



Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP
CS106 – Métodos e Técnicas de Pesquisa e Desenvolvimento de
Produtos em Midialogia

Discente: Antônio Henrique Torres Vianna **RA:** 164311

Docente: Prof. Dr. José Armando Valente



UX no Brasil

A experiência do usuário como conceito, projeto e implementação

Resumo

No mundo do desenvolvimento de produtos tecnológicos, tem crescido a preocupação com a experiência do usuário (User eXperience - UX). Este estudo visou entender como a UX vem sendo pensada, projetada e executada no Brasil. Para isso, foi realizado um estudo de campo em uma empresa brasileira de desenvolvimento de software, através de uma entrevista com profissionais especializados em UX. A partir dos dados coletados nessa entrevista, conclui-se que a UX, no Brasil: vem sendo compreendida como uma série de metodologias e técnicas, organizadas em algumas disciplinas internas; envolve desde a concepção do produto ao desenvolvimento de interfaces com o usuário; e é implementada por profissionais de diversas áreas.

Palavras-chave: user experience; tecnologia; desenvolvimento; software; criatividade; design.

Introdução

O lugar do usuário final dentro do processo de desenvolvimento de software constitui um assunto de grande relevância dentro dos meios de discussão e difusão de conhecimento sobre programação, design, jornalismo digital e demais áreas da comunicação. Com o objetivo de estudar as reais necessidades do usuário final, as soluções que o software pode representar para essas necessidades, as diferentes formas de organização e arquitetura da informação, os processos de ideação e implementação de soluções inovadoras e as técnicas e processos que possibilitam a prática desses objetivos em projetos individuais e (com especial atenção) em grupo, a comunidade de desenvolvedores de tecnologia da informação cunhou o termo *UX* (User eXperience, em tradução literal, "experiência do usuário").

Eu, como estudante da graduação em Comunicação Social com habilitação em Midialogia pela Unicamp e estagiário em desenvolvimento de software em uma empresa situada em Campinas - SP, interessei-me no estudo de UX por se tratar de um campo comum entre a comunicação e computação, duas áreas nas quais tenho grande interesse.

A relevância social do tema é crescente, e vem se evidenciando cada vez mais. Um dos motivos dessa importância progressiva é o advento e desenvolvimento da computação móvel, com a ampliação do poder de processamento dos *smartphones* e a popularização de sistemas operacionais como o Android, o iOS e o Windows Phone. Esses acontecimentos ampliam consideravelmente o leque de situações cotidianas onde o software está presente e, como consequência disso, trazem ao processo de desenvolvimento preocupações sobre o usuário, como

"quais são seus interesses", "o que ele está fazendo", "qual é o seu conceito do dispositivo", "como ele está acostumado a usar uma aplicação" até então pouco consideradas durante o desenvolvimento. Nesse contexto, é relevante para a sociedade a existência de projetos que investiguem como a informação pode ser apresentada de forma a atender melhor as necessidades do usuário final, e como isso vem sendo feito na realidade.

Economicamente, a UX vem ganhando importância, na medida que ocupa o lugar de mediação entre a empresa desenvolvedora e os usuários reais dos produtos, trazendo técnicas e bases metodológicas para gerar resultados mais adequadas aos cenários, demandas e necessidades do cliente. A pesquisa em UX é interessante para a economia, porque a investigação da teoria e da prática pode revelar melhorias para essas técnicas, tornando mais eficiente o processo de comunicação entre a empresa e o usuário.

Academicamente, o UX é um assunto presente em diversos campos da ciência, e a cooperação entre as entidades da academia e os diversos portais eletrônicos destinados aos estudos do tema é elemento essencial da dinâmica que é visível desde o surgimento do termo. Entretanto, no Brasil não estão registrados muitos estudos que se preocuparam em organizar os conhecimentos já investigados e as técnicas que vem sendo aplicadas por profissionais das áreas que se relacionam ao UX (ciência da computação, design, comunicação visual, linguística, etc.) no desenvolvimento de software brasileiro. É, portanto, relevante preocupar-se com a definição específica das disciplinas de experiência do usuário e procurar avaliar com quem vem se realizando as aplicações dessas disciplinas.

