de validação que possibilitem maiores avaliações empíricas da teoria. (DESMET; POHLMAYER, 2013).

Ozkaramanli (2017) enxerga no *positive design* um claro potencial em contribuir ao bem-estar dos indivíduos a partir da união das três vertentes propostas pelo método (virtude, prazer e significado pessoal). Entretanto, alerta para os possíveis conflitos que projetar para um desses elementos pode causar em outro, gerando um confronto entre os interesses do usuários. Um provável conflito poderia ocorrer, por exemplo, na intenção de atender a desejos imediatos do usuário, os quais poderiam interferir negativamente em seus objetivos a longo prazo (OZKARAMANLI, 2017).

É nesse espaço teórico metodológico que surge a abordagem *dilemma-driven design* (design orientado para o dilema) (OZKARAMANLI, 2017), que considera especificamente o aspecto conflitante dos *concerns* do usuário para fundamentar o projeto de design. O principal objetivo do método é contribuir positivamente com a esfera emocional das pessoas por meio de estratégias de design que provoquem a resolução ou amenização dos seus conflitos emocionais. A abordagem, que será explorada como método de design da presente pesquisa, será apresentada a seguir.

2.1.2 Resolução de Conflitos pela Perspectiva do Design Orientado para o Dilema

Um dos potenciais do design está em aumentar a nossa qualidade de vida por meio das experiências diárias mediadas por produtos e serviços. Conforme citado anteriormente, essa finalidade é explorada pelo campo do design para emoção, cuja

presença na literatura já se estabelece em modelos que evidenciam o papel da emoção no design dos produtos (DESMET, 2002; JORDAN, 2002; NORMAN, 2004). Nesse contexto, destaca-se a contribuição dos *concerns*, a partir da teoria dos *appraisals* (DESMET, 2002), como um fator chave a ser considerado em projetos que investigam a esfera emocional do usuário como ponto de partida do processo projetual. (OZKARAMANLI, 2017).

A partir desse repertório, Ozkaramanli e Desmet (2012) iniciam pesquisas focadas em um viés específico dos *concerns*: os seus conflitos – por isso chamados de *concerns* conflitantes. Seus estudos partem da compreensão de que os *concerns*, cujo papel é tão proeminente em nossas vidas, muitas vezes conflitam entre si. Experienciar *concerns* conflitantes por um longo período, entretanto, pode reduzir nossas motivações frente às situações expostas, bem como prejudicar nosso bem-estar, já que conflitos e ambivalências pessoais são associados a altos níveis de afeto negativo, depressão e fatores psicossomáticos. (EMMONS; KING, 1988).

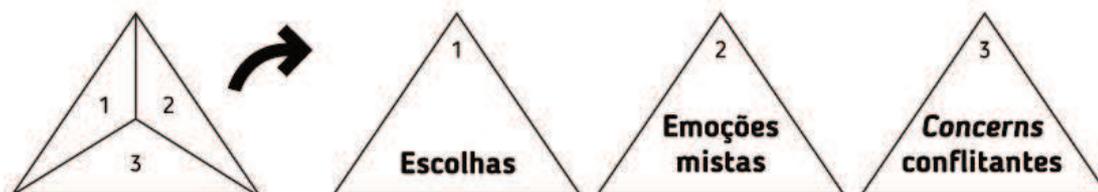
Riediger e Freund (2004) afirmam que as pessoas costumam perseguir muitos objetivos ao mesmo tempo, os quais podem conflitar entre si. Essa constatação corrobora com um estudo (HOFMANN et al., 2012) que revelou que, durante a metade do tempo em que estamos acordados, desejamos algo, e 47% dessas vontades conflitam com outras intenções. Isso significa que experienciamos conflitos emocionais por aproximadamente um quarto do nosso dia. Ozkaramanli (2017) defende que observar esse fato pela ótica do design é uma oportunidade em contribuir com equilíbrio para a vida das pessoas a partir da conciliação de seus *concerns* conflitantes no processo projetual.

Na prática, os *concerns* conflitantes ocorrem em situações rotineiras nas quais a realização de um objetivo concreto (como acordar-se cedo para uma reunião de trabalho) interfere na realização de outro (como descansar o tempo suficiente), ou em um caráter mais complexo e vinculado a significados pessoais, como quando abrimos mão de perseguir um objetivo de longo prazo (como tornar-se pai ou mãe) para satisfazer interesses imediatos (como dedicar-se à carreira).

Avançando suas investigações na área, Ozkaramanli, Ozcan e Desmet (2014, 2016) agregam o termo dilema – ou dilema emocional – ao tratar dos *concerns* conflitantes, por estarem eles diretamente associados às nossas emoções. Frijda (1988) também relaciona os *concerns* às emoções, especialmente quando um *concern* específico obtém uma alta prioridade na estrutura hierárquica de *concerns* de

uma pessoa. Assim, assume-se o termo dilema como sendo a forma de manifestação dos *concerns* conflitantes, ou seja, a lente pela qual se sugere explorá-los. (OZKARAMANLI; OZCAN; DESMET, 2016).

Figura 4 – Pirâmide das faces do dilema



Fonte: Adaptado e traduzido de Ozkaramanli (2017).

A Figura 4 mostra os componentes que originam um dilema. A partir da observação a experiências envolvendo dilemas emocionais, Ozkaramanli (2017) conclui que eles são compostos de três elementos: (i) escolhas – dilemas envolvem o ato de optar por uma escolha entre duas alternativas mutuamente excludentes; (ii) emoções mistas – dilemas provocam emoções negativas e positivas em relação a todas as hipóteses de escolha, uma vez que optar por uma delas pressupõe abrir mão de outro interesse; e (iii) *concerns* conflitantes – dilemas se estabelecem em um contexto de *concerns* conflitantes do usuário, já que são os seus diferentes *concerns* que irão definir por qual escolha optar e a repercussão emotiva decorrente.

A partir dessa visão, surge a abordagem teórico metodológica *dilemma-driven design* (design orientado para o dilema), cujo propósito é investigar o potencial do design em atender aos dilemas emocionais do usuário por meio de produtos ou serviços que equilibrem ou amenizem os seus conflitos entre *concerns*, contribuindo, assim, para seu maior bem-estar. Sua origem se deu na tese de doutorado de Deger Ozkaramanli, intitulada *Designing with dilemmas* (2011 – 2017), a qual foi o projeto de abertura do portfolio de pesquisas do *Delft Institute of Positive Design*, extensão da universidade holandesa *Delft University of Technology* destinada a desenvolver pesquisas de design orientadas para o bem-estar das pessoas.

O design orientado para o dilema tem como principal característica, então, a integração dos dilemas no processo projetual. Para sua utilização, Ozkaramanli (2017)

sugere que a abordagem esteja apoiada nos métodos *user-centered design* ou *designer-centered design*, de acordo com o perfil do projeto. O *user-centered design* envolve contato direto com os usuários finais do contexto trabalhado, os quais participam como informantes a respeito dos seus dilemas em entrevistas em profundidade ou por meio de outros instrumentos exploratórios. O *designer-centered design*, por sua vez, não envolve o usuário como fonte direta de informações para o projeto por haver alguma dificuldade de acesso a ele, por exemplo. Ao invés disso, designers formulam os dilemas colaborativamente a partir de seus entendimentos teóricos e julgamentos frente ao contexto observado.

Outra característica do design orientado para o dilema é a reformulação do problema a ser solucionado pelo design. Se a prática tradicional do design sugere uma observação genérica dos *concerns*, sem um foco específico (OZKARAMANLI, 2017), a abordagem dos dilemas provoca o designer a reformular o problema da pesquisa no processo de design. Por exemplo, se a falta de contato social em um ambiente de trabalho ocorre em função da grande demanda de tarefas, projetar uma sala de descanso coletivo poderia ser uma solução adequada a partir de projetos que considerem apenas um *concern* responsável por essa situação (como o *concern* por produtividade). Entretanto, pela ótica dos dilemas, a pergunta poderia ser reformulada para uma investigação mais complexa: *Por que o contato social é um problema?*. (OZKARAMANLI, 2017).

Desse questionamento, poderiam surgir afirmações a partir das quais seria possível localizar contradições de interesses, como: *Eu gostaria de ter mais tempo para socializar com meus colegas* (vinculada ao *concern* por pertencimento), ao mesmo tempo que *O horário do almoço é o único que me sobra, mas o utilizo para resolver compromissos externos* (vinculada ao *concern* por responsabilidade). Por esse viés, as soluções de design geradas poderiam ser radicalmente diferentes se comparadas às da sala de descanso e estação de lanche, já que buscariam resolver ou amenizar a contradição específica entre dois *concerns*. O design orientado para o dilema propõe, portanto, a reestruturação do problema pela verificação das suas causas e origens com o intuito de potencializar o poder de contribuição do design. (OZKARAMANLI, 2017).

A utilização do método design orientado para o dilema beneficia tanto o designer, ao impulsionar sua criatividade para projeção de cenários de equilíbrio entre aspectos bipolares (BENACK; BASSECHES; SWAN, 1989; CROSS, 2003), quanto o

usuário, ao atender suas necessidades de maneira mais complexa às usualmente consideradas pelo design. (OZKARAMANLI, 2017). Sendo assim, sua abordagem pode ser adotada em contextos em que trabalhar com *concerns* conflitantes pareça inspirador para os designers, do mesmo modo em que presuma relevância aos usuários.

É importante considerar, segundo Ozkaramanli (2017), que o design orientado para o dilema pode ser utilizado para atender a qualquer problema de design, independentemente de seu foco ou complexidade. Com a crescente virada da atenção do design dos problemas dos usuários para problemas mais difusos das pessoas e da sociedade, lidar com a complexidade de maneiras sistemáticas tem se tornado um tópico cada vez mais relevante nas pesquisas de design. (MARGOLIN, V.; MARGOLIN, S., 2002; TROMP, 2013).

Para projetos que ambicionam abordar contextos sociais problemáticos, em que há dificuldade em extrair dilemas diretamente dos usuários como informantes, Ozkaramanli (2017) sugere a utilização do método *designer-centered design*, o qual encoraja os designers a elencarem os dilemas a partir de suas próprias percepções do contexto. Diversos problemas sociais, como escolaridade incompleta, gravidez precoce ou obesidade, decorrem da falta de controle das pessoas sobre suas escolhas. (BAUMEISTER; HEATHERTON, 2006). Os autores afirmam que seus dilemas emocionais podem contribuir para esse fracasso, uma vez que sugerem uma incompatibilidade entre comportamentos (por exemplo: saúde *versus* indulgência). Portanto, identificar e lidar de forma consciente com os dilemas que sustentam o comportamento pode ser uma forma de considerar os problemas da vida real que causam sofrimento individual e social.

De acordo com Ozkaramanli (2017), há alguns estudos que investigam o conflito no processo projetual. A Teoria da Resolução Inventiva de Problemas (*Theory of Inventive Problem Solving – TRIZ*) tem por objetivo a identificação e eliminação de conflitos em briefings de design vinculados à ciência, engenharia e criatividade (MANN, 2001). Apoiados no *user-centered design*, Hekkert e van Dijk (2011) afirmam que conflitos entre fatores contextuais são um bom ponto de partida para mapear um cenário futuro de design. Tromp (2013) aborda os conflitos entre os *concerns* individuais e coletivos como referência para projetos para mudança de comportamento. Ozkaramanli (2017) pondera, entretanto, que apesar desses estudos indicarem que os conflitos podem contribuir às atividades de design, nenhum deles

foca especificamente na experiência dos dilemas pessoais e sua integração metodológica no processo projetual.

Metodologicamente, o design orientado para o dilema envolve três etapas, conforme ilustra a Figura 5: (i) descoberta – identifica dilemas relevantes em um briefing de design; (ii) definição – analisa os dilemas e elege um em específico; e (iii) aplicação – gera ideias que atendam ao dilema escolhido. Ozkaramanli (2017) sugere que essas atividades sirvam de *complemento*, e não substituição, à fase conceitual do processo de design. Por exemplo, em um ciclo básico de design, o ponto de partida para a criação de um produto é a sua função – seja ela técnica, psicológica ou econômica. (ROOZENBURG; EEKELS, 1995). No design orientado para o dilema, a função implica na apropriação de um dilema ao processo de design.

Figura 5 – Etapas do design orientado para o dilema



Fonte: Adaptado e traduzido de Ozkaramanli (2017).

Para melhor compreender a delimitação do design orientado para o dilema nas etapas de um ciclo básico de design, a Figura 6 ilustra, em cinza, a fase do ciclo em que os dilemas podem ser integrados. Assim, as etapas de descoberta e definição do design orientado para o dilema correspondem à de análise do ciclo básico, caracterizada pela coleta de dados referentes a um problema e a proposição de direções para sua solução. (ROOZENBURG; EEKELS, 1995). Em seguida, a fase de aplicação do design orientado para o dilema, na qual ideias são geradas para atender ao dilema escolhido, corresponde à etapa de síntese do ciclo básico de design. Assim, o resultado de cada etapa torna-se um instrumento para a atividade posterior.

Figura 6 – Modelo do ciclo básico de design ilustrando a integração dos dilemas



Fonte: Adaptado e traduzido de Ozkaramanli (2017).

A primeira etapa do design orientado para o dilema parte do seguinte questionamento: *Quais são os dilemas deste contexto?* Para iniciar essa investigação, Ozkaramanli (2017) sugere que a coleta de dados do usuário seja realizada por meio do *user-centered design* ou do *designer-centered design*, conforme citado anteriormente. Mais utilizado deles, o *user-centered design* envolve o contato direto com os usuários, que se tornam os participantes da pesquisa e irão transmitir informações a respeito do dilema. Esse método exige tempo e investimento em fontes de pesquisa, entretanto, a imersão profunda no contexto dos usuários possibilita desenvolver empatia entre as partes e um maior entendimento da situação.

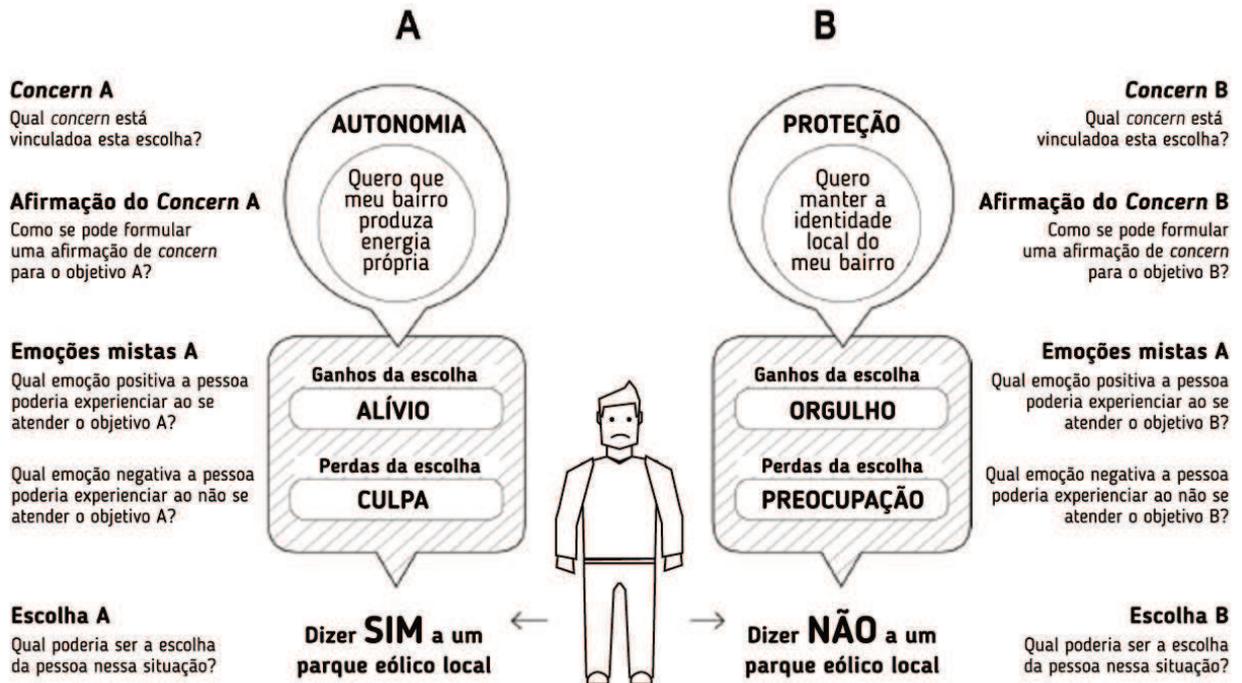
Alguns dos instrumentos metodológicos sugeridos pela autora para aplicar o *user-centered design* são: (i) cartões para captura de emoção (*Emotion Capture Card – ECC*), utilizados pelos designers para investigar os *concerns* conflitantes dos usuários por meio da observação de seu contexto aliada a entrevistas em profundidade, cujo conteúdo servirá de insumo para identificarem dilemas relevantes ao briefing de design; (ii) livros de experiência, no qual usuários registram seus *concerns* ao responderem a perguntas relacionadas às suas experiências, tornando-se tanto um instrumento de conscientização ao usuário quanto de exploração de fenômenos específicos pelo pesquisador; e (iii) entrevistas em profundidade, utilizadas para fins de maior exploração de um fenômeno, as quais devem ser conduzidas de uma maneira informal, aberta e interativa, em um ambiente que deixe o participante à vontade. Podem contar com o uso dos livros de experiência como recurso de apoio na formatação das perguntas do questionário. (OZKARAMANLI, 2017).

O *designer-centered design*, por sua vez, não envolve o usuário como fonte direta de informações para o projeto. Em contrapartida, conta com o conhecimento e

juízo do time de design para formularem os dilemas de maneira coletiva. Para a formatação dos dilemas, Ozkaramanli (2017) sugere um método de co-exploração formatado em um kit com cartões e diversas ferramentas que estimulam a exploração e compreensão dos pontos de conflito entre os *concerns* do usuário. A atividade deve ser realizada por meio de brainstorms entre designers e *experts* do contexto.

Após a descoberta dos *concerns* conflitantes (dilemas) presentes no contexto do usuário, se parte para a segunda etapa, que é a definição do dilema central a ser trabalhado. As perguntas que orientam essa escolha são: *Quais são os principais componentes dos dilemas identificados?* e *Qual deles é o mais relevante?*. Como critério para definição, é sugerido avaliar: (i) a relevância do dilema para o usuário a partir de seus relatos; (ii) a inspiração que o mesmo pode gerar a ideias de design; e (iii) o nível de significado contido no conflito e sua adequação ao espaço do design. Para facilitar essa etapa, Ozkaramanli (2017) sugere um modelo que estrutura as variantes do dilema, conforme a Figura 7.

Figura 7 – Exemplo da estrutura de um dilema e suas variantes



Fonte: Adaptado e traduzido de Ozkaramanli (2017).

A proposta do modelo é criar um panorama geral do surgimento do dilema, envolvendo, primeiro, os *concerns* conflitantes que originam uma situação, depois, as

emoções desencadeadas por ela e, por fim, as hipóteses de escolha no dado contexto. Nesse caso, o usuário teria confrontado a hipótese de instalação de um parque eólico em seu bairro. De um lado, ele afirma que gostaria que seu bairro produzisse energia própria (*concern* por autonomia), e, a partir dessa escolha, experiencia emoções de alívio e culpa. Por outro lado, ao votar contra a instalação, orientado pelo desejo de proteção pela identidade local (*concern* por proteção), sente as emoções de orgulho e preocupação. As emoções positivas dizem respeito à hipótese escolhida, enquanto as negativas decorrem da opção descartada.

Essa estrutura mostra que o dilema emocional é um fenômeno complexo, composto por elementos motivacionais, emocionais e comportamentais. (OZKARAMANLI, 2017). Segundo a autora, nos deparamos diariamente com esse tipo de situação, as quais envolvem desde aspectos práticos do dia a dia a questões mais fundamentais. Nesse espaço, coloca-se a oportunidade do processos projetual orientado para o dilema em contribuir ao bem-estar das pessoas.

A terceira etapa do método design orientado para o dilema é a geração de conceitos e estratégias de design, e parte dos questionamentos: *O que eu pretendo desenvolver a partir deste dilema?* e *Como posso executar esta ideia?*. Ozkaramanli (2017) afirma que a forma mais lógica de trabalhar com dilemas é buscar sua resolução, entretanto, propõe, também, outras maneiras mais flexíveis de atender à situação.

O designer pode gerar estratégias de design orientadas por três respostas ao dilema: (i) resolução do dilema – encerra o conflito ao atender simultaneamente os *concerns* conflitantes; (ii) moderação do dilema – ameniza o conflito ao priorizar explicitamente um dos *concerns*; e (iii) desencadeamento do dilema – explicita o dilema para o indivíduo com o objetivo de conscientizá-lo a respeito do mesmo, sem necessariamente priorizar um *concern*). (OZKARAMANLI; OZCAN; DESMET, 2016).

A Figura 8 exemplifica três produtos que respondem a *concerns* conflitantes de diferentes maneiras, conforme explicado acima. O primeiro (Macbook Air) resolve o conflito gerado entre o *concern* por um computador eficaz e o *concern* por um computador portátil ao atender a ambos. O segundo (*Bossy*) é um dispositivo que visa moderar o dilema entre *concerns* por produtividade e lazer durante o horário de trabalho, já que os dois não poderiam ocorrer paralelamente. Para tanto, prioriza o *concern* por lazer, emitindo mensagens frequentes que sugerem atividades a serem realizadas em paralelo para se desconectar um pouco do trabalho. O terceiro (*DURR*) é um relógio que emite vibrações com uma determinada frequência a fim de alertar o

usuário quanto ao seu conflito entre seus compromissos diários e a passagem do tempo. Nesse caso, o objetivo do produto é provocar a pessoa quanto à existência do dilema para, assim, ajudá-la a tomar decisões conscientes.

Figura 8 – Exemplos de produtos existentes que atendem a dilemas



Fonte: Adaptado e traduzido de Ozkaramanli (2017).

A partir do entendimento do contexto do usuário e a definição do dilema para o qual será projetado, é possível definir em quais dessas três categorias o projeto irá se enquadrar. Contudo, é sempre importante considerar que "Um design criativo não é necessariamente um bom design". (DORST; CROSS, 2001, p. 431). Portanto, avaliar a viabilidade do conceito proposto é fundamental para a sua adequada implementação e conseqüente percepção de relevância pelas pessoas.

A seguir, apresenta-se o objeto de estudo escolhido para a exploração do método design orientado para o dilema na presente pesquisa – a maternidade. Para maior aprofundamento e apropriação do conteúdo por parte da pesquisadora nas diferentes etapas da investigação, optou-se tanto por recorrer à literatura, apresentada a seguir, quanto por validar o objeto observado por meio do método *user-centered design*, relatado no capítulo 3.

2.2 O Objeto de Estudo: Maternidade

Este subcapítulo apresenta um panorama geral sobre o contexto da maternidade. As abordagens aqui expostas foram selecionadas com a intenção única de servirem de instrumento informativo para facilitar a compreensão (i) da pesquisadora para a construção da problematização da presente dissertação, facilitando sua tomada de decisão quanto ao método empírico de extração de informação dos *concerns* dos usuários (mães), e (ii) dos designers que participaram dos workshops a respeito do objeto estudado.

Cabe colocar que a revisão teórica a seguir não tem como objetivo contribuir com os campos científicos que estudam a maternidade, e, sim, subsidiar conteúdo que possa facilitar a exploração dos dilemas do usuário no processo projetual. A maternidade é um tema amplo, complexo, subjetivo e que possui diversas vias de abordagem. Ozkaramanli (2017) reforça que exercitar a empatia entre designer-usuário é ponto de partida para processos projetuais que exploram *concerns* conflitantes. Por isso, a variedade de aspectos teóricos levantados nesta fundamentação busca enriquecer interpretações quanto ao contexto trabalhado e impulsionar o sentido crítico reflexivo dos designers ao se apropriarem dos mesmos.

Foram abordados aspectos psicológicos e sociológicos que pautam a experiência da maternidade, desde seu primeiro período de transição, permeado por ambivalências e conflitos emocionais, aos riscos à depressão pós-parto e a influência da sociedade na construção do significado da maternidade. O objetivo ao abordar ambivalências e conflitos emocionais é que os mesmos sejam correlacionados, pela perspectiva do design orientado para o dilema, aos *concerns* conflitantes. Entretanto, para a melhor compreensão do universo da maternidade, se optou por utilizar seu vocabulário mais habitual, não vinculando o termo *concerns* conflitantes aos contextos de ambivalência materna. Essa correlação será trabalhada diretamente na etapa empírica da pesquisa.

É importante destacar que as abordagens adotadas quanto à maternidade seguiram perspectivas psicológicas e sociológicas orientadas pela ótica da *mulher* (mãe) – interpretada no processo projetual como o usuário. De acordo com Nelson (2003), a transição para a maternidade tem sido uma preocupação central do campo da enfermagem, focada no nascimento e saúde do bebê, deixando uma lacuna em abordar as realidades da mulher que acaba de tornar-se mãe. Outros autores também

criticam escassez de estudos pela ótica materna. (CURRIE, 2009; HOFFENAAR; VAN BALEN; HERMANNNS, 2010; ROGAN et al., 1997).

Com o intuito de investigar possíveis conexões já estabelecidas na literatura entre o design e a abordagem da maternidade pela perspectiva da mulher, o Apêndice A apresenta uma revisão sistemática² realizada pela autora, a qual levanta a produção científica produzida sobre o bem-estar materno pelo campo do design nos últimos dez anos. O artigo foi aceito e será apresentado no 13º Congresso de Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design (P&D).

2.2.1 Ambivalências e o Período de Transição

A primeira experiência da maternidade confere à mulher profundas transformações em sua vida. (CURRIE, 2009; HEMETSBERGER; VON WALLPACH; BAUER, 2015; ROGAN et al., 1997). Suas manifestações iniciam ainda na gestação, momento marcado por alterações físicas e hormonais que configuram uma nova relação da mulher com o seu corpo, além de uma organização de fantasias e expectativas por parte dos pais quanto à concepção e ao desenvolvimento da criança. (RAPAPPORT; FIORI; HERZBERG, 1981; WINNICOTT; CAMARGO; PATTO, 1999).

Após o nascimento do bebê, a mulher adentra o puerpério, período que compreende a fase pós-parto, na qual ela passa por alterações físicas, hormonais e psíquicas até que retorne ao estado anterior à sua gravidez. Essa fase, que inicia no nascimento do bebê, tem sua variação vinculada ao retorno da função reprodutiva da mulher, que costuma ocorrer de seis semanas a oito meses após o parto, uma vez que é influenciada pela duração da amamentação. (PORTAL EDUCAÇÃO, 2017).

O puerpério é um momento que permite, entretanto, interpretações mais profundas, conforme descreve Coimbra (INSTITUTO ARIPE, 2017):

O que é Puerpério? Muitas pessoas pensam que é um período de quarenta dias após o parto. Inclusive a expressão "pós-parto" é uma palavra muito utilizada para se dizer sobre puerpério. Porém, o conceito é um pouco mais amplo. Aqui não estamos falando somente daquele primeiro mês de acomodação à chegada do bebê. Também não estamos falando somente sobre o processo de exaustão física. É mais do que essa dedicação suprema ao bebê, que faz parte do processo de tornar-se mãe. Puerpério é um

² O artigo da revisão sistemática foi desenvolvido dentro da disciplina Laboratório de Pesquisa do programa de pós graduação em Design Estratégico da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos) em 2017. O objetivo foi conduzir uma investigação exaustiva sobre os possíveis estudos já estabelecidos entre as temáticas da maternidade e do design.

movimento interno, um mergulho na alma. É o período em que a mãe vai construir uma consciência profunda sobre qual é o seu lugar no mundo depois da chegada desse bebê.

Alinhada a essa compreensão, Currie (2009) defende que o primeiro ano da maternidade representa uma fase de transição universal, que está fortemente vinculada aos aspectos emocionais e psíquicos da mulher. Stern e Veronese (1997), por sua vez, delimitam esse período como uma nova organização psíquica na vida da mulher, denominada *constelação da maternidade*, a qual provocará nela uma série de sentimentos, desejos e ações, constituindo-se no eixo organizador do psiquismo materno.

Apesar de usualmente percebida com muita alegria e emoções positivas, a maternidade é complexa e multifacetada, representando desafios, ansiedade e ambiguidade para a mulher frente às situações de incerteza, stress e insegurança com que se depara. (CARRIGAN; SZMIGIN, 2004). Grande parte da experiência será moldada de acordo com a particularidades da mulher frente a esse contexto, o que explica o fato de mães primíparas³ e múltiparas⁴ perceberem a maternidade de forma diferente, já que a primeira vivência é descrita em maiores níveis de insegurança, expectativas e cargas emocionais. (SILVA et al., 2013).

De acordo com Brown (2007), a experiência da maternidade se estabelece a partir de dois contextos fundamentais. O primeiro ocorre de forma muito íntima, que é o da dinâmica entre mãe e filho(a), a partir de ambas características individuais e vínculos estabelecidos. Nessa esfera, a adaptação à rotina do bebê envolve imprevisibilidades e descobrimentos, determinando os hábitos de uma nova relação que envolve o reconhecimento da díade mãe-bebê, sua jornada de cuidados, o aleitamento, a abstinência de sono, o confronto entre as expectativas e a realidade, as tarefas domésticas, a administração financeira, a nova configuração profissional, conjugal e social da mulher, entre diversos outros. (PARKER; DE LIMA, 1997).

Em paralelo, os fatores sociais e culturais nos quais a maternidade se estabelece influenciam diretamente essa experiência. Inúmeros são os aspectos moldados a partir desses padrões: as crenças e expectativas quanto à maternidade, o significado popular da infância, o relacionamento entre mães e pais, o papel da família e da comunidade no nascimento de um bebê, a participação da mulher no

³ Primípara: aquela que teve seu primeiro filho(a). (PRIMÍPARA, 2018).

⁴ Múltipara: aquela que teve mais de um filho(a). (MULTÍPARA, 2018).

mercado de trabalho, os recursos econômicos da família, e assim por diante. Segundo Brown (2007), o entendimento desse contexto é fundamental para que se compreenda a experiência da maternidade por uma perspectiva social.

De acordo com Nomaguchi e Milkie (2003), tornar-se pai ou mãe é um fato que muda fundamentalmente a vida das pessoas, uma vez que a torna mais complexa – por um lado, aumenta suas demandas, conflitos e frustrações, enquanto, por outro, proporciona profundas alegrias, ativa laços sociais e enriquece a identidade própria dos pais.

Logo, o nascimento de uma criança também estabelece uma nova configuração familiar, pois cria uma *nova família*. (NOMAGUCHI; MILKIE, 2003). Entretanto, a grande sobrecarga e demandas substanciais de tempo, energia física e emocional relatadas pelos pais tanto com o bebê quanto com as tarefas domésticas e profissionais reduzem seu tempo de lazer e descanso. (LAROSSA, R.; LAROSSA, M., 1981). Essas mudanças estruturais na rotina familiar, por sua vez, podem ocasionar consequências à vida conjugal, tema amplamente debatido na literatura. (NOMAGUCHI; MILKIE, 2003).

Além de mudanças em suas rotinas e estilos de vida, as mulheres também relatam uma ruptura com sua identidade própria ao tornarem-se mães. (OAKLEY, 1980). A nova experiência exige a reconfiguração de suas identidade prévias, antes estabelecidas na esferas profissional, conjugal ou pessoal, as quais são visivelmente modificadas ao ceder espaço para o comprometimento com o bebê. (NOMAGUCHI; MILKIE, 2003). Esse contraste que demarca o antes e o depois da maternidade pode gerar uma constante sensação de negociação psicológica para a mãe (WOLF, 2003), caracterizada pelo sentimento de perda – não apenas em relação à sua rotina e hábitos passados, mas de sua identidade própria, agora vinculada diretamente com a do bebê.

Em contrapartida, Nomaguchi e Milkie (2003) visualizam nesse momento um forte potencial de enriquecimento psicológico e construção de identidade e autoestima para a mulher, que é oportunizado pela experiência primária de comprometer-se com o cuidado, nutrição e desenvolvimento de uma nova vida.

Nesse complexo cenário que é a experiência da maternidade, é provável que o sentimento mais constante que se apresenta seja a ambivalência. (PARKER; DE LIMA, 1997). Na literatura, há duas principais abordagens quanto ao tema. (BROWN, 2007). A perspectiva psicológica fundamenta a ambivalência materna na coexistência

de sentimentos de amor e ódio na relação entre a mãe e seu filho(a) (PARKER; DE LIMA, 1997), a qual se origina na dificuldade da mulher em enfrentar as emoções complexas e contraditórias atribuídas à maternidade. Desse contexto de conflitos emocionais, resulta o sentimento de culpa materna.

Em contraste, a perspectiva sociológica considera o contexto externo – as pressões sociais, restrições e expectativas à respeito das mães geradas em uma formatação cultural específica – como ponto originário da ambivalência. Por essa ótica, a ambivalência materna decorre, principalmente, das concepções estabelecidas quanto à maternidade enquanto um produto instituído socialmente. (BROWN, 2007).

No plano prático, inúmeros são os conflitos relatados pelas mulheres que tornam-se mães. Dentre os mais recorrentes, estão o confronto entre a expectativa e a realidade frente às experiências da maternidade, os desafios e restrições do aleitamento, o afastamento social da mulher em confronto à sua necessidade de contato, a sua readaptação profissional, as transformações na rotina conjugal, a aceitação das mudanças do corpo, as oscilações hormonais e suas consequências ao humor, a organização do tempo, a reconstrução de sua identidade própria, entre diversos outros. (BROWN, 2007; PARKER; DE LIMA, 1997).

Segundo Parker e De Lima (1997), o próprio reconhecimento da ambivalência materna em toda sua complexidade por parte das mulheres já poderia ajudá-las a amenizar os prejuízos causados pela mesma em seu bem-estar. Compreender suas origens e encontrar soluções criativas para amenizá-las seria uma forma, então, de reduzir as cargas emocionais conflituosas envolvidas no contexto da maternidade.

2.2.2 O Risco À Depressão Pós-Parto

É de acordo na literatura o quão fundamental é observar o estado emocional da mulher durante a maternidade, já que um estado emocional prejudicado pode causar riscos ao bebê, especialmente se desenvolvida a depressão pós-parto (DPP). São diversos os transtornos psicológicos que podem compor o quadro do pós-parto. O *baby blues* – estado de melancolia e tristeza transitória (IACONELLI, 2005) – é o mais conhecido popularmente. Entretanto, a depressão pós-parto destaca-se por sua prevalência significativa (CATÃO, 2002) e prejuízos a longo prazo, já que, se não tratada, pode se estender por anos.

A patologia é um dos diversos subtipos de depressão. Ela advém especificamente do puerpério e costuma ocorrer entre o segundo e o décimo segundo mês após o nascimento do bebê, apesar de haver estudos que apontam sua manifestação em até sete anos da criança. (FILHA et al., 2016).

Também conhecida como depressão materna ou puerperal, a depressão pós-parto é uma psicopatologia que compromete diretamente o estabelecimento do vínculo entre mãe e filho, o aleitamento e o desenvolvimento cognitivo, afetivo e social da criança. (MOEHLER et al., 2006). Em casos do distúrbio prolongado, seus efeitos negativos na vida da criança associam-se a desordens afetivas a longo prazo, avançando à sua infância e adolescência. (SANTOS et al., 2010).

A patologia caracteriza-se pelos mesmos sintomas da depressão em geral (SILVA; DONELLI, 2016), podendo envolver ansiedade, tristeza profunda, perda de vitalidade, oscilações de humor, choro excessivo, redução do prazer nas atividades, distúrbios alimentares e do sono, isolamento social, solidão, raiva, ataques de pânico, desesperança, pensamentos suicidas e, em casos severos, homicidas quanto ao bebê.

O que torna a depressão especialmente perigosa é que, no contexto da maternidade, as consequências e o próprio comportamento depressivo podem ser transmitidos para o filho. (WITTCHEN et al., 2010). Segundo Amaral (2016), o alerta máximo da depressão pós-parto está no comprometimento do desempenho das funções básicas do papel materno no desenvolvimento do filho, já que é uma patologia é incapacitante e causa a perda de vitalidade da mulher.

No Brasil, uma em cada quatro mulheres enfrenta a depressão pós-parto após o nascimento de seu filho(a). A alta incidência revelada em recente estudo (FILHA et al., 2016) é ainda maior que a prevista pela OMS em países de baixa renda – de 19,8% – tornando-se, assim, um alerta à saúde pública do país.

Revisões sistemáticas tornam a patologia ainda mais preocupante ao levantar que não apenas a criança e seu vínculo materno são impactados pela patologia. Suas decorrências podem prejudicar também o relacionamento conjugal, a experiência da paternidade, a qualidade na tríade pai-mãe-bebê, os aspectos da vida social da mulher, entre outros. (SILVA; DONELLI, 2016).

Além disso, a incidência da doença nos homens – depressão pós-parto paterna – desperta a atenção, alcançando aproximadamente 10% dos homens. (PAULSON; BAZEMORE, 2010). No âmbito global, a DPP se estabelece com o mesmo risco em

diferentes crenças e identidades culturais, apesar de sua incidência prevalecer em sociedades orientais, onde hábitos sociais influenciam diretamente seu desenvolvimento. (EVAGOROU; ARVANITI; SAMAKOURI, 2016).

