



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Artes Aplicadas

Orientação em meio hospitalar: Caso de estudo ULS da Guarda - Centro de Saúde da Guarda- Unidade de Saúde Familiar A Ribeirinha

Marta Sofia Freitas Ferreira

Orientadores

Professor Doutor João Matos Neves

Trabalho de Projeto apresentado à Escola Superior de Artes Aplicadas do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciada em Design de Comunicação e Produção Audiovisual realizada sob a orientação científica da categoria profissional do orientador Doutor João Matos Neves, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Julho de 2019

Composição do júri

Presidente do júri

Especialista, Pedro Guilherme de Carvalho Baptista Mota da Silva
Professor Adjunto Convidado da Escola Superior de Artes
Aplicadas do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Arguente

Especialista, Isabel Lopes de Castro
Professor Adjunto Convidado da Escola Superior de Artes
Aplicadas do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Orientador

Doutor, João Vasco Matos Neves
Professor Adjunto da Escola Superior de Artes Aplicadas
do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Dedicatória

Dedico este projeto à Unidade de Saúde familiar “A Ribeirinha”, que foi uma instituição que desde pequena me acompanha e me viu crescer. Este sempre disponível tanto a nível de saúde como para a realização deste projeto.

Agradecimentos

Quero agradecer principalmente à minha mãe, que sempre me deu força para estes três anos de licenciatura, sempre me apoiou em tudo, e em todas as minhas decisões.

Aos meus amigos que sempre estiveram comigo e me acompanharam quando estava longe da minha família. Ao meu namorado que sempre teve paciência para todo o desespero e stress deste último ano.

Por último, mas não menos importante ao meu orientador e professor João Vasco Neves que me ensinou muito e sempre esteve disponível para me ajudar em qualquer altura.

Resumo

O presente projeto aborda um caso de estudo, em que se desenvolveu um estudo teórico ao nível de designações e definições de acordo com a temática do tema, e um estudo de projetos idênticos, onde foi analisado vertentes necessárias para a realização do própria tais como: marca gráfica, sinalética, cor, tipografia e a sua interpretação.

Após estes estudos concluídos passou-se à fase da conceção do projeto em sim, começando por analisar o caso, em seguida realizar pequenos esboços sobre marca gráfica, e pictogramas. Em último passo foi realizada a conceção digital da marca gráfica e pictogramas, com o máximo rigor, usando uma grelha modular, após a realização de testes, deu-se por concluído, realizando os mockups, e realizar o manual de normas gráficas para me certificar que a marca gráfica vai ser usada devidamente.

Palavras chave

Informação

Orientação

Clareza

Simplicidade

Sinalética

Abstract

The present project deals with a case study, where a theoretical study was developed at the level of designations and definitions according to the theme of the theme, and a study of identical projects, where it was analyzed the necessary strands for the accomplishment of the own such as: brand graphic, signage, color, typography and their interpretation.

After these completed studies, the design phase was simulated, starting with the analysis of the case, then small sketches about the graphic mark, and pictograms. In the last step, the digital design of the graphic brand and pictograms was carried out, with the utmost rigor, using a modular grid, after the tests were carried out, the mockups were completed and the graphic standards manual was made to certify me that the graphic brand will be used properly.

Keywords

Information

Guidance

Clarity

Guard

Simplicity

Wayfinding

Índice

1. Introdução	1
1.1 Enquadramento	1
1.2 Objeto de estudo	1
1.3 Objetivos	2
1.3.1 Objetivos gerais	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
2. Estado da Arte	2
2.1 Design de Comunicação	2
2.2 Importância da coerência na comunicação visual	3
2.3 Comunicação em meio hospitalar	3
2.4 Sistema de informação em meio hospitalar	3
2.5 Sistema de orientação	3
2.6 Categorias de sinalética	4
2.6.1 Sinalética de identificação	4
2.6.2 Sinalética de direção	5
2.6.3 Sinalética de orientação	5
2.6.4 Sinalética de regulamentação	6
2.6.5 Grafismo	6
2.6.5.1 Tipografia	6
2.6.5.2 Cor	7
2.6.5.3 Setas	9
2.6.5.4 Pictogramas	9
2.6.5.5 Marca Gráfica	10
3. Caso de estudo ULSG- Centro de Saúde Guarda- Unidade de Saúde Familiar da Ribeirinha	11
3.1 Historial	11
3.2 Divulgação	12
4. Estudo de Casos	12
4.1 Introdução	12
4.2 Caso 1- Hospital São João	12
4.2.1 Contextualização	12
4.2.2 Orientação	13
4.2.3 Informação	14
4.2.4 Interpretação	14
4.2.5 Cor	15
4.2.6 Marca gráfica	16
4.3 Caso 2- Unidade Local de Saúde de Castelo Branco	16
4.3.1 Contextualização	16

4.3.2	Orientação	16
4.3.3	Informação	17
4.3.4	Interpretação	18
4.3.5	Cor	18
4.3.6	Marca gráfica	19
4.4	Caso 3- Centro Hospitalar Cova da Beira	19
4.4.1	Contextualização	19
4.4.2	Orientação	19
4.4.3	Informação	20
4.4.4	Interpretação	21
4.4.5	Cor	21
4.4.6	Marca gráfica	21
4.5	Caso 4- O contributo para a comunicação integrada em meio hospitalar	22
4.5.1	Contextualização	22
4.5.2	Orientação	22
4.5.3	Informação	23
4.5.4	Interpretação	23
4.5.5	Cor	23
4.5.6	Marca gráfica	24
4.6	Caso 5- Hospital da Luz	24
4.6.1	Contextualização	24
4.6.2	Orientação	25
4.6.3	Informação	25
4.6.4	Interpretação	26
4.6.5	Cor	26
4.6.6	Marca gráfica	27
4.7	Caso 6- Hospital Infante D. Pedro	27
4.7.1	Contextualização	27
4.7.2	Orientação	27
4.7.3	Informação	29
4.7.4	Interpretação	29
4.7.5	Cor	30
4.7.6	Marca gráfica	30
5.	Análise	31
5.1	Introdução	31
5.2	Análise dos estudos de casos	31
5.2.1	Sinalética	31
5.2.2	Marca gráfica	32
5.3	Análise SWOT	33
5.4	Análise do estudo de caso	34
5.4.1	Sinalética	34
5.4.2	Marca gráfica	34
5.5	Personas	34
5.6	Opiniões	35

6. Desenvolvimento	36
6.1 Definição de conceitos	36
6.2 Conceção experimental do projeto	36
6.3 Desenvolvimento do projeto	38
6.3.1 Marca gráfica	38
6.3.2 Código cromático	41
6.3.3 Código tipográfico	42
6.3.4 Aplicação da marca gráfica	42
6.3.5 Código icónico	44
6.3.6 Sistema modular	46
7. Conclusões	50
7.1 Apresentação de resultados	50
7.2 Conclusão	53
7.3 Recomendações	54
8. Bibliografia	55
9. Anexos	56

Índice de figuras

FIG 1. SINALÉTICA DE INFORMAÇÃO (FONTE: PINTEREST)	4
FIG.2 SINALÉTICA DE DIREÇÃO (FONTE: PINTEREST)	5
FIG.3 SINALÉTICA DE ORIENTAÇÃO (FONTE:PINTEREST)	5
FIG.5 COR (FONTE: PINTEREST)	8
FIG.6 SETAS (FONTE: PINTEREST)	9
FIG.7 PICTOGRAMAS (FONTE: PINTEREST)	10
FIG.8 MEIOS DE DIVULGAÇÃO ULS GUARDA (FONTE: HTTP://WWW.ULSGUARDA.MIN-SAUDE.PT/CATEGORY/COMUNICACAO/DIVULGACAO/)	12
FIG.9 PLACA DE ORIENTAÇÃO NO HOSPITAL SÃO JOÃO (FONTE: RELATÓRIO INÊS CAPELA)	13
FIG.10 PLACA DE INFORMAÇÃO DO HOSPITAL SÃO JOÃO (FONTE: RELATÓRIO INÊS CAPELA)	14
FIG.11 CORES USADAS NA SINALÉTICA DO HOSPITAL SÃO JOÃO (RELATÓRIO INÊS CAPELA)	15
FIG. 12 MARCA GRÁFICA HOSPITAL SÃO JOÃO (RELATÓRIO INÊS CAPELA)	16
FIG.13 PLACA DE ORIENTAÇÃO DA ULSCB (FONTE MARIANA AMARAL)	17
FIG.14 PLACA DE INFORMAÇÃO DA ULSCB (FONTE MARIANA AMARAL)	17
FIG.15 CORES USADAS NA SINALÉTICA E MARCA GRÁFICA DA ULSCB FONTE: (MARIANA AMARAL)	18
FIG.16 MARCA GRÁFICA DA ULSCB (FONTE MARIANA AMARAL)	19
FIG.17 PLACA DE ORIENTAÇÃO DO CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA (FONTE ANA MALTA)	19
FIG.18 PLACA DE INFORMAÇÃO DO CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA (FONTE ANA MALTA)	20
FIG.19 CORES USADAS NA SINALÉTICA DO CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA (FONTE ANA MALTA)	21
FIG.20 MARCA GRÁFICA DO CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA (FONTE ANA MALTA)	21
FIG.21 PLACAS DE ORIENTAÇÃO DO CASO “O CONTRIBUTO PARA A COMUNICAÇÃO INTEGRADA EM MEIO HOSPITALAR” (FONTE ADRIANA VIEIRA)	22
FIG.22 PLACAS DE INFORMAÇÃO DO CASO “O CONTRIBUTO PARA A COMUNICAÇÃO INTEGRADA EM MEIO HOSPITALAR” (FONTE ADRIANA VIEIRA)	23
FIG.23 MARCA GRÁFICA DO CASO “O CONTRIBUTO PARA A COMUNICAÇÃO INTEGRADA EM MEIO HOSPITALAR” (FONTE ADRIANA VIEIRA)	24
FIG.24 PLACA DE ORIENTAÇÃO NO HOSPITAL DA LUZ (FONTE PINTEREST)	25
FIG.25 PLACA DE INFORMAÇÃO NO HOSPITAL DA LUZ (HTTPS://WWW.GOOGLE.COM/SEARCH?Q=HOSPITAL+DA+LUZ+GUIMAR%C3%A3ES&SOURCE=L NMS&TBM=ISCH&SA=X&VED=0AHUKEWJKRCWS1ODJAHUKHROKHTNUDLWQ_AUIESGC&BIW=1313&BIH=690&DPR=2#IMGRC=BPVIJUCF8VGDQM:)	26
FIG.26 MARCA GRÁFICA DO HOSPITAL DA LUZ (FONTE HTTPS://WWW.GOOGLE.COM/SEARCH?Q=HOSPITAL+DA+LUZ&SOURCE=LNMS&TBM=ISCH&SA=X&VED=0AHUKEWJIJOMF14DJAHXIXYUKHFPGCFUQ_AUIESGC&BIW=1313&BIH=690#IMGRC=LZ2FMC_QMTR8NM:)	27
FIG.27 PLACA DE ORIENTAÇÃO NO HOSPITAL INFANTE D.PEDRO (FONTE INÊS COSTA)	28
FIG.28 PLACA DE INFORMAÇÃO NO HOSPITAL INFANTE D.PEDRO (FONTE INÊS COSTA)	29
FIG.29 CORES USADAS NAS PLACAS NO HOSPITAL INFANTE D.PEDRO (FONTE INÊS COSTA)	30
FIG.30 MARCA GRÁFICA DO HOSPITAL INFANTE D.PEDRO (FONTE HTTPS://WWW.GOOGLE.COM/SEARCH?BIW=1313&BIH=690&TBM=ISCH&SA=1&EI=BGEQDXLMEYIHBPHT-IUA8&Q=HOSPITAL+INFANTE+D.+PEDRO+AVEIRO&OQ=HOSPITAL+INF&GS_L=IMG.1.0.0L3J0I30L7.301762.304393..306101...0.0..0.11)	30
FIG.31 CONJUNTO DE SINALÉTICA E MARCA GRÁFICAS DOS CASOS ESTUDADOS (FONTE MARTA SOFIA)	31
FIG.32 ANÁLISE DE COR, VARIANTES, FORMA E TIPOGRAFIA DA MARCA GRÁFICA DOS CASOS ESTUDADOS (FONTE MARTA SOFIA)	32

