

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Aline de Souza Diehl

Proposta de Sistema de Sinalização Visual Interna para as Bibliotecas Universitárias  
da Área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do  
Sul

Porto Alegre  
2015

Aline de Souza Diehl

Proposta de Sistema de Sinalização Visual Interna para as Bibliotecas Universitárias  
da Área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do  
Sul

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Biblioteconomia da  
Faculdade de Biblioteconomia e  
Comunicação, da Universidade Federal do  
Rio Grande do Sul, como pré-requisito para  
a obtenção do título de Bacharel em  
Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Helen Beatriz Frota  
Rozados

Porto Alegre

2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto  
Vice-Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
Diretora: Prof. Dra. Ana Maria Melniczuk de Moura  
Vice-Diretor: Prof. Dr. André Iribure Rodrigues

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
Chefe: Prof. Dr. Moisés Rockembach  
Chefe Substituto: Prof. Dr. Valdir José Morigi

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA  
Coordenador: Prof. Dr. Rodrigo Silva Caxias de Sousa  
Coordenador Substituto: Prof. Dr. Jackson da Silva Medeiros

CIP - Catalogação na Publicação

Diehl, Aline de Souza  
Proposta de Sistema de Sinalização Visual Interna  
para as Bibliotecas Universitárias da Área de  
Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal  
do Rio Grande do Sul / Aline de Souza Diehl. -- 2015.  
80 f.

Orientadora: Helen Beatriz Frota Rozados.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade  
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de  
Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS, 2015.

1. Biblioteca Universitária. 2. Sinalização  
Visual. I. Frota Rozados, Helen Beatriz, orient. II.  
Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os  
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Departamento de Ciências da Informação  
Rua Ramiro Barcelos, 2705.  
CEP: 90035-007 Porto Alegre RS  
Tel. (51) 3308-5067  
Fax: (51) 3308-5435

Aline de Souza Diehl

Proposta de Sistema de Sinalização Visual Interna para as Bibliotecas Universitárias da Área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como pré-requisito para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinado em 4 de dezembro de 2015.

Banca Examinadora

---

Profa. Dra. Helen Beatriz Frota Rozados Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS (orientadora)

---

Profa. Dra. Samile Andréa de Souza Vanz Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS (examinadora)

---

Mestre Gonzalo Rubén Alvarez (examinador)

Aprovado em 4de dezembro de 2015.

## AGRADECIMENTOS

A Deus em primeiro lugar, e ao meu sempre forte "anjinho da guarda".

A meus pais, por não apenas me porem no mundo, mas por "me fazerem gente" e confiarem incondicionalmente em mim sem nunca cobrar nada. Por lerem e rerelem esse trabalho tantas vezes quanto eu pedi, e aceitarem os finais de semana em que não fui vê-los e pedi que não viessem me ver; doeu, mas foi importante. Não importa o que digam ou o que aconteça, vocês são os melhores. Digam olá para o primeiro

neto.

A todos os outros membros da minha família que apoiaram a minha decisão de deixar o interior do Estado para realizar um sonho. Vocês me ajudaram muito nisso.

E à Consuelo, que se tornou minha mãe enquanto estive em Porto Alegre.

Muito, muito, muito obrigada à prof. Helen Rozados, por aceitar uma orientanda negligente, apavorar nos e-mails e acalmar nas conversas, por todas as correções e indicações de pessoas, bibliotecas e material de pesquisa. Se a senhora exigiu, sei que foi porque queria que eu desse o melhor de mim e que esse trabalho ficasse realmente bom. Acima de tudo, obrigada pela sua paciência e por não ter desistido de mim.

À prof. Sônia, por cada palavra de incentivo nas aulas de projeto e por cada vez que disse que o que eu estava fazendo estava bom. Obrigada também à prof. Samile e ao Gonzalo, que aceitaram fazer parte da minha banca apesar de todos os contratemplos. E a cada bibliotecário/funcionário/estagiário/bolsista que me atendeu durante a pesquisa.

A toda a equipe da Biblioteca Gládis Wiebbelling do Amaral da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS (principalmente Eliane, Cris, Maíra, Marina e Stella, me desculpem os outros), por todo o aprendizado que tive enquanto estava com vocês, por todo o apoio e por confiarem a mim essa responsabilidade que acabou se tornando uma paixão. Também às equipes da Biblioteca Josué Guimarães e da Seção de Documentação da Casa Civil pelo acolhimento, aprendizado, apoio, risos e compreensão.

A cada pessoa que adotou a "colona assustada" quando a viu com a cara de apavorada pela Fabico e pelo Anexo 1 (ou mesmo ainda no vestibular). Aos colegas que encontrei e extraviei durante o curso, da Biblio ou não. Débora, minha primeira amiga; Tamires, minha co-orientadora de projeto; Letícia, a vó; Grasi, que me abraçou pra um trabalho e quando vimos éramos o apoio uma da outra; tia Lúcia, que virou minha mãe lá de Guaíba. Todas as Fionas, todas as Amoras, todas as Moemas, sem citar nomes, mas também sem exceções.

A meus amigos de Soledade; mesmo que eu tenha visto vocês poucas vezes nesse meio tempo (principalmente Dieni e Camila com a gloriosa frase "Amiga, vem pra cá esse findi?") e que eu tenha ficado esquisita, vocês são MUITO do meu coração. Ingra Fernanda, Daniara, sem palavras; desculpem qualquer coisa, minhas irmãs. O que mais posso dizer a vocês, além de obrigada por tudo? O chocolate depois é por minha conta. Branco com meio-amargo.

A todos que estiveram envolvidos, mesmo que minimamente: a gratidão de uma vida, que recomeça a partir de agora um degrau acima, e subindo sempre.

Vamos ver até onde a sinalização de bibliotecas vai me levar agora, porque eu aprendi que "longe demais" não existe.

"Cheshire Puss,' she began [...], 'Would you tell me, please, which way I ought to go from here?'  
'That depends a good deal on where you want to get to,' said the Cat.  
'I don't much care where-' said Alice.  
'Then it doesn't matter which way you go,' said the Cat."

*Alice's Adventures in Wonderland*, Lewis Carroll

## RESUMO

Apresenta uma análise da sinalização interna das bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Tem como objetivo geral propor um sistema de sinalização interna padronizado, atualizado e acessível, baseado em material teórico e normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade para as bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e como objetivos específicos: a) analisar a sinalização interna das bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; b) verificar sua adequação ao referencial teórico e às normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade, por meio de aplicação de *checklist*; c) elaborar um projeto de sinalização interna a partir da pesquisa realizada e de acordo com o referencial teórico e normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade. Para contextualização teórica buscam-se na literatura materiais sobre Bibliotecas Universitárias, Comunicação Visual, Acessibilidade, Sinalização e Sinalização em Bibliotecas, além do histórico das bibliotecas da área de CSA da UFRGS. Utiliza como metodologia a pesquisa exploratória com aspectos qualitativos, e a observação sistemática através da aplicação de instrumento de pesquisa elaborado a partir do referencial teórico exposto ao longo do texto. Conclui que as bibliotecas da área de CSA da UFRGS não possuem uma sinalização completamente padronizada ou acessível, que facilite o acesso e utilização por parte de seus usuários e o trabalho diário de seus funcionários e estagiários. Apresenta uma proposta de sinalização visual interna para estas bibliotecas com base na pesquisa realizada e no material utilizado para contextualização teórica.

Palavras-chave: Bibliotecas. Bibliotecas Universitárias. Comunicação Visual. Sinalização. Sinalização em Bibliotecas. Proposta de Sinalização.

## ABSTRACT

It presents an analysis of the internal signaling of university libraries in the area of Applied Social Sciences, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Its general objective is to propose a standardized indoor signaling system, updated and accessible, based on theoretical material and technical standards in the areas of Visual Communication, Librarianship and Accessibility to university libraries in the area of Applied Social Sciences, Universidade Federal do Rio Grande do Sul and the specific objectives: a) analyze the internal signaling of university libraries in the area of Applied Social Sciences of Universidade Federal do Rio Grande do Sul; b) verify their suitability for the theoretical and technical standards of Visual Communication, Librarianship and Accessibility areas through checklist of application; c) draw up an internal signaling project from the research conducted and in accordance with the theoretical framework and technical standards of Visual Communication, Librarianship and Accessibility areas. To seek theoretical context on the material literature on University Libraries, Visual Communication, Accessibility, signaling and library signaling, besides the history of Applied Social Sciences libraries of Universidade Federal do Rio Grande do Sul. It used as a methodology to exploratory research with qualitative aspects, and systematic observation through research tool application designed from the above theoretical framework throughout the text. It concludes that Applied Social Sciences libraries of Universidade Federal do Rio Grande do Sul do not have a completely standardized or affordable signaling, to facilitate access and use by its members and the daily work of its employees and interns. It presents a proposal for internal visual signaling for these libraries based on the research conducted and the material used for theoretical context.

Keywords: Libraries. University Libraries. Visual communication. Signaling. Signs in Libraries. Proposal for signaling.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo linear de comunicação.....	25
Figura 2– Fachada da Faculdade de Arquitetura e Planejamento da Ball State University, Indiana.....	28
Figura 3 – Planta de localização.....	30
Figura 4 – Identificação do setor de processamento técnico de periódicos.....	31
Figura 5 – Ordem de arquivamento conforme classificação.....	31
Figura 6 – Sinalização de acervo.....	32
Figura 7 - Ordem Crescente de Visibilidade sugerida pela NBR 9050.....	34
Figura 8 - Características de uma fonte adequada ao uso em sinalização.....	35
Figura 9 – Exemplos de pictogramas da norma ISO 7001.....	37
Figura 10 – Exemplo de sinalização instrucional da Biblioteca A.....	42
Figura 11 – Exemplo de sinalização informacional da Biblioteca A.....	42
Figura 12 – Exemplo de sinalização de identificação da biblioteca A.....	43
Figura 13 – Sinalização instrucional da sala de estudos.....	43
Figura 14 – Sinalização da coleção de folhetos da Biblioteca A.....	44
Figura 15 – Exemplo de sinalização direcional e informacional da Biblioteca B.....	45
Figura 16 – Exemplo de Sinalização de identificação da Biblioteca B.....	45
Figura 17 – Sinalização instrucional do acervo.....	46
Figura 18 – Instruções para utilização do acervo da Biblioteca B.....	47
Figura 19 – Sinalização de periódicos da biblioteca B.....	47
Figura 20 – Sinalização das caixas de periódicos da Biblioteca B.....	48
Figura 21 – Sinalização instrucional da Biblioteca B.....	49
Figura 22 – Sinalização da porta das cabines de estudo da Biblioteca B.....	49
Figura 23 – Exemplo de sinalização direcional/de identificação da Biblioteca C.....	50
Figura 24 – Exemplo de sinalização informacional da biblioteca C.....	51
Figura 25 – Exemplo de sinalização instrucional da Biblioteca C.....	51
Figura 26 – Sinalização de periódicos da biblioteca C.....	52
Figura 27 – Sinalização informacional/direcional da Biblioteca D.....	53
Figura 28 – Sinalização informacional de estantes da Biblioteca D.....	54
Figura 29 – Indicação do bibliotecário de referência em plantão da Biblioteca D.....	55
Figura 30 – Exemplo de sinalização instrucional da biblioteca E.....	56
Figura 31 – Exemplo de sinalização informacional da biblioteca E.....	56

Figura 32- Exemplo de fonte a ser utilizada no sistema de sinalização.....	60
Figura 33- Procedimento para retirada de livro da estante.....	60

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1</b>	<b>Identificação e justificativa do estudo.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2</b>	<b>Objetivos.....</b>	<b>15</b>
1.2.1	OBJETIVO GERAL .....	15
1.2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
<b>2</b>	<b>CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1</b>	<b>A Universidade e a Biblioteca Universitária.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2</b>	<b>A Universidade Federal do Rio Grande do Sul e seu Sistema de Bibliotecas .....</b>	<b>22</b>
2.2.1	BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO.....	23
2.2.2	BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ARQUITETURA.....	24
2.2.3	BIBLIOTECA DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO 24	
2.2.4	BIBLIOTECA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS.....	25
2.2.5	BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO.....	25
<b>2.3</b>	<b>Comunicação visual.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4</b>	<b>Sinalização e sinalização de bibliotecas.....</b>	<b>29</b>
2.4.1	Cor .....	35
2.4.2	Tipografia .....	36
2.4.3	pictogramas.....	38
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>40</b>
<b>3.1</b>	<b>Tipologia da pesquisa.....</b>	<b>40</b>
<b>3.2</b>	<b>Coleta dos dados .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3</b>	<b>Análise dos dados.....</b>	<b>41</b>
<b>3.4</b>	<b>Apresentação dos resultados .....</b>	<b>42</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1</b>	<b>Biblioteca A.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2</b>	<b>Biblioteca B .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3</b>	<b>Biblioteca C .....</b>	<b>52</b>
<b>4.4</b>	<b>Biblioteca D .....</b>	<b>55</b>
<b>4.5</b>	<b>Biblioteca E.....</b>	<b>57</b>
<b>4.6</b>	<b>Observações Gerais.....</b>	<b>59</b>
<b>4.7</b>	<b>Proposta de Sistema de Sinalização .....</b>	<b>60</b>

5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
	REFERÊNCIAS.....	74
	APÊNDICE A- Checklist de avaliação de sinalização .....	79
	APÊNDICE B- Carta de Apresentação.....	S0

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho do bibliotecário e a missão da biblioteca incluem, entre diversas atividades, a disseminação e disponibilização da informação. Isso passa por selecioná-la, analisá-la, registrá-la e disponibilizá-la aos usuários da biblioteca, que devem ter plena autonomia para circular pelo acervo, ou acessá-la virtualmente, com o intuito de encontrar os materiais e as informações de que necessitam. Neste contexto, a sinalização torna-se elemento fundamental para conduzir o usuário em sua caminhada.

Uma vez que seria inviável ter uma pessoa em cada cruzamento de caminhos para apontar as direções, ou do lado de fora de cada porta para indicar o que há dentro, a sinalização surge para suprir essa necessidade, como um meio de comunicação mais veloz e impessoal, mas não menos eficiente do que a comunicação direta, pessoa a pessoa. Dispor de informações que indiquem aonde ir e como proceder é extremamente útil e importante, tanto para quem visita um determinado lugar quanto para aqueles que trabalham lá, uma vez que terão mais tempo para se dedicar a outras atividades (o que geralmente é o caso das bibliotecas que revelam-se deficientes em recursos humanos). No entanto, essa informação deve mostrar-se a mais completa e atualizada possível, para que não gere enganos.

Na maior parte das vezes em que se observa, a sinalização presente nas bibliotecas está desatualizada em relação ao acervo ou deteriorada por não ter sido substituída com o passar do tempo. Auxiliando na elaboração de um projeto de sinalização interna, enquanto bolsista na Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), a autora observou a importância da sinalização, não apenas do acervo, mas de normas e regras de utilização dos diferentes ambientes da biblioteca, tanto para usuários quanto para quem trabalha no local.

A partir desta observação julgou-se importante aprofundar estudos e apresentar dados e motivos que comprovem a importância da adoção de uma sinalização atualizada e acessível para o bom funcionamento da biblioteca, que tivessem como objetivo final propor um sistema de sinalização que atenda às necessidades de trabalhadores e usuários das bibliotecas, com foco nas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas (CSA) da UFRGS. A área foi

escolhida considerando-se a abrangência do projeto de sinalização anteriormente elaborado pela autora e as possíveis coincidências entre seus usuários e tipo de acervo. Conforme avaliação e critérios apresentados na justificativa (ver 1.1), são analisados os sistemas de sinalização das bibliotecas da Escola de Administração, da Faculdade de Arquitetura, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Faculdade de Ciências Econômicas e da Faculdade de Direito.

O trabalho baseou-se em levantamento feito por meio de *checklist* elaborado pela autora, tomado como base o referencial teórico e as normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade. A contextualização teórica apresenta definições de universidade, biblioteca universitária, uma breve explanação sobre a UFRGS e seu sistema de bibliotecas (SBUFRGS), focando nas bibliotecas diretamente abordadas pelo trabalho, além de tratar sobre comunicação visual, acessibilidade comunicacional, sinalização e sinalização específica para bibliotecas.

### **1.1 Identificação e justificativa do estudo**

A sinalização de bibliotecas é um assunto que apresenta pouco material teórico específico, conforme pode ser constatado durante o levantamento bibliográfico realizado no catálogo do Sistema de Automação de Bibliotecas (SABi – UFRGS) e em algumas bases de dados da área de Ciência da informação, como a Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci) visando a elaboração do referencial teórico do trabalho. Foram encontrados dois livros em inglês, datando do fim da década de 70 e início da década de 80 (o que faz com que também possam ser considerados desatualizados), além de dois ou três capítulos de livros e manuais e alguns artigos apresentados em eventos. Isso reflete a pouca valorização do assunto dentro das bibliotecas. A maior parte do material encontrado constitui-se de relatos de experiência em artigos de periódicos, ou artigos e trabalhos de conclusão de curso da área do *design* sobre sinalização em geral. Além da constatação de este ser considerado um tema pouco trabalhado e valorizado, a experiência da autora com a elaboração de um sistema de sinalização para uma biblioteca universitária setorial, sua observação da inadequação sinalização das bibliotecas de uma forma geral e seu interesse em estudar mais

profundamente o assunto, foram outros elementos que motivaram a escolha do tema.

Para restringir a pesquisa ao escopo de um Trabalho de Conclusão de Curso, com limitações de tempo e aprofundamento, foi selecionada como amostra a grande área de Ciências Sociais Aplicadas. Para facilitar a compreensão, expõem-se o Quadro 1, em uma adaptação de Silva (2011, p. 19), que relaciona a tabela das áreas do conhecimento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) com a listagem de Bibliotecas pertencentes ao SBUFRGS, excetuando-se aqui a Biblioteca Central e a do Colégio de Aplicação, de acervos mistos. Ressalta-se que, apesar de constarem no Quadro, não serão avaliadas as sinalizações da biblioteca do Instituto de Psicologia, onde se encontra o acervo do curso de Serviço Social, devido à interdição do prédio no presente momento, e da Biblioteca Depositária da ONU, considerada como não pertencente à categoria de biblioteca universitária e que, provavelmente, apresenta identidade visual assemelhada às outras de sua rede.

**Quadro 1** - Divisão das bibliotecas da UFRGS segundo a classificação utilizada pelo CNPq

BIBLIOTECAS		
Á R E A S	Ciências Agrárias	Agronomia; Ciência e Tecnologia de Alimentos; Veterinária
	Ciências Biológicas	Biociências; Botânica; CECLIMAR
	Ciências da Saúde	Centro de Documentação, Pesquisa e Formação em Saúde e Trabalho (CEDOP); Instituto de Ciências Básicas da Saúde (ICBS); Educação Física; Enfermagem; Farmácia; Medicina; Odontologia
	Ciências Exatas e da Terra	Física; Geociências; Informática; Matemática; Pesquisas Hidráulicas; Química; Centro de Processamento de Dados (CPD)
	Ciências Humanas	Centro Brasileiro de Documentação e Estudos da Bacia do Prata; Educação; Biblioteca Setorial de Ciências Sociais e Humanidades (BSCSH)
	Ciências Sociais Aplicadas	Administração; Arquitetura; Biblioteconomia e Comunicação; Ciências Econômicas; Direito; ONU; Psicologia
	Engenharias	Centro de Tecnologia das Escolas de Engenharia; Engenharia
	Linguística, Letras e Artes	Artes, BSCSH

Fonte: Adaptado de Silva, 2011, p. 19.

Conforme a justificativa apresentada anteriormente, o problema de pesquisa delinea-se da seguinte forma: Como padronizar a sinalização interna das bibliotecas universitárias da área de CSA da UFRGS de modo a facilitar o trabalho de bolsistas, estagiários, técnicos administrativos e bibliotecários, com vistas a promover a autonomia de seus usuários, além de torná-la acessível?

## 1.2 Objetivos

Os objetivos que se pretende alcançar com o trabalho são apresentados a seguir.

### 1.2.1 OBJETIVO GERAL

Propor um sistema de sinalização interna padronizado, atualizado e acessível, baseado em material teórico e normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade, para as bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

### 1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

São objetivos específicos os a seguir relacionados:

- a) Investigar a sinalização interna das bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul por meio de aplicação de *checklist*;
- b) analisar os dados coletados, verificando sua adequação ao referencial teórico e às normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade;
- c) elaborar um projeto de sinalização interna a partir da pesquisa realizada e de acordo com o referencial teórico e normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade.



## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

A importância da prática não pode nunca ser negada ou subestimada; esta, porém, também não deve nunca ser desvinculada da teoria, pois uma não existe sem a outra - são interdependentes. O presente capítulo levanta os aspectos teóricos do tema da pesquisa, apresentando autores e ideias que compõem o assunto em questão, tais como universidade, biblioteca universitária, comunicação visual, sinalização e sinalização de bibliotecas, além do objeto da pesquisa, ou seja, as bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais aplicadas da UFRGS. Esta sistemática visa proporcionar ao leitor uma maior compreensão do trabalho proposto.

### 2.1 A Universidade e a Biblioteca Universitária

A universidade e a biblioteca universitária podem ser consideradas instituições sociais, uma vez que “A sociedade pode ser considerada como a beneficiária final das atividades e do produto exportado tanto pela universidade quanto pela biblioteca universitária” (TARAPANOFF, 1982, p. 83). A universidade apoia-se no tripé ensino, pesquisa e extensão, a tríade de sustentação do ensino superior, enquanto as atividades e produtos da biblioteca universitária visam também a apoiar esta mesma tríade: “Sendo um serviço suporte, pode-se supor que a matéria-prima da biblioteca é informação, em apoio às funções de ensino, pesquisa e extensão da universidade, e que é provida através de serviços da biblioteca” (TARAPANOFF, 1982, p. 77). Russo (2007 *apud* MATTOS; DIAS, 2009, p.39)<sup>1</sup> enfatiza a observação ao descrever que “Tradicionalmente, bibliotecas universitárias têm a missão de prover a infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para apoiar todas as atividades inerentes à universidade.”. Dito isso, a biblioteca universitária pode ser definida como aquela vinculada a uma instituição de ensino superior, que tem como função “Apoiar o desenvolvimento da pesquisa científica, do ensino de graduação, de pós-graduação e da extensão universitária.” (LUBISCO, 2001, p. 51). Seus usuários são, no geral, a comunidade acadêmica, formada por professores, funcionários, alunos de graduação e pós-graduação e pesquisadores ligados à instituição (os chamados usuários internos), mas pode também atender às

---

<sup>1</sup> RUSSO, M. **A biblioteca universitária no cenário brasileiro**. 2007. Disponível em: <[http://www.cfb.org.br/html/sala\\_leitura/saladeleitura\\_12.asp](http://www.cfb.org.br/html/sala_leitura/saladeleitura_12.asp)>. Acesso em: 27 ago. 2007.

necessidades de pesquisa de usuários externos à instituição, mesmo que não seja esse o seu propósito inicial.

A biblioteca, como espaço de guarda de documentos e preservação da informação, originou-se muito antes da universidade, com os grandes soberanos e nações da Antiguidade que pretendiam reunir todos os conhecimentos do mundo, como as encontradas em Nínive e Alexandria e as coleções de grandes estudiosos como Platão, Xenofontes, Isócrates e Aristóteles. Posteriormente, na Idade Média, a Igreja tornou-se detentora do conhecimento (desde sempre associado ao poder), responsável por (re)produzi-lo, armazená-lo e transmiti-lo e, com isso, as bibliotecas passaram a se localizar dentro dos mosteiros.

As universidades, por sua vez, surgiram na Europa a partir do século XI, originando-se das *studia generalia*, escolas localizadas junto aos mosteiros e catedrais, mas que buscavam suprir as deficiências do ensino monástico, que preparava seus alunos apenas para seguir carreira religiosa. Eram abertas a todos que tivessem vontade de aprender, independente de sua origem. Seu nome deriva da palavra *universitas*, denominação das organizações de trabalhadores que defendiam os interesses da classe e difundiam a “arte” a seus aprendizes, formadas por mestres e alunos estrangeiros que frequentavam as *studia generalia* (UNIVERSIDADE, 2004). Estes, inicialmente, dedicavam-se ao *trivium* (gramática, lógica e retórica) e ao *quadrivium* (geometria, aritmética, astronomia e música), as chamadas artes liberais, e posteriormente à Teologia, ao Direito ou à Medicina, que deram origem aos cursos superiores. As primeiras universidades fundadas foram as de Bolonha, na atual Itália, e a de Paris, capital da França, conhecida como Sorbonne.

A união das duas instituições, universidade e biblioteca, surgiu da necessidade de pesquisa dentro das universidades e, posteriormente, da preservação do conhecimento gerado nestas. Neste sentido, Cunha (2000, p. 73) afirma que “Através dos séculos, o ponto focal da universidade tem sido a biblioteca, com o seu acervo de obras impressas preservando o conhecimento da civilização.”. Isso demonstra o nível de importância da biblioteca para o bom funcionamento da universidade e de suas atividades básicas, desde o início de sua atuação nestas instituições de ensino. Os mosteiros, nos quais as aulas eram inicialmente realizadas, possuíam bibliotecas com esse mesmo objetivo, mas estas passaram a não ser suficientes e não atender às necessidades das universidades e, por este

motivo, “A partir do século XII, as universidades europeias formaram novas bibliotecas” (BIBLIOTECA..., 2004, p. 468).

O verdadeiro rompimento das universidades com a Igreja ocorre entre o fim do século XVIII e o início do século XIX com o gradual enfraquecimento da religião como força dominante nas universidades europeias e à medida que as mesmas foram se tornando instituições modernas de ensino e pesquisa e secularizaram o currículo e a administração (UNIVERSIDADE, 2004). Com o passar do tempo, as universidades e seu financiamento tornaram-se responsabilidade do Estado e se consolidaram como instituições dedicadas à educação profissional e à produção científica. Forma-se, então, a tríade Universidade, conhecimento e Estado (TRINDADE, 2000). Apesar da fundação das Bibliotecas Nacionais, responsáveis pela guarda da informação produzida por seus respectivos países, “As universidades [...] mantêm bibliotecas, sem as quais seria impossível acompanhar a evolução das novas técnicas e dos conhecimentos especializados.” (BIBLIOTECA..., 2004, p. 467). O trabalho da biblioteca universitária adaptou-se e evoluiu conforme as necessidades do ensino superior, perpetuando assim sua imprescindibilidade, pois “É parte da habilidade da biblioteca ajustar-se a mudanças para evitar entropia” (TARAPANOFF, 1982, p.86).

No Brasil, o ensino institucionalizado surge a partir da vinda da família real, em 1808, e se intensifica com a consolidação do Império em 1822, com o surgimento de faculdades principalmente na Região Sudeste e na Bahia. As universidades, porém, só começaram a aparecer no início do século XX, sendo a primeira a Universidade do Rio de Janeiro (hoje Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ), fundada em 1920. Cabe observar que a primeira universidade fundada na América foi a de Santo Domingo, no Caribe, em 1538 (TRINDADE, 2000). Isso demonstra como a implantação do ensino superior no País foi tardia em relação aos países vizinhos. Quanto às bibliotecas universitárias, “A criação das bibliotecas universitárias brasileiras acompanha a criação das Universidades no Brasil, as quais foram surgindo nos pólos de concentração populacional, em face à uma demanda natural por educação e formação.” (RUSSO, 2003, p. 1).

Em 1968, foi implantada a lei de diretrizes e bases do ensino superior, que gerou significativas mudanças e não foi até hoje suplantada. Esta é mais bem esclarecida por Macedo *et al.* (2005, p. 128-129):

A reforma universitária implantada no Brasil em 1968 foi planejada pelo segundo governo militar e embutia um projeto de nação alimentado pelo veio da grandeza e pela luta contra o socialismo e o comunismo. [...] É inegável que, apesar de sua natureza autoritária, antidemocrática e centralizadora, a reforma implementou, em meio a medidas de discutível mérito, algumas inovações importantes. [...] Suportado por um volume significativo de investimentos oficiais, o modelo de ensino superior subjacente à reforma de 1968 experimentou um grande crescimento durante a década de 1970.

Diversos autores, como Trindade (2000), Macedo *et al.* (2005), Minguili, Chaves e Foresti (2007) criticam a “mercantilização” ocorrida com o ensino superior, a partir da reforma de 1968, amplificada com a crise econômica que se iniciou nos anos 80 e suas consequências, que impactaram diretamente no ensino público superior. Neste sentido, Minguili, Chaves e Foresti (2007, p 6) colocam: “[...] temos visto aumentar o número de escolas de ensino superior e de universidades particulares, em meio às lutas das universidades públicas federais e estaduais por mais verbas orçamentárias”. Lima (1977, p. 854 ) complementa, firmando que "Ainda hoje prevalece no País, exagerado número de estabelecimentos isolados de ensino superior [...], voltadas exclusivamente para o ensino profissional - desvinculado, portanto, da pesquisa.". A crise atingiu também as universidades públicas, com cortes de gastos, e, obviamente, suas bibliotecas. Isto exigiu que as bibliotecas universitárias novamente se adaptassem. “A nosso ver, com a formalização do ensino em nível de pós-graduação e da pesquisa, a reforma universitária lançou o grande desafio aos bibliotecários brasileiros. E não poderão eles trabalhar sozinhos" (LIMA, 1977 p.859), pois "Não se pode [...] pensar em planejamento de bibliotecas universitárias divorciado dos planos, objetivos e metas das instituições aos quais se acham vinculadas." (LIMA, 1977, p. 852).

Grande parte do que consta na referida lei (nº 5.540, de 28 de novembro de 1968) foi revogada pela lei de diretrizes e bases da educação nacional, de 1996 (lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), que define as universidades como “[...] instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano.” (BRASIL, 1996). Nenhuma das duas, porém, menciona diretamente a questão da biblioteca universitária, como expõe Lima (1977, p. 853), ao dizer que: "Inexplicavelmente, em documentos preparatórios ou de avaliação da chamada

reforma do ensino superior brasileiro, não se faz qualquer alusão às bibliotecas e ao papel que lhes caberá representar dentro do novo conceito de universidade.", a respeito da primeira. Apesar disso, a questão da biblioteca universitária estava garantida pela resolução do Conselho Federal de Educação de 1963, que preconiza a vinculação a uma biblioteca como um dos requisitos para o reconhecimento dos cursos universitários (RUSSO, 2003).

Um dos maiores desafios enfrentados pelas bibliotecas universitárias é sua desvalorização; é um dos primeiros setores a sofrer com a perda de recursos em momentos de crise ou quando a universidade decide conter despesas. Ao mesmo tempo, é um dos últimos setores a receber recursos, a não ser que haja algo explícito na legislação normativa da instituição. Muitas vezes, é difícil fazer novas aquisições para o acervo ou manter assinaturas de periódicos e bases de dados, muito menos investir em pessoal e material para um sistema de sinalização. Hoje, a crise econômica volta a atingir as instituições de ensino superior, e as bibliotecas precisam se adaptar não apenas aos possíveis cortes orçamentários. A citação a seguir, mesmo datando de 2003, continua representando bem como a biblioteca deve agir a esse respeito.

[A] biblioteca dos tempos atuais terá que oferecer uma composição de produtos e serviços – impressos e eletrônicos – onde deverão ser exploradas as vantagens de cada um desses suportes. Esse é o modelo da Biblioteca Universitária que a comunidade científica de hoje está exigindo. (RUSSO, 2003, p. 3).

Além de produtos e serviços já oferecidos pela biblioteca universitária a seus usuários, como empréstimo, serviço de referência, apoio à normalização de trabalhos acadêmicos e pesquisa, Costa (2012) apresenta alguns aspectos em que a biblioteca deverá evoluir para não perder sua imprescindibilidade: acesso remoto, atendimento virtual, uso da web 2.0 para se aproximar dos usuários, uso de bases de dados virtuais e evolução do próprio trabalho bibliotecário, baseado no progresso da informática.

Macedo e Dias (1992, p.43) descrevem que o objetivo da biblioteca universitária é “[...] promover a interface entre os usuários e a informação estocada na biblioteca”. A autonomia do usuário é bastante valorizada no contexto da

biblioteca universitária, principalmente levando em conta sua idade e nível de instrução.

Um aspecto capital para a eficiência da BU é oferecer livre acesso ao acervo, de modo a possibilitar maior independência do usuário para as buscas bibliográficas, bem como prover-lhe treinamento adequado para tal. Finalizando, atenção especial deve recair a questões de comunicação visual, cuidando para que a sinalização da biblioteca seja adequada, tendo-se o apoio de comunicadores visuais, com o objetivo de diminuir deslocamentos desnecessários dos usuários no encontro à informação. (MACEDO; DIAS, 1992, p.46).

Isso vem ao encontro do objetivo desse trabalho, uma vez que a sinalização auxilia o usuário a encontrar a informação, sendo mais um elemento da mencionada interface. É importante, durante a visita de apresentação da biblioteca, que o usuário seja familiarizado com o sistema de classificação e organização do acervo, bem como se faça uso da sinalização para reforçar certas idéias e comportamentos.

Outro aspecto em que as bibliotecas universitárias devem procurar se aprimorar para atender cada vez mais e melhor às necessidades de seus usuários é a acessibilidade, definida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) (2015, p.2) como a

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo [...].

Esse é um conceito que passou a ser empregado há relativamente pouco tempo, mas de extrema importância. A principal função da acessibilidade é democratizar acessos e usos: uma instituição pública como uma universidade deve ser aberta a todos, e não apenas isso, todos devem poder usufruí-la em sua totalidade. O estudo da acessibilidade abrange diversas áreas do conhecimento, como ergonomia, arquitetura e comunicação e perpassa diversos aspectos da biblioteca universitária, como observam Mazzoni *et al.* (2001, p.31):

Dentro da estrutura de uma biblioteca universitária, a acessibilidade envolve tantos [sic] aspectos urbanísticos

(estacionamento, caminhos de acesso etc.) como aspectos arquitetônicos (iluminação, ventilação, espaço para circulação entre ambientes, banheiros, rampas adequadas etc.) e aspectos de informação e comunicação (sinalização, sistemas de consulta e empréstimos, tecnologia de apoio para usuários portadores de deficiências, sistemas para acesso remoto etc.). Qualificando todos os aspectos anteriores se encontram os aspectos atitudinais - como as pessoas compreendem e constroem o processo de acessibilidade -, o que pode valorizar ou degradar os projetos originais.

A acessibilidade completa pode parecer difícil de atingir, mas é preciso eu haja esforço por parte dos gestores e funcionários da biblioteca para chegar o mais próximo possível do ideal, principalmente nos aspectos de informação e comunicação e atitudinal.

## **2.2 A Universidade Federal do Rio Grande do Sul e seu Sistema de Bibliotecas**

A Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) completou recentemente 80 anos de sua fundação. Suas primeiras escolas foram fundadas ainda em 1895, mas apenas em 1934 oficializou-se como a Universidade de Porto Alegre (UPA), composta pelas Faculdades de Medicina (com as Escolas de Odontologia e Farmácia), Direito (com a Escola de Comércio) e Educação, Ciências e Letras (criada posteriormente), além da Escola de Engenharia (com os cursos de Veterinária e Agronomia e os Institutos de Astronomia, Eletrotécnica e Química Industrial) e o Instituto de Belas Artes. Em 1947, a UPA passou a denominar-se Universidade do Rio Grande do Sul (URGS), incorporando as escolas de Direito e Odontologia de Pelotas e de Farmácia de Santa Maria. Tornou-se oficialmente Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em dezembro de 1950, passando a receber recursos e a ser vinculada ao governo federal (UFRGS, 2015n). Atualmente, possui mais de 50 mil alunos divididos entre cursos de graduação, especialização, mestrado e doutorado (UFRGS, 2015a).

A Biblioteca Central da UFRGS foi criada em 1971, como evolução do Serviço Central de Informações Bibliográficas (SCIB), de 1959 e do posterior Serviço de Bibliografia e Documentação (SBD), de 1962 (UFRGS, 2015c), especificamente com a função de coordenação, para que não se perdesse a organização já existente das bibliotecas setoriais (TARAPANOFF, 1982), visto que a UFRGS nasceu da união de faculdades já existentes e que dispunham de bibliotecas próprias. Hoje, como em épocas anteriores, cada biblioteca setorial possui acervo específico conforme

especialização temática da unidade a qual está subordinada, além de equipe, padrões de trabalho e ambiente próprios. O Sistema de Bibliotecas da Universidade (SBUFRGS) é formado por trinta e duas (32) bibliotecas setoriais, coordenadas pela Biblioteca Central (UFRGS, 2015b), seguindo o modelo descrito por Tarapanoff(1982, p. 87): “Este conceito pode ser ilustrado pelos sistemas de bibliotecas das universidades brasileiras que tendem, nas grandes universidades, a uma coordenação central, mantendo ao mesmo tempo um grande número de bibliotecas departamentais.”.

Dentro do SBUFRGS, algumas fazem parte da área intitulada pelo CNPq de Ciências Sociais Aplicadas e estas são objeto do presente estudo. Levantando-se informações sobre as mesmas verifica-se que algumas destas tiveram uma origem comum, sendo a Biblioteca Gládis Wiebbelling do Amaral, ainda hoje vinculada à Faculdade de Ciências Econômicas, originada na Faculdade de Direito e origem das Bibliotecas da Escola de Administração e da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Todas oferecem serviços semelhantes, incluindo acesso ao catálogo SAbi, guarda da produção intelectual da unidade, atendimento personalizado, comutação bibliográfica, divulgação de serviços e novas aquisições, visitas guiadas, consulta local de itens do acervo, empréstimo para usuários cadastrados e orientação na normalização de trabalhos acadêmicos, além de ambiente para estudos, atendendo a usuários internos (alunos, professores, funcionários) bem como em alguns casos, usuários externos à unidade e mesmo à UFRGS. As bibliotecas, objeto da pesquisa, passam a ser comentadas a seguir.

### 2.2.1 BIBLIOTECA DA ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

A Escola de Administração originou-se do Instituto de Administração, criado em 1951 na Faculdade de Ciências Econômicas. Tornou-se uma unidade autônoma em 1996, passando a possuir prédio próprio no *campus* Centro (apesar de sua localização afastada das quadras principais do *campus*). Conta com os cursos de graduação em Administração e Administração Pública e Social, além da Pós-Graduação em Administração em nível de mestrado e doutorado e dos cursos de especialização *Lato Sensu* nas áreas de Gestão Empresarial, Marketing, Finanças e MBA Executivo Internacional (UFRGS, 2015i).



A Biblioteca da Escola de Administração teve sua origem na Biblioteca Gládis Wiebbelling do Amaral, da Faculdade de Ciências Econômicas. Instalou-se no novo prédio da escola em 1999, com o desmembramento do acervo da biblioteca da FCE. Seu acervo conta com 25 mil livros, teses e dissertações, 447 periódicos, 2558 CD's, folhetos, vídeos, totalizando mais de 28 mil volumes (UFRGS, 2015e).

### 2.2.2 BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ARQUITETURA

A Faculdade de Arquitetura foi criada em 1952 a partir da fusão dos cursos então existentes no instituto de Belas Artes e na escola de Engenharia. Desde 2006 o prédio, localizado no *campus* Centro, abriga também os cursos de Design Visual e Design de Produto. Além dos três cursos de graduação, a Faculdade também disponibiliza três programas de pós-graduação (Arquitetura, Planejamento Urbano e Regional e Design) (UFRGS, 2015j).

A Biblioteca da Faculdade de Arquitetura (BFARQ) tem acervo especializado nas áreas dos cursos da unidade, constituído por cerca de 44 mil itens, entre livros, periódicos científicos, CD-ROM, DVD, filmes, fotos, mapas, obras raras e outros tipos de documentos (UFRGS, 2015g).

### 2.2.3 BIBLIOTECA DA FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

A Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) foi criada a partir da união da Escola de Biblioteconomia e Documentação (agregada anteriormente à Faculdade de Ciências Econômicas) e do curso de Jornalismo (vinculado à Faculdade de Filosofia), em 1970. Hoje, localizada no *campus* Saúde, abriga os cursos de Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia e Comunicação Social, este nas habilitações Jornalismo, Publicidade e Propaganda e Relações Públicas, além do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação (UFRGS, 2015k).

A biblioteca da Faculdade localiza-se no quarto andar do prédio da FABICO desde 1972. Seu acervo foi formado a partir dos acervos dos cursos de Biblioteconomia e de Jornalismo, crescendo para abranger as outras áreas que a eles se agregaram. Conta, atualmente, com cerca de 28 mil livros e 500 títulos de periódicos, além de obras de referência, teses e dissertações, monografias de conclusão de curso, folhetos, DVDs e CDs. Os materiais impressos a serem

incorporados ao acervo passam, desde 2006, por processo visando a Conservação Preventiva, de forma que seja preparado para resistir ao uso contínuo e a permanecer por mais tempo sem sofrer qualquer tipo de intervenção na sua estrutura física (UFRGS, 2015f).

#### 2.2.4 BIBLIOTECA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS

A Faculdade de Ciências Econômicas (FCE) originou-se da Escola de Comércio, fundada em 1909 como órgão integrante da Faculdade Livre de Direito, onde permaneceu até 1945, quando se transforma em Faculdade de Economia e Administração. Em 1950, com a federalização da então Universidade do Rio Grande do Sul, da qual fazia parte, a Faculdade de Economia e Administração passa a denominar-se Faculdade de Ciências Econômicas. Localizada no *campus* Centro, atualmente a FCE oferece os cursos de graduação em Ciências Econômicas, Ciências Contábeis, Ciências Atuariais, Relações Internacionais e Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural, além dos Programas de Pós-Graduação em Economia, Desenvolvimento Rural e Estudos Estratégicos Internacionais e do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Contabilidade (UFRGS, 2015l).

A Biblioteca Setorial Gládis Wiebbelling do Amaral, da FCE, é uma das maiores bibliotecas do Rio Grande do Sul na área de Economia, possuindo um acervo com mais de 87 mil itens (livros, teses, dissertações, trabalhos de conclusão de cursos de graduação, periódicos nacionais e estrangeiros, folhetos, CDs, DVDs, além de acesso a recursos de informação eletrônicos), entre eles a produção intelectual de professores, alunos de pós-graduação e de graduação. Ainda é depositária seletiva do acervo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (UFRGS, 2015d).

#### 2.2.5 BIBLIOTECA DA FACULDADE DE DIREITO

Fundada em 1900 como Faculdade Livre de Direito, foi a primeira da área no Estado e é uma das mais antigas e tradicionais do País. Integrou a universidade de Porto Alegre a partir de 1934 e, posteriormente, a Universidade do Rio Grande do Sul até, finalmente, vir a ser parte da UFRGS, quando da federalização em 1950. Algumas das atuais unidades da UFRGS se originaram na Faculdade de Direito,

como a já citada Escola de Comércio de Porto Alegre e futura Faculdade de Ciências Econômicas e a Faculdade de Educação, Ciências e Letras, futura Faculdade de Filosofia. Localiza-se, desde 1911, no prédio do atual *campus* Centro da UFRGS, oferecendo o curso de graduação em Ciências Jurídicas e Sociais além das especializações em Direito Ambiental, Direito do Consumidor, Direito do Estado, Direito do Trabalho, Direito e Economia, Direito Internacional, Direito Penal e Política Criminal, Direito Tributário e Processo Civil (UFRGS, 2015m).

A Biblioteca foi inaugurada em 1906 e dispõe hoje de aproximadamente: 28.965 livros para empréstimo, 1.431 Obras Raras, 595 títulos de periódicos, além de uma coleção de Teses e Dissertações de aproximadamente 477 exemplares. Seu acervo está dividido nas coleções de Obras Raras, Materiais de Referência, Livros do Século XX, Livros do Século XXI e Periódicos (UFRGS, 2015h).

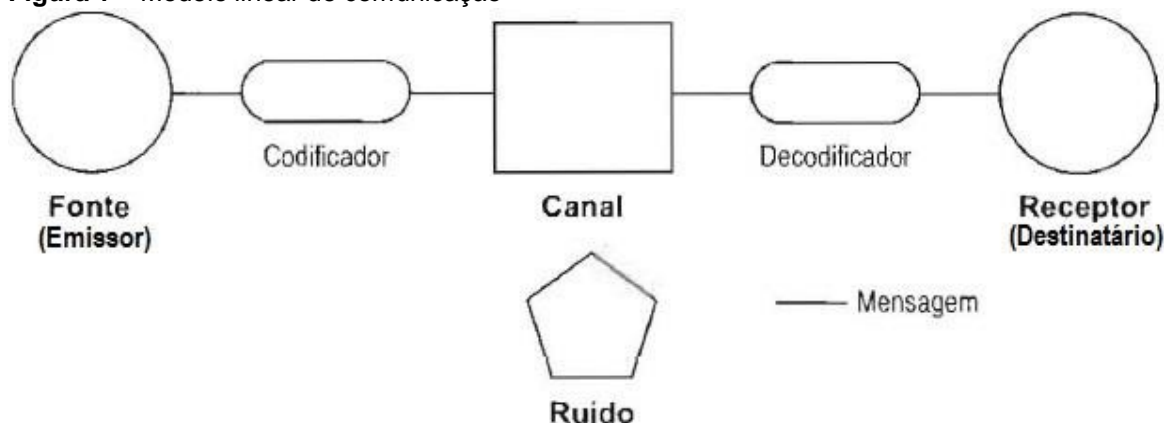
### **2.3 Comunicação visual**

A comunicação é considerada por muitos o fator que define o ser humano como animal racional e uma das bases para a vida em sociedade; “[...] é um elemento fundamental para a vida social e tem sido um dos elementos mais importantes na constituição das sociedades contemporâneas.” (BESSA, 2006, p. 17). Constitui-se, basicamente, pela tríade emissor-mensagem-receptor, ou seja, algo ou alguém que possui uma informação e algo ou alguém que vai recebê-la. Dito isso, qualquer transmissão de mensagem que estabeleça interação entre, pelo menos, dois entes pode ser considerada comunicação, independente do canal pelo qual se manifeste, seja por via oral/auditiva, tátil ou visual. Esta é, obviamente, uma definição simplificada, uma vez que a comunicação é um processo complexo e contínuo que inclui outras variáveis e pode se dar por diferentes meios e ser classificada sob diversos tipos.

Na sequência, apresenta-se o modelo linear de comunicação, que inclui a representação do canal pelo qual a mensagem é enviada, que pode ser natural, como o aparelho fonador, ou artificialmente construído (COMUNICAÇÃO, 2004), como no caso do sistema de sinalização, além da questão da codificação e decodificação da mensagem por parte dos envolvidos no processo. Isso porque qualquer comunicação depende do estabelecimento de um código comum

(COMUNICAÇÃO, 2004), que seja compreendido por todas as partes envolvidas para que possa dar-se com eficácia.

**Figura 1** – Modelo linear de comunicação



Fonte: Adaptado de Herrmann (2012, p. 102).

Na Figura 1, também é apresentado o conceito de ruído, ou seja, qualquer tipo de interferência que resulte em distorção da mensagem (SILVA, 2011). Essa interferência pode se apresentar em qualquer um dos seguintes segmentos:

[...] técnico, semântico e de influência. Os problemas técnicos se relacionam com a eficácia da transferência da informação por parte do transmissor ao receptor. [...] Os problemas semânticos estão relacionados com a interpretação que o receptor dá ao significado, em comparação com o significado que o transmissor pretendeu dar à mensagem. [...] Os problemas de influência ou de eficácia vinculam-se ao êxito com que o significado transmitido ao receptor induz a seguir a conduta que o transmissor dele esperava. Quer dizer, a eficácia depende de que a enunciação cumpra a finalidade proposta. (COMUNICAÇÃO, 2004, p. 321-322).

Para efeitos de esclarecimento desta investigação, o foco será apresentar e definir a comunicação visual e, através dela, pesquisar a questão da sinalização, uma vez que esta pode ser considerada um canal de comunicação visual.

A comunicação visual é definida pela ABNT (2008, p.2) como aquela “[...] que se dá por meio de imagens e requer a percepção visual para sua recepção.”. Munari (1997, p. 65) problematiza essa definição ao afirmar que “Praticamente tudo o que os nossos olhos veem é comunicação visual [...]”.

Ao tratar sobre comunicação, Dondis (2007, p. 14) descreve seu progresso através da linguagem ao mesmo tempo em que prediz um retorno a suas origens quando descreve que:

A evolução da linguagem começou com imagens, avançou rumo aos pictogramas, cartuns autoexplicativos e unidades fonéticas, e chegou finalmente ao alfabeto [...]. Cada novo passo representou, sem dúvida, um avanço rumo a uma comunicação mais eficiente. Mas há inúmeros indícios de que está em curso uma reversão desse processo, que se volta mais uma vez para a imagem, de novo inspirado pela busca de maior eficiência.

A comunicação visual utiliza-se de uma combinação de elementos específicos para transmitir sua mensagem, sendo esses o ponto, a linha, a forma, a direção, o tom, a cor, a textura, a proporção, a dimensão e o movimento (DONDIS, 2007). Esse conjunto de elementos também pode ser chamado suporte visual (MUNARI, 1997) e torna-se difícil estabelecer fronteiras entre eles, uma vez que se apresentam simultaneamente. São esses elementos que, posteriormente, darão forma a elementos mais complexos, como a tipografia e os pictogramas, que servirão para compor a mensagem visual, juntamente com a própria informação que se pretende transmitir.

É importante notar as particularidades da comunicação visual, que se apresenta geralmente com um caráter mais duradouro do que a comunicação oral/auditiva, costuma ser intencional, no sentido de que “[...] deveria ser recebida na totalidade do significado pretendido pela intenção do emissor.” (MUNARI, 1997), e se dá por via indireta, ou seja, não é transmitida imediatamente. Mesmo que isso a torne vantajosa em alguns casos, como a sinalização, não a exime de enfrentar as mesmas dificuldades de qualquer outro tipo de comunicação quanto ao ruído, pois, como observa Munari (1997, p. 68) “[...] o receptor está [...] imerso num ambiente cheio de perturbações que podem alterar ou anular certas mensagens.”. Uma parede com diversos cartazes, diversas figuras e cores num mesmo cartaz ou placa, ou textos muito longos, podem vir a distrair o receptor ou dificultar sua compreensão, causando desconforto visual. Deve-se levar em conta, também, para quem a mensagem estará sendo transmitida, visando antecipar as dificuldades de compreensão que possam vir a surgir e eliminá-las antes mesmo de vincular a mensagem.

## 2.4 Sinalização e sinalização de bibliotecas

A sinalização, conforme Cardoso *et al.* (2011), busca fornecer a informação necessária aos usuários de um determinado espaço. Qualquer ambiente relativamente amplo e de uso coletivo deve conter sinalização, como

[...] espaços abertos, (praças e parques e estacionamentos), em edificações com certo nível de complexidade (shopping centers, supermercados, escolas e universidades, aeroportos, rodoviárias, hospitais e clínicas, museus e espaços culturais, bancos, lojas, restaurantes) além de eventos de grande abrangência (olimpíadas, feiras mundiais, etc.) (SCHERER, 2014, p. 6)

Herrmann (2012, p.101) sintetiza sua função ao dizer que “Um bom sistema de sinalização deve permitir que se encontre o que se procura sem contratempos, além de facilitar o aprendizado da utilização dos recursos disponíveis nesse ambiente.”. A sinalização é um campo que se insere dentro do chamado design gráfico ambiental, que envolve a intersecção entre arquitetura, design gráfico e de produto, planejamento urbano ou urbanismo, comunicação e ergonomia (CARDOSO; KOLTERMAN, 2010b), por isso, a elaboração de um sistema de sinalização deve sempre que possível contar com a supervisão de algum profissional das áreas mencionadas, especialmente da área de design.

Um sistema de sinalização deve levar em consideração o ambiente a que se destina e quem são seus usuários. Lima (1977, p. 851) entende que devem ser feitas pesquisas visando a estabelecer padrões, para então compará-los com as necessidades da instituição e enfim planejar como será apresentada a sinalização. “Planejar significa figurar, por meios simbólicos, as diferentes posições e proporções das partes de alguma coisa que se queira construir ou realizar. É prever, passo a passo, o que se pretende executar, mediante ação disciplinada e metódica.”. A figura a seguir representa, de certa forma, a importância do planejamento para o projeto de sinalização, mesmo sendo apenas uma sátira.

**Figura 2**– Fachada da Faculdade de Arquitetura e Planejamento da Ball State University, Indiana



Fonte: Moares (2015, documento eletrônico não paginado),

Sebin e Amaral (2008, p. 12) levantam outro ponto importante ao observar que "Um projeto de comunicação visual não deve ter como objetivo a criação de propostas revolucionárias e sim, a preocupação da objetividade e coerência da informação que se deseja veicular.". Mesmo que uma ideia possa parecer criativa e esteticamente agradável, o foco deve ser sempre a comunicação e a mensagem que se quer transmitir. Cardoso e Kolterman (2010, p. 8) observam nesse sentido que "A sinalização não deve dar lugar a interpretações diferentes. Sua função é comunicar uma mensagem pelo caminho direto, o mais efetivo, independente da forma de comunicar, seja ela gráfica (visual), tátil ou sonora.". Reynolds e Barret (1987, tradução nossa), por sua vez enfatizam que se deve dar o mínimo de informação necessária [na sinalização] para que o usuário possa atingir seu objetivo com rapidez e eficiência. Informação supérflua pode distraí-lo ou confundi-lo, fazendo com que este ignore, não entenda ou esqueça a informação essencial.

Um sistema de sinalização pode ainda ser dividido em categorias, para que se criem padrões em função das informações que serão vinculadas em cada uma delas. Segundo a NBR 9050 (ABNT, 2004), a sinalização pode ser classificada como permanente, direcional, de emergência e temporária. Num âmbito mais específico, Bastos Filho (1984) propõe como categorias a sinalização de setores e serviços, de acervo, institucional e especial. Já Reynolds e Barret (1987, tradução nossa)

sugerem que a sinalização elaborada seja de localização/direcional e relativa ao uso dos recursos da biblioteca. Herrmann (2012), por sua vez, propõe que a sinalização seja dividida entre sinais direcionais, sinais de identificação, sinais instrucionais e sinais informacionais. Essas últimas foram as categorias escolhidas pela autora como um dos critérios para avaliação da sinalização existente nas bibliotecas universitárias da área de CSA da UFRGS, por terem sido consideradas abrangentes e atuais. Outros autores, como Silva (2011) e Ribeiro (2006), utilizaram-se das mesmas ao propor sistemas de sinalização em seus respectivos trabalhos de conclusão de curso, além de ser o padrão recomendado pelo Sistema Estadual de Bibliotecas Escolares em seu Manual (RIO GRANDE..., 2014).

Trazida especificamente para o contexto da biblioteca,

A principal função da sinalização em uma biblioteca é orientar os usuários quanto à identificação, localização, acesso e uso das unidades informacionais do acervo, bem como ao acesso e uso dos espaços de circulação e aos serviços oferecidos pela biblioteca. Possui também a função de destacar regulamentos, horários, avisos, notícias, proibições; orientar o comportamento ou a movimentação do usuário; estampar a codificação do assunto (notação e termo descritivo da classe geral que representa o assunto principal das obras), nas estantes respectivas. (RIO GRANDE DO SUL, 2014, p.66).

A sinalização é, também, um modo de organização da informação. As informações sobre os itens presentes no acervo são reunidas resumidamente no catálogo e novamente resumidas para que as unidades informacionais sejam organizadas e posteriormente encontradas dentro do acervo da biblioteca. Esta é a importância da sinalização: indicar o que há, onde está, como se pode ter acesso a isso e qual é a melhor forma de fazê-lo. Além disso, “A sinalização [...] é considerada um meio de instrução, permitindo que os indivíduos ajam com autonomia em um ambiente que, não raras vezes, pode ser encarado como hostil” (HERRMANN, 2012, p. 101). A sinalização é, por si só, um elemento de acessibilidade e de apoio à autonomia do usuário da biblioteca, uma vez que o auxilia a encontrar a informação ou ambiente que procura, além de poder tornar mais acolhedor um ambiente que pode ser considerado hostil, devido à falta de conhecimento dos usuários a seu respeito.

Quando se fala sobre sinalização de bibliotecas, é importante que seja estabelecido um projeto de sinalização, devidamente pautado por um estudo de

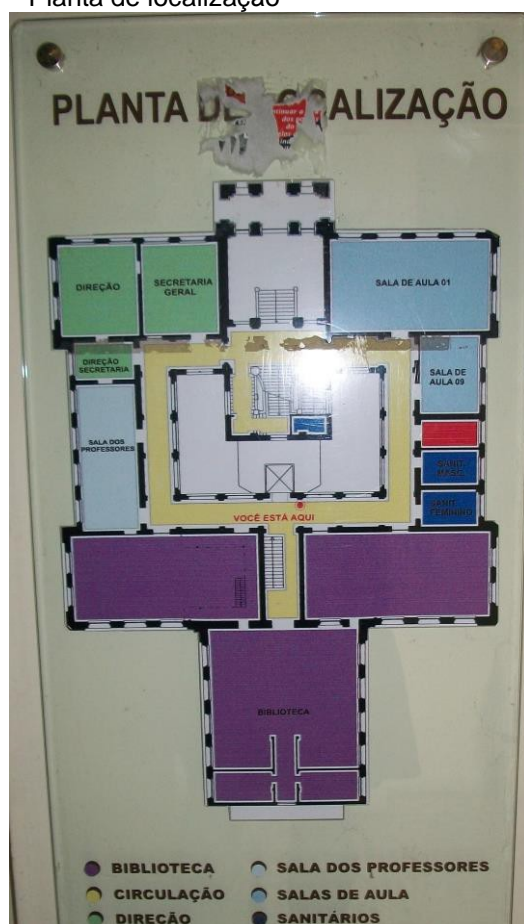


usuários e pelas orientações de um profissional designer, incluindo justificativa e objetivos, além de um manual com diretrizes para atualizações, para que um posterior sistema se dê em função disso. Levando em conta a aplicação das categorias propostas por Hermann (2012) para a sinalização de bibliotecas, dentre os sinais direcionais, definidos como aqueles que

[...] conduzem para destinos específicos por meio de setas. Podem indicar mais de um destino, sendo normalmente agrupados de acordo com a sua direção. Geralmente é preciso indicar e distinguir os destinos primários (áreas maiores) dos secundários (áreas menores localizadas dentro das maiores) (HERRMANN, 2012, p. 106)

podem-se destacar os totens com “mapa” ou mapas de parede apontando onde ficam diferentes ambientes da biblioteca, conforme o exemplo da Figura 3 bem como as setas coladas no piso, indicando o sentido de leitura das estantes:

**Figura 3** – Planta de localização



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Dentre os sinais de identificação, aqueles que “[...] indicam o nome de um destino, podendo ser um lugar, como uma sala, ou um objeto, como um computador.” (HERRMANN, 2012, p. 106), pode-se citar as placas coladas nas portas ou paredes indicando o que se encontra naquele ambiente, como exemplifica a Figura 4.

**Figura 4** – Identificação do setor de processamento técnico de periódicos



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Dentre os sinais instrucionais, definidos como aqueles que “[...] indicam procedimentos adequados para o uso mais eficiente e eficaz de determinado local, dos seus serviços e equipamentos disponíveis.” (HERRMANN, 2012, p. 106) destacam-se as informações sobre horários de funcionamento e diretrizes para utilização de diferentes ambientes e recursos da biblioteca, além da sinalização de segurança.

**Figura 5** – Ordem de arquivamento conforme classificação

Ordenação dos livros nas Estantes	
/	651/654
n.º simples	651
:	651:398.962
=	651=40
(0)	651(075)
(1/9)	651(44)
“ ”	651“195”
(A/Z)	651(Unesco)
.00	651.003.1
-0	651-052.1.009.7
.0	651.011.56
.1/9	651.2
	651.3

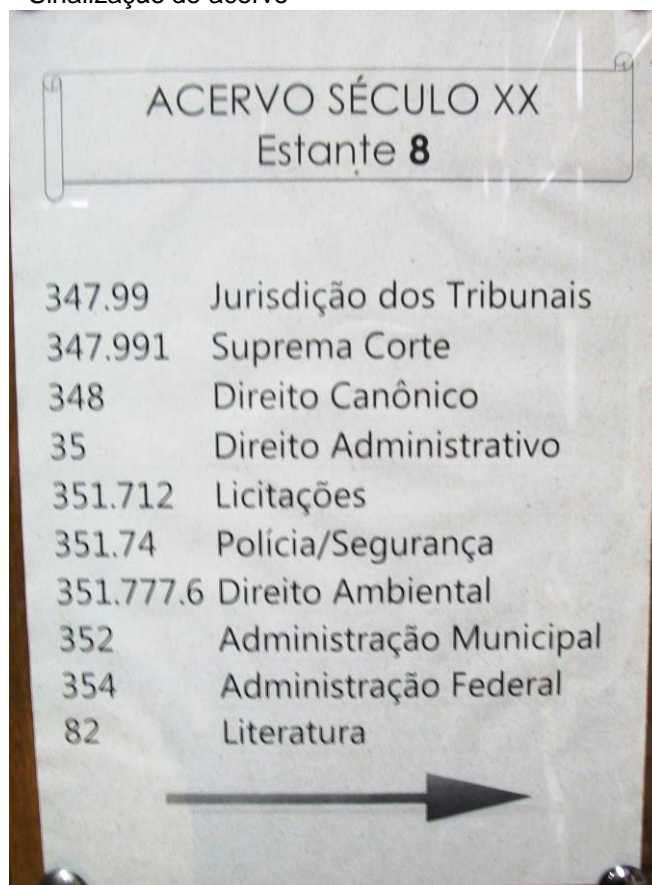
Fonte: dados da pesquisa (2015)

Dentre os sinais informacionais, aqueles que

[...] deixam a par da disponibilidade dos recursos e serviços do local e sobre suas condições especiais e/ou restrições de uso. Informações sobre horários de funcionamento e restrições quanto ao fumo e ao porte de alimentos no seu interior são exemplos desses sinais. (HERRMANN, 2012, p. 106)

destaca-se a sinalização específica de acervo, colada nas laterais das estantes e em frente às prateleiras (Figura 6).

**Figura 6** – Sinalização de acervo



Fonte: dados da pesquisa (2015)

O foco do trabalho foi a sinalização interna, ou seja, localizada internamente ao espaço da biblioteca (VALENTIM, 2014), avaliada e elaborada conforme as categorias apresentadas anteriormente. Destaca-se que a acessibilidade aplicada ao sistema de sinalização proposto será visual, visando tornar os itens da sinalização de fácil visualização e compreensão mesmo por usuários que apresentem baixa visão. Para que a acessibilidade do sistema fosse completa, elementos táteis e

sonoros também deveriam ser empregados, mas isso exigiria até mesmo reformas em algumas das bibliotecas analisadas, por isso optou-se por restringir a acessibilidade a um nível de mais fácil aplicação.

Hauenstein, Santini e Kuse (2007, *apud* SEBIN; AMARAL, 2008)<sup>2</sup> apontam alguns elementos que devem ser levados em conta, quando se pretende sinalizar uma biblioteca, sendo eles:

- a) Tipografia: Componente básico para qualquer projeto de comunicação visual. Trata-se da coerência formal dos caracteres: proporção, existência e desenho da serifa, “peso da letra”, correções visuais além do índice de legibilidade e eficiência de reprodução. [...] O índice de legibilidade e a eficiência de reprodução são outros elementos que definem a adoção de determinadas tipografias;
- b) Cores: Um dos principais elementos do código visual, a cor deve ser sempre bem destacada para que possa chamar a atenção do usuário e deve ser tratada em conjunto com todo o espaço físico, mobiliário e equipamentos da Biblioteca no sentido de buscar um melhor aspecto visual de todo o ambiente;
- c) Pictograma: Elemento que caracteriza os setores ou serviços básicos da biblioteca. São utilizados como informação básica, apenas reforçando a mensagem visual transmitida por estes símbolos gráficos definindo a função ou equipamento do setor a que se destinam [...] (SEBIN; AMARAL, 2008, p. 5-6).

Esses estão devidamente explicados nos subcapítulos a seguir, bem como os padrões utilizados em cada uma das categorias.

#### 2.4.1 COR

A cor é, dentre os elementos da comunicação visual, aquele que oferece o mais forte estímulo aos sentidos (STRUCK, 2012). Aplicada à sinalização, é de extrema importância, tanto para gerar visibilidade quanto para chamar a atenção daqueles a quem ela se destina.

A Figura 7 apresenta, em sentido horário, as combinações de cores cujo contraste promove maior visibilidade, conforme a NBR 9050 (ABNT, 2004). Esses foram os padrões utilizados para a análise das sinalizações existentes nas bibliotecas da área de CSA da UFRGS e também na proposta do sistema de sinalização.

---

<sup>2</sup> HAUENSTEIN, Deisi Maria; SANTINI, Luciane; KUSE, Mara. **Sinalização**. Disponível em: <<http://campus.fortunecity.com/mcat/102/sinaliza.htm>>.

**Figura 7** - Ordem Crescente de Visibilidade sugerida pela NBR 9050



Fonte: Scherer e Uriartt (2012, documento não paginado)

Apesar disso, diferentes autores e pesquisas apontam outras escalas de visibilidade, algumas começando com preto sobre fundo amarelo, outras com azul sobre fundo branco (justamente uma das menos recomendadas pela ABNT).

O emprego de branco e/ ou preto, juntamente com cores contrastantes (tons escuros ou claros, respectivamente), já é o suficiente para não causar problemas a usuários que apresentem distúrbios ou perturbações da percepção visual como o daltonismo. O ideal é que o contraste seja de 70% a 100%, priorizando o uso de tipografia ou pictograma escuro sobre fundo claro, pois essa combinação apresenta maior legibilidade.

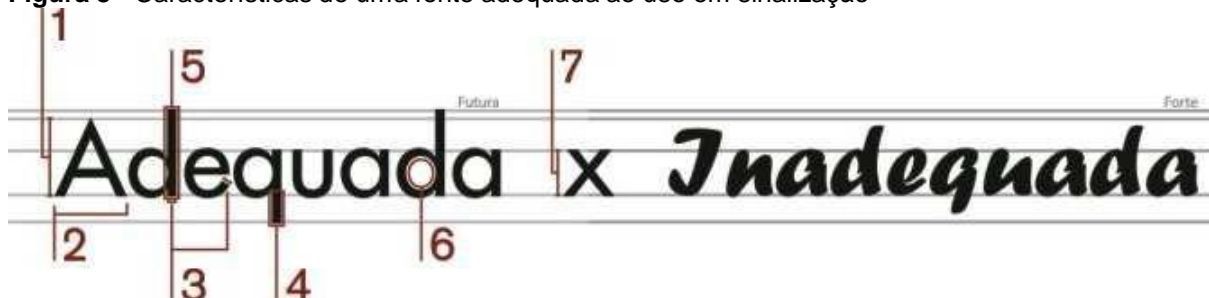
Aplicadas ao projeto de sinalização, além de promover a visibilidade as cores podem diferenciar coleções do acervo ou setores da biblioteca, desde que não sejam utilizadas muitas cores diferentes, que “briguem” entre si, causando desconforto visual.

#### 2.4.2 TIPOGRAFIA

A tipografia é um dos elementos de maior destaque no projeto de sinalização. É também, por assim dizer, o mais detalhado dos elementos, uma vez que cada detalhe que compõe o tipo (letra, símbolo ou número) influencia em como o texto será percebido depois. A citação e Figura 8 a seguir, explicitam melhor esse conceito. A citação descreve cada elemento que forma o tipo; a figura os aponta.

- Altura da maiúscula ou versal, que deve ser proporcional à largura da letra (1, 2);
- Desenho, que deve ser o mais robusto possível, com pouco contraste de hastes (3);
- Descendente, que deve ser o menor possível (4);
- Ascendente, que deve ser, preferencialmente, mais alto que a maiúscula (5);
- Forma interna (também conhecida como olho ou oco), que deve ser o mais aberta possível (6);
- Altura-x, que deve ser grande (7);
- Serifa (de preferência sem serifa ou com serifa forte, do tipo *slab* ou egípcia).

**Figura 8** - Características de uma fonte adequada ao uso em sinalização



Fonte: Scherer; Cardoso; Fetter (2012, não paginado)

A citação também apresenta as características desejáveis para uma fonte utilizada em sinalização. Diferente dos demais elementos que compõem o projeto de sinalização, a tipografia utilizada deve levar duas coisas em consideração: a legibilidade e a leiturabilidade.

Legibilidade diz respeito ao reconhecimento que nos permite reconhecer caracteres individuais e distingui-los uns dos outros: aspectos como o tamanho e o contraste figura-fundo em relação ao seu suporte [...]. Leiturabilidade é a facilidade de leitura, diz respeito a composição e a diagramação do texto no suporte. A capacidade de leitura concentra-se na rapidez e facilidade com que o leitor assimila e apreende a informação. Apesar dos componentes individuais serem legíveis, isso não significa automaticamente que a leitura seja fácil. Lemos palavras não como sequências de letras, mas como grupos de letras. (SCHERER; CARDOSO; FETTER, 2012, documento não paginado)

Além das características relativas à fonte, também se recomenda o uso de letras maiúsculas e minúsculas combinadas, e não apenas letras maiúsculas, pois “Os ascendentes e os descendentes das palavras em letra minúscula são mais facilmente reconhecidos e diferenciados, em relação ao uso de somente letras maiúsculas.” (REYNOLDS; BARRET, 1987, p.30, tradução nossa); as minúsculas devem ser bem diferenciadas entre si. Também é preciso tomar cuidado com o

espacejamento, tanto entre letras como entre palavras para evitar que se torne tudo uma palavra só, ou, ao contrário, vários blocos desconexos, tornando a leitura confusa.

### 2.4.3 PICTOGRAMAS

As imagens são utilizadas como um meio de transmitir informações e comunicar desde as pinturas rupestres. Embora transmitam mensagens de maneira mais “genérica” do que as palavras escritas, elas não apresentam limitações como o idioma e, em alguns casos, as diferenças culturais. Nos projetos de sinalização são geralmente utilizadas como complemento ou ênfase à informação por escrito. Os pictogramas, por sua vez, são imagens simplificadas, “ [...] representando um conceito, objeto, atividade, lugar ou evento através de ilustração.” (MAKING..., 2009, documento não paginado), podendo ser utilizados sem o apoio do texto. Exemplos comuns são as setas, indicando uma direção a se seguir, e o círculo vermelho cortado na diagonal, indicando proibição.

A *International Organization for Standardization* (ISO), órgão internacional dedicado à normalização e à padronização, propõe uma série de símbolos e pictogramas nas normas ISO 7010:2011 – Símbolos gráficos – cores e sinais de segurança – sinais de segurança registrados e ISO 7001:2007 – Símbolos gráficos – Símbolos de Informação Pública (exemplificada na Figura 9). O uso destes é fortemente recomendado, a menos que se queira representar alguma ação ou objeto que não conste na norma. Nesse caso, novos pictogramas podem ser criados de acordo com as necessidades, mantendo o nível de simplificação.

**Figura 9** – Exemplos de pictogramas da norma ISO 7001



Fonte: MAKING..., (2009, documento não paginado)



### **3 METODOLOGIA**

O capítulo a seguir apresenta a metodologia empregada para elaboração do trabalho e realização da pesquisa, dividido em tipo de pesquisa, método de coleta de dados, análise dos dados e apresentação dos resultados da pesquisa.

#### **3.1 Tipologia da pesquisa**

As pesquisas podem ser tipificadas de acordo com diferentes características, como sua natureza, abordagem do problema ou objetivo. Uma pesquisa pode se encaixar em mais de uma definição e, normalmente, é isso o que acontece, embora autores da área de metodologia se utilizem de diferentes critérios para classificar os tipos de pesquisa.

A pesquisa que se realizou pode ser descrita como de natureza aplicada, o que nada mais é do que dizer que esta “Objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos.” (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 35). Não apenas a sinalização existente nas bibliotecas foi analisada em conformidade com o referencial teórico, como também foi proposto um novo sistema de sinalização visual interna, partindo do pressuposto que os sistemas atualmente utilizados nas bibliotecas a serem pesquisadas não parecem adequados.

A pesquisa apresenta, também, abordagem qualitativa, pois, conforme explicitado anteriormente, foram estabelecidas qualidades a serem medidas (BOENTE; BRAGA, 2004, p. 12), conforme constante no Referencial Teórico e *checklist*. Pode, ainda, ser definida como de caráter exploratório que, conforme esclarece Cervo (1983, p.56), restringe-se a definir objetivos e buscar maiores informações sobre o assunto de estudo. Ainda descrevendo a pesquisa exploratória, esta busca investigar um conhecimento sobre o qual ainda se tem pouca informação (BOENTE; BRAGA, 2004, p. 10), no caso, a sinalização de bibliotecas.

#### **3.2 Coleta dos dados**

O trabalho utilizará como técnica de coleta de dados a observação sistemática, isto é,

[...] estruturada e realizada em condições controladas, de acordo com objetivos e propósitos previamente definidos. Vale-se, em geral, de um instrumento adequado a sua efetivação, indicando e delimitando a área a ser observada e requerendo um planejamento prévio para ser desenvolvida. (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010, p. 62).

É um método vantajoso à medida que exige o pesquisador de participação direta, impedindo-o, assim, de influenciar o fenômeno observado, além de favorecer a construção de hipóteses (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Como a pesquisa será realizada apenas pela autora, que também foi responsável pelo planejamento e elaboração do instrumento, pode também ser definido como observação individual.

O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi um *checklist* (APÊNDICE A), elaborado pela autora a partir do referencial teórico e normas técnicas das áreas de Sinalização, Acessibilidade e Biblioteconomia. A leitura dos textos e do material específico gerou o levantamento de categorias a serem observadas durante a coleta de dados, constantes no *checklist*. O teste piloto do *checklist* foi realizado na Biblioteca da Faculdade de Medicina, em 16 de setembro, e a pesquisa de campo foi realizada pela autora no período de 24 de setembro a 16 de outubro, por meio de aplicação do *checklist* devidamente corrigido após o teste-piloto. Além da aplicação do *checklist*, também foi medida a altura em que a sinalização estava posicionada e foram feitos registros fotográficos.

O objeto a ser pesquisado foi selecionado considerando-se o projeto de sinalização já elaborado pela autora e possíveis coincidências entre seus usuários e tipo de acervo. Sendo considerada como população a totalidade das bibliotecas universitárias da área de CSA da UFRGS, o universo todo será pesquisado (dentro do possível, conforme explicitado na justificativa), não sendo empregada técnica de amostragem.

Antes da realização da pesquisa, foi enviado a cada biblioteca um e-mail (APÊNDICE B) explicando as intenções da pesquisa, explicando como seria realizada e pedindo permissão para realizar a análise.

### **3.3 Análise dos dados**

Os resultados obtidos com a aplicação do *checklist* foram compilados, analisados de forma manual e, posteriormente, confrontados com o referencial

teórico e as normas técnicas utilizados para elaboração do trabalho. Isso serviu como base para a elaboração da proposta do sistema de sinalização.

A avaliação não foi feita com vistas a criticar ou corrigir os sistemas de sinalização utilizados nas bibliotecas pesquisadas, mas sim utilizá-los como base para a proposição de um novo sistema, uma nova sinalização. A análise feita visou unicamente à apropriação, por parte da autora, das particularidades da sinalização de cada biblioteca, além de critérios e características que devam ser levados em consideração durante a elaboração de sistema padronizado que objetiva suprir as necessidades de sinalização das bibliotecas avaliadas e de todas as demais às quais nossa proposta possa servir.

### **3.4 Apresentação dos resultados**

A análise e crítica dos dados levantados são apresentadas em capítulo próprio e, em apêndice, a proposta de sistema de sinalização padronizado, atualizado e acessível. A proposta inclui exemplos para cada categoria de sinal, especificando cores, fontes, símbolos e tamanhos a serem utilizados. O sistema proposto busca ser o ideal, tendo em vista que considerou os padrões mais altos em todos os seus quesitos, podendo vir a ser adaptado aos recursos das bibliotecas caso estas decidam implantá-lo.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

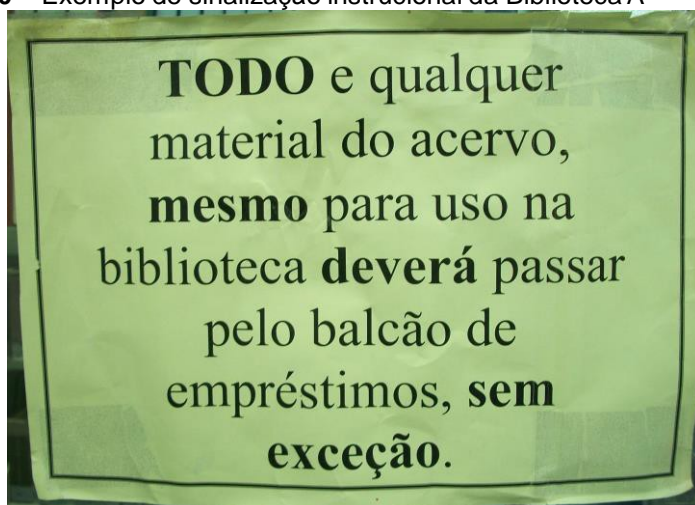
Os resultados de cada biblioteca estão apresentados individualmente, na ordem em que as visitas foram realizadas, e as bibliotecas são identificadas por letra, no intuito de manter a confidencialidade das informações. É importante lembrar que os padrões considerados foram as categorias de sinalização propostas por Hermann (2012) e as especificações para sinalização da NBR 9050 (ABNT, 2004), conforme explicitado no *checklist* e nos subcapítulos 2.4.1, 2.4.2 e 2.4.3. Os dados estão apresentados conforme categorias e questões do *checklist*, utilizando imagens feitas pela autora como embasamento às observações.

### 4.1 Biblioteca A

A biblioteca A recebeu a visita da pesquisadora no dia 24 de setembro. Segundo a bibliotecária, houveram modificações na sinalização da mesma no começo do ano corrente, mas há a pretensão de ser implantado um novo projeto, que está sendo desenvolvido pelo setor de comunicação da Unidade, seguindo o manual de sinalização da UFRGS e que abrangerá todos os setores, não somente a biblioteca.

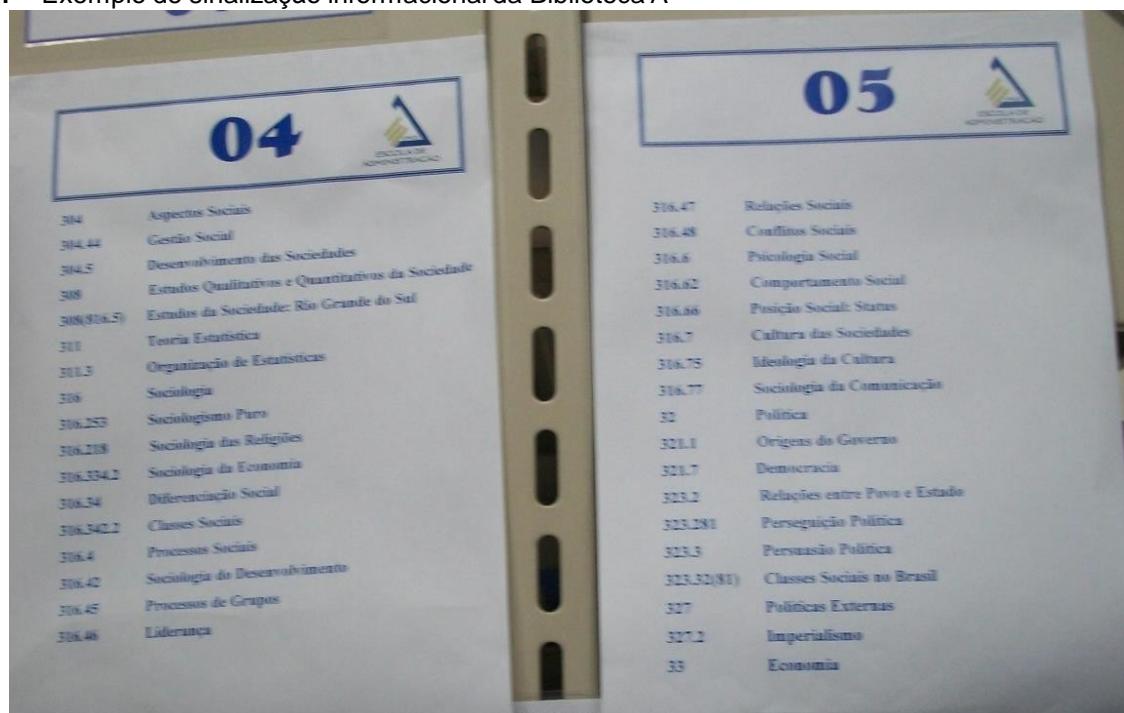
A observação feita mostrou que das quatro categorias de sinais, apenas três existiam. Não há nenhum item de sinalização direcional, mas foram encontradas sinalização de identificação, instrucional e informacional. No entanto, a sinalização de identificação e a sinalização informacional foram consideradas incompletas (não havia, por exemplo, sinalização indicando o balcão de empréstimos e a entrada do acervo). Neste sentido, Hermann (2012) observa que um sistema de sinalização bem planejado deve contemplar as quatro categorias de sinais. As Figuras 10, 11 e 12 comprovam a observação feita.

**Figura 10** – Exemplo de sinalização instrucional da Biblioteca A



Fonte: dados da pesquisa (2015)

**Figura 11** – Exemplo de sinalização informacional da Biblioteca A



Fonte: dados da pesquisa (2015)

**Figura 12** – Exemplo de sinalização de identificação da biblioteca A



Fonte: dados da pesquisa (2015)

No quesito visibilidade, alguns itens da sinalização estavam posicionados em altura superior à recomendada pela NBR 9050 (ABNT, 2004), que postula que para pessoa em pé, esta altura deve ser entre 1,40 m e 1,50 m; para pessoa sentada, entre 1,05 m e 1,15 m. Por outro lado, as cores utilizadas seguiam, em sua maioria, a recomendação de contraste mínimo proposto pela NBR 9050 (ABNT, 2004), com exceção do item apresentado na Figura 13, um cartaz alertando para o silêncio. A fonte, em alguns casos, apresentava-se menor do que a recomendada pela NBR 9050 (ABNT, 2004), que é de 16 pontos, e/ou serifada. Este aspecto é comentado por Reynolds e Barrett (1987, tradução nossa), quando afirmam que a simplicidade de forma das fontes sem serifa promove uma máxima visibilidade à distância e essas são mais fáceis de espaçar corretamente.

**Figura 13** – Sinalização instrucional da sala de estudos



Fonte: dados da pesquisa (2015)

No que tange à padronização, diferentes grupos de sinais, provavelmente instalados numa mesma época, apresentam semelhanças entre si, porém, o conjunto da sinalização não é padronizado, como explicita a Figura 14 abaixo. Isto pode vir a causar “Uma má impressão da biblioteca por parte do usuário [que] resultará, no mínimo, em uma má utilização desse espaço.” (HERMANN, 2012, p. 110).

**Figura 14** – Sinalização da coleção de folhetos da Biblioteca A



Fonte: dados da pesquisa (2015)

## 4.2 Biblioteca B

A biblioteca B recebeu a visita da pesquisadora no dia 25 de setembro. A última grande mudança na sinalização ocorreu em 2013, devido à realocação do acervo realizada após a reforma sofrida por ela. Posteriormente, foram feitos acréscimos utilizando-se os mesmos modelos da sinalização implantada em 2013, sendo que alguns itens anteriores a esse projeto não foram retirados ou substituídos.

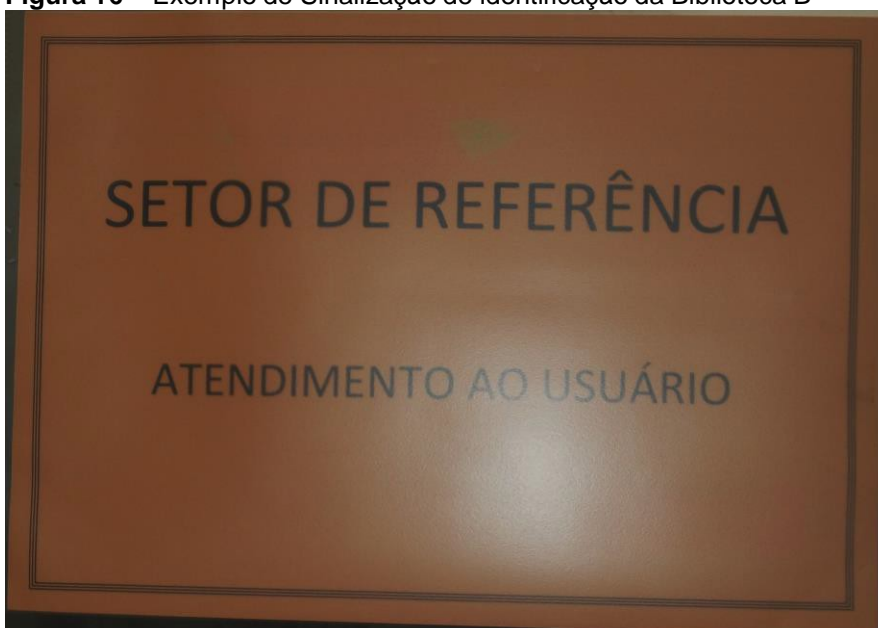
Na observação feita constatou-se a presença de sinalização de todas as categorias (direcional, de identificação, instrucional e informacional – Figuras 15, 16 e 17), o que permite considerar que o sistema possa ser considerado completo, do ponto de vista dos tipos de sinais.

**Figura 15** – Exemplo de sinalização direcional e informacional da Biblioteca B



Fonte: dados da pesquisa (2015)

**Figura 16** – Exemplo de Sinalização de identificação da Biblioteca B



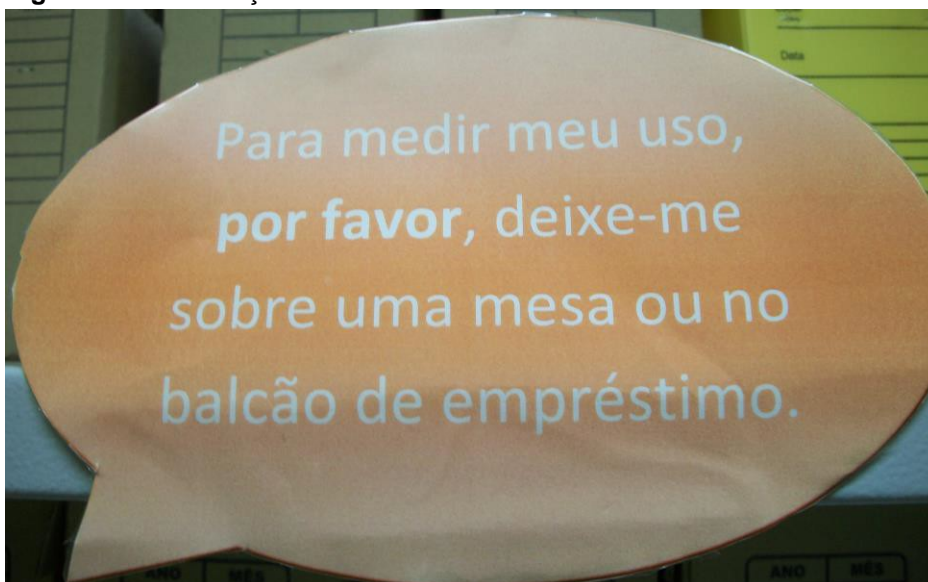
Fonte: dados da pesquisa



Quanto à visibilidade, alguns itens de sinalização posicionam-se a uma altura superior ao que deveria – entre 1,40 m e 1,50 m – e, excetuando-se aqueles colados sobre mesas, os demais não levam em consideração a visibilidade por parte de uma pessoa sentada, que ficaria em uma altura entre 1,05 m e 1,15 m.

O contraste de cores está dentro do considerado ideal, fora eventuais sinais de fundo laranja com tipografia em branco, como pode ser observado na Figura 17. Neste caso, não há os 70% de contraste mínimo recomendados por Reynolds e Barrett (1987, tradução nossa) e pela NBR 9050 (ABNT, 2004) para promoção da legibilidade.

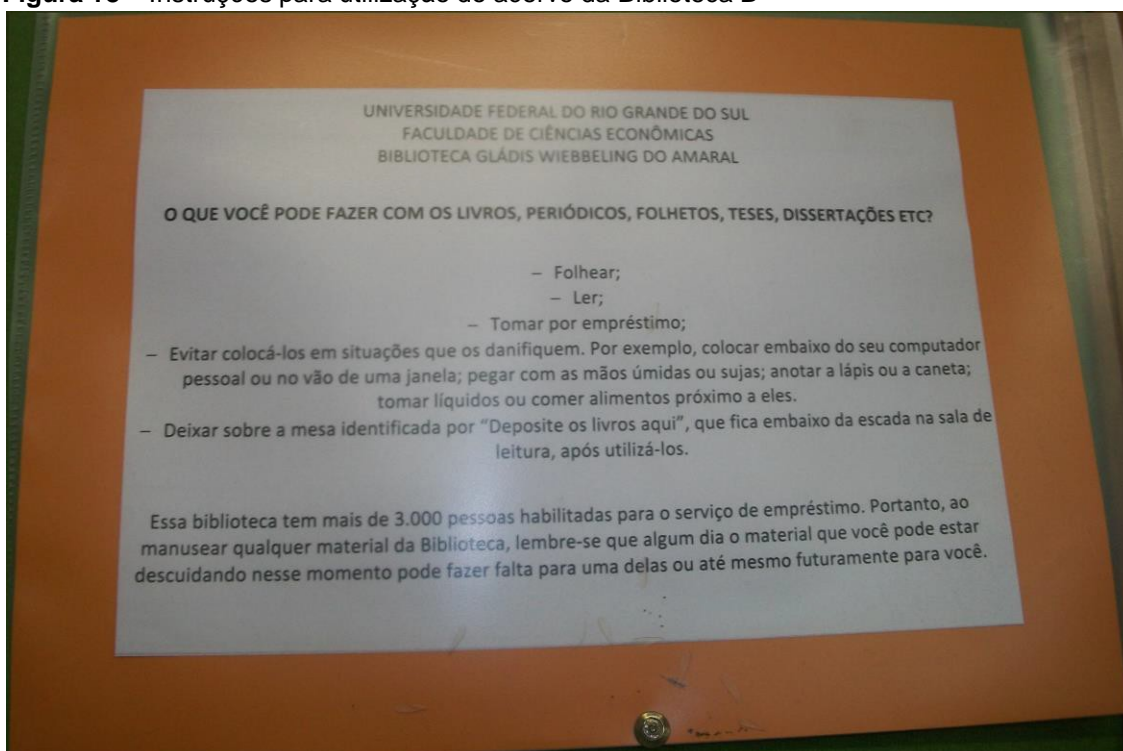
**Figura 17** – Sinalização instrucional do acervo



Fonte: dados da pesquisa (2015)

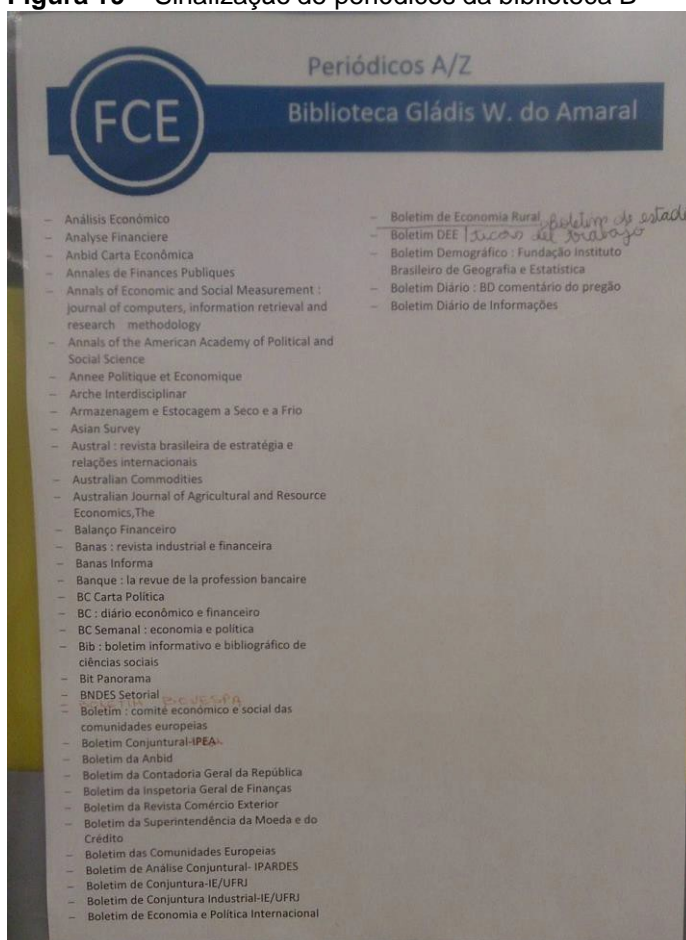
Parte da sinalização informacional e instrucional apresenta fonte menor do que o recomendado pela NBR 9050 (ABNT, 2004) (16 pontos), conforme demonstrados nas figuras 19 e 20. Isso dificulta a legibilidade do texto, pois esta é afetada pelo tamanho da fonte e pelo contraste entre as cores do texto e do fundo, conforme explicam Scherer, Cardoso e Fetter (2012).

Figura 18 – Instruções para utilização do acervo da Biblioteca B



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Figura 19 – Sinalização de periódicos da biblioteca B

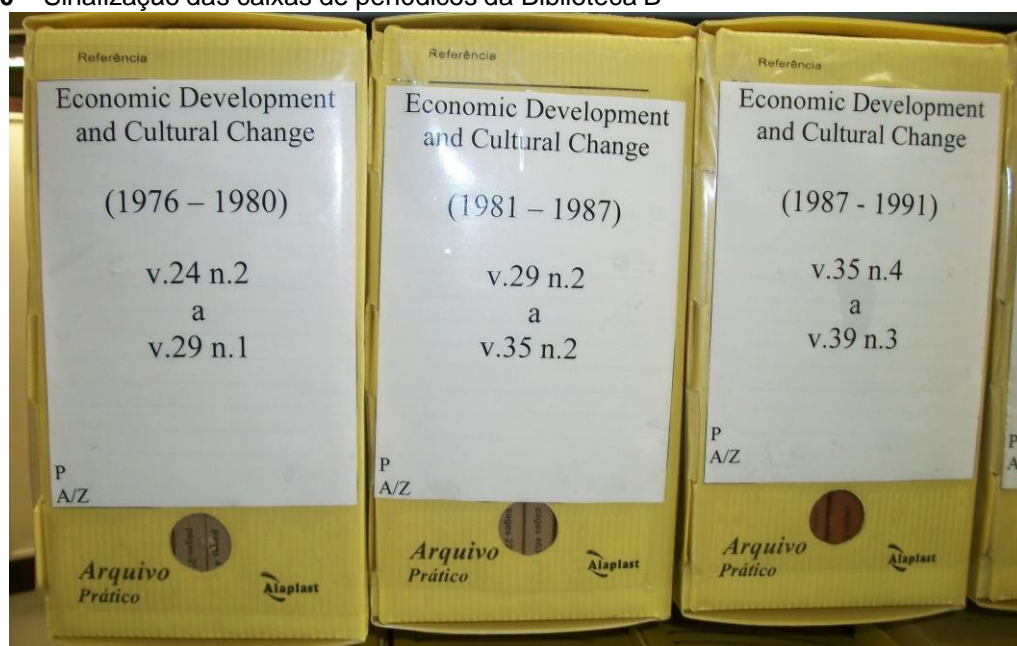


Fonte: dados da pesquisa (2015)

Quanto à padronização, no quesito tipografia a única fonte diferente utilizada é a da sinalização das caixas de periódicos, apresentada na Figura 20, mostrando uma fonte serifada, contrariando as recomendações da NBR 9050. A Figura 19 apresentada anteriormente também explicita um “improviso” desagradável: ao invés de optar pela impressão de um novo item de sinalização, a solução dada foi a de anotar a caneta o novo título incluído no acervo. Obviamente, é um procedimento fortemente desaconselhado do ponto de vista da padronização:

Se os sinais de biblioteca são para formar um sistema visualmente coordenado, eles devem ter certas características de design em comum. Todos os sinais permanentes, [...], devem ser tratados de forma consistente em termos de seu estilo de letra [...]. (REYNOLDS; BARRETT, 1987, p. 25, tradução nossa)

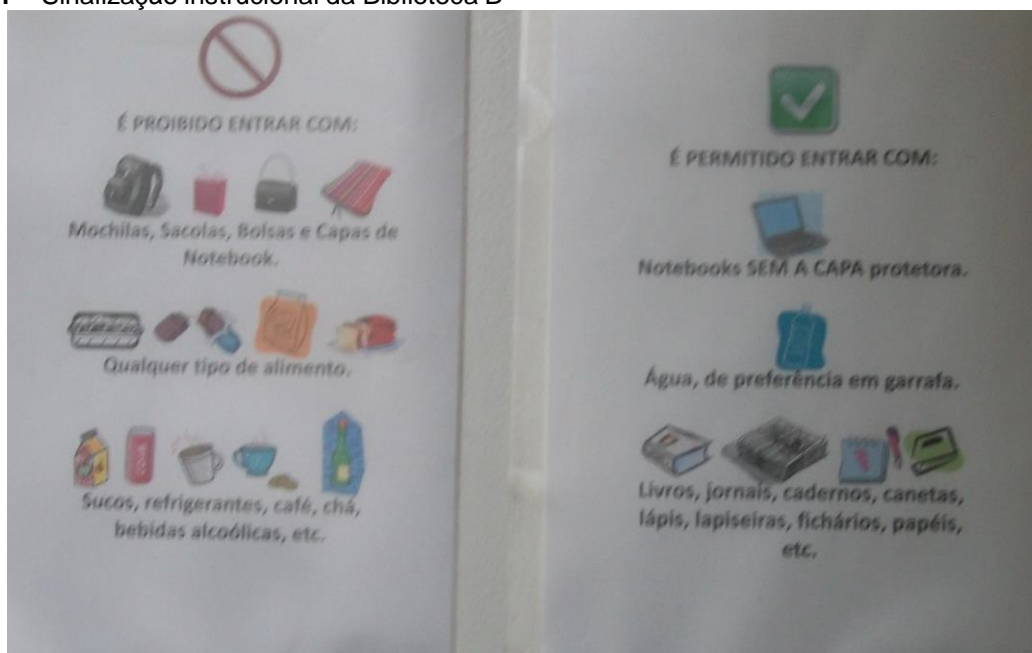
**Figura 20** – Sinalização das caixas de periódicos da Biblioteca B



Fonte: dados da pesquisa (2015)

O padrão de cores é distinto em cada um dos projetos, além de os cabeçalhos de indicação de acervo possuírem diversas cores e tons diferentes para diferenciar as coleções. As imagens não são padronizadas; algumas foram retiradas da internet, outras são clip-arts do *Microsoft Office Word*, contrariando o que preconiza Valentim (2014, p.9): “Pictogramas devem ser padronizados em termos de visual”. As imagens utilizadas na sinalização da biblioteca B acabam por cumprir função, na maior parte dos casos, mais decorativa do que de apoio à informação, salvo na sinalização demonstrada pela Figura 21.

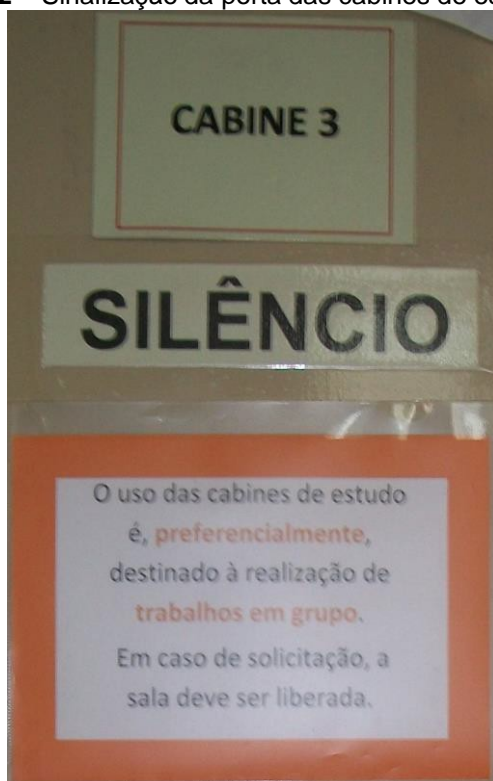
**Figura 21** – Sinalização instrucional da Biblioteca B



Fonte: dados da pesquisa (2015)

O tamanho e formato são padronizados em todos os itens do sistema de sinalização mais recente, mas alguns itens do projeto antigo conservaram-se menores, como mostra a Figura 22, que compara itens do sistema antigo e do sistema novo.

**Figura 22** – Sinalização da porta das cabines de estudo da Biblioteca B



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Alguns itens apresentam texto muito longo, nem sempre seguindo as recomendações expressas pela NBR 9050 (ABNT, 2004), que indica: [o texto da sinalização] deve conter apenas uma oração com sujeito, verbo e predicado, nesta ordem; estar na forma ativa, afirmativa; e estar escritos na sequência das ações, enfatizando a maneira correta de se realizar uma tarefa. Reynolds e Barrett (1987, p. 19, tradução nossa) reforçam essa observação ao afirmar que “Como uma regra geral, sinais informacionais e instrucionais devem ser redigidos tão simples e concisamente quanto possível.” A Figura 18 exemplifica este caso.

### 4.3 Biblioteca C

A Biblioteca C recebeu a visita da pesquisadora no dia 25 de setembro. Segundo a bibliotecária, foram realizadas modificações parciais na sinalização entre janeiro e fevereiro do corrente.

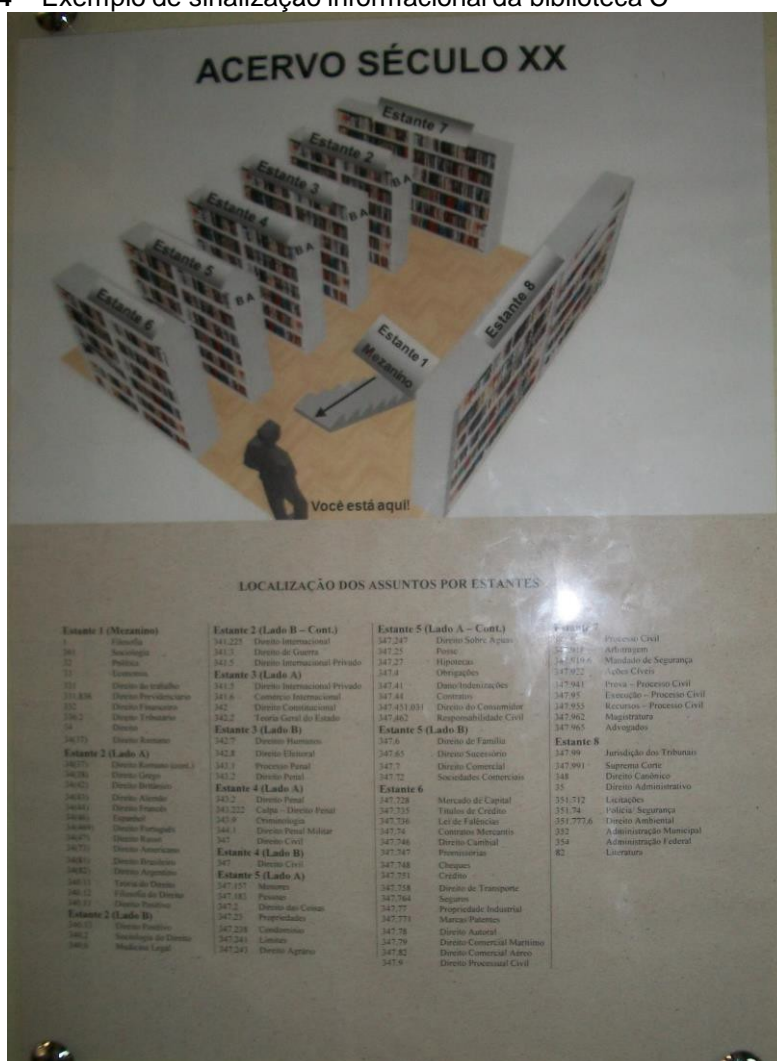
Na observação foram identificadas a presença de todas as categorias de sinalização (exemplificadas pelas Figuras 23, 24 e 25), apesar de nenhuma ter sido considerada completa. Isto significa que, embora houvesse sinais representando cada uma das categorias, os sinais presentes não representavam a totalidade das informações que deveria ter sido apresentada.

**Figura 23** – Exemplo de sinalização direcional/de identificação da Biblioteca C



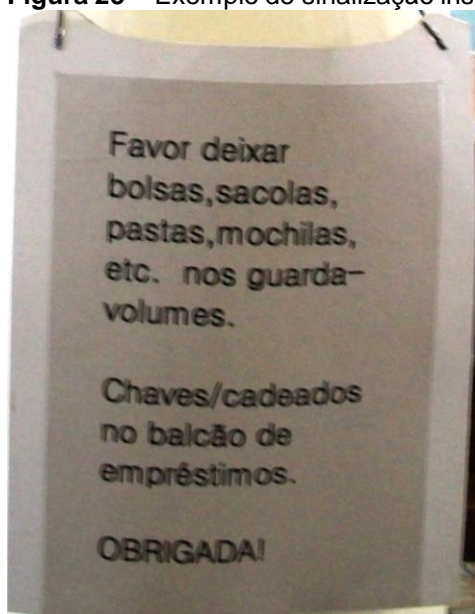
Fonte: dados da pesquisa (2015)

Figura 24 – Exemplo de sinalização informacional da biblioteca C



Fonte: dados da pesquisa (2015)

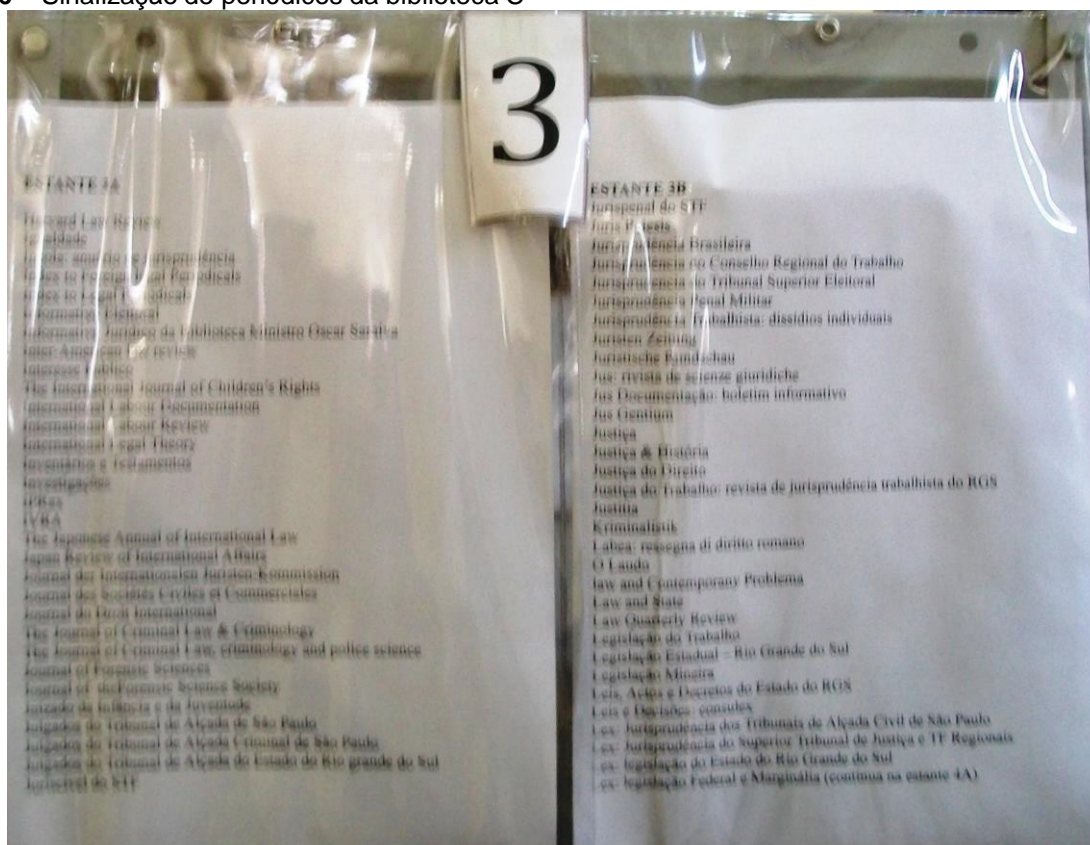
Figura 25 – Exemplo de sinalização instrucional da Biblioteca C



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Quanto à visibilidade, haviam itens posicionados em altura superior a da recomendada pela NBR 9050 (ABNT, 2004) (para pessoa em pé, entre 1,40 m e 1,50 m; para pessoa sentada, entre 1,05 m e 1,15 m). As cores utilizadas seguiam as indicações de apresentar 70% de contraste, conforme a NBR 9050 (ABNT, 2004). A tipografia é serifada em alguns casos e a fonte em tamanho pequeno em outros, ocorrendo até mesmo ambos os problemas em um item, conforme exemplificado na Figura 26. Tal procedimento dificulta muito a legibilidade do texto, principalmente para usuários com algum tipo de restrição visual, pois estes. “são facilmente desorientados especialmente quando a informação textual encontra-se em tamanhos inadequados ou de forma menos organizada.”. (CARDOSO; KOLTERMAN, 2010, não paginado).

**Figura 26** – Sinalização de periódicos da biblioteca C



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Outro aspecto observado é que não há padronização de tipografia, tamanhos, formatos ou textos. No entanto, as cores e imagens são padronizadas o que, no conjunto, não é suficiente para causar uma boa primeira impressão. Hermann observa que “Quando um sistema de sinalização é idealizado para formar

um verdadeiro sistema coordenado de informações, ele deve ter um padrão de construção, de *design*.” (2012, p. 101).

#### 4.4 Biblioteca D

A Biblioteca D foi visitada no dia 16 de outubro. Sua sinalização recebeu atualização em 2013, implementando uma proposta de identidade visual. No entanto, alguns itens anteriores foram mantidos.

A observação demonstrou que, quanto à presença de sinalização, todas as categorias foram identificadas, embora a sinalização direcional esteja “mesclada” à informacional, como mostra a Figura 27.

**Figura 27** – Sinalização informacional/direcional da Biblioteca D



Fonte: dados da pesquisa (2015)

No quesito visibilidade, alguns sinais localizam-se em uma altura acima do recomendado pela NBR 9050 (para pessoa em pé, entre 1,40 m e 1,50 m; para pessoa sentada, entre 1,05 m e 1,15 m) (ABNT, 2004). O contraste de cores prioriza a visibilidade, apresentando os 70% de contraste mínimo recomendado pela NBR 9050 (ABNT, 2004), mesmo na sinalização antiga, como mostra o exemplo anterior. Alguns itens utilizam fonte menor do que a indicada na norma (16 pontos) (ABNT, 2004).

No que tange à padronização, o sistema é quase que completamente padronizado, excetuando os itens mantidos do projeto antigo. Também é



interessante observar que é uma das únicas bibliotecas a se preocupar com a criação de uma identidade visual, exemplificada na Figura 28.

Figura 28 – Sinalização informacional de estantes da Biblioteca D



Fonte: dados da pesquisa (2015)

A identidade visual foi um recurso adotado recentemente por cidades, organizações culturais e outras instituições não tradicionalmente associadas a esse tipo de abordagem de *marketing*; visa criar uma “marca” da instituição, reforçando seu reconhecimento e tornando lugares ou experiências memoráveis (GIBSON, 2009, tradução nossa). Embora não seja o foco da sinalização, essa pode ser utilizada como um recurso de apoio à identidade visual, bem como o *layout* do *site* e o material de divulgação da biblioteca. A única imagem utilizada é o logo da biblioteca, conforme pode ser percebido no centro da parte superior da Figura 29.

**Figura 29** – Indicação do bibliotecário de referência em plantão da Biblioteca D



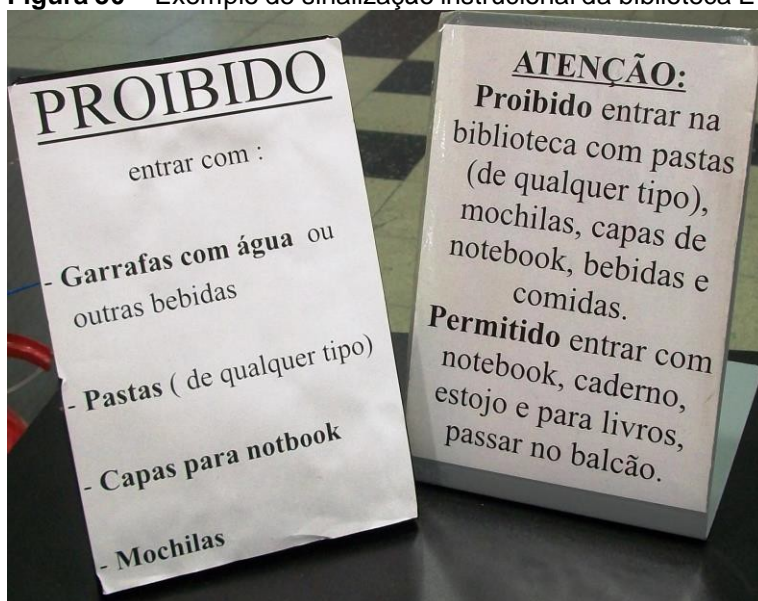
Fonte: dados da pesquisa (2015)

#### **4.5 Biblioteca E**

A biblioteca E foi visitada no dia 16 de outubro. Seu projeto atual de sinalização foi elaborado por um aluno do curso de Design Visual, enquanto trabalhou como bolsista da Biblioteca, tendo sido implantado em agosto de 2012, ocasião da reinauguração da biblioteca, após reforma. O projeto, porém, ainda não foi concluído e há a pretensão de implantar outros itens de sinalização. A observação permitiu notar claramente que há uma identidade visual não apenas na sinalização, mas em toda a biblioteca.

Dentre as quatro categorias definidas no *checklist*, apenas duas foram identificadas e, mesmo assim, mostraram-se incompletas: instrucional e informacional (Figuras 30 e 31). Não foi encontrada sinalização direcional ou de identificação.

Figura 30 – Exemplo de sinalização instrucional da biblioteca E



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Figura 31 – Exemplo de sinalização informacional da biblioteca E

Código	Livros	Código	Livros
0	Generalidades	574.2	Ecologia
001	Ciência e Conhecimento em Geral		Meio Ambiente
001.8	Metodologia Geral	6	Ciências Aplicadas
	Métodos Científicos e Técnicos	61	Engenharia
003	Representações Gráficas		Tecnologia ...
008	Civilização, Cultura e Progresso	620.9	Energia...
1	Filosofia, Psicologia	621	Engenharia Mecânica...
111.85	Estética	621.7	Resistência dos Materiais
159.9	Psicologia em Geral, Teorias, Leit...	622	Mineração
3	Ciências Sociais	623	Engenharia Militar...
311	Ciência e Teoria Estatística	624	Engenharia Civil e Estrutural
316	Sociologia	624.1	Fundações
32	Política	625	Engenharia Civil... dos Transportes
332	Economia Regional, Territorial ... da Habitação	625.8	Pavimentações
34	Direito	628	Engenharia de Saúde Pública
35	Administração Pública		Iluminação
365.711.4	Urbanização	629	Engenharia de Veículos de Transporte
37	Educação, Ensino	65	Organização e Administração da Indústria... e dos Transportes
379.8	Lazer	65.015.11	Ergonomia
39	Etnologia, Etnografia, Usos e costumes	656.05	Controle de Tráfego
5	Ciências Exatas e Naturais	656.1/5	Transportes
51	Matemática	659.126	Marcas Registradas, Logotipos, Distintivos...
514	Geometria	666	Indústria do Vidro, Cimento e Betão
515.1	Topologia	666.3	Cerâmica
517	Análise Matemática, Cálculo	669	Metalurgia
519.2	Estatística Matemática	681.327.18	Computação Gráfica
534	Acústica	684	Indústrias do Mobiliário... Fabricação de Móveis
534	Vibrações	69	Construção Civil
551.58	Climatologia		
572	Antropologia		
574.2	Ecologia Meio Ambiente		

Fonte: dados da pesquisa (2015)

Quanto à visibilidade, foi das únicas cuja sinalização estava posicionada considerando a altura de uma pessoa sentada (entre 1,05 m e 1,15 m). Por outro

lado, para uma pessoa em pé, a tendência da sinalização era estar posicionada em uma altura inferior ou superior ao recomendado pela NBR 9050 (ABNT, 2004) (entre 1,40 m e 1,50 m). As cores utilizadas seguiam a recomendação de apresentar 70% de contraste, conforme o proposto pela NBR 9050 (ABNT, 2004). Quanto à tipografia, alguns itens apresentavam fontes com serifas (conforme mostrado na Figura 30).

Quanto à padronização, observou-se que esta se aplica às cores e aos textos. A tipografia, os formatos e os tamanhos, no entanto, eram diferenciados. O sistema de sinalização da Biblioteca E não utiliza imagens; estas não são imprescindíveis, mas podem auxiliar no processo de comunicação, visto que são visualmente, esclarecedores e apresentam sintaxe e semântica mais simples que a do texto (BÖCKER, 1996<sup>3</sup>, apud HERMANN, 2012).

#### **4.6 Observações Gerais**

O relato sobre a observação realizada nas bibliotecas em questão permite verificar um problema recorrente: mais do que o desgaste físico da sinalização (o que já era esperado), a incompletude dos sistemas de sinalização foi a constante. Em diversos casos faltava sinalização direcional, sinalização de identificação dos ambientes, ou sinalização informacional nas estantes. Segundo Hermann (2012), isso torna a sinalização incompleta, mal planejada, interferindo negativamente no processo de comunicação. A tipografia, principalmente nos sinais informacionais e instrucionais, frequentemente apresenta-se em fonte de tamanho pequeno, dificultando a legibilidade, como observam Scherer, Cardoso e Fetter (2012). O posicionamento dos itens da sinalização foi outro ponto em que se detectaram falhas por se mostrarem às vezes localizados em altura mais elevada que o indicado na NBR 9050 (ABNT, 2004) e outras, em menos elevada, em pouquíssimos casos, considerando a visibilidade por parte de uma pessoa sentada. Reynolds e Barrett (1987, p. 62, tradução nossa) ressaltam que a altura da sinalização “[...] deve ser tão próxima quanto possível da linha de visão natural.”. Outro aspecto passível de constatação é que poucas bibliotecas têm a preocupação com a uniformidade da sinalização, misturando diferentes formatos, cores e tipografias e criando novos

---

<sup>3</sup> BROCKER, Martin. A Multiple Index Approach for the Evaluation of Pictograms and Icons. *Computer Standards & Interfaces*, Amsterdam, v. 18, 11. 2, p.107-115, 1996.

padrões de sinais sem atualizar os antigos; Valentim (2014, p.9) entende que é importante que a sinalização seja “Padronizada em termos de materiais, cores, tipos de fontes, texturas e tamanhos.”.

Algumas iniciativas encontradas, porém, devem ser elogiadas. Neste viés pode-se salientar: o cartaz que ensina a maneira correta de retirar o livro da estante da biblioteca A (Figura 34); o “mapa” das estantes, no acervo de livros da Biblioteca B (Figura 25); a ordem que os símbolos da classificação mostram-se nas estantes (Figura 5); o cartaz com indicação do bibliotecário de plantão no atendimento aos usuários da biblioteca D (Figura 30). Estes são todos itens interessantes e úteis para se incluir em um projeto de sinalização de qualquer biblioteca, pois apoiam tanto a autonomia do usuário quanto o trabalho dos bibliotecários, técnicos administrativos, estagiários e bolsistas.

#### **4.7 Proposta de Sistema de Sinalização**

O objetivo desta proposta é apresentar padrões considerados ideais para um sistema de sinalização visual interna padronizado, atualizado e acessível, com a finalidade de apoiar as bibliotecas na implementação de projetos de sinalização. Apresentam-se tipos de sinais, formatos, tamanhos, cores, pictogramas e tipografia segundo padrões definidos por material informacional da área, explicados e exemplificados, podendo ser adaptados e implantados conforme as necessidades de cada biblioteca, procurando minimizar o desconforto visual, promover maior autonomia dos usuários da biblioteca e facilitar o trabalho de bolsistas, estagiários, técnicos administrativos e bibliotecários. Aconselha-se, também, que cada biblioteca crie seu manual de sinalização, deixando estabelecidas as bases da sinalização utilizada e das futuras modificações a serem adotadas, além de questões como materiais utilizados, valores gastos e estabelecendo prazos para revisão. Reitera-se novamente que o ideal é que o sistema de sinalização seja um trabalho conjunto entre bibliotecários e *designers*, e que seja elaborado com o devido embasamento de um estudo de usuários.

Propõem-se os seguintes itens, divididos por categoria, para um projeto de sinalização visual interna acessível e padronizada:

- Sinalização direcional é aquela que conduz para destinos específicos por meio de setas. Podem indicar mais de um destino, sendo normalmente agrupados de acordo com a sua direção. Fazem parte de uma sinalização direcional: Mapas de parede, abrangendo toda a biblioteca; setas coladas no piso ou cartazes nas estantes indicando o sentido de leitura; cartazes com setas indicando as coleções do acervo, salão de estudos e sala de atendimento de referência.
- Sinalização de identificação é aquela que indica o nome de um destino, podendo ser um lugar, como uma sala, ou um objeto, como um computador. Fazem parte da sinalização de identificação: Identificação de entrada do acervo e de coleções; identificação do balcão de empréstimos, setor de processamento técnico e suas salas, salão de estudos e cabines de estudo.
- Sinalização instrucional é aquela que indica procedimentos adequados para o uso mais eficiente e eficaz de determinado local, dos seus serviços e equipamentos disponíveis. Fazem parte da sinalização instrucional: ordem de leitura da classificação; como remover o livro da estante sem danificá-lo; como proceder para pesquisar na base de dados do SABi; como proceder para pesquisar nas bases de dados assinadas pelo SBUFRGS; como proceder em caso de multa por atraso; como proceder para entrar em contato com bibliotecário de referência para normatização de trabalhos acadêmicos; procedimentos para utilização do salão e das cabines de estudos, inclusive pedindo silêncio; informações sobre tempo de empréstimo; o que pode ou não ser levado para a biblioteca; como proceder para utilizar os armários para guarda de materiais; como proceder após retirar itens do acervo, sinalização de segurança.
- Sinalização informacional é aquela que deixa a par da disponibilidade dos recursos e serviços do local e sobre suas condições especiais e/ou restrições de uso. Fazem parte da sinalização informacional: sinalização na lateral das estantes, listando os principais assuntos e seus respectivos números de classificação (ou títulos, no caso dos periódicos); sinalização nas prateleiras indicando número de classificação e assunto; sinalização indicando horário de funcionamento da biblioteca; sinalização indicando bibliotecário de plantão/de referência.

Para o sistema proposto no trabalho, optou-se pela fonte Gill Sans MT, disponível no pacote *Microsoft Office* do sistema *Windows*, em tamanho mínimo 16, conforme recomendações da NBR 9050 (ABNT, 2004), conforme apresenta a figura 32. A fonte é recomendada por Cardoso e Kolterman (2010) como um bom exemplo para a promoção da legibilidade.

**Figura 32** – Exemplo de fonte a ser utilizada no sistema de sinalização

022	Biblioteca
-----	------------

fonte: da autora

Quanto às cores, a proposta utilizou preto na tipografia e pictogramas e branco para os fundos, além de uma cor de destaque nos cabeçalhos, que pode variar conforme a categoria de sinalização (nos exemplos, foi utilizado laranja). O ideal é que as cores empregadas na sinalização harmonizem com as da própria biblioteca e seu mobiliário. Os pictogramas utilizados são aqueles recomendados pela ISO 7001:2007. Algumas ações são mais bem explicadas quando representadas graficamente com detalhes, então pode-se usar também imagens como as apresentadas na Figura 33.

**Figura 33** – Procedimento para retirada de livro da estante



Fonte: dados da pesquisa (2015)

Os sinais devem ser fixados em altura entre 1,40m a 1,50m do chão, para serem visualizados por uma pessoa em pé, entre 1,05m e 1,15m do chão para

serem visualizados por uma pessoa sentada e a mais de 2,20m no caso de sinalização suspensa.

Na sequência, são apresentados alguns exemplos de como devem ser elaborados cartazes para a sinalização de uma biblioteca. São apresentados um (1) exemplo de sinais direcionais, dois (2) exemplos de sinais de identificação, um (1) exemplo de sinais instrucionais e 4 (trêsquatro) exemplos de sinais informacionais, nessa ordem.



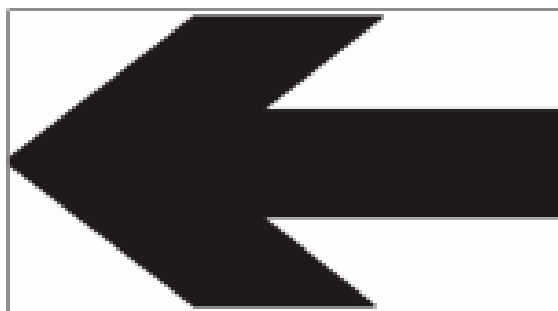
# CSA

Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas

## Periódicos



Livros, Monografias, Teses e  
Dissertações



**CSA**

---

Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas

---

**Cabine  
de  
Estudos  
4**



**CSA**

---

Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas

---

# Coleção de Referência

**CSA**

Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas

**Deixe os livros que  
você consultou  
sobre as mesas do  
salão de estudos ou  
sobre o balcão de  
empréstimo.**



---

Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas

---

# Horário de Funcionamento

De segunda a sexta-feira  
das 8h às 21h

Sábados  
das 08:00 às 12:00



**CSA**

---

---

Biblioteca de Ciências Sociais Aplicadas

---

# Atendimento de Referência

**ELIANE**

A sinalização é um meio de comunicação da instituição com as pessoas, um recurso para promoção da acessibilidade, acolhimento e autonomia de usuários e trabalhadores em qualquer instituição, especialmente nas bibliotecas. Soma-se a isto o fato de que pode tornar a biblioteca visualmente mais agradável.

A realização da presente pesquisa mostrou-se extremamente interessante e esclarecedora, pois permitiu à autora desmentir hipóteses como a de que a sinalização estaria deteriorada ou desatualizada com relação ao acervo, sanar dúvidas e interagir *in loco* com o objeto de pesquisa, dando-lhe a oportunidade de reconhecer como os problemas com a sinalização podem atingir o ambiente e os serviços das bibliotecas, motivando-a inclusive a se aprofundar mais no assunto e buscar alternativas para resolver esses problemas.

O objetivo geral desta pesquisa foi *propor um sistema de sinalização interna padronizado, atualizado e acessível, baseado em material teórico e normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade, para as bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul*. Seu atingimento dependeu de que fossem alcançados cada um dos objetivos específicos.

O primeiro, que era *investigar a sinalização interna das bibliotecas universitárias da área de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul por meio de aplicação de checklist*, foi atingido a partir do momento em que se iniciou o levantamento de normas e referencial teórico das áreas pertinentes ao trabalho, posteriormente passando pela elaboração do instrumento de pesquisa, pelo envio dos e-mails pedindo permissão para a realização das visitas e algumas informações sobre atualizações dos sistemas de sinalização presentes nas bibliotecas e finalmente quando foram realizadas as visitas para aplicação do instrumento de pesquisa e registro de imagens da sinalização nas bibliotecas selecionadas como objetos de pesquisa.

O segundo objetivo, *analisar os dados coletados, verificando sua adequação ao referencial teórico e às normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade*, foi alcançado ao término da realização da pesquisa de campo, quando os dados levantados foram analisados e posteriormente comparados ao referencial teórico e às normas utilizadas para basear a contextualização teórica do trabalho e o *checklist*.



O terceiro objetivo específico, *elaborar um projeto de sinalização interna a partir da pesquisa realizada e de acordo com o referencial teórico e normas técnicas das áreas de Comunicação Visual, Biblioteconomia e Acessibilidade*, foi atingido no momento em que se encerraram as comparações entre os dados levantados e o referencial teórico e normas, ao se estabelecer quais são os padrões considerados ideais para um projeto de sinalização padronizado, atualizado e acessível e através da elaboração das diretrizes e exemplos apresentados no subcapítulo 4.7.

Durante a realização da pesquisa de campo, ao conversar com os bibliotecários contatados, no momento das visitas de aplicação do *checklist*, notou-se que estes profissionais reconhecem a importância da sinalização para o funcionamento na biblioteca, mas que esta atividade esbarra facilmente na falta de recursos, tanto humanos quanto materiais, o que, muitas vezes, tem invalidado iniciativas nesse sentido.

Em muitos dos casos, a observação demonstrou que a sinalização não estava completa, padronizada ou acessível, o que fortaleceu a preocupação que se teve com este trabalho, de oferecer uma proposta de um sistema de sinalização padrão (apresentada em 4.7 no capítulo anterior) com a finalidade de apoiar as bibliotecas na implementação de projetos de sinalização. A proposta teve a preocupação de apresentar tipos de sinais, formatos, tamanhos, cores, pictogramas e tipografia, segundo padrões definidos por material informacional da área, explicados e exemplificados, podendo ser adaptados e implantados conforme as necessidades de cada biblioteca, sem criar desconforto visual. Aconselha-se, também, que cada biblioteca crie seu manual de visualização, deixando estabelecida as bases da sinalização usada e das futuras modificações a serem adotadas. O referido manual não foi aqui apresentado devido às limitações de tempo, necessário à realização desta tarefa e pelo fato de não ser objeto desta pesquisa específica.

A realização desta investigação teve um único ponto limitador que foi o fato dos servidores de algumas das bibliotecas estarem em greve na época em que se iniciaram as pesquisas de campo.

Espera-se que o estudo da sinalização, efetuada nessas bibliotecas e mostrado nessa pesquisa, abra precedentes para outras análises, em outras áreas de atuação de bibliotecas e ambientes de informação. Também deseja-se que este trabalho inspire a elaboração de novos projetos de sinalização, baseados em

padrões e normas, amparados por estudos de usuários e que possam contar com o apoio de profissionais *designers*.

Sugere-se que se pense em aprofundar a questão da acessibilidade, aqui tratada superficialmente, com a realização de reformas necessárias para acolher esse tipo de usuário, no qual a inclusão de sinalização tátil, por exemplo, é um dos pontos a ser considerado. A utilização da sinalização de segurança também deve receber maior atenção. Também se entende importante a criação da identidade visual de cada biblioteca ou unidade de informação, podendo esta se aplicar a todo o SBUFRGS ou particularmente a cada biblioteca e ser elaborada com a ajuda do núcleo de Design Gráfico Ambiental ou o Caixola Clube de Criação, ambos da UFRGS.

Concluindo, espera-se que esta investigação contribua no aprofundamento dos estudos realizados pelas áreas de Biblioteconomia e Ciências da Informação.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599**: Acessibilidade - comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008.
- BASTOS FILHO, Heliodoro Teixeira. **Comunicação visual em biblioteca**: um sistema de sinalização para a biblioteca da Escola de Comunicações e Artes da USP. 1984. 99p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 1984.
- BESSA, Dante Diniz. **Teorias da comunicação**. Brasília : Universidade de Brasília, 2006.
- BIBLIOTECA e Biblioteconomia. In: BARSA PLANETA. Grande Enciclopédia Barsa. 3 ed. São Paulo: Barsa Planeta Internacional, 2004. v. 2, p. 467-470.
- BRASIL. **Lei número 9394 de 20 de dezembro de 1996**. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2015.
- BOENTE, Alfredo; BRAGA, Gláucia. **Metodologia científica contemporânea para universitários e pesquisadores**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.
- CARDOSO, Eduardo *et al.* Contribuição metodológica em design de sinalização. **Infodesign**, São Paulo, v. 1, n. 8, p.10-30, 2011.
- CARDOSO, Eduardo; KOLTERMAN, Tânia Luisa Silva. Acessibilidade em Sistemas de Sinalização para Usuários com Deficiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 9, 2010, São Paulo. **Anais...** Disponível em: <<http://blogs.anhembri.br/congressodesign/anais/artigos/69081.pdf>>. Acesso em: 27 jul 2015. Documento não paginado.
- CARDOSO, Eduardo; KOLTERMAN, Tânia Luisa Silva. Recursos para acessibilidade em sistemas de comunicação para usuários com deficiência. **Design e Tecnologia**, Porto Alegre, n. 2, p.8-21, 2010b.
- CERVO, Amado Luiz. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.
- COMUNICAÇÃO. In: BARSA PLANETA. Grande Enciclopédia Barsa. 3 ed. São Paulo: Barsa Planeta Internacional, 2004. v. 4, p. 321-324.
- COSTA, Maira Murrieta. As bibliotecas brasileiras em 2018: resultados da técnica de delfos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p.74-93, jan./mar., 2012.

CUNHA, Murillo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p.71-89, jan./abr. 2000.

DONDIS, Donis A. **Sintaxe da linguagem visual**. 3 ed. São Paulo, SP : Martins Fontes, 2007.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIBSON, David. **The Wayfinding Handbook**: information design for public places. New York: Princeton Architectural Press, 2009.

HERRMANN, Cristian. A Sinalização em bibliotecas. In: SANTOS, Jussara Pereira (Org.). **Gestão Ambiental em Bibliotecas**: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança, condicionantes ambientais e estéticas nos espaços de informação. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2012, p. 101-112.

KAUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa**: guia prático. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

LIMA, Etelvina. A Biblioteca no Ensino Superior. **Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 5, n. 2, p.847-861, jul./dez. 1977.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. **A biblioteca universitária no processo de “avaliação das condições de oferta” dos cursos de graduação pelo MEC**: o caso da UFBA / Nídia Maria Lienert Lubisco. 2001. 279 f. Dissertação (mestrado) – Mestrado em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2002.

MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde Kronka. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3/4, n. 25, p.40-48, jul/dez, 1992.

MACEDO, Arthur Roquete de *et al.* Educação Superior no Século XXI e a Reforma Universitária Brasileira. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 47, p.127-148, abr/jul., 2005.

MAKING pictograms, icons and symbols on ICT systems accessible for people with disabilities. 2009. Disponível em:  
<<http://www.tiresias.org/research/guidelines/pictograms.htm>>. Acesso em: 15 nov. 2015

MATTOS, Ana Maria; DIAS, Eduardo José Wense. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias: uma abordagem quantitativa. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, 2009, v.14, n.3, p. 38-60, set./dez. 2009.

MAZZONI, Alberto Angel et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p.29-34, maio 2001.

MINGUILI, Maria da Glória; CHAVES, Adriana Josefa; FORESTI, Miriam Celí Pimentel Porto. Universidade brasileira: visão histórica e papel social. In: OFICINA DE ESTUDOS PEDAGÓGICOS, 2007, Marília. **Anais....** Marília: UNESP, 2007. Disponível em:

<[http://www.ppgorgsistem.ics.ufba.br/arquivos/celma/Visao\\_Historica.pdf](http://www.ppgorgsistem.ics.ufba.br/arquivos/celma/Visao_Historica.pdf)>. Acesso em: 27 jul. 2015.

MORAES, Frank. **Update on the Ball State College of Architecture and Planning Sign -- It's Still a Joke**. 2015. Disponível em:

<<http://franklycurious.com/wp/2015/09/07/update-on-the-ball-state-college-of-architecture-and-planning-sign-its-still-a-joke/>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

MUNARI, Bruno. **Design e Comunicação Visual**: contribuição para uma metodologia didática. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

REYNOLDS, Linda; BARRET, Stephen. **Signs and Guiding for Libraries**. London: Clive Bingley, 1987.

RIBEIRO, Cira Adriana Martins. **A Biblioteca Central da UFRGS**: estudo de suas condições de conforto ambiental. 2006. 61 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

RIO GRANDE DO SUL. Sistema Estadual de Bibliotecas Escolares. Secretaria de Estado da Educação. **Dinamizando a Biblioteca Escolar**: Manual de Procedimentos voltado à dinamização das Bibliotecas Escolares Estaduais do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2014.

RUSSO, Mariza. **A biblioteca universitária no cenário brasileiro**. 2003. Disponível em:

<<http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/387/1/A%BIBLIOTECA%UNIVERSITÁRIA%NO%CENÁRIO%BRASILEIRO.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

SCHERER, Fabiano Vargas. Design Gráfico Ambiental: revisão e definição de conceitos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 11., 2014, GRAMADO. **Anais...** . Gramado: Blucher, 2014. p. 1 - 12. Disponível em: <<http://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/design-grfico-ambiental-reviso-e-definio-de-conceitos-11979>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

SCHERER, Fabiano de Vargas; CARDOSO, Eduardo; FETTER, Luiz Carlos. Levantamento e Caracterização de Famílias Tipográficas para uso em Sistemas de Sinalização. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN, 10, 2012, São Luís. **Anais...** . São Luís: [s.l], 2012. Documento não paginado.

SCHERER, Fabiano de Vargas; URIARTT, Simone Mello Pereira. O Uso da Cor em Sistemas de Sinalização. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA E USABILIDADE DE INTERFACES HUMANO-TECNOLOGIA, 12, 2012, Natal. **Anais...** . Natal: UFRN, 2012. Documento não paginado.

SEBIN, Luciana Tereza Romanelli Vicente; AMARAL, Roniberto Morato do. Desenvolvimento e aplicação de um método para a sinalização de bibliotecas. In: Seminário Nacional De Bibliotecas Universitárias, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** . São Paulo: Unicamp, 2008. p. 1 - 13. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2731.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2015.

SILVA, Renata Almeida da. **Sinalizar para quê**: uma proposta de sinalização para as bibliotecas da área da saúde da UFRGS. 2011. 104 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. Unidade 2 – a pesquisa científica. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. P. 31-43.

STRUCK, Hanns-Peter. A cor na Biblioteconomia e na Comunicação. In: SANTOS, Jussara Pereira (Org.). **Gestão Ambiental em Bibliotecas**: aspectos interdisciplinares sobre ergonomia, segurança, condicionantes ambientais e estéticas nos espaços de informação. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2012, p. 95-100.

TARAPANOFF, Kira. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: MACHADO, U. D., ed. **Estudos avançados em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Brasília : ABDF, 1982. v. 1, p. 73-92.

TRINDADE, Hélió. Os dilemas da universidade brasileira. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 14, n. 40, p.122-133, Set./Dez., 2000.

UNIVERSIDADE. In: BARSA PLANETA. Grande Enciclopédia Barsa. 3 ed. São Paulo: Barsa Planeta Internacional, 2004. v. 14, p. 249-252.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **A UFRGS em números**. 2015a. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/a-ufrgs/ufrgs-em-numeros>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Apresentação do Sistema de Bibliotecas**. 2015b Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/bibliotecas/apresentacao>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca Central**: histórico. 2015c. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/bibliotecacentral/biblioteca-central/historico/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **BIBECO**: Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas. 2015d. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/bibeco/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca da Escola de Administração**. 2015e. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/escoladeadministracao/apresentacao/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca da FABICO**. 2015f. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/bibfbc>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo**. 2015g. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/arquitetura/index.php/br/aluno/biblioteca>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Biblioteca da Faculdade de Direito: histórico**. 2015h. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/bibdir/sobre-a-biblioteca/historico>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Escola de Administração**. 2015i. Disponível em: <<http://www.ea.ufrgs.br/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Faculdade de Arquitetura e Urbanismo**. 2015j. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/arquitetura/index.php/br/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação**. 2015k. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/fabico/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Faculdade de Ciências Econômicas**. 2015l. Disponível em: <<http://www6.ufrgs.br/fce/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **Faculdade de Direito**. 2015m. Disponível em: <<http://www6.ufrgs.br/direito/>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. 2015n. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/ufrgs/a-ufrgs/historico>>. Acesso em: 27 jul. 2015.

VALENTIM, Marta. **Comunicação Visual em Bibliotecas**. São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 2014. 14 slides, color.

## APÊNDICE A – CHECKLIST DE AVALIAÇÃO DE SINALIZAÇÃO

<b>CrITÉRIOS de Avaliação</b>	<i>Checklist</i> para Avaliação de Sinalização em Bibliotecas Universitárias		
<b>PRESENCIA DE SINALIZAÇÃO</b>	Sim	Não	Observações
Há sinalização direcional?			
Há sinalização de identificação?			
Há sinalização instrucional?			
Há sinalização informacional?			
<b>VISIBILIDADE</b>	Sim	Não	Observações
A sinalização está posicionada conforme a linha de altura visual?			
O contraste das cores utilizadas prioriza a visibilidade?			
A tipografia utilizada na sinalização escrita prioriza a legibilidade?			
<b>PADRONIZAÇÃO</b>	Sim	Não	Observações
Há algum cuidado com a padronização da tipografia utilizada na sinalização?			
Há algum cuidado com a padronização das cores utilizadas na sinalização?			
Há algum cuidado com a padronização das imagens utilizadas na sinalização?			
Há algum cuidado com a padronização dos tamanhos e formatos utilizados para a sinalização?			
Há algum cuidado com a padronização dos textos utilizados na sinalização?			



## APÊNDICE B – CARTA DE APRESENTAÇÃO

Caro(a) Sr(a). Bibliotecário(a):

Sou aluna do 8º semestre do curso de Biblioteconomia e estou realizando uma pesquisa para meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) cujo tema é a sinalização das bibliotecas da área de Ciências Sociais Aplicadas da UFRGS. Gostaria de ter a permissão para verificar a existência e condições de sinalização na biblioteca e, se possível, saber quando a sinalização foi atualizada ou modificada pela última vez e se houve algum planejamento registrado. Quando necessário, farei uso de uma câmera fotográfica para fazer o registro dessa sinalização e instrumentos de medida para avaliá-la. Deixo bem claro que esse material servirá apenas para análise dos dados para a pesquisa e, em nenhum momento, a biblioteca será prejudicada, visto que os resultados desse trabalho poderão servir para colaborar com a melhoria da sinalização local. Por favor, indique data e horário para a visita, caso ache necessário. Desde já agradeço pela atenção.

Att.

Aline S. Diehl