

ação ergonômica volume 9, número 1

SIMBOLOGIA TÊXTIL: APLICAÇÃO E COMPREENSIBILIDADE

Elenise L. S. Nunes

Universidade Tecnológica Federal do Paraná

elenise@utfpr.edu.br

Tatiana de Trotta

Universidade Tecnológica Federal do Paraná

trotta@utfpr.edu.br

Lais Cristina Licheski

Universidade Tecnológica Federal do Paraná

lais_lic@hotmail.com

Resumo: A padronização das informações contidas nas etiquetas de roupas e produtos têxteis em geral segue documentos de referência (normas) para simplificar a comunicação da indústria com o consumidor. Esta pesquisa procurou verificar, a partir de dados coletados de uma amostra não probabilística por conveniência, qual a percepção das etiquetas de produtos têxteis pelo consumidor e seu comportamento a partir delas, bem como o uso correto dessa padronização nos produtos analisados. As considerações finais indicam possibilidades de estudos futuros a partir desta pesquisa exploratória.

Palavras Chave: etiquetagem têxtil; normatização têxtil; ergonomia informacional

Abstract: *The standardization of the information contained on the labels of clothing and textiles in general following reference documents to simplify communication between the consumer and the industry. This study sought to determine, based on data collected from a non-probabilistic sample, the perception of the labels of the textile products by the consumer and their behavior from them, and the proper use of standardization in the analyzed products. The final considerations indicate the possibility of future studies from this exploratory research.*

Keywords: *textile labeling, textiles standardization; informational ergonomics.*

1. INTRODUÇÃO

A normalização da simbologia têxtil tem por objetivo a padronização das informações contidas nas etiquetas de roupas e produtos têxteis em geral. Essas informações incluem dados do fabricante, composição, tamanho e modo de conservação do produto.

Segundo a ABIT (Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção) a normalização da simbologia simplifica o processo de comunicação da indústria com o consumidor e promove a segurança do consumidor no que se refere à especificação de qualidade do produto; além de promover o desenvolvimento da economia nacional, pois elimina algumas barreiras comerciais na exportação.

No Brasil tem-se como documentos de referência sobre a simbologia têxtil a norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas NM-ISO 3758 (ABNT, 2010) intitulada Têxteis – Códigos de cuidados usando símbolos e a Resolução nº 02 do CONMETRO (Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, 2008) que aprovou o Regulamento Técnico MERCOSUL sobre Etiquetagem de Produtos Têxteis. Estes dois documentos buscam a padronização da etiquetagem têxtil tanto para os produtos comercializados no mercado interno como para os exportados no MERCOSUL (Mercado Comum do Sul). Como órgão regulador tem-se o INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) que é responsável pela fiscalização da correta aplicação da normalização têxtil nos produtos e pela realização dos testes de conformidade das informações apresentadas na etiqueta com o produto. O INMETRO delega aos IPEMs (Institutos Estaduais de Pesos e Medidas) a fiscalização nos diversos estados brasileiros. Cabe ressaltar que a correta informação das especificações técnicas dos produtos têxteis comercializados no mercado nacional é um direito garantido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto ainda há muitas empresas do setor que não seguem os padrões estabelecidos na etiquetagem de seus produtos, fato que ocorre muitas vezes por falta de informação ou por interpretação errada dos itens

especificados nas normas. Um produto pode ser mal utilizado e/ou rejeitado se contiverem instruções ou informações incompreendidas pelo usuário, pois os desenhos e textos de instruções presentes em um produto são baseados num entendimento tomando como base o conhecimento de quem o faz e não do usuário desse produto.

Assim, o objetivo da pesquisa apresentada neste artigo foi analisar se a simbologia dos produtos têxteis nos produtos do mercado nacional é empregada de acordo com as normas vigentes, bem como qual é a percepção referente as etiquetas de produtos têxteis pelo consumidor e como se desenvolve o seu comportamento a partir dessa percepção.

