



**Cristiane Schifelbein de Menezes**

**DESIGN & EMOÇÃO:  
Sobre a relação afetiva das pessoas  
com os objetos usados pela primeira vez**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Design do Departamento de Artes & Design da PUC-Rio.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Vera Damazio



**Cristiane Schifelbein de Menezes**

**DESIGN & EMOÇÃO:  
Sobre a relação afetiva das pessoas  
com os objetos usados pela primeira vez**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Design do Departamento de Artes & Design da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Vera Damazio**

Orientadora  
Departamento de Design – PUC-Rio

**Prof. Dr. Wilson Kindlein Júnior**

UFRGS – Rio Grande do Sul

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Carla da Costa Dias**

PUC-Rio – Rio de Janeiro

**Prof<sup>a</sup>. Cláudia Mont’Alvão**

PUC-Rio – Rio de Janeiro

**Prof. Dr. Paulo Fernando Carneiro de Andrade**

Coordenador Setorial do Centro de Teologia e  
Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, de de 2007.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

### **Cristiane Schifelbein de Menezes**

Graduou-se em Desenho Industrial pela Universidade Federal de Santa Maria, UFSM-RS, em 1997. Graduou-se em Letras – Português Inglês pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras “Imaculada Conceição”, FIC – RS, em 1994.

#### Ficha Catalográfica

Menezes, Cristiane Schifelbein de

Design & emoção: sobre a relação afetiva das pessoas com os objetos usados pela primeira vez / Cristiane Schifelbein de Menezes ; orientador: Vera Damazio. – 2007

95 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Artes e Design)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

Inclui bibliografia

1. Artes – Teses. 2. Design e emoção. 3. Relação afetiva usuário-produto. 4. Experiências de uso do primeiro. I. Damazio, Vera. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Artes. III. Título.

CDD: 700

Ao meu pai presente sempre...

Independentemente do lugar que habites agora, eu sei que estás  
e estarás sempre comigo, bem dentro do meu coração. Saudade eterna.

A minha mãe, incentivadora diária de todas as minhas conquistas e,  
acima de tudo, minha amiga.

## **Agradecimentos**

### **Muitíssimo obrigada!**

A minha excelente e querida orientadora, Vera Damazio, que me escolheu, que me mostrou o caminho, que acreditou em mim, que foi minha amiga, irmã, mãe, companheira, conselheira.

Aos meus pais, sempre presentes e grandes exemplos de conduta, honestidade, alegria e amor, Telmo e Rosa: sem vocês eu não seria quem sou, não teria chegado até aqui e tampouco teria forças para continuar. Amo vocês para sempre.

A minha irmã querida, Letícia, e ao Oswaldo, pelo apoio absoluto. A minha sobrinha linda, Laurinha, pelo amor incondicional. Ao meu irmão querido, Fernando, pela força.

Ao Duda, que foi o meu impulso, meu apoio, meu ouvinte, meu companheiro, minha saudade, minha força, minha segurança, minha certeza.

À Bianca Dal Bianco, minha amiga e, agora, irmã de coração! Por tudo, cada palavra, cada parceria, cada ajuda, cada carinho, os quais eu preciso agradecer muito.

À Suzana Silva, pela colaboração para este trabalho.

### **Muito obrigada!**

Aos professores Alfredo Jefferson de Oliveira e Rafael Cardoso, por suas contribuições no início desta pesquisa.

Aos meus ex-professores da Universidade Federal de Santa Maria: Máucio, Luis Vidal de Negreiros Gomes, Carlos Gustavo Hoezel, Nara Cristina e Paulo Kuhlmann, por suas palavras de orientação e confiança.

Aos amigos Delano, Gabriel, Clarice e Elisa, pela contribuição.

À Júlia, minha irmãzinha de orientação, por me ajudar e me agüentar.

Aos meus amigos de muitos anos Rogério, Letícia, Valéria, Bibiana e Aline, pela companhia.

Aos colegas do LABMEMO – Laboratório de Design, Memória e Emoção da PUC-Rio. Em especial, ao Guilherme, por contribuir tão espontaneamente no final do percurso.

**Obrigada!**

Aos amigos da ART/MEIO.

Aos professores e colegas do Programa de Pós-Graduação em Design da PUC-Rio.

Aos funcionários do Departamento de Artes e Design da PUC-Rio.

À CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, pelo suporte que me foi prestado durante o período do mestrado.

