

Lidar com Expectativas é a melhor forma de garantir a Experiência

Marcelo Sales

Trilha UX Design



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

INNOVATION





Marcelo Sales

- **Designer** há 20 anos atuando com produtos digitais
- **Professor titular de acessibilidade** na **FIAP** e **MERGO UX**
- **Professor convidado de acessibilidade** na **ESPM, Belas Artes, IED, PUC, Apple Developer Academy** entre outros diferentes cursos e instituições
- **Criador do Acessibilidade Toolkit** (guia-wcag.com – ref. mundial para o entendimento da WCAG)
- **Membro do Grupo de Trabalho de Acessibilidade do W3C Brasil**
- **Palestrante** + de 70 palestras nos últimos 12 meses, em eventos e empresas de diferentes portes



Atualmente estou no time de design da **RD – Raia Drogasil** como **Especialista de Acessibilidade** com a ideia de promover uma cultura desse tema para toda a empresa.



<http://acessibilida.de>

<http://marcelosales.work>

**As experiências
sempre serão
particulares de
cada indivíduo...**

**É importante ter em mente que
podemos tentar oferecer
experiências equivalentes,
mas jamais conseguiremos
atender a todas as expectativas**

O que não significa que não possamos nos
esforçar para atingir a maior quantidade possível
de satisfação...





**É importante separar o
nível das expectativas...**



**Atendimento
das expectativas,
porém sem
satisfação
no resultado**

X

**Não atendimento
básico das
funcionalidades
a que um aplicativo
se propõe**



**Atendimento
das expectativas,
porém sem
satisfação
no resultado**

X

**Não atendimento
básico das
funcionalidades
a que um aplicativo
se propõe**

*Este aqui é o
"nosso problema"
de verdade!*



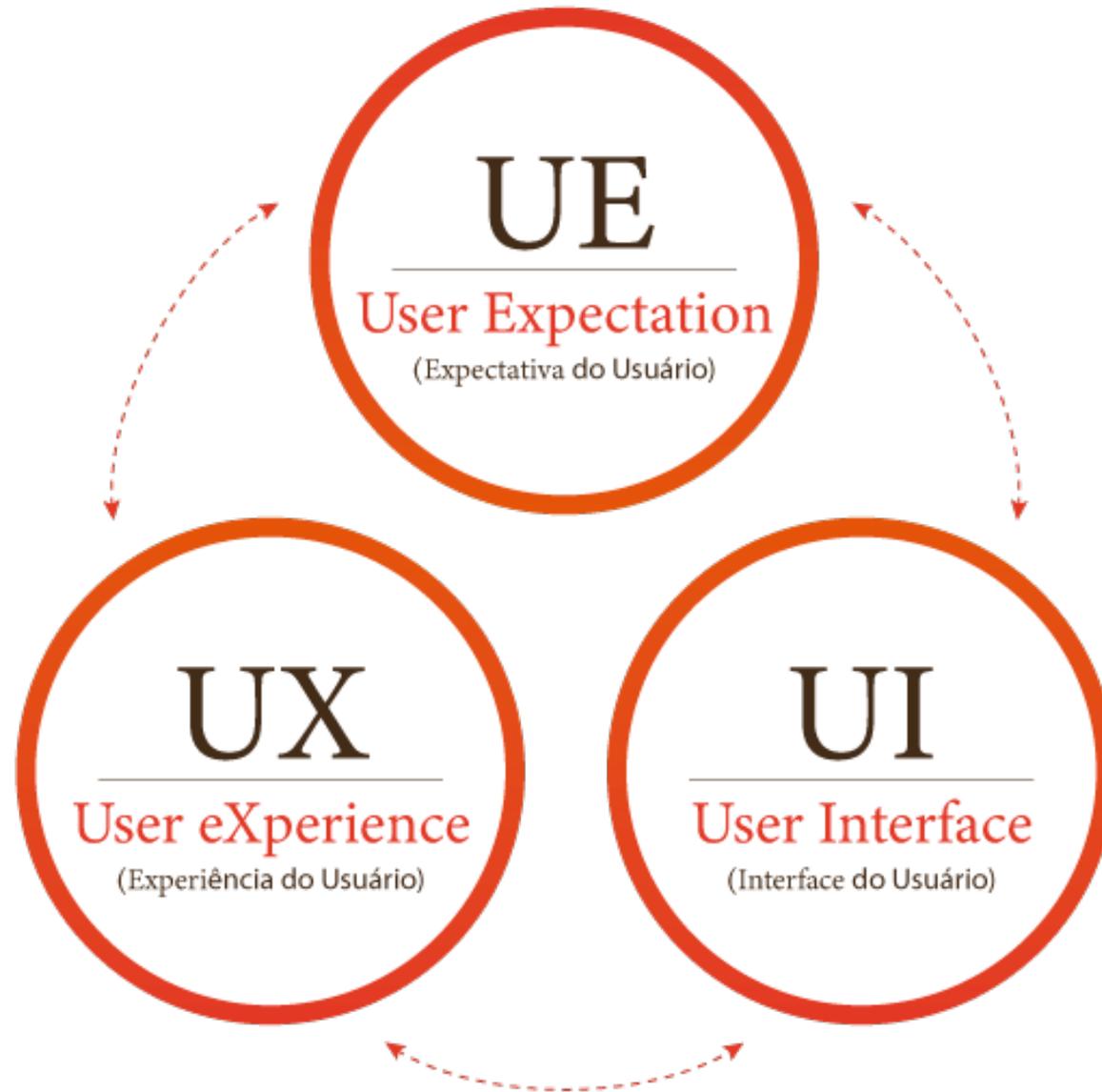
Afinal, expectativas foram geradas e NÃO FORAM atendidas nem no básico...



Você já ouviu falar de User Expectations



ou se preferir,
simplesmente UE...



**Será que o problema
está nas personas?**



Não necessariamente, mas há um forte indício que sim...

“Personas NÃO são uma ferramenta do tipo “pau-para-toda-obra”. Elas devem ser usadas com um objetivo específico e bem definido em mente. Para que as personas sejam úteis, os dados capturados devem refletir o objetivo dessa persona e o escopo do trabalho que deve impactar.”

Kim Flaherty no artigo
“Por que as personas falham”,
do Nielsen Norman Group

**ou seja, elas podem estar
sendo usadas como um mero
“viés de confirmação”...**

**As pessoas
precisam estar
verdadeiramente
no centro...**



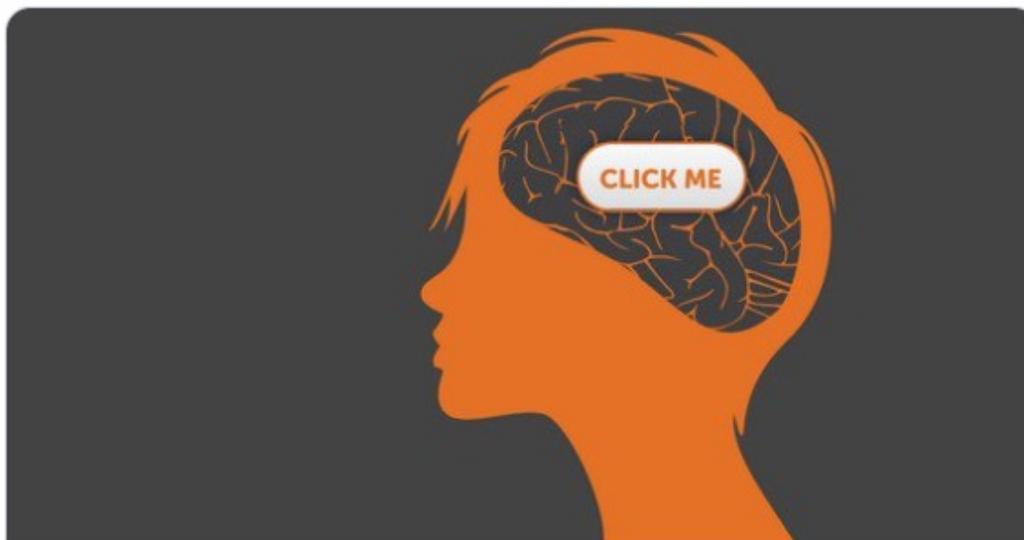


Frederick van Amstel

@usabilidoido



“design centrado na conversão”. evidência cabal de q a profissão de ExU perdeu seus princípios originais e se tornou uma pratica de manipulação mental alheia tal como uma religião degradada



The Seven Simple Principles of Conversion Centred Design (CCD) and How to Use...