2. SIMBOLOGIA E PERCEPÇÃO

A padronização da simbologia têxtil é de suma importância para o desenvolvimento e acreditação desse setor industrial, pois com abertura dos mercados tanto para importações como para exportações, a comunicação com o consumidor deve ser feita de forma efetiva e direta. Logo, a simbologia necessita ser condizentes com a percepção dos consumidores a fim de que os produtos não sejam mal-usados ou rejeitados (FORMIGA, 2009).

A correta informação das características técnicas dos produtos auxilia o consumidor no momento de sua decisão de compra e conservação do produto. Quando as informações estão incorretas ou incompletas nas etiquetas dos produtos, o consumidor pode comprar um produto por um valor maior e não perceber que é de qualidade inferior ou efetuar sua limpeza de forma inadequada. Cabe ressaltar que o processo de conservação está diretamente ligado a composição do tecido.

De acordo com Iida (2005), a percepção possui dois estágios, sendo o primeiro chamado de pré-atenção e o segundo atenção, no qual ocorre o reconhecimento das informações recebidas. Por conseguinte, o consumidor só perceberá a informação corretamente caso esta tenha sido transmitida de maneira clara, por meio de símbolos reconhecidos dentro de seus padrões culturais.

A percepção se dá de maneira consciente, é a interpretação dos estímulos dos sentidos, é uma convicção imediata, uma crença em alguma coisa exterior e somente percebemos aquilo que chama a nossa atenção no ambiente. Porém, para que isso ocorra, esse estímulo passa por três filtros: o sensorial (suficiência dos sentidos), o fisiológico (é a interpretação pessoal) e o filtro cultural (maior significado para as palavras, gestos ou ações). Toda essa ação resultará em modelos mentais que são diferentes para cada indivíduo, devido ao fato que cada um carrega consigo uma bagagem de aprendizagem e experiências passadas únicas e pessoais.

Segundo Moraes Balster e Herzog (1996) dispositivos de informação transmitem estímulos que podem ou não ter significados para o receptor. No que tange ao aspecto informacional, a ergonomia procura salientar características essenciais para a correta transmissão das informações tais como compreensibilidade, leituraabilidade, e legibilidade.

Sendo a compreensibilidade a medida de exatidão com que o receptor interpreta uma mensagem, depende diretamente de conhecimento pré-existente da cultura, vocabulário e proficiência na linguagem. Segundo Formiga (2009), é preciso promover testes de compreensão dos símbolos a serem utilizados para que se conheça o nível de entendimento por parte dos usuários, pois a compreensão de um símbolo é influenciada por inúmeros fatores como cultura, hábitos e costumes pessoais.

2.1 Simbologia Têxtil

Segundo a norma NM-ISO 3758 (ABNT, 2010) e a Resolução nº 02/2008 do CONMETRO que tratam sobre Etiquetagem de Produtos Têxteis no Brasil, existem algumas informações que são obrigatórias nas etiquetas:

- indicação de tamanho do produto;
- nome, razão social ou marca registrada do fabricante ou importador;
- CNPJ;
- país de origem do produto;

- indicação do nome das fibras ou filamentos têxteis e sua composição em porcentagem, apresentados em ordem decrescente e em igual destaque;
- cuidados para a conservação do produto.

As informações devem ser apresentadas em ordem específica (figura 1) para que se tenha unidade entre todos os produtos. É importante que as informações sejam verdadeiras e legíveis, não podendo ter uma altura inferior a dois (2) mm. Deverão ser afixadas em caráter permanente, pois deverão acompanhar o produto durante toda sua vida útil; desta forma, a etiqueta deve ser confeccionada em um meio durável, não deve desfiar, soltar ou desbotar ou, de qualquer maneira, impedir sua leitura pelo usuário.

É obrigatória apresentação de informações sobre conservação e limpeza do produto como lavagem, alvejamento, secagem, passadoria a ferro e limpeza à seco. Estas informações podem ser indicadas na forma de símbolos, textos e/ou ambos. As informações devem aparecer no idioma do país de consumo, mas podem ser empregados, adicionalmente, outros idiomas.