## Resumo

Menezes, Cristiane; Damazio, Vera. **Design & Emoção: sobre a relação afetiva das pessoas com os objetos usados pela primeira vez.** Rio de Janeiro, 2007. 95p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Artes e Design. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta dissertação se insere no campo do Design & Emoção. Seu tema é a relação afetiva que as pessoas estabelecem com os objetos e seu objetivo, estudar as experiências promovidas pelos objetos usados pela primeira vez. O método adotado para o desenvolvimento desta investigação foi o de entrevistas e conversas com pessoas de idades e origens distintas. Este estudo foi norteado pelo pensamento e pelas idéias de importantes autores do campo, como António Damásio e a idéia de que os objetos têm competência emocional e evocam emoção e sentimento; Donald Norman e os três aspectos do design: o *design visceral*, o *design comportamental* e o *design reflexivo*; Peter Stallybrass e sua reflexão sobre a vida social das coisas e sobre os objetos, onde imprimimos as nossas marcas e que carregam a nossa memória; e Patrick Jordan e a idéia de que os produtos podem proporcionar diversos prazeres: o físico, o social, o psicológico e o ideológico. A fim de contextualizar, enriquecer e ilustrar o pensamento destes autores, foram utilizados relatos dos entrevistados sobre suas experiências de uso de algo pela primeira vez. Este estudo foi motivado pela idéia de que o design é um processo intencional, e, assim sendo, é possível projetar objetos capazes de evocar sentimentos. Neste sentido, as conclusões gerais são que os objetos que usamos pela primeira vez inauguram e participam de importantes fases da vida e de rituais de passagem; nos apresentam novos universos; lembram pessoas; intermediam ações sociais; podem nos levar a adotar novos hábitos e condutas; e, ainda, evocam sentimentos como *auto-dependência* ou *independência*; *estou crescendo* ou *estou podendo* e *incapacidade* e *exclusão*.

## Palavras-chave

Design e Emoção; relação afetiva usuário-produto; experiências de uso do primeiro.

## Abstract

Menezes, Cristiane; Damazio, Vera. **Design & Emotion: about the relationship first-time experiences of people with the objects.** Rio de Janeiro, 2007. 95p. Master's Dissertation – Arts & Design Department, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This dissertation inserts in the field of Design & Emotion, which subject is the affective relationship that people establish with the objects. The objective of this text is to study the first-time experiences of people with the objects. The method used for the development of this investigation was the one with interviews and talks with people from different origins and ages. This study was guided based on the thoughts and ideas of important authors on this field, as António Damásio and the idea that objects have emotional competence and evoke emotions and feelings; Donald Norman and the three aspects of design: the visceral design, the behavioral design and the reflexive design; Peter Stallybrass and his reflexion about the social life of things and about the objects, where we put our sings; that carry our memory; and Patrick Jordan and the idea that the products can provide many pleasures: the physical, the social, the psychological and the ideological. In order to context, to enrich and to illustrate the thoughts of these authors were used stories of the interviewed people about their experiences of using something for the first time. This study was motivated by the idea that design is an intentional process and, being like that, is possible to project objects able to evoke positive feelings and trigger positives changes of behavior for the society. In this direction, general conclusions are that the objects that we use for the first-time inaugurate and participate of important phases of the life and rituals of passage; in them they present new universes; they remember people; they participated of social actions; they can in taking them to adopt new habits and behaviors; and, still, evokes feelings as *self-sufficiency* or *independence*; *I am growing up* or *I being able* and *incapacity* and *exclusion*.

## Key-words

Design and Emotion; affective relationship user-product; first-time experiences.



## Sumário

1. Apresentação	12
1.1. Sobre método	14
1.2. Questões norteadoras	18
1.3. Organização dos capítulos	18
2. Sobre Design & Emoção	20
2.1. Apresentação: da função à emoção	21
2.2. Abordagens e conceitos vinculados ao Design & Emoção	23
2.2.1. Experience Design	23
2.2.2. Affective Design	24
2.2.3. Engenharia Kansei	25
2.2.4. Usabilidade	26
2.2.5. Agradabilidade	27
2.3. Alguns marcos da trajetória do Design & Emoção	28
2.3.1. Design & Emotion Society (Sociedade Design & Emoção)	28
2.3.2. Design & Emotion Conference (Conferência Design & Emoção)	29
2.3.3. Engage	30
2.3.4. The Design Journal – Volume 6	31
2.4. Algumas falas sobre Design & Emoção no Brasil	34
2.5. Considerações parciais: Uma perspectiva do Design & Emoção	38
3. Tateando o campo pela <i>primeira</i> vez	41
3.1. As primeiras perguntas e conversas	42
3.2. Primeiras informações: categorias do novo	43
3.2.1. O <i>novo em folha</i>	44
3.2.2. O <i>novo que parece novo</i>	45
3.2.3. O <i>novo para mim</i>	46
3.2.4. O <i>novo moderno</i>	47
3.3. A primeira entrevista	48
3.4. Agora apenas sobre o <i>primeiro</i>	49
3.5. O novo foco	55

3.5.1. Como é bom lembrar do <i>primeiro</i> !	55
3.5.2. Como o <i>primeiro</i> inclui as categorias do novo	56
3.5.3. Como o <i>primeiro</i> é importante	56
4. A pesquisa de campo ilustra a teoria	57
4.1. António Damásio	57
4.1.1. Sobre a competência emocional dos objetos	58
4.1.2. Emoção e sentimento	62
4.1.3. Damásio e o bem-estar	63
4.2. Donald Norman	66
4.2.1. Norman e os três níveis	67
4.2.2. Nível visceral	69
4.2.3. Nível comportamental	70
4.2.4. Nível reflexivo	71
4.3. Peter Stallybrass	74
4.4. Patrick Jordan	78
5. Considerações finais	86
6. Referências Bibliográficas	93

Dois homens olham pela mesma janela.  
Um vê lama. O outro vê as estrelas.

*Frederick Langbridge 1848-1923.*