FIGURA 33 ANÁLISE DE COR, FORMA E TIPOGRAFIA DA MARCA GRÁFICA DO CASO DE ESTUDO DA ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	34
FIG.34 PRIMEIROS ESBOÇOS DA MARCA GRÁFICA PARA A ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	36
FIG.35 PRIMEIROS ESBOÇOS DA MARCA GRÁFICA PARA A ULSG COM NOVAS PALAVRAS CHAVE, E ESBOÇOS EM DIGITAL DA MARCA GRÁFICA PARA A ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	37
FIG.36 IMAGEM FINAL DA MARCA GRÁFICA PARA A ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	37
FIG.37 SIGNIFICADO DE CADA FORMA DA IMAGEM DA MARCA GRÁFICA PARA A ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	37
FIG.38 TIPOGRAFIA PARA A MARCA GRÁFICA PARA A ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	38
FIG.39 OPÇÕES DA POSIÇÃO DA TIPOGRAFIA NA MARCA GRÁFICA PARA A ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	39
FIG.40 MARCA GRÁFICA PRINCIPAL PARA A ULSG (FONTE MARTA SOFIA)	39
FIG.41 COMPORTAMENTO DA MARCA GRÁFICA SOBRE FUNDOS (FONTE MARTA SOFIA)	41
FIG.42 CÓDIGO CROMÁTICO DA MARCA GRÁFICA (FONTE MARTA SOFIA)	41
FIG.43 CÓDIGO TIPOGRÁFICO DA MARCA GRÁFICA (FONTE MARTA SOFIA)	42
FIG.44 APLICAÇÕES DA MARCA GRÁFICA (FONTE MARTA SOFIA)	43
FIG.45 GRELHA MODULAR FONTE MARTA SOFIA)	44
FIG.46 ALGUNS PICTOGRAMAS (FONTE MARTA SOFIA- OS RESTANTES ENCONTRAM-SE EM ANEXO)	46
FIG.47 TIPOLOGIA TIPO 1 DE PLACAS PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	46
FIG.48 TIPOLOGIA TIPO 3 DE PLACAS PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	47
FIG.49 TIPOLOGIA TIPO 4 DE PLACAS PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	48
FIG.50 TIPOLOGIA TIPO 5 DE PLACAS PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	48
FIG.51 TIPOLOGIA TIPO 6 DE PLACAS PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	49
FIG.52 TIPOLOGIA TIPO 7 DE PLACAS PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	49
FIG.53 TIPOLOGIA TIPO 8 DE PLACAS PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	50
FIG.54 MOCKUP T1 E T2 PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA61)	50
FIG.55 MOCKUP T4 PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	51
FIG.56 MOCKUP T3 E T5 PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	51
FIG.57 MOCKUP T6 PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	52
FIG.58 MOCKUP T7 PARA A USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	52

Lista de tabelas

TABELA 1 ANALISE SWOT DO CASO DE ESTUDO USF A RIBEIRINHA (FONTE MARTA SOFIA)	33
TABELA 2 PERSONAS FONTE (MARTA SOFIA)	34

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

ULSG- Unidade Local de Saúde Guarda

ULSCB- Unidade Local de Saúde Castelo branco

USF A Ribeirinha- Unidade de Saúde Familiar A Ribeirinha

Fig. - Figura

1. Introdução

1.1 Enquadramento

O presente projeto aborda uma proposta gráfica para uma nova orientação em meio hospitalar, destinada à Unidade de Saúde Familiar- A Ribeirinha. A ideia deste projeto surgiu pelo facto de ser uma utente deste espaço e deparar-me com dificuldade a nível de orientação espacial e informação.

Daí pensar ser uma boa ideia como projeto de final de licenciatura com tema livre, pois ao mesmo tempo que estaria a realizar este projeto, estaria a dar resposta a uma necessidade social.

Este projeto está inserido no campo do Design de Comunicação numa área mais específica que é Design Gráfico cujo tema é Design de Informação e orientação, mais especificamente em meio hospitalar, com um título de Orientação em Meio Hospitalar.

Este projeto pretende satisfazer as necessidades de informação e orientação dos utentes que frequentam o mesmo, seja por motivos profissionais ou motivos de doença.

1.2 Objeto de estudo

O objeto de estudo do presente projeto centra-se na avaliação, desenvolvimento e aplicação futura de um sistema de informação e orientação em meio hospitalar, a ser implementado na Unidade de Saúde Familiar- A Ribeirinha, pertencente à ULS da Guarda.

No contexto do estudo pretende-se investigar a informação e orientação em meio hospitalar de modo a que consigamos passar e obter toda a informação de maneira clara, explícita e de fácil compreensão a toda a população que frequenta estes locais.

O motivo pela qual a ULSG - centro de saúde ser um bom projeto é por ser um estabelecimento onde a orientação e informação não é muito abundante. Há necessidade de recorrer a funcionários, por parte dos utentes, para obterem informação sobre a localização dos consultórios de cada médico.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos gerais

Este projeto teve como objetivo geral o sistema de informação e orientação em meio hospitalar para uma melhoria na comunicação, entre utentes e funcionários, no Centro de Saúde a Ribeirinha.

Para cumprir o referido objetivo pressupôs-se:

- Desenvolver um projeto para todo o edifício;
- Proceder ao redesign do processo sinalético;
- Proceder ao redesign da marca gráfica da ULSG
- E, por último contribuir para que os cuidados de saúde na ULS Guarda venham a ser mais acessíveis no que diz respeito à clareza da informação e orientação no espaço.

1.3.2 Objetivos específicos

Pretendeu-se otimizar competências no âmbito do design de comunicação mais especificamente sistema de informação e orientação, pelo que foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Identificar os problemas de sistema de informação e orientação existentes na ULS Guarda mais especificamente no centro de saúde da Ribeirinha;
- Identificar o público-alvo e quais os seus interesses coletivos;
- Diagnosticar os problemas existentes no sistema de informação e orientação;
- Analisar casos de estudo de sistemas de informação e orientação em meios hospitalares;
- Delinear uma estratégia para um sistema de orientação com base nos casos estudados de modo a ir de encontro ao público-alvo;
- Criar uma marca gráfica mais atrativa e que todos os indivíduos a identifiquem à ULSG;

2. Estado da Arte

2.1 Design de Comunicação

O design de comunicação é parcialmente novo, surgiu através do design gráfico devido ao design de comunicação depender um pouco do design gráfico.

O design de comunicação foca-se na criação e transmissão de informação, pretende comunicar visualmente a mensagem.

De acordo com maria Lendesma (2003) o design tem “uma vontade explicita de comunicar”.

Ryan Hembree (2006) afirma que o design de comunicação é empregue como uma fórmula para melhorar a sociedade através de uma comunicação direta.

A comunicação no design é fundamental, tem de existir um discurso coerente, a imagem tem de transmitir a mensagem sem ser necessário a utilização da escrita e a imagem gráfica tem de ser aliciante (Ana Rita Oliveira Leite de Pinho, p.46)

2.2 Importância da coerência na comunicação visual

A identidade visual é um dos elementos que forma uma empresa. A identidade visual é responsável pela imagem da empresa, imagem essa que fica na mente das pessoas. Essa identidade provoca a primeira impressão das pessoas e se for boa as pessoas poderão tornar-se futuros clientes. Para que haja uma boa relação entre a marca e a empresa tem de haver uma boa coerência onde se deve seguir o mesmo padrão e isso transmite confiança às pessoas.

2.3 Comunicação em meio hospitalar

Cada vez mais há uma preocupação em oferecer um serviço não apenas ao indivíduo como também a profissionais.

Nos espaços hospitalares há uma complexidade muito maior. Para uma melhoria é necessário conhecer o seu recetor ou público, ter em atenção a mensagem que vais ser transmitida.

Um fator bastante importante para uma boa comunicação nem meio hospitalar são os termos usados. O hospital é um estabelecimento onde o uso de termos técnicos é frequente, por isso tem de se ter em atenção o vocabulário usado porque os indivíduos não são obrigados a ter conhecimento e dominar esse vocabulário.

2.4 Sistema de informação em meio hospitalar

O maior objetivo do sistema de informação num meio hospitalar é informar de modo a contribuir para uma melhor qualidade do serviço principalmente para o utente.

Segundo o Ministério da Saúde (2011), os objetivos é. Criação de sistemas e serviços de saúde em linha e aplicações interoperáveis que proporcionam vantagens, pretendendo alcançar um nível elevado de confiança e de segurança.

As novas tecnologias trazem várias oportunidades para que cada vez mais se cometam menos erros. Traz também oportunidade para os utentes uma melhoria e redução de tempos de espera.

Reichertz diz que processar sistematicamente os dados, informação e conhecimento pode incrementar a qualidade e a eficiência no cuidado da saúde. O objetivo fundamental da informação de uma unidade hospitalar deve orientar-se para a integração e gestão da informação.

2.5 Sistema de orientação

A orientação espacial é uma capacidade do ser humano, que permite situar-se e orientar-se em relação aos objetos, pessoas e a si mesmo num determinado espaço.

Estar orientado é ter noção de onde nos encontramos é saber como chegar ao destino pensando nas direções, rotas.

O indivíduo deve ser capaz de formar um mapa mental do espaço para a partir dele consiga chegar ao seu destino final dentro de um estabelecimento.

Os ambientes dos estabelecimentos de saúde são caracterizados como ambientes complexos, dentre os quais o hospital é o que possui maior nível de complexidade.

O ambiente hospitalar deve ter uma fácil orientação, e fornecer informações visuais que favoreçam o indivíduo na localização e no acesso ao seu destino com o menor número de erros e no menor tempo possível.

Um indivíduo quando se perde sente várias sensações tais como frustração, ansiedade, stress, e essas sensações são provocadas pela incapacidade do ambiente fornecer informações que facilitem a sua deslocação.

2.6 Categorias de sinalética

A função da sinalética é transmitir informação de forma explícita e instantânea e através de sinais visuais.

2.6.1 Sinalética de identificação

Os sinais de identificação identificam onde o leitor está. Servem de meio de comunicação ao divulgar o nome de um espaço de uma determinada instituição, contudo a sua localização tem de ser bem posicionada. Se o sinal de identificação não estiver no sítio correto, afirma um determinado espaço ou serviço de forma incorreta.

Para uma melhor identificação nada melhor que o uso de texto e imagens, como por exemplo nas casas de banho, sala de reuniões, entre outros destinos. Identificar também saídas e entradas, nos casos de mapas colocar um “você está aqui”, sempre que um indivíduo muda de área num edifício também deve haver essa identificação.



