

CARREIRA EM TECH

MATERIAL DE APOIO



ÍNDICE

INTRODUÇÃO AO DESENVOLVIMENTO WEB	4
O que é a internet?	5
Entendimento do Código Fonte	9
Escrita do HTML com markup	11
Aplicação do estilo com CSS	15
Entendimento das interações com JS	17
O trabalho como Desenvolvedor Web	20
 DESIGN THINKING, UX E METODOLOGIAS ÁGEIS	 22
Experiência do Usuário (UX)	23
Conhecimentos importantes	28
Metodologias de Design	30
Fases de Empatia e de Definição	32
Fase de Ideação	34
Fase de Prototipação	36
Fases de testes	38
Metodologias Ágeis	41
O trabalho do profissional de ux e design	44
 SOFT SKILLS	 47
Respeito	48
Valores e fortalezas	51
Gestão do Tempo	55

Saber buscar informação	59
Escuta Ativa	63
Pensamento sistêmico	65
Responsabilidade	68



INTRODUÇÃO AO DESENVOLVIMENTO WEB.



MATERIAL DE APOIO

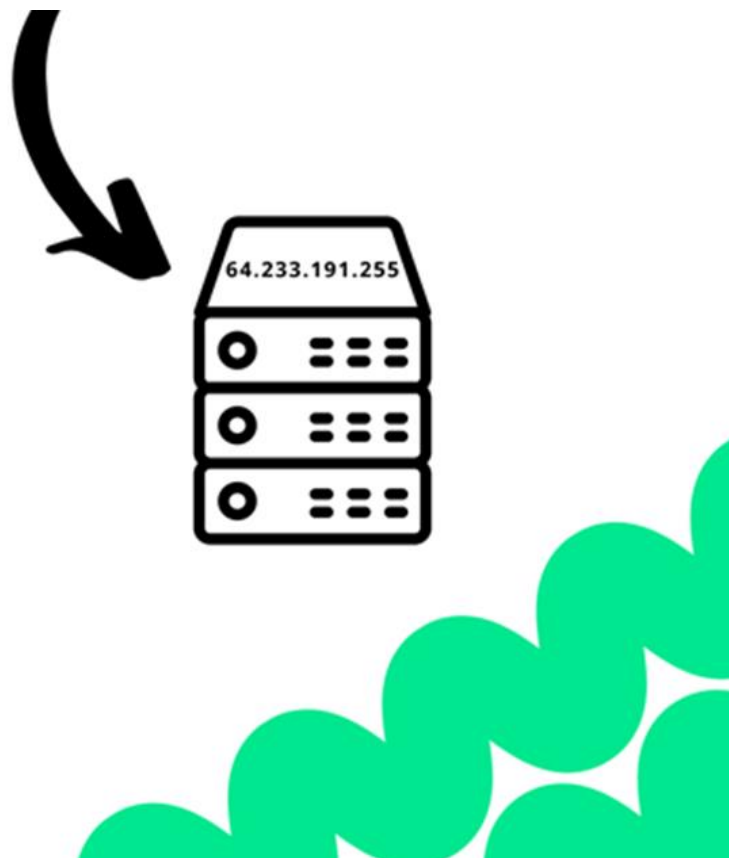
Introdução ao Desenvolvimento Web

O que é a internet?

Nesta aula você aprendeu:

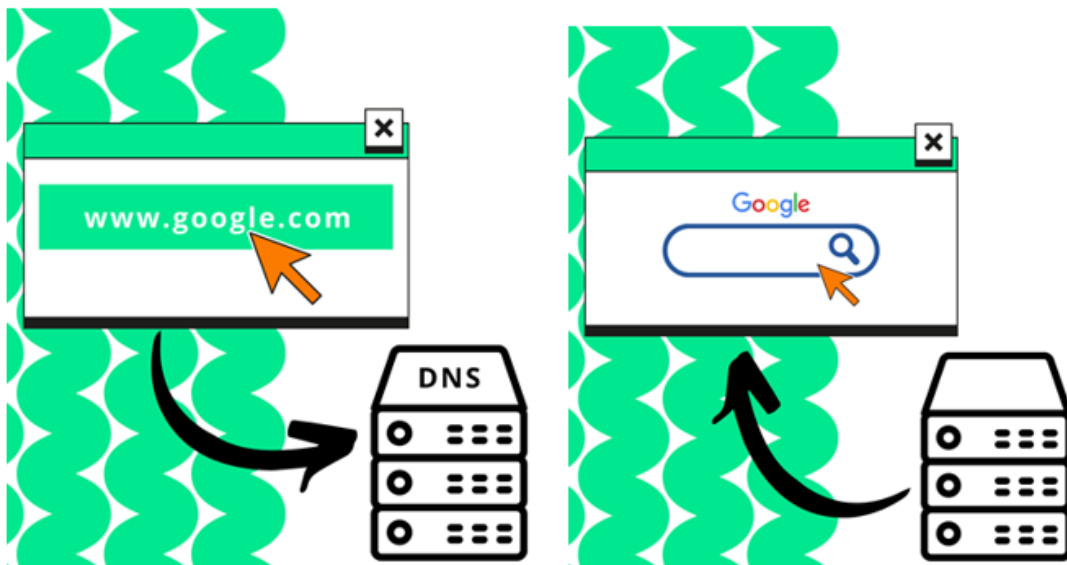
Endereço de IP

Quando você acessa um site, sua solicitação vai sair do seu dispositivo e através da internet vai chegar até o ponto onde as informações do site estão localizadas, conhecido como servidor que hospeda as informações, que veremos mais para frente. No primeiro momento, é necessário encontrar onde está localizado o servidor que está tentando acessar. Com isso, todos os dispositivos conectados na internet se comunicam e se encontram através de números, conhecidos como endereço de IP (Internet Protocol).



Servidor DNS

Para facilitar encontrar o site ou servidor que está tentando acessar, existe uma forma de adicionar um nome, que é mais fácil de se lembrar e digitá-lo, que é o que chamamos de nome de domínio, aí que entra o servidor DNS, **Sistema de Nomes de Domínio**. Ele se encarrega de traduzir o site que estamos buscando, *www.exemplo.com*, para o endereço de IP do servidor, sendo possível então pedir e buscar as informações que desejamos.



Hospedagem

Com o objetivo de disponibilizar nosso site para que outras pessoas acessem, precisamos guardar ele em algum lugar, podemos então utilizar um servidor de hospedagem, ou seja, um computador que guarda um ou mais sites, que será acessado e deve retornar os arquivos e informações que compõem o nosso ou outro site que estamos entrando. Este servidor pode ser apenas para armazenar, mas também pode existir um conjunto de armazenamento e software que se encarrega de entender o que está tentando buscar, se comunicar com outros serviços, como, por exemplo, um banco de dados, servindo para montar essas informações e devolver para o usuário.

Domínio

Como comentado anteriormente, o Domínio é um nome que podemos definir para identificar o seu site, sem a necessidade de digitar o endereço de IP. Ele é único e

composto por algumas partes, que em conjunto formam a URL, conhecido também como **Link** do site.

URL/Link

Quem nunca compartilhou o link de um meme, de uma matéria ou de um vídeo com um amigo? Que tal entendermos um pouquinho mais de como ela é composta e sua anatomia?



Diagrama de uma URL com as seguintes partes coloridas e rotuladas:

- Protocolo** (verde): http
- Subdomínio e Domínio** (azul claro): site.example.com
- Porta** (amarelo): 80
- Caminho do arquivo** (azul escuro): caminho/arquivo.html
- (index)** (sem cor, no final do caminho)
- Parâmetros** (vermelho): ?chave=valor1&chave2=valor2
- Âncora** (roxo): #AlgoNoDocumento

Protocolo

Indica o método que o seu navegador deve utilizar para solicitar o recurso. Os mais conhecidos e normalmente mais utilizados para sites são o Http e o Https, mas também existem outros.

Autoridade

Nome do site ou o IP, como já vimos anteriormente, é mais conveniente a utilização do domínio, podendo conter também um subdomínio, como por exemplo “www” e no final o domínio de topo (TLD), que é o “.com”, “.com.br” entre outros!

Caminho para o recurso

Este pode ser o caminho para o arquivo que deseja acessar no servidor, ou até mesmo uma abstração que o servidor vai manipular para entender o que está tentando acessar e te entregar todas as informações necessárias.

Parâmetros

Lista de pares chave/valor, onde cada servidor utiliza para realizar suas próprias regras com estes parâmetros, como filtros por exemplo, cada site/servidor pode programar/configurar, como deseja entender e tratar estas informações.

Âncora

Indica uma parte do próprio recurso, como por exemplo uma parte específica do site, funcionando como um marcador que dá a instrução para o navegador mostrar o conteúdo localizado neste trecho do site.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- **Navegar na web** - Tire um tempo e acesse os seus sites favoritos, e verifique, como está formatado a URL/Link do site e seu conjunto de informações no topo do seu navegador.
- **Verificar DNS** - Existem ferramentas para verificar o DNS, pesquisando ferramentas de DNS LOOKUP, basta colocar o endereço do site que deseja testar, recebendo então informações como o endereço de IP deste site.

Dica quente para você não esquecer

O endereço de IP, pode ser comparado com um número de CEP, um identificador numérico que dita quem é aquele servidor que está tentando acessar.

Referência Bibliográfica

- [What is a web server](https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_web_server), acessado em 14 de março de 2022. <https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_web_server>
- [Dns](https://docs.microsoft.com/pt-pt/windows-server/networking/dns/dns-top), acessado em 14 de março de 2022. <<https://docs.microsoft.com/pt-pt/windows-server/networking/dns/dns-top>>
- [What is a domain name](https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_domain_name), acessado em 14 de março de 2022. <https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_domain_name>
- [What is a URL](https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_URL), acessado em 14 de março de 2022. <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_URL>

Entendimento do Código Fonte

Nesta aula você aprendeu:

Atualmente, praticamente **toda área do mercado de trabalho está envolvida com programação** e depende da programação para ter um melhor desempenho na hora de solucionar problemas.

Independente da área que você esteja atuando, é possível aplicar até mesmos conceitos e o raciocínio que você aprende programando para ter melhores resultados. Como desenvolvedor da web, você terá liberdade para criar seu site para seus clientes e para empresas. Você não precisa criar somente sites informativos, que até existem algumas soluções no mercado que oferecem isso com baixo uso de código, mas você vai poder criar sites que resolvam e solucionem problemas internos da empresa como, por exemplo, cadastro de usuários, organização interna e tudo mais.

Se existe um problema que a solução é muito repetitiva, **ele pode ser automatizado ou substituído por alguma interface** ou algum software que facilitaria nessa resolução do problema, melhorando assim o seu rendimento dentro da empresa e o resultado no geral.

O primeiro passo para saber o básico da programação, é saber sobre a lógica de programação, que é uma técnica que te ajuda a desenvolver uma sequência de instruções que vai te ajudar a chegar a um determinado objetivo.

Depois de aprendermos sobre a lógica da programação, é importante falarmos sobre o algoritmo que é uma sequência de códigos que vão permitir que o objetivo final seja alcançado. Alguns tipos de dados, constantes e variáveis, serão uma parte importante da programação.

Como aplicar na prática o que aprendeu

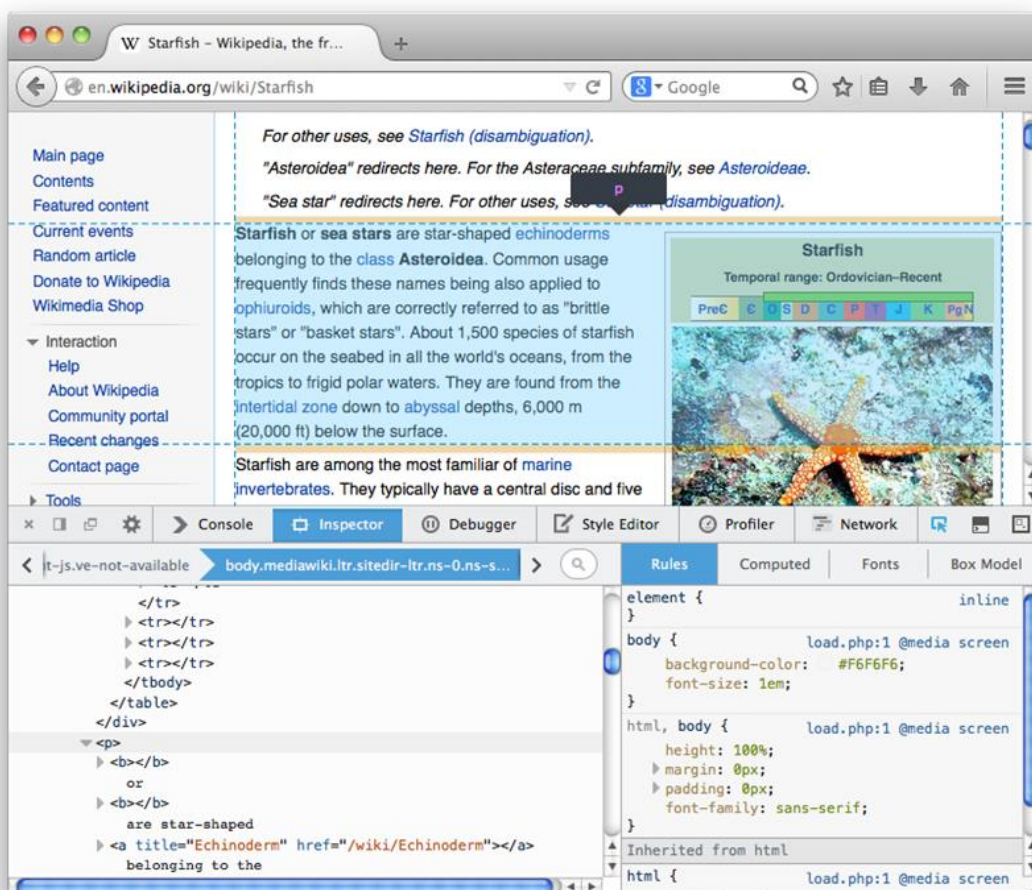
Uso de uma IDE

Um ambiente de desenvolvimento integrado (IDE) é um software para criar aplicações que combinam ferramentas comuns de desenvolvimento em uma única interface gráfica do usuário (GUI). Geralmente utilizado para editar código-fonte, debugger e automação de compilação.

