

MARCELLA MONACO JYO



GUIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Uma proposta de aplicativo para smartphone da
Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira

FAU-USP | São Paulo | 2014

MARCELLA MONACO JYO

GUIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Uma proposta de aplicativo para smartphone da
Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira

MARCELLA MONACO JYO

GUIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Uma proposta de aplicativo para smartphone da
Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (FAU-USP), como exigência parcial para obtenção do grau de Bacharel em Design.

Orientação:

Prof^a. Dr^a. Daniela Kutschat Hanns



Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo
São Paulo | 2014

A meus pais, Márcia e Antonio, e ao André que, mais uma vez, me apoiaram durante todo o processo de um Trabalho de Conclusão de Curso, incentivando-me sempre a vencer mais uma etapa de meu percurso.

A todos os amigos e colegas da Universidade de São Paulo (atuais e futuros). Espero que esse trabalho possa contribuir de alguma maneira em sua trajetória pela USP.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos aqueles que, de alguma maneira, deram sua contribuição para que esse projeto acontecesse.

Aos professores do curso de Design da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, que durante cinco anos (ou mais) transmitiram seus conhecimentos aos alunos e permitiram que experiências fossem trocadas, meu muito obrigada. Vocês foram essenciais para que eu adquirisse os conhecimentos e as habilidades necessárias para enfrentar um projeto como esse.

Agradeço, em especial, à professora e orientadora Daniela Kutschat Hanns por ter topado me acompanhar em mais um Trabalho de Conclusão de Curso. Obrigada pela paciência, compreensão e todo o suporte dado para que esse trabalho fosse desenvolvido.

Aos professores Vicente Gil e Eleida Pereira de Camargo, agradeço pela participação e por terem contribuído durante o processo de desenvolvimento desse projeto.

Meus sinceros agradecimentos também a todos os que dispuseram parte de seu tempo para colaborar, respondendo meu questionário, participando de entrevistas e/ou testando meus protótipos.

Aos amigos que, de longe ou de perto, me acompanharam durante esse processo e tantos outros, agradeço por todo o apoio – vocês são muito especiais. Amanda Mota, Diego Carrion, Lucas Morita e Mariana G. Fabio, obrigada pela ajuda essencial para que esse trabalho terminasse.

Às (já não tão novas) companheiras de trabalho, Marina Chevrand e Luiza Keating, obrigada por terem sido tão compreensivas e por terem me apoiado durante a execução desse projeto.

E, é claro, além de dedicar esse trabalho a eles, também devo agradecer a meus pais, Márcia e Antonio, e ao André por estarem sempre ao meu lado, pro que der e vier. O amor e carinho de vocês foram indispensáveis para que eu chegasse até aqui.

“Design is not just what it looks like and feels like. Design is how it works.”

— **Steve Jobs**

RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo apresentar o desenvolvimento de uma proposta de guia da Universidade de São Paulo (USP), em formato de aplicativo para *smartphone*, voltado ao público de seu principal *campus* – a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira (CUASO). Assim, estão compreendidos nesse material: (a) uma pesquisa sobre a USP e a CUASO; (b) um preparo de inventário sobre o que existe no *campus*, os tipos de informação e os recursos de acesso às informações já existentes e disponibilizados ao público pela universidade; (c) uma entrevista feita com uma funcionária do Centro de Informações da CUASO; (d) uma pesquisa quantitativa e qualitativa feita com usuários / frequentadores da CUASO a respeito de suas experiências em relação ao acesso às informações e à localização dentro do *campus*; e (e) uma pesquisa abordando o que são guias, que tipos existem, que tipos de informação abordam e que recursos utilizam para a organização das informações. A partir dessa primeira etapa de levantamento de dados, foi possível perceber que se fazia necessária uma reestruturação de todo o sistema de informações da Universidade de São Paulo. Assim, o guia seria apenas um dos componentes desse sistema integrado.

Uma vez que, entre impresso e digital, verificou-se que a segunda opção era a mais adequada para esse projeto e que se trataria de um aplicativo para *smartphone*, foi realizado um estudo complementar para a compreensão de aspectos relacionados ao desenvolvimento desse tipo de produto. Nessa segunda etapa, encontram-se: (f) um levantamento a respeito de conceitos e metodologias do Design de Interação, de Interface e de Experiência do Usuário, servindo como base Saffer (2010), Moggridge (2007), Morville (2014), Garrett (2011), Goodwin (2009), entre outros; e (g) um levantamento de aplicativos a serem usados como referência para o projeto.

A partir, então, dos levantamentos e estudos mencionados, foi possível traçar os requisitos de projeto e dar início à etapa de desenvolvimento do guia, considerando os seguintes aspectos: personas, arquitetura da informação, funcionalidades do aplicativo, esboços, protótipo de baixa fidelidade, teste com usuários, wireframe e fluxo das telas, tecnologias, identidade visual, layout das telas, ícone do aplicativo e protótipo de alta fidelidade.

Como resultado do trabalho, obteve-se o protótipo do guia que busca facilitar o acesso às informações necessárias sobre a Cidade Universitária, apresentando-as de maneira clara e organizada, assim como, permitir que frequentadores e visitantes se localizem e encontrem locais desejados mais facilmente, melhorando sua experiência dentro do *campus*.

PALAVRAS-CHAVE

Design; guias; informação; universidade; aplicativo para smartphone.

ABSTRACT

This paper aims to present the development of a guide for the University of São Paulo's (USP) main campus – Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira (CUASO) – designed as a smartphone application. Therefore, it is included in this material: (a) a research about USP and CUASO; (b) an inventory preparation of what exists on campus, the existing types of information and access to information resources that are available to the public; (c) an interview with an employee of CUASO information center; (d) a quantitative and qualitative survey with CUASO users / goers about their experience in relation to access to information and location on campus; and (e) a research covering what are guides, the types of guides that exist, the kinds of information they approach and the resources they use to organize information. Based on this first data collection stage, it became possible to understand that a reorganization of all University of São Paulo's information system was needed. The guide, then, would be just one component within this integrated system.

Since it was found that a digital guide would be more appropriate for this project than a printed one, there was a follow-up study to understand aspects related to digital product's development. There are, in this second stage: (f) a study about concepts and methodologies of Interaction, Interface and User Experience Design, serving as basis Saffer (2010), Moggridge (2007), Morville (2014), Garrett (2011), Goodwin (2009), among others; and (g) a survey on existing smartphone applications to be used as a reference for this project.

Based on the mentioned studies and collection of information, it was possible to define the design requirements, and start the guide's design stage that included: personas, information architecture, application features, sketches, low-fidelity prototype, user testing, wireframe and screens flow, technology, visual identity, application icon and high-fidelity prototype.

The result of this work is the prototype of the guide that aims to make it easier to access necessary information about CUASO, providing information in a clear and organized way, and to allow the public to easily find out their location inside the campus or to locate a desired place, improving their experience on campus.

KEY WORDS

Design; guides; information; university; smartphone application.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	19
------------------	----

1 A USP E A CIDADE UNIVERSITÁRIA

ARMANDO DE SALLES OLIVEIRA	25
----------------------------------	----

1.1. A USP	27
------------------	----

1.2. A Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira	31
---	----

1.2.1. Sobre a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira	33
---	----

1.2.2. Preparo de um inventário sobre a CUASO	35
---	----

2 A LOCALIZAÇÃO E O ACESSO ÀS

INFORMAÇÕES NA CUASO A PARTIR DE SEU PÚBLICO	111
--	-----

3 O GUIA	137
----------------	-----

3.1. O que é o guia	139
---------------------------	-----

3.2. Guias existentes	141
-----------------------------	-----

3.2.1. España – Michelin	143
--------------------------------	-----

3.2.2. Top 10 Berlin – DK Eyewitness Travel	144
---	-----

3.2.3. Nova York – Guia visual da Folha de S.Paulo	146
--	-----

3.2.4. Melbourne – Guia e mapa: a cidade na palma da mão – Guia visual de bolso da Folha de S.Paulo	147
--	-----

3.2.5. Gray Line New York	148
---------------------------------	-----

3.2.6. Ouro Preto. Portas e sorrisos sempre abertos. – Prefeitura de Ouro Preto	148
--	-----

3.2.7. Edifício Altino Arantes – Santander	149
--	-----

3.2.8. Museu Nacional de Arte Antiga	150
--	-----

3.2.9. Parque y Palacio de la Pena	150
--	-----

3.2.10. Guia da Semana (www.guiadasemana.com.br)	151
--	-----

3.2.11. Cao Guimarães – Itaú Cultural	151
---	-----

3.2.12. MIT	152
-------------------	-----

4	O PROJETO BRIEFING	153
4.1.	Público-Alvo	155
4.2.	Análise de contexto	156
4.3.	Ecologia do sistema de informações.....	157
4.4.	Recorte	159
5	DESIGN DE INTERAÇÃO, INTERFACE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	161
5.1.	Design de Interação.....	163
5.2.	Design de Interface	173
5.2.1.	Recomendações de design de interface por desenvolvedores de referência.....	174
5.3.	Design de Experiência do Usuário.....	181
6	APLICATIVOS DE REFERÊNCIA	185
6.1.	Aplicativos da USP.....	189
6.2.	Aplicativos de universidades.....	191
6.3.	Aplicativos de guias de cidades	197
6.4.	Aplicativo de rede social	200
7	REQUISITOS DE PROJETO.....	203
8	O PROJETO DESENVOLVIMENTO	211
8.1.	Personas.....	213
8.2.	Arquitetura da Informação	220
8.2.1.	Mapeamento geral até o 3º nível de informação...	221
8.2.2.	Mapeamento de <i>Mapas</i>	222

8.2.3.	Mapeamento de <i>Tours</i>	223
8.2.4.	Mapeamento de <i>Notícias</i>	224
8.2.5.	Mapeamento de <i>Eventos</i>	225
8.2.6.	Mapeamento de <i>Calendário Acadêmico</i>	226
8.2.7.	Mapeamento de <i>Cursos</i>	227
8.2.8.	Mapeamento de <i>Unidades</i>	228
8.2.9.	Mapeamento de <i>Transportes</i>	230
8.2.10.	Mapeamento de <i>Alimentação</i>	231
8.2.11.	Mapeamento de <i>Contatos</i>	232
8.2.12.	Mapeamento de <i>Publicações Digitais</i>	232
8.2.13.	Mapeamento de <i>Links Úteis</i>	233
8.2.14.	Mapeamento de <i>Bibliotecas</i>	234
8.2.15.	Mapeamento de <i>Serviços de Saúde</i>	235
8.2.16.	Mapeamento de <i>Portões</i>	236
8.2.17.	Mapeamento de <i>Esportes & Lazer</i>	237
8.3.	Funcionalidades	238
8.4.	Esboços	249
8.5.	Protótipo de baixa fidelidade	270
8.6.	Teste com usuários	273
8.6.1.	Resultado	276
8.7.	Wireframe e fluxo das telas	281
8.7.1.	Fluxo de navegação inicial	281
8.7.2.	Fluxo de navegação de <i>Configurações</i>	292
8.7.3.	Fluxo de navegação de <i>Mapas</i>	294
8.7.4.	Fluxo de navegação de <i>Tours</i>	297
8.7.5.	Fluxo de navegação de <i>Notícias</i>	301
8.7.6.	Fluxo de navegação de <i>Eventos</i>	304
8.7.7.	Fluxo de navegação de <i>Alimentação</i>	306
8.7.8.	Fluxo de navegação de <i>Calendário Acadêmico</i>	311
8.7.9.	Fluxo de navegação de <i>Transportes</i>	313
8.8.	Tecnologias	314
8.8.1.	Tecnologias por trás de sub-tarefas e mini-aplicativos	314
8.8.2.	Geolocalização	318
8.8.3.	USP Informa	318
8.8.4.	Beacon	318

8.9. Identidade visual	319
8.9.1. Logotipo.....	322
8.9.2. Paleta cromática	322
8.9.3. Tipografia	323
8.9.4. Iconografia	324
8.9.5. Grid básico	326
8.10. Layout das telas	327
8.10.1. Processo inicial.....	327
8.10.2. Telas finalizadas.....	329
8.11. Ícone do aplicativo.....	339
8.12. Protótipo de alta fidelidade.....	340
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	343
REFERÊNCIAS.....	349
REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES.....	357
LISTA DE FIGURAS	361
ANEXOS.....	387
Anexo A Entrevista com funcionária do Centro de Informações	389
Anexo B Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	400
Anexo C Pesquisa sobre usuários da CUASO	402
Anexo D Análises de guias existentes	410

INTRODUÇÃO

A Universidade de São Paulo (USP) é uma instituição de grande importância e relevância para o Brasil, e uma das maiores e principais instituições de ensino superior no país, que conta com mais de 90.000 alunos, 5.000 docentes e 16.000 funcionários, e tem seus *campi* inseridos em diversas cidades do Estado de São Paulo. Entre eles, o *campus* principal é a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira (CUASO), localizada na capital, no bairro do Butantã.

Esse *campus*, sozinho, conta com 45,3% de toda área construída da USP e mais de 50% dos alunos cadastrados na universidade. Além disso, como o próprio nome já diz, a CUASO apresenta a complexidade de uma cidade, contando com 20 unidades de ensino, museus, praças, parques, entre tantas outras construções e serviços.

A partir de experiências próprias e dos levantamentos de dados (feitos com outros frequentadores do *campus*) aqui descritos, ficou clara a existência de um problema em relação à distribuição das informações sobre a universidade e seu *campus*, bem como à localização dentro desse local.

Considerando-se as grandes proporções da Cidade Universitária, não só em relação à infraestrutura e aos serviços, mas também à diversidade de frequentadores e visitantes que passam pelo *campus* diariamente, a dificuldade de acessar as informações a seu respeito e de se localizar dentro dele se mostrou como um problema que merece atenção.

Diante desse cenário, foi possível resgatar a experiência vivida durante um intercâmbio, na qual a existência de materiais com informações claras e organizadas a respeito da universidade e seu *campus* possibilitou uma melhor experiência, tanto inicial, como durante o período dos estudos, e uma fácil adaptação ao local. Assim, questionou-se a existência de um material consistente da USP que auxiliasse o público da CUASO a conhecer melhor o *campus* e a localizar-se dentro dele.

O guia, enquanto um objeto que visa oferecer informações sobre algo ou algum local para que seus usuários obtenham conhecimento a seu respeito, incluindo caminhos, instruções, dicas, curiosidades, entre outras coisas, que sirvam como referência a eles, mostrou-se uma boa alternativa para tentar solucionar o problema constatado.

Foi apenas depois das pesquisas, no entanto, que verificou-se que, além de um guia, seria necessária uma reestruturação do sistema de informações da universidade como um todo. O guia seria somente um dos componentes que fariam parte desse sistema e que deveriam estar integrados entre si.

Além disso, não se sabia se o guia a ser desenvolvido seria impresso ou digital. O levantamento de dados foi imprescindível para que se tornasse possível fazer um recorte, no qual optou-se pelo digital devido à possibilidade que este oferece de comportar uma maior variedade e quantidade de informações (inclusive temporárias), adequando-se às diversas necessidades de informação dos diferentes públicos do *campus*.

Uma vez que o mercado de aplicativos para *smartphone* está em expansão e a tendência é que cada vez mais pessoas façam uso desse recurso, ficou definido que esse guia seria um *app*.

É, então, com o objetivo de desenvolver um guia da Universidade de São Paulo para a Cidade Universitária, em formato de aplicativo para *smartphone*, que esse trabalho irá seguir.

No decorrer desse material, busca-se desvendar a complexidade da Cidade Universitária e os materiais por ela divulgados; compreender as necessidades de informações dos usuários (frequentadores e visitantes do *campus*), bem como suas experiências em relação ao acesso às informações e à localização dentro da CUASO; os recursos utilizados por guias e aplicativos para organizar informações; compreender conceitos e metodologias do design de interação, de interface e de experiência do usuário, que auxiliem no desenvolvimento de um produto interativo digital; para, então, desenvolver um aplicativo para *smartphone* que sirva como guia da USP, auxiliando o público em sua experiência inicial, adaptação, vivência diária e localização dentro do *campus*.

O primeiro capítulo, ***A USP e a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira***, apresenta uma imersão no contexto da Universidade de São Paulo e, em especial, do *campus* da Cidade Universitária. Buscando compreender a complexidade do *campus* e a atual situação de distribuição das informações a seu respeito, apresenta-se um panorama daquilo que existe dentro dele (infraestrutura, áreas externas, transportes, acessos, etc.), bem como dos materiais disponibilizados para a divulgação de diferentes tipos de informação.

O segundo capítulo, ***A localização e o acesso às informações na CUASO a partir de seu público***, apresenta os resultados da pesquisa feita com os usuários para compreender suas experiências em relação ao acesso às informações e à localização dentro do *campus*, bem como levantar os tipos de informações que necessitam e os meios nos quais costumam buscá-los.

O terceiro capítulo, ***O guia***, apresenta conceitos e definições a respeito do guia, os tipos existentes, bem como as conclusões retiradas a par-

tir de uma análise geral feita sobre guias existentes para compreender aquilo que eles costumam conter em termos de informações e os recursos de que se utilizam para organizá-las e apresentá-las a seus usuários.

A partir das informações levantadas nesses três primeiros capítulos, o quarto, **O projeto | Briefing**, apresenta as definições do público-alvo, a análise do contexto, a ecologia do sistema de informações, bem como o recorte do projeto.

Verificada a necessidade de se compreender melhor aspectos relacionados ao desenvolvimento de um aplicativo para *smartphone* e o papel do designer nesse tipo de projeto, são apresentados no quinto capítulo, **Design de interação, interface e experiência do usuário**, conceitos e metodologias relacionados a essas três áreas do design.

O sexto capítulo, **Aplicativos de referência**, traz uma breve lista de aplicativos selecionados para servirem como referência durante o desenvolvimento do guia, considerando os aspectos mais interessantes contidos em cada um deles.

Com base, então, nos levantamentos de dados, no briefing do projeto, nos conceitos e metodologias do design de interação, interface e experiência do usuário, e nos aplicativos de referência, o sétimo capítulo, **Requisitos de projeto**, apresenta os parâmetros definidos para guiar o desenvolvimento do projeto.

Por fim, o oitavo e último capítulo, **O projeto | Desenvolvimento**, volta-se exclusivamente às definições do projeto, registrando todas as etapas e decisões tomadas, levando-se em consideração os requisitos traçados e tendo sempre em mente o usuário, para chegar ao resultado final – o protótipo do guia da Universidade de São Paulo, voltado ao público do *campus* da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

1

A USP E A CIDADE UNIVERSITÁRIA
ARMANDO DE SALLES OLIVEIRA

Este capítulo fornece informações a respeito da Universidade de São Paulo e, mais especificamente, sobre a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira – *campus* que será o foco do projeto –, criando um panorama geral sobre a universidade, a partir de dados históricos, estatísticos e institucionais, e, então, abordando questões relacionadas exclusivamente a esse *campus*.

1.1. A USP

A Universidade de São Paulo (USP) foi fundada em 25 de Janeiro de 1934 por Armando de Salles Oliveira (engenheiro e político brasileiro), junto a Júlio de Mesquita Filho (jornalista brasileiro, diretor e redator do jornal O Estado de São Paulo, na época), reunindo faculdades e unidades de ensino já existentes no Estado de São Paulo, onde, até então, havia apenas escolas superiores independentes, e não uma universidade.

Segundo o Globo Universidade (2012, *on-line*),

A USP possui uma estreita relação com universidades e pesquisadores no mundo todo e desde sua origem, em 1934, tem influência de estrangeiros. Criada como uma forma de posicionar o estado de São Paulo no país, que à época era governado por Getúlio Vargas, a USP recebeu missões francesas, que vieram especialmente para formar o corpo docente da universidade. Intelectuais de peso como Roger Bastide (Sociologia), Claude Lèvi-Strauss (Antropologia) e Fernand Braudel (História) fizeram parte da criação da USP.

Mantida pelo Estado e ligada à secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, a Universidade de São Paulo é uma instituição pública cujo lema é “*Scientia Vincet*” (Vencerás pela Ciência) e que tem como objetivo proporcionar ensino de qualidade e formar cidadãos comprometidos com o desenvolvimento da sociedade que os cerca.

Atualmente, a universidade conta com uma área de aproximadamente 76 milhões de metros quadrados, que inclui diversos *campi* – distribuídos pelas cidades de São Paulo, Bauru, Lorena, Piracicaba, Pirassununga, Ribeirão Preto, São Carlos e Santos –, unidades de ensino, museus e centros de pesquisa situados em diferentes municípios e Estados do Brasil.



Figura 1. Brasão da USP



Figura 2. Distribuição Geográfica da USP no Brasil.

