

DESIGN SOCIAL E SUSTENTABILIDADE: Pesquisa-ação como meio para promover a sensibilização em grupos sociais

SOCIAL DESIGN AND SUSTAINABILITY: Action Research and Participatory Design as a means to promote in social groups

Maria Odete D. Stahn, mestranda em design. Universidade da região de Joinville - Univille

odetestahn@uol.com.br

Marli Teresinha Everling, Professora Dra. Universidade da Região de Joinville-Univille.

marli.everling@gmail.com

Ana Verônica Pazmino, Professora Dra. Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

anaverpw@gmail.com

Resumo

O presente artigo faz parte dos assuntos estudados para compor o trabalho de conclusão de curso, no Programa de Mestrado em Design/ (PPGDesign), oferecido pela Universidade da Região de Joinville/Univille. O objetivo que orientou a pesquisa foi o desejo de analisar os aspectos do design social e sua relação com a sustentabilidade; sua prática está baseada nos grupos de artesanato. A relevância da proposta está em (aplicar saberes do design participativo e pesquisa-ação) para desenvolver ações que proporcionem conhecimento e sensibilização a partir da importância de atitudes sustentáveis, seja em âmbito ambiental ou cultural. O percurso metodológico compreendeu o estudo baseado em autores que discutem sobre design social, sensibilidade e sustentabilidade, bem como, metodologias que podem ser aplicadas neste contexto. A aplicação correta dos métodos de pesquisa, amparados nas referências bibliográficas revela que é possível promover a sensibilização por meio da participação ativa do usuário na busca de soluções às problemáticas sociais e ambientais que permeiam seu contexto.

Palavras-chave: Design social; Sustentabilidade; Pesquisa-ação

Abstract

This article is part of the subjects studied to compose completion of course work in the Master's Program in Design / (PPGDesign), offered by the University of the Region of Joinville / Univille. The goal which guided the research was the desire to analyze the aspects of social design, its relationship to sustainability and their practice which is based on awareness. The relevance of the proposal is related to the analyses by methods of participatory design and action research to develop actions that provide knowledge and awareness from the knowledge about the importance of sustainable attitudes, whether environmental or cultural context. The methodological approach consisted of the study based on authors who discuss social sustainability and design, as well as methodologies that can be applied in this context. The correct application of the methods of research, supported in the references reveals that awareness can be promoted through active user participation in finding solutions to solve problems that permeate its context.

Keywords: Social Design; Sustainability; Action Research

Introdução

A reflexão exposta no presente artigo é parte da discussão que se propõe na dissertação em nível de mestrado do programa de Mestrado Profissional em Design da Universidade da Região de Joinville-Univille (PPGDesign/Univille). A abordagem busca relacionar os assuntos discutidos na disciplina Design e Relação de Uso, ofertada pelo programa com a aplicação prática de conceitos discutidos pelo design social que tem como foco a promoção de ações cujo objetivo de promover o empoderamento das pessoas por meio da sensibilização e compartilhamento de saberes. A sustentabilidade vista sob o prisma social, ambiental e econômico relaciona-se diretamente com as pessoas. O desconhecimento dos conceitos (além do alcance dos objetivos e aplicação prática dos aspectos sustentáveis que permeiam a sociedade) afasta as pessoas do contexto de preservação daquilo que é essência. Ao pensar sustentabilidade é preciso compreender a realidade a partir da qual se irá propor a ação; sendo assim, ocorrerá maior envolvimento dos cidadãos. Com base na metodologia da pesquisa-ação e o design participativo é possível propor ações que levem em conta a realidade de que se quer sensibilizar a partir de um diagnóstico inicial que apresenta os problemas que devem ser atendidos. O design participativo contribui no processo a partir da aplicação de técnicas utilizadas por esta abordagem para integrar o usuário ao processo. No caso da ação da pesquisa-ação com foco na sensibilização acerca da sustentabilidade, a técnica escolhida é a aplicação de *Workshops*, onde os participantes possam expor suas experiências, e problemas que se pretende solucionar. A medida que as pessoas desenvolvem espírito crítico e reconhecem seu papel na sociedade, ocorre de fato a sensibilização para preservar aquilo que é importante, seja a reflexão no ato de consumir um produto ou preservar valores e tradições culturais.