Fig 1. Sinalética de informação (fonte: pinterest)

2.6.2 Sinalética de direção

Os sistemas direcionais são um conjunto de sinalização interna e externa atribuído a direcionar o indivíduo ao longo de um caminho ou rumo a um destino.

Sinais direcionais mostram ao indivíduo onde pode ir e por onde pode, facilitam a deslocação no edifício.



Fig.2 Sinalética de direção (fonte: pinterest)

2.6.3 Sinalética de orientação

A sinalética de orientação, tal como o próprio nome indica serve para orientar um indivíduo, e permitir o controlo da sua própria visita ao mesmo tempo que lhes permite fazerem escolhas na sua rota. Contudo, as paredes ou placas de orientação podem ser difíceis de decifrar e muitas vezes não têm pistas visuais.



Fig.3 Sinalética de orientação (fonte:pinterest)

2.6.4 Sinalética de regulamentação

Os sinais de regulamentação regulamentam os indivíduos sobre as condições daquele espaço, ou seja, o que se pode ou não fazer. São compostos por elementos de proibições, mapas e sinais de emergência.

É necessário implementar as informações de entrada, mapas e sinais de emergência, portas de evacuação, e iluminação de emergência são também obrigatórias (Gibson, 2009). Estes sinais pretendem influenciar o comportamento dos indivíduos, caso exista algum perigo, de forma a orientá-los para a saída de um espaço. Por ser uma sinalização com base na segurança de todos, esta tenta ser universal (Mollerup, 2013).

2.6.5 Grafismo

O grafismo é a arte que prioriza as formas, cores e detalhes, deixando para segundo plano a figura ou representação.

2.6.5.1 Tipografia

A tipografia tem um peso muito grande na comunicação passando muitas vezes por meras letras, porém é tao importante como a escolha da cor e de uma imagem. Uma boa tipografia é aquela que destaca a mensagem e não a fonte.

Existe uma maior valorização da imagem porem as palavras escritas continuam a ser bastante importantes para comunicar e informar.

Na sinalização a tipografia tem um papel muito importante ajudando numa compreensão mais rápida.

Na escolha de uma tipografia temos de ter em atenção dois aspetos, a legibilidade e a sua legibilidade. A legibilidade diz respeito ao reconhecimento de caracteres, ao tamanho e contraste. A legibilidade é a facilidade de leitura, que se foca na facilidade com que o leitor assimila e absorve a informação. Torna-se mais perceptível e compreensível, quando se utiliza a inicial em caixa alta e o resto em caixa baixa.

Katz (2012), Gibson (2009) e Abdullah e Hübner (2006), salientam a necessidade de atenção em determinados aspetos para garantir a eficiência da fonte como:

- Versatilidade de um tipo de letra, quanto à sua caraterística, serifada ou não serifada, tamanho, itálico, peso e condenamento;

- Versatilidade dos números, quanto ao seu alinhamento, estilo antigo ou moderno;

- E se é perceptível sem qualquer dificuldade.

Para uma tipografia ser funcional é necessário também que haja clareza e simplicidade.

2.6.5.2 Cor

O uso da cor dá outra dimensão à informação, desperta sentimentos e envolvem as pessoas na mensagem. A cor ajuda a orientar e evidenciar as diferenças, tal como também pode facilitar o acesso à informação.

A cor provoca sempre emoções nas pessoas, isto porque a percepção de cada cor ativa uma parte no cérebro.

Mesmo que a reação à cor seja algo instintivo, não podemos negar as experiências que o homem vai acumulando na sua memória no decorrer de sua vida, e como isso influencia muitas das suas atitudes.

Branco:

- Associação material: neve, casamento, batismo;
- Associação afetiva: limpeza, paz, pureza, alma;
- Símbolo da luz e não é considerada cor. No ocidente o branco traduz vida e o bem, para os orientais o branco traduz a morte;

Preto:

- Associação material: enterro, morte, sujeira;
- Associação afetiva: tristeza, desgraça, angustia, dor;
- É angustiante e expressivo;

Cinza:

- Associação material: ratos, pó, neblina;
- Associação afetiva: velhice, sabedoria, passado, tristeza, aborrecimento;
- Intermediária entre luz e sombra

Vermelho:

- Associação material: guerra, sangue, sol, mulher, feridas, perigo, fogo;
- Associação afetiva: força, energia, paixão, coragem, furor, violência, calor, ação, agressividade;
- Encontro, aproximação;

Laranja:

- Associação material: por do sol, luz, outono, raios solares;
- Associação afetiva: tentação, prazer, alegria, energia, senso de humor;
- Simboliza o flamejar do fogo;

Amarelo:

- Associação material: luz, verão, calor de luz solar, flores grandes;

- Associação afetiva: alerta, ciúme, orgulho, egoísmo, euforia, originalidade, iluminação, idealismo;

- Símbolo da luz que irradia em todas as direções;

Verde:

- Associação material: frescor, primavera, bosques, folhagem, umidade;

- Associação afetiva: bem-estar, saúde, paz, juventude, crença, coragem, firmeza, serenidade, natureza;

- Símbolo da harmonia da faixa que existe entre o céu e sol. Favorece o desencadeamento de paixões;

Azul:

- Associação material: frio, mar, céu, águas tranquilas, feminilidade

- Associação afetiva: verdade, afeto, paz, advertência, serenidade, espaço, infinito, fidelidade, sentimento profundo;

- Proporciona a sensação do movimento para o infinito, céu sem nuvens;

O uso concreto da cor para o wayfinding passa pela codificação de cores, quando são aplicadas em vias improprias, como no chão de um hospital. Deste modo, o mais simples é a separação de espaços utilizando números, cores e símbolos. Assim, a cor serve para fornecer indicações de orientação e não simplificarem apenas onde se encontram (Gibson, 2009).



Fig.4 Cor (fonte: pinterest)

2.6.5.3 Setas

Estender a mão e apontar com o dedo indicador para alguma direção é um gesto que faz parte do nosso cotidiano, nos suportes de sinalização esse gesto é substituído por setas.

A função da seta é um indicar o destino ou rota a ser seguida a partir de um determinado ponto, direcionando as pessoas.

É preciso reconhecer que este elemento, enquanto símbolo gráfico tem de possuir uma coerência formal com outros elementos pictóricos, como a tipografia e os pictogramas definidos.

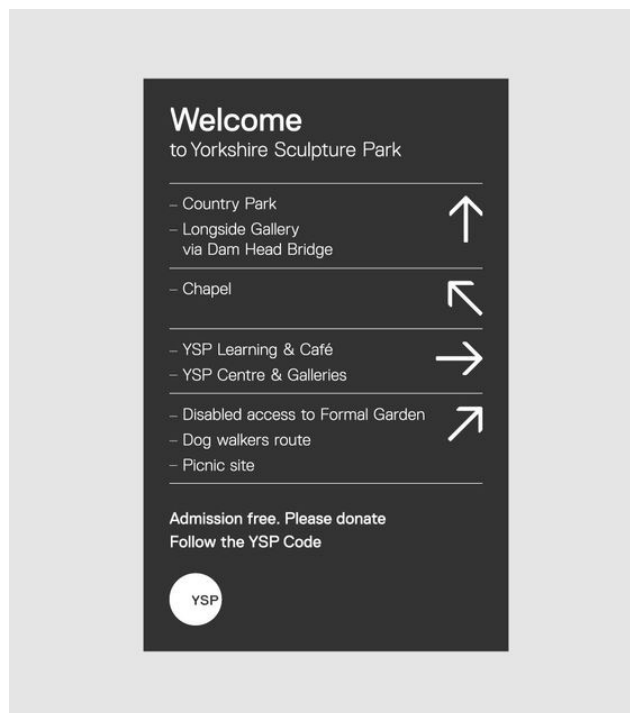


Fig.5 setas (fonte: pinterest)

2.6.5.4 Pictogramas

Quando se fala de sinalização é importante falar de um elemento que ajuda bastante na identificação de algo pictograma.

Desde a pré-história, as pinturas rupestres nas paredes das cavernas que há necessidade de sinalizar potenciais agentes de perigo e informações relevantes através desse elemento simplificado. O pictograma é um signo visual, uma imagem que representa um objeto, conceito ou ação Objetiva sempre criar uma conexão muito evidente entre uma imagem e uma ideia.

A principal característica dos pictogramas é a simplicidade das formas. Devem ter tamanho suficiente para serem visto a longa distância e também em ambientes onde a aparência ou

condições estejam danificadas. Os pictogramas devem ser reconhecidos sem auxílio de textos também para que os analfabetos não sintam dificuldades nem se sintam menos capacitados.

Frutiger (2001) destaca três principais tipos de informação pictórica, sendo a primeira os sinais derivados de imagens, onde geralmente são utilizadas silhuetas do objeto real, tornando o entendimento da informação imediato; A segunda, os diagramas, que não são propícios a uma compreensão imediata e exigem certo esforço, e são criações feitas para dar significado à sinalização; a terceira, os sinais abstratos, que requerem uma aprendizagem correta, pois uma vez compreendidos pelo subconsciente, a informação é transmitida espontaneamente. Um exemplo são os sinais de “pare, espere e siga” de um semáforo.



Fig.6 Pictogramas (fonte: pinterest)

2.6.5.5 Marca Gráfica

Uma marca gráfica representa uma empresa, engloba todos os aspetos, desde o nome, identidade visual, postura, atendimento. Toda a experiência que um cliente vá ter com a empresa ou instituição vai ficar guardado nas memória e vão associar sempre as emoções e sensações com aquela marca.

O valor da marca é o seu símbolo, a sua essência não pode ser promocional, tem de ser solido para ser visível.

3. Caso de estudo ULSG- Centro de Saúde Guarda- Unidade de Saúde Familiar da Ribeirinha

3.1 Historial

A ULS da guarda tem vários pontos de saúde para além do hospital, como por exemplo a Casa de Saúde Bento Menni, Centro de Respostas Integradas, Centro de Saúde da Guarda, Centro de Saúde da Guarda- Extensão de São Miguel, Centro de Saúde da Guarda- Unidade de Saúde Familiar da Ribeirinha, Centro Distrital de Operações de Socorro e Unidade de Cuidados Continuados da Santa Casa da Misericórdia.

Maria Pais Ribeira, conhecida por “A Ribeirinha”, foi uma nobre portuguesa. Destacou-se por ser amante de D. Sancho I, fundador da cidade da Guarda, com quem teve oito filhos.

A Unidade de Saúde Familiar A Ribeirinha constituída pela Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP), é uma Unidade de Cuidados de Saúde Primários, vocacionada para a prestação de cuidados de proximidade nas vertentes da prevenção, tratamento e reabilitação dos utentes, sendo a sua área de influência parte do concelho da Guarda.

Os Objetivos estratégicos da ULSG são as seguintes: Reorganização hospitalar, centrada no interesse do doente, integrando princípios de boa governação clínica e empresarial; articulação e integração vertical de cuidados; adequação da oferta e reorientação da procura; promover a melhoria contínua da qualidade; empreender políticas de recursos humanos que promovam a vinculação e o compromisso com a instituição; aumentar receitas extra contrato programa, racionalização de custos

A Unidade de Saúde Familiar A Ribeirinha tem como valências, consulta de diabetes, consulta de Hipertensão, consulta de Planeamento Familiar, consulta de Saúde Materna, consulta de Saúde Infantil, consulta de Rastreio do Colo do Útero, consulta de Medicina Geral e Familiar, vacinação Crianças e Adultos, saúde Oral, pensos, injetáveis, algaliações, tamponamento nasal, remoção de pontos, avaliação de tensão arterial, avaliação de glicémia capilar, domicílios de enfermagem, consulta de recurso.