De acordo com o vídeo institucional da Universidade de São Paulo, publicado pelo International Office USP (2011, *on-line*), a universida-

de apóia-se no tripé Ensino, Pesquisa e Cultura & Extensão e busca oferecer a seus alunos uma “formação acadêmica, social e cultural consistente. [...] A excelência de seu Ensino, aliada à ampla infraestrutura de apoio ao aluno, garante que seus estudantes desenvolvam ao máximo o seu potencial acadêmico.” Ainda no que diz respeito ao Ensino, segundo o USP em Números 2013 (Base de dados 2012) divulgado no Anuário Estatístico (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2013, *on-line*), a USP conta com:

- Mais de 90.000 alunos
- 249 programas de graduação
- 239 programas de pós-graduação
- 993 cursos extra-curriculares
- 332 cursos de mestrado
- 309 cursos de doutorado
- Mais de 5.000 docentes (aproximadamente 99% com título de Doutor ou acima e 86% trabalhando em tempo integral)
- Mais de 16.000 profissionais técnicos-administrativos
- 46 bibliotecas que contam com mais de 16 milhões de títulos em seus acervos
- Moradia estudantil, restaurantes, canal de televisão, jornal, rádio, editora, transporte gratuito e diversos espaços para manifestações culturais
- Incentivo ao relacionamento com instituições fora do Brasil

Ainda de acordo com o vídeo institucional, no campo da Pesquisa, a Universidade de São Paulo aborda as três áreas do conhecimento (humanas, exatas e biológicas) e tem como meta “realizar novas descobertas, evoluir nos estudos em andamento e renovar o pensamento crítico”. A USP conta com diversos grupos de pesquisa que desenvolvem projetos nas diferentes áreas do conhecimento e disseminam os resultados nos cursos de graduação e através dos programas de pós-graduação, mestrado e doutorado. Além disso, a universidade oferece incentivo aos programas de pesquisa acadêmica e de integração com a graduação através de apoios financeiros, tais como o oferecimento de bolsas.

Já no campo de Cultura & Extensão, a universidade busca oferecer oportunidades para que os estudantes fundamentem conceitos de teorias aprendidas em sala de aula e para que o corpo docente repasse o conhecimento adquirido nas atividades de pesquisa à comunidade externa. Além disso, a USP oferece serviços em cinco hospitais – tanto para a comunidade acadêmica quanto ao público externo –, diversos cursos, atividades de extensão e eventos científicos e culturais. A universidade também mantém o complexo esportivo (CEPE), que está entre os maiores da América Latina, diversos museus em todo o Estado

de São Paulo, dois centros de difusão científica, um centro de preservação cultural, vários acervos museológicos, corais, orquestras, teatro e cinema. Dessa maneira, a USP busca ser um “centro de convivência e troca de experiências” (International Office USP, 2011, *on-line*).

Com 80 anos de existência e responsável por mais de 20% da produção científica do Brasil, a Universidade de São Paulo é, atualmente,

(...) uma das mais importantes instituições de nível superior do Brasil. O talento e dedicação dos docentes, alunos e funcionários têm sido reconhecidos por diferentes rankings mundiais, criados para medir a qualidade das universidades a partir de diversos critérios, principalmente os relacionados à produtividade científica. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2011a, *on-line*)

Obtendo posição de destaque em diversos rankings internacionais, pode-se dizer que a USP também é reconhecida como uma das melhores universidades do mundo. O artigo *80 anos de excelência*, publicado no *website* da Universidade de São Paulo (2011a, *on-line*) destaca os rankings e premiações que a universidade conquistou em 2013:

- 147ª posição no ranking *Academic Ranking of World Universities (ARWU)*, que classifica as 500 melhores universidades do mundo
- 31ª colocação no *Webometrics Ranking of World Universities*, que considera os conteúdos disponibilizados na internet
- 1º lugar também no ranking *Webometrics* que avalia somente as universidades da América Latina e no que classifica os países do Brics (Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul)
- Colocação entre as 250 melhores instituições do mundo no ranking do *The Times of Higher Education (THE)*
- 11ª posição entre as 100 instituições avaliadas na pesquisa do *THE* que classifica as melhores universidades dos países do Brics e outras 17 economias emergentes
- Universidade brasileira que mais publicou artigos científicos, indexados na base de dados Scopus, entre os anos de 2007 e 2011, pelo *SIR World Report 2013*
- 5º lugar no ranking mundial, com 48.156 trabalhos publicados entre 2007 e 2011, de acordo com o *SIR World Report 2013*
- 127ª colocação, única instituição brasileira a figurar entre as 200 melhores do mundo, e universidade latino-americana mais bem colocada – pelo terceiro ano consecutivo –, no *QS World University Ranking 2013*
- 8ª posição entre as 100 melhores universidades dos países do Brics, de acordo com ranking realizado pelo *Quacquarelli Symonds (QS)* em parceria com a agência de notícias russa *Interfax*
- 58ª posição entre as universidades do mundo e 1ª colocada entre

as latino-americanas, de acordo com o *Performance Ranking of Scientific Papers for World Universities*, que classifica as 500 melhores instituições de ensino e pesquisa do mundo através do número de artigos científicos publicados

- 1º lugar, pela segunda vez, no *Ranking Universitário Folha (RUF)*, que considera a pesquisa, a inserção no mercado de trabalho, o ensino, a inovação e a internacionalização da instituição entre 192 universidades brasileiras
- Ganhadora do *Prêmio Melhores Universidades do Ano*, na categoria pública, realizado pelo Guia Abril do Estudante

Como é possível verificar, a Universidade de São Paulo é uma das maiores e principais instituições de ensino superior do Brasil (e da América Latina). Reconhecida mundialmente e notavelmente a universidade mais prestigiada do país, pode-se dizer que a USP é uma instituição de grande importância e relevância para o Brasil, seu desenvolvimento científico e sua história.

1.2. A CIDADE UNIVERSITÁRIA ARMANDO DE SALLES OLIVEIRA

A Universidade de São Paulo, como citado anteriormente, é composta atualmente por diversos *campi* distribuídos em diferentes cidades do Estado de São Paulo. Dentre esses *campi*, estão localizados na cidade de São Paulo: a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, o Quadrilátero da Saúde/Direito e o *Campus* Leste da USP, também conhecido como “USP Leste”.

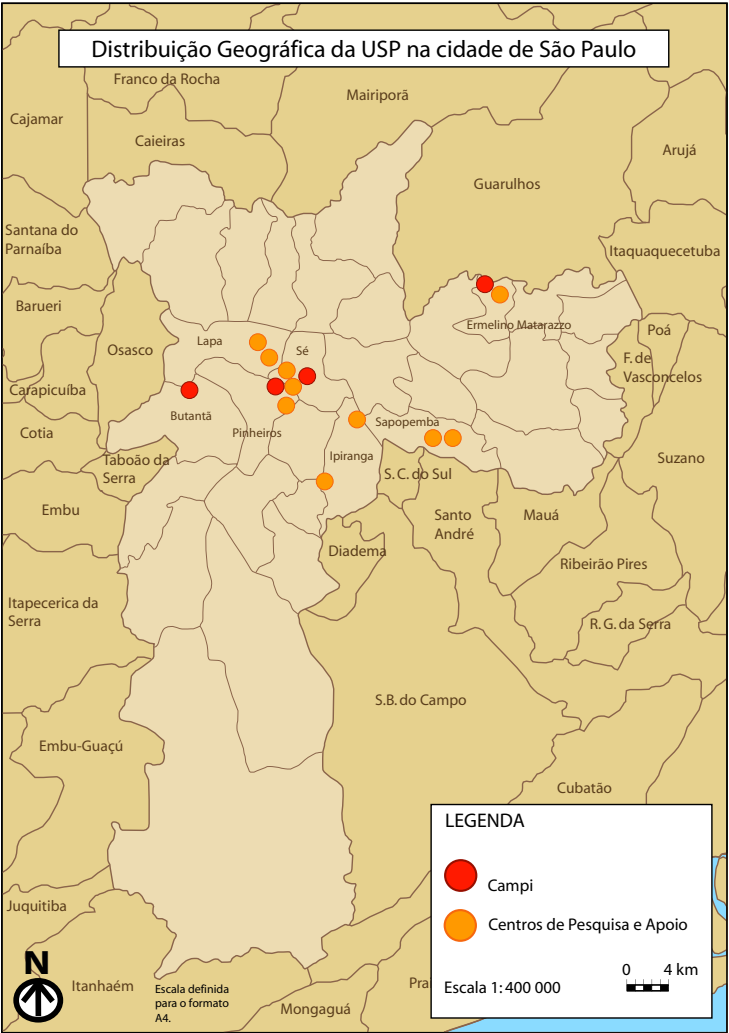
A Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira (CUASO) é o *campus* principal da USP, onde localizam-se “a estrutura administrativa central da USP, várias unidades de ensino, o Conjunto Residencial e o Centro de Práticas Esportivas.” (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2011d, *on-line*).

O Quadrilátero da Saúde/Direito agrupa as unidades: Escola de Enfermagem, Faculdade de Direito, Faculdade de Medicina, Faculdade de Saúde Pública e Instituto de Medicina Tropical, que, por serem localizados longe do *campus* principal, têm uma Prefeitura própria

para cuidar dos processos administrativos e operacionais de maneira independente da CUASO.

A USP Leste, por sua vez, “abriga uma unidade integrada que concentra cursos das áreas de Artes, Ciências e Humanidades, e que não são oferecidos pelas demais unidades da USP na capital São Paulo.” (EACH-USP, c2012, *on-line*).

Figura 3. Distribuição Geográfica da USP na cidade de São Paulo.



Considerando-se os três grupos de unidades de ensino presentes na cidade de São Paulo, o foco deste trabalho será a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira. Além de ser o *campus* com o qual a autora tem mais contato e no qual pôde ter experiências, trata-se do principal *campus* da capital e de um local bastante amplo (em área),

muito frequentado e complexo no que diz respeito a todas as unidades, prédios, construções, atividades e serviços nele presentes. Não só isso, como abordado mais adiante, de acordo com o questionário respondido por usuários / frequentadores da CUASO, existe uma clara evidência de que a localização dentro do *campus* e o acesso às informações a ele relacionadas são assuntos que necessitam atenção.

Sendo assim, os itens a seguir dedicam-se exclusivamente às informações relacionadas à Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

1.2.1. Sobre a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira

A Cidade Universitária, que recebeu, em 1956, o nome Armando de Salles Oliveira – um dos fundadores da universidade –, está localizada no bairro do Butantã, na Zona Oeste da cidade de São Paulo.

Com o objetivo de reunir as escolas da USP em uma única área, essa localização foi definida após anos de estudos e discussões por parte da Comissão formada pelo Prof. Armando de Salles Oliveira em 1935 e presidida pelo Prof. Reynaldo Porchat (primeiro Reitor da USP).

[...] a Cidade Universitária "Armando de Salles Oliveira" foi criada a partir de duas áreas principais: inicialmente da gleba entre a Adutora de Cotia e o Ribeirão Jaguaré (destacada da Fazenda Butantan), em 1941, e posteriormente da gleba desapropriada entre a nova e a velha Estrada de Itú, em 1944, perfazendo aproximadamente 4.700.000,00 m²; o equivalente aos 200 alqueires paulistas previstos na criação da Comissão presidida pelo Reitor para escolha de local, idealização e configuração do *Campus*. (PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL, 2011a, *on-line*)

Ocupando uma área de mais de três milhões de metros quadrados, a CUASO possui hoje uma área construída de 843.470 m² (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2013, *on-line*) e abriga a maioria das unidades de ensino da USP e os órgãos centrais da universidade, tais como o gabinete do reitor e as pró-reitorias.

A Cidade Universitária é administrada pela Prefeitura do Campus USP da Capital (PUSP-C) – composta atualmente pelo prefeito Prof. Dr. Arlindo Philippi Jr. e pelo vice-prefeito Prof. Dr. Tércio Ambrizzi –, que tem sua "[...] organização voltada para o bem estar e a qualidade de vida de seus usuários [...]" (PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL, 2011b, *on-line*) e cuja missão é:

[...] prover a Universidade com serviços de infraestrutura e manutenção que possibilitem o seu funcionamento sustentável como instituição de pesquisa, ensino superior e espaço de integração entre alunos, professores, funcionários e a comunidade. (PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL, c2011b, *on-line*)

A CUASO, sozinha, conta com 20 unidades de ensino e pesquisa, 2.908 docentes, 9.769 funcionários, 31.858 alunos de graduação, 17.268 alunos de pós-graduação, 143 cursos de graduação, 151 cursos de mestrado, 142 cursos de doutorado, 25 unidades de ensino e pesquisa (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2013, *on-line*). Além disso, dentro desse *campus* há “[...] acervos e museus abertos à visitação pública” (PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL, c2013, *on-line*), tendo alguns deles a opção de monitoria e visitação em grupos.

Para uma rápida visualização, que não contém todas as informações detalhadas do *campus*, a universidade disponibiliza um mapa geral, apresentado a seguir.



Figura 4. Mapa da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira

1.2.2. Preparo de um inventário sobre a CUASO

Dado que o projeto compreende o levantamento de informações sobre a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, entendeu-se que saber o que há dentro do *campus*, quem são seus usuários, que tipo de informações eles buscam, quais informações já são disponibilizadas e quais recursos de acesso às informações são oferecidos pela USP era uma tarefa importante.

Decidiu-se, então, visitar o Centro de Informações – um dos recursos existentes para coleta de informações sobre a USP – para dar início ao levantamento do que a Cidade Universitária oferece em termos de informações e para coletar os informativos disponíveis ao público (apresentados adiante, na p. 48).

A partir dos informativos coletados, além de levantar os diversos tipos de informações que são distribuídos de maneira impressa, foi possível traçar alguns dos usuários da USP e listar diversas estruturas físicas, atividades, portões, entre outras coisas, que fazem parte da CUASO.

Feita essa primeira visita, percebeu-se que os funcionários do Centro de Informações poderiam auxiliar no levantamento de dados como: os tipos de informações que geralmente são solicitados, as informações que são mais procuradas e o funcionamento da divulgação de informações dentro do *campus*. Para tanto, foi feita uma entrevista com a funcionária Monica Schütt Dias (cf. anexo a).

Uma vez que o Centro de Informações pertence à Prefeitura da USP, Monica solicitou uma autorização à Assistente do Prefeito para que a entrevista pudesse ser realizada. Assim, a Assistente pediu que o Coordenador do Programa de Pesquisa e Experimentação para a Sustentabilidade do Campus (ProPESC) estivesse presente durante a entrevista.

O Coordenador, então presente, afirmou existir um grande interesse por parte da Prefeitura do *campus* no desenvolvimento de um guia da USP e demonstrou curiosidade a respeito do presente projeto – eram estes os motivos pelos quais ele acompanharia a entrevista.

Durante a conversa, ele citou os grupos de informações que um guia da USP deveria contemplar: unidades, culturais (além dos museus e acervos, também deveriam ser mencionados os monumentos inseridos dentro do *campus*, como as estátuas e esculturas que podemos encontrar em algumas praças da Cidade Universitária), restaurantes (tudo aquilo que se refere à estrutura de alimentação disponível para os frequentadores da USP), ônibus (rotas dos ônibus que dão acesso

à Cidade Universitária, incluindo os circulares), e portarias (acesso à Cidade Universitária).

O Coordenador também mencionou que o ideal seria que o guia fosse composto por informações essenciais, tais como horários de funcionamento, telefones e e-mails para contato, etc., e também por informações adicionais, que levariam aos usuários fatos históricos e outros tipos de curiosidades interessantes para que conheçam melhor a respeito da Universidade e daquilo que a compõe.

Além da visita e da entrevista, foram feitas pesquisas *on-line* com o objetivo de complementar os dados levantados até então, no que diz respeito ao que há dentro da CUASO e aos recursos de acesso às informações existentes além do Centro de Informações (tais como sites, aplicativos, entre outros).

A partir, então, da visita ao Centro de Informações, da entrevista e dos levantamentos *on-line*, apresentam-se os dados coletados sobre o que já existe dentro da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira (unidades, estruturas culturais, restaurantes, entre outros), as informações disponíveis a respeito do *campus* e os recursos de informações oferecidos pela USP e sua comunidade (Centro de Informações, informativos impressos, sites, etc.).

1.2.2.1. O que existe na CUASO

Para fazer o levantamento do que existe na CUASO, além de visitar o Centro de Informações, foi necessário acessar os sites da USP, da Reitoria da USP, da Prefeitura do Campus da Capital (PUSP-C), do Google Street View, e consultar o Manual do Calouro 2013, os mapas da USP, o catálogo de Bibliotecas da USP 2014 (produzido pelo Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBi), os informativos de “informações básicas” e “BUSP e outras linhas de ônibus” da série “todos nós juntos” da XVI semana de recepção aos calouros 2014, o informativo sobre cursos de idiomas oferecidos na CUASO, o informativo sobre visitas culturais na CUASO, entre outros.

O *campus* conta com uma grande infraestrutura, diversos edifícios, unidades, atividades, serviços de alimentação, estruturas culturais, bibliotecas, cursos, serviços de transporte e portões de acesso. Levando em consideração os grupos de informações sugeridos pelo Coordenador da ProPESC, como citado anteriormente, foi elaborada uma grande lista, agrupando as informações de acordo com as seguintes categorias:

- Unidades
- Cultura
- Bibliotecas
- Cursos de idiomas e pré-vestibular
- Restaurantes
- Transporte
- Portões

UNIDADES

• De ensino e pesquisa

- Escola de Comunicações e Artes (ECA)
- Escola de Educação Física e Esporte (EEFE)
- Escola Politécnica (EP ou POLI)
- Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)
- Faculdade de Ciências Farmacêuticas (FCF)
- Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (FEA)
- Faculdade de Educação (FE)
- Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas (FFLCH)
- Faculdade de Fonoaudiologia, Fisioterapia e Terapia Ocupacional (Fofito) da Faculdade de Medicina (FM)
- Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia (FMVZ)
- Faculdade de Odontologia (FO)
- Instituto de Astronomia, Geofísica e Ciências Atmosféricas (IAG)
- Instituto de Biociências (IB)
- Instituto de Ciências Biomédicas (ICB)
 - ICB I, II, III e IV
- Instituto de Física (IF)
- Instituto de Geociências (IGc)
- Instituto de Matemática e Estatística (IME)
- Instituto Oceanográfico (IO)
- Instituto de Psicologia (IP)
- Instituto de Química (IQ)
- Instituto de Relações Internacionais (IRI)

• Administrativas

- Prefeitura do Campus USP da Capital (PUSP-C)
- Reitoria da USP (RUSP)
- Coordenadoria de Administração Geral (CODAGE)

- Superintendência de Assistência Social (SAS, antiga COSEAS)
- Superintendência de Comunicação Social (CCS)
- Superintendência de Espaço Físico (SEF)
- Superintendência de Gestão Ambiental
- Superintendência de Tecnologia da Informação (STI)
- Superintendência de Relações Institucionais
- Superintendência de Saúde
- Superintendência de Segurança
- Administração da FFLCH
- Vice-Reitoria da USP
- Pró-Reitoria de Cultura e Extensão
- Pró-Reitoria de Graduação
- Pró-Reitoria de Pesquisa
- Pró-Reitoria de Pós-Graduação
- Procuradoria Geral
- Secretaria Geral
- Comissão Especial de Regimes de Trabalho (CERT)

- **Residenciais**

- Conjunto Residencial da USP (CRUSP)

- **De saúde**

- Hospital Universitário (HU)
 - Clínica de Odontologia
 - Hospital Veterinário (HOVET)

- **Outras**

- Instituto de Estudos Avançados (IEA)
 - Instituto de Eletrotécnica e Energia (IEE)
 - Fundação Universitária para o Vestibular (FUVEST)
 - Centro de Informações
 - Escola de Aplicação da Faculdade de Educação
 - Centro de Práticas Esportivas (CEPEUSP)
 - Programa de Pós-Graduação em Integração da América Latina (PROLAM-USP)
 - Programa de Pós-Graduação em Ciência Ambiental (PROCAM-USP)
 - Editora da USP (EDUSP)
 - Agência USP de Inovação
 - Agência USP de Cooperação Acadêmica Nacional e Internacional (International Office - Vice-Reitoria Executiva de Relações Internacionais)

- Agência USP de Notícias
 - Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi)
 - Raia Olímpica do CEPEUSP
 - Instituto de Relações Internacionais (IRI)
 - Núcleo de Recreação Infantil (NURI)
 - Centro de Computação Eletrônica (CCE)
 - Arquivo Geral da USP
 - Conselho Universitário
 - Centro de Estudos Ameríndios (CEstA)
 - Núcleo de Pesquisa de Políticas Públicas (NUPPs)
 - Laboratório de Imagem e Som em Antropologia (LISA)
 - Núcleo de Pesquisa em Tecnologia da Arquitetura e Urbanismo (NUTAU)
 - Núcleo de Pesquisas em Relações Internacionais (NUPRI)
 - Núcleo dos Direitos
 - Núcleo de Consciência Negra (NCN)
 - Rádio USP / TV USP
 - Revista USP
 - Creche e Pré-Escola Central
 - Creche e Pré-Escola Oeste
- **Do Governo do Estado de São Paulo (dentro da CUASO)**
 - Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares (IPEN)
 - Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT)
 - Centro Tecnológico da Marinha em São Paulo (CTMSP)
 - Academia de Polícia Civil
 - Do Governo do Estado de São Paulo (nos arredores da CUASO)
 - Instituto Geográfico e Cartográfico (ICG)
 - Fundação Prefeito Faria Lima – Centro de Estudos e Pesquisas de Administração Municipal (CEPAM)
 - 16º Batalhão de Polícia Militar

CULTURA

- **Museus e acervos, cinemas, teatros, entre outros**
 - Museu de Arqueologia e Etnologia (MAE)
 - Museu de Arte Contemporânea (MAC)
 - Cinema da USP (CINUSP Paulo Emílio)
 - Casa de Cultura Japonesa
 - Anfiteatro Camargo Guarnieri (CORALUSP e OSUSP)
 - Teatro Laboratório da Escola de Arte Dramática
 - Show da Física - IF

- Acervo Oceanográfico e Aquários – IO
- Acervo de Minerais e Rochas – IGc
- Museu de Anatomia Veterinária (MAV)
- Museu de Anatomia Humana – ICBIII
- Estação Biologia – IB
- Museu do Brinquedo - FE
- Instituto de Estudos Brasileiros (IEB)
- Tenda Cultural Ortega y Gasset
- Museu da Polícia Civil de São Paulo (Museu do Crime)*
- Paço das Artes*
- Instituto Butantan (Museu Biológico, Museu de Microbiologia, Museu Histórico)**

- **Parques e praças**

- Clube da Universidade
- Parque Esporte para Todos
- Praça Professor Reinaldo Porchat
- Praça Professor Rubião Meira
- Praça do Relógio Solar
- Praça do Relógio
- Praça Professor Jorge Americano
- Praça dos Bancos
- Praça Ramos de Azevedo
- Praça Professor Alípio Correa Neto
- Praça Pôr do Sol
- Praça do Oceanográfico
- Praça da Prefeitura

- **Monumentos, esculturas e estátuas¹**

- Sino da Reitoria (O Cabra)
- Torre da Universidade ou do Relógio (por Elizabeth Nobiling e Rino Levi)
- Monumento a Ramos de Azevedo (Monumento ao Progresso) (por Galileo Emendabili)
- Monumento a Armando de Salles Oliveira (por Bruno Giorgi)

¹ Cf. PERROTTI, 2009.

