

O caráter multidisciplinar da Comunicação Visual em hospitais

THE MULTIDISCIPLINARY NATURE OF VISUAL COMMUNICATION IN HOSPITALS

Mônica de Moraes Oliveira

Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Pesquisadora do Grupo de Estudos da Imagem na Comunicação. monicavelame@gmail.com

Sandra Maria Ribeiro de Souza

Professora Livre-Docente do Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da ECA/USP; Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação pela ECA/USP; líder do GEIC (Grupo de Estudos da Imagem na Comunicação). smrdsouz@gmail.com

Recebido em 30 de outubro de 2013. Aprovado em 20 de fevereiro de 2014

Resumo

O objetivo desta pesquisa é evidenciar que o ambiente hospitalar, por ser complexo, necessita de um projeto de Comunicação Visual com caráter multidisciplinar. A metodologia adotada partiu de uma pesquisa bibliográfica relacionada a diferentes áreas envolvidas com o setor hospitalar (tais como: Arquitetura, Design, Artes, Hotelaria e Gestão) com a Comunicação Visual aplicada ao tema hospital.

Palavras-chave: Comunicação Visual, hospital, ambiência.

Abstract

The purpose of this study was to show that the hospital environment, for being complex, requires a multidisciplinary approach to Visual Communications. The methodology used was based on a literature search related to different areas involved with hospital care (such as: Architecture, Design, Arts, Hotel Management and Management) with Visual Communications applied to the subject hospital.

Keywords: Visual Communications, hospital, ambience.

Introdução

O objetivo geral desta pesquisa foi evidenciar que o ambiente hospitalar, por ser extremamente complexo, necessita de um projeto de Comunicação Visual (CV) que tenha um caráter multidisciplinar. Os objetivos específicos foram verificar os elementos que compõem um sistema de CV para hospitais; identificar características específicas em seus ambientes que necessitem de CV; identificar como esta se insere nesse contexto, se tem sido tratada de forma diferenciada e, sobretudo, se há um campo específico (ou uma especialização) da CV para atender as necessidades do setor hospitalar (como vem ocorrendo com outras áreas). Partiu-se da hipótese que um sistema de CV específico para hospitais tem que ser complexo e diferenciado e envolver conhecimentos de várias áreas.

A CV em hospitais se caracteriza por auxiliar usuários que, em sua maioria, encontram-se em condições diferenciadas, vivenciando situações de desconforto físico e/ou emocional e, ainda assim, tendo que tomar decisões e ter acesso a várias informações. Por causa da ampla estrutura física e organizacional dessas instituições, mesmo quem frequenta seus ambientes todos os dias dificilmente o conhece por inteiro. Assim, pessoas relacionadas ao *staff* de um hospital também podem se perder ou não localizar um ambiente diferente do habitual.

A CV desempenha um importante papel ao sistematizar informações nos vários setores de um hospital. A relevância do estudo desse tema está na complexidade e especificidade desse ambiente. Segundo Ribeiro (2009, p. 17), a característica de ambientes complexos (geralmente edifícios de grande porte) é que “requerem uma rede clara e bem elaborada de informações para orientar seus usuários”. Essa autora menciona a questão da necessidade de orientar os usuários em ambientes complexos, apontando como problema que esta é negligenciada, algumas vezes, pelos administradores do ambiente, como o caso de alguns edifícios públicos, complexos empresariais privados ou até mesmo cidades (ibid., p. 18).

O objeto de estudo desta pesquisa é a CV em um tipo de ambiente específico: o hospital. Segundo Munari (1997), a “comunicação visual” é tudo o que os nossos olhos veem e ocorre por meio de mensagens visuais, podendo ser casual ou intencional (quando há intenção de transmitir uma informação precisa, com a utilização de um código preciso). O enfoque deste trabalho é a CV intencional em hospitais, ou seja, o conjunto de mensagens visuais apresentadas com a intenção de transmitir informações diversas. Nesse contexto, suas funções relacionam-se a orientar o fluxo (direções e circulação); indicar itens de segurança; indicar acessos restritos e demais proibições; identificar e diferenciar ambientes e setores; identificar a instituição; fornecer informações diversas

(sobre a instituição, missão, valores, história e visão; sobre prevenção de doenças; sobre eventos e campanhas; sobre procedimentos a serem realizados etc.); divulgar a marca e fazer publicidade e propaganda da instituição e de seus serviços e, acima de tudo, acolher os usuários com um ambiente propício a interações.