3.2 Divulgação



Fig.7 meios de divulgação ULS Guarda (fonte: <http://www.ulsguarda.min-saude.pt/category/comunicacao/divulgacao/>)

4. Estudo de Casos

4.1 Introdução

Este capítulo tem como objetivo analisar aspetos que se consideram relevantes para a investigação. Com isto consegue-se respostas a questões colocadas inicialmente.

Este estudo serve para explicar algumas decisões tomadas, e para não se cometerem os mesmos erros, ao mesmo tempo que se podem adquirir novos conhecimentos. É essencial perceber os pontos fortes e fracos em relação a outros projetos de hospitais para servirem de exemplo e melhorar alguns aspetos.

Para isso decidi estudar o Hospital São João do Porto, o Hospital de Castelo Branco, Hospital Cova da Beira da Covilhã, o Hospital Universitário Alcides Carneiro, o Hospital Particular do Algarve.

4.2 Caso 1- Hospital São João

4.2.1 Contextualização

O Hospital de São João foi inaugurado no dia 24 de junho de 1959, está situado na cidade do Porto, na freguesia de Paranhos.

Neste hospital está instalada a Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, onde anteriormente estava localizada no Hospital de Santo António. Este hospital é conhecido por ser um dos maiores de Portugal e também por ser um hospital escolar de reconhecimento mérito nacional.

O Hospital de São João conta com 36 especialidades medicas e cirúrgicas: Anestesiologia; Cardiologia; Cardiologia Pediátrica; Cirurgia Pediátrica; Cirurgia Cardiorácica; Cirurgia

Geral; Cirurgia Plástica, Reconstructiva e Maxilofacial; Cirurgia Vascular; Cuidados Paliativos; Dermatologia; Doenças Infeciosas; Endocrinologia; Estomatologia; Gastrenterologia; Genética Humana; Ginecologia e Obstetrícia; Hematologia Clínica; Imunoalergologia; Medicina Física e Reabilitação; Medicina Intensiva; Medicina Interna; Nefrologia; Neonatologia; Neurocirurgia; Neurologia; Oftalmologia; Oncologia; Ortopedia e Traumatologia; Otorrinolaringologia; Patologia Mamária; Pediatria Médica; Pneumologia; Psiquiatria; Psiquiatria da Infância e da Adolescência; Reumatologia; Urologia. Conta também com meios complementares de diagnóstico e terapêutica que são: Anatomia Patologia; Imunohemoterapia; Medicina Nuclear; Neurofisiologia; Neurorradiologia; Patologia Clínica; Radiologia; Radioterapia e Urgências.

4.2.2 Orientação

Este projeto foi realizado pela Inês Capela, aluna da Faculdade de Belas Artes do Porto, no seu estágio de final de mestrado na empresa A Transformadora.

A autora deste projeto realizou um mapa geral, onde apresenta as três entradas possíveis para o edifício, onde este é enviado a cada utente sempre que tem uma consulta e onde indica qual a entrada a que se tem de dirigir para ser mais fácil a sua orientação.

O hospital está organizado por setores, e cada setor é representado por letras. Alguns destes para além da letra são também identificados e representados por uma cor. Os restantes têm uma cor neutra por serem setores restritos (espaços da faculdade, cirurgia)

A orientação exterior é clara e explicita, tem sinalização na periferia do recinto hospitalar (esquinas e junto de paragens de autocarro e metro), permite uma leitura geral e está colocada em pontos-chave para que o individuo tome uma decisão mais rápida e sem dúvida, como por exemplo a localização de parques para estacionamento, a localização das entradas no edifício.

Na zona do interior, algumas das placas possuem apenas uma seta que surgem em percursos que podem ser considerados longos e onde não aparece mais informação para que o individuo chegue ao destino, sem qualquer tipo de dúvida ou receio de estar enganado ou perdido.



Fig.8 Placa de orientação no Hospital São João (fonte: relatório Inês Capela)

4.2.3 Informação

Num hospital é estritamente necessário existir uma boa comunicação e uma boa organização de informação, não deve conter informação nem a mais, nem a menos. Deve ser bem distribuída e visível.

A informação no exterior é bastante explícita, simples e clara, está distribuída por pontos-chave, onde se consegue uma leitura geral. Não contem muita informação por placa o que torna mais explícito para o individuo.

Na zona do interior cada entrada tem uma placa de identificação, que se localiza na parede ao lado, ou por cima da porta de entrada ou até mesmo na respetiva porta do serviço. Os diretórios de elevadores e escadas informam quais os serviços existentes em cada piso, esta informação encontra-se na parede ao lado do elevador e também das escadas como também no interior do próprio elevador.

Como dito anteriormente o uso de pictogramas nos sistemas de sinalização tem um grande benefício tendo em conta o seu principal objetivo, facilitar o processo de aquisição de informação de forma clara e específica para que não haja dúvidas da escolha de um percurso. Todavia, os pictogramas usados neste projeto podem, por vezes causar, algum tipo de dúvida. A sua forma é simples, porem a sua simplicidade e as suas linhas são pouco explícitas e tornam-se confusas.



Fig.9 Placa de informação do Hospital São João
(fonte: relatório Inês Capela)

4.2.4 Interpretação

Na realização de um projeto temos sempre de ter em conta todo o nosso publico alvo e estudá-lo para que a sua interpretação seja fácil e rápida.

Neste projeto, a informação é bem explícita, conseguimos captar bem as direções e informação, tanto no seu exterior como no interior, porém a interpretação dos seus pictogramas é difícil e pode gerar dúvida e o utente pode ficar confuso.

4.2.5 Cor

Tal como em todos os projetos a cor é um fator muito importante devido aos sentimentos e emoções que proporciona às pessoas.

Neste projeto, a autora decidiu utilizar duas cores como base e fundo, cinzento escuro e cinzento claro. O cinzento escuro para setores onde os utentes podem ir e cinzento claro para setores restritos.

Atribui a cada setor uma cor, roxo, verde claro, azul turquesa, cor de rosa, amarelo, cor de laranja e vermelho pálido. O vermelho é usado para indicar as urgências e o verde para indicar as saídas. Sempre que se encontra os setores representados nas placas as respetivas letras encontram-se dentro de um quadrado com a cor respetiva ao setor.

Na pesquisa apresentada acima em relação à cor, vemos o que a cor vermelha representa e causa nas pessoas como por exemplo guerra, sangue, mulher, feridas, perigo, fogo, força, paixão, violência, agressividade e estimula nervosismo. Com isto percebemos que a cor vermelha não é a mais indicada para se utilizar num setor como por exemplo a urgência que é onde a autora deste projeto utiliza. Sendo a urgência um local de muitos sentimentos à flor da pele, de muitas dores, nervosismo, stress tanto por parte do utente como do acompanhante, tem de se proporcionar alguma calma, tranquilidade e não provocar mais sentimentos não tão bons.

A cor utilizada na sinalização interior dificulta em alguns casos a sua leitura como por exemplo o setor A e D. No caso do setor A cor utilizada para a sua identificação é escura e com a cor de fundo cinza escuro a sua leitura não é fácil e os utentes podem não ter uma informação clara no seu primeiro contacto. No caso do setor D a cor é demasiado berrante o que fere um pouco a vista do utente provocando uma difícil leitura, e obriga os indivíduos a aproximarem-se da placa para conseguirem obter a informação que desejam.



Fig.10 cores usadas na sinalética do Hospital São João (relatório Inês Capela)

4.2.6 Marca gráfica

A marca gráfica do Hospital São João é inspirada nas bases gráficas da imagem anterior, onde se acrescentou um pouco de elegância, requinte e energia. A antiga imagem era baseada na Cruz de Malta e no trevo. Mantem-se o símbolo da ordem protetora (a Cruz de Malta) que remete para os valores da tranquilidade e solidariedade e acrescenta-se o símbolo de uma árvore, símbolo de vida representando as várias fases da vida humana (fecundação, nascimento, crescimento, maturidade, declínio e morte)



Fig. 11 Marca gráfica Hospital São João (relatório Inês capela)

4.3 Caso 2- Unidade Local de Saúde de Castelo Branco

4.3.1 Contextualização

Amato Lusitano de seu nome João Rodrigues, nasceu em Castelo Branco. Começou desde muito novo a mostrar aptidões excepcionais por medicina.

Recebeu convites de vários governos para exercer medicina, optando por Itália. Foi professor de anatomia e o seu nome ficou ligado à descoberta da circulação do sangue.

4.3.2 Orientação

A autora deste projeto chama-se Mariana Amaral, aluna na Escola Superior de Artes Aplicadas do Instituto Politécnico de Castelo Branco, no âmbito do projeto de final de mestrado.

Neste projeto a autora dispõe a orientação de uma forma muito simples, clara e eficaz. A orientação está bem organizada, em pontos estratégicos, vai aparecendo ao longo do percurso do indivíduo.

As placas contêm pouca informação e a maioria contém apenas uma seta de indicação do serviço ou caminho a percorrer.

A sua orientação vai desde o parque de estacionamento à entrada principal.

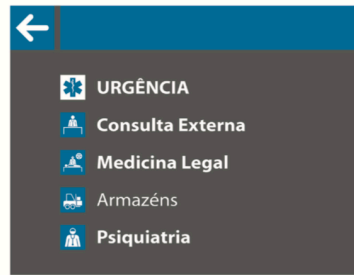


Fig.12 Placa de orientação da ULSCB (fonte Mariana Amaral)

4.3.3 Informação

A informação retirada no exterior deste edifício é bastante explícita, está bem distribuída e não contém muita informação por placa, o que permite ao indivíduo que não tenha dúvidas. A informação está organizada por pontos estratégicos para que o indivíduo se sinta acompanhado e que não está perdido, como são por exemplo parque de estacionamento, entrada e a meio do percurso.

A informação na entrada permite uma leitura geral, explícita e clara.

Na zona do interior, assim que entramos no hospital, temos um painel com todos os serviços e especialidades existentes em cada piso. Existe também uma placa de modelo de funcionamento das urgências, e outra de identificação dos profissionais de saúde.

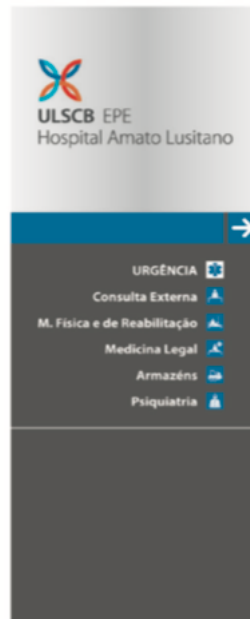


Fig.13 Placa de informação da ULSCB (fonte Mariana Amaral)

4.3.4 Interpretação

Este projeto tem uma interpretação muito fácil, a sua leitura de orientação e informação é muito simples, está tudo muito bem organizado, uma boa fonte e bom tamanho, os pictogramas estão bem desenvolvidos, são simples e contem a informação que o utente precisa.

4.3.5 Cor

Tal como a autora disse “a cor é um elemento fundamental da identidade, permitindo assegurar a rápida identificação da marca.”

Usa cinco cores para a marca do hospital, azul claro, azul escuro, laranja, vermelho e cinzento, justificando as quatro primeiras cores como ao ar, mar, terra e fogo. Estas cinco cores funcionam muito bem entre elas. O cinzento é a cor usada para os fundos.

Uso ainda mais cores nos cartões de identificação pegando um pouco nas cores usadas na marca do hospital, cada cor corresponde a cada colaborador, tais como: assistente operacional, assistente técnico e técnico superior, enfermeiros, médicos e visitantes.

As cores usadas nas placas de orientação e identificação são o azul escuro, o cinzento e o branco para a tipografia, dando uma boa leitura, e não provoca as utentes más sensações.



Fig. 14 Cores usadas na sinalética e marca gráfica da ULSCB
fonte: (Mariana Amaral)

4.3.6 Marca gráfica

A marca gráfica deste hospital pretende comunicar os quatro elementos ar, água, terra e fogo. Os valores do símbolo icónico representam coerência, adequação ao perfil do utente, melhoria na expressão de cores, legibilidade e leiturabilidade, transmitindo uma estrutura mais evidente e com facilidade de memorização.



Fig.15 Marca gráfica da ULSCB (fonte Mariana Amaral)

4.4 Caso 3- Centro Hospitalar Cova da Beira

4.4.1 Contextualização

A 26 de Junho de 1908, a inauguração do antigo Hospital Distrital da Covilhã.

Na altura foi denominado de Hospital da Misericórdia da Covilhã. Devido à sua estrutura debilitada e difíceis acessibilidades foi então criado o Centro Hospitalar Cova da Beira, que incluía a Hospital da Covilhã, do Fundão e Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental.

4.4.2 Orientação

Foram desenvolvidas várias placas de orientação externas para serem aplicadas nas cinco entradas do hospital, e a partir de cada entrada orientam e direciona-se o utente para o serviço possível a partir daquela entrada.

Em cada piso existe uma placa com um mapa que identifica cada serviço e onde é prestado, sendo uma forma simples e eficaz de orientar o individuo.



Fig.16 Placa de orientação do Centro Hospitalar Cova da Beira (fonte Ana Malta)

4.4.3 Informação

O mapa externo informa onde se localizam os indivíduos, as entradas principais, vias de circulação, parque de estacionamento entre outros.

Foram também criadas placas para o interior que informam os indivíduos dos serviços que cada piso contém. Essa informação foi ordenada por ordem alfabética.

Em cada piso há uma placa com um mapa interno do piso que identifica o local onde o serviço é prestado.



Fig.17 Placa de informação do Centro Hospitalar Cova da Beira (fonte Ana Malta)

4.4.4 Interpretação

Os pictogramas são simples, porém alguns tornam-se confusos e pouco explícitos. As placas tanto no exterior como no interior são legíveis, contendo toda a informação necessária. Está bem organizada e o indivíduo consegue obter toda a informação necessária sem ter de fazer perguntas a funcionários do estabelecimento ou outros utentes.

As placas de orientação são simples, contêm apenas a informação de um serviço acompanhado por uma seta e um pictograma onde se torna mais fácil para cada indivíduo.

4.4.5 Cor

Neste caso são utilizados vários tons de azul, o que transmite conceitos relacionados com tranquilidade e higiene, tendo sido igualmente usados para o sistema de orientação, visto que favorece a perceção da sinalética. A autora utilizou também cores para identificar cada setor e alguns símbolos.

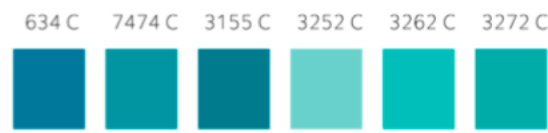


Fig. 18 Cores usadas na sinalética do Centro Hospitalar Cova da Beira (fonte Ana Malta)

4.4.6 Marca gráfica

A marca elaborada pela autora pretende simbolizar a saúde usando a forma da cruz e a humanização usando a figura humana.



Fig. 19 Marca gráfica do Centro Hospitalar Cova da Beira (fonte Ana Malta)

4.5 Caso 4- O contributo para a comunicação integrada em meio hospitalar

4.5.1 Contextualização

O Dr. João Bacalhau foi o médico fundador e CEO do Grupo Hospital Particular do Algarve, identificou cedo algumas incapacidades e dificuldades na assistência médica que era prestada à grande maioria dos turistas que procuravam o Algarve como destino de férias.

Foi assim que surgiu a ideia de criar uma unidade de saúde que, à imagem do bom serviço prestado pelas estruturas hoteleiras no Algarve, se centraria no cliente e no seu bem-estar, associando a isso uma prestação de cuidados médicos com diferenciação e tecnologia, inexistentes nessa altura naquela região.

“A saúde é um bem de particular importância”, é o lema desde sempre assimilado por todos os colaboradores do Hospital Particular do Algarve, o grupo tem-se envolvido não só no tratamento da doença, mas também em políticas de promoção de saúde, através da criação de departamentos de diagnóstico pouco invasivo, e na consciencialização da sociedade local, divulgando cuidados para a prevenção e promoção da saúde.

4.5.2 Orientação

Neste caso foram criadas placas de orientação que são suspensas no teto, onde contêm apenas a informação correspondente à seta. Com isto torna-se mais fácil para o indivíduo orientar-se porque não há uma placa com várias orientações e informações.



Fig.20 Placas de orientação do caso “o contributo para a comunicação integrada em meio hospitalar” (fonte Adriana Vieira)

4.5.3 Informação

As placas de informação estão bem explícitas e o individuo consegue obter a informação de forma simples.

Os pictogramas, por sua vez podem deixar os indivíduos confusos, alguns deles são pouco explícitos.



Fig.21 Placas de informação do caso “o contributo para a comunicação integrada em meio hospitalar” (fonte Adriana Vieira)

4.5.4 Interpretação

A autora decidiu usar duas línguas (português e inglês) visto que é uma zona com muitos turistas. As placas têm uma boa leitura e o uso de pictogramas ajuda na interpretação, embora haja alguns que são pouco explícitos.

4.5.5 Cor

Neste caso a cor predominante é o azul, o mesmo usado na marca gráfica. É usado em placas de orientação e informação visto que dá uma boa leitura. É ainda usado o branco para a tipografia, setas e a caixa do pictograma.

4.5.6 Marca gráfica

A marca gráfica deste hospital é a silhueta de uma pessoa, transmitindo a humanização, os ciclos da vida, e a sua forma parece uma pessoa com energia, transmitindo assim uma mensagem mais tranquila aos utentes, uma energia mais positiva e calma.



Fig.22 Marca Gráfica do caso “o contributo para a comunicação integrada em meio hospitalar” (fonte Adriana Vieira)

4.6 Caso 5- Hospital da Luz

4.6.1 Contextualização

A comunidade Luz Saúde foi criada em 2000 e é um dos maiores grupos de prestação de cuidados de saúde no mercado português.

O Grupo presta os seus serviços através de 30 unidades (onde se incluem 14 hospitais privados, um hospital do SNS explorado pela Luz Saúde em regime de Parceira Público-Privada, 13 clínicas privadas a operar em regime de ambulatório e duas residências sénior) e está presente nas regiões Norte, Centro, Centro-Sul de Portugal Continental e na Região Autónoma da Madeira.

4.6.2 Orientação

Não há muita orientação nesta instituição, apenas nas portas, colada na mesma com uma seta de indicação do percurso, e pouco mais. Isto acontece devido a ser um hospital em que os utentes são acompanhados por médicos, enfermeiros ou funcionários.



Fig.23 Placa de orientação no Hospital da Luz (fonte pinterest)

4.6.3 Informação

Neste hospital existe um mapa correspondente a cada piso que informa e orienta os utentes onde se localiza cada setor como por exemplo: consultas, pediatria, centro de imagiologia, acidentes de trabalho, entre outros.

O Hospital da luz em Guimarães tem, na entrada para o recinto, uma placa informativa com o nome do hospital, os serviços prestados e o sinal de parque de estacionamento.

Em cada quarto tem uma placa na vertical na parede de dentro junto à porta, que contém a informação do número do quarto de modo a que o individuo, ao passar no corredor, não precise de olhar para cima ou para os lados, conseguindo assim andar normalmente e obtendo logo a informação.



Fig. 24 Placa de informação no Hospital da Luz

(https://www.google.com/search?q=hospital+da+luz+guimar%C3%A3es&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjKrcWs1oDjAhUKhRoKHTnuDLwQ_AUIESgC&biw=1313&bih=690&dpr=2#imgrc=bPviJuCF8vGdqM:)

4.6.4 Interpretação

Neste estabelecimento a informação é muito simples e clara, então a sua interpretação também se torna simples e fácil. Não há informação em excesso e está bem distribuída.

4.6.5 Cor

Neste hospital, tal como em outros casos já estudados, a cor que predomina é o azul. É um azul que transmite tranquilidade e calma, é também usada ainda nos mapas as cores: laranja, amarelo, verde, roxo, rosa e dentro destas cores são usados sub tons das mesmas (verde mais escuro, verde mais claro, azul mais escuro, azul mais claro).

As cores usadas são bastantes tranquilas, o individuo não fica com más sensações, são cores que não ferem os olhos e apaziguam.

4.6.6 Marca gráfica

A cruz é um dos símbolos mais importantes do Cristianismo, porque a morte de Jesus na cruz e a sua ressurreição são o sacrifício que possibilitam o perdão dos pecados e reconciliação com Deus.

E mais uma vez foi usada a cor azul.



Fig.25 Marca gráfica do Hospital da Luz (fonte [https://www.google.com/search?q=hospital+da+luz&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjIjOmf14DjAhXlxYUKHfpGCFUQ_AUIESgC&biw=1313&bih=690#imgrc=LZ2FMc_qmtr8nM:\)](https://www.google.com/search?q=hospital+da+luz&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjIjOmf14DjAhXlxYUKHfpGCFUQ_AUIESgC&biw=1313&bih=690#imgrc=LZ2FMc_qmtr8nM:))

4.7 Caso 6- Hospital Infante D. Pedro

4.7.1 Contextualização

O edifício primitivo do Hospital de Aveiro, exemplar classificado de Arte Nova desenhado por Silva Rocha, sofreu obras de conservação, com vista ao seu aproveitamento para serviços de gestão e apoio. Com a recuperação do edifício, o hospital teve em vista libertar para um espaço no edifício central do Hospital de Aveiro, para centralizar todos os serviços que envolvem o atendimento a utentes.

4.7.2 Orientação

A autora deste caso criou um mapa onde identificou cada edifício com letras de “A” a “D” sendo o “A” o mais importante e o “D” o menos importante. As entradas também foram sinalizadas com vários tamanhos devido à sua importância.

Com isto foi criado um diretório com o referente mapa e por baixo do mapa contém os serviços prestados em cada piso, de cada bloco. De modo que as pessoas consigam deslocar-se até onde pretendem.

No corredor que dá acesso aos dois blocos, existe uma placa que direciona os indivíduos ou para o bloco A ou para o bloco B.

As restantes placas de orientação, são placas simples e tenta obter informação que corresponde só aquela direção, e pouca informação na placa.



Fig.26 Placa de orientação no Hospital Infante D.Pedro (fonte Inês Costa)

4.7.3 Informação

Foi proposto um mapa onde se contém informação das possíveis entradas para o edifício, e respetivos consultórios. Contudo, como seria muita informação, ficou decidido apenas um mapa onde se simbolizassem as entradas e só a letra referente a cada bloco.