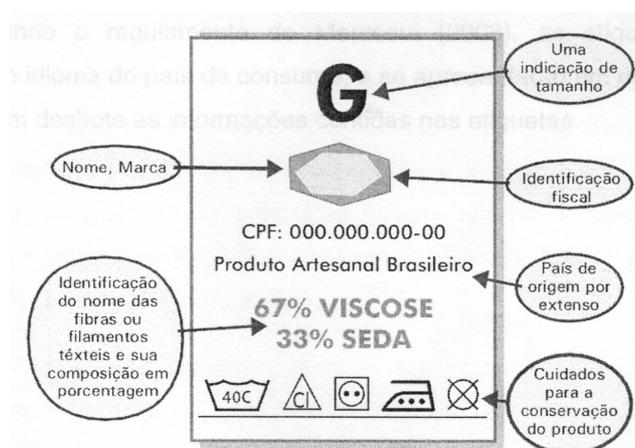


Figura 1: Modelo de etiquetagem têxtil
Fonte: PROCON (2009)

Há também normas para a apresentação dos símbolos têxteis presentes nas etiquetas, os quais proporcionam ao consumidor o conhecimento necessário para a adequada conservação do produto têxtil. Segundo a norma NM-ISO 3758 (ABNT, 2010), existe uma ordem correta para a apresentação dos símbolos lavar, alvejar, secar, passar e limpar à seco conforme pode ser visto na figura 2.

				
Lavagem	Alvejamento	Secagem em tambor e natural	Como passar a ferro	Limpeza à seco

Figura 2: Simbologia têxtil básica
Fonte: PROCON (2009)

Os símbolos padrões de etiquetagem devem ser utilizados de maneira que contenham todas as informações necessárias para a compreensão dos cuidados para conservação das vestimentas. Por isso, os símbolos têxteis apresentam variação quanto à forma de se executar cada

etapa de conservação. Essas variações (figura 3) abrangem a forma e temperatura de lavagem, forma de secagem natural no sol, natural à sombra ou máquina de secar e temperatura do ferro de passar.

LAVAR	ALVEJAR	SECAR	PASSAR	LIMPAR A SECO
 Lavar à mão ou máquina	 Não usar alvejante à base de cloro	 Temperatura mínima	 Máximo 110°	
 O nº identifica a temperatura máxima	 Permitido o uso de alvejante à base de cloro	 Temperatura máxima	 Máximo 150°	 Usar hidrocarboneto ou percloroetileno
 Centrifugação reduzida		 Proibido usar secadora	 Máximo 200°	
 Somente lavagem manual		 Secar pendurada	 Não passar	
 Proibido lavar à água		 Secar pendurada sem torcer		
		 Secar na horizontal sem torcer		 Não limpar a seco

Figura 3: Variação da simbologia para as etapas do processo de conservação de produtos têxteis
Fonte: PROCON (2009)

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

A pesquisa apresentada neste artigo se caracterizou como de natureza descritiva e exploratória, com dados coletados a partir de uma amostra não probabilística por conveniência. Assim, a pesquisa se estruturou em duas partes distintas.

A primeira etapa, com cunho exploratório, foi realizada com a aplicação de um breve questionário ao consumidor

de produtos têxteis. A amostra constituiu-se de 240 pessoas de ambos os sexos, idades e atividades profissionais variadas.

Este estudo, por sua natureza, não se aprofundou em questões concernentes à compreensibilidade, leiturabilidade e legibilidade dos símbolos, tampouco foi objetivo desta pesquisa avaliar a eficácia dos símbolos para os usuários, apesar de reconhecer sua pertinência.

Buscou-se, sim, verificar o comportamento dos consumidores em relação ao uso das informações das etiquetas e dos produtos têxteis a elas relacionados, por meio das seguintes questões:

1. Você sabe que há uma regulamentação para as etiquetas de roupas?
2. Você procura conhecer as informações contidas nas etiquetas das roupas?
3. Você verifica as informações contidas nas etiquetas antes de lavar e passar roupas?