Essas funções possibilitam que os usuários tenham condições de permanência no ambiente hospitalar de modo seguro e com mais autonomia e conforto. Pessoas que vão a um hospital pela primeira vez podem ter dificuldades para localizar seu destino nos espaços internos da instituição, sobretudo nos casos em que há separações estruturais em vários blocos, torres e prédios, daí a importância da CV como sistematizadora de informações, auxiliando os usuários.

Mensagens visuais organizadas formam um sistema de CV que comunica valores institucionais do hospital, mostrando seus serviços e fortalecendo sua marca. O sistema apresenta informações elaboradas e planejadas em um projeto que define peças a serem utilizadas e seu posicionamento. Esse sistema insere-se na ambiência.

Uma peça de CV é a menor unidade a que se pode reduzir uma informação a ser transmitida e deve estar aplicada em um suporte visual. Este pode ser confeccionado com diversos materiais e se apresentar de diversas formas. São exemplos de peças de CV: placas, fachadas, luminosos, totens (decorativos, informativos e/ou institucionais), *banners*, *displays* (incluindo-se aqui os eletrônicos e os móveis), painéis (considerando-se, inclusive, os painéis utilizados para chamada de pacientes), adesivos (em pequenos e grandes formatos), placas de advertência e/ou proibição, adesivos em veículos, uniformes com identificações da instituição, anúncios publicitários e impressos de modo geral (papelaria, folders, catálogos etc.), entre outros.

Por seu caráter visual, também integram essa lista os pisos diferenciados por cores para orientação de fluxo; pisos diferenciados da sinalização tátil; placas em Braille; batentes de elevador; mapas táteis; e alguns elementos de comunicação com o público (como campanhas para comunicação entre pacientes e o setor de enfermagem, caixas de sugestão, totens contendo senhas para atendimento etc.). Já outros formatos, mesmo que considerados como peças de CV (tais como: sites, brindes, embalagens, jornais e revistas), não são aqui relacionados, porque comumente não estão presentes (de forma obrigatória) no espaço físico hospitalar.

Referencial teórico

Um projeto de CV define e especifica peças a serem aplicadas no ambiente. A partir da organização das informações a serem transmitidas, elabora formatos,

integração entre as peças e o melhor posicionamento para cada uma. Nele deve ser considerada a grande possibilidade de estresse psicológico dos usuários (clientes de saúde e/ou *staff*), bem como os parâmetros relacionados à infecção hospitalar e demais riscos específicos do ambiente hospitalar. Dada a própria circunstância desse ambiente, a CV assume um caráter mais humanizado e hospitaleiro, sendo que cada hospital requer um sistema diferenciado, adequado às suas necessidades e particularidades (público que atende, local em que se situa, tamanho etc.).

A CV é concebida como sistema integrado que auxilia a formação de um contexto mais amplo, chamado aqui de ambiência, criado para propiciar uma experiência sensorial positiva do ambiente aos usuários, dando-lhes condições de manter maior interação, confortabilidade e espaço próprio para o desenvolvimento do trabalho. Para formar esse conjunto, o sistema de CV integra elementos de disciplinas especializadas (Arquitetura, Design, Artes) no ambiente hospitalar, como, por exemplo: sinais de informação, peças de comunicação, decoração (obras de arte, paisagismo); mobiliário e equipamentos (cor, formato, material, disposição); revestimento de pisos e paredes (cores e materiais utilizados); iluminação (natural e/ou artificial); sons; aroma etc. Toda essa junção cria uma ambiência de natureza multidisciplinar.

A CV hospitalar pretende proporcionar ao usuário uma sensação agradável e, ao mesmo tempo, transmitir informações necessárias à sua permanência no local. Nesse sentido, podem ser utilizadas cores em mobiliários, equipamentos e revestimentos para identificar os locais e para reforçar a identidade visual da instituição. Por exemplo, assim como pode ser feita a aplicação do logotipo em peças que indiquem sinalização ou localização de um setor para reforçar a imagem de marca.

A preocupação com a ambiência relaciona-se a questões de humanização, hospitalidade e acolhimento, principalmente no que diz respeito ao atendimento a clientes de saúde. Atualmente, os hospitais, de modo geral, têm como funções tratar pessoas que apresentam problemas de saúde, realizar exames preventivos para evitar certas doenças, realizar pesquisas e divulgá-las para a comunidade. Isso vem provocando, como reação, um hábito de as pessoas irem a hospitais não apenas quando estão doentes. Tem crescido a procura por tratamentos preventivos e por informações sobre como evitar certos problemas de saúde. Alguns hospitais fornecem essas informações por meio de palestras, cursos e eventos, auxiliando usuários a terem uma melhor qualidade de vida.