IDE que vamos utilizar será [Replit](#)

Dica quente para você não esquecer

1. Investigando o código fonte
2. Abrindo o Inspector
3. Há várias maneiras de abrir o Inspector: você pode abrir o "Inspector" pelo menu "Web Developer" (no Mac "Web Inspector" é um submenu do menu "Tools")
4. Pressione Ctrl-Shift-I (Cmd-Option-C no Mac OS e Linux)
5. Clique com o botão direito em um elemento na página, depois clique em "Inspecionar elemento".



Referência Bibliográfica

- Utilizando o inspector: https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Tools/Page_Inspector
- IDE: <https://www.redhat.com/pt-br/topics/middleware/what-is-ide>

Escrita do HTML com markup

Nesta aula você aprendeu

- HTML é uma Linguagem de Marcação de Hipertexto. Então, não é uma linguagem de programação, pois não funcionam para dar instruções para a máquina, elas são baseadas em marcações, conhecidas como tags, criando os elementos da web.
- Tags do HTML Um elemento típico inclui uma tag de abertura com alguns atributos, o conteúdo incluído e uma tag de fechamento.



- Elementos e tags não são a mesma coisa.

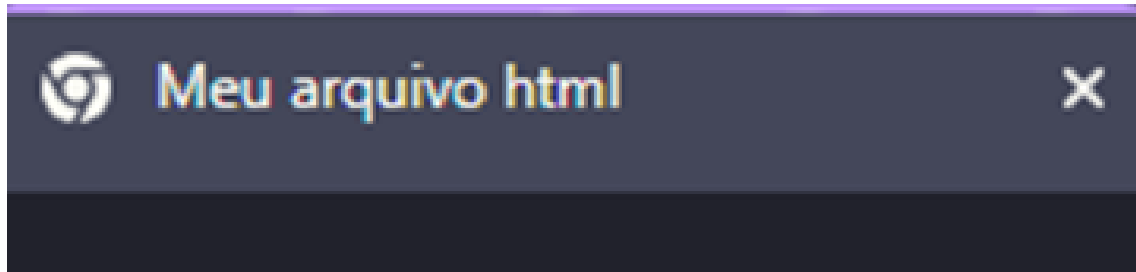
Como aplicar na prática o que aprendeu

- Sempre quando vamos iniciar um novo arquivo HTML, utilizamos o seguinte padrão.

```
index.html ×
1  <!DOCTYPE html>
2  <html>
3  <head>
4      <meta charset="utf-8">
5      <title>Minha página de teste</title>
6  </head>
7  <body>
8      <p>Essa é minha página</p>
9  </body>
10 </html>
```

- Informando assim, qual a versão da linguagem estamos utilizando (LINHA 1), inicializando o documento html com a tag `<html>` (LINHAS 2 e 10), separando a cabeça (head, LINHAS 3 e 6) e o corpo (body LINHAS 7 e 9) da página.
- Dentro da tag Head, definimos a tag Meta (LINHA 4) passando o valor de ``charset="utf-8"`, que indica o formato de codificação de caracteres que serão`

utilizados dentro do documento, possibilitando o uso de acentuação entre outros caracteres especiais que possuímos em nossa língua. Incluímos também a tag Title (LINHA 5), que define o título da página que aparece no topo do navegador em nossa aba.



- Dentro do Body iremos incluir nosso conteúdo que será exibido, como por exemplo, a tag P (LINHA 8) que define um parágrafo de texto em nosso documento. Todo o conteúdo que desejamos mostrar visualmente em nossa página deve estar contido dentro do Body.

Dica quente para você não esquecer

Segue junto do material de apoio um "cheat sheet", com dicas e colas sobre as principais tags html.

[Link de acesso para realizar a atividade proposta no vídeo 03.](#)

Referência Bibliográfica

Cabeçalho e Metadados em HTML: https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/HTML/Introduction_to_HTML/The_head_metadata_in_HTML

Estilização de páginas na web

O que é CSS?

Assim como o HTML, o CSS **não é uma linguagem de programação**. Ele é denominado de Folhas de Estilo em Cascata. Diferente do HTML, ele não funciona com tags e sim em seletores, propriedades e valores.

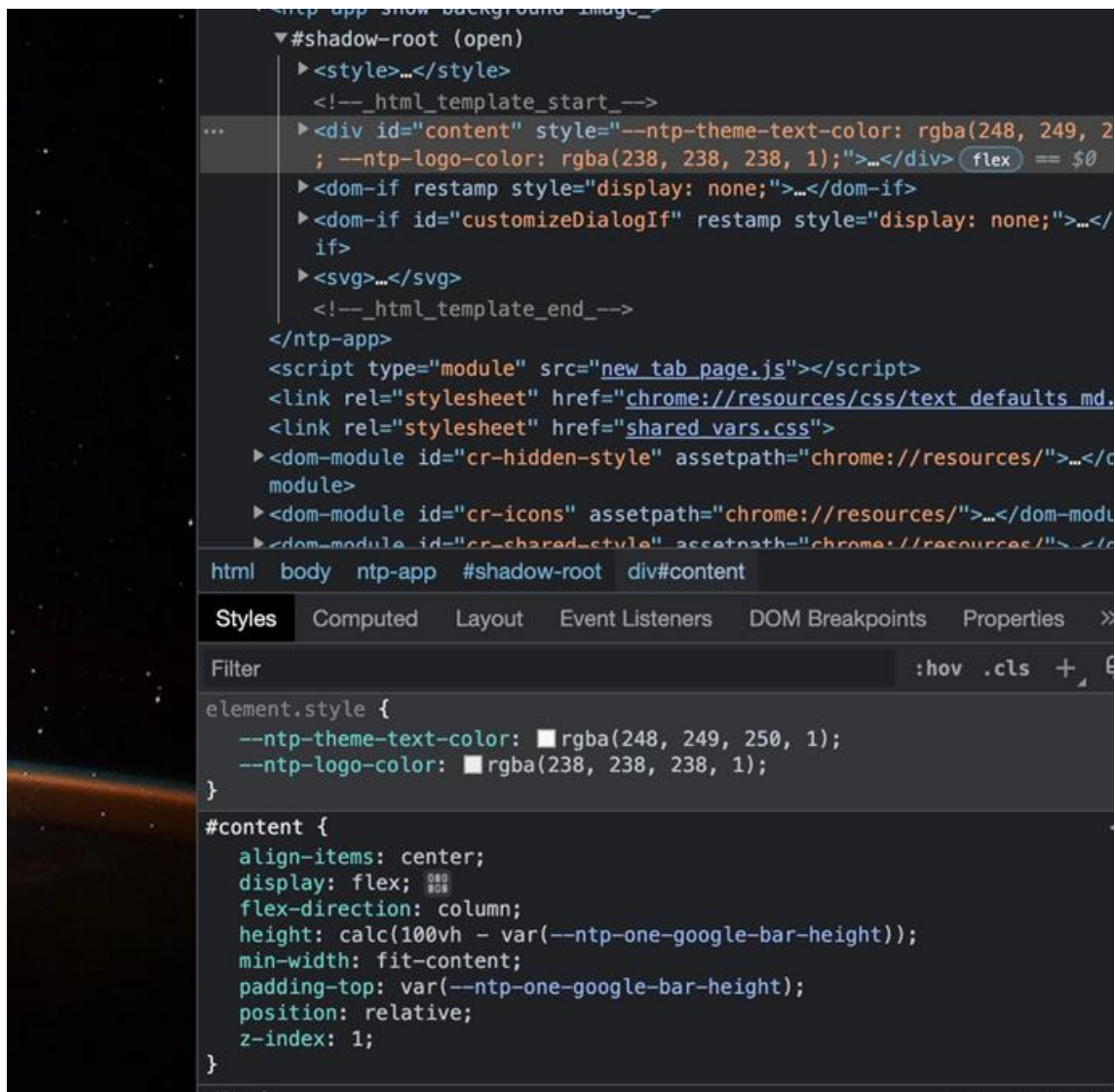
CSS serve para dar estilo e tornar nossas páginas mais bonitas e agradáveis para os usuários. Ele é utilizado para posicionar os elementos do HTML, até mesmo animações e responsividade para telas de múltiplos tamanhos.

Algumas das vantagens de trabalhar com CSS é que **com apenas um documento .CSS é possível trabalhar com todas as páginas em HTML** do seu site, isso acaba facilitando a manutenção e a atualização do seu conteúdo.

Existem algumas limitações do CSS, um exemplo disso é que nem todos os browsers aguentam todas as especificações do CSS.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Para testar seu CSS na prática, você pode ir no seu inspecionar elementos da aula anterior, entrar na aba de elementos e estilo, ir adicionando novos elementos e novos seletores e alterar seus valores para ir testando como isso reflete na página, segue exemplo disso abaixo:



Dica quente para você não esquecer

Segue junto do material de apoio um "cheat sheet" com dicas e colas sobre as principais propriedades e seletores do CSS.

Referência Bibliográfica

- [Guia básico de css](https://www.hostinger.com.br/tutoriais/o-que-e-css-guia-basico-de-css), acessado em 14 de março de 2022.
<<https://www.hostinger.com.br/tutoriais/o-que-e-css-guia-basico-de-css>>

Aplicação do estilo com CSS

Nesta aula você aprendeu:

1. Para escrever CSS é utilizado os seletores como classes, IDs e o próprio elemento HTML.
2. Podemos aplicar o CSS de 3 formas:
 - in line pelo próprio elemento HTML
 - externo, criando um arquivo .CSS
 - importando ou interno, quando utilizamos a tag style.
3. No dia a dia, existem algumas propriedades do CSS que são mais utilizadas como:
 - cor, posicionamento, tamanho e outras.
3. Vimos que para utilizar o CSS é necessário utilizar um seletor que tem como objetivo definir qual parte do elemento HTML desejamos aplicar a alteração. Assim sendo, nosso CSS será composto por um conjunto de chave e valor, em que **chave determina o que será alterado** e **valor determina qual valor será aplicado**, como, por exemplo, quando desejamos alterar a cor de um texto, podemos utilizar:

p {

/* chave: valor */

color: blue

}

- Falamos também sobre bibliotecas externas de utilização do CSS. Existem bibliotecas com sistema de design pronto como da própria Google e existem

diversas outras. Podemos utilizá-las para agilizar nosso processo de criação do CSS ou até mesmo para inspiração, porém não se faz obrigatório o uso dessas bibliotecas externas, elas servem apenas para alguns casos e momentos onde podem nos ajudar.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Com o HTML que criamos nas aulas anteriores, você já pode iniciar a praticar. Confira abaixo alguns jogos super divertidos para você poder treinar um pouco:

- [CSS Diner](#)
- [Grid Garden](#)

Dica quente para você não esquecer

Além dos sheets fornecidos dentro do curso, temos também os jogos acima para você praticar e melhorar cada vez mais.

Referência Bibliográfica

What is a web server, acessado em 14 de março de 2022.

<https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_web_server>

Dns, acessado em 14 de março de 2022. <<https://docs.microsoft.com/pt-pt/windows-server/networking/dns/dns-top>>

What is a domain name, acessado em 14 de março de 2022.

<https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_domain_name>

What is a URL, acessado em 14 de março de 2022.

