Sinalização de equipamentos públicos: uma análise da principal Unidade de Atendimento Integrado de Belo Horizonte

Public equipment signage: an analysis of the main Unidade de Atendimento Integrado in Belo Horizonte

PINTO, Gabriella Nair Figueiredo Noronha; Mestranda; Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG)

gabriellanair@gmail.com

DIAS, Maria Regina Álvares Correia; Doutora; Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG)

regina.alvares@gmail.com

Resumo

Este estudo tem o objetivo de analisar a proposta de design de sinalização de um espaço público de atendimento ao cidadão localizado na área central de Belo Horizonte. Esse espaço é uma das trinta Unidades de Atendimento Integrado do estado de Minas Gerais, sendo considerada a maior e mais importante delas. A edificação é tombada, implicando em limitações projetuais, estéticas e normativas. O método de coleta de dados compreendeu a utilização de dados secundários, tomando por base os relatórios institucionais e a proposta de sinalização aprovada pela equipe gestora da Unidade, e observação participante nos espaços, levando em conta aspectos antropométricos, ergonômicos e psicológicos envolvidos na utilização dos equipamentos disponíveis. A análise da sinalização possibilitou aprofundar o conhecimento em relação à possível contribuição do design para a melhoria da comunicação e da prestação do serviço, resultando em uma experiência agradável e fazendo com que os usuários/cidadãos sintam-se seguros e confortáveis.

Palavras Chave: Design de sinalização; Design centrado no usuário; Equipamentos públicos.

Abstract

This study has the purpose of analyzing the design proposal of signaling a public area of service to the citizen located in the central area of Belo Horizonte. This space is one of the thirty Integrated Service Units of the state of Minas Gerais, being considered the largest and most important. The building is down, implying in design, aesthetic and normative limitations. The method of data collection included the use of secondary data, based on institutional reports and the signaling proposal approved by the management team of the Unit and participant observation in the spaces, taking into account anthropometric, ergonomic and psychological aspects involved in the use of the equipment available. Signaling analysis has made it possible to deepen knowledge about the possible contribution of design to improved communication and service delivery, resulting in a pleasant experience and making users feel safe and comfortable.

Keywords: Signage design; User-centered design; Public equipment.

1 Introdução

A pós-modernidade e o crescimento das cidades trouxeram consigo ambientes cada vez mais complexos, nos quais as pessoas compartilham uma diversidade de experiências e desafios, sendo esses evidentes também nos pontos de contato entre os cidadãos e o governo. A ampliação do número de serviços ofertados pelo Estado, bem como a primordialidade de que esses serviços sejam prestados com maior qualidade, tornou essencial um sistema de comunicação eficiente, sendo a sinalização um dos componentes fundamentais desse processo.

A sinalização de um ambiente ajuda as pessoas a se deslocarem com eficiência, entenderem melhor o funcionamento dos serviços desejados e, de forma não menos importante, evitarem riscos ou sair em segurança em situações de perigo. Apesar dessa importância, verificou-se a inexistência de um sistema integral de sinalização na Unidade de Atendimento Integrado - UAI da Praça Sete, equipamento público estadual cuja média diária de visitantes gira em torno de 13 mil pessoas. Não obstante, está em fase de análise uma proposta de sinalização para a referida UAI.

Desta forma, este artigo visa a analisar a proposta apresentada sob a ótica do design de sinalização, levando em consideração principalmente as necessidades dos cidadãos. Pretende-se, assim, aprofundar o conhecimento em relação às possibilidades de contribuição do design para a melhoria da comunicação e da prestação do serviço, resultando em uma experiência agradável e fazendo com que os cidadãos sintam-se seguros e confortáveis.

2 Design de sinalização

O design de sinalização é um desdobramento do design gráfico ambiental e tem por objetivo otimizar e, por vezes, viabilizar, a utilização e o funcionamento de espaços (ADG, 2000). Por sua grande abrangência, envolve diversos termos que podem ser facilmente confundidos entre si, como *wayfinding*, *señalética* e *placemaking* (Quadro 1). Essas diversas denominações refletem a complexidade da disciplina e a conveniência de incorporar novos atributos no seu desempenho ao longo das últimas décadas (VELHO, 2007, p. 46).