Com as pessoas que vão a um hospital à procura de uma melhora em sua saúde, consideradas como clientes de saúde, estão seus acompanhantes, visitantes e familiares. O que diferencia esses usuários de frequentadores de outros locais é a maior possibilidade

de eles se encontrarem em situações físicas (e/ou emocionais) diferenciadas do normal, devido a problemas de saúde. Mesmo as pessoas relacionadas a um cliente de saúde podem se encontrar em estado diferenciado, sobretudo emocionalmente, por isso é importante que seja dada atenção especial tanto aos pacientes quanto às pessoas a eles relacionadas.

Essa mudança proporcionou um aumento das atividades dessas instituições e das pessoas que realizam trabalhos e/ou estudos em suas dependências (chamadas aqui, de forma genérica, de *staff*). Além das pessoas que lidam diretamente com o tratamento dos pacientes (equipes médicas e enfermeiros), há a necessidade de equipes de apoio para realizar funções diversas relacionadas à infraestrutura da instituição. Essas pessoas compõem a lista de usuários de hospitais e podem se encontrar em situação de estresse por causa das características das atividades que desenvolvem. Por isso, tanto a equipe médica e equipe de enfermeiros, quanto o pessoal de apoio precisam sentir-se em um local agradável, a fim de realizarem suas funções de modo menos estressante.

O ambiente hospitalar é bastante complexo e requer recursos especiais para atender as necessidades e expectativas de todos esses usuários citados. A estrutura física de um hospital (citado aqui de maneira geral, independente de ser público ou privado, de ter uma especialidade ou ser geral) envolve uma área construída com dimensões amplas, com várias entradas e acessos, gerando a necessidade de sinalização para que os usuários possam localizar com eficiência o local de destino. A questão da sinalização envolve tanto o entorno do hospital quanto suas dependências externas e internas. O que se espera da CV, nesse sentido, é que ela auxilie as pessoas a localizarem os acessos a seu destino da forma mais rápida e fácil possível, evitando que pessoas com dificuldade de locomoção (temporária ou não) sejam obrigadas a caminhar mais do que o necessário.

Quanto à estrutura funcional, as diversas atividades a serem desempenhadas nesses estabelecimentos, em um funcionamento ininterrupto, geram a necessidade de diferentes setores e subdivisões (influenciando a organização da estrutura física). A necessidade de indicação sobre os locais em que a pessoa se encontra é fundamental para que os usuários identifiquem com clareza onde estão e onde pretendem ir, e a CV pode ser muito útil quanto a esse aspecto. É importante lembrar aqui que hospitais têm ambientes com acesso restrito a funcionários, sobretudo os que se relacionam a áreas de risco para a saúde e a problemas de contaminação. Por essa razão, a identificação em hospitais requer maior cuidado e atenção.

O setor hospitalar tem crescido muito nas últimas décadas, inclusive no Brasil. Novos hospitais têm sido criados e muitos já existentes têm passado por processos de

expansão de suas estruturas, o que pode causar problemas para que pessoas encontrem o destino desejado (MOLLERUP, 2009, p. 112). Algumas, acostumadas ao “hospital anterior”, podem sentir certa dificuldade para adaptar-se à nova estrutura e encontrar os setores aos quais tem que se dirigir para seus tratamentos e procedimentos. Os casos de expansão necessitam de cuidados especiais, tanto em relação à construção (evitando poeira, ruído e demais problemas possíveis), quanto em relação à divulgação das alterações a serem realizadas (evitando que os usuários tenham sensação de desconforto durante o período da construção, ou mesmo depois, para se adequar às novas estruturas).

Quanto maior um hospital, maior sua capacidade de atendimento e maior a circulação de pessoas (gerada pela contratação de mais profissionais e pelo aumento de pessoas atendidas). Essa (re)estruturação levou várias áreas a uma especialização para atender as necessidades dessas instituições.

À Gestão Hospitalar competem decisões sobre o que será feito no hospital e onde e como será aplicado o orçamento. Essa área determina, por exemplo, se caberá investir em CV ou não, assim como publicidade e propaganda, de acordo com as disponibilidades e conveniências de cada instituição. A Arquitetura Hospitalar é uma área que vem se especializando cada vez mais, procurando propiciar conforto nos ambientes de saúde. Novos hospitais assemelham-se a hotéis, tanto externa quanto internamente, no que o Design de Interiores contribui para tornar o ambiente mais agradável. A hotelaria hospitalar auxilia em questões de recepção, acolhimento e infraestrutura, sobretudo para casos de internações em que o cliente de saúde precisa de alguns cuidados especiais (semelhantes aos de um hóspede de hotel).