<https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_URL>

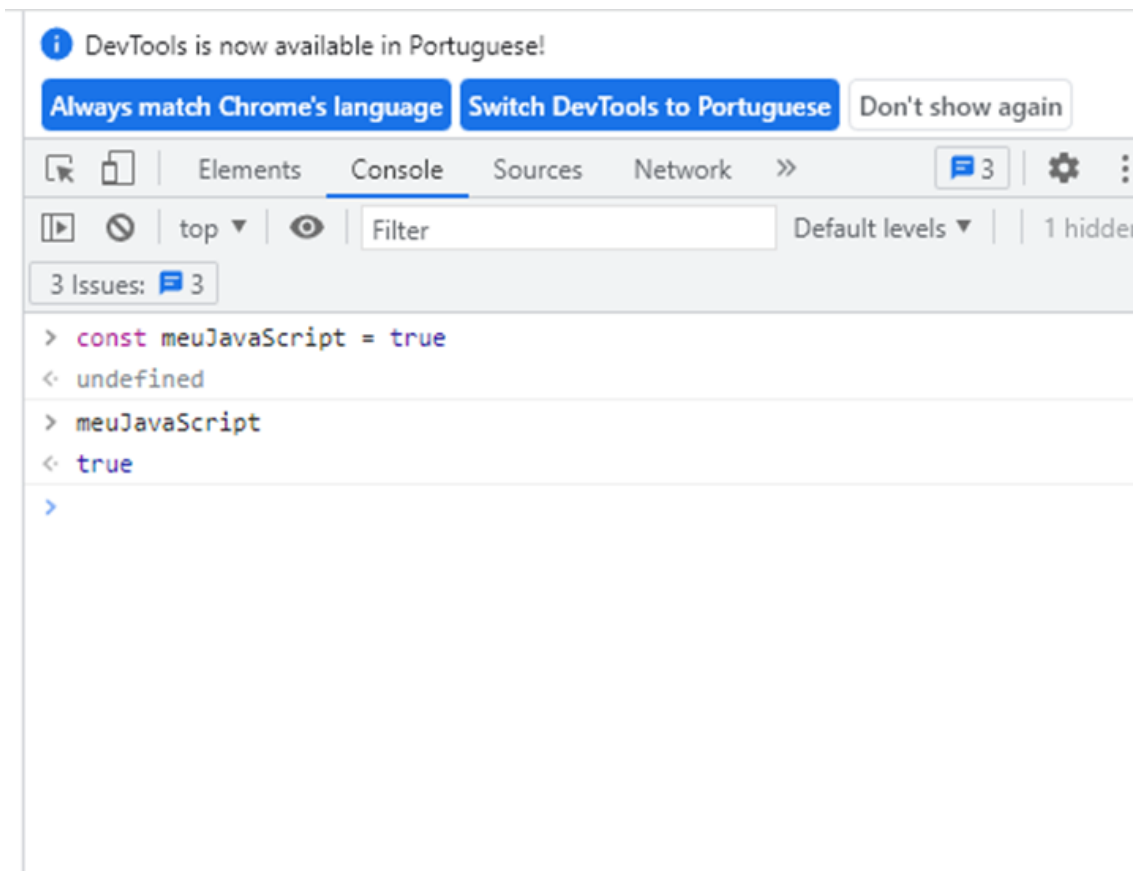
Entendimento das interações com JS

Nesta aula você aprendeu:

- JavaScript é uma linguagem de programação em que suas ações são executadas na máquina do usuário, sem ter que enviar essas ações para outro lugar, sendo seu tempo de resposta imediato.
- **O JS é considerado uma linguagem de tipagem fraca.** Na dinâmica, não é necessário definir os tipos das variáveis antes da compilação.
- Algumas das **funções importantes** do JavaScript que não podemos deixar de mencionar é a **habilidade de manipular documentos em HTML e CSS**, outra função importante é dar **mais interação para a página se baseando em regras, variáveis e valores**. Além disso, é importante frisar que o JS busca e envia informações e, também, se comunica com algumas APIs do navegador e APIs externas.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Para aplicarmos na prática, podemos, como nas aulas anteriores, abrir o inspecionar e entrar na aba console, como o exemplo descrito abaixo, e testar códigos Javascript simples.



Além da dica anterior, podemos utilizar também a IDE usada em aula para executar nosso código Javascript.

Dica quente para você não esquecer

Segue junto do material de apoio um "cheat sheet", com dicas e colas sobre as principais funcionalidades do JavaScript, para você se inspirar e dar vida a sua página.

Referência Bibliográfica

What is a web server, acessado em 14 de março de 2022.

<https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_web_server>

Dns, acessado em 14 de março de 2022. <<https://docs.microsoft.com/pt-pt/windows-server/networking/dns/dns-top>>

What is a domain name, acessado em 14 de março de 2022.

<https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_domain_name>

What is a URL, acessado em 14 de março de 2022.

<https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Learn/Common_questions/What_is_a_URL>

O trabalho como Desenvolvedor Web

Nesta aula você aprendeu

- O Desenvolvedor Web faz a criação de sites, não do design do site em si, mas sim da parte de programação do código do site trabalhando no Front-end, Back-end e na tecnologia de banco de dados.
- O **desenvolvedor Front-end é responsável pela criação da parte visível, a qual interage com o cliente**, aqui ele leva vida ao design criado pelo Web designer e facilita o entendimento do Back-end para que o público possa visualizar facilmente aquilo que o site apresenta.
- O **desenvolvedor Back-end é responsável por cuidar da parte existente por trás do Front**, aqui será criada a programação que visa garantir a total funcionalidade do Front-end, garantindo que todas as propriedades se comuniquem entre si.
- Para se tornar um desenvolvedor web é necessário aprender as linguagens que serão usadas no seu dia a dia, podendo optar por aprender linguagens de Back-end, Front-end ou até Full-stack.
- Devido à pandemia e a outros fatores, a demanda por desenvolvedores web tem crescido drasticamente e a perspectiva é que os números de contratações de desenvolvedor web permaneçam altas, sendo assim, os profissionais dessa área serão cada vez mais requisitados.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Para que o site seja publicado, é necessário a realização de alguns passos importantes:

1. Escolher um domínio para o site da empresa, esse domínio será o endereço da sua marca.
2. Contratar uma plataforma de hospedagem, onde vão ficar os dados e o site da empresa.
3. Escrever o código fonte, utilizando suas linguagens favoritas e suas tecnologias.
4. Desenvolver um layout, dar estilo e personalidade única ao seu site utilizando CSS.

5. Produzir conteúdos de qualidade para atrair seu público alvo.

Dica quente para você não esquecer

Para continuar evoluindo cada vez mais como um desenvolvedor web, é importante se aprofundar nos conteúdos e materiais fornecidos aqui dentro do curso. Além disso, é importante se aperfeiçoar cada vez mais no HTML, CSS e JavaScript que será a base de sua carreira como desenvolvedor web.

Referência Bibliográfica

- [Carreira TECH](https://blog.revelo.com.br/desenvolvedores-carreira-tech-2022), acessada em 14 de março de 2022.
<<https://blog.revelo.com.br/desenvolvedores-carreira-tech-2022>>



DESIGN THINKING, UX E METODOLOGIAS ÁGEIS .



MATERIAL DE APOIO

Experiência do Usuário (UX)

Introdução

A **Experiência do Usuário** (em inglês, User Experience - UX) é o que uma pessoa sente ao interagir com uma empresa. Apesar de ser um termo muito utilizado, ainda gera muitas dúvidas entre as pessoas.

Objetivos da aula

- O que é UX? Por que é importante?
- A relação entre UX e UI.
- Os tipos de UX no mercado de trabalho.
- As entregas de UX.

Resumo

A experiência do usuário é tudo que está relacionado ao produto ou serviço. Queremos que os usuários amem nossos produtos. Por isso, as experiências deles com nossos produtos ou serviços precisam ser úteis, desejáveis, acessíveis, confiáveis, encontráveis, usáveis e valorosas.

UX e UI são letras que muitas vezes são confundidas, mas são termos diferentes que estão relacionados. UI Design é uma parte do UX Design. **UI (User Interface ou Interface do usuário)** é a parte gráfica com a qual a gente interage. **UX (User Experience ou Experiência do Usuário)** é uma área bem maior que abrange vários outros elementos, além da parte gráfica como conteúdo (textos), som etc.

Atualmente, no mercado de trabalho, vemos diferentes atuações de profissionais de UX:

- UX Research (pesquisa)
- UX Design (a parte mais gráfica)
- UX Writing (os conteúdos textuais)
- UX Metrics (o que vamos medir)
- UX Strategy (a estratégia de UX como um todo).

Esses termos tendem a mudar, então é importante sempre estarmos atentos para atualizações que o mercado esteja adotando.

Dentre os artefatos que os profissionais de UX elaboram, também podem estar:

- Protótipos (simulações);
- Wireframes (rascunhos de tela);
- Personas (representantes dos usuários);
- Relatórios de pesquisas e de análises;
- Relatórios de usabilidade;
- Diagramas, fluxos, mapas;
- Bibliotecas, glossários;
- Apresentações, dentre outros.

Cada projeto pode demandar um ou mais artefatos.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Em um mundo com muitas informações e diversos produtos digitais, a experiência de usuários tem sido cada vez mais importante e a tendência é que continue sendo. Considere a área de UX em todos os projetos em que houver pessoas interagindo com objetos ou serviços.

Qual atuação de UX você mais gosta? A parte de criar layouts? De estruturar wireframes? Pesquisa ou de escrita? Se desejar migrar para a área de UX, encontre quais dessas áreas mais te atrai.

Cada projeto pode demandar um ou mais artefatos, depende de uma análise a ser feita no início do projeto considerando prazo, time e outros fatores que podem ser importantes. Por exemplo, um médico depois de uma consulta diz se o paciente vai fazer exames e quais devem ser feitos.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Quem atua com UI, geralmente, vai considerar a experiência do usuário (UX) daquela interface específica que desenhou. Contudo, esse profissional não vai necessariamente desenhar a experiência como um todo. Para memorizar, há duas

frases que parecem estranhas, mas fazem todo sentido: “**Toda UI deve ter a sua UX**” e “**A UI faz parte de uma UX maior**”.

Referência Bibliográfica

- IDF- INTERACTION DESIGN FOUNDATION. **What is User Interface (UI) Design?** 2019. Disponível em: < <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ui-design> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- MERGO UX Cursos de UX. **Transforme a realidade da sua carreira.** 2020. Disponível em: < <https://www.mergo.com.br/> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- NN GROUP. **Don Norman: O termo "UX"**. 2016. Disponível em: < <https://www.youtube.com/watch?v=9BdtGjoIN4E> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- NORMAN, Donald A. **The Design of Everyday Things**. New York: Doubleday, 1990.

Interface do Usuário (UI)

Introdução

A interface do usuário, que em inglês significa user interface (UI), é o espaço onde os usuários irão interagir com aplicativos, sites etc. Essa interação pode incluir teclados e telas de exibição, por exemplo.

Objetivos da aula

- O designer e as entregas de UI
- As partes de uma interface digital
- Dispositivos e responsividade
- O design system

Resumo

O designer (UI) não entrega somente telas. Na sua lista de artefatos estão protótipos, designs, layouts, arquivos para front-end e clientes, apresentações, relatórios, etc.

Os elementos que usamos em um design de produto digital precisam estar em consistência visual. Na estrutura temos cabeçalhos, rodapés e os miolos. Além de cores, fontes, padrões de títulos, links e textos que devem seguir um padrão para facilitar o entendimento do usuário.

Devemos sempre observar os dispositivos em que o produto será visualizado e pensar nas variações de tamanho e proporção que sua apresentação pode ter. Ele pode variar desde um layout fixo até o responsivo, que se adequa ao tamanho da tela.

O design system é um conjunto de componentes usados de forma consistente em todo o produto para criar a sensação de um projeto único.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Lembre-se de que **designer** é a pessoa que faz o layout, e o **design** é o projeto criado. Cada trabalho de design pode demandar um ou mais artefatos, dependendo do prazo, time e outros fatores que podem ser importantes. Pense em um médico que depois da consulta diz se o paciente vai fazer exames e quais devem ser feitos. Talvez você precise entregar uma pesquisa e uma apresentação antes das telas

com o design aplicado.

Converse com a equipe técnica (front end e backend) para analisar as técnicas de responsividade ideais para o projeto. O design system também deve ser alinhado com a equipe técnica, para avaliar qual a melhor biblioteca de componentes para o projeto.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Há muitas vantagens em aplicar um design system. Caso seu time ainda desconheça essa ferramenta e queira saber mais, vale a pena contar quais times que a aplicam contam com mais economia de tempo, de energia e de pessoas, mais qualidade nas entregas e mais consistência na identidade visual dos seus projetos.

Referência Bibliográfica

- IDF- INTERACTION DESIGN FOUNDATION. **What is User Interface (UI) Design?** 2019. Disponível em: < interaction-design.org/literature/topics/ui-design >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- FONSECA, Kakau. **Design System: design para todos**. 2018. Disponível em: < <https://brasil.uxdesign.cc/shared-design-system-design-para-todos-a158d399ea6d> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- NN GROUP. Which UX Deliverables Are Most Commonly Created and Shared? 2015. Disponível em: < <https://www.nngroup.com/articles/common-ux-deliverables/> >. **(Acesso em 24/10/2022)**

Conhecimentos importantes

Introdução

Além de entender cada conceito da experiência do usuário, é preciso identificar o que a identidade visual pode proporcionar e também ter um conhecimento um pouco mais aprofundado sobre a arquitetura da informação.

Objetivos da aula

- Identidade visual
- Arquitetura de informação
- Usabilidade
- Heurísticas
- Acessibilidade

Resumo

A identidade visual proporciona o conceito de unidade para uma empresa, seus produtos ou serviços. O manual de identidade visual é o documento em que são registradas as orientações e regras a serem seguidas quando alguém vai criar algo visual para a empresa. (por exemplo: como aplicar a marca, em que cores, qual tamanho mínimo, etc.)

A arquitetura de informação trata da organização e classificação do conteúdo de um produto. Essa disciplina nos ajuda a trazer clareza para os usuários. Com ela conseguimos criar uma estrutura, ou mapa de informação, que possibilita aos outros encontrarem seus caminhos pessoais para o conhecimento.

A usabilidade é a medida do bom uso de um produto, para verificar se os objetivos são concluídos com eficácia, eficiência e satisfação.

O design system é um conjunto de componentes usados de forma consistente em todo o produto para criar a sensação de um projeto único.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Antes de criar algo para um produto, lembre-se de solicitar ao cliente o manual da marca da empresa. Dessa forma, você saberá que está criando algo consistente com a identidade da empresa.

Faça a análise de um produto digital que você gosta muito em relação à arquitetura de informação e se pergunte: O produto está bem-organizado e classificado? Os rótulos são claros e compreensivos? A navegação é fácil de usar?

Para uma boa usabilidade de um produto digital, siga as 10 heurísticas de Jakob Nielsen. Aplique em seus projetos frequentemente para treinar e memorizar as 10 regras.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Para garantir que todos terão acesso ao seu produto, certifique-se de que a construção dele levará em conta características de acessibilidade na sua construção. Converse com a equipe técnica sobre isso desde o início do projeto.

