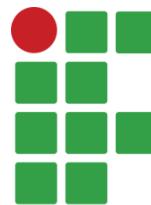


E-Commerce

Prof. Paulo Henrique Santini



INSTITUTO FEDERAL
Rio Grande do Sul
Campus Erechim

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 ?

CASAS BAHIA DISTRIBUÍDO PELA VICE

Frete Grátis nas compras acima de **R\$ 39,90**

10X SEM JUROS NO CARTÃO**

Lavadora Electrolux LTE06 6 KG
por: R\$ 699,00
até 10x sem juros no cartão

Departamentos
Móveis: Armário online, Centro de entretenimento, Meu closet, Minha padaria, Móveis, Eletrônicos, Desportistas, TVs e Vídeos, LCD, Áudio, Cine e Festa, Telefonia, Informática, Bubá, Saúde e Beleza, Lazer, Bem-vindo, Casas de banho, Aproveite os descontos das casas, Produtos, Mais Conveniente, Melhor Preço, Formas de Pagamento, Compre Finalizada.

Destaques
Smart TV 40" LCD Full HD Samsung com 3 HDMI Conversor Integrado por R\$ 2.499,00 em 12X sem juros no cartão.
Laptop HP Pavilion DV6-3000 por R\$ 1.299,00 em 10X sem juros no cartão.
Lavadora Electrolux LTE06 6 KG por R\$ 699,00 em 10X sem juros no cartão.
Guarda-Roupa VERONA 3 Portas por R\$ 799,00 à vista ou em 10x de R\$ 79,90 sem juros no cartão.
GPS MULTILASER GP4100 por R\$ 39,90 à vista ou R\$ 399,00 em 10x sem juros no cartão.
Smartphone LG Optimus G Pro E920 por R\$ 1.299,00 à vista ou R\$ 129,90 em 10X sem juros no cartão.

Submarino Box Note, Vitrine

Central de Abastecimento subabast. 4003-5544 | 24h| Compre pelo Telefone: 4003-2000 | 02311 4003-2000

Informática, TV's, CONSOLES E ELETRODOMÉSTICOS EM ATÉ 15X SEM JUROS, SÓ COM O CARTÃO SUBMARINO

RADAR SUBMARINO Detectando as últimas novidades para você

GRÁTIS CARTÃO HUM TV 40" LCD Full HD Samsung com 3 HDMI Conversor Integrado por R\$ 2.499,00 em 12X sem juros no cartão.

QUEDA DE PREÇOS EM CONSOLES

O melhor do cinema por R\$12,90 A maior variedade de filmes. São vários títulos para agrada todos os gêneros. Não perca tempo.

Grandes jogos para PS3, Wii e Xbox Lançamentos jogos de ação, estratégia, arcade e muito mais por R\$ 30 cada. Olhe e confira.

500 LIVROS VENDIDOS COM DESCONTO PRAZO FESTA

Produtos com descontos de até R\$ 500

Gourmet Ofertas de Qualidade para você aproveitar melhor a vida

TOP 5 LIVROS 1. Crapulada, 2. ...

Arte & Arte: CDs & DVDs & Games, Informática & Celulares, Eletrônicos, Câmeras & Eletrodomésticos, Esporte & Lazer, Alimentos & Bebidas, Casa, Cozinha & Jardim, Perfume, Beleza & Saúde, Relógios & Presentes, Brinquedos & Brindes

Personagens suas lojas: Confira também: Submarino Vip, Ingressos, Central de Largamentos, Aluguel de Filmes

Meu Menu: Central de Promoções, God of War, Call of Duty, Vampiro Nômade, Mortal Kombat, Star Trek, 100 CDs e DVDs Históricos..., Tem Algum al?!, Se Gostar não case, Disney Adventures in Santa, ... Todas as promoções

Artistas e Autores: Clint Eastwood, Daniel Radcliffe, Marisa Tomei, Will Smith, Tom Cruise, + Todas as Artistas

Coleções em Destaque: + Todas as Coleções

Pré-Vendas: DVD O Pal - 2º Tempor., DVD Daiva à Manhã- D..., DVD Alice - Dubl., DVD Zorro Total - 10 Ano..., DVD Ana Maria Braga - Ma..., + Todas as Pré-Vendas

Melha Lista de Desejos: Crie, organize e divulgue lista com seus produtos mais desejados. + Veja sua Lista Completa

Marcas: + Boticário

TV 40" LCD Full HD 4 HDMI USB 120Hz: Conversor Interno TV 40ES950 Samsung, Samsung de R\$ 1.099,00

Câmera EasyShare 12MP C112 3x Zoom + Cartão 2GB + Câmera Aquática Kodak: por R\$ 399,00

Plataforma Vibratória Tridimensional PV-109 Exclusive - Move II: Move II de R\$ 1.999,00