Design social e Sustentabilidade

Ao pensar o design social é preciso esclarecer que sua abordagem pode ser vista sob dois aspectos: com base no desenvolvimento de produtos que atendam ao usuário, baseado em suas necessidades reais; e a abordagem que privilegia o desenvolvimento humano voltado para valorização de saberes empíricos, compartilhamento de experiências e conscientização de seu papel no contexto em que está inserido. O desenvolvimento de produtos baseado em premissas sociais, defende a melhoria na qualidade de vida das pessoas menos favorecidas. Este modelo adotado por Papanek (1971), sugere projetos de design focados nas necessidades humanas e não nas tendências de mercado. Em seu entendimento, o projeto de design devia ser inovador, criativo e interdisciplinar, respondendo as verdadeiras necessidades do homem. Precisa estar orientado pela pesquisa e respeito pela terra (meio ambiente), não criando produtos mal projetados e mal fabricados (PAPANEK, 1971, p.13). O segundo aspecto não distância do primeiro, apenas, procura integrar o usuário no processo como coautor na solução de problemas que permeiam o contexto cultural e social ao qual pertence. Sendo assim, o objetivo inicial parte do princípio colaborativo, onde saberes empíricos e conhecimento técnico são utilizados juntos na solução de problemas promovendo empoderamento dos envolvidos.

A sustentabilidade está presente nas ações do design, seja ela social ou mercadológica. Esta é uma premissa que faz parte das ferramentas metodológicas do design, onde a observância do ciclo de vida do produto deve estar baseada na análise de sua de sua

“eficiência global, em termos de consumo de energia e matéria-prima, facilitar a reciclagem de seus materiais e a reutilização de seus componentes” (MANZINE E VEZZOLI, 2011, p.20). Os autores reforçam ainda, a importância de sensibilizar os usuários a respeito dos aspectos ecológicos, na escolha de produtos oferecidos no mercado. As questões relacionadas a sustentabilidade atuam mais no plano de conscientização, tanto de produtores como de consumidores. Neste sentido, Thackara (2008, p.16), ressalta em seu livro ‘O Plano B’ a importância da conscientização baseada em “menos coisas e mais pessoas”. Segundo o autor o design atual vem buscando projetar novos serviços e sistemas, menos prejudiciais ao ambiente e, socialmente responsáveis. Sugere assim, a inovação colaborativa onde, por meio de sistemas complexos, os designers passam de autores individuais de artefatos, para facilitadores da mudança desenvolvendo produtos ou serviços que atinjam maior grupo de pessoas.

Ainda analisando o posicionamento do design frente a questão ligada a sustentabilidade, Carlos Vezzoli (2010) no livro ‘Design de Sistemas para a Sustentabilidade’ ressalta a importância do design no cenário sociocultural, como um meio para se conectar posicionamentos ao invés de projetar ações de reparação e de prevenção, atuando de forma direta questões relacionadas a conscientização. Associando a sustentabilidade à da sensibilização/conscientização esta pesquisa busca aprofundar um pouco mais no tema como meio de conhecer os caminhos que podem promover a sensibilização.