Os fatores de risco ao seu aparecimento estão associados às condições individuais e sociodemográficas da mulher. Aspectos como baixa renda e escolaridade, suportes pré e pós-natal insuficientes, gravidez indesejada, contexto familiar, estado civil, histórico de depressão prévia, baixa auto estima, etc, aliados a fatores de stress externos, tornam a mãe mais suscetível à patologia. Além disso, estudos apontam que aspectos socioculturais, como o ideal da maternidade cultivado socialmente, estimulam na mulher os sentimentos de culpa e frustração, configurando, assim, uma base para a depressão. (AZEVEDO; ARRAIS, 2006; EVAGOROU; ARVANITI; SAMAKOURI, 2016; TRAVASSOS-RODRIGUEZ; FÉRES-CARNEIRO, 2013).

O panorama acima permite observar que a depressão materna está vinculada a uma série de fatores externos. Por esse motivo, a literatura, por vezes, aborda a patologia como um fenômeno social. Assim, analisar o contexto sociocultural no qual a maternidade ocorre, seus indivíduos e dinâmicas é uma maneira de compreender sua influência no desenvolvimento da patologia e potencial na prevenção da mesma.

2.2.3 A Influência Social

A experiência da maternidade se estabelece, intimamente, na relação entre a mulher e o bebê. Entretanto, sua percepção é fortemente influenciada pelos significados culturais e ideológicos construídos pela sociedade. (HAGER, 2011). Culturalmente, essas representações estão calcadas no mito da mãe perfeita, um modelo idealizado socialmente que compreende a maternidade como instintiva e inerente ao ciclo evolutivo feminino. Badinter (1985) afirma que essa visão, que formata uma mãe ideal, responsável pelo bem-estar psicológico e emocional da família, é bastante presente na literatura e no senso comum.

Azevedo e Arrais (2006) afirmam que a sociedade espera um ideal, um modelo de mãe perfeita, uma imagem romanceada que está alicerçada sob um rígido padrão incapaz de admitir sentimentos de ambivalência às mães. Segundo Forna (1999), foi em 1762, a datar da publicação de *Émile*, por Rousseau, que criticava as mães que enviavam seus filhos para amas-de-leite, que se dá início à injunção obrigatória do

amor materno. Essa concepção origina, aos poucos, o padrão rígido e determinista cultuado socialmente quanto à maternidade ideal.

O que ocorre, contudo, é que a vivência materna confere às mulheres sentimentos contraditórios, muitas vezes inconciliáveis com as imagens idealizadas culturalmente. Assim, se estabelece um conflito entre o ideal e o vivido, fato que pode prejudicar psicologicamente a mulher e favorecer o desenvolvimento da depressão pós-parto. (AZEVEDO; ARRAIS, 2006). Parker e De Lima (1997) reforçam que é nesse cenário que se fundamenta o sentimento de culpa materna, o qual irá, também, ser vivenciado em outras esferas dessa experiência.

A maternidade enquanto uma construção social (AZEVEDO; ARRAIS, 2006; HAGER, 2011; MILANI; GREINERT, 2015), portanto, é fator que motiva alguns autores a atribuírem parte da carga emocional sentida pela mulher a essa concepção. De acordo com Manente (2014), as pressões culturais sob as quais é exercida a maternidade podem ser associadas ao sentimento de incapacidade de adequação aos critérios estabelecidos, causando ansiedade, culpa e amplificação dos conflitos emocionais das mães.

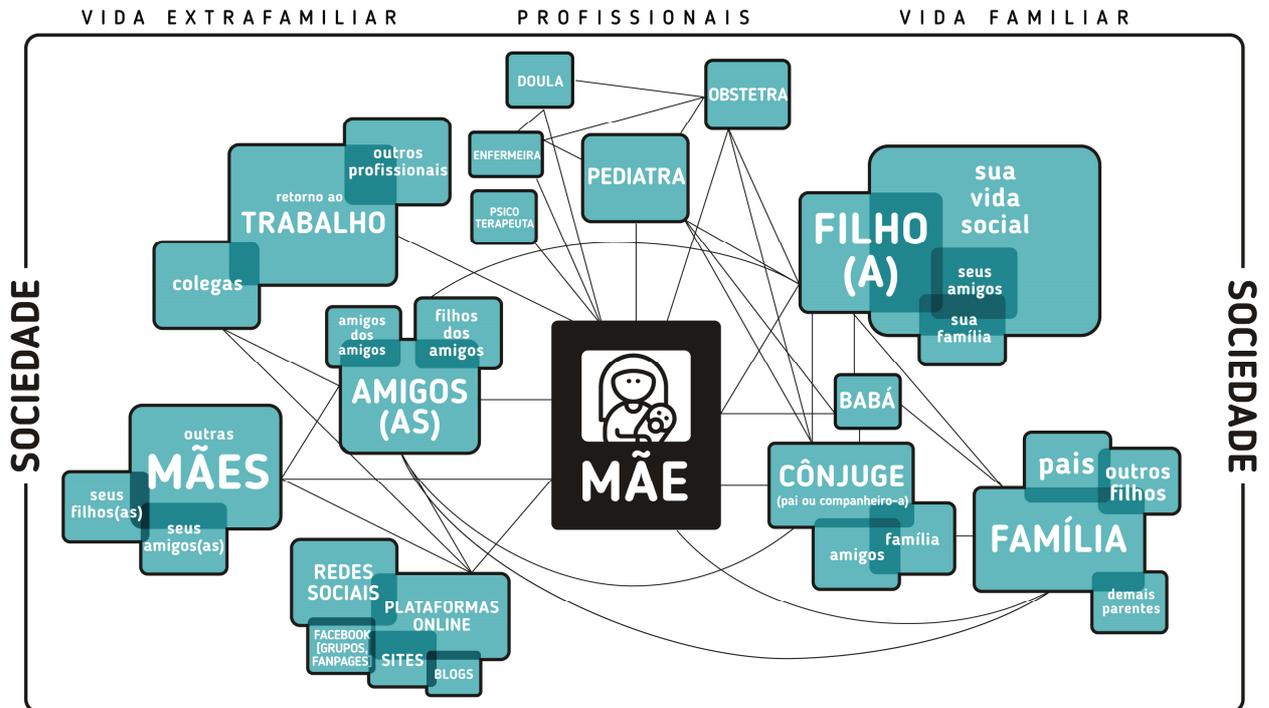
Por outro lado, a chegada de um bebê é vista por Nomaguchi e Milkie (2003) como um oportunidade de integração social, pois enfatiza a parentalidade como uma relação forte e que conecta os pais a outros adultos. De acordo com os autores, apesar de haver diversos estudos que apontam a redução de atividades sociais daqueles que se tornam pais, outros defendem que os filhos expandem o seu círculo social ao oportunizar interação com outras pessoas antes não presentes em suas vidas, como vizinhos, parentes, amigos e pessoas que frequentam as mesmas organizações, como a escola, por exemplo.

Conforme a breve contextualização apresentada, é possível compreender que a vivência da maternidade não limita-se às interações de mãe e filho(a). A sociedade molda essa experiência por meio de suas contribuições culturais, e, também pela interação direta de seus indivíduos com a mulher.

Para melhor refletir sobre as interações sociais da mulher nesse contexto, a Figura 9 foi ilustrada com a intenção de apresentar o mapa de indivíduos – aqui compreendidos como atores – da maternidade. Ele indica as conexões entre a mulher (mãe), no centro da ilustração, e sua rede de relacionamento. A ilustração foi dividida em três eixos principais: vida extrafamiliar, profissionais e vida familiar. Cada eixo possui núcleos específicos que agrupam indivíduos de características em comum, os

quais desenvolvem dinâmicas próprias e estreitas dentro do seu próprio grupo. As linhas sugerem os eixos de contato entre os atores.

Figura 9 – Mapa de atores da maternidade



Fonte: Elaborado pela autora com base na pesquisa realizada.

2.2.3.1 Vida Familiar

O bebê, no momento em que nasce, articula a existência da rede e pauta as relações resultantes dela. Seu núcleo desenvolve processos particulares entre amigos, família e vida social. Suas dinâmicas com a mãe são singulares e designam a essa mulher uma nova forma de vida. Em paralelo, pesquisas apontam a importância da qualidade da interação entre mãe e filho(a) para o desenvolvimento cognitivo da criança. (SILVA; DONELLI, 2016).

O núcleo do cônjuge é de grande relevância, já que ele vivencia, junto à mãe, oscilações emocionais com a chegada do bebê. A conjugalidade é um assunto muito abordado no cenário da maternidade. Há um certo consenso de que existe um efeito de expansão de problemas conjugais decorrentes da parentalidade, sendo que, em

contrapartida, a compreensão da conjugalidade nesse momento pode também contribuir para um melhor desempenho na experiência. (SILVA; DONELLI, 2016).

A família também possui dinâmicas próprias, e pode relacionar-se com a criança com muita frequência, principalmente através dos avós. A babá, apesar de ser um membro familiar, encontra-se nesse núcleo por estabelecer relações estreitas nesse eixo, visto sua proximidade com o bebê. A babá, quando existente na rede, é possivelmente um dos atores que mais interage com a criança.

2.2.3.2 Profissionais

A gestação tende a ampliar a rede de atores da vida da mulher, agregando a ela profissionais que apoiam a mãe e seu bebê nos períodos pré-natal, natal e pós-natal, como obstetra, pediatra, doula, enfermeira, etc.

Diferentes profissionais podem cuidar da saúde física ou emocional da mulher e do seu filho(a). Eles relacionam-se entre si e também com outros núcleos, como o do cônjuge e familiar. No período pré-natal, um contato frequente da mulher é com o médico obstetra. Em alguns casos, pode se estabelecer um vínculo com uma doula, figura especializada na puericultura e enfermagem e que oferece apoio afetivo e educativo para a mulher frente a às dúvidas e inseguranças da maternidade.

No nascimento do bebê, é gerado um vínculo entre a mãe e as enfermeiras, que a amparam em sua estadia no hospital e cuja relação pode se estender posteriormente. No pós-natal, a figura do obstetra praticamente se desliga da rede, cedendo espaço à do médico pediatra, responsável pelo acompanhamento mensal da saúde do bebê. Esse profissional costuma orientar a mulher a respeito de todos os assuntos referentes à criança, como amamentação, vacinação, cuidados em geral, educação infantil e a maternidade como um todo. Pela frequência, intimidade e confiança estabelecidos entre a mulher e o pediatra, esse profissional destaca-se pelo seu notável poder de influência na rede de atores da maternidade. (MANENTE, 2014).

Uma pesquisa realizada por Manente (2014) com 30 primíparas de bebês entre dois e seis meses apontou que 93% das mães partilha sentimentos com alguém, em sua maioria com amigos, seguidos pela sua genitora, familiares, marido e grupos online. Dos profissionais que estão em contato com a mulher no puerpério, o pediatra aparece em 96% das respostas. Enquanto 43% das entrevistadas relata sentir falta de mais apoio emocional, apenas 13% participa de grupos de apoio com esses fins.

Outros profissionais da saúde, como psicólogos, pedagogos e agentes sociais também participam desse eixo da rede. Apesar de não exercerem vínculo fundamental no puerpério, desempenham relevante papel em termos do apoio emocional prestado à mulher.

2.2.3.3 Vida Extrafamiliar

Na dinâmica extrafamiliar, surge a importante presença das outras mães, que unem-se à por assuntos de interesse em comum da maternidade. O núcleo dessas mulheres, que envolve seus filhos, cônjuges e vida social, opera dinâmicas de ênfase, passando a ser, muitas vezes, o principal núcleo de relações para mulheres que não possuem cônjuge ou família, por exemplo.

Muitas mulheres se distanciam do trabalho no puerpério, e o retorno pode ser um momento difícil para suas vidas. Essa fase, marcada pela separação física do filho com a mãe, se amplifica pela ruptura de frequência do aleitamento materno. A correlação entre o retorno ao trabalho e o desenvolvimento de transtornos psicológicos na mulher é tema de estudos na literatura como o de Beltrame (2012).

Outra possível expansão diz respeito ao círculo de amizades que decorre da rotina materna, como novos amigos cujo assunto de interesse é a parentalidade, assim como laços criados em grupos de troca de conhecimento, cursos pré-natal, atividades físicas, creches, escolas, entre outros. (NOMAGUCHI; MILKIE, 2003).

Surge também, no eixo extrafamiliar, um núcleo formado por canais de apoio e troca de conhecimento entre as mães. São instrumentos digitais formatados em redes sociais, plataformas online, sites e blogs que conectam as mulheres a assuntos de interesse em comum do puerpério. Algumas iniciativas são: Instituto Aripe – plataforma digital de compartilhamento de conteúdos sobre maternidade e puerpério; Maternativa – portal de empreendedorismo materno; Macetes de mãe – portal para gestantes e mães com dicas sobre a maternidade; Clube de Mães – grupo fechado no Facebook com quinze mil mães; Hel mother – influenciadora digital com canal no Youtube e página no Facebook que tem como principal temática a desromantização da maternidade.

Acredita-se que a compreensão das dinâmicas sociais citadas acima é importante, então, para pesquisas e projetos que têm a mãe como usuário final. Ao vivenciar a maternidade, é comum que a mulher necessite de ajuda e suporte social

frente aos desafios e organizações que enfrenta. O estudo de Currie (2009), que pesquisou as estratégias adotadas pelas mulheres para manter seu bem-estar ao tornarem-se mães, mostra que o apoio prático recebido por elas durante a maternidade foi mencionado como altamente valioso. Entretanto, essas mesmas mães admitiram a dificuldade que enfrentaram ao solicitar e aceitar receber ajuda externa.

O fato corrobora a conclusão de Harris (1998) de que pedir ajuda é socialmente legítimo para a mulher, mas o mesmo não ocorre para aceitá-la. A autora afirma que, se uma mãe consegue administrar a situação por si própria, é provável que ela irá fazê-lo. Caso contrário, ela irá adotar estratégias que demandem pouca obrigação recíproca. Tal afirmação reforça o estudo de Currie (2009), que relata que estratégias adotadas pelas mães para garantir uma rotina eficiente e organizada vinculam-se com um contexto ideológico orientado pela independência em relação a terceiros.

Aqui, encerra-se o repertório da literatura levantado para embasar os eixos teóricos desta dissertação. A seguir, o próximo capítulo apresenta as etapas metodológicas percorridas para atender aos objetivos propostos na pesquisa.

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a organização e os caminhos metodológicos utilizados a fim de possibilitar a realização dos objetivos da pesquisa. Já que pretende-se contribuir com a geração de conhecimentos para futuras aplicações, dirigidas à solução de problemas específicos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009), adotou-se a natureza de pesquisa aplicada. Para tanto, é utilizada uma abordagem qualitativa, que visa investigar com profundidade contextos sociais, seus significados, valores e atitudes, fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (MINAYO, 2011).

Para contextualização e elucidação dos fenômenos pesquisados, foi realizada, inicialmente, uma coleta de dados por meio do levantamento bibliográfico apresentado na fundamentação teórica, o qual reuniu artigos científicos, teses e dissertações a respeito dos fenômenos observados. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa bibliográfica é considerada a parte central da pesquisa, uma vez que serve de referencial teórico para a problematização proposta.

A pesquisa bibliográfica contemplou duas esferas: (i) a do design, emoção e resolução de conflitos pessoais; e (ii) a do objeto investigado – o contexto da maternidade. Em função da maternidade ser um tópico alheio ao campo do design, abrangente e que permite abordagens e interpretações variadas nos seus diferentes campos da literatura, para fins de maior confiabilidade da pesquisa, optou-se por buscar uma verificação do conteúdo compilado com um profissional da área.

Em encontro pessoal, o mesmo foi apresentado a uma doutora especialista em psicologia do desenvolvimento, professora do curso de pós-graduação em psicologia clínica da Unisinos e pesquisadora de temas ligados a gestação, parto e puerpério, maternidade e paternidade, processos relacionais, entre outros. O material foi verificado de forma positiva, sem sugestões de ajuste. Da conversa com a especialista extraiu-se conselhos para a dinâmica a ser realizada com os usuários (mães), como a sugestão de deixar as participantes expressarem-se livremente, sem estímulos externos (como cartões temáticos), os quais eram uma possibilidade para a pesquisadora e que foi descartada por poderem ser indutivos.

Com base nos levantamentos acima, a pesquisa avançou para o campo prático de aplicação. A partir da problemática *Como o uso dos concerns conflitantes pode contribuir ao processo projetual do design no contexto da maternidade?* e dos

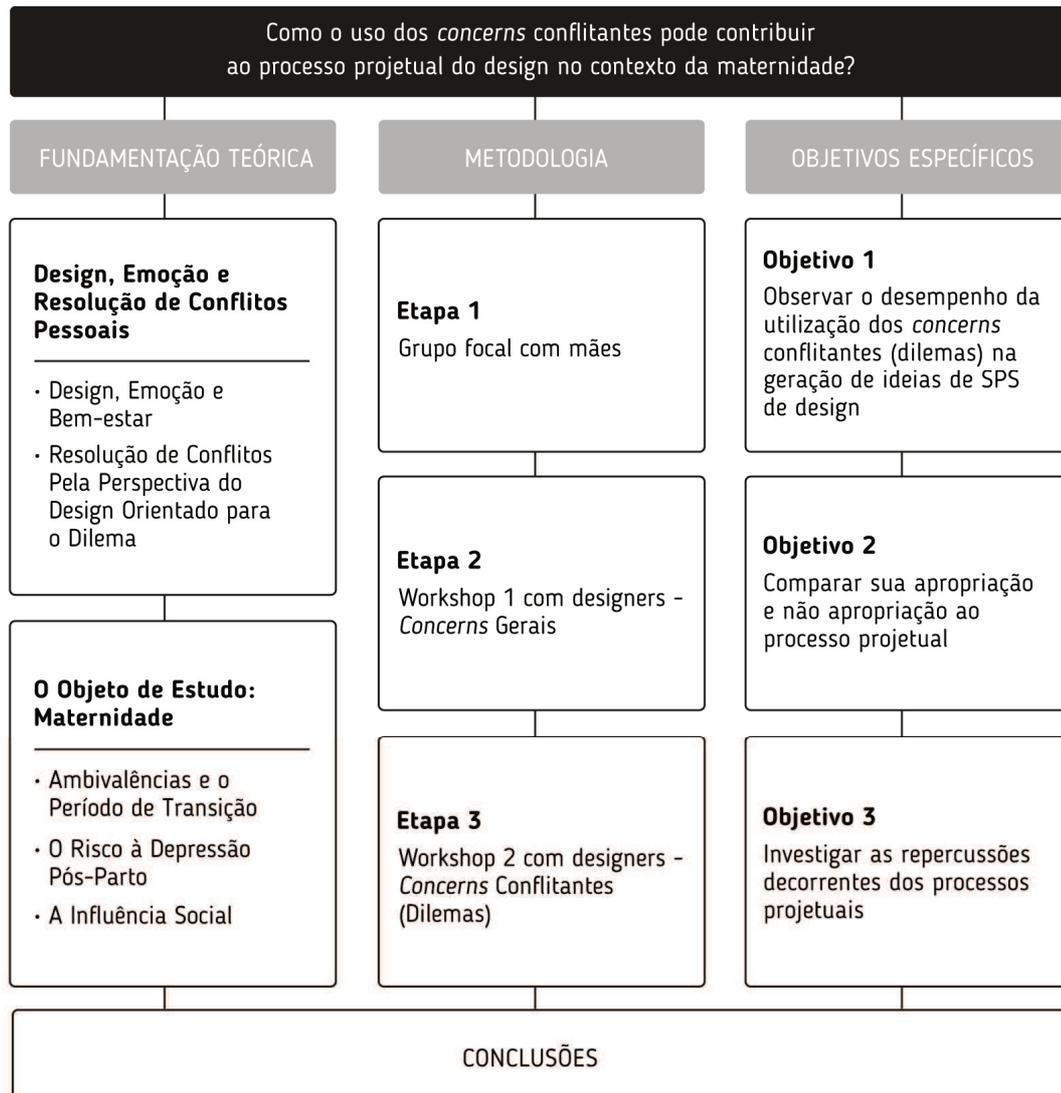
objetivos específicos da pesquisa expostos previamente, foram percorridas três etapas.

O ponto de partida foi o levantamento dos *concerns* dos usuários (mães) e seus pontos de conflito. Apesar do repertório teórico a respeito da maternidade ter sido verificado por uma especialista e poder servir como insumo à listagem desses *concerns*, entendeu-se que o contexto socioeconômico cultural no qual a maternidade é desempenhada influencia diretamente essa experiência, e, portanto, sua investigação com usuárias locais poderia enriquecer o desdobramento desta pesquisa. Portanto, optou-se por realizar um grupo focal com mães de Porto Alegre inseridas no mesmo contexto socioeconômico cultural. O objetivo do encontro foi compreender os *concerns* gerais das participantes em relação à maternidade, assim como os seus pontos de conflito (dilemas). O conteúdo gerado no encontro foi interpretado e organizado pela ótica do design orientado para o dilema, servindo de insumo para o processo projetual.

A segunda etapa foi composta de dois workshops, nos quais designers projetaram ideias de SPS (sistema produto-serviço) considerando, como usuárias, as mães participantes do grupo focal. Para compreensão geral do contexto da maternidade, ambos grupos receberam, previamente ao encontro, um kit de conteúdo a respeito da maternidade, composto por infográfico desenvolvido pela autora como síntese de sua pesquisa ao tópico (Apêndice B), e o subcapítulo 2.2 desta dissertação. O que diferenciou as dinâmicas foi o briefing recebido e os métodos utilizados pelos dois grupos. Enquanto os designers do primeiro workshop projetaram SPS para os *concerns* gerais da maternidade utilizando seus métodos próprios de design, o segundo grupo foi instruído a projetar SPS para os dilemas das mães baseados nas diretrizes do método design orientado para o dilema. Tanto os *concerns* gerais quanto os dilemas trabalhados foram extraídos do grupo focal realizado com as mães.

Após esse percurso, foi possível comparar práticas projetuais apropriadas (ou não) dos dilemas emocionais e analisar a repercussão de sua utilização, respondendo aos objetivos da pesquisa apresentados inicialmente. A Figura 10 ilustra o movimento estrutural da pesquisa.

Figura 10 – Movimento estrutural da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora.

3.1 Grupo Focal

O instrumento metodológico utilizado para coleta de dados com os usuários (mães) foi o grupo focal. De acordo com as etapas metodológicas do design orientado para o dilema (OZKARAMANLI, 2017), o primeiro estágio, chamado de *descoberta*, deve identificar dilemas relevantes de um determinado contexto para que os mesmos possam embasar um briefing de design. Sendo assim, praticou-se o *user-centered design*, que faz dos usuários do contexto trabalhado os próprios informantes a respeito dos seus dilemas.

De acordo com Bauer e Gaskell (2002), o grupo focal possibilita o desenvolvimento de uma identidade compartilhada. Por meio de um debate aberto e

acessível a todos os participantes, pautado por assuntos de interesse comum, o grupo focal é um ambiente exploratório no qual os integrantes levam em consideração os pontos de vista dos outros na formulação de suas respostas, facilitando sua partilha de experiências. Na situação grupal, esse compartilhamento constrói um quadro de interesses e preocupações comuns que, em parte experienciadas por todos, são raramente articuladas por um único indivíduo. (BAUER; GASKELL, 2002). De acordo com os autores, a interação do grupo focal também pode gerar maior expressão de emoção, humor, espontaneidade e intuições criativas à dinâmica.

A partir do repertório teórico levantado, percebe-se a maternidade como um tópico de natureza abrangente, subjetiva e passível de inúmeras interpretações de acordo com o contexto individual e socioeconômico cultural da mulher. Sendo assim, com o principal objetivo de reunir um *discurso comum* (BAUER; GASKELL, 2002) a respeito dos *concerns* e dilemas emocionais das mães para fundamentar os projetos dos workshops, optou-se pela utilização do grupo focal. A principal motivação de sua aplicação foi a possibilidade de reunir uma perspectiva coletiva, e não apenas de um único indivíduo, sobre um aspecto da vida cotidiana – no caso, os *concerns* e dilemas emocionais das mães participantes do grupo.

3.1.1 Seleção de Participantes

O grupo focal se constituiu de quatro mães de um(a) filho(a) entre dez meses e um ano e quatro meses de idade. No recrutamento, foram definidas duas premissas para participação: ser *mãe de primeira viagem* (primípara) e possuir até um(a) filho(a) entre seis e 18 meses. Cabe registrar que, para melhor delimitar os critérios de recrutamento e participação das mães, foram realizados encontros prévios com um doutor em psicologia, cujo foco de pesquisa envolve as relações dos artefatos com as experiências emocionais e o bem-estar dos usuários.

O recorte de idade do bebê foi estabelecido com a base de que o primeiro ano da maternidade representa uma fase de transição universal para a mulher (CURRIE, 2009), que está fortemente vinculada aos seus aspectos emocionais e psíquicos. Além disso, a primeira vivência da maternidade é descrita em maiores níveis de insegurança, expectativas e cargas emocionais que as sucessoras. (SILVA et al., 2013). Portanto, os dois critérios foram delimitados para fins de melhor alinhamento

de discurso a respeito dos *concerns* e dilemas emocionais vivenciados pelas integrantes.

Bauer e Gaskell (2002) alertam ao fato de determinados perfis de participantes, como o de mães com filhos pequenos, serem de difícil recrutamento, além de mais suscetíveis a falta. Por esse motivo, o recrutamento das mães foi realizado por mais de um meio de comunicação. Primeiramente, foi enviado um convite digital com informações sobre a pesquisa e a dinâmica prevista para o grupo focal pelo aplicativo WhatsApp a todas as mulheres da rede de contato da pesquisadora que enquadravam-se nos critérios estabelecidos. Logo após, o mesmo convite foi enviado a dois grupos fechados do Facebook (Clube de Mães e Mães do Bem), dos quais participavam, naquele momento, um total de aproximadamente 19.000 mães – incluindo a pesquisadora. As informações posteriores foram trocadas por meio de mensagens no aplicativo WhatsApp entre as mães interessadas e a pesquisadora. O recrutamento ocorreu no mês de novembro de 2017.

Figura 11 – Convite do grupo focal enviado às mães



Fonte: Elaborado pela autora.

Após o envio do convite, houve a confirmação de sete participantes, das quais quatro compareceram, conforme apresenta o Quadro 2. As mães participantes

enquadraram-se em um perfil socioeconômico similar, com formação de grau superior completo em diferentes áreas, sendo que três possuíam, também, pós graduação completa. Três das participantes atuavam de forma autônoma em suas empresas. Sua faixa etária variou entre os 30 e 36 anos, sendo duas mães de menina, e duas mães de menino. A idade dos bebês variou entre 10 meses e um ano e quatro meses. Todos eles frequentam creche por, ao menos, um turno do dia. Todas as participantes possuíam união estável com o pai do(a) bebê e suas gestações foram planejadas. Essas similaridades entre os perfis das participantes – além das premissas de participação – ocorreram de forma aleatória, uma vez que a pesquisadora confirmou a presença das interessadas no encontro imediatamente após suas demonstrações de interesse e não teve acesso prévio a tais informações.

Quadro 2 – Dados das participantes¹

Código	Idade	Profissão/Atividade	Escolaridade	Sexo do(a) filho(a)	Idade do(a) filho(a)
M1	36	Publicitária/ Empresária autônoma	Pós graduação	F	10 meses
M2	30	Recursos humanos/ Empresária autônoma	Pós graduação	F	1 ano e 1 mês
M3	35	Pedagoga/ Professora infantil	Superior completo	M	1 ano e 3 meses
M4	35	Arquiteta/ Empresária autônoma	Pós graduação	M	1 ano e 4 meses

Fonte: Elaborado pela autora.

3.1.2 Coleta de Dados

O grupo focal foi realizado em Porto Alegre, em uma sala de aula do campus Unisinos Nilo, no dia dois de dezembro de 2017. O encontro foi presencial, durou 3h15min e iniciou após a chegada de todas as participantes. A dinâmica foi conduzida pela pesquisadora e teve como apoio a mediação de outra pesquisadora do mestrado em design estratégico. Conforme sugerido por Moustakas (1994), o encontro foi mediado de uma maneira informal, aberta e interativa, deixando as participantes à vontade para a geração de empatia.

¹ Os nomes das participantes foram codificados para preservar suas identidades.

Antes de ser iniciada a discussão, foram feitos comentários introdutórios sobre a pesquisa e uma palavra de agradecimento. A sessão foi registrada por meio de vídeo² e áudio³. A dinâmica grupal (Fotografia 1) seguiu um roteiro pré-definido, constituído de três etapas.

Fotografia 1 – Grupo focal em andamento



Fonte: Registrada pela autora.

Primeiramente, as mães foram convidadas a se apresentarem e falarem livremente sobre as suas experiências da maternidade. À medida que as falas iniciaram, a pesquisadora as interpretou pela ótica dos *concerns* e anotou os principais tópicos contidos nos discursos no quadro da sala de aula em tempo real (Quadro 6, a ser apresentado na p. 68), em um processo de agrupamento por recorrência no discurso. Por exemplo: *concerns* expressados em afirmações quanto à sobrecarga das tarefas domésticas foram enquadrados na categoria de *sobrecarga das tarefas domésticas*; enquanto falas constituídas de *concerns* vinculados à relação conjugal tiveram sua categoria própria, e assim por diante. A principal função desse exercício foi servir como estímulo para a construção dos dilemas pelas mães na etapa posterior do encontro. Aos poucos, abriu-se espaço a conversações mais amplas, com

² Câmera gravadora de vídeo digital SONY HDR-CX130

³ Aplicativo gravador de áudio do smartphone da autora.

participação ativa e de fácil entendimento de todo o grupo. Esse primeiro momento durou 1h30min.

Na segunda etapa, a pesquisadora apresentou brevemente o conceito dos dilemas emocionais, fundamentado no que seria *o confronto entre dois interesses (concerns) pessoais mútuos no contexto da maternidade*. As participantes foram convidadas, então, a observar todos os tópicos anotados no quadro (extraídos de seus discursos e aqui compreendidos como *concerns*) e elencarem pontos de conflitos entre eles, em uma espécie de brainstorm. Enquanto as participantes expressavam os pontos de conflito entre os *concerns* por elas definidos, a pesquisadora os registrou, no quadro da sala de aula, como dilemas, sempre caracterizados pelos dois pontos de divergência levantados (Quadro 7, a ser apresentado na p. 69). No total, foram registrados oito dilemas durante aproximadamente 45 minutos.

A terceira e última etapa da dinâmica consistiu na escolha de três principais dilemas a partir dos que haviam sido apontados no quadro. Para tanto, foi realizada uma votação na qual cada participante escolheu três dilemas que considerava mais impactantes para si. Houve duas rodadas cumulativas de votação, uma vez que a primeira gerou empate. Após a definição dos três dilemas (Quadro 8, a ser apresentado na p. 70), as mães foram convidadas a falarem brevemente sobre cada um deles. Concluída essa etapa, que durou em torno de 30 minutos, foram expressados os agradecimentos e encerrado o encontro.

3.1.3 Análise de Dados

Após realizado o grupo focal, partiu-se para a análise e organização das informações coletadas. Além dos registros contidos no quadro da sala de aula, os trechos das gravações que envolviam falas relevantes das mães a respeito de seus *concerns* gerais e conflitantes foram utilizados como insumo teórico nos workshops. O principal objetivo dessa análise foi que o material servisse de substrato aos designers participantes dos dois workshops para melhor compreensão dos usuários da pesquisa.

Primeiramente, foi efetuado um processo de unitarização e categorização dos tópicos gerais apontados no quadro da sala de aula na dinâmica do grupo, resultando em um painel com os *concerns* gerais levantados pelas mães (Figura 16, a ser apresentada na p. 65). Como seu registro havia sido realizado na sala de aula em tempo real pela pesquisadora para fins de definição dos dilemas por parte das

usuárias, era necessária a organização posterior deste conteúdo para objetivação do briefing aos designers.

As duas demais etapas do encontro haviam sido anotadas de forma mais objetiva no quadro, já que as mães citaram oito dilemas e, após, elegeram três como principais. Esse conteúdo estava pronto, portanto, para ser apresentado aos designers.

Além da utilização das informações registradas no quadro da sala de aula, cabe ressaltar que a verificação posterior dos registros de áudio e vídeo foram importantes em dois aspectos. Primeiro, para confirmar se todos os tópicos citados haviam sido considerados nos materiais a serem formulados nos briefings dos workshops. Segundo, porque continham falas relevantes das participantes (Apêndice G) que embasavam seus *concerns*, as quais foram apresentadas aos designers junto aos briefings para melhor contextualização e geração de empatia com as usuárias. Para a criação desse quadro, as falas que referenciavam os *concerns* levantados foram transcritas, unitarizadas e categorizadas por semelhança conceitual.

3.2 Workshops

Após a coleta de dados dos usuários realizada por meio do grupo focal, a pesquisa avançou para âmbito projetual, com foco no designer e seu processo de projeto. Com o objetivo de responder à pergunta: *Como o uso dos concerns conflitantes pode contribuir ao processo projetual do design no contexto da maternidade?*, esta etapa explorou a utilização dos *concerns* elencados pelas mães como base de briefing a dois workshops realizados com grupos de designers. A intenção em conduzir workshops em dinâmicas de grupo foi que o debate coletivo potencializasse a geração e abrangência das ideias. De acordo com Ozkaramanli (2017), o design orientado para o dilema é uma abordagem ainda muito recente, e a troca de ideias oportunizada por atividades grupais pode facilitar a sua apropriação.

Para avaliar os reflexos da utilização dos *concerns* conflitantes ao processo projetual, compreendeu-se que a verificação ideal seria avaliar o desempenho projetual de dois grupos de designers apropriados de diferentes aspectos dos *concerns*: um deles com acesso aos *concerns* gerais do usuário, e o outro aos seus *concerns* conflitantes. A intenção foi permitir a avaliação crítica quanto à apropriação ou não desse recurso na geração de ideias relevantes ao usuário do presente objeto de estudo.

3.2.1 Seleção de Participantes

Foram convidados a participar dos workshops profissionais com formação ou especialização em design e que atuassem na área do design há, no mínimo, cinco anos. Esses critérios foram estabelecidos com o objetivo de gerar maior eficiência nos processos de entendimento do briefing e do exercício projetual. O convite foi realizado pela pesquisadora por conveniência, em seus grupos de contato, por meio do aplicativo WhatsApp. Era desejável, mas não premissa, que alguns participantes fossem mãe ou pai, a fim de facilitar a familiarização dos demais com o objeto de projeto.

Como a atividade foi dividida em duas fases, junto à verificação de interesse e disponibilidade aos convidados, a pesquisadora questionou qual das duas datas melhor se adequava a cada um. Após as respectivas demonstrações de interesse, foi enviada a arte digital do convite (Figura 12) referente à data confirmada por cada um dos participantes.

Figura 12 – Convite dos workshops enviado aos designers⁴



Fonte: Elaborado pela autora.

⁴ A mesma arte foi utilizada para ambos os encontros, só alterando a data no convite.

Os Quadros 3 e 4 ilustram o perfil dos participantes dos dois grupos, o qual se configurou em função da agenda dos mesmos, não sofrendo influência da autora. A formação dos grupos ocorreu por meio de sorteio no início de cada atividade. Todos os participantes que confirmaram presença compareceram nos encontros.

Quadro 3 – Dados dos participantes do workshop 1 ⁵

Grupo	Código	Sexo	Formação	Tempo de mercado	É mãe/pai?
1	D1	M	Design com pós-graduação em direção de arte	12 anos	Sim
	D2	F	Design com mestrado em design estratégico	5 anos	Não
2	D3	M	Design	15 anos	Não
	D4	F	Design com mestrado em design	6 anos	Não
3	D5	M	Design com mestrado em planejamento urbano	18 anos	Não
	D6	F	Design	5 anos	Não

Fonte: Elaborado pela autora.

Quadro 4 – Dados dos participantes do workshop 2⁶

Grupo	Código	Sexo	Formação	Tempo de mercado	É mãe/pai?
1	D7	M	Design com mestrado em design estratégico	9 anos	Não
	D8	F	Design com mestrado em design estratégico	10 anos	Não
	D9	F	Comunicação com pós-graduação em design	21 anos	Sim
2	D10	M	Design com mestrado em design estratégico	11 anos	Não
	D11	F	Arquitetura com pós em design	11 anos	Sim
3	D12	F	Design com especialização em tipografia	12 anos	Sim
	D13	F	Design com especialização em design	10 anos	Não

Fonte: Elaborado pela autora.

⁵ Os nomes dos participantes foram codificados para preservar suas identidades.

⁶ Os nomes dos participantes foram codificados para preservar suas identidades.

3.2.2 Dinâmica dos Workshops

Os dois workshops foram realizados em Porto Alegre, em salas de aula do campus Unisinos Nilo, nos dias cinco e 12 de maio de 2018, respectivamente. Os encontros foram presenciais e duraram, em média, 3h30min cada, iniciando após a chegada de todos os participantes. A dinâmica foi conduzida pela autora e teve apoio de outra pesquisadora da universidade em cada data. As sessões foram registradas por meio de vídeo⁷ e áudio⁸.

