

# **GLÚTEN: Usabilidade e advertência em embalagens**

*GLUTEN: Usability and warning on consume packaging*

Merino, Eugenio Andrés Díaz; Dr; Universidade Federal de Santa Catarina  
[merino@cce.ufsc.br](mailto:merino@cce.ufsc.br)

Torres, Maricel Karina López; Mestranda; Universidade Federal de Santa Catarina  
[celdesigner@gmail.com](mailto:celdesigner@gmail.com)

## **Resumo**

Este artigo discute a importância do design e do envolvimento do usuário no desenvolvimento de projetos de embalagens, em especial no que se refere às advertências CONTÉM e NÃO CONTÉM GLÚTEN, necessárias para a manutenção da saúde e qualidade de vida das pessoas com intolerância ao glúten ou doença celíaca. Para tanto, são apresentadas as definições de usabilidade, advertências e o contexto da legislação brasileira, no que se refere a essas advertências em embalagens de alimentos.

**Palavras Chave:** usabilidade, advertência, embalagem.

## **Abstract**

*This article discuss the importance of design and user involvement in projects development of packaging, in special which concern warnings CONTAIN GLUTEN or GLUTEN FREE, necessary for maintaining the health and life quality of people with gluten intolerance or celiac disease. For this, be report the definitions of usability, warnings and Brazilian legislation context, in relation to these warnings on food packaging.*

**Keywords:** usability, warning, packaging.

**Anais do 8º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**

8 a 11 de outubro de 2008 São Paulo – SP Brasil ISBN 978-85-60186-03-7

©2008 Associação de Ensino e Pesquisa de Nível Superior de Design do Brasil (AEND|Brasil)

Reprodução permitida, para uso sem fins comerciais, desde que seja citada a fonte.

Este documento foi publicado exatamente como fornecido pelo(s) autor(es), o(s) qual(is) se responsabiliza(m) pela totalidade de seu conteúdo.

## **Afinal, CONTÉM ou NÃO CONTÉM GLÚTEN?!**

### **O contexto das embalagens de consumo e o glúten**

A evolução das relações de consumo proporcionou que a embalagem contemple as mais diversas funções, dentre elas a de comunicar. No que se refere às embalagens de consumo a informação, além de persuadir e provocar o consumidor a adquirir um produto, quando orientada ao usuário deve contribuir para advertir, informar ou alertar esse usuário sobre os aspectos de segurança e saúde envolvidos, de forma que a comunicação seja eficaz.

Cabe iniciar este trabalho definindo que a doença celíaca se caracteriza pela intolerância ao glúten, uma proteína presente nos cereais: trigo, cevada, aveia e centeio que não deve ser consumida por indivíduos com a intolerância comprovada. A intolerância ao glúten ou doença celíaca é definida por Borda et. al (2006) como uma má absorção de nutrientes, de ordem genética, provocada pelo dano inflamatório ocasionado na mucosa do intestino delgado quando da ingestão do glúten.

No caso dessa doença, o único tratamento efetivo e adotado na atualidade é a dieta totalmente isenta de glúten, que contribui para uma rápida e completa recuperação do paciente em poucos meses, ainda assim, muitas vezes o cumprimento da dieta não é satisfatória devido à ingestão inadvertida de glúten por falta de informação precisa dos pacientes acerca dos produtos aptos e erros de identificação nos produtos comercializados (BORDA, 2006; WGO, 2005).

Sendo que manutenção da saúde e qualidade de vida do consumidor com intolerância ao glúten está diretamente ligada à ingestão do glúten, a necessidade de identificar e compreender as advertências dentre todos os elementos gráficos existentes em uma embalagem de alimentos, é essência para que possa escolher melhor a sua dieta.

### **Metodologia**

Esta pesquisa é do tipo exploratória e de cunho qualitativo, que segundo Gil (2002) contribui para o aprimoramento de idéias preliminares sobre o contexto de uso das embalagens de consumo. Dessa forma, foi possível considerar os aspectos envolvidos no contexto da interação do usuário celíaco versus advertência em embalagens de consumo.

Os dados foram coletados a partir de levantamento bibliográfico, estudo da legislação vigente no Brasil e estudo do tema em outros países, possibilitando a discussão de aspectos relevantes nesse contexto, bem como possibilidades de outras pesquisas futuras.