Sensibilização a respeito da Sustentabilidade

O próprio conceito de sustentabilidade indica compartilhamento, pensar de forma global e individual para promover um movimento que constitua uma corrente composta por elos de boa vontade e determinação amparada nos anseios de bem-estar humano no convívio social. De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), o desenvolvimento sustentável não é uma meta, mas um processo dinâmico de adaptação, aprendizagem e ação. Trata-se de reconhecer, compreender e atuar nas interconexões, especialmente aquelas entre a economia, a sociedade e o meio ambiente natural (ONU, WEB, 2015). Tendo como base a tríade que a constitui (social, ambiental e econômica) é impossível pensar as ações humanas destituídas dos preceitos que envolvam sustentabilidade; uma está interligada a outra. Sendo assim, discorrer sobre sustentabilidade social é buscar integrar aqueles indivíduos que desconhecem a dimensão de suas ações no contexto social atual e oportunizar a opção de escolha para tornar o espaço onde se vive melhor e mais saudável. A integração do usuário ao processo pode contribuir para sensibilização deste pertencimento aos assuntos relacionados a sustentabilidade. O termo integração adquire na presente discussão, caráter mediador sobre os aspectos da sustentabilidade, haja vista que é preciso delimitar o campo que se pretende abordar.

A sensibilidade está diretamente ligada aos sentidos; deste modo, entende-se que a mesma é uma experiência particular de cada indivíduo e pode estar ligada ao seu repertório intelectual ou sensorial. Na atualidade a filosofia busca refletir sobre as formas como a sensibilidade se manifesta em diferentes campos da ciência. Coccia (2010), em seu livro ‘A Vida Sensível’, divide o tema em dois campos distintos: a física do sensível e antropologia do sensível. De acordo com este estudo a vida sensível apoia-se na experiência e no sonho; para o autor ela não possui origem humana e cada animal possui

uma abertura para determinado tipo de sensibilidade. Conforme fundamentos antropológicos, o sensível torna-se independente tanto em relação ao sujeito como ao objeto, mas é por meio deste, que o vivente age e interage sobre as coisas do mundo circundante. A sensibilidade para perceber está relacionada diretamente com nossos sentidos, ou seja, vivemos porque podemos ver, ouvir, sentir, saborear e tocar o mundo que nos rodeia. Graças a sensibilidade conseguimos pensar: sem as imagens que nossos sentidos são capazes de captar, nossos conceitos, não passariam de regras vazias, operações conduzidas ao nada (IBID, 2010).

O sensível está relacionado com a forma como as coisas são percebidas pelos sentidos, ou seja, o mesmo gravita no campo subjetivo, na percepção do movimento das coisas, cada ser vivo pode ter sensações diferentes para um mesmo som, cheiro, cor, objeto etc. A sensibilidade está relacionada a capacidade de receber e reagir aos estímulos. A partir destes, desenvolve-se a capacidade de julgamento e avaliações (ABBAGNANO, 2014). O indivíduo que possui sensibilidade ou que foi sensibilizado por algo é capaz de compartilhar emoções alheias ou simpatizar com diferentes causas, refletir acerca das questões de sustentabilidade pode ser uma delas. Todas estas definições são de ordem interna, ou seja, estão relacionadas diretamente com o indivíduo, e a forma como as questões sobre sustentabilidade (por exemplo) foram apresentadas a ele, bem como, a relevância do conceito de “preservar” é visto de acordo com o contexto em que o mesmo está inserido. A conscientização seria um estágio posterior a sensibilização, onde o indivíduo adquire a capacidade de se auto avaliar, exprimir suas ideias e defendê-las. Acredita-se que a preservação e sua prática no campo social, estão relacionadas de forma íntima com a maneira que as abordagens para promover a sensibilização, serão pensadas e aplicadas tendo como base o contexto de cada grupo social. A figura 01 apresenta o processo de sensibilização e conscientização.