A segunda etapa, com cunho exploratório-descritivo, disse respeito ao ponto de vista técnico e normativo. Para tanto, foi realizada uma coleta, de forma aleatória, de 120 etiquetas de produtos têxteis comercializadas no mercado nacional, com o objetivo de analisar a conformidade das informações contidas com as normas regulamentadoras do setor, por meio de uma análise pontual. Na análise, foi observado se havia a aplicação da seqüência correta das informações, de acordo com as normas, e se a simbologia têxtil contida na etiqueta foi utilizada corretamente.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na primeira etapa, referente à pesquisa com o consumidor, 50% dos entrevistados eram do sexo feminino e 50% do sexo masculino, todos com idade acima de 18 anos (gráfico 1). Entretanto cabe ressaltar que, apesar da pesquisa ter sido realizada de modo diferenciado quanto à idade, profissão e sexo, na tabulação de dados percebeu-se que para esta pesquisa estas características foram irrelevantes quanto ao resultado. Mas, para estudos futuros, essas variáveis podem ser melhor apreciadas.

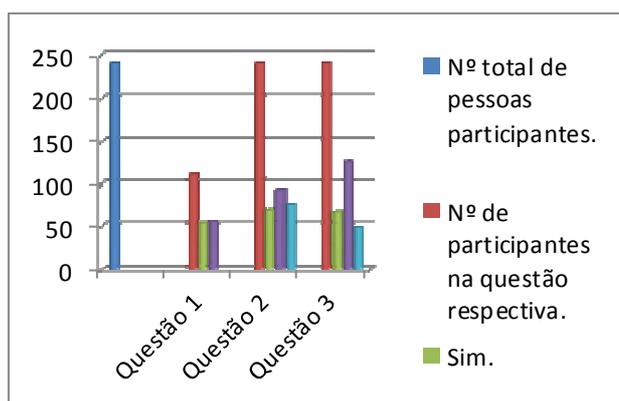


Gráfico 1: Relação de compreensibilidade do consumidor quanto a normalização têxtil
Fonte: As autoras (2012)

Assim, na tabulação dos dados da questão 1, quanto ao conhecimento da regulamentação têxtil, percebeu-se que praticamente 25% do público ainda desconhece que existem normas para a apresentação das etiquetas e 50% conhece parcialmente. A partir da questão 2, referente ao interesse pelo conhecimento das informações contidas na etiquetas, pode-se dizer que em torno de 35% dos entrevistados procura conhecer as informações presentes nas etiquetas, o que não implica em compreendê-las. Quanto à questão 3, observou-se que praticamente 50% dos entrevistados procura verificar os símbolos de conservação do produto representados nas etiquetas. Entretanto, esta pesquisa não verificou o grau de acerto na interpretação das informações.

A partir da análise direta das etiquetas coletadas, observou-se que nenhuma delas apresentou a seqüência das informações de acordo com a norma para etiquetagem e que apenas 30% das etiquetas continham todas as informações obrigatórias de acordo com a norma. Quanto à aplicação da seqüência correta da simbologia têxtil sobre os cuidados para conservação, 90% delas estavam de acordo com a normalização. Cabe salientar que quase 25% das etiquetas analisadas não apresentava a composição do tecido e 15% não apresentava informações de CNPJ e país de origem.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notável a relevância dos regulamentos para a etiquetagem de produtos têxteis no sistema econômico atual. Entretanto, percebe-se que o conhecimento dos itens desta normalização por parte dos consumidores ainda é fraco e se alguma informação for erroneamente transmitida ou omitida, o consumidor não consegue julgar.

Nos resultados sobre os aspectos técnicos da amostra de etiquetas, percebe-se que algumas empresas descuidam do correto uso das normas de etiquetagem quanto ao conteúdo informativo. Na amostra estudada, as etiquetas de todas as empresas analisadas negligenciaram a seqüência normativa sobre as informações, o que pode prejudicar ainda mais a

compreensão das informações das etiquetas por parte dos consumidores.