Uma semana antes de cada encontro, ambos grupos receberam, por email, um kit de conteúdo a respeito do objeto da pesquisa (a experiência da maternidade), composto por infográfico desenvolvido pela autora como síntese de sua pesquisa ao tópico (Apêndice B), e o subcapítulo 2.2 desta dissertação. A intenção foi facilitar a compreensão a respeito do usuário contemplado no estudo e otimizar o tempo dos workshops. Cabe salientar que, além do conteúdo sobre a maternidade, apenas o grupo 2 recebeu previamente, também, um livreto introdutório sobre o método design orientado para o dilema, o qual foi utilizado como diretriz projetual pelo mesmo. O livreto será explicado no próximo subcapítulo e pode ser encontrado no Apêndice C.

As dinâmicas de ambos workshops foram conduzidas da mesma maneira. Inicialmente, a pesquisadora deu uma palavra de agradecimento, os participantes se apresentaram e foram reunidos em três grupos, por meio de sorteio. Após, foram projetadas lâminas de slideshow contendo um roteiro explicativo sobre a atividade do dia, o briefing e uma pequena imersão complementar no contexto do usuário por meio de falas ilustradas das mães, conforme mostra o Quadro 5.

⁷ Câmera gravadora de vídeo digital SONY HDR-CX130

⁸ Aplicativo gravador de áudio do smartphone da autora.

Quadro 5 – Dinâmicas e conteúdos dos workshops

Workshop	Conteúdo enviado por email	Conteúdo apresentado no slideshow	Briefing/ Método projetual utilizado	Pré-requisitos para a explicação da ideia
1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infográfico da maternidade 2. Subcapítulo 2.2 desta dissertação 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por que conciliar design e maternidade? 2. O que projetaremos? 3. Quem é o usuário? 4. Postura do designer 5. <i>Concerns</i> gerais das mães 6. Falas a respeito dos <i>concerns</i> gerais das mães 	Projetar SPS que atendam aos concerns gerais das mães utilizando seus métodos próprios de design	<ol style="list-style-type: none"> 1. O que é a ideia? 2. Como seria executada? 3. Quais necessidades seriam atendidas?
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infográfico da maternidade 2. Subcapítulo 2.2 desta dissertação 3. Livro dos dilemas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por que conciliar design e maternidade? 2. O que projetaremos? 3. Quem é o usuário? 4. Postura do designer 5. Os 3 dilemas elencados pelas mães 6. Falas a respeito dos dilemas das mães 7. Livro dos dilemas 	Projetar SPS que atendam aos dilemas das mães utilizando como método as diretrizes do design orientado para o dilema (2 dilemas por grupo)	<ol style="list-style-type: none"> 1. O que é a ideia? 2. Como seria executada? 3. Como o dilema seria atendido? (1. resolução/ 2. moderação/ 3. desencadeamento do dilema)

Fonte: Elaborado pela autora.

No momento inicial do debate, que antecedeu o processo projetual, cada grupo manifestou suas dúvidas e comentários a respeito da atividade a ser realizada. No primeiro workshop, houve um especial interesse em expressarem-se a respeito do objeto de estudo (maternidade). Todos os participantes fizeram comentários sobre a relevância do tema e o entusiasmo, ao mesmo tempo surpresa, que o mesmo causou a eles, em virtude de sua dimensão e complexidade. Um dos participantes (o único a ter bebê), trouxe relatos espontâneos ao grupo a respeito de sua experiência de paternidade, a compreendendo como muito similar à da maternidade. Foi conversado, também, a respeito do método projetual livre que cada designer empregaria, de acordo com seus hábitos, desde que respondesse aos critérios estabelecidos de SPS e aos pré-requisitos para a explicação da ideia.

No segundo workshop também houve um grande interesse do grupo em expor aos demais designers as suas percepções quanto à relevância do objeto de estudo. Havia três participantes mães nesse encontro, mas todos manifestaram relatos sobre suas vivências e impressões quanto ao tema. Foi citado pela maioria dos participantes, inclusive, o fato de terem lido o subcapítulo 2.2 da dissertação na íntegra. No slideshow do workshop 2, em específico, foi projetado o livro dos dilemas

(Apêndice C), que embasou o processo projetual do encontro e que já havia sido enviado por email previamente. Nesse momento, foi discutido o conteúdo do livro, deixando os participantes à vontade para tirarem dúvidas. Cabe ressaltar que esse veio a ser o primeiro contato dos designers com o método design orientado para o dilema. Entretanto, houve mais comentários de entusiasmo em relação ao mesmo, do que propriamente dúvidas. As repercussões da sua utilização no processo projetual serão apresentadas no capítulo 5.

Em ambos os encontros, os grupos foram encorajados a projetarem SPS (sistemas produto-serviço) que atendessem aos *concerns* apontados pelas mães do grupo focal. O termo SPS foi explicado como sendo o desenvolvimento de projetos de design de produto, serviço e/ou comunicação que estejam alinhados conceitualmente entre si ao entrarem em contato com o usuário final. (CELASCHI; DESERTI, 2007). Entretanto, devido ao curto espaço de tempo destinado às atividades, não foi exigido que as ideias respondessem a um sistema que contemplasse tanto produto quanto serviço ou comunicação. A diretriz sugerida foi que se atendesse a, pelo menos, um desses pontos, desde que sua formatação permitisse se enquadrar futuramente em um SPS completo.

O que diferenciou o processo projetual dos dois workshops foi que o primeiro teve acesso aos *concerns* gerais das mães e foi convidado a projetar SPS de maneira livre (de acordo com seus métodos próprios de design), enquanto o segundo teve acesso aos três dilemas formatados no grupo focal e foi orientado a projetar conforme as diretrizes do método design orientado para o dilema. Para o workshop 1, não foi instruído se os designers deveriam projetar para um ou mais *concerns*. Os grupos estabeleceram seus próprios critérios de forma independente. No workshop 2, cada grupo foi orientado a projetar para dois dilemas. Como havia um total de três dilemas, foi realizado um sorteio de dois dilemas por grupo, de maneira que cada dilema recebeu dois projetos.

A regra para o processo de ideação foi que as ideias geradas fossem passíveis de execução, isto é, deveriam ser descritas de maneira a permitir o seu entendimento sem que fosse necessária uma prototipação. Para tanto, foi solicitado que cada ideia atendesse a três pré-requisitos, conforme apresentado no Quadro 5. No caso específico do grupo 2, era necessário que registrassem, também, qual o tipo de resposta ao dilema havia sido utilizado (resolução, moderação ou desencadeamento). A atividade projetual foi dividida em duas rodadas de 30min cada, mantendo-se os mesmos grupos, e alternando apenas a geração de ideias distintas.

Fotografia 2 – Workshop 1 em andamento



Fonte: Registrada pela autora.

Fotografia 3 – Workshop 2 em andamento



Fonte: Registrada pela autora.

Para registrar as ideias, os designers utilizaram folhas brancas e lápis preto contidos nas mesas, além dos quadros disponíveis nas salas de aula. Em todas as

mesas, também foram entregues cópias dos infográficos da maternidade e das artes apresentadas no slideshow contendo os *concerns* a serem atendidos na atividade (*concerns* gerais para o workshop 1, e dois dilemas por grupo para o workshop 2). Durante os processos de ideação, a autora passou pelas mesas dos participantes realizando anotações próprias sobre as dinâmicas observadas, sem interferir nas mesmas. Ao final de cada rodada, os grupos reportaram à pesquisadora, individualmente, o processo construtivo de suas ideias, conforme os pré-requisitos apresentados no Quadro 5. Cada rodada durou aproximadamente 45 minutos.

Ao final dos encontros, os grupos foram convidados para exporem suas percepções em relação às dinâmicas realizadas e ao conteúdo enviado como substrato teórico ao projeto. Os relatos decorrentes desse fechamento serão discutidos no capítulo 5. Após palavra de agradecimento, os workshops foram encerrados.

Fotografia 4 – Encerramento do workshop 2



Fonte: Registrada pela autora.

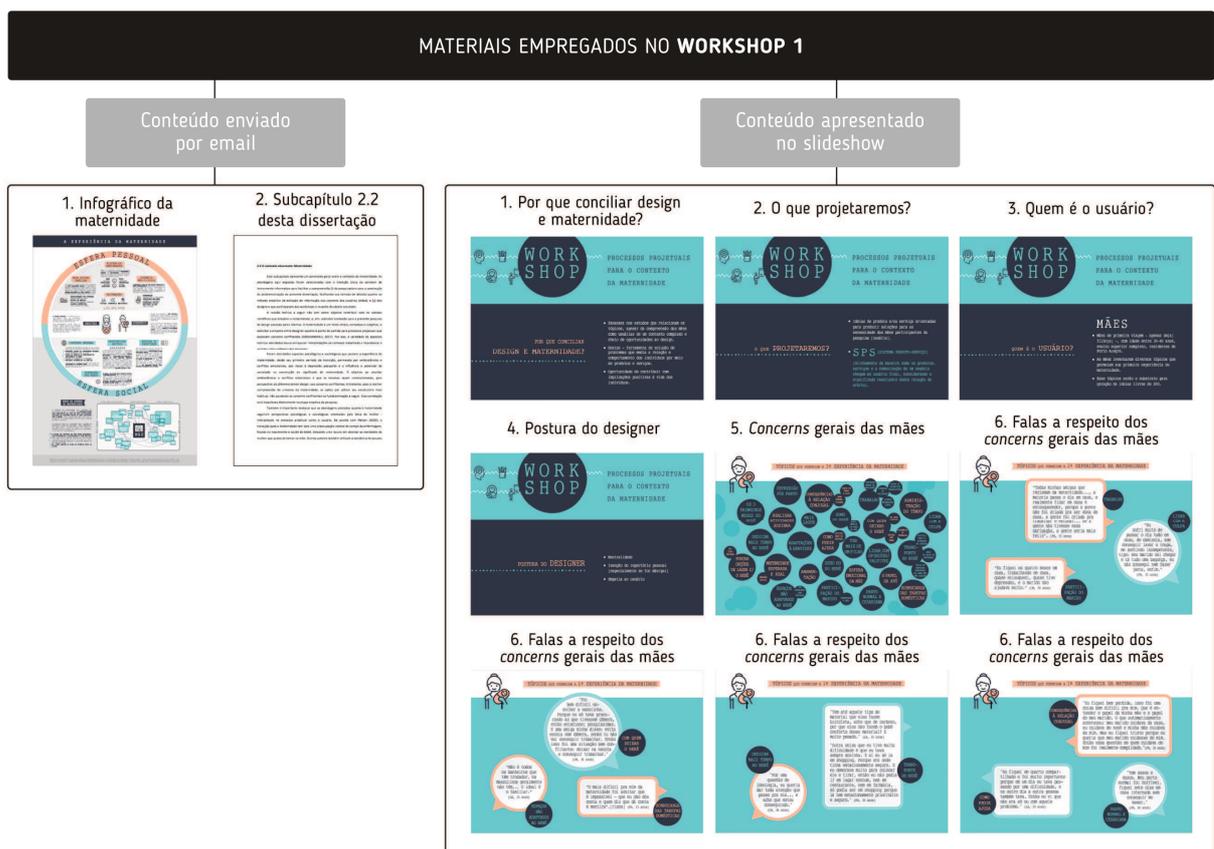
3.3.3 Materiais Empregados

A definição e preparo dos materiais direcionados aos workshops foram feitos buscando os melhores parâmetros de conteúdo para que a geração de ideias

conduzisse a respostas aos objetivos da pesquisa. Segundo Ozkaramanli (2017), oferecer ao designer uma imersão profunda no contexto do usuário possibilita desenvolver empatia entre as partes e um maior entendimento da situação, tornando o processo projetual mais desafiador e estimulante.

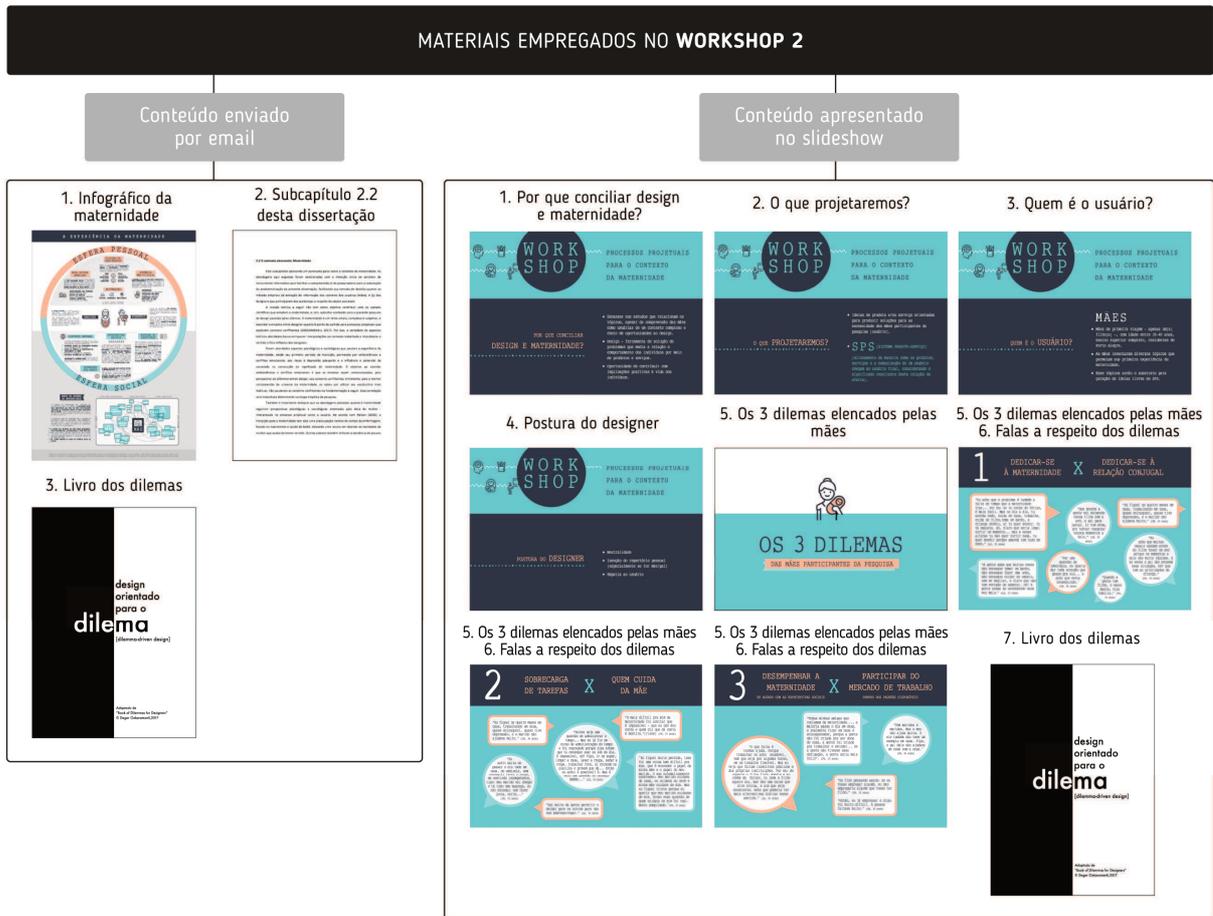
Por esse motivo, desde o início da pesquisa houve a preocupação de reunir insumo teórico o mais realista possível para a atividade projetual, o que direcionou a etapa de coleta de dados da pesquisa à realização do grupo focal com usuárias locais, à parte da fundamentação teórica já levantada sobre o assunto. As Figuras 13 e 14 apresentam os materiais que foram empregados nos workshops 1 e 2, respectivamente.

Figura 13 – Materiais empregados no workshop 1



Fonte: Elaborado pela autora.

Figura 14 – Materiais empregados no workshop 2

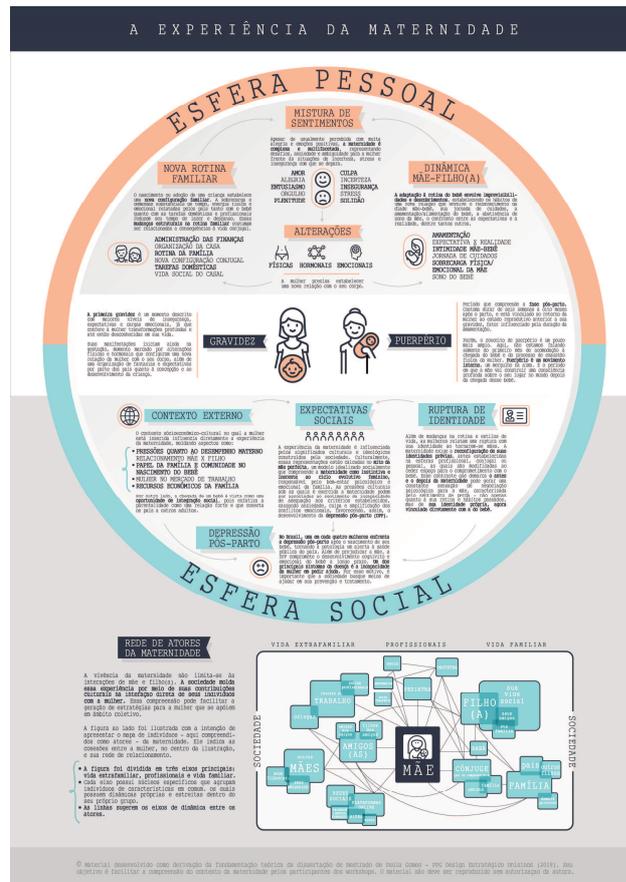


Fonte: Elaborado pela autora.

O primeiro conteúdo disponibilizado aos participantes de ambos grupos foi um repertório teórico geral a respeito da maternidade, composto do Infográfico da maternidade (Figura 15/Apêndice B) e o subcapítulo 2.2 desta dissertação (a contar do subcapítulo 2.2.1), ambos enviados por email com uma semana de antecedência às atividades. O objetivo do envio de tal conteúdo foi possibilitar aos designers uma imersão no contexto geral do objeto de estudo antes de se deterem ao perfil específico dos usuários da pesquisa (mães do grupo focal), o qual foi apresentado apenas nos encontros.

Essa estratégia se deu motivada pela possibilidade de enriquecimento do processo projetual a partir do entendimento macro do usuário, e não apenas das necessidades pontuais apontadas no grupo focal, as quais poderiam ter enfrentado alguma limitação de coleta. Nos emails enviados com os documentos, foi solicitada a leitura obrigatória do infográfico, ficando o outro conteúdo como complemento facultativo.

Figura 15 – Infográfico da maternidade



Fonte: Elaborado pela autora com base na fundamentação teórica da pesquisa.

O infográfico da maternidade foi desenvolvido pela autora com base na fundamentação teórica levantada sobre o objeto da pesquisa. A partir do conteúdo compilado, ficou evidente que a percepção da experiência da maternidade não se limita apenas à esfera pessoal da mãe, calcada nas vivências com o bebê, e, sim, a um espectro mais amplo, influenciado pelos indivíduos de sua rede de contato e contexto sociocultural. De acordo com Brown (2007), a experiência da maternidade se estabelece a partir desses dois contextos fundamentais, e tal fundamento balizou a diagramação do infográfico.

A imagem foi dividida, então, em dois eixos, sendo o superior referente às experiências vivenciadas na esfera pessoal da mulher, e o inferior em sua esfera social. Cada eixo ilustrou tópicos recorrentes da fundamentação teórica. Abaixo da esfera social, foram apresentados texto e gráfico complementar com o mapa de rede de atores da maternidade. Esse material foi desenvolvido previamente pela autora para artigo no qual discorre a respeito da influência dos indivíduos da rede social da

mulher na sua percepção de experiência da maternidade. Cabe citar que o fornecimento desse conteúdo, em específico, gerou repercussões consideráveis aos processos projetuais, as quais serão apresentadas no capítulo 5.

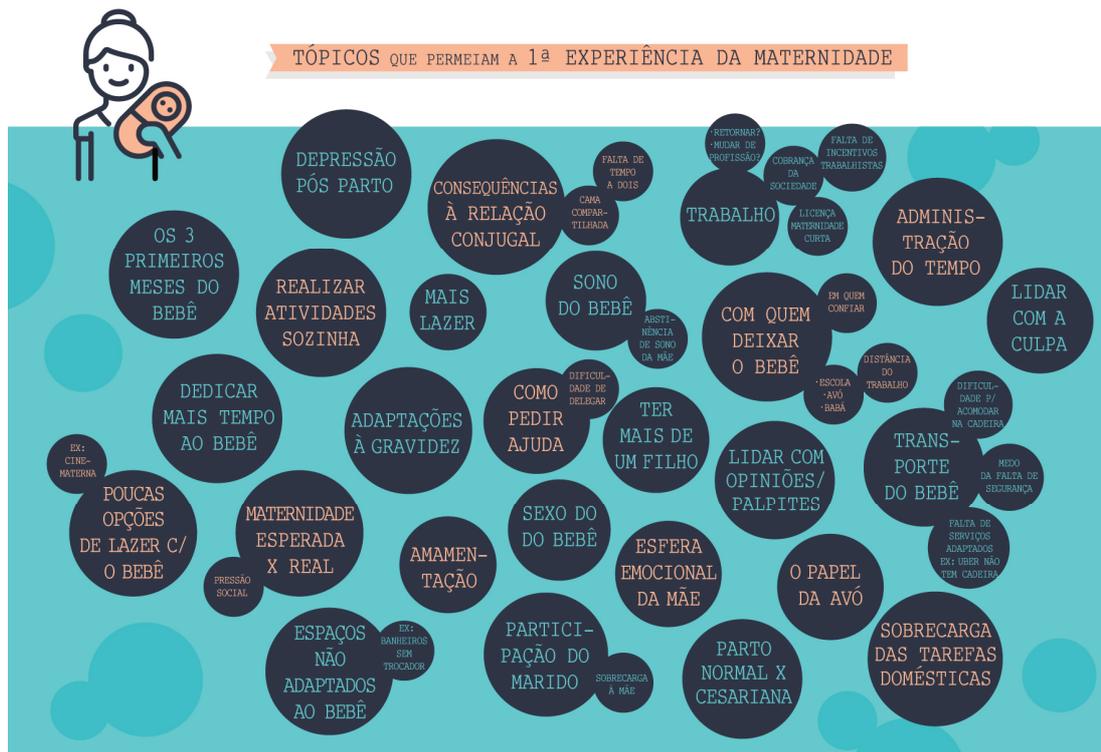
Ainda como conteúdo fornecido previamente aos encontros, os designers do workshop 2 receberam, também, o livro dos dilemas (Apêndice C) por email. Trata-se de uma versão de 28 páginas traduzida e resumida pela autora do livro *Design with dilemmas*, desenvolvido por Ozkaramanli (2017), que serve como um guia prático para a aplicação do método. O material foi empregado apenas no workshop 2, pois suas diretrizes foram utilizadas como método projetual nesse encontro, enquanto os designers do workshop 1 utilizaram seus métodos próprios de design na atividade.

No início dos dois workshops, a autora apresentou um slideshow para informar os participantes sobre a atividade a ser executada no dia. As quatro primeiras lâminas do material (Apêndice D) foram apresentadas a ambos os grupos. O conteúdo da primeira explicava *Por que conciliar design e maternidade?*, momento em que a autora relatou brevemente suas motivações frente à pesquisa. A segunda esclarecia *O que projetaremos?*, orientando os designers que suas ideias geradas nos workshops deveriam ser originadas em SPS (sistema produto-serviço). A terceira, intitulada *Quem é o usuário?*, mostrou aos participantes o perfil mais específico das mães do grupo focal, até o momento desconhecido para eles. A quarta lâmina reforçava algumas características importantes da *postura do designer* a serem exercitadas nos workshops, como a neutralidade e a isenção do repertório pessoal no processo projetual, assim como a empatia ao usuário.

Após as quatro primeiras lâminas, foi apresentado o perfil propriamente dito do usuário de cada atividade. Aos designers do workshop 1, foi exposta uma imagem com os *concerns* gerais da maternidade (Figura 16/Apêndice E), elaborada a partir dos relatos das mães no grupo focal (Apêndice G). Cabe ressaltar que os *concerns* foram dispostos individual e aleatoriamente nessa imagem, sem revelar o pontos de conflito entre eles. Entretanto, foram esses os mesmos *concerns* que originaram os dilemas formulados pelas mães. A intenção, então, era observar como os designers do workshop 1 fariam uso desse conteúdo no processo projetual.

Logo após, foram exibidos quatro slides (Apêndice E) com falas aleatórias das mães e que fundamentaram alguns dos *concerns* gerais expostos previamente. Convém registrar que a apresentação dessas falas como material complementar gerou uma repercussão positiva à discussão, trazendo humor, descontração e motivando comentários na etapa inicial da atividade.

Figura 16 – Os *concerns* gerais das mães

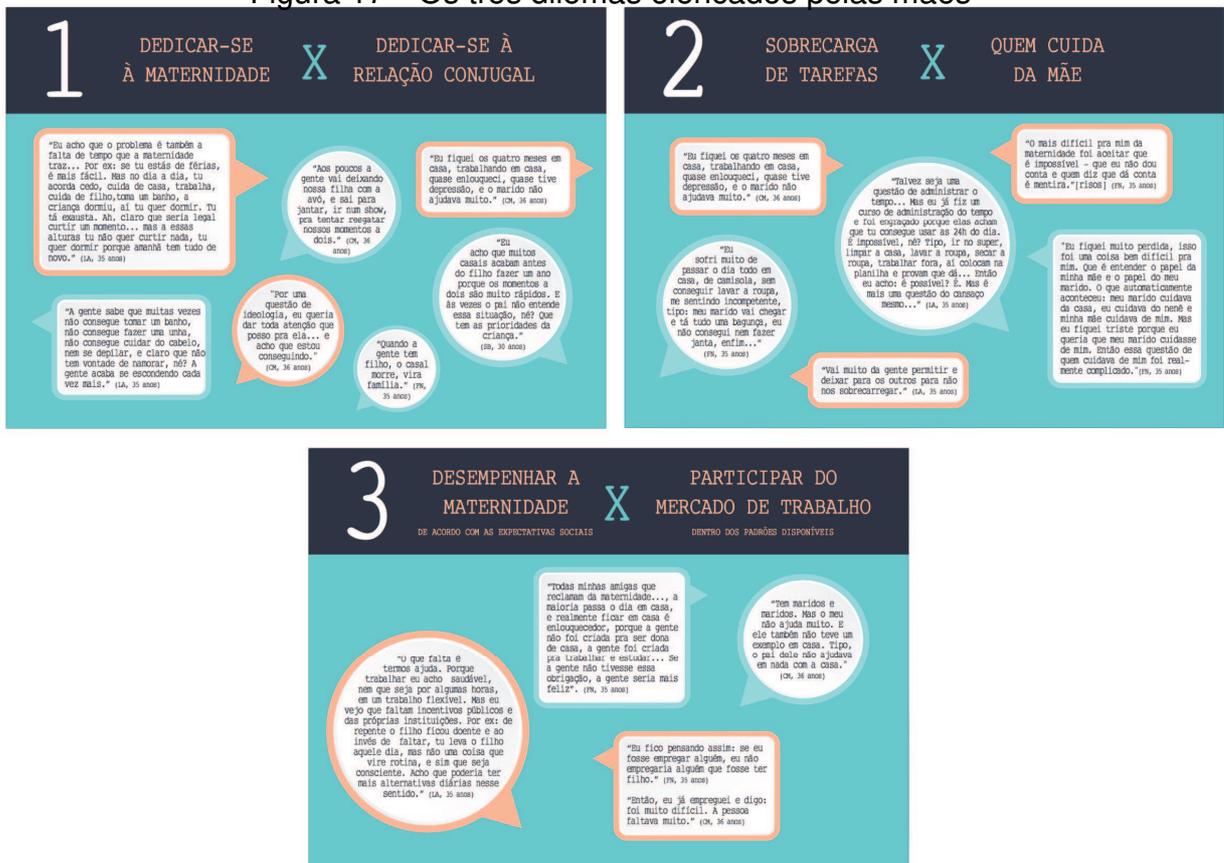


Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados do grupo focal.

Aos designers do segundo workshop, após as quatro lâminas iniciais, foram apresentados os três dilemas elencados pelas mães do grupo focal (Figura 17/Apêndice F). Sendo assim, esse grupo teve acesso apenas aos dilemas já formulados, não tendo contato com o compilado de *concerns* gerais. Nesse momento,

foi retomado brevemente o conceito de dilemas emocionais, situação composta por uma contradição entre *concerns* do usuário que não podem ser atendidos simultaneamente. (OZKARAMANLI, 2017). As falas foram um instrumento novamente utilizado para reforçar o entendimento dos *concerns* expressados pelos usuários – nesse caso, conflitantes.

Figura 17 – Os três dilemas elencados pelas mães



Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados do grupo focal.

Após o encerramento do slideshow, o workshop 1 deu início à dinâmica projetual imediatamente. No workshop 2, por sua vez, se abriu uma breve discussão quanto ao método design orientado para o dilema. Como esse encontro tinha como foco projetar a partir de dilemas, e esse era o primeiro contato dos participantes com o método, era necessário ouvir quaisquer dúvidas a respeito. Para tanto, o livro dos dilemas (Apêndice C), que já havia sido enviado por email e lido por todos, foi exposto

no slideshow, gerando mais expressões de interesse do que dúvidas específicas. Após breve debate a respeito, deu-se início à atividade projetual.

4 RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados das aplicações metodológicas descritas acima. Sua apresentação é composta de dois subcapítulos, seguindo a estrutura do método. O primeiro relata os achados decorrentes do grupo focal realizado com os usuários da pesquisa (mães). O segundo apresenta os resultados dos dois workshops, considerando (i) a utilização dos *concerns* gerais no processo projetual de SPS a partir de métodos próprios dos designers, e (ii) a utilização dos *concerns* conflitantes (dilemas) no projeto de SPS orientado pelas diretrizes do design orientado para o dilema.

4.1 Grupo Focal

No primeiro momento do encontro, as mães foram convidadas a falarem livremente a respeito de suas experiências de maternidade. À medida que os temas eram debatidos, os mesmos eram anotados como tópicos no quadro da sala pela pesquisadora. A dinâmica da conversa estabelecida entre as mães, o avanço de um tópico para o outro e sua ordem de abordagem se deu de forma aleatória, ou seja, foi conduzida pelas participantes e não teve influência da pesquisadora.

O Quadro 6 mostra um panorama geral dos tópicos (aqui interpretados como *concerns*) expressados com maior recorrência pelas participantes quanto a experiência da maternidade. Alguns assuntos possibilitaram discussões mais amplas, envolvendo temas diretamente derivados dos mesmos, os quais podem ser encontrados ao lado dos principais. Vale observar que os tópicos levantados originam-se em diferentes conotações da vida do usuário: tratam desde aspectos práticos de seu dia a dia, como a amamentação, a questões mais fundamentais, como o papel do marido na maternidade. Segundo Ozkaramanli (2017), os conflitos entre *concerns* podem ocorrer tanto em âmbitos mais práticos quanto mais complexos da vida do usuário, bem como exemplifica a tabela resultante dessa etapa da atividade. Sendo assim, compreende-se o registro como um substrato teórico útil no avanço à próxima etapa.

Quadro 6 – Tópicos/*concerns* gerais expressados nos discursos das mães

Tópicos	Administração do tempo	
	Amamentação	
	A quem delegar	
	Atividades extra bebê	
	Cama compartilhada	
	Com quem deixar o bebê	Avó
		Babá
		Escolinha
	Em quem confiar	
	Esfera emocional da mãe	Depressão pós-parto
		Sobrecarga emocional
		Como pedir ajuda
		Culpa
	Espaços e serviços adaptados para mãe e bebê	
	Expectativas sociais sobre o ideal da maternidade	
	Gravidez	
	Lazer	
	Maternidade esperada vs. maternidade real	
	O papel da avó	
	Opiniões e palpites das pessoas	
	Papel do marido na maternidade	
	Parto normal vs. parto cesariana	
	Primeiros meses do bebê	
	Relação conjugal	
	Saúde do bebê	
	Sexo do bebê	
	Sobrecarga das tarefas domésticas	
	Tempo com o bebê	
	Ter mais de um filho(a)	
	Trabalho	Licença maternidade
		Mudar de profissão
		Retornar ao trabalho
Transporte do bebê	Acesso rápido ao bebê	
	Bebê conforto vs. cadeirinha	
	Enxergar o bebê	
	Estacionamento	
	Falta de praticidade	
	Segurança	
Trocas de experiências		

Fonte: Elaborado pela autora com base nos discursos das mães.

Após a primeira dinâmica, foi apresentado às participantes o conceito de dilemas emocionais, e as mesmas foram encorajadas a observarem os tópicos anotados no quadro da sala de aula e elencarem pontos de conflitos entre eles, em uma espécie de brainstorm. Esse exercício originou uma lista de oito conflitos entre

concerns, interpretados aqui como dilemas (OZKARAMANLI, 2017), conforme apresenta o Quadro 7.

Quadro 7 – Os oito conflitos entre *concerns* (dilemas) elencados pelas mães

Concern A	Concern B
Dedicar-se à maternidade	Dedicar-se à relação conjugal
Sobrecarga de tarefas da mãe	Quem cuida da mãe
Pouca participação do pai	Pouca qualidade de tempo mãe-bebê
Monitorar o bebê à distância	Sentir-se segura já que há dificuldade de confiar
Trabalhar	Não confiar totalmente em alguém para cuidar do bebê
Desempenhar a maternidade de acordo com as expectativas sociais	Participar do mercado de trabalho dentro dos padrões disponíveis
Identidade enquanto mulher	Identidade enquanto mãe
Dedicar-se à maternidade	Dedicar-se à profissão

Fonte: Elaborado pela autora com base nos discursos das mães.

Por mais que o conceito de conflito entre *concerns* (ou dilemas) fosse novo para as participantes, a atividade acima foi desempenhada com desenvoltura pelas mães. Foi possível observar a utilização recorrente do termo *conflitante* em suas falas durante a dinâmica – empregado então como adjetivo ao descreverem as situações. Não houve dificuldade em configurarem e expressarem suas opiniões pessoais quanto ao aspecto contraditório entre os *concerns* levantados por elas anteriormente, de forma que os registros do Quadro 7 resultaram de uma dinâmica de fácil mediação e registro.

Após elencarem os oito *concerns* conflitantes, a última atividade proposta às participantes foi que elegessem, individualmente, três principais dilemas entre os apontados. Nesse momento, foi possível perceber que algumas opiniões pessoais foram influenciadas pelas coletivas. Isto é, o voto de algumas mães em certos tópicos foi motivado pelo discurso das demais, ficando claro a busca por um *discurso comum*. (BAUER; GASKELL, 2002). Após breve discussão e duas rodadas de votação, foram definidos os três dilemas mais votados, os quais podem ser observados no Quadro 8.

Quadro 8 – Os três principais conflitos entre *concerns* (dilemas) elencados pelas mães

Concern A	Concern B	Exemplo de fala a respeito do dilema
Dedicar-se à maternidade	Dedicar-se à relação conjugal	“Eu acho que muitos casais acabam antes do filho fazer um ano porque os momentos a dois são muito rápidos. E às vezes o pai não entende essa situação, né? Que tem as prioridades da criança.” (M2)
Sobrecarga de tarefas da mãe	Quem cuida da mãe	“Eu fiquei os quatro meses em casa, trabalhando em casa, quase enlouqueci, quase tive depressão, e o marido não ajudava muito.” (M1)
Desempenhar a maternidade de acordo com as expectativas sociais	Participar do mercado de trabalho dentro dos padrões disponíveis	“Todas minhas amigas que reclamam da maternidade..., a maioria passa o dia em casa, e realmente ficar em casa é enlouquecedor, porque a gente não foi criada pra ser dona de casa, a gente foi criada pra trabalhar e estudar... Se a gente não tivesse essa obrigação, a gente seria mais feliz”. (M4)

Fonte: Elaborado pela autora com base nos discursos das mães.

Como é possível observar, o conteúdo gerado pela própria dinâmica do grupo focal possibilitou o avanço, em tempo real durante o encontro, das etapas necessárias para a efetivação da atividade proposta às mães. Além dos resultados apresentados até então, para fins de maior enriquecimento do briefing a ser preparado aos designers, as principais falas das participantes que referenciavam os *concerns* levantados na dinâmica foram verificadas nos registros de áudio e vídeo, transcritas, unitarizadas e categorizadas por semelhança conceitual de referência aos *concerns*. Um recorte do respectivo conteúdo pode ser visto a seguir, no Quadro 9, e encontrado na íntegra no Apêndice G.