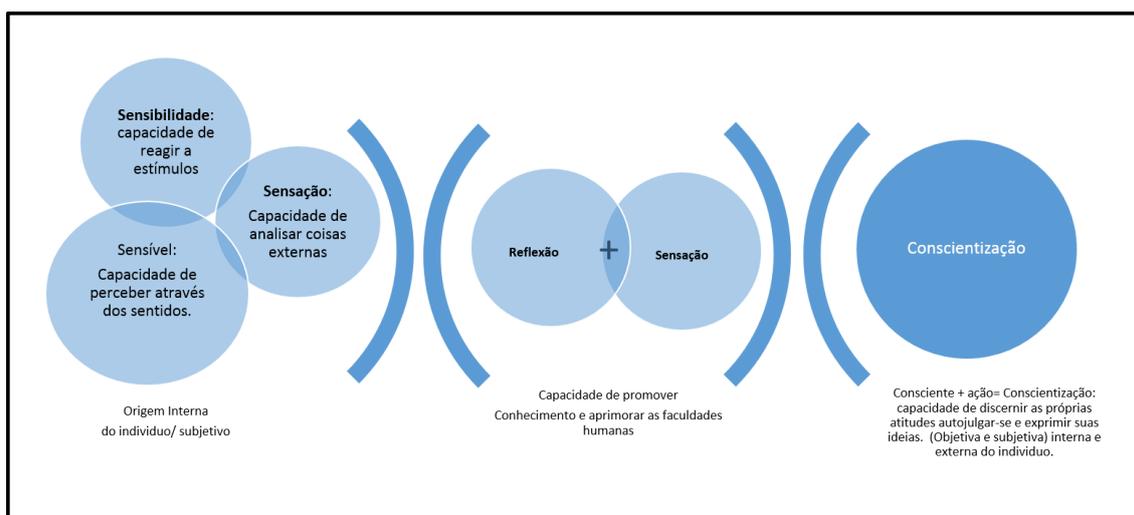


Figura01: Processo sensibilização e conscientização. Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016

No intuito de compreender a sustentabilidade sob a ótica da sensibilização individual e o desdobramento desta em pensamento coletivo, buscou-se referências em autores que discutem o tema e demonstrem ferramentas que possam ser trabalhadas com grupos

sociais. Mario Benevides e Silvia Valdez organizaram um livro cujo título é ‘Nós e a Sustentabilidade’ (2012), no qual estão compilados artigos que trazem reflexões acerca da sustentabilidade e suas vertentes sob enfoques diferentes. A coletânea coloca o olhar de cada autor do artigo em relação a atitudes abordadas e, paralelamente, discute o papel de cada ator nos cenários que caracterizam o ambiente social em diferentes configurações de comunidades, bem como, a realidade na qual o tema sustentabilidade é compreendido e debatido em cada contexto.

Ferraro, (2012, p. 182), ressalta que ao falar sobre sustentabilidade deve-se refletir inicialmente sob qual conteúdo societário se quer amparar a discussão: “dizer sociedade sustentável ou desenvolvimento sustentável ou usar o substantivo feminino ‘sustentabilidade’ ainda é pouco para explicarmos o que se busca. Não se pode prescindir de responder a questão: que sociedade se quer construir e sustentar”? O autor expande o campo da sustentabilidade para questões que permeiam a sociedade e precisam ser observados para definir os limites de atuação. Baseado em seus apontamentos, a figura 02 apresenta os desdobramentos da sustentabilidade que são passíveis de discussão para sensibilizar as pessoas de acordo com as características sociais e valores que devem ser discutidos e preservados, ou definir o campo de atuação escolhendo abordagens que dialoguem de forma clara e objetiva respeitando os valores culturais que compõem o contexto social de cada indivíduo.