O papel da CV relaciona-se ao Design de informação (sinalizando os ambientes e, principalmente, dando referências de orientação de fluxo e de segurança), à Identidade Corporativa (auxiliando na identificação e reforçando a imagem de marca da instituição, principalmente nos casos de Publicidade e Propaganda do hospital) e à Arte, que proporciona a criação de um ambiente esteticamente mais humanizado. A sinalização, em termos de orientação de fluxo, exige uma preocupação maior, é um ponto importante da CV. A sinalização de segurança em hospitais requer uma atenção diferenciada, dadas as particularidades do ambiente relacionadas a questões de infecção e contaminação. A Identidade Visual é um instrumento (ou ferramenta) de Marketing, principalmente nos casos de hospitais particulares, dada a concorrência de mercado, que exige fortalecimento da marca e identificação do cliente de saúde com a instituição. A complexidade do hospital gera a necessidade de transmissão de várias informações institucionais (administrativas e funcionais), sem, no entanto, causar poluição visual.

Metodologia

A metodologia adotada partiu de uma pesquisa bibliográfica abordando áreas que estão se especializando em ambientes hospitalares, tais como Arquitetura, Hotelaria e Gestão. Essas referências possibilitaram uma compreensão das características do hospital, sobretudo quanto à sua estrutura física, organização funcional e infraestrutura. Esses estudos preliminares permitiram observar como outras áreas têm se estruturado para atuar nesse amplo e diferenciado sistema.

Dada a complexidade do tema, não existe uma literatura consolidada quanto a referências específicas sobre CV, como um todo, para esse ambiente. Estudos mais recentes, tanto internacionais quanto nacionais (LEWIS, 2010; MOLLERUP, 2009; GUIMARÃES, 2006; MCLAUGHLIN, MCNEIL & SEBALD, 2005) abordam questões sobre sinalização de orientação de fluxo (*wayfinding/wayshowing*), mas não mencionam as demais funções e peças de CV. Há estudos sobre a compreensibilidade de símbolos gráficos utilizados em hospitais para uma melhor e mais rápida identificação de seus setores. Esses estudos avaliam a diferença de entendimento de acordo com a cultura dos usuários e quais os pictogramas mais indicados, sobretudo em casos de usuários que tenham dificuldades com o idioma (GAKOPOULOS, 2009; ROJAS ARAYA, 2007; CASTRO & ROSÉ, 2006; COWGILL & BOLEK, 2003; FORMIGA, 2002).

Esta pesquisa teve como fonte de consulta: revistas especializadas direcionadas a fornecedores e hospitais (nacionais e internacionais); catálogos de equipamentos e de materiais para construção de hospital; revistas de informação geral (*Isto é; Veja; Exame; Revista da Folha de São Paulo; América Saúde*); sites de hospitais, de agências envolvidas com a sinalização de algum hospital e da Hospitalar (feira internacional de produtos, equipamentos, serviços e tecnologia para hospitais, laboratórios, farmácias, clínicas e consultórios), realizada anualmente em São Paulo. No site dessa feira (www.hospitalar.com) são divulgadas, semanalmente, informações sobre o que acontece no setor e, dentre elas, destacam-se, para o âmbito deste trabalho, as que se referem a mudanças de logotipo e de projeto de sinalização; ampliações de espaços e setores; e conquistas de selos de acreditação.

É difícil obter informações sobre quem faz CV em hospitais, pois a divulgação é feita, geralmente, pelos fornecedores, mais do que pelos próprios hospitais. Mesmo as ações divulgadas parecem isoladas, pois não apresentam exemplos precisos do trabalho realizado, ficando, portanto, difícil verificar como foi estruturado o projeto e sua sistematização.

As visitas realizadas a alguns hospitais de São Paulo foram úteis para observação e prospecção. Os hospitais visitados, em sua maioria, não apresentavam um sistema de CV estruturado, sobretudo os que tinham passado por reformas para ampliação.

O levantamento de dados foi inviabilizado por causa da dificuldade de acesso às informações de fonte primária, tendo sido necessário recorrer a fontes indiretas para obtenção de instrumentos de exemplificação. Isso gerou mudanças de planos e optou-se pelo levantamento iconográfico, utilizando referências disponíveis em meios impressos e digitais, o que levou à elaboração de um banco de dados visuais para caracterizar os elementos da teoria nas imagens obtidas. O resultado foi uma coleção de dados de natureza variada, originados das pesquisas (bibliográfica, de campo e iconográfica).