Quadro 1 – Resumo dos conceitos relativos aos termos empregados em projeto de sinalização. ^[1]

SINALIZAÇÃO	Processo de veiculação de informações. É o princípio de marcar ou sinalizar algo. Transmite informação mediante uma disposição adequada de sinais, regulamentando o fluxo de pessoas e veículos, preferencialmente antecipando a demanda. Produto de design utilizado para orientar, informar e guiar os usuários.
WAYFINDING	Voltado ao movimento orientado, utiliza-se da aplicação dos recursos da sinalização para orientar e auxiliar os usuários a chegarem em determinado destino com segurança, tornando a experiência dos mesmos agradável.
SEÑALÉTICA	Sua finalidade é a informação imediata e inequívoca, direcionada a reação à mensagem. Não impõe a atenção, não provoca impacto e nem recorre a atenção estética.
PLACEMAKING¹	Concepção de elementos de comunicação capazes de criarem em um ambiente uma atmosfera mais animado e envolvente, para que possa entreter o público.
DESIGN GRÁFICO AMBIENTAL	Campo multidisciplinar que inclui o design gráfico, design de produto, arquitetura e paisagismo. Abrange questões de identidade, sinalização e <i>wayfinding</i> em um determinado ambiente.

¹ Conceito extraído de D'Agostini (2017).

Fonte: adaptado de Scherer (2011)

Conforme D'Agostini (2017), o surgimento de novos produtos e serviços e a complexificação da relação entre o homem e o espaço a sua volta – a partir da revolução industrial – acarretaram uma demanda por informação nos ambientes que extrapola a simples navegação e orientação. Presenciamos, desta forma, a inevitabilidade de se pensar a comunicação dos ambientes numa perspectiva multissensorial, com foco nas características e experiências de seus usuários. As funções da sinalização podem, portanto, ser múltiplas, entre elas a de ambientar, demarcar, identificar, instruir, orientar, promover, proteger e regulamentar.

Ainda de acordo com o autor, uma forma de analisar e refletir sobre a prática projetual do design de sinalização seria por meio de nove fatores, tendo três deles relação direta com o foco de estudo sobre usuários: fatores antropológicos, ergonômicos e psicológicos. Porquanto o presente artigo circunscreva a sinalização sob o ponto de vista da experiência do usuário, a análise que segue deter-se-á sobre tais fatores.

3 A importância da sinalização no espaço público

O design de sinalização é crucial para espaços públicos, sendo capaz de influenciar a experiência do usuário e integrar a infraestrutura cívica e a narrativa da cidade. Nesses ambientes, o papel do designer é apresentar a informação que ajude a facilitar a experiência da visitação, de modo que dez passos, por exemplo, pareçam requerer apenas dois ou três (GIBSON, 2009).

A forma como a informação é comunicada ao público pode condicionar comportamentos e, de maneira coletiva, mudar o rumo da história. Para Redig (2004), “o design de informação está no eixo do sistema democrático. Não existe democracia sem informação clara, e verdadeira” (REDIG, 2004, p. 61). Em relação ao design de sinalização, “a importância [...] é, em muitos casos, crucial, sobretudo nos espaços de grande concentração de pessoas” (GOMES FILHO, 2000, p. 209).

As UAIs, principalmente aquelas de maior porte como a da Praça Sete, constituem-se como espaços públicos complexos, uma vez que reúnem uma série de serviços – prestados por *stakeholders* diversos – e apresentam um grande volume e espectro de usuários, sejam eles cidadãos em busca de atendimento ou os próprios funcionários. Em função dessa complexidade e na medida em que mais serviços foram agregados e mais etapas introduzidas no processo de prestação dos serviços, como o agendamento online e os totens de autoatendimento, a sinalização e comunicação adequadas tornaram-se cada vez mais necessárias.

Além disso, nesse tipo de equipamento destinado ao atendimento ao cidadão, ressalta-se a necessidade de “acolher, orientar e informar a população sobre os requisitos necessários para a obtenção dos serviços disponíveis” (BRASIL, 2002, p. 10), o que aponta a importância de gerenciar as expectativas das pessoas sobre como o serviço funciona. A ausência de uma comunicação adequada pode levar à frustração e à percepção de que o serviço é pobre e ruim (DESIGN COUNCIL, 2011). Essa percepção se dá, entre outros, por uma sensação de desorientação e de espera longa, pela ocorrência de retornos desnecessários – ao não atender aos pré-requisitos necessários para utilização do serviço – e pelo aumento do tempo de atendimento e gasto pela equipe respondendo a consultas gerais.

