

# E-Commerce

Prof. Paulo Henrique Santini



# Objetivo

Apresentar aos alunos como pensar estrategicamente uma loja virtual, planejando ações na web, conhecendo o público-alvo, mercado, concorrência, aplicando ações de mídia e estudando tendências com o objetivo de aumentar vendas.

# O que é o E-commerce ?

- Transação comercial feita especialmente através de um equipamento eletrônico.
- Conceitua-se como o uso da comunicação eletrônica e digital, aplicada aos negócios, criando, alterando ou redefinindo valores entre organizações (B2B) ou entre estas e indivíduos (B2C), ou entre indivíduos (C2C), permeando a aquisição de bens, produtos ou serviços, terminando com a liquidação financeira por intermédio de meios de pagamento eletrônicos.
- Compra e venda por meio da internet. Qualquer produto hoje pode ser vendido pela Internet
- Solução que permite minimizar custos com redução de transações e processos.

# Exemplo de E-commerce ?

The screenshot shows the homepage of Casas Bahia's e-commerce site. At the top, there's a banner for "10X SEM JUROS NO CARTÃO\*\*". Below it, a large advertisement for a "Lavadora Electrolux LTE06 6 KG" is displayed with a price of "R\$ 699,00". A sidebar on the left lists various product categories like Móveis, Informática, Bébés, etc. The main area features a grid of products including a wooden cabinet, a 32" TV, a washing machine, a laptop, a bed, and a GPS device. Each product has a "Frete Grátis" (Free Shipping) badge and a "10X SEM JUROS NO CARTÃO" badge.

The screenshot shows the homepage of Submarino's e-commerce site. At the top, there's a banner for "RADAR SUBMARINO Detectando as últimas novidades para você". Below it, a large advertisement for a "TV 40" LCD Full HD Samsung" is displayed with a price of "R\$ 2.499,00". A sidebar on the left lists categories like Livros & Arte, CDs & DVDs & Games, Informática & Celulares, etc. The main area features a grid of products including a laptop, a smartphone, and a camera. Each product has a "Frete Grátis" badge and a "10X SEM JUROS NO CARTÃO" badge.

# Questionamentos...

1. Quem já fez uma compra online?
2. O que comprou?
3. Em que loja?
4. De que forma pagou? Boleto, cartão, paypal ?
5. Está satisfeito?
6. O Mercado Livre, Submarino, Americanas... São um e-commerce?

# Vantagens do e-Commerce

- Não precisa de espaço físico
- Lojas funcionam 24 horas por dia
- Custos burocráticos e administrativos são baixos em relação a lojas reais
- Pode-se atender de acordo com o perfil do consumidor
- Pode funcionar como extensão do comércio real



**Principal vantagem: CONCORRÊNCIA**

**Você pode ser tão eficiente quanto uma grande rede**

## Vantagens do e-Commerce



### Segundo Philip Kotler

- Redução dos preços dos fabricantes
- Economia para o cliente
- Lucro para o intermediário
- Produtos e serviços disponíveis a qualquer hora do dia ou da noite
- Como não precisa se deslocar até o estabelecimento, economiza-se tempo e dinheiro



## Desvantagens do e-Commerce

- Produto não está disponível na hora da compra
- Não é possível tocar ou sentir o produto antes de fechar a compra

*Segundo Philip Kotler*



- Você paga o produto antes de receber

# CONFIANÇA

## Quem ingressa no e-Commerce



- Quem deixa o meio corporativo e decide investir em seu próprio negócio.
- Quem se identifica ou tem talento para determinado ramo de atividade.
- Pequeno ou médio lojista que pretende expandir seus negócios e decide ampliar suas estratégias.
- Empresas tradicionais, ou redes de varejo, interessadas em ampliar seu nicho de mercado.

# Pilares do E-commerce



# Pilares do E-commerce

## Logística

Antes de pensar em vender: As pessoas se interessam pelos produtos que o site vende?

Quais mais vendem, quais mais buscam?

Porque as pessoas compram esses produtos via web?

Qual a vantagem em comprar no site e não na loja física?

Os produtos também estarão em “multi lojas”?

## Bons produtos

# Pilares do E-commerce

Está fácil encontrar os produtos?

A navegação do site é fácil?

As ações de mídia direcionam direto para o produto buscado?

A compra está sendo fácil e rápida?

**Encontrabilidade dos produtos**

**Bons produtos**

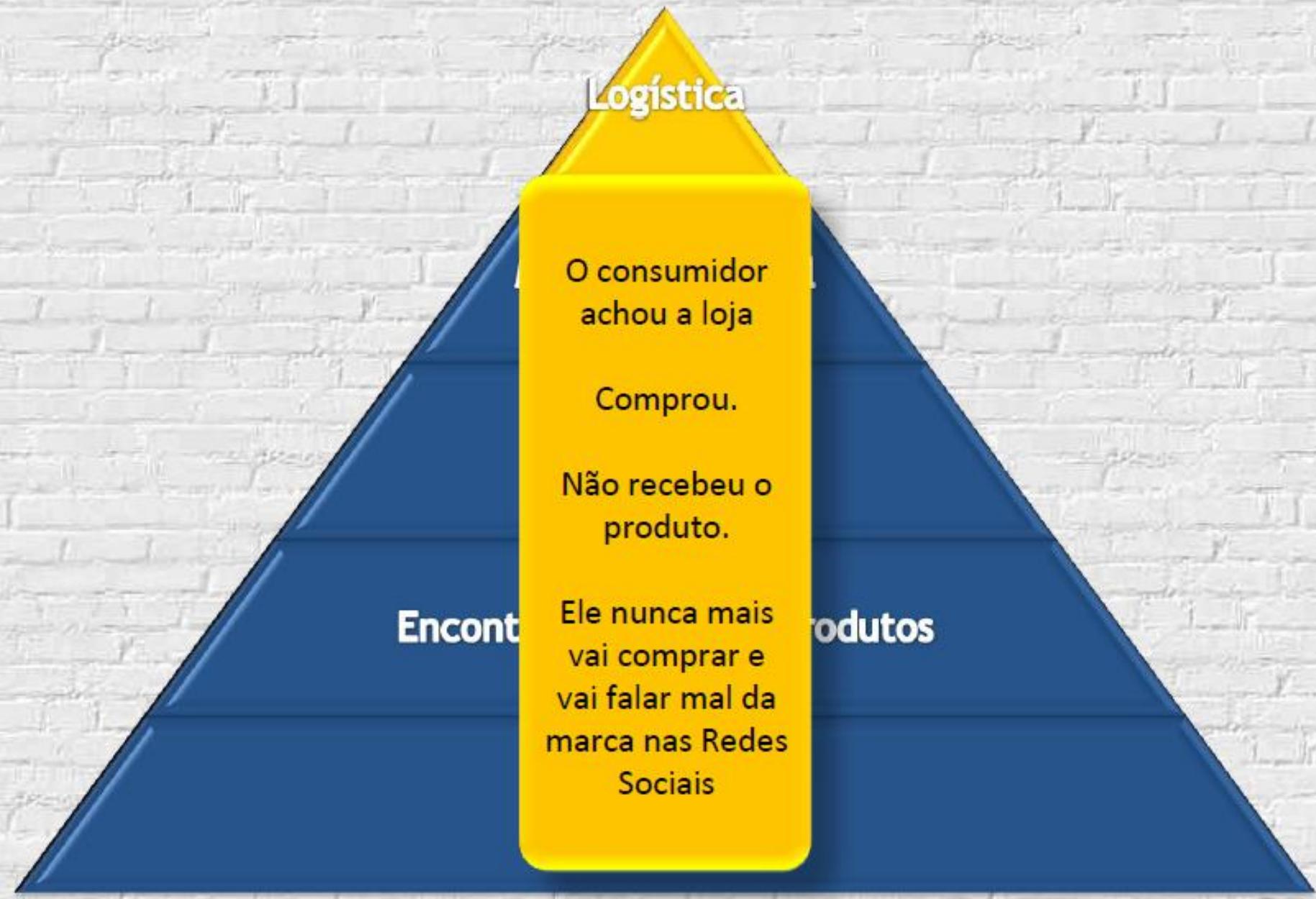
# Pilares do E-commerce



# Pilares do E-commerce



# Pilares do E-commerce



# O que é o eBit ?

Aprovado por consumidores



# Panorama do Mercado Atual



# QUEM COMPRA PELA INTERNET NO BRASIL

Conheça o perfil do consumidor online brasileiro

**51 MILHÕES**

de brasileiros já fizeram compras online

**8,9 MILHÕES**

de consumidores fizeram sua primeira compra online em 2013

Eles representam

**86%**

da população ativa na internet brasileira



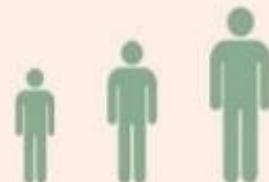
**63%**

dos e-consumidores preferem compras parceladas

**R\$ 359,49**

é o gasto médio por compra

## IDADE



**67%**  
têm entre  
25 e 49 anos

**9%**  
têm até  
24 anos

**24%**  
têm mais  
de 50 anos

## AS REGIÕES ONDE MAIS SE COMpra

**3%**  
no Norte

**13%**  
no Nordeste

**6%**  
no Centro-Oeste

**65%**  
no Sudeste

**13%**  
no Sul

## SEXO



**55%**  
feminino

**45%**  
masculino

## ESCOLARIDADE



**46%**  
Ensino  
Fundamental  
e Médio

**12%**  
Pós-Graduação

**42%**  
Superior  
Completo  
e Incompleto

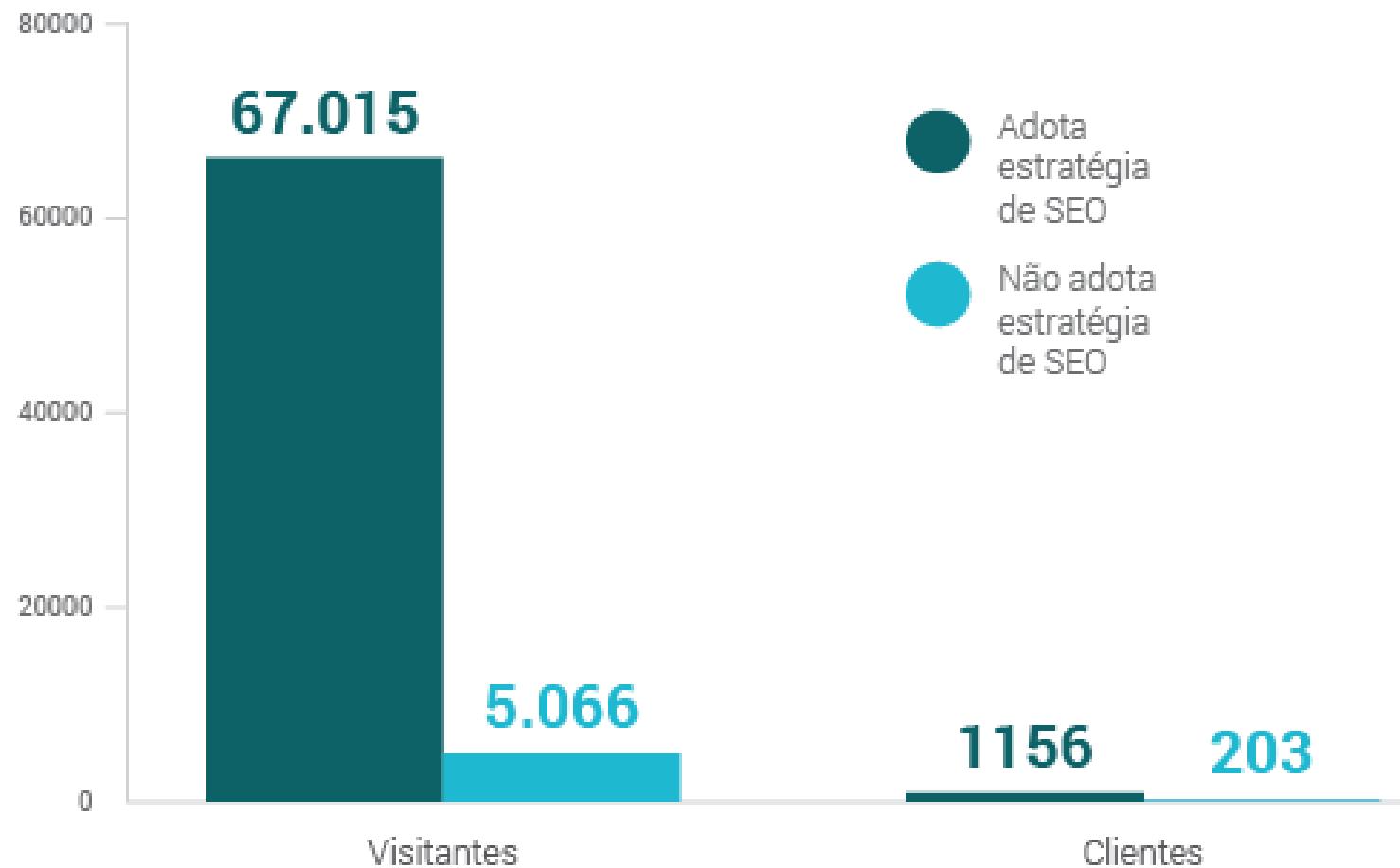
## O QUE O FAZ COMPRAR



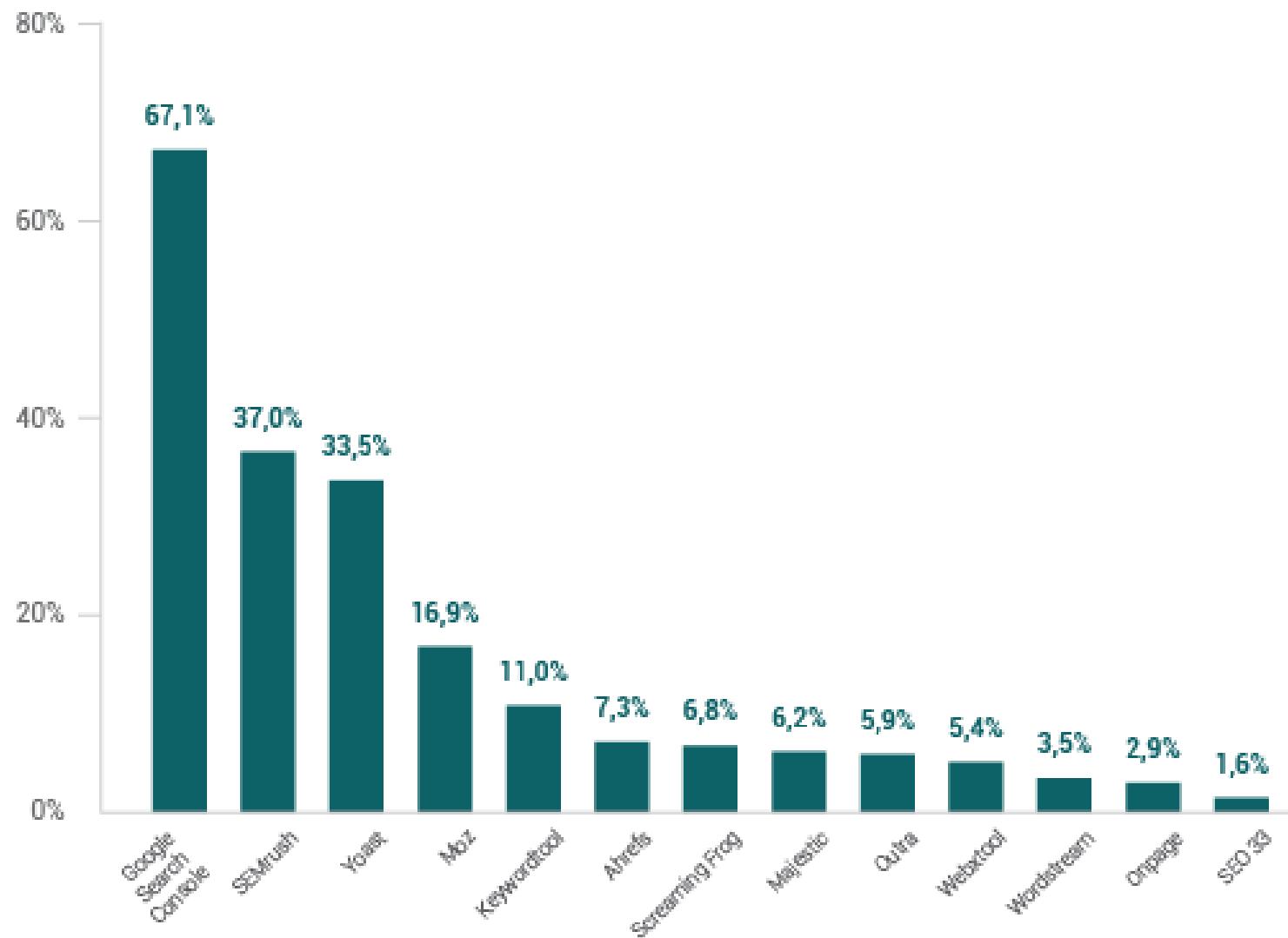
## O QUE ELE COMPRO



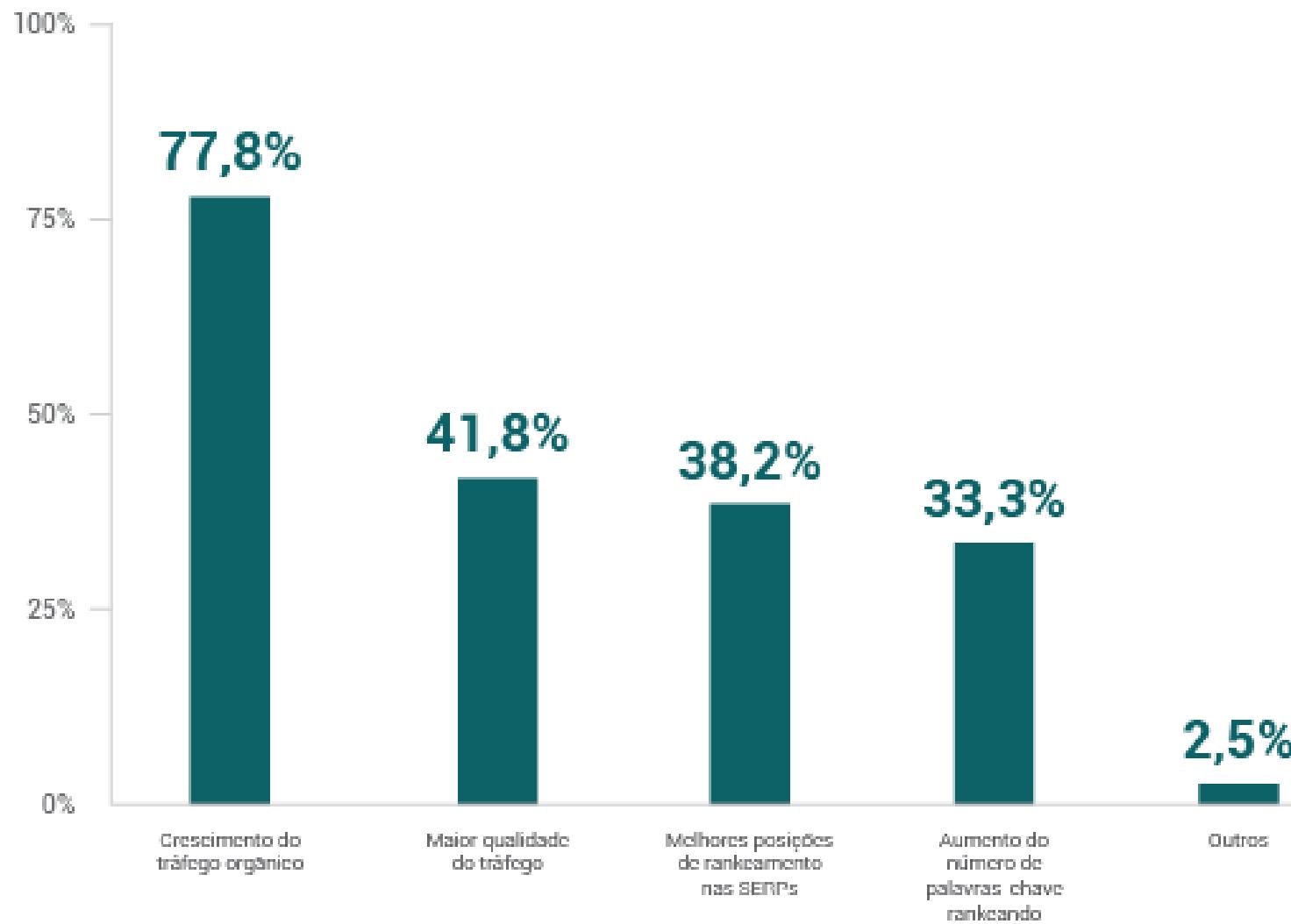
## Estratégia de SEO X Número de visitantes e clientes dos e-commerce