Todas as amostras apresentavam informações sobre conservação do produto, seja graficamente, por meio da simbologia proposta por normatização, seja com o uso de uma breve descrição de como fazer, também aceito pelas normas. Quase todas as amostras informavam os cinco pictogramas previstos, alguns apresentam até mais de uma forma de secagem.

As simbologias foram aplicadas corretamente em todas as amostras, havia pouquíssimas amostras com pictogramas faltantes. Porém, foi aferida junto aos consumidores a falta de conhecimento destes sobre a simbologia gráfica que serve para informar os cuidados de conservação de produtos têxteis. Notou-se que a maioria dos acertos, no tocante à relação entre símbolo e significado, foi causada pela capacidade de assimilação dos indivíduos e, não, pelo conhecimento prévio dos símbolos apresentados.

Portanto, de acordo com este estudo inicial, as empresas estão oferecendo informação aos clientes, mas a informação ainda é deficiente e omissa às normas, tanto no que se refere ao conteúdo quanto à seqüência de apresentação. Foi inevitável constatar que muitas etiquetas desbotam, enrolam e se tornam ilegíveis, questão também não tolerada pelas normas.

Percebeu-se que, entre os modelos de etiquetas existentes no mercado, as etiquetas com dimensões maiores facilitam o processo de comunicação das características técnicas dos produtos, pois permitem apresentar todas as informações de forma simbólicas e descritivas. Alguns modelos já preveem uma linha de corte para que a etiqueta possa ser removida, mostrando preocupação em atender a um comportamento comum entre os usuários; entretanto, esse recurso pode estimular a desconsideração pelas informações contidas nas etiquetas, já que a sua retirada impede seu uso durante toda a vida útil do produto. Outro diferencial percebido nos modelos de etiquetas foi a utilização de informações em outras línguas, fato esse que pode indicar uma preocupação com o mercado externo.

É preciso frisar que o fato do usuário verificar os símbolos de conservação do produto não necessariamente implica em que os compreenda e/ou utilize. Novos estudos ligados

à compreensão da simbologia em questão se fazem necessários para verificação de sua compreensão pelos usuários. Assim, a partir desta pesquisa, percebe-se a necessidade de aprofundamento em questões relativas à compreensibilidade, leiturabilidade e legibilidade dos símbolos têxteis para os usuários, devido à sua pertinência para a ergonomia informacional.

6. REFERÊNCIAS

BRASIL. ABNT (2010) Associação Brasileira de Normas Técnicas NM-ISO 3758 - Têxteis – Códigos de cuidados usando símbolos. ABNT: 2010.

FORMIGA, Eliana de Lemos. Avaliação de compreensibilidade de pictogramas e instruções de uso de tonalizantes de tintas. **Anais do Congresso internacional em pesquisa e design**. Bauru, 2009. Disponível em: <<http://www.faac.unesp.br/ciped2009/anais/>>. Acesso em: 15 de maio de 2011.

IIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**. São Paulo: Editora Edgar Blücher, 2005.

PROCON. **Simbologia em etiquetas de produtos têxteis**. São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ACS-Orienta_Simbolo_Texteis.pdf>. Acesso em: 18 de maio de 2011.

MORAES, Ana Maria de; BALSTER, Marcos; HERZOG, Pedro. Legibilidade das famílias tipográficas. In: **Congresso brasileiro de pesquisa e desenvolvimento em design – P&D DESIGN**. Curitiba. Anais do Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design - P&D 1996. Curitiba: UFPR, 2006.

NORMATIZAÇÃO brasileira: **Regulamento técnico mercosul sobre etiquetagem de produtos têxteis**. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – conselho nacional de metrologia, normatização e qualidade industrial – Conmetro. Resolução nº 02, de 6 de maio de 2008. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/resc/pdf/RESC0002_13.pdf> Acesso em: 4 maio 2011.