Ademais, nos espaços públicos complexos, em que experiência do cidadão é ponto crítico para o sucesso, as soluções devem considerar as características múltiplas dos usuários e possuir flexibilidade para acompanhar as mudanças na prestação, sob o risco da ineficiência e

obsolescência, resultando, portanto, no desperdício de recursos frequentemente escassos.

4 Contexto do projeto

A UAI Praça Sete está localizada em quarteirão formado pelas Avenidas Amazonas e Afonso Pena e pelas Ruas São Paulo e dos Carijós, na Praça Sete de Setembro, no hipercentro de Belo Horizonte (Figura 1). O complexo arquitetônico tem um total de 5.780 m² de área líquida edificada e é formado pela junção de duas edificações, sendo uma delas tombada pelo Instituto Estadual do Patrimônio Histórico e Artístico de Minas Gerais (Iepha). Em 2009 o complexo passou por uma extensa restauração para acomodar a UAI. O prédio tombado possui quatro pavimentos, enquanto que o prédio anexo possui apenas dois pavimentos.

Figura 1 – Vista superior da UAI Praça Sete

Fonte: MINAS GERAIS, 2014, p. 67

A UAI Praça Sete foi instalada dentro de um modelo inovador de gestão, integrando em um mesmo espaço físico diversos órgãos e entidades, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços públicos e oferecer um novo conceito de atendimento ao cidadão (MINAS GERAIS, 2016). Atualmente, oferece 116 serviços prestados por órgãos do governo estadual e federal. O número de atendimentos diário da unidade gira em torno de seis mil, embora o fluxo de pessoas no prédio seja de em média 13 mil pessoas por dia (além dos acompanhantes, muitas pessoas transitam pelo prédio para utilizar facilidades como banheiro e bebedouro). Alguns dos serviços exigem agendamento prévio pela internet e, caso não consigam marcar o atendimento para o mesmo dia, os usuários têm que retornar à Unidade. Também, em serviços como a emissão de documentos, os cidadãos devem comparecer novamente para buscá-los.

Desta forma, existe um fluxo diário intenso de pessoas nos prédios, até o presente pouco orientado e sinalizado. Isso porque a Unidade conta com um sistema de sinalização parcial, em grande parte desatualizado e, em alguns setores, improvisado. No prédio tombado, há a sinalização de salas nos andares superiores, porém algumas das placas não correspondem aos setores em funcionamento (Figura 2).

Figura 2 – Sinalização do prédio tombado.

Fonte: as autoras (2018)

Além disso, verifica-se a existência de cartazes improvisados para suprir a sinalização pré-existente, a qual foi destruída pela ação do tempo, por vandalismo ou não estava prevista originalmente. É o caso da numeração dos guichês de atendimento (Figura 3).

Figura 3 – Numeração dos guichês de atendimento.

Fonte: as autoras (2018)

No prédio anexo a sinalização também se encontra fragmentada e desatualizada, não correspondendo ao funcionamento atual dos setores (Figura 4).

Figura 4 – Sinalização do prédio anexo.

Fonte: as autoras (2018)

A visão geral dos ambientes, sob o ponto de vista do cidadão, traz a percepção de que o atendimento será demorado e provoca a incerteza quanto às etapas e locais de atendimento, sendo necessário recorrer frequentemente aos volantes para solicitar informação.

Em face dos problemas supracitados, a equipe gestora do projeto contratou uma empresa de comunicação para o desenvolvimento do projeto de sinalização para a Unidade. Além do padrão já utilizado em outras Unidades, levaram-se em consideração as especificidades da UAI Praça Sete, como o tamanho e tombamento da edificação e o maior fluxo de pessoas. A proposta foi entregue e validada após reuniões entre as equipes e visitas à edificação, porém ainda não foi implementada.