Referência Bibliográfica

- ABREU, Bruno **Como e por que garantir acessibilidade em aplicativos**. 2019. Disponível em: < <https://blog.onedaytesting.com.br/acessibilidade-apps/> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- NIELSEN Jakob. **10 Usability Heuristics for User Interface Design**. 1994. Disponível em: < <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- ROBREDO, Jaime. **Sobre arquitetura da informação**. Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação. (2010). 1. 10.26512/rici.v1.n2.2008.1209. **(Acesso em 24/10/2022)**

Metodologias de Design

Introdução

Como escolher a metodologia em design? Para o projeto ter o resultado esperado é muito importante identificar qual metodologia será aplicada. Entre as mais utilizadas está a **design thinking** que é um conjunto de métodos e ferramentas que trabalha com empatia e criatividade sempre pensando na necessidade do cliente.

Objetivos da aula

- Tipos de metodologias de design
- O design thinking
- Por que aplicar o design thinking?
- Design Sprint

Resumo

Há diversas metodologias de design no mercado: Double Diamond, Processo da Ideo, Design Thinking de Stanford, dentre outras. Essas metodologias são aplicadas em produtos digitais e também em analógicos. Muitas equipes mesclam essas metodologias, adaptando-as para suas realidades.

Todo processo de design é tanto um processo criativo como um processo de solução de problemas (Löbach, 1976).

As semelhanças entre metodologias de design são fases de: entender o problema, captar informações, captar ideias, validar soluções, aplicar ciclos iterativos e times multidisciplinares.

A metodologia do Google Ventures chamada Design Sprint é um sucesso de estratégia de negócios que qualquer equipe pode usar. O sprint é um processo de cinco dias para responder às perguntas críticas de negócios, por meio de design, criação de protótipos e ideias, e teste com os clientes.

Como aplicar na prática o que aprendeu

A metodologia do design thinking é flexível e pode ser adaptada para sua equipe ou para fase do seu projeto. Analise de que forma é possível encaixá-la nos seus processos de trabalho.

Experimente aplicar o Design Sprint do Google em apenas 3 dias, selecionando apenas as dinâmicas que seu time mais está precisando.

As fases do Design thinking da d.school são: a empatia, a definição, a ideação, a prototipação e o teste.

Defina com seu time com qual frequência as validações com usuários acontecerão e já deixe marcado na agenda. Lembre-se que o resultado de um teste pode ajudar naquela dúvida do time se uma solução tem uma performance melhor ou pior que outra: validar é o caminho!

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Para ajudar a apresentar o design thinking para a equipe, mencione que, dentre os benefícios da metodologia, estão conhecer usuários e contextos, a oportunidade de aplicar pesquisas constantemente, validar antes de implementar, mais chances de inovação e mais integração do time.

Referência Bibliográfica

- KNAPP, Jake. **Sprint: How to Solve Big Problems and Test New Ideas in Just Five Days**. Londres: Transworld Publishers Ltd, 2016.
- LÖBACH, Bernd. **Design industrial Bases para a configuração dos produtos industriais**. 1976. Disponível em:
< https://www.academia.edu/6618866/Bernd_Lobach_Design_industrial_Base_s_para_a_configura%C3%A7%C3%A3o_dos_produtos_industriais >. (Acesso em 17/10/2022)
- VIANNA, M. et al. **Design thinking: inovação em negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. 162p.

Fases de Empatia e de Definição

Introdução

A fase de empatia é a primeira etapa. É preciso ter uma grande compreensão e uma definição bem clara do problema que você quer resolver. Pesquisas quantitativas e qualitativas serão determinantes nessa fase inicial.

Também será necessário explorar a observação e a empatia, buscando sempre o entendimento de qual a motivação das pessoas e também as suas experiências.

Objetivos da aula

- Pesquisas qualitativas e quantitativas.
- Entrevistas com usuários.
- Personas e Jornadas.
- Nosso exemplo: a pesquisa e a definição do e-commerce.

Resumo

A Pesquisa quantitativa nos traz informações mais estatísticas, como quantidade, números (acessos, tempo, venda, \$). Já a pesquisa qualitativa nos traz respostas descritivas dos usuários (gosto, prefiro, acho, por quê).

Entrevistas com usuários são pesquisas qualitativas que podem ser aplicadas em qualquer momento do projeto: antes, durante e após o lançamento. As entrevistas nos ajudam a compreender emoções, motivações e comportamentos (os porquês das coisas).

A persona é uma personagem fictícia que traz características de clientes/usuários reais do seu produto. São criadas com base em pesquisas feitas com usuários reais, podendo haver mais de uma persona por projeto.

As jornadas de usuários apresentam todos os pontos de interação da persona com o produto/serviço, de acordo com o que foi encontrado nas pesquisas.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Ao entrevistar usuários, peça a eles para contarem como é o dia a dia deles com aquele produto/serviço. Faça perguntas como: O quê? Como? Por quê? Quando? Onde? Com quem? Para quê? Não responda por eles ou complete as frases, ouça com atenção o que eles dizem e observe o que eles fazem.

Quando fizer um cartão sobre a sua persona, é bom ter um nome e uma imagem. Escreva as informações importantes para seu projeto, por exemplo, gênero, idade, nível de escolaridade, costume com tecnologia, classe social (renda), objetivo e expectativa em

relação ao produto ou serviço. É importante captar da entrevista uma frase que a pessoa disse que você acha que a defina e a transcreva no cartão da persona.

As jornadas de usuários podem ser do momento atual ou do momento futuro, esperado. Lembre de colocar anotações de cada ponto de interação, indicando se aquele momento está bom ou se é necessário melhorá-lo.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Você pode preencher o Mapa de Empatia para ajudar a equipe a organizar e compreender melhor as personas dos projetos.

Referência Bibliográfica

- MJV. **Mapa de Empatia**. 2021. Disponível em: < <https://www.mjvinnovation.com/pt-br/blog/mapa-da-empatia/> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- STANFORD D.SCHOOL. **An Introduction to Design Thinking Process Guide**. Disponível em: < <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- VIANNA, M. et al. **Design thinking: inovação em negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. 162p.

Fase de Ideação

Introdução

Após a fase de empatia, vem a fase de ideação, momento esse de literalmente tirar a ideia do papel e validar o modelo de negócio da empresa. Para isso acontecer, é preciso identificar oportunidades, levantar hipóteses, validá-las e testá-las.

Objetivos da aula

- Benchmark
- Moodboard
- Uma técnica de criatividade
- Nosso exemplo: a ideação para o site

Resumo

A ideação é uma fase de divergir: de bolar quantas ideias forem possíveis. Deixar a mente fluir, como num brainstorming (uma tempestade de ideias), deixe vir qualquer ideia, por mais que pareça absurda. Depois é que vamos avaliar e escolher qual será testada. O objetivo é incentivar o grupo a liberar a criatividade. Nesse momento, quantidade é o que queremos e não qualidade.

Benchmark é o termo em inglês para a Pesquisa de Mercado. Vamos pesquisar tudo o que os concorrentes fazem no Brasil e no mundo. Não vamos nem copiar, nem apenas seguir o que os outros fazem, pois muitas vezes queremos inovar. Vamos observar funcionalidades, estilos visuais, posicionamento no mercado, proposta de valor, atrativos, pontos negativos, comportamento dos usuários e o que mais quisermos.

Moodboard é um quadro de humor ou painel semântico. É um local onde vamos guardar todas as referências que encontrarmos que tenham a ver com o que queremos no nosso projeto. É uma espécie de representação visual dos achados. Ele serve para nos trazer inspiração, ideias e conexões entre imagens, palavras e textos.

Uma técnica de criatividade muito boa é a Lightning Decision Jam da empresa AJ&Smart. Ela nos ajuda a identificar problemas, bolar ideias e escolher as mais adequadas.

Desenhamos um barco bem grande, com uma vela (o que nos leva para frente) e uma âncora (o que não nos deixa seguir. Cada pessoa da equipe (de 3 a 8 pessoas) escreve em um post-it os pontos positivos da empresa/produto, colocam ao lado da vela do barco e todos leem. Em seguida, cada pessoa da equipe escreve em um post-it os pontos negativos (barreiras) da empresa/produto, colocam ao lado da âncora do barco e todos leem. Todos ganham a chance de votar nos 3 problemas mais importantes e o problema mais votado

será o escolhido. Em seguida, cada pessoa da equipe escreve em um post-it uma solução para aquele problema, respondendo à pergunta: "Como podemos resolver o problema escolhido?".

Todos ganham a chance de votar nas 3 melhores soluções e estas serão colocadas em ordem do que será executado primeiro.

Como aplicar na prática o que aprendeu

A melhor forma para sessões de ideação é fazer individual primeiro e, em seguida, em grupo. Começar com uma ideação em grupo pode fazer com que as vozes mais altas e fortes sejam seguidas, enquanto as ideias de quem é mais tímido ou introvertido não sejam ouvidas da mesma forma. Então, devemos deixar alguns minutos para que todos pensem sozinhos primeiro e começar a sessão de grupo só depois.

Crie um moodboard colaborativo em um arquivo na nuvem, como na ferramenta gratuita Google Slides ou Google Apresentações. Assim, todos podem participar, inserindo coisas que acharam na internet e que tenham a ver com o produto.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Na atividade de benchmark, analise não somente os concorrentes, mas também serviços e produtos oferecidos em outras áreas, mas que podem ser adequados ao seu projeto. Com essa prática de pesquisa, você pode ter bons insights (faíscas de pensamento que nos fazem chegar a conclusões e/ou ideias de soluções). Dessa mistura de áreas é que saem muitas inovações no mercado.

Referência Bibliográfica

- AJ&SMART. **Design Sprint WORKSHOP. Lightning Decision Jam**
AJ&Smart. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=33hBnZzoFAg> . (Acesso em 17/10/2022)
- GARBIN, Jessica. **Um modelo de priorização eficiente — sem “achismos”**. Abril, 2021. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/um-modelo-de-prioriza%C3%A7%C3%A3o-eficiente-e-sem-achismos-baseado-em-valor-vs-esfor%C3%A7o-695a7e5cc857> . (Acesso em 17/10/2022)
- VIANNA, M. et al. **Design thinking: inovação em negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. 162p.

Fase de Prototipação

Introdução

Depois de testar as hipóteses, vem a fase de prototipação, que consiste em colocar as ideias para o mundo físico. Momento em que a ideia está em prática pela primeira vez, onde tudo é testado e pode ser aprimorado com uma maior agilidade até a entrega do produto final.

Objetivos da aula

- Alta e baixa fidelidade
- Ferramentas de prototipação
- A entrega do arquivo (handoff)
- Nosso exemplo: o protótipo do site

Resumo

A prototipação é uma atividade cíclica para responder as perguntas que ajudam a chegar à solução final. Nas fases iniciais de um projeto, devemos criar protótipos que sejam rápidos de fazer e testar.

O protótipo quando é analisado em relação ao seu layout, pode ser considerado de alta fidelidade (tem o layout aplicado e são mais garantidos na fase de teste) ou de baixa fidelidade (apenas textos e elementos principais, sem o layout aplicado).

Podemos usar muitas ferramentas de prototipação: papel e lápis, quadro branco, papelão, Power Point, Excel e outras.

A entrega dos assets (características do design) para o front end é chamada de handoff. Nesse arquivo estão os estilos CSS, ou as informações do design como fontes, cores, ícones, imagens estilos, grid espaçamentos, alinhamentos, textos e até animações. Para fazer essa entrega é necessário escolher uma ferramenta de construção de design que possibilite ver esses tais assets, como o Figma e o XD, dentre outros.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Acesse aqui [o arquivo de design e handoff do Figma](#) visto no exemplo nas aulas.
- Acesse aqui [o protótipo do Figma](#) visto nas aulas.
- Antes de criar algo para um produto, lembre-se de solicitar ao cliente o manual da marca da empresa. Dessa forma, você saberá que está criando algo que estará consistente com a identidade da sociedade.

- Para a fase de prototipação e teste do protótipo, há diversas ferramentas no mercado, cada uma com suas características técnicas, prós e contra. Verifique qual a mais adequada para você. Como essas ferramentas estão em constante mudança e atualizações, é interessante verificar a situação das ferramentas de mercado do momento. Atualmente, o Figma e o Adobe XD são os mais usados pelos profissionais em empresas.
- Sobre a escolha de ferramentas, há softwares gratuitos, freemium (parte gratuita/parte paga) e pagas. Analise os preços e a necessidade de uso e quantidade de usuários do time para escolha de planos de licença, se for o caso.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

O valor do protótipo é muito além de uma simples forma de representação. Serve para alinhamentos e comunicação entre todos da equipe. E, quanto antes falharmos, mais rápido aprenderemos.

Referência Bibliográfica

- CAO, JERRY. **Wireframing & Prototyping: The Past, Present, and Future**. 2015. Disponível em: < <https://designmodo.com/wireframing-prototyping/> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- EBAC. **Figma, Sketch e Adobe XD: qual ferramenta é melhor, comparação**. Osasco, SP: Abril, 2022. Disponível em: <https://ebaonline.com.br/blog/figma-sketch-adobe-xd-comparacao> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- STANFORD D.SCHOOL. **An Introduction to Design Thinking Process Guide**. Disponível em: < <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf> >. **(Acesso em 24/10/2022)**

Fases de testes

Introdução

Testar um produto ou um serviço é uma das fases mais importantes. É um momento que exige uma entrega intensa e rápida, justamente para identificar e ajustar os problemas encontrados. É preciso coletar as informações, reações e opiniões a respeito do contato com o protótipo.