Também foi criado um mapa que informa, com uma cor, os acessos (escadas, corredores, elevadores), com outra cor o espaço de acesso restrito a funcionários, e ainda com outra cor o acesso a utentes, visitantes, funcionários.

Na entrada de cada edifício existe uma placa com a respetiva letra. Em cada sala de espera de cada bloco há uma placa que contém toda a informação sobre os serviços prestados naquele bloco e qual o piso a que corresponde.



Fig.27 Placa de informação no Hospital Infante D.Pedro
(fonte Inês Costa)

4.7.4 Interpretação

A proposta de nova sinalização para o Hospital Infante D. Pedro em Aveiro, não é a melhor devido à escolha da tipografia. A autora decidiu usar uma tipografia, e setas de orientação/direção com pontos, o que torna difícil a sua compreensão.

4.7.5 Cor

Neste caso foram escolhidas duas cores para distinguir os blocos, cor de laranja e azul. Dentro de cada bloco há vários pisos, e cada piso é representado por uma cor, usando assim sete cores, verde água, lilás, azul escuro, castanho, vermelho, amarelo torrado e verde.

Para as placas de orientação a cor azul é novamente usada.

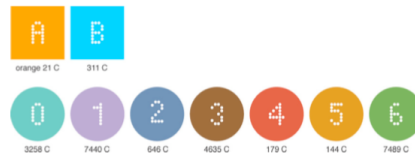


Fig. 28 Cores usadas nas placas no Hospital Infante D. Pedro (fonte Inês Costa)

4.7.6 Marca gráfica

A marca gráfica deste hospital é uma ideia de barco, e ao mesmo tempo o mar, para tentar transmitir tranquilidade e uma aventura. Mais uma vez a cor usada é o azul, existindo assim dois tons.



Fig. 29 Marca gráfica do Hospital Infante D. Pedro (fonte [https://www.google.com/search?biw=1313&bih=690&tbn=isch&sa=1&ei=bgEQXdXLMeylhblPht-
iuA8&q=hospital+infante+d.+pedro+aveiro&aq=hospital+inf&gs_l=img.1.0.0l3j0i30l7.301762.304393..306101.
..0.0..0.11](https://www.google.com/search?biw=1313&bih=690&tbn=isch&sa=1&ei=bgEQXdXLMeylhblPht-
iuA8&q=hospital+infante+d.+pedro+aveiro&aq=hospital+inf&gs_l=img.1.0.0l3j0i30l7.301762.304393..306101.
..0.0..0.11))

5. Análise

5.1 Introdução

Após ter analisado os estudos de casos idênticos ao meu projeto, segue-se a etapa de análise dos mesmos de uma forma mais geral. Esta nova análise serve para percebermos as vantagens e desvantagens de outros meios hospitalares.

Depois dessa análise mais geral transpomos uma análise mais profunda da Unidade de Saúde Familiar- A Ribeirinha, fazendo uma análise SWOT para que consiga perceber as fraquezas, as oportunidades, e ameaças do mesmo, análise da sinalética e marca gráfica.

5.2 Análise dos estudos de casos

5.2.1 Sinalética

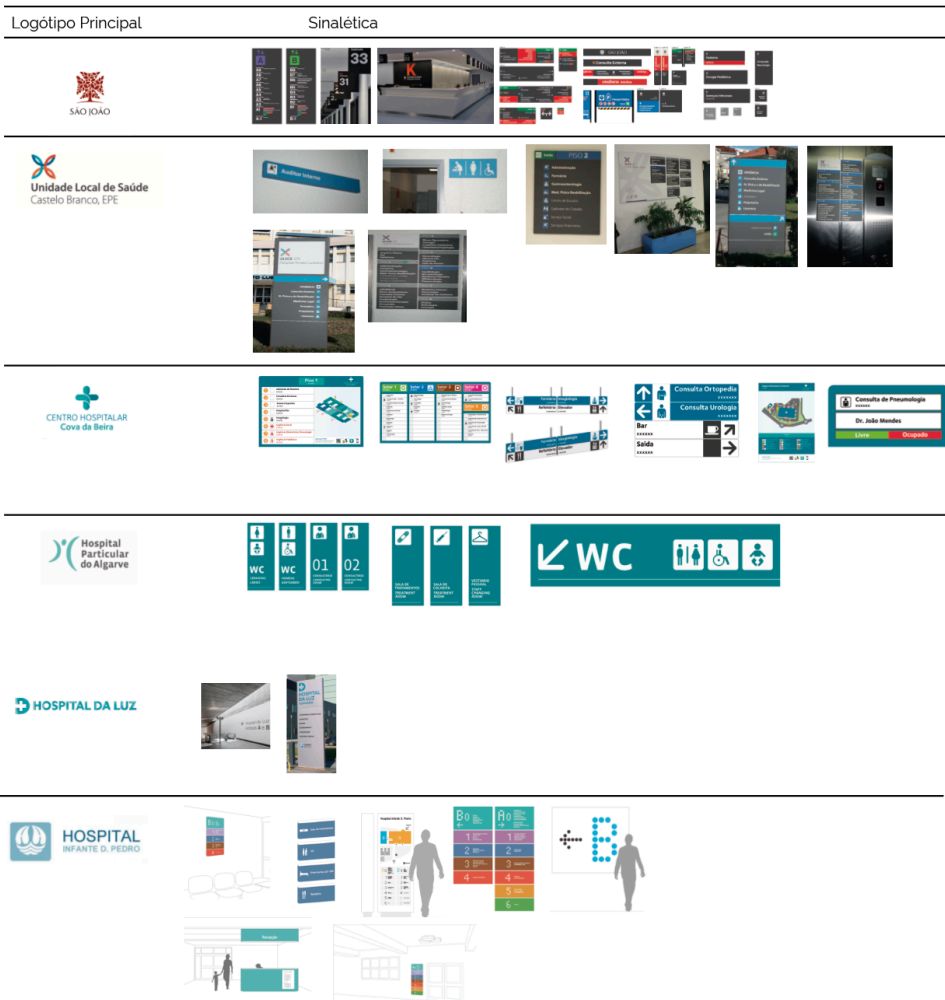


Fig.30 Conjunto de sinalética e marca gráfica dos casos estudados (fonte Marta Sofia)

O estudo e a descrição da sinalética foi essencial para perceber o que é fundamental e como organizar tanta informação.

Foi desenvolvido um quadro, figura 34, para que pudéssemos compreender melhor quais os melhores casos para termos como referência.

O caso da Unidade Local de Saúde de Castelo Branco, o caso do Hospital Particular do Algarve e o caso do Centro Hospitalar Cova da Beira são os três casos referencias essenciais. Na minha opinião estes três casos têm a informação bem organizada, bons pictogramas, bons contrastes e boas estratégias.

5.2.2 Marca gráfica

Para a análise mais concreta das marcas gráficas referentes aos casos de estudo escolhidos, decidi elaborar uma imagem com divisões identificativas dos elementos pertencentes a cada uma das marcas gráficas como o seu logótipo, as cores, as formas e as tipografias e em alguns casos as suas variantes.





















Logótipo Principal	Cor	Variantes	Cor	Forma	Tipografia
					SÃO JOÃO
					Unidade Local de Saúde Castelo Branco, EPE
					CENTRO HOSPITALAR Cova da Beira
					Hospital Particular do Algarve
					HOSPITAL DA LUZ
					HOSPITAL INFANTE D. PEDRO

Fig.31 Análise de cor, variantes, forma e tipografia da marca gráfica dos casos estudados (fonte Marta Sofia)

Visualizando a figura 35 conseguimos identificar marcas gráficas com formas bastante diferentes, embora quase todas apresentem a forma de cruz usando o quadrado para as formas. Relativamente às cores, as mais predominantes são os tons de azul, devido à associação de calma tranquilidade.

Em relação à tipografia, a mais predominante são fontes sem serifa. O único caso que utiliza uma fonte serifada é o hospital São João. As restantes marcas gráficas usam fontes sem serifa e

com um espaçamento entre letras reduzido, embora sejam fontes que transmitam elegância, simplicidade.

5.3 Análise SWOT

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> • Boa localização • Bastante estacionamento • Acesso a elevadores • Bom atendimento • Formação pré e pós-graduada de médicos e enfermeiros que frequentam as instituições de ensino superior do distrito e não só • Boas condições para os cuidados prestados 	<ul style="list-style-type: none"> • Fraca sinalização • Pouco espaço • Apenas cuidados primários • Mudança constante de médicos provocando por vezes a falta deles
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> • Encontrar bons médicos e enfermeiros • Apoio na autonomia dos utentes • Contributo deste projeto para a comunicação entre a ULS e os utentes • Desenvolver um projeto real 	<ul style="list-style-type: none"> • Fraca adesão de profissionais de saúde • Diminuição da população residente e baixa natalidade • Elevado índice de envelhecimento • Elevado índice de dependência de idosos • Pouco transporte publico entre a Guarda e aldeias do concelho

Tabela 1 Análise SWOT do caso de estudo USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

5.4 Análise do estudo de caso

5.4.1 Sinalética

No meu caso de estudo existe pouca sinalética de orientação, apenas a informar no piso 0 que ao subir as escadas chegamos ao piso 1, a restante sinalização é de informação e mesmo essa não informa devidamente devido á sua má visibilidade, as placas que existem não estão bem localizadas e em alguns locais é necessário haver mais informação para que toda a gente veja.

As placas de identificação de casa de banho e de gabinetes médicos são muito pequenas e escondidas, a sua fonte é muito pequena.

5.4.2 Marca gráfica





Logótipo Principal	Cor	Forma	Tipografia
			

Figura 32 Análise de cor, forma e tipografia da marca gráfica do caso de estudo da ULSG (fonte Marta Sofia)

5.5 Personas


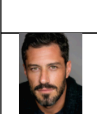
	<p>Inês tem apenas 21 anos, e foi mãe à 3 meses. Tem de ir ao centro de saúde com a filha para levar uma vacina, e fazer uma consulta de rotina ao bebé. É mãe solteira, não tem ninguém que a acompanhe às consultas nem que a ajude. Vai sozinha com a sua filha no carrinho e tem de levar a mochila com o essencial para a bebé, com isto a Inês não consegue ter em atenção a sinalização que existe.</p>
	<p>Cristina tem 32 anos, tem um filho com 2 anos. O seu marido vai sempre as consultas com ela e com o filho o que lhe facilita imenso. O Tiago, filho da Cristina e do Manuel está com bastante febre e tosse, e apareceu umas manchas pelo corpo. Preferem ir ao centro de saúde primeiro para que o Tiago não apanhe mais bactérias nas urgências. A Cristina e o Manuel têm mais uma filha com 12 anos e vai também ao centro de saúde para apanhar a última vacina contra o cancro do colo do útero.</p>
	<p>O Carlos tem 46 anos, e foi operado há uma semana ao pé e agora tem de ir ao centro de saúde fazer o curativo e pedir ao médico a baixa para entregar no trabalho. Ao ser operado ao pé tem menos mobilidade e não vai ninguém consigo, o que dificulta um pouco.</p>
	<p>A Dona Maria tem 89 anos, e viúva. Tem diabetes e tem de ir ao centro de saúde para ter consultas, e ir buscar as receitas para a sua medicação e pedir análises. Já tem dificuldade a mover-se, e a sua visão e audição já sofrem de alguns danos. A maioria das vezes vai sozinha, mas sempre que tem um neto ao pé de si vai com eles para que a ajudem.</p>

Tabela 2 Personas fonte (Marta Sofia)

5.6 Opiniões

Enfermeira de 26 anos

“Como profissional de saúde e estando mais do lado de dentro, noto que, cada vez mais a sinalética assume um papel de importância nos meios hospitalares a nível geral, tanto para utentes para a sua melhor orientação dentro destas instituições como para nós profissionais de saúde com a ajuda da sinalética conseguimos proporcionar melhores cuidados de saúde com mais qualidade e segurança, como por exemplo a nível da prevenção de infeções hospitalares.