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

P i l a r e s d o E - c o m m e r c e



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

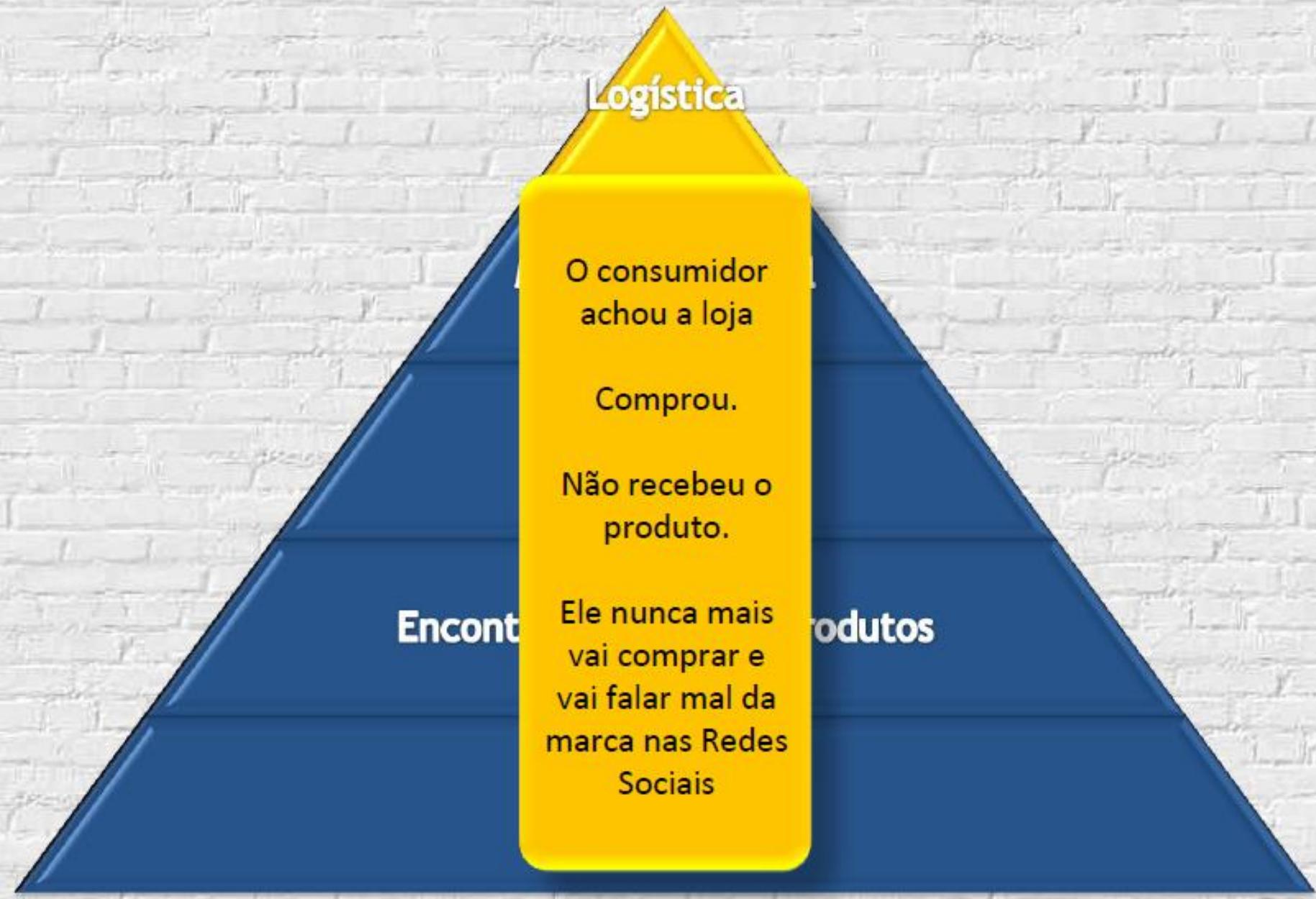
Pilares do E-commerce



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



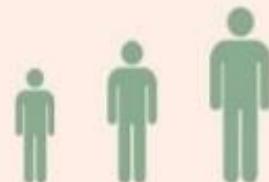
63%

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

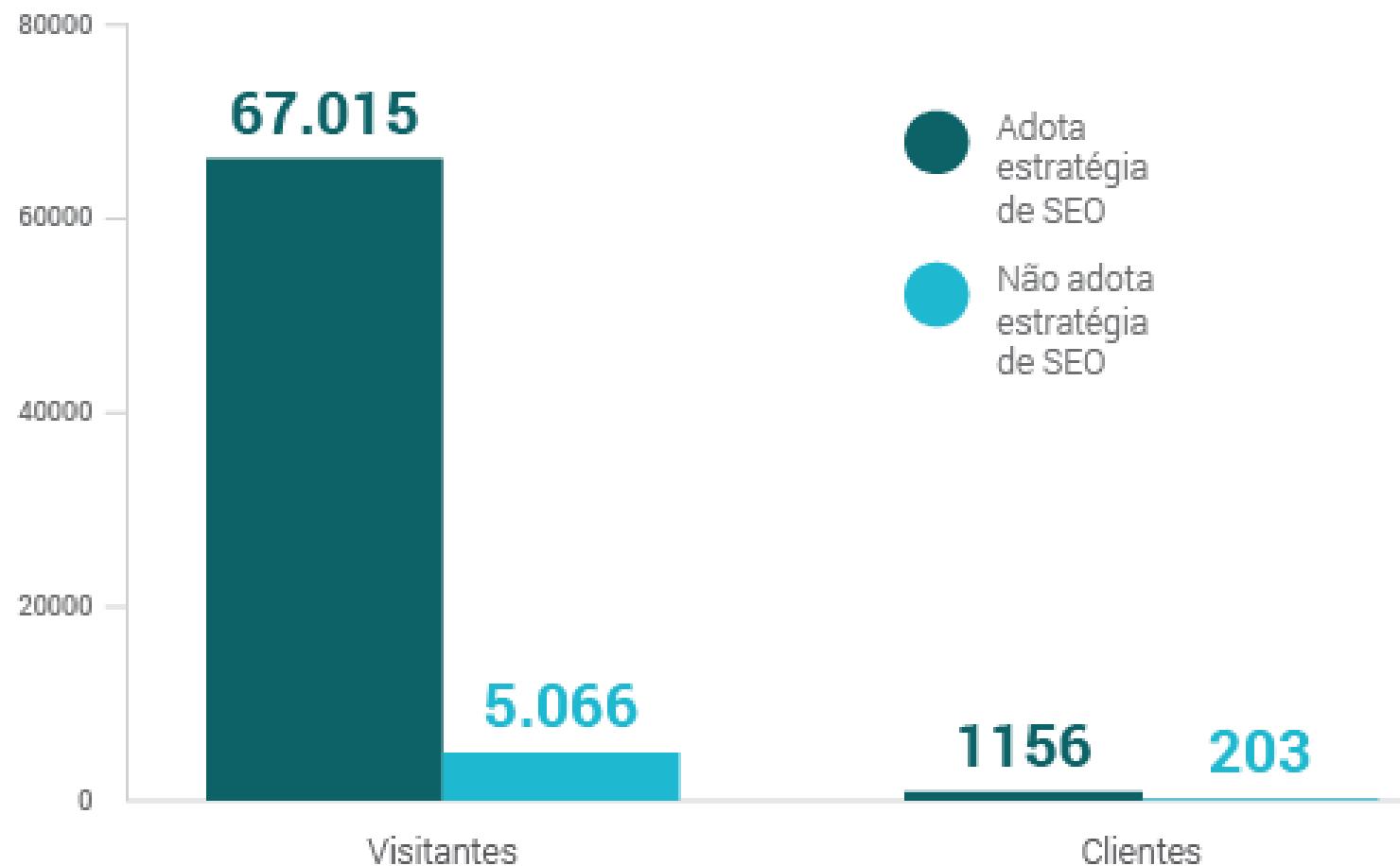
O QUE O FAZ COMPRAR



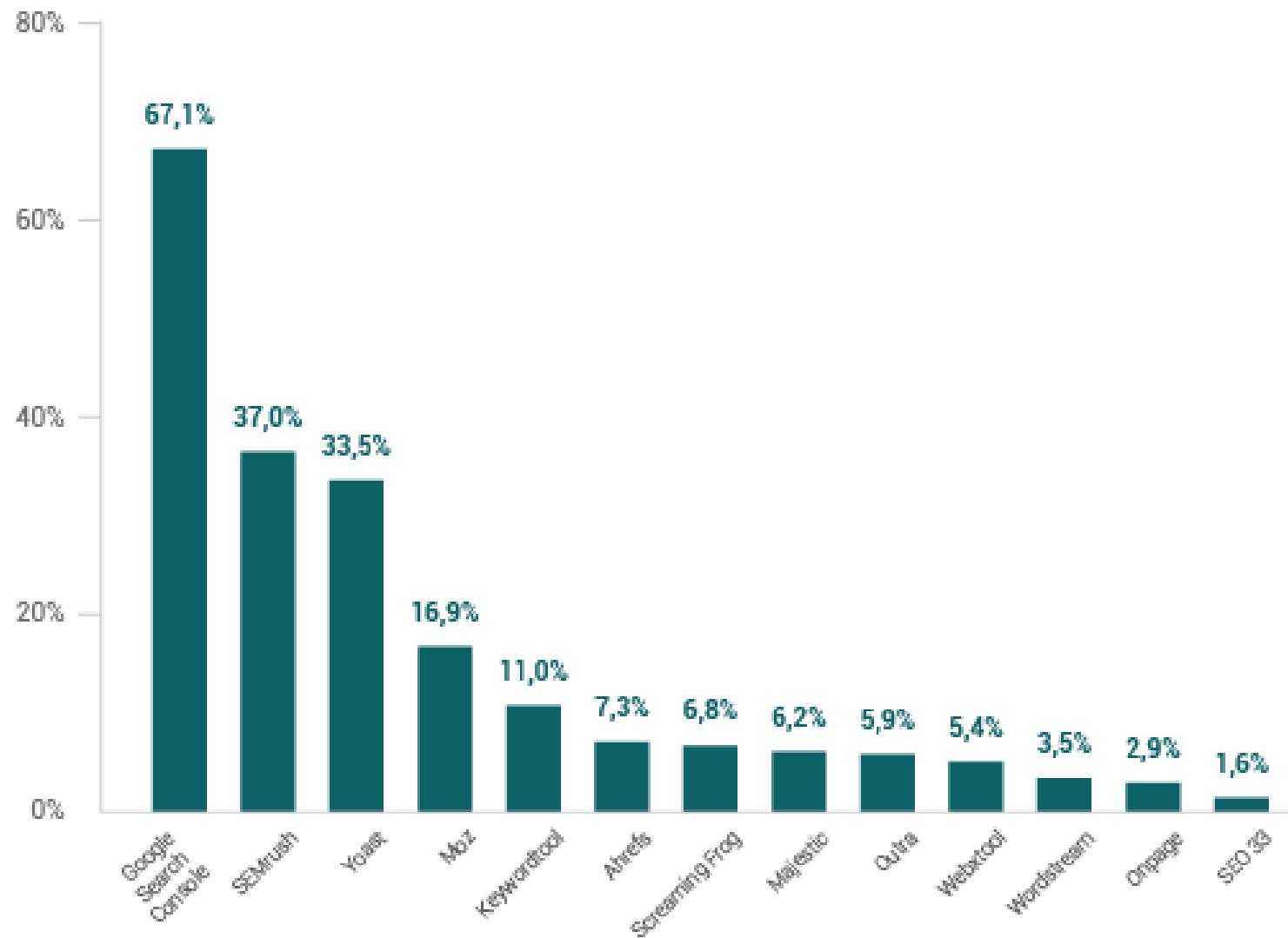
O QUE ELE COMPRO



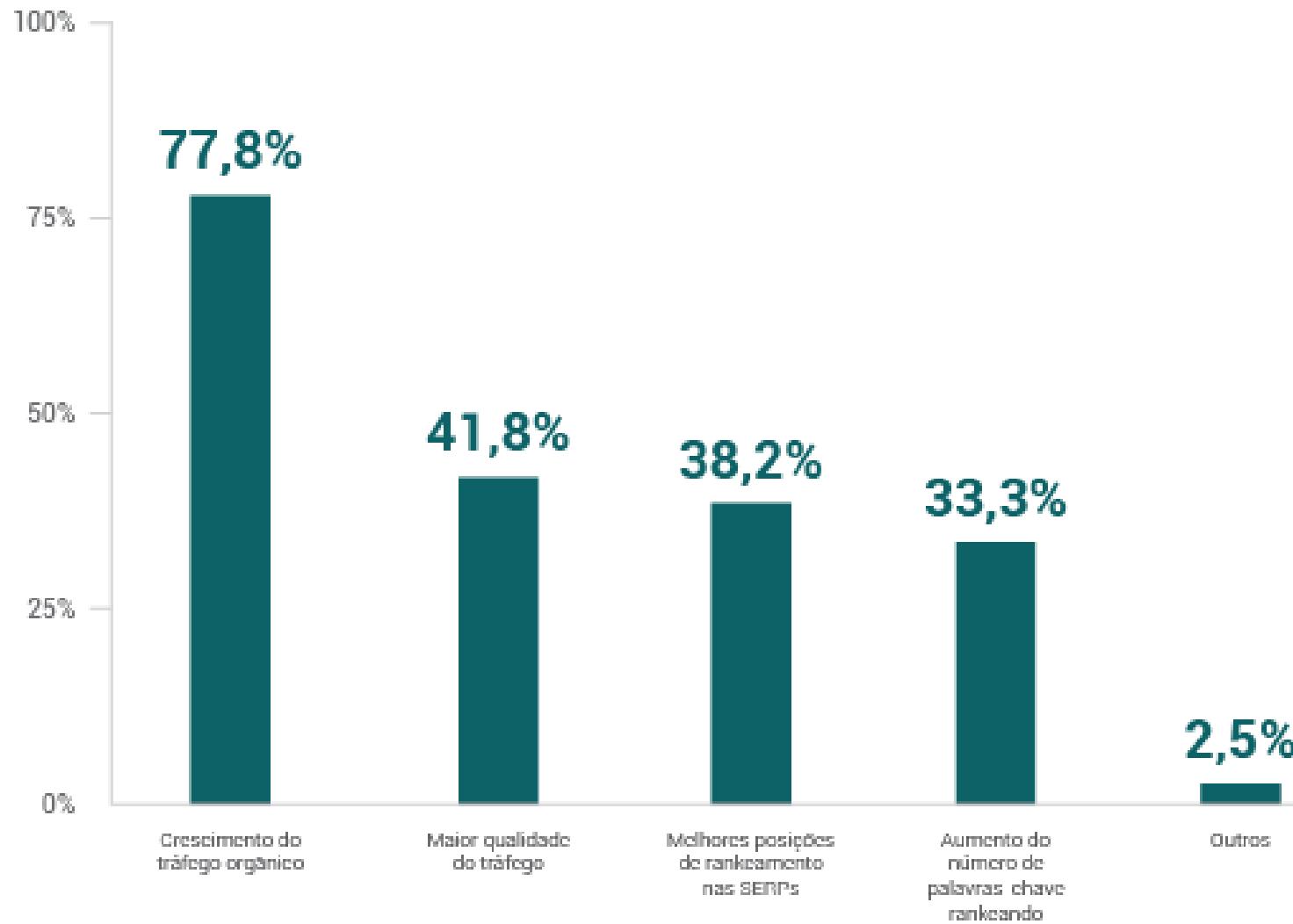
Estratégia de SEO X Número de visitantes e clientes dos e-commerce



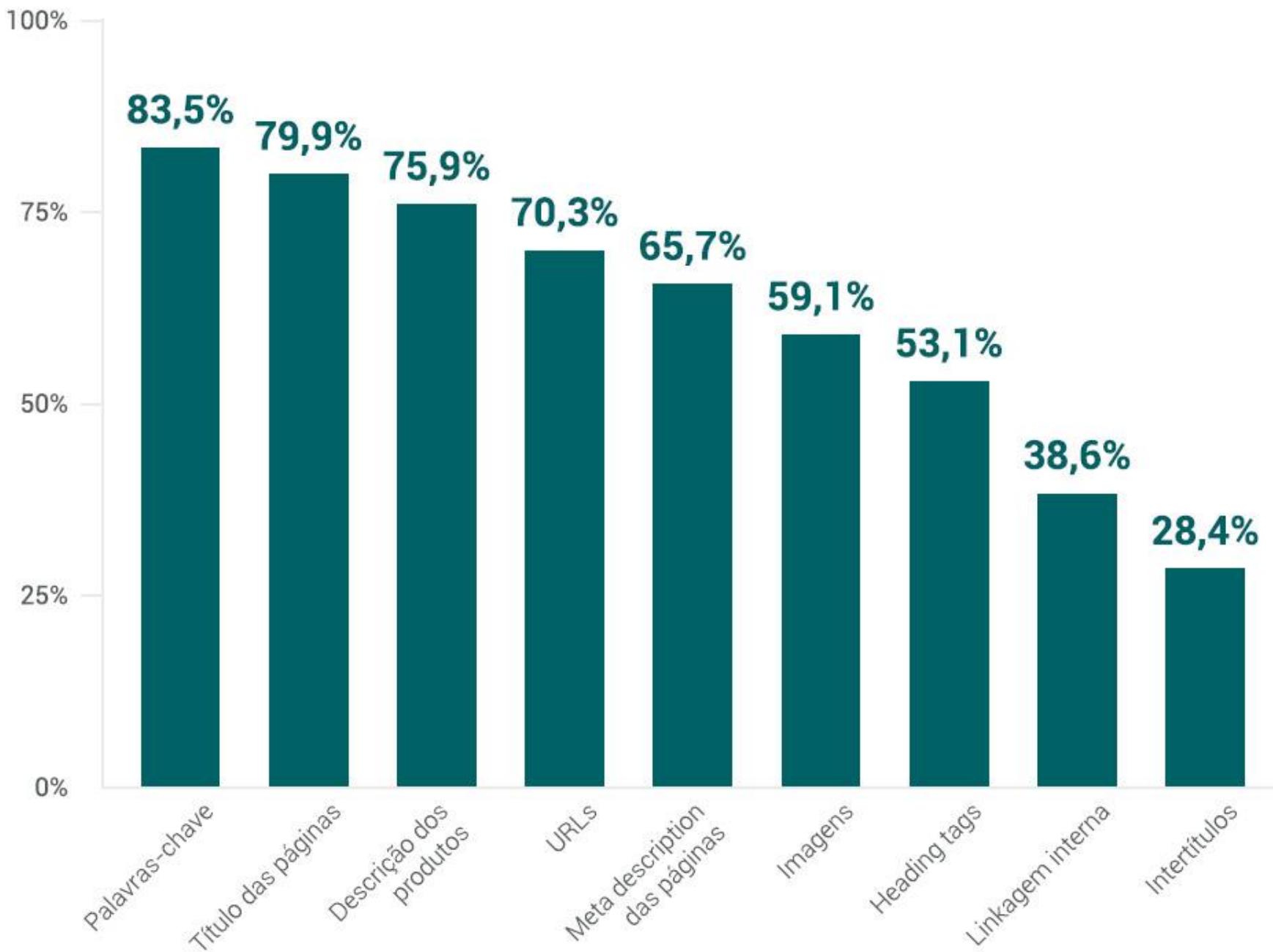
Ferramentas de Search Engine Optimization (SEO) mais utilizadas no Brasil



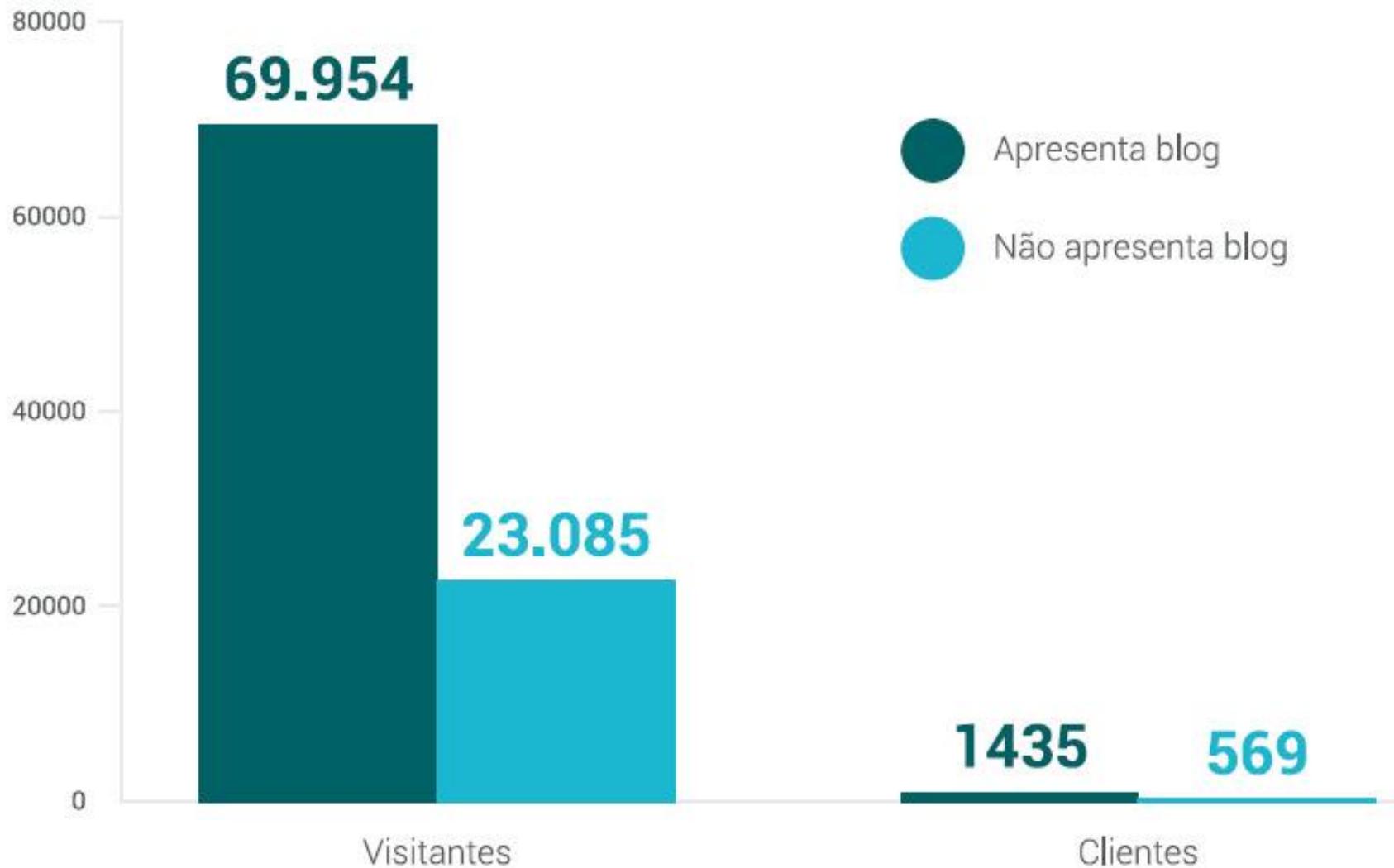
Principais resultados obtidos com a adoção da estratégia de Search Engine Optimization (SEO) pelas empresas brasileiras