### **Advertências e usabilidade**

A usabilidade é característica desejável em qualquer produto com foco no usuário, de forma que sejam ““amigáveis”, fáceis de entender, fáceis de operar e pouco sensíveis a erros” (IIDA, 2005, p. 320), validada na medida em que Niemeyer (2004, p. 14) que “É mister também o produto portar a mensagem adequada, “dizer” o que se pretende para quem interessa”.

A *International Standards Organisation* (ISO) define usabilidade como “(...) a eficácia, a eficiência e a satisfação com os quais as especificações dos usuários podem atingir as especificações-meta em um ambiente em particular” (ISO DIS 9241-11 apud JORDAN, 1998, p. 5) e pode-se inferir que relaciona-se diretamente com a advertência em rótulos e embalagens de consumo, na medida em que o efeito desejado é que ela informe ao usuário,

produzindo-lhe um reflexo ou ação mais favorável – no caso da intolerância ao glúten, que este venha a evitar a sua ingestão. Mas, o que são advertências?

TROMMELEM and ZWAGA (in STANTON, 1998, p. 223) nos apresentam as advertências em rótulos ou embalagens, como sendo avisos que “devem resultar no comportamento seguro, conduzindo a uma redução no número dos acidentes” e envolvendo uma taxa de resposta alta. Esses mesmos autores afirmam que o uso de símbolos gráficos apresenta algumas vantagens importantes: 1° - não estão sujeitos às limitações do texto escrito, 2° - necessitam menos espaço que o texto para ser legível a uma mesma distância; 3° - atraem mais a atenção que o texto impresso; 4° - uma imagem expressiva por ter um impacto mais elevado (a informação é mais rapidamente e melhor processada).

Cabe salientar, que Mont’Alvão (2000) informa que as advertências podem falhar quando as pessoas não percebem e/ou não compreendem e/ou não produzem a atitude apropriada e/ou não são motivadas a obedecer a advertência.

### **Glúten no Brasil, uma questão legal**

Sendo a embalagem o primeiro elemento de contato do usuário com um produto de qualquer espécie, essa interface entre o usuário e o produto pode assumir diversas funções: ao mesmo tempo em que abriga e protege o produto, se constitui no elemento que comunica ao usuário as informações relacionadas ao conteúdo armazenado. Muitas vezes a insuficiência ou inadequação do que se deseja ou deve comunicar pode induzir a um uso inadequado, podendo levar à ocorrência de acidentes.

Para proteger o consumidor, o Código de Proteção e Defesa do consumidor – CDC (BRASIL, 1990) destaca, dentre os direitos básicos a proteção da vida, saúde e segurança contra riscos que possam ser perigosos ou nocivos, bem como, a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos (especificando-se a quantidade, características, composição, qualidade e preço e os riscos que apresentem).

No Brasil, no que se refere ao portador de doença celíaca, a Agência Nacional da Vigilância Sanitária – ANVISA aprovou:

1 – o Regulamento Técnico para rotulagem de alimentos e bebidas embalados que contêm glúten. A rotulagem deve obrigatoriamente trazer os dizeres CONTÉM GLÚTEN como advertência e “em caracteres com destaque, nítidos e de fácil leitura” (ANVISA, 2002);

2 – a Lei nº 10.674, que “Obriga a que os produtos alimentícios comercializados informem sobre a presença de glúten, como medida preventiva e de controle da doença celíaca” (ANVISA, 2003).

No que se refere ao usuário, pode-se inferir que é a capacidade do consumidor em compreender a advertência que garante que esta informação é clara, adequada, nítida e de fácil leitura, quando apresentada com o devido destaque.

No estudo realizado por Yoshizawa (2003), ao avaliar 200 rótulos de produtos alimentícios variados, foi observado que grande parte dos fabricantes não cumpre a legislação vigente, uma vez que “todos os rótulos analisados apresentaram alguma irregularidade” (YOSHIZAWA, 2003). O autor concluiu que a maioria dos rótulos alimentícios comercializados apresentou irregularidades, inclusive a ausência de declarações e/ou advertências obrigatórias, podendo causar danos à saúde do consumidor.

A falta da advertência também é identificada em alimentos que, embora contenham glúten na sua composição, os rótulos ou embalagens não contemplam os dizeres CONTÉM GLÚTEN e mesmo havendo possibilidade de contaminação no processo produtivo, contemplam os dizeres NÃO CONTÉM GLÚTEN.