Em campo, o acesso às informações em ambientes hospitalares está relacionado a aspectos de segurança operacional, o que compromete a divulgação da produção do conhecimento acadêmico. A visualidade disponibilizada pelas instituições hospitalares não apresenta uniformidade, sendo que as informações mais completas são disponibilizadas por fornecedores e produtores de comunicação. A contribuição desta pesquisa, que assumiu um caráter exploratório, está na organização dos estudos na interface de Comunicação Visual aplicada a outras áreas, pois hospitais são organismos complexos, dinâmicos e flexíveis que exigem soluções que acompanhem e respeitem essas características.

Resultados e discussão

O resultado desta pesquisa mostrou evidências de que a CV em hospitais pode se constituir como um campo específico, tanto acadêmica quanto profissionalmente. Algumas empresas já estão tomando a frente e especializando-se nesse campo, trabalhando, basicamente, apenas com esse setor, como é o caso das empresas norte-americanas *Aesthetic Inc.* e *fd2s*, que contam com uma equipe multidisciplinar para desenvolver tais projetos.

As dimensões amplas do espaço construído e suas necessárias subdivisões geram várias possibilidades de acessos e entradas, tornando essencial a utilização de indicações sobre o espaço físico para que usuários possam transitar com eficiência e segurança. Qual a melhor forma de indicar caminhos e identificar setores, alas, departamentos e demais subdivisões?

O funcionamento ininterrupto e o desenvolvimento de várias atividades geram necessidade de presteza na transmissão das mensagens aos usuários. São muitas as indicações sobre procedimentos a serem realizados. Como transmitir, de forma mais objetiva e de fácil compreensão para o usuário, quais providências ele deve tomar para realizar uma consulta, um exame ou para se internar? Nos casos de emergência, sobretudo, em que o tempo perdido por causa de indicações erradas pode prejudicar e/ou agravar o estado do paciente, levando até ao óbito, como as informações podem estar dispostas no ambiente?

Sendo os ambientes hospitalares locais em que o risco de contaminação e de infecção é alto, como transmitir mensagens para que usuários externos não entrem em locais inapropriados? Para os usuários internos, como mostrar onde se localizam áreas críticas e/ou semicríticas?

Há normas relacionadas a questões de segurança e de acessibilidade, no entanto, como fazer para que esses avisos não fiquem misturados com as demais mensagens a serem transmitidas?

Hospitais precisam contar com o apoio da população para algumas campanhas, sobretudo as relacionadas à doação de órgãos, de sangue e de leite. Considerando-se o estado emocional de pacientes e das pessoas que a eles se relacionam (familiares, acompanhantes e visitantes), qual a melhor forma para divulgar essas campanhas?

Além disso, qual a melhor forma de a instituição fazer a divulgação de suas conquistas em termos de selos de qualidade, por exemplo? Como posicionar-se para divulgar, internamente, suas campanhas publicitárias? Recebendo não somente clientes de saúde como também usuários esporádicos (tais como congressistas, palestrantes e médicos convidados), como acolher melhor essas pessoas? A importância da CV nesse contexto auxilia na organização dessas informações.

Para que uma pessoa vai a um hospital? Essa questão, que parece simples ou óbvia, inicialmente, é o ponto de partida de quem pretende resolver problemas de CV em hospitais. Geralmente, a resposta mais imediata relaciona-se à necessidade ou à busca de tratamentos para problemas de saúde (internação, consultas ou realização de exames). Essa resposta privilegia apenas um tipo de usuário, o paciente, pois atribui-se a essa instituição a responsabilidade de cuidar do ser humano, e o que se espera é que seus frequentadores sejam pessoas portadoras de doenças. A visão sobre as funções desempenhadas pelos hospitais tem mudado ao longo do tempo, alterando, conseqüentemente, a atuação de seus usuários. Além disso, é preciso considerar que há pessoas que vão a hospitais para trabalhar e/ou estudar. Estas têm uma frequência constante e a elas também devem ser dirigidas várias mensagens. Podem, por exemplo, não conhecer o hospital em sua totalidade (sobretudo no caso de hospitais de grande porte), ou não saber como são certas regras e procedimentos específicos que se diferenciam de um setor para outro, sendo necessárias informações para que esses usuários possam, de forma rápida e eficiente, ter conhecimento sobre o que deve ser realizado.