Objetivos da aula

- Por que fazer testes com usuários?
- Teste de usabilidade.
- Nosso exemplo: testando com usuários.
- E depois dos testes?

Resumo

Para que servem os testes? Eles servem justamente para o usuário errar logo. Como assim? Queremos que ele erre mesmo? A resposta pode parecer estranha, mas, é sim! Quanto mais rápido ele errar, maiores são as chances de agir rápido e corrigir. Claro que a empresa nunca vai querer cometer um erro, mas agir rápido acaba sendo muito mais barato.

Teste de software é uma coisa e teste com usuários finais, representantes de usuários reais, é outra. Os benefícios de testes com usuários são muitos, como: descobrir problemas de maneira mais rápida; gastar menos com retrabalho no desenvolvimento, ter mais segurança no que será lançado e se organizar como equipe para mudanças futuras.

Ainda existe muita resistência do mercado de trabalho para a realização desses testes, a cultura de que ele é demorado e custa caro ainda existe, e é preciso ter consciência que aplicá-lo custa mais barato que ajustar depois que ele é lançado no mercado.

Nos testes falamos muito de pesquisas qualitativas, que trabalha com uma quantidade de 3 a 5 usuários, isso porque após 5 testes, muitas respostas ficam semelhantes e não temos muita novidade. Quando falamos de personas, é preciso ressaltar que estamos falando de 3 a 5 de cada persona.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Os testes de usabilidade servem para testar uma solução em relação a sua eficácia, eficiência e satisfação. São aplicados sempre com usuários reais representativos da sua persona. Tenha sempre um roteiro com os passos e as perguntas que quer fazer. De preferência, garanta que terá uma pessoa fazendo anotações enquanto você aplica o teste.

No início do teste, apresente-se, diga como será feito e peça autorização para gravar. Faça perguntas a respeito do usuário e do tema, e só depois abra a tela inicial, explique a tarefa que ele deve executar e peça para dizer o que está pensando.

Antes do início do teste, comece a contagem do tempo e tome notas. Ao término da tarefa, se for o caso, pergunte algo para complementar. Agradeça ao usuário pela participação. Após sair do local da entrevista, converse com quem mais acompanhou o teste e anote tudo.

Depois dos testes, atualize o documento com as datas, personas, tipo de teste, registro de usuários e ideias. Faça uma reunião de alinhamento do que foi anotado durante as atividades para contar para toda a equipe. E dependendo dos achados, haverá atividades para diferentes profissionais da equipe (UX writing, Front-end, Desenvolvedor, área de negócio, etc.).

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Quando devemos aplicar os testes com usuários? Sempre! E em qualquer momento! Na fase de pesquisas, antes do lançamento, durante o uso e de forma recorrente, para garantir que as mudanças de comportamento de usuários serão consideradas no seu produto digital.

Referência Bibliográfica

- STANFORD D.SCHOOL. **An Introduction to Design Thinking Process Guide**. Disponível em:
< <https://web.stanford.edu/~mshanks/MichaelShanks/files/509554.pdf> >. (Acesso em 17/10/2022)
- VOLPATO, Elisa. **[palestra] Pesquisa com usuários para startups**. 2017. Disponível em: < <https://medium.com/testr/palestra-pesquisa-com-usu%C3%A1rios-para-startups-63b8435bc058> >. (Acesso em 17/10/2022)
- VOLPATO, Elisa. **Teste de usabilidade: o que é e para que serve?** 2014. Disponível em: < <https://brasil.uxdesign.cc/teste-de-usabilidade-o-que-%C3%A9-e-para-que-serve-de3622e4298b> >. (Acesso em 17/10/2022)

Metodologias Ágeis

Introdução

Após o teste dos produtos ou serviços, chegou o momento final de entregar o projeto. Neste momento, entram as metodologias ágeis, que são uma forma de acelerar essas entregas. Essa metodologia fraciona as entregas para o cliente em ciclos menores, ou seja, ao invés de entregar tudo de uma vez, divide em menores. Isso faz com que eventuais problemas possam ser corrigidos mais rapidamente e os planejamentos sejam revisados, trazendo sempre maior agilidade.

Objetivos da aula

- A metodologia ágil Scrum no mercado de trabalho.
- Lean UX e UX Ágil.
- Nosso exemplo: o projeto do site na metodologia ágil.

Resumo

O Scrum é uma metodologia ágil de desenvolvimento de software. A metodologia Scrum tem como base os valores e princípios do manifesto ágil.

Os valores do manifesto ágil são:

- Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas;
- Software em funcionamento mais que documentação abrangente;
- Colaboração com o cliente mais que negociação de contratos;
- Responder às mudanças mais que seguir um plano;
- E mais 12 princípios que [podem ser lidos em português. Basta acessar este link.](#)

O Scrum tem um time e com papéis e responsabilidades:

- o product owner
- o time de desenvolvimento
- scrum master. [Leia mais sobre o scrum. Acesse este link.](#)

Há encontros pré-determinados do time: a sprint, reunião de planejamento da sprint, as reuniões diárias, a revisão da sprint e a retrospectiva da sprint. Os projetos são divididos em ciclos e iterações, com o nome de sprints.

Hoje, o Agile é considerado o desenvolvimento padrão de produtos digitais. Como essa metodologia não considera especificamente o perfil e as atividades de design e de UX, o Agile UX surge para substituir as longas fases em cascata por sprints colaborativos envolvendo designers, desenvolvedores e gerentes de produto.

O Agile UX é conhecido como UX ágil e é uma metodologia que segue o manifesto Ágil. Nesta metodologia, designers e desenvolvedores trabalham juntos e aprendendo a cada ciclo.

O Lean UX é conhecido como UX enxuta, termo que teve base no livro “A Startup Enxuta”. O livro menciona o ciclo “construir-medir-aprender”, com MVPs (produtos mínimos viáveis) para testar hipóteses, para errar e aprender rápido e de forma cíclica.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Percebemos que ambos, Lean UX e Agile UX, têm a prática dos protótipos funcionais dinâmicos o quanto antes no processo de design, a colaboração do time e a prioridade do protótipo funcional. Além disso, documentos detalhados demais e pouco práticos são descartados pelos dois conceitos.

As técnicas Agile UX e Lean UX podem funcionar bem no seu projeto. Para escolher o caminho a seguir nos seus projetos de software, escolha o caminho mais apropriado para sua equipe.

No conceito do livro da startup enxuta, a hipótese é o ponto de partida. Contudo, na atuação dos designers, antes da hipótese é inserida uma metodologia de design (em muitas vezes a metodologia é o Design Thinking).

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

Quando aplicadas na metodologia ágil, uma recomendação para a atuação de design e UX é que se considere os itens de backlog que estão em sprints mais para frente na lista de priorização. Isso se dá, pois algumas fases podem precisar de mais de um ciclo e isso pode ser demais para uma sprint. Dessa forma, se a metodologia do design thinking for aplicada sempre em sprints à frente da esteira de desenvolvimento, temos menos chance de ter gargalos nos prazos de entrega.

Referência Bibliográfica

- BECK et all (2001). **Manifesto para Desenvolvimento Ágil de Software**. Disponível em: < <http://agilemanifesto.org/iso/ptbr/manifesto.html> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- RIES, Eric. **A startup enxuta**. 1. ed. Brasil: Leya Brasil, 2012.
- TEIXEIRA, Fabricio. **DesignOps: o que é, como surgiu, e o que ele faz dentro de um time de design**. 2018. Disponível em: < <https://brasil.uxdesign.cc/designops-o-que-%C3%A9-como-surgiu-e-o-que-ele-faz-dentro-de-um-time-de-design-fd7b9711af92> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- TEIXEIRA, Fabricio. **O que é Lean UX**. 2011. Disponível em: < <https://brasil.uxdesign.cc/o-que-%C3%A9-lean-ux-525888067c36> >. **(Acesso em 24/10/2022)**
- UXPIN. **Lean UX vs. Agile UX – is there a difference?** 2013. Disponível em: < <https://www.uxpin.com/studio/blog/lean-ux-vs-agile-ux-is-there-a-difference/> >. **(Acesso em 24/10/2022)**

O trabalho do profissional de ux e design

Introdução

O trabalho de um profissional de UX e Design é bem amplo, para entender o usuário ele deverá utilizar as tecnologias, traçar estratégias através das metodologias ágeis, sempre buscando qual é a real necessidade do cliente.

O profissional também terá um trabalho contínuo, analisando as métricas em todas as fases.

Objetivos da aula

- Vamos falar de métricas
- A importância da colaboração
- Acompanhamento contínuo
- Nosso exemplo: conclusão e próximos passos

Resumo

Quando falamos de métricas de UX precisamos saber o que vamos medir e como conseguimos medir o que queremos saber.

Uma forma de medir pode ser usando dados quantitativos, por exemplo:

- número de pessoas, quantidade de inscrições e cadastros;
- tempo de duração que as pessoas ficam nas páginas mais e menos acessadas;
- quais as primeiras páginas na navegação do usuário, dentre outras formas.

Uma outra forma de medir pode ser com dados qualitativos obtidos em:

- questionários
- entrevistas
- comentários em redes sociais
- comentários nas lojas de apps
- comentários em vídeos do Youtube
- e-mails enviados

- ligações telefônicas, dentre outras formas.

Qualquer que seja o formato de conseguir os dados, compare os resultados antes e depois. Os dados sem o efeito da comparação não nos trazem muitos insights ou achados.

Alguns podem achar que depois do lançamento de um produto não há mais necessidade da aplicação da metodologia. Porém, o produto lançado é como um bebê recém-nascido. Ele precisa de cuidado e acompanhamento contínuo. Por isso, faça validações de design, acompanhe o comportamento do usuário, acompanhe o mercado (benchmark) e observe tendências.

Como aplicar na prática o que aprendeu

Repita fases de empatia após o lançamento do produto, para pesquisas do mercado, do produto e do usuário, compreendendo como tem sido a jornada atual com o produto e se ela está de acordo com o que definimos como meta (verificando as métricas definidas).

Repita fases de ideação após o lançamento do produto, para rever constantemente seu produto e encontrar formas de melhoria.

É recomendado marcar testes regulares, com a frequência que faça sentido para o produto e o time. Pode ser toda semana, como startups fazem, ou a cada 15 ou 30 dias. Essa recorrência é importante, pois nelas podem ser encontrados não somente pontos críticos ou erros, mas oportunidades de melhorias. Além disso, concorrentes muitas vezes lançam novidades que acabam criando padrões para os usuários, ou os próprios usuários mudam e requerem ajustes na sua interação.

Lembre-se sempre qual a importância da colaboração: ela traz boa comunicação ao time, mais ideias, mais produtividade, outros pontos de vista, melhores soluções, sensação de pertencimento ao time e mais harmonia entre os integrantes da equipe.

Conteúdo bônus

Tópicos avançados

A experiência do usuário (UX) diz respeito a tudo relacionado ao produto ou serviço. A UX possui camadas que precisam de atenção: quando essas camadas são trabalhadas, temos mais chance de sucesso. Elas vão desde a camada de

necessidades do usuário até o design visual com o qual o usuário vai interagir. Cuide de todas as etapas e faça produtos e serviços que valem o tempo das pessoas usuárias!

Referência Bibliográfica

- GARRETT, Jesse James. **Elements of UX**. 30 March 2000. Disponível em: < <http://www.jjg.net/elements/pdf/elements.pdf> >. (Acesso em 24/10/2022)
- RATCLIFF et al. **What metrics and KPIs do the experts use to measure UX effectiveness?** 2020. Disponível em: < <https://www.userzoom.com/ux-blog/what-ux-metrics-and-kpis-do-the-experts-use-to-measure-experience/> >. (Acesso em 24/10/2022)
- SPOOL, Jared. **UX Metrics: Identify Trackable Footprints and Avoid the Woozles**. 2017. Disponível em: <https://medium.com/@jmspool/ux-metrics-identify-trackable-footprints-and-avoid-the-woozles-763f0ac40a7f> >. (Acesso em 24/10/2022)
- VOLPATO, Elisa. **[palestra] Pesquisa com usuários para startups**. 2017. Disponível em: < <https://medium.com/testr/palestra-pesquisa-com-usu%C3%A1rios-para-startups-63b8435bc058> >. (Acesso em 24/10/2022)



SOFT SKILLS.



MATERIAL DE APOIO

Respeito

Entendemos que competência é, assim como apontado por Iorio (2019), a inteligência prática de situações que se apoia em conhecimentos adquiridos e os transforma com tanto mais força quanto maior for a complexidade das situações. Se acrescentarmos o termo socioemocional às competências, podemos concluir que estamos falando de uma educação socioemocional capaz de ajudar estudantes a conhecerem seus próprios sentimentos e, conseqüentemente, saberem desenvolver habilidades para lidar com a vida.

Neste sentido, respeitar as diferenças é uma destas competências socioemocionais capazes de fazer com que entendamos que ser diferente é normal e aceitável. Já parou para avaliar o que é diferente de você? Esse exercício é bastante interessante para começarmos a entender sobre respeito às diferenças.

Quando paramos para pensar no porquê é tão difícil aceitar o diferente, entendemos o motivo pelo qual aceitar o outro e reconhecer as diferenças nos torna e afirma como seres humanos únicos e complexos, sabia? Essa complexidade humana é um indício dessa diferença que nos torna indivíduos diferentes uns dos outros.

A linguagem humana é outro ponto que nos faz ser diferentes na hora da comunicação. Pelo ponto de vista dos sotaques que uma mesma língua pode ter, a diferença é bastante diversa. Dentro de um mesmo país que fala uma mesma língua é possível ver os sotaques que são cultivados. Mas, nem sempre essa diversidade é respeitada. Preconceitos linguísticos são frequentes em diversas regiões.

Neste sentido, por que respeito torna-se importante e essencial em nosso tempo? Porque há outras formas de perceber as diferenças. Afinal, respeito é bom e todo mundo gosta, não é mesmo? Por isso é necessário respeitar as diversas etnias; entender que as pessoas são livres para escolher suas roupas; respeitar as escolhas de orientação sexual; evitar a xenofobia, que é o medo, aversão ou antipatia em relação aos estrangeiros, a desconfiança em relação a pessoas que vêm de fora do seu país com uma cultura, hábito, etnias ou religião diferente; e, também, respeitar as religiões e não praticar a intolerância religiosa.

Para sermos respeitados é preciso tratar os outros com respeito. O mundo das relações presenciais e o mundo virtual não são esferas separadas. Na realidade, as qualidades necessárias para sustentar um pensamento autônomo e relações de

convivência respeitosa são fundamentalmente as mesmas offline e online. Sorj e Noujaim (2020) destacam essas nuances entre o físico e o digital no projeto Corações e Mentes. Esses autores ressaltam o valor da empatia para fazer valer o respeito. Para eles, empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro. É o reconhecimento de que a convivência social exige aceitar a alteridade, a existência de um outro ou outra com sentimentos e formas de ver o mundo que lhe são próprias. A empatia é um dos principais componentes da inteligência emocional. É a partir dela que desenvolvemos relações humanas mais maduras e uma convivência social fundada no respeito mútuo, na cooperação e na solidariedade. O desenvolvimento da empatia é um processo permanente – se não for prejudicado por dificuldades psicológicas ou pelo contexto social mais amplo – de expansão concêntrica de nossa capacidade empática, primeiro no círculo da família, depois no núcleo de colegas e amigos, posteriormente no trabalho e nas relações sociais em geral.

A diversidade na propaganda vem contribuindo bastante para o tema do respeito às diferenças. Muitas marcas vêm falando de aceitação, empoderamento feminino e liberdade de rótulos. Sendo assim, garotos e garotas propaganda não precisam ser, apenas, celebridades que atendem a um determinado padrão estético. As estrelas das campanhas publicitárias podem ser pessoas de todos os tipos. O papel da diversidade na construção da identidade brasileira reforça o debate sobre tolerância e superação de preconceitos. Devemos perceber que peso, altura, opção sexual, gosto por comidas, e tantas outras questões podem ser diferentes de outras pessoas, não é mesmo?

Nesta aula você aprendeu

- Educação socioemocional é capaz de ajudar estudantes a conhecerem seus próprios sentimentos e, consequentemente, saberem desenvolver habilidades para lidar com a vida.
- Respeitar as diferenças é uma das competências socioemocionais capazes de fazer com que entendamos que ser diferente é normal e aceitável.
- Para sermos respeitados é preciso tratar os outros com respeito.
- A empatia é um dos principais componentes da inteligência emocional. É a partir dela que desenvolvemos relações humanas mais maduras e uma convivência social fundada no respeito mútuo, na cooperação e na solidariedade.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Colabore para que o respeito às diferenças seja uma inteligência emocional a ser desenvolvida com as crianças. Olhe para o mundo e perceba a diversidade humana. Não perca sua identidade e seja sempre você diante dos outros.

Dica quente para você não esquecer

O marketing, a publicidade e a propaganda possuem importante papel na comunicação da diversidade. São ações mercadológicas que mostram aos consumidores o valor da aceitação do que é diferente. Sempre que uma ação de comunicação destacar essas diferenças, compreenda o valor dessa mensagem e leve o assunto como pauta entre os amigos, família e crianças. O respeito começa quando se fala sobre respeito.

Referência Bibliográfica

BORGES, Dâmaris Simon Camelo. **Alfabetização em valores humanos: um método para o ensino de habilidades sociais**. São Paulo: Summus, 2012.

FELIZARDO, Aloma Ribeiro. **Cyberbullying e o círculo de diálogo respeitoso: a incrível ferramenta em que os alunos realizam a prevenção**. Curitiba: Intersaberes, 2021.

IORIO, Andrea. **6 competências para surfar na transformação digital**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.

SORJ, Bernardo; NOUJAIM, Alice. **Corações e Mentes**. São Paulo: Edições Plataformas Democráticas, 2020. Disponível em: < <https://coracoesementes.org.br/>>.

Valores e fortalezas

Meus valores e fortalezas

Os valores e sentimentos básicos, como empatia, respeito e cooperação se constroem em primeiro lugar no mundo face a face. Para conviver com o mundo virtual nosso ponto de partida é o fortalecimento de valores/competências/habilidades que desenvolvem a autonomia pessoal em todas nossas relações. Mas o que são e quais são os valores humanos? Pizzimenti (2013) responde que valores são os princípios, as crenças que norteiam a vida de um indivíduo. São eles que ampliam a nossa capacidade de discernir entre o que é aceitável ou não na nossa relação com o outro. Nossas escolhas são fundamentadas em valores, nossa noção de “certo e errado” é baseada nesses conceitos apreendidos desde o nosso nascimento, ou até mesmo antes disso, uma vez que eles já nascem conosco e ficam latentes, aguardando o momento de desabrochar.

Neste sentido, para início de conversa por aqui, vamos parar e pensar sobre autoconhecimento e cuidado? Você saberia dizer o que faz para cuidar de si? Com que idade você acha que adquiriu todo esse autoconhecimento e cuidado? Algumas pessoas constroem sua identidade pessoal a partir do reconhecimento de suas características e seus interesses. Algumas outras reconstróem suas identidades pessoais na relação com seus pares e adultos, sabendo diferenciar-se em comparação com os outros. Ainda há aqueles que constroem um senso coerente de si mesmo como indivíduo distinto, sendo capaz de compreender a perspectiva dos outros e identificar quando essas perspectivas são diferentes das deles.

Outro ponto muito importante que precisamos desenvolver é a autoconfiança. É importante entender como é possível ser mais autoconfiante. Podemos começar por usar nossos conhecimentos, habilidades e atitudes com confiança para realizar novas tarefas, identificando desafios e facilidades. Além disso, vale, também, enfrentar novos desafios com confiança e coragem, aprimorando nossas estratégias para superar situações inesperadas ou difíceis.

Quando nossa mente alcança a autoconsciência, ficamos mais preparados para lidar com adversidades, incertezas, medos e frustrações. Afinal, conseguimos identificar aquilo que nos irrita ou dá prazer. Criamos antídotos naturais para lidar com as coisas que nos incomodam. Se o medo de algo atrapalha, de certo modo, seu dia

a dia, a autoconsciência nos leva a entender como lidar com esse sentimento e encontrar uma saída menos traumática para vencer essa etapa.

Considerando aquilo que nos fortalece, é preciso lembrar da autoestima. Quando somos crianças, vivemos a fase para a adolescência lutando com mudanças no corpo que nem sempre nos levam a ganhar autoestima. Na fase adulta, mais consciente dos medos e frustrações, reconhecer as forças e fraquezas são fundamentais para aumentar a autoestima. Se estamos bem com a gente, emanamos boas energias para quem está ao nosso lado. Esse momento pode elevar nossa autoestima para levar a vida com mais leveza.

Diante dos seus valores e fortalezas, o equilíbrio emocional aparece como uma busca constante de todos nós. É o momento de reconhecer emoções e sentimentos, bem como a influência que pessoas e situações exercem sobre nós. Buscar manter-se seguro, tranquilo e otimista em situações emocionalmente intensas é a meta para garantir equilíbrio em nossas emoções.

O cuidado com a saúde e o desenvolvimento físico também nos fortalecem permitindo uma mente sã em um corpo são. Uma boa alimentação reflete em nosso bem-estar. Com noites calmas de sono conseguimos alcançar mais concentração nas atividades. Mas é bom lembrar que, quando o corpo está em movimento, a saúde física e mental estão em sintonia e nos tornamos pessoas em atividade com atenção plena e capacidade de reflexão.

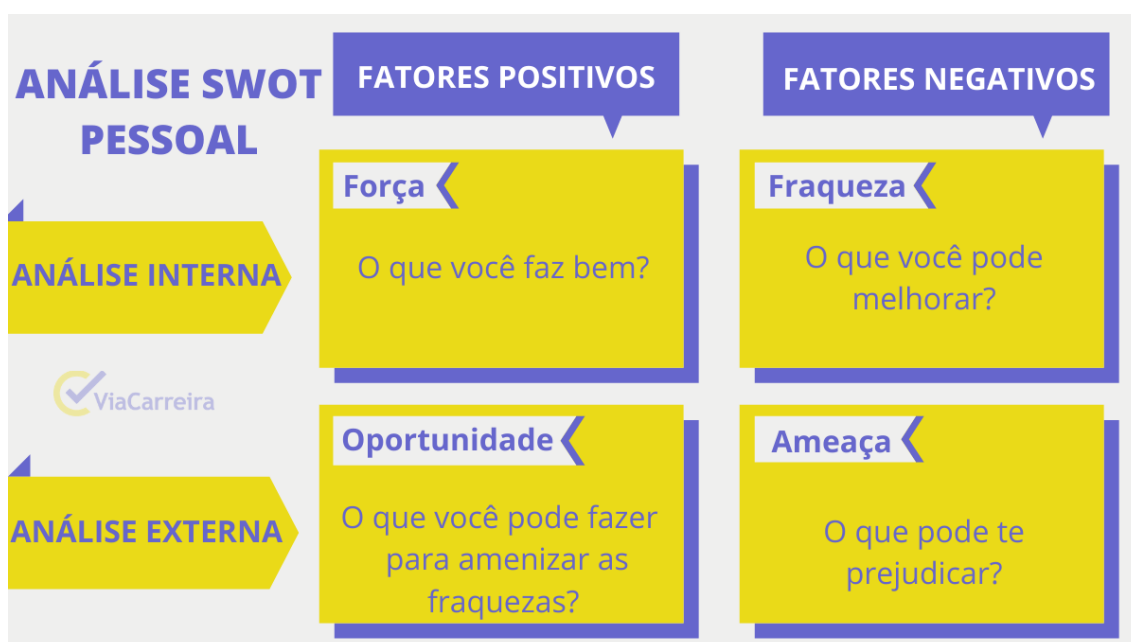
Por fim, voltamos à empatia porque ela é o fundamento da sociabilidade. Ter empatia é a habilidade de imaginar-se no lugar de outra pessoa. Qual seria, portanto, o valor da empatia para viver em harmonia com as pessoas com as quais você mais convive?

Nesta aula você aprendeu

- Os valores e sentimentos básicos, como empatia, respeito e cooperação se constroem em primeiro lugar no mundo face a face.
- Quando nossa mente alcança a autoconsciência, ficamos mais preparados para lidar com adversidades, incertezas, medos e frustrações.
- Se estamos bem com a gente, emanamos boas energias para quem está ao nosso lado.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- É sempre importante reconhecer nossos pontos fortes, os pontos fracos, as nossas fraquezas e nossas ameaças. Pegue uma folha, divida em quatro partes (quadrantes) e na parte 1 escreva FORÇA, na parte 2, FRAQUEZA, na parte 3, OPORTUNIDADE e na parte quatro, AMEAÇA. Separe um tempo para responder, listando esses pontos. Depois faça uma autorreflexão. Siga o modelo:



Fonte: <https://viacarreira.com/analise-swot-pessoal/>

Dica quente para você não esquecer

Quando praticamos atividades voluntárias, temos a chance de ver as dificuldades do outro. Encontre seu ponto forte e busque por algum programa de voluntariado. Veja na sua cidade quem esteja precisando de auxílio. Servir ao outro nos fortalece e nos dá ânimo de seguir em frente.

Referência Bibliográfica

FULANETI, Oriana N; BUENO, Alexandre Marcelo (Orgs.). **Estratégias, valores, interações e paixões**. Curitiba: Editora Contexto, 2013.

PIZZIMENTI, Cris. **Trabalhando valores em sala de aula**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2013.

Gestão do Tempo

Tempo

Vamos começar definindo o significado de tempo? Devemos entender que tempo é a duração dos acontecimentos, dos fatos e das coisas que se relacionam com o mundo da vida, sabia? É tudo aquilo que determina os momentos que vivemos com as pessoas, os períodos de um determinado acontecimento, as épocas da história humana, as horas do relógio, os dias da semana, os séculos do calendário de diversas religiões, etc. Sendo assim, devemos evitar, a todo custo, abusar do tempo das pessoas. Audrey Niffenegger, que é uma escritora norte-americana e autora do livro best seller *A Mulher do Viajante do Tempo*, alerta:

"O tempo é precioso, mas é gratuito. Você não pode possuí-lo, você pode usá-lo. Você pode gastá-lo. Mas você não pode mantê-lo. Uma vez que você o perdeu nunca poderá recuperá-lo".

Na música, o tempo é a duração de cada unidade do compasso musical, bem como o movimento com que um trecho de música deve ser executado e que se indica por expressões técnicas da literatura musical (*allegretto*, *moderato*, *marcha* etc.).

Na dança, o tempo é caracterizado pela velocidade do ritmo e da duração do movimento corporal; pelos contrastes rápido, médio e lento do corpo e pelo contratempo. Além dessas características do tempo, entende-se a atenção ao tempo presente como uma parte fundamental para o estudo da dança.

Para a filosofia, o tempo é para o ser humano passível de ser dividido em três dimensões lineares: o passado, o presente e o futuro. Para não se perder no tempo e nos compromissos diários, a melhor atitude é agendar seus compromissos. Já marcou suas reuniões e aulas na sua agenda? É sempre bom anotar alguns dos compromissos futuros para que a gente nunca os perca.

O tempo cronológico, porém, é definido como o tempo em que se desenrolam as atividades humanas: nascimento, crescimento, infância, adolescência, ir para a escola, festas, trabalho, casamento etc. O tempo histórico são os acontecimentos que marcam uma sociedade, um povo, uma nação, ou, às vezes, a humanidade.

Como fazer, portanto, para gerenciar nosso tempo? O gerenciamento de tempo é o ato ou processo de planejamento das tarefas e execução do controle e gestão consciente sobre a quantidade de tempo gasta com determinadas atividades

específicas, especialmente para aumentar e ampliar a efetividade, eficiência, compromisso, engajamento e produtividade do indivíduo.

A gestão do tempo é importante para sua saúde porque evita estresse, ansiedade, mau humor e garante sua produção e entregas no trabalho. Quando não se tem organização dos seus horários, má distribuição das atividades e até mesmo procrastinação, sua saúde começa também a ficar prejudicada tanto quanto seu desempenho no trabalho e na faculdade, viu?

Procrastinar nunca mais, não é mesmo? Procrastinar é adiar uma determinada ação ou tarefas que precisam acontecer naquele momento específico, entende? É, portanto, aquela conhecida mania de deixar para depois o que você poderia fazer neste exato momento.

Saiba que uma boa gestão de tempo ajuda o gestor e os líderes a serem muito mais produtivos no trabalho. Com o tempo organizado, os gestores também conseguem administrar melhor a pressão, os erros, os acertos e as metas. Isso é bom, não é? Com isso, diminuem a sensação de cobrança e mantêm as tarefas em dia, evitando muitas horas extras e permitindo mais tempo para descanso do corpo e da mente.

Sendo assim, que tal usar uma técnica para aproveitar bem o tempo e ser mais produtivo? Estamos falando da técnica Pomodoro: é simples e dura duas horas. Primeiro, você realiza uma atividade durante 25 minutos. Quando acabar o tempo, você descansa 5 minutos. Depois você volta novamente a trabalhar 25 minutos e descansa mais 5 minutos. Essa dinâmica é feita por duas horas. Interessante, não? Assim, selecione uma tarefa de sua lista. Dedique-se a executá-la por 25 minutos. Depois descanse 5 minutos. Após 4 pomodoros faça uma pausa de até 30 minutos. Inicie outro ciclo de pomodoros depois, ok?

Nesta aula você aprendeu

Agora que já sabemos da importância de aproveitar melhor o tempo, que tal fazer um *check list* nos projetos futuros? Marque as tarefas que pretende curtir até o fim do ano. Agora é com você.

- Trabalhos para fazer/entregar.
- Livros que quer ler.
- Coisas que precisa comprar.
- Coisas que precisa consertar.

- Alguma coisa ou informação que precisa pedir para alguém.
- Coisas que precisa devolver.
- Pessoas com quem preciso falar.
- Alguém com quem quer fazer as pazes.
- Lugares que quer conhecer.
- Projeto pessoal que deseja iniciar.
- Planos para o final do ano.
- Próxima viagem/passeio.

E no próximo fim de semana? Divirta-se!

- Tempo é aquilo que determina os momentos, os períodos, as épocas, as horas, os dias, as semanas, os séculos, etc.
- Aprender a gerenciar o tempo pode ampliar a produtividade.
- A gestão do tempo é importante para sua saúde, evita estresse, ansiedade, mau humor e garante sua produção e entregas no trabalho.
- A técnica Pomodoro amplia sua produtividade e melhora o aproveitamento do tempo.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Faça uma lista de afazeres toda manhã. Quando visualizamos nossos compromissos, criamos um mapa mental dos nossos compromissos. Se quiser, em um papel, faça 3 colunas. Na primeira coloque **Tarefas a serem feitas**. Na segunda, **Tarefas sendo executadas**. Na terceira, **Tarefas concluídas**. Esse é o método Kanban. Temos certeza que, assim, seu tempo será bem mais aproveitado.

Dica quente para você não esquecer

Inspirar, respirar e não pirar, ok? Se achar que seu tempo está corrido demais, é importante parar a rotina e avaliar sua jornada. A respiração está sob seu controle. Não deixe faltar ar para seus pulmões. Dê tempo ao tempo.

Referência Bibliográfica

ALMEIDA, Rosângela Doin de. **Espaço e tempo na educação infantil**. São Paulo: Contexto, 2014.

PINSKY, Ilana. **Saúde emocional: como não pirar em tempos difíceis**. São Paulo: Contexto, 2021.

RÊGO, Ana Regina et al (Orgs.). **Tempo e memória: interfaces entre os campos da comunicação e da história**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2020.

Saber buscar informação

Localizar informações

Vamos começar pela definição do conceito de informação? Entendemos que:

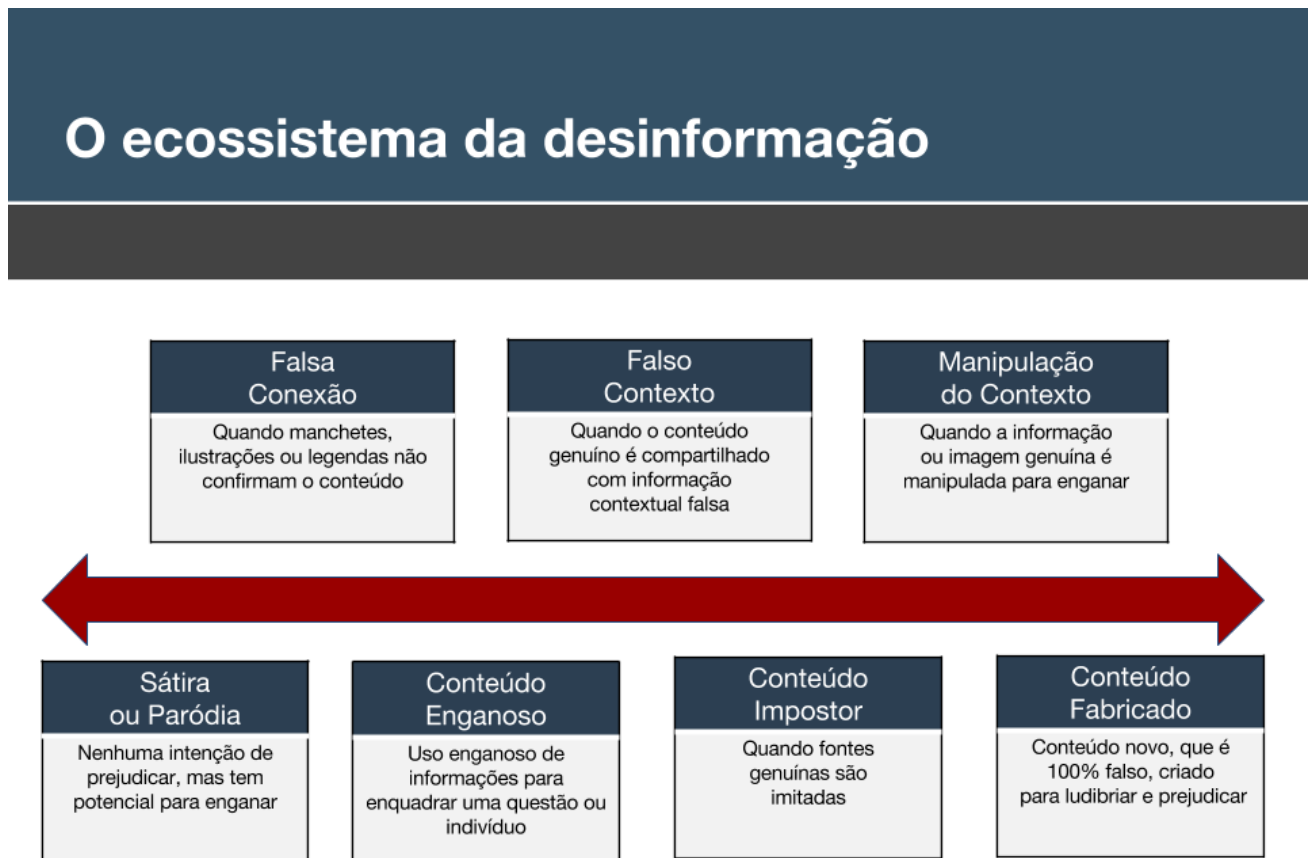
- Informação é um conjunto de fatos (dados) organizados de modo a fazer sentido para o destinatário.
- A informação é um conjunto organizado de dados, que constitui uma mensagem sobre um determinado fenômeno ou evento. A informação permite resolver problemas e tomar decisões, tendo em conta que o seu uso racional é a base do conhecimento.
- Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

E você sabia que tem uma área específica que estuda a informação? É a Ciência da informação. Esse é um campo de estudo interdisciplinar, que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o seu fluxo, a sua utilização e as técnicas, tanto manuais como mecânicas, de processamento da informação para armazenagem, recuperação e disseminação ótimas. Dito de outra forma, a Ciência da Informação toma para si a tarefa de organizar e facilitar a recuperação dos registros de informações que surgem a partir do conhecimento.

Mas, agora, a pergunta que não quer calar: sabemos buscar informação? Os recursos analógicos de informação ainda estão entre nós. Mas buscadores como o Google, por exemplo, são os mais importantes sistemas de informação documental da nossa época. Imaginamos outras formas de buscar informação hoje? Esses motores de busca têm crescido em relevância e funcionalidade, desde sua primeira aparição nos anos 90, explica Natália Mazotte, da Escola de Dados. Mas será que sabemos buscar e identificar informação de valor na internet?

Saber localizar informação de valor é essencial como competência no século XXI. Identificar notícias literalmente falsas é o mais fácil; difícil é ensinar (e aprender) a ler a internet. Mais difícil ainda é enxergar para além. Devemos, também, cuidar das nossas fontes de informação para nos mantermos informados.

Figura 1: O ecossistema da desinformação



Fonte: Claire Wardle/ First Draft News

Neste esquema, queremos ressaltar a importância do termo desinformação: a desinformação é um fenômeno histórico que é tão antigo quanto a comunicação. Ao longo da história, informações falsas foram deliberadamente disseminadas para obter ganhos políticos ou econômicos, ou para influenciar ideias e ações. Também podemos encontrar diversos exemplos históricos de como a desinformação, seja ela intencional ou não, pode dar origem a racismo, xenofobia e discurso de ódio.

Neste sentido, a imagem a seguir nos orienta a fugir da desinformação:

Figura 2: Fuja da desinformação

Fuja da desinformação <i>6 perguntas para analisar se um texto de mídia é confiável</i>					
EVIDÊNCIAS <i>Os fatos se sustentam?</i>	FONTE <i>Quem criou isto, e posso confiar nesta fonte?</i>	CONTEXTO <i>Qual é a história maior?</i>	AUDIÊNCIA <i>Para quem isto foi criado?</i>	PROPÓSITO <i>Por que isto foi criado?</i>	EXECUÇÃO <i>Como esta informação está sendo apresentada?</i>
Procure informações que possam ser verificadas: nomes, números, lugares, documentos.	Considere todos os envolvidos na publicação e divulgação: quem escreveu, quem publicou, quem financiou, agregadores de conteúdo, usuários das mídias sociais.	Avalie se isto é toda a história ou parte dela, e considere as outras forças em jogo: eventos da atualidade, tendências culturais, objetivos políticos, interesses financeiros.	Identifique tentativas de agradar a um público específico ou um determinado tipo de pessoa, através de escolha de imagens, técnicas de apresentação, linguagem ou conteúdo.	Procure pistas sobre a motivação: a missão do editor, linguagem ou imagens persuasivas, táticas de monetização, agendas explícitas ou implícitas, chamados à ação.	Observe como a forma de apresentação afeta o impacto da mensagem: estilo, gramática, tom de voz, escolha de imagens, diagramação e elementos gráficos.

E.S.C.A.P.E. Junk News desenvolvido por [NewseumEd](#).
Distribuído por www.educamidia.org.br sob a licença Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

EDUCAMÍDIA

NEWSEUM^{ED}

Fonte: Educamídia

Ao encontrar informação online, devemos sempre nos perguntar: quem está por trás da informação? Qual é a evidência? O que outras fontes dizem? Nós, adultos, precisamos ensinar às crianças desde cedo a: interrogar a informação ao invés de simplesmente consumi-la; verificar a informação antes de compartilhá-la; rejeitar posição e popularidade como indicadores de confiabilidade; entender que quem envia a informação não é, na maioria das vezes, sua fonte; reconhecer os preconceitos implícitos que todos carregamos.

Nesta aula você aprendeu

- A se perguntar de onde é a informação que consumimos é oriunda.
- A desenvolver pensamento crítico quando buscamos informação na internet.
- Que é preciso ser um cético saudável e se questionar quem é o autor da informação.
- A desinformação é um fenômeno histórico que é tão antigo quanto a comunicação.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Seja crítico em relação à informação que você consome, mas, sobretudo, à informação que é produzida.
- Não caia em desinformação. Uma prática é sempre identificar se a informação está sendo falada em outros meios de comunicação e por muitas outras pessoas.
- No Google, as primeiras recuperações depois de uma busca são de sites que pagaram para aparecer primeiro que outros. Sendo assim, vale seguir para a página seguinte para fugir do conteúdo que foi pago para estar ali.