## Resultados e discussão

No que se refere à intolerância ao glúten, há diversos fatores que corroboram a dificuldade de veicular a advertência de forma satisfatória, como a ausência de um símbolo internacional reconhecido, a falta de um padrão para o projeto de design e estudos que envolvam os usuários no desenvolvimento de embalagens, a fim de atender às suas necessidades perceptivas.

Ocorre que as embalagens deveriam apresentar características que contribuam para a eficiência, eficácia e satisfação dos usuários, de forma que adquiram os produtos alimentícios adequados à sua dieta.

Nesse sentido, o caráter subjetivo da legislação que prevê a veiculação das advertências para que sejam de fácil identificação e leitura, não é suficiente para que as advertências sejam compreendidas, prejudicando a sua usabilidade.

Ainda, embora existam procedimentos técnicos estabelecidos pela legislação brasileira, observa-se que muitas vezes ela não é atendida pelos fabricantes que deixam de veicular as informações mínimas necessárias em rótulos de embalagens de consumo. No que se refere às advertências CONTÉM GLÚTEN e NÃO CONTÉM GLÚTEN, a realidade não é diferente.

## Considerações finais

Todo projeto centrado no usuário, visa atender às suas necessidades, no caso das embalagens de alimentos, as necessidades perceptivas parecem constituir a principal prioridade.

Para contribuir com a eficácia, eficiência e satisfação dos usuários, sugere-se que sejam realizadas pesquisas envolvendo portadores de doença celíaca, verificando-se a sua satisfação quanto à forma como são veiculadas as advertências CONTÉM ou NÃO CONTÉM GLÚTEN atualmente, desenvolvendo um símbolo com a participação dos usuários e verificando a sua compreensibilidade com testes de opinião e de compreensão.

De posse dessas informações e do símbolo, o design pode contribuir ainda, desenvolvendo-se um manual para aplicação das advertências em embalagens de consumo, sob os princípios perceptivos que favoreçam a sua usabilidade.

## Referências

As referências bibliográficas deverão seguir o padrão da ABNT, o texto deve estar em Times, corpo 12, sem recuo, mantendo o espaço de um parágrafo com o parágrafo posterior.

AGÊNCIA NACIONAL DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA. Resolução RDC/ANVISA nº 40, de 08 de fev. 2002. Regulamento Técnico para ROTULAGEM DE ALIMENTOS E BEBIDAS EMBALADOS QUE CONTENHAM GLÚTÊN. In: ANVISA, 2007. (<http://www.anvisa.org.br>)

BORDA, G. M.; KRIEBAUM, A. M.; SANCHEZ, F. A.; NICOLETTI, C. G. Enfermedad celíaca: aun subestimada y subdiagnosticada. In: **Revista de Posgrado de la VIª Cátedra de Medicina**, nº 159, jul., 2006.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de set. 1990. Código de Proteção e defesa do consumidor. In: **Presidência da República**, 2006-2007. (<http://www.planalto.gov.br>)

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

IIDA, Itiro. **Ergonomia: projeto e produção**. 2ª ed. revista e ampliada. São Paulo: Edgard Blücher, 2005.

JORDAN, P. **An introduction to usability**. UK: Taylor & Francis, 1998.

MONT'ALVÃO, Cláudia. **Design de advertência para embalagens**. Rio de Janeiro: 2AB, 2000.

NIEMEYER, Lucy. **Elementos de semiótica aplicados ao design**. Rio de Janeiro: 2AB, 2003.

TROMMELEN, Mônica; ZWAGA, Harm. Development of comprehensible warning symbols for use on child-care products. In: STANTON, N. **Human factors in consumer products**. UK: Taylor & Francis, 1998.

WORLD GASTROENTEROLOGY ORGANISATION. WGO Practices Guidelines Celiac Disease. **WGO**, 2005. Disponível em: <[http://www.omge.org/globalguidelines/guide13/g\\_data13\\_pt.php](http://www.omge.org/globalguidelines/guide13/g_data13_pt.php)>. Acesso em: 08 out. 2007

YOSHIZAWA, Nádia et. al. Rotulagem de alimentos como veículo de informação ao consumidor: adequações e irregularidades. **B.CEPPA**, Curitiba, v. 21, n. 1, p. 169-180/jan/jun. 2003.