ELEMENTOS OTIMIZADOS COM SEO



PRESENÇA DE BLOG X NÚMERO DE VISITANTES E CLIENTES



80%

71,4%

60%

MOTIVOS QUE LEVARAM A NÃO COMPRAR EM E-COMMERCES

40%

14,3%

20%

14,3%

0%

0%

0%

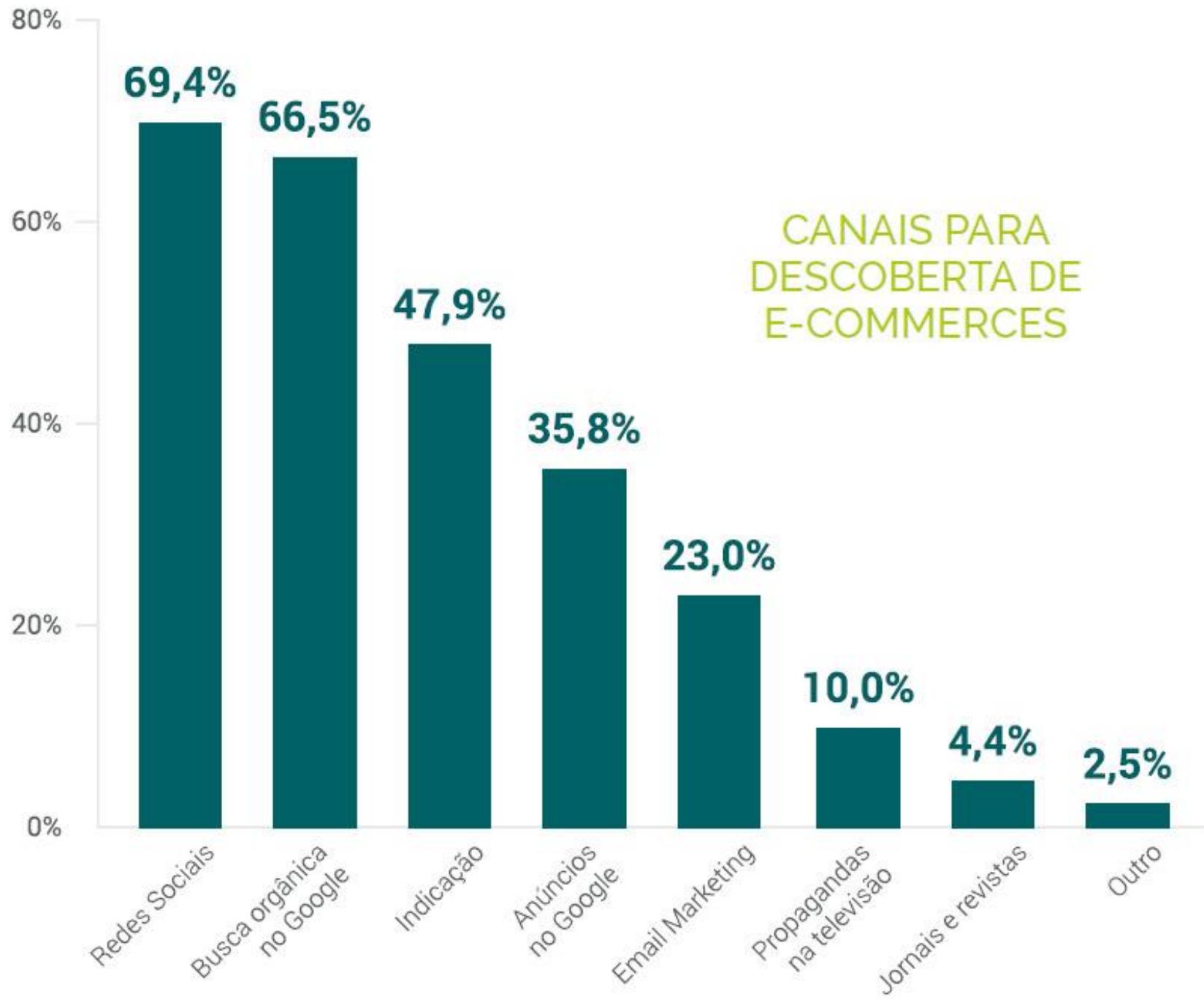
Vontade experimentar e ver o produto pessoalmente antes de comprar

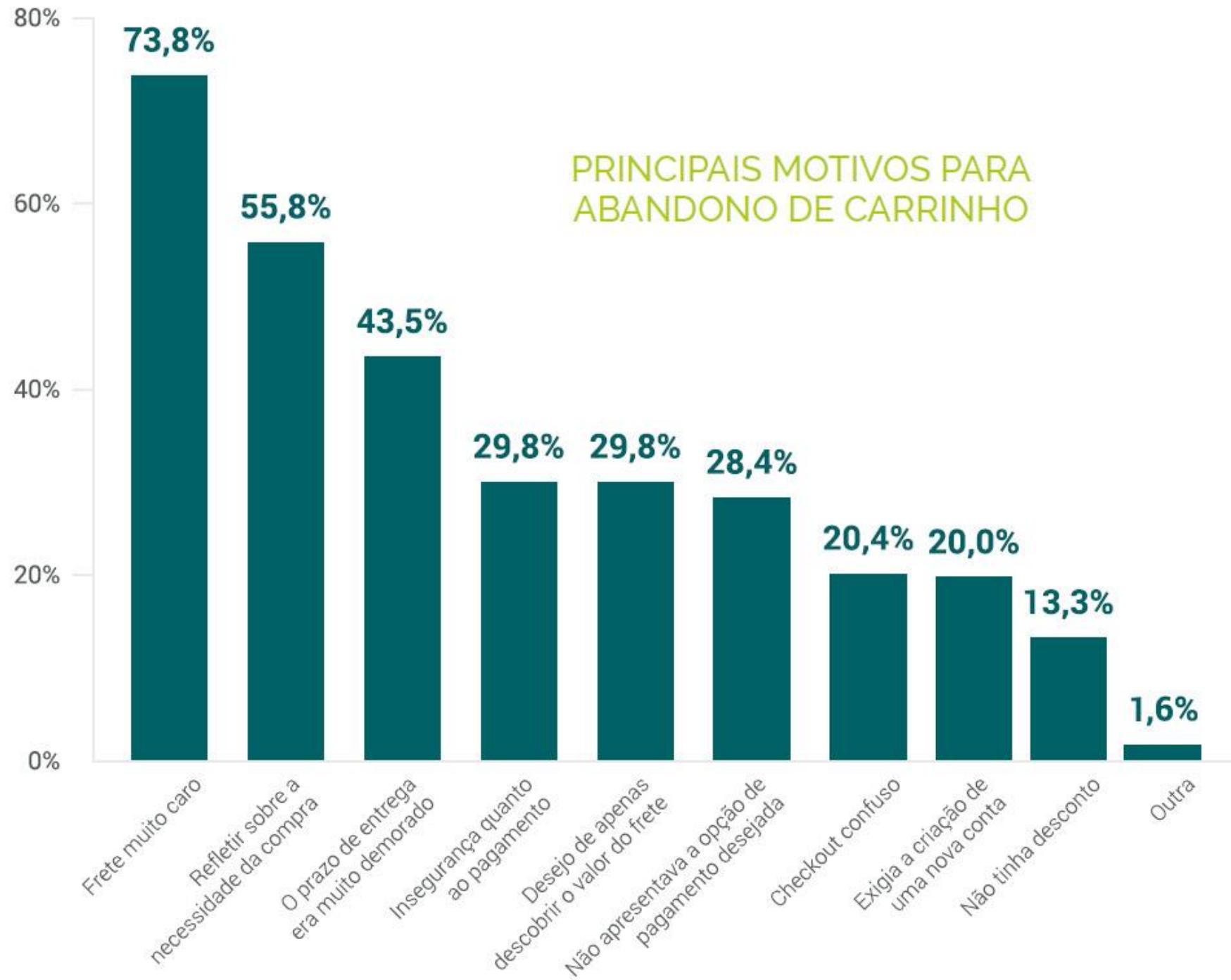
Considerar as taxas de frete muito caras

Não confiar

Não existir a possibilidade de negociar preço

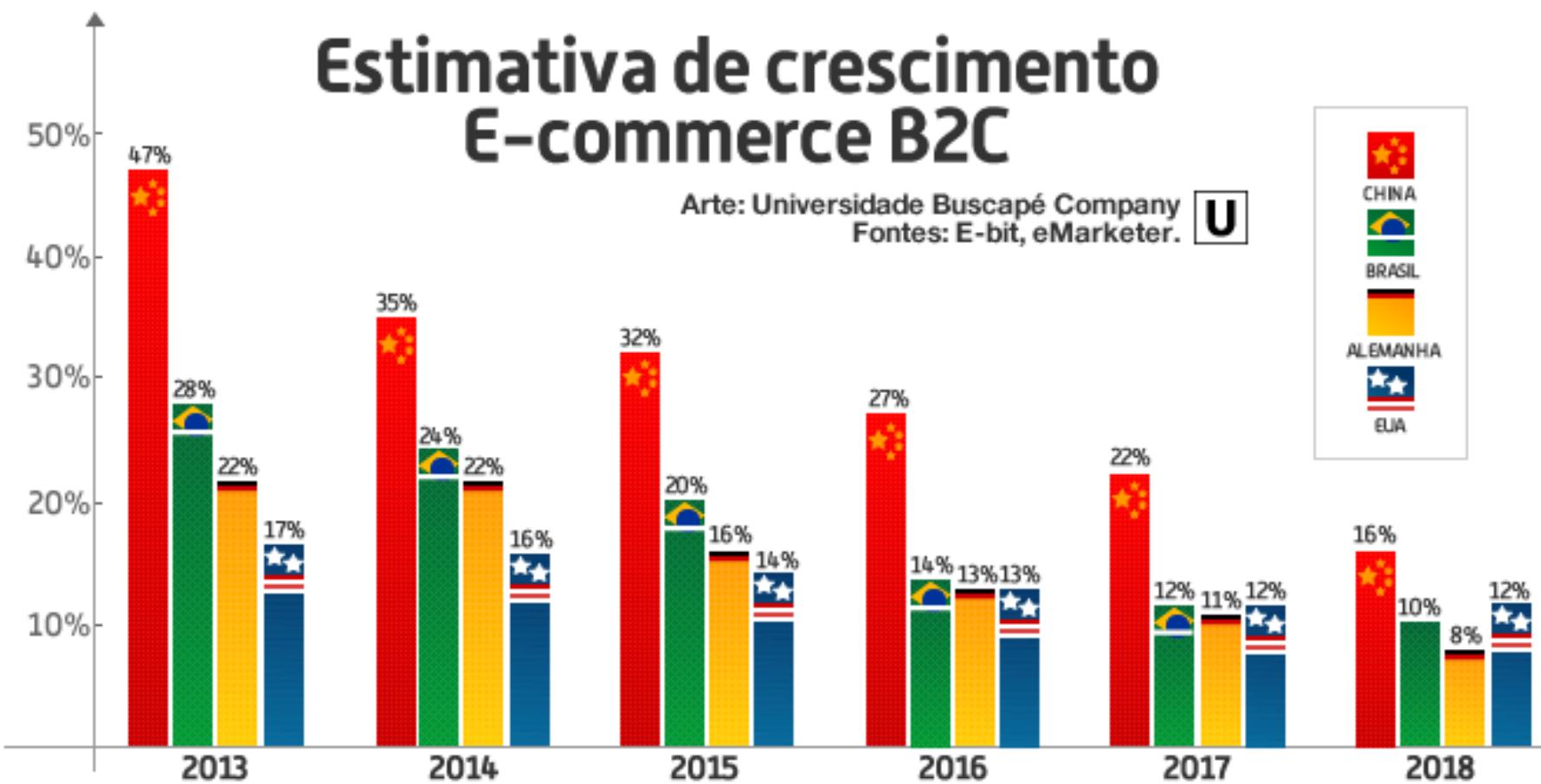
Tempo de entrega muito demorado





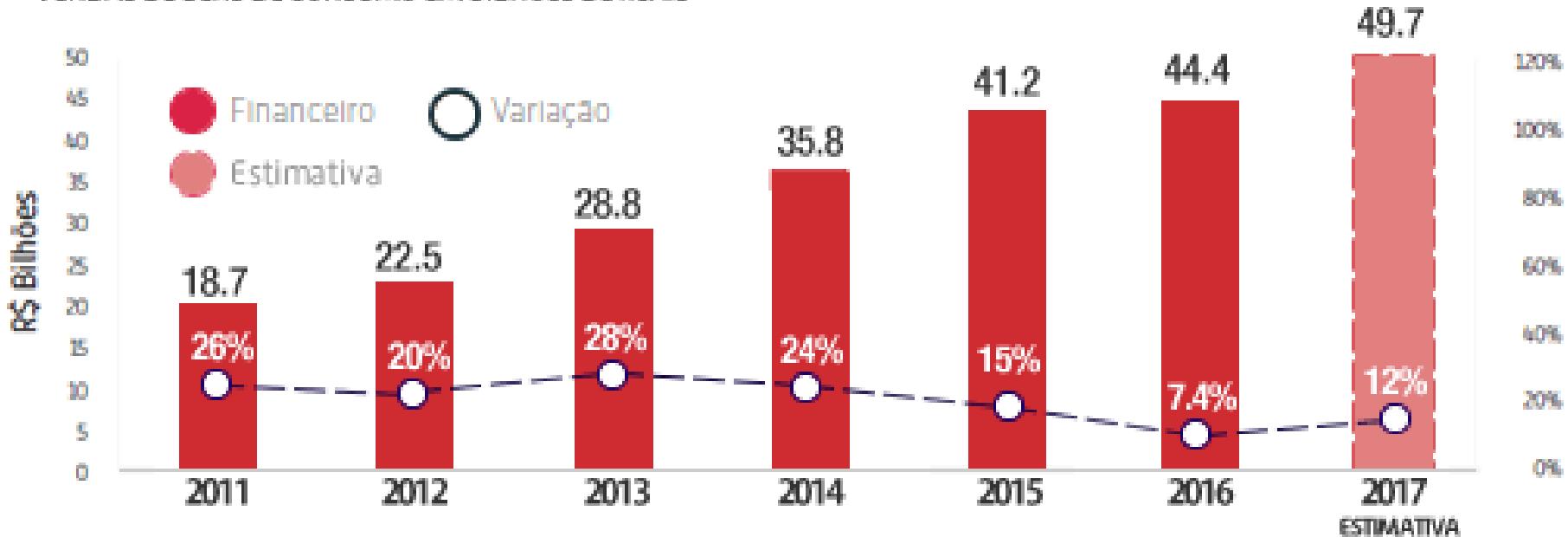
Estimativa de crescimento E-commerce B2C

