

HU+D: a contribuição de um programa de extensão para a comunicação institucional no Hospital Universitário

Polydoro Ernani de São Thiago

HU+D: the contribution of an extension program to corporate

communication at the Polydoro Ernani de São Thiago University Hospital

JARDIM FILHO, Airton Jordani; Doutor; UFSC

airtonjordani@gmail.com

DIAS, Lisandra de Andrade; Pós-doutor; UFSC

lisandra.andrade@gmail.com

MEIRELES, Alice Zimmermann de; Graduanda; UFSC

nome.sobrenome@provedor.brasil.br

ATHAYDE, Joanna Mayr de; Graduanda; UFSC

joanna.athayde@gmail.com

O presente artigo objetiva apresentar, em linhas gerais, a contribuição de um programa de extensão para a comunicação institucional no Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago, administrado pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Embora não haja a figura do designer no quadro de cargos e salários da Ebserh, a demanda por serviços no campo da comunicação visual existe e é crescente. Assim sendo, a partir de uma parceria entre a Unidade de Comunicação Social (UCS) do Hospital, o Departamento de Expressão Gráfica do Centro de Comunicação e Expressão e a Agência de Comunicação, ambos da UFSC, foi possível constituir o programa de extensão HU+D, responsável por iniciativas como os projetos Murais Digitais, Cartilhas para Transplante Hepático, Carteira para pacientes com aloanticorpos, entre outros. Os resultados atestam a relevância pedagógica para os estagiários voluntários e, principalmente, os reflexos práticos do que foi oferecido para o hospital e para a sociedade.

Palavras-chave: HU+D; programa de extensão; comunicação institucional.

This article aims to present, in general terms, the contribution of an extension program for institutional communication at the Polydoro Ernani de São Thiago University Hospital, managed by the Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Although there is no designer in the Ebserh jobs and salaries plan, the demand for services in the field of visual communication exists and it's growing. Therefore, from a partnership between the Hospital's Communication Unit, the Graphic Expression Department of the Communication and Expression Center and the Communication Agency, all of them from UFSC, it was possible to establish the HU+D extension program, responsible for initiatives such as the Digital Murals project, Booklets for Liver Transplantation, patients ID card with alloantibodies, among others. The results attest to the pedagogical relevance for the volunteer interns and, mainly, the practical consequences of what was offered to the hospital and to society.

Keywords: *HU+D; extension program; corporate communication.*

1 Introdução

O presente artigo tem como objetivo apresentar a contribuição do Design, por meio de um programa de extensão, para a Unidade de Comunicação Social (UCS) de um hospital universitário.

Contando com a colaboração de profissionais de Design (uma professora e um servidor técnico-administrativo em educação) oriundos do Departamento de Expressão Gráfica e da Agência de Comunicação da Universidade Federal de Santa Catarina, respectivamente, o programa conta, ainda, com a colaboração voluntária de acadêmicos do curso de Design e dos profissionais de Jornalismo lotados na UCS do hospital.

A contribuição do Design, no entanto, não está restrita apenas aos resultados obtidos com relação aos processos comunicacionais. Neste caso, o Design é a base de um programa de extensão, que tem diversos projetos que dele derivam. Segundo a UFRB (2022), a extensão universitária "é a comunicação que se estabelece entre universidade e sociedade visando à produção de conhecimentos e à interlocução das atividades acadêmicas de ensino e de pesquisa, através de processos ativos de formação".

Um dos maiores aportes para o desenvolvimento social produzidos pelo HU+D está na contribuição para a formação de novos profissionais.

2 Contextualização do Programa de Extensão, objetivos e projetos de extensão desenvolvidos

Fundado em 1980, o Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago (HU-UFSC) atende exclusivamente usuários do sistema único de saúde, o SUS. É um hospital de referência no estado de Santa Catarina, além de ser o único hospital federal localizado neste ente da Federação.

O HU/UFSC conta com um Corpo Clínico Multidisciplinar qualificado, para assegurar um excelente atendimento a todos nas diversas especialidades da medicina, tanto em nível ambulatorial quanto hospitalar. Entre elas estão: Acupuntura, Cabeça e Pescoço, Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Cirurgia Plástica, Cirurgia Torácica, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Hematologia, Hemoterapia, Mastologia, Nefrologia, Neurologia, Obstetrícia, Oftalmologia, Oncologia, Ortopedia e Traumatologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Pneumologia, Proctologia, Reumatologia, Vídeo-Cirurgias e Urologia. Dispondo também de Serviço de Odontologia Hospitalar, incluindo cirurgia Buco Maxilo Facial (HU-UFSC, 2022).

Desde março de 2016, a UFSC assinou contrato com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Desde então, o HU-UFSC passou a ser administrado de forma conjunta entre a universidade e a Ebserh. Segundo o HU-UFSC (2022), "o principal objetivo da entrada da empresa é a recuperação da infraestrutura física e tecnológica, assim como a recomposição do quadro de profissionais". Não há, no entanto, a figura do designer no quadro de cargos e salários da Ebserh. A demanda por serviços no campo da comunicação visual, por sua vez, existe e é crescente. Além disso, a própria UCS existe justamente porque a disseminação de

informações técnicas, orientativas ou meramente esclarecedoras da parte das equipes administrativas dos setores que compõem o HU junto aos seus públicos e pares é de suma importância.

Para atender interesses comuns, o curso de Design, Agência de Comunicação (Agecom) e a Unidade de Comunicação Social (UCS) do HU-UFSC, estruturaram, em junho de 2020, o Programa de Extensão HU+D, de múltiplas frentes com o propósito de atender as demandas regulares de comunicação e design do HU-UFSC. Nesse sentido, os trabalhos e ações dos profissionais em formação do curso de design podem contribuir de maneira direta na sociedade, por meio das soluções de comunicação visual propostas e implementadas no contexto do HU-UFSC. A iniciativa realiza um conjunto articulado de projetos e outras ações de Extensão executados a médio e a longo prazos. Além disso, é provável que a existência de um Programa de Extensão proporcione um vínculo perene entre o Departamento de Design (EGR/CCE/UFSC), a Agecom e o HU-UFSC/Ebserh.

O Programa de Extensão HU+D oferece oportunidades para desenvolvimento de habilidades e competências compatíveis com as requeridas para sua inserção no mercado profissional, além de proporcionar a realização de atividades complementares de ensino, de pesquisa e extensão relativas à formação profissional. A parceria oferece atividades práticas que solucionam as demandas de design e comunicação apresentadas pelo HU-UFSC, mas também abre a possibilidade de participação em editais públicos e alocação de bolsistas de extensão, uma vez definidas diretrizes e de acordo com a política de Extensão da Universidade Federal de Santa Catarina.

É importante ressaltar, ainda, que a proposta do Programa é criar Projetos de Extensão independentes que contemplem demandas específicas de cada setor do HU-UFSC ou da UCS do hospital. Desta forma, o HU+D pode contribuir na gestão administrativa por meio da comunicação e do design, bem como na redução de gastos operacionais e de processo frutos de problemas de comunicação e de design informacional.

Destacam-se entre os Projetos de Extensão vinculados ao HU+D as seguintes iniciativas: Murais Digitais, Cartilhas Transplante Hepático, Planejamento de Mídias Sociais/Criação de Personas e o Documento para Identificação de Pacientes com Aloanticorpos.

3 Um estudo de casos múltiplos

A experiência deste programa de extensão é apresentada aqui como um estudo de caso. Trata-se de "uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto de vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos" (YIN, 2005, p. 32) e que pode ser classificado em estudo de caso único ou estudo de casos múltiplos. Na segunda opção se encontram aqueles que tratam de mais do que um caso. Seu maior diferencial é que, por meio das evidências dos casos, pode-se obter um estudo mais robusto.

O Quadro 1 demonstra um comparativo entre as diferentes estratégias de pesquisa, apontando o Estudo de Caso como o mais adequado à realidade do Programa de Extensão HU+D. Ainda conforme (Yin, 2005, p. 27), "o estudo de caso conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta e série sistemática de entrevistas. São essas as principais fontes deste artigo: a observação direta de cada um dos projetos analisados, bem como entrevistas realizadas com os demandantes, com os colaboradores da UCS do Hospital, bem como coordenadores e voluntários de cada projeto.

Quadro 1 – Situações relevantes para diferentes estratégias de pesquisa

| Estratégia | Forma da questão de pesquisa | Exige controle sobre eventos comportamentais? | Focaliza acontecimentos contemporâneos? |
|----------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Experimento | como, por que | sim | sim |
| Levantamento | quem, o que, onde, quantos, quanto | não | sim |
| Análise de Arquivos | quem, o que, onde, quantos, quanto | não | sim/não |
| Pesquisa Histórica | como, por que | não | não |
| Estudo de Caso | como, por que | não | sim |

Fonte: Adaptado de Yin, 2005.

Assim sendo, ao apresentar quatro diferentes projetos que compõem o rol de atividades do Programa de Extensão HU+D, buscou-se dar uma melhor dimensão das diferentes naturezas dos projetos desenvolvidos dentro do programa, assim como da capacidade do mesmo de absorver diferentes demandas, de diferentes áreas e com soluções a partir de diferentes especialidades do Design.

4 Projeto Murais Digitais

Embora o HU-UFSC se utilize de Murais para transmissão de informações para sua comunidade - que inclui os diferentes públicos: agentes da saúde, servidores, professores, residentes, pacientes, colaboradores e parceiros - a maior parte destes murais ainda são físicos, de madeira ou cortiça, com ou sem vidro e nos quais são fixados cartazes de papel. Estes cartazes são fixados pela administração das unidades e do próprio HU. O processo é totalmente manual e burocrático, não condizente com as necessidades da comunicação interna institucional.

A fixação de cartazes nas paredes de algumas áreas denota uma desorganização de ordem comunicacional. Também é notória a densidade informacional destes cartazes causando ruídos físico e semântico no processo comunicacional.

Como forma de qualificar este processo, bem como atualizar tecnologicamente as ferramentas utilizadas, foi lançado, em fevereiro de 2021, o Projeto Murais Digitais. A proposta deste projeto é a gradual substituição dos murais físicos por monitores de TV, vinculados a um sistema gerido pela Unidade de Comunicação, para que esta possa administrar de forma mais ágil e organizada, atualização dos conteúdos informacionais.

É importante destacar que o Design, enquanto disciplina, pode oferecer significativa contribuição dentro dos processos de comunicação do hospital. Neste sentido, Bonsiepe (2011, p. 87) afirma que “a preocupação com as características do usuário, de forma

abrangente, define o enfoque do design e o diferencia de outras disciplinas, inclusive a psicologia cognitiva e da ergonomia de software”.

Outro fator relevante dentre as justificativas para a substituição dos murais analógicos é que seus sucessores digitais fornecem uma inédita interatividade com o usuário. Seja com a possibilidade de o administrador escolher diferentes conteúdos para diferentes públicos, seja na possibilidade de uso de ferramentas interativas na tela (como QR codes e links para redes sociais), os murais digitais fornecem uma interatividade inédita, além de ser um importante avanço tecnológico.

Segundo (WANT & SCHILIT, 2012, p. 24):

O recente crescimento no mercado de sinalização digital é promissor, e provavelmente veremos uma consolidação em torno de fatores formais e interfaces de usuário. A oportunidade de interface com dispositivos móveis é particularmente interessante, pois isso pode levar à personalização útil das informações apresentadas nos dispositivos de sinalização digital¹.

É cada vez maior a tendência de que esse tipo de recurso digital faça parte da vida das pessoas, pois seu custo de implantação é inversamente proporcional ao avanço do desenvolvimento de sua tecnologia. Em seu artigo "Interactive Digital Signage", Want & Schilit (2012, p. 21) já afirmavam que "a sinalização digital aparecerá em breve em todos os aspectos da vida cotidiana, oferecendo uma terceira plataforma fundamental que, juntamente com smartphones e tablets, apoiará a comunicação no século XXI"².

Figura 1 – Exemplos de Murais do Hospital antes da criação dos Murais Digitais



Fonte: Unidade de Comunicação Social HU-Ebserh.

Assim sendo, acredita-se que, ao final do processo de substituição do sistema analógico de murais pelo digital, previsto para fevereiro de 2026, os seguintes problemas serão, em grande parte, resolvidos:

1. densidade informacional;
2. ruído semântico e físico de comunicação das mensagens;
3. direcionar mensagens específicas para os departamentos com mais agilidade e eficácia;

¹ No original em inglês: "The recent growth in the digital signage market is promising, but we're likely to see consolidation around form factors and user interfaces. The opportunity for interfacing with mobile devices is particularly exciting, as this may lead to the useful personalization of information presented on digital signs". Tradução dos autores.

² No original em inglês: "Digital signage will soon appear in every aspect of daily life, offering a third foundational platform that, along with smartphones and tablets, will support communication in the 21st century". Tradução dos autores.

4. orientar os usuários e/ou pacientes do HU sobre procedimentos e atendimentos com maior assertividade.

Figura 2 – Telas com notícias apresentadas nos murais digitais

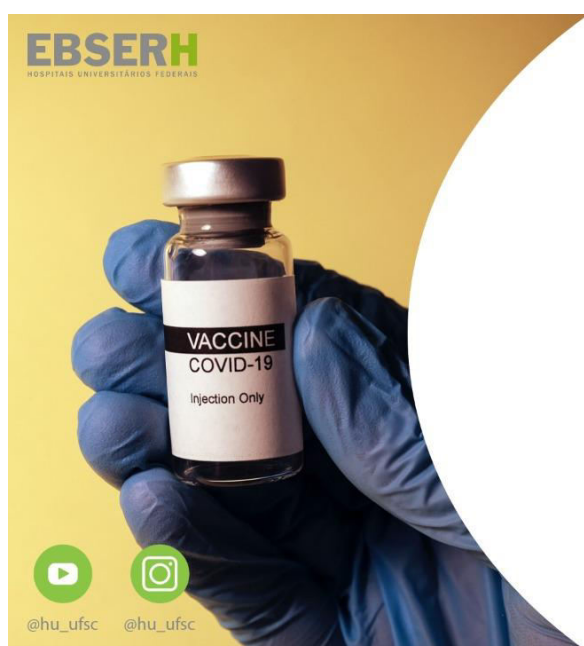


Fonte: os autores (2022)

O desenvolvimento dos Murais Digitais em substituição aos murais físicos e analógicos, baseado em tecnologias mais efetivas - como, por exemplo, a chamada Internet das Coisas (IoT) - busca, de forma completamente alinhada com as premissas do Programa HU+D, melhorar a comunicação entre o HU e profissionais da saúde e pacientes e/ou familiares, além de reduzir custos e simplificar os processos.

Um dos primeiros passos do projeto foi mapear os monitores já disponíveis nas dependências do hospital, bem como verificar se estão aptos a receber os materiais digitais a serem produzidos. A seguir, a partir de um leiaute padrão oferecido pela Ebserh, foram desenvolvidos *templates* de telas para a divulgação de notícias que pudessem ser, também, acessadas no site do hospital.

Figura 3 – Exemplos de campanhas divulgadas nos murais digitais



FIQUE ATENTO!

Posso tomar os dois tipos de vacina?

Não! Não existem estudos que avaliaram a eficácia e segurança do uso de mais de um tipo de vacina para Covid-19.

Fonte: os autores (2022).

É preciso frisar que o desenvolvimento destes *templates* sempre buscou a otimização da interface dessas telas com os usuários. É a interface que diferencia a capacidade comunicativa deste tipo de suporte para as mensagens. Segundo BONSIEPE (1997, p. 12), “a interface revela o caráter de ferramenta dos objetos e o conteúdo comunicativo das informações. A interface transforma objetos em produtos. A Interface transforma sinais em informação interpretável.” O resultado deste processo inicial de mapeamento resultou no *wireframe* com a distribuição do conteúdo por áreas. A partir deste *wireframe*, foi produzido no software Figma, um template adaptado às necessidades do HU-UFSC, que pudesse ser utilizado por toda a equipe da Unidade de Comunicação.

Como forma de qualificar os jornalistas da Unidade de Comunicação, o HU+D ofereceu, ainda, uma capacitação para o uso da ferramenta e do *template*, apresentando as funcionalidades básicas e os processos de exportação das telas geradas de forma que pudessem ser apresentadas nos monitores já em uso no HU-UFSC.

Em uma etapa mais recente, com a colaboração de alunas voluntárias - oriundas do curso de Design - o projeto avançou para a produção de outros *templates* para telas, também. É o caso, por exemplo, do uso dos murais digitais para divulgação das campanhas informativas. Algumas dessas campanhas são de caráter extraordinário (como o incentivo à vacinação contra a Covid-19, esclarecendo mitos e dúvidas frequentes); outras, sazonais e educativas (como as campanhas de prevenção, mensais, baseadas em cores; p. ex.: fevereiro roxo/laranja, outubro rosa, entre outras).

Em outra frente, professores do EGR/CCE/UFSC buscaram soluções para viabilizar a apresentação das telas e a troca de seus conteúdos de forma mais automatizada, por meio de um aplicativo de celular, desenvolvido em conjunto pelos alunos de uma disciplina do curso de Design. Este aplicativo permite a publicação de notícias de forma remota e sem a necessidade de que seja feita em um computador. Assim, os jornalistas responsáveis pela publicação das notícias podem fazê-lo a partir de seus smartphones e mesmo não estando nas dependências da UCS e, até mesmo, do hospital.

No que diz respeito ao equipamento e hardware, o projeto busca ainda a integração das telas com a internet a partir do uso de dispositivos *Raspberry Pi*, que possam receber as informações - via rede de dados - e atualizar os monitores em tempo real. A configuração do hardware e sua implementação na rede de dados do hospital foi feita por professores do EGR/CCE/UFSC e contou, ainda, com a colaboração e orientação da equipe de TI do HU-UFSC.

Por se tratar de uma demanda emergencial do Hospital, a aferição dos resultados e impactos das ações realizadas se dá através de entrevistas semanais com a equipe da UCS do HU-UFSC. Embora este projeto ainda esteja em andamento, o chefe da UCS atestou, com base em sua rotina de trabalho e observações realizadas ao longo do período, que alguns dos resultados diretos esperados já foram alcançados. Destaca-se, ainda, a implantação de Murais Digitais em um hospital escola, com baixo custo de desenvolvimento e melhoria do processo comunicacional, seja por conta dos processos realizados pela equipe da UCS, seja por *feedbacks* recebidos nas redes sociais e demais canais de comunicação disponíveis para os usuários e comunidade em geral.



14º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design
ESDI Escola Superior de Desenho Industrial
ESPM Escola Superior de Propaganda e Marketing

Além disso, é possível elencar alguns outros resultados já alcançados, tais como:

Quadro 2 – Resultados alcançados pelo projeto Murais Digitais

| Resultados | Detalhamento |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comunicação mais eficiente e efetiva | A produção de telas a partir do template proporcionou agilidade e efetividade para a divulgação das informações levantadas pela Unidade de Comunicação, eliminando etapas indesejadas do processo, como a criação de leiautes de uso único ou, ainda, a produção de impressos por parte de terceiros. Outra questão relevante é que nos murais eletrônicos há a possibilidade de divulgação de notas, notícias e campanhas que não eram divulgadas anteriormente nos murais analógicos. |
| Redução da densidade informacional, dos ruídos físico e semântico no processo comunicacional nos locais onde os monitores já substituíram os murais analógicos | Com a redução da produção de cartazes físicos, em papel, as informações que já não necessitam mais de divulgação são simplesmente retiradas da programação de telas dos monitores, não gerando qualquer tipo de material impresso residual, ao contrário das práticas anteriores, que resultavam em comunicações contendo informações antigas e não mais válidas, mas ainda expostas durante muito tempo depois. |
| Contribuição real para a redução de gastos operacionais e de processo, frutos de problemas de comunicação | A Unidade de Comunicação do HU-UFSC reduziu consideravelmente a quantidade de impressão de cartazes e material para os murais. Grande parte das informações a serem divulgadas são feitas através dos Murais Digitais. |

Fonte: Programa HU+D, 2022.

Outro importante projeto implantado pelo Programa HU+D - que também impactou diretamente na questão de custos de impressão, redução da densidade informacional e em uma comunicação mais eficiente e efetiva - foi feito em colaboração com o Núcleo de Transplante Hepático e será detalhado a seguir.

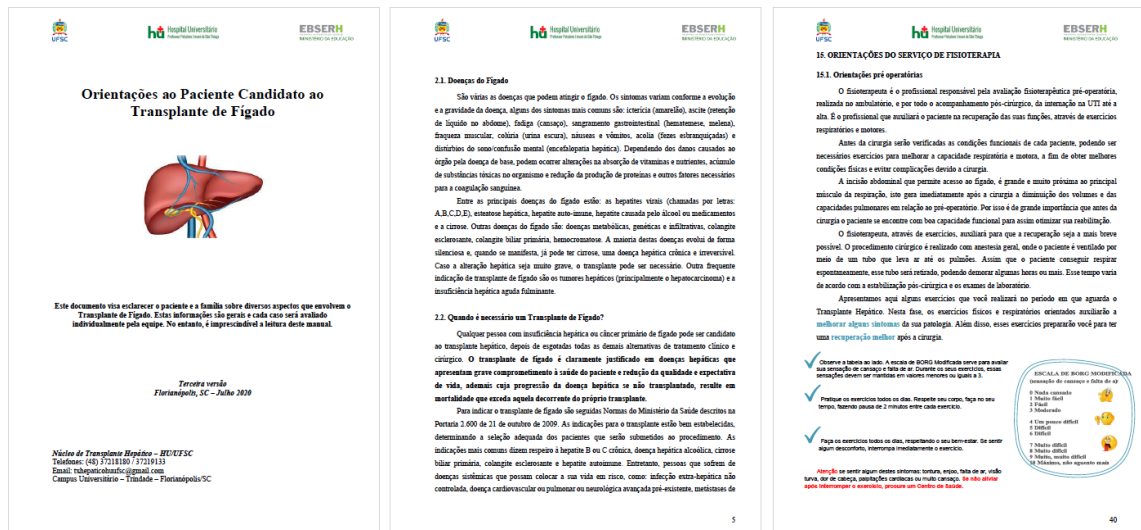
5 Projeto Cartilhas para o Transplante Hepático

Com mais de uma década de atuação, o Núcleo de Transplante Hepático (NTH) do HU, contabiliza 150 (cento e cinquenta) procedimentos desde 26 de novembro de 2011, quando foi feito o primeiro transplante de fígado na instituição.

Durante esse período, o núcleo desenvolveu o Guia de Orientações ao Paciente Candidato ao Transplante de Fígado, um documento de quase 50 (cinquenta) páginas e sua principal peça de divulgação das informações relativas ao procedimento.

Motivada pelo diagnóstico que fez internamente entre seus usuários, a equipe responsável procurou a Unidade de Comunicação do Hospital, que encaminhou a demanda ao Programa HU+D. Tal diagnóstico evidenciou que o público-alvo (pacientes e familiares), embora tendo fácil acesso ao documento, não conseguia apreender as informações nele contidas.

Figura 4 – Algumas páginas do documento de orientação original



Fonte: os autores (2022)

Após a análise da demanda pela equipe do HU+D, em conjunto com uma série de entrevistas com a equipe do NTH, constatou-se que a dificuldade de compreensão do conteúdo disposto no material estava, em grande parte, ligada à forma e não ao conteúdo, propriamente dito. Com grande quantidade de texto e uma diagramação com poucos recursos gráficos, o documento acabava dificultando sua leitura de seu heterogêneo público-alvo. Além disso, a organização do conteúdo não considerava essa heterogeneidade: muitas das informações diziam respeito a apenas um público específico e, além disso, sua leitura poderia ser feita em etapas: o pré, o durante e o pós-transplante.

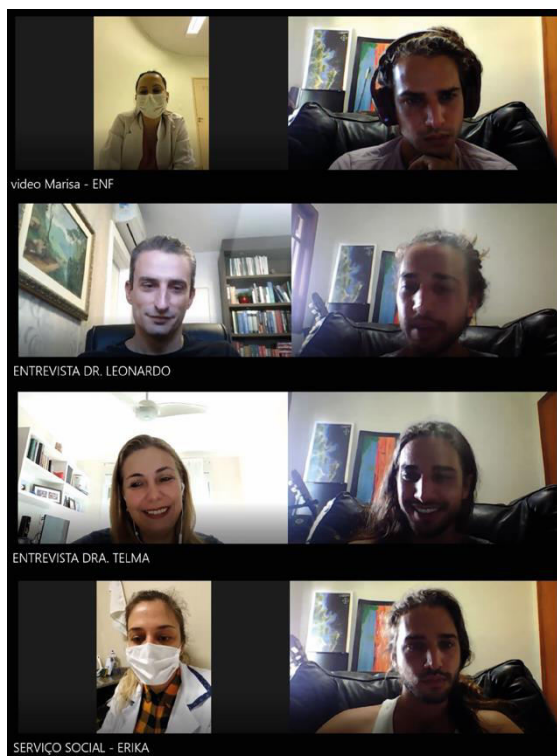
Desta forma, procedeu-se a adaptação do conteúdo para um novo formato, a partir de um processo de reorganização e planejamento visual gráfico, que serviu como base para que o material fosse refeito. Em concordância com RIBEIRO (2007, p. 07) que ressalta a importância do Planejamento visual gráfico:

Planejamento visual gráfico é a arte de integrar texto, ilustração, cor e espaço, a fim de tornar a mensagem mais legível e agradável. Diagramação [...] é o projeto de trabalho através do qual será feita a editoração ou paginação de um impresso. Para isso, torna-se necessário conhecimento técnico e artístico dos meios de comunicação gráfica, tais como o papel, tinta, tipos e sistemas de reprodução, organizados esteticamente.

Além da mudança de formato (anteriormente o material era produzido em formato A4, impresso internamente, em impressora laser para escritório, destinada a impressões pontuais e de baixa tiragem; posteriormente, passou a ser produzido em formato A5, impresso em processo off-set), o uso da cor - bem como de fotografias e ilustrações - passou a ser feito de forma planejada, colaborando diretamente no entendimento do público leitor com relação às etapas e conteúdo de cada volume. Isso porque o material original acabou sendo desmembrado em cinco volumes diferentes, cada um deles referente a às etapas pelas quais o transplantado e sua família passam.

Figura 5 – Fotogramas com membros da

de entrevistas realizadas
equipe do NTH



Fonte: os autores (2022)

Durante o processo de diagramação e ajustes do projeto gráfico, foram realizadas entrevistas com pacientes do NHT, com o intuito de apresentar uma prévia do novo material. Foram entrevistados pacientes (a lista incluiu desde transplantados há mais de 10 anos até pacientes que estavam internados aguardando pelo procedimento) indicados pela equipe do NHT. Tais entrevistas trouxeram para o projeto contribuições do ponto de vista dos pacientes, o que se mostrou de suma importância e bastante enriquecedor.

O último passo foi a aprovação final e a entrega do material para o NTH (para distribuição digital) e para o NCS (para providências quanto aos trâmites de impressão). A partir da experiência obtida com este projeto, projeta-se que a iniciativa possa servir de piloto para outras semelhantes, melhorando, assim, o processo de comunicação entre o hospital e a sua comunidade. O design, embora não seja parte da estrutura da Unidade de Comunicação do HU-UFSC/Ebserh, mostra-se assim cada vez mais relevante para os resultados que se desejam atingir, nos processos de comunicação da instituição.

Figura 6 – Algumas capas e páginas internas dos documentos de orientação após o trabalho do HU+D





1. O PÓS-TRANSPLANTE



Após o término da cirurgia o paciente é encaminhado imediatamente para a Unidade Terapia Intensiva (UTI). O tempo médio de permanência na UTI é de três a dez dias, dependendo da evolução do quadro clínico do paciente. É na UTI que o receptor será constantemente monitorado (pressão arterial, balanço de líquidos, batimentos cardíacos, respiração, entre outros) e assistido pela equipe multiprofissional.



Na UTI são realizados exames diários de sangue, raios X, ultra-som, e outros quando necessário. Após o transplante o paciente estará com uma incisão cirúrgica abdominal, entubado por algumas horas, com punção venosa central e periférica, dreno abdominal, sonda nasointestinal para alimentação e sonda vesical. Todos esses cateteres e sondas serão retirados conforme a evolução clínica do paciente, assim que possível.



Durante a internação o paciente receberá soroterapia, antibióticos, medicação para dor e náuseas/vômitos. Também iniciará as medicações para evitar rejeição (chamados imunossupressores). Podem ser necessárias outras medicações, como por exemplo: anti-hipertensivos para correção da pressão arterial e insulina para correção da glicose. Transfusão de sangue também pode ser necessária no pós-operatório.

6



1.1 NORMAS PARA VISITAS NA UTI

HORÁRIOS DE VISITAS:

DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA

- MANHÃ: das 11:00 às 11:30h;
- TARDE: das 15:30 às 17:00h
(boletim médico às 15:30h);
- NOITE: 20:30 às 21:00h.

SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS

- MANHÃ: das 11:00 às 11:30h;
- TARDE: das 15:30 às 17:00h
(boletim médico às 15:30h);
- NOITE: 20:30 às 21:00h.

OBSERVAÇÃO:
AS VISITAS DEVERÃO SER RESTRITAS
PARA SE PREVENIR INFECÇÃO NO PACIENTE.

1.2 ALTA DA UTI



Após a estabilização do quadro clínico o paciente é transferido para um quarto em uma unidade de internação, onde permanecerá sendo acompanhado pela equipe de transplante e pela equipe da unidade e deverá permanecer com um familiar, de preferência aquele que recebeu todas as orientações.



Fonte: os autores (2022)

Dentro da perspectiva dos canais de comunicação digital, destacam-se as mídias sociais, importantes na divulgação de materiais dos mais diversos tipos, de conteúdo de cunho educacional a até mesmo esclarecimentos a respeito de boatos e notícias falsas. O planejamento de mídias sociais também é um dos projetos de extensão desenvolvido no âmbito do Programa de Extensão HU+D e será abordado no próximo tópico.

6 Projeto Planejamento de Mídias Sociais e criação de personas

Um importante canal de comunicação identificado pela equipe da Unidade de Comunicação Social do hospital são as redes sociais. Muitas das informações divulgadas pela instituição acabam chegando mais rápido aos seus destinatários com o uso dessas mídias.

Por este motivo, foi criado um projeto de extensão voltado ao planejamento estratégico e a geração de conteúdo para as mídias sociais e canais multimídia do HU-UFSC/Ebserh. A presença nas redes sociais envolve a necessidade de adaptação de linguagem e aprimoramento da criação de conteúdos para os espaços multimídia do hospital.

Assim, a metodologia utilizada mapeou conteúdos e boas práticas a partir das estratégias mais adequadas relacionadas ao *social media Design*. As ações relacionadas ao projeto ocorreram entre os meses de fevereiro de 2021 a fevereiro de 2022.

Nesse período, foi desenvolvida uma proposta de manual de condutas para Mídias Sociais. Foi desenvolvido, ainda, um documento com premissas relacionadas ao planejamento dos canais oficiais do HU-UFSC. O referido documento contou, por exemplo, com a criação de personas com base nas avaliações desenvolvidas por meio do trabalho de pesquisa realizado junto à UCS, a partir do Planejamento de Comunicação do Hospital. Neste sentido, Unger & Chandler (2009, p. 113) ressaltam a contribuição da criação de personas para conteúdos, inclusive digitais:

Personas são documentos que descrevem usuários-alvo típicos. Eles podem ser úteis para sua equipe de projeto, partes interessadas e clientes. Com pesquisas e descrições apropriadas, as personas podem fornecer uma visão precisa de quem está usando o site ou aplicativo e, potencialmente, até como eles estão usando³.

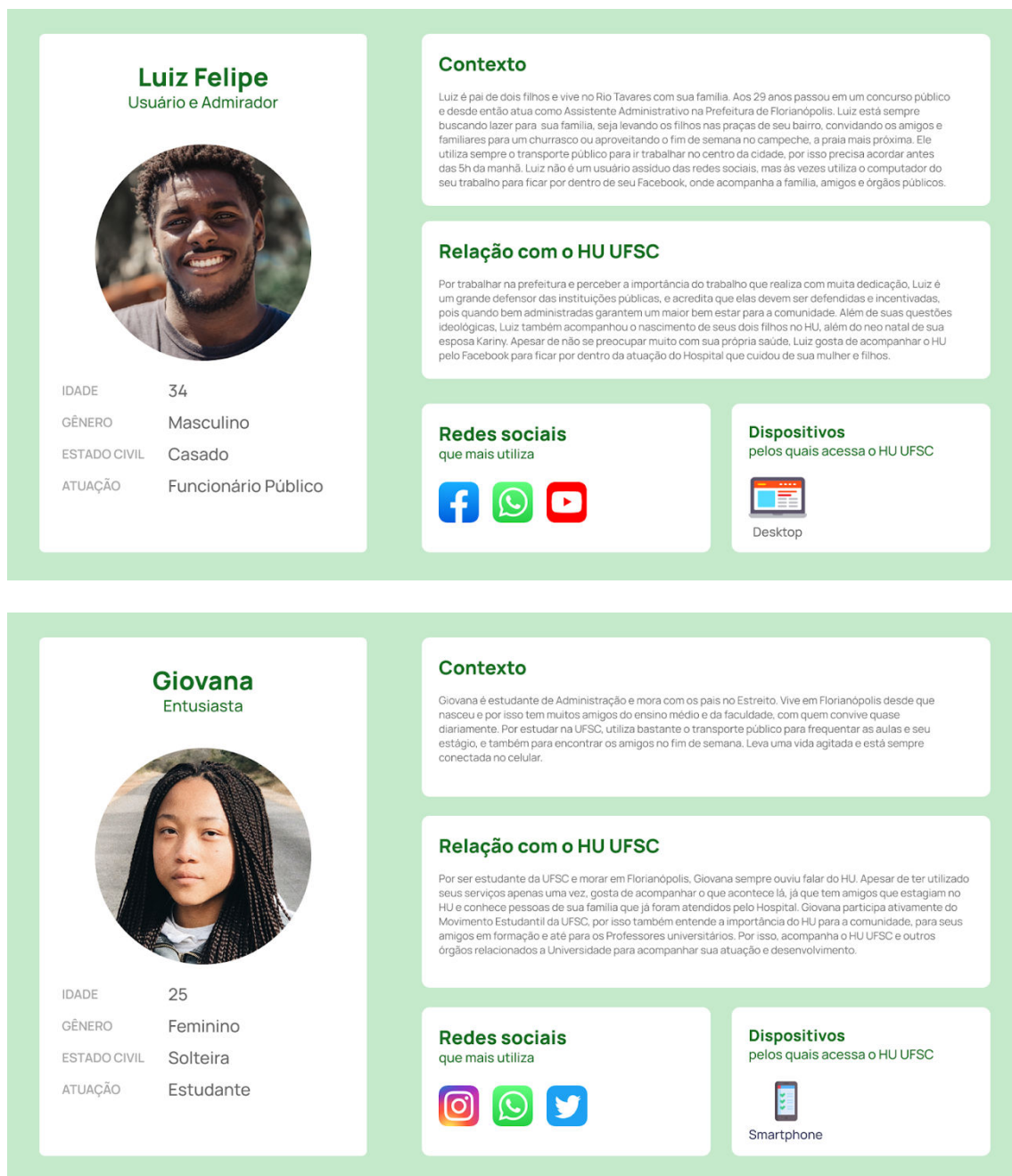
Tanto a proposta de manual, quanto o documento, foram apresentados à chefia da UCS do HU-UFSC/Ebserh para apreciação, avaliação e posterior implementação. Tal iniciativa contou não apenas com a busca por elementos e necessidades próprias do HU-UFSC/Ebserh, mas também foi elaborada em consonância com a política da Coordenadoria de Comunicação Social da Ebserh com relação à presença nas redes sociais, a qual

acredita que seus colaboradores podem contribuir e se beneficiar com os diálogos, debates e conteúdos compartilhados nas mídias sociais. Afinal, reconhece as oportunidades proporcionadas pela internet e sabe ainda que ninguém está a salvo de cometer deslizes se utiliza com frequência essas ferramentas de comunicação (EBSERH, 2021, p. 23).

³ No original em inglês: "Personas are documents that describe typical target users. They can be useful to your project team, stakeholders, and clients. With appropriate research and descriptions, personas can paint a very clear picture of who is using the site or application, and potentially even how they are using it". Tradução dos autores.

Na Figura 7 estão representados alguns exemplos das personas criadas para o referido planejamento e suas principais características.

Figura 7 – Exemplos de personas criadas por meio do Projeto de Extensão



Fonte: Programa HU+D, 2022.

O último dos projetos de extensão abordados no presente artigo diz respeito a um material produzido em parceria com a Unidade de Hematologia, Hemoterapia e Oncologia do Hospital. São documentos de identificação para pacientes com uma condição bastante específica, mas que podem vir a ter sérios problemas se a identificação desta condição não for feita antes de uma transfusão de sangue, por exemplo. No próximo tópico, será abordada a criação de um documento de identificação para pacientes com aloanticorpos.

7 Desenvolvimento de um documento para identificação de pacientes com aloanticorpos

Dentre as demandas que o HU-UFSC apresenta na área da comunicação e do design, algumas são absorvidas pela Agência de Comunicação (Agecom) da própria Universidade. A estrutura da Agecom, no entanto, não comporta atender a todas as demandas do hospital. A estrutura atual de sua Coordenadoria de Design e Programação Visual (CDPV) já seria insuficiente para atender apenas as demandas da Universidade - incluindo sinalização e gestão da identidade visual, por exemplo - por conta do volume de trabalho que isso representa *versus* programadores visuais que compõem sua equipe (quatro profissionais). O atendimento ao Hospital Universitário inviabilizaria ainda mais o fluxo de trabalho da CDPV, então apenas algumas peças eventuais são produzidas via Agecom.

Disso decorre o fato de que muitas dessas demandas ficam sem atendimento profissional e resultam em materiais produzidos por voluntários com expertises de diferentes áreas. Apesar da boa intenção destes voluntários, que não são das áreas da comunicação ou design, o fruto de seu trabalho no campo da visualidade, na maioria das vezes, apresenta ruído semântico ou físico.

Essas produções variam de um simples panfleto informativo até um manual de procedimentos médicos. Para mitigar a ocorrência de situações como essa, o HU+D conta com o projeto "Materiais Gráficos para o HU/EBSERH". Embora mais generalista que os anteriormente citados, este projeto tem fundamental importância dentro do Programa de Extensão pois tem um fluxo mais dinâmico e um escopo mais abrangente que os demais.

Em 2021, o HU+D recebeu uma demanda oriunda da Unidade de Hematologia, Hemoterapia e Oncologia (UHHO) do hospital. O projeto consistiu em desenvolver um documento que pudesse identificar pacientes com aloanticorpos⁴, informação de suma importância em caso de necessidade de transfusão de sangue.

Desta forma, o documento de identificação foi desenvolvido em formato semelhante ao da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), com o intuito de ser prático e acessível. Ao reproduzir o tamanho de documento já consolidado na vida cotidiana da população, o projeto garante que o mesmo possa ser levado na carteira ou bolsa do(a) paciente, junto com os demais documentos, facilitando o acesso a essa importante informação.

O processo de desenvolvimento do documento pode ser resumido em quatro grandes etapas, conforme demonstrado no Quadro 3, já o resultado da etapa 4 do processo de produção podem ser visto na Figura 8.

⁴ Aloanticorpo é o nome dado a qualquer anticorpo surgido em um membro de uma espécie contra um antígeno alotípico de outro membro da mesma espécie. Os aloanticorpos correspondentes aos antígenos de grupo sanguíneo podem ser divididos em duas categorias: naturais e imunes. [...] A transfusão incompatível para esses anticorpos causa reações transfusionais, algumas vezes graves (STEPHENS et al, 2013, p. 51-52).

\

Quadro 3 – Etapas do Projeto do Documento de Identificação para Pacientes com Aloanticorpos

| Etapa | Detalhamento |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Recebimento da Demanda | A UHHO contactou o programa HU+D, solicitando o atendimento da demanda. Após avaliação dos coordenadores do Programa, foi estabelecida a prioridade do atendimento e solicitadas mais informações sobre o documento a ser produzido. A UHHO enviou, na sequência, os campos e textos que julgava indispensáveis para a composição do documento. |
| 2) Entrevista com a responsável técnica pelo projeto e criação do briefing | De posse dessas informações iniciais, a equipe designada para o projeto entrevistou a médica responsável pela iniciativa, com o intuito de compreender melhor a demanda e elaborar o briefing que guiará a produção do material. |
| 3) Proposta inicial de documento | Em nova reunião, a equipe responsável pelo projeto apresentou ao corpo técnico da UHHO a primeira versão para o documento: foram inseridas as informações do paciente na parte interna do documento - preservando assim a privacidade destes dados - e os demais campos de forma a otimizar o uso do papel, bem como gerar um documento que atendesse à demanda. |
| 4) Leiaute final do documento | A partir das sugestões propostas pela UHHO para a primeira versão do documento, foi feito um novo leiaute. Com a resolução de questões como a ênfase na informação principal, o uso de cores e diferentes pesos tipográficos para realçar a hierarquia das informações de forma a atender a demanda, chegou-se à versão final do documento, devidamente aprovada pelo setor demandante, tendo sido dada a saída para impressão e a sua consequente produção. |

Fonte: Programa HU+D, 2022.

Figura 8 – Versão final do documento para identificação de pacientes portadores de aloanticorpos.

ESTE DOCUMENTO PERTENCE A:

Paciente com aloanticorpos

ATENÇÃO: A decisão de transfundir sangue incompatível **pode ser considerada** caso haja risco de morte iminente.

Seu médico poderá tomar a melhor decisão após conversar com o banco de sangue do hospital.

Estamos à disposição no banco de sangue do HU/UFSC/EBSERH para auxiliar no que for necessário.

Agência Transfusional: (48) 3721-9183
Imuno-hematologia: (48) 3721-2072



Mantenha este documento sempre com você.

Você tem anticorpos em seu sangue que tornam mais difícil encontrar sangue compatível para sua transfusão.

Avise seus familiares sobre este documento para que, em emergências, eles possam avisar o médico e o serviço de saúde que lhe atender.

Avise seu médico sobre sua condição para ele tomar os devidos cuidados ao transfundir.

O SANGUE "O Negativo" É DOADOR UNIVERSAL. PORÉM PODE NÃO SER ADEQUADO PARA VOCE!

ANTES DE TRANSFUNDIR, CONSULTAR INFORMAÇÕES NO INTERIOR DESTE DOCUMENTO.



PACIENTE COM ALOANTICORPOS

Nome: _____

Data de nascimento: ____/____/____

Prontuário: _____

Nome da mãe: _____

O banco de sangue do HU/UFSC/EBSERH identificou os seguintes aloanticorpos em seu sangue:

Aloanticorpo: _____

Fenótipos: _____

Observações: _____

Fonte: os autores (2022)

O retorno recebido por parte dos representantes do UHHO foi o melhor possível. Após efetivar as poucas alterações solicitadas, chegou-se à versão final do documento, pronta para ser enviada à gráfica e, posteriormente, ser distribuída aos pacientes nessa condição.

8 Considerações Finais

Acredita-se ser de suma importância o compartilhamento dessa experiência extensionista, na qual foi criado o Programa de extensão HU + D que inclui projetos de extensão. O programa teve a oportunidade, neste curto período de existência, de colaborar com a comunicação e design do Hospital com os agentes internos, pacientes e familiares, em termos de contribuição para a sociedade. Apesar de toda a dificuldade e limitação em finalização, avaliação e validação dos produtos desenvolvidos, em decorrência da falta de recursos humanos e financeiros.

Foram apresentados neste artigo, de uma forma muito breve, os projetos de extensão: Murais Digitais, Cartilhas para o Transplante Hepático, Planejamento de Mídias Sociais e Criação de Personas e Documento de Identificação para Pacientes Portadores de Aloanticorpos.

Embora o projeto Murais Digitais ainda esteja em uma fase inicial de implantação, muitos avanços já puderam ser percebidos. A possibilidade de divulgação de notas, notícias e campanhas que não eram divulgadas anteriormente nos murais analógicos - em função da pouca agilidade no processo - foi um dos resultados que mais chamaram a atenção da Unidade

de Comunicação. Além disso, a redução da densidade informacional, dos ruídos físico e semântico no processo comunicacional nos locais onde os monitores já substituíram os murais analógicos é facilmente perceptível. Por fim, há uma contribuição real para a redução de gastos operacionais e de processos.

Para o Núcleo de Transplante Hepático, com base no material técnico bruto de orientação aos pacientes e familiares envolvidos com o transplante hepático, foi criado e desenvolvido o projeto editorial de 5 cartilhas, separadas por temas e que refletem as fases pelas quais os pacientes passam desde quando chegam ao núcleo, até o momento pós-operatório, passando por cuidados e recomendações dos profissionais da área. Ao invés de imprimir um grande volume em sua impressora setorial, o Núcleo conta agora com 5 cartilhas diagramadas a partir de um cuidadoso projeto gráfico que considerou os diversos aspectos levantados durante o trabalho, que inclui, ainda, entrevistas com técnicos, pacientes e familiares. O material além de ser impresso em processo *off-set*, em um formato que otimiza o uso do papel e reduz custos de impressão, também pode ser disponibilizado digitalmente para ser acesso do público interessado, não apenas em computadores de mesa, mas também, celulares, tablets e notebooks.

O Projeto Planejamento de Mídias Sociais e Criação de Personas viabilizou o incremento das normativas relacionadas às Mídias Sociais da Unidade de Comunicação Social do HU-UFSC/Ebserh. Além disso, foram apresentadas sugestões de melhoria para a gestão destes canais institucionais. Além disso, segundo avaliação da própria Unidade de Comunicação, responsável pela administração destes canais, as ações realizadas foram pertinentes e condizentes com os objetivos propostos no projeto e contribuíram com os processos de comunicação digital, especialmente relacionados às mídias sociais do HU-UFSC/Ebserh.

Para o Projeto da UHHO foi desenvolvido um Documento de Identificação para Pacientes com Aloanticorpos, uma ação inovadora no nosso país. No Brasil, poucas instituições oferecem esse tipo de documento para seus pacientes. A oportunidade de criar um documento destes, com tão poucas referências disponíveis, mostrou-se um grande desafio. O retorno recebido, por parte do setor demandante, no entanto, mostrou que as expectativas foram plenamente atendidas e que o projeto se tornou realidade, do ponto de vista prático, sendo distribuído pela UHHO aos pacientes assim identificados.

O presente artigo buscou apresentar, por meio de seus projetos em diversas frentes de atendimento às demandas comunicacionais do Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago, a relevância do design para o processo de comunicação institucional. Para além disso, demonstrar que tais iniciativas impactam na vida das milhares de pessoas que compõem a comunidade do hospital (sejam elas colaboradores, pacientes, familiares, etc) e da relevância pedagógica para os estagiários voluntários que participam da iniciativa.

A participação discente no programa HU+D nestes dois anos de existência se deu, basicamente, de duas formas: participação voluntária em projetos de extensão e desenvolvimento de projeto para a disciplina de Estágio Curricular Obrigatório do curso de Design da UFSC. Importante destacar que a relevância pedagógica para os estagiários voluntários, além dos reflexos práticos do que foi oferecido para o hospital e para a sociedade, é perceptível a partir dos resultados já alcançados. E, se a qualidade dos materiais entregues em todos os projetos é um sólido indicativo da contribuição do HU+D para sua formação enquanto profissionais, a relevância daquilo que tem sido oferecido para o hospital e para a sociedade traduz, também, a contribuição do programa para sua formação enquanto cidadãos.

9 Agradecimentos

Os autores agradecem a todos e todas que contribuíram e/ou ainda contribuem para o sucesso das ações realizadas no Programa de Extensão HU+D. Nosso agradecimento especial a Ricardo José Torres (Chefe da Unidade de Comunicação do Hospital, no período compreendido entre junho de 2020 e março de 2022), Isabela Oliveira Mosquini e Pedro Júlio Ramos Rebeschini, discentes do curso de Design da UFSC e ex-voluntários do Programa.

10 Referências

- BONSIEPE, G. **Do material ao digital**. Florianópolis: LBDI, 1997.
- BONSIEPE, G. **Design, cultura e sociedade**. São Paulo: Blucher, 2011.
- EBSERH. **Manual de Conduta em Mídias Sociais**. Disponível em: < <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/comunicacao/legislacao-e-normas-de-comunicacao/manual-de-conduta-em-midias-sociais/view> >. Acesso em: 30 mar. 2022.
- HU-UFSC. **Apresentação**. Website Oficial do Hospital Universitário Prof. Polydoro Ernani de São Thiago. Disponível em < http://www.hu.ufsc.br/antigo/?page_id=12 >. Acesso em: 30 mar. 2022.
- RIBEIRO, M. **Planejamento Visual Gráfico**. Brasília: LGE Editora, 2007.
- STEPHENS, P. R. S. et al. Hematologia e imunologia aplicadas em imuno-hematologia. In: OLIVEIRA, Maria Beatriz Siqueira Campos de; RIBEIRO, Flavia Coelho; VIZZONI, Alexandre Gomes (Org.). **Conceitos básicos e aplicados em imuno-hematologia**. Rio de Janeiro: EPSJV, 2013. p. 35-63.
- UFRB. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia. **O que é Extensão Universitária?** Disponível em: < <https://www.ufrb.edu.br/proext/o-que-e-extensao-universitaria> >. Acesso em: 27 mar. 2022.
- UNGER, R.; CHANDLER, C. **A Project Guide to UX Design**: For user experience designers in the field or in the making. Berkeley: New Riders, 2009.
- WANT, R.; SCHILIT, B. N. Interactive Digital Signage. In: **IEEE Computer**, vol. 45(5), 2012, pp. 21-24.
- YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.