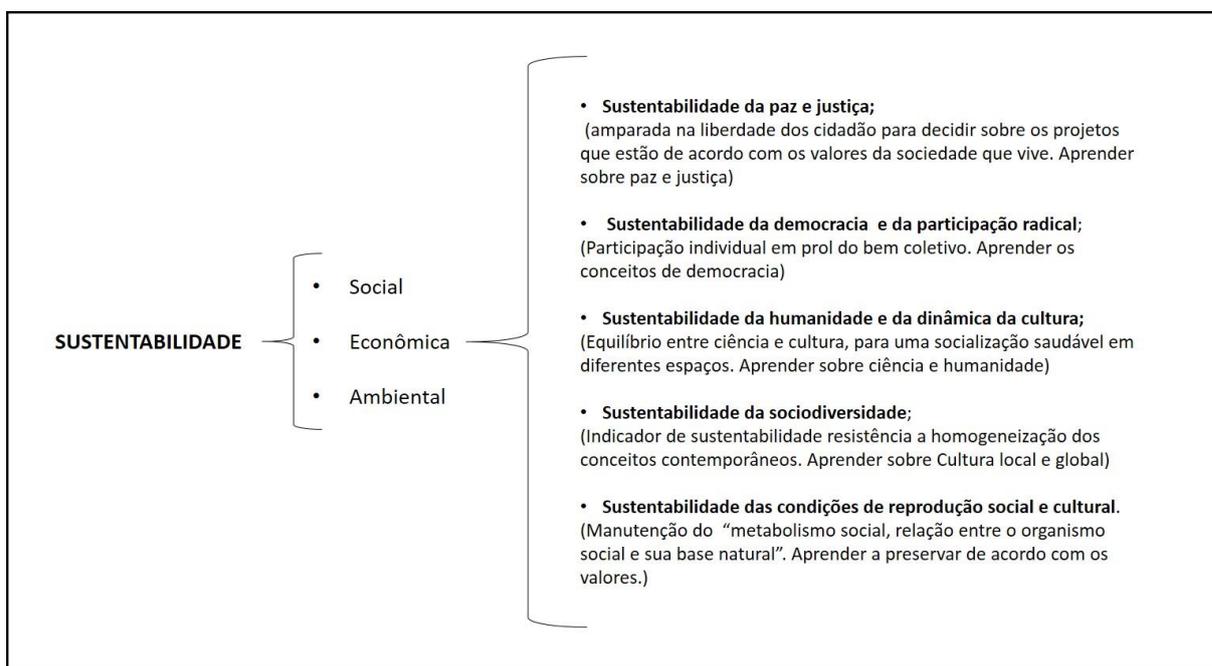


Figura: 02: desdobramento do conceito de sustentabilidade na sociedade. Fonte: baseado em Ferraro, (2012)

Para sensibilizar as pessoas por meio do conhecimento acerca dos conceitos de sustentabilidade é preciso pensar a mesma como um todo, pois, a sustentabilidade social se relaciona com os fatores econômicos e ambientais, não sendo possível dissociá-los, para aplicá-los. Ao planejar ações de sensibilização em grupos sociais é preciso abordar a sustentabilidade, levando em conta os conceitos de paz e justiça, da democracia e

participação, humanidade e dinâmica cultural, sócio diversidade e as condições de reprodução social e cultural, como elementos introdutórios e a partir destas reações, ouvir dos participantes quais fatores precisam ser aprofundados de acordo com a realidade social vivenciada pelo indivíduo em sua comunidade (IBID, 2012).

Ferraro (2012) destaca os cuidados que se deve ter ao lidar com os conceitos referentes a educação ambiental e sustentabilidade; segundo o autor a melhor forma de obter eficiência na abordagem é por meio da troca de experiências com seus pares, amigos, colegas de trabalho, que possam colaborar com informações e experiências de acordo com o campo de atuação de cada um e, a partir daí, buscar ferramentas para iniciar as atividades. O processo de imersão pode tornar clara a configuração da comunidade, diante do diagnóstico inicial, levando em conta o contexto cultural em que se encontra inserido o grupo e suas particularidades. O autor elenca ainda, sete espaços denominados de ‘espaço para educadores’, ou seja, possuem potencial para a implantação de programas para trabalhos educação ambiental e sustentabilidade. Após a definição do espaço, são apresentados no mesmo texto sete ‘estratégias educadoras’ com a descrição de como podem ser aplicadas de acordo com o espaço escolhido para se trabalhar. A figura 03 traz de forma resumida os espaços e as estratégias que podem ser aplicadas de acordo com o espaço e necessidade da comunidade.