Os aspectos sobre o tema abordado neste trabalho levam a considerações sobre usuários; sobre estrutura, organização e funções de um hospital; e, mais especificamente, sobre a atuação da CV nesse contexto tão específico. Esta auxilia a organização das informações (referentes à orientação de fluxo; à segurança; à identidade corporativa; às

informações institucionais) nos diferentes espaços e setores de um hospital, possibilitando uma transformação do ambiente. O sistema de CV, nesse sentido, contribui com a ambiência, relacionada à interação entre usuários, confortabilidade e espaço possível de realização de diversos trabalhos.

Para que isso se realize é necessário contar com uma equipe de profissionais de diversas áreas que façam uma avaliação abrangente que envolva o funcionamento do sistema hospitalar de modo a torná-lo mais humanizado e hospitaleiro.

Profissionais que elaboram projetos de CV para hospitais devem ter noção da influência que o ambiente pode ter sobre as pessoas e noções das necessidades especiais e reais requisitadas por ambientes de saúde. Um sistema de CV bem planejado auxilia a integração entre clientes, funcionários e gestores de uma instituição de saúde. Estabelece ferramentas e dicas que ajudam a transmitir informações aos usuários de modo geral, tanto no que se refere a sua locomoção pelo ambiente quanto no que se refere à empresa mostrar o quanto se preocupa com seus clientes e funcionários.

As necessidades e expectativas dos usuários têm que ser atendidas, principalmente as dos pacientes (os quais se encontram, geralmente, em situação alterada, física ou emocional). Funcionários e colaboradores necessitam de um ambiente menos estressante, que propicie integração e harmonia para o desenvolvimento eficiente do trabalho, tanto da equipe médica quanto do corpo administrativo e demais prestadores de serviços.

Verificou-se que criar e desenvolver projetos de CV para ambientes hospitalares são processos amplos que envolvem a integração das peças de CV com o ambiente, sua legibilidade e a relação entre a sinalização e a identidade corporativa. Inicialmente, partiu-se da ideia de que a CV em ambientes hospitalares estava relacionada apenas à orientação de fluxo, mas esta pesquisa revelou que esse campo envolve uma gama mais ampla de elementos e funções, o que lhe confere um caráter multidisciplinar.

Identificou-se que projetos de CV têm características específicas, pois devem apresentar uma hierarquia de informações de modo mais objetivo para evitar que usuários percam mais tempo do que o necessário para localizarem seus destinos. Um diferencial da CV em hospitais é sua composição específica para auxiliar a formação da ambiência. As peças que compõem um sistema de CV devem manter uma relação com os demais elementos do ambiente:

- decoração (obras de arte, paisagismo etc.);
- disposição, cor, formato, material de mobiliário e equipamentos;
- cores e materiais para revestimento de pisos e paredes;

- iluminação (natural e/ou artificial);
- sons (música em locais especiais para os usuários usufruírem; cuidados com ruídos indesejáveis etc.);
- aromas e cuidados para evitar cheiros desagradáveis no ambiente.

Todo esse conjunto deve ser planejado para gerar uma atmosfera mais agradável e propiciar uma experiência positiva aos usuários, tanto clientes de saúde quanto *staff*.

Também é importante verificar como os usuários identificam e reconhecem os termos de cada setor e/ou departamento. Além disso, essas informações devem ser colocadas em suportes adequados que sigam as leis que regulam questões de infecção e contaminação e posicionadas em lugares estratégicos, previamente planejados para ampliar a compreensão dos textos.

Construtores e técnicos relacionados à implantação de um sistema de CV para hospitais devem considerá-la não como mero ornamento, mas sim como uma necessidade, o que significa que ela deve fazer parte do projeto, sendo computada dentro dos investimentos da obra. A decisão sobre materiais a serem utilizados na fabricação das peças de CV tem um caráter diferenciado. Devem ser escolhidos os que evitam contaminações, permitam fácil limpeza e evitem acúmulo de elementos patogênicos.

Notou-se que ainda não há um campo específico nem uma especialização da CV para atender as necessidades do setor hospitalar (como vem ocorrendo com outras áreas). Um sistema de CV específico para hospitais tem que ser complexo e diferenciado e envolver conhecimentos de várias áreas.

Algumas áreas, tais como a Arquitetura, a Gestão e a Hotelaria já tomaram a frente e desenvolveram especializações relacionadas a hospitais. Para se desenvolver uma especialização em CV hospitalar, é importante ter como base os conceitos dessas três áreas, verificando os pontos em que se relacionam.

Um projeto de CV depende do contexto arquitetônico, está intimamente ligado a ele, pois, quanto mais blocos, alas e demais subdivisões um hospital tiver, maior será a necessidade de sinalização para orientar o fluxo e garantir uma circulação segura para os usuários. Outra questão de interferência da estrutura arquitetônica está relacionada ao tipo de prédio (vertical ou horizontal). Os acessos por rampas, escadas e elevadores devem estar bem sinalizados para serem facilmente identificados.

A Gestão Hospitalar, por estar relacionada às decisões sobre o que será feito no hospital, onde e como será aplicado o orçamento, também deve ser analisada e estudada no campo da CV Hospitalar. Essa área determina, por exemplo, se será realizado um investimento em CV ou não, seguindo disponibilidades e conveniências de cada instituição.

É importante saber quem são os responsáveis pelos setores administrativos e como funciona a estrutura geral do hospital para se elaborar um projeto de CV.

O crescimento do setor relacionado à Hotelaria Hospitalar tem promovido uma expansão de serviços de apoio com intenção de melhor atender clientes de saúde, propiciando-lhes mais conforto. A identificação e a divulgação desses setores e serviços podem estar a cargo da CV, ressaltando aos usuários sua importância e eficiência.

Ambiência, Hospitalidade e Humanização não são exatamente áreas consolidadas nesse setor. Seus conceitos, quando verificados e aplicados, podem dar embasamento para se ter melhores resultados em CV. Hospitalidade e Humanização referem-se a maneiras de tratar pessoas, envolvendo respeito e atenção. Esses parâmetros devem servir como referência na construção de projetos de CV, uma vez que devem estar centrados nos usuários.

A Ambiência está relacionada ao campo do Design de Interiores por depender de suas especificações quanto aos elementos e às formas de composição do ambiente. Como já mencionado, a CV integra-se aos objetos para compor a ambiência, daí a necessidade de essa ser analisada com atenção. O Design de Informação centra nas necessidades e expectativas dos usuários procurando facilitar e dar melhores condições para sua permanência no ambiente. Nesse sentido, conclui-se que a Arquitetura, o Design de Interiores, a Ambiência, o Design de Informação e a CV são os campos que caminham juntos para tornar o ambiente hospitalar mais agradável, hospitaleiro e humanizado.

A CV Hospitalar na qualidade de área de estudo, para ser consolidada, deve contar com estudos mais aprofundados sobre sistemas, projetos e peças de CV adequados para hospitais, formando uma engrenagem harmônica.

Hospitais sofrem alterações em seus ambientes, principalmente para atender os avanços tecnológicos. Novos equipamentos exigem salas especialmente preparadas. Isso faz com que haja alterações na CV. O projeto de CV deve considerar essa flexibilidade característica desse tipo de instituição, prevendo formas de realizar as alterações de peças de CV sem, no entanto, alterar o sistema como um todo.

Hospitais infantis precisam de atenção especial quanto à ambiência. Como possibilidade de resolução há casos em que a sinalização para orientação de fluxo é associada a uma decoração com temas atrativos para crianças; outros em que a fachada do hospital é decorada com motivos infantis para ser reconhecida pelas crianças à distância como um local agradável; outros, ainda, em que as salas de tratamentos (sobretudo as dos mais drásticos, como quimioterapia) são decoradas com cores vibrantes e personagens cujas histórias remetam à ideia de superação de obstáculos para incentivar que as crianças aceitem os procedimentos aos quais são submetidas; salas para realização de exame podem

conter imagens que distraiam os pacientes e propiciem que as crianças se imaginem em um local divertido e alegre.

Cada ambiente hospitalar deve ser analisado de modo especial, ou seja, não é próprio pensar em criar uma padronização para a CV em hospitais. O que é possível é seguir um “guia” indicando passos a serem verificados, mas não uma fórmula básica, uma regra geral para ser aplicada a todos os hospitais (como é o caso da sinalização de segurança).

A concepção de um sistema de orientação dentro de um projeto de CV para hospitais deve incluir: identificação e marcação de espaços; agrupamento de espaços; ligação e organização dos espaços por meio da arquitetura e de significados gráficos. A decodificação eficaz das informações deve ser clara, o que requer o uso de parâmetros de ergonomia (figura/fundo, cores, tipografia adequada, dimensões etc.). A identificação de pontos estratégicos para sua melhor localização também requer atenção diferenciada, pois há grande possibilidade de os usuários terem problemas que atrapalhem ou dificultem a visão e identificação das mensagens. Outro aspecto a ser observado é a segurança, pois os usuários precisam se deslocar por caminhos absolutamente garantidos, ou seja, além de se manterem livres de obstruções físicas e de possíveis acidentes, devem ser bem orientados para evitar que entrem em lugares indesejados.

Noções de campo visual e percepção podem auxiliar para melhorar aspectos como legibilidade e visibilidade da CV. Cores, tipografia, linguagem acessível, pictogramas e outros itens relacionados devem formar um conjunto que sirva para orientar, dirigir, informar e instruir pessoas em um ambiente hospitalar de forma harmônica, agradável, eficaz e segura.

Considerações finais e recomendações

Percebeu-se, ao longo da pesquisa realizada, que não existe um profissional específico para atuar no campo da CV em hospitais. A elaboração de um projeto de CV deve contar com a participação de uma equipe multidisciplinar, composta por (pelo menos) comunicadores, arquitetos, designers e artistas. As experiências desses profissionais colaboram para a construção de um conjunto mais focado nos usuários, possibilitando que vários pontos de vista e opiniões sejam levados em consideração.

Para a CV Hospitalar se constituir em uma área específica e um campo de atuação, muito ainda deve ser pesquisado a fim de se consolidar a teoria e, posteriormente, melhorar a prática. Ainda há vários desafios a serem superados, mas, ao que tudo indica, nos próximos anos, o crescimento do setor hospitalar levará à necessidade de criação e desenvolvimento deste novo campo.

Pensar em hospitais que se assemelham a hotéis, sobretudo os públicos, com atendimento humanizado e hospitalareiro, contando com toda essa concepção de ambiência, talvez pareça algo muito além de nossa realidade. Hoje apenas alguns hospitais particulares apresentam essas concepções, o que dá a impressão de que essas tendências são para um futuro ainda muito distante. Contudo, pequenas ações podem ser feitas, transformando o que parece ser apenas um ideal, um sonho distante, em real. Esta pesquisa pretendeu servir como um ponto de partida para maiores reflexões sobre este tema.

Referências

- CASTRO, Edgardo; ROSÉ, Claudia. “El diseño em función social”. *Huellas: búsquedas en artes y diseño*, n. 5, p. 121-129, 2006. Disponível em: <http://bdigital.uncu.edu.ar/bdigital/objetos_digitales/1235/castroHuellas5.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2008.
- COWGILL, Jamie & BOLEK, Jim. *Symbol usage in health care settings for people with limited English proficiency*. Arizona: JRC Design, 2003.
- FORMIGA, Eliana de Lemos. “Avaliação de compreensibilidade de símbolos gráficos através de métodos da Ergonomia Informacional”. In: MORAES, Anamaria. *Avisos, advertências e projeto de sinalização*. Rio de Janeiro: IUsEr, p. 113-142, 2002.
- GAKOPOULOS, Chrys. *Wayfinding Symbol usage in signage for healthcare facilities*. GIT 598 Graphic Information Systems. 2009. Disponível em: <<http://dandelioncreative.org/pdfs/Wayfinding%20Symbol%20Usage.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2011.
- GUIMARÃES, Celso Pereira. *Realidade virtual e visualidade na imagem: estudo de caso do sistema de informação e orientação do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho da UFRJ*. 2006. Tese (Doutorado em Engenharia Civil). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006.
- LEWIS, Kristin Diane. *Wayfinding for healthcare environments: a case study and proposed guidelines*. 2010. Thesis of Master (Master of Arts) – Iowa State University, Ames, Iowa, 2010.
- MCLAUGHLIN, Jennifer M., MCNEIL, Brendan B. & SEBALD, Sarah E. *Addressing wayfinding at Bumrungrad Hospital: an interactive qualifying project report*. 2005. Thesis (Bachelor of Science). Worcester Polytechnic Institute, Massachusetts, 2005.
- MOLLERUP, Per. “Wayshowing in hospital”. *Australasian Medical Journal*, v. 1, n. 10, p. 112-114, 2009.
- MUNARI, Bruno. *Design e Comunicação Visual*. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- RIBEIRO, Lúcia Gomes. *Onde estou? Para onde vou? Ergonomia do ambiente construído: wayfinding e aeroportos*. 2009. Tese (Doutorado em Design). Centro de Teologia e Ciências Humanas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.
- ROJAS ARAYA, Bernardo. “Señalética hospitalaria a través de símbolos-signos gráficos: mayor certeza o confusión”. *Imago*, n. 2, p. 91-113, 2007.