5 Metodologia

O método de coleta de dados para o presente estudo compreendeu a utilização de dados secundários, tomando por base os relatórios institucionais e a proposta de sinalização aprovada pela equipe gestora para a UAI Praça Sete, e a observação participante na referida unidade.

Com a observação participante pretendeu-se coletar dados, por meio de diário de campo, conversas e registros fotográficos, compreender melhor a dinâmica de funcionamento da Unidade e mapear pontos de atenção relativos à experiência do usuário. A pesquisadora atuou como usuária real, tendo sido possível identificar e registrar aspectos relevantes referentes a cada ponto de contato do serviço na Unidade objeto de estudo. Conforme Gerhart e Silveira (2009), a observação participante faz emergir questões fundamentais sobre o problema que procuramos compreender. A partir dos dados coletados foram feitas análises considerando-se os fatores projetuais elencados por D'Agostini (2017) que têm relação direta com o foco de estudo sobre usuários.

A análise do projeto de sinalização à luz da experiência do usuário justifica-se na medida em que, conforme afirma Pezzin (2014), apesar do paradigma da centralidade do usuário, as metodologias difundidas de design de sinalização não contemplam um estudo aprofundado sobre as necessidades do usuário na fase de *briefing*. Scherer *et al.* (2017) também constata uma

lacuna referente à participação do usuário no processo de projeto quando analisam as principais referências metodológicas do design de sinalização. O risco de não se considerarem o comportamento e anseios do público reside muitas vezes, em falhas projetuais e soluções inadequadas que carecem de improvisos para um sistema que, em geral, é de cara manutenção.

6 Análise da proposta de sinalização da UAI Praça Sete

Para D'Agostini (2017), o design de sinalização deve ser capaz de fazer uma leitura dos problemas de comunicação encontrados em um ambiente, bem como de possibilitar maior interação entre as pessoas e o espaço. Nessa perspectiva, a medida da qualidade de um projeto não é simplesmente o produto entregue, mas, principalmente, o comportamento e satisfação dos usuários (SCHERER, 2017), sendo, portanto, fundamental considerar seu olhar e necessidades.

Nos tópicos a seguir busca-se problematizar, sob o ponto de vista do usuário, as escolhas de projeto para a UAI Praça Sete a partir dos fatores antropológicos, ergonômicos e psicológicos.

6.1 Fatores antropológicos

Os fatores antropológicos relacionam-se com o repertório cultural do ambiente e de seus usuários. Sob esse foco, devem-se “observar códigos de comunicação, como idioma, cores, símbolos” (D'AGOSTINI, 2017, p. 31). Em relação à proposta de sinalização da UAI, os elementos empregados (cor, logotipo, tipografia e grafismos) são comuns a todas as Unidades (Figura 5), o que facilita o reconhecimento por potenciais usuários. Também, busca-se conferir identidade ao equipamento ao utilizar o logotipo do governo estadual. Segundo a equipe do projeto, é importante que, embora os serviços sejam prestados por diversos órgãos de esferas governamentais diferentes, se reconheça que é um projeto estadual.

Figura 5 – Placa de entrada da UAI de Contagem e proposta para uma das placas de entrada da UAI Praça Sete.

Fonte: equipe gestora da UAI

No que concerne ao conteúdo da sinalização, observa-se que as placas frequentemente utilizam siglas e abreviações (Figura 6) que podem ser obscuras para os cidadãos que desconheçam a estrutura burocrática de governo. Em alguns casos privilegiou-se a coexistência de terminologias oficiais com termos relativos aos serviços prestados (como em SEDESE – Captação de Vagas, que dispõe a nomenclatura do órgão responsável e o serviço ofertado), mas em outros optou-se apenas pela sigla institucional. Nesses casos, para o usuário que desconhece a

organização, a sinalização praticamente perde suas funções de identificação e orientação.

Figura 6 – Proposta de placa para a recepção da UAI Praça Sete.