Nos dias de hoje, considero que a nível geral os hospitais estão bem sinalizados. “

Jovem de 19 anos

“Cada vez mais os nossos hospitais e centros saúde se têm vindo a mostrar mais por aspetos negativos. Na minha opinião, sendo uma adolescente de 19 anos, considero que consigo entrar dentro de um desses edifícios e consigo “desenrascar-me” e dirigir-me a qualquer das partes existentes num hospital ou centro de saúde. Porém considero que a sinalização existente não é a suficiente para transmitir a informação necessária, principalmente a pessoas idosas, uma vez que são pessoas desta facha etária que mais frequenta estes sítios. Acho que é um dos aspetos a melhorar nestes edifícios, uma vez que me deparo muitas vezes com idosos a fazer perguntas pois a informação que deveria se transmitir através de sinalizações não é a suficiente. “

Jovem de 26 anos

“Das vezes que tive de me dirigir a um hospital ou centro de saúde, tanto na zona de Lisboa como no Alentejo, os locais estavam relativamente bem sinalizados. Em algumas instâncias, em Centros de Saúde, maioritariamente no Sul, devido ao tamanho reduzido e falta de sinalização do próprio edifício senti necessidade de me dirigir a um auxiliar para pedir informações ou orientação. No geral, não sinto dificuldade em navegar em qualquer dos locais à qual visitei.”

Jovem de 21 anos

“Esta semana fui ao hospital da Covilhã. Precisei de ir às urgências, e nem sequer sabia por onde entrar. Entrei pela porta da frente como seria normal, e acabei por saber que as urgências eram no sentido oposto da porta principal, ou seja, nas "traseiras". Tinha uma má sinalização exterior.

Ao entrar, fiquei sem saber onde era a receção, visto haver dois balcões na sala onde entrei.”

Jovem de 18 anos

“No meu centro de saúde no porto eu ando sempre perdida não tem placas que informassem onde são as coisas, tenho sempre que perguntar alguém para que local me dirijo. Já no hospital de São João não tenho razões de queimas, as coisas sempre estiverem muito bem identificadas.”

6. Desenvolvimento

6.1 Definição de conceitos

Através da definição de conceito pretendo que a marca que desenvolvi para a ULS da Guarda tenha mais visão por parte de utentes e funcionários. Para isso defini algumas palavras-chave de modo a caracterizar os valores do estabelecimento, sendo elas: Saúde, Bem-estar, Guarda, Ciclo vital, Humanismo e Rigor.

Estas palavras chave ajudaram a criar a marca gráfica para a ULS da Guarda.

6.2 Conceção experimental do projeto

Para o redesign da marca gráfica desenvolvi alguns esboços inicialmente pensando no facto da ULS ser uma Unidade que ajuda e acolhe quem precisa e, por, na sua história, o ar da cidade da Guarda ser usado para pessoas com tuberculose, realizei os esboços da figura 34.

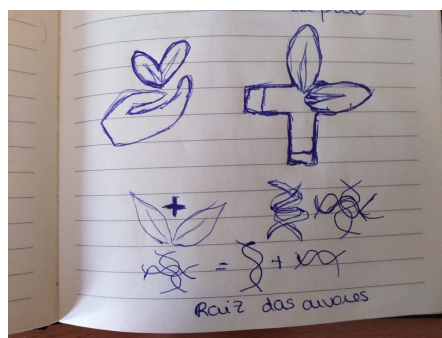


Fig.33 Primeiros esboços da marca gráfica para a ULSG (fonte Marta Sofia)

Depois de reunir novas palavras chave (saúde, bem-estar, Guarda, ciclo vital, humanismo e rigor), desenvolvi novos esboços representados na figura 35.

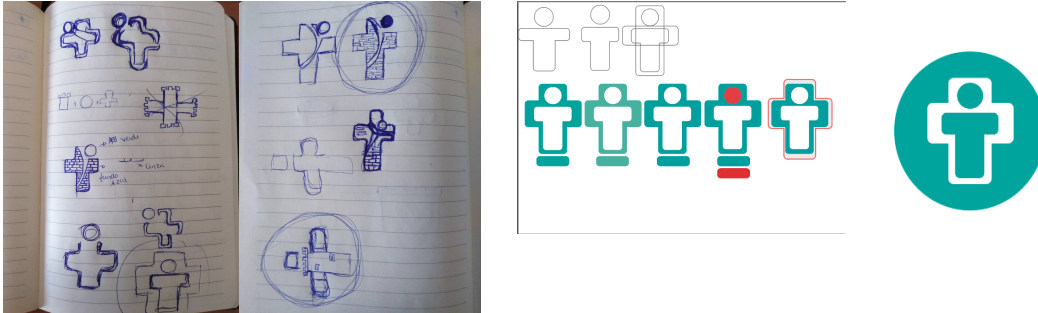


Fig.34 Primeiros esboços da marca gráfica para a ULSG com novas palavras chave, e esboços em digital da marca gráfica para a ULSG (fonte Marta Sofia)



Fig.35 imagem final da marca gráfica para a ULSG (fonte Marta Sofia)

Sé catedral da guarda/ Humanismo
Cruz: cuidados de saúde

Círculo: ciclo da vida



Fig.36 Significado de cada forma da imagem da marca gráfica para a ULSG (fonte Marta Sofia)

Depois desta etapa concluída, passei para a análise da tipografia. Tipografia sem serifa, simples, e com formas arredondadas.



Fig.37 Tipografia para a marca gráfica para a ULSG (fonte Marta Sofia)

6.3 Desenvolvimento do projeto

6.3.1 Marca gráfica

A marca gráfica da ULS foi totalmente modificada para que tivesse uma melhor leitura.

Depois de escolhida a tipografia e a imagem fiz vários testes para ver o melhor posicionamento da tipografia (figura 39).





Fig.38 Opções da posição da tipografia na marca gráfica para a ULSG (fonte Marta Sofia)

Escolhi como marca gráfica principal a imagem representada na figura 40.



Fig.39 Marca gráfica principal para a ULSG (fonte Marta Sofia)

Em seguida fiz várias variantes para a aplicação da marca gráfica em diferentes fundos





Fig.40 Comportamento da marca gráfica sobre fundos (fonte Marta Sofia)

Com esta etapa consegue-se perceber o comportamento da marca gráfica em diferentes fundos com cores diferentes, a negativo e positivo.

6.3.2 Código cromático

O código cromático que representa a ULS na marca é a cor azul esverdeado e o vermelho.

A cor azul está associada ao ar pura da cidade, à natureza, sendo o azul uma cor que representa algumas sensações tais como: caridade, serenidade, paz harmonia, simpatia. A cor vermelha é usada devido ser uma cor representada na bandeira da cidade. Embora seja uma cor associada ao perigo e más sensações, também transmite boas sensações tais como: força, energia, coragem e ação. Todas estas sensações devem ser transmitidas por algum num hospital, e a ULSG transmite isso pela sua marca gráfica que é em muitos casos o primeiro impacto.

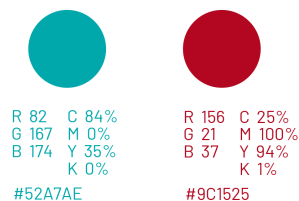


Fig.41 Código cromático da marca gráfica (fonte Marta Sofia)

Como se pode verificar as cores têm a indicação das suas referências. Deve ser feita, sempre, uma aproximação da cor, e só em último caso usar a marca a preto e branco e em escala de cinzas.

6.3.3 Código tipográfico

O uso de uma tipografia apropriada e relacionada com o resto envolvente é uma componente fundamental para uma melhor harmonia e identidade uniforme. O seu propósito é garantir uma boa leitura e que seja legível.

O código tipográfico usado é Barlow, e as suas variações são Bold, Regular, e barlow extralight.

Esta fonte foi a escolhida, devido ser uma fonte não serifada e ter terminações arredondadas, de forma a haver coerência entre a marca gráfica e a sinalética.

Barlow ExtraLight
Regular

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
12345678910
!"@#€\$%&/()=?'*+.:;,-_

**Barlow
Bold**

**ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
12345678910
!"@#€\$%&/()=?'*+.:;,-_**

Fig.42 Código tipográfico da marca gráfica (fonte Marta Sofia)

6.3.4 Aplicação da marca gráfica

A marca gráfica foi aplicada apenas em envelopes e papel de carta, tanto para a ULSG tanto como para a USF A Ribeirinha.

A diferença de ambas as unidades são muito simples, para a ULSG a cor usada foi o azul da marca gráfica e a cor usada para a USF A Ribeirinha foi a cor vermelha também da marca, e devido ser uma cor bastante usada no estabelecimento.



Fig.43 Aplicações da marca gráfica (fonte Marta Sofia)

6.3.5 Código icónico

Em primeiro, foi criado uma grelha de construção para a conceção de todos os pictogramas

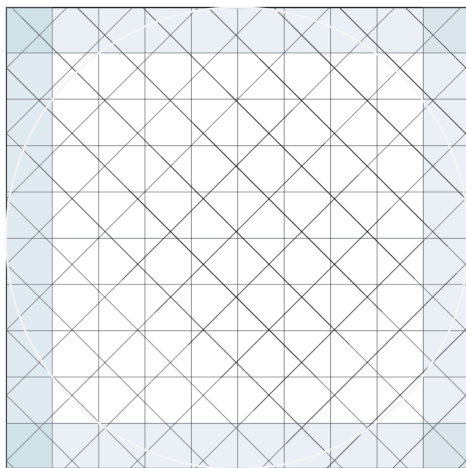
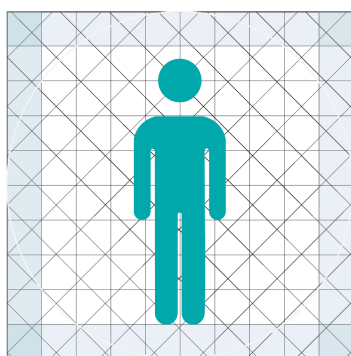
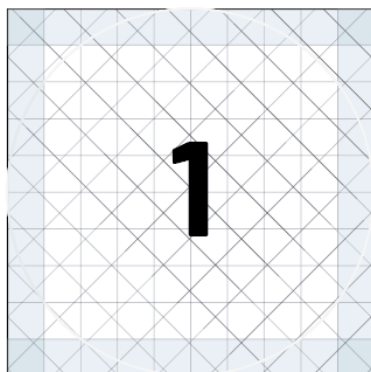
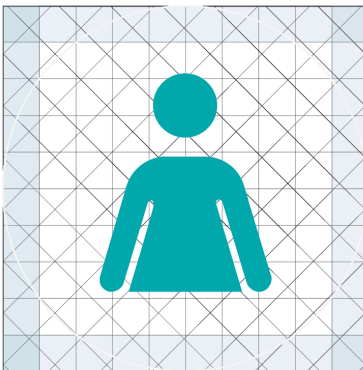
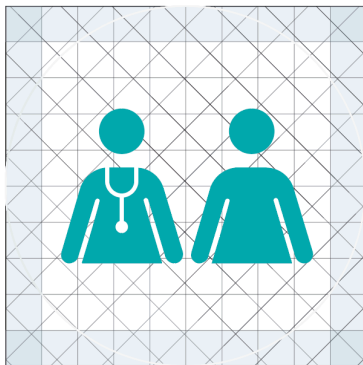
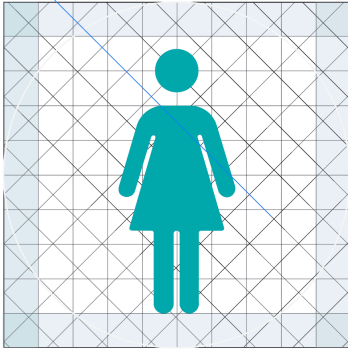


Fig.44 Grelha modular fonte Marta Sofia)

Os primeiros pictogramas a serem desenvolvidos foi o pictograma masculino e feminina para que a conceção dos restantes ser mais fácil.