* Do Governo do Estado de São Paulo (dentro da CUASO)

** Do Governo do Estado de São Paulo (nos arredores da CUASO)

- Homenagem a Ernesto de Souza Campos
(por Luís Morrone)
- Homenagem a Júlio de Mesquita Filho
(por Caetano Fraccaroli)
- Relógio Solar (por Caetano Fraccaroli)
- Monumento à Liberdade (por Caetano Fraccaroli)
- Sem Título (por Amílcar de Castro)
- Sem Título (por Mauricio Bentes)
- Sem Título (por Ester Grinspun)
- A Catedral (por Luís Hermano)
- Perfis (por Simon Benetton)
- Sem Título (por Márcia Pastore)
- O Quadrado, O Círculo e O Disco Fragmentado
(por Emanuel Araújo)
- Canto II (por Eliane Prolik)
- Sem Título (por José Resende)
- Palas-Atena ou Ágora
(por Denise Milan e Ary Rodrigo Perez)
- Fuga Branca (por Jesper Neergaard)

BIBLIOTECAS

- Biblioteca Brasileira Guita e José Mindlin
- Biblioteca do Conjunto das Químicas (BCQ)
- Biblioteca da ECA
- Biblioteca da EEFE
- Biblioteca da EP
- Biblioteca de Engenharia Civil
- Biblioteca de Engenharia Elétrica
- Biblioteca de Engenharia Mecânica Naval e Oceânica
- Biblioteca de Engenharia Metalúrgica
- Biblioteca de Engenharia de Minas
- Biblioteca de Engenharia de Produção
- Biblioteca de Engenharia Química
- Biblioteca da FAU
- Biblioteca da FE
- Biblioteca da FEA
- Biblioteca da FFLCH
- Biblioteca da FMVZ
- Biblioteca da FO
- Biblioteca do HU
- Biblioteca do IAG
- Biblioteca do IB
- Biblioteca do ICB
- Biblioteca do IEB

- Biblioteca do IEE
- Biblioteca do IF
- Biblioteca do IGc
- Biblioteca do IME
- Biblioteca do IO
- Biblioteca do IP
- Biblioteca do MAC
- Biblioteca do MAE

LIVRARIAS

- Livraria João Alexandre Barbosa
- Livraria Educação
- Livraria Geografia / história
- Livraria Politécnica

CURSOS DE IDIOMAS E PRÉ-VESTIBULAR

- **Cursos de idiomas**
 - Poliglota
 - Cursos de Línguas da FFLCH
 - Cursos de Extensão da FFLCH
 - Curso de Idiomas da Faculdade de Educação – CEPEL
 - Cursos de línguas no Centro de Estudo de Idiomas do Núcleo de Consciência Negra (NCN)
 - CAVC – FEA Idiomas
 - NELE – Núcleo de Estudos de Línguas Estrangeiras
- **Cursinhos pré-vestibular e afins**
 - Cursinho da Psico
 - Cursinho do CRUSP
 - Cursinho pré-vestibular da FEA
 - Cursinho do Núcleo de Consciência Negra (NCN)
 - Cursinho Popular Edson Luís
 - Cursinho da Poli
 - Orientação Profissional – Instituto de Psicologia

RESTAURANTES**• Bandeirão**

- Restaurante Central
- Restaurante da Física
- Restaurante das Químicas
- Restaurante da Prefeitura (PUSP-C)

• Restaurantes

- Restaurante do Clube da Universidade
- Restaurante da Poli-Civil
- Restaurante da Poli-Mecânica
- Restaurante do IRI
- Restaurante da ECA
- Restaurante do CEPEUSP
- Restaurante da FE
- Restaurante da FAU
- Restaurante do IF
- Restaurante do IB
- Restaurante do ICB I, II e IV
- Restaurante do IPEN
- Restaurante do HU
- Restaurante da FO
- Restaurante da FMVZ
- Restaurante do CEPAM (fora da USP)

• Lanchonetes

- Lanchonete da Poli-Biênio
- Lanchonete da Poli-Elétrica
- Lanchonete da FEA
- Lanchonete do IP
- Lanchonete do Teatro Laboratório
- Lanchonete da ECA
- Lanchonete do CRUSP
- Lanchonete da FE
- Lanchonete da FFLCH
(Prédio de História/Geografia)
- Lanchonete da FFLCH
(Prédio de Letras/Filosofia/Ciências Sociais)
- Lanchonete do IGc
- Lanchonete do IQ
- Lanchonete da FCF
- Lanchonete do IME

- Lanchonete do IAG
- Lanchonete do IF
- Lanchonete do IO
- Lanchonete da Administração da FFLCH
- Lanchonete do IPEN
- Lanchonete do IPT
- Lanchonete do ICB III
- Lanchonete da FO
- Lanchonete da FMVZ

- **Ambulantes**

- Ambulante próximo à FE
- Ambulante próximo ao CEPE
(Av. Professor Mello Moraes)
- Ambulante próximo ao CEPE (Travessa C)
- Ambulante próximo à Praça do Relógio Solar
(Travessa C)
- Ambulante próximo à Brasiliana e à
Praça do Relógio Solar
- Ambulante próximo aos Bancos
- Ambulante próximo ao Terminal de Ônibus
- Ambulante próximo ao IPT

TRANSPORTE

- **Terminal de Ônibus**

- **Circular – BUSP**

- 8012-10: Metrô Butantã – Cidade Universitária
- 8022-10: Metrô Butantã – Cidade Universitária

- **Circular USP**

- **Ônibus Urbano**

- Linhas municipais
 - 177H-10: Metrô Santana – Butantã USP
 - 701U-10: Metrô Santana – Butantã USP
 - 702U-10: Terminal Parque D. Pedro II – Butantã USP
 - 718I-10: Terminal Princesa Isabel – Cidade Universitária
 - 74II-10: Praça da Sé – Cidade Universitária
 - 7725-10: Terminal Lapa – Rio Pequeno

- Linhas intermunicipais
 - 280BI: São Bernardo do Campo – Cidade Universitária
- **Transporte Especial**
- **Fretados (não são da USP)²**
 - Waki Turismo LTDA - ME (Viação Santa Cruz) – Linhas L3, L4, LE, L6, Leaux, L5, L7, LN e LS
 - Viação Mimo LTDA – Linhas J1, J2 e J4
 - Maxtour Fretamentos e Turismo LTDA – Linhas 05 e 07
 - Transponey Transp. E Turismo LTDA – Linha 11
 - Arca Transportes e Turismo LTDA – Linha Santos-USP 132
 - Segantur Transporte e Turismo LTDA – Linha Campinas x USP
 - Dinâmica Transporte e Turismo LTDA – Linhas 1, 2 (micro) e 3
 - José Carlos Oliveira Transportes Brasil LTDA – Linha JC Turismo Campinas x São Paulo (SP)
 - Executiva Transporte e Turismo Ltda – Linha Raposo Tavares (USP)
 - Rodoviário Oceano Ltda – Linhas 02 e 13
 - PRM Turismo – Linha Sorocaba USP
- **Pontos de táxi**
 - Ponto da Reitoria (Praça da Reitoria – (11) 3091-3556)
 - Ponto da FEA/ECA (Av. Prof. Lúcio Martins Rodrigues / Praça das Agências Bancárias – (11) 3091-4488)
 - Ponto do Hospital Universitário (Av. Prof. Lineu Prestes, 2565 – (11) 3091-3536)

PORTÕES

- **Portarias principais (acesso de pedestres e veículos)**
 - Portaria 1 (P1)

2 Informações disponíveis em: <http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/Fretados-para-o-site-21_05_13.pdf> (link disponibilizado na página de Transporte da Prefeitura do Campus da Capital, disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=59>). Acesso em: 18 maio 2014.

- Portaria 2 (P2)
- Portaria 3 (P3)
- **Portões (acesso de pedestres e veículos)**
 - Portão Teixeira Soares
 - Portão Butantã
- **Acessos de pedestres**
 - Acesso Pedestres FEPASA (CPTM)
 - Acesso Pedestres IPT (Jaguaré)
 - Acesso Pedestres São Remo
 - Acesso Pedestres São Remo / HU
 - Acesso Pedestres Mercadinho
 - Acesso Pedestres Vila Indiana

Possivelmente, nem tudo o que existe na CUASO esteja aqui listado. No entanto, como é possível perceber, o *campus* é composto por uma enorme quantidade de unidades, atividades, refeitórios, e outras estruturas, que, pode-se dizer, tomam uma proporção de grande complexidade.

1.2.2.2. Usuários / frequentadores da CUASO

A visita ao Centro de Informações auxiliou no levantamento do público que frequenta a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira. A partir dela, de um questionário respondido pelos usuários / frequentadores do *campus* (cf. capítulo 2. *A localização e o acesso às informações na CUASO a partir de seu público*, p. III), e de observações pessoais feita ao longo dos anos de vivência dentro da USP, foi possível listar o público a seguir.

- Alunos de graduação
- Alunos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e/ou doutorado)
- Alunos de cursos de aperfeiçoamento, atualização, difusão, especialização, entre outras atividades
- Alunos de iniciação científica
- Alunos dos cursinhos pré-vestibular da USP
- Alunos de cursos livres de línguas (que são ou não alunos da USP)
- Alunos da Escola de Aplicação da Faculdade de Educação (alunos do Ensino Fundamental e do Ensino Médio)
- Alunos da Creche e Pré-Escola
- Pais dos alunos da Creche e Pré-Escola ou da Escola de Aplicação
- Professores

- Funcionários
- Intercambistas
- Terceiridade
- Vestibulandos
- Alunos de outras universidades (ou outro *campus* da USP) cursando disciplina(s) optativa(s) ou participando de atividades na Cidade Universitária
- Visitantes do Hospital Universitário, da Clínica Odontológica, do Hospital Veterinário e do Centro de Práticas Esportivas (CEPE)
- Visitantes de eventos (palestras, feiras, visitas agendadas, giro cultural, etc.)
- Visitantes de museus, acervos, CINUSP, etc.
- Ciclistas, atletas (corredores)
- Motoristas fugindo do trânsito
- Pessoas que visitam as redondezas (e entram na USP para pedir informações ou visitar)
- Ex-alunos

Além desses, pode ser que existam ainda outros tipos de frequentadores não contemplados na lista acima. De qualquer maneira, como é possível notar, há uma grande diversidade de públicos que frequentam a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

Pode-se dizer, então, que o *campus* em questão não possui um padrão único de usuários. Seu público é variado, de diferentes idades, sexos e classes sociais, com objetivos diferentes, e que fazem uso do espaço e da infraestrutura do *campus* de maneiras distintas.

1.2.2.3. Recursos de acesso às informações

Este item tem como objetivo explorar os recursos de acesso às informações sobre a Cidade Universitária já existentes – ou seja, apresenta que tipos de informativos, sites ou outros recursos são disponibilizados à comunidade USP de modo a divulgar as diversas informações referentes ao *campus* –, bem como os tipos de informações que geralmente são divulgadas através desses recursos.

As análises dos recursos aqui apresentadas nem sempre contemplam os aspectos visuais dos materiais, pois o foco está em levantar os recursos existentes, analisando os tipos de informações por eles disponibilizados e a facilidade ou não de acesso a tais informações.

1.2.2.3.1. Centro de Informações

O Centro de Informações da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, antigo Centro de Visitantes, está localizado na Praça Professor Reinaldo Porchat, próximo à Portaria 1 do *campus*, e fica aberto ao público de segundas a sextas-feiras, das 8:00 às 18:00, e aos sábados em que acontecem o programa Giro Cultural (visita cultural pela USP com monitoria, explicada na p. 79). Sob administração da Prefeitura (PUSP-C), o Centro de Informações:

[...] atende a milhares de pessoas por ano que procuram informações sobre a Universidade e sobre o *Campus* da Capital. Sua localização logo na entrada da Cidade Universitária “Armando de Salles Oliveira” (CUASO) facilita o atendimento daqueles que chegam precisando de informações das mais variadas e se deparam com uma área tão extensa. (PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL, 2013, *on-line*)

Segundo a Prefeitura do Campus USP da Capital (2013, *on-line*), além de mapas e suporte para a localização de pessoas, serviços e eventos, o Centro de Informações também responde questões sobre “[...] o acesso à Universidade, a escolha de cursos, a possibilidade de usufruir do espaço, sobre serviços de saúde oferecidos por unidades universitárias, cursos abertos ao público externo, possibilidades de atividades físicas e informações em geral”.



Figura 5. Prédio do Centro de Informações.

Conforme citado anteriormente, foi feita uma visita ao Centro de Informações, com o objetivo de levantar os tipos de informações fornecidos e de coletar os informativos disponíveis para o público.

Já durante a primeira visita, foi possível verificar que diversos informativos impressos são disponibilizados no Centro de Informações (uma lista de tais informativos, bem como suas descrições e breves análises, pode ser encontrada adiante, na p. 53).

Ainda durante a visita, em um intervalo de tempo de aproximadamente uma hora, foi possível presenciar duas ou três ligações e três consultas presenciais ao Centro de Informações – uma a respeito da localização do Museu do Crime, outra a respeito do Giro Cultural (que era para ter acontecido, mas havia sido cancelado, e o motorista de ônibus da própria USP não estava sabendo), e uma terceira sobre a inscrição do filho para as vagas da Escola de Aplicação da Faculdade de Educação. Ou seja, informações completamente diferentes foram solicitadas em um curto período de tempo.

Além disso, numa primeira conversa com um dos funcionários do Centro de Informações, foi possível verificar que o público de alunos da graduação é um dos que menos visita ou entra em contato com este estabelecimento, e o mais comum é que visitantes ou pessoas de fora da USP busquem auxílio com o Centro de Informações.

Com o objetivo, então, de aprofundar o entendimento a respeito dos públicos que utilizam o serviço em questão, das informações que eles geralmente buscam e daquelas que são as mais procuradas, bem como do funcionamento geral do Centro de Informações – onde consultam para dar as respostas, como recebem as informações, etc. –, foi feita uma entrevista com a funcionária Monica Schütt Dias³, como citado anteriormente.

De acordo com a funcionária entrevistada, há uma grande variedade de públicos que freqüentam ou entram em contato com o Centro de Informações. Entre eles, podem ser citados alunos, professores, funcionários, visitantes a passeio, pessoas à procura de informações sobre cursos, bibliotecas, Hospital Universitário, CEPEUSP, etc.

O Centro de Informações possui uma vasta base para públicos variados, que abrange desde informações sobre licitações da Prefeitura do *campus*, informações sobre funcionários, docentes e alunos, sobre as unidades, bibliotecas, museus, sistemas de transporte e serviços, assim como informações não relacionadas à USP (como ruas e orientações de caminhos nas redondezas).

3 Cf. anexo a, p. 389, para ler a entrevista na íntegra.

As informações mais procuradas, no entanto, segundo a funcionária, são a respeito dos serviços da Odontologia, da Veterinária e do Hospital Universitário – por se tratarem de serviços de saúde oferecidos tanto à comunidade USP quanto ao público externo.⁴

Já sobre as unidades de fora do *campus* (como Direito, Enfermagem, entre outras), o Centro de Informações geralmente fornece apenas os telefones para que a pessoa entre em contato diretamente com a unidade, pois raramente chegam informações sobre elas no Centro.

No que diz respeito aos meios utilizados para o contato com o Centro de Informações, a maioria das pessoas que entra em contato, segundo Monica, o faz via telefone, chegando a uma média de 50 a 80 ligações por dia. Assim, muitos são os contatos por telefone, poucos são por e-mail e alguns são por visita pessoal.

Aqueles que passam pelo Centro pessoalmente geralmente buscam informações sobre unidades ou bibliotecas, e pedem mapas, “[...] porque estão passeando, querem entrar, ou o filho vem estudar no ano que vem, então eles já vêm conhecer”, afirma a entrevistada.

O começo do ano, aliás, é uma época bastante corrida, devido ao início do ano letivo e à entrada de novos estudantes. O Centro de Informações chega a receber cerca de 100/120 telefonemas por dia, e não é raro que se forme uma fila de pessoas esperando por atendimento pessoalmente.

Os funcionários do Centro de Informações recorrem a diversas fontes para transmitir as informações solicitadas, tais como a Agência USP de Notícias, a Revista Espaço Aberto, a Imprensa USP, o CINUSP, entre outras. Poucas são as informações que, de fato, encaminham para o conhecimento dos funcionários do Centro, sendo muitas delas, então, pesquisadas por eles.

Isso significa que não existe nenhum meio unificado de acesso às informações, um sistema centralizado ou um *website* que contenha todas as (ou a maioria das) informações que o Centro de Informações precisa saber ou acessar. Então, dependendo do tipo de informação

4 De acordo com a Prefeitura do Campus USP da Capital (PUSP-C), além do Hospital Veterinário e da Clínica Odontológica, entre os assuntos mais procurados estão: registro e revalidação de diplomas e transferência externa para a USP. Essa informação está disponível em <http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/Assuntos_mais_procurados_Centro_de_Informacoes.pdf>. Acesso em: 07 Jun. 2014.

que é solicitada, os funcionários consultam a listagem de ramais com os telefones das unidades ou pesquisam na internet (nas páginas das unidades, nos sites da USP, ou no próprio Google). Segundo a funcionária entrevistada, as pessoas não saem de lá sem a informação que procuram e, caso o Centro de Informações não tenha uma resposta para a pergunta feita, eles pesquisam onde for necessário para obter a informação de que a pessoa precisa.

Para se preparar para o trabalho, Monica sempre lê a Revista Espaço Aberto, a Agência USP de Notícias e o e-mail de eventos recebido da Imprensa da USP. E as primeiras coisas que faz no seu dia-a-dia são: abrir o website da USP para ler as notícias e deixar abertas as telas dos *websites* da Odontologia, da Veterinária e da Letras, porque, segundo ela, “[...] com certeza, vão ligar durante o dia perguntando [...]” algo sobre essas unidades.

A funcionária diz que o trabalho no Centro de Informações “[...] é simples, mas é bem trabalhoso [...]”, pois mesmo quando não estão atendendo ao público, passa-se grande parte do tempo consultando coisas na internet, buscando informações e novidades sobre o *campus* e sobre o que está acontecendo dentro dele (no CINUSP, na Brasília-na, na Tenda Cultural, etc.).