Fonte: equipe gestora da UAI

Outra questão importante foi levantada na pesquisa de campo. Segundo a equipe gestora da UAI, os totens de autoatendimento, apesar de possibilitarem maior agilidade e autonomia na prestação de determinados serviços, ainda são pouco utilizados pelo público em geral em função do desconhecimento acerca de suas funcionalidades. Também, coexistem dois tipos de totem sem nenhum tipo de diferenciação aparente. Esses problemas poderiam ser minimizados com orientações mais claras sobre para que servem e como utilizar. A solução de sinalização, no entanto, limitou-se a indicar o autoatendimento (Figura 7), restringindo, desta forma, seu caráter instrutivo.

Figura 7 – Proposta de placa para o terminal de autoatendimento.

Fonte: equipe gestora da UAI

A utilização de cores e símbolos também foi limitada, não havendo, por exemplo, a diferenciação dos ambientes conforme os serviços disponíveis. Também, a proposta não

contemplou avisos de alerta e informações de segurança, como restrições de acesso e saídas de emergência, estas últimas importantes tanto para os usuários ocasionais quanto para os funcionários já ambientados com a rotina do equipamento.

6.2 Fatores ergonômicos

Os fatores ergonômicos devem adequar as formas e informações aos limites dos usuários, relacionando-se com as condições estruturais do ambiente. No âmbito da informação, tratam de questões como visibilidade, legibilidade, compreensibilidade e consistência dos componentes simbólicos (EPSTEIN, 1995; SANTOS e FIALHO, 1997).

No prédio tombado os fatores ergonômicos tornam-se mais evidentes, haja vista as restrições impostas à fixação de placas e painéis. No térreo, uma das soluções consistiu na fixação de placas no teto, na entrada e no vão que se conecta à outra edificação. Como é possível observar na Figura 8, as placas serão posicionadas bem acima da linha de visão das pessoas em pé, o que pode dificultar sua visibilidade e legibilidade.

Figura 8 – Proposta de placas para o prédio tombado.

Fonte: equipe gestora da UAI

Nos andares superiores, a proposta apenas atualiza a sinalização existente, que consiste em pequenas placas de LED posicionadas em 90° em relação às portas, legíveis apenas a uma proximidade considerável do local (Figura 9). Nesses casos, é possível supor que os seguranças e volantes continuarão tendo um papel relevante de orientação aos transeuntes, fato este verificado em campo e tratado também no tópico a seguir.

Figura 9 – Sinalização nos andares superiores do prédio tombado.

Fonte: as autoras (2018)

Outro ponto relevante no âmbito da ergonomia refere-se ao atendimento das pessoas com deficiência e necessidades especiais. No projeto proposto não há um tratamento diferenciado para esse público, salvo na recepção para a qual a fila de atendimento preferencial receberá uma identificação. Não há a previsão de sinalização específica de acesso para cadeirantes ou orientação para pessoas com deficiências visuais, por exemplo.

6.3 Fatores psicológicos

Uma vez que buscam promover estratégias que influenciem a experiência no ambiente, os fatores psicológicos estão intimamente relacionados à exploração de cada etapa da jornada feita pelos usuários, oferecendo informações adequadas às suas necessidades físicas e emocionais.

No caso de equipamentos de prestação de serviços públicos, esses fatores são especialmente importantes, porquanto problemas na orientação e informação aumentam a incerteza e ansiedade e, por sua vez, têm o potencial de se transformarem em avaliações negativas sobre o serviço (DESIGN COUNCIL, 2011). Desta forma, ressalta-se a imprescindibilidade de se oferecerem informações sobre os serviços ofertados (forma de funcionamento, rol dos serviços, horários etc.), requisitos para a utilização (documentos necessários), estágio do serviço (etapas) e tempo de espera. Além disso, um *wayfinding* eficaz permite que cidadãos se auto orientem e identifiquem a via de atendimento apropriada, enquanto gerenciam ativamente suas expectativas sobre o serviço.

A proposta apresentada para a UAI pouco trata dessas questões. Conforme supracitado, privilegia as estruturas em detrimento dos serviços ofertados. Também, não prevê informações sobre o funcionamento da Unidade ou requisitos necessários ao atendimento, o que diminui a auto orientação e acarreta a necessidade de se recorrer frequentemente aos volantes e vigias para dirimir dúvidas. A única solução nesse âmbito são as placas de setorização, que indicam a localização do usuário em relação à edificação como um todo (Figura 10).

Figura 10 – Placa de setorização para a UAI Praça Sete.