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



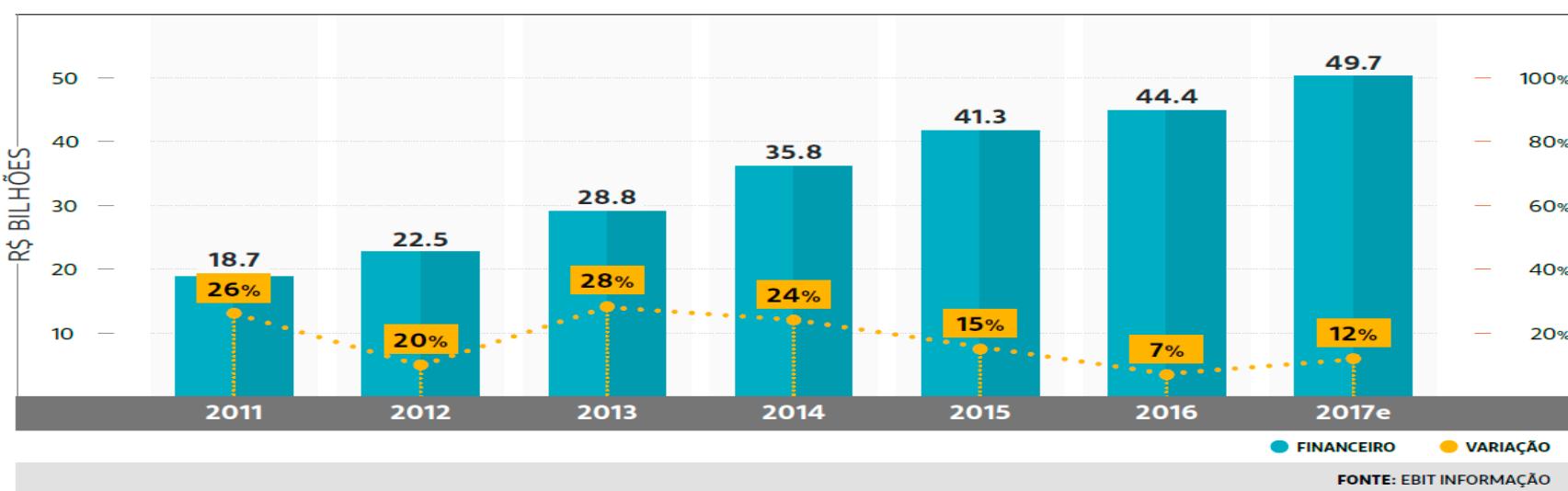
EVOLUÇÃO DE FATURAMENTO DO E-COMMERCE NO BRASIL

VENDAS DE BENS DE CONSUMO EM BILHÕES DE REAIS



Fonte: Ebit Informação - www.ebit.com.br

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

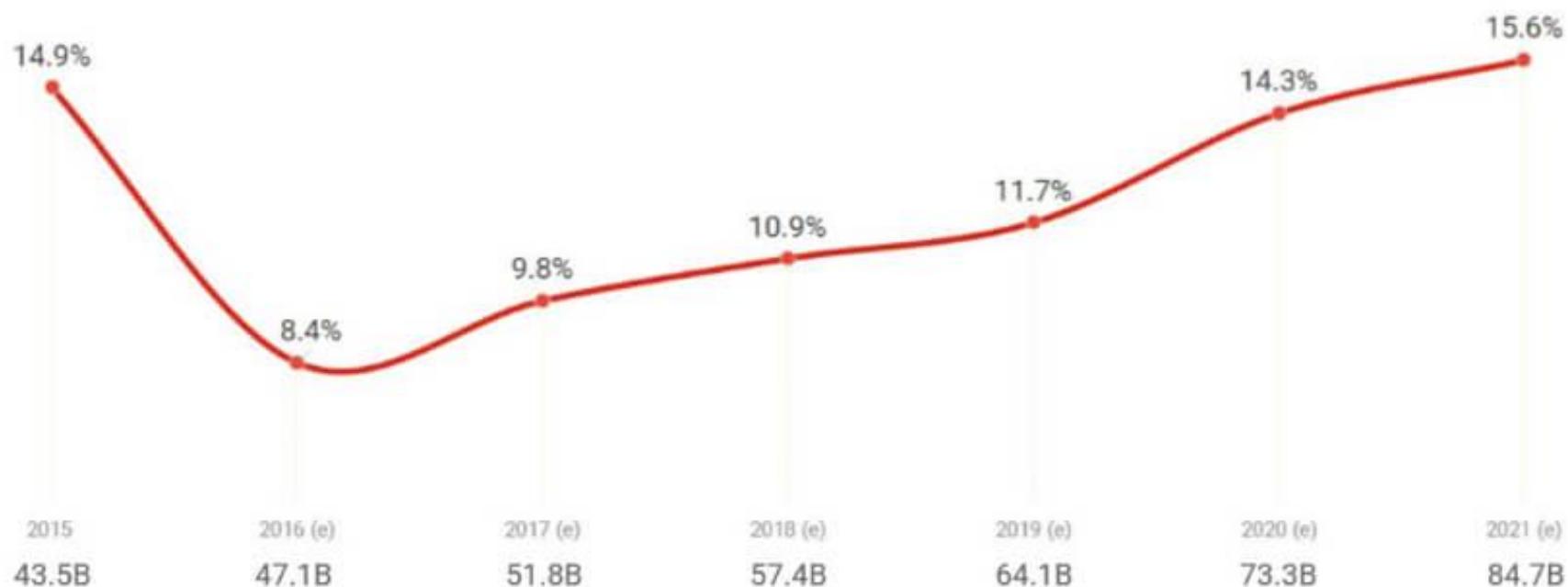
334 Compartilhamentos

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

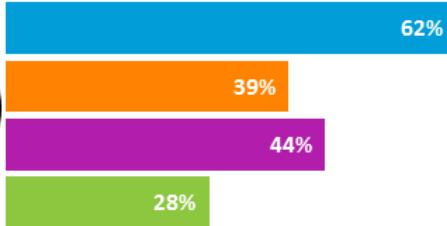


BRASIL



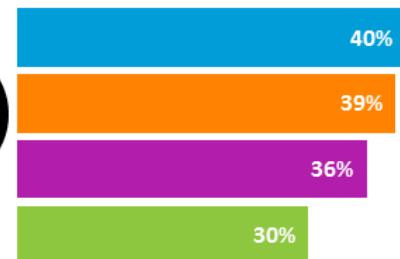
● PRODUTOS OU SERVIÇOS DE VIAGEM

BUSCOU INFORMAÇÕES SOBRE PRODUTOS



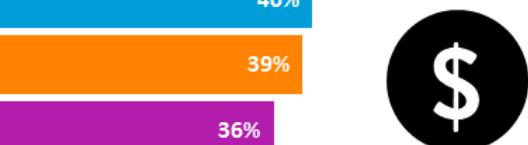
● PRODUTOS RELACIONADOS COM MODA

PROCUROU OFERTAS/PROMOÇÕES/CUPONS



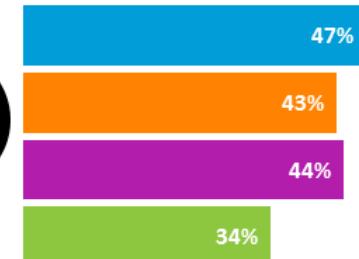
● PRODUTOS DE BELEZA & CUIDADOS PESSOAIS

PROCUROU OFERTAS/PROMOÇÕES/CUPONS

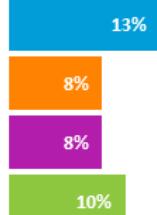


● ALIMENTOS FRESCOS

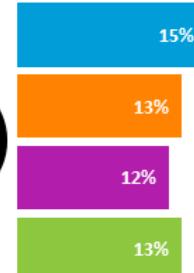
VERIFICOU/COMPAROU PREÇOS



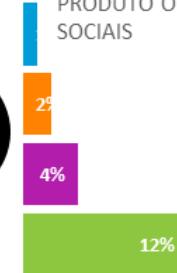
CLICOU EM UMA PROPAGANDA POR E-MAIL PARA SABER MAIS



SOLICITOU O RECEBIMENTO DE E-MAILS DE PRODUTOS/LOJAS



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



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
EXCELENCIA 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

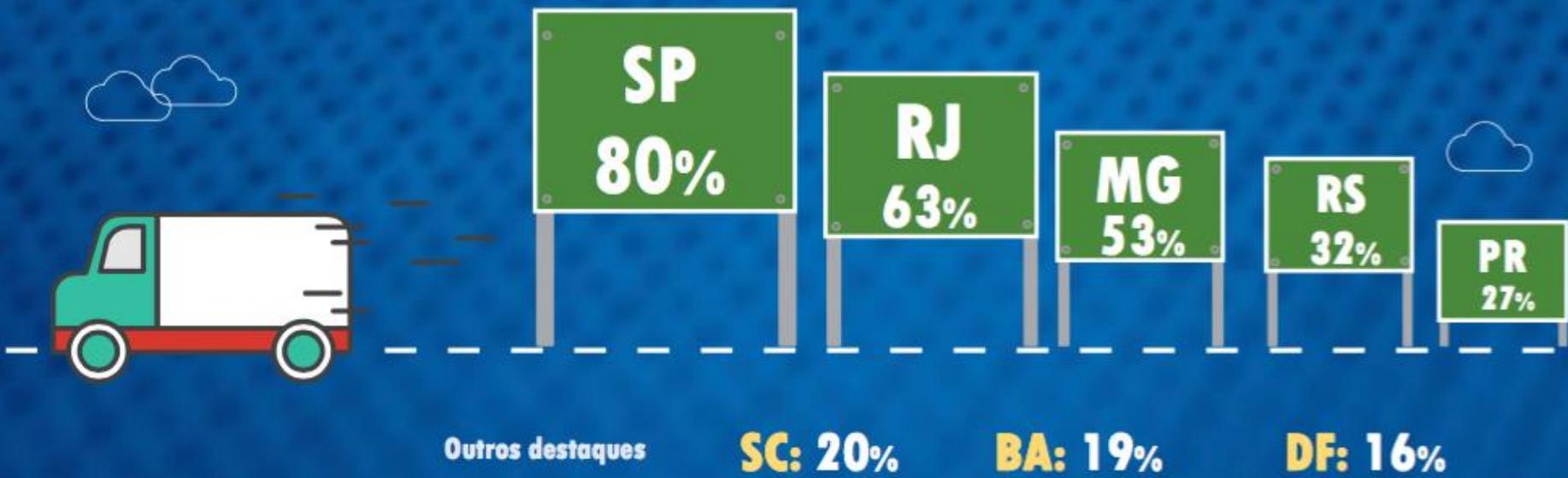
SC - 30%

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

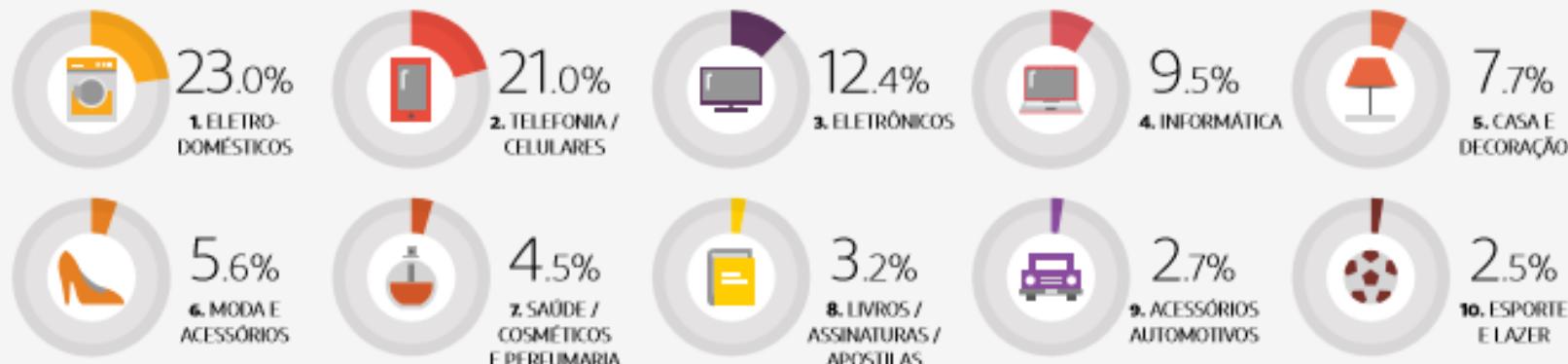
CATEGORIAS MAIS VENDIDAS

EM VOLUME DE PEDIDOS



FONTE: EBIT INFORMAÇÃO

EM VOLUME FINANCEIRO



FONTE: EBIT INFORMAÇÃO

Perfil Brasileiro E-Commerce



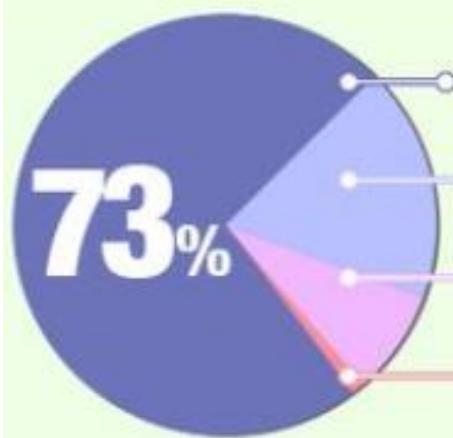
CATEGORIAS MAIS VENDIDAS



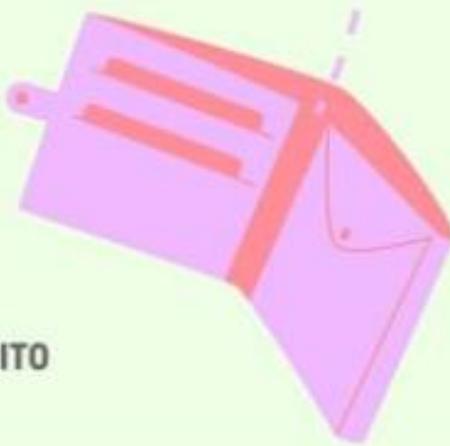
- 1º - ELETRODOMÉSTICOS
- 2º - MODA E ACESSÓRIOS
- 3º - SAÚDE, BELEZA E MEDICAMENTOS
- 4º - INFORMÁTICA
- 5º - CASA E DECORAÇÃO