Segundo o Coordenador do Programa de Pesquisa e Experimentação para a Sustentabilidade do Campus (ProPESC), que estava presente durante a entrevista, um dos problemas que existem atualmente é a grande quantidade de eventos que acontecem dentro da CUASO todos os dias e a falta de divulgação desses eventos por parte das unidades. Muitas vezes, como Monica Schütt também cita, pessoas pedem informações a respeito de determinados eventos sobre os quais o Centro de Informações não havia sido informado.

Quando acontece de uma informação não ter sido repassada ao Centro de Informações, Monica liga para a unidade onde está acontecendo o evento, pergunta a respeito para obter as informações necessárias a respeito dele, e avisa para que não esqueçam de repassar as informações para o Centro.

Ao comentar, então, a minha reflexão sobre até que ponto este projeto de um guia poderia propor algum tipo de disponibilização centralizada das informações, incluindo os eventos, já que nem o próprio Centro de Informações recebe tudo o que precisaria, o Coordenador do ProPESC afirmou o seguinte:

É questão de criar rotina, né...? Quando o pessoal pede serviços pra prefeitura agora, a gente tem um sisteminha chamado “USP Atende”.

Então, cada unidade tem uma pessoa responsável, que tem acesso ao sistema, e ela vai lá e digita o que ela quer. Quer uma pintura, uma troca de lâmpada, cortar uma árvore... A gente podia pensar em fazer isso também. Quer dizer, ao invés de ser o “USP Atende”, é o “USP Informa”. E cada unidade entra lá no sisteminha, coloca os dados do evento que tá acontecendo...

No entanto, como a entrevistada citou, “[...] não está no dia-a-dia das pessoas [...]” repassar as informações. “Acontece, às vezes, de, por incrível que pareça, a unidade mesmo não saber, porque lá dentro a falta de comunicação também é grande.”.

Tendo em vista os problemas de comunicação e a não existência de um sistema centralizado de informações, foram feitas duas perguntas à funcionária: “Qual a sua opinião sobre o atual sistema de informações da USP?” e “Você tem alguma sugestão para que o sistema de informações da USP seja melhorado?”.

Monica respondeu que se vira bem com os recursos de informações a que tem acesso. “A gente chega às informações que nos pedem. Mas o que falta, talvez, é o pessoal trazer mais para nós o que pode ser divulgado [...]”, afirmou.

Ela também acredita que a localização dentro do *campus* é complicada – “[...] Eu falo isso para as pessoas – que mesmo você dando o mapa para elas, e dizendo onde elas têm que ir, as pessoas se perdem, porque é tudo muito grande e essas rotatórias confundem. [...] Às vezes, mesmo para quem conhece fica difícil chegar num lugar.” –, mas que isso vem melhorando com a presença de placas e totens, por exemplo.

De qualquer maneira, ela acredita que a falta de divulgação das informações pelas unidades ainda é o maior problema. Sendo assim, ela diz:

A sugestão que eu tenho não é de que o sistema seja melhorado, porque eu acho que está funcionando bem assim [...]. Mas, a gente depende muito da internet, muito do computador, e eu não sei se existe algum modo de unificar essas informações, porque são muitas. [...] Eu não sei de que modo elas poderiam ser, e você clicar num lugar para abrir tudo da USP. Lógico, deve haver algum modo...

Por fim, quanto à distribuição de informações, o Centro de Informações faz parte da Assessoria Técnica de Relações Institucionais (ATRI) que faz divulgação de informações e comunicações para a USP. No entanto, o Centro especificamente não é responsável por fornecer ou distribuir informações para o público em primeira mão. O que os funcionários dele fazem é repassar informações àqueles que as solicitam.

Apenas em alguns casos, quando sabem que a informação é interessante para toda a comunidade USP, eles publicam no *blog*⁵ do Centro de Informações.

Como é possível perceber, diversos são os públicos que entram em contato com o Centro de Informações. No entanto, esses públicos não são necessariamente os únicos que buscam informações a respeito da USP. Aqueles que não se utilizam do Centro de Informações, buscam / encontram as informações através de outros meios.⁶

Além disso, o Centro de Informações disponibiliza diversos materiais impressos para aqueles que visitam o estabelecimento, e respondem todos os tipos de informações – das mais variadas – que se façam necessárias, mesmo que precisem pesquisar mais a respeito para poder dar uma resposta concreta. Contudo, não existe um sistema centralizado de informações, ou algo que reúna diversas informações num único lugar, que os funcionários do Centro possam consultar para repassar as informações aos interessados – diversas fontes são consultadas diariamente para que se tenha acesso às informações necessárias. Dessa maneira, pode-se dizer que os próprios funcionários do Centro de Informações poderiam ser potenciais usuários do guia a ser desenvolvido neste projeto.

A seguir, serão apresentados todos os informativos impressos da USP encontrados no Centro de Informações. Observou-se que não há um impressa geral da universidade, sendo a maioria produzida separadamente pelas unidades, pró-reitorias, museus, entre outros.

1.2.2.3.2. *Informativos impressos*

Além do Centro de Informações, outro meio de acesso às informações são os materiais impressos disponibilizados dentro da CUASO.

Os materiais a seguir foram coletados no próprio Centro de Informações, mas não estão disponíveis apenas nesse local.

5 O blog do Centro de Informações pode ser acessado através do endereço: <http://www.puspc.usp.br/centrodeinformacoes/>.

6 O questionário desenvolvido para o público que frequenta a CUASO também tem como objetivo descobrir onde os usuários (que não utilizam os serviços do Centro de Informações) buscam o que eles precisam a respeito da USP. (Cf. capítulo 2. *A localização e o acesso às informações na CUASO a partir de seu público*)

• Programa Universidade Aberta à Terceira Idade

Publicação/livro com informações a respeito do programa e todas as disciplinas e atividades complementares oferecidas.



Figura 6. Publicação Programa Universidade Aberta à Terceira Idade.

• Sistema Integrado de Bibliotecas da USP – 2014

Catálogo contendo uma lista de todas as bibliotecas da USP, incluindo contato, endereço, horários de atendimento e temas dos materiais que podem ser encontrados em cada uma delas.

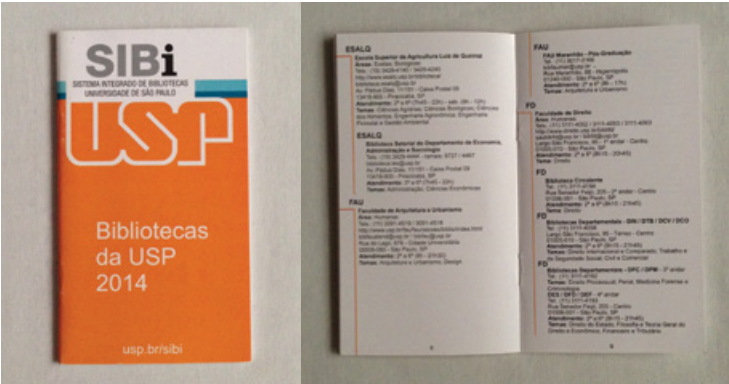


Figura 7. Catálogo do Sistema Integrado de Bibliotecas da USP - 2014.

• Todos nós juntos – XVI semana de recepção aos calouros 2014

Série de folders com informações voltadas aos calouros, incluindo os seguintes temas: informações básicas, BUSP e outras linhas de ônibus, cuidados com os resíduos, contra a dengue, e cuidados com as árvores.



Figura 8. Série de folder
Todos nós juntos.

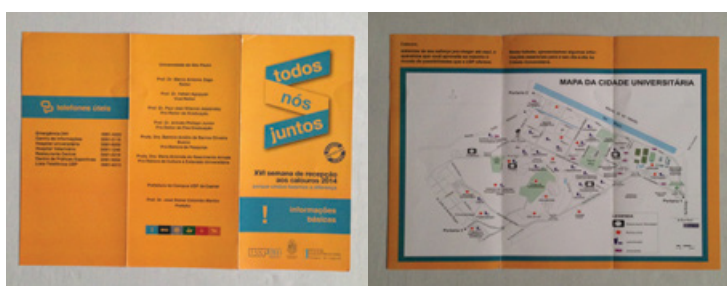


Figura 9. Série de folder
Todos nós juntos –
informações básicas.

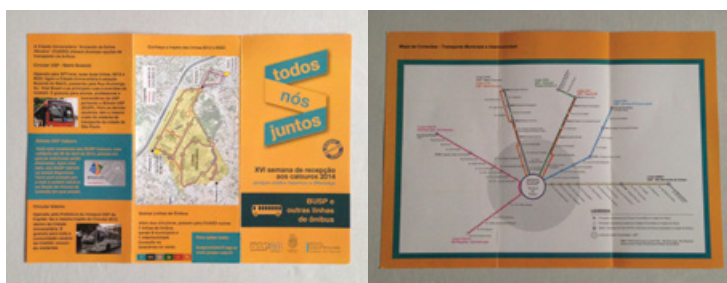


Figura 10. Série de folder
Todos nós juntos – BUSP
e outras linhas de ônibus.

- Tenda Cultural Ortega y Gasset – programação especial calourada 2014

Folder com programação da tenda cultural durante a semana de recepção dos calouros



Figura 11. Folder Tenda
Cultural Ortega y
Gasset – programação
especial calourada 2014.

• Tenda Cultural Ortega y Gasset

Folder com a divulgação da programação do mês de maio e informações a respeito dela.



Figura 12. Folder Tenda Cultural Ortega y Gasset.

• Cinusp

Folder com informações a respeito do tema e da programação mensal do Cinusp.



Figura 13. Folder Cinusp.

• CoralUSP

Informativo em forma de marcador de livro para divulgação de inscrições abertas para novos integrantes e informações a respeito do coral da USP.



Figura 14. Informativo CoralUSP.

- **Orquestra de Câmara da ECA (OCAM)**

Flyer para divulgação da programação da OCAM em março de 2014.



Figura 15. Flyer OCAM.

- **MAE – Arqueologia Brasileira**

Folder para divulgação de informações sobre os acervos da arqueologia brasileira e pré-colombiano do MAE-USP.



Figura 16. Folder MAE – Arqueologia Brasileira.

- **MAE – Arqueologia Clássica**

Folder para divulgação de informações a respeito do acervo mediterrânico e médio-oriental do MAE-USP.



Figura 17. Folder MAE – Arqueologia Clássica.

- Caminhos da Cultura – guia de cultura da Universidade de São Paulo

Folder com a programação cultural da USP no mês de março de 2014.



Figura 18. Folder Caminhos da Cultura.

- Visitas Culturais – CUASO

Lista dos prédios culturais – museus, acervos, entre outros – localizados dentro ou próximos à CUASO.



Figura 19. Visitas Culturais – CUASO.

- Cursos de Idiomas

Lista dos cursos de idiomas oferecidos dentro da CUASO por diversas unidades.

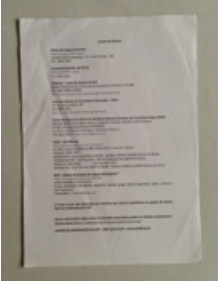


Figura 20. Lista de cursos de idiomas.

- **Poliglota Idiomas**

Flyer com informações gerais a respeito dos modelos de cursos e os idiomas ensinados pela poliglota.

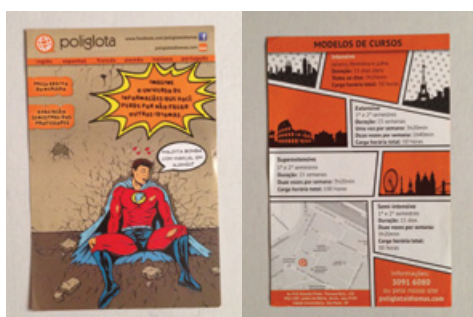


Figura 21. Flyer Poliglota Idiomas.

- **Curso Extensivo – Poliglota Idiomas**

Folder com informações a respeito dos cursos de línguas oferecidos, incluindo opções de dias e horários, investimento, matrícula, contatos e endereço.



Figura 22. Flyer Poliglota Idiomas.

- **Curso: Farmácia-Bioquímica**

Folder de divulgação a respeito da Faculdade de Ciências Farmacêuticas da USP e seu curso de farmácia-bioquímica.

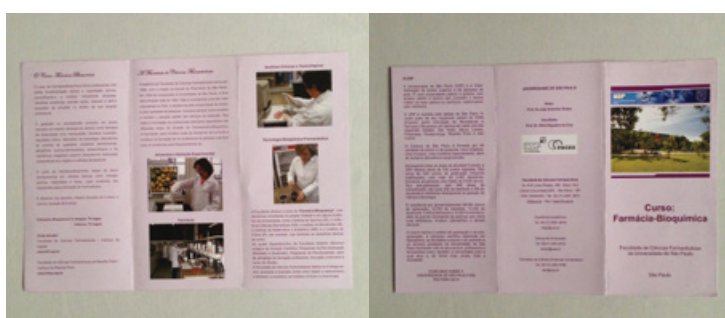


Figura 23. Folder Farmácia-Bioquímica.

- **Boletim Informativo do Instituto de Física**

Divulgação de eventos e atividades do Instituto de Física da USP.

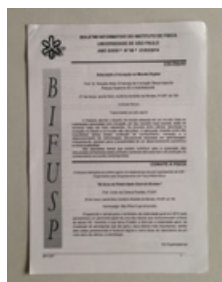


Figura 24.
Informativo BIFUSP.

- **Universidade de São Paulo – Brazil**

Folder com informações a respeito da USP, seus cursos, pesquisas, entre outros, escrito em língua estrangeira – inglês.



Figura 25. Folder
*Universidade de São
Paulo – Brazil.*

- **Política de Prevenção e Proteção da Universidade de São Paulo**

Livreto com diversas informações a respeito do projeto de Prevenção e Proteção Universitária da USP, incluindo sobre o que se trata, como aplicá-lo / colocá-lo em prática, entre outras.



Figura 26. Política de
Prevenção e Proteção.

- **Reconhecimento de diplomas de pós-graduação**

Informações a respeito dos documentos e passos necessários para obter o reconhecimento de diplomas de universidades do exterior na USP.

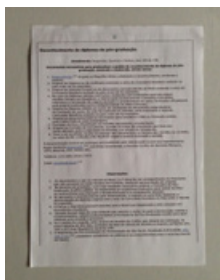


Figura 27.
*Reconhecimento
de diplomas de
pós-graduação.*

- **Para vestibulandos**

Lista dos cursinhos pré-vestibular disponibilizados na USP, bem como serviços de orientação profissional também oferecidos.

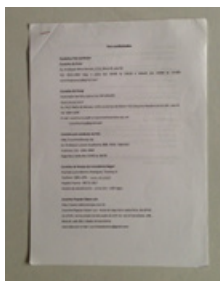


Figura 28. *Para
vestibulandos.*

- **Concurso vestibular FUVEST 2014 – Manual do candidato**

Manual que contém informações sobre o Vestibular 2014, tais como as descrições dos cursos oferecidos pela USP, número de vagas, inscrição, orientações para as provas, entre outras.

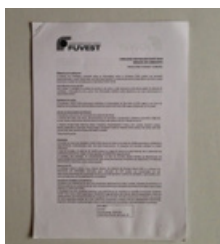


Figura 29. *FUVEST 2014.*

- **Novo serviço de transporte**

Folder com informações sobre o novo sistema de transporte circular da USP, incluindo as linhas de ônibus que fazem parte dele, mapas com as rotas dos ônibus e informações sobre o Bilhete USP.



Figura 30. Folder Novo Serviço de Transporte.

- **Mapa do Campus da Capital**

Mapa da CUASO com indicação de portarias, acessos de pedestres, prédios e principais ruas e avenidas (na frente), além de informações sobre o Centro de Informações, lista de telefones úteis e os sites da universidade e da Prefeitura do *campus* (no verso)⁷.



Figura 31. Mapa da CUASO.

- **Mapa do Transporte Metropolitano**

Mapa com indicação das linhas da de trem da CPTM, da EMTU e do Metrô, e suas integrações.



Figura 32. Mapa do transporte metropolitano.

⁷ O mapa da CUASO será analisado mais adiante, nas pp. 75-77.

- **Locais para Moradia Temporária/Permanente**

Lista de moradias, pousadas estudantis, imobiliárias, entre outras, para os estudantes da USP.

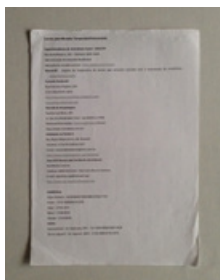


Figura 33. Locais para Moradia Temporária/Permanente.

- **Orientações de Segurança e Emergência**

Cartão com números de telefone de emergência e orientações de segurança dentro da Cidade Universitária.

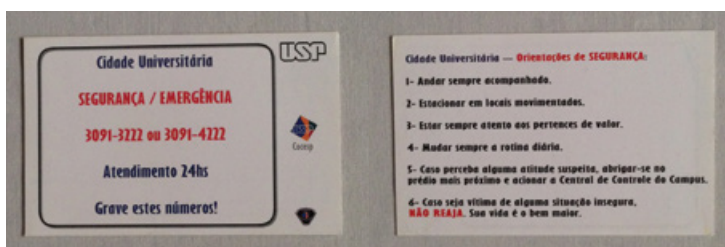


Figura 34. Orientações de Segurança e Emergência.

- **Espaço Aberto**

Revista da USP, de publicação mensal, produzida pela Superintendência de Comunicação Social da USP.



Figura 35. Revista Espaço Aberto.

- **Jornal da USP**



Figura 36. Jornal da USP.

- **Jornal do Campus**



Figura 37. Jornal do Campus.

Como é possível perceber, diversos materiais impressos são distribuídos ao público e eles não apresentam uma identidade visual entre si, manifestando-se esteticamente de diferentes maneiras. Além disso, diversos desses materiais pecam no que diz respeito à indicação dos lugares dentro do *campus*.

Os folders “Caminhos da Cultura” e “Tenda Cultural Ortega y Gasset”, por exemplo, apresentam as informações de maneira clara e bem diagramada, com a programação dos eventos culturais separada por categorias, mas não dão nenhuma referência da localização onde eles ocorrem além da indicação do endereço. A presença de um mapa nesses materiais facilitaria a localização dos eventos, sem exigir do leitor que tenha que consultar o endereço em um outro meio.

O folder do Cinusp também poderia conter um mapa para facilitar a localização da sala de cinema. Um aluno, por exemplo, que recebe o folder e quer assistir um dos filmes da programação pode ter dificuldades para chegar ao Cinusp apenas com esse material.

Os folders do Museu de Arqueologia e Etnologia, por sua vez, não apresentam sequer o endereço do museu. Eles divulgam informações sobre seus acervos e, caso alguém se interesse em fazer uma visita, não saberá onde o museu está localizado. Mais uma vez, a apresentação de um mapa, junto ao endereço do local, possibilitaria que alguém que estivesse no *campus* e tivesse esse material em mãos localizasse o museu com mais facilidade.

1.2.2.3.3. Site da USP

Provavelmente o principal recurso de acesso às informações da universidade, a USP disponibiliza um site institucional, que pode ser acessado através do link: <http://www5.usp.br/>.



Figura 38. Tela inicial do site da USP.

O site é dividido em três partes: cabeçalho, corpo e rodapé. No cabeçalho, encontram-se:

- A marca da USP
- Dois botões para seleção de idioma: português ou inglês
- No canto superior direito, em tamanho reduzido, encontram-se dois botões de acesso ao webmail e aos sistemas da USP (JúpiterWeb, Currículo Lattes, etc.)
- Barra de texto para busca por palavra-chave, com a opção de procurar pelo resultado em determinadas partes do site: tudo (site inteiro), notícias, pessoas, imagens ou bibliotecas
- Banner com imagem e texto de destaque, que variam, junto ao brasão da universidade
- Todos os itens acima citados são fixos – aparecendo em todas as páginas do site –, com exceção do banner, que aparece somente na página inicial (*home*).



Figura 39. Fim da tela inicial do site da USP.

No rodapé do site, estão localizados os seguintes itens (que estão sempre presentes nas páginas do site):

- Marca da USP
- Barra de links para acesso às páginas: home, direitos autorais, privacidade, sobre o portal e créditos
- Links para acesso às mídias sociais da USP: Twitter, Facebook, RSS e YouTube
- Botões em maior destaque (com ícones) para acesso às páginas: USP Telefonia (Ache o telefone que deseja)⁸, Fale Conosco (Atendimento Portal USP), Feed RSS (Crie o seu próprio RSS), e USP em Números (Anuário estatístico)⁹
- Informação de *Copyright*

O corpo do site, por sua vez, é dividido em três colunas. A primeira (da esquerda para a direita) varia de acordo com o item selecionado na coluna central. Já a coluna da direita é fixa e está presente em todas as

⁸ Ao clicar no ícone “USP Telefonia”, o usuário é redirecionado para a página <https://uspdigital.usp.br/telefonialistaTelefonica>. Este é um recurso interessante, que permite ao público buscar quaisquer números de telefones através do nome da pessoa ou do local e da unidade desejada, ou através das listas de telefones cadastradas por *campus*.