Fonte: equipe gestora da UAI

7 Conclusões

Com base nos fatores projetuais que têm relação direta com o foco de estudo sobre o usuário descritos por D'Agostini (2017), realizou-se uma análise da proposta de sinalização elaborada para a UAI Praça Sete, por meio da observação participante focada na experiência do usuário.

Embora o próprio projeto já constitua um avanço em relação ao *status quo*, foi possível constatar a ainda restrita funcionalidade da proposta em face da complexidade do equipamento público, isto é, pode-se afirmar que esta não atendeu a todas as demandas de comunicação do espaço.

Em relação aos aspectos antropológicos destaca-se a perpetuação de uma visão centrada na organização em detrimento do repertório cultural do usuário, o que se evidencia por meio das placas orientadas às instituições e não aos serviços. Quanto aos fatores ergonômicos, ressalta-se a desconsideração da heterogeneidade do público da Unidade, demonstrada, entre outros, pela ausência de uma distinção da informação para pessoas com necessidades especiais. No que concerne aos aspectos psicológicos, observaram-se poucas melhorias relativas ao *wayfinding* – como pistas de orientação, diferenciação de ambientes, estabelecimento de rotas e utilização de elementos visuais como mapas e símbolos – e ao gerenciamento das expectativas dos usuários.

Em virtude da investigação realizada, conclui-se que a observância e reflexão acerca dos fatores projetuais pode contribuir de sobremaneira para o design de sinalização, conferindo perspectivas muitas vezes negligenciadas pelos designers e gestores do equipamento. Ademais, o planejamento centrado no usuário pode resultar em uma proposta mais eficiente e holística, extrapolando a funcionalidade de um sistema de sinalização simples.

Por fim, salienta-se que o estudo não pretendeu esgotar as possibilidades de análise do

projeto de sinalização sob o ponto de vista do usuário, mas oferecer alguns critérios valiosos a serem considerados, os quais poderiam atuar como balizadores na tomada de decisão sem que necessariamente haja um aumento nos recursos envolvidos no projeto.

8 Referências

- ADG ASSOCIAÇÃO DOS DESIGNERS GRÁFICOS. **ABC da ADG**: glossário de termos e verbetes utilizados em design gráfico. São Paulo: ADG, 2000.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Unidades de atendimento integrado**: como implantar. Brasília: MP, 2002.
- D'AGOSTINI, Douglas. **Design de sinalização**. 1. ed. São Paulo: Blucher, 2017.
- DESIGN COUNCIL. **Reducing Violence and Aggression in A&E**. Londres: Design Council, 2011.
- EPSTEIN, Isaac. **Teoria da Informação**. São Paulo: Blucher, 1995.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIBSON, David. **The wayfinding handbook**: Information design for public places. Princeton Architectural Press, 2009.
- GOMES FILHO, João. **Gestalt do objeto**: sistema de leitura visual do objeto. São Paulo: Escrituras, 2000.
- MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Coordenadoria Especial de Gestão das UAI. **Diagnóstico Situação Atual das Unidades de Atendimento Integrado – UAI**. Belo Horizonte, 2014.
- PEZZIN, Olivia Chiavareto; Design de sinalização: feito para os usuários mas sem sua participação. In: **Anais do 11º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**. São Paulo: Blucher, 2014, pp. 1013-1023.
- REDIG, Joaquim. Não há cidadania sem informação, nem informação sem design. **Revista Brasileira de Design da Informação**, v. 1, n. 1, p. 2004, 2004.
- SANTOS, Neri dos; FIALHO, Francisco. **Manual de análise ergonômica no trabalho**. Curitiba: Gênese, 2. ed., 1997.
- SCHERER, Fabiano et al. Contribuição metodológica em design de sinalização. In: **InfoDesign**. v. 8, n. 1, pp. 10-30, 2011.
- _____. O papel do usuário em metodologias de projeto de sinalização. In: **Revista Brasileira de Design da Informação**. v. 14, n. 2 pp. 172-186, 2017.
- VELHO, Ana Lúcia de Oliveira Leite. **O design de sinalização no Brasil**: a introdução de novos conceitos de 1970 a 2000. Tese de mestrado, PUC-Rio, 2007.