

## Projeto de *wayfinding* da instituição SATC de Criciúma: etapa de pesquisa e análise

*Wayfinding project of SATC Institution at Criciúma: research and analysis stage*

MACEDO, Julian Onofre; Faculdade SATC

[julianmacedojm@gmail.com](mailto:julianmacedojm@gmail.com)

MEDEIROS, Diego Piovesan; Faculdade SATC

[diego.medeiros@satc.edu.br](mailto:diego.medeiros@satc.edu.br)

### Resumo

A instituição de ensino SATC de Criciúma, abrange uma área de 38 mil metros quadrados, contendo mais de 20 prédios, indo do ensino fundamental a pós-graduação e cursos de extensão. Diariamente milhares de pessoas passam pelo campus da instituição e uma das necessidades mais latentes observadas é a identificação e sinalização dos ambientes. Este artigo tem como objetivo retratar fase de diagnóstico, conceituação e início do desenvolvimento das soluções seguindo a metodologia do LOD SATC. Nesta fase do projeto são feitas as coletas de informações por meio de pesquisas e reuniões com os usuários, análise da atual sinalização, e também observação dos sistemas que se tornaram referência, para tomar como base no projeto.

**Palavras Chave:** sinalização; wayfinding; metodologia; instituição de ensino.

### **Abstract**

*The SATC education institution in Criciúma, covers an area of 38 thousand square meters, containing more than 20 buildings, ranging from elementary school to graduate and extension courses. Every day, thousands of people pass through the campus of the institution and one of the latent needs observed is the identification and signaling environments. This article aims to portray diagnostic phase, conception and early development of solutions following the methodology of LOD SATC. At this stage of the project are made of the information collected through surveys and meetings with users, the current signal analysis and also observing systems that have become reference to build on the project.*

**Keywords:** signage; wayfinding; methodology; educational institution.

## 1. Sinalização: definições e características

Uma das funções do design gráfico é fornecer informações e criar soluções a um determinado problema. Ao passar dos anos, conforme as necessidades sociais foram surgindo, o design foi tendo de se ramificar em especializações, e a sinalização tornou-se uma subárea do design gráfico ambiental. Segundo Scherer (2014), o design de sinalização é a correlação entre design e arquitetura, e se conecta com design de exposição e ambientação.

Design de sinalização trata de tornar a localização de lugares, assim como a auto localização, mais fácil, rápida e ágil, por meio da utilização de elementos que tornam o deslocamento mais intuitivo, passando maior segurança as pessoas que o utilizam. Scherer (2014) cita como conceitos de sinalização: “o planejamento, projeto e especificação de elementos gráficos no ambiente construído ou natural, com o intuito de identificar, informar, direcionar e orientar” (2014, p. 10).

Nessa área são utilizadas várias formas para orientar, mas há duas que se destacam por sua funcionalidade, que são: a *sinalética* e os sistemas de *wayfinding*. Segundo Costa (2011 p. 98), “*sinalética* é uma parte da nova ciência da comunicação ambiental, que tem por objetivo tornar inteligíveis os espaços de ação dos indivíduos, sobretudo no mundo dos serviços, onde cada caso e cada espaço é diferente. ” Passa a informação de forma rápida e precisa, se adequando ao espaço em que está, até mesmo reforçando a identidade do local.

Um bom sistema de sinalização, passa segurança para a pessoa percorrer o local sozinho e sem preocupações em ficar perguntando onde ficam os locais, proporcionando uma boa experiência a quem está utilizando. “Seu princípio é o da economia generalizada: máxima informação com o mínimo de elementos e com o mínimo de esforço do receptor para sua identificação e compreensão” (SCHERER, 2014, pg. 7).

Tabela 1. Definições de: sinalização, sinalética e *wayfinding*.

	<b>Sinalização</b>	<b>Sinalética</b>	<b>Wayfinding</b>
<b>Conceito</b>	Algo físico que tem por objetivo transmitir alguma informação (RIBEIRO, 2009)	Disciplina responsável pelo desenho, classificação e planificação dos sistemas de orientação por meio do uso de sinais (CAZORLA; SANJUÁN, 2011).	Estudos relacionados aos projetos que tem como papel ajudar as pessoas a encontrarem o caminho, por meio de suportes. (BERGER, 2009)
<b>Componentes</b>	Conjunto de placas e totens de identificação (ADG, 2000)	Sistemas de sinalização (COSTA, 1989)	Sinalização de orientação, direcional, de identificação e regulatória. (GIBSON, 2009)  Criação de caminhos. (LYNCH, 1960)
<b>Locais Principais de Utilização</b>	Espaço físico, aberto ou fechado (CHAMMA; PASTORELO, 2007)	Ambientes Corporativos (COSTA, 1989)	Locais Públicos (GIBSON, 2009)

Fonte: Adaptado de Botelho (2013).

Um ponto a ser abordado quando se trata de sinalização, é a implementação de uma unidade, e identidade, fazendo com que o reconhecimento da sinalização seja mais rápido e preguiante. Segundo Chamma e Pastorelo (2008) uma maneira de fazer isso, é a partir dos elementos de design que dão suporte as informações e suas características como: tipografia, código cromático e diagramação, que criam um conjunto de atributos, almejando uma identidade corporativa. Isso acaba servindo até mesmo para reconhecimento da instituição, ou de locais específicos dela, como por exemplo: a secretaria de uma escola ou o pronto socorro de um hospital.

Na construção de um projeto, existem elementos que auxiliam na sinalização, como placas, tipografia, pictogramas e mapas. Para isso, Pezzin (2013) cita que, as formas, cores e tipografia devem seguir um padrão que seja distinguível de outros padrões. Sendo assim, a seguir serão explanados um conjunto de elementos que compunham um sistema de sinalização.

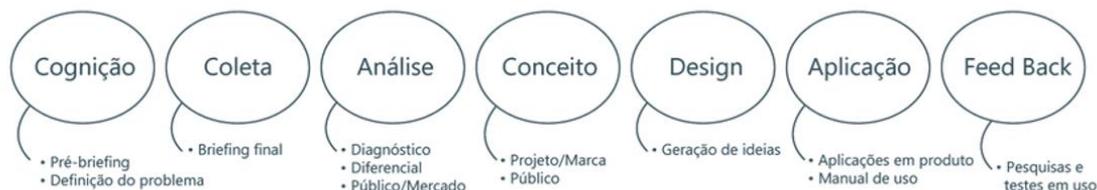
## 2. Metodologia LOD aplicada a sinalização: etapa de diagnóstico

A metodologia utilizada, foi desenvolvida pelo laboratório de orientação em design da SATC, que possui a finalidade acadêmica e educação do mercado. Segundo Braun et al (2015) a metodologia do LOD SATC, constitui-se de sete etapas, são elas: a cognição, onde é feito o *pré-briefing* e a definição do problema, a coleta, que é constituída por um *briefing* final, e a análise, no qual são feitos os diagnósticos observando os diferenciais e o público.

A etapa seguinte é a de geração de conceitos, onde baseando-se nas informações até então adquiridas, são formadas as personas do projeto, afim de visualizar os problemas pelo ponto de vista do usuário.

Com a definição de conceito finalizada, parte-se à elaboração de ideias para a próxima etapa, a geração do design. Por fim, a solução gráfica desenvolvida na etapa de design é aplicada e juntamente é desenvolvido um manual de uso para que as aplicações sejam feitas da maneira correta. Após a aplicação, entram as pesquisas e testes de uso para se ter um *feedback* e um relatório final.

Figura 1. Metodologia LOD SATC.



Fonte: LOD SATC (2014)

O projeto de sinalização da SATC, encontra-se na fase de diagnósticos, incluindo as três primeiras etapas, cognição, coleta e análise, onde são feitas pesquisas afim de conhecer as características sobre sinalização, e também conhecer sistemas que se tornaram referência para tomar como referência no projeto. Nestas três primeiras etapas são definidos os problemas, e para chegar a eles, foram coletadas informações e opiniões no formato de pesquisas com os colaboradores.

O intuito é conhecer os pontos mais críticos na atual sinalização, e as principais dificuldades das pessoas em se localizar ou encontrar locais dentro do campus da instituição. E para isso foi feito uma análise com a ajuda dos colaboradores da recepção e guarita da instituição, mais uma pesquisa com 455 colaboradores no formato de questionário e uma reunião com os profissionais administrativos, que nos gerou um *pré-briefing*, e que mais adiante formará o *briefing* final.

### 3. Análise por observação e registro fotográfico

Para analisar a atual sinalização, seguindo a metodologia desenvolvida pelo LOD, e construir um *briefing* com os pontos a serem melhorados, foram fotografados e analisados os espaços da instituição verificando os pontos positivos e negativos, e assim entender como está se posicionando o sistema de sinalização hoje. A ordem das fotografias se deu em três pontos: acessos, espaços internos e espaços externos.

Figura 2. Acessos - A) Entrada de alunos na instituição, B) Entrada da recepção, C) Biombo móvel com mapa da instituição e, D) Placas de indicação de sentido.



Fonte: Do autor, 2014.

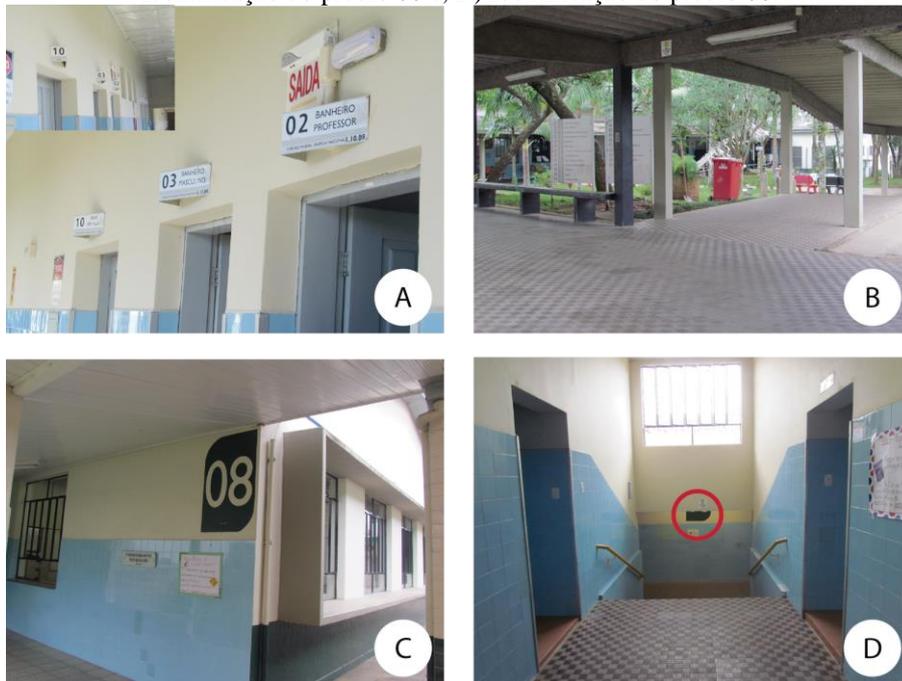
A SATC possui hoje um padrão de placas, com uma numeração que as tornam organizadas, facilitando nos serviços internos como manutenção e limpeza. Com esse sistema, cada prédio possui um número e cada porta um sub-número, assim se torna fácil encontrar a chave correta para cada porta, que estão dispostas em um armário organizado em ordem, facilitando o serviço dos colaboradores

Em contrapartida, quando a necessidade é externa, com pessoas que não conhecem a instituição, a funcionalidade das placas cai bruscamente, pois nas imagens 2A e 2B o tamanho das placas, por serem de acesso a instituição, são pequenas, e o local de fixação da placa 2A está em uma altura que prejudica a visualização.

A fonte utilizada apresenta uma boa legibilidade e contraste, mas somente em distâncias próximas, pois encontra-se com uma dimensão pequena em todas as placas, dificultando a leitura a longas distâncias. Na figura 2B e 2C, observa-se que o biombo com mapa da instituição é uma boa alternativa, pois possui uma visão geral da instituição e é acompanhado de legenda com os nomes dos locais. Mas por ser móvel, o biombo com mapa,

pode ser colocado em locais inadequados. Na figura 2D a placa fica sem evidência, sem destaque e por ser a entrada da instituição, possui poucas informações.

Figura 3. Espaços internos - A) Placa fixada em cima das portas, B) Placas de indicação de prédios, C) Identificação do prédio 08 e, D) Identificação do prédio 08.



Fonte: Do autor, 2014.

Como já citado anteriormente, as placas em cima das portas (figura: 3A), possuem numeração que facilita aos colaboradores encontrar as chaves das salas, contém código de barras que indicam todos os patrimônios que estão na sala e possui um formato em “V”, que possibilita a identificação da informação que há na placa de qualquer sentido em que a pessoa está se deslocando nos corredores. Na figura 3B, as placas não possuem uma boa localização, pois dependendo do ângulo em que são vistas, ficam atrás de duas colunas de concreto.

A adoção de numeração dos prédios como na figura 3C e 3D, foi uma boa solução na identificação dos mesmos, os números são pintados com um bom contraste e possuem um tamanho grande o suficiente para ser visualizado a grandes distâncias. Mas em alguns casos essas identificações foram aplicadas em locais inadequados, como na figura: 3D, que as pessoas só conseguem ver se descenderem totalmente as escadas, conforme o ângulo passa despercebido.

Figura 4. Espaços externos - Placas de indicação de sentido - A) Placa fixada no solo, B) Placa de saída na recepção, C) Placa no setor de estágio e, D) Placa na entrada do prédio 07.



Fonte: Do autor, 2014.

As características das placas de indicação de sentido são semelhantes ao restante da sinalização, possuem organização, mas contam com fonte pequena e locais de fixação mal planejados. Em todas as placas: 4A, 4B, 4C e 4D, as fontes são pequenas, dificultando a legibilidade em distâncias maiores. Na placa da figura 4B, a placa está em um tamanho muito pequeno e fixada a uma altura muito alta. Nas placas das imagens 4C e 4D à o mesmo problema de altura na fixação, que foge do campo de visão. Inclusive na figura 3C o ângulo em que a placa se encontra é desfavorável, pois a pessoa que vem pela escada não verá a placa.

#### 4. Entrevista com os atendentes: recepção e guarita

Foi desenvolvido um roteiro de perguntas abertas e semiestruturadas que nortearam as entrevistas aos colaboradores da guarita e da recepção, esses profissionais estão em constante contato com pessoas que apresentam dificuldades em se localizar na instituição. Os colaboradores falaram como auxiliam as pessoas a chegar ao local desejado, as principais dificuldades em se localizar, e os locais mais procurados. Ao decorrer da pesquisa foram recolhidas sugestões dos participantes, e as entrevistas foram realizadas no período de 06 a 27 de novembro de 2014, com seis funcionários da instituição.

As perguntas foram as seguintes:

- Como vocês realizam a orientação aos visitantes que desejam encontrar algum lugar dentro da SATC?
- Qual a maior dificuldade em explicar às pessoas, onde fica um lugar, e como ela precisa fazer para chegar a ele?
- A entrega de algum recurso (pequeno mapa, folheto ou outro) aos visitantes, na sua opinião auxiliaria na localização dentro da SATC? Quer sugerir algum recurso?
- Quais são os locais mais procurados por pessoas que não frequentam a SATC?
- Opiniões e sugestões:

As dificuldades mais comuns analisadas pelos colaboradores, é de que a SATC possui um campus grande, em formato horizontal muito amplo, a sinalização atual está mal posicionada (locais escondidos, fixada em lugares altos que fogem do campo de visão), possui fonte pequena e há a falta na quantidade de placas e informativos espalhados pela instituição. Alguns colaboradores citam, que sentem falta de painéis com mapas espalhados pelo campus em pontos estratégicos.

A sinalização não possui um bom destaque segundo os profissionais da guarita, as pessoas passam pelas placas sem percebê-las. Houve uma sugestão em comum entre os entrevistados, que é criar um grande mapa institucional ou algum painel de referências logo na entrada da instituição. Percebesse que quando os colaboradores vão auxiliar as pessoas, utilizam pontos de referências, como as cantinas, centro de convivência, biblioteca ou algum prédio que a pessoa já conheça, mas em alguns casos, há a necessidade de sair do seu posto de trabalho e levar a pessoa até o local.

Pelo fato dos prédios que ficam da entrada até o centro de convivência (centro do campus) serem mais agrupados, um colaborador cita, que as pessoas se sentem mais confusas quanto a localização. Os prédios que ficam do centro de convivência em diante, são mais separados facilitando a visibilidade e a orientação. Entre os locais mais procurados estão, secretarias, prédios do ensino fundamental, ensino médio e formação continuada.

A SATC possui muitos cursos e eventos que ocorrem nos sábados, geralmente as pessoas que comparecem, sentem muita dificuldade em achar os locais desejados, diz os colaboradores da guarita. Quando foi pedido se um pequeno mapa, folheto ou outro recurso auxiliaria na orientação de visitantes, todos os colaboradores responderam que sim.

#### **4.1 Entrevista com colaboradores técnicos administrativos**

Foi realizado uma entrevista com os colaboradores dos núcleos de patrimônio, compras, segurança e obras da instituição, afim de saber se há algum projeto em andamento, obter informações do que é acessível para ser feito, assim como houve um debate de ideias. A entrevista se deu em formato de reunião seguindo um roteiro aberto. Os resultados obtidos serão apresentados e analisados a seguir.

Nesta reunião, os colaboradores passaram alguns pontos relativos a problemas a serem levados em consideração no projeto de sinalização, como: acessibilidade, a centralização da entrada da SATC, os dois estacionamentos e o problema que talvez seja o mais importante, que é a adaptação da sinalização para três tipos de públicos diferentes, que são separados por

períodos, nos quais: manhã e tarde (ensino médio e técnico), noite (faculdade) e sábados (cursos de extensão).

Foram apontadas algumas formas de serviços, materiais e custos para não projetar algo que fuja dos padrões da SATC, inclusive o colaborador Samuel Tertuliano, responsável por obras, sugeriu o uso de tinta epóxi. Segundo Tertuliano o material epóxi, é uma espécie de tinta que tem um preço baixo e é muito útil na pintura de faixas em locais externos, ideal para traçados similares aos de hospitais, que conforme a cor, levará a pessoa até determinado setor. Foi apresentado um sistema de numeração das salas, que funciona pouco quanto a parte de sinalização, mas ajuda na organização das chaves e da manutenção. Este sistema é disposto da seguinte forma: há uma sequência de números, onde cada sala possui o seu em uma placa em cima da porta. Neste sistema o primeiro número é campus da SATC Criciúma, ou seja, o número 1, o segundo referência o prédio e o terceiro a sala daquele prédio, (ex.: 1.10.20, campus Criciúma, prédio 10, sala 20), os números subsequentes são ramificações dessas salas ou salas adicionais.

## **Análise dos resultados obtidos**

Na etapa de diagnóstico, em que se encontra o projeto, foram analisados os locais em que as pessoas sentem maior dificuldade e aplicado pesquisas com os colaboradores, com isso percebe-se uma dificuldade enorme por parte das pessoas que transitam pela instituição na hora de encontrar locais que não conhecem ainda. Muitas placas não estão atualizadas e possuem tipografia pequena, o motivo é que a instituição foi expandindo e a sinalização pouco alterada. A planta da SATC se dispõe de forma horizontal, ou seja, possui prédios baixos porém em grande quantidade e extensos, o que torna a área do campus grande, e com a pouca quantidade de placas a dificuldade em se orientar sozinho é eminente.

Mas em compensação há pontos positivos, a instituição já conta com um sistema desenvolvido para enumerar as salas, sistema que foi visto no tópico anterior.

## **Considerações finais**

O seguinte artigo discorreu sobre o desenvolvimento da etapa de diagnóstico do projeto de sinalização da SATC que abrange as etapas de cognição, coleta e conceito da metodologia do LOD, que juntou dados para futuras etapas como o desenvolvimento de soluções, aplicações e feedback. Nesta fase foram feitas análises de: observação, fotografia e de percurso, juntamente com entrevistas aos colaboradores da recepção e SGI (Sistema de Gestão Integrada).

Com os resultados, constatou-se que a atual sinalização não possui a funcionalidade ideal, e recebe reclamações tanto dos transeuntes quanto dos próprios colaboradores, pois as pessoas não encontram os locais desejados utilizando somente da sinalização, geralmente precisam perguntar e se informar no decorrer do percurso.

Também fez parte desta fase, a formação de personas, que conforme os dados obtidos pelas análises, e utilizando o método de mapa de empatia, formarão os conceitos do projeto.

## Referências:

- ADG ASSOCIAÇÃO DOS DESIGNERS GRÁFICOS (Brasil). ABC da ADG: glossário de termos e verbetes utilizados no design gráfico. São Paulo: ADG, 2000.
- BERGER, Craig M. Wayfinding: Designing and implementing graphic navigational systems. Mies: RotoVision, 2009.
- BRAUN, Jan Raphael Reuter; DENARDI, Davi Frederico do Amaral; GONÇALVES, Elton Luiz. Education and Design: Integrator project in editorial design, **Learn Design**. 2015.
- CHAMMA, Norberto, PASTORELO, Pedro. **A justa medida da sinalização**. InfoDesign Revista Brasileira de Design da Informação 5 – 2 [2008], 72 – 74 ISSN 1808-5377
- CHAMMA, Norberto; PASTORELO, Pedro Dominguez. Marcas & Sinalização: Práticas em design corporativo. São Paulo: Editora Senac, 2007.
- COSTA, Joan. **Design para os olhos: Marca, cor, identidade, sinalética**. 1.ed. Lisboa: Dinalivro, 2011.
- COSTA, Joan. Sinalética. Barcelona: Ediciones CEAC, 1989.
- GIBSON, David. The Wayfinding Handbook: Information Design for Public Places. New York: Princeton Architectural Press, 2009.
- LYNCH, Kevin. The Image of City. Massachusetts: MIT Press, 1960.
- PEZZIN, Olivia Chiavareto. **Design de sinalização do Metrô de São Paulo: estudo de caso de sua manutenção**. São Paulo, 2013.
- RIBEIRO, Lúcia Gomes. **Onde estou? Para onde vou? Ergonomia do ambiente construído: wayfinding e aeroportos**. 2009.266f. Tese (Doutorado em Design) – Curso de Pós-graduação em Design, Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 2009.
- SCHERER, Fabiano de Vargas. **Design Gráfico Ambiental: Revisão e definição de conceitos**. Gramado, 2014 11° P&D.