O campo da pesquisa científica sobre UX passa por mudanças constantemente. O conceito de UX motiva diversos sites, fóruns e outros canais de comunicação dedicados a investigar e compartilhar as experiências e descobertas sobre o tema, como por exemplo: TeamTreeHouse (TEAM TREE HOUSE, 2015), o UX Apprentices (UX APPRENTICES, 2015) e o Nielsen Norman Group (NIELSEN NORMAN GROUP, 2015), que inclusive foi o primeiro site a apresentar o termo User eXperience. Existe um notável esforço para organizar o assunto em disciplinas, delimitando-se subsignos específicos como *arquitetura da informação*, *design de interação*, *estratégia de conteúdo* e outros tópicos, o que pode indicar o nascimento de um campo interdisciplinar. Essas disciplinas não se comportam de maneira estática em relação a seus objetos, reconfigurando-se conforme o nascimento de novas filosofias de design e adotando, por fundamentos práticos, a internet como principal veículo de conteúdo.

A especificação ISO 9241 sobre a Ergonomia da Relação Ser Humano-Sistema, assim define o termo UX: "User Experience is a person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service" (ISO, 2010).

Existem artigos publicados acerca do tema, advindos de diversas áreas do conhecimento. Um trabalho bastante interessante foi desenvolvido por Effie L-C. Law e mais quatro autores, em uma pesquisa encomendada pela Nokia, que buscou encontrar uma definição para o termo UX a partir de um levantamento (*survey*) realizado entre diferentes profissionais ligados à experiência do usuário. A pesquisa inferiu a existência de cinco aspectos que são observados para encapsular e encadear as definições de UX, a saber: foco (D1), quem (D2), o quê (D3), como (D4) e quando

(D5). Esses fatores puderam ser visto quando foi feito um cruzamento entre as diferentes definições do termo por fontes distintas. Assim ficam as definições da experiência do usuário em cada um dos aspectos:

D1 - All aspects of the end-user's interaction with the company. Its services and its products. The first requirement for an exemplary user experience is to meet the exact needs of the customer without fuss or bother. Next comes simplicity and elegance that produce products that are a joy to own, a joy to use. True user experience goes far beyond giving customers what they say they want, or providing checklist features.

D2 - A consequence of a user's internal state (predispositions, expectations, needs, motivation, mood, etc.) the characteristics of the designed system (e.g. complexity, purpose, usability, functionality, etc.) and the context (or the environment) within which the interaction occurs (e.g. organisational/social setting, meaningfulness of the activity, voluntariness of use, etc.)

D3 - The entire set of affects that is elicited by the interaction between a user and a product including the degree to which all our senses are gratified (aesthetic experience) the meanings we attach to the product (experience of meaning) and the feelings and emotions that are elicited (emotional experience).

D4 -The value derived from interaction(s) [or anticipated interaction(s)] with a product or service and the supporting cast in the context of use (e.g. time, location, and user disposition).

D5 - The quality of experience a person has when interacting with a specific design. This can range from a specific artefact such as a cup toy or website up to larger integrated experiences such as a museum or an airport. (LAW, 2009, p. 723)

Apesar de haver essa busca por uma formalização teórica dos conceitos, existem pouquíssimos trabalhos sobre o desenvolvimento prático da UX, para observar que isso tem mudado nas equipes de desenvolvimento, nos produtos finais e na aceitação dos usuários. No Brasil, a demanda por estudos desse tipo é ainda mais ressaltada, já que a preocupação específica com a experiência tem se solidificado recentemente dentro do mundo do desenvolvimento, muitos conhecimentos tem sido levantados com a prática e a pesquisa, além de organizar o que já foi descoberto, pode revelar coisas novas.

O problema que norteou este projeto de pesquisa está voltado para a realidade prática brasileira e buscou responder à seguinte pergunta: "**Como o UX vem sendo pensado, projetado e implementado no Brasil?**", com o objetivo de descobrir quais são as ideias e as técnicas que envolvem a experiência do usuário no desenvolvimento de software nacional. Para isso, foi tomada como base a empresa na qual estou trabalhando, pelo critério da acessibilidade (GIL, 2008, p. 94). Três dimensões pontuaram a observação: a conceituação, o projeto e a aplicação.