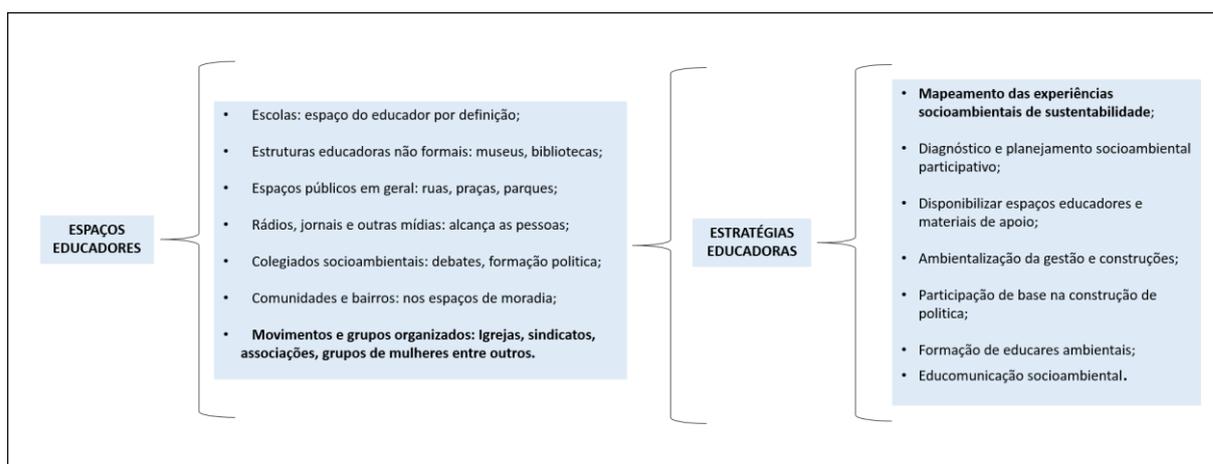


Figura 03: espaços educadores e estratégias educacionais. Fonte: Ferraro, (2012)

Dentre os exemplos abordados destaca-se o espaço ‘Movimentos e grupos organizacionais’; a estratégia para se trabalhar neste local seria, ‘Diagnóstico e planejamento socioambiental participativo’ (IBDI, 2012, p.192-193). Estas estratégias poderão ser trabalhadas por meio de *workshops* como meio de sensibilizar os participantes do grupo para as questões relacionadas às suas práticas cotidianas, que podem estar causando interferências em conceitos relacionados a sustentabilidade, sejam estas ambientais, sociais ou econômicas.

Pesquisa-ação a sensibilização

As metodologias alternativas vão surgindo e sendo exploradas de acordo com as transformações sociais e se adequam as práticas de design ao contexto onde se aplica; porém, a metodologia clássica serve de suporte no exercício da atividade projetual, para sustentar as ramificações alternativas. Dentre estas abordagens alternativas, que buscam dar conta de desafios presentes nos contextos sociais onde o design pode atuar, encontra-se o Design Participativo (DP). Conforme defende Santa Rosa (2012), pode ser uma abordagem metodológica, uma metodologia ou uma filosofia que visa melhorar a experiência do usuário, na proposição de novas soluções de design e inovações, a partir do resgate de experiências cotidianas. O usuário torna-se coautor do processo, sua participação é efetiva do início ao fim do desenvolvimento do produto ou serviço. Na premissa de integrar o usuário ao processo a pesquisa-ação segue na mesma linha acrescentando o fator conscientização como elemento de validação da pesquisa.

A pesquisa-ação

Segundo Thiollent (2011), a pesquisa-ação (P-A) é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo. Nela os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. À luz da metodologia científica, a pesquisa-ação é considerada um método ou estratégia de pesquisa, que agrega vários métodos ou técnicas de pesquisa social. A metodologia da pesquisa-ação é vista como orientação de ação emancipatória destinada a grupos sociais que pertencem às classes populares ou dominadas. Nestes casos a pesquisa-ação é vista como engajamento sociopolítico a serviço das causas das classes populares. Este tipo de engajamento é constituído em propostas de pesquisa-ação elaboradas na América Latina e países de terceiro mundo. Os valores vigentes em cada sociedade alteram sensivelmente o teor das propostas de pesquisa-ação. Para configurar uma pesquisa-ação é necessário que haja uma ação por parte das pessoas ou grupos envolvidos no problema sob observação. A ação precisa ser relevante, ou seja, necessita de investigação para ser formulada e conduzida. Como por exemplo, a introdução de novas tecnologias, ou criar meio de disseminar informações dentro de uma organização. Na pesquisa-ação os pesquisadores desempenham papel ativo no equacionamento dos problemas encontrados, no acompanhamento e na avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas (THIOLLENT, 2011 p.20;21).