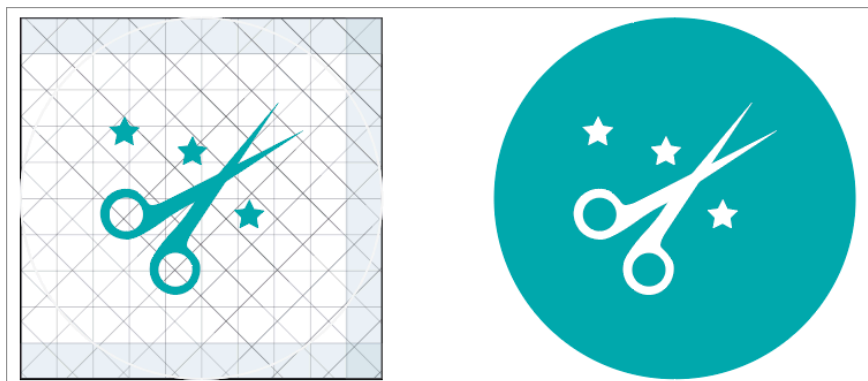


Fig.45 Alguns pictogramas (fonte Marta Sofia- os restantes encontram-se em anexo)

6.3.6 Sistema modular

No início do desenvolvimento das placas, deparei-me com alguns fatores tais como o texto ultrapassar os limites da placa definida inicialmente.

Como resolução do problema defini um número de tipologias de placas.

Depois de as desenvolver fiz testes para perceber se o seu tamanho, tanto da placa como do texto e também do pictograma, estavam corretos.

A tipologia tipo 1 aplica-se a placas com um texto mais reduzido.



Fig.46 Tipologia tipo 1 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

A tipologia tipo 2 para placas com mais texto e 2 pictogramas.



Fig.48 Tipologia tipo 2 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

A tipologia 3 são placas direcionais de gabinetes de enfermagem e médicos com os devidos números de identificação.

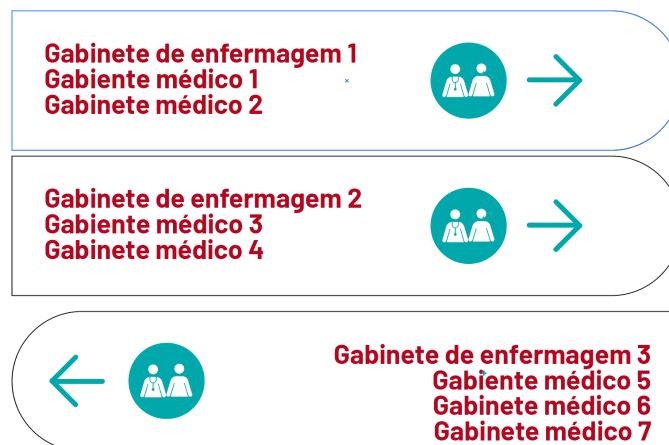


Fig.47 Tipologia tipo 3 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

A tipologia 4 é um totem com a informação dos serviços prestados na USF A Ribeirinha.

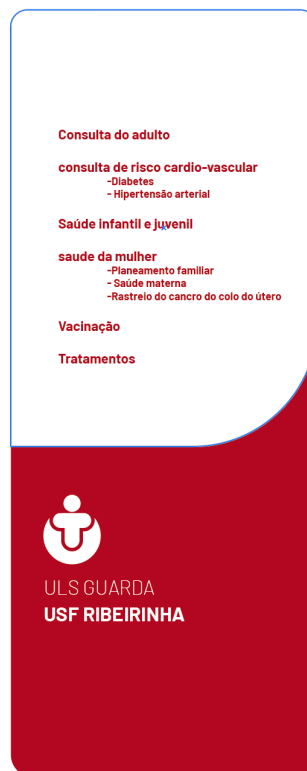


Fig.48 Tipologia tipo 4 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

A tipologia 5 é uma placa direcional de gabinetes médicos generalizados.



Fig.49 Tipologia tipo 5 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

A tipologia 6 é uma placa informativa onde esclarece as pessoas da porta certa para a USF A Ribeirinha.



Fig.50 Tipologia tipo 6 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

A tipologia 7 é um roll-up exterior que estará colocado fora da área da USF A Ribeirinha, para que os indivíduos consigam ver desde a estrada que a Unidade de Saúde Familiar A Ribeirinha se localiza ali.



Fig.51 Tipologia tipo 7 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

A tipologia tipo 8 são apenas os pictogramas masculinos e femininos, colocados na porta das respetivas casas de banho para reforçar a informação.



Fig.52 Tipologia tipo 8 de placas para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

7. Conclusões

7.1 Apresentação de resultados



Fig.53 Mockup T1 e T2 para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia61)



Fig.54 Mockup T4 para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)



Fig.55 Mockup T3 e T5 para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)



Fig.56 Mockup T6 para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)



Fig.57 Mockup T7 para a USF A Ribeirinha (fonte Marta Sofia)

7.2 Conclusão

Este projeto realizado no âmbito de finalidade licenciatura, inicialmente o seu objetivo era realizar a sinalética para o Hospital Sousa Martins porem a meio do projeto obtive a informação que estava a ser implementada uma nova sinalética, então decidi fazer o mesmo para a Unidade de saúde Familiar A Ribeirinha e a marca gráfica para a Unidade Local de Saúde da Guarda.

Em primeiro lugar realizou-se uma pesquisa sobre a instituição, definir os objetivos gerais e específicos. Em segundo lugar procedeu-se para uma parte mais teórica, o Estado da Arte. Este está dividido em algumas partes tais como: Design de Comunicação, A Coerência na Comunicação Visual, Sistemas de informação e orientação, no seu geral e em meio hospitalar.

O primeiro estuda o design de comunicação em si, e no que consiste. No segundo desenvolve-se a importância a importância de mantermos uma coerência visual, para que se consiga transmitir informação, conseguir comunicar com outras línguas, consegue-se alcançar um público-alvo maior. Estuda a importância de um sistema ser bem organizado para uma melhor eficácia. Em terceiro abordou-se o design de informação e orientação em geral e nas áreas de saúde. Todos estes passos foram essenciais, pois obtive um conhecimento tanto geral como mais específico sobre o assunto.

Após o desenvolvimento deste tópico, comecei por analisar o capítulo seguinte que aborda o estudo de casos que contem casos de estudo idênticos ao meu projeto onde analisei várias vertentes tais como: a sinalética, marca gráfica, código icónico, cores e tipografia. Com este estudo verificou-se que cada vez mais as instituições apostam na sua imagem, porem algumas destas ainda não estão bem desenvolvidas em relação a sua sinalização.

Posteriormente foi analisado o objetivo de estudo a ULSG e a USF A Ribeirinha para que pudesse perceber a sua missão, valores, e os seus objetivos.

Após esta análise foi desenvolvida a análise SWOT onde foi abordado pontos fortes, pontos fracos, as oportunidades e as ameaças. Foi também analisado a sua sinalização e a marca gráfica.

Todos estes pontos serviram para definir e gerir uma melhor marca e uma melhor sinalização.

Após estas análises comecei por realizar o redesign da marca, a definição do código cromático, e tipográfico.

Depois de desenvolvida a marca, começou-se a desenvolver os sistemas de informação e orientação da USF A Ribeirinha. Foi criado um código icónico e sistema modular para que os pictogramas tivessem coerência entre si. Ao longo da realização foram realizados vários testes para se obter resultados e fazer as alterações necessárias.

As placas têm vários tamanhos devido ao seu conteúdo, ambas têm legibilidade conforme o ponto onde se têm de tomar decisão para que os utentes não se sintam confusos na tomada da sua decisão.

O estado da arte e os casos de estudo permitiram obter novos conhecimentos e consolidar conhecimentos sobre o design e as suas soluções.

Com isto a USF A Ribeirinha passou a transmitir melhor a sua informação e a ULSG também transmitir melhor os seus valores e missões.

Com este projeto os utentes e os funcionários conseguem circular melhor na instituição da Ribeirinha e a marca gráfica da ULSG consegue comunicar melhor a sua imagem, e está relacionada com a cidade da Guarda.

Ao fim da realização do projeto na totalidade penso ter atingido todos os objetivos colocados inicialmente.

7.3 Recomendações

As recomendações que posso deixar para o desenvolvimento de projetos similares no futuro, são:

- Os futuros investigadores de projetos semelhantes que inicialmente definam o que querem investigar, analisar e desenvolver.
- Recomendo que peçam autorizações atempadamente para que se possa obter uma resposta rápida para que o projeto se desenvolva mais facilmente.
- Para um redesign recomenda-se um estudo prévio sobre a instituição, os seus valores e a sua missão.

8. Bibliografia

<https://justnews.pt/artigos/a-tradicao-formativa-da-usf-a-ribeirinha-na-guarda#.XSOgHy10p0s>

<http://www.ulsguarda.min-saude.pt/category/institucional/missao/>

<http://www.reconquista.pt/articles/hospital-amato-lusitano-faz-40-anos>

<https://www.grupohpa.com/pt/hpa-saude/apresentacao/historia/>

<https://lifestyle.sapo.pt/saude/noticias-saude/artigos/hospital-de-aveiro-recupera-edificio-arte-nova-para-bloco-administrativo>

<http://knoow.net/cienceconempr/marketing/design-de-comunicacao/>

Communication Design: Insights from the Creative Industries – Derek Yates, Jessie Price, BLOOMSBURY – Fairchild Books – 2015

ICSDI – International Council Societies of Industrial Design. Definition of design. Disponível em: <<http://www.icsid.org/about/about/articles31.htm>>. Acesso dia 23/10/2008.

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/5015/1/TESE.pdf>

<http://atalhocomunicacao.com.br/branding/afinal-qual-a-importancia-da-identidade-visual-de-uma-empresa/>

<https://blog.arkmeds.com/2018/05/30/comunicacao-interna-na-area-da-saude/>

<https://www.escolaedti.com.br/por-que-a-comunicacao-corporativa-nos-hospitais-e-importante>

https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/29117/1/Ale_Auad_A%20importancia%20dos%20Sistemas%20de%20Informacao%20em%20Saude%20-%20Estudo%20de%20caso%20USF%20CelaSaude%20Final.pdf

https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/11097/11097_4.PDF

https://www.tagsinalizacao.com/blog_post/11/A-Importancia-dos-pictogramas-na-sinalizacao

Os Sistemas de Gestão da Informação nos Hospitais Públicos Portugueses de Andreia da Silva Almeida;

9. Anexos

Pictogramas

