

NEWS

O que se diz na receção fica na receção

23 de julho de 2026, Tobias Engl



O balcão de um consultório de medicina familiar é um lugar público. Cartão de saúde, data de nascimento, motivo da consulta - muito disto é dito em voz alta enquanto, atrás, oito cadeiras estão ocupadas. Um consultório de grupo de medicina interna enfrentou exatamente este problema e resolveu-o sem remodelar a receção.

O ponto de partida. O balcão estava aberto para a zona de espera, com menos de quatro metros de ar pelo meio. Quem quisesse, ouvia. Na maior parte das vezes ninguém queria e, ainda assim, todos apanhavam alguma coisa. Para o consultório, isso era mais do que desagradável. Os dados de saúde pertencem à categoria mais sensível que o direito da proteção de dados conhece, e o sigilo profissional não termina na borda da frente do balcão. Uma divisória ou um segundo guichê esbarraram na falta de espaço e na classificação patrimonial do edifício antigo.

A intervenção. Por cima da receção já estava instalado um ecrã (ScreenWay) que mostrava senhas de espera e avisos. O seu altifalante assumiu uma segunda função. Reproduz agora um tapete sonoro suave e de banda larga, colocado precisamente na banda de frequências em que a fala se torna inteligível. Mesmo junto ao balcão percebe-se cada palavra. Três metros adiante, a frase desfaz-se num murmúrio do qual já não se consegue extrair informação. Ficou configurado numa manhã, sem hardware novo, sem cabos pelo edifício antigo.

O resultado. As conversas na receção ficaram onde pertencem. Quem está sentado na zona de espera ouve desde então um ruído uniforme e discreto, que a maioria deixa de notar ao fim de alguns minutos. A gestora do consultório conta que os pedidos de mais discrição desapareceram e que o encarregado da proteção de dados riscou a receção da sua lista de

deficiências.

A discrição na receção não é uma questão de arquitetura. É uma questão do que o espaço faz com o som. Um ecrã que já está pendurado na parede pode encarregar-se disso.