A pesquisa-ação atua baseada em três aspectos: resolução de problemas, tomada de consciência e produção de conhecimento. Thiollent (2011) afirma que até o momento não foi possível diagnosticar a aplicação e os resultados destes três conceitos em uma única ação. Assim, sendo as ações voltadas para conscientização dos aspectos sustentáveis que são relevantes para os envolvidos no processo, devem estar amparadas em um destes conceitos: na presente reflexão o conceito adequado é 'tomada de consciência'. As fases da pesquisa-ação, estão divididas em por doze etapas, em atividades específicas que são propostas para alcançar os resultados. O método da pesquisa-ação é flexível, podem ser alterados conforme a configuração do grupo ou amostra com que está trabalhando, porém, as fases iniciais (exploratória) e final (resultados) não podem ser alteradas. Elas precisam estar presentes em todos os tipos de abordagem. Na figura 04, pode se observar as fases da pesquisa ação.

FASES DA PESQUISA-AÇÃO			
Fases		Envolvidos	Atividade
1ª	Fase exploratória	Pesquisador	Diagnóstico das situações prioritárias, atores envolvidos, definição de equipe
2º	Tema da pesquisa	Pesquisador Participantes	Problema prático, áreas de conhecimento que serão abordados
3º	Colocação dos problemas/objetivos	Pesquisador Participantes	Definição dos objetivos
4º	Fundamentação teórica	Pesquisador	Fundamentar amparado por áreas do saber a aplicação da ação de acordo com as características do problema
5º	Hipótese	Pesquisador	Orientar a ação com aspectos estratégicos e práticos.
6º	Seminário	Pesquisador Participantes	Discutir informações coletadas, sequencias das atividades.
7º	Campo de observação	Pesquisador	Delimitação do espaço onde será aplicada a ação: comunidade geograficamente concentrada (favela) ou espalhada (camponeses); Amostra intencional: grupo de pessoas
8º	Coleta de dados	Pesquisador Participantes	Utilização de técnicas: entrevistas coletivas, questionários. Técnicas antropológicas: observação participante, diário de campo, história de vida. Técnicas de grupo: sociodrama (recriar situações vivenciadas pelos participantes)
9º	Aprendizagem	Pesquisador Participantes	Planejamento para gerar, utilizar informações e orientar ações.
10º	Saber formal/saber informal	Pesquisador Participantes	Estabelecer (ou melhorar) comunicação dos envolvidos no universo cultural. Aproximar conhecimento formal do especialista com o saber informal dos usuários.
11º	Plano de ação	Pesquisador Participantes	Concretizar a ação planejada: conhecer os atores e suas influências.
12	Divulgação dos resultados	Pesquisador Participantes	Fazer conhecer os resultados; sugerir novo ciclo de investigação; compartilhar experiências.
*As áreas destacadas na são consideradas obrigatórias na execução da pesquisa-ação			

Figura04: fases da pesquisa ação. Fonte: Thiollent, (2011)

Os princípios norteadores da pesquisa-ação a qualificam como método aplicável em pesquisas cujo foco é trabalhar de forma colaborativa entre pesquisador e participantes. Desta forma o design participativo pode ser trabalhado em conjunto com a pesquisa-ação, fornecendo técnicas que facilitem a inserção dos envolvidos no processo. Santa Rosa (2012) ressalta a importância de diferenciar as técnicas que visam apenas a coleta de dados daquelas que envolvem o usuário no processo.