Oli Gardner – the Creative Director of Unbounce (a landing page builder for marketers), is an advocate of CCD. He says that deploying CCD makes each page ...

[interaction-design.org](https://www.interaction-design.org)

7:22 AM · 14 de dez de 2019 · [Twitter for iPhone](#)

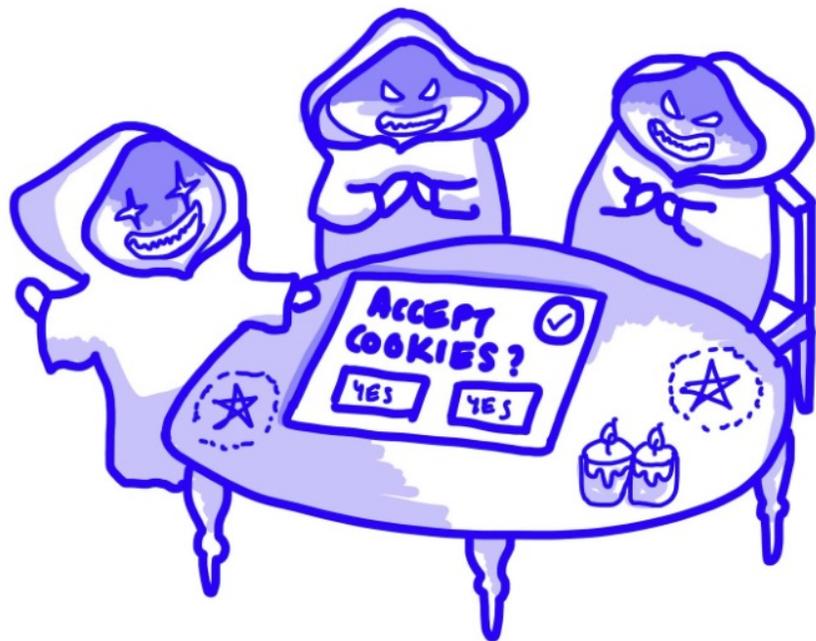
The league of evil designers



Linnéa Strid [Follow](#)
Oct 1, 2019 · 6 min read



“So, you want to join the league of evil designers?
Come in, sit down. Is the chair uncomfortable?
Good. Let’s go through your application.”



A liga dos Designers do Mal

“Então, você quer se juntar a liga dos designers do mal? Entre, sente-se. A cadeira está desconfortável? Boa. Vamos analisar seu aplicativo.”

**Expectativas geradas
a partir de possíveis
experiências equivalentes**



Princípios do **design inclusivo**

proporcionar uma **experiência equivalente**

Garantir que a sua interface ofereça uma experiência equivalente para todos, fazendo com que as tarefas sejam realizadas de maneira que atendam a todas as necessidades sem prejudicar o entendimento do conteúdo.

Interface de toque é para ser usada com toque, certo?



Usando o Switch Control para navegar em seu iPhone...



<https://support.apple.com/en-us/HT201370>

O designer **Hampus Sethfors** usou um Switch Control durante um dia inteiro e escreveu sobre o que aprendeu com isso...



<https://www.24a11y.com/2018/i-used-a-switch-control-for-a-day/>

Sady Paulson, cineasta que faz uso do Switch Control...



Vídeo no Youtube <http://bit.ly/video-sady-apple>

Portfólio <https://sadypaulson.com/about-me/>

O designer **Richard Morton** (GOV.UK) sugere
vocês esquecer o seu mouse por 1 hora...



<https://accessibility.blog.gov.uk/2016/05/19/dump-your-mouse-for-an-hour/>



Acomodações



Voos



Aluguel de carros



Táxis (aeroporto)

Qual será a próxima, Marcelo?

De hotéis-fazenda aconchegantes a apartamentos modernos na cidade



Dublin



Check-in — Check-out



1 adulto · 0 crianças · 1 quarto

Pesquisar



Vou viajar a trabalho



Aproveite ótimas ofertas no mundo todo. [Pesquise as principais ofertas de hoje](#)



Dublin

Bastante recomendado para:
pubs, pessoas hospitaleiras, música ao vivo

Suas pesquisas anteriores para Dublin ainda te interessam?

[1 de abr. - 30 de abr.](#)

1 quarto, 1 adulto

Los Angeles

Bastante recomendado para:
praias, passeios, Universal Studios

Suas pesquisas anteriores para Los Angeles ainda te interessam?

[15 de mar. - 27 de mar.](#)

1 quarto, 2 adultos, 1 criança

[13 de abr. - 26 de abr.](#)

1 quarto, 2 adultos, 1 criança

Anaheim

Galway

Cork

Usando um Teclado em seu iPhone...

Sobre as configurações de teclado em seu iPhone, iPad e iPod touch

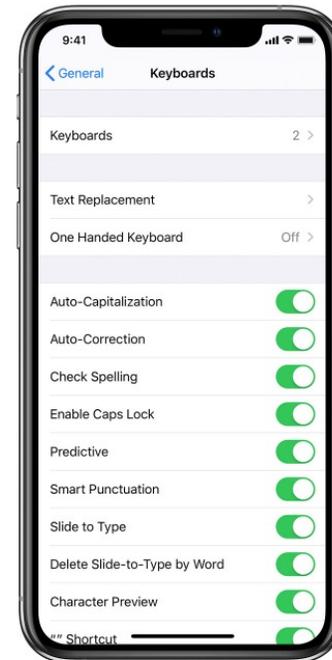
Aprenda a usar os teclados integrados em seu dispositivo em todos os aplicativos. Você pode alternar entre os teclados, selecionar a digitação com uma mão, usar teclados de terceiros e muito mais.

Alterar as configurações do teclado

Você pode alterar as configurações do teclado embutido em seu dispositivo ou adicionar idiomas. Isso também altera o dicionário usado para [correção automática](#), o número de letras no teclado e a disposição das teclas. O idioma do teclado também determina o idioma do dicionário usado para a [previsão de texto](#).

Para ajustar as configurações do teclado:

1. Abra um aplicativo que usa o teclado, como Mensagens ou Correio.
2. Toque e segure 😊 ou 🌐.
3. Toque em Configurações do teclado.
4. Em seguida, personalize suas configurações.



<https://support.apple.com/en-us/HT202178>

WCAG fala de teclado, mas será só na web?

2.1.1 - Teclado [A]

[acessar Critério de Sucesso 2.1.1](#) (em inglês)

Operável

Acessível por teclado

Toda funcionalidade deve estar disponível para utilização com teclado, a menos que a funcionalidade não possibilite o controle apenas por teclado.

2.1.2 - Sem bloqueio de teclado [A]

[acessar Critério de Sucesso 2.1.2](#) (em inglês)

Operável

Acessível por teclado

Deve ser possível navegar de e para todos os elementos sem qualquer tipo de bloqueio de teclado.

2.1.3 - Teclado (sem exceção) [AAA]

[acessar Critério de Sucesso 2.1.3](#) (em inglês)

Operável

Acessível por teclado

Toda funcionalidade deve estar disponível para utilização com teclado.

Nota: ao atender este critério, o critério 2.1.1 (A) também estará atendido.

<https://guia-wcag.com>

O que é “mobile”?

O papo vai longe, mas o grupo de trabalho do W3C considera...

- telefones e tablets;
- TV's digitais;
- wearables (vestíveis), como smartwatches;
- dispositivos em painéis de carros e encostos de bancos de aviões;
- dispositivos em eletrodomésticos;
- “Internet das coisas”...

que englobam...

- telas sensíveis ao toque;
- tamanhos de tela pequenos;
- diferentes modalidades de entrada (fala, toque 3D por sensores de pressão);
- uso do dispositivo em configurações diferentes, como luz solar intensa...

Nielsen demonstra como o UX pode ajudar situações provocadas pela COVID-19...



**já precisou
traduzir um
conteúdo e não
conseguiu?**



**Interface do Chrome
a partir do Gmail**



Coronavirus: Being blind during the p...
bbc.com

BBC Home News More

NEWS

Disability

Coronavirus: Being blind during the pandemic

4 April 2020

Coronavirus pandemic

GETTY IMAGES

The coronavirus pandemic has caused daily difficulties for everyone. But what if you are visually impaired? Blind journalist Kate Pounds explores the particular challenges the virus has thrown up.

Coronavirus
bbc

BBC

NEW

Disability

Coronavirus
the pandemic

4 April 2020

Coronavirus

- Compartilhar...
- Encontrar na página
- Adicionar à tela inicial
- Versão para computador
- Traduzir...**
- Abrir no Chrome

Em execução no Chrome



The coronavirus pandemic has caused daily difficulties for everyone. But what if you are visually impaired? Blind journalist Kate Pounds explores the particular challenges the virus has thrown up.

NEWS

Disability

Coronavirus: Being blind during the pandemic

4 April 2020 [Social media icons]

Coronavirus pandemic



The coronavirus pandemic has caused daily difficulties for everyone. But what if you are visually impaired? Blind journalist Kate Pounds explores the particular challenges the virus



Incapacidade

Coronavírus: ficar cego durante a pandemia

🕒 4 de abril de 2020



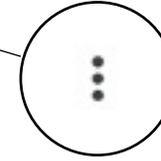
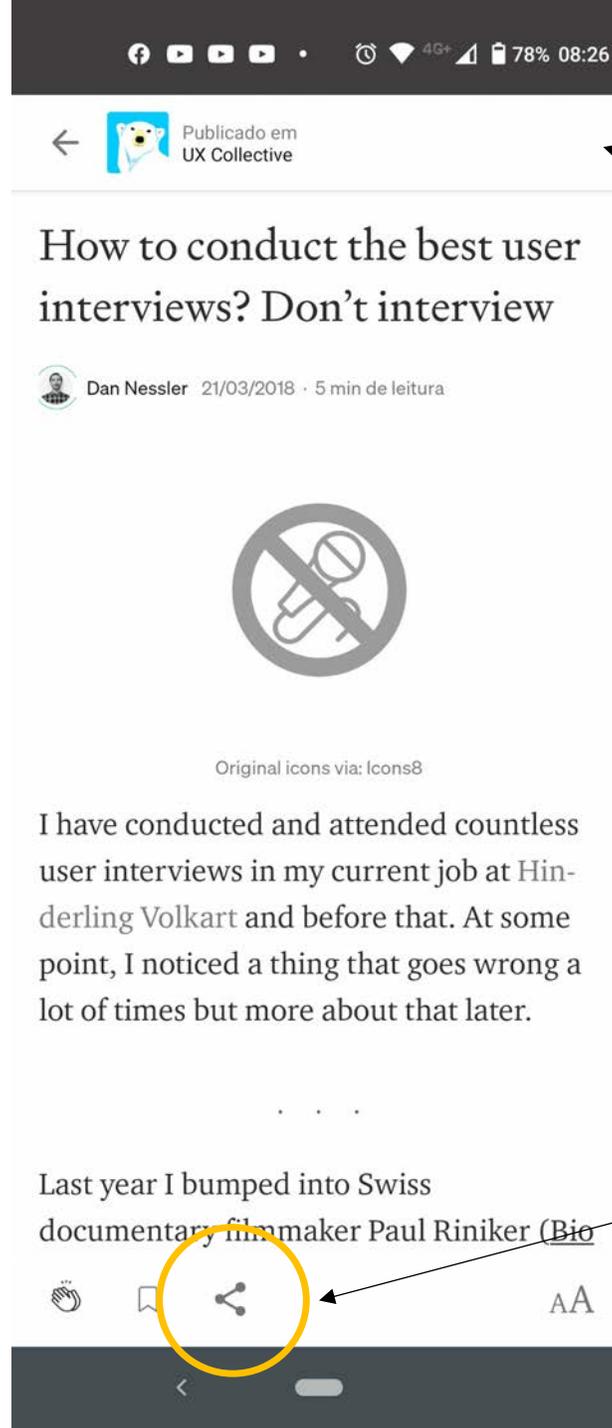
Pandemia do coronavírus



A pandemia de coronavírus causou dificuldades diárias para todos. Mas e se você é deficiente visual? A jornalista cega Kate Pounds explora os desafios específicos que o vírus criou.

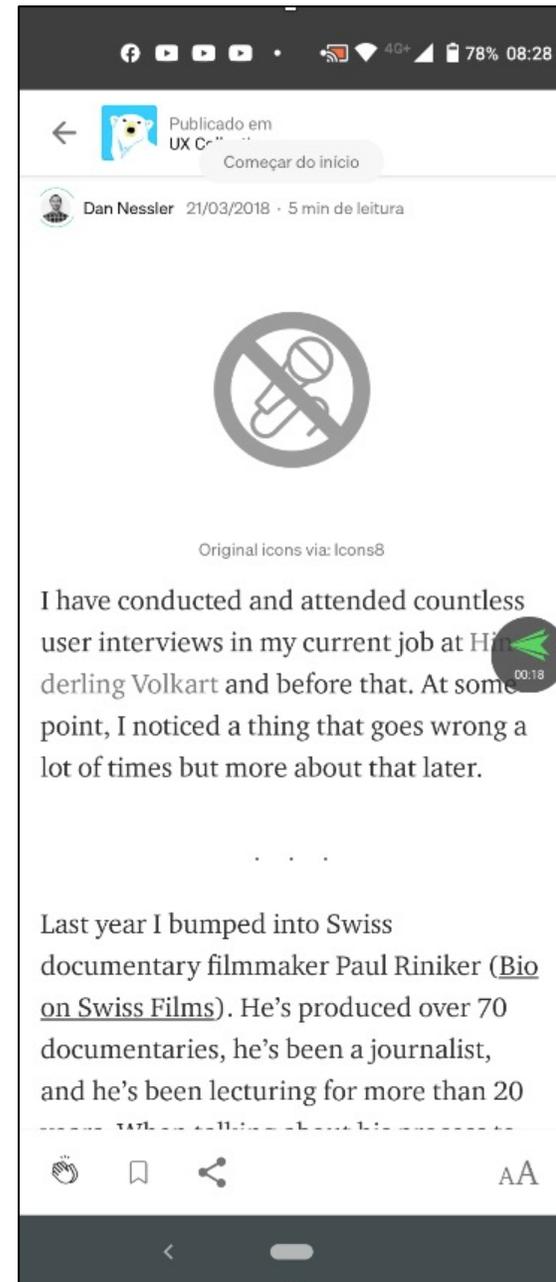
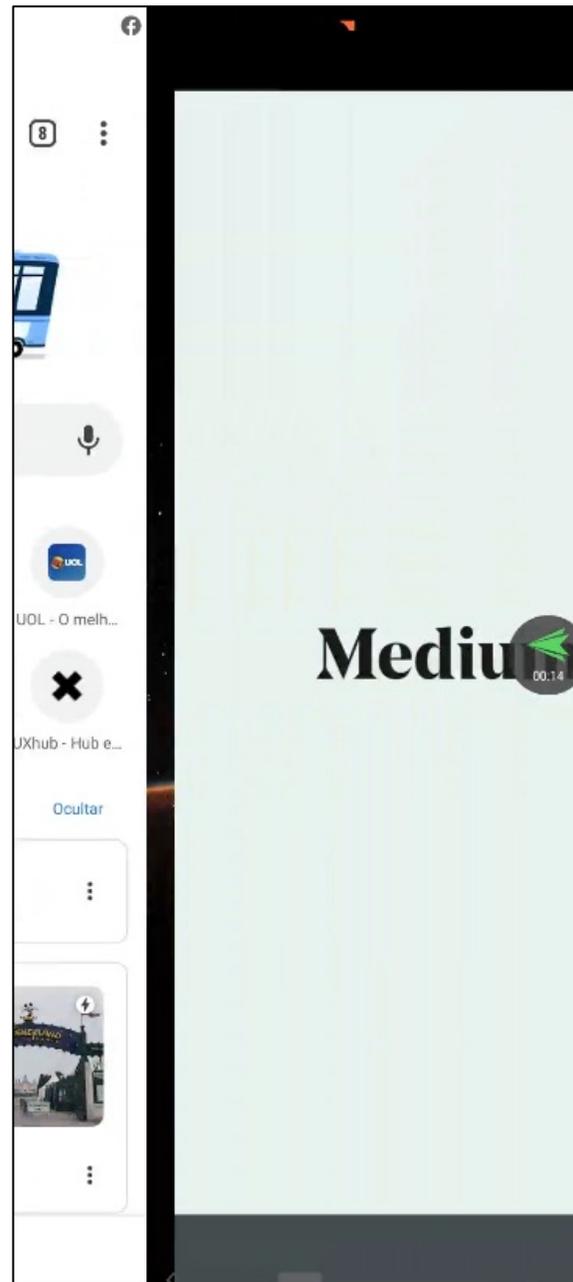
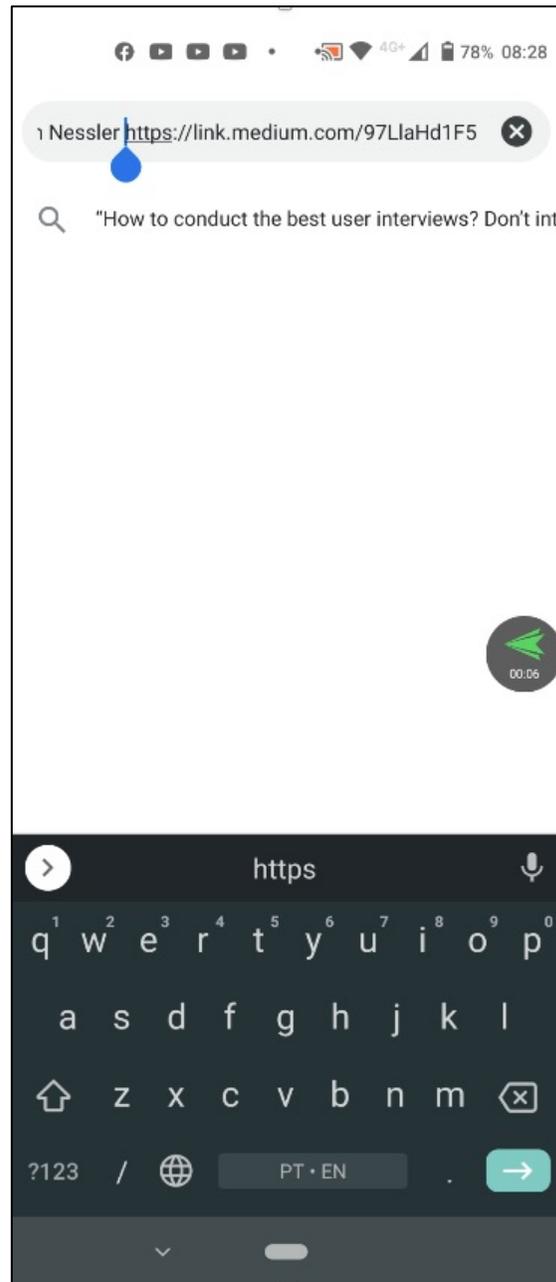
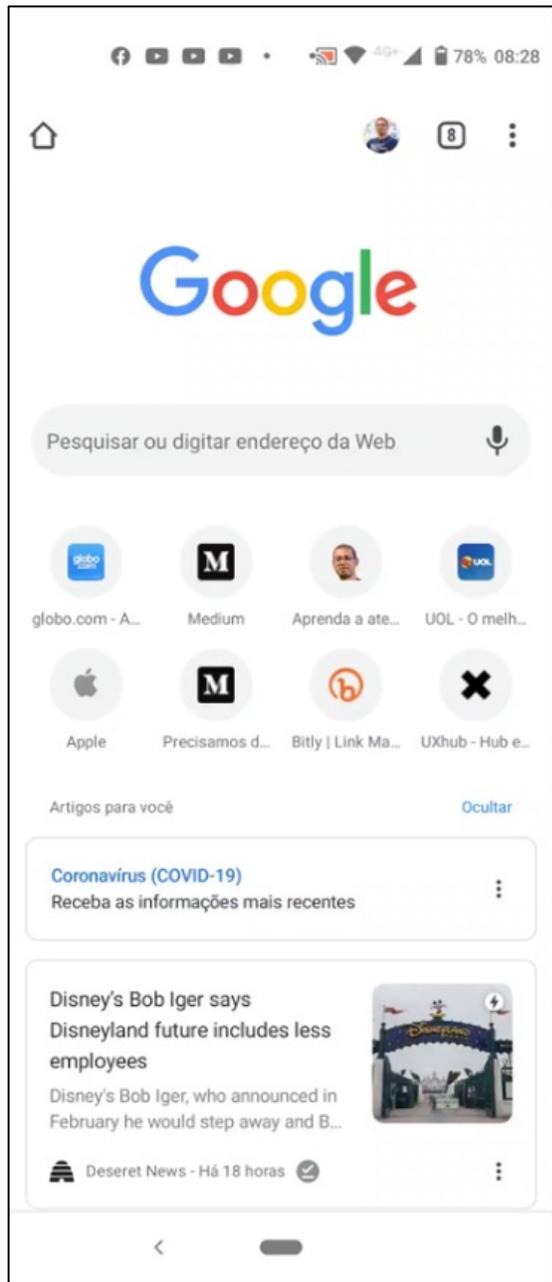
Quando o trem se aproximou de London

Interface do app do Medium

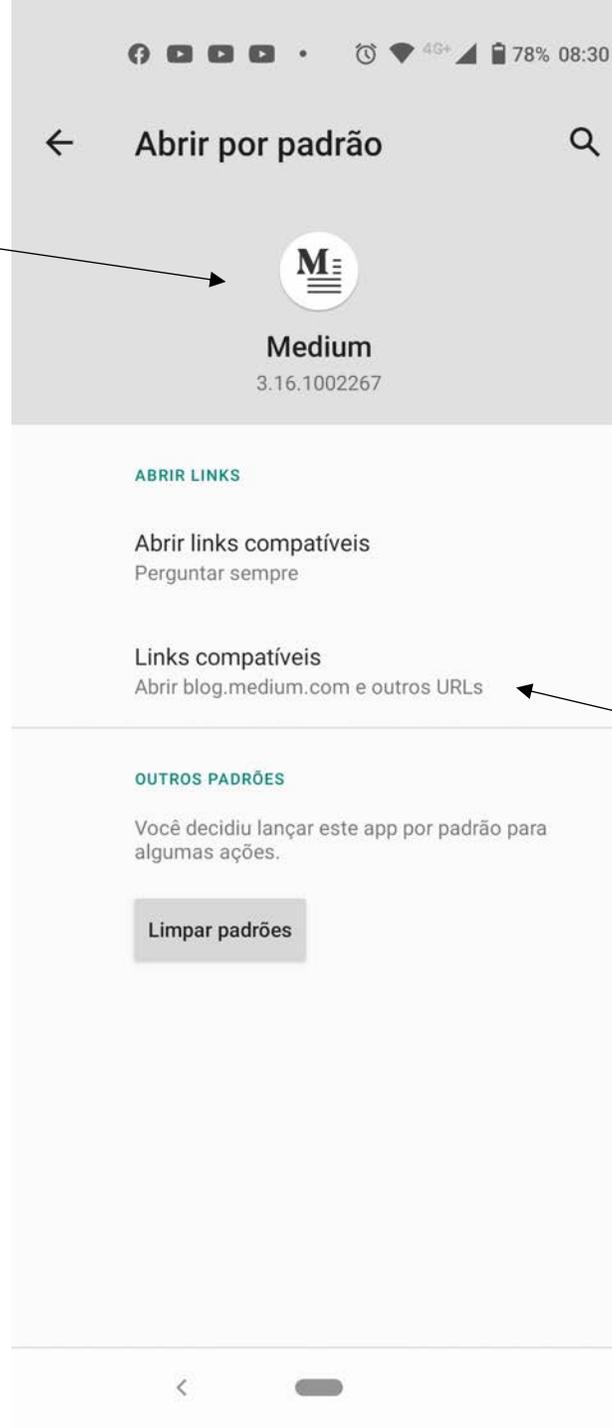


Não tem a opção direta para traduzir o conteúdo, como a interface do Gmail tem...

Ao compartilhar, tenho a opção de copiar a URL...



Configurações do app Medium no Android



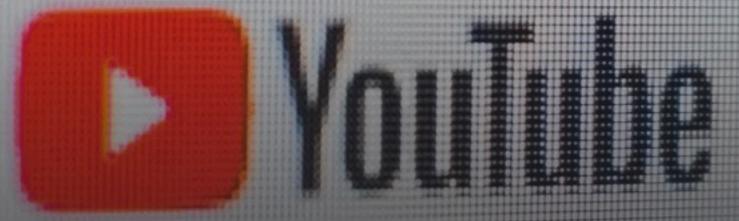
Configurado para abrir links do Medium, no app do Medium... ;)

A bolha do inglês no Brasil...



5 em cada **100**
brasileiros falam inglês

apenas **1** em cada **100**
é fluente no idioma



Search

HOME

**ainda falando em
traduções e idiomas...**

Debora Bottà
Design especulativo,
crítico e futuro

Link recebido em
um grupo, que era
muito interessante,
mas...

EM ITALIANO!



REC
RINASCITA DIGITALE

Speculative, critical e future design

IMMAGINARE IL NOSTRO FUTURO PER INIZIARE A COSTRUIRLO DA OGGI

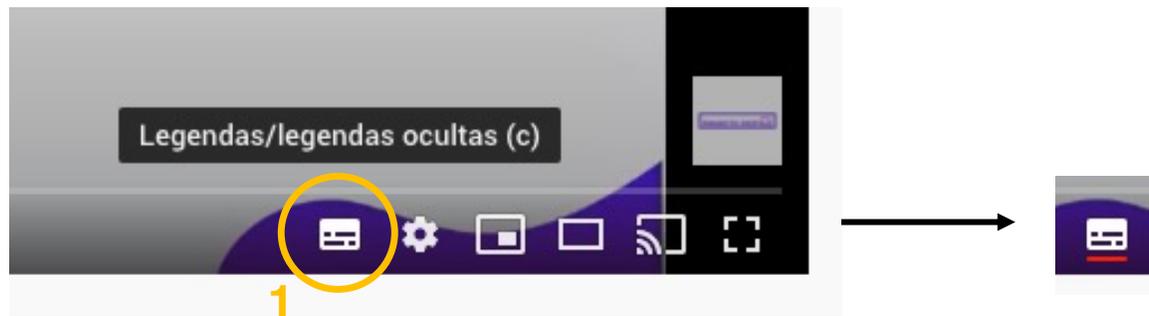
Debora Bottà

0:00 / 53:49

Debora Bottà - Speculative, critical e future design - Rinascita Digitale DAY 16

Nem todo mundo sabe que é possível traduzir as legendas do Youtube...

1) Habilite as legendas...

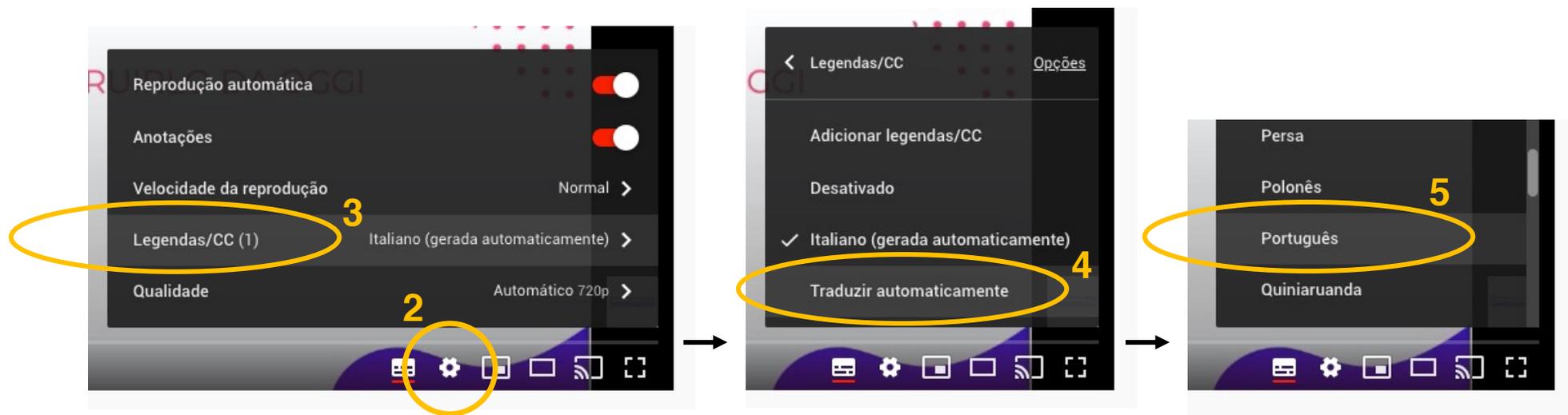


2) Clique na “engrenagem”

3) Clique em legendas

4) Clique em “traduzir auto”

5) Selecione o idioma...





Agora você assiste ao vídeo **sem maiores problemas...**

arquitetônico com o que exatamente as tecnologias eram na época

UX LAB www.uxlab.it

RINASCITA DIGITALE

3:36 / 53:49

Debora Bottà - Speculative, critical e future design - Rinascita Digitale DAY 16

não, péra...

sem maiores problemas?