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

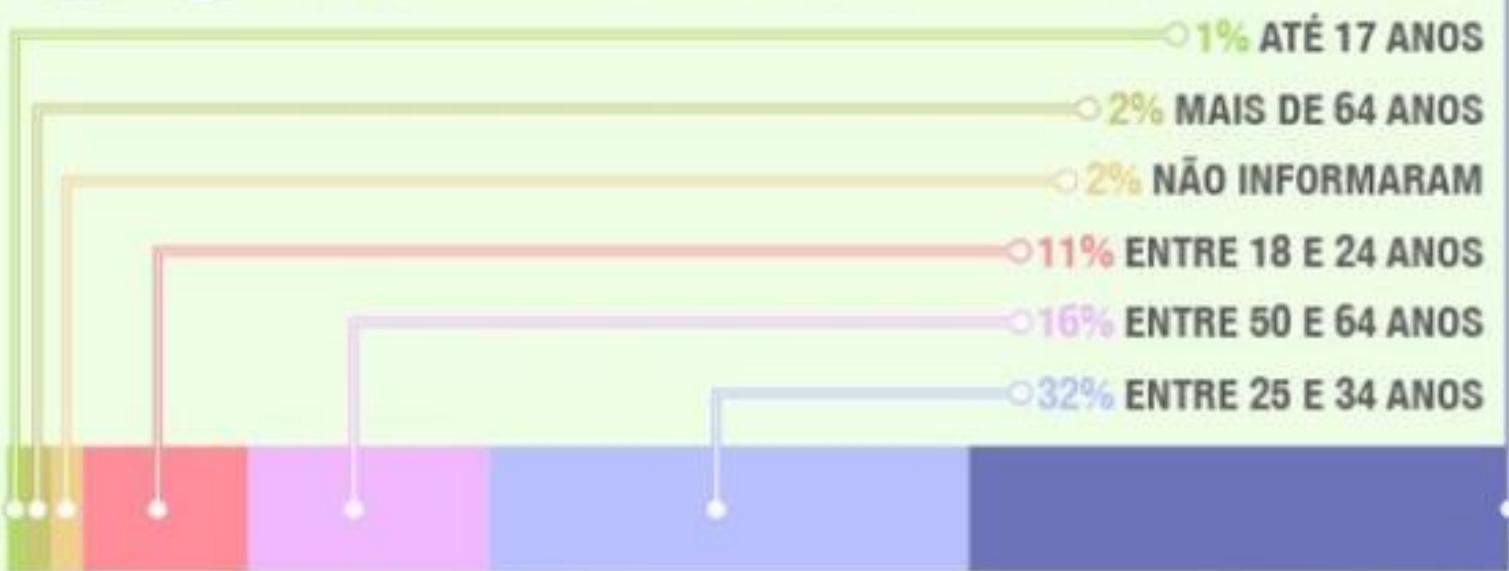
11%
PREFERE NÃO DIZER

12%
ENTRE R\$ 3.001,00 E R\$ 5.000,00

38%
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



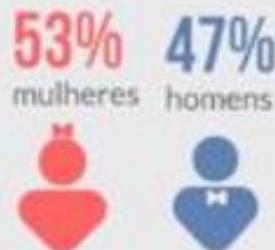
AS REDES SOCIAIS E O INTERNAUTA BRASILEIRO

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

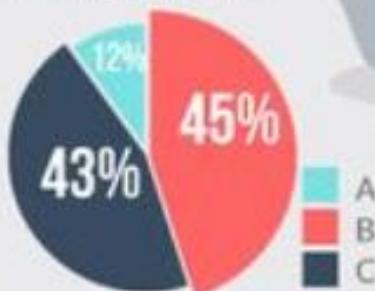
PERFIL DA AMOSTRA

3.665

entrevistas



CLASSE SOCIAL



27,2 ANOS
média de idade



POR ONDE ACESSAM



76%
smartphone



62%
desktop/
notebook



14%
tablet

REDES MAIS ACESSADAS



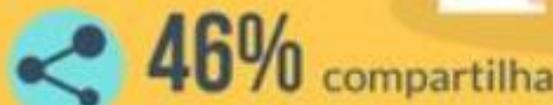
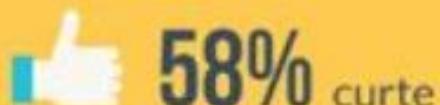
REDES QUE PASSAM O DIA CONECTADOS



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.

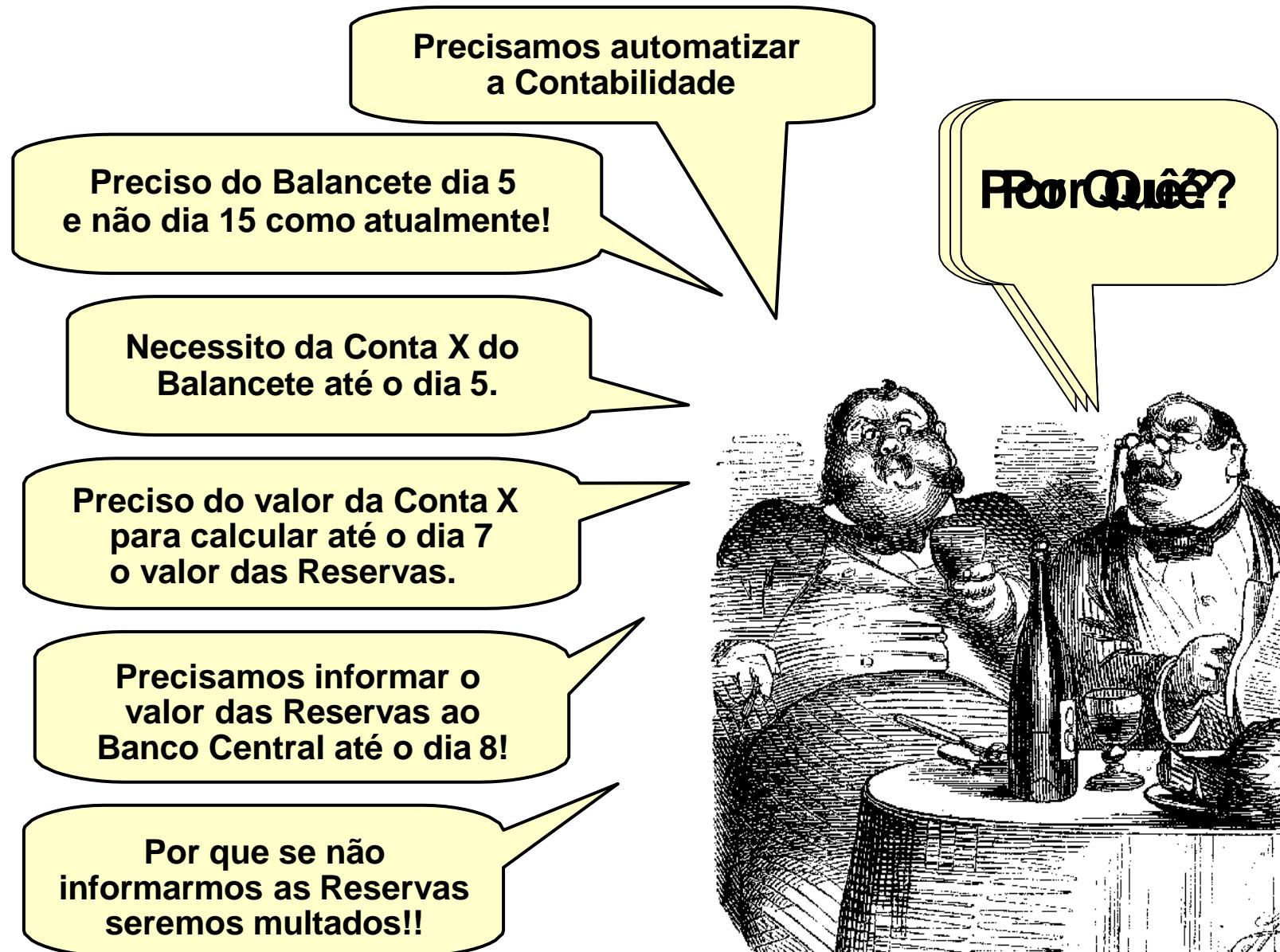
Problema?

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"

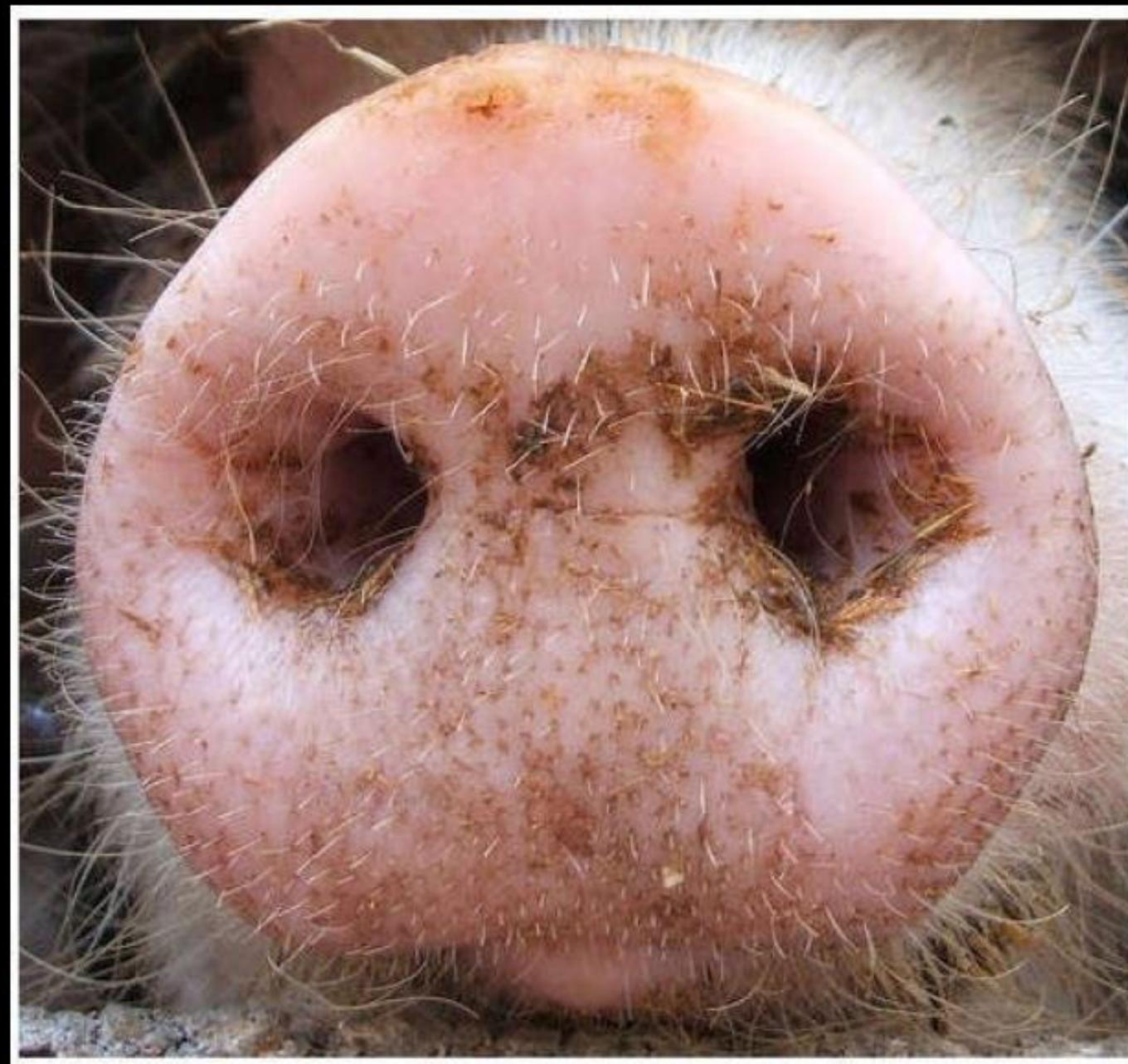
Não é maquiagem...

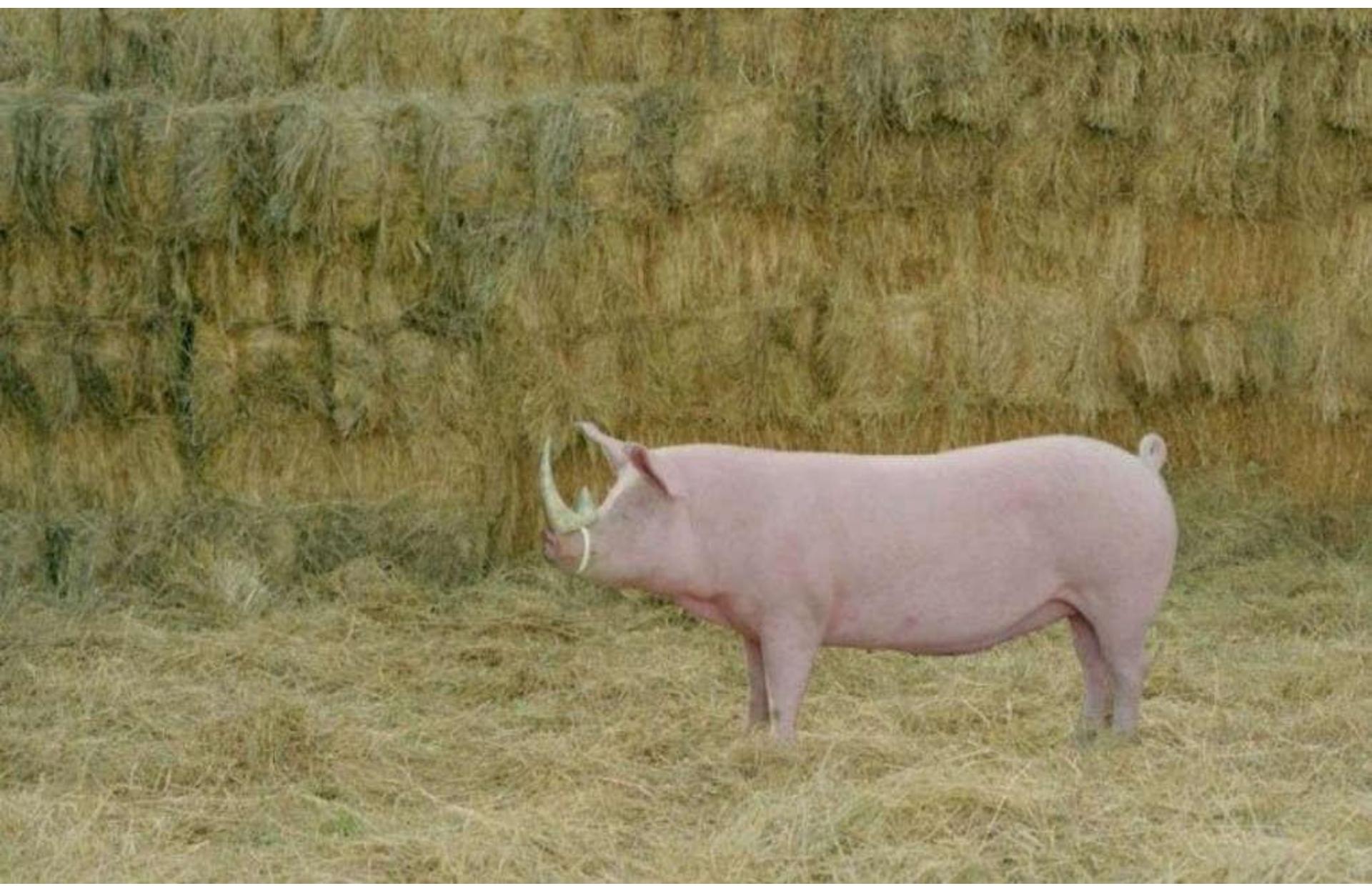
Porquinho rosa e soridente de pelúcia



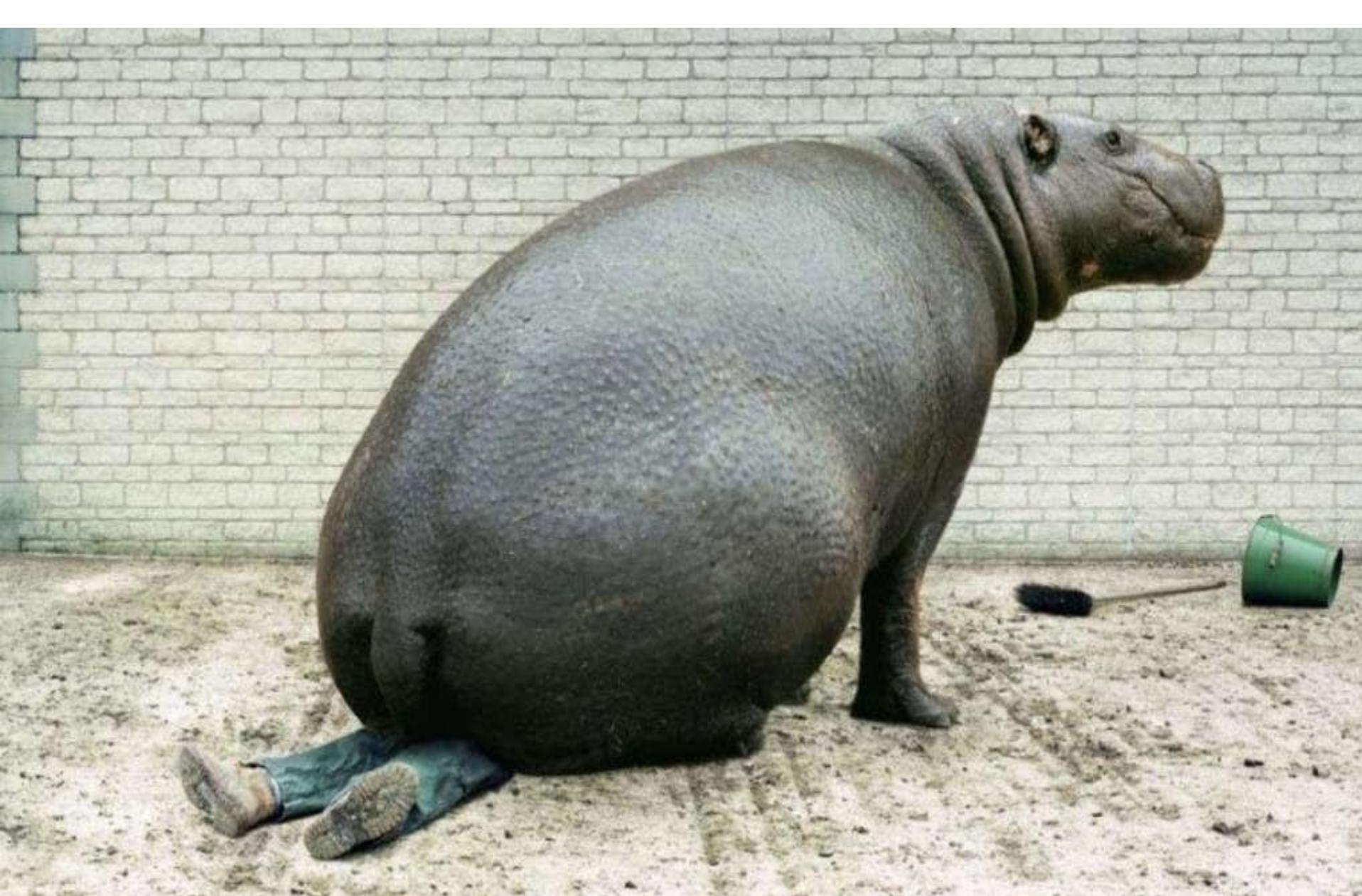
<http://www.flickr.com/photos/alltheaces/67904915/>

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

> GLOBOMAIL ATÉ 10GB

Login OK
 Senha
 » Esqueci meu login
 » Esqueci minha senha

> 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
- Veja outros sites

> ESPORTES

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

> ENTRETENIMENTO

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

BRASIL



Após morte, parques terão fiscalização

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

- » Burocracia empeira o '190' no Rio
- » Carro sem combustível ajuda PMs
- » Ladrões usam cavalos 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

«

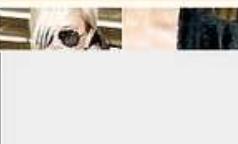
VÍDEOS



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

buscar

na globo.com

central
globo.com assine a
globo.com todos os
sites

ok

email



login esqueceu?

senha esqueceu?

acessar

Bradesco.
Patrocinador
exclusivo.

notícias

G1

Brasil

Ciéncia 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

■ Confira a programação

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

- 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



Apresentador tem ONG que oferece atividades e cursos para jovens

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



'Heroes' vs 'X-Men': apenas uma coincidência ou plágio? Confira

Fernanda Lima diz que está 'impregnada de vida e de amor'

■ Confira a programação

plantão

Sáb, 13/10/2007

16h45 | esportes

Scheidt e Prada são tricampões 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

BRASILEIRÃO 2007



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. In the background, there is a solid blue wall with the word "Complicado" written on it in white capital letters.

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 features.

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

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](#) ▶

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](#) ▶

The all new, all-in-one iMac.



The all-new iLife '08.

The new Logic Studio.

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.

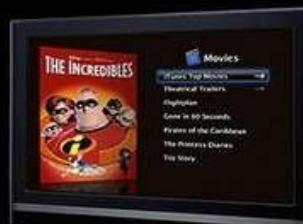
Direct-to-Internet.

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 WiFi 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







Fonte: internet - h

vos.html



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 area, 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\$ 1.099,90

versão
sem fio

R\$ 1.199,90

versão
sem fio

R\$ 1.299,90

versão
sem fio



IRAQ: THE NEW NORMAL

CHINA'S MODEL PROVINCE

Newsweek

Books Aren't Dead.

(They're Just Going Digital.)

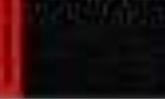
FIVE CENTURIES AFTER
GUTENBERG, AMAZON'S
JEFF BEZOS IS BETTING THAT
THE FUTURE OF READING
IS JUST A CLICK AWAY.

By Steven Levy

ILLUSTRATION BY JEFFREY LINDNER

THE LEADERSHIP
OF THE
FUTURE
OF READING
IS JUST A
CLICK AWAY.

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: http://www.phpbb.com/ Weaknesses: constant font, no rotation, no deformation, constant colours, weak perturbation.
SCode and derivatives		100%	Vendor site: http://james.seng.cc/archives/000145.html 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: http://www.vbulletin.com/ 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



www.dica.com.br

Login | Lista de Compra

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
- Esquadrinha

Pesquisa de Preços | Serviços | Usados | Classificados | Manuais | Fórum | Dicas | Programas | FCC-ID | Drivers | In

Computador | Placas | Anti-vírus | Incluir Favoritos | Humor | Cadastro | Extensões | Livros | Cyber Cafés | Emp

CPU e memória | Placas Mãe | Placa Mãe P/ AMD | Placa Mãe P/ Intel | Placa Mãe P/ VIA

Armazenamento | Processadores |

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/Áudio/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

de 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 Restauração](#)
- + [Instalação de aplicativo PC Suite](#)
- + [Abrir arquivos antigos rodando no Windows 2003](#)
- + [Aprendendo a Clonar com o Paint Net](#)
- + [Compatibilidade de Arquivos do Office 2007 no Office 2003](#)
- + [Como fazer capas para o NOKIA 5130: Celular síncrono 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...**

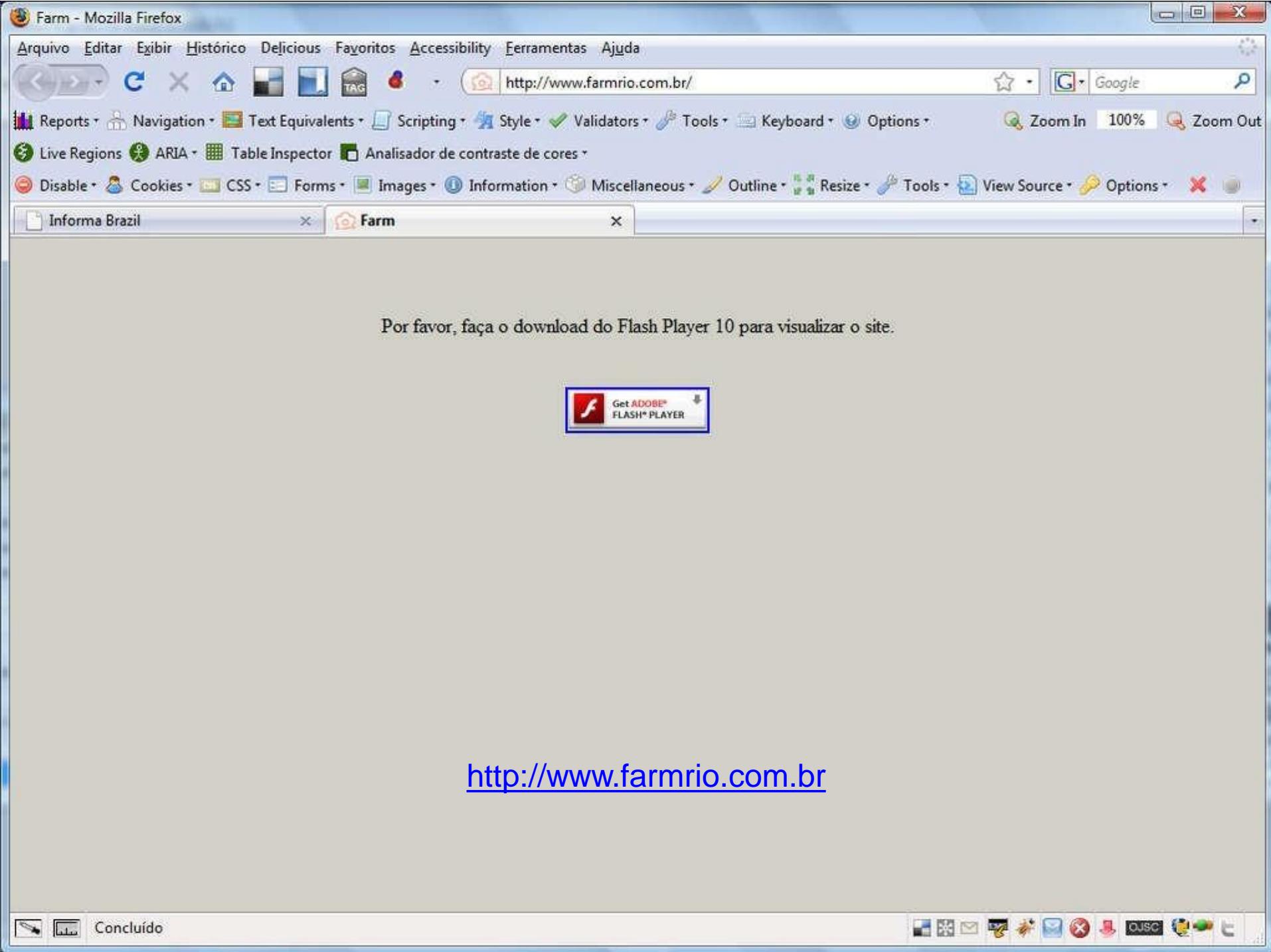


Por favor [atualize o seu Flash Player para a versão 9 ou superior.](#)

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

Voltar

Menu



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



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 o Outsourcing. Conte com a Itautec e tenha um parceiro de confiança.

[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 +](#)

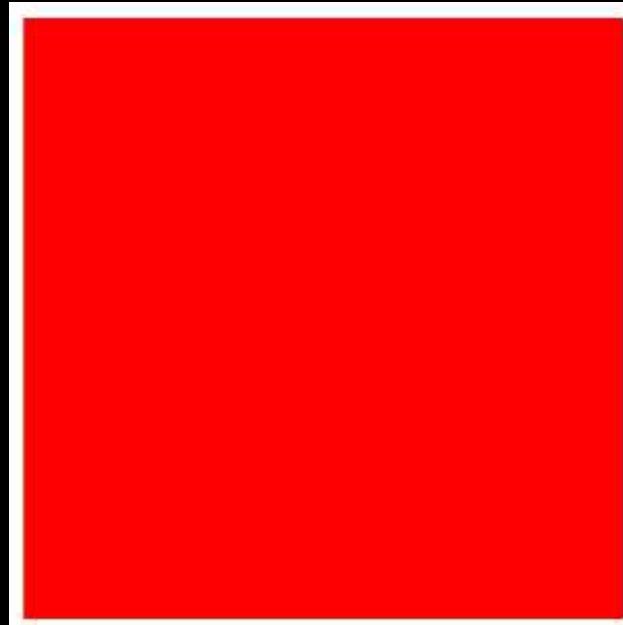
Mas por que?

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



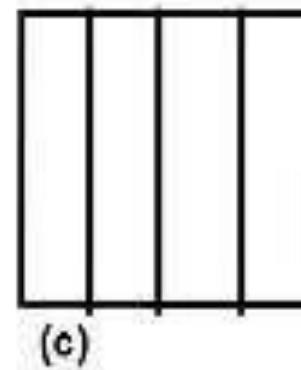
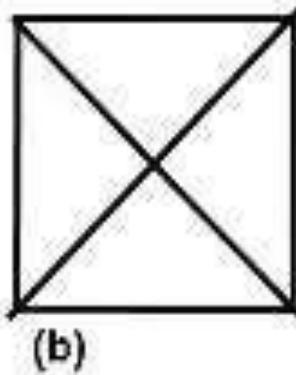
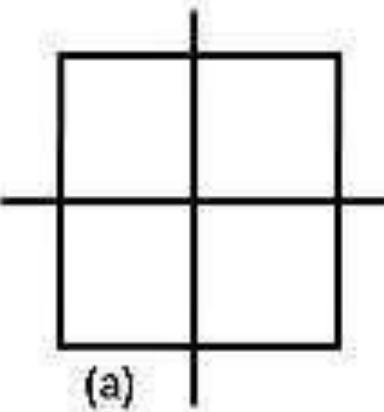
Dinâmica

Divida o quadrado em
4 partes iguais !!!



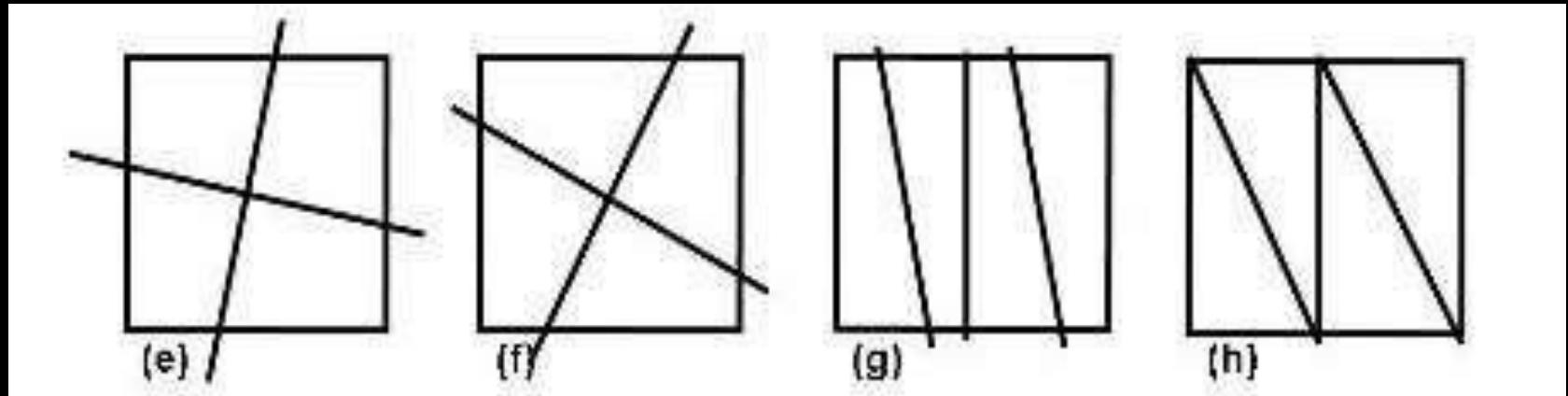
Dinâmica

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.

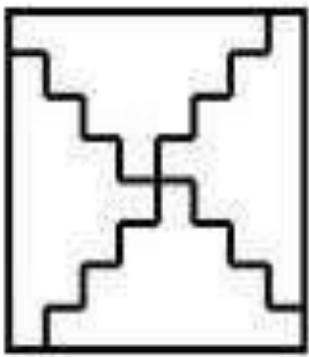


Do livro “O Tiro e o Alvo”

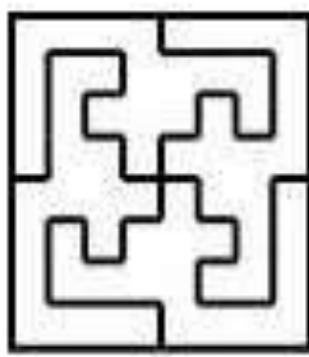
Na Livraria da Travessa - <http://migre.me/105T7> Editora <http://www.caispharoux.com.br/>

Dinâmica

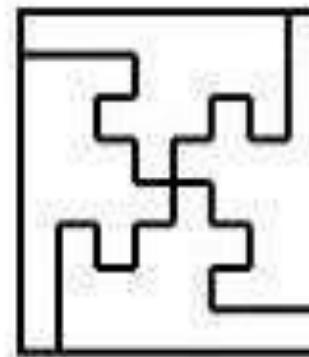
Poder-se-ia ainda dividir o quadrado com retas quebradas, como são os casos [i], [j], [k] e [l]



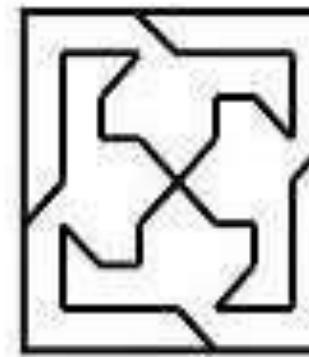
(i)



(j)



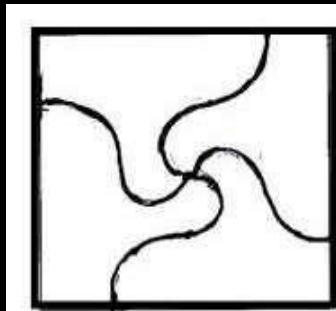
(k)



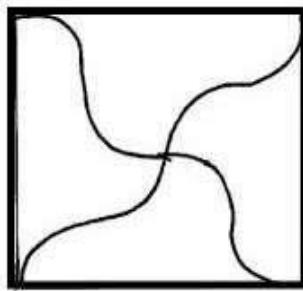
(l)

Dinâmica

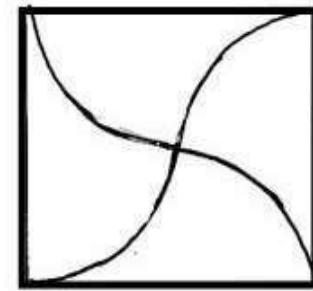
No pensamento lateral vai-se quebrando barreiras autoimpostas e descobrindo alternativas que jamais seriam consideradas no pensamento vertical.



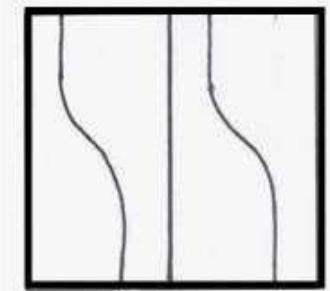
(m)



(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”.**



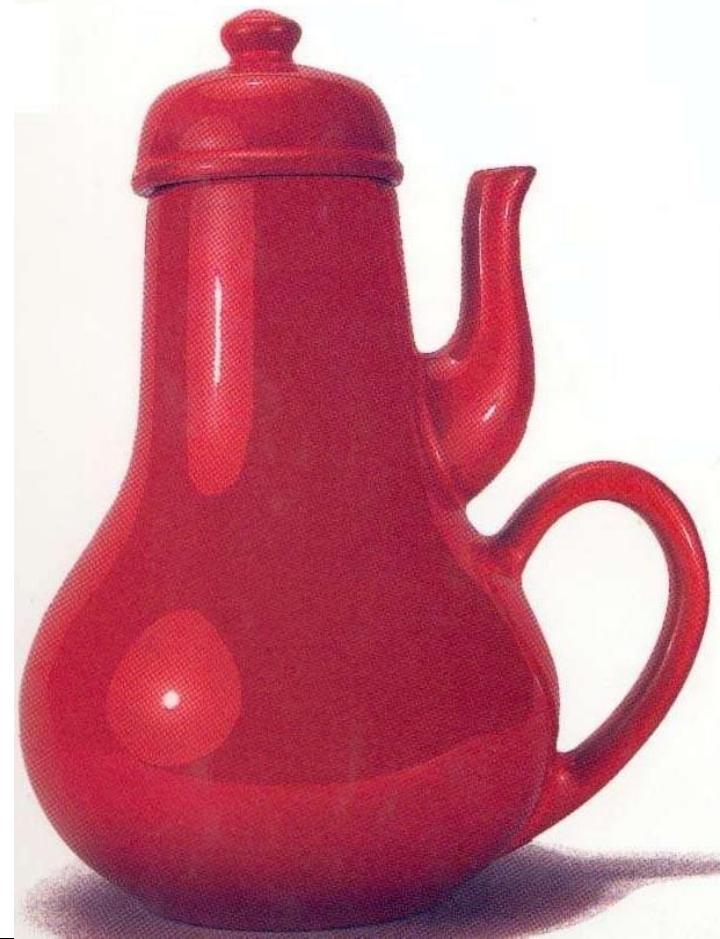
www.GreatBuildings.com

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

O que é Acessibilidade?



O que é Usabilidade?

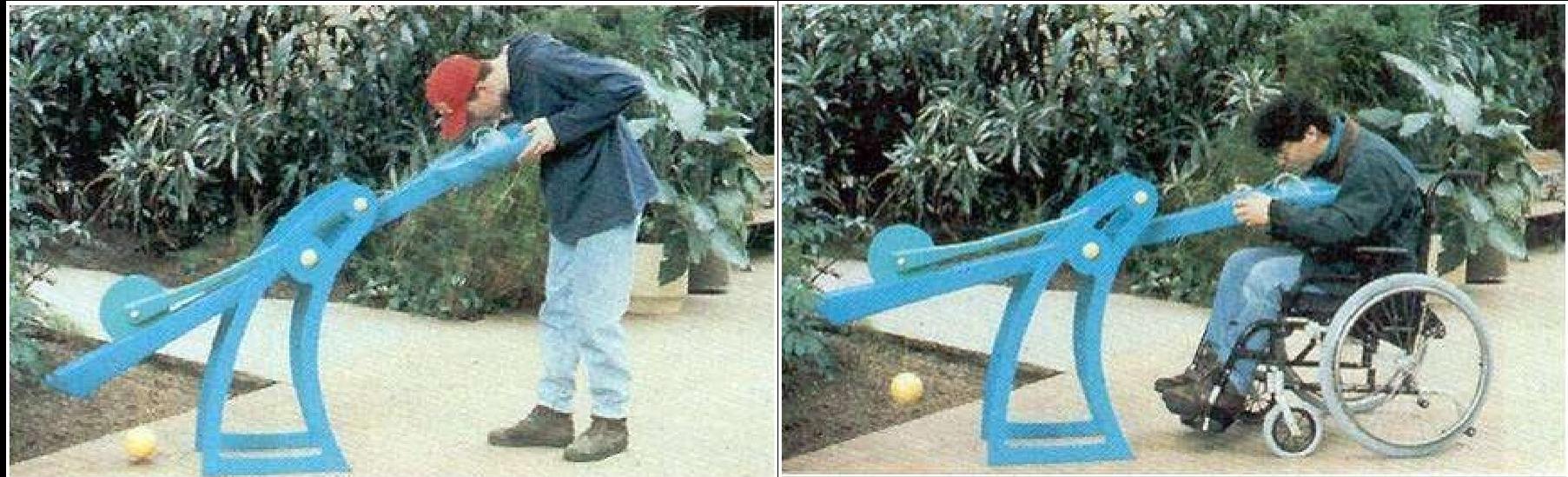


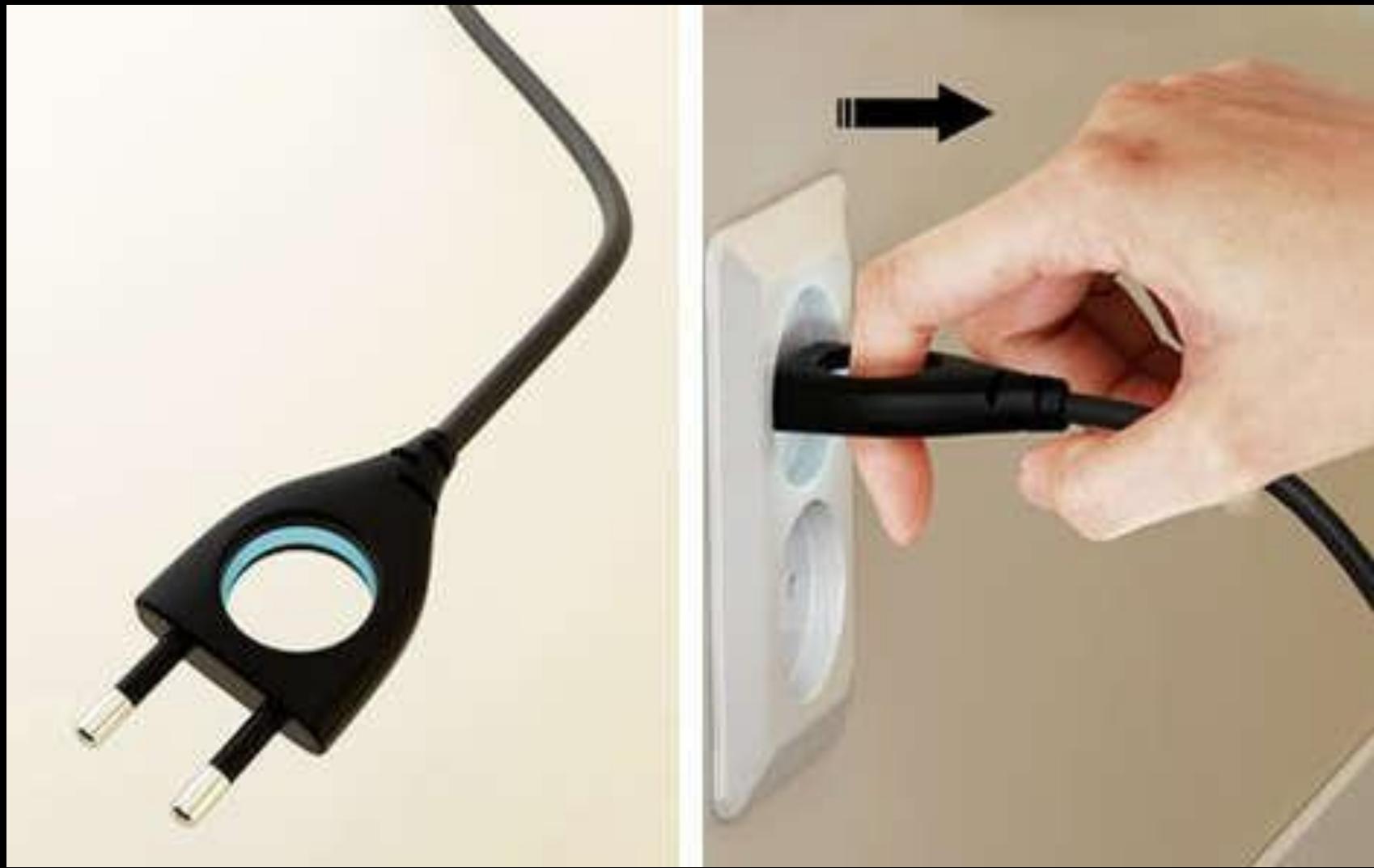
**Qual é o relacionamento
entre a acessibilidade
e usabilidade?**



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



/agora

Ir

/últimas

Nenê faz boa partida, mas Thunder ganha 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

A photograph of a person's hand holding several pens or pencils. The pens are of various colors, including pink, orange, and green. They are held loosely in the palm, with the pens pointing downwards and slightly to the right. The background is a plain, light color.

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)



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.

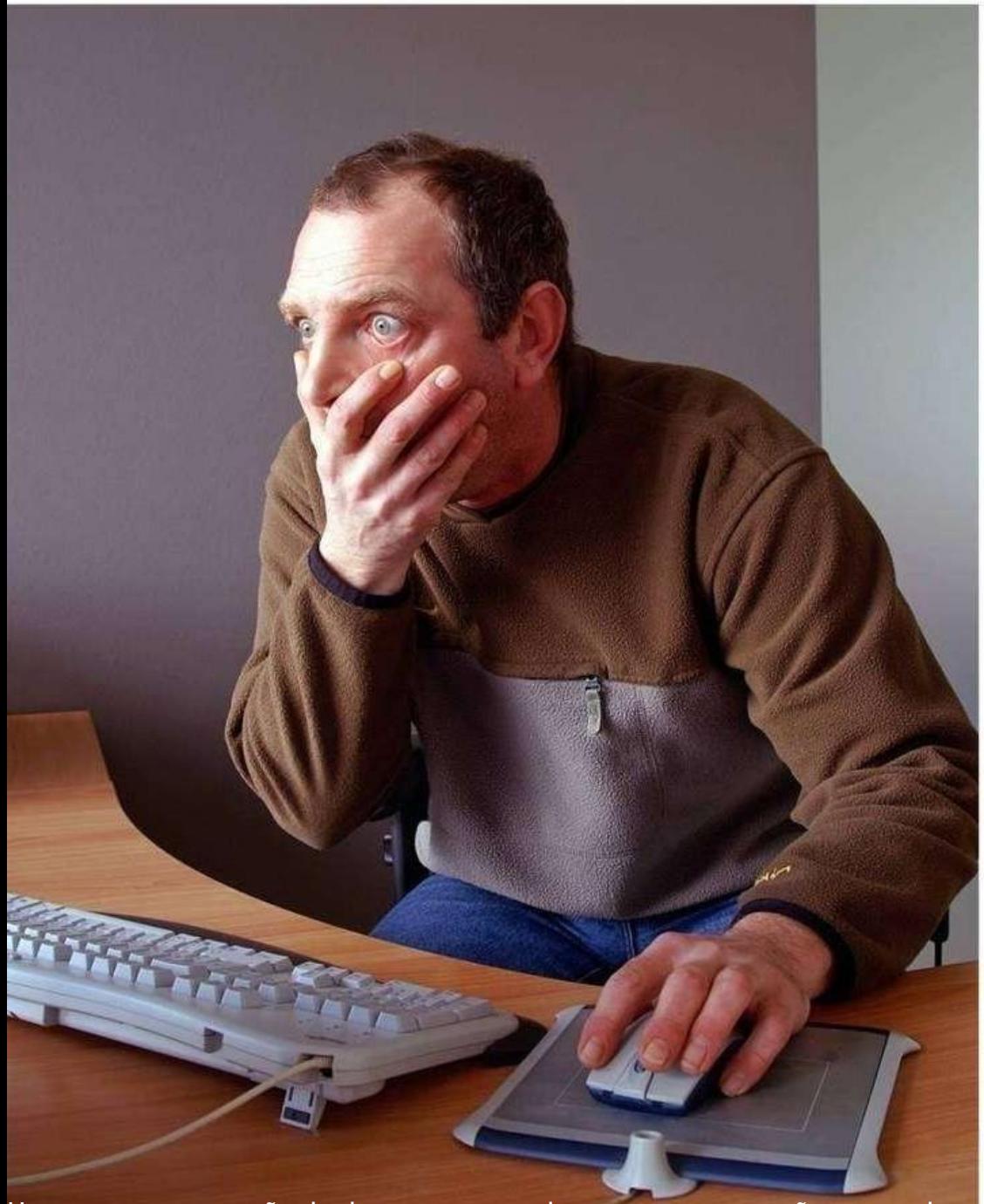
**Calvin, pouca
experiência e
medo do
computador**



*Olha, a pensão já
foi depositada!*

Marta e suas amigas...

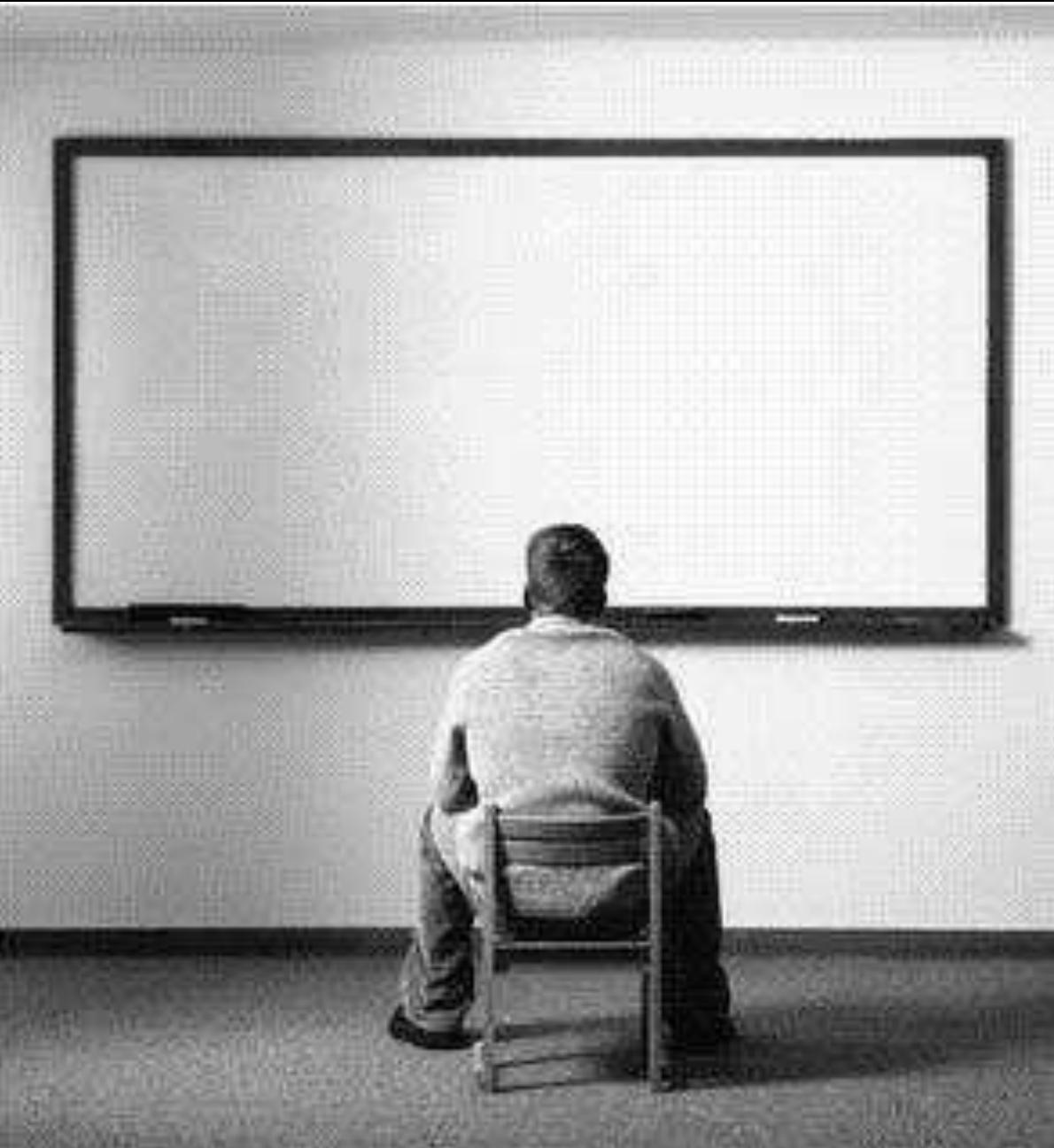
**Max, com
tendinite,
usando o
mouse
com a mão
trocada.**



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 two side-by-side screenshots of the Southwest Airlines website. The left screenshot is the desktop version, featuring a complex layout with a header bar, a search form for flights, a map of Florida with destination markers, and various promotional banners for travel deals like 'FLORIDA HOT HOTEL DEALS' and 'LAS VEGAS'. The right screenshot is the mobile version, which is much more simplified and focused. It features a large 'Welcome to Southwest Airlines' header, a sidebar with links for 'DING! Fare Alerts', 'Air Reservations', 'Car Reservations', 'Flight Check In', 'Flight Status', 'Rapid Rewards', and 'More ...', and a footer with copyright information.

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

Mobile First!

The screenshot shows the desktop version of the Southwest Airlines website. At the top, there's a navigation bar with links for "Book Equipment", "Help", and "Logout". Below the navigation is a large banner featuring a Southwest airplane wing against a blue sky. A callout box on the left says "LUV is ~~coming my way~~". On the right, a vertical sidebar menu lists "Book A Flight", "Check In Online", "Check Your Flight Status", and "View or Change Your Flight". Below the sidebar are sections for "My Southwest", "Fly For Less", and "What's New". The "Fly For Less" section highlights a "Pantanal Roundtrip" offer for \$49.169. The "What's New" section features a "Roundtrip from California to Mexico" offer. At the bottom, there's a footer with legal disclaimers and logos for Southwest Airlines and its partners.

The screenshot shows the mobile version of the Southwest Airlines app. The top status bar indicates "AT&T" signal strength, "10:56 PM", and battery level. The main screen is titled "Welcome to Southwest Airlines". It features a grid of icons with labels: "DING! Fare Alerts" (blue), "Air Reservations" (light blue), "Car Reservations" (dark blue), "Flight Check In" (orange), "Flight Status" (orange), "Rapid Rewards" (green), and "More ..." (grey). The "Flight Status" icon is highlighted with a red border. At the bottom, a copyright notice reads "(c)2009 Southwest Airlines Co. All Rights Reserved."

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

Como é a experiência do consumidor no e-commerce brasileiro?

Durante 30 dias realizei um pedido em 100 das maiores lojas virtuais no Brasil, segundo ranking da Internet Retailer.

No final devolvi todos eles!



FACILIDADE DE COMPRA

Analisei o que os lojistas virtuais estão oferecendo ao seu consumidor para criar um processo mais agradável, simples e rápido de compra.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

Entrei em contato através de chat e e-mail de atendimento das 100 lojas analisadas e pedi ajuda para escolher um produto:

no chat



84%
dos atendimentos
foram imediatos
ou rápidos.



Em um caso
tinha 307
pessoas na
minha frente



31%
apresentaram
erro ou
estavam offline



no e-mail



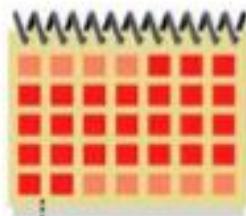
30% das lojas não
responderam o meu email/
mensagem via formulário



48% das lojas não
auxiliaram na resolução
do meu problema

LOGÍSTICA

Analisei o cumprimento do prazo de entrega, qualidade da embalagem, erros no pedido e facilidade na devolução do produto.



86%
dos pedidos
chegaram
dentro do prazo

42%
das devoluções
apresentaram algum
tipo de dificuldade

5%
dos produtos não foram devolvidos
por dificuldades no processo

11%
das lojas enviaram
algum brinde ou
cupom promocional



100%
dos pedidos
chegaram
de acordo
com o que foi
solicitado



100%
dos produtos chegaram
em perfeitas condições