Quadro 9 – Exemplo de *concerns* mais citados pelas mães e respectivas menções

Categoria de <i>concern</i>	Fala de origem
Com quem deixar o bebê	<p>“Quando voltei a trabalhar, deixei meu filho com minha sogra... Mas tinha a impressão de ele ser mais dela do que meu. Tivemos alguns problemas por causa do meu ciúme. Aí resolvi botar na escolinha. Foi a melhor coisa do mundo, mas é uma fortuna.”(M4)</p> <p>“Isso foi uma questão, se eu botava perto do trabalho ou perto de casa. Aí botei perto do trabalho porque foi o único jeito de me sentir segura pra trabalhar.” (M3)</p> <p>“Babá pra todo dia fica caro. Mas prefiro escola do que uma pessoa que não conheço tão bem, que passa o dia todo no mesmo ambiente.” (M3)</p> <p>“Eu conto muito com o pai dele, que consegue pegar junto, porque o trabalho dele é um pouco mais flexível, uma empresa familiar.” (M3)</p> <p>“A escola foi bem difícil escolher. Porque eu só tava procurando escolas que tivessem câmara, então selecionei pouquíssimas. E uma amiga minha que tinha filho em escola com câmara disse: não pega escola com câmara porque senão tu não vai conseguir trabalhar e vai enlouquecer. Então isso foi uma situação bem conflitante: deixar na escola e conseguir trabalhar.” (M4)</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos discursos das mães.

Os resultados decorrentes do grupo focal foram utilizados como substratos aos briefings dos dois workshops. Eles foram formatados em arte gráfica e apresentados aos dois grupos, sendo que o primeiro deles teve acesso ao compilado de *concerns* gerais e falas originárias dos mesmos, e o segundo grupo teve acesso aos três dilemas elencados pelas mães, junto às respectivas falas.

4.2 Workshop 1 – *Concerns* Gerais

Neste primeiro workshop, três grupos de dois designers cada foram convidados a projetarem ideias de SPS que atendessem aos *concerns* gerais das mães (Figura 16/Apêndice E). Munidos de impressos contendo essa imagem e o infográfico da maternidade em suas mesas, foram realizadas duas rodadas de ideação, totalizando duas ideias pelos grupos 1 e 2, e três ideias pelo grupo 3.

O grupo 1 iniciou a atividade se apresentando (formação, atuação profissional, etc). Após alguns minutos, o designer do grupo que é pai começou a expor suas vivências com a filha, relacionando suas experiências pessoais com os *concerns* da figura. A outra designer do grupo mencionou o fato de ter um irmão muito mais jovem, o que, de certa forma, a remeteu ao papel de mãe em determinados momentos. Foi citada, nesse momento, a dificuldade de exercer a neutralidade como designer, no sentido de haver dificuldade em não considerarem seus repertórios pessoais no processo projetual.

O grupo, então, intercalou relatos sobre suas vivências e referências sobre o tema da maternidade com a geração de ideias propriamente dita. A figura dos *concerns* gerais foi pouco utilizada para fundamentar as ideias; seu uso se deu, principalmente, após a definição das mesmas, quando os designers revisitavam a ideia formulada e apontavam quais *concerns* haviam sido atendidos.

Os principais assuntos discutidos foram: o transporte do bebê, o pouco incentivo público à amamentação, a falta de ambientes adaptados a pais e filhos, a relação de amizade e de “sair juntos” entre amigos que tem ou não filhos, o desinteresse social ou preconceito sobre pais com bebês, a falta de empatia da sociedade perante o tema, entre outros. O Quadro 10 apresenta um panorama geral dos resultados projetuais desse grupo.

Quadro 10 – Ideias geradas pelo grupo 1 do primeiro workshop

Ideia	O que fundamentou a ideia	Pré-requisito/Resposta
1	<p>O que originou a ideia foi a percepção de o quanto a falta que espaços <i>kids friendly</i> (com infraestrutura que incentiva a presença de bebês e crianças) em Porto Alegre repercute negativamente nas dinâmicas da parentalidade, além de não incentivar a vontade ter filhos, mas que isso é muito mais o resultado de um modelo cultural do que da falta de infraestrutura dos empreendimentos em si. A ideia é muito fundamentada na crítica a uma sociedade individualista e imediatista, pontuando que a falta de empatia dos cidadãos, especialmente dos <i>não pais</i>, contribui com comportamentos sociais de preconceito e desinteresse sobre o próximo. Esse ciclo fundamentaria, então, a falta de incentivo à criação de espaços públicos mais adaptados a pais e filhos, o que limita a dinâmica e vivências dos mesmos, já que precisam adaptar suas vidas aos locais já preparados para recebê-los. O propósito da ideia é reverter esse ciclo por meio do compartilhamento de responsabilidade quanto ao futuro das crianças a partir da mudança cultural.</p>	<p>1. O que é a ideia? Campanha de comunicação de <i>empatia e tolerância</i>. Seu objetivo é conscientizar organizações e cidadãos que não são pais sobre a necessidade de adaptação dos espaços públicos à esfera dos pais e dos bebês, com a intenção de beneficiar suas experiências e legitimar respeito às crianças como um cidadão que frequenta os locais públicos como qualquer outro. Essa mudança de comportamento repercutiria positivamente em várias esferas da vida da mãe, desde mais objetivas, como o seu trabalho (também adequado à nova consciência proposta), a mais complexas, como sua esfera emocional como um todo, uma maior facilidade em lidar com a culpa, etc.</p> <p>2. Como seria executada? Por meio de parcerias entre empresas e poder público, seriam executados materiais online e offline, selo <i>kids friendly</i> aos locais que aderiram à campanha, divulgação de vídeos de pais relatando suas necessidades, envolvimento de especialistas, etc.</p> <p>3. Quais necessidades do usuário seriam atendidas? 1) Espaços não adaptados ao bebê; 2) Poucas opções de lazer com o bebê; 3) Trabalho; 4) Lidar com a culpa; 5) Esfera emocional da mãe.</p>
2	<p>A ideia surgiu a partir do debate do quanto complexo é transportar o bebê em veículos de serviços pagos, como táxis e aplicativos estilo Uber e Cabify. A utilização da cadeirinha por crianças de até quatro anos, por exemplo, é obrigatória por lei; entretanto, são pouquíssimos os veículos que a disponibilizam. Isso dificulta o transporte do bebê junto aos pais, pois não é possível carregar uma cadeirinha apenas para tal finalidade. Por outro lado, a criação de um serviço de transporte estilo táxi adaptado especificamente a ao transporte de pais com bebês seria algo complexo, em função de uma demanda visivelmente menor de mercado. Frente a esse contexto, foi pensado como poderia ser criado um serviço que respondesse a essa necessidade, porém, sem prejudicar nenhuma das partes.</p>	<p>1. O que é a ideia? A empresa de transporte organizaria um rodízio entre seus motoristas com o objetivo de que cada um deles, uma vez ao mês, atenderia obrigatória e exclusivamente ao transporte de bebês/crianças com seus responsáveis, atuando dentro de uma espécie de “Uber Kids”. Em função do grande número de motoristas nas empresas, sempre haveria diversos deles disponíveis diariamente, respondendo à demanda diária. A existência desse serviço não apenas atenderia a uma necessidade do usuário, como fomentaria mais demanda no mercado ao disponibilizar a oferta. Ao mesmo tempo, a criação desse perfil de serviço, focados nas necessidades das mães e de seus filhos, abre caminho para uma conscientização coletiva na relevância do assunto dentro da construção cultural.</p> <p>2. Como seria executada? Nesse dia, os veículos em rodízio estariam especialmente equipados com artefatos como bebê conforto e cadeirinhas. Ao solicitar o serviço, o usuário informaria sua demanda de acordo com a idade da criança a ser transportada, e receberia um veículo que que estivesse equipado em conformidade. O serviço custaria uma pequena porcentagem a mais que o usual, visto sua especificidade, e poderia atrair inclusive um novo perfil de motoristas, como mães e pais com cadeirinhas disponíveis em seus carros e tempo ocioso. Além disso, para fomentar a economia colaborativa, poderiam ser oferecidos benefícios a usuários que doassem cadeirinhas às empresas, em troca de cortesias ou descontos ao serviço, por exemplo.</p> <p>3. Quais necessidades do usuário seriam atendidas? 1) Transporte do bebê; 2) Espaços não adaptados ao bebê; 3) Administração do tempo; 4) Mais lazer; 5) Lidar com a culpa; 6) Autonomia para realizar atividades (<i>concern</i> não existente na imagem).</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

O Grupo 2, por sua vez, já iniciou a atividade transitando por diversos assuntos relacionados à maternidade. Ambos designers citaram experiências de familiares e amigos quanto ao tema, discutiram sobre suas referências de produtos e serviços utilizados por quem tem filhos e partiram delas para elaborar suas ideias. Uma das participantes conduz um projeto intitulado *Adoção Tardia*, que incentiva a adoção de crianças acima de dois anos de idade. Suas percepções quanto às vivências das mães que participam do projeto também foram relatadas. Da mesma forma como ocorreu no grupo 1, a figura dos *concerns* não foi utilizada como ponto de partida para a geração de ideias; inicialmente, o grupo percorreu a imagem e compreendeu a variedade dos *concerns* ali expostos, mas as ideias em si foram formuladas aleatória e espontaneamente, em uma sequência de raciocínio que conectava os assuntos relatados.

Após a geração da primeira ideia, a designer do grupo refletiu sobre o próximo processo de ideação, que provavelmente resultaria novamente em um serviço, e não produto. O motivo para tal observação foi o fato de assumirem que só um usuário ativo de determinado tipo de produto teria condições de avaliar a relevância de novas ideias, se referindo ao fato de não serem pais e, portanto, não terem o domínio que as vivências com um bebê demandam efetivamente em relação à usabilidade dos produtos.

Durante a atividade, diversos tópicos da maternidade foram discutidos, como: a dificuldade que a mãe enfrenta ao transportar o bebê sozinha, a falta de espaços adaptados para mães e bebês, a sobrecarga doméstica e emocional que criar um filho sozinha pode causar, a falta de incentivos trabalhistas, a solidão da mãe e sua privação de sono, a importância da troca de experiência entre mães como amparo à sua esfera emocional e o potencial da utilização de sistemas de inteligência artificial em serviços de saúde aliados a dispositivos móveis. O Quadro 11 mostra as ideias geradas pelo grupo 2.

Quadro 11 – Ideias geradas pelo grupo 2 do primeiro workshop

Ideia	O que fundamentou a ideia	Pré-requisito/Resposta
1	<p>A ideia foi construída a partir da percepção de que a troca de experiência entre as mães contribui positivamente nas dinâmicas da maternidade e pode amenizar a sobrecarga física e emocional da mãe, em aspectos de curto a longo prazo. Considerando a restrição de tempo característica da maternidade, os designers entenderam que seria interessante haver um canal virtual que conectasse as mães em rede e ofertasse conteúdos objetivos, organizados de forma otimizada e facilmente acessíveis. Entretanto, os grupos de mães existentes atualmente na internet possuem algumas limitações, como a falta de organização/categorização por tópico, interface não amigável, ausência de regulamentos e moderação de conteúdo, entre outros.</p>	<p>1. O que é a ideia? Criar um serviço de apoio materno que esteja disponível em multiplataforma online e tenha como objetivo oferecer conteúdo relevante e atualizado a respeito dos tópicos de maior interesse das mães. A rede conectaria mães e profissionais da esfera da maternidade de forma remota, se tornando um instrumento de consulta imediata para diversas dúvidas e esclarecimentos, desde aspectos objetivos, como o preparo de alimentos, a mais subjetivos e individuais, como pedidos de ajuda psicológica. Todo o conteúdo gerado seria monitorado pela curadoria do serviço e ficaria registrado no <i>big data</i>. A variedade de assuntos levantados faria da plataforma, assim, não apenas um instrumento de consulta, mas de geração de empatia, partilha e de alívio psicológico. Para viabilizar o serviço, seria necessário o investimento de recursos externos, que poderia ser assumido por empresas dos segmentos de produtos ou serviços materno infantil, por exemplo. Em um segundo momento, o negócio poderia avançar para nível mundial, tendo todo seu conteúdo traduzido em tempo real para outras línguas, gerando uma interação multicultural acerca do tema.</p> <p>2. Como seria executada? Por meio de uma plataforma disponível 24h por dia para acesso via aplicativo em todos os dispositivos (smartphone, tablet ou computador). Com uma interface intuitiva, amigável e focada na busca otimizada pelas informações, o conteúdo seria disponibilizado de acordo com dois perfis de usuário: gratuito e premium. A opção gratuita concentraria o maior volume de informações, como: acesso e interação aos tópicos já discutidos; criação de novas categorias de discussão; vídeos e <i>podcasts</i> (pela facilidade de serem assistidos enquanto se desempenham outras tarefas com o bebê) produzidos tanto por mães quanto por profissionais como psicólogos, obstetras, pediatras e doulas; e assim por diante. A versão paga do serviço contemplaria, também, a opção de solicitar consultas individuais online aos profissionais citados. O serviço custaria ao usuário um valor simbólico, que seria remunerado pelo aplicativo ao especialista, ou poderia ser, até mesmo, oferecido gratuitamente pelos prestadores interessados em ajudar as mães. A interação das mães na rede poderia ocorrer tanto de forma identificada quanto anônima, como mais se sentissem à vontade.</p> <p>3. Quais necessidades do usuário seriam atendidas? 1) Interação social (<i>concern</i> não existente na imagem); 2) Como pedir ajuda; 3) Lidar com a culpa; 4) Demais <i>concerns</i> que não envolvam <i>estrutura física</i>.</p>
2	<p>A ideia foi gerada com base no entendimento de que o transporte do bebê por parte da mãe é muito dificultoso, uma vez que ela precisa carregar sozinha diversos utensílios pesados, como carrinho, bebê conforto, bolsa com o artigos do bebê, além da própria criança. Além disso, o manuseio de abrir e fechar o carrinho costuma ser complexo e demorado, e torna-se mais tenso em um contexto de falta de segurança pública, até porque ocorre enquanto o bebê fica acomodado em outro local. Com a intenção de facilitar essa logística na vida das mães, os designers discutiram como os carros elétricos e autônomos, ambientados internamente com inteligência artificial, poderiam solucionar esse problema.</p>	<p>1. O que é a ideia? Um aplicativo que disponibiliza automóveis elétricos e autônomos equipados especificamente para o transporte de mães e bebês. O serviço funcionaria, também, na modalidade compartilhada, como o Uber Pool, permitindo economia e interação entre mães. Essa configuração de serviço, ao isentar a mulher da responsabilidade de dirigir, não apenas resolveria grande parte das dificuldades relacionadas ao transporte do bebê, como permitiria à mãe utilizar o tempo ocioso do trajeto para interagir mais com seu filho e se dedicar a outros assuntos de seu interesse, como descansar, resolver assuntos domésticos, etc.</p>

		<p>2. Como seria executada? O veículo de transporte seria o carro elétrico, que, por permitir um maior espaço interno, teria o piso rebaixado e adaptado a uma rampa para a mãe entrar e sair com o carrinho do bebê, sem precisar desmontá-lo. O espaço interno seria voltado ao bem-estar da experiência da mãe e do seu filho. Portanto seria amplo e, teria, no mínimo, quatro cadeiras para adultos e duas cadeirinhas para bebês, posicionadas nas extremidades e voltadas para o centro. Além disso, o serviço ofereceria um pequeno display de venda <i>self-service</i> com itens básicos de alimentação e higiene, como papinhas, frutas, fraldas, chupetas, etc, cujo custo seria debitado automaticamente da corrida. No que diz respeito à ambientação, a mesma poderia permitir determinadas personalizações, como acesso a canais de <i>streaming</i>, músicas, iluminação customizada, brinquedos infantis, entre outros, que estariam incluídos no custo do serviço.</p> <p>3. Quais necessidades do usuário seriam atendidas? 1) Transporte do bebê/ Falta de serviços adaptados; 2) Dificuldade para armazenar cadeirinha e carrinho (<i>concern</i> não existente na imagem); 3) Administração do tempo; 4) Dedicar mais tempo ao bebê; 5) Esfera emocional da mãe; 6) Sobrecarga das tarefas domésticas.</p>
--	--	---

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

Os participantes do grupo 3 iniciaram a conversa citando suas percepções pessoais quanto ao tema da maternidade. A designer desse grupo, em parceria com a do grupo 2, possui um projeto intitulado Adoção Tardia, que incentiva a adoção de crianças de idade superior a dois anos de idade. Em um primeiro momento, ela citou alguns relatos que ouviu de mães participantes do projeto, referindo semelhanças nos discursos de mães biológicas e adotivas quanto à maternidade. O outro designer comentou sobre a expressividade que a temática causou a ele, e citou a experiência com seus animais de estimação que, por mais distante que seja à de ter um filho, também lhe impõe um senso grande de responsabilidade e dedicação.

Ao iniciar o processo projetual, o grupo concordou que, por haver muitos tópicos disponíveis, o brainstorm seria otimizado se iniciasse focado em um *concern* específico. O ponto de partida para o processo projetual foi, então, a escolha de dois dos *concerns* contidos na imagem, definidos a partir do manuseio da imagem dos *concerns* gerais e do infográfico da maternidade. Nesse período, foram discutidos tópicos como: a falta de espaços adaptados para a mãe levar o bebê e amamentar, a dificuldade da mãe em pedir ajuda como uma questão cultural e como a sociedade poderia reverter esse status, a relação conjugal e o potencial da criação de espaços pensados para estimular o vínculo entre os pais e seus filhos.

À medida que as ideias iam surgindo e os designers aprofundavam o brainstorm de cada tópico, ambos preenchiam no quadro da sala de aula, simultaneamente, os pré-requisitos solicitados para cada ideia da atividade. O ritmo

adotado acelerou o processo de ideação da dupla, possibilitando a criação de duas ideias para o segundo *concern* escolhido. Cabe citar que esse foi o único grupo a utilizar o quadro da sala de aula para registrar suas ideias. Os resultados do processo projetual podem ser vistos no Quadro 12.

Quadro 12 – Ideias geradas pelo grupo 3 do primeiro workshop

Ideia	O que fundamentou a ideia	Pré-requisito/Resposta
1	<p>A ideia surgiu a partir do tópico <i>como pedir ajuda</i>. Ao lerem o repertório teórico apresentado, os designers concluíram que, muitas vezes, a mãe não pede ajuda por haver um preconceito cultural de que ela deveria conseguir lidar sozinha com as questões do bebê, sem demonstrar suas fraquezas. Então, seria possível ela receber ajuda sem ter que explicitar essa necessidade? A pergunta remeteu à figura do pai que, uma vez presente, poderia dividir as cargas domésticas e emocionais com a mulher. Esse raciocínio conduziu à ideia de um espaço físico projetado para preparar o pai para exercer plenamente a paternidade. Inspirado no universo masculino, a ambientação do espaço seria uma mescla de humor com o estilo <i>barbearia e cerveja artesanal</i>, usada como gatilho para facilitar a adesão dos pais.</p>	<p>1. O que é a ideia? Um espaço físico que propõe a interação de futuros e recentes pais, onde eles possam relaxar, trocar ideias a respeito da experiência da paternidade e, principalmente, se preparar para esse momento. O grupo acredita que a existência desse tipo de espaço poderia iniciar um movimento a favor do empoderamento do pai, que passa a participar também do momento prévio ao nascimento ao interagir com o universo de assuntos da parentalidade, tornando-se mais seguro, competente e capaz para exercer tal papel, contribuindo, assim, à necessidade de ajuda da mãe.</p> <p>2. Como seria executada? Em um ambiente descontraído e decorado com elementos de identidade do universo masculino, a infraestrutura seria equipada com lanches, bebidas e serviços do universo masculino, como barbearia, salas de jogos, telões com <i>streaming</i>, etc, incentivando a participação frequente dos usuários. Além disso, o espaço disponibilizaria uma área adaptada aos bebês, para que os pais pudessem levá-los juntos para conviver com outras crianças e pais. Haveria, também, uma versão virtual do negócio, onde os pais poderiam solicitar consultorias focadas em suas dúvidas com especialistas nos temas. Além disso, campanhas de propaganda do espaço seriam divulgadas em locais de maior frequência masculina, como estádios de futebol, lojas e bares, sempre abordando a paternidade em um tom de comunicação bem humorada.</p> <p>3. Quais necessidades do usuário seriam atendidas? 1) Como pedir ajuda; 2) Lidar com a culpa; 3) Menos stress (<i>concern</i> não existente na imagem) ; 4) Relação conjugal; 5) Participação do marido/Sobrecarga da mãe</p>
2A	<p>Ao discutirem a respeito da falta de espaços projetados para facilitar a vida das mães, o grupo concluiu que esse fator acaba sendo muito prejudicial à mobilidade desse perfil de usuário, que acabam limitando suas experiências nos espaços em função disso. Se houvesse uma tendência cultural em apoiar a criação de espaços e serviços formatados para mães e bebês, outras esferas da vida das mães poderiam ser beneficiadas indiretamente, já que uma maior mobilidade iria permitir a elas realizarem mais atividades, não se sentirem tão sozinha, retomar uma vida social mais rapidamente, reduzir o stress, conseguir dedicar mais tempo ao bebê, já que o espaço convidaria a essa dinâmica, etc.</p>	<p>1. O que é a ideia? Desenvolver um produto portátil que equipe os espaços à necessidade da mãe de trocar as fraldas ou a roupa do bebê com privacidade, a custo mais baixo e maior agilidade que os da implantação de um banheiro familiar, por exemplo. Os espaços que disponibilizassem o produto, como praças, parques, shoppings, universidades e restaurantes, seriam identificados com o selo “baby box”, gerando credibilidade com as usuárias mães por investirem nesse diferencial. As mães poderiam, também, adquirir ou alugar o produto junto ao fabricante para uso e transporte próprio.</p> <p>2. Como seria executada? Seria um produto que, ao ser aberto, vira uma espécie de “tenda”, onde a mãe (ou qualquer outro responsável) pode trocar o bebê com conforto, proteção e privacidade em qualquer lugar. O mesmo seria dobrável e fabricado em material leve, impermeável e durável, facilitando seu transporte. O produto não apenas resolveria o problema da ausência de banheiros familiares ou com trocador nos locais, como incentivaria os pais (homens) ou qualquer outro responsável a assumir essa tarefa com o bebê, isentando a mãe da mesma.</p> <p>3. Quais necessidades do usuário seriam atendidas? 1) Espaços não adaptados ao bebê; 2) Realizar atividades sozinha; 3) Participação do marido/Sobrecarga da mãe; 4) Administração do tempo.</p>

2B		<p>1. O que é a ideia? Criar um serviço estilo “Airbnb de mães”, no qual mães de uma mesma comunidade se uniriam com o objetivo comum de formarem uma rede confiável e disponível diariamente para cuidar dos bebês. Ao perceber que algumas mães têm dificuldade de delegar, o que potencializa a dificuldade em pedir ajuda, o grupo fundamentou a ideia no laço de confiança entre as mães, numa espécie de resgate aos moldes antigos de compartilhamento de ajuda entre membros de uma mesma comunidade. Por meio de um aplicativo, seria possível visualizar as avaliações das mães prestadoras do serviço, seus perfis de hábitos e atividades e infraestrutura de onde moram. Assim, as mães contratantes poderiam escolher com quem gostariam de deixar seus filhos em momentos de necessidade, ganhando tempo livre e se familiarizando com a ideia de delegar a terceiros os cuidados com seu bebê.</p>
		<p>2. Como seria executada? Cada mãe interessada em prestar o serviço iria se cadastrar no aplicativo e preencher informações pessoais como: quantos filhos tem, se eles estariam juntos ao prestar o serviço, como é sua rotina, quais seus hábitos alimentares, como costuma desenvolver um dia de cuidados a um bebê, a infraestrutura do local onde mora, e assim por diante. Cada vez que prestasse um serviço de cuidar de um bebê, o mesmo seria avaliado pela mãe contratante, gerando um grande banco de dados com diversos perfis de mães cadastradas. Dessa maneira, a mãe que contratasse o serviço poderia escolher a contratada por afinidade, como hábitos de rotina, alimentação, localização, etc. A remuneração do serviço se daria por meio de pontos: ao prestar um serviço de cuidado, a mãe ganharia crédito para contratar o serviço ao seu bebê. Esse sistema facilitaria a implantação sustentável do negócio e fomentaria o senso de comunidade entre mães.</p>
		<p>3. Quais necessidades do usuário seriam atendidas? 1) Como pedir ajuda; 2) Administração do tempo; 3) Realizar atividades sozinha; 4) Com quem deixar o bebê/Em quem confiar.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

Ao final da segunda rodada de geração de ideias, a autora convidou os designers a se reunirem em uma mesa redonda para passarem suas percepções e críticas em relação à atividade realizada e os materiais disponibilizados. Nesse momento, cada participante externou brevemente sua opinião.

O designer D1 (o único do grupo a ter bebê) relatou ter achado a atividade muito positiva, especialmente pela partilha de conhecimento e difusão do tema da maternidade, que considera inexplorado e menosprezado frente à sua relevância sociocultural. O participante D3 mencionou o quão importante foi conhecer os *concerns* do usuário antes de projetar: mesmo tendo pouco conhecimento do tema, conseguiu propor soluções a necessidades que entendeu serem fundamentais às mães e ainda não atendidas, como a questão do transporte do bebê e toda a dificuldade envolvida no mesmo. Para ele, o processo gerou forte empatia a esse perfil de usuário, ainda desconhecido.

Quanto ao material empregado no workshop (Figura 16, apresentada na p. 65), o designer D5 o percebeu como bastante completo e ressaltou que a diagramação com apelo visual (imagens/figuras/infográfico) facilitou os processos de apropriação do conteúdo, de brainstorm e de ideação. Citou, também, que o processo proposto na dinâmica (referenciado por ele como *método*) o fez refletir a respeito do potencial do design em contribuir na resolução de problemas mais complexos na vida das pessoas, ultrapassando os critérios estéticos tradicionalmente considerados no projeto. No mesmo relato, mencionou que essa experiência ampliou a compreensão de aplicação do design em seu processo projetual, naquele momento ainda muito apoiado em sua formação em design industrial. Por fim, relatou que a característica abrangente do briefing (não restrito a uma necessidade específica, e sim a uma temática multi-interpretativa) enriqueceu muito o processo criativo.

A designer D2 reforçou que o caráter aberto do briefing (ou *semiaberto*, já que estava atrelado a um universo de usuárias – as mães), contribuiu para a geração de ideias mais inteligentes, conectadas entre si e passíveis de atender, simultaneamente, a diversos pontos do briefing. Ela mencionou que, à medida que o seu grupo gerava a ideia, chamou sua atenção o impacto que resolver um dos *concerns* da figura causava nos demais *concerns*, motivando uma espécie de jogo no qual as “peças” são os *concerns* e torna-se possível refletir em tempo real sobre os prós e as consequências que a sua utilização causa no contexto geral do usuário. Esse exercício foi compreendido como estimulante ao designer e motivador de um processo projetual mais amplo e fértil.

Ainda nas observações levantadas sobre a imagem dos *concerns* gerais (Figura 16/Apêndice E), foi sugerido pela designer D6 que os elementos (tópicos/*concerns*) não fossem estáticos, como no impresso, mas, sim, pudessem ser manuseados pelos participantes, facilitando seu raciocínio de ideação. A participante questionou, logo a seguir, por que alguns *concerns* da figura estavam mais especificados ou categorizados, enquanto outros não (por exemplo: *poucas opções de lazer com o bebê* qualifica o aspecto negativo da informação, enquanto *amamentação* é abrangente, abrindo espaço para dúvidas quanto à percepção positiva ou negativa das mães quanto ao assunto).

Sabendo que aquela roda de conversa daria encerramento ao encontro, a autora se sentiu à vontade para explicar à participante que o motivo que a levou a especificar determinados tópicos, e outros não, foi a repercussão dos mesmos no grupo focal das

mães. Por exemplo, tópicos mais abertos, que foram debatidos sem uma qualidade específica recorrente, foram registrados dessa maneira, enquanto assuntos que foram preponderantemente especificados, apareceram dessa forma na figura.

Após encerrarem as observações, a pesquisadora agradeceu a participação de todos e procedeu com o encerramento do encontro. Os resultados dessa atividade não interferiram na dinâmica aplicada ao workshop 2, que já estava formatada conforme explicado anteriormente. Os achados decorrentes desse encontro e do próximo, a ser apresentado a seguir, embasaram a discussão que se apresenta no capítulo 5.

4.3 Workshop 2 – *Concerns* Conflitantes (Dilemas)

A atividade do segundo workshop também foi dividida em três grupos. Como havia sete designers presentes, foram formados dois grupos de dois, e um grupo de três participantes cada. Nesse encontro, os designers foram convidados a projetarem ideias de SPS que atendessem aos dilemas (ou *concerns* conflitantes) das mães. Conforme citado anteriormente, cada grupo recebeu, em sorteio, dois dos três dilemas como briefing. Em cada mesa, estavam disponíveis o infográfico da maternidade (Figura 15/Apêndice B), e as figuras referentes aos dois dilemas a serem trabalhados (Figura 17/Apêndice F). Assim como no workshop 1, foram realizadas duas rodadas de ideação.

O dilemas atribuídos ao grupo 1 foram: (i) *Dedicar-se à maternidade vs. Dedicar-se à relação conjugal* e (ii) *Sobrecarga de tarefas vs. Quem cuida da mãe*. O grupo iniciou a atividade a partir do relato de uma de suas participantes, que era mãe, sobre sua experiência geral quanto à maternidade. Logo após, os participantes iniciaram uma imersão no tema, gerando uma troca de ideias dinâmica sobre o assunto, de acordo com a percepção de cada um a respeito. Aos poucos, os assuntos foram sendo balizados pelas três opções de resposta ao dilema propostas pelo design orientado para o dilema.

À medida que o brainstorm transcorria, a designer do grupo que era mãe atuou quase que na qualidade de articuladora das ideias geradas pelo grupo, expondo referências de produtos e serviços já existentes na temática do que estava sendo proposto, ou relatando experiências que poderiam ser beneficiadas com as soluções discutidas. Cabe citar que ambas as ideias propostas para os dois dilemas se

fundamentaram no uso da tecnologia e dependeriam do meio digital para serem executadas.

O tipo de resposta que seria utilizada para atender ao dilema (resolução, moderação ou desencadeamento) não foi um aspecto norteador do processo projetual. A dinâmica de brainstorm ocorreu de forma espontânea, intercalando relatos sobre a maternidade com ideias de projeto, quando se recorria, eventualmente, a reflexões sobre como o dilema estaria sendo atendido. Foi no momento em que a ideia já estava praticamente formatada que os participantes definiram pontualmente de que maneira o dilema estava sendo atendido. O Quadro 13 apresenta um panorama geral dos resultados projetuais desse grupo.

Quadro 13 – Ideias geradas pelo grupo 1 do segundo workshop

Dilema	O que fundamentou a ideia	Pré-requisito/Resposta
<p>(i) Dedicar-se à maternidade vs. Dedicar-se à relação conjugal</p>	<p>O grupo iniciou a discussão a partir do entendimento de que <i>dedicar-se à maternidade</i> não é uma escolha; é uma atribuição que acaba sendo inerente ao papel da mãe. A partir desse raciocínio, os designers começaram a pensar em meios de amenizar a carga doméstica e emocional envolvida em torno do cuidado com o bebê, fato que possibilitaria à mulher ter mais tempo e disposição para se dedicar à esfera conjugal. A solução envolve o pai a fim de sensibilizá-lo quanto à importância da sua participação na rotina da mãe ao resultado da qualidade da relação conjugal.</p>	<p>1. O que é a ideia? Criação de um serviço integrado com foco no bem-estar da família disponibilizado à comunidade de mães e gestantes. Nele, estariam disponíveis serviços como: 1) <i>Spa em casa</i>, no qual a mãe recebe cuidados de beleza enquanto o bebê é cuidado por uma babá ou recreacionista; 2) O pai participa de atividades de empatia para que se sensibilize quanto ao papel da mãe e isso provoque nele uma mudança de comportamento, estimulando sua participação nas tarefas que sobrecarregam a mãe. Ele participaria de oficinas estilo "homem do lar", e receberia artefatos de realidade aumentada que simulam as mudanças corporais da mulher na gestação (por ex.: pesos que simulam o inchaço das pernas, barriga artificial que simula os movimentos do bebê, etc); 3) Grupos de mulheres que praticam atividades fitness com o bebê.</p>
		<p>2. Como seria executada? O serviço seria oferecido por meio de cadastro em site ou aplicativo, onde seria possível encontrar os serviços disponíveis. O cadastro seria ativado por meio de contribuição mensal do usuário, que receberia, também, dicas de acordo com o seu perfil e agenda mensal de atividades propostas para as mães e os pais.</p>
		<p>3. Como o dilema seria atendido? Resolução do dilema. O grupo argumentou que o dilema seria resolvido pelo serviço já que manteria a mãe conectada ao seu bebê (dedicar-se à maternidade) ao mesmo tempo em que propiciaria uma melhora à vida conjugal (dedicar-se à relação conjugal), já que o pai assumiria parte das demandas que sobrecarregam a mulher, ao passo em que ela estaria, também, com sua esfera emocional melhor assistida, fazendo desse conjunto de fatores um estímulo à conjugalidade.</p>
<p>(ii) Sobrecarga de tarefas vs. Quem cuida da mãe</p>	<p>Com base no entendimento de que as inúmeras tarefas realizadas pelas mães muitas vezes passam despercebidas pelo cônjuge, a ideia teve como base o uso da inteligência artificial, que seria utilizada para <i>tornar visível</i> ao pai o volume de demanda que a mulher enfrenta, o que poderia ocasionar uma divisão de responsabilidades e amenizar a situação.</p>	<p>1. O que é a ideia? Seria criado um relógio (<i>wearable</i>) munido de inteligência artificial capaz calcular as tarefas realizadas pela mãe durante o dia e calcular quando elas chegam a nível causador de stress a ela. Essas informações seriam enviadas ao pai, junto a alertas de quando é necessário interferir com ajuda. Os envios de informações ao relógio por parte da mãe seriam feitos por voz, facilitando sua rotina com as demais tarefas.</p>
		<p>2. Como seria executada? Haveria dois relógios, um utilizado pela mãe, e o outro pelo pai. A comunicação entre a mãe e o relógio se daria por uma assistente de voz, para otimizar a interação com o produto. A mãe, então, registraria no relógio todas as tarefas que realiza durante o dia (por exemplo: amamentou por cinco horas, cozinhou o almoço, chamou a farmácia, colocou as roupas duas vezes na máquina, e assim por diante). Todo esse conteúdo apareceria em tempo real no dispositivo do pai, que estaria sincronizado ao dela. Por meio de parâmetros de inteligência artificial, o relógio emitira alertas a ambos mãe e pai sobre o status de número de tarefas máximo excedido. Além disso, o artefato receberia registros da mãe quanto aos produtos que devem ser comprados para a casa (itens domésticos, de higiene do bebê, etc) e seriam repassados ao pai, para que o mesmo procedesse com sua compra. Após um certo tempo de uso, o dispositivo já teria registros o suficiente a respeito dos hábitos da mãe para gerar conversas espontâneas, questionando por que ela está há muito tempo sem interagir, se ela precisa de ajuda, etc.</p>
		<p>3. Como o dilema seria atendido? Moderação do dilema O foco do produto seria atender ao problema da sobrecarga de tarefas. Ao dividir com o pai a sobrecarga emocional causada pelo grande volume de tarefas, o mesmo seria encorajado a ajudar a mulher no plano prático. A intenção das respostas por moderação ao dilema não é a de que o mesmo seja encerrado e, sim, moderado a partir de uma solução que atenda prioritariamente a um dos <i>concerns</i>.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

O grupo 2 projetou com base nos dilemas: (i) *Sobrecarga de tarefas vs. Quem cuida da mãe* e (ii) *Desempenhar a maternidade de acordo com as expectativas sociais vs. Participar do mercado de trabalho dentro dos padrões disponíveis*. A atividade iniciou com um dos designers sugerindo à outra participante, que era mãe, que narrasse algumas de suas vivências como mãe. Logo após, o grupo iniciou o brainstorm com uma geração de ideias muito intensa, referenciando diversos assuntos envolvidos nos *concerns* conflitantes do dilema. Na maioria das vezes, ao surgirem as ideias, a designer que era mãe contribuía com as percepções de sua experiência, norteando grande parte das definições dos projetos.

Ainda no início da atividade, o grupo utilizou o infográfico da maternidade para visualizar a rede de atores, que serviu como referência para elencarem as pessoas com potencial de contribuição à solução do dilema, como o pai, o pediatra, enfermeiras e psicólogos. Os conceitos propostos nas duas rodadas de ideias foram projetados com o intuito de envolver esses terceiros. As ideias apresentadas para ambos os dilemas foram formatadas com um caráter de execução similar, analógico, que funcionaria independente dos meios digitais, e possuíam uma conexão cronológica, isto é, o projeto do dilema 2 foi pensando como uma extensão ao do 1.

Assim como no grupo 1, as respostas utilizadas para atender aos dilemas (resolução, moderação ou desencadeamento) foram sendo definidas em paralelo à ideação, e não como seu ponto de partida. Esse grupo, em específico, construiu a ideia da segunda rodada com base na da primeira, como uma extensão do mesmo sistema produto-serviço. Os resultados projetuais do grupo 2 podem ser vistos no Quadro 14.