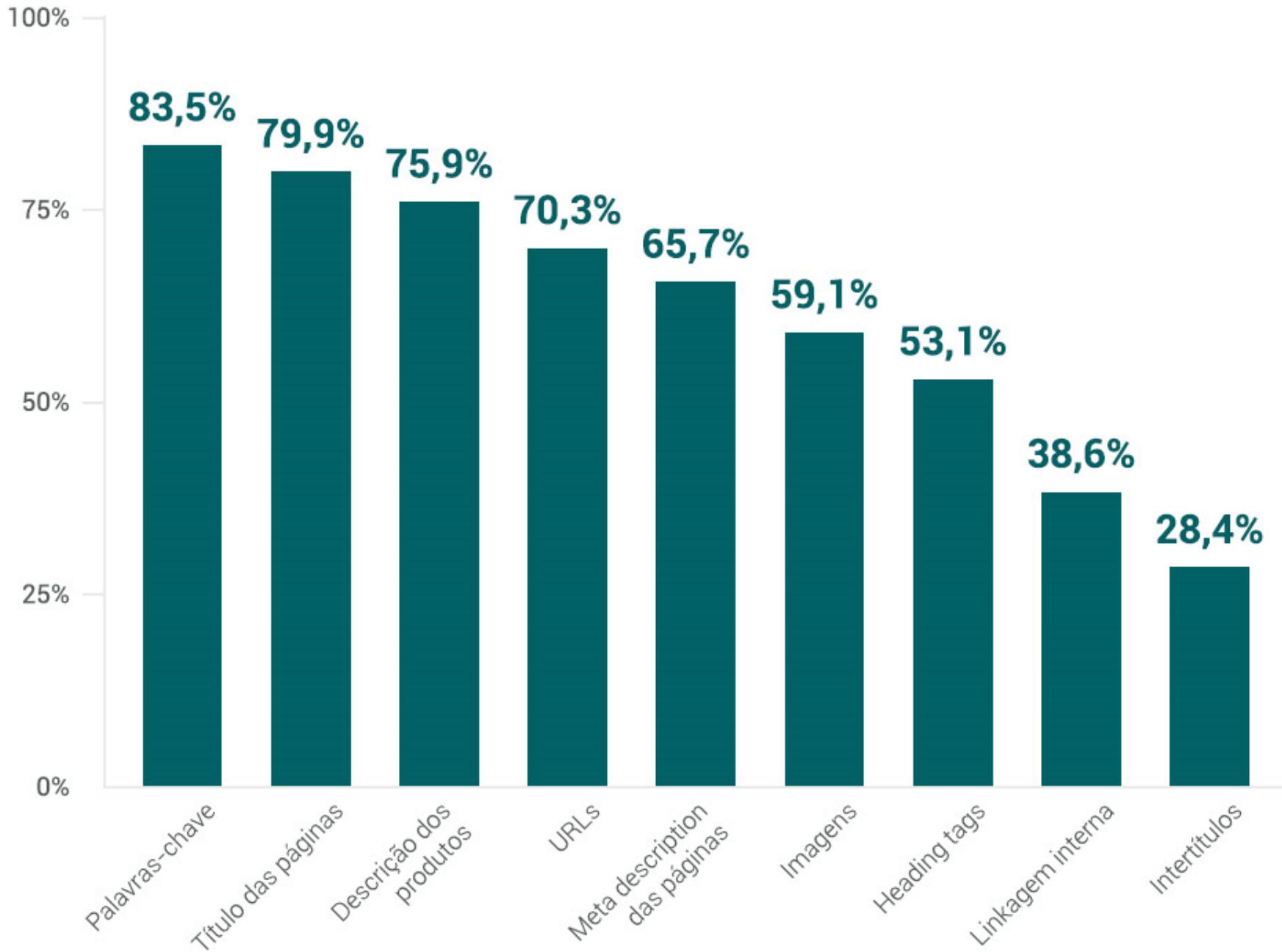
## Ferramentas de Search Engine Optimization (SEO) mais utilizadas no Brasil



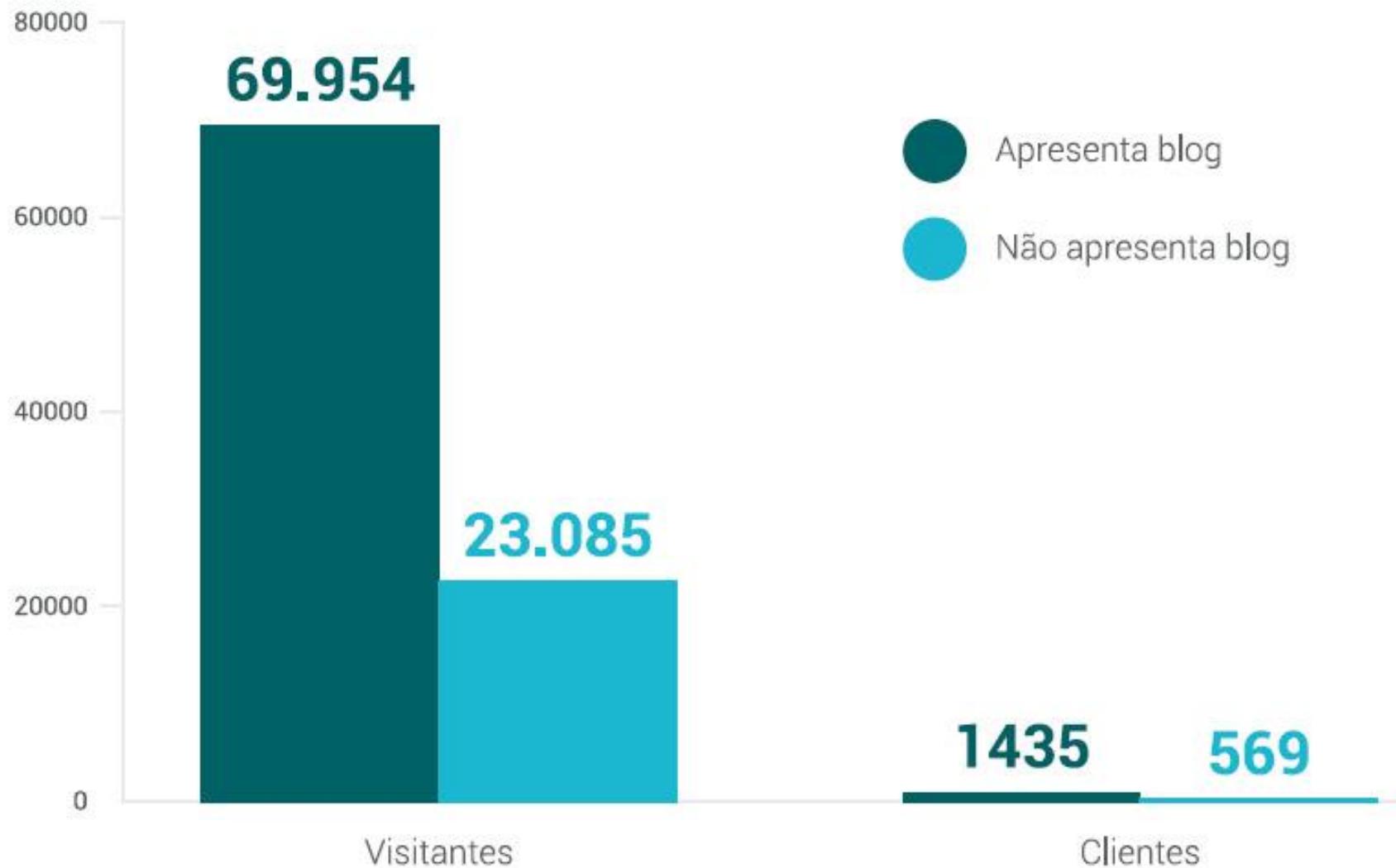
## Principais resultados obtidos com a adoção da estratégia de Search Engine Optimization (SEO) pelas empresas brasileiras

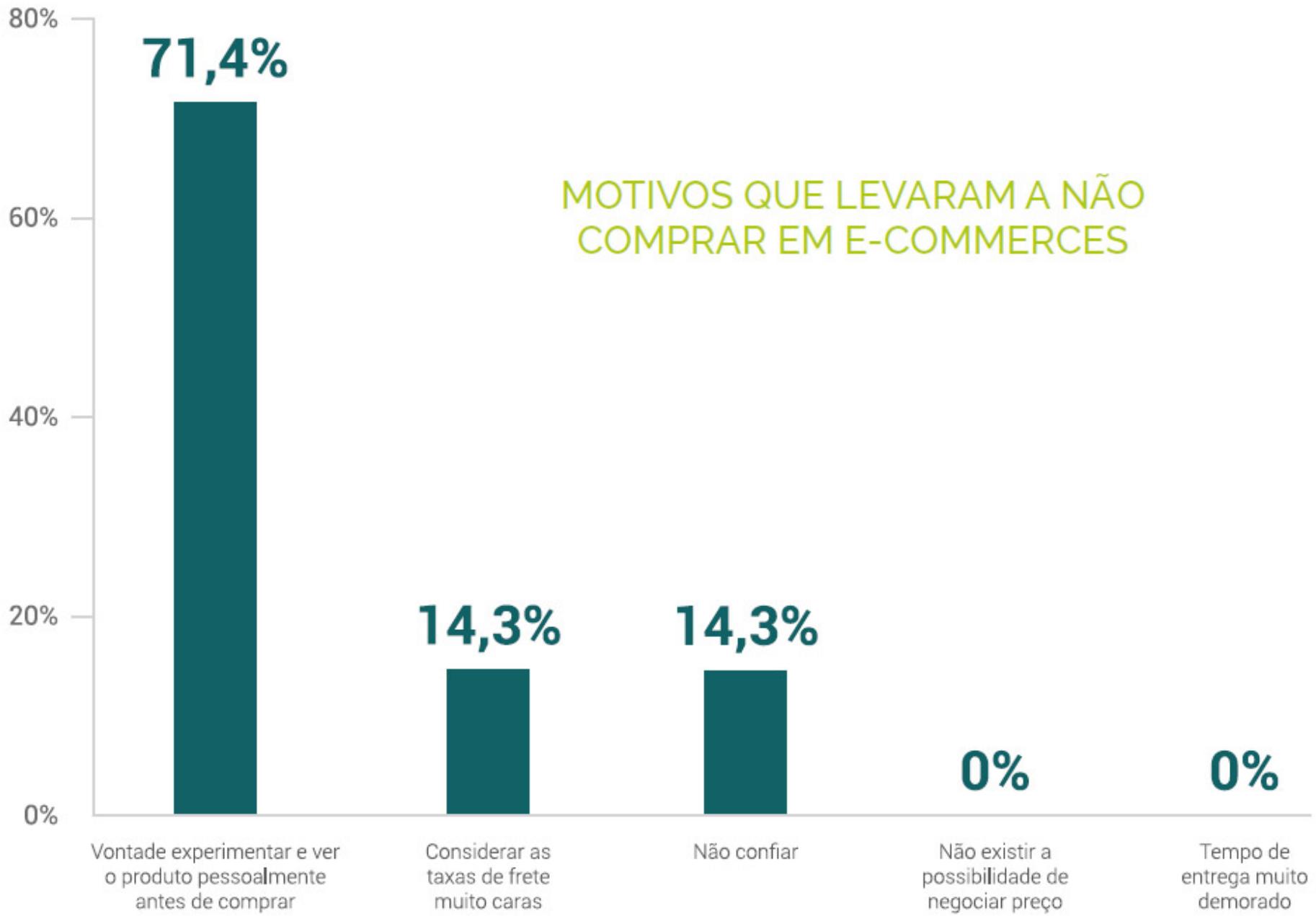


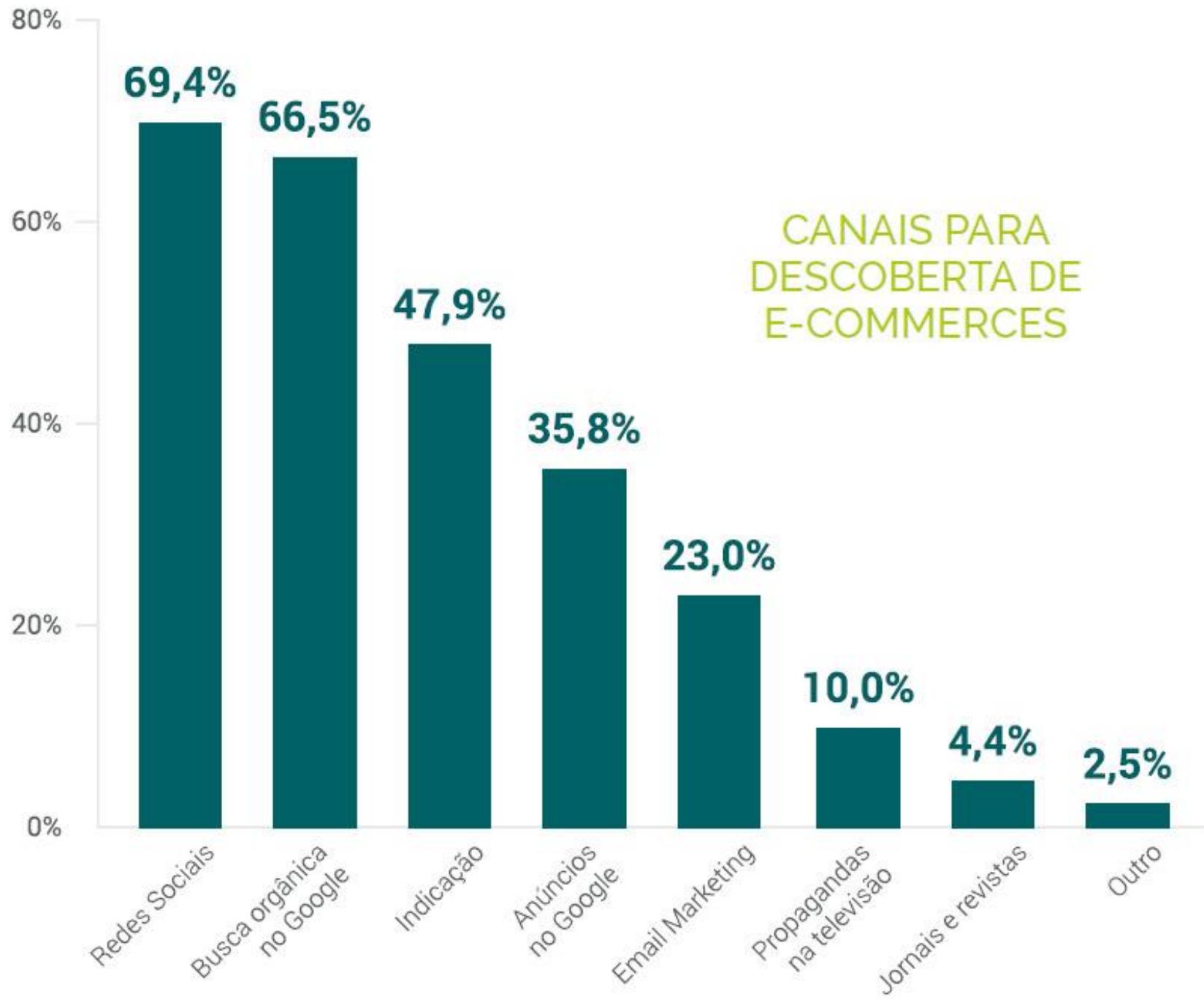
## ELEMENTOS OTIMIZADOS COM SEO

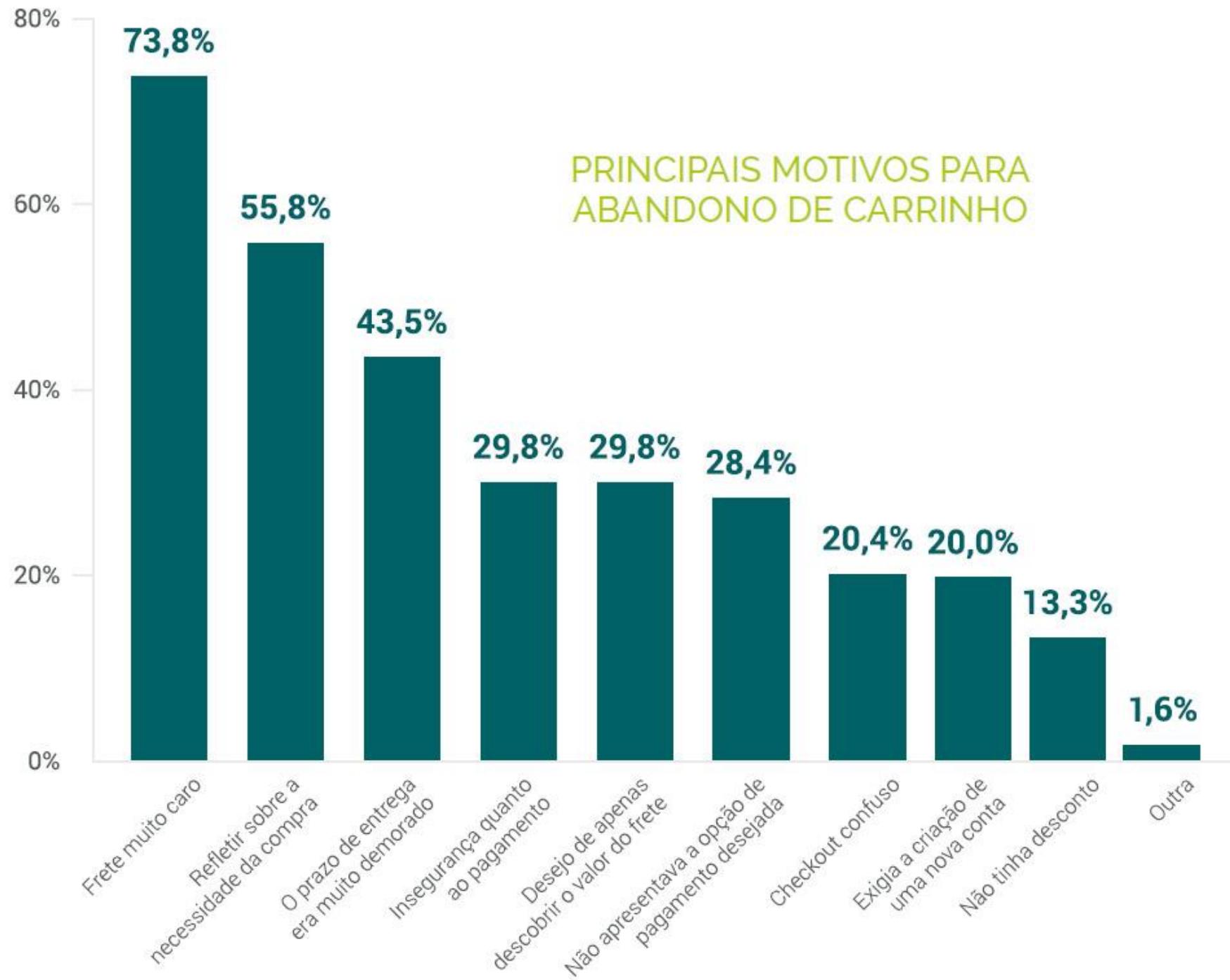


## PRESENÇA DE BLOG X NÚMERO DE VISITANTES E CLIENTES



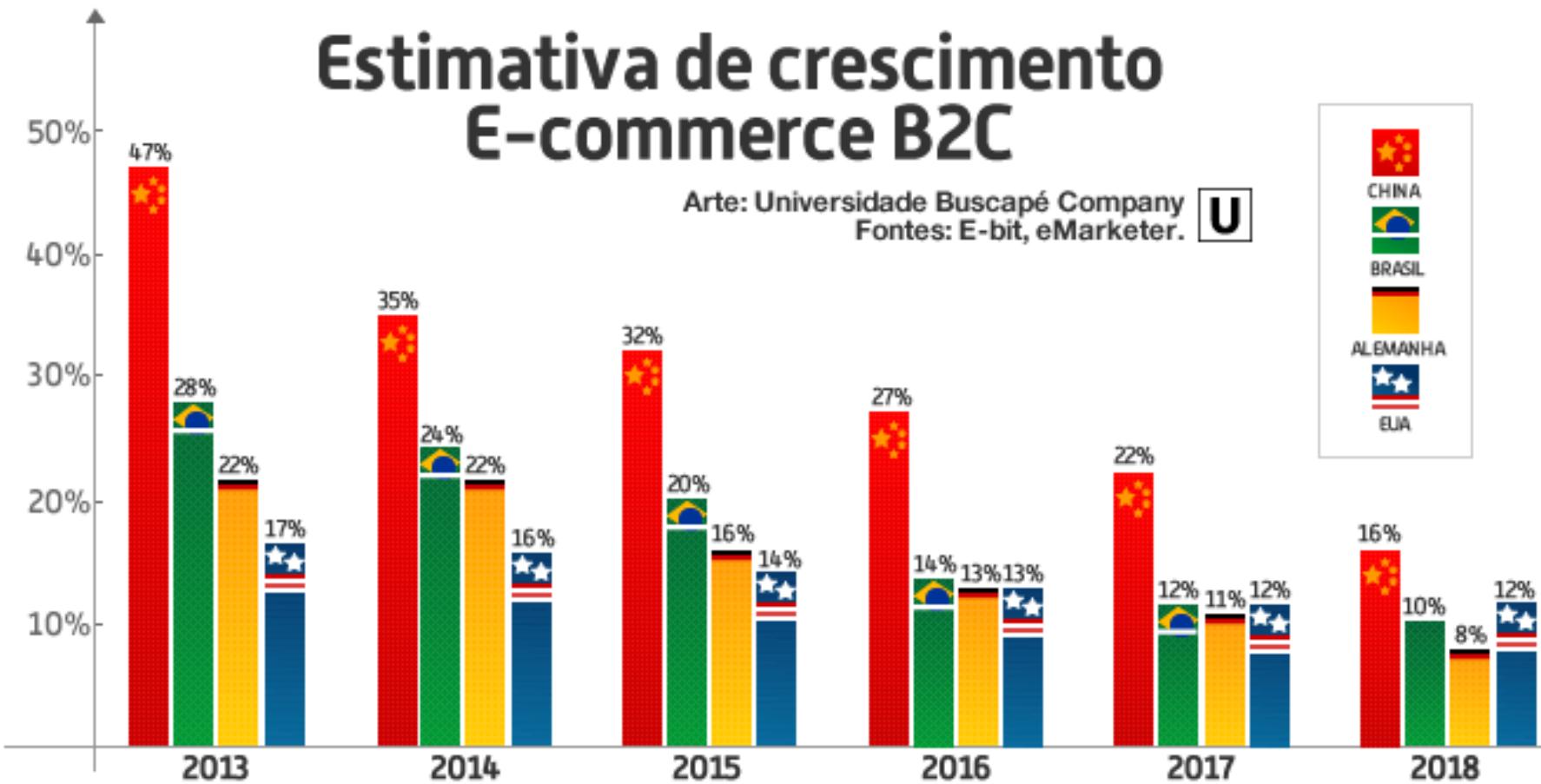






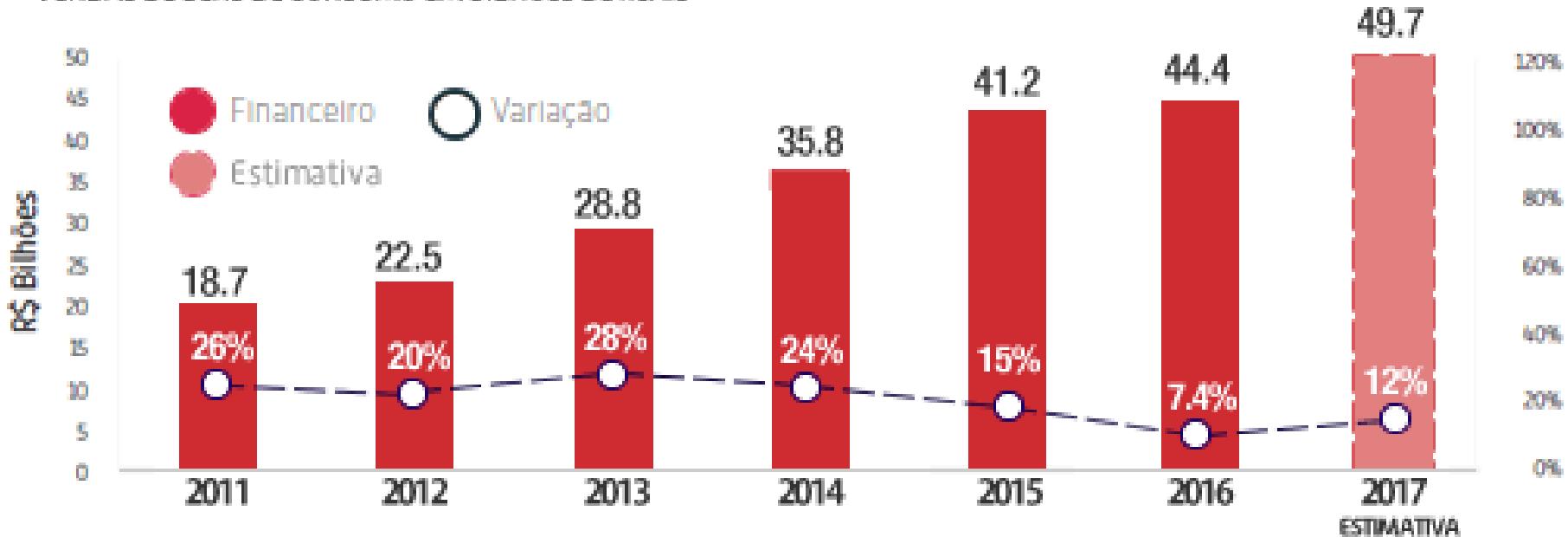
# Estimativa de crescimento E-commerce B2C

Arte: Universidade Buscapé Company   
Fontes: E-bit, eMarketer.



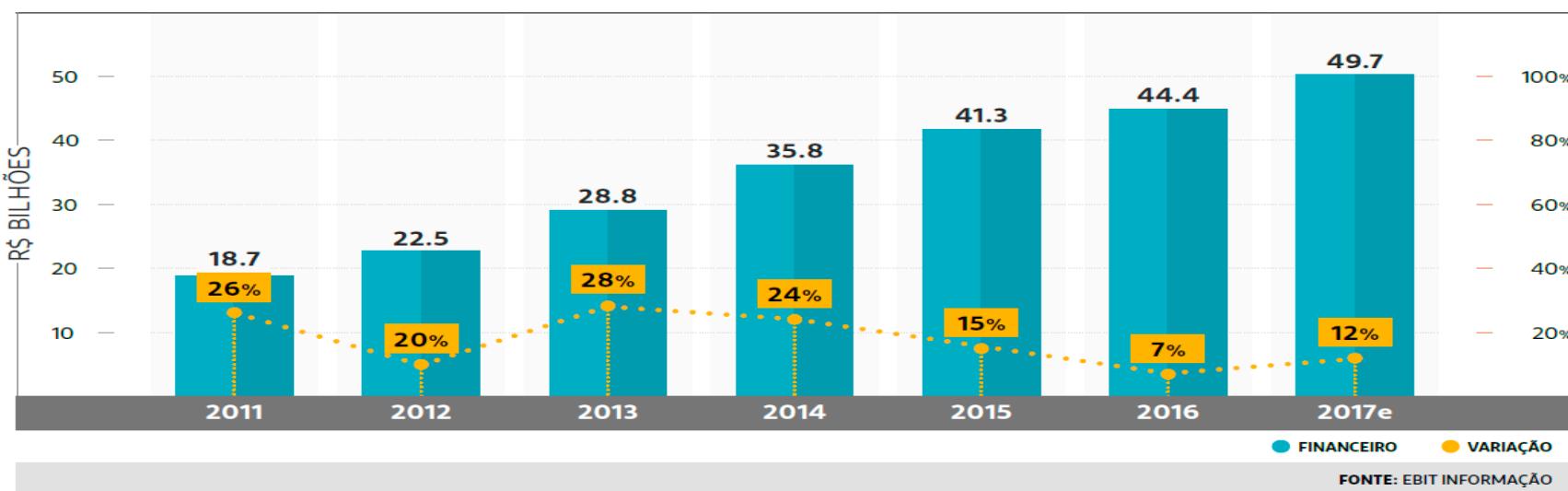
# EVOLUÇÃO DE FATURAMENTO DO E-COMMERCE NO BRASIL

VENDAS DE BENS DE CONSUMO EM BILHÕES DE REAIS



Fonte: Ebit Informação - [www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br)

## FATURAMENTO DO E-COMMERCE NO BRASIL





## E-commerce pode movimentar R\$229 bi até 2021\*



\* Estimativa de crescimento - considerando média dos anos 2014 e 2016 (26,90%).

Fonte: Pesquisa Conversion 2016.

# E-commerce cresceu 7,5% no primeiro semestre e faturou R\$ 21 bi, diz Webshoppers

Quarta-feira, 23 de agosto de 2017 • MERCADO • Tempo de leitura: 6 minutos •

2172 visualizações

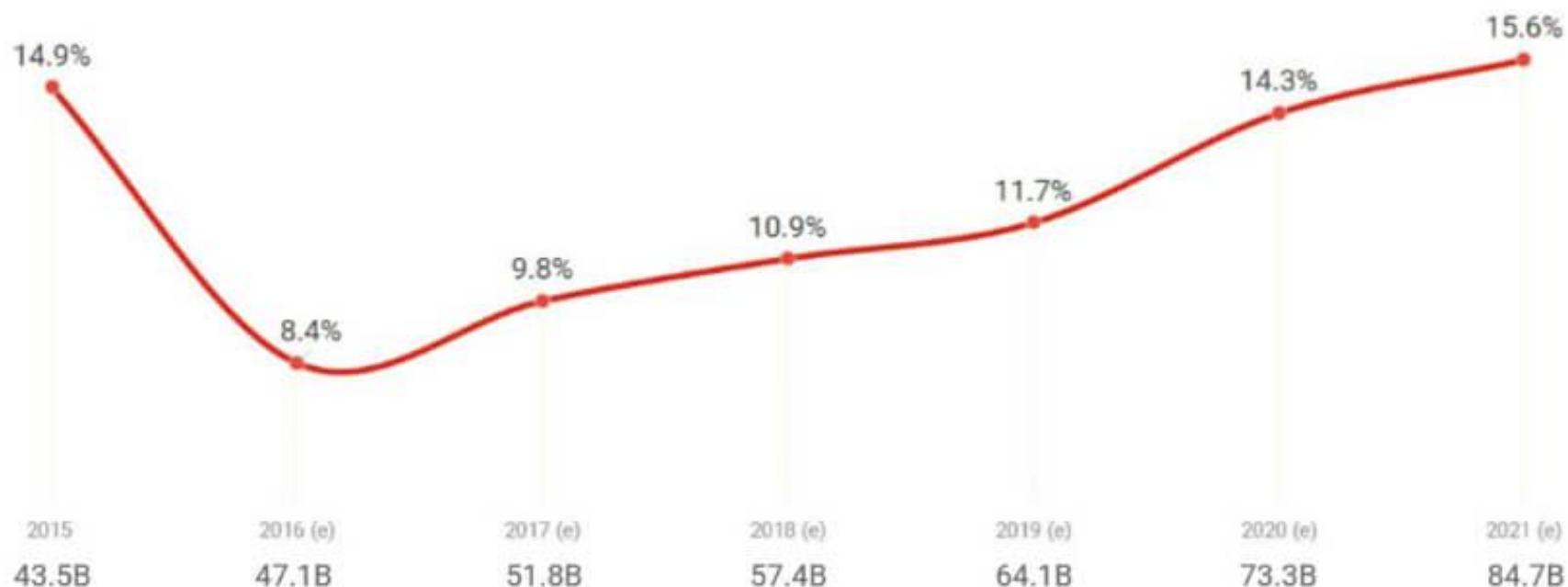
334 Compartilhamentos

3/5.0



O e-commerce faturou R\$21 bilhões no primeiro semestre de 2017 e registrou crescimento nominal de 7,5% ante o mesmo período de 2016, quando foram registrados R\$19,6 bilhões. O número de pedidos também aumentou, de 48,5 milhões para 50,3 milhões, assim como o tíquete médio, que passou de R\$403 para R\$418. Os números são do 36º Webshoppers, divulgado nesta quarta-feira (23) pela Ebit.

Deve crescer em média 12,4% ao ano até 2021, voltando a acelerar já no próximo ano



# Áreas para e-commerce



Segmentos para e-commerce

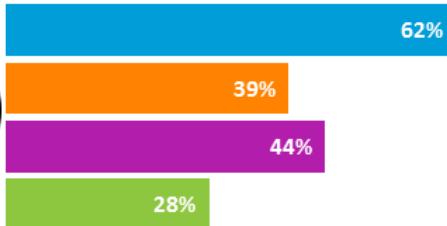


# BRASIL



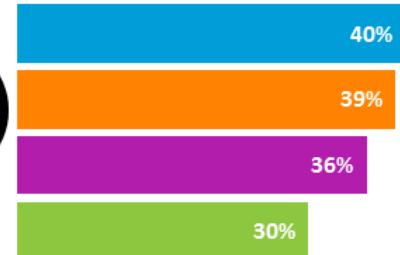
● PRODUTOS OU SERVIÇOS DE VIAGEM

BUSCOU INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS



● PRODUTOS RELACIONADOS COM MODA

PROCUROU OFERTAS/ PROMOÇÕES/CUPONS

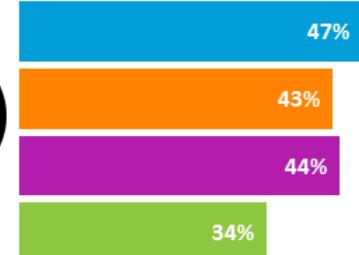


● PRODUTOS DE BELEZA & CUIDADOS PESSOAIS

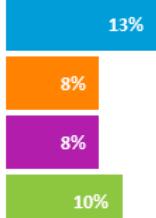
PROCUROU OFERTAS/ PROMOÇÕES/CUPONS

● ALIMENTOS FRESCOS

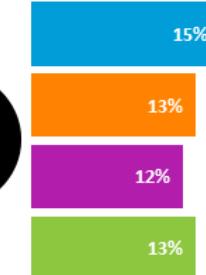
VERIFICOU/COMPAROU PREÇOS



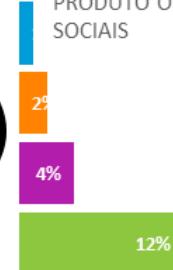
CLICOU EM UMA PROPAGANDA POR E-MAIL PARA SABER MAIS



SOLICITOU O RECEBIMENTO DE E-MAILS DE PRODUTOS/LOJAS



CURTIU/ ENVIOU UM TWEET/ FEZUM COMENTÁRIO SOBRE UM PRODUTO OU LOJA EM MÍDIAS SOCIAIS



Source: Nielsen Global Connected Commerce Survey, Q4 2015

\* Top and Bottom online shopping activities for selected categories SHOPPED OR PURCHASED in the past six months

# principais segmentos de atuação

em %



moda



casa e  
decoração



informática



beleza



eletrônicos/  
telefonia



esporte e  
lazer



alimentos e  
bebidas



saúde e cuidados  
pessoais



eletrodoméstico



automotivo

Q11. Em quais segmentos a sua empresa atua? (múltipla)

3º Pesquisa Nacional do Varejo Online 2016

e-commercebrasil  
EXCELÊNCIA EM E-COMMERCE

## Principais segmentos de atuação



# plataformas de e-commerce utilizadas



**45%**  
plataforma  
alugada



**36%**  
rede social



**32%**  
plataforma  
própria



**24%**  
*marketplace*  
ou shopping  
virtual



**14%**  
plataforma  
gratuita



**13%**  
aplicativo  
mobile

Q5 Quals plataformas de e-commerce utiliza? (múltipla)

3º Pesquisa Nacional do Varejo Online 2016

e-commerce  
brasil  
EXCELENCIA EM E-COMMERCE

## 5 principais destinos das vendas de e-commerce

**SP - 86%**

**RJ - 71%**

**MG - 64%**

**PR - 38%**

**RS - 34%**

## Outros destaques

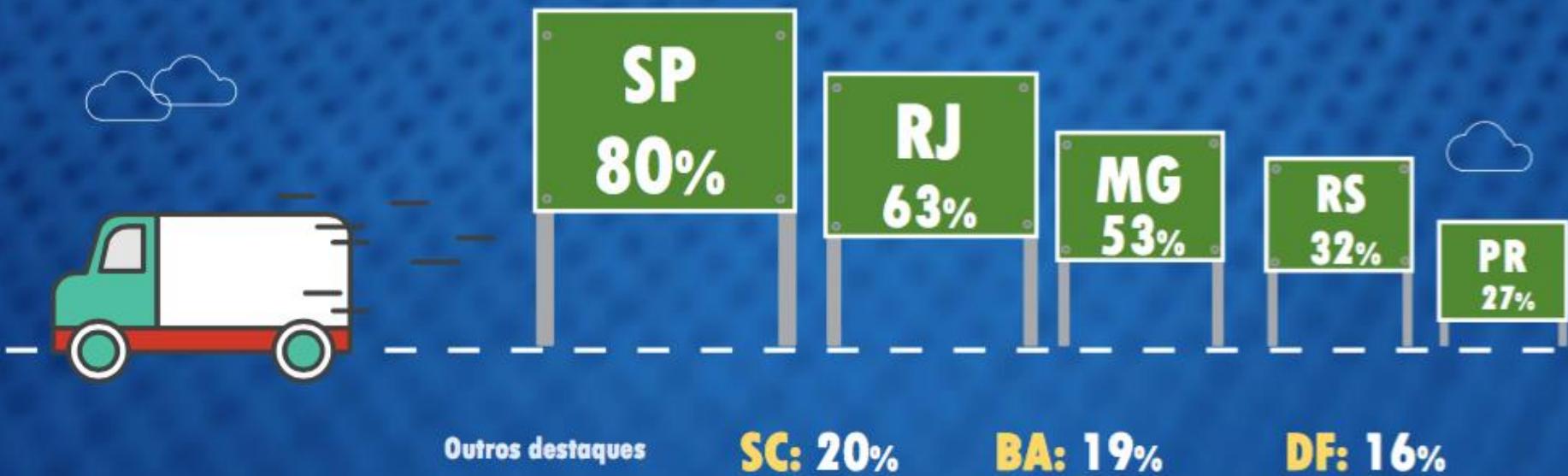
**SC - 30%**

**DF - 21%**

**BA - 20%**

\*Resposta de múltipla escolha, o entrevistado pôde escolher até 5 UFs.

# 5 principais destinos das vendas de e-commerce



\*resposta de múltipla escolha, o entrevistado pode escolher até 5 UFs

# SHARE DE CATEGORIAS

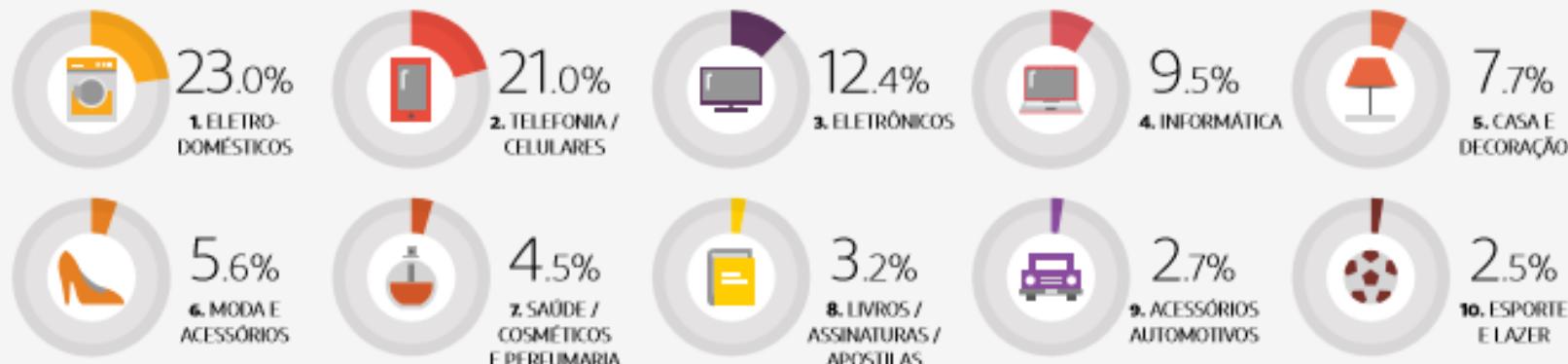
## CATEGORIAS MAIS VENDIDAS

### EM VOLUME DE PEDIDOS



FONTE: EBIT INFORMAÇÃO

### EM VOLUME FINANCEIRO



FONTE: EBIT INFORMAÇÃO

# Perfil Brasileiro E-Commerce



## CATEGORIAS MAIS VENDIDAS



1º - ELETRODOMÉSTICOS

2º - MODA E ACESSÓRIOS

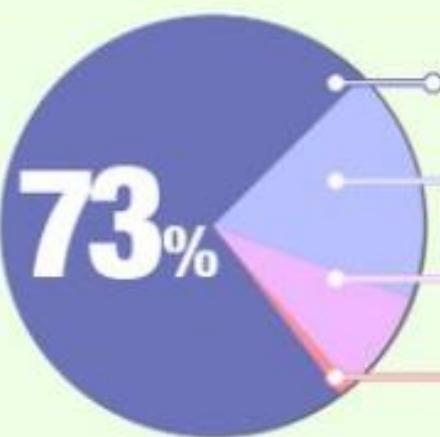
3º - SAÚDE, BELEZA E MEDICAMENTOS

4º - INFORMÁTICA

5º - CASA E DECORAÇÃO



## MEIOS DE PAGAMENTO MAIS USADOS

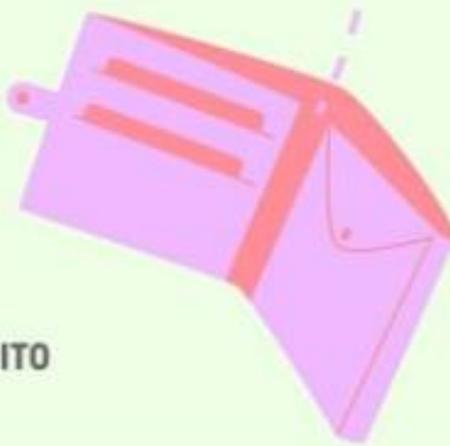


73% CARTÃO DE CRÉDITO

18% BOLETO BANCÁRIO

8% OUTROS MEIOS

1% CARTÃO DE DÉBITO



## ESCOLARIDADE



**32%**  
SUPERIOR COMPLETO

23% SUPERIOR INCOMPLETO

22% ENSINO MÉDIO

20% PÓS-GRADUAÇÃO

3% ENSINO FUNDAMENTAL

## RENDA FAMILIAR

**\$\$\$\$**

**38%**

ENTRE R\$ 1.000,00  
E R\$ 3.000,00

## SEXO



NESSA CATEGORIA, HÁ EMPATE TÉCNICO.

HOMENS E MULHERES TÊM O MESMO  
INTERESSE EM COMPRAS ONLINE.

8%

MENOS DE R\$ 1.000,00

9%

MAIS DE R\$ 8.000,00

11%

PREFERE NÃO DIZER

12%

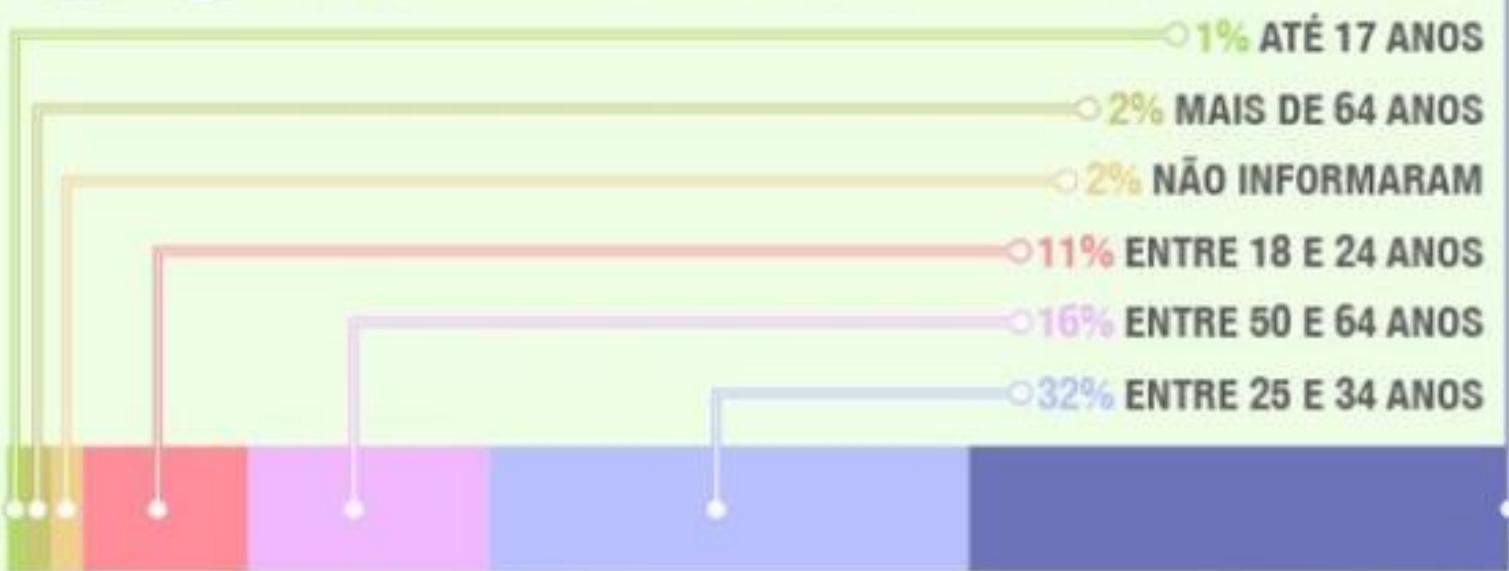
ENTRE R\$ 3.001,00 E R\$ 5.000,00

22%

ENTRE R\$ 1.000,00 E R\$ 3.000,00

## FAIXA ETÁRIA

# 36% ENTRE 35 E 49 ANOS



Fonte: Webshoppers



# E-commerce e Redes sociais



# AS REDES SOCIAIS E O INTERNAUTA BRASILEIRO

Pesquisa do Instituto Qualibest para entender o uso das redes sociais pelo internauta brasileiro no âmbito pessoal e profissional

## PERFIL DA AMOSTRA

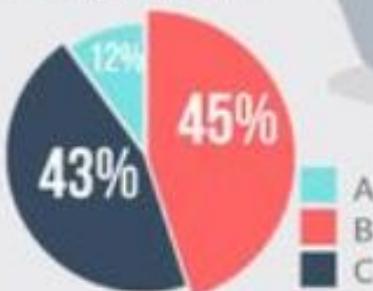
**3.665**

entrevistas

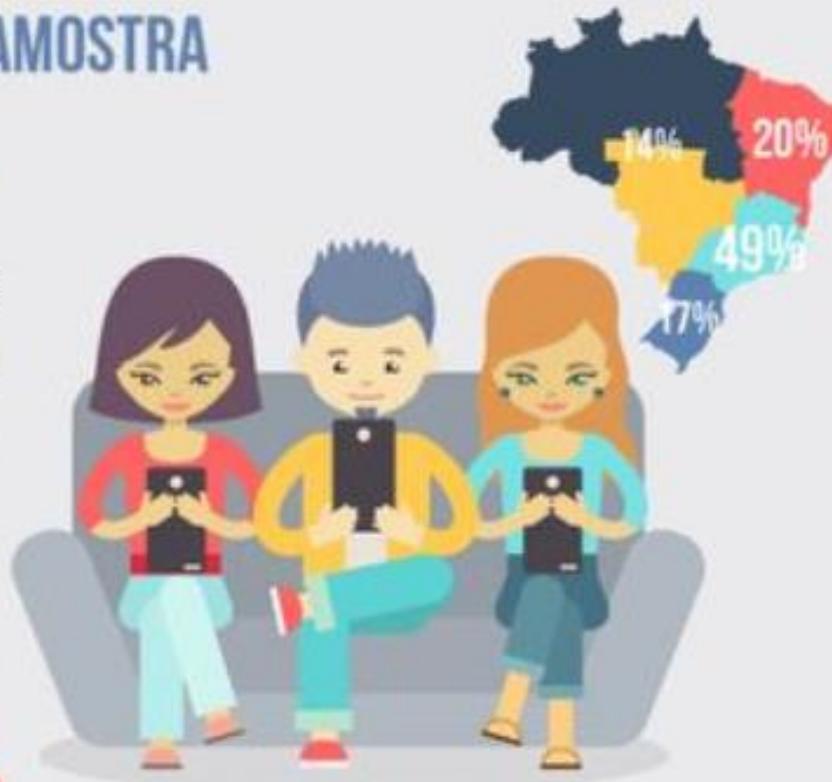
53% mulheres 47% homens



### CLASSE SOCIAL



**27,2 ANOS**  
média de idade



## POR ONDE ACESSAM



**76%**  
smartphone



**62%**  
desktop/  
notebook



**14%**  
tablet

## REDES MAIS ACESSADAS



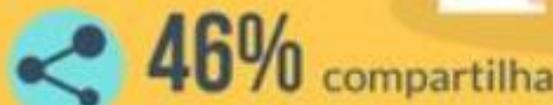
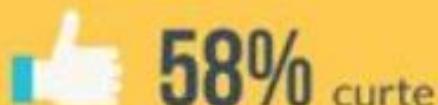
## REDES QUE PASSAM O DIA CONECTADOS



## REDES QUE GASTAM ENTRE 1 HORA E MEIA E 3 HORAS



## TOP 3 - O QUE FAZEM NAS REDES





## PRINCIPAIS MEIOS DE SE COMUNICAR

**82%**

mensagem  
de texto ou  
voz via whatsapp



**53%**

ligações de voz  
via operadora  
do celular

**50%**

mensagens de  
texto via  
facebook

## O QUE COMPARTILHAM:

**58%**

momentos especiais

**53%**

vídeos/imagens divertidas



**52%**

notícias importantes,  
novidades tecnológicas



**43%**

mensagens positivas  
e de autoajuda



**42%**

zueiras, piadas  
ou brincadeiras

**41%**

selfies

**37%**

questões políticas  
e sociais

O que a  
**Acessibilidade** e a  
**Usabilidade**  
podem fazer pelo seu  
**e-Commerce?**



Qual é o momento  
atual do  
e-Commerce  
no Brasil?

# O que os usuários esperam?



# Felicidade...



4/1/2009

- Encontrabilidade
  - Velocidade
  - Usabilidade
  - Preço
  - Comodidade
  - Segurança
  - Bom atendimento
  - Variedade
  - Qualidade
- ...

E o que as empresas  
de e-Commerce  
esperam?

# Aumentar a satisfação dos usuários para obter mais lucro



Mas como



**Acertando  
o tiro certo  
no alvo certo**



# Para onde vamos?



# Causo 1

Precisamos  
Construir  
uma mesa.





# Ping-pong?



# Futebol de botão?



# Carteado?



# Ou seria uma mesa para computador?



# Reunião?



# Escritório?



# Mesa de centro?





# Ou seria uma mesa de cirurgia?



# De autópsia?



## **CAUSO 1** (continuação)

**- Isso não interessa, meu filho. Depois a gente vê.  
Vamos começar logo o trabalho. O prazo é curto,  
então, mãos à obra!**

## Conclusão?

**Retrabalho, desgaste com o cliente e diminuição do lucro.**

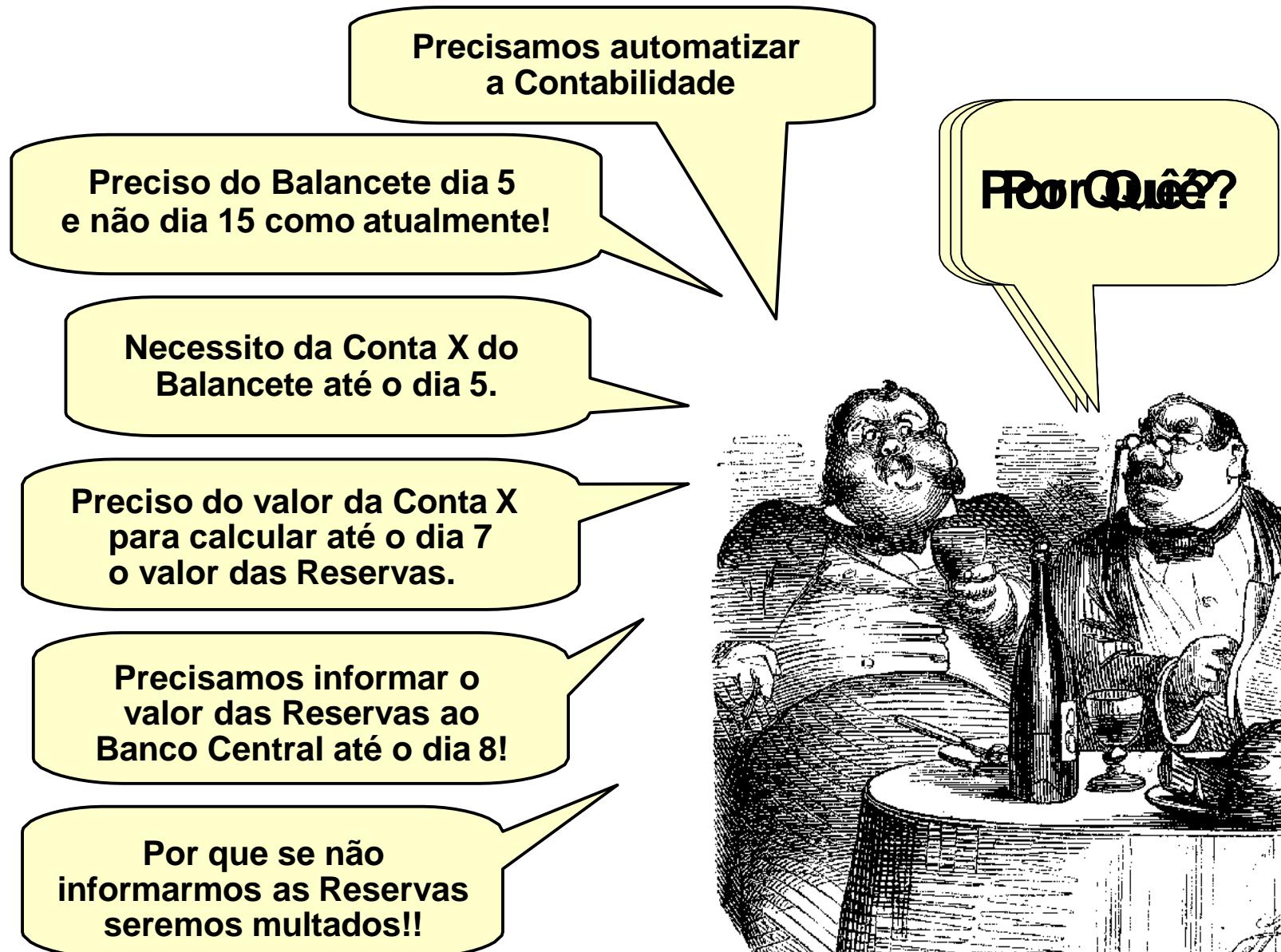
# Problema?

# **Escolha do alvo...**



**Uma proposta?**

# Investigação Baseada em Perguntas



d e s i g n



Mas afinal o  
que é design





# Qual dos dois sanduíches você escolheria?



Foto de um sanduíche comprado em uma loja qualquer.



Foto do mesmo sanduíche e para fins de marketing.

# Design não é arte!



Clara com 3 anos, pintanto o "sete"

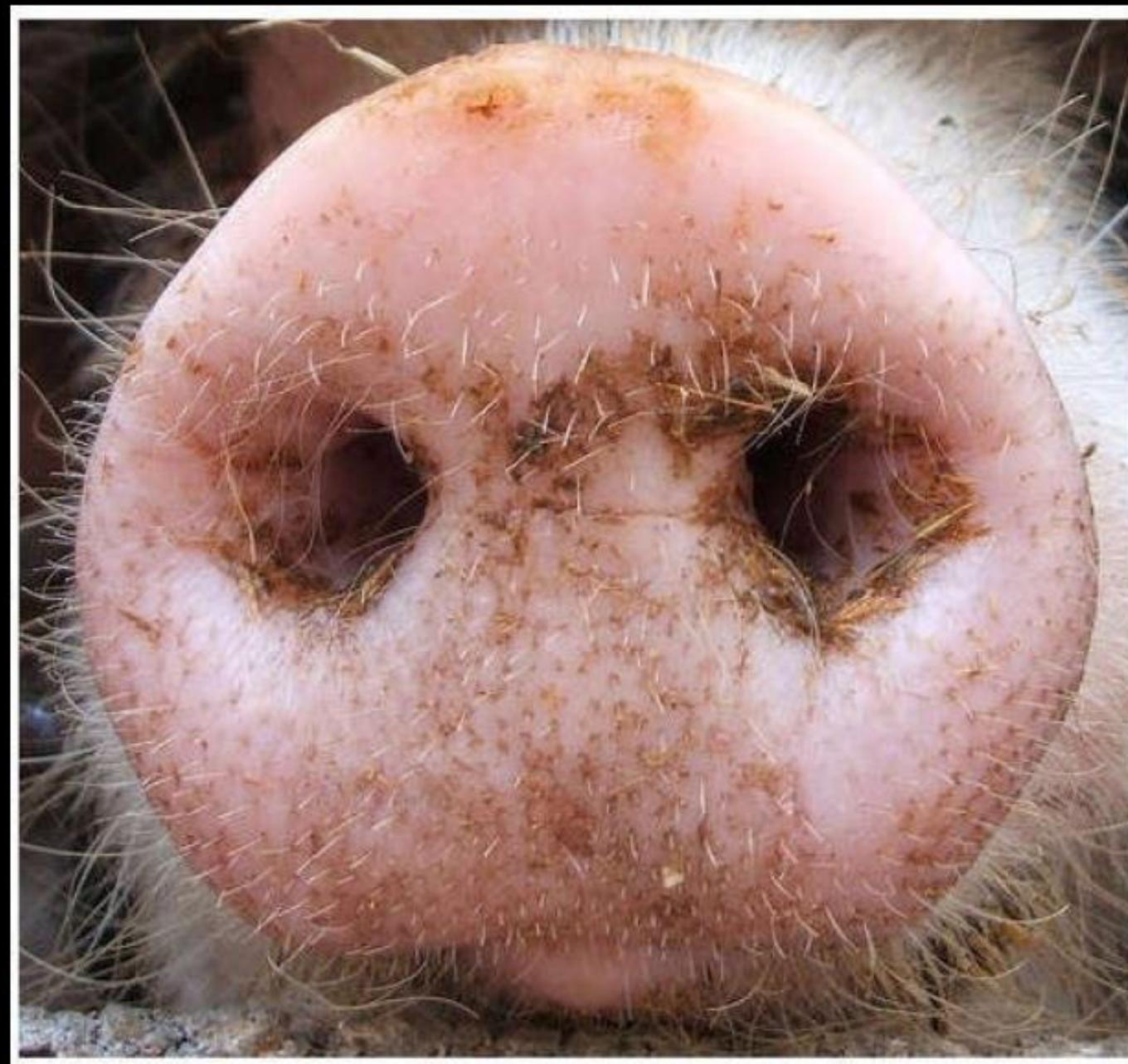
**Não é maquiagem...**

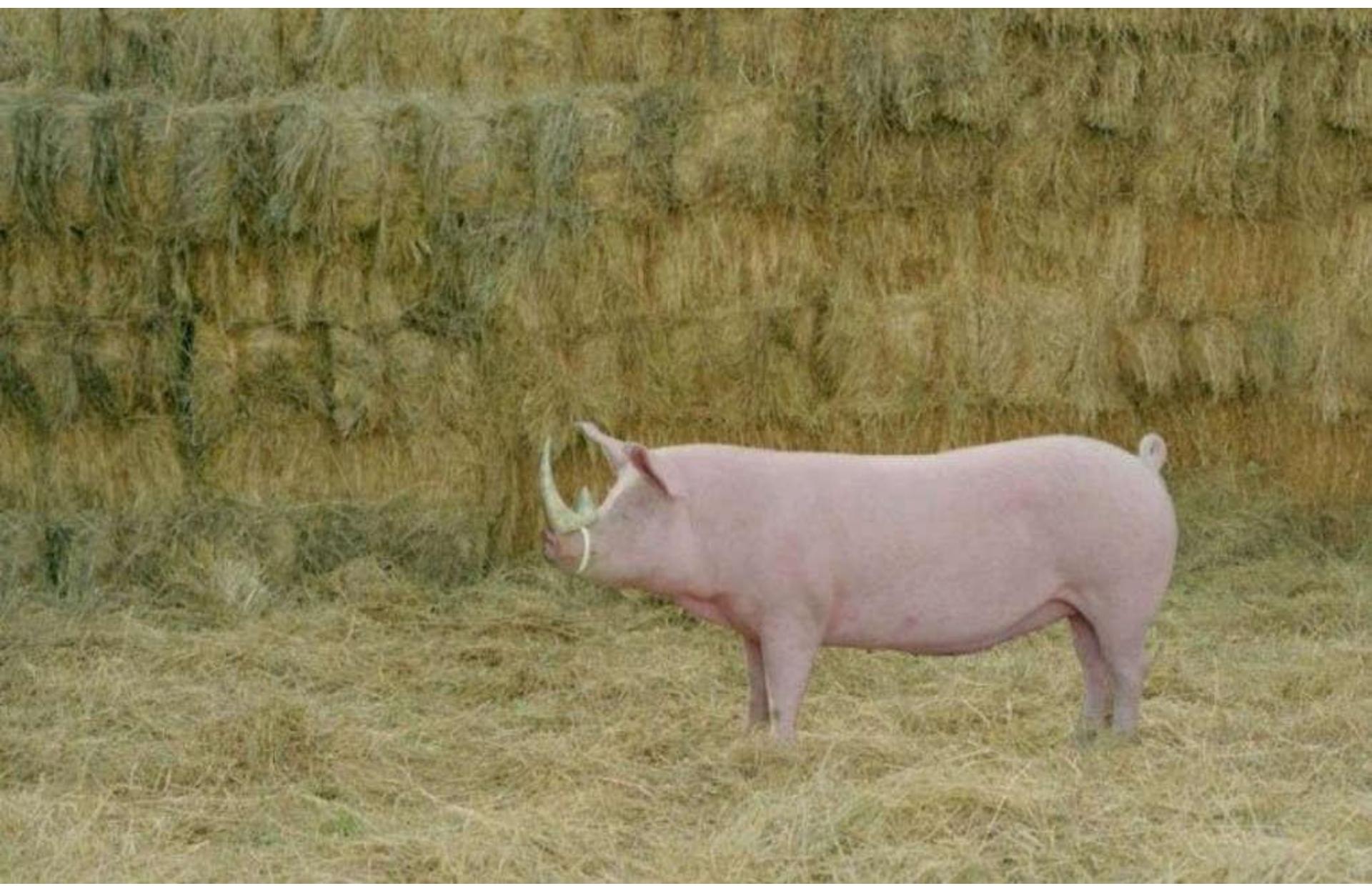
Porquinho rosa e soridente de pelúcia



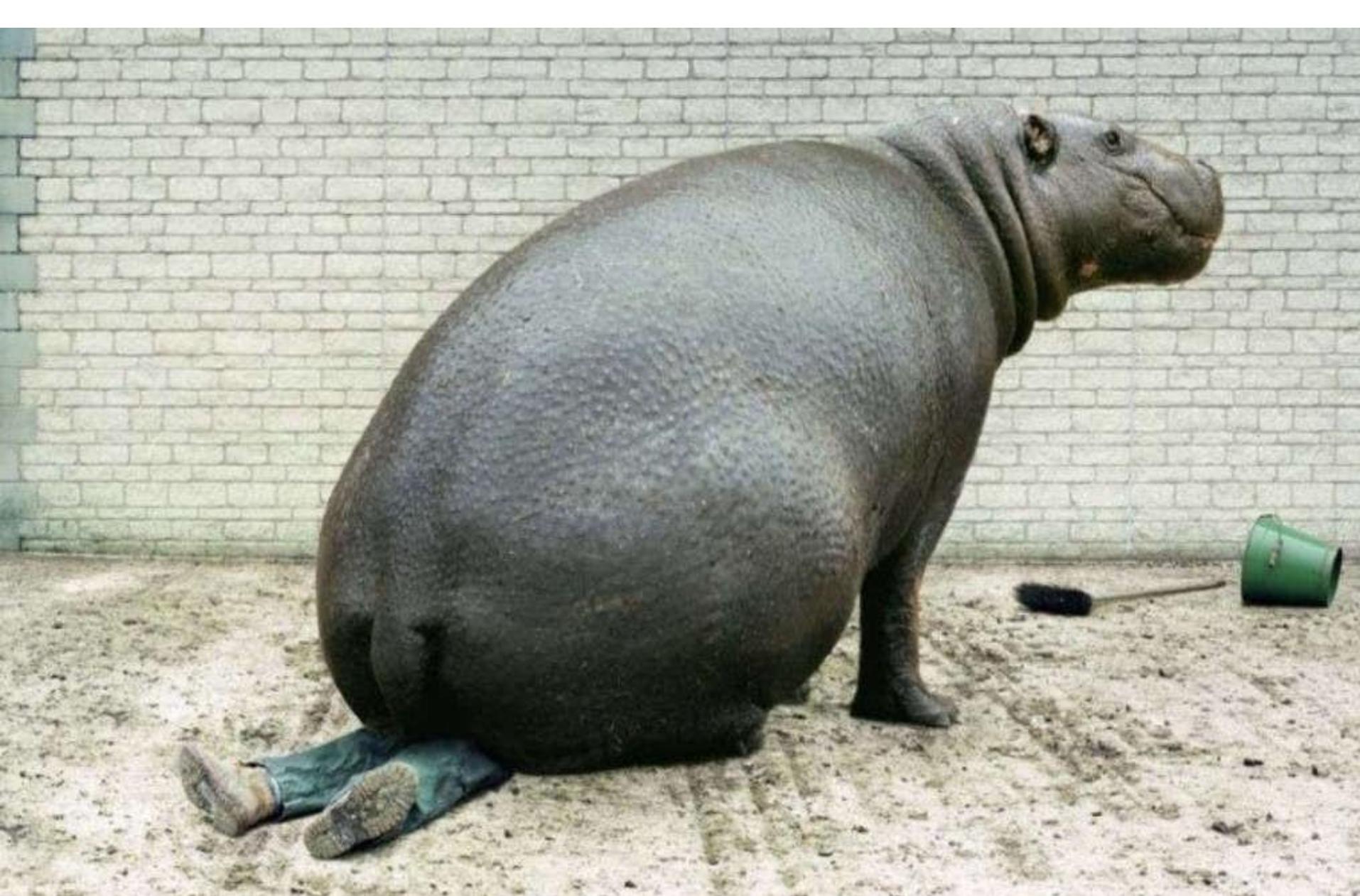
<http://www.flickr.com/photos/alltheaces/67904915/>

Fucinho de um porco de verdade...









# Não deve ser poluído.

70 x 30

Diversas chaminés de uma fabrica poluindo o ar.

**HAPPY  
SALE**

PRICES AS MARKED  
UP TO

**40%  
OFF**

LIMITED TIME  
ONLY!

BUY ONE  
GET ONE  
**50%  
OFF**

excluding sandals  
second pair of equal or lesser value

select styles



**HAPPY  
SALE** ☺

PRICES AS MARKED  
UP TO  
**40%  
OFF**

LIMITED TIME  
ONLY!



globo.com  
Julho 2007

&gt; GLOBOMAIL RTÉ 10GB

Login  OK  
 Senha   
 » Esqueci meu login  
 » Esqueci minha senha

## &gt; NOTÍCIAS

- G1 Notícias
- G1 / Brasil
- G1 / Mundo
- G1 / Rio de Janeiro
- G1 / São Paulo
- TV Globo
- O Globo
- Fantástico
- Jornal Nacional
- Globo News
- G1 / Tecnologia
- G1 / Música
- G1 / Cinema
- G1 / Planeta Bizarro
- G1 / Vestibular
- G1 / Ciência e Saúde
- G1 / Previsão do tempo
- Veja outros sites

## &gt; ESPORTES

- Brasileirão
- Libertadores
- Cartola FC
- Pan 2007
- Fórmula 1
- NBA
- Campeonatos
- Surfe
- Stock Car
- NFL (Futebol)
- Lutas
- Vôlei
- Tênis
- Brasil Esportivo
- Esportes Radicais
- SporTV
- TV Globo
- Veja outros sites

## &gt; ENTRETENIMENTO

- TV Globo
- Paraiso Tropical
- Pé na Jaca
- O Profeta
- Eterna Magia
- Kibe Loco
- Big Brother Brasil
- Gente/EGO
- Horóscopo
- Malhação
- Mais Você
- TV Xuxa
- Séries de TV
- Casseta e Planeta
- Paparazzo
- Globoradio
- Sítio do Picanha



TETRA... E NO SAIBRO Federer acaba com invencibilidade de Nadal

**EUA: 2 mortos em ataque de atirador**

Disparos tinham como alvo o fórum da cidade

# STF julga hoje habeas corpus de presos da PF

Ministro retoma análise dos pedidos de liberdade dos acusados de fraude na Operação Navalha

» Depoimentos começam amanhã

**Jadel quebra marca histórica de João do Pulo**

Recorde de 32 anos era o mais antigo no país

**Alemão fecha contrato (quase) milionário**

Diego será garoto-propaganda de loja

**notícias**

**Termina com mortes cerco a prédio de radicais no Líbano**
**BRAZIL**

**Após morte, parques terão fiscalização**

Governador de MG pediu investigação sobre as condições de segurança em brinquedos, estudante caiu de 30m

- » Burocracia empesta o '190' no Rio
- » Carro sem combustível ajuda Pilis
- » Ladrões usam cavalo na Bahia


**Bala perdida: menina segue em coma**
**Radar mostrou colisão do jato Legacy com o avião da Gol**

Imagens mostram que radar funcionou no dia do acidente


**Novo teclado multimedia custa mais que um notebook**

Com design diferenciado e teclas com mini-tela, periférico custa US\$ 1.536

**Jornal paraguaio chama Brasil de 'imperialista e explorador'**

Materia diz que o acordo de Itaipu pode gerar 'violência entre os países'

**Evo conquistou os bolivianos com discurso ambíguo**

«...»

**esportes**

**Fla aposta nos gols de Souza contra o Goiás de Pet**
**BRA SILEIRÃO**

**Raposa testa novo time do Corinthians**

Equipes que decidiram título de 1998 passam hoje por fase de turbulência; Araújo (foto) e Finazzi são os trunfos

- » Bota: torcida serve de motivação
- » Verdão estreia numeração fixa
- » Todas as notícias do seu clube


**Gol mil: lembre Romário no 1º ano de Vasco**

Liverpool oferece R\$ 78 mi por passe de Carlitos Tevez

Herói do West Ham, hermano está

na mira também de Milan, Real e Juve


**Saiba como será abertura do Pan; fotos**
**Surpresa de Dunga pode reforçar o Manchester United**

Afonso Alves fará dupla de ataque com o português Cristiano Ronaldo

**Arsenal terá US\$ 60 milhões para contratar reforços**

Francês Ribéry, do Olympique, é o preferido do técnico Arsène Wenger

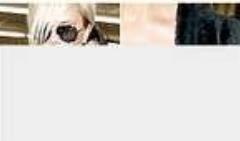
**PSG lança quadro que lembra passagem de Rai pela França**

«...»

**VÍDEOS**

**Fio Maravilha esclarece 'briga' com Jorge Ben Jor**

Repórter treina em vulcão para encarar o Alasca  
Bola na rede: veja os gols de sábado do Brasileirão

**entretenimento**

**Vic Beckham chama atenção ao tentar esconder seios**
**CELEBRIDADES**

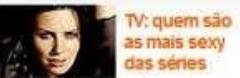
**Novaes faz show, mas Fani não vai**

Na apresentação de sua banda, o ator garantiu que a ex-BB foi convidada. 'Ela é sempre bem-vinda', derreteu-se

- » Wagner Moura em papo exclusivo
- » Iris hesita e Playboy desiste
- » Paris vai escrever diário da prisão


**Birkheuer vive diva no Paparazzo**

Guia para quem vai curtir o show do 'High School Musical'  
Confira o mapa e dicas para evitar problemas e aproveitar o evento


**TV: quem são as mais sexy das séries**
**Cannes recebe curta de Walter Salles calorosamente**

'A 8.944 km de Cannes' faz parte de longa com Polanski, Wenders e Loach

**'Shrek 3' abre temporada de 'blockbusters' nos EUA**

Saiba quando 'Piratas', 'Harry Potter' e outros chegam aos cinemas do Brasil

**'Os Simpsons': 18º ano estréia hoje... e Ronaldo é convidado**

globo.com  
Agosto 2007

email

login esqueceu?

senha esqueceu?

acessar

Bradesco.  
Patrocinador  
exclusivo.

## notícias

- G1
- Brasil
- Ciência e Saúde
- Cinema
- Economia e Negócios
- Mundo
- Música
- Planeta Bizarro
- Previsão do Tempo
- Rio de Janeiro
- São Paulo
- Tecnologia
- Vestibular
- Fantástico
- Globo News
- Jornal Nacional
- O Globo
- TV Globo
- mais sites de notícias**

## esportes

- Globoesporte.com
- Basquete
- Bolão
- Brasileirão
- Fórmula 1
- Futebol
- Futebol Internacional
- Musas do Brasileirão
- Previsão das Ondas
- Seleção Brasileira
- Stock Car

**De pênalti, Flu abre o placar contra o São Paulo no Maraca; siga**

Thiago Neves bate com tranquilidade no meio do gol de Fabiano e põe o tricolor carioca na frente; líder vem de sequência de três derrotas

- Acompanhe lances de Corinthians x Inter
- Siga Paraná x Flamengo direto de Curitiba
- Santos e Palmeiras fazem 'final' às 18h10
- Confira a posição do seu time na tabela



## MUNDO

**Policia sabia que Jean Charles era inocente, diz jornal**

- Trem bate em Bangladesh

## notícias



- Video EUA: caminhões pegam fogo em túnel

## ADEUS A PAULO AUTRAN



Corpo será cremado amanhã e cinzas serão jogadas no jardim da viúva

- Ator vira nome de viaduto
- Veja as fotos do velório



Romaria fluvial tem 400 barcos no Pará para o Círio de Nazaré

Fuvest começa a aplicar testes de habilidade específica amanhã

## ELIMINATÓRIAS DA COPA

**Colômbia vibra com ausência de Ronaldo na seleção**

- Segurança é reforçada

## esportes



- Nado brasileiro levanta torcida, mas fica em 6º

## FÓRMULA 1



Jornal dá como certo o retorno de Alonso para a Renault

- Após carta de intenção, faltaria ainda quebra do elo com McLaren sem multa
- Toro Rosso: recurso negado
- Quem leva o título no Brasil?



Felipe Massa prestigia Stock Car em folga na Argentina

Sem Felipão, Portugal faz dever de casa e derrota o Azerbaijão  
Com Murtosa, seleção segue busca por vaga em eliminatórias da Eurocopa

## JÁ É CARNAVAL

**Nivea Stelmann vira rainha de bateria no Rio**

- Cauã desfila junto com Grazi

## entretenimento



- Acabou o mistério! Veja capa do CD de Britney

## CELEBRIDADES



Luciano Huck diz estar em busca de um país melhor

Apresentador tem ONG que oferece atividades e cursos para jovens

- Dia das crianças dos famosos
- Giane leva a mãe ao teatro

## plantão

Sáb, 13/10/2007

16h45 | esportes  
Scheidt e Prada são tricampeões no Rio

16h41 | esportes  
Jihad fica a dois passos do bicampeonato

16h30 | celebridades  
Prince convida Amy Winehouse para o Natal, mas não o marido

» todas as notícias

## / tempo real



Bola rola em três jogos pelo país; acompanhe os lances com vídeos exclusivos! [Clique](#)

[globo.com/brasileirão](#)

## / você no bbb



Faltam dois dias para o fim das inscrições. Veja em quem estamos de olho. [E vote!](#)

[globo.com/bbb](#)

## / ondas



Vai à praia? Câmeras trazem a condição do mar agora no seu pico favorito. [Programe-se!](#)

[globo.com/surfé](#)



Não deve ser desorganizado...  
Onde está o Wally?



# Ambíguo?

Quatro mãos juntas, uma para cada lado.

A silhouette of a person in a suit stands at the entrance of a large, complex white labyrinth. The labyrinth has many paths and dead ends. The background is a solid blue.

Complicado

Executivo na frente de um grande labirinto.

Um poste com dezenas de setas para todos os lados



# Confuso



Frustrante

# Não deve discriminar



Uma peça de pião de xadrez  
isolado de outros 27 piões.

Ou ser  
inacessível





Uma mão auxiliando a outra no uso do mouse.

Não  
requer  
habilidades  
especiais



Querida, o Windows  
travou de novo!!!

Andem meninos!!!  
Vão ajudar o papai a dar  
Control + Alt + Del.

Uma cobra fala para outra Querida, travou de novo!!!  
Andem meninos vão ajudar seu pai a dar Control + Alt + Del.

Ou ser difícil de usar

A close-up photograph of a person's face, focusing on the eyes and lips. The person has blue eyes with dark eyeliner and mascara, and pink, slightly glossy lips. The lighting is soft, highlighting the skin texture.

Não  
é apenas  
uma  
aparência  
bonita

Afinal,  
o que é design



É uma disciplina que explora o diálogo entre:





Store

Mac

iPod + iTunes

iPhone

Downloads

Support

Search



Airport Express



Airport Extreme



Keyboard



Mighty Mouse



Cinema Displays



Mac Pro



Mac mini



Servers

Accessories

Macs

Applications

Servers

## Why You'll Love a Mac



Awesome out of the box.  
A PC comes stuffed with software you'd never want to use. A new Mac comes with the stuff you want.

[Watch ads](#) ▶ [More reasons](#) ▶

**Mac**  
Share photos and video online with a single click. Introducing the new Mac Web Gallery.

[Learn more](#) ▶ [Log in](#) ▶

## The all new, all-in-one iMac.



The all-new iLife '08.



The new Logic Studio.

## Mac@work



Creative Professionals  
See how pros redefine how they create. [Learn more](#) ▶

## Education

Everything Mac for students and educators. [Learn more](#) ▶

## Science

Make your next discovery on Mac. [Learn more](#) ▶

## Small Business

No IT department required. [Learn more](#) ▶

## Featured Tours in Mac

Now viewing:



QuickTime 7 Required.



iLife '08  
New ways to create amazing things.



iPhoto  
Do more with your photos.



iMovie  
Make movies in minutes.

## Top Downloads

## Top Widgets

## Hot News

iWork '08 "great value"  
"Beautifully designed" and "a compelling product."  
[Read more](#) ▶

EA roars back to Mac  
Six hot games arrive, including "Madden NFL 08".  
[Read more](#) ▶

PC Mag: MacBook Pro  
Four-star rating: "Nothing less than fantastic."  
[Read more](#) ▶

Quick Tip of the Week  
Fast ways to copy and paste text and text styles.  
[Read more](#) ▶

## Where to Buy

**One to One**  
Introducing personal training at the Apple Store.  
[Learn more](#) ▶

Buy online.  
Shop online now or call 1-800-MY-APPLE.

[Shop Now](#)

Shop retail.  
Visit an Apple Store and test-drive a Mac today.

[Find a Store](#)

Find a reseller.  
Thousands of Apple resellers.



Store

Mac

iPod + iTunes

iPhone

Downloads

Support

Search

apple tv

Overview

Take a Tour

Connect Your TV

Sync and Stream

Tech Specs

Buy Now



## If it's on iTunes, it's on your widescreen TV.

### Mac + PC

Your computer is the center of your digital life. Your TV is the center of your entertainment life. But what if you want to play movies, TV shows, movie trailers, podcasts, photos, and YouTube videos from your computer on your TV? In 40GB and new 160GB models starting at \$299, Apple TV brings iTunes and more to the big screen.

#### The revolution will be televised.

Say you've downloaded Cars from iTunes. Instead of watching it on your computer, wirelessly sync the file to Apple TV. Then pull up a seat, put up your feet, and play your movie on TV. Give yourself a hand: You've just changed the way you watch digital media.

#### What's on TV? Whatever you want.

Apple TV puts your iTunes library — movies, TV shows, music, and podcasts — on your TV. And your digital photos appear in high definition, so you can put on a big-screen slideshow. With up to 200 hours of video, 36,000 songs, or 25,000 photos at your command, there's always something good on TV.

#### How it works

- 1 Download movies, TV shows, and more from iTunes.



- 2 Sync wirelessly from your Mac or PC.

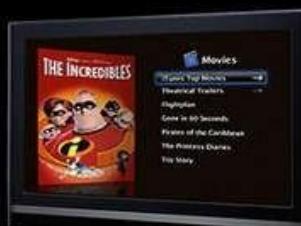
#### Direct-to-Internet.

With Apple TV, you can watch theatrical trailers from Apple.com on your TV. And now you can browse and watch YouTube videos on the big screen, too. Search through thousands of free YouTube videos streaming directly from the Internet. Just sit back and enjoy the show.



#### iTunes to Apple TV, wire free.

Apple TV connects to your TV via an HDMI port or component video and audio ports. Its built-in, superfast 802.11 Wi-Fi wireless capability syncs your iTunes library from any Mac or PC in the house. Best of all, what's on Apple TV stays in sync: Anytime you change your library in iTunes, it changes on Apple TV — wirelessly, automatically.





I'M GOING ON A TRIP,  
AND I'M TAKING WITH ME...



MINIUSA.COM



THE COOL HUNTER

Design é um processo  
que desenvolve  
soluções para ajudar  
as pessoas a alcançar  
seus objetivos.

**Algumas soluções criativas  
para resolver problemas**

**Problema:  
Como fazer os  
homens acertarem  
o alvo em mictórios  
públicos?**

**Algumas soluções caras e  
criativas, mas um tanto  
machistas...**





Decoración y diseño en gresite - © Gamma





# Outras ideias...





**Uma solução simples e  
barata, mas que funciona...**





Acertar  
na mosca...



Ou tentar mudar a  
cultura de alguns  
homens



**CAUTION**

You washed.  
This guy didn't.

washyourhands.tv









*Não deveria ser no banheiro masculino?*



Ou ainda fazer o  
carinha acertar o alvo  
e ainda gerar  
conscientização...



#### Problem

In Bucharest, the majority of the drunk drivers are men. Most of them drive under the influence after drinking alcohol in pubs, bars or clubs. The main dilemma was how to get to those guys with a very low budget.

#### Solution

Because it's nearly impossible to drink while out without going to the toilet, the urinals in the men's bathroom were transformed in an active reminder of the reduced ability to drive when being drunk. The stickers are placed in the most crowded bars in the center of Bucharest, with a total estimated clients of 2000/day.

The advertisement features a graphic of a two-lane road with a dashed center line, set against a dark background. To the right of the road is a large, bold white text that reads "DON'T DRINK AND DRIVE!". Below the road graphic, the text "Can you drive straight?" is written in a smaller, white, sans-serif font. In the bottom right corner of the dark background, there is a small, faint logo for "Bucharest Advertising".

**Mas, na busca por soluções  
para os problemas, o que  
maioria dos sites de e-  
Commerce faz?**

# Copia e cola quase tudo...



**Resultado:  
replicamos tudo sem  
questionamentos...**



O NOVO  
DE OBAMA  
JAY



**EXCLUSIVO** Acusado conta  
como o Enem foi roubado

# ÉPOCA

## O último livro que você vai comprar

Chega ao Brasil o Kindle,  
o leitor eletrônico  
que guarda 1.500 volumes  
e promete  
revolucionar  
o jeito como lemos.

R\$ 1.099

100%  
OFF

100%

OFF

100%

OFF

100%

OFF



IRAQ: THE NEW NORMAL

CHINA'S MODEL PROVINCE

# Newsweek

## Books Aren't Dead.

(They're Just Going Digital.)

FIVE CENTURIES AFTER  
GUTENBERG, AMAZON'S  
JEFF BEZOS IS BETTING THAT  
THE FUTURE OF READING  
IS JUST A CLICK AWAY.

By Steven Levy

ILLUSTRATION BY JEFFREY L. HARRIS

1. EBOOKS ARE HERE  
2. EBOOKS ARE HERE  
3. EBOOKS ARE HERE  
4. EBOOKS ARE HERE  
5. EBOOKS ARE HERE  
6. EBOOKS ARE HERE  
7. EBOOKS ARE HERE  
8. EBOOKS ARE HERE  
9. EBOOKS ARE HERE  
10. EBOOKS ARE HERE

Amazon.com



# Código de barras



HMM... AGORA A  
BICHA TÁ MANDANDO  
LER OS "CÓDIGO  
DE BARRAS..."

UM FINO, UM FINO,  
UM GROSSO, UM FINO,  
UM FININHO, UM FINO,  
BRANCO, UM GROSSO,  
UM GROSSÃO...

FRANK.

# CAPTCHA

# Captcha <http://sam.zoy.org/pwntcha/>

lmt.lv		98%	Weaknesses: constant font, almost aligned glyphs, no rotation, no deformation, constant background, no colour variation, weak perturbation.
Ourcolony		100%	Weaknesses: constant font, no rotation, no deformation, no colour variation, no perturbation.
Paypal		88%	Weaknesses: constant font, almost aligned glyphs, no rotation, no deformation, constant background, no colour variation, no additional perturbation.
phpBB		97%	Vendor site: <a href="http://www.phpbb.com/">http://www.phpbb.com/</a> Weaknesses: constant font, no rotation, no deformation, constant colours, weak perturbation.
SCode and derivatives		100%	Vendor site: <a href="http://james.seng.cc/archives/000145.html">http://james.seng.cc/archives/000145.html</a> Weaknesses: at most 3 different fonts, no rotation, no deformation, weak colour variation, useless perturbation (separate colour key).
Slashdot		89%	Weaknesses: constant font, no deformation, constant colours, weak perturbation.
vBulletin		100%	Vendor site: <a href="http://www.vbulletin.com/">http://www.vbulletin.com/</a> Weaknesses: constant font, fixed glyph position, no rotation, no deformation, almost constant colours, weak perturbation.
Xanga		49%	Weaknesses: fixed horizontal glyph position, no rotation, no deformation, constant colours, insufficient perturbation.

# Captcha

## (solução inacessível e insegura)

WebVisum for Firefox

Right click on the CAPTCHA image and select Solve CAPTCHA.

Word Verification: Type the characters you see in the picture below.

asepr

Letters are not case-sensitive

- Label page (3)
- Label image (4)
- Resolve image (OCR) (5)
- Solve CAPTCHA (6)** 
- View Image
- Copy Image
- Copy Image Location
- Save Image As...
- Send Image...
- Set As Desktop Background...
- Block Images from google.com
- Properties
- WebVisum

(<http://www.webvisum.com/en/main/download>)

# Menu DropDown



**Clique Aqui  
e Confira**

Pesquisa de preços

[Início](#)

[Login](#)

[Serviços](#)

[Dicas](#)

[Usados](#)

[Classificados](#)

[Fórum](#)

[Cadastros](#)

[Anti-vírus](#)

[Cyber Cafés](#)

[Drivers](#)

[Extensões](#)

[Humor](#)

[Manuais](#)

[Programas](#)

[Brindes](#)

[Incluir Favoritos](#)

[Indique este Site](#)

[Escreva sua opinião](#)



P/ Xeon

P/ Core i7 e i5

P/ Pentium 4 e Celeron soquete 370 e 478

P/ Core2, Dual Core, Pentium 4 e Celeron soquete LGA775

P/ Core i5/Core i7/Xeon soquete LGA 1156

P/ Core i7 soquete LGA 1366

P/ Pentium 4 e Celeron C/ Áudio e/ou Rede

P/ Pentium 4 e Celeron C/ Vídeo/Audio/Rede e/ou Fax

C/ processador Intel integrado de fábrica

Abit p/ Intel

Asrock p/ Intel

Asus p/ Intel

Biostar p/ Intel

Digitron

ECS p/ Intel

Foxconn p/ Intel

Gigabyte p/ Intel

Intel p/ Intel

Microstar (MSI) p/ Intel

PcChip p/ Intel

PCWare p/ Intel

Phitronics p/ Intel

Zotac



cos de produtos de informática

je uma filmadora digital? Não

om imagens. Trazemos neste

nática?

**Novas Dicas**

+ [Como comprar sua film digital](#)

+ [Tutorial: Instalando Modem](#)

+ [Actions e Batch no Photoshop](#)

+ [Nokia 5130: Backup e](#)

+ [Instalação de aplicativo PC Suite](#)

+ [Abrir arquivos antigos r](#)

+ [2003](#)

+ [Aprendendo a Clonar c](#)

+ [Paint Net](#)

+ [Compatibilidade de Arc](#)

+ [do Office 2007 no Office](#)

+ [Como fazer capas para](#)

+ [NOKIA 5130: Celular si](#)

[e funcional](#)

+ [ANIMATOR DV: Programa gratuito para Stop Motion](#)

[Mais dicas...](#)

**Últimas Notícias**

[Monitor full HD da AOC](#)

**Usamos o flash como se todos  
tivessem acesso a ele...**

Internet Explorador

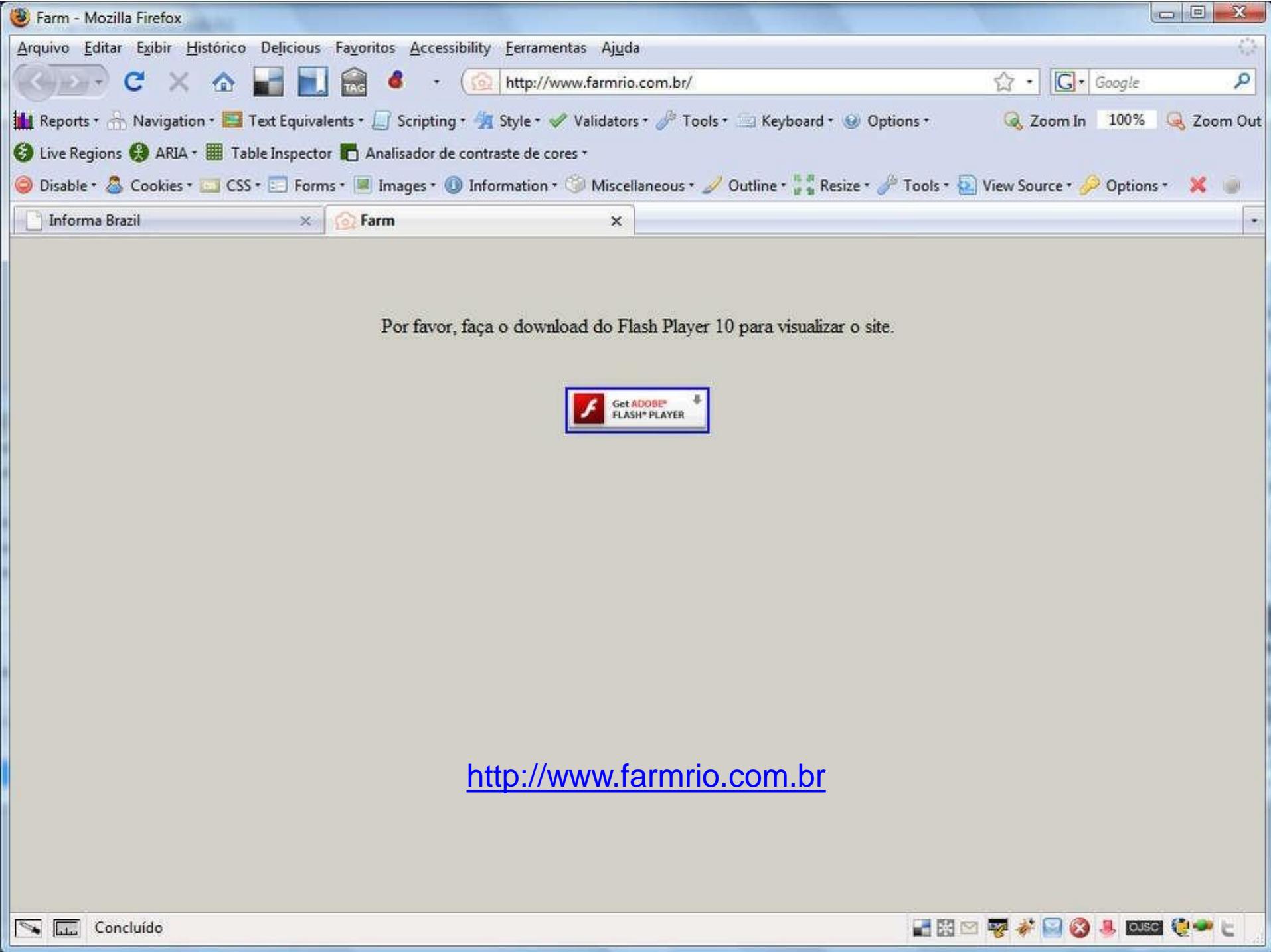
http://www.farmrio.com.br/

Por favor [atualize o seu Flash Player para a versão 9 ou superior.](#)

Já possui o Flash Player 9? [Clique aqui.](#)

Voltar

Menu





Rádio FARM



POSTO DELICIOSOS



Home

Lookbook

A FARM

News

Coleção

Editorial

Eu Quero FARM

Clippings

Lojas

Downloads

Contato

Showroom

**“Clique aqui”, “Saiba mais”, “veja Mais”... 41.700.000 respostas para “clique aqui” no Google.**



marcobonito FATO: o "clique aqui" dos sites é o "**a nível de**" da web! ★

7 days ago from TweetDeck



# Capilaridade



## Itautec Shop

Quem pensa em economia, desempenho e qualidade, escolhe Notebooks Itautec. Confira agora.

[saiba +](#)

## Outsourcing

Aproveite todas as vantagens do Outsourcing. Conte com a Itautec e tenha um parceiro de confiança.

[saiba +](#)

## Sustentabilidade

Conheça as ações de sustentabilidade desenvolvidas pela Itautec.

[saiba +](#)

## notícias

Itautec mostra resultados de práticas sustentáveis

[saiba +](#)

## Itautec partner

Supporte ao desenvolvedor

[saiba +](#)

## Drivers e Downloads

Encontre os Drivers que você precisa

[saiba +](#)

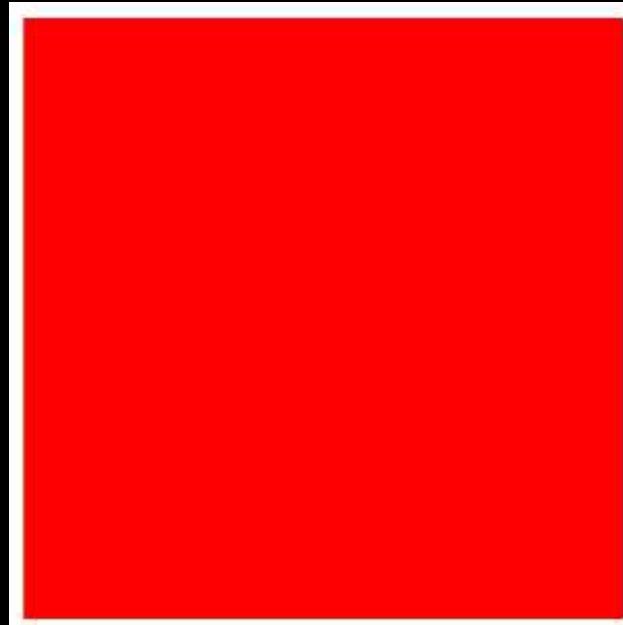
# Mas por que?

Porque não temos tempo, porque somos  
reativos e dá muito trabalho...



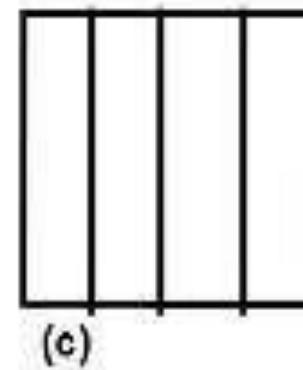
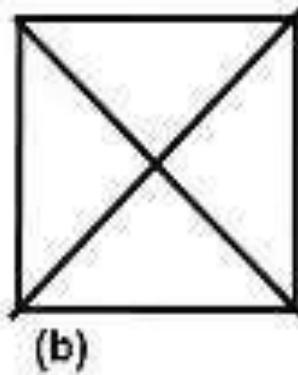
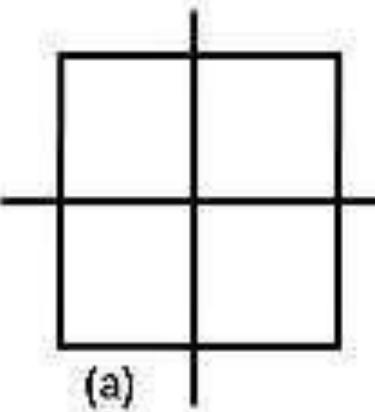
# Dinâmica

Divida o quadrado em  
4 partes iguais !!!



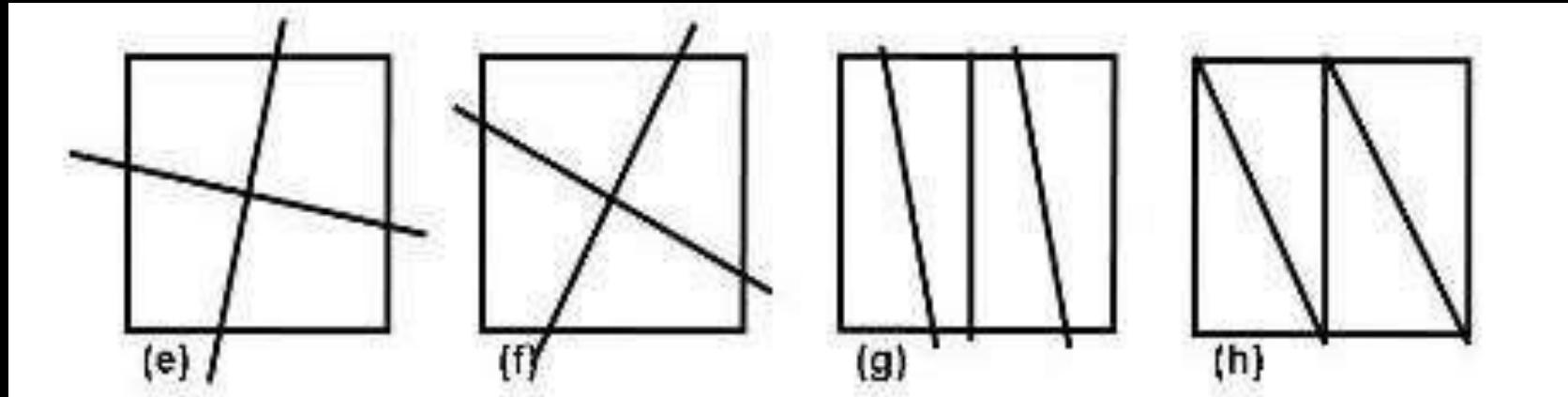
# Dinâmica

Os participantes do teste, em sua maioria, vão chegar facilmente às 4 respostas seguintes:



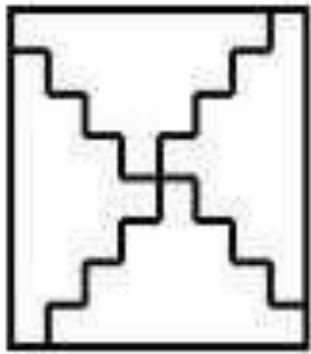
# Dinâmica

A partir destas, passam a ter dificuldades para encontrar outras formas de dividir o quadrado. Alguns chegam a afirmar não haver mais soluções possíveis e desistem.

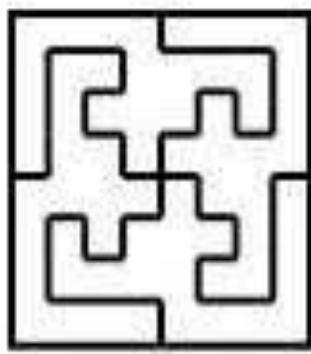


# Dinâmica

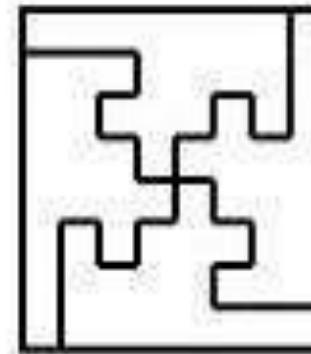
Poder-se-ia ainda dividir o quadrado com retas quebradas, como são os casos [i], [j], [k] e [l]



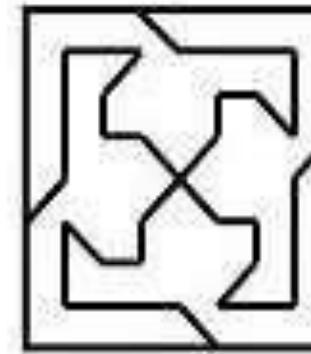
(i)



(j)



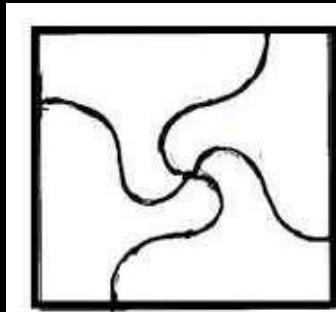
(k)



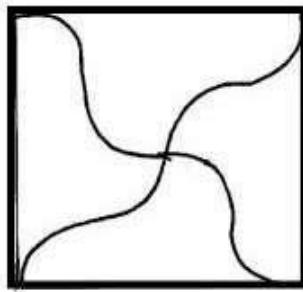
(l)

# Dinâmica

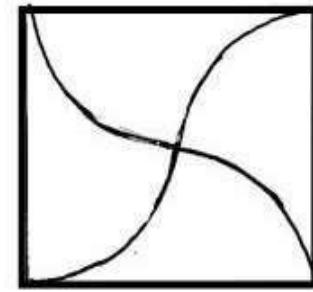
No pensamento lateral vai-se quebrando barreiras autoimpostas e descobrindo alternativas que jamais seriam consideradas no pensamento vertical.



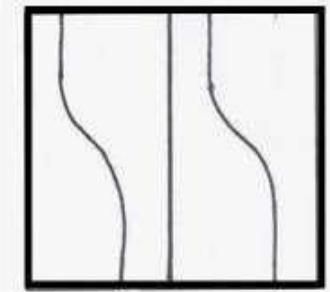
(m)



(n)



(o)



(p)

O pensamento lateral é a base da técnica de “brain storming” para geração de idéias.

**Na busca por novas opções  
podemos encontrar saídas  
criativas, inovadoras e mais  
acessíveis...**

**Inovar é preciso, mas é  
necessário avaliar:**

**custo x benefício**

**Uma escada**



**“Nem tudo  
diferente é  
criativo, mas  
tudo criativo é  
diferente”.**



Dentre os públicos de e-commerce, tem algum que não é atendido?

# O que é Acessibilidade?



# O que é Usabilidade?

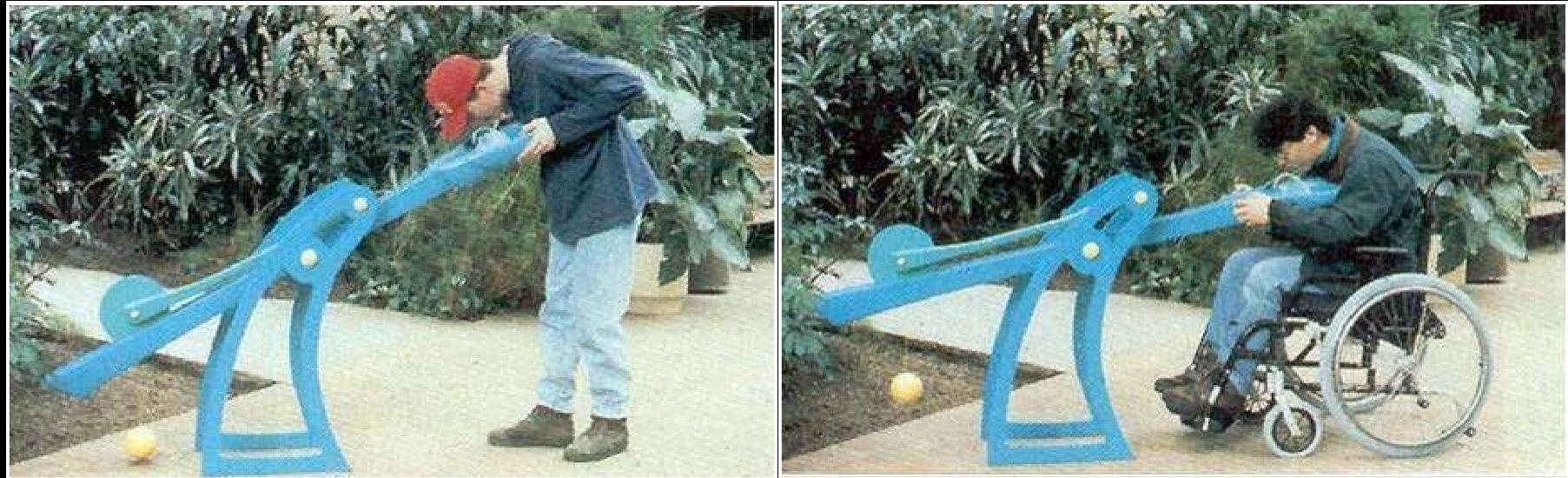


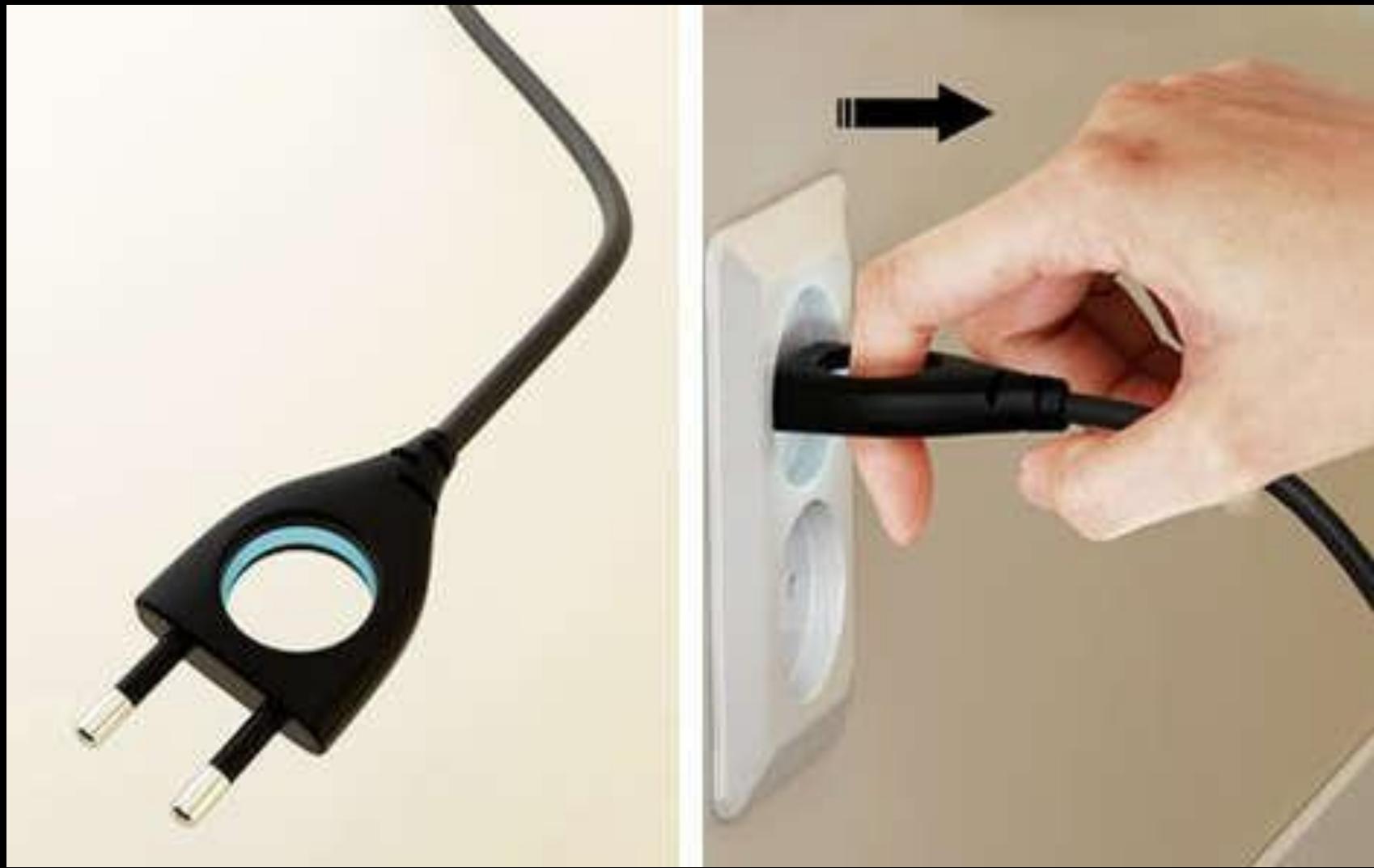
**Qual é o relacionamento  
entre a acessibilidade  
e usabilidade?**



design universal

# objetivo do design universal: uma solução para todos







# Simples e intuitivo (princípio da DU)



**Onde está a busca no site da ESPN?**

ESCOLHA A  
COMPETIÇÃO

Campeonato Espanhol 2010/2011

HOJE

CALENDÁRIO

RESULTADOS

HOJE - 16:00  
Villarreal  
Zaragoza

/agora

Ir

/últimas

Nenê faz boa partida, mas Thunder  
ganza dos Nuggets com show de  
Durant-Westbrook

PROGRAMAÇÃO

BLOGS

TALENTOS DA CASA

FÂ DO ESPORTE

ÁUDIOS

VÍDEOS

TABELAS E RESULTADOS

Sugestão da Redação:

[/realmadrid](#)[/barcelona](#)[/formula1](#)[/futebolnacional](#)

NA TV

Pontapé Inicial, segunda às 10h, na ESPN Brasil

/paulista

## 'Calem a boca e joguem': Felipão ataca críticos do regulamento



- São Paulo em 1º; veja quem pega quem nas quartas
- Rogério Ceni reclama de 'regulamento esdrúxulo'
- Andrés Sanchez é internado com infecção de pele



Luxemburgo dispensa desculpas por  
pênalti desperdiçado por Ronaldinho

- Fla-Flu na semi; Fred prevê semana dura com calor, aeroporto e 'porradas'
- Após empate, Olaria, rival do Vasco na semi, ganha elogios de Ricardo Gomes

/gremio

Renato ironiza vaias e  
se vangloria por vaga  
na semi nos pênaltis

/internacional

Guilherme renova até  
2014; Inter pegará  
Juventude no Gaúcho

/nba

/blogs



/joserobertotomacia

Estaduais: um fim de semana com  
emoções e porfias inesquecíveis



/andrepihlal

Não há interesse nenhum em  
melhorar o futebol paulista!



/luciodecastro

Haití, o país dos Rest Avecs. Leia e  
assista em vídeo



/juliogomes

As notas de Real e Barça. Boas  
atuações de Pepe, Marcelo e  
Adriano



/kleverkolberg

WRC - Vitória de Sébastien Ogier no  
Rally da Jordânia



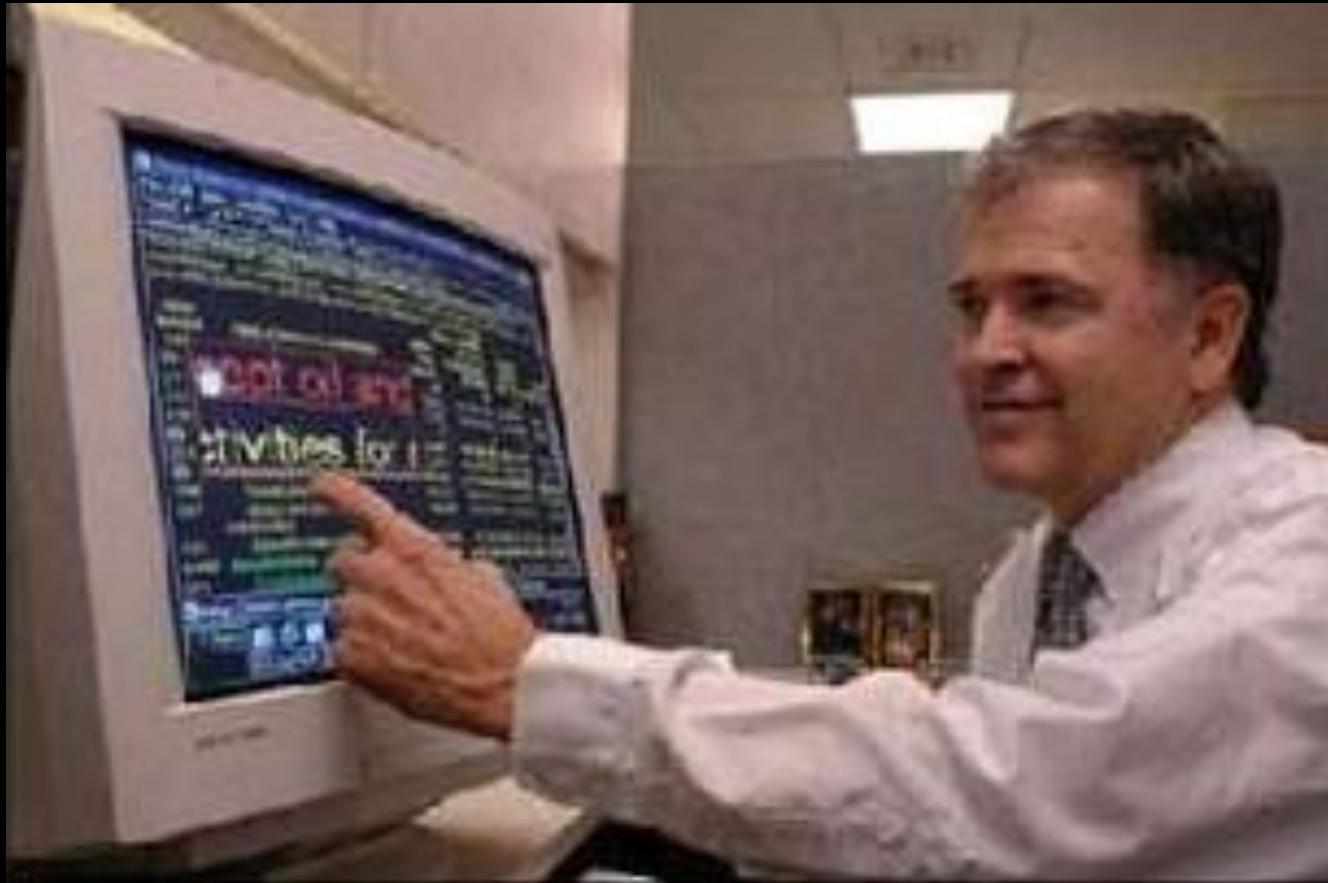
# Acessibilidade e usabilidade para quem?



Juca, sem visão.



Mandy, sem visão e braços.



Lucas, com baixa visão utilizando o software ampliador de tela.

João Henriques

deficiente motor utiliza o mouse  
com dificuldade.

( [www.euroacessibilidade.com](http://www.euroacessibilidade.com) )



# João, tetraplégico

João (foto de Maíra Soares )





Tião tem grandes dificuldades motoras e interage com teclado com o dedo mindinho...



**Eric interagindo através de  
teclado expandido - Funlar – Rio (nov/2006).**

**Deficientes auditivos não oralizados  
têm dificuldades com o português.**



**LP - MORA PERTO DO MOINHO E DO  
LAGO, AO LADO DA GRANDE  
ÁRVORE**



**LGP - MOINHO PERTO LAGO LADO  
ÁRVORE GRANDE**

Chapeuzinho Vermelho em português e na língua de sinais (prof. Goulão)



Gabriel compenetrado, olhando para o monitor e clicando com o mouse.

Agora ele está olhando e brincando como teclado.

**Gabriel, linguagem em desenvolvimento...**



Homem com muito medo olhando por cima de um notebook.

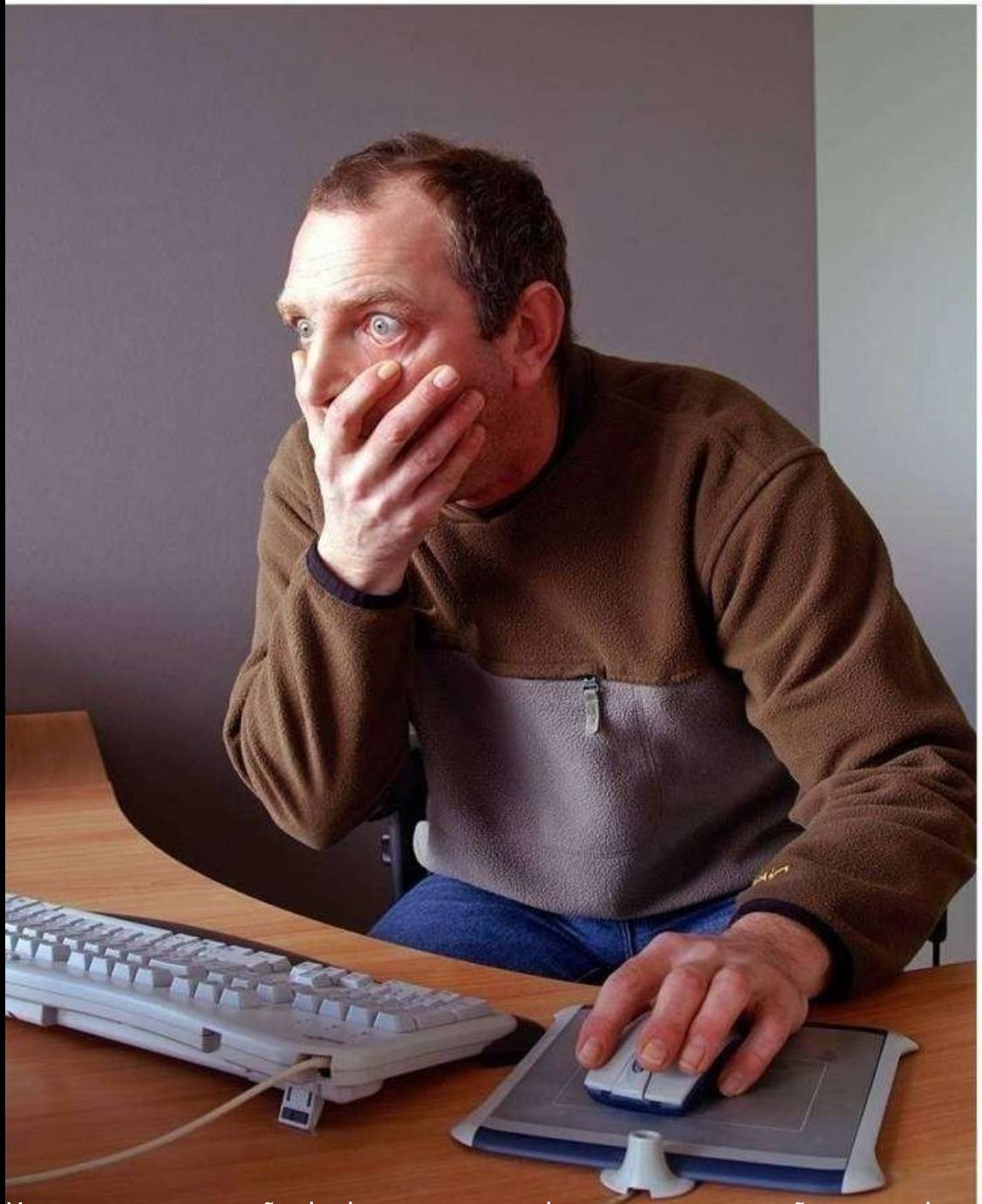
**Calvin, pouca  
experiência e  
medo do  
computador**



*Olha, a pensão já  
foi depositada!*

Marta e suas amigas...

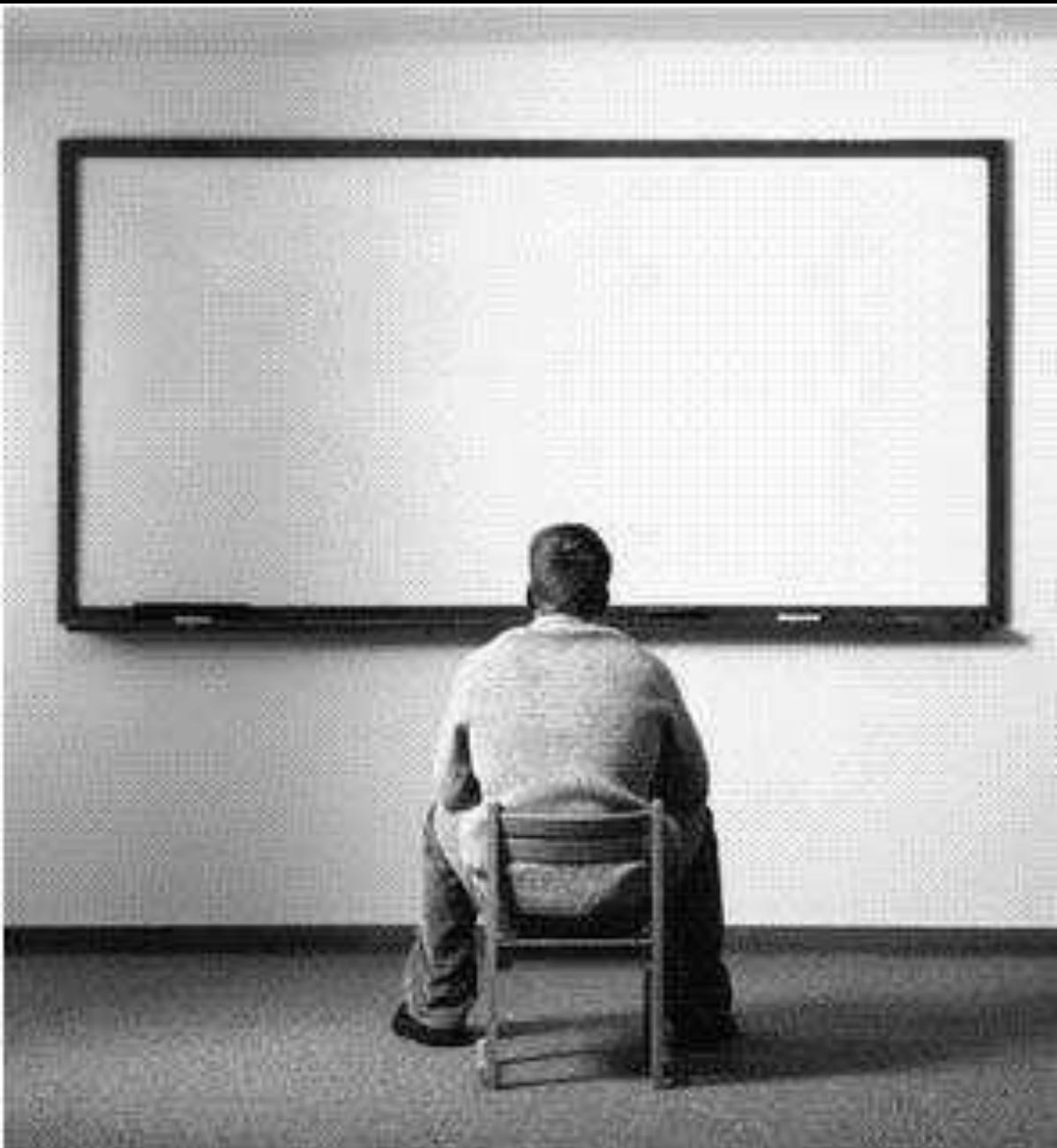
**Max, com  
tendinite,  
usando o  
mouse  
com a mão  
trocada.**



Homem com expressão de desespero, usando o mouse com a mão esquerda

# Analfabeto funcional

Um em cada cinco brasileiros (20,3%) é analfabeto funcional, de acordo com a Pnad (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) 2009, divulgada pelo IBGE.



Homem sentado de frente para um quadro branco sem nada escrito.



Pedro olhando para seu smartphone e Laura com uma cara desesperada pera seu celular.

**Pedro e Laura com dispositivos  
móveis com acesso a Internet.**

# Todos nós na primeira experiência.



Um criança com camisa social e gravata em frente a um notebook

E finalmente,  
o bilionário  
cego!!!



Cifrão desenhado com  
moedas douradas



Dilbert fazendo parte do logotipo do Google e falando “eu não posso ver”.

**Google, o bilionário cego!!! É apenas um robô que indexa conteúdo em texto.**

SEO pode e deve  
ajudar, mas cuidado,  
seu uso pode ser  
prejudicial...

# Quais os benefícios da Acessibilidade e Usabilidade?



Possibilidade de  
atingir 100% do  
público alvo.



**Atender melhor todas as pessoas**

# Fidelizar clientes



Homem de terno comemorando

# Mais fácil de usar e aprender





Proteção contra  
processos pela falta da  
acessibilidade

**#inacessibilidadenTam**  
Trending Topics e possivelmente  
processo no Ministério Público

Novo site da Gol  
#desacessibilidade

Decreto de lei  
nº 5.296  
(dez/04) e o  
decreto de lei  
nº 6.949  
(ago/09), onde a  
convenção da  
ONU ganhou  
força de lei.



Uma mão com laço  
no dedo indicador

**Manutenção  
mais rápida e  
barata, melhor  
performance...**



**Visualizar os benefícios  
da acessibilidade**

# Valorização da Diversidade e Responsabilidade Social.





**Maior visibilidade pelos  
sistemas de busca;**

A close-up photograph of a dog's head and upper body. The dog has a white and tan coat with black spots on its ears. It is holding a very large, weathered, and gnawed bone in its mouth. The dog is looking directly at the camera with a slightly weary expression. The background is a soft-focus outdoor setting.

Vantagem  
competitiva

# Melhoria da qualidade.



Mãe e filha felizes na praia dando uma estrela

**Algumas recomendações:**

**Um bom sistema de  
e-Commerce é uma interface  
bem testada...**

**Não faça como a  
acessibilidade na maioria dos  
sites brasileiros**









1F 한성





Resultado: acessibilidade  
para inglês ver.

Um caminho...

SIMPLICIDADE

# Desktop first!

The image shows a side-by-side comparison of the Southwest Airlines website. On the left, a desktop view displays a complex layout with multiple tabs (Special Offers, Air, Car, Hotel, Vacations, Travel Guide, Rapid Rewards) and a detailed search interface for flights from Minnesota to Florida. It also features promotional banners for "It's On In The Sunshine State" and "FLORIDA HOT HOTEL DEALS". On the right, a mobile view (AT&T signal, 10:56 PM) shows a simplified, mobile-optimized interface with large, clear buttons for DING! Fare Alerts, Air Reservations, Car Reservations, Flight Check In, Flight Status, Rapid Rewards, and More. The mobile version lacks the detailed search and promotional banners of the desktop version.

<http://arquiteturadeinformacao.com/2010/06/04/mobile-first/>

# Mobile First!

The screenshot shows the Southwest Airlines website ([SOUTHWEST.COM](http://SOUTHWEST.COM)) with a mobile-first design. The main navigation bar includes links for Book Travel, Special Offers, Travel Tools, and Rapid Rewards. A vertical sidebar on the right contains links for Book A Flight, Check In Online, Check Your Flight Status, and View or Change Your Flight. The main content area features a large image of an airplane wing flying over mountains, with a callout box for "LUV is doing my laundry". Below this are sections for "My Southwest" and "Fly For Less", which displays a flight deal from "49.169". There are also "What's New" sections for "Panhandle Flights" and "Southwest from California Delivered". The footer contains legal disclaimers and logos for Southwest Airlines and its partners.

The screenshot shows the Southwest Airlines mobile application interface running on an AT&T iPhone. The top status bar indicates the time as 10:56 PM. The main screen is titled "Welcome to Southwest Airlines" and lists several services: DING! Fare Alerts, Air Reservations, Car Reservations, Flight Check In, Flight Status, Rapid Rewards, and More. Each service is represented by an icon and a blue button with a white arrow pointing right. The footer of the app screen includes the copyright notice "(c)2009 Southwest Airlines Co. All Rights Reserved."

<http://arquiteturadeinformacao.com/2010/06/04/mobile-first/>