⁹ O Anuário Estatístico da USP, que pode ser acessado através do link <https://uspdigital.usp.br/anuario/AnuarioControle> é outro recurso de acesso à informação bastante interessante. A partir dele, é possível verificar diversos dados estatísticos referentes à universidade, tais como Informações Geográficas, Informações Acadêmicas, Infraestrutura Física, entre outros, tanto em português, como em inglês.

páginas do site.¹⁰ Quando na página inicial (*home*), a primeira coluna apresenta os seguintes itens:

- *Slideshow* de alguns destaques de notícias (incluindo imagem, categoria da notícia e o título da matéria). Ao clicar sobre o *slideshow*, o usuário é redirecionado para a página da notícia em destaque.
- Box com três abas: Notícias, Eventos e Imprensa. Em cada uma delas são listados os assuntos mais recentes, com indicação de categoria, data de publicação (ou acontecimento) e título.

Na coluna da direita, que, como citado anteriormente, é fixa, são encontrados os seguintes itens:

- Logo “USP 80”, em comemoração aos 80 anos da universidade
- Bloco de Acesso Rápido, com links para assuntos separado por categorias:
 - Ensino (Graduação; Pós-Graduação; Educação a distância; Cursos de extensão)
 - Pesquisa (Pesquisa na USP; Inovação Tecnológica; Bibliotecas; Acervos *on-line*)
 - Extensão (Saúde; Artes e Esportes; Museus)
 - Institucional (A USP; Organização administrativa; Escolas, Faculdades e Institutos; Cooperação internacional; Concursos e licitações; Autenticidade de documentos)
- Atalho para o Portal da Transparência da USP
- Links de acesso às mídias sociais da USP (Twitter, Facebook, YouTube, e RSS)
- Link para acesso à página “App USP”, que apresenta certo destaque em relação às mídias sociais (devido ao fundo escuro, em cor azul/esverdeada)

Já na coluna central, quando ainda na página inicial (*home*), estão presentes cinco perfis de acesso às informações da USP:

- Comunidade USP (alunos, professores, funcionários e pessoas da comunidade)
- Estrangeiros (Information, información, l’information...)
- Ex-alunos (Informações para quem já estudou na USP)

10 Quando dentro das páginas do site (fora da página inicial), as duas primeiras colunas são usadas como uma única coluna ou são transformadas em três, mantendo-se apenas a coluna fixa da direita.

- Imprensa (Informações, releases, assessorias, para imprensa)
- Estude na USP (Informações sobre vestibular e ingresso na universidade)

Quando clicamos em um dos perfis, abrem-se, na coluna da esquerda, listas de tópicos/temas pertinentes ao perfil selecionado. Por exemplo: ao clicar em “Estude na USP”, aparecem os itens “informações sobre vestibular”, “saiba mais sobre bônus para alunos de escolas públicas”, “quer saber mais sobre profissões?”, e “confira mais de 240 programas em todas as áreas do conhecimento” (para pós graduação).

Por fim, no final da coluna central, encontra-se uma “nuvem de tags” dos serviços mais procurados no site.

Pode-se dizer, então, que o site apresenta uma estrutura simples e intuitiva. A navegação pelo site é facilitada por essa estrutura, em que cabeçalho, rodapé e coluna da direita fixos facilitam o acesso aos links e às informações principais.

Diante de um site que possibilita o acesso a tantos e diversos tipos de informações (como notícias, eventos, assuntos institucionais, assuntos relacionados à graduação, à pesquisa, entre muitos outros), a sugestão de tópicos de acordo com a seleção de um perfil, como citado anteriormente, é um aspecto bastante positivo.

Outros fatores positivos a respeito do site são a possibilidade de compartilhamento dos conteúdos via mídias sociais (Facebook, Twitter e Orkut) e a possibilidade de gerar *feeds* (RSS) de acordo com a categoria (notícias, internacional e serviços) e os assuntos (relacionados às categorias) pelos quais se tem interesse – o que permite ao usuário manter-se informado a respeito dos assuntos selecionados através de um leitor de *feeds*.

Além disso, em diversas páginas do site, ao final do conteúdo aparece um box de “informações relacionadas” ao assunto nelas abordado (provavelmente por palavras-chave que tenham relação com seu título ou conteúdo).

No entanto, as “informações relacionadas” que estão aparecendo atualmente não estão ordenadas cronologicamente, e várias delas não são recentes / estão desatualizadas (o que pode confundir o leitor, que, ao clicar nelas, pode esperar por uma informação atual e se deparar com algo do ano de 2012, por exemplo).

Com relação às diversas informações presentes no site da USP, muitas vezes, para acessá-las, o usuário é redirecionado para outras páginas

(relacionadas à universidade, porém separadas do site institucional). Por exemplo, ao clicar em um evento divulgado no site da USP para maiores informações, uma página do site específico para eventos da USP (www.eventos.usp.br) é aberta; para obter informações a respeito de moradia estudantil, o usuário é redirecionado para uma página do site da Superintendência de Assistência Social; ou para verificar os cursos de pós-graduação, abre-se uma página da Pró-Reitoria de Pós-Graduação.

Como é possível perceber, o site da USP centraliza determinadas informações, mas elas são, na verdade, disponibilizadas em sites diversos e separados. Este, por um lado, é um aspecto positivo, pois cria independência para cada unidade da USP ao desenvolver seu site. Por outro lado, os sites ficam sem um padrão, e a navegação pode se tornar cansativa devido ao redirecionamento de uma página a outra para procurar uma informação.

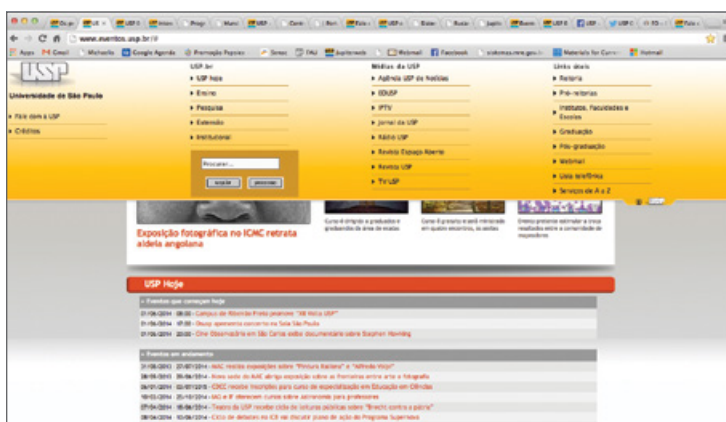


Figura 40. Menu retrátil no topo da página.

Alguns sites (que não são o institucional) possuem um menu retrátil no topo de suas páginas (cf. figura 40), que, ao ser aberto, apresenta uma barra de busca por palavra-chave (que fará a pesquisa no site www.usp.br), links do site institucional, links relacionados às mídias da USP e outros links úteis, o que faz com que o usuário tenha um acesso rápido aos assuntos mais procurados da USP e cria, de certa forma, um padrão entre esses sites. No entanto, diversos dos sites relacionados à USP não apresentam esse menu.

Além disso, pode-se dizer que a versão em inglês do site da USP ainda está incompleta. Ao acessar essa versão, o perfil “Estrangeiros” da coluna central (da página inicial) é selecionado, abrindo os assuntos relacionados a esse perfil na coluna à esquerda, e apresentando as informações consideradas importantes aos estrangeiros em inglês. Di-

versas informações, no entanto, ainda encontram-se em português, como é possível verificar na figura 41.

Figura 41. Site da USP em inglês.



Outra observação importante a ser feita a respeito do site, tendo em vista o atual contexto tecnológico, em que o acesso às informações tem sido muito feito através de *tablets* e *smartphones*, é a de que o site da USP não é responsivo, ou seja, não tem uma versão adaptada para esses dispositivos móveis.

Por fim, pode-se dizer que, de maneira geral, o site está bem estruturado e apresenta de forma organizada certos tópicos de interesse dos públicos. Apesar dos aspectos negativos encontrados em relação ao site, é possível encontrar os mais variados tipos de informações através dele, mesmo que isso seja exija paciência por parte do usuário.

1.2.2.3.4. Site de eventos da USP

A Universidade de São Paulo disponibiliza ao público um site exclusivo para a divulgação de eventos, acessado através do endereço eletrônico www.eventos.usp.br – os eventos nele publicados “alimentam” a parte de eventos do site institucional.

No topo da página inicial, encontram-se os eventos em destaque e, logo abaixo, três listas: “Eventos que começam hoje”, “Eventos em andamento” e “Inscrições em andamento”. Depois das listas, há uma parte destinada aos “Próximos Eventos”, na qual é possível fazer uma busca por eventos de acordo com os seguintes critérios: Custo (Todos, Gratuito ou Pago), Data, Campus (Todos, Bauru, Capital, Lorena, Outros, Piracicaba, Pirassununga, Ribeirão Preto ou São Carlos) e palavras-chave. (Cf. figura 43)

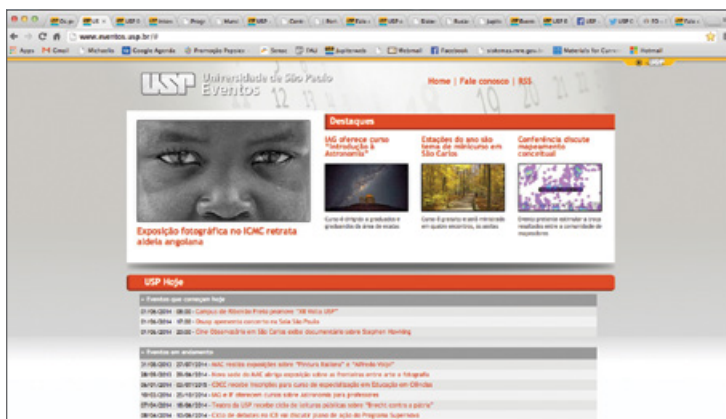


Figura 42. Site de eventos da USP.

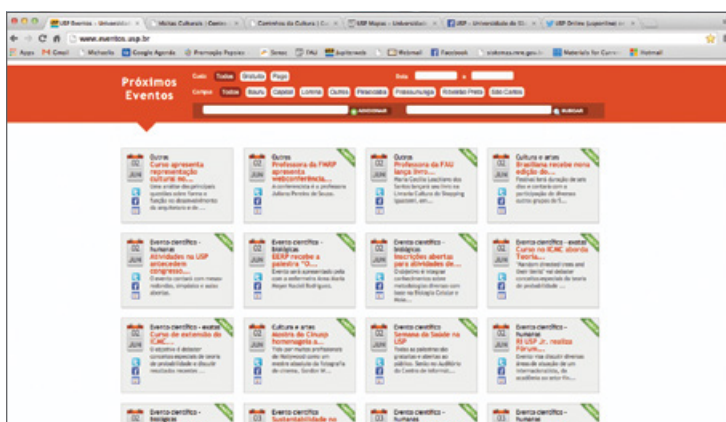


Figura 43. Site de eventos da USP – busca por critérios ou palavras-chave.



Figura 44. Site de eventos da USP – Feeds.

Além de possibilitar essa busca, o site de eventos também permite ao usuário gerar filtros para feeds RSS por Campi/Unidade e/ou Tipos de Evento (Cultura e artes, Esportes, Evento científico, Evento científico – biológicas, Evento científico – exatas, Evento científico – humanas,

Institucional, ou Outros). Dessa maneira, através de um leitor de RSS, pode-se manter atualizado sobre os eventos relacionados às categorias selecionadas. (Cf. figura 44)

Outro recurso interessante disponível pelo site de eventos é a possibilidade de compartilhar um determinado evento através de e-mail ou rede social (Facebook, LinkedIn, Twitter ou Orkut) e de adicioná-lo diretamente ao calendário do Google (o que permite ao usuário adicionar alertas, convidar outras pessoas ou utilizar os demais recursos do próprio calendário).

1.2.2.3.5. *Redes sociais da USP*

A USP, atualmente, está presente em três redes sociais: Facebook, Twitter e YouTube. Esses recursos facilitam a divulgação em massa de notícias e eventos, entre outras novidades, e o acesso a essas informações pelos diversos públicos da Universidade de São Paulo.

Figura 45. Página da USP no Facebook.



Figura 46. Página da USP no Twitter.





Figura 47. Página da USP no Youtube.

1.2.2.3.6. Mapas da USP

A Universidade de São Paulo possui mapas para todos os seus *campi*. Por ter como foco a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, os mapas aqui apresentados são aqueles que tem alguma relação com esse *campus*.

Entre os mapas disponibilizados *on-line* através do Anuário Estatístico da USP, encontram-se:

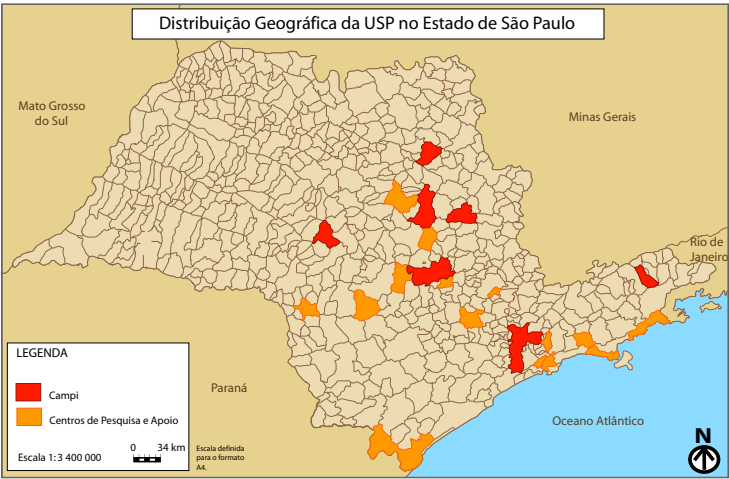
- Distribuição Geográfica da USP no Brasil



Figura 48. Distribuição Geográfica da USP no Brasil.

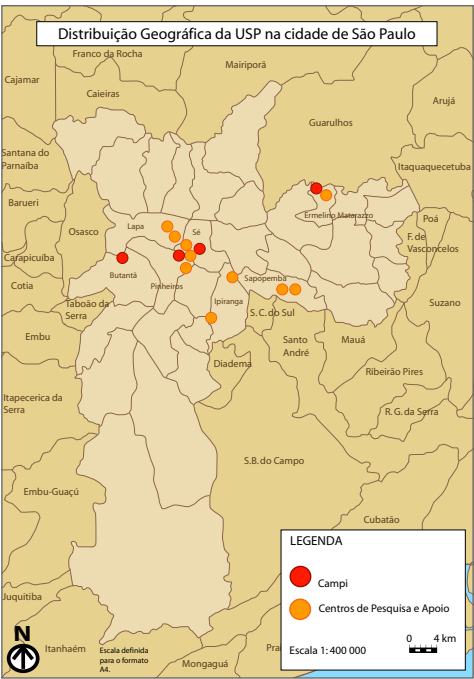
• Distribuição Geográfica da USP no Estado de São Paulo

Figura 49. Distribuição Geográfica da USP no Estado de São Paulo.



• Distribuição Geográfica da USP na Cidade de São Paulo

Figura 50. Distribuição Geográfica da USP na Cidade de São Paulo.



• Campus de São Paulo – Cidade Universitária “Armando de Salles Oliveira”

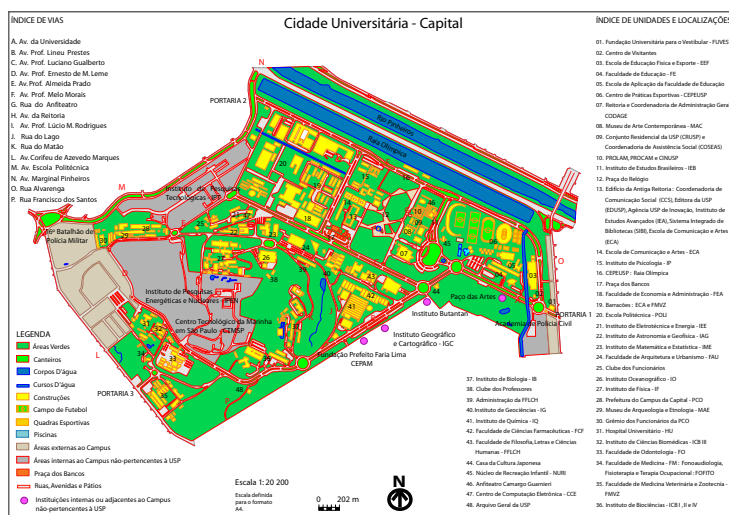


Figura 51. Mapa da CUASO.

Os três primeiros mapas têm como objetivo apresentar de maneira mais geral a distribuição da USP como um todo, tanto dentro do país, como dentro do Estado de São Paulo (onde estão localizados todos os *campi*), como dentro da cidade de São Paulo (por ser a cidade onde localizam-se mais *campi*). Assim, são mapas simplificados, com indicações dos *campi* e centros de pesquisa e apoio da USP.

Os demais mapas voltam-se, então, a um maior nível de detalhamento, indicando a localização das estruturas físicas presentes em cada um dos *campi* da universidade. O mapa da CUASO (cf. figura 51) é um desses mapas, que têm como objetivo permitir ao usuário que se localize dentro do *campus* através dele.

A Cidade Universitária, no entanto, conta com diversas estruturas e tem, como o próprio nome já diz, a complexidade de uma cidade. O mapa apresentado acima foi feito para ser impresso em uma folha de tamanho A4 e, como é possível perceber, existe uma grande quantidade de informações necessárias para explicar as estruturas da CUASO que, em uma área de 21,0 cm por 29,7 cm, torna-se difícil de ler e, por vezes, o mapa pode não ser efetivo o suficiente para o usuário se localizar e/ou encontrar o local que deseja.

Todos os mapas apresentados acima podem ser encontrados também através do site USP Mapas: <http://www.usp.br/mapas/home.html>. Nele, os mapas são interativos – ao clicar sobre um dos estados

indicados no mapa do Brasil, o usuário é levado ao mapa da USP naquele estado; ao clicar sobre uma das cidades no estado de São Paulo, o usuário é levado ao mapa da USP naquela cidade; e assim por diante, até chegar nos mapas dos *campi* ou outros locais pertencentes à universidade. (Cf. figura 52)

Figura 52. Sequência de telas do site de mapas da USP.



Quando no mapa da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, por exemplo, esse site possibilita que o usuário passe o *mouse* sobre os itens do mapa para visualizar a legenda deles e, se o item for correspondente a alguma unidade de ensino ou administrativa, é possível clicar sobre ele para ser redirecionado ao *website* da unidade. No caso de haver mais de uma unidade indicada no mesmo item, é aberto um *box* com os links para cada uma delas.

Além do Anuário Estatístico e do site USP Mapas, o mapa da CUASO apresentado na página anterior também é disponibilizado no Manual do Calouro e no site da USP. O mapa mais atual, no entanto, distribuído atualmente no Centro de Informações (como citado na lista dos informativos impressos, p. 62) e disponibilizado pelo site da Prefeitura do *campus* é outro (cf. figura 53).

Como é possível perceber, esse novo mapa indica a Biblioteca Brasileira, que não está presente no anterior. Apesar de atualizado, o mapa ainda deixa a desejar no que diz respeito às informações necessárias para que alguém consiga localizar qualquer unidade que deseje. Por exemplo: as “Colméias” não estão indicadas no mapa, tampouco estão as unidades que nelas se localizam; os prédios da Escola Politécnica são diversos e destinados a cursos diferentes, sendo a indicação no mapa insuficiente para alguém localizar um prédio específico, como o da Engenharia Elétrica; os bandejões também não estão indicados; para os prédios do ICB seria mais efetivo se cada um deles tivesse a indicação de “I”, “II” ou “IV”, ao invés de estarem todos identificados por uma única legenda (“ICB I, II e IV”); não é possível diferenciar as unidades de ensino das administrativas ou das culturais; etc.



Figura 53. Mapa atual da CUASO.

Além desse, outro mapa que é disponibilizado através da página de divulgação de Eventos na CUASO¹¹, no site da Prefeitura do *campus*, é o seguinte:



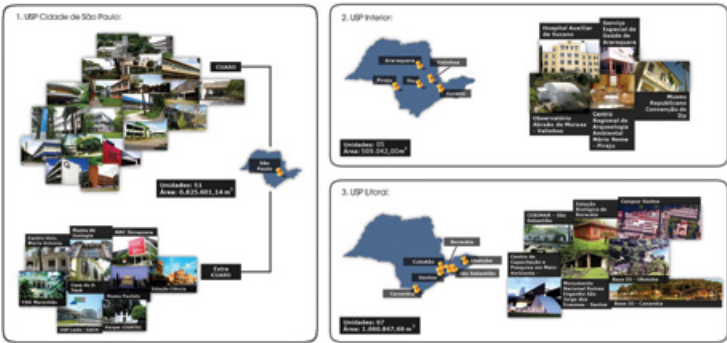
Figura 54. Mapa simplificado da CUASO.