Sendo assim, acredita-se que a aplicação de *Workshops*, considerada uma atividade prática-criativa pelo design participativo pode contribuir para propiciar, de forma

imersiva às participantes e pesquisadores, a criação coletiva de estratégias adequadas a realidade do que se quer preservar, conforme o contexto dos participantes. Santa Rosa (2012) destaca que os *workshops* permitem que os participantes tenham voz ativa no processo. Assim sendo, as ações para promover a sensibilização poderiam surtir melhores efeitos, mediante a preparação de atividades com base na identificação de situações que o participante analisa.

Considerações finais

A aplicação dos conceitos da pesquisa-ação e técnicas do design social, aliados aos valores que norteiam o design social e pode surtir efeitos positivos quando as pessoas se sentem parte da proposta/projeto. A sensibilização acerca da sustentabilidade precisa ser discutida levando em conta os valores dos envolvidos no processo, bem como o que eles querem preservar. A conscientização só irá ocorrer em cada pessoa com base no seu repertório, no seu conhecimento/experiência e, quando a ação proposta for aplicada de forma horizontal situando designers e participantes em uma rede não hierárquica possibilitando o desenvolvimento de uma linguagem/discurso comum e coletivo na percepção e solução do problema; neste cenário abre-se espaço para fomentar atitudes de preservação ambiental, equilíbrio social e econômica. Considera-se uma economia verde com novos indicadores. Design social pode atuar nas três frentes, desde que leve e atue por meio de métodos participativos e colaborativos.

Referências

- ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. 5ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2014
- BENEVIDES, Mario; VALDEZ, Silvia. **Nós e a Sustentabilidade**. Ed. Relata. Florianópolis, 2012.
- COCCIA, Emanuelle. **A VIDA SENSÍVEL**. Cultura e Barbárie. Florianópolis, 2010
- FERRARO, Luiz. **Aterrizando três cometas: Programas de educação ambiental para a sustentabilidade**. In. _____ **Nós e a Sustentabilidade**. Ed. Relata. Florianópolis, 2012. Cap. 11, p. 180-196
- MANZINI, Ezio; **O desenvolvimento de produtos sustentáveis: os requisitos ambientais dos produtos industriais**. São Paulo: EDUSP, 2011
- MORAES, A. M. SANTA ROSA, J.G. **Design Participativo, técnicas para inclusão de usuários no processo de ergodesign de interfaces**. Ed. Rio Book's. Rio de Janeiro, 2012
- ONU. Painel de Alto Nível do Secretário-Geral das Nações Unidas sobre Sustentabilidade Global (2012). Povos Resilientes, Planeta Resiliente: um futuro digno de escolha. Nova York: Nações Unidas. Disponível em: <http://www.onu.org.br/docs/gsp-integra.pdf>. Acesso em: 17, jul. 2015
- PAPANÉK, Victor. **Desenhar para el Mundo Real**. Ed. Blume. Madri, 1971

- PAZMINO, Ana Verónica. **Uma reflexão sobre Design Social, Eco Design e Design Sustentável. I Simpósio Brasileiro de Design Sustentável.** Curitiba, 4-6 de setembro de 2007. THIOLENT, Michel. Pesquisa Ação. Ed. Cortez. São Paulo, 2011
- SANTA ROSA, José Guilherme. **Ergo design participativo: um possível caminho para a inovação no design de interface produtos, ambientes, serviços e processos.**
- KRZNARIC, Roman. **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo.** Ed. Zahar. Rio de Janeiro, 2015
- THACKARA, Jon. **Plano B: o Design e as Alternativas Viáveis em um Mundo Complexo.** Ed. Saraiva. São Paulo, 2008
- THIOLENT, Michel. **Pesquisa Ação.** Ed. Cortez. São Paulo, 2011
- VEZZOLI, Carlo. **Design de Sistemas para a Sustentabilidade: teoria, métodos e ferramentas para o design sustentável de “sistemas de satisfação”.** Ed. EDUFBA. Salvador, 2010