Método

O objetivo geral desta pesquisa foi entender como a UX vem sendo pensada, projetada e praticada no desenvolvimento de software brasileiro. Para isso, ela configurou-se como um estudo de campo, de caráter qualitativo. As atividades realizadas envolveram pesquisar a literatura do tema e foi escolhida a entrevista em grupo como o principal método de coleta de dados. A partir desses dados coletados, foram feitas as discussões que constituem este artigo.

A pesquisa foi realizada em uma empresa de desenvolvimento de software localizada em Campinas, referida como empresa X. A população envolvida foi dois desenvolvedores de software e web designers participantes do grupo de UX da empresa X, referidos como A e B. Os procedimentos adotados foram a entrevista por pautas (GIL, 2008, p. 112) conduzida num grupo através da técnica do *focus group* (GIL, 2008, p. 114-115).

A primeira ação executado foi pesquisar sobre o tema, na qual investiguei a literatura sobre o assunto e pesquisei material científico para expandir os conhecimentos acerca de UX. Durante esta atividade elenquei os artigos referenciados na introdução do artigo.

Em seguida, foi realizada uma reunião com os profissionais de UX da empresa X para definir diretrizes para o trabalho, com os quais discuti os propósitos do projeto, buscando opiniões sobre o que devia ser pesquisado dentro do campo e marquei um horário para a entrevista.

A partir das diretrizes definidas na primeira reunião, defini um foco e elaborei um documento (APÊNDICE 1) incluindo uma lista de pautas que conduziram a entrevista com os profissionais da empresa. Este roteiro definiu a entrevista conduzida no grupo, utilizando a técnica do *focus group*, que teve de ser adaptada à quantidade de pessoas disponíveis. Como última atividade do trabalho, elaborei este artigo, a partir das respostas obtidas na entrevista e da análise das mesmas.

As atividades foram documentadas através da utilização de um gravador eletrônico-digital disponibilizado por um aplicativo de celular e os dados documentados foram tratados mediante os princípios da análise qualitativa (GIL, 199, p. 175-177), percorrendo holisticamente o material coletado na entrevista com discussões e interpretações.

Resultados

A entrevista, realizada a 30 de abril de 2015 numa das salas de reunião da empresa X, transcorreu sem problemas, gerando um material bruto em áudio de 20 minutos de duração. Os dois entrevistados, A e B, trabalham como designers na X, e disseram-se envolvidos com atividades de UX há cerca de um ano. O diálogo seguiu o ritmo do roteiro (APÊNDICE 1), que previa uma certa liberdade característica da entrevista por pautas, embora a ordem destas tenha sofrido algumas alterações durante o processo, porque alguns assuntos foram abordados sem a necessidade da introdução formal de uma pauta específica.

A definição de UX mostrou-se muito mais relacionada a técnicas e metodologias que a uma experiência individual do usuário, como definia a literatura. Segundo A, o termo é considerado muito abrangente por seu próprio criador, Donald Norman, que critica o fato de UX

ser sempre associado à usabilidade, quando na realidade está é somente a "ponta de um iceberg". O entrevistado A apresentou sua própria definição desta forma: "UX é você poder se utilizar de diversas técnicas para desenvolver um produto que atenda às necessidades do usuário final". Em confronto com a teoria, a especificação ISO 9241 sobre interações ser humano-computador (ISO, 2010), por exemplo, que versa muito mais sobre a percepção do próprio usuário ao receber o produto para definir UX, o dado empírico em que consiste a resposta de A é muito mais voltado para o lado prático, tratando a UX como um conjunto de técnicas e metodologias que aproximam o desenvolvedor do usuário, através do produto, em detrimento de uma visão mais focada na relação entre o usuário e o produto em si. A resposta de B para o mesmo tópico ajuda a entender essa diferença: "Sem UX, o projeto fica distante do usuário final e acaba não atendendo o que ele precisa. A User eXperience resolve essa distância".

As experiências de UX são algo bastante novo no Brasil. A empresa X começou a implantá-las em suas atividades há aproximadamente um ano. Nas palavras de A: "Criamos um grupo de estudos voltado a descobrir o que era UX. Até então, praticávamos design sob demanda. Passamos a trabalhar com algo mais analisado, partindo para um processo mais tático e estratégico". O entrevistado B aprofundou-se um pouco mais, tratando da complexidade crescente da UX: "Vem surgindo novas nomenclaturas que a gente não conhecia, e com o estudo de UX a gente foi descobrindo essas coisas. O UX em si é gigantesco, e a gente aprende cada vez mais". Extrai-se dessas respostas que o UX substitui o design sob demanda, e que o momento de desenvolvimento dos conhecimentos sobre experiência do usuário exigem estudos mais constantes e aprofundados.

Existe uma organização bastante estruturada dentro da UX, que passa por constantes reformulações. A criação de novos termos, com o objetivo de tornar mais específica a compreensão de uma determinada atividade integrante do processo, é algo bastante frequente. A ausência de uma literatura formalizada justifica-se pelo de fato de que se trata de algo bastante recente, e escritos mais sólidos devem surgir na medida que o campo se estabilizar e conseguir se desprender da internet. Questionado sobre a existência de disciplinas internas de User eXperience, B respondeu que existem, embora ele não saiba dizer todas. Isso pode indicar a presença de um número grande de subcampos e disciplinas internas, dentre as quais ele citou: "arquitetura da informação (que envolve prototipação, wireframe e descobrir o que o usuário precisa para montar um fluxo de informações que funcione da melhor forma possível para ele), user research e content strategy". Um complemento: todos esses termos, e diversos outros, podem ser encontrados nos sites de estudo e organização de UX, nos quais a maioria deles foi criada. O site Usability.gov apresenta uma sumarização interessante das disciplinas internas de User eXperience:

"Project Management focuses on planning and organizing a project and its resources. This includes identifying and managing the lifecycle to be used, applying it to the user-centered design process, formulating the project team, and efficiently guiding the team through all phases until project completion.

User Research focuses on understanding user behaviors, needs, and motivations through observation techniques, task analysis, and other feedback methodologies.

Usability Evaluation focuses on how well users can learn and use a product to achieve their goals. It also refers to how satisfied users are with that process.

Information Architecture (IA) focuses on how information is organized, structured, and presented to users.

User Interface Design focuses on anticipating what users might need to do and ensuring that the interface has elements that are easy to access, understand, and use to facilitate those actions.

Interaction Design (IxD) focuses on creating engaging interactive systems with well thought out behaviors.

Visual Design focuses on ensuring an aesthetically pleasing interface that is in line with brand goals.

Content Strategy focuses on writing and curating useful content by planning the creation, delivery and governance behind it.

Accessibility focuses on how a disabled individual accesses or benefits from a site, system or application. Section 508 is the governing principal for accessibility.

Web Analytics focuses on the collection, reporting, and analysis of website data." (USABILITY, 2015)

O funcionamento da UX em casos específicos da empresa tem sido bastante positivo. O entrevistado B disse que atualmente está trabalhando em um projeto para um cliente Y, que oferece um serviço para outras empresas. Os usuários finais do projeto, são os clientes do cliente. Para resolver essa distância, como foi dito no começo da entrevista, a equipe está utilizando diversas metodologias de UX, entre as quais B destacou as entrevistas e as dinâmicas de interação, o que possibilitou o entendimento real dos problemas que os usuários estavam tendo ao utilizar a aplicação, além do desenvolvimento de protótipos de alta definição (utilizando ferramentas de edição visual) e da própria interface visual da aplicação (utilizando tecnologias como o HTML, o CSS e o JavaScript).

Outro ponto interessante para o pensamento da UX é que, como uma mesma aplicação pode ser utilizada em cenários diferentes, os problemas mudam. A UX pode ajudar, através de processos de análise, a descobrir quais são esses problemas e a defini-los em um *problem statement*. Foi o que aconteceu no projeto para um cliente Z, analisado pelo entrevistado A, no qual a partir dessa definição foi possível propor uma solução diferente para cada cenário, o que surpreendeu o cliente quanto à usabilidade e performance do produto. Ao refletir sobre o assunto, o entrevistado A disse:

"O produto normalmente é pensado antes de ser executado, mas durante a execução também existem as análises que são feitas. Você cria, testa e valida junto com quem realmente vai usar isso, o que diminui muito a fase em que você vai desenvolvendo sem saber o que o usuário final pensa do resultado. Esses processos diminuem a margem de risco. O processo de UX te ajuda a perceber não só como aquilo deve ser desenvolvido, mas se ele deve mesmo ser desenvolvido ou não. Há casos em que simplesmente não vale a pena fazer algumas funcionalidades." (A, 2015)

Isso torna possível compreender que a análise da experiência do usuário não ajuda somente na concepção de como será o produto, mas também no próprio direcionamento do trabalho. Voltando ao caso do cliente Y, o entrevistado A comentou sobre um episódio em que foi feito um esforço para melhorar a performance de uma página da aplicação, cujo tempo de carregamento foi reduzido de 15 minutos para 15 segundos. Tal foi a conclusão de A sobre o episódio: "Sabe qual foi o retorno sobre essa melhoria? Nenhum. Porque ninguém usava aquela página".

Sobre o futuro da User eXperience, suas metodologias parecem ser o que há de mais atualizado no mercado quanto às soluções de design, ainda estão em desenvolvimento e não desaparecerão tão cedo. O entrevistado B disse que acredita que a UX ajuda o produto final a ser muito mais assertivo e que os resultados positivos tem convencido pessoas da área tecnológica que antes não davam importância para as pesquisas de design a valorizá-lo muito. A última colocação de A sobre o futuro da UX ajuda a compreender essa visão:

"Estamos tratando de tecnologia, e UX atualmente é o que há de mais moderno no mercado. Mas é possível que surja uma outra metodologia que venha a identificar que a gente pode realizar o processo de forma melhor. Eu acredito que o UX veio para ficar, porque para mim tudo é design: desde a concepção de um vaso a um carro/avião, você precisa saber o propósito e daquilo e você só vai saber se perguntar para quem vai usar. Não adianta você desenvolver e entregar algo para alguém e falar "Toma, é seu". Muito provavelmente aquilo vai virar um peso de papel; ele não vai ter o que a pessoa precisa para usar." (A, 2015)

Existe, portanto, um processo de solidificação do campo e, conforme isso for acontecendo, devem surgir profissionais especializados em experiência do usuário. No Brasil, essas atividades ainda são vistas como um diferencial no processo que diminui o risco de erro com os produtos finais. A tendência é que, na medida que a UX se popularize no mercado, sua ausência se torne mais notável que sua presença, de forma que fique difícil conceber e implementar um projeto sem desenvolver as exigências da experiência do usuário nesse processo - o que é muito bom, pois os problemas dos usuários finais serão resolvidos com mais especificidade e eficiência.

Considerações finais

O objetivo geral de entender como a UX vem sendo pensada, projetada e implementada no Brasil foi atingido. Na questão da conceituação, a pesquisa mostrou que a realidade brasileira apresenta definições mais instrumentais da experiência do usuário do que as contidas na literatura estrangeira. Quanto ao projeto, vem-se aplicando técnicas bastante definidas para ajudar a conceber um produto adequado às necessidades do usuário final. Por fim, tratando da implementação desses projetos, a análise da experiência do usuário continua sendo feita, auxiliando no direcionamento do trabalho e na assertividade do produto final, diminuindo as chances de se produzir algo inútil ou inadequado.

A abordagem do estudo de campo escolhida para pesquisar o tema foi boa, dado que não existe muita literatura sobre o assunto e eu, como trabalhador da área, tinha acesso a uma empresa que praticava UX no desenvolvimento de software. A técnica da entrevista por pautas trouxe uma contribuição interessante ao trabalho: a liberdade em relação ao roteiro permitiu que os entrevistados trouxessem informações muitas vezes não previstas pelas perguntas, com as quais foi possível fazer algumas descobertas inesperadas. Isso, para um estudo de campo, é bastante positivo porque não restringe os campos de estudo àqueles que se pode elaborar uma grade estruturada de perguntas, possibilitando a exploração de campos novos e pouco estudados, como as atividades da experiência do usuário.

Entretanto, esse tipo de iniciativa mais aberta perde um pouco na profundidade do estudo. Nesta pesquisa, por exemplo, descobri a existência de mais de um caso onde o UX foi profundamente trabalhado da empresa, mas não consegui depreender deles mais que breves relatos ou descrições das atividades. Também existe o risco, quando se realiza uma entrevista pouco estruturada, de perder o foco ao longo do seu desenvolvimento. É responsabilidade do pesquisador organizar-se para que isso não aconteça, pois mesmo pequenos desvios dos documentos de planejamento do trabalho durante sua execução podem dificultar a análise dos dados obtidos com a entrevista.

Deixo como sugestão, para estudos futuros sobre a UX, três caminhos: o aprofundamento de cada uma das disciplinas internas, tais como arquitetura da informação, pesquisa de usuário, estratégia de conteúdo, etc. (USABILITY, 2015); a investigação do perfil do profissional em

User eXperience; e a descrição de casos específicos de UX em outras áreas, não só no desenvolvimento de software. Este estudo descreveu alguns aspectos práticos, que podem servir como parâmetro para observações futuras, tornando provável, entre outras coisas, a constatação da evolução da User eXperience - algo fundamental, dado que ainda se trata de um campo em formação.

Referências

- GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas , 2008. 200 p.
- ISO (Internacional Organization for Standardization), 9241 – 210, 2010. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=52075> Acesso em: 27 mar. 2015.
- LAW, E. et al. Understanding, Scoping and Defining User Experience: A Survey Approach. *Computer/Human Interaction*, Boston, v. 4, n. 9, p. 719-728, abr. 2009. Disponível em: <<http://research.nokia.com/sites/default/files/UnderstandingScopingAndDefiningUX-Survey.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2015.
- NIELSEN-NORMAN GROUP. *Ux Definition*. Disponível em: <<http://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>> Acesso em: 26 mar. 2015.
- TEAM TREE HOUSE. *Ux Basics*. Disponível em: <<http://teamtreehouse.com/library/ux-basics>> Acesso em: 26 mar. 2015.
- USABILITY. *User Experience Basics*. Disponível em: <<http://www.usability.gov/what-and-why/user-experience.html>> Acesso em: 03 mai. 2015.
- UX APPRENTICE. *Discovery*. Disponível em: <<http://www.uxapprentice.com/discovery/>> Acesso em: 26 mar. 2015.

Apêndice 1 - Roteiro da entrevista

Especificações técnicas

- Contexto: desenvolvimento do projeto de pesquisa "UX no Brasil: a experiência do usuário como conceito, projeto e implementação", por Antônio Vianna;
- Método de registro: gravador eletrônico digital (celular);
- Número de entrevistados: de 3 a 6 pessoas;
- Tempo a ser despendido: de 15 a 30 minutos;
- Circunstâncias: sala de reunião corporativa;
- Tipo de entrevista: por pautas, em grupo (*focus group* adaptado).

Instruções para o entrevistador

1. Apresentar os objetivos da pesquisa: O estudo em desenvolvimento destina a entender como a UX vem sendo pensada, projetada e praticada no desenvolvimento de software brasileiro. Para isso, foi tomada como exemplo a empresa X, levando em conta a acessibilidade e a presença de um grupo de estudos de UX, que viabiliza o desenvolvimento da pesquisa. Será realizada uma entrevista com o objetivo de obter dados acerca dos três aspectos operacionais da experiência do usuário: o conceito, o projeto e a implementação.
2. Estabelecer as regras de participação: Será adotado um sistema de rodízio para garantir que todos os entrevistados iniciem pelo menos uma das respostas e que todos deem seu parecer acerca das perguntas, mesmo que seja para declarar que não há nada a acrescentar.
3. Percorrer os tópicos, mantendo o foco da pesquisa e o interesse do grupo.

Tópicos

- Definição de UX;
Como você definiria o termo "User eXperience"?
Como você definia o termo quando começou a se pensar em UX na empresa?
- Surgimento da UX no Brasil
Quando começou a se falar em colocar UX nos projetos no Brasil?
Quando isso começou a ser implementado?
- Caráter interdisciplinar da UX
Quais áreas participam do processo de desenvolvimento da UX?
- Organização da UX
Existem disciplinas internas da UX?
Como isso é aplicado?
- Interação do usuário final com o desenvolvimento
Quais são as etapas do processo?
Em quais etapas o usuário participa diretamente?
- Resultados finais
O que mudou no retorno dos clientes depois que a empresa começou a pensar em UX?
Como tem sido a satisfação da empresa em relação ao resultados do desenvolvimento?
- Futuro da UX no Brasil
Quais caminhos você acha que estão sendo tomados, e pra onde isso vai levar?