Esse é um mapa simplificado, que fornece apenas os nomes das ruas e praças, as portarias principais e algumas unidades, e é voltado aos organizadores dos eventos aprovados pela Prefeitura. Como esse evento trata-se de eventos esportivos em áreas comuns da CUASO, faz sentido que o mapa não necessite de indicações a respeito de todas as unidades da USP.

11 Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=128>. Acesso em: 06 Jun. 2014.

Outros mapas também são apresentados no site da Prefeitura do *campus*, com o objetivo de indicar outras informações sobre a CUASO.

Figura 55.
Composição do *campus*
USP da Capital.



A figura acima apresenta o uso de mapas simplificados do Estado de São Paulo para indicar a composição do *campus* da capital que inclui a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira e “[...] áreas adicionais como museus, institutos, centros e faculdades, localizados na capital, no litoral e no interior” (PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL, 2011a, on-line).

Como é possível perceber, os mapas, nesse caso, são mais ilustrativos e as informações que o acompanham indicam de forma desorganizada as unidades que compõem o *campus* da capital. Fica difícil de compreender, por exemplo, por que o *campus* USP Leste – EACH está indicado entre as unidades Extra CUASO presentes na cidade de São Paulo e o Quadrilátero da Saúde/Direito não está.

Figura 56. Mapa
para visita cultural.



Outro mapa, encontrado tanto no site da Prefeitura como no site do Centro de Informações, é utilizado para apresentar informações a respeito dos locais culturais presentes da CUASO. (Cf. figura 56)

Apesar de reunir informações diversas relacionadas aos locais e recursos culturais existentes na Cidade Universitária, esse mapa não apresenta uma leitura agradável. E, embora traga uma boa relação dos museus e acervos abertos à visitação pública junto a seus endereços, *websites*, horários de funcionamento, entre outras informações importantes, o mapa oferece apenas um posicionamento aproximado desses museus e acervos dentro da CUASO. Alguém que deseja encontrar os locais indicados não consegue se guiar através desse mapa – outro recurso se faz necessário para que a pessoa chegue no museu ou acervo desejado.

1.2.2.3.7. *Giro Cultural*

Pode-se dizer que o Giro Cultural USP – um programa da Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária – também é um recurso de acesso a informações a respeito da Universidade de São Paulo. Para aqueles que querem conhecer a respeito dos patrimônios arquitetônicos, artísticos e culturais da USP, o Giro Cultural oferece três roteiros de visitação monitorada dentro da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira e um roteiro fora desse *campus*.

Criado em 2012, o programa:

[...] visa também proporcionar uma articulação entre ciência, cultura, artes e tecnologia, transformando a Universidade de São Paulo em um notório espaço de cultura, arte e conhecimento.

As visitas são gratuitas e realizadas por monitores treinados com conteúdo preparado por docentes da Universidade de São Paulo. (PRÓ-REITORIA DE CULTURA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, c2012a, *on-line*)

Segundo a Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária (c2012c), os roteiros disponíveis na Cidade Universitária “[...] contam com ônibus e motorista treinado, cedidos pela Prefeitura do Campus USP da Capital [...]”.

As três opções de visitas disponíveis dentro da CUASO acontecem às 9:00 ou às 14:00, tem suas partidas e chegadas no Centro de Informações, são oferecidas para grupos fechados de até 35 pessoas e devem ser agendadas. São elas:

Vista Panorâmica: um passeio pelo campus

Visita ao campus da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, na qual os visitantes podem conhecer a história da USP e da criação do campus, além de receber informações sobre cada uma das escolas, faculdades, institutos e museus ali localizados.

Duração: 1h30min.

Acervo Cultural

O Acervo Cultural apresenta os espaços de cultura do campus e um pouco da vasta produção da USP nessa área, que inclui exposições, corais, cinema, grupos teatrais, orquestras e baterias universitárias. Visita com paradas na Biblioteca Brasileira, Museu da Educação e Brinquedo (FE-USP), Paço das Artes e Museu de Arqueologia e Etnologia (MAE-USP).

Duração: 2h30min.

Científico

O roteiro Acervo Científico apresenta um pouco da pesquisa científica da USP, que hoje é responsável por quase 30% da produção brasileira na área. Roteiro com paradas no Museu Oceanográfico (Instituto Oceanográfico), Museu de Anatomia Veterinária (Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia).

Duração: 2h30min.

(PRÓ-REITORIA DE CULTURA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, c2012c, *on-line*)

Já o roteiro que acontece fora da CUASO, nomeado “A USP e a São Paulo Modernista”, tem como objetivo “[...] oferecer aos visitantes um olhar e uma leitura distintos sobre a implantação do modernismo na cidade, em suas múltiplas dimensões (arquitetônica, urbanística, econômica, sociocultural e política) [...]”.

Esse roteiro ocorre aos sábados, a partir das 10:00, com duração aproximada de quatro horas, mediante inscrição. Ele tem início no Museu Paulista (também conhecido como Museu do Ipiranga), passa pelo centro da cidade, vai até o prédio da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo na Rua Maranhão, e termina no Museu de Arte Contemporânea da USP.

Historiadores, artistas plásticos e arquitetos, e um guia da Embratur compõem a equipe que acompanha a visita. O trajeto “[...] é percorrido em um ônibus equipado com recursos multimídia para uso durante o passeio [...]” (PRÓ-REITORIA DE CULTURA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, c2012c, *on-line*).

1.2.2.3.8. USP e as Profissões

A Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária também oferece o programa “USP e as Profissões” àqueles que procuram “[...] visitas orientadas às Faculdades com informações sobre os cursos e mercado de trabalho” (PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL, 2013, *on-line*).

O programa oferece visitas monitoradas anuais pelas Unidades de Ensino da USP, preferencialmente a alunos do Ensino Médio e de cursinhos preparatórios para o vestibular, em que alunos, docentes e funcionários opinam sobre os cursos e a unidade a que pertencem. “[...] Os visitantes conhecem salas de aula, laboratórios e toda a infraestrutura disponível para a formação dos alunos.” (PRÓ-REITORIA DE CULTURA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2014a, *on-line*). As visitas são gratuitas, mediante inscrição (um cronograma anual é lançado no início de cada ano), e as vagas são limitadas.

Além das visitas monitoradas, o programa também oferece as “Feiras de Profissões”, que duram três dias e acontecem duas vezes ao ano. As feiras são gratuitas e organizadas em estandes. Voltadas também principalmente ao público de estudantes do Ensino Médio e de cursinhos preparatórios, essas feiras têm como objetivo oferecer informações a respeito das Unidades de Ensino e dos cursos oferecidos pela USP, bem como sobre “[...] o vestibular, a formação acadêmica, as grades de disciplinas, os conteúdos programáticos e as especializações [...]” desses cursos. (PRÓ-REITORIA DE CULTURA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2014a, *on-line*).

1.2.2.3.9. Manual do Calouro

O Manual do Calouro, publicado pela Superintendência de Comunicação Social (SCS), é outro recurso de acesso às informações sobre a USP. Voltado, como o próprio nome já diz, aos ingressantes na Universidade de São Paulo, o Manual tem como objetivo “[...] apresentar aos novos alunos da USP o imenso espaço de educação, cultura e cidadania que é a Universidade de São Paulo” (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2013).

O Manual oferece informações úteis para que o calouro se prepare melhor para o início de sua vida universitária na USP. Entre essas informações, encontram-se dados gerais sobre a USP, um pouco de sua história, informações a respeito de seus *campi* e unidades, um Guia do Aluno, “[...] com dados sobre serviços (restaurantes, bancos e transportes, por exemplo), bolsas de estudo, bibliotecas e opções de esporte,

cultura e lazer, disponíveis nos oito campi da Universidade [...]”, calendário acadêmico do ano letivo, telefones úteis e outras informações acadêmicas. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2013).



Figura 57. Manual do calouro.

ÍNDICE	
MENSAGEM AOS CALOUROS 8 PALAVRA DO REITOR BEM-VINDOS À USP 10 PALAVRA DA PRÓ-REITORA A RENOVÇÃO DA ACADEMIA HISTÓRIA 12 A ORIGEM DAS UNIVERSIDADES 16 A TRAJETÓRIA DA USP 116 CALENDÁRIO ESCOLAR 120 INFORMAÇÕES ACADÊMICAS 75 GUIA DO ALUNO	OS CAMPI DA USP CAMPUS SÃO PAULO O UNIVERSO DA CULTURA 25 CAMPUS BAURUR VIDA DE DENTISTA 41 CAMPUS LORENA O BERÇO DO PROÁLCOOL 45 CAMPUS PIRACICABA UM SÉCULO DE ÓTIMOS FRUTOS 49 CAMPUS PIRASSUNUNGA MAIS ALIMENTOS PARA O BRASIL 55 CAMPUS RIBEIRÃO PRETO CIÊNCIA A SERVIÇO DA SAÚDE 61 CAMPUS SÃO CARLOS A MORADA DA TECNOLOGIA 67 CAMPUS SANTOS AO LADO DO MAR 73

Figura 58. Sumário do Manual do calouro.

A ordem em que essas informações são apresentadas no Manual levam o leitor das boas-vindas às informações mais gerais e, então, às mais específicas, de modo a introduzi-lo ao “mundo” da USP de maneira gradativa.

O sumário, no entanto, não apresenta os itens abordados no Manual de forma ordenada, como é possível verificar na figura 58. Apesar disso, o uso das diferentes cores para cada um dos campi da universidade auxilia o leitor a identificá-los e diferenciá-los mais fácil e rapidamente.

Como a cor definida para cada *campus* também é usada para preencher o fundo das páginas de abertura das seções, isso facilita a busca pelo conteúdo referente ao *campus* desejado.

As seções coloridas, dedicadas a cada *campus*, fornecem uma lista das unidades neles presentes (tanto de ensino e pesquisa como outras unidades), com informações gerais (telefone, e-mail, página eletrônica, etc.) sobre cada uma delas. Além disso, ao final de cada seção, um mapa do *campus* é apresentado. Nem todos os mapas, porém, são facilmente compreensíveis – o mapa da CUASO e o do *campus* de Pirassununga, por exemplo, estão contidos em uma área muito pequena¹² para representar uma área tão extensa e com tantas estruturas como a desses *campi*.



Figura 59. Mapa da CUASO no Manual do calouro.

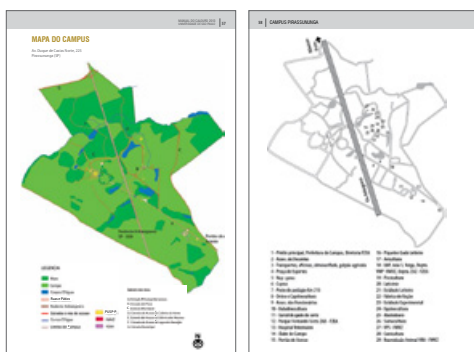
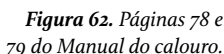
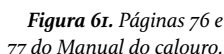


Figura 60. Mapas do campus de Pirassununga no Manual do calouro.

Já a seção do Guia do Aluno apresenta uma grande quantidade de informações, variadas e importantes, de forma bastante compilada – em fonte de tamanho pequeno, distribuídas em três colunas e organizadas

12 As páginas do Manual medem aproximadamente 13 cm de largura por 20 cm de altura.

Essa estrutura acaba dificultando a leitura, a busca por uma informação específica sobre um dos *campus*, e a compreensão de determinadas informações que, em certas páginas, ficam sem a identificação da categoria de serviços a que se referem – por exemplo (verificar figuras 61 e 62): nas páginas 78 e 79, a lista se refere à categoria de serviços “associações estudantis” identificada apenas na página 77.



Apesar disso, pode-se dizer que o Manual do Calouro é um dos materiais mais completos da USP, considerando a quantidade de informações sobre a Universidade de São Paulo que ele apresenta em um único meio / informativo.

1.2.2.3.10. USP Virtual

Resultado de um projeto desenvolvido por uma equipe do CEPA-IF (Centro de Ensino e Pesquisa Avançada – Instituto de Física) de 2008 a 2009, a USP Virtual é um site (<http://www.uspvirtual.usp.br/index.html>) que busca transformar a universidade em uma cidade virtual e facilitar o acesso aos sites, sistemas e serviços da USP.

Na USP Virtual:

[...] os alunos podem navegar por todas as Unidades Universitárias, como se realmente estivessem caminhando pelo campus.

Desta forma, o site atua não só como um facilitador de acesso aos sites da USP, mas também como uma inovadora ponte que aproxima toda a comunidade uspiana das estruturas universitárias e de si mesma. (USP VIRTUAL, c2009c, on-line)



Figura 63. Página inicial do site USP Virtual.

Como é possível verificar na figura 63, o site da USP Virtual é composto por: um cabeçalho, onde encontram-se o logo do site e links para a *Home*, o Mapa do Site e a página de Contato; um rodapé com links para as páginas *Home*, Direitos Autorais, Privacidade, Sobre o Portal e Créditos, e uma linha de *copyright*; e o corpo do site, composto por um mapa virtual animado, uma barra de menus para acesso aos seguintes itens: unidades, administração, bibliotecas, cultura e lazer, sistemas e serviços, e uma terceira parte dividida em três colunas (uma à esquerda com links para informações a respeito do site – Sobre, Como Funciona e Equipe, uma central com textos referentes à página que está aberta, e uma à direita com links de Acesso Rápido ao Cardápio do Bandeirão, ao JúpiterWeb e ao Webmail USP).

A navegação pelo site pode ocorrer de duas maneiras: navegando através do mapa animado – “[...] Ao clicar em qualquer Unidade Universitária, você entrará na página dessa Unidade, onde um novo mapa lhe mostrará as opções de navegação dela, entre Seção de Alunos, Biblioteca, Salas de Aula e outros ambientes [...]”; ou utilizando o menu localizado abaixo do mapa, no qual pode-se selecionar “[...] a Unidade que deseja visitar, ou acessar diretamente algum dos serviços, sistemas e atrações da USP.” (USP VIRTUAL, c2009b).

A ideia por trás do site é muito interessante, uma vez que busca proporcionar ao usuário uma experiência diferente em relação à interação com um mapa da USP. O “tour virtual” possibilitado pelo mapa tridimensional também é um aspecto bastante positivo. É possível percorrer pela Cidade Universitária e, através de botões presentes no canto inferior direito, pode-se dar zoom no mapa. Apesar disso, não se pode dizer que uma impressão de estar caminhando pelo *campus* seja criada (como na citação anterior dos próprios desenvolvedores da USP Virtual), pois a perspectiva de visualização do mapa é constante e não se altera.

Além disso, a representação da CUASO no mapa virtual apresenta sutis diferenças em relação a realidade, tais como a Rua do Matão, que aparenta ser muito mais íngreme do que o representado – o que pode ser, na verdade, devido à perspectiva de visualização do mapa.

Apesar disso, o mapa mostra, se não todos, a maioria dos prédios presentes no *campus* (com exceção daqueles construídos após a data de desenvolvimento do projeto, como o prédio da Brasileira).

Figura 64. USP Virtual – indicação dos bandejeões.



A opção no canto inferior esquerdo do mapa para ativar ou desativar a visualização dos bandejeões é um recurso que agrega bastante ao

mapa. Ao ativá-la, os quatro bandejões são indicados (verificar figura 64) e, ao clicar no balão de cada um, o usuário é redirecionado para o cardápio da semana referente ao bandejão selecionado.

Como citado anteriormente, é possível clicar nos prédios/unidades representados no mapa. Ao clicar em uma unidade de ensino, uma página sobre ela será aberta, com um novo mapa virtual (verificar figura 65). Se a unidade selecionada não for de ensino, o usuário é redirecionado para um site externo, da própria unidade, como o site da Reitoria ou do MAC.



Figura 65. USP Virtual – mapa dos ambientes virtuais.

Ao acessar a página sobre alguma unidade específica, o mapa passa a ser dos ambientes virtuais da unidade (Seção de Alunos, Biblioteca, Salas de aula...), que, na verdade, são sistemas *on-line*, e não os ambientes reais internos da faculdade. A representação de tais sistemas em forma de construções torna confusa a compreensão do mapa durante as primeiras interações do usuário com o mesmo.

Quanto às páginas externas ao site da USP Virtual, algumas são abertas na mesma “aba” e outras em uma nova “aba”. A falta de padrão na abertura dessas páginas pode acabar confundindo o usuário que, ao achar que uma nova “aba” havia sido aberta, pode acabar fechando-a ao invés de voltar à página anterior para acessar novamente a USP Virtual.

Apesar de não acontecer em todos os sites externos que são abertos, é interessante o fato de que ao abrir a página externa, uma barra da USP Virtual é mantida na parte superior para identificar ao usuário através de onde ele está acessando aquele outro site. Por exemplo, ao clicar em “Cultura e Lazer” e, então, em “Cinusp ‘Paulo Emílio’”, uma nova “aba” é aberta com o site do Cinusp, porém com a barra da USP Virtual na parte superior – como pode ser verificado na figura 66.

Figura 66. USP Virtual – barra na parte superior de sites externos.



Apesar de desatualizada¹³, a USP Virtual é um recurso de acesso a informações que conseguiu reunir diversas informações em um mesmo site de maneira diferenciada e com um nível diferente de interação.

1.2.2.3.11. Notes for Visitors

Notes for Visitors é um projeto de informativo¹⁴ desenvolvido pela VRERI (Vice-Reitoria Executiva de Relações Internacionais), atualmente chamada de Agência USP de Cooperação Acadêmica Nacional e Internacional (ou USP International Office).

O informativo, cujas informações são apresentadas em língua estrangeira (inglês), tem como objetivo fornecer notas importantes sobre o Brasil e, principalmente, sobre a cidade de São Paulo aos estrangeiros que frequentam a USP.

¹³ Diversos links não estão disponíveis e não podem ser acessados. Por exemplo: ao clicar na construção “Seção de Alunos” do mapa virtual da página da ECA, a página aberta apresenta a mensagem de que o site não foi encontrado (“Not found”).

¹⁴ O informativo *Notes for Visitors* aqui descrito foi gentilmente fornecido em formato PDF pelos alunos Lucas Morita e Tiago Valentim, que trabalharam na VRERI e participaram desse projeto.



Figura 67. Páginas 1 a 5 do Notes for Visitors.

Seu conteúdo é interessante e, realmente, útil para visitantes de fora do Brasil, pois traz dicas essenciais para o dia-a-dia na cidade de São Paulo. Entre suas informações, encontram-se:

- Sobre o Brasil (nome oficial, língua, moeda e população)
- Segurança na cidade de São Paulo
- Como usar o telefone (como fazer chamadas locais, interurbanas e internacionais)
- Dicas sobre táxis, terminais de ônibus intermunicipais e interestaduais, e rede de transporte metropolitano (incluindo o mapa do Transporte Metropolitano de São Paulo)
- Fuso-horário
- Conversão e câmbio de moedas
- Água
- Eletricidade (como voltagem das tomadas e aparelhos)
- Sobre a lei do fumo no Brasil
- Serviços médicos
- Sinalizações turísticas
- Contatos dos consulados estrangeiros em São Paulo
- Tabelas anexas com:
 - Telefones úteis
 - Informações importantes sobre transporte
 - Medidas no Brasil
 - Conversão de unidades
 - Medidas de roupas e calçados brasileiras, norte-americanas e européias
 - Palavras e frases úteis (com tradução do inglês para o português)

O informativo não contém um sumário. Apesar de ter poucas páginas, a presença de um sumário ajudaria o leitor a encontrar com maior rapidez e facilidade um determinado tipo de informação. Além disso, as imagens que ilustram o informativo apresentam créditos, mas não

legendas – que, se também estivessem presentes, trariam uma informação cultural adicional ao leitor e o situaria sobre aquilo que está retratado na fotografia.

Segundo a descrição do projeto gráfico do *Notes for Visitors*, feita por Alissa Queiroz em seu portfólio *on-line*¹⁵, quando impresso, o formato fechado do livreto seria do tamanho de um A5, “[...] para ser impresso em sulfite ou alta alvura e o projeto foi feito para se adequar à necessidade de imprimir e finalizar o livreto internamente, sem refiles, vernizes ou papéis especiais”.

O *Notes for Visitors* aqui descrito não apresenta informações sobre os *campi* da USP, o que seria bastante útil aos estrangeiros que frequentam a universidade, mas, ainda segundo Alissa Queiroz, isso também faria parte do projeto e o informativo poderia ter diferentes capas para cada *campus*. (Cf. figura 68)



Figura 68. Possíveis capas para as versões com informações sobre outros *campi*.

O informativo não chegou a ser impresso, mas foi divulgado de forma digital, em um PDF interativo (com menu e passagem de páginas diferenciados).¹⁶

15 Disponível em: <<https://www.behance.net/gallery/14372553/Projeto-Gráfico-Notes-for-Visitors>>. Acesso em: 04 Jun. 2014.

