

## SINALIZAÇÃO TURÍSTICA

### Metodologia para o desenvolvimento de sistemas de signos para informação a visitantes

João NEVES,<sup>1</sup> Fernando Moreira da SILVA,<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Escola Superior de Artes Aplicadas - Instituto Politécnico de Castelo Branco

<sup>2</sup> Faculdade de Arquitectura - Universidade Técnica de Lisboa

#### SUMÁRIO

*A maior afluência de pessoas a determinados locais, como aeroportos, zonas comerciais, eventos, serviços públicos, instalações turísticas, etc., suscitou a necessidade de orientar essas pessoas num espaço desconhecido e comunicar mensagens básicas com uma linguagem compreendida por uma maioria. Por outro lado essa mesma mobilidade trouxe consigo desenvolvimento rodoviário associado a um crescente fluxo de indivíduos que se deslocam por necessidades várias de um ponto para outro. Esse deslocamento, muitas vezes efectuado em espaços desconhecidos, despoletou a necessidade em apreender novas regras, as quais passam a ser formalizadas através de signos que facilitam o acesso ou a circulação a determinados locais.*

*Para o presente projecto de investigação identificou-se um problema concreto: os sistemas de signos para informação turística em Portugal, na Europa e no mundo são díspares, na sua maioria não se relacionam graficamente, são incoerentes do ponto de vista da sua concepção gráfica e não existe a nível europeu um sistema normalizado.*

*Estrategicamente, encontra-se no design de informação uma resposta concreta para a obtenção de metodologias de investigação aplicadas à concepção de símbolos para informação turística.*

#### PALAVRAS-CHAVE

*Sistemas de signos, Sinalética, Pictogramas, Ergonomia, Informação turística, Wayfinding.*

#### 1. INTRODUÇÃO

A maior mobilidade de indivíduos procedentes das mais diversas regiões e continentes é despoletada com o desenvolvimento da rede ferroviária, o surgimento do automóvel e o incremento verificado nos fluxos aéreos, aliados a uma crescente globalização à escala mundial. O comércio, a indústria, o lazer e outras actividades, tornou indispensável a abolição de fronteiras, quer físicas quer linguísticas e mesmo culturais, de modo a facilitar a livre circulação de pessoas e bens.

A maior afluência de pessoas a determinados locais, como aeroportos, zonas comerciais, eventos, serviços públicos, instalações turísticas, etc., suscitou a necessidade de orientar essas pessoas num espaço desconhecido e comunicar mensagens básicas com uma linguagem compreendida por uma maioria. Por outro lado essa mesma mobilidade trouxe consigo desenvolvimento rodoviário associado a um crescente fluxo de indivíduos que se deslocam por necessidades várias de um ponto para outro.

Esta dinâmica social implica a ideia de circunstancialidade, ou seja, a passagem por determinados lugares é esporádica, como resultado de uma actividade itinerante por natureza. Portanto ela comporta novas situações, desconhecimento morfológico e organizacional destes lugares, e por conseguinte, supõe um alto

grau de inteligibilidade ou de indeterminação, o qual suscita aos indivíduos dilemas nas suas necessidades de actuação, e inclusivamente riscos<sup>1</sup>.

Esse deslocamento, muitas vezes efectuado em espaços desconhecidos, suscitou a necessidade em apreender novas regras, as quais passam a ser formalizadas através de signos que facilitam o acesso ou a circulação a determinados locais.

A cada vez maior afluência de pessoas a espaços públicos ou eventos trouxe consigo a necessidade de comunicar através de imagens, de modo a facilitar a compreensão e a redução de mensagens escritas em qualquer língua. Este tipo de imagens (pictogramas) auxiliam à orientação em gares, aeroportos, hotéis, serviços, mas também os encontramos actualmente em mapas, guias turísticos, aplicações multimédia, entre outros e para os quais as exigências de exportação e circulação dos mercados não podem prever a utilização de uma língua ou a confusão de muitas línguas ao mesmo tempo [Massironi 83].

## **2. A INVESTIGAÇÃO**

Os sistemas de signos, bem como os programas de sinalética para informação turística ou para visitantes, são desenvolvidos por inúmeras entidades, com as mais variadas finalidades e quase sempre com o mesmo objectivo: um sistema único, para determinado cliente, organização ou evento e que se esgota no seu universo - o do sistema estante. Ou seja, os sistemas desenvolvidos para informação turística não são mais do que programas de sinalética corporativa. Os exemplos são inúmeros, desde o sistema de sinalização do País A, da região B, do município C, da Zona D, do parque E, do edifício F, etc.

Todos nós nos deparamos inúmeras vezes com múltiplos sistemas de informação para visitantes, ou turistas, que não se relacionam entre si, gerando por vezes inúmeros signos para uma mesma informação: diversos pictogramas para uma mesma mensagem.

A proliferação de signos de informação em Portugal está bem patente e ilustrada pelo uso de 293 símbolos de informação turística aplicados para sinalizar recursos turísticos<sup>2</sup> e por 112 símbolos utilizados nos sinais de indicação aplicados na sinalização vertical (trânsito)<sup>3</sup>, o que perfaz um total de 405 símbolos de informação, carecendo esta área, obviamente, de uniformização e normalização.

Assim, existe uma necessidade imperiosa de reformular, redesenhar, reequacionar, reconverter a maioria dos signos de informação para turistas e visitantes, procurando a presente investigação dar um contributo decisivo para a problemática em questão.

## **3. OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO**

A presente investigação tem como objectivo principal o contributo para o conhecimento na área do design, mais concretamente em sinalética (enquanto disciplina do design de comunicação), procurando constituir uma ferramenta válida para a concepção de sistemas de signos específicos para informação. Visa-se o desenvolvimento de sistemas de signos uniformizados e graficamente coerentes, que envolvam não só o designer mas também equipas multidisciplinares e que comuniquem mensagens claras e inequívocas para o utilizador. Este projecto aborda a informação turística e visa contribuir para o desenvolvimento de sistemas mais legíveis, compreensíveis, inclusivos, numa abordagem ergonómica à área de investigação, bem como a aplicação de novas metodologias à concepção de símbolos e desenvolver uma ferramenta valiosa para a concepção de sistemas de signos específicos para informação turística e para viajantes.

Pretende-se contribuir para um entendimento mais amplo dos sistemas de signos e a inter-relação dos seus componentes. Procurar-se-á ainda demonstrar a importância de outras disciplinas e estudos para a

---

<sup>1</sup> COSTA, Juan – Señalética. 2.ª Ed. Barcelona: Ediciones CEAC, 1989 (p.9)

<sup>2</sup> Direcção Geral do Turismo – Simbologia turística: Manual de identidade. Lisboa: DGT - Divisão de Recursos Turísticos, 1999. ISBN 972-8103-26-3

<sup>3</sup> Quadro XXI – Símbolos para indicações turísticas aprovados pelo Regulamento de Sinalização do Trânsito - Artigo 1.º do Decreto Regulamentar n.º 22-A/98 de 1 de Outubro, com as alterações impostas pelo Decreto Regulamentar n.º 41/2002 de 20 de Agosto (p. 67).

valorização da sinalética como sistema de transmissão de informação e a pictografia como um sistema de signos que veicula mensagens.

#### **4. METODOLOGIA**

Na metodologia para a criação de programas sinaléticos, Joan Costa [Costa89] refere que deve seguir-se um método ou fórmula que organize as sucessivas etapas e procedimentos de forma exaustiva e sequencial, respondendo às necessidades previstas no imediato, mas também que essa metodologia seja suficientemente flexível e adaptável a necessidades futuras para o sistema desenvolvido.

A metodologia adoptada para o presente projecto de investigação está dividida em quatro grandes fases compostas por diversas tarefas:

Fase 1 – Fase de exploração: Crítica literária (recolha, selecção, análise e síntese crítica da literatura relevante) que permitiu, em conjunto com a experiência pessoal acumulada, realizar uma contextualização teórica de suporte à problemática em questão;

Fase 2 – Fase da análise: Uso de uma metodologia de investigação qualitativa e não-intervencionista, no sentido de comparar e interpretar toda a legislação, normalização e áreas transversais à sinalética; recorreu-se também à metodologia de Estudo de Casos, qualitativa e não-intervencionista, cruzando a informação de Casos de Estudo previamente seleccionados, relacionados com a sinalização turística e de trânsito;

Fase 3 – Fase de desenvolvimento: Nesta fase foi usada uma metodologia de investigação mista qualitativa, (intervencionista e não-intervencionista). Inicialmente recorreu-se à Investigação Activa (desenvolvimento projectual), no sentido de produzir um modelo conceptual com base nos dados recolhidos na fase 2, com a finalidade de redesenhar os símbolos de informação turística; posteriormente, e com o recurso à opinião de especialistas nas áreas em estudo, procurou-se um consenso alargado quanto ao modelo desenvolvido e à metodologia a que se chegou;

Fase 4 – Conclusão da Tese: É nesta fase que se irá verificar a hipótese e proceder a eventuais reformulações. Seguidamente serão retiradas as conclusões do método de investigação aplicado e ter-se-á concluído o presente trabalho de investigação, o qual pretende ser um real contributo para o conhecimento, esperando-se alcançar recomendações para futuras investigações na área, pois face a limitações humanas e temporais seria impossível abarcar toda a temática ligada à sinalética.

#### **5. RESULTADOS E CONCLUSÕES PRÉVIAS**

Com a presente investigação foi já possível confirmar a possibilidade da utilização de uma metodologia suficientemente flexível (com base no Estudo de Casos e da Investigação Activa) para aplicar nos projectos mais heterogéneos, como seja um pequeno programa de sinalética corporativa para uma pequena empresa, ou a sua aplicação a um grande sistema desenvolvido para um evento à escala mundial.

Tendo em conta as especificidades dos projectos apresentados, a metodologia para o desenvolvimento de sistemas de signos para informação turística, bem como o modelo para a concepção de pictogramas, têm por base essa mesma realidade: a diferenciação em termos da grandeza do projecto, mas também a sua capacidade de adaptação metodológica à dimensão do projecto.

Foi ainda possível desenvolver uma síntese de modelos para o desenvolvimento de sistemas sinaléticos, que culminou na criação de uma metodologia geral. Não menos importante para o presente projecto de investigação foi a selecção dos casos estudados, que permitiram a categorização geral dos signos e, assim, tornar possível uma base comum de classificação de signos para informação turística.

Parece-nos ainda possível, pelo caminho que tem vindo a seguir a investigação, a criação de um modelo para o desenvolvimento de signos, que permitirá conceber pictogramas uniformizados, coerentes, graficamente relacionados, esteticamente agradáveis e acima de tudo que veiculem significados compreendidos por uma maioria. Para Joan Costa, uma metodologia, ou conjunto de métodos, é um modo

de raciocínio lógico na abordagem e desenvolvimento de um projecto, independentemente do problema, dos dados e variáveis próprias de cada caso [Costa89].

À luz da presente investigação, importa compreender que a utilização de um método para o desenvolvimento de sistemas de signos para informação, ou a aplicação de um modelo para conceber pictogramas, tornam o processo de design numa componente fundamental para o sucesso do processo comunicacional. A este respeito Joan Costa refere ainda que dispor de um método é dispor de critérios que permitem em cada etapa optar pela melhor solução, aquela que levará o mais directamente possível ao objectivo: a solução do problema [Costa89].

Torna-se imperioso para os decisores das políticas de gestão (e design) das organizações entenderem que a aplicação de uma metodologia de projecto a um determinado sistema de informação torna simples o processo e acima de tudo simplifica etapas, racionaliza meios e equipamentos, agiliza a conclusão das etapas previstas e acreditamos que reduz custos.

## **6. REFERÊNCIAS**

[Costa89] COSTA, Juan, Señalética, Ediciones CEAC, 2.ª Ed., Barcelona, 1989 (p.122)

[Massironi 83] MASSIRONI, Manfredo – Ver pelo desenho: aspectos técnicos, cognitivos, comunicativos. 1.ª ed. Lisboa: Edições 70, 1983. (p.118)

## **7. BIBLIOGRAFIA**

COSTA, Juan – Señalética. 2.ª Ed., Barcelona: Ediciones CEAC, 1989.

Direcção Geral do Turismo – Simbologia turística: Manual de identidade. Lisboa: DGT - Divisão de Recursos Turísticos, 1999. ISBN 972-8103-26-3

GIBSON, David – The wayfinding handbook: Information design for public places. 1.ª ed. Nova Iorque: Princeton Architectural Press, 2009.

MASSIRONI, Manfredo – Ver pelo desenho: aspectos técnicos, cognitivos, comunicativos. 1.ª ed. Lisboa: Edições 70, 1983.

MEGGS, Philip B. – História del diseño grafico. 3.ªed. Mexico: McGraw-Hill, 2000. ISBN 970-10-2672-1

VELHO, Ana Lucia de Oliveira Leite - O Design de Sinalização no Brasil: a introdução de novos conceitos de 1970 a 2000. Dissertação de Mestrado

World Tourism Organization – Sinais e símbolos turísticos: Guia ilustrado e descritivo. 1.ª Ed. São Paulo, 2003. ISBN 85-7241-450-9