**então, por que
pessoas surdas
sempre pedem
tradução em “libras”
e não legendas?**

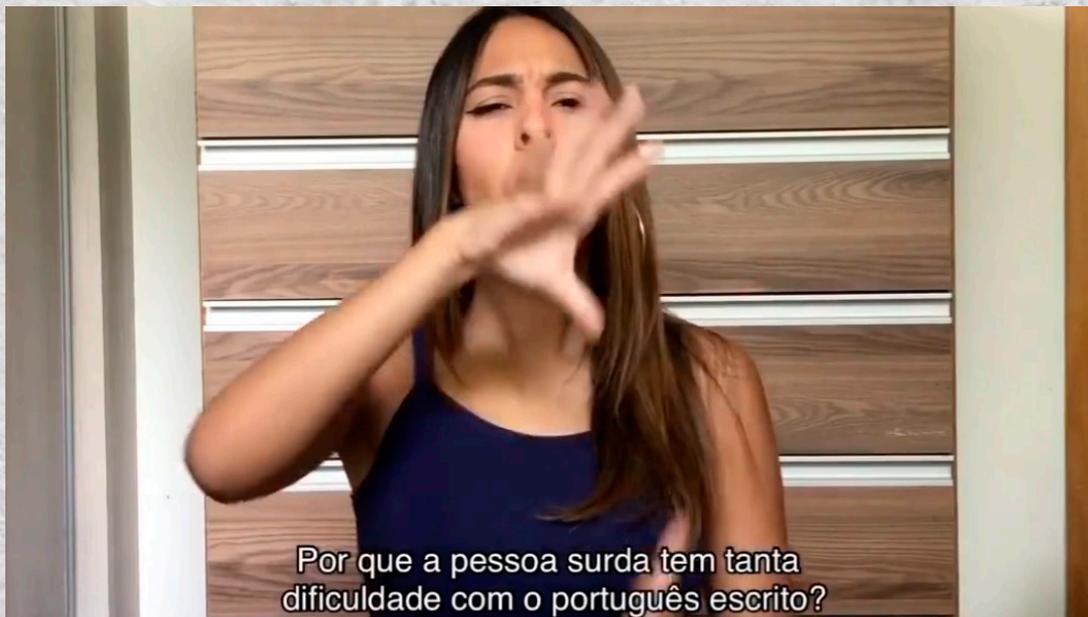


**A “bolha” da
comunicação
de pessoas
surdas...**

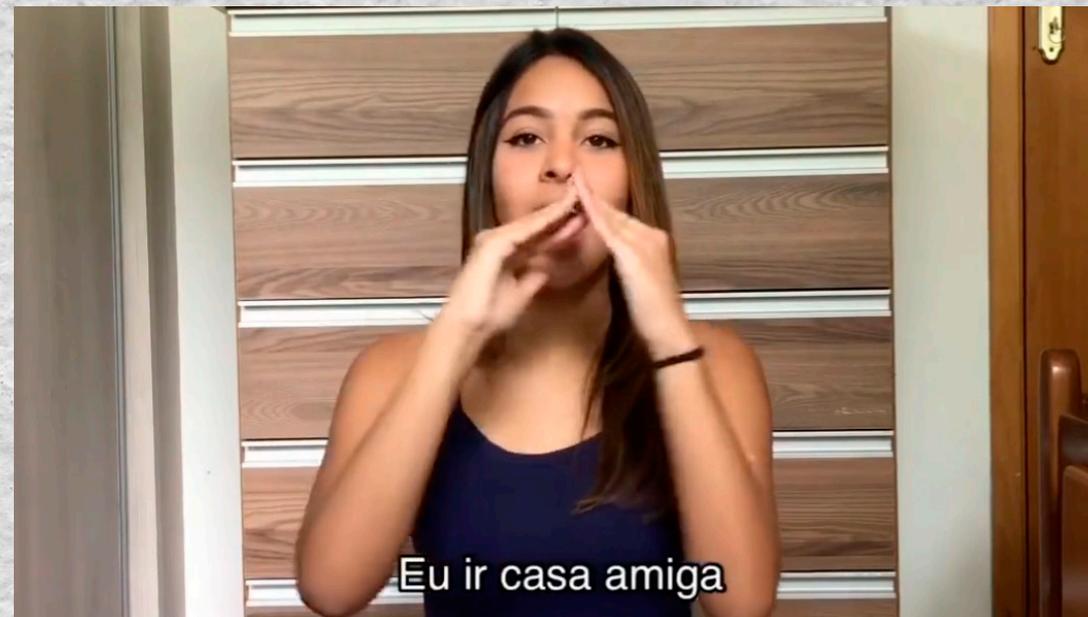


**Nem toda pessoa surda
se comunica em
língua de sinais...**

**Nem toda pessoa surda
lê bem algum
idioma escrito...**



Compreender que a estrutura da Língua Escrita é diferente da Língua de Sinais é fundamental...



...para entender o por que nem sempre APENAS legendas são suficientes.

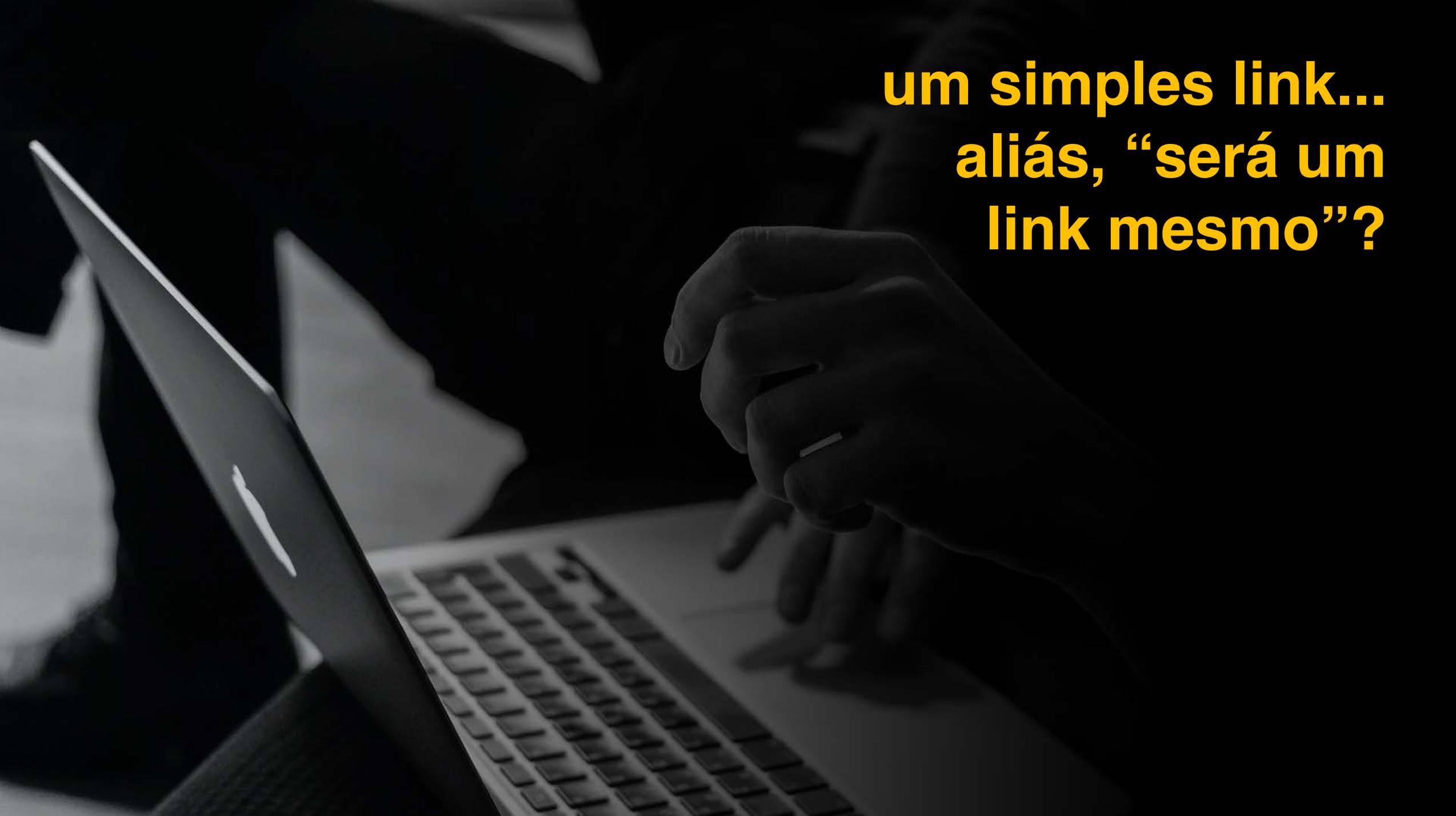


jg4.prproj



jg4.prproj A janela de Gustavo Lima tá boa para vocês, ouvintes? É o que nós, surdos, vemos assim se fosse o contrário!





**um simples link...
aliás, “será um
link mesmo”?**



Você está aqui: / [Início](#) / [Cursos](#) / [Informação Curso](#)
/ [Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual \(Turma 1 - Ano 2020\)](#)

Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual (Turma 1 - Ano 2020)

[Áudio explicativo sobre o curso \(duração de 2 minutos e 48 segundos - site externo\).](#)

[Transcrição textual do áudio explicativo do curso - arquivo pdf - 28 kbytes.](#)

Público: Profissionais que atendam ou venham atender pessoas com deficiência visual e tenham interesse em saber como criar ou tornar seu documento digital acessível para as pessoas com deficiência visual

Ementa: Apresentação de programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e aplicação de técnicas de acessibilidade na criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.

Objetivo: Aprender a utilização básica dos programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e as técnicas para criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.

O curso é totalmente a distância e gratuito.

Pré-requisito: Ensino Médio completo ou ensino superior (completo ou em andamento) e conhecimentos básicos de Informática: Windows, Word, Excel, Powerpoint, openoffice e Internet.

Nº de vagas: 60

Período de inscrição: de 15/04/2020 (a partir das 8 horas da manhã) a 24/04/2020 (termina às 11 horas e 59 minutos da noite).

Data de divulgação dos inscritos para realização do curso: 08/05/2020.

Período do curso: de 19/05/2020 a 06/07/2020.

LEITURA OBRIGATÓRIA: [Orientações para inscrição e outras informações importantes.](#)

Documentos obrigatórios (Os arquivos deverão ser nomeados da seguinte forma: Primeiro Nome e Sobrenome - Tipo de Documento, por exemplo: Jonas Silva - RG.pdf, adotar o padrão a todos os documentos que serão anexados):

- Documento de identidade (Frente e verso obrigatórios no mesmo arquivo PDF)
- Certificado de Conclusão do Ensino Médio (Frente e verso obrigatórios no mesmo arquivo PDF) ou certificado de conclusão de graduação (bacharelado ou licenciatura em qualquer área) ou declaração da instituição de ensino de que é aluno regularmente matriculado em curso superior. Será aceito ainda certificado de conclusão de curso de Formação de Professores (Antigo curso Normal) (Frente e verso obrigatórios no mesmo arquivo PDF)
- [Formulário de Pré-Inscrição preenchido na íntegra \(Link Google Formulários\)](#), para preenchimento é obrigatório o candidato ter conta [Google](#) ou [GMail](#) - site externo

Para certificação: Nota igual ou superior a 5.0 em cada atividade avaliativa + Média total do curso ser igual ou superior a 7.0.

Conteudista e tutor: Jorge Fiore de Oliveira Junior.

Breve currículo:



Você está aqui: / [Início](#) / [Cursos](#) / [Informação Curso](#)
/ [Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual \(Turma 1 - Ano 2020\)](#)

Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual (Turma 1 - Ano 2020)

[Áudio explicativo sobre o curso \(duração de 2 minutos e 48 segundos - site externo\).](#)

[Transcrição textual do áudio explicativo do curso - arquivo pdf - 28 kbytes.](#)

Público: Profissionais que atendam ou venham atender pessoas com deficiência visual e tenham interesse em saber como criar ou tornar seu documento digital acessível para as pessoas com deficiência visual

Ementa: Apresentação de programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e aplicação de técnicas de acessibilidade na criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.

Objetivo: Aprender a utilização básica dos programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e as técnicas para criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.



Você está aqui: / [Início](#) / [Cursos](#) / [Informação Curso](#)
/ [Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual \(Turma 1 - Ano 2020\)](#)

Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual (Turma 1 - Ano 2020)

[Áudio explicativo sobre o curso \(duração de 2 minutos e 48 segundos - site externo\).](#)

[Transcrição textual do áudio explicativo do curso - arquivo pdf - 28 kbytes.](#)

Público: Profissionais que atendam ou venham atender pessoas com deficiência visual e tenham interesse em saber como criar ou tornar seu documento digital acessível para as pessoas com deficiência visual

Ementa: Apresentação de programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e aplicação de técnicas de acessibilidade na criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.

Objetivo: Aprender a utilização básica dos programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e as técnicas para criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.



Você está aqui: / [Início](#) / [Cursos](#) / [Informação Curso](#)
/ Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual (Turma 1 - Ano 2020)

Curso a Distância de Técnicas para Criação de Documentos Digitais Acessíveis aplicadas à Deficiência Visual (Turma 1 - Ano 2020)

[Áudio explicativo sobre o curso \(duração de 2 minutos e 48 segundos - site externo\).](#)

[Transcrição textual do áudio explicativo do curso - arquivo pdf - 28 kbytes.](#)

Público: Profissionais que atendam ou venham atender pessoas com deficiência visual e tenham interesse em saber como criar ou tornar seu documento digital acessível para as pessoas com deficiência visual

Ementa: Apresentação de programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e aplicação de técnicas de acessibilidade na criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.

Objetivo: Aprender a utilização básica dos programas de tecnologias assistivas tais como leitores de tela e ampliadores de textos e as técnicas para criação de documentos digitais que possam ser acessados por pessoa com deficiência visual.

O curso é totalmente a distância e gratuito.

Pré-requisito: Ensino Médio completo ou ensino superior (completo ou em andamento) e conhecimentos básicos de Informática: Windows, Word, Excel, Powerpoint, openoffice e Internet.

Nº de vagas: 60

Período de inscrição: de 15/04/2020 (a partir das 8 horas da manhã) a 24/04/2020 (termina às 11 horas e 59 minutos da noite).

Data de divulgação dos inscritos para realização do curso: 08/05/2020.

Período do curso: de 19/05/2020 a 06/07/2020.

[LEITURA OBRIGATÓRIA: Orientações para inscrição e outras informações importantes.](#)

Documentos obrigatórios (Os arquivos deverão ser nomeados da seguinte forma: Primeiro Nome e Sobrenome - Tipo de Documento, por exemplo: Jonas Silva - RG.pdf, adotar o padrão a todos os documentos que serão anexados):

- Documento de identidade (Frente e verso obrigatórios no mesmo arquivo PDF)
- Certificado de Conclusão do Ensino Médio (Frente e verso obrigatórios no mesmo arquivo PDF) ou certificado de conclusão de graduação (bacharelado ou licenciatura em qualquer área) ou declaração da instituição de ensino de que é aluno regularmente matriculado em curso superior. Será aceito ainda certificado de conclusão de curso de Formação de Professores (Antigo curso Normal) (Frente e verso obrigatórios no mesmo arquivo PDF)
- [Formulário de Pré-Inscrição preenchido na íntegra \(Link Google Formulários\)](#), para preenchimento é obrigatório o candidato ter conta [Google ou GMail - site externo](#)

Para certificação: Nota igual ou superior a 5.0 em cada atividade avaliativa + Média total do curso ser igual ou superior a 7.0.

Conteudista e tutor: Jorge Fiore de Oliveira Junior.

Breve currículo:

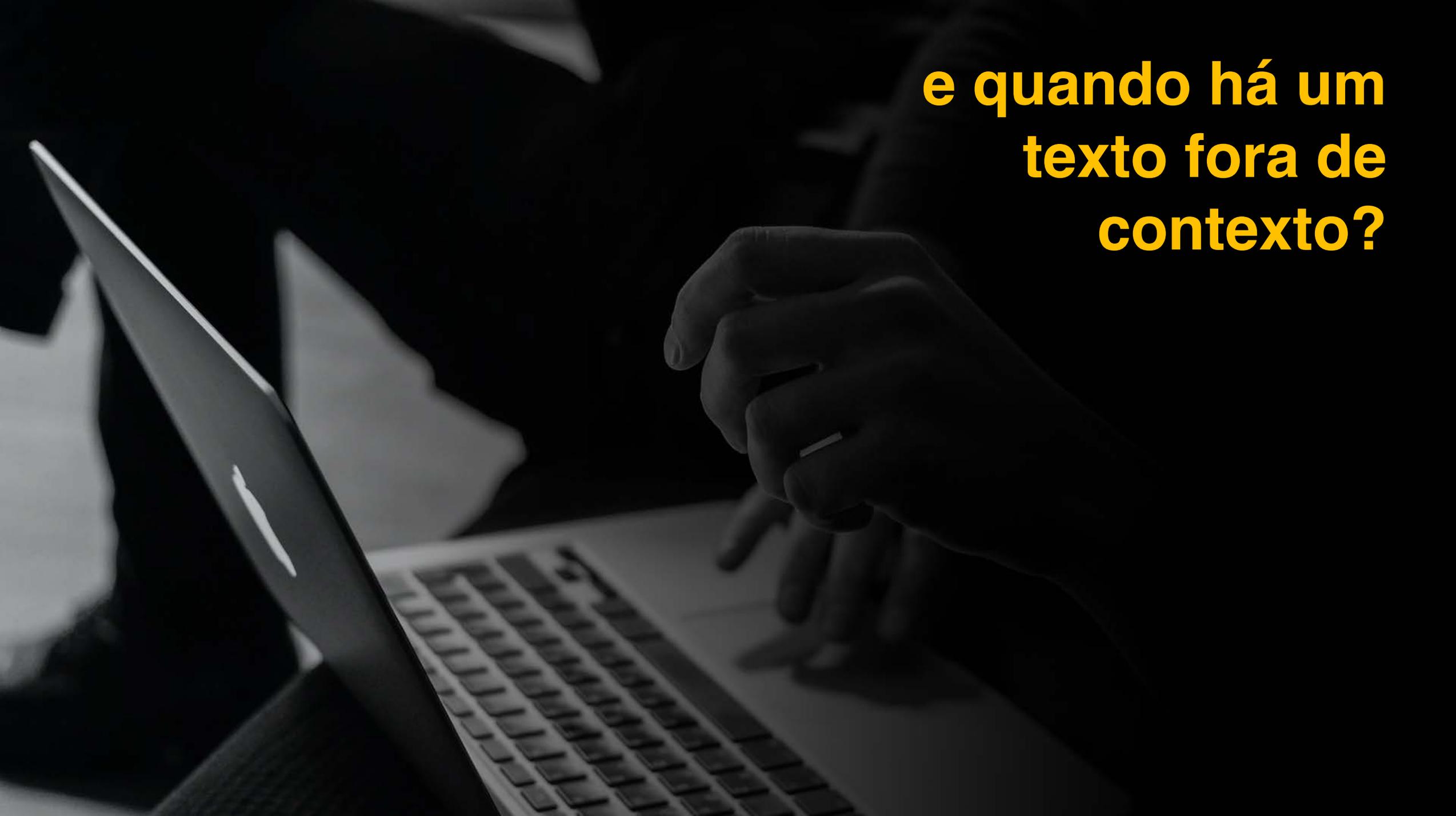
Jorge Fiore de Oliveira Junior - Servidor Público Federal no cargo de Assistente em Administração do Instituto Benjamin



**De quantas pessoas
estamos falando?**

Se compararmos os tipos de deficiências com os idiomas mais falados no mundo, teríamos...





**e quando há um
texto fora de
contexto?**



Sidney Andrade

@DeriDevio

Uma coisa completamente fútil e desimportante, mas que só quem usa leitor de tela sabe, é que quase nunca as pessoas acertam o sinal de Graus pra temperatura, sempre usam o sinal de número ordinal masculino.

18:16 · 06 jan 20 · [TW Blue](#)

1 Retweets 9 Curtidas



Sidney Andrade @DeriDevio · 1m

Ou seja, a pessoa quer escrever: "a temperatura está a 25°" (25 graus), mas escreve "a temperatura está 25º" (vigésimo-quinto)



atender
novos mercados
nos faz [cole aqui*]
novas expectativas

* escolha a palavra aqui:

entender
aprender
compreender
explorar

...



Qual será a próxima, Marcelo Sales?

Encontre recompensas Genius exclusivas em qualquer canto do mundo!

Genius

São Francisco

Check-in — Check-out

2 adultos · 0 crianças · 1 quarto

Pesquisar Vou viajar a trabalho

Aproveite ótimas ofertas no mundo todo. [Pesquise as principais ofertas de hoje](#)



São Francisco

Bastante recomendado para:
passeios, caminhadas urbanas, paisagens

Suas pesquisas anteriores para São Francisco ainda te interessam?

[6 de jul. - 10 de jul.](#)

1 quarto, 3 adultos, 1 criança



Porto Alegre

Bastante recomendado para:
gastronomia, parques, centros históricos

Suas pesquisas anteriores para Porto Alegre ainda te interessam?

[14 de mai. - 17 de mai.](#)

1 quarto, 1 adulto



Los Angeles

Bastante recomendado para:
passeios, praias, Universal Studios

Suas pesquisas anteriores para Los Angeles ainda te interessam?

[11 de jul. - 13 de jul.](#)

1 quarto, 3 adultos, 1 criança

[11 de jul. - 12 de jul.](#)

1 quarto, 3 adultos, 1 criança

Santiago

2.464 acomodações

Preço médio
R\$ 259

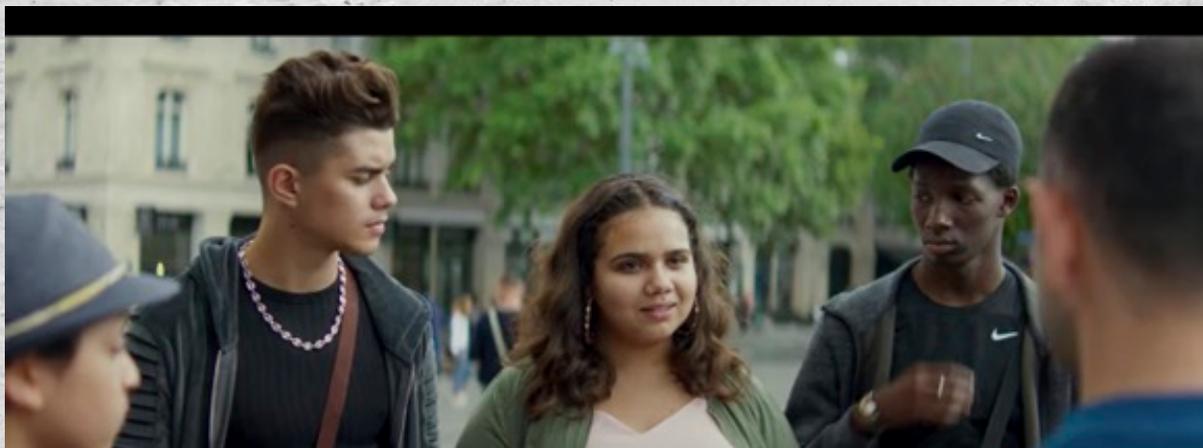
Comunicação é tudo!

a forma como apresentamos informações em sites, aplicativos, produtos e serviços é muito importante para atender qualquer expectativa...

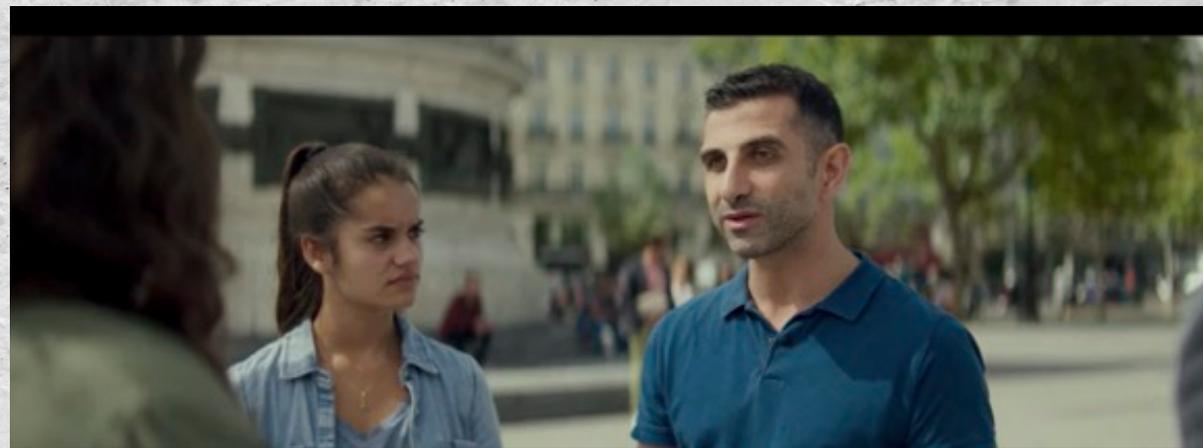




**Comunicação
é o mais importante**



Sabemos nos comunicar



**Com seus amigos, sim.
E com os outros?**



**Entre o que você pensa,
o que quer dizer, o que diz,**



**o que os outros ouvem e o que entendem:
são 5 chances para mal-entendidos.**

5
chances
para algo
dar errado



1
O que **you**
pensa

2
O que **you**
quer dizer

3
O que **you**
diz

4
O que os
others ouvem

5
O que os
others
entendem

E é por isso que as **people** se frustram umas com as outras...

E é por isso que as **people** se frustram com aplicativos, com sites, com sistemas...



The Language Nerds
Braille.



“
Pessoas
ignoram
o design
que ignora
pessoas
”

Frank Chimero
designer

Obrigado!

Espero que as expectativas tenham sido atendidas... :)

Instagram e Twitter @msales

LinkedIn in/msales78

<http://guia-wcag.com>



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE
INNOVATION