16 Informação fornecida pelo aluno Lucas Morita, que participou do desenvolvimento deste informativo.

1.2.2.3.12. E-mail de eventos

O e-mail é um recurso de acesso às informações bastante utilizado pela Universidade de São Paulo. Pode-se dizer que é um dos meios mais efetivos de distribuição de informação e está entre os mais utilizados pelo público da USP (como apresentado adiante, no capítulo 2. *A localização e o acesso às informações na CUASO a partir de seu público*).

Além da divulgação de informes da Reitoria, de informações sobre o acesso ao *campus* e obras em andamento, de inscrições para os programas da universidade, entre outros, um tipo de e-mail que é enviado semanalmente pelo Departamento de Tecnologia da Informação da USP é o de divulgação de eventos.

A utilização do e-mail como meio de divulgação é uma boa opção, por se tratar de um meio que as pessoas, atualmente, costumam acessar diariamente. O e-mail divulgado sobre os eventos, no entanto, é muito extenso e não apresenta hierarquia em suas informações – ele é inteiro escrito com a fonte de mesmo peso e tamanho, sem destacar ou diferenciar os itens informados (verificar figura 69).



Figura 69. E-mail sobre eventos.

Apesar de organizado por data de acontecimento, o e-mail, além de não chamar a atenção do leitor, torna sua leitura mais difícil, pouco agradável e pouco fluída.

1.2.2.3.13. *Atlas USP*

Atlas USP é um sistema em desenvolvimento que tem como objetivo mapear todas as áreas externas dos *campi* da Universidade de São Paulo. Ele pode ser acessado através do site: <http://atlas.uspdigital.usp.br/>.

Segundo a Fator3 Consultoria, desenvolvedora do sistema solicitado pela USP, através do site do sistema Gespaço, o Atlas USP:

[...] é um sistema patrimonial e de espaço físico que auxilia os órgãos gestores da Universidade nas atividades de controle de cadastramento, planejamento do uso de tais recursos e nas ações de manutenção dos ativos fixos e espaços físicos de acordo com as informações. O Atlas é a maior ferramenta que a USP possui para a gestão patrimonial e de espaço físico. Tendo um mapa como uma interface gráfica, o usuário tem acesso a todo o acervo cadastrado sobre os bens patrimoniais e dos espaços físicos que facilita a usabilidade do sistema. O mapeamento das áreas externas do campus é composto por 145 camadas de informação divididas nos grupos: Edificação, Vegetação, Mobiliário Urbano, Sistema Viário, Hidrografia, Topografia e infraestrutura (Água e Incêndio, Esgoto, Drenagem, Dados e Voz, Elétrica e Mista). Em conjunto aos dados externos do campus, o usuário tem acesso ao interior de todas as edificações da universidade, possibilitando a navegação entre os pavimentos e o detalhamento de cada ambiente interno. Somente no Campus Butantã, foram levantadas e cadastradas 385 edificações com um total de mais de 19.000 ambientes, aos quais foram anexados mais de 24 mil arquivos entre fotografias, plantas CAD e outros documentos, que podem ser consultados via interface do sistema, ou baixados para a máquina do usuário, facilitando a comunicação e a disseminação de informação entre diferentes gestores e usuários.¹⁷

O sistema apresenta mapas separados para cada *campus* da USP (como é possível verificar na figura 96, através da possibilidade de seleção de diferentes mapas no menu superior do site), e cada um dos mapas é separado em camadas, cujas cores em que são indicadas no mapa podem ser alteradas pelo usuário e cuja visualização pode ser ativada ou desativada.

Algo bastante interessante sobre as camadas do mapa no sistema Atlas é que entre elas estão presentes camadas com indicações de pontos de ônibus espalhados pelo *campus*, bem como de bolsões e vagas de

17 Para mais detalhes a respeito do sistema Atlas USP, acesse o link: <http://www.gespaco.com.br/atlas-usp>.

estacionamento – entre outros itens que não são apresentados em nenhum dos demais mapas da CUASO aqui levantados e que fariam grande diferença ao público, principalmente aos que não estão habituados a circular pelo *campus*.

Além disso, entre as ferramentas disponíveis para os usuários visitantes, encontram-se ferramentas de: mover, zoom, seleção, medida, coordenadas e anotações.

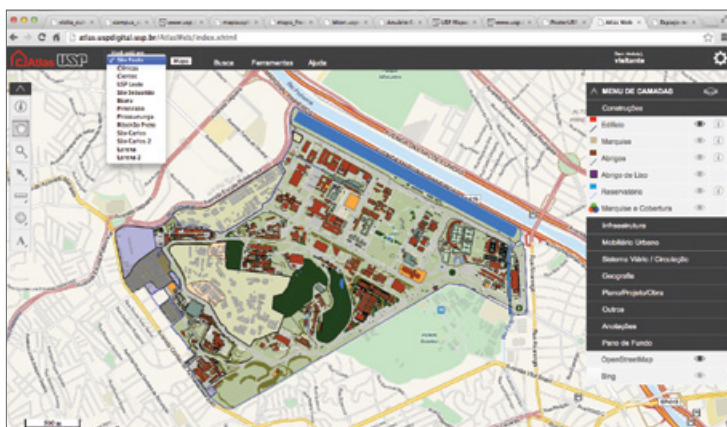


Figura 70. Tela do sistema Atlas USP.

No menu superior, além da possibilidade de troca de mapas, como citado anteriormente, há também opções de busca (avançada, por código, ou por ambiente), ferramentas (exportar mapa, *download* de camadas e *upload* de camadas) e acesso à página de ajuda / suporte.

Enquanto visitante, não é possível ter acesso a diversos tipos de informações presentes no mapa, como as citadas pela Fator3 Consultoria no texto acima. Fotografias, documentos, detalhamentos de ambientes internos – nenhuma dessas opções está disponível para o visitante.

O projeto, no entanto, é bastante interessante. A divisão e visualização do mapa em camadas e a existência da possibilidade de acesso às informações sobre o item nele selecionado são boas referências para o projeto de um guia.

1.2.2.3.14. Memória USP

O projeto Memória USP, disponível através do endereço eletrônico <http://200.144.182.66/memoria/por>, desenvolvido e mantido pelo Museu de Ciências da USP:

[...] está reunindo os acervos fotográficos e documentais referentes à história e à memória institucional de cada unidade da Universidade de São Paulo. Os dados estão disponíveis neste website que relaciona unidades, eventos históricos, pessoas e locais em uma interface de tempo-espço. (MUSEU DE CIÊNCIAS DA USP, 2014, *on-line*).

A página inicial do site do projeto, chamada de “espaço-tempo da USP”, apresenta um grande mapa; uma barra superior com campo para busca por palavra-chave e filtros por unidade e período; uma linha do tempo na parte inferior; e uma coluna à direita, com as informações históricas referentes ao período selecionado na linha do tempo ou no filtro da barra superior. Além disso, um menu à esquerda permite navegar pelas páginas do site (espaço-tempo da USP, unidades, ensino, locais, pessoas e sobre o Memória USP). (Cf. figura 71)

A partir da seleção de um período na linha do tempo, ou no filtro por período, as informações são acrescentadas à lista de eventos históricos (coluna da direita) e ao mapa. O mais interessante é o mapa ser alterado conforme o período selecionado. Por exemplo: a Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU) só passa a ser visualizada no mapa a partir do momento em que o período selecionado inclui o ano em que essa unidade de ensino foi criada; o curso de Design só aparece nas informações da FAU no mapa a partir da seleção de um período que inclua o ano de 2006 (ano em que o curso passou a ser oferecido).

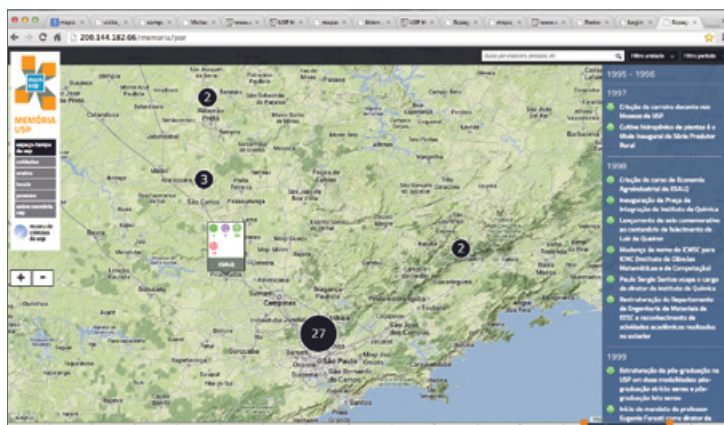


Figura 71. Página inicial do site Memória USP.

As informações da lista e do mapa se complementam, uma vez que a lista é voltada aos eventos e acontecimentos históricos e o mapa às informações sobre unidades, locais, seus ensinos (cursos oferecidos) e pessoas. Ao clicar em uma unidade específica no mapa, o usuário tem acesso às informações sobre ela referentes ao período selecionado. (Verificar figuras 72 e 73)



Figura 72. Memória USP – tela da lista de unidades apontada no mapa.



Figura 73. Tela depois de ter selecionado “FAU” na lista de unidades, em seguida, “Ensino” e, então, curso de Design.

Além disso, os dois filtros – por unidade e por período – (disponíveis no canto superior direito) funcionam para a apresentação dos dados no mapa, porém apenas o filtro por período funciona para a lista de eventos históricos. Seria interessante se na lista dos eventos também pudessem ser visualizados somente os dados referentes às unidades selecionadas pelo usuário.

O campo de busca, acima do mapa, traz resultados de acordo com a palavra-chave digitada, mas ao clicar nos resultados apresentados, eles levam o usuário diretamente à página de informações sobre o que foi selecionado. Nenhum deles localiza a informação referente à palavra-chave pesquisada no próprio mapa – o que seria positivo se também fosse possível (por exemplo, caso o usuário quisesse encontrar a FAU no mapa, seria de grande ajuda a ele se ele digitasse “FAU” na busca e a localização da unidade fosse indicada no mapa).

Quanto aos eventos listados na coluna da direita, clicando sobre eles, o usuário é levado a uma página com mais informações a respeito

dos mesmos, na qual também é possível visualizar com que outros tipos de informações esses eventos estão relacionados (unidades, pessoas, etc.).

Além do mapa e da linha do tempo interativos, há também a possibilidade de acessar as informações separadas por categorias, diretamente através das páginas listadas no menu à esquerda:

- **Unidades**

Apresenta informações sobre o desenvolvimento do ensino e pesquisa dentro das unidades. Nessa página, as unidades podem ser ordenadas por cidade em que estão localizadas, por nome, ou por ano de início de suas atividades.

- **Ensino**

Apresenta informações sobre os cursos oferecidos pelas unidades de ensino. Nessa página, os cursos podem ser ordenados por unidade pertencente, por nome ou por data de abertura.

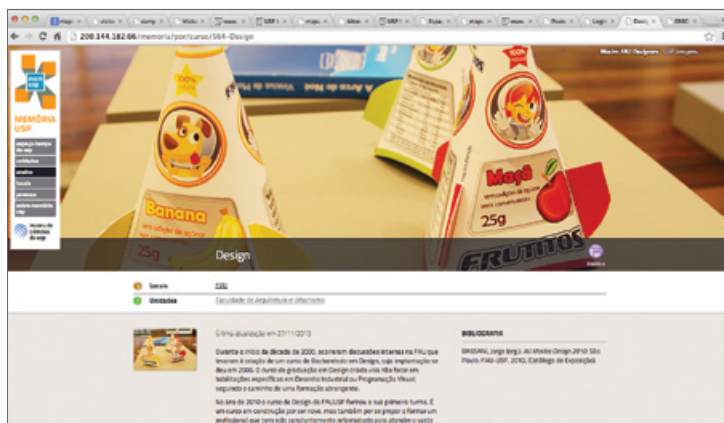
- **Locais**

Apresenta informações sobre prédios/espacos físicos. Nessa página, os locais podem ser ordenados por nome ou por ano de fundação.

- **Pessoas:**

Apresenta informações sobre pessoas que fizeram parte da história da universidade. Nessa página, as pessoas podem ser ordenadas por nome, unidade ou nascimento.

Figura 74. Memória USP
– página com descrição
sobre o curso de Design.



Ao selecionarmos algo dentro da página de cada categoria, aparecem as informações referentes ao item selecionado e as ligações existentes

entre ele e as outras categorias. Por exemplo: ao selecionar o curso de Design dentro da página da categoria de ensino, é aberta uma página com a descrição sobre o curso e a existência de uma relação com a FAU (através das categorias de locais e unidades). (Cf. figura 74)

Vale citar também que a presença de ícones para cada uma das categorias citadas acima auxilia o usuário a compreender mais facilmente a que tipo de informação se referem os dados apresentados no mapa.

Voltado, então, às informações históricas e de evolução da Universidade de São Paulo, o projeto Memória USP consegue relacionar tempo e espaço ao unir dois recursos distintos – mapa e linha do tempo – de maneira interativa.

1.2.2.3.15. Aplicativos da USP

Outro recurso de acesso às informações sobre a Universidade de São Paulo são os aplicativos para *tablet* e *smartphone* desenvolvidos pela própria universidade – divulgados através do site <http://www.app.usp.br/>, que é responsivo (ou seja, adapta seu layout de acordo com o dispositivo pelo qual o site é acessado).



Figura 75. Telas do site App USP no smartphone e no computador.

Apesar de o site divulgar apenas os aplicativos Eventos USP e Telefones USP, o *app* Cardápio USP também está disponível para *download* gratuito nos dispositivos da Apple. O único com versão para o Sistema Operacional Android é o Eventos USP.

EVENTOS USP



O aplicativo Eventos USP é simples e tem como objetivo divulgar os eventos que acontecem nos *campi* da universidade, através das informações publicadas no site www.eventos.usp.br. O aplicativo apresenta as informações de forma clara, e permite que o usuário selecione as categorias, unidades e datas dos eventos a serem listados.

Figura 76. Eventos USP – tela inicial.

Figura 77. Eventos USP – filtro por categoria.

Figura 78. Eventos USP – filtro por local.

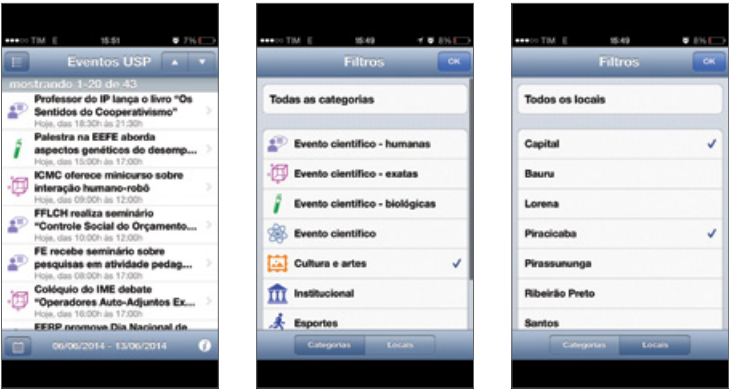
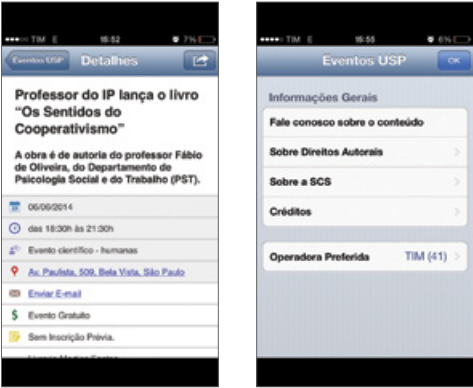


Figura 79. Eventos USP – detalhes de um evento.

Figura 80. Eventos USP – tela de informações adicionais.



Através do botão no canto superior esquerdo, o usuário pode acessar uma lista de filtros por categorias e outra de filtros por locais. Além disso, no canto inferior esquerdo há um botão com o ícone de um calendário que dá acesso à seleção do período desejado.

Ao clicar sobre um evento da lista, uma nova página, chamada “Detalhes”, é aberta com as informações detalhadas sobre o ele (data, horário, categoria, endereço, preço, inscrição, unidade, descrição, etc.). Ao clicar sobre o endereço, o usuário é redirecionado para o site do Google Maps, com a localização indicada no mapa, ou se houver telefone, o usuário pode clicar sobre ele para ligar diretamente para o número indicado no aplicativo. Ao clicar no botão no canto superior direito, o usuário pode compartilhar o evento via e-mail, facebook ou twitter, e pode adicioná-lo ao calendário de seu *smartphone*.

Além disso, na página inicial (da lista de eventos), há um botão no canto inferior direito que permite ao usuário acessar algumas informações sobre o aplicativo e configurar a operadora preferida para que os números de telefones apresentados nos detalhes dos eventos já tenham essa informação inclusa.

Como é possível perceber, o aplicativo apresenta diversos recursos interessantes e é bastante prático de ser usado. Um aspecto bastante positivo é a possibilidade de filtrar os eventos listados e a existência de ícones para cada uma das categorias – o que facilita a identificação do tipo de evento apresentado.

TELEFONES USP



Telefones USP é um aplicativo que funciona como uma lista telefônica, reunindo todos os números de telefone da Universidade de São Paulo.

Ao abrir o aplicativo, é apresentada uma lista de telefones úteis da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, bem como uma caixa de texto para buscar um telefone de acordo com o nome da pessoa.

Além disso, na parte inferior do aplicativo, o usuário pode alternar entre busca de telefones por pessoas e por lugares. Ao clicar no botão de busca por lugares, uma lista dos *campi* é mostrada ao usuário, que pode, então, procurar um telefone específico de uma unidade desejada.

Outro recurso interessante presente no aplicativo é a possibilidade de verificar o cargo e unidade da qual a pessoa pesquisada faz parte e

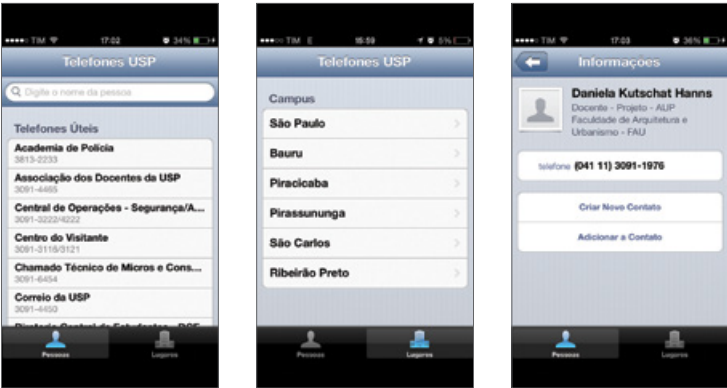
de adicionar o contato dela à agenda do *smartphone* (verificar figura 83). Há também a possibilidade de clicar sobre o número de telefone apresentado no aplicativo para fazer a chamada.

Esse é, então, um *app* simples e intuitivo de ser usado.

Figura 81. Telefones USP – tela inicial.

Figura 82. Telefones USP – busca por local.

Figura 83. Telefones USP – informações do contato pesquisado.



CARDÁPIO USP



O aplicativo Cardápio USP também apresenta uma interface simples e é fácil de usar.

Figura 84. Cardápio USP – tela inicial.

Figura 85. Cardápio USP – tela de informações adicionais.

Figura 86. Cardápio USP – tela de cardápio.



A página inicial do aplicativo apresenta quatro botões, cada um para acessar o cardápio de um dos bandejões da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira. Além disso, um pequeno botão localizado no canto inferior direito fornece informações a respeito dos horários de funcionamento e localizações dos bandejões.

Ao selecionar, então, um dos quatro bandejões, o usuário é levado ao cardápio do dia, referente ao almoço ou ao jantar, dependendo do horário em que o aplicativo está sendo acessado. O usuário pode passar pelos dias da semana arrastando o dedo sobre a tela na horizontal, e pode selecionar almoço ou jantar através dos botões na barra inferior. As informações do cardápio são apresentadas de maneira direta e simples, como pode ser visualizado na figura 86.

Outras soluções poderiam ser utilizadas, tais como um menu lateral com uma lista dos bandejões, para que o usuário não tivesse que ficar abrindo e fechando o cardápio de um para acessar o do outro.

Apesar disso, o fato de possuir uma interface simples e ser fácil de usar é algo positivo a respeito desse aplicativo.

1.2.2.3.16. Aplicativos de outros desenvolvedores

Além dos desenvolvidos pela Universidade de São Paulo, outros aplicativos podem ser encontrados com informações sobre a USP:

IGRÊMIO

(para Sistemas Operacionais da Apple – completo – e Android – ainda em desenvolvimento)



Aplicativo desenvolvido pelo Grêmio da Escola Politécnica da USP, voltado para os alunos dessa unidade. O interessante é que esse aplicativo oferece acesso a diferentes informações da universidade ao usuário. Entre elas, encontram-se:

• **Matérias**

Permite sincronizar com o JúpiterWeb para visualizar créditos e notas das disciplinas da Poli.



Figura 87. iGrêmio – tela inicial.

Figura 88. iGrêmio – tela de matérias.

• **Mapa da Universidade**

Permite visualizar o mapa da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, com os prédios indicados em azul e com “alfinetes” vermelhos que, ao serem pressionados, mostram o nome da unidade.

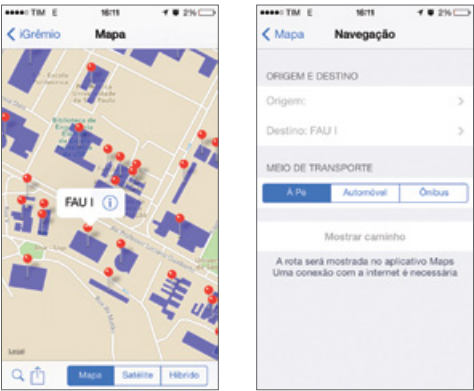


Figura 89. iGrêmio – tela do mapa.

Figura 90. iGrêmio – tela de navegação/rota.

Apesar de estar incompleto (prédios como os do Conjunto Residencial da USP e os da Colméia não estão indicados), o mapa possibilita também que o usuário faça uma busca pela unidade desejada através da digitação de palavras-chave ou através de uma lista categorizada das unidades.

Além disso, o mapa permite obter rotas de um ponto a outro dentro da Cidade Universitária. Ao selecionar os dois pontos desejados, o aplicativo abre o Google Maps com a rota desejada.

- **Trajetos do Circular**

Permite visualizar a trajetória dos ônibus Circulares da USP, bem como acompanhar onde eles se encontram em tempo real.

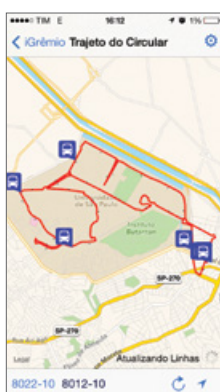


Figura 91. iGrêmio – tela do trajeto do circular.

- **Cardápios**

O aplicativo também possibilita ao usuário visualizar os cardápios dos bandejões da USP. Depois de selecionar o dia da semana, os cardápios são apresentados em uma única tela para facilitar a comparação entre eles.



Figura 92. iGrêmio – tela de cardápio.

Figura 93. iGrêmio – tela de configuração de conta para verificar saldo do cartão.

Outros dois pontos positivos são: o aplicativo baixa os dados da semana, então, depois de ter feito a sincronização dos cardápios em um dos dias da semana, o usuário pode acessá-los *off-line*; o usuário pode fazer *login* no sistema RUCard para obter informações do saldo (em número de refeições) de seu cartão USP.

- **Eventos**

Apresenta os eventos apenas do Grêmio Politécnico. Ao clicar sobre o evento, o usuário é redirecionado à página do evento no Facebook.



Figura 94. *iGrêmio – tela de eventos.*

BALADASUSP

(para Sistema Operacional da Apple e Android)



Aplicativo para divulgação e acompanhamento das festas da USP. Seu layout é bem simples. O menu principal, no entanto, apresenta os itens em tipografia serifada, diferente das demais informações presentes nas outras telas, o que faz com que o aplicativo não apresente uma unidade e coerência visual.

O interessante desse aplicativo é a possibilidade de clicar sobre o evento divulgado na parte de “Baladas da Semana” e ser redirecionado ao evento no Facebook para mais informações. Além disso, o usuário

pode acessar mapas da CUASO com indicação dos pontos de táxi dentro da USP (através do botão “Pontos de Táxi”), outro com indicações das portarias principais e Praça dos Bancos (através do botão “Cidade Universitária”), e um último com a indicação dos pontos de ônibus das linhas que passam pelo *campus* (o usuário pode selecionar a linha de ônibus desejada e seus pontos serão indicados no mapa acessado a partir do botão “Linha de Ônibus” disponível no menu principal).

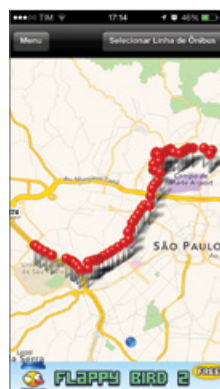


Figura 95. BaladasUSP – tela inicial.

Figura 96. BaladasUSP – “Baladas da semana”.

Figura 97. BaladasUSP – rota de linha de ônibus selecionada.

AAAPINTER, INTERUSP

(para Sistema Operacional da Apple)



Figura 98. Da esquerda para a direita: ícone do aplicativo AAAPInter e do InterUSP.

Aplicativos voltados para divulgação de informações a respeito do evento InterUSP.

CIRCULAR USP

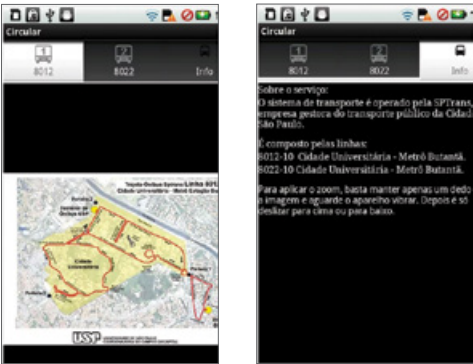
(para o Sistema Operacional Android)



Aplicativo que possibilita a visualização das rotas das linhas de ônibus circulares (8012-10 e 8022-10).

Figura 99. Circular USP – rota de linha de ônibus circular.

Figura 100. Circular USP – informações sobre o serviço.



PORTÕES USP
(para o Sistema Operacional Android)



Esse aplicativo oferece informações sobre quais portões da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira estão abertos e seus horários de funcionamento. Além disso, o usuário também pode acessar as rotas dos ônibus circulares 1 (8012-10) e 2 (8022-10) e verificar onde eles se encontram (através do sistema Olho Vivo da SP Trans).

Figura 101. Portões USP – informações sobre portões de acesso.

Figura 102. Portões USP – portões indicados no mapa.



HOJE É PEIXE!

(para o Sistema Operacional Android)



Aplicativo para consultar os cardápios dos bandejões da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira. Sua interface é simples e bastante intuitiva. O interessante desse aplicativo é a utilização de ícones para identificar cada um dos bandejões, bem como a possibilidade de navegar pelos cardápios de cada um através de abas – o que torna fácil de visualizar de qual bandejão o usuário está vendo as informações. A navegação pelos dias da semana também fica clara através da presença de setas ao lado da data, indicada na parte superior do *app*. Além disso, o aplicativo utiliza cores para diferenciar os cardápios do almoço e do jantar, o que também facilita a identificação para o usuário.

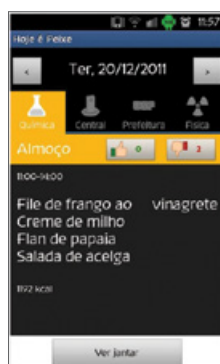


Figura 103. Hoje é Peixe! – tela inicial.

Figura 104. Hoje é Peixe! – cardápio do almoço.

Figura 105. Hoje é Peixe! – cardápio do jantar.

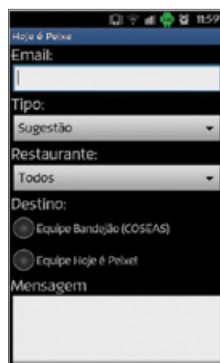
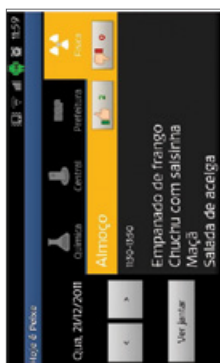


Figura 106. Hoje é Peixe! – tela na horizontal

Figura 107. Hoje é Peixe! – tela para feedback.

Como funções extras, é possível encontrar botões de “curtir” ou “não-curtir” um determinado cardápio e fornecer um *feedback* sobre o aplicativo aos desenvolvedores.

A partir do levantamento dos recursos de acesso às informações sobre a Universidade de São Paulo e, principalmente, sobre a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira que já existem e são disponibilizados ao público, fica evidente a grande quantidade e variedade de recursos disponíveis em diversos meios e suportes físicos ou digitais.

Diversos desses recursos, no entanto, pecam no que diz respeito ao mapa da CUASO. Vários dos informativos impressos, por exemplo, não apresentam um mapa para localização das unidades neles citadas. Não só isso, além de os mapas antigos ainda serem encontrados em diversos meios, o mapa atual ainda não é completo o suficiente para que as pessoas localizem algumas unidades ou prédios desejados.

Há uma grande variedade de meios utilizados para a divulgação das informações: vídeos, redes sociais, sites, aplicativos para *smartphone*, informativos impressos, mapas (inclusive interativos), banco de imagens, etc. Cada um deles, no entanto, leva ao usuário um tipo de informação diferente; poucos são os que reúnem mais de um tipo de informação e as apresentam de forma prática e fácil de serem encontradas e visualizadas (como o aplicativo iGrêmio, que tem um grande potencial nesse sentido).

Sendo assim, não existe ainda nenhum meio que junte todas as informações importantes em um lugar só para fácil acesso. Apesar do *site* institucional da USP buscar reunir os diversos tipos de informações, nem sempre é prático e rápido encontrar as informações desejadas através dele.

Algo que também ocorre devido à grande quantidade de recursos diferentes disponíveis é a ligeira diferença entre as informações divulgadas em cada um deles. Ou seja, uma informação pode variar, por exemplo, de um mapa para o outro: apesar de não ser o mais atual, o mapa da figura 51 (p. 75) que ainda é disponibilizado pela USP indica onde está localizada a Escola de Aplicação da Faculdade de Educação, enquanto que o mapa atualizado (figura 53, p. 77) não apresenta essa informação – o que faz com que as pessoas tenham que procurar mais de uma fonte de informação para encontrar o que precisa.

Apesar desses pontos, a Universidade de São Paulo começou a produzir aplicativos, o que é bastante positivo considerando que o consumo

de *tablets* e *smartphones* e o uso de aplicativos vêm crescendo bastante nos últimos anos.

Em 2013, as vendas de *tablets* e *smartphones* cresceram 142% e 122%, respectivamente, e, para 2014, espera-se um crescimento mais forte na venda desses dispositivos do que de computadores. Além disso, de acordo com pesquisa divulgada pela consultoria IDC, os *smartphones*, que representaram aproximadamente 51% das vendas de celulares no Brasil em 2013, devem representar cerca de 73% em 2014.

Já o uso de aplicativos, segundo estudo divulgado pela Flurry Analytics, cresceu 115% em 2013, sendo que aplicativos de mensagem tiveram crescimento de 203% seguidos pelos aplicativos de utilidade e produtividade, que tiveram alta de 150%.¹⁸

Por fim, cada um dos recursos de informação apresentam algo interessante a seu respeito e todos servem de referência sobre o que o guia deveria abordar em termos de informações (gerais sobre a USP, ou específicas sobre o *campus*) aos públicos frequentadores da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

18 Informações retiradas das seguintes fontes:

AGUILHAR, L. Uso de aplicativos cresce 115% no mundo. Estadão, São Paulo, 13 jan. 2014. Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/link/uso-de-aplicativos-cresce-115-no-mundo/>>. Acesso em: 08 jun. 2014.

CARNEIRO, M.; ROMAN, C.; FAGUNDEZ, I. Vendas de smartphones e tablets crescem mais que 100% em 2013. Folha de S.Paulo, São Paulo, 01 jan. 2014. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2014/01/1391973-vendas-de-smartphones-e-tablets-cresceram-mais-que-100-em-2013.shtml>>. Acesso em: 08 jun. 2014.

BONATELLI, C. Venda de tablets e smartphones deve crescer 23% em 2014. Estadão, São Paulo, 05 fev. 2014. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,venda-de-tablets-e-smartphones-deve-crescer-23-em-2014,177167e>>. Acesso em: 08 jun. 2014.

2

A LOCALIZAÇÃO E O ACESSO ÀS INFORMAÇÕES NA CUASO A PARTIR DE SEU PÚBLICO

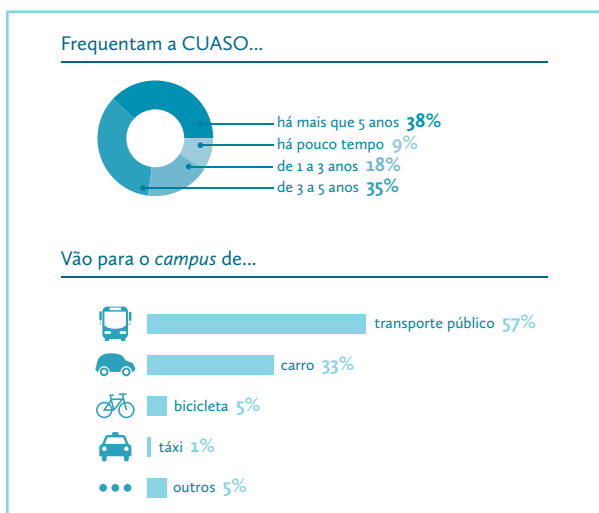
Com o objetivo de conhecer melhor a respeito do público que frequenta a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, compreender os tipos de informação que eles acessam, bem como suas experiências em relação à localização dentro do *campus* e ao acesso às informações da universidade, foi desenvolvido um questionário¹ *on-line*² a ser respondido por qualquer pessoa que frequentasse a CUASO.

Respondido por 113 pessoas, o questionário possibilitou a coleta de diversas opiniões e informações essenciais para o projeto. Entre os que responderam:

- 72,6% eram alunos de graduação
- 15% eram ex-alunos
- 5,3% eram visitantes
- 1,8% eram alunos de pós-graduação
- 1,8% eram professores
- 2,7% eram funcionários

A seguir, encontram-se os dados coletados.³

A maioria das pessoas que respondeu o questionário frequenta a CUASO há mais de três anos e o meio de transporte mais utilizado para ir até o *campus* é o transporte público.

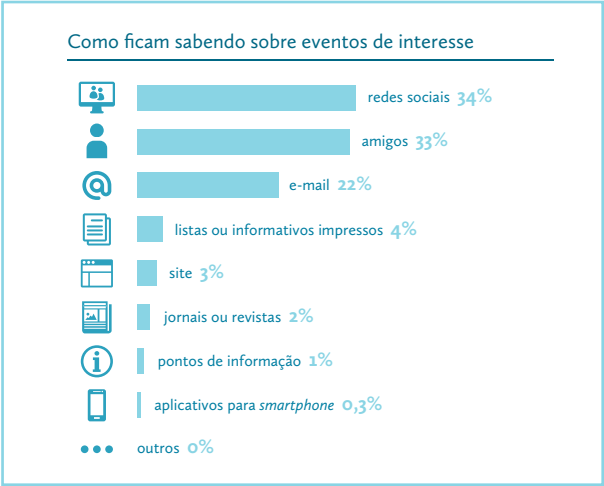


1 O questionário pode ser conferido na íntegra no anexo c (p. 402).

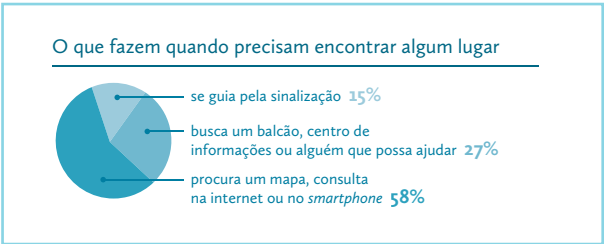
2 Para a elaboração do questionário *on-line*, foi utilizado o recurso de Formulário do Google Drive.

3 Os resultados aqui apresentados estão reunidos em um único infográfico, que pode ser conferido na mídia digital anexada.

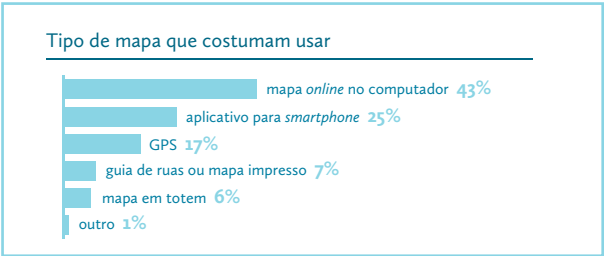
Os meios através dos quais os públicos geralmente ficam sabendo a respeito de eventos de interesse são, principalmente, as redes sociais e os amigos, seguido por *e-mails*.



Para encontrar algum lugar desejado, a maioria das pessoas tenta se virar sozinha, buscando um mapa, consultando a localização na internet ou em seu *smartphone*.



O tipo de mapa mais utilizado por elas é o mapa *on-line* no computador, seguido por aplicativos para *smartphone*.



Apesar de terem sido citados apenas uma vez como meio através do qual sabe-se a respeito de eventos de interesse, os aplicativos para *smartphone* são utilizados por 68% das pessoas que responderam o questionário e, especificamente para a visualização de mapas, os aplicativos são utilizados por mais de 60% delas.



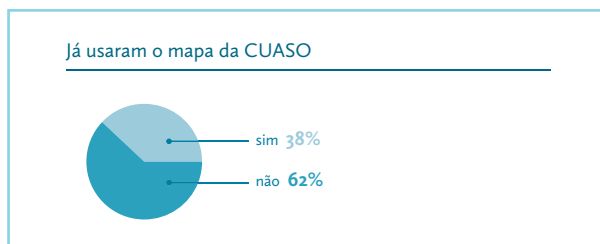
Essa informação sobre o uso de aplicativos para *smartphone*, principalmente para a visualização de mapas, se confirma através dos aplicativos listados pelas pessoas. Entre os mais citados, encontram-se os seguintes tipos de *apps*:

- visualização de mapas, rotas e situação do trânsito (como Google Maps e Waze);
- comunicação (a exemplo do Whatsapp);
- redes sociais (Facebook, Instagram, entre outras);
- informação sobre transportes (chamar táxi ou verificar linhas de ônibus);
- banco (para acesso à conta bancária);
- utilitários em geral (anotações, lembretes, edição de fotografias, previsão do tempo, leitor de feeds, etc.)

Entre os aplicativos citados pelos alunos da graduação já aparecem alguns voltados à consulta de informações sobre a universidade – principalmente a respeito dos cardápios dos bandejões –, tais como: Bandecodroide, BandexCred, Hoje é Peixe, Cardápio USP e iGrêmio.

Enquanto o uso dos aplicativos com informações relacionadas à USP, que são relativamente novos para os usuários, aparecem entre os citados pelo público, o mapa da USP, que é algo há muito tempo disponi-

bilizado pela universidade, só foi utilizado por 38% dos que responderam o questionário – a maioria não chegou a utilizá-lo.



Com o objetivo de testar o conhecimento das pessoas sobre a CUASO e, conseqüentemente, a divulgação de informações sobre a universidade e sua eficácia, foram feitas as seguintes perguntas:

- Qual o nome completo da Cidade Universitária?
- Quantos bandejões há dentro da Cidade Universitária?
- Quantos museus há dentro da Cidade Universitária?
- Qual é o tema da programação do Cinusp nesse mês (abril/2014)?

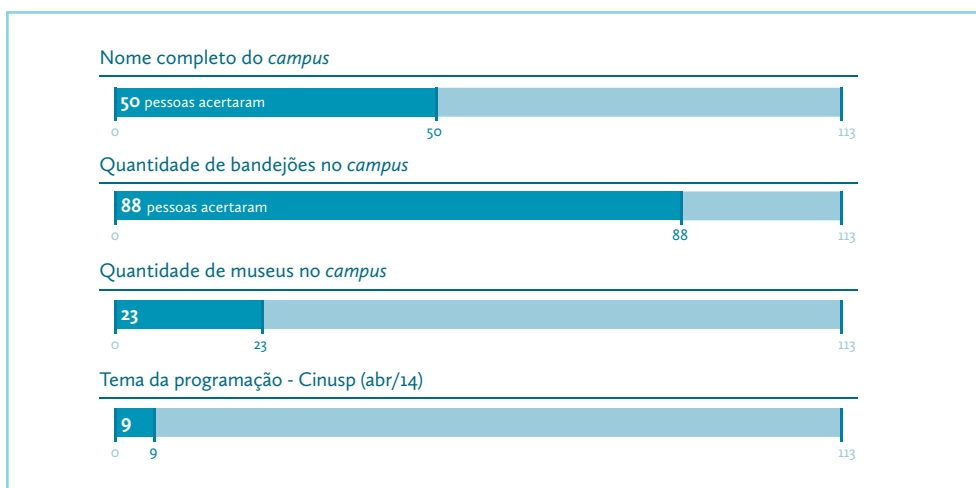
Como foi possível perceber a partir das respostas, o que as pessoas mais sabem sobre o *campus* está relacionado àquilo que faz parte de seu dia-a-dia, como os bandejões existentes na CUASO. Uma vez que a maioria das pessoas que respondeu o questionário são alunos de graduação, já era esperado que isso acontecesse.

O nome da Cidade Universitária, no entanