

Inês - Personagem representante dos clientes da clínica especializada

Mestre: Pollyana Pinto Gonçalves Teixeira

Orientador: Prof^a Dr^a Marluce Mechelli de Siqueira

Coorientador: Prof Dr Marcos Vinicius Ferreira dos Santos

2022

Inês - Personagem representante dos clientes da clínica especializada

Autores: Enf^a Pollyana Pinto Gonçalves Teixeira; Enf^o MsC. Laerson da Silva de Andrade, Prof. Dr. Marcos Vinicius Ferreira dos Santos; Prof^a Dr^a Marluce Mechelli de Siqueira.

Tipo da produção: Produto de Comunicação

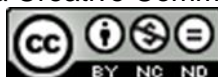
Ano: 2022

Disponível em: <http://www.enfermagem.vitoria.ufes.br/pt-br/tecnica>
Não mexer no link, pois será o mesmo para todas as produções.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO

A partir do modelo de gestão de qualidade baseado na satisfação do cliente e levantamento dos dados quantitativos do perfil dos clientes que participaram de uma pesquisa avaliativa, foi criado um personagem representativo para despertar na equipe multiprofissional a importância da satisfação e experiência do cliente para a qualidade do serviço. Esse personagem é protagonista do vídeo informativo. Segundo os resultados do perfil do cliente o personagem tem as seguintes características: sexo feminino, 46 anos, casada, trabalhadora autônoma, tem alto grau de instrução, mora na capital, possui plano de saúde, já esteve na Clínica mais de uma vez, prefere manter comunicação via *WhatsApp* e indica a Clínica para amigos e familiares. Os traços usados para desenhar a personagem foram baseados na psicologia da forma e representam os aspectos de segurança, empatia e confiança, dimensões de qualidade de maior expectativa do cliente. A psicologia da forma estuda a influência das formas nas pessoas e de que maneira ela impacta o comportamento e a consciência de cada sujeito. As formas possuem diferentes significados e podem despertar percepções e sentimentos diferentes (LANINGTON, 2022).

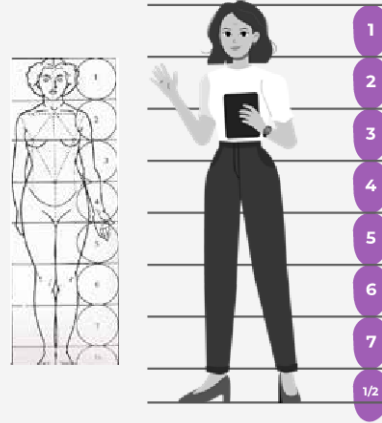
Considerando a avaliação da qualidade do serviço sob a ótica do cliente, o produto foi desenvolvido seguindo as seguintes etapas: 1) Avaliação dos dados descritivos do perfil do cliente e do perfil relacionado ao serviço oferecido por uma clínica especializada considerando aspectos de humanização e inovação com personificação desse cliente; 2) - Moodboard; 3) - apresentação do protótipo. Ao final, para dar vida a personagem e aproximá-la do público, o nome escolhido representou os valores da clínica especializada. Assim ela foi chamada de Inês.



MOODBOARD

Proporção

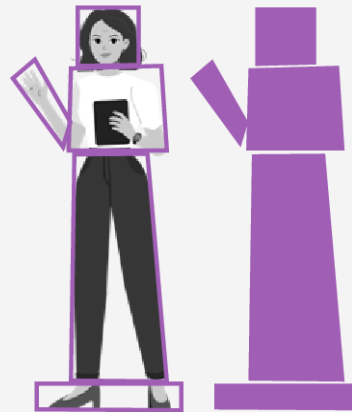
A proporção para uma mulher adulta de 1,60m de altura é proporcional a 7 vezes e meia o tamanho de sua cabeça.



Psicologia da forma

Foram utilizadas linhas retas que produzem a forma de um retângulo para retratar os aspectos de **segurança e confiança** da personagem.

O uniforme com calça foi escolhido para que os aspectos retangulares da personagem fossem reforçados.

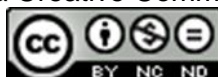


Psicologia da forma

Já as formas ovais remetem a sentimentos de **empatia, amizade e conforto**, e foram utilizadas com foco no rosto da personagem, para retratar uma feição gentil.



Figura1: Inês – Personagem representante da clínica especializada
Licença Creative Commons:



Referências:

LANINGTON, George. **Psicologia da forma: o que é e como é aplicada no design gráfico.** 21 de jan 2022. Digis Mak : as noticias americanas do jeito americano. disponivel em: <https://digismak.com/psychology-of-form-what-it-is-and-how-it-is-applied-in-graphic-design/> . Acesso em 31 de maio de 2022.



Realização:



Apoio:



Licença Creative Commons:



Registro:

Produto enviado para registro na Biblioteca Nacional.

Licença Creative Commons:

