

Service Design 🧐



Curiosidade sobre Design

Design não é Desenho.
Design é Projeto

Etapas do processo de trabalho

1 Entendimento

Temos um problema?

2 Ideação

Como podemos resolvê-lo?

3 Prototipação

Como sabemos se a solução é usável?

4 Validação

A solução resolveu o problema?

Etapas do processo de trabalho

1 Entendimento

Temos um problema?

- Imersão
- Pesquisas
- Entrevistas
- Observação

2 Ideação

Como podemos resolvê-lo?

- Definir desafios
- Interpretação
- Insights
- Oportunidades

3 Prototipação

Como sabemos se a solução é usável?

- Possibilidades
- Esboços
- Experiências
- Protótipo
- Construir

4 Validação

A solução resolveu o problema?

- Testes
- Validações
- Aprender
- Refinar
- Redefinir

Etapas do processo de trabalho



Temos um problema?

Como podemos resolvê-lo?

Como sabemos se a solução é usável?

A solução resolveu o problema?

Guild
a



Visual

Acessibilidade

Guilda

Cognitiva

Intelectual



M_otor^a

Auditiva



Um estudo da Accenture revela que globalmente, cerca de um **bilhão de pessoas** convivem com algum tipo de deficiência, representando **US\$ 8 trilhões** em renda disponível.

Fonte: <https://forbes.com.br/forbesesg/2021/08/> Ago/2021

De acordo com o último levantamento do IBGE, realizado em 2019, cerca de 23,9% dos brasileiros, ou mais de 45 milhões de pessoas, possuem algum tipo de deficiência.

Fonte: <https://forbes.com.br/forbesesg/2021/08/> Ago/2021

45,6 milhões ou 23,9% da população possui algum tipo de deficiência

- 👁️ 35,8 milhões ou 18,8% possuem algum tipo de deficiência visual
 - As que mais tem dificuldade em navegar em ambientes digitais
- 🖐️ 13,3 milhões ou 7,0% possuem algum tipo de deficiência motora
- 👂 9,7 milhões ou 5,1% possuem algum tipo de deficiência auditiva

Fonte: *Fonte: Cartilha Censo 2010 - Pessoas com deficiência*





Mesmo com mais de 45 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, estima-se que **somente 2% dos sites no país preocupam-se com acessibilidade digital**

Fonte: <https://resultadosdigitais.com.br/marketing/acessibilidade-digital/> 23 de dezembro de 2020

Dados de comportamento

46% dos PCDs com idade ativa possuem atividade remunerada

Média da renda por categoria de deficiência:

-  **Deficiência visual:** Renda média de R\$ 2.956,00
-  **Deficiência motora:** Renda média de R\$ 2.968,00
-  **Deficiência auditiva:** Renda média de R\$ 2.807,00
-  **Deficiência cognitiva/intelectual:** Renda média de R\$ 1.417,00

Em 2019, 69% dos participantes da pesquisa inglesa Click-Away Pound disseram abandonar sites devido às barreiras de acessibilidade encontradas.

Post publicado em outubro de 2019 e atualizado em dezembro de 2020.

**86% declararam que gastariam
mais em uma loja virtual caso ela
fosse acessível.**

Post publicado em outubro de 2019 e atualizado em dezembro de 2020.

Lei brasileira de Inclusão

Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015

Art. 63. É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente

Diretrizes de acessibilidade para o
conteúdo da web

WCAG 2.1

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)



**Estamos
acessíveis como
gostaríamos?**

Guilda de acessibilidade

O que é uma Guilda

Guilda é um grupo de pessoas com **conhecimentos multidisciplinares**, com um **interesse em comum**, neste caso acessibilidade.



**Todas as pessoas
podem participar!**

Rotinas de uma Guilda

- Online, mensal com agenda fixa
- Aberto para todos os interessados da instituição
- Fomentar e discutir sobre o tema e boas práticas
- Conversas com autoridade no assunto

Quero participar da Guilda de acessibilidade

Link: <https://forms.office.com/r/k6BU4MLbfd>

Onde podemos gerar impacto

- Experiência dos usuários com deficiência
- Contratação de PCDs
- Design System
- Reformulações de produtos

Obrigado!