Dica quente para você não esquecer

Localizar informações é mais do que estar na internet. Nem tudo que está na web é verdade. Em meio à produção de discursos enviesados, questionar a origem da informação tornou-se básico no comportamento digital. Para entender o que está sendo falado em um site, saia dele. Compare ideias, fatos e opiniões e não acredite de primeira em tudo que nos é dito.

Referência Bibliográfica

ALVES, Eliseu Barroso. **Sistemas de informações em marketing: uma visão 360 das informações mercadológicas**. Curitiba: Editora Intersaberes, 2018.

KOLBE JUNIOR, Armando. **Produção e tratamento de informações sigilosas**. Curitiba: Editora Contentus, 2020.

RIBEIRO, Marcello Peixoto. **Informação e codificação: conceitos básicos para comunicação digital**. Rio de Janeiro: Interciência, 2021.

VISACRO, Alessandro. **A guerra na era da informação**. Curitiba: Editora Contexto, 2018.

Escuta Ativa

Escuta

Você acha que tem diferença entre ouvir e escutar? Entendemos que ouvir é perceber (som, palavra) pelo sentido da audição. Escutar, portanto, é estar consciente do que se está ouvindo e perceber as coisas com intenção. Se ouvimos sempre, temos que aprender a escutar e interpretar a informação que consumimos. Saber escutar é um caminho para a preservação de nossa integridade psicológica e física. Quando aprendemos a escutar, aprendemos não somente a aceitar o outro, mas a receber o mundo, entender as diferenças e a reconhecer os outros, escutando-os com mais empatia.

Crianças, jovens e todas as pessoas, para se comunicarem bem, necessitam entender, analisar criticamente e saber se expressar utilizando uma variedade de linguagens e plataformas. Precisamos ser melhores ouvintes. Para isso, podemos seguir alguns passos: não interromper quando outras pessoas estão falando; .informar aos outros que você está ouvindo por meio de expressões faciais e sons verbais e ser capaz de repetir o que os outros disseram, quase palavra por palavra, demonstra que você está atento à conversa.

Se você pudesse escolher caminhos para aprimorar sua escuta, quais seriam suas escolhas? Talvez seja necessário ser capaz de ouvir outras pessoas com atenção, ter mais interesse na conversa e respeito pelas ideias e sentimentos delas. Em muitas situações, um primeiro passo é estar mais presente nas conversas com os amigos.

Além da escuta, é importante entender qual o tom da sua voz e compreender como sua voz chega até as pessoas que o ouvem. Quando falamos, podemos ter uma voz convidativa, conversacional, amigável, desafiadora, instigante, leve e descontraída, simples, direta e sem ambiguidade.

Nesta aula você aprendeu

Na comunicação com o outro, é importante desenvolver uma escuta ativa para evitar os ruídos e as falhas no processo de comunicação. A escuta ativa parte da empatia pelas pessoas. Para tanto, faça perguntas se você tiver alguma dúvida

durante a conversação. Evite o juízo de valor e evite julgar sem saber detalhes. Não se distraia enquanto conversa.

Durante a conversa, é importante estabelecer uma *rapport* com quem você fala. O conceito de *rapport* é de origem francesa. A palavra em francês, *rapporter*, significa “trazer de volta” ou “criar uma relação”. É uma técnica harmoniosa de sintonizar o cliente e, assim, criar um elo de confiança plena na comunicação, compreendendo da melhor maneira os sentimentos e as ideias que estão sendo transmitidas, de forma acolhedora.

Pensando em clientes e na conversa com eles, o *rapport* serve para criar vínculos, elogiar e cooperar com o serviço ou produto a oferecer. Por meio da escuta atenta, uma marca é capaz de estabelecer um relacionamento comunicacional com os clientes a fim de evitar ruídos nas mensagens a transmitir.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Entendemos que ouvir é perceber (som, palavra) pelo sentido da audição. Escutar, portanto, é estar consciente do que se está ouvindo e perceber as coisas com intenção.
- Quando escutamos nossos clientes com atenção, temos a chance de estabelecer com eles um *rapport* e conquistá-los e fidelizá-los ainda mais.

Dica quente para você não esquecer

Escutar, no sentido empresarial, pode ser sinônimo de monitorar. Pensando em informação, podemos monitorar o que se fala em redes sociais para não sermos pegos de surpresa com crises e disseminação equivocada de informação falsa sobre uma empresa. Pelo ponto de vista pessoal, monitorar, também, o que se fala de nós e exercer uma escuta ativa e atenta sobre nosso marketing pessoal.

Referência Bibliográfica

RADICETTI, Felipe. **Escutas e olhares cruzados nos contextos audiovisuais**. Curitiba: Intersaberes, 2018.

GRASSI, Tânia Mara. **Psicopedagogia: um olhar, uma escuta**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

Pensamento sistêmico

Pensamento sistêmico

O conceito de pensamento enquanto ato ou faculdade de pensar ou raciocinar é um processo próprio da "natureza humana", ou seja, o homem (ser humano) naturalmente pensa. Mas então o que é pensamento sistêmico? O conceito de pensamento sistêmico, também chamado de pensamento holístico, tem por definição a habilidade de entender os fatos e as coisas não apenas em si mesmos, mas, também, em relação às outras pessoas e interesses envolvidos na situação.

Ou seja, se você desenvolve uma mentalidade para ter um pensamento holístico, você é capaz de entender quais serão as alusões a um acontecimento, considerando as pessoas envolvidas diretamente e indiretamente com uma situação ou questão. Do grego *holos*, significa todo e totalidade. O holismo é uma teoria que entende o homem como ser indivisível e que não pode ser interpretado por interferência de uma análise separada de suas diferentes partes que a constituem.

Por isso mesmo, a visão holística quer dizer que os fenômenos (eventos, fatos) não podem ser isolados do seu meio para serem estudados e interpretados. Neste sentido, para as questões a seguir, deve haver uma interligação entre todos esses elementos da empresa e do seu ambiente externo.

- Tecnologia
- Clientes
- Fornecedores
- Concorrência
- Comunidade
- Sindicatos
- Governo
- Ambiente econômico
- Ambiente cultural
- Ambiente ecológico
- Ambiente social

De onde vem, portanto, a palavra sistema? Das empresas, está relacionado com o que acontece em um departamento/setor de uma empresa. As coisas que

acontecem não vão terminar em si mesmo, mas vão respingar nos outros setores porque a organização empresarial também é um sistema vivo. Nele há pessoas, sistemas e tecnologias que merecem estar integradas por canais de comunicação. Dos seres vivos, o sistema está relacionado com o corpo humano que também é organizado sistematicamente. Quando nosso sistema imunológico não está funcionando bem, há uma grande chance de haver interferência nas outras partes do nosso sistema.

Mas por que pensamento sistêmico nas organizações? Entendemos que os seres vivos se caracterizam por produzirem-se continuamente a si mesmos. Eles têm uma organização autopoietica. Poiesis é um termo filosófico que vem do grego e significa produção. Autopoiese, portanto, quer dizer autoprodução. Os sistemas vivos são autopoieticos porque eles recompõem, de maneira incessante, os seus componentes desgastados. O corpo é uma máquina perfeita que possui uma engrenagem exemplar.

Esse tipo de pensamento sistêmico pode ser aplicado à vida profissional e à pessoal. Trata-se de uma *soft skill* que pode ser desenvolvida e que trará benefícios em vários aspectos. No contexto dos negócios, a visão sistêmica é um grande diferencial pessoal e competitivo.

Por que “o ser humano é por excelência um ser multidimensional no entendimento e na interpretação dos problemas, mas é um ser unidimensional no agir, pois seu modelo mental, baseado em seus valores, crenças, aspectos culturais, experiência de vida, entre outros, direciona seu modo de agir”, completa Maurício Fernandes Pereira, no capítulo A gestão organizacional em busca do comportamento holístico, p. 9, em Organizações do conhecimento (2002). Daí a necessidade de um modelo de pensamento que considere a totalidade (holístico).

Nesta aula você aprendeu

- O conceito de pensamento sistêmico, também chamado de pensamento holístico, é definido como a habilidade de entender os fatos não apenas em si mesmos, mas em relação às outras pessoas e instâncias envolvidas na situação.
- Se você tem um pensamento holístico, você é capaz de entender quais serão as implicações de um acontecimento para os envolvidos diretamente e também para quem está indiretamente relacionado na situação.

- O que acontece em um departamento de uma empresa não vai terminar em si mesmo, mas vai reverberar nos outros setores porque a organização empresarial também é um sistema vivo.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- Não enxergue seu departamento como o único responsável por determinada tarefa. O que é na equipe reverbera em outros departamentos da empresa.
- Busque ouvir diferentes pontos de vista para ter a visão do todo.
- Entenda os pontos fortes e fracos de outros setores diferentes dos seus na empresa.
- Cuide do corpo e da mente. Um sistema integrado vivo e sadio funciona melhor quando tudo está bem.

Dica quente para você não esquecer

De tempos em tempos vá ao médico para fazer um *check up*. Essa atitude é válida para verificar se todo seu sistema está em perfeita ordem. Cuide do corpo para a mente também ficar sadia.

Referência Bibliográfica

TANENBAUM, Andrew S. **Sistemas operacionais modernos**. São Paulo: Editora Pearson, 2003.

TOCCI, Ronald J; WIDMER, Neal S. **Sistemas digitais: princípios e aplicações**. São Paulo: Editora Pearson, 2003.

PEREIRA, Maurício Fernandes. A gestão organizacional em busca do comportamento holístico. In: ANGELONI, Maria Terezinha (Org.). **Organizações do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia**. São Paulo: Saraiva, 2002.

Responsabilidade

Responsabilidade

Antes de seguirmos, precisamos entender o que significa responsabilidade, tudo bem? Então, anote aí! Responsabilidade é o dever de assumir e arcar com as consequências do próprio comportamento ou do comportamento de outras pessoas. Em linhas gerais, é uma obrigação jurídica concluída a partir do desrespeito de algum direito que acontece durante uma ação contrária ao ordenamento jurídico.

A palavra responsabilidade, em seu sentido original, deriva do verbo latino *respondere*, responder. Quando falamos que alguém é responsável ou tem responsabilidade sobre alguma coisa, significa que essa pessoa tem condições de pensar sobre seus atos, entende?

É preciso, primeiro, desenvolver o senso de responsabilidade, sabe? Como fazemos isso? Uma pessoa que tem senso de responsabilidade em seu trabalho é aquela que reconhece a importância de seus conhecimentos, bem como de suas competências e habilidades para a organização. Ela deve estar envolvida com:

- os processos de trabalho
- engajamento da sua melhoria
- dedicação com a eficácia

A ética no trabalho é o que distingue um bom profissional de um oportunista. É muito importante demonstrar preocupação em nossos atos e saber respeitar a todas as pessoas.

E a responsabilidade com o meio ambiente? Somos todos responsáveis pela preservação ambiental. Isso envolve governos, organizações privadas e todos os cidadãos. A responsabilidade socioambiental está ligada a ações que respeitam o meio ambiente e a políticas que tenham como um dos principais objetivos a sustentabilidade.

Pensando se ética e trabalho devem andar juntas? A ética no trabalho é o que distingue um bom profissional de um oportunista, sabia? É muito importante demonstrar preocupação em nossos atos e saber respeitar a todas as pessoas. A falta de ética pode comprometer a reputação e a imagem de um profissional.

Quais são, então, as características de pessoas responsáveis?

- Autoconfiança
- Coragem
- Liderança
- Perseverança
- Criatividade
- Planejamento
- Capacidade analítica
- Persuasão
- Resiliência

Anote aí essa frase: "É uma falta de responsabilidade esperarmos que alguém faça as coisas por nós", (John Lennon). O artista tinha razão. Somos responsáveis pelos nossos atos e a melhor atitude é termos responsabilidade com nossas próprias conquistas, sonhos e devaneios.

Nesta aula você aprendeu

- Responsabilidade é o dever de assumir e arcar com as consequências do próprio comportamento ou do comportamento de outras pessoas.
- Responsabilidade é uma obrigação jurídica concluída a partir do desrespeito de algum direito que acontece durante uma ação contrária ao ordenamento jurídico.
- Responsabilidade e ética andam juntos.

Como aplicar na prática o que aprendeu

- “Respeito é bom e eu gosto”. Lembra desse ditado popular? Isso significa que na vida diária devemos respeitar as pessoas para sermos respeitados. Não vai ser no grito que vamos conquistar o respeito das pessoas.

Dica quente para você não esquecer

Respeito e ética andam tão juntinhos como gema e clara. Mantenha sua personalidade e não finja ser quem você é. O respeito das pessoas vem pelas suas atitudes mais singelas e mais sinceras.

Referência Bibliográfica

QUEIROZ, João Quinelato de. **Responsabilidade civil na rede: danos à liberdade à luz do marco civil da internet**. Rio de Janeiro: Processo, 2019.

PINSKY, Ilana; RIBEIRO, Marcelo. **Saúde emocional: como não pirar em tempos instáveis**. São Paulo: Contexto, 2021.

Todo o material de apoio fornecido neste curso está protegido por direitos autorais. Todos os direitos são reservados ao(s) autor(es) e/ou proprietário(s) intelectual(is) do material.

É proibida a reprodução, distribuição, modificação ou qualquer outro uso não autorizado do conteúdo, seja em formato impresso, eletrônico ou qualquer outra forma, sem a devida permissão por escrito do detentor dos direitos autorais.