Quadro 14 – Ideias geradas pelo grupo 2 do segundo workshop

Dilema	O que fundamentou a ideia	Pré-requisito/Resposta
<p>(i) Sobrecarga de tarefas vs. Quem cuida da mãe</p>	<p>A ideia iniciou com base na impressão de que a própria mãe, assim como as pessoas que convivem com ela, dificilmente percebem o volume de tarefas que a mesma desempenha diariamente em função do bebê. A partir disso, o grupo discutiu sobre a necessidade de <i>fazer enxergar</i> um registro dessa rotina, sinalizando sobre a sobrecarga e a importância do cuidado com a mãe.</p>	<p>1. O que é a ideia? Desenvolver um produto no qual possa ser registrado, pela mãe, todas as tarefas que ela executa durante o dia na rotina com o bebê, assim como as coisas que ela deixa de fazer (por exemplo, alimentar-se ou tomar um banho). O produto que inspirou a ideia foi a caderneta de saúde do bebê, documento recebido no hospital e preenchido mensalmente pelo pediatra com fatos da saúde da criança. A proposta é que, junto a ela, seja recebido um kit que também deve ser preenchido com frequência, entretanto, com foco na rotina da mãe, e que possa ser visualizado por seu cônjuge e demais indivíduos de convívio.</p>
		<p>2. Como seria executada? Após o nascimento do bebê, a mãe receberia, ainda no hospital, um kit composto por vários produtos que têm por objetivo tornar visível sua sobrecarga de tarefas, ao mesmo tempo que ajudá-la na experiência da maternidade, como: diário mãe-bebê ou “carteira de trabalho” da mãe (documento para registrar as tarefas realizadas diariamente pela mãe com o bebê, a ser mostrada ao pediatra, familiares, etc); cartilha <i>Ninguém te contou</i> (livreto com verdades e mitos da maternidade para preparar a mulher sobre o que está por vir); roupas e acessórios confortáveis e bonitos, que fujam do padrão sem graça disponível no mercado e façam com que a mulher se sinta melhor; entre outros.</p>
		<p>3. Como o dilema seria atendido? Desencadeamento do dilema. A resposta não resolve propriamente o dilema e, sim, o explicita a outras pessoas, provocando uma conscientização quanto ao fato e, conseqüentemente, uma tendência de mudança de comportamento às pessoas envolvidas.</p>
<p>(ii) Desempenhar a maternidade de acordo com as expectativas sociais vs. Participar do mercado de trabalho dentro dos padrões disponíveis</p>	<p>A discussão iniciou com reflexões sobre o quanto complexo é este dilema <i>social</i> (assim adjetivado por eles), já que envolve questões socioeconômico culturais que dificilmente seriam modificadas por meio de um produto ou serviço. Ao conversarem sobre os dois tópicos, os designers optaram por buscar ideias que priorizassem o segundo (participação da mãe no mercado de trabalho), pois seria o mais desafiador para a mãe. Com a intenção de evitar soluções imediatas, que pudessem impactar ou sobrecarregar muito a mulher, a ideia se apoiou no incentivo e preparação gradual da mãe para o retorno ao trabalho.</p>	<p>1. O que é a ideia? Criar um serviço que dá suporte e acompanhamento emocional para a mãe retornar gradativamente ao trabalho no pós-natal, a ser oferecido pelo hospital ou plano de saúde como uma continuidade ao apoio oferecido na primeira ideia. O grupo salientou que seria importante que esse incentivo não vinculasse o trabalho da mãe a sua casa, justamente para estimular sua interação social. Esse serviço seria oferecido como complemento ao da ideia 1, já que ambos seriam ofertados à mãe pelo hospital no momento do nascimento de seu bebê.</p>
		<p>2. Como seria executada? Ainda no hospital, após o nascimento do bebê, a mãe receberia uma cartilha composta de cronogramas mensais com sugestões de atividades a serem realizadas gradativamente. Por exemplo: Mês 1) fazer atividades para o seu bem-estar após o marido chegar em casa (academia, salão, etc); Mês 2) Começar a sair de casa com o bebê (espaços adaptados para mães e filhos, como o Amamãe; Mês 3) Iniciar a adaptação do bebê com alguém de confiança, que possa ficar com ele por algumas horas (pai, avós, amigos, babá, etc); Mês 4) Retomar o trabalho gradativamente, iniciando com meio turno três vezes por semana, depois meio turno todos os dias, e assim por diante. Em paralelo ao uso da cartilha, haveria um acompanhamento mensal de profissionais como psicólogo, ginecologista, endocrinologista e dentista, a fim de verificar o estado de saúde físico e psicológico da mãe e disponibilizar qualquer apoio. A intenção do projeto é mostrar para a mãe que o retorno a sua antiga rotina não precisa ser realizado de forma abrupta, entretanto, é necessário que ela consiga se desconectar da imersão no universo do bebê para se dar o direito de receber ajuda e resgatar aspectos de sua identidade prévia, evitando o desenvolvimento de patologias emocionais como a depressão pós-parto.</p>
		<p>3. Como o dilema seria atendido? Moderação do dilema. Com o intuito de moderar o dilema, a ideia prioriza o <i>concern</i> pela participação no mercado de trabalho, de forma a tornar esse processo o menos opressivo possível. O grupo acredita que, estando a mãe consciente e tranquila quanto a esse momento, poderia ser reduzido o sentimento de culpa causado pelas expectativas sociais impostas a ela.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

O dilemas atribuídos ao grupo 3 foram: (i) *Dedicar-se à maternidade vs. Dedicar-se à relação conjugal* e (ii) *Desempenhar a maternidade de acordo com as expectativas sociais vs. Participar do mercado de trabalho dentro dos padrões disponíveis*. Logo no início da atividade, uma das participantes, que era mãe, narrou situações pessoais de sua experiência da maternidade relacionadas aos tópicos em debate, e, de forma similar, a outra designer também expôs suas percepções, baseadas na sua convivência com familiares e amigas que têm filhos. Essa troca ocorreu durante toda a dinâmica.

O processo de geração de ideias sobre o primeiro dilema iniciou rapidamente, antes mesmo das designers citarem suas formações e atividades profissionais. Como nos outros grupos, todo o processo de ideação transitou entre a formulação das ideias, a partilha de relatos pessoais a respeito da maternidade e a troca de referências a respeito de produtos e serviços já existentes. Os projetos propostos para os dois dilemas foram pensados, assim como no grupo 1, com base nos meios digitais, mediados pela tecnologia.

Da mesma forma como nos demais grupos, o tipo de resposta para atender ao conflito entre *concerns* foi definido após a geração das ideias, ou seja, os grupos se preocuparam, primeiramente, em compreender o contexto geral do dilema e desenvolver as ideias, para, depois, qualificarem o resultado de acordo com as variáveis do método. O Quadro 15 mostra um panorama geral dos resultados projetuais desse grupo.

Quadro 15 – Ideias geradas pelo grupo 3 do segundo workshop

Dilema	O que fundamentou a ideia	Pré-requisito/Resposta
<p>(i) Dedicar-se à maternidade vs. Dedicar-se à relação conjugal</p>	<p>A ideia foi elaborada a partir do entendimento de que os pais gostariam de ter mais tempo juntos e fortalecer sua relação conjugal, entretanto, o volume de tarefas domésticas prejudica esse cenário. Todo o tempo e energia que sobram acabam sendo dedicados a demandas da casa, do bebê ou a situações básicas, como a de se alimentar e tomar um banho. Assim, projeto ajudaria o casal a organizar o tempo para que conseguissem ter seus momentos a dois.</p>	<p>1. O que é a ideia? Desenvolver alguma tecnologia baseada nas dinâmicas dos games que ajude os pais a visualizarem o volume de tarefas envolvidas na rotina do bebê, e o tempo que sobraria para a relação conjugal caso as mesmas fossem realizadas de forma otimizada por ambos. Dessa maneira, a única “desculpa” para não sobrar tempo para o casal seria o fato de terem acumulado afazeres, e isso os estimularia a melhorarem seu desempenho no dia seguinte, em uma espécie de game com metas.</p> <p>2. Como seria executada? Seria criado um aplicativo no qual os pais listariam todas as tarefas que deveriam ser feitas diariamente na rotina do bebê, como: amamentar, fazer papinha, arrumar o quarto, dar banho, trocar fraldas, etc, e ambos as preencheriam à medida que fossem sendo executadas por cada um deles. Ao final do dia, o aplicativo mostraria quanto tempo teria sobrado para eles aproveitarem a dois. Além disso, o app teria condições de emitir alertas quando um dos pais estivesse sobrecarregado, sugerindo uma reorganização da rotina. Como também seria registrado o tempo dedicado ao casal, o app emitiria alertas positivos sempre que as metas fossem batidas. Também poderiam ser cadastrados outros usuários no aplicativo, como babá ou familiares, a fim de dividir as tarefas com o mesmo objetivo final de sobrar mais tempo para os pais dedicarem a dois.</p> <p>3. Como o dilema seria atendido? Moderação do dilema. A ideia foi desenvolvida com o a intenção de priorizar o <i>concern dedicar-se à relação conjugal</i>. O aplicativo seria um estímulo para que os pais unissem esforços, de maneira bem humorada e empática, para dedicar mais tempo a sua conjugalidade.</p>
<p>(ii) Desempenhar a maternidade de acordo com as expectativas sociais vs. Participar do mercado de trabalho dentro dos padrões disponíveis</p>	<p>O grupo iniciou a discussão comentando a respeito da intensidade deste dilema, o caracterizando como <i>uma questão de política pública</i>. Foi citado que o padrão disponível de trabalho para as mães é o mesmo de qualquer outra pessoa – oito horas por dia – em uma sociedade que não oferece serviços públicos de qualidade e o suficiente para que o bebê possa estar amparado no período em que a mãe trabalha. Logo, resta a ela abrir mão de sua jornada de trabalho para dedicar-se à maternidade. O raciocínio levou à conclusão de que, para a mulher conseguir participar do mercado de trabalho nos moldes disponíveis, deveria haver algum elemento que dividisse a responsabilidade de cuidar do bebê com ela, sem que tivesse que pagar caro por isso.</p>	<p>1. O que é a ideia? Criar um serviço que estimule a reinserção da mãe no mercado de trabalho, à medida que oferece babás qualificadas para cuidarem do bebê a um preço justo, que não onere a mulher a ponto de desistir de trabalhar por não valer a pena. O mesmo seria desenvolvido e monetizado por empresas privadas interessadas em investir em aspectos sociais, facilitando a contratação do serviço a um preço ao menos 50% abaixo que o praticado pelo mercado. As babás, entretanto, receberiam o valor integral, ficando o saldo a ser preenchido por patrocínio de empresas parceiras do projeto.</p> <p>2. Como seria executada? Seria desenvolvido um aplicativo de babás, projetado especificamente para conectar as mães a esse tipo de profissional. Nele, seria possível recrutar babás por período específico (meio turno, fixo semanal, quinzenal, etc) e habilidade específica. Por exemplo: babá motorista para demandas de cuidar do bebê além de buscá-lo na creche; babá enfermeira para quando o bebê estiver doente; babá cozinheira para preparar refeições, além de cuidar da criança; e assim por diante. Com o potencial de gerar empregos a babás e incentivar sua capacitação, para que atendam aos critérios do negócio, o serviço estimularia um novo raciocínio social de cuidado ao bebê, ajudando a mãe na difícil tarefa de delegar e amenizando sua carga de culpa decorrente do retorno ao trabalho.</p> <p>3. Como o dilema seria atendido? Moderação do dilema. Foi priorizado o <i>concern por participação no mercado de trabalho</i>, por ser compreendido como o aspecto de maior complexidade e necessidade de atenção por parte do design.</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

Repetindo a dinâmica realizada no workshop 1, ao final da atividade projetual, a autora convidou os designers a se reunirem em uma mesa redonda para relatarem livremente suas percepções e críticas em relação à atividade realizada e os materiais entregues. Nesse momento, os participantes iniciaram um bate-papo informal e animado no qual todos expuseram suas considerações.

A designer D13 iniciou expressando críticas positivas quanto ao conteúdo disponibilizado sobre o objeto de estudo, e citou que o infográfico da maternidade foi muito útil para se ter um panorama geral do contexto do usuário, servindo como um resumo do subcapítulo 2.2 da dissertação ao qual ela recorria quando tinha dúvidas. Nesse momento, o designer D7 concordou com a utilidade do infográfico como insumo projetual, e reforçou o quanto importante foi ter uma *designer usuária* (mãe) em seu grupo, por contribuir com um olhar real às ideias discutidas por eles.

A participante D13 também citou ter sido muito positiva a troca de conhecimento com uma mãe em seu grupo, mas por outro ponto de vista: a mãe não se enquadrava em um dos *concerns* afirmados em um dos dilemas trabalhados pelo grupo, e isso fez com que elas questionassem a própria afirmação do *concern*, fato que teria ampliado as possibilidades do seu processo criativo. O designer D10 complementou, então, que compreender os detalhes de cada *concern* do qual é composto o dilema é um fator fundamental, e que isso foi facilitado pela presença da mãe em seu grupo, que expôs diferentes pontos de vista a respeito de cada um dos *concerns* trabalhados.

Ainda em relação aos materiais fornecidos sobre o objeto de estudo, a participante D8 ressaltou que o conteúdo serviu como estímulo de empatia ao usuário. Ela citou que, pelo fato de não ser mãe, foi fundamental conhecer o contexto geral dessa experiência, e que, à medida que lia os textos, os relacionava com as vivências de amigos ou familiares que tornaram-se pais, facilitando sua compreensão a respeito do que passaram. Essa conexão estabelecida entre as suas memórias e o conteúdo lido foi, para a designer, um instrumento enriquecedor para o seu processo projetual. A narrativa gerou identificação para os demais participantes e motivou um debate animado, em que foi reforçado como a imagem da maternidade ainda é moldada pela narrativa dos “comerciais de margarina”, daí a importância em compartilhar o assunto de forma mais realista e desmistificada com a sociedade (em especial com aqueles que pretendem tornarem-se pais).

Em seguida, alguns participantes contribuíram com percepções sobre a utilização que fizeram do método. O designer D7 vinculou um relato mais incisivo da designer do grupo que era mãe com o fato de terem optado por uma resposta de resolução ao dilema, enquanto o segundo dilema, respondido como moderação, teria sido influenciado por um maior consenso de opinião entre as partes. O mesmo participante citou que seu grupo não iniciou nenhum dos processos projetuais com base no tipo de resposta ao dilema, e que isso não teria sido um problema, já que a atenção inicial estava direcionada a compreender os *concerns* e criar algo que fizesse sentido para que, depois, refletissem sobre como estariam atendendo ao dilema de acordo com o método.

O participante D10, logo após, expressou sua opinião a respeito da consideração acima. Ele afirmou ter sentido falta de um instrumento de validação das três variáveis de resposta ao dilema como, por exemplo, uma check-list de cada categoria (resolução, moderação e desencadeamento) que pudesse ser utilizada em paralelo ao projeto, ajudando o designer a se certificar sobre onde sua ideia estaria enquadrada. Segundo ele, esse instrumento poderia estimular o processo projetual a ter o tipo de resposta ao dilema como ponto de partida, ao invés da formulação da ideia, como ocorreu.

Ainda sobre a resposta ao dilema, a designer D13 acrescentou que pode haver uma certa subjetividade nesse entendimento, pois os repertórios pessoais e a forma como os usuários utilizam o produto ou serviço podem influenciar sua percepção de experiência, fazendo com que um dilema percebido como moderado por uma pessoa seja entendido como desencadeado por outra, e assim por diante. Nesse momento, a autora questionou os participantes se a existência dos três tipos de resposta ao dilema facilitou ou dificultou o processo criativo, e a reação foi unânime em afirmar que esse critério facilitou o processo projetual, já que ajuda a estabelecer e organizar os raciocínios lógicos.

Quando questionados a respeito da utilização do método design orientado para o dilema em si, todos os participantes expressaram terem achado sua aplicação de fácil entendimento e estimulante ao processo projetual. O fato de terem recebido um problema delimitado – o que não reduz sua complexidade – foi visto como um determinante para terem conseguido gerar ideias pertinentes em um curto espaço de tempo (algumas foram registradas em dez minutos a partir do primeiro contato dos designers com o dilema).

A designer D11 comentou também ter achado o método do design orientado para o dilema interessante; em suas palavras: "...afinal, tudo na vida nós temos que resolver. Só que aqui tem mais flexibilidade, porque existem três possibilidades: a de resolver, moderar ou desencadear, e isso facilita muito o projeto". Em sua percepção, a maioria dos métodos com os quais teve contato são complicados e, por vezes, até atrapalham, pois não possuem diretrizes objetivas.

O designer D10 perguntou, logo a seguir, como havia sido realizada a definição dos dilemas apresentados no workshop, questionando se o resultado projetual poderia ter sido influenciado caso essa fosse uma tarefa atribuída ao designer. A autora explicou, portanto, que a definição do dilema é uma das etapas do método que antecede o projeto (Figura 5, apresentada na p. 28), e que a mesma havia sido formulada pelas mães participantes do grupo focal, com sua mediação, configurando essa etapa da pesquisa no eixo do *user-centered design*, em que os usuários do contexto trabalhado tornam-se informantes a respeito dos seus dilemas.

Nesse momento, a conversa se direcionou ao fim. A autora agradeceu a participação de todos e encerrou o encontro. No próximo capítulo, serão discutidos os pontos de cruzamento mais relevantes entre os objetivos da pesquisa e os resultados decorrentes das etapas metodológicas.

5 DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta reflexões e proposições pautadas pelos processos projetuais decorrentes da pesquisa desenvolvida. Para facilitar a condução do raciocínio, por muitas vezes são resgatados aspectos específicos dos resultados dos workshops. A disposição dos assuntos se deu por ordem de relevância de acordo com as repercussões geradas ao questionamento: *Como o uso dos concerns conflitantes pode contribuir ao processo projetual do design no contexto da maternidade?*. As interpretações são, na maioria das vezes, pautadas pelos tópicos contidos na fundamentação teórica, especialmente pela abordagem teórico metodológica design orientado para o dilema.

Primeiramente, é importante colocar que o trajeto da pesquisa, norteado pela observação e comparação do desempenho ou não da apropriação dos *concerns* conflitantes ao projeto, direcionou a discussão a dois principais eixos de debate: a utilização dos *concerns* gerais *versus* a dos *concerns* conflitantes (dilemas) no processo projetual.

Para conduzir as reflexões de cada ponto da discussão, foi criado um registro geral que compila os principais aspectos observados nas dinâmicas estabelecidas nos workshops, o qual pode ser visualizado no Quadro 16. Os itens elencados trazem informações quanto ao perfil de formatação dos grupos, à postura dos designers frente à exploração do objeto de estudo, à sua apropriação das ferramentas disponibilizadas e aos métodos empregados, à estrutura dos resultados, entre outros. Os resultados do Quadro 16 serão utilizados como base das interpretações a seguir.

Quadro 16 – Comparativo das dinâmicas projetuais dos workshops

Item	Dinâmica projetual	WS1 (<i>concerns</i> gerais)			WS2 (<i>concerns</i> conflitantes/ dilemas)		
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
1	Teve uma designer mãe como participante				X	X	X
2	Utilizou seu repertório pessoal sobre o contexto do usuário para embasar suas ideias	X	X	X	X	X	X
3	Utilizou o briefing detalhado do usuário (<i>concerns</i> gerais para workshop 1; <i>concerns</i> conflitantes para workshop 2) como ponto de partida ao processo projetual			X	X	X	X
4	Flexibilizou o briefing ao gerar a ideia (por ex.: criou ou modificou um <i>concern</i> existente)	X	X	X			
5	Gerou ideias de serviço	X	X	X	X	X	X
6	Gerou ideias de produto			X	X	X	
7	Gerou ideias de sistema produto-serviço				X	X	
8	Gerou ideias que atendem a um conflito de <i>concerns</i> pela ótica do design orientado para o dilema	X	X	X	X	X	X
9	Gerou ideias que atendem a múltiplos <i>concerns</i> do usuário (mais de dois)	X	X	X			
10	Gerou ideias que impactam outro usuário além da mãe	X	X	X	X	X	X
11	Explorou com intensidade um estilo específico de uso (por ex: ambas baseadas no uso da tecnologia; projetos que se complementam; etc)		X		X	X	X
12	O método utilizado foi citado como sendo estimulante ao processo projetual	X		X	X	X	X

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

5.1 Dilemas Multipolares: Isso Seria Possível?

De acordo com Ozkaramanli (2017), a abordagem do design orientado para o dilema se estabelece em espaços de tomada de decisão do usuário nos quais estão disponíveis a ele duas alternativas bipolares e mutualmente excludentes, fato que lhe provoca emoções mistas pautadas por seus diferentes *concerns*. A autora afirma, entretanto, que muitos de nossos dilemas envolvem mais de duas alternativas de escolha, o que abriria caminho para avanços na abordagem. Por esse motivo, conclui que tratar os dilemas como formatações bipolares é uma limitação de seus estudos realizados até o momento.

Essa lacuna abre margem, então, para uma discussão apoiada nos processos e resultados projetuais ocorridos na presente pesquisa. No percurso metodológico desenvolvido, optou-se por comparar a apropriação dos dilemas no processo projetual por meio de dois workshops orientados por diferentes ferramentas de briefing. Tal definição ocorreu de forma natural, já que comparar a apropriação ou não de um elemento pressupunha excluí-lo de uma das investigações.

Assim, no primeiro workshop, designers projetaram para um problema mais aberto, composto de um perfil de usuário de múltiplos *concerns*, e receberam liberdade para projetarem com base em um ou mais *concerns*. Cabe citar que a formatação da figura dos *concerns* gerais (Apêndice E) pode ser comparada, por exemplo, com o método dos cartões de captura de emoções (ECC) empregado por Ozkaramanli (2017). A diferença, entretanto, é que os cartões são utilizados para construir um briefing delimitado de dilema, enquanto, no workshop 1 desta pesquisa, a figura dos *concerns* gerais norteou projetos de SPS livres, sem restrição de números de *concerns* a serem utilizados. Os participantes do segundo encontro, por sua vez, receberam um briefing fechado, já formatado como dilema (conflito entre dois *concerns*) a ser resolvido (Apêndice F), conforme sugere as diretrizes do design orientado para o dilema.

Sendo assim, o primeiro ponto de discussão que se abre diz respeito aos itens 8 e 9 do Quadro 16. Com base nos resultados apresentados, observa-se que não foram apenas os grupos do segundo workshop que projetaram a partir da lógica de resolução de conflitos. Todas as ideias geradas no primeiro encontro, sem exceção, buscaram atender a, pelo menos, quatro tópicos (aqui interpretados como *concerns*)

simultaneamente. O Quadro 17 recapitula as necessidades dos usuários que foram contempladas pelas ideias de cada grupo:

Quadro 17 – Tópicos/*concerns* contemplados nas ideias do workshop 1

Grupo	Ideia	Quais necessidades do usuário seriam atendidas?
1	1	1) Espaços não adaptados ao bebê; 2) Poucas opções de lazer com o bebê; 3) Trabalho; 4) Lidar com a culpa; 5) Esfera emocional da mãe
	2	1) Transporte do bebê; 2) Espaços não adaptados ao bebê; 3) Administração do tempo; 4) Mais lazer; 5) Lidar com a culpa; 6) Autonomia para realizar atividades (<i>concern</i> não existente na imagem)
2	1	1) Interação social (<i>concern</i> não existente na imagem); 2) Como pedir ajuda; 3) Lidar com a culpa; 4) Demais <i>concerns</i> que não envolvam <i>estrutura física</i>
	2	1) Transporte do bebê/Falta de serviços adaptados; 2) Dificuldade para armazenar cadeirinha e carrinho (<i>concern</i> não existente na imagem); 3) Administração do tempo; 4) Dedicar mais tempo ao bebê; 5) Esfera emocional da mãe; 6) Sobrecarga das tarefas domésticas
3	1	1) Como pedir ajuda; 2) Lidar com a culpa; 3) Menos stress (<i>concern</i> não existente na imagem) ; 4) Relação conjugal; 5) Participação do marido/Sobrecarga da mãe
	2A	1) Espaços não adaptados ao bebê; 2) Realizar atividades sozinha; 3) Participação do marido/ Sobrecarga da mãe; 4) Administração do tempo
	2B	1) Como pedir ajuda; 2) Administração do tempo; 3) Realizar atividades sozinha; 4) Com quem deixar o bebê/Em quem confiar

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

A partir da análise do quadro acima, propõe-se aprofundar a reflexão pela ótica do design orientado para o dilema. Tenhamos como exemplo a segunda ideia do grupo 1, que contemplou seis necessidades da mãe. Os tópicos *espaços não adaptados ao bebê* e *administração do tempo* foram derivados das seguintes afirmações de *concerns*: *Sinto falta de espaços adaptados ao meu bebê* e *Administrar o tempo é uma tarefa difícil para mim*. Assim, a ideia gerada por este grupo – serviço de transporte focado em mãe e filho adaptado à lógica do Uber – atende a um conflito entre *concerns* que poderia ser expressado como: *Se houvesse mais serviços adaptados para meu bebê, eu conseguiria fazer melhor uso de meu tempo, pois otimizaria minha rotina*. Dessa maneira, é possível interpretar que houve uma clara habilidade em atender a um conflito entre *concerns* do usuário por parte dos designers

do workshop 1, os quais não tiveram contato com a abordagem do design orientado para o dilema.

Um terceiro ponto de conflito poderia, portanto, ser agregado à afirmação com a adição do *concern* por lidar com a culpa, ampliando a afirmativa para: *Se houvesse mais serviços adaptados para meu bebê, eu conseguiria fazer melhor uso de meu tempo, pois otimizaria minha rotina, e acredito que isso reduziria a culpa que sinto por ficar menos tempo com ele do que eu gostaria.* Tal raciocínio abre margem para interpretar que essa ideia como uma resposta a um dilema de formatação multipolar.

Gera maior curiosidade o fato de ter havido um esforço espontâneo, por parte de todos os grupos do workshop 1 e em todas as suas ideias, em conciliarem diversos *concerns* simultaneamente nos projetos sem que isso tenha sido um pré-requisito, e terem realizado tal movimento de maneira coerente e em curto espaço de tempo, tornando esse aspecto um padrão de sete em sete ideias geradas. Em uma interpretação objetiva, a utilização de *concerns* gerais em um contexto metodológico projetual mais livre, não restrito à lógica bipolar do dilema, possibilitou uma geração de ideias que atendem a múltiplas necessidades do usuário ao invés de apenas duas.

Acredita-se, então, que os fatos expostos abrem margem para contribuir com respostas às limitações encontradas por Ozkaramanli (2017) no que diz respeito à restrição que a bipolaridade dos dilemas pode atribuir aos processos projetuais. Para tanto, é proposto que se interprete o dilema por uma ótica multipolar, isto é, composto por mais de dois pontos de contradição de interesses que podem, dentro de seus diferentes graus de relevância ao usuário, ser conciliados em um mesmo projeto de design pelo ponto de vista do design orientado para o dilema.

5.2 A Utilização de Dois ou Múltiplos *Concerns* no Processo Projetual

A partir do apresentado acima, faz sentido avançar para uma reflexão que confronta algumas especificidades decorrentes dos processos projetuais orientados por apenas dois ou múltiplos *concerns*. O item 3 do Quadro 16 mostra que todos os designers que trabalharam a partir da lógica dos dilemas utilizaram o briefing com o perfil do usuário como ponto de partida rígido ao processo projetual. Conforme descrito nos resultados, seus processos criativos foram fundamentalmente pautados pelo aspecto bipolar dos dilemas, o que delineou uma dinâmica bastante focada no

problema já formatado, na qual pouco se visitou outros tópicos correlatos ao do dilema durante a geração das ideias.

Em paralelo, os grupos que trabalharam com *concerns* gerais do usuário se apropriaram de maneira diferente do perfil recebido no briefing. Ele foi utilizado muito mais como um referencial geral às ideias que estavam sendo formatadas do que como ponto de partida projetual. Nesse processo, a construção das ideias se apoiou especialmente nos discursos dos participantes quanto à maternidade e seu envolvimento com as ideias que estavam sendo geradas, de maneira que, apenas após a geração da ideia, eles recorriam à figura dos *concerns* para apontar quais estariam sendo atendidos pelo projeto. Nessa dinâmica, foi citado por alguns designers a lógica de jogo que foi possibilitada por terem tido a liberdade de escolher com quais *concerns* (“peças”) trabalhar e o impacto que a escolha de um geraria sobre o outro.

Cabe lembrar que um dos grupos do primeiro workshop criou uma dinâmica específica para a utilização da figura dos *concerns* gerais. Após discussão geral sobre todos os tópicos, eles optaram por escolher um *concern* principal a partir do qual a ideia seria formatada, ao invés de gerar a ideia e depois elencar os *concerns* aos quais ela respondia, como fizeram os outros dois grupos. Foi só após a definição da ideia que foram registrados todos os *concerns* atendidos pela mesma. Sua intenção era otimizar o desempenho criativo ao focar em um tópico de partida. Ao final da atividade, o grupo havia gerado três ideias, e não duas como os demais. Esse fato pode sugerir que um processo projetual mais focado, delimitado a poucos *concerns*, pode estimular um desempenho criativo mais otimizado.

A apropriação dos *concerns* gerais no projeto aponta para outra curiosidade, conforme indica o item 4 do Quadro 16. Todos os grupos do primeiro workshop registraram, em pelo menos uma de suas ideias, uma necessidade do usuário que estaria sendo atendida pelo projeto, mas que não correspondia especificamente a um *concern* da figura. Por exemplo: *interação social*, registrada como uma necessidade atendida pela ideia 1 do grupo 2, não constava na figura dos *concerns* gerais. Ou seja, os participantes criaram ou adaptaram *concerns* já existentes no momento do preenchimento dessa etapa da dinâmica sem antes consultar o autor do briefing (no caso, a pesquisadora). Esse aspecto reforça a autonomia adotada pelos designers em adaptar ou modificar o problema do design em um contexto de briefing mais flexível.

Outro aspecto que vale ser analisado se refere aos itens 5, 6 e 7 do Quadro 16. Dos resultados projetuais de ambos os workshops, destaca-se o fato de apenas grupos do segundo workshop, que trabalharam com os *concerns* conflitantes, terem gerado propostas de SPS completos (envolvendo produto e serviço). Uma hipótese para essa situação é a imersão no contexto do dilema estimulada ao designer pelo método design orientado para o dilema.

De acordo com Ozkaramanli (2017), o processo projetual concentrado em apenas duas variantes (dilema) pode ocasionar ideias mais complexas ou inovadoras, já que os esforços de tempo e criatividade são pouco dispersados por outros tópicos. Esse movimento de imersão no contexto do dilema pode ter sido um fator que impulsionou a geração de ideias, por parte de todos os grupos do workshop 2, que exploram com intensidade um estilo específico de usabilidade para seus projetos, conforme revela o item 11 do Quadro 16. Tanto os grupos 1 e 3 geraram suas ideias baseadas no uso de ferramentas da tecnologia, enquanto os projetos do grupo 2 seguiram uma lógica de complemento e seriam entregues por terceiros à mãe durante sua estadia no hospital.

Além disso, é importante citar as percepções dos designers quanto à utilização de dois ou mais *concerns* no processo projetual, conforme mostra o item 12 do Quadro 16. Ozkaramanli (2017) afirma que resolver dilemas é um estimulante ao processo criativo, pois encoraja os designers a buscarem um equilíbrio entre fatores contraditórios do briefing. Tal afirmação se evidenciou no momento final do workshop 2, quando todos os participantes que trabalharam com dilemas expressaram seu entusiasmo quanto ao uso do método. Os principais motivos citados foram a clareza da abordagem dos dilemas e a sequência lógica de aplicação das etapas metodológicas.

Por outro lado, observa-se que os participantes do primeiro encontro, que projetaram a partir da figura dos *concerns* gerais, também manifestaram entusiasmo quanto à dinâmica de projeto sugerida. Conforme citado anteriormente, a designer D2 mencionou que, durante o processo de ideação, as figuras dos *concerns* gerais inspiraram uma espécie de jogo no qual as “peças” são os *concerns* e as ideias geradas a partir deles impulsionava uma reflexão em tempo real sobre o impacto que a escolha de um *concern* provocava (positiva ou negativamente) no outro.

A partir das reflexões levantadas se estabelece, logo, uma conexão entre o perfil de *concerns* utilizado no briefing (bipolares ou múltiplos) e seus respectivos processos projetuais estabelecidos, surgindo dois parâmetros de comparação.

Briefings mais fechados, delimitados ao atendimento de dois *concerns* a partir de um método pré-definido, como o utilizado no segundo workshop, podem gerar ideias mais focadas, por induzir a concentração específica no ponto de conflito, assim como mais complexas, já que essa atenção permite uma maior geração de ideias em um mesmo tópico. Por outro lado, o desafio explícito de atender a dois *concerns*, em paralelo à utilização de um método organizado de design, é avaliado pelos designers como desafiador e estimulante ao seu processo projetual.

Em contrapartida, briefings mais abertos, que não estipulam a quantidade ou hierarquia de *concerns* a serem atendidos e nem atrelam um método ao processo projetual, como ocorrido no segundo workshop, podem facilitar a geração de ideias que atendem a múltiplas necessidades do usuário, proporcionando um caráter mais holístico ao resultado final. Além disso, o aspecto aberto da atividade pode conferir uma maior autonomia e flexibilidade ao processo criativo, na qual designers reconstroem determinados pontos do problema, sugerindo que o briefing também pode se adaptar a ideias relevantes, e não apenas o contrário.

Com base nos pontos expostos na discussão acima, o Quadro 18 reúne os principais eixos de comparação entre a utilização das lógicas bipolar e multipolar nos workshops desta investigação.

Quadro 18 – Comparativo das repercussões causadas ao processo projetual por meio das lógicas bipolar e multipolar dos *concerns*

Lógica Bipolar	Lógica Multipolar
Estimula a utilização rígida do briefing	Estimula a flexibilização do briefing
Desperta o senso crítico do designer	Desperta a habilidade intuitiva do designer
Gera maior envolvimento com o método	Gera menor preocupação com o método
Exercita a flexibilidade criativa do designer	Provoca autonomia e responsabilidade ao designer
Facilita ideias mais delimitadas	Facilita ideias mais abrangentes
Desloca o raciocínio projetual para a esfera psicológica do usuário	
Estimula a empatia do designer	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados projetuais.

5.3 *Concerns* Relacionados a Terceiros e o Impacto ao Processo Projetual

Conforme colocado inicialmente, o método design orientado para o dilema (OZKARAMANLI, 2017) sugere que o pilar de um briefing de design seja a compreensão dos conflitos emocionais de um determinado usuário, os quais lhe causam desconforto emocional. Para descobrir esses padrões, são investigados os pontos de conflito entre seus *concerns*, momento em que seria possível confrontar seus interesses contraditórios para, assim, buscar estratégias de design orientadas para resolver ou amenizar esse quadro no momento em que o usuário experiencia o uso de determinado produto e serviço.

Entretanto, a maioria dos estudos desenvolvidos por Ozkaramanli (2017) apresentam resultados em que prevalecem afirmações de *concerns* que não envolvem diretamente um terceiro. Por exemplo: *Gosto de servir refeições surpreendentes na hora do chá*; *Gosto experimentar novas receitas*; e *Gosto de estar aberto a novas experiências* (OZKARAMANLI; DESMET; OZCAN, 2017) são afirmações de *concerns* centradas em padrões e expectativas do usuário que se referem diretamente a ele.

Nas sugestões para estudos futuros no campo, Ozkaramanli (2017) recomenda a investigação de conflitos de *concerns* interpessoais, isto é, o confronto de *concerns* de diferentes usuários como ponto de partida para a aplicação do método do design orientado para o dilema. Segundo a autora, essa seria uma maneira não só de beneficiar mais de um usuário com estratégias de design, mas, também, de evitar que determinados projetos focados em um usuário em específico colidam com *concerns* de terceiros.

Na presente pesquisa, entende-se que houve um percurso paralelo ao indicado acima. A extração dos *concerns* do usuário, ocorrida no grupo focal, reuniu *concerns* expressados unicamente por mães. Entretanto, 16 dos 27 principais tópicos abrangidos estavam diretamente relacionados a um terceiro – na maioria das vezes, ao bebê ou ao cônjuge – conforme mostra o Quadro 19. Acredita-se, então, que o predomínio de narrativas envolvendo outros atores pode ter sido um importante delimitador de todo o percurso metodológico desta pesquisa.

Quadro 19 - Tópicos/*concerns* gerais das mães relacionados a terceiros

Tópicos	A quem delegar
	Com quem deixar o bebê
	Em quem confiar
	Espaços e serviços adaptados para mãe e bebê
	Expectativas sociais sobre o ideal da maternidade
	O papel da avó
	Opiniões e palpites das pessoas
	Papel do marido na maternidade
	Primeiros meses do bebê
	Relação conjugal
	Saúde do bebê
	Sexo do bebê
	Tempo com o bebê
	Ter mais de um filho(a)
	Transporte do bebê
Trocas de experiências	

Fonte: Adaptado do Quadro 6.

Esse grande volume de *concerns* envolvendo um terceiro ator foi exposto, portanto, nos materiais empregados em ambos os workshops. No primeiro encontro, a maioria dos tópicos contidos na figura dos *concerns* gerais (Apêndice E) pressupunha uma relação direta com outro indivíduo. No segundo workshop, o primeiro dilema apresentava um *concern* diretamente ligado a um terceiro (*Dedicar-se à relação conjugal*); o segundo não explicitava nenhum indivíduo, mas o pronome interrogativo do questionamento sugeria um ator a ser elencado (*Quem cuida da mãe*); e o terceiro trazia *concerns* mais relacionados a âmbitos sociais e culturais do que especificamente a um terceiro (*Desempenhar a maternidade de acordo com as expectativas sociais e Participar do mercado de trabalho dentro dos padrões disponíveis*). Em ambas as atividades, os slideshows apresentados com trechos extraídos das falas das mães ajudaram a enfatizar as percepções sobre o papel de outros atores em determinadas situações das vidas das usuárias.

Além dos perfis das mães decorrentes do grupo focal, os designers também tiveram acesso a dois outros materiais a respeito do contexto do usuário que citavam terceiros na experiência da maternidade. O primeiro foi o subcapítulo 2.2 desta dissertação, cujas narrativas já apresentavam a existência de outros indivíduos na vida da mãe, mas que foram explicitados na Figura 9 (Mapa de atores da maternidade), ilustrada previamente pela autora com base no repertório levantado na

fundamentação teórica. Foi entregue, também, o Infográfico da maternidade (Apêndice B), que consistia de um resumo geral dos principais tópicos da fundamentação teórica sobre a maternidade representados em um esquema visual objetivo. Ao final desse material, foi exposto novamente o Mapa de atores da maternidade. Vale lembrar que, além de terem sido recebidos previamente por email, esses dois materiais estavam disponíveis para consulta pelos designers durante os workshops.

Conforme descrito nos resultados individuais, no decorrer das atividades projetuais surge um fator determinante nas ideias apresentadas, que é a presença de diferentes atores que não a mãe. Das 13 ideias propostas nos workshops, 13 envolveram outros indivíduos em diferentes níveis de relevância e utilização do produto ou serviço propostos, seja em conjunto ou independentes da mãe enquanto usuária.

O Quadro 20 apresenta um panorama geral da presença de terceiros no contexto do projeto. A quarta coluna mostra os atores que fundamentaram a ideia, os quais seriam essenciais para sua execução. Na quinta coluna, estão aqueles que seriam impactados diretamente pelo uso do produto ou serviço, ou seja, os que efetivamente o utilizariam. A última coluna apresenta os atores impactados indiretamente pelo projeto, aqueles que não o utilizariam propriamente, mas perceberiam sua existência ao frequentarem espaços públicos, por exemplo.

Quadro 20 - Usuários considerados nas ideias dos workshops

Grupo	Ideia	Tipo de Ideia (SPS)	De quais atores a ideia dependeria para existir	Quais usuários seriam impactados diretamente (usuários diretos)	Quais usuários seriam impactados indiretamente
Workshop 1					
1	1	-	 mãe	 mãe  pai  não pais  sociedade	
	2	S	 mãe  motorista	 mãe  pai	 sociedade
2	1	S	 mães  outras mães  profissionais	 mãe	
	2	S	 mãe	 mãe  pai	 sociedade
3	1	S	 pai  outros pais	 pai	 mãe  sociedade
	2A	P	 mãe	 mãe  pai	 sociedade
	2B	S	 mãe  outras mães	 mãe	 pai  sociedade
Workshop 2					
1	1	SPS	 mãe  pai	 mãe  pai	
	2	P	 mãe  pai	 mãe  pai	
2	1	P	 mãe  pai  pediatra  família	 mãe  pai  pediatra  família	
	2	SPS	 mãe  pai  pediatra  família	 mãe  pai  pediatra  família	
3	1	S	 mãe  pai	 mãe  pai	
	2	S	 mãe  babá	 mãe	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos resultados dos workshops.

De uma maneira geral, o que primeiro chama a atenção no quadro acima é a presença de atores que não a mãe em praticamente todos os eixos de existência dos projetos. Esse fato, por si só, já convida a uma conexão direta entre os *concerns* relacionados a terceiros contidos nos materiais empregados no briefing e a presença de outros indivíduos nas ideias propostas. Cabe aqui estabelecer um paralelo com os

estudos de Ozkaramanli (2017), nos quais grande parte das repercussões da aplicação do design orientado para o dilema apresentam resultados projetuais focados em um único usuário.

Na presente pesquisa, não apenas foram envolvidos outros usuários na utilização dos projetos, mas nove das 13 ideias geradas no total dependeriam de outro ator que não a mãe para existirem. Esse dado mostra um esforço dos designers, inclusive, em atribuírem a esses usuários o papel de protagonistas. Se destaca, nos resultados, a ideia 1 do grupo 3 do primeiro workshop, a qual dependeria unicamente do pai e de outros pais para existir. Nesse caso, os designers inverteram a lógica de raciocínio do usuário objeto da pesquisa, tornando-o um beneficiado passivo pela utilização do projeto proposto, enquanto um terceiro torna-se ativo para atender a necessidades do usuário principal. Assim, ideias como essa tangenciam a esfera do design para mudança de comportamento, conforme propõe Tromp (2013) em contextos de *concerns* coletivos.

A coluna 5 revela outro aspecto que reforça a relevância de outros usuários às ideias propostas: nove das 13 ideias envolveriam outros usuários além da mãe na utilização do produto ou serviço, de forma a serem diretamente impactados pelos mesmos. Por fim, a última coluna mostra os indivíduos que seriam, em última instância, impactados pelo projeto, principalmente por visualizarem sua existência nos espaços públicos. Tal fato foi motivado, de acordo com o discurso dos designers, pela possibilidade de causar a eles uma conscientização quanto à relevância da mãe enquanto usuária. No segundo workshop, entretanto, as ideias não impactariam indivíduos externos, já que todas elas se concentrariam na experiência direta do usuário com produtos e serviços como aplicativos, *wearables* e materiais físicos interativos diretamente com a mãe.

Conforme citado inicialmente, acredita-se que os resultados dos processos projetuais predominantemente pautados por usuários além das mães tenha sido uma decorrência das narrativas da coleta de dados com as mães e, conseqüentemente, dos materiais empregados nos workshops. Contudo, vale citar dois outros pontos que podem ter influenciado os resultados.

Primeiro, cabe lembrar que a experiência da maternidade já envolve, intrinsecamente, um terceiro ator: o bebê. Sendo assim, seria incomum investigar *concerns* sem haver menções a esse indivíduo. Além disso, a literatura nos mostra que o bebê envolve dinâmicas diretamente relacionadas a terceiros, como sua rotina

de saúde e de educação, fato que evidencia a probabilidade da presença de outros indivíduos no discurso do usuário.

Além disso, no que tange o desempenho dos designers nos processos projetuais, é importante destacar a empatia como elemento condutor de grande parte das dinâmicas estabelecidas. Foi consenso entre eles que o material fornecido sobre a maternidade e as falas das mães impactaram sua impressão sobre o assunto e aumentaram seu grau de envolvimento nos projetos. Dessa maneira, compreende-se a empatia como um ingrediente que pode ter influenciado a associação de outros indivíduos a projetos que visam contribuir com o bem-estar das mães.

5.4 Designers Usuários: Maior Senso Crítico para Gerar Ideias Relevantes

De acordo com Ozkaramanli (2017), métodos baseados no *user-centered design*, como o utilizado nesta pesquisa, demandam um alto investimento de tempo, porém são de extrema utilidade, pois permitem ao designer uma imersão no contexto do usuário e estimulam a geração de empatia – ingrediente que a autora julga necessário para o sucesso de projetos centrados no usuário.

Nesta pesquisa, entretanto, ampliamos o nível de participação do usuário – geralmente recrutado como informante em métodos de *user-centered design* – e observamos seu desempenho enquanto designers experts. Esse processo se deu de forma arbitrária, isto é, não era um objetivo específico da pesquisa investigar tal aspecto. Contudo que, no recrutamento dos designers aos dois workshops, o fato de ser mãe não foi imposto como um pré-requisito de participação. Aqui, vale recordar que havia três designers mães no workshop 2, e um designer pai no workshop 1.

Na conferência dos áudios e vídeos dos workshops, ficou claro que todos os designers participantes (independentemente de serem mãe ou pai) fizeram uso de seus repertórios pessoais quanto à maternidade para construir as suas ideias. O fato de todos terem alguma amiga, familiar ou conhecida que era mãe os transmitiu credibilidade para embasarem suas opiniões baseadas nas vivências alheias.

Entretanto, foi o relato das mães participantes dos workshops que delimitou, na maioria das vezes, o rumo das ideias finais. Por exemplo: diversas vezes, quando um designer do grupo que não era mãe compartilhava uma ideia, a mãe participante trazia referências de produtos ou serviços similares já existentes ou relatava sua experiência com os mesmos para justificar que aquele projeto funcionaria ou não. Esse movimento

permitia uma rápida reformulação do brainstorm, enriquecendo o senso crítico do grupo e provocando sua capacidade criativa.

Conforme mencionado nos resultados, ao final dos workshops os designers foram convidados a expressarem suas percepções quanto às atividades realizadas. No primeiro encontro, no qual havia apenas um pai, não foi mencionado pelos participantes nada a respeito desse fato. Por outro lado, no segundo workshop, em que havia uma mãe por grupo, foi de acordo geral o quanto importante foi projetar em conjunto com um designer usuário, o qual teve uma dupla utilidade no processo criativo: foi, ao mesmo tempo, criativo e informante.

Vale lembrar que algumas pesquisas de Ozkaramanli (2017) também envolvem o designer enquanto usuário, mas é possível observar que, muitas vezes, a autora propõe dinâmicas em que eles projetam sozinhos. De acordo com o desempenho positivo dos processos projetuais da presente pesquisa, entende-se que a ideiação realizada em grupo pode romper as limitações criativas decorrentes da ausência de *brainstorm* conjunto, facilitando que a troca de conhecimento modifique e enriqueça, em tempo real, a geração de ideias.

Sendo assim, de acordo com a ênfase nos relatos positivos dos participantes que trabalharam em conjunto com as designers mães nos workshops, assim como pelo desempenho crítico de seus processos criativos e de apropriação do método, acredita-se que há grande potencial em se explorar o papel do designer enquanto usuário nos processos projetuais de design.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste espaço de colocações finais, se levantam os principais pontos de desempenho da pesquisa e as oportunidades visualizadas para futuros estudos. O percurso percorrido até aqui foi norteado pelo questionamento central: *Como o uso dos concerns conflitantes pode contribuir ao processo projetual do design no contexto da maternidade?*, buscando, para tanto, cumprir com os objetivos estipulados inicialmente para melhor formulação das reflexões.

Com base nos resultados e discussão apresentados, é possível afirmar que a investigação gerou, por um lado, repercussões alinhadas aos principais objetivos da pesquisa, ao mesmo tempo em que ocasionou discussões inesperadas, não vinculadas diretamente ao escopo inicial. Entretanto, todos pontos tidos como relevantes foram compartilhados com o objetivo de contribuir direta ou indiretamente ao campo do estudo do design para emoção e design orientado para o dilema.

Se o questionamento central da pesquisa se deu com base nos fundamentos da utilização dos *concerns* conflitantes no processo projetual, todo o percurso paralelo, no qual foram explorados os *concerns* gerais no projeto, estimulou um novo viés de interpretação que complementa os padrões estabelecidos pelo método design orientado para o dilema até então. Acredita-se que esse movimento demonstra a maleabilidade da pesquisa em um campo de estudo ainda novo, que se constrói na convergência de diferentes aspectos que impactam e são impactados pela esfera projetual.

6.1 Como o Uso de *Concerns* Conflitantes Pode Contribuir ao Processo Projetual do Design no Contexto da Maternidade?

A partir da observação específica ocorrida na atual pesquisa, foi possível elencar os principais motivos de contribuição da utilização dos *concerns conflitantes* (dilemas) na geração de ideias de SPS ao processo projetual do design:

- a) possibilita a geração de ideias mais complexas ao concentrar o problema do briefing em um eixo de tópicos bipolares;

- b) desperta o senso crítico do designer, já que o provoca a buscar soluções de design que gerem equilíbrio entre dois pontos de contradição (*concerns* conflitantes) de um briefing;
- c) estimula o envolvimento do designer no processo projetual ao fornecer uma lógica metodológica bem definida;
- d) exercita a flexibilidade criativa do designer ao sugerir três eixos de aplicação projetual (resolução, moderação e desencadeamento do dilema) a partir da utilização do método design orientado para o dilema;
- e) amplia o raciocínio projetual lógico do designer, deslocando seus esforços projetuais orientados pelas propriedades técnicas do projeto para esferas profundas da psicologia do usuário;
- f) estimula a empatia como influência direta dos resultados projetuais, já que convida a uma imersão no contexto emocional do usuário como ponto de partida projetual;
- g) beneficia diretamente a esfera psicológica do usuário ao fazer da amenização de seus conflitos emocionais o objetivo central da criação da estratégia do design.

6.2 O Uso de *Concerns* Múltiplos Também Pode Contribuir ao Processo Projetual do Design?

Sim. Com base na observação do eixo comparativo entre a utilização de *concerns* conflitantes (bipolares) e *concerns* múltiplos (multipolares) no processo projetual, pode-se inferir que o desempenho da segunda atividade se destacou pelos seguintes motivos:

- a) estimula um processo de ideação abrangente, já que permite ao designer transitar entre vários tópicos que podem se complementar e contribuir para a criação de ideias mais holísticas;
- b) desperta a habilidade intuitiva do designer de atender a diferentes necessidades do usuário em um mesmo projeto de design;
- c) permite ao designer flexibilizar o briefing, reformatando o problema do design de acordo com o potencial das ideias geradas, sem, contudo, alterar as necessidades levantadas pelo usuário;

- d) provoca autonomia ao designer, que deve estipular critérios de relevância e aplicação dos *concerns* ao método de design que está sendo utilizado;
- e) exercita o senso de responsabilidade do designer, já que a definição da quantidade e tipologia do(s) *concern(s)* a ser(em) atendido(s) pelo projeto é sua atribuição;
- f) amplia o raciocínio projetual lógico do designer, deslocando seus esforços projetuais orientados pelas propriedades técnicas do projeto para esferas profundas da psicologia do usuário;
- g) estimula a empatia como influência direta dos resultados projetuais, já que convida a uma imersão no contexto emocional do usuário como ponto de partida projetual;
- h) beneficia diretamente a esfera psicológica do usuário ao fazer da amenização de seus conflitos emocionais o objetivo central da criação da estratégia do design.

6.3 Contribuições Desta Pesquisa

Os resultados obtidos nesta pesquisa contribuem, primeiramente, com a exploração do método design orientado para o dilema. Ao aplicar suas diretrizes de forma pautada pelas originais, porém, em um contexto de usuário ainda não explorado¹ pela abordagem, foi possível observar novos pontos de interpretação à sua utilização. O subcapítulo 5.3 da discussão, por exemplo, reflete sobre os resultados que pautaram a inclusão de outros usuários no processo projetual, enquanto o subcapítulo 5.4 propõe que o perfil do designer, quando também usuário, pode influenciar diretamente o processo projetual. Essas foram derivações não intencionais da pesquisa, mas relevantes sob o ponto de vista do aporte metodológico.

Em paralelo, a exploração dos *concerns* no processo projetual a partir de uma lógica projetual oposta à bipolar (ou seja, utilizando os *concerns* múltiplos) contribuiu para indicar habilidades intuitivas do designer que podem, de forma similar à abordagem dos dilemas, os induzir a formatar ideias que atendem igual ou mais amplamente a pontos de conflito entre os *concerns*. Assim, as proposições do

¹ Em troca de emails em 24/07/2017, Deger Ozkaramanli, fundadora do método *dilemma-driven design*, informou à pesquisadora que a maternidade é um tópico ainda inexplorado pela abordagem, incentivando o desenvolvimento desta investigação.

subcapítulo 5.1 a respeito dos dilemas multipolares indicam uma contribuição ao método, ao mesmo tempo em que sugerem outro caminho de exploração dos *concerns* no processo projetual.

Ainda no que tangencia as contribuições ao método, cabe lembrar que a etapa de definição do dilema se deu pelo usuário (mães participantes do grupo focal) ao invés de ser determinada pelos designers, como ocorre no método do design orientado pelo dilema. Tal fato abre caminho para novas reflexões quanto à escolha do sujeito que irá protagonizar essa importante definição na etapa prévia ao projeto.

Em segundo lugar, acredita-se na contribuição ao contexto científico que investiga os processos projetuais do design, mais especificamente os ligados aos métodos orientados pelo *user-centered design* e suas variáveis. A partir de sua utilização, a presente pesquisa abriu discussões sobre aspectos do usuário que poderão ser válidas para as esferas do briefing e dos resultados projetuais.

Por fim, esta investigação contribuiu para estreitar laços entre os campos de estudo do design e da maternidade por meio de três eixos: pelos conteúdos levantados na coleta de dados com as mães em relação a usabilidade de produtos e serviços; pelos resultados projetuais orientados pelo contexto de usuário das mães; e pela difusão do objeto de estudo da maternidade aos designers envolvidos na pesquisa, que, além de demonstrarem rápido envolvimento com o assunto, se apropriaram do mesmo de maneira otimizada e coerente nos processos projetuais.

6.4 Limitações Desta Pesquisa

As limitações da pesquisa decorrem, principalmente, dos critérios estipulados para a efetivação de cada etapa metodológica, assim como a definição dos materiais empregados nas mesmas.

O número de designers recrutados para os workshops pode ser visto como um limitador à mensuração dos resultados da pesquisa. O primeiro encontro contou com seis participantes, enquanto o segundo teve sete designers presentes. Ambos workshops foram compostos por três grupos de projeto. Além disso, o primeiro encontro não teve a participação de nenhuma designer usuária (mãe), enquanto o segundo contou com uma participante desse perfil por grupo, fato que ocorreu de maneira aleatória. É possível, assim, que uma maior presença de mães no segundo workshop possa ter influenciado algum aspecto da dinâmica.

Outro limitador da pesquisa diz respeito aos materiais empregados nos processos projetuais. Ambos os workshops foram realizados com base no briefing do usuário, compreendido aqui como as quatro mães participantes do grupo focal. Apesar de os designers terem tido acesso ao contexto macro do objeto da pesquisa, por meio do infográfico da maternidade (Apêndice B) e do subcapítulo 2.2 desta dissertação, é provável que a delimitação dos *concerns* informados por essas mães tenha desempenhado uma importante influência nos resultados projetuais.

Além disso, os resultados apresentados no Quadro 20, que revelam a presença de outros usuários que não a mãe em todas as ideias, sugerem uma provável conexão entre esse padrão e a evidência de *concerns* relacionados a terceiros no briefing. Contudo, cabe recordar as reflexões abordadas no item 5.3, que sugere que a maternidade, por si só, já é um contexto permeado por *concerns* relacionados a outros indivíduos, o que permite a interpretação de que a limitação dos resultados pode estar atrelada a esse fator.

Outra questão limitadora da pesquisa e que está relacionada aos recursos fornecidos na atividade projetual foi citada, inclusive, por alguns designers do primeiro workshop. Foi sugerido que a figura dos *concerns* gerais (Apêndice E) fosse reformatada para a lógica de cartões avulsos, a fim de gerar mais mobilidade na construção das ideias e estimular a dinâmica de jogo (nos quais as “peças” são os *concerns*).

6.5 Sugestões para Estudos Futuros

Considerando esta uma pesquisa aberta, há caminhos para estudos futuros tanto de caráter incremental quanto direcionados a novas abordagens. Para a evolução de pontos específicos percorridos nas etapas metodológicas, sugere-se dois incrementos. O primeiro ocorreria na etapa do workshop orientado pelo dilema. Nele, seria entregue aos designers um instrumento de validação das etapas das três variáveis de resposta ao dilema como, por exemplo, uma check-list de cada categoria (resolução, moderação e desencadeamento) que pudesse ser utilizada em paralelo ao projeto, ajudando o designer a se certificar sobre o enquadramento da sua ideia. Segundo o designer D10, esse instrumento poderia estimular a atividade a ter o tipo de resposta ao dilema como ponto de partida projetual, ao invés da formulação da ideia, como ocorreu.

Outra sugestão seria a inclusão de uma última etapa metodológica, em uma espécie de validação na qual os usuários contemplados na pesquisa teriam acesso aos resultados projetuais e poderiam expressar suas percepções a respeito dos mesmos, com o objetivo de contribuir com o raciocínio crítico dos designers quanto à apropriação do conteúdo recebido. Nesse momento, seria possível utilizar o conhecimento de usabilidade dos usuários em relação aos produtos e serviços propostos para aperfeiçoar as ideias em uma dinâmica de design participatório, em que os usuários e designers constroem e adaptam juntos o problema do design e o resolvem com base em parâmetros de usabilidade, tecnologia e viabilidade técnica.

Outra linha de investigação, que poderia demandar alguns ajustes da estrutura percorrida, seria alterar critérios específicos aplicados a determinadas etapas. A mais lógica seria iniciar uma investigação a partir de outro contexto de usuário também não explorado pelo método até o momento. Uma opção distinta seria desenvolver um estudo que observa especificamente a vertente designer usuário, comparando o desempenho em atividades de perfil similar por participantes que sejam ou não considerados usuários do objeto de estudo. Outro panorama, ainda, seria aplicar uma lógica de percurso metodológico similar, porém, realizando os workshops 1 e 2 com os mesmos designers, os utilizando como protagonistas da discussão quanto a utilização de dois ou múltiplos *concerns* no processo projetual e suas repercussões projetuais.

Sob outra perspectiva, uma nova organização de estudo poderia explorar a lógica de dilemas multipolares e suas contribuições ao processo projetual. Nesse caso, seria necessário adaptar todas as etapas do método design orientado para o dilema para um contexto de *concerns* múltiplos. O primeiro desafio seria propor os critérios de definição de um dilema de diversas vertentes e a hierarquia a ser aplicada em relação a seus *concerns* conflitantes. A etapa projetual teria que passar, igualmente, por uma reformatação, nesse caso reorganizando as opções de resposta ao dilema que orientam o processo projetual. Tal processo permitiria uma observação focada em atender a múltiplas necessidades conflitantes do usuário, o que ocasionaria a contribuição específica às limitações levantadas por Ozkaramanli (2017) sobre a restrição projetual imposta pela bipolaridade do dilema.

Por fim, um caminho futuro distinto seria o envolvimento de outros atores em todo o percurso de pesquisa, cujo ponto de partida seria a compreensão dos *concerns* interpessoais de diferentes indivíduos inseridos em um mesmo contexto a fim de

conciliá-los por meio de estratégias de design. Essa lógica tanto evoluiria a discussão que se colocou nesta pesquisa sobre o impacto de vários usuários na utilização de um produto ou serviço, assim como contribuiria com a sugestão específica de estudos futuros de Ozkaramanli (2017) que diz respeito à investigação de dilemas relacionados a *concerns* interpessoais.

Finalizando este capítulo, cabe colocar que a presente pesquisa foi motivada pela observação de lacunas e oportunidades encontradas na literatura do campo do design. Da mesma maneira em que deixa reflexões e provocações quanto aos assuntos investigados, reforça seu caráter aberto, livre para evoluções nos seus aspectos interpretativos e metodológicos.

REFERÊNCIAS

- ANDREASEN, Mogens Myrup; HANSEN, Claus Thorp; CASH, Philip. Conceptual design. **Cham, Switzerland: Springer**, 2015.
- AZEVEDO, Kátia Rosa; ARRAIS, Alessandra da Rocha. O mito da mãe exclusiva e seu impacto na depressão pós-parto. **Psicologia: reflexão e crítica**, v. 19, n. 2, p. 269-276, 2006.
- BADINTER, Elisabeth. **Um amor conquistado: o mito do amor materno**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1985.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som. Petrópolis. **Vozes**, 2002.
- BELTRAME, Greyce Rocha. **A experiência de ser mãe e os desafios frente à carreira e à separação do bebê**. 2012. Dissertação de Mestrado. Universidade do Vale dos Sinos - Unisinos.
- BENACK, Suzanne; BASSECHES, Michael; SWAN, Thomas. Dialectical thinking and adult creativity. In: **Handbook of creativity**. Springer, Boston, MA, 1989. p. 199-208.
- BROWN, Ivana. Ambivalence of the motherhood experience: Maternal narratives in popular culture. In: **annual meeting of the American Sociological Association, August**. 2007. p. 11-14.
- BROWN, Tim; WYATT, Jocelyn. Design thinking for social innovation. **Development Outreach**, v. 12, n. 1, p. 29-43, 2010.
- CARRIGAN, Marylyn; SZMIGIN, Isabelle. Time, uncertainty and the expectancy experience: An interpretive exploration of consumption and impending motherhood. **Journal of Marketing Management**, v. 20, n. 7-8, p. 771-798, 2004.
- CATÃO, Inês. A tristeza das mães e seu risco para o bebê. **Novos Olhares sobre a Gestaçã-A Criança até Três Anos: saúde perinatal, educação e desenvolvimento do bebê**. Brasília: LGE, p. 221-231, 2002.
- CHAUÍ, Marilena. Convite à Filosofia. São Paulo: **Editora Ática**, 2015.
- CLUBE DE MÃES. [Home]. Menlo Park: Facebook, 25 ago. 2017. Disponível em: <<https://www.facebook.com/groups/251427914891296/>>. Acesso em: 25 ago. 2017.
- CURRIE, Janet. Managing motherhood: Strategies used by new mothers to maintain perceptions of wellness. **Health Care for Women International**, v. 30, n. 7, p. 653-668, 2009.
- DECI, Edward L.; RYAN, Richard M. Hedonia, eudaimonia, and well-being: An introduction. **Journal of happiness studies**, v. 9, n. 1, p. 1-11, 2008.

DELFT INSTITUTE OF POSITIVE DESIGN. **Our mission**. Delft, the Netherlands, c2012. Disponível em: <<http://studiolab.ide.tudelft.nl/diopd/about-us/mission/>>. Acesso em: 18 ago. 2017.

DEMIR, Erdem; OZKARAMANLI, D.; DESMET, P. M. A. How to design for emotions: Experiences in a course. In: **Proceedings of the 7th International Conference of Design and Emotion Society**. 2010.

DESIGN WITH DILEMMAS. **Book of dilemmas for designers**. [S.l.], 2018. Disponível em: <<http://designwithdilemmas.com/dilemmabooklet>>. Acesso em: 18 ago. 2018.

DESMET, Pieter MA; POHLMAYER, Anna E. Positive design: An introduction to design for subjective well-being. **International journal of design**, v. 7, n. 3, 2013.

DESMET, Pieter. **Designing emotions**. Delft University of Technology, Department of Industrial Design, 2002.

DIENER, Ed. Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. **American psychologist**, v. 55, n. 1, p. 34, 2000.

DORST, Kees; CROSS, Nigel. Creativity in the design process: co-evolution of problem–solution. **Design studies**, v. 22, n. 5, p. 425-437, 2001.

DUARTE, Rosália. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em revista**, v. 20, n. 24, p. 213-225, 2004.

EMMONS, Robert A.; KING, Laura A. Conflict among personal strivings: Immediate and long-term implications for psychological and physical well-being. **Journal of personality and social psychology**, v. 54, n. 6, p. 1040, 1988.

EVAGOROU, Olympia; ARVANITI, Aikaterini; SAMAKOURI, Maria. Cross-cultural approach of postpartum depression: manifestation, practices applied, risk factors and therapeutic interventions. **Psychiatric Quarterly**, v. 87, n. 1, p. 129-154, 2016.

FILHA, Mariza Miranda Theme et al. Factors associated with postpartum depressive symptomatology in Brazil: the Birth in Brazil National Research Study, 2011/2012. **Journal of affective disorders**, v. 194, p. 159-167, 2016.

FORNA, Aminatta. Mãe de todos os mitos: como a sociedade modela e reprime as mães. **Rio de Janeiro: Ediouro**, 1999.

FRIJDA, Nico H. The emotions: Studies in emotion and social interaction. **Paris: Maison de Sciences de l'Homme**, 1986.

FRIJDA, Nico H. The laws of emotion. **American psychologist**, v. 43, n. 5, p. 349, 1988.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Plageder, 2009.

GREINERT, Bruna Rafaela Milhorini; MILANI, Rute Grossi. Depressão pós-parto: uma compreensão psicossocial. **Psicologia: teoria e prática**, v. 17, n. 1, p. 26-36, 2015.

HAGER, Tamar. Making sense of an untold story: A personal deconstruction of the myth of motherhood. **Qualitative Inquiry**, v. 17, n. 1, p. 35-44, 2011.

HARRIS, Nonie. Coping with young children: how do mothers do it. In: **Proceedings of the 6th Australian Institute of Family Studies (AIFS) Conference**. 1998. p. 1-5.

HEKKERT, Paul; VAN DIJK, Matthijs. **ViP-Vision in Design: A Guidebook for Innovators**. BIS Publishers, 2011.

HEL MOTHER. [**Home**]. Mountain View: Google, 2016. Disponível em: <<https://www.youtube.com/c/HelMother>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

HEMETSBERGER, Andrea; VON WALLPACH, Sylvia; BAUER, Martina. Women in Transition—Consumption Narratives of First-Time Motherhood. **ACR North American Advances**, 2015.

HOFFENAAR, Peter Johannes; VAN BALEN, Frank; HERMANNNS, Jo. The impact of having a baby on the level and content of women's well-being. **Social Indicators Research**, v. 97, n. 2, p. 279-295, 2010.

HOFMANN, Wilhelm et al. Everyday temptations: an experience sampling study of desire, conflict, and self-control. **Journal of personality and social psychology**, v. 102, n. 6, p. 1318, 2012.

IACONELLI, Vera. Depressão pós-parto, psicose pós-parto e tristeza materna. **Revista pediatria moderna**, v. 41, n. 4, p. 1-6, 2005.

INSTITUTO ARIPE. [**Home**]. [S.l.], 2018. Disponível em: <<https://aripe.com.br/>>. Acesso em: 25 ago. 2018.

INSTITUTO ARIPE. **O que é Puerpério?**. Menlo Park: Facebook, 20 fev. 2017. Disponível em: <<https://www.facebook.com/institutoaripe/videos/o-que-é-puerpério/1438801696139068/>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

JÉGOU, François; MANZINI, Ezio. **Collaborative services. Social innovation and design for sustainability**. Polidesign, 2008.

JORDAN, Patrick W. **Designing pleasurable products: An introduction to the new human factors**. CRC press, 2002.

LAROSSA, Ralph; LAROSSA, Maureen Mulligan. **Transition to parenthood**. Sage Publications, 1981.

LAZARUS, Richard S.; LAZARUS, Richard S. **Emotion and adaptation**. Oxford University Press on Demand, 1991.

LYUBOMIRSKY, S. **The how of happiness: A new approach to getting the life you want**. 2007.

MACETES DE MÃE. [Home]. São Paulo, 2017. Disponível em: <<http://www.macetedemae.com/>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

MANENTE, Milena Valelongo. **Maternidade para mães trabalhadoras: depressão pós-parto, stress, rede de apoio e conjugalidade**. 2014. Dissertação de Mestrado. Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho.

MANN, Darrell. An introduction to TRIZ: The theory of inventive problem solving. **Creativity and Innovation Management**, v. 10, n. 2, p. 123-125, 2001.

MARGOLIN, Victor; MARGOLIN, Sylvia. A “social model” of design: Issues of practice and research. **Design issues**, v. 18, n. 4, p. 24-30, 2002.

MATERNATIVA. [Home]. São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://maternativa.com.br/>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

MOEHLER, Eva et al. Maternal depressive symptoms in the postnatal period are associated with long-term impairment of mother–child bonding. **Archives of women's mental health**, v. 9, n. 5, p. 273-278, 2006.

MOUSTAKAS, Clark. **Phenomenological research methods**. Sage, 1994.

MULTÍPARA. In: DICIO: dicionário online de português. [S.l.], 2018. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/multipara/>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

NELSON, Antonia M. Transition to motherhood. **Journal of Obstetric, Gynecologic, & Neonatal Nursing**, v. 32, n. 4, p. 465-477, 2003.

NOMAGUCHI, Kei M.; MILKIE, Melissa A. Costs and rewards of children: The effects of becoming a parent on adults' lives. **Journal of marriage and family**, v. 65, n. 2, p. 356-374, 2003.

NORMAN, Donald A. **Emotional design: Why we love (or hate) everyday things**. Basic Civitas Books, 2004.

OAKLEY, Ann. **Women confined: Towards a sociology of childbirth**. New York: Schocken Books, 1980.

OZKARAMANLI, Deger. **Me against myself: Addressing personal dilemmas through design**. 2017. Tese de Doutorado. TU Delft, Delft University of Technology.

OZKARAMANLI, Deger.; DESMET, Pieter MA. I knew I shouldn't, yet I did it again! Emotion-driven design as a means to subjective well-being. **International Journal of Design**, v. 6, n. 1, p. 27-39, 2012.

OZKARAMANLI, Deger; DESMET, Pieter MA; ÖZCAN, Elif. Beyond resolving dilemmas: Three design directions for addressing intrapersonal concern conflicts. **Design Issues**, v. 32, n. 3, p. 78-91, 2016.

OZKARAMANLI, Deger; DESMET, Pieter MA; ÖZCAN, Elif. From teatime cookies to rain-pants: resolving dilemmas through design using concerns at three abstraction levels. **International Journal of Design Creativity and Innovation**, v. 6, n. 3-4, p. 169-184, 2018.

OZKARAMANLI, Deger; ÖZCAN, Elif.; DESMET, Pieter MA. Capturing conflict experiences: Five methods for identifying intra-personal concern conflicts. In: **Salamanca, J., P. Desmet, A. Burbano, G. Ludden & J. Maya (Eds.) Proceedings of the 9th International Conference on Design & Emotion; Colors of Care; Bogotá, October 6-10**. Ediciones Uniandes, 2014.

PAPANEK, Victor. **Design for the real world**. London: Thames and Hudson, 1984.

PARKER, Rozsika; DE LIMA, Alice Xavier. **A mãe dividida: a experiência da ambivalência na maternidade**. Rosa dos Tempos, 1997.

PAULSON, James F.; BAZEMORE, Sharnail D. Prenatal and postpartum depression in fathers and its association with maternal depression: a meta-analysis. **Jama**, v. 303, n. 19, p. 1961-1969, 2010.

PRIMÍPARA. In: DICIO: dicionário online de português. [S.l.], 2018. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/primipara/>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

O QUE é puerpério?. **Portal Educação**, São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/enfermagem/o-que-e/37399>>. Acesso em: 25 ago. 2017.

RAPAPPORT, Clara Regina; FIORI, Wagner da Rocha; HERZBERG, Eliana. Psicologia do desenvolvimento: a infância inicial: o bebê e sua mãe. **São Paulo: EPU**, v. 2, 1981.

RIEDIGER, Michaela; FREUND, Alexandra M. Interference and facilitation among personal goals: Differential associations with subjective well-being and persistent goal pursuit. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 30, n. 12, p. 1511-1523, 2004.

ROGAN, Frances et al. 'Becoming a mother'—developing a new theory of early motherhood. **Journal of advanced nursing**, v. 25, n. 5, p. 877-885, 1997.

ROOZENBURG, Norbert FM; EEKELS, Johannes. **Product design: fundamentals and methods**. John Wiley & Sons Inc, 1995.

SANTOS, Iná S. et al. Long-lasting maternal depression and child growth at 4 years of age: a cohort study. **The Journal of pediatrics**, v. 157, n. 3, p. 401-406, 2010.

SCHIFFERSTEIN, Hendrik NJ; HEKKERT, Paul (Ed.). **Product experience**. Elsevier, 2011.

SILVA, Flavia Baroni et al. Significados da gravidez e da maternidade: discursos de primíparas e multíparas. **Revista Psicologia-Teoria e Prática**, v. 15, n. 1, p. 19-34, 2013.

SILVA, Heloisa Cardoso da; DONELLI, Tagma Marina Schneider. Depressão e maternidade à luz da psicanálise: uma revisão sistemática da literatura. **Psicologia Clínica**, v. 28, n. 1, p. 83-103, 2016.

STERN, Daniel N.; VERONESE, Maria Adriana Veríssimo. **A constelação da maternidade: o panorama da psicoterapia pais/bebê**. Artes Médicas, 1997.

TRAVASSOS-RODRIGUEZ, Fernanda; FÉRES-CARNEIRO, Terezinha. Maternidade tardia e ambivalência: algumas reflexões. **Tempo psicanalítico**, v. 45, n. 1, p. 111-121, 2013.

TROMP, N.; HEKKERT, P. A clash of concerns: applying design thinking to social dilemmas. **DTRS8, Sydney, DAB documents**, 2010.

TROMP, NYNKE. **Social design: How products and services can help us act in ways that benefit society**. 2013. Tese de Doutorado. TU Delft, Delft University of Technology.

TROMP, Nynke; HEKKERT, Paul; VERBEEK, Peter-Paul. Design for socially responsible behavior: a classification of influence based on intended user experience. **Design Issues**, v. 27, n. 3, p. 3-19, 2011.

WINNICOTT, Donald Woods; CAMARGO, Jefferson Luiz; PATTO, Maria Helena Souza. **Os bebês e suas mães**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

WITTCHEN, Hans-Ulrich et al. The size and burden of mental disorders and other disorders of the brain in Europe 2010. **European Neuropsychopharmacology**, v. 21, n. 9, p. 655-679, 2011.

WOLF, Naomi. **Misconceptions: Truth, lies, and the unexpected on the journey to motherhood**. Anchor, 2003.

APÊNDICE A – ARTIGO PUBLICADO PELA AUTORA NO CONGRESSO P&D 2018

BEM-ESTAR MATERNO PELA PERSPECTIVA DO DESIGN: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA PRODUÇÃO BIBLIOGRÁFICA

Paula Alcaraz Gomes SantAnna
Programa de Pós Graduação em Design
Unisinos - Universidade do Vale do Rio dos Sinos
paula@inch.com.br

Resumo: O design está presente na mediação entre as pessoas e os seus meios através de produtos e serviços com os quais interagem. Nesse cenário, o design para o bem-estar é uma área que propõe contribuir para a ampliação da percepção de felicidade dos indivíduos em seus específicos contextos. A presente revisão sistemática coletou e analisou estudos datados entre 2007 e 2017 na base de dados Ebsco e que podem servir como referência para projetos de design para o bem-estar para mulheres que vivenciam a maternidade. A partir deste trabalho, foi possível observar que, apesar da maternidade ser um período de vulnerabilidade emocional amplamente discutido na literatura, suas abordagens para o bem-estar da mulher a partir do design ainda são escassas.

Palavras-chave: design para o bem-estar, *positive design*, maternidade.

1. INTRODUÇÃO

O design é cada vez mais explorado não apenas pelo seu potencial de beneficiar empresas e consumidores, mas também pelas mudanças positivas que pode causar nos indivíduos e na sociedade como um todo (MANZINI, 2015; DESMET & POHLMAYER, 2013; TROMP, HEKKERT & VERBEEK, 2011). Nessa perspectiva, a área de estudos do *design para o bem-estar* busca maneiras de contribuir para o bem-estar subjetivo das pessoas através de projetos que tenham como ponto de partida os benefícios que eles trarão aos indivíduos a longo prazo. Assim, é possível definir perfis de pessoas que poderiam ser favorecidas por projetos dessa finalidade.

Esta revisão sistemática partiu do questionamento: "qual a produção científica sobre o bem-estar materno pela perspectiva do design entre 2007 e 2017?". Para tanto, delimitou-se como público as mulheres que vivenciam a maternidade. O objetivo deste trabalho é buscar e analisar estudos científicos que abordem a maternidade pela perspectiva do design para o bem-estar. A intenção é compreender de que maneira os autores que exploram esse novo campo estão abordando o design como potencial ferramenta de amplificação ao bem-estar das mulheres durante a maternidade, período de alta vulnerabilidade emocional.

Justifica-se essa revisão por três motivos: (i) pela relevância do assunto, que é vastamente abordado na literatura mundial por áreas como medicina e psicologia, sem, entretanto, apresentar consistência nos estudos do campo do design, (ii) por ser a maternidade um tema frutífero para a área do design para o bem-estar, já que esse período ocasiona à mulher fortes transformações emocionais, abrindo possibilidades para contribuições do design para esse público e (iii) por tratar-se do tema pesquisado pela autora do presente estudo em sua dissertação de mestrado, de forma que esta revisão sistemática será anexada à mesma.

A metodologia utilizada foi a revisão sistemática, por sua capacidade de compilação objetiva e baseada em evidências (KHAN, KHALID ET AL., 2003), frente à vasta quantidade de publicações e dados disponíveis para coleta atualmente. Como fonte de pesquisa bibliográfica, optou-se pela utilização da plataforma Ebsco.

2. REVISÃO TEÓRICA

2.1 Design para o bem-estar

Diferentes autores têm se dedicado a investigar como o design pode contribuir na mediação da experiência entre produtos e serviços com o usuário, estimulando, assim, seu bem-estar. Algumas abordagens assumem esse termo de forma mais ampla, incluindo as diretrizes do *social design* (STEEN, 2016; TROMP, 2013; MANZINI, 2007), que propõe que a melhora da vida dos indivíduos se dá a partir dos impactos positivos gerados à sociedade. Essa visão aborda o design como uma ferramenta para solucionar problemas da atualidade, aliando nos projetos objetivos sociais e comerciais (COTTAM & LEADBEATER, 2004), como o redesenho de novos sistemas de saúde.

O *positive design* é outra vertente que também aborda o design para o bem-estar, entretanto, seu foco é na contribuição à felicidade - o bem-estar subjetivo - individual (DESMET & POHLMAYER, 2013). Sua estrutura abrange três componentes: prazer, significado pessoal e virtude. Cada componente representa um ingrediente para estimular a felicidade, os quais devem ser contemplados pelo projeto de design para ajudar o indivíduo a florescer. O maior interesse do *positive design* não é compreender os produtos, e sim o uso que as pessoas fazem deles, pois é nessa interatividade que pode se estimular e engajar atividades significativas.

O primeiro componente do *positive design* é o design para o prazer, que ocorre em momentos de afeto positivo e ausência de afeto negativo, e refere-se aos prazeres instantâneos que uma experiência promove ao usuário. Já o design para significado pessoal decorre da felicidade que conecta a experiência a aspirações e objetivos da pessoa a longo prazo, ao invés dos instantâneos. Por fim, o design para virtude influencia o caráter do indivíduo, fazendo-o sentir-se uma pessoa moralmente boa.

A partir dos elementos citados acima, o *positive design* sugere cinco princípios a serem utilizados como diretrizes projetuais: 1) design orientado às possibilidades: propõe o estímulo à excelência do design, ao invés da redução de suas deficiências; 2) equilíbrio: sugere o equilíbrio entre os três elementos do *positive design*, não no sentido de explorá-los de forma equivalente, e sim evitando incongruência entre eles; 3) ajuste pessoal: cada indivíduo possui interesses, preferências e motivações próprias, portanto o design deve ser centrado no perfil desse usuário, propondo estímulos a partir dessas características; 4) envolvimento ativo do

usuário: a pessoa desempenha um papel importante na evolução do seu bem-estar, sendo assim, o design deve estimular seu senso de esforço e contribuição na experiência; 5) impacto a longo prazo: a partir do engajamento do usuário em experiências que o conectam com seus objetivos a longo prazo, é possível ampliar seu bem-estar-subjetivo.

De uma maneira geral, a principal diferença das teorias do design para o bem-estar às do design "tradicional" é que elas consideram que cada indivíduo possui características únicas - motivações, preferências, habilidades e necessidades próprias (STEEN, 2016). Assim, a preocupação vai além da excelência na interação entre usuários com produtos ou serviços. O principal interesse é nas possíveis contribuições que essa interação pode gerar a longo prazo no indivíduo, considerando suas percepções de prazer, virtude e significado pessoal e, assim, apoiando em sua evolução e florescer enquanto indivíduo.

Uma vez que o foco do design para o bem-estar é propor soluções que causem impacto positivo ao indivíduo a longo prazo, é possível buscar oportunidades de projeto focadas em grupos de pessoas de acordo com seus específicos contextos. No presente trabalho, as mães - mulheres que vivenciam a maternidade - foram definidas como o público a ser observado pela perspectiva do design para o bem-estar. Essa escolha foi pautada pelas motivações da autora ao compreender, a partir de sua pesquisa, que o contexto da maternidade confere às mulheres inúmeras transformações psicológicas, as quais podem influenciar diretamente seu bem-estar e conseqüente desempenho do papel materno.

2.2 O contexto da maternidade

Apesar de ser geralmente percebida com muita alegria e emoções positivas, a maternidade é complexa e multifacetada, e pode representar desafios, ansiedade e ambigüidade para a mulher frente às situações de incerteza, stress e insegurança com que se depara (CARRIGAN & SZMIGIN, 2004). Além disso, a maternidade carrega consigo fortes significados culturais e ideologias sociais (HAGER, 2011), fato que motiva alguns autores a atribuírem parte da carga emocional advinda deste período à idealização da maternidade como uma construção social (HAGER, 2011; AZEVEDO & ARRAIS, 2006; MILANI & GREINERT, 2015).

O primeiro ano da maternidade representa uma fase de transição universal (CURRIE, 2009). As transformações vivenciadas pela mulher nesse período ocorrem em diversas esferas. Durante a gravidez em si, sucedida pelo parto, iniciam as mudanças físicas que configuram uma nova relação da mulher com o seu corpo. Em paralelo, oscilações hormonais advindas da amamentação favorecem novas sensações, como instabilidades de humor. Com o nascimento de um bebê, surge também uma nova organização psíquica na vida da mulher, denominada constelação da maternidade, a qual provocará nela uma série de sentimentos, desejos e ações, constituindo-se no eixo organizador do psiquismo materno (STERN E VERONESE, 1997).

A maternidade se estabelece, essencialmente, a partir de um contexto muito íntimo, que é o da dinâmica entre mãe e filho, de acordo com ambas características individuais e experiências vivenciadas, paralelamente influenciado por sua conjuntura sociocultural. As bruscas mudanças no estilo de vida da mulher - que demarcam o antes e o depois da maternidade - envolvem imprevisibilidades, descobrimentos, adaptações e inseguranças, estabelecendo os hábitos de uma nova relação que envolve o reconhecimento da díade mãe e filho, sua jornada de cuidados, o confronto entre as expectativas e a realidade, as tarefas

domésticas, a abstinência de sono, a nova configuração profissional, conjugal e social da mulher, entre tantos outros (PARKER, 1997).

Nesse complexo cenário da maternidade, é provável que a sensação mais forte que se apresente seja a ambivalência (PARKER, 1997). Frente às necessidades de decisão diárias que envolvem a vida da mãe e do filho, as múltiplas opções disponíveis que se opõem mutuamente podem causar à mulher uma carga emocional conflituosa. Além disso, as pressões culturais sob as quais é exercida a maternidade podem ser associadas ao sentimento de incapacidade de adequação aos critérios estabelecidos, causando ansiedade, culpa e amplificação dos conflitos emocionais (MANENTE, 2014).

Segundo Parker (1997), o próprio reconhecimento da abrangência da ambivalência materna por parte das mulheres já poderia ajudá-las a amenizar os prejuízos causados pela mesma em seu bem-estar. Entretanto, as abordagens na literatura a esse respeito são escassas, e discutem, em sua maioria, o bem-estar da criança, muitas vezes o atribuindo ao desempenho materno (PARKER, 1997).

É de acordo na literatura o quão fundamental é observar os riscos que o estado emocional prejudicado de uma mulher pode causar ao bebê, especialmente se desenvolvida a depressão pós-parto. A patologia, que atinge uma em quatro mulheres no Brasil (FILHA ET AL., 2016), é a mais comum dentre os transtornos mentais do período e pode causar ao bebê transtornos cognitivos severos. Entretanto, para que patologias como essa sejam prevenidas, é necessário questionar como é possível contribuir para o bem-estar materno, ocasionando, assim, um melhor desempenho da experiência da maternidade.

Para tanto, é necessário compreender o cenário emocional em que a maternidade se estabelece, ou seja, quem é a mulher que se torna mãe, quais suas percepções, preferências e motivações próprias. A proposta do design para o bem-estar, conforme apresentando anteriormente, é justamente a de criar estratégias que contribuam para a felicidade de um indivíduo através de soluções que explorem maneiras de amplificar o seu bem-estar subjetivo (DESMET & POHLMEYER, 2013).

3. METODOLOGIA

O presente trabalho se estruturou a partir de uma revisão sistemática que coletou, selecionou e examinou todas as publicações que se enquadram nos critérios elegíveis do questionamento "Qual a produção científica sobre o bem-estar materno pela perspectiva do design entre 2007 e 2017 na base de dados Ebsco?". Procurou-se, assim, verificar a existência de publicações relevantes ao tema e compreender suas abordagens e contribuições, bem como futuras oportunidades para a área.

Frente à vasta quantidade de publicações e dados disponíveis para coleta na internet atualmente, a revisão sistemática é um método fundamental para pesquisa e seleção de dados baseados em evidências (KHAN, KHALID ET AL., 2003). De acordo com os autores, é possível realizar uma revisão sistemática a partir de cinco passos: 1) formulação da questão da revisão de forma clara e objetiva; 2) identificação dos trabalhos relevantes a partir de uma busca extensa e abrangente; 3) avaliação da qualidade dos estudos conforme sua elegibilidade à questão levantada; 4) resumo das evidências, comparando suas diferenças e conclusões em comum; 5) interpretação dos resultados de acordo com os objetivos da pesquisa.

A plataforma Ebsco foi escolhida para a realização do levantamento bibliográfico pela abrangência e atualização contínua de suas bases de dados. Sendo a maternidade um assunto de vasta presença na literatura, julgou-se interessante investigar, primeiramente, o conteúdo

disponibilizado por uma plataforma que reúne publicações das mais variadas áreas de conhecimento.

O período da investigação delimitou-se nos últimos 10 anos, considerando a intenção de encontrar publicações que configurem o estado da arte da área, e também pelo fato de que o design para o bem-estar é ainda um campo novo (STEEN, 2016). Quanto ao tipo dos documentos, foram considerados os periódicos científicos e revistas acadêmicas. Todas as buscas foram feitas a partir do idioma inglês e os resultados foram salvos em formato digital.

Quanto às palavras procuradas, foram sendo definidas diferentes combinações, das mais específicas às mais abrangentes, à medida em que não se alcançavam resultados relevantes nas buscas iniciais. Optou-se por procurar os termos como título, em razão do termo *design* ter inúmeros significados na língua inglesa, o que direciona uma pesquisa de palavras-chave, resumo ou texto completo, em grande parte, para diferentes contextos de utilização da palavra, como: desenho, esboço, modelo, planejamento, planta, projetos em geral, etc. Algumas palavras, como *well-being* e *wellness*, assim como *mother* e *new mothers*, foram utilizadas de forma conjunta na busca, por serem sinônimos em alguns contextos.

Assim, a análise sistemática foi estruturada conforme os critérios abaixo:

a. Base de dados: Ebsco

b. Critério de escolha: a plataforma Ebsco foi escolhida por sua dimensão e abrangência na literatura científica

c. Critério de busca: Foram considerados artigos publicados em periódicos científicos e revistas acadêmicas com os títulos: 1) design e well-being ou wellness e mother ou new mothers, o qual resultou em zero publicação; 2) design e mother ou new mothers, o qual resultou em 25 publicações; 3) well-being ou wellness e new mothers, o qual resultou em cinco publicações.

d. Período: 2007 a 2017

4. RESULTADOS

A partir da estrutura metodológica da revisão sistemática, a busca foi realizada em três etapas na plataforma Ebsco. Os principais dados das pesquisas encontradas, como ano de publicação, periódico, autor(es), título e palavras-chave, foram compilados no documento anexado a este trabalho. A tabela a seguir resume as três etapas da pesquisa a partir das palavras utilizadas e o total de artigos publicados, relevantes ou não ao tema deste trabalho.

Tabela 1 - Pesquisas de artigos publicados na plataforma Ebsco

	Palavras pesquisadas no título	Total de artigos publicados	Total de artigos publicados relevantes ao tema
Pesquisa 1	design <i>well-being</i> ou <i>wellness</i> <i>mother</i> ou <i>new mothers</i>	0	0
Pesquisa 2	design <i>mother</i> ou <i>new mothers</i>	25	0
Pesquisa 3	<i>well-being</i> ou <i>wellness</i> <i>new mothers</i>	5	3

Fonte: Elaborado pela autora, com base na pesquisa realizada.

A primeira pesquisa foi realizada com a intenção de encontrar publicações que tratassem diretamente do assunto desejado: o bem-estar materno pela perspectiva do design. Para fins de maior alcance, optou-se por não limitar o uso do termo design para o bem-estar de forma conjunta, já que as palavras design e *well-being* utilizadas individualmente poderiam gerar composições significativas. Contudo, conforme mostra a tabela, não houve resultado.

Foi efetuada, então, uma pesquisa mais abrangente, sem as *palavras well-being* e *wellness*. O objetivo da segunda pesquisa foi investigar a existência de estudos que pudessem tratar essencialmente de abordagens de design em relação às mães, o que, ainda assim, poderia fundamentar futuras pesquisas de design para o bem-estar para esse público. Nesse cenário, entretanto, ficou evidente o predomínio de publicações que abordam a maternidade e o bem-estar pelo viés da medicina. Das 25 publicações encontradas, oito têm como foco a prevenção ao vírus HIV, quatro discutem questões como nutrição e sobrepeso, enquanto as demais abordam assuntos como câncer, diabetes, fertilidade, desmame, rede pós natal, entre outros. Fica perceptível, assim, que o uso do termo design nesses casos diz respeito ao design enquanto modelo, desenho ou solução para um problema, e não como um instrumento de projeto.

Para a terceira pesquisa, optou-se por utilizar apenas o termo *new mothers* junto a *well-being* ou *wellness*. O motivo dessa escolha foi a ascensão do termo *new mothers* na literatura enquanto um grupo de mães primíparas (mães de um primeiro filho) que são observadas pelas características que as diferem das mães de mais de um filho, como pela sua maior suscetibilidade emocional decorrente da primeira experiência da maternidade. Nessa última investigação, surgem três publicações que têm como objetivo específico promover o bem-estar da mulher em determinados contextos da maternidade. Apesar de não terem sido fundamentados no campo do design para o bem-estar, esses estudos buscam compreender ferramentas e estratégias que podem contribuir para a felicidade da mulher nesse período, e, portanto, possuem validade para este trabalho. A tabela abaixo compila as principais características das publicações:

Quadro 1 - Resultados dos artigos relevantes ao tema

Autor	Estudo
-------	--------

Currie, Janet, 2009	Título	<i>Managing motherhood: strategies used by new mothers to maintain perceptions of wellness.</i>
	Objetivo	Compreender as estratégias utilizadas por um grupo de mães em sua rotina para manterem sua percepção de bem-estar.
	Método	Através de um estudo qualitativo exploratório fundamentado na Grounded Theory, mães de crianças de até cinco anos foram convidadas a participarem de entrevistas e grupos focais.
	Resultado	Foram criados três grandes categorias que reúnem estratégias em comum relatadas pelas mães na busca da manutenção por seu bem-estar, o que enfatiza a influência e papel das mulheres na ampliação do seu próprio bem-estar.
McDaniel, Brandon; Coyne, Sarah; Holmes, Erin, 2012	Título	<i>New Mothers and Media Use: Associations Between Blogging, Social Networking, and Maternal Well-Being.</i>
	Objetivo	Examinar a associação existente entre a utilização de meios digitais por parte das mães - blogs, redes sociais, websites, email , etc - e a sua percepção de bem-estar.
	Método	Novas mães, com um filho de até dezoito meses, foram recrutadas para participar de uma pesquisa online que foi mensurada através do software de análise estrutural S.E.M.
	Resultado	A alta frequência de uso dos meios digitais ocasionou às mães o sentimento de conexão estendida a seus amigos e familiares, e a consequente percepção de suporte social ampliado, configurando-se influente na redução do stress maternal.
Hamilton, Kyra; Kavanagh, David; Connolly, Jennifer; Davis, Leigh; Fisher, Jane; Halford, Kim; Hides, Leanne; Milgrom, Jeannette; Rowe, Heather; Sanders, Davina; Scuffham, Paul A; Tjondronegoro, Dian; Walsh, Anne; White, Katherine; MWittkowski, Anja, 2016	Título	<i>Baby Steps - An Online Program Promoting the Well-Being of New Mothers and Fathers: A Study Protocol.</i>
	Objetivo	Comparar o impacto das duas versões do programa online Baby Steps na redução da angústia, ampliação de bem-estar, satisfação na vida conjugal e eficácia parental dos pais.
	Método	Casais primíparos foram selecionados para testar dois programas online, sendo o primeiro focado apenas em informações sobre cuidado com o bebê, enquanto o outro inclui conteúdo motivacional focado no bem-estar dos pais.
	Resultado	O engajamento mútuo dos pais proposto pelo programa no desafio de lidarem e vencerem juntos os desafios da parentalidade, através de uma plataforma informativa, motivacional e persuasiva, parece ter sido percebida positivamente pelos casais participantes do teste.

Fonte: Elaborado pela autora, com base na pesquisa realizada.

A partir do quadro acima, é possível observar a natureza heterogênea dos estudos que foram selecionados. Apesar dos dois primeiros artigos não tratarem especificamente de projetos de design, eles podem servir como base teórica para estratégias que tenham como objetivo a amplificação do bem-estar materno, uma vez que abordam esse assunto pelos relatos das próprias mães.

Na primeira pesquisa, Currie (2009) investiga quais estratégias são utilizadas pelas mulheres que vivenciam a maternidade para gerenciarem seus estilos de vida e cultivarem

sua percepção de bem-estar. Por meio de entrevistas e grupos focais com análise de dados e conclusão por saturação, seus achados foram agrupados em três principais categorias: 1) obtendo ajuda; 2) organizando a rotina; 3) planejando atividades pessoais fora. Por meio dessas estratégias, as mulheres entrevistadas procuram maneiras de auto gerenciarem suas rotinas e, conseqüentemente, desempenharem a maternidade de forma mais positiva. Para Currie (2009), as experiências descritas refletem princípios universais para a promoção do bem-estar e enfatizam o potencial de influência positiva da participação contínua do indivíduo no aumento do seu próprio bem-estar.

O estudo de McDaniel et al. (2012) também não apresenta um projeto específico a ser explorado na amplificação do bem-estar materno, entretanto, busca compreender de que maneiras os meios digitais podem influenciar de forma positiva aspectos emocionais da vida da mulher. Através de um questionário online, mães primíparas de bebês de até dezoito meses foram recrutadas para compartilhar as percepções que o uso de blogs, redes sociais, *websites* e *emails* causavam no seu desempenho materno e conjugal. O estudo revelou que, para muitas mães, a troca de informações compartilhadas pela internet com seus amigos e familiares representava uma sensação simbólica de suporte social, o que desempenhou papel positivo em suas vivências enquanto mãe e cônjuge. Para os autores, a associação entre o uso digital e o bem-estar na experiência da maternidade é um campo ainda pouco explorado, mas de vastas possibilidades na literatura científica.

Hamilton et al. (2016) apresentam o programa *Baby Steps*, formulado com o intuito de melhorar o desempenho dos pais e suas percepções de bem-estar. Os autores defendem que o bem-estar do pai e da mãe, quando prejudicados frente aos desafios e angústias do exercício da parentalidade, podem causar riscos a sua saúde mental, assim como à da criança e seu desenvolvimento. Entretanto, a maioria das pesquisas e serviços de apoio estão focados na mãe e no tratamento de patologias, deixando uma lacuna na oportunidade de exercitar o potencial de amplificação do bem-estar através do engajamento mútuo dos pais. Por meio de um programa online informativo, motivacional e persuasivo, o *Baby Steps* parece ser percebido como uma alternativa interessante de apoio emocional aos pais, utilizando sua relação como motivador e considerando as dinâmicas e estilos de vida atuais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a abrangência de estudos a respeito da maternidade na literatura (CURRIE, 2009) e a relevância social do tema tanto para a mulher quanto para seu filho (HAGER, 2011; FILHA ET AL., 2016), em paralelo à emergente abordagem do design como instrumento transformador de contextos (MANZINI, 2014), é surpreendente que haja tão poucos estudos que relacionem o bem-estar materno ao design.

Entretanto, é válido considerar a contribuição que os artigos selecionados trouxeram ao tema aqui proposto. Para projetar para o bem-estar, é necessário compreender os diferentes contextos, percepções, preferências e motivações dos indivíduos (DESMET & POHLMAYER, 2013). Essas informações irão fundamentar as estratégias a serem tomadas para que seja possível criar uma conexão entre essas pessoas e as experiências que irão vivenciar através de projetos de design. Conhecer suas características únicas é o ponto de partida para prever cenários que irão engajá-las em situações significativas, as quais, a longo prazo, poderão transmitir a percepção de amplificação do seu bem-estar.

Sendo assim, os três artigos analisados podem ser considerados úteis ao projetar para as mães pela perspectiva de seu bem-estar. Currie (2009) converte relatos em estratégias que podem ser utilizadas como ponto de partida para projetos de design. Por outro lado, McDaniel et al. (2012) investigam as significações da troca de experiência virtual na percepção de bem-estar da mãe, abrindo caminho para propostas que explorem experiências no meio virtual, que é o caso do terceiro estudo. Nele, Hamilton et al. (2016) experimentam conectar necessidades emocionais dos pais às possibilidades que as dinâmicas digitais oferecerem, por meio de uma plataforma projetada com a intenção de ampliar a percepção de bem-estar entre eles e seu filho.

Revisões sistemáticas futuras a respeito deste tema poderão ser realizadas por meio de outros bancos de dados e, até mesmo, por novas combinações de palavras, desde que a linha de pesquisa em design seja conduzida pelo olhar da maternidade. Novas descobertas serão válidas tanto aos estudos sobre a maternidade, quanto aos do design para o bem-estar.

REFERÊNCIAS

CARRIGAN, Marylyn; SZMIGIN, Isabelle. Time, uncertainty and the expectancy experience: An interpretive exploration of consumption and impending motherhood. **Journal of Marketing Management**, v. 20, n. 7-8, p. 771-798, 2004.

COTTAM, Hilary; LEADBEATER, Charles. RED paper 01: Health: Co-creating services. **London: Design Council**, 2004.

CELASCHI, Flaviano; DESERTI, Alessandro. **Design e innovazione: strumenti e pratiche per la ricerca applicata**. Roma: Carocci Editore, 2007, pp. 15-56.

CURRIE, Janet. Managing motherhood: Strategies used by new mothers to maintain perceptions of wellness. **Health Care for Women International**, v. 30, n. 7, p. 653-668, 2009.

DESMET, Pieter MA; POHLMAYER, Anna E. Positive design: An introduction to design for subjective well-being. **International Journal of Design**, v. 7, n. 3, 2013.

FILHA, Mariza Miranda Theme et al. Factors associated with postpartum depressive symptomatology in Brazil: the Birth in Brazil national research study, 2011/2012. **Journal of affective disorders**, v. 194, p. 159-167, 2016.

HAGER, Tamar. Making sense of an untold story: A personal deconstruction of the myth of motherhood. **Qualitative Inquiry**, v. 17, n. 1, p. 35-44, 2011.

HAMILTON, Kyra et al. Baby Steps-an online program promoting the well-being of new mothers and fathers: A study protocol. **JMIR research protocols**, v. 5, n. 3, 2016.

KHAN, Khalid S. et al. Five steps to conducting a systematic review. **Journal of the Royal Society of Medicine**, v. 96, n. 3, p. 118-121, 2003.

MANENTE, Milena Valelongo. **Maternidade para mães trabalhadoras: depressão pós-parto, stress, rede de apoio e conjugalidade**. 2014. 125 f. Tese (mestrado) – Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho, Curso de Pós-Graduação em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem.

MANZINI, Ezio. Design research for sustainable social innovation. **Design research now**, p. 233-245, 2007.

MANZINI, Ezio. **Making things happen: Social innovation and design**. Design Issues, v. 30, n. 1, p. 57-66, 2014.

MCDANIEL, Brandon T.; COYNE, Sarah M.; HOLMES, Erin K. New mothers and media use: Associations between blogging, social networking, and maternal well-being. **Maternal and child health journal**, v. 16, n. 7, p. 1509-1517, 2012.

PARKER, Rozsika; DE LIMA, Alice Xavier. **A mãe dividida: a experiência da ambivalência na maternidade**. Rosa dos Tempos, 1997.

ROGAN, Frances et al. 'Becoming a mother'—developing a new theory of early motherhood. **Journal of advanced nursing**, v. 25, n. 5, p. 877-885, 1997.

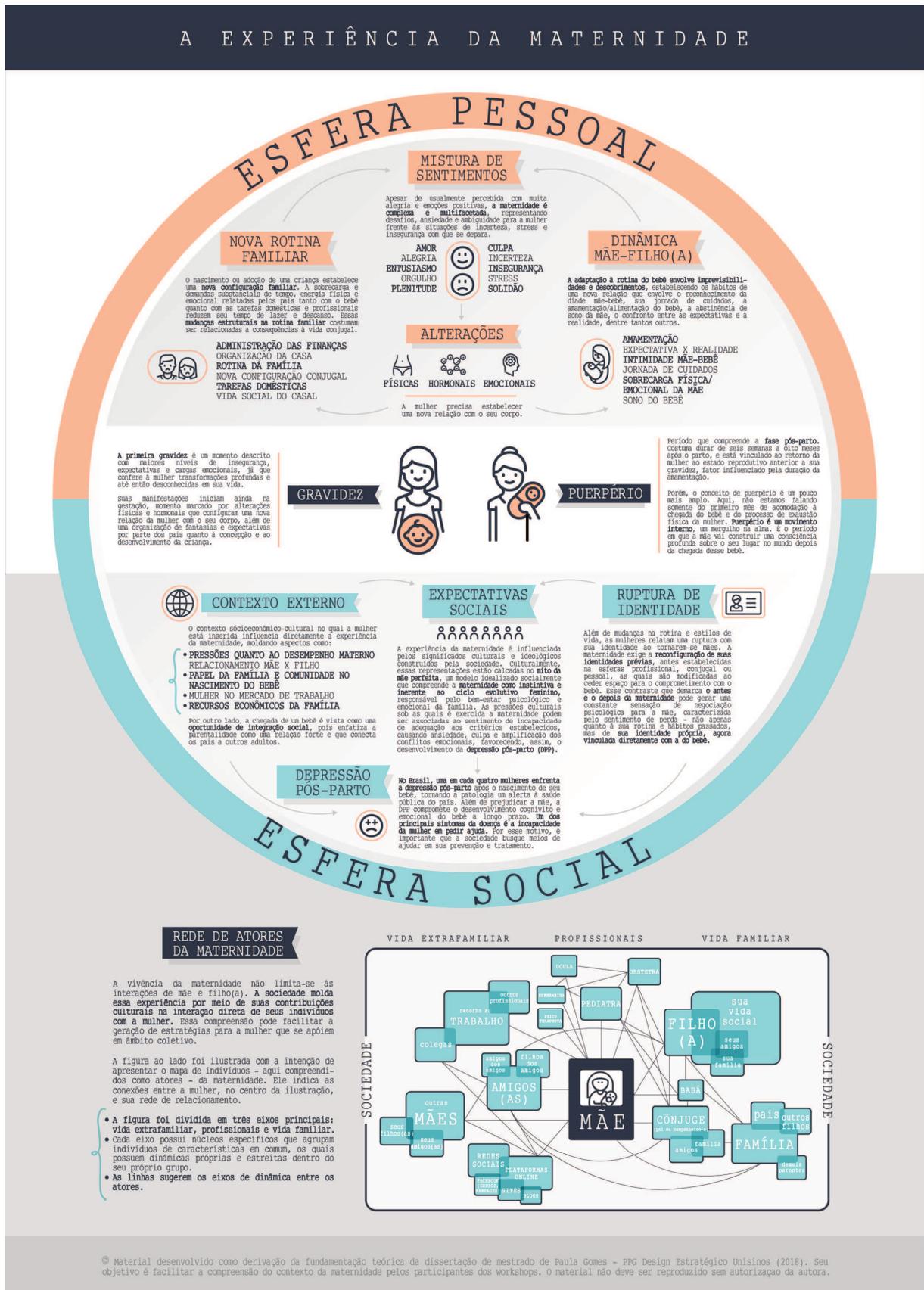
STEEN, Marc. Organizing Design-for-Wellbeing Projects: Using the Capability Approach. **Design Issues**, v. 32, n. 4, p. 4-15, 2016.

STERN, Daniel N.; VERONESE, Maria Adriana Veríssimo. **A constelação da maternidade: o panorama da psicoterapia pais/bebê**. Artes Médicas, 1997.

TROMP, Nynke; HEKKERT, Paul; VERBEEK, Peter-Paul. Design for socially responsible behavior: a classification of influence based on intended user experience. **Design Issues**, v. 27, n. 3, p. 3-19, 2011.

TROMP, Nynke; HEKKERT, Paul. **Social implication design (SID): A design method to exploit the unique value of the artefact to counteract social problems**. Umeå Institute of Design, 2014.

APÊNDICE B – INFOGRÁFICO DA MATERNIDADE



REDE DE ATORES DA MATERNIDADE

A vivência da maternidade não limita-se às interações de mãe e filho(a). A **sociedade molda essa experiência por meio de suas contribuições culturais na interação direta de seus indivíduos com a mulher**. Essa compreensão pode facilitar a geração de estratégias para a mulher que se apoie em âmbito coletivo.

A figura ao lado foi ilustrada com a intenção de apresentar o mapa de indivíduos - aqui compreendidos como atores - da maternidade. Ele indica as conexões entre a mulher, no centro da ilustração, e sua rede de relacionamento.

- A figura foi dividida em três eixos principais: vida extrafamiliar, profissional e vida familiar.
- Cada eixo possui núcleos específicos que agrupam indivíduos de características em comum, os quais possuem dinâmicas próprias e estreitas dentro do seu próprio grupo.
- As linhas sugerem os eixos de dinâmica entre os atores.

© Material desenvolvido como derivação da fundamentação teórica da dissertação de mestrado de Paula Gomes - PPG Design Estratégico Unisinos (2018). Seu objetivo é facilitar a compreensão do contexto da maternidade pelos participantes dos workshops. O material não deve ser reproduzido sem autorização da autora.

APÊNDICE C – LIVRO DOS DILEMAS



introdução

“Você não pode conciliar tudo o que quer” ou “Toda moeda tem dois lados” são expressões da nossa rotina que ajudam a compreender o que é um dilema.

Todos nós costumamos ter mais de uma vontade ao mesmo tempo. Por este motivo, nos confrontamos diariamente com múltiplas opções de escolhas que, na maioria das vezes, não podem ser concretizadas ao mesmo tempo. Por exemplo, você pode querer comer tudo o que desejar, e, ao mesmo tempo, querer se manter em forma. Ou você pode querer expressar suas visões aos seus colegas de trabalho, e, ao mesmo tempo, ter receio da reação negativa que pode causar.

Esses são exemplos de situações cotidianas pelas quais passamos. Nelas, interesses ou motivações pessoais conflitam de tal maneira que não podem ser concretizados ao mesmo tempo, isto é, são opções mutuamente excludentes.

O fato de termos que optar por uma escolha em detrimento de outra nos causa, entretanto, um conflito emocional que é caracterizado tanto por emoções positivas, quanto negativas (afinal, excluir uma opção não é nada agradável).

A partir desta compreensão, o método dilemma-driven design foi criado com o objetivo principal de equilibrar, amenizar ou encerrar esses conflitos emocionais na vida das pessoas (usuários), o que, consequentemente, repercute positivamente em sua esfera emocional e percepção de bem-estar.

os dilemas de Sophie



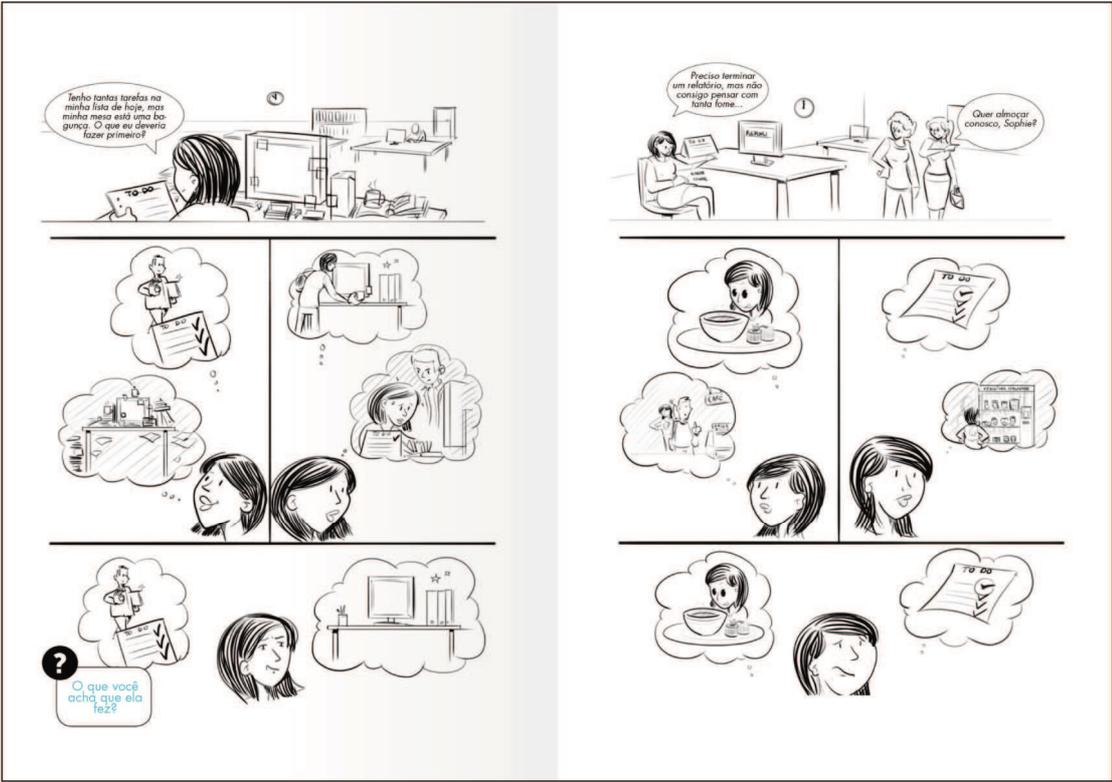
Olá, sou a Sophie.

Sophie recém se graduou na universidade, e iniciou seu primeiro trabalho alguns meses atrás. Essa transição para o mercado de trabalho causou implicações na forma como Sophie administra seu tempo e atividades. Por ex.: ela não pode mais dedicar tanto tempo ao seus amigos e namorado como anteriormente. Ela também percebeu que precisa de mais tempo pessoal para se preparar física e mentalmente para longos dias de trabalho e prazos apertados.

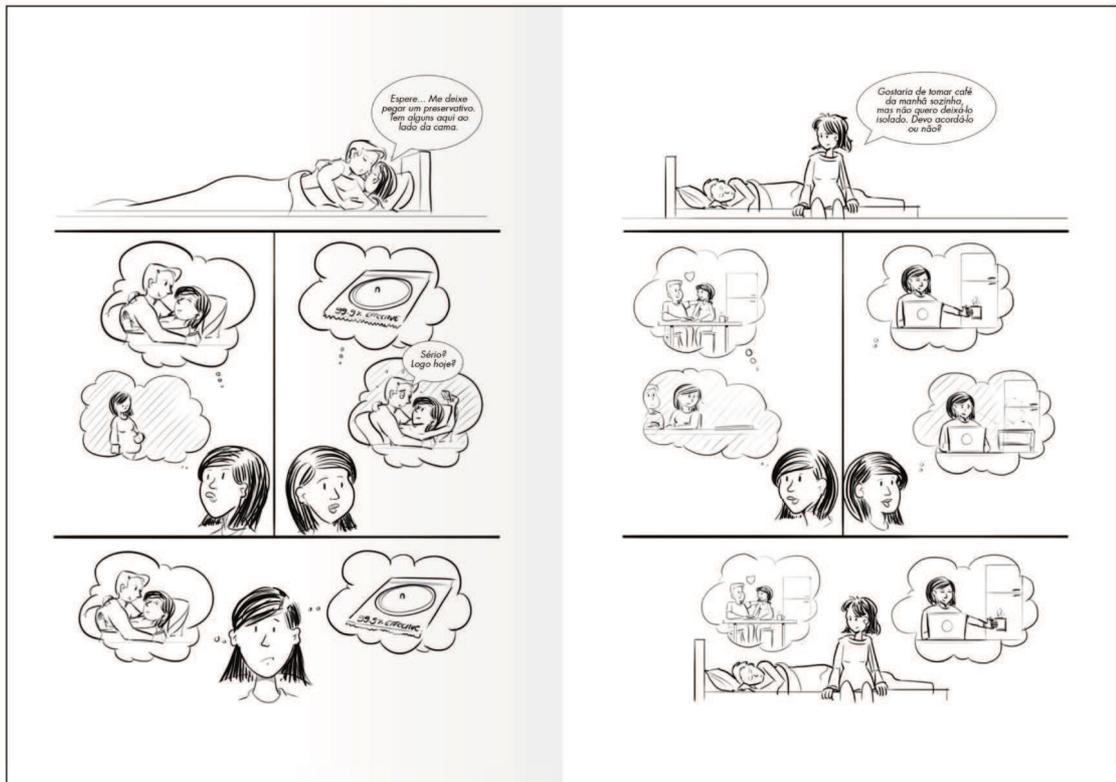
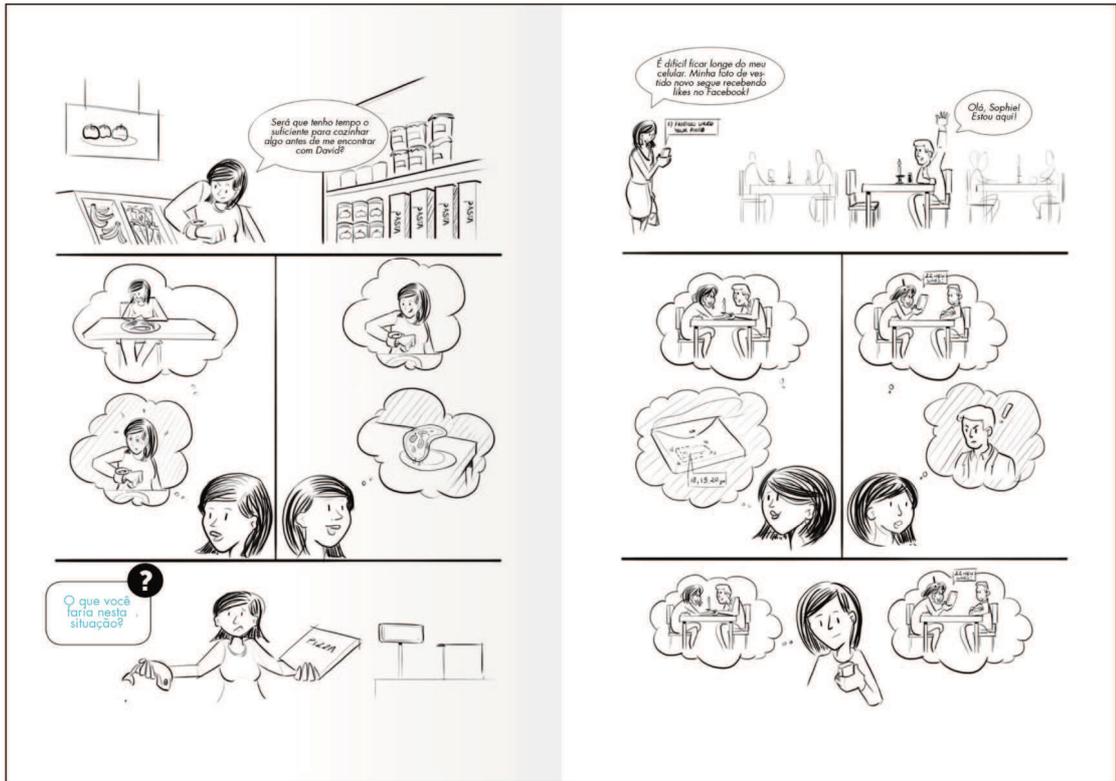
Por outro lado, Sophie tinha muitos planos para quando iniciasse o novo período: iria se exercitar semanalmente, concentrar seus gastos em alimentação saudável e dedicar mais tempo ao novo namorado, David.

Vamos dar uma olhada nos objetivos e interesses de Sophie e os dilemas com os quais se deparou na sua nova rotina...











dilemas são...

experiências multi-facetadas



escolhas



emoções mistas



interesses conflitantes

*A primeira face são as **ESCOLHAS**. Dilemas podem ser explicados em termos de escolhas que não podemos optar ao mesmo tempo. Por ex.: comprar um vestido caro compromete as economias de Sophie. E se ela estivesse poupando para comprar um presente importante para sua mãe? Estaria se deparando com um dilema.*

*A segunda face revela **EMOÇÕES MISTAS**. Ao nos depararmos com um dilema, tentamos imaginar como nos comportaríamos se optássemos por uma ou outra opção, e, geralmente, escolhemos a partir desta projeção. Sophie sentiu-se segura ao vestir um novo vestido em sua jantar, mas também experimentou remorso por ter perdido sua economia.*

*A terceira face mostra os **INTERESSES CONFLITANTES** (concerns conflitantes). Dilemas podem ser facilmente mapeados a partir da compreensão dos concerns dos usuários, isto é, os interesses, motivações e crenças que são diferentes para cada um de nós e nos tornam únicos. Os concerns (motivações, interesses) de Sophie eram mais fortes em relação à sua aparência na jantar do que pela manutenção de sua economia, e por isso ela optou pela primeira alternativa.*

projetando para os dilemas

1

**captura
dos
dilemas**

Projetar para dilemas requer entender os dilemas relevantes de um determinado usuário para, então, projetar soluções que possam equilibrar, amenizar ou encerrar esse dilema. Antes de partir para a etapa projetual, é definido um dilema principal a ser considerado como briefing, por relevância e coerência com os interesses do usuário.

Esta etapa já está pronta e será apresentada no início de nosso workshop.

Seu conteúdo foi formulado a partir de depoimentos de mães coletados em 2017.

2

ideação

Pensar o design pela ótica dos dilemas é uma grande oportunidade não apenas para investigar o comportamento humano e interagir positivamente no mesmo, mas também como fonte de inspiração projetual, uma vez que desafia o designer a visualizar cenários de resolução entre fatos contraditórios e buscar o equilíbrio entre eles.

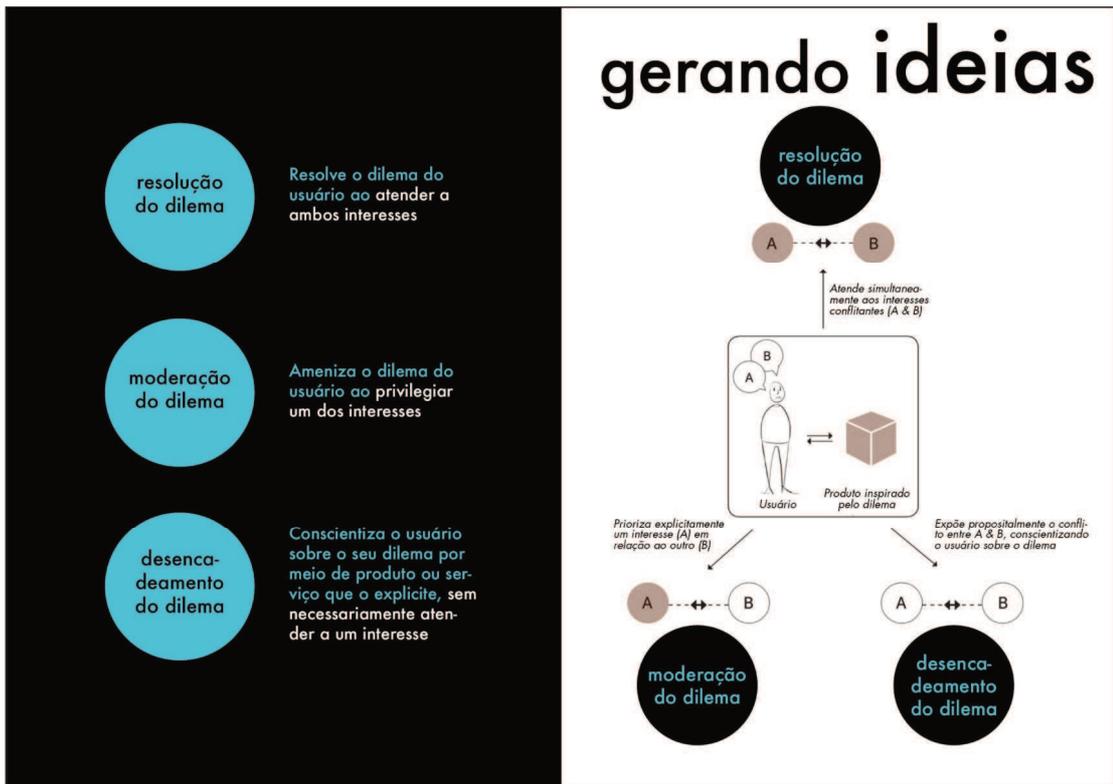
Há três formas de projetar para os dilemas. Essa pluralidade de opções permite a fertilização e reformulação de ideias em tempo real no processo de ideação. São elas: →

Esta etapa será desenvolvida durante nosso workshop, a partir da apresentação dos dilemas das mães a vocês.

resolução
do dilema

moderação
do dilema

desenca-
deamento
do dilema



exemplos de ideias

Devo ir de bicicleta ao trabalho (A - responsabilidade social) ou dirigir (B - conforto)?

Devo comprar este vestido caro (A - elegância) ou economizar dinheiro para algo significativo (B - responsabilidade)?

resolução do dilema

A ↔ B

moderação do dilema

A ↔ B

bicicleta elétrica

Atende ao interesse por responsabilidade social assim como por conforto, já que seu motor elétrico por propulsão demanda menos esforço do que pedalar.

app "Hoek"

Sistema produto-serviço composto de um app e uma chave. Cada intenção de compra é registrada no app ao apresentar a chave ao caixa da loja. Em seguida, o usuário visualiza o que já existe em seu roupeiro antes de efetivar a compra (prioriza B - responsabilidade sobre A - elegância).



Devo curtir o momento (A - prazer) ou usar preservativo (B - segurança)?

**desenca-
deamento
do dilema**

A ↔ B

“love counter”

Caixa transparente que acomoda, de um lado, embalagens de preservativos fechados e, de outro, embalagens já abertas. O objetivo do produto não é atender a nenhum dos interesses específicos do usuário, mas o conscientizar sobre sua frequência de uso de preservativos e, conseqüentemente, promover sexo seguro.



APÊNDICE D – LÂMINAS DO SLIDESHOW APRESENTADAS NOS WORKSHOPS

WORKSHOP

PROCESSOS PROJETUAIS
PARA O CONTEXTO
DA MATERNIDADE

POR QUE CONCILIAR
DESIGN E MATERNIDADE?

- Escassez nos estudos que relacionam os tópicos, apesar da compreensão das mães como usuárias de um contexto complexo e cheio de oportunidades ao design.
- Design - ferramenta de solução de problemas que media a relação e comportamento dos indivíduos por meio de produtos e serviços.
- Oportunidade de contribuir com implicações positivas à vida dos indivíduos.

WORKSHOP

PROCESSOS PROJETUAIS
PARA O CONTEXTO
DA MATERNIDADE

O QUE PROJETEREMOS?

- Ideias de produto e/ou serviço orientadas para produzir soluções para as necessidades das mães participantes da pesquisa [usuário].
- **SPS** [SISTEMA PRODUTO-SERVIÇO]
[Alinhamento da maneira como os produtos, serviços e a comunicação de um negócio chegam ao usuário final, considerando o significado resultante desta relação de oferta].



WORKSHOP

PROCESSOS PROJETUAIS
PARA O CONTEXTO
DA MATERNIDADE

QUEM É O USUÁRIO?

- Mães de primeira viagem - apenas um[a] filho[a] - com idade entre 30-40 anos, ensino superior completo, residentes de Porto Alegre.
- As mães levantaram diversos tópicos que permeiam sua primeira experiência de maternidade.
- Esse tópicos serão o substrato para geração de ideias livres de SPS.



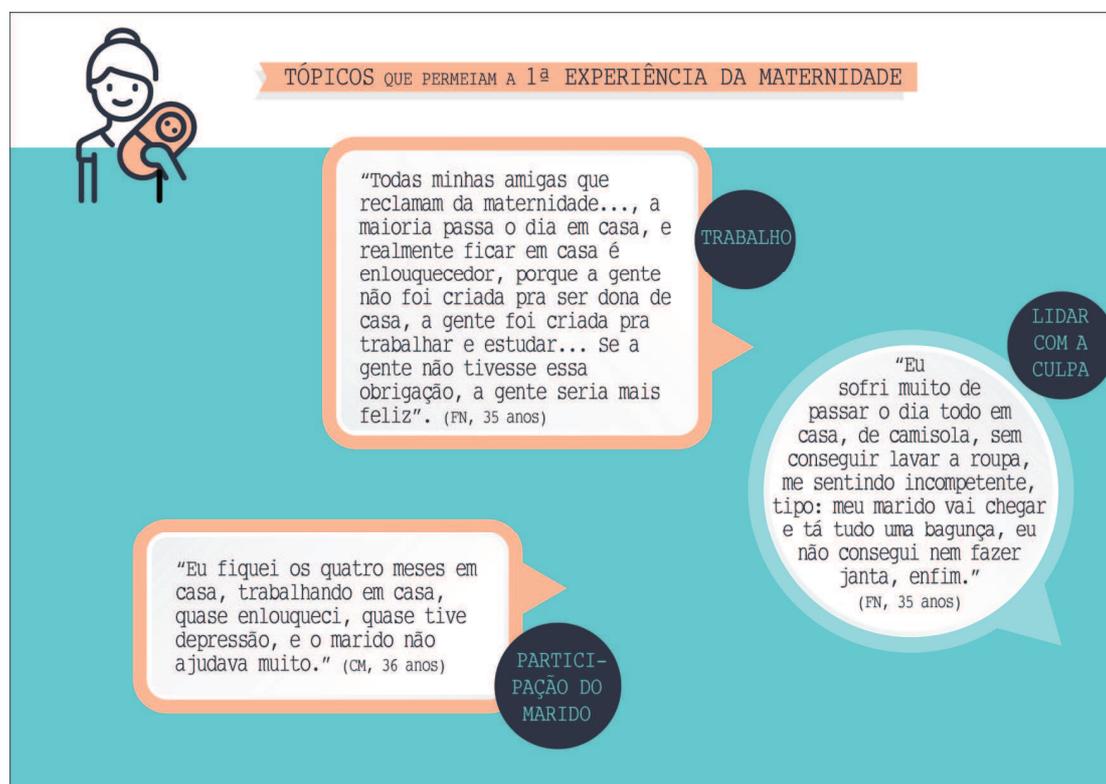
WORKSHOP

PROCESSOS PROJETUAIS
PARA O CONTEXTO
DA MATERNIDADE

POSTURA DO DESIGNER

- Neutralidade
- Isenção do repertório pessoal [especialmente se for mãe/pai]
- Empatia ao usuário

APÊNDICE E – OS *CONCERN*S GERAIS DAS MÃES E ALGUMAS FALAS QUE EMBASARAM OS MESMOS





TÓPICOS QUE PERMEIAM A 1ª EXPERIÊNCIA DA MATERNIDADE

"Foi bem difícil escolher a escolinha. Porque eu só tava procurando as que tivessem câmara, então selecionei pouquíssimas. E uma amiga minha disse: evita escola com câmara, senão tu não vai conseguir trabalhar. Então isso foi uma situação bem conflitante: deixar na escola e conseguir trabalhar."
(CM, 36 anos)

COM QUEM DEIXAR O BEBÊ

"Não é todos os banheiros que têm trocador. Os masculinos geralmente não têm... O ideal é o familiar."
(LA, 35 anos)

ESPAÇOS NÃO ADAPTADOS AO BEBÊ

"O mais difícil pra mim da maternidade foi aceitar que é impossível – que eu não dou conta e quem diz que dá conta é mentira".[risos] (FN, 35 anos)

SOBRECARGA DAS TAREFAS DOMÉSTICAS



TÓPICOS QUE PERMEIAM A 1ª EXPERIÊNCIA DA MATERNIDADE

"Tem até aquele tipo de material que eles fazem bicicleta, acho que de carbono, por que eles não fazem o bebê conforto desse material? É muito pesado."
(LA, 35 anos)

DEDICAR MAIS TEMPO AO BEBÊ

"Por uma questão de ideologia, eu queria dar toda atenção que posso pra ela... e acho que estou conseguindo."
(CM, 36 anos)

"Outra coisa que eu tive muita dificuldade é que eu tava sempre sozinha. E aí eu só ia em shopping. Porque era onde tinha estacionamento seguro. E eu demorava muito para colocar ele e tirar, então eu não podia ir em lugar nenhum, nem em restaurante, nem em farmácia, só podia ser em shopping porque lá tem estacionamento prioritário e seguro."
(FN, 35 anos)

TRANSPORTE DO BEBÊ



TÓPICOS QUE PERMEIAM A 1ª EXPERIÊNCIA DA MATERNIDADE

CONSEQUÊNCIAS À RELAÇÃO CONJUGAL

"Eu fiquei bem perdida, isso foi uma coisa bem difícil pra mim. Que é entender o papel da minha mãe e o papel do meu marido. O que automaticamente aconteceu: meu marido cuidava da casa, eu cuidava do nenê e minha mãe cuidava de mim. Mas eu fiquei triste porque eu queria que meu marido cuidasse de mim. Então essa questão de quem cuidava de mim foi realmente complicado." (FN, 35 anos)

COMO PEDIR AJUDA

"Eu fiquei em quarto compartilhado e foi muito importante porque em um dia eu tava passando por uma dificuldade, e no outro dia a outra pessoa também tava. Então eu vi que não era só eu com aquele problema." (LA, 35 anos)

PARTO NORMAL X CESARIANA

"Tem casos e casos. Meu parto normal foi horrível. Fiquei sete dias em casa internada sem conseguir me mexer." (CM, 36 anos)

APÊNDICE F – OS TRÊS DILEMAS DAS MÃES E ALGUMAS FALAS QUE EMBASARAM OS MESMOS

1

DEDICAR-SE À MATERNIDADE X DEDICAR-SE À RELAÇÃO CONJUGAL

"Eu acho que o problema é também a falta de tempo que a maternidade traz... Por ex: se tu estás de férias, é mais fácil. Mas no dia a dia, tu acordas cedo, cuida de casa, trabalha, cuida de filho, toma um banho, a criança dormiu, aí tu quer dormir. Tu tá exausta. Ah, claro que seria legal curtir um momento... mas a essas alturas tu não quer curtir nada, tu quer dormir porque amanhã tem tudo de novo." (IA, 35 anos)

"Aos poucos a gente vai deixando nossa filha com a avó, e sai para jantar, ir num show, pra tentar resgatar nossos momentos a dois." (CH, 36 anos)

"Eu fiquei os quatro meses em casa, trabalhando em casa, quase enlouqueci, quase tive depressão, e o marido não ajudava muito." (CH, 36 anos)

"Eu acho que muitos casais acabam antes do filho fazer um ano porque os momentos a dois são muito rápidos. E às vezes o pai não entende essa situação, né? Que tem as prioridades da criança." (SB, 30 anos)

"A gente sabe que muitas vezes não consegue tomar um banho, não consegue fazer uma unha, não consegue cuidar do cabelo, nem se depilar, e claro que não tem vontade de namorar, né? A gente acaba se escondendo cada vez mais." (IA, 35 anos)

"Por uma questão de ideologia, eu queria dar toda atenção que posso pra ela... e acho que estou conseguindo." (CH, 36 anos)

"Quando a gente tem filho, o casal morre, vira família." (FN, 35 anos)

2

SOBRECARGA DE TAREFAS X QUEM CUIDA DA MÃE

"Eu fiquei os quatro meses em casa, trabalhando em casa, quase enlouqueci, quase tive depressão, e o marido não ajudava muito." (CH, 36 anos)

"O mais difícil pra mim da maternidade foi aceitar que é impossível - que eu não dou conta e quem diz que dá conta é mentira." [risos] (FN, 35 anos)

"Talvez seja uma questão de administrar o tempo... Mas eu já fiz um curso de administração do tempo e foi engraçado porque elas acham que tu consegue usar as 24h do dia. É impossível, né? Tipo, ir no super, limpar a casa, lavar a roupa, secar a roupa, trabalhar fora, aí colocam na planilha e provam que dá... Então eu acho: é possível? É. Mas é mais uma questão do cansaço mesmo..." (IA, 35 anos)

"Eu fiquei muito perdida, isso foi uma coisa bem difícil pra mim. Que é entender o papel da minha mãe e o papel do meu marido. O que automaticamente aconteceu: meu marido cuidava da casa, eu cuidava do nenê e minha mãe cuidava de mim. Mas eu fiquei triste porque eu queria que meu marido cuidasse de mim. Então essa questão de quem cuidava de mim foi realmente complicado." (FN, 35 anos)

"Eu sofri muito de passar o dia todo em casa, de camisola, sem conseguir lavar a roupa, me sentindo incompetente, tipo: meu marido vai chegar e tá tudo uma bagunça, eu não consegui nem fazer janta, enfim..." (FN, 35 anos)

"Vai muito da gente permitir e deixar para os outros para não nos sobrecarregar." (IA, 35 anos)

3

DESEMPENHAR A
MATERNIDADEPARTICIPAR DO
MERCADO DE TRABALHO

DE ACORDO COM AS EXPECTATIVAS SOCIAIS

DENTRO DOS PADRÕES DISPONÍVEIS

"O que falta é termos ajuda. Porque trabalhar eu acho saudável, nem que seja por algumas horas, em um trabalho flexível. Mas eu vejo que faltam incentivos públicos e das próprias instituições. Por ex: de repente o filho ficou doente e ao invés de faltar, tu leva o filho aquele dia, mas não uma coisa que vire rotina, e sim que seja consciente. Acho que poderia ter mais alternativas diárias nesse sentido." (LA, 35 anos)

"Todas minhas amigas que reclamam da maternidade..., a maioria passa o dia em casa, e realmente ficar em casa é enlouquecedor, porque a gente não foi criada pra ser dona de casa, a gente foi criada pra trabalhar e estudar... Se a gente não tivesse essa obrigação, a gente seria mais feliz". (FN, 35 anos)

"Tem maridos e maridos. Mas o meu não ajuda muito. E ele também não teve um exemplo em casa. Tipo, o pai dele não ajudava em nada com a casa." (CM, 36 anos)

"Eu fico pensando assim: se eu fosse empregar alguém, eu não empregaria alguém que fosse ter filho." (FN, 35 anos)

"Então, eu já empreguei e digo: foi muito difícil. A pessoa faltava muito." (CM, 36 anos)

APÊNDICE G – OS *CONCERN*S MAIS CITADOS PELAS MÃES E RESPECTIVAS MENÇÕES

Categoria de <i>concern</i>	Fala de origem
Com quem deixar o bebê	<p>“Quando voltei a trabalhar, deixei meu filho com minha sogra... Mas tinha a impressão de ele ser mais dela do que meu. Tivemos alguns problemas por causa do meu ciúme. Aí resolvi botar na escolinha. Foi a melhor coisa do mundo, mas é uma fortuna.”(M4)</p> <p>“Isso foi uma questão, se eu botava perto do trabalho ou perto de casa. Aí botei perto do trabalho porque foi o único jeito de me sentir segura pra trabalhar.” (M3)</p> <p>“Babá pra todo dia fica caro. Mas prefiro escola do que uma pessoa que não conheço tão bem, que passa o dia todo no mesmo ambiente.” (M3)</p> <p>“Eu conto muito com o pai dele, que consegue pegar junto, porque o trabalho dele é um pouco mais flexível, uma empresa familiar.” (M3)</p> <p>“A escola foi bem difícil escolher. Porque eu só tava procurando escolas que tivessem câmara, então selecionei pouquíssimas. E uma amiga minha que tinha filho em escola com câmara disse: não pega escola com câmara porque senão tu não vai conseguir trabalhar e vai enlouquecer. Então isso foi uma situação bem conflitante: deixar na escola e conseguir trabalhar.” (M4)</p>
Em quem confiar/ a quem delegar	<p>“Eu fico muito insegura de largar com o pai. Eu deixei uma vez sozinha e caiu da cama, deu de cabeça.” (M1)</p> <p>“Não tem ninguém em quem eu realmente confio. Nunca deixei com minha sogra. Então conto muito com o pai dele... E assim a gente tá indo.” (M3)</p> <p>“Eu acho que vai da gente se permitir que eles também deem conta (os pais). A gente tende a achar que faz melhor e acaba sem delegar.” (M3)</p> <p>“Vai muito da gente permitir e deixar para os outros para não nos sobrecarregar.” (M3)</p>
Espaços e serviços adaptados para mãe e bebê	<p>“Não é todos os banheiros que têm trocador. Os masculinos geralmente não têm... O ideal é o familiar.” (M3)</p> <p>“E andar de Cabify? Teoricamente tu não pode transportar a criança sem a cadeirinha. Aí tem que transportar a bolsa, a criança e o bebê conforto, que é um peso... falta mão, né? Até tem alguns que têm cadeirinha, só que vai achar, né?” (M1)</p>
Esfera emocional da mãe - Sobrecarga emocional	<p>“Pra mim a maternidade foi muito boa após os três primeiros meses. Até o terceiro mês eu ficava surtada.” (M2)</p> <p>“Eu fiquei os quatro meses em casa, trabalhando em casa, quase enlouqueci, quase tive depressão, e o marido não ajudava muito.” (M1)</p>
Esfera emocional da mãe - Como pedir ajuda	<p>“No início é importante, a gente tem a necessidade de ter pessoas nos dando apoio.” (M3)</p> <p>“Eu fiquei os quatro meses em casa, trabalhando em casa, quase enlouqueci, quase tive depressão, e o marido não ajudava muito.” (M1)</p> <p>“Eu fui lá depois (no hospital) levar flores porque eu queria muito agradecer todos os que me ajudaram, as enfermeiras, as freiras,... Elas fizeram muita diferença na minha vida.” (M4)</p> <p>“Eu fiquei em quarto compartilhado e foi muito importante porque em um dia eu tava passando por uma dificuldade, e no outro dia a outra pessoa também tava. Então eu vi que não era só eu com aquele problema.” (M4)</p> <p>“Eu fiquei bem perdida, isso foi uma coisa bem difícil pra mim. Que é entender o papel da minha mãe e o papel do meu marido. O que automaticamente aconteceu: meu marido cuidava da casa, eu cuidava do nenê e minha mãe cuidava de mim. Mas eu fiquei triste porque eu queria que meu marido cuidasse de mim. Então essa questão de quem cuidava de mim foi realmente complicado.” (M4)</p>
Esfera emocional da mãe - Culpa	<p>“Eu sofri muito de passar o dia todo em casa, de camisola, sem conseguir lavar a roupa, me sentindo incompetente, tipo: meu marido vai chegar e tá tudo uma bagunça, eu não consegui nem fazer janta, enfim.” (M4)</p> <p>“O mais difícil pra mim da maternidade foi aceitar que é impossível – que eu não dou conta e quem diz que dá conta é mentira – risos” (M4)</p>
Expectativas sociais sobre o ideal da maternidade	<p>“Todas minhas amigas que reclamam da maternidade..., a maioria passa o dia em casa, e realmente ficar em casa é enlouquecedor, porque a gente não foi criada pra ser dona de casa, a gente foi criada pra trabalhar e estudar... Se a gente não tivesse essa obrigação, a gente seria mais feliz”. (M4)</p> <p>“Tem maridos e maridos. Mas o meu não ajuda muito. E ele também não teve um exemplo em casa. Tipo, o pai dele não ajudava em nada com a casa.” (M1)</p>
O papel da avó	<p>“Eu fiquei bem perdida, isso foi uma coisa bem difícil pra mim. Que é entender o papel da minha mãe e o papel do meu marido. O que automaticamente aconteceu: meu marido cuidava da casa, eu cuidava do nenê e minha mãe cuidava de mim. Mas eu fiquei triste porque eu queria que meu marido cuidasse de mim. Então essa questão de quem cuidava de mim foi realmente complicado.” (M4)</p>

Parto normal vs. parto cesariana	<p>"Tem casos e casos. Meu parto normal foi horrível. Fiquei sete dias em casa internada sem conseguir me mexer." (M1)</p> <p>"Eu disse: eu só vou ficar grávida se tiver cesárea. Se não tiver, eu não quero." (M2)</p> <p>"Eu queria o que fosse melhor para ele." (M3)</p> <p>"Eu queria muito o normal. E não foi... Não tinha o que fazer. E eu achei sensacional. Ainda mais depois, foi um choque." (M4)</p>
Relação conjugal	<p>"Eu fico muito insegura de largar com o pai. Eu deixei uma vez sozinha e caiu da cama, deu de cabeça." (M1)</p> <p>"Eu fiquei bem perdida, isso foi uma coisa bem difícil pra mim. Que é entender o papel da minha mãe e o papel do meu marido. O que automaticamente aconteceu: meu marido cuidava da casa, eu cuidava do nenê e minha mãe cuidava de mim. Mas eu fiquei triste porque eu queria que meu marido cuidasse de mim. Então essa questão de quem cuidava de mim foi realmente complicado." (M4)</p> <p>"Eu acho que muitos casais acabam antes do filho fazer um ano porque os momentos a dois são muito rápidos. E às vezes o pai não entende essa situação, né? Que tem as prioridades da criança." (M2)</p> <p>"Eu fiquei os quatro meses em casa, trabalhando em casa, quase enlouqueci, quase tive depressão, e o marido não ajudava muito." (M1)</p>
Saúde do bebê	<p>"A minha filha teve um problema de freio lingual, e perdeu muito, muito peso. Tivemos que chamar uma consultora de amamentação e ela descobriu isso. A bebê passou por um procedimento e, depois de quatro meses, começou a mamar direito e ganhou bastante peso. O meu marido dizia: "eu acho que tu tem tanta neura", mas também, eu tinha o bico do seio invertido, ela não comia nada" (M2)</p>
Sobrecarga das tarefas domésticas	<p>"Eu sofri muito de passar o dia todo em casa, de camisola, sem conseguir lavar a roupa, me sentindo incompetente, tipo: meu marido vai chegar e tá tudo uma bagunça, eu não consegui nem fazer janta, enfim." (M4)</p> <p>"O mais difícil pra mim da maternidade foi aceitar que é impossível – que eu não dou conta e quem diz que dá conta é mentira – risos" (M4)</p> <p>"Eu fiquei os quatro meses em casa, trabalhando em casa, quase enlouqueci, quase tive depressão, e o marido não ajudava muito." (M1)</p>
Tempo com o bebê	<p>"Por uma questão de ideologia, eu queria dar toda atenção que posso pra ela... e acho que estou conseguindo." (M1)</p> <p>"Eu acho que muitos casais acabam antes do filho fazer um ano porque os momentos a dois são muito rápidos. E às vezes o pai não entende essa situação, né? Que tem as prioridades da criança." (M2)</p> <p>"Eu trabalho só de manhã, então de tarde ele fica comigo." (M3)</p>
Ter mais de um filho(a)	<p>"Tem casos e casos. Meu parto normal foi horrível. Fiquei sete dias em casa internada sem conseguir me mexer. E isso é uma coisa que me faz pensar: será que vou ter outro filho? Acho que não." (M1)</p>
Trabalho - Retornar ao trabalho	<p>"Como foi bom eu ter voltado a trabalhar... virei uma mãe muito melhor do que em tempo integral. Eu ficava muito irritada, estressada. Eu sempre fui muito disciplinada, metódica, com casa, comida, ... Quando voltei a trabalhar, tudo ficou maravilhoso. Porque se eu não dou conta, eu não preciso dar conta mesmo, já que não estou em casa o dia inteiro, então essa não é minha responsabilidade... Dessa forma, eu me permito mais." (M4)</p> <p>"Todas minhas amigas que reclamam da maternidade..., a maioria passa o dia em casa, e realmente ficar em casa é enlouquecedor, porque a gente não foi criada pra ser dona de casa, a gente foi criada pra trabalhar e estudar... Se a gente não tivesse essa obrigação, a gente seria mais feliz". (M4)</p> <p>"Dá pra ter quantos filhos tu quiser trabalhando, mas, em casa, nem pensar." (M4)</p>

Transporte do bebê	<p>"Eu tenho muita dificuldade de transportar ela sozinha." (M1)</p> <p>"E andar de Cabify? Teoricamente tu não pode transportar a criança sem a cadeirinha. Aí tem que transportar a bolsa, a criança e o bebe conforto, que é um peso... falta mão, né?" (M1)</p> <p>"Tem até aquele tipo de material que eles fazem bicicleta, acho que de carbono, por que eles não fazem o bebê conforto desse material? É muito pesado." (M3)</p> <p>"Outra coisa que eu tive muita dificuldade é que eu tava sempre sozinha. E aí eu só ia em shopping. Porque era onde tinha estacionamento seguro. E eu demorava muito para colocar ele e tirar, então eu não podia ir em lugar nenhum, nem em restaurante, nem em farmácia, só podia ser em shopping porque lá tinha estacionamento prioritário e seguro." (M4)</p> <p>"Tinha que ter uma maneira de colocar o carrinho do nenê no chão do carro, logo depois de colocar ele na cadeirinha. Eu sempre tinha medo de que alguém roubasse o meu nenê. Então o que acontece: eu tinha prendido ele, eu tinha que poder dar a voltar e sair dirigindo o carro. Mas eu tenho que ir até o porta malas, e pra mim isso é um problema gravíssimo." (M4)</p> <p>"Nada cabe em lugar nenhum. Tinha que ter uma coisa multi, né? Um 'USB geral', onde tudo encaixa em tudo, com projetos pensados." (se referindo às grandes dimensões de todos objetos que o bebê demanda e a dificuldade em conseguir guardá-los no carro e ambientes) (M4)</p> <p>"E é um dinheiro, né? A cadeira eu troquei hoje. Pô, um ano pra usar aquilo e já tive que trocar por outro." (se referindo à curta vida útil do bebê conforto, que deve ser substituído pela cadeirinha após o bebê completar um ano). (M2)</p> <p>"Coloquei ele na creche com cinco meses e meio, quando acabou minha licença. Desde o primeiro dia foi tranquilo... Eu também tava tranquila. E lá tem estacionamento. Largo ele na porta, pego ele, coloco no carro e entro em casa." (M3)</p>
Trocas de experiências	<p>"Eu fiquei em quarto compartilhado (no hospital) e foi muito importante porque em um dia eu tava passando por uma dificuldade, e no outro dia a outra pessoa também tava. Então eu vi que não era só eu com aquele problema." (M4)</p> <p>"Eu tive no Moinhos (o bebê) e a gente dividiu quarto, e foi muito legal porque até hoje a gente tem contato." (M3)</p>

Fonte: Elaborado pela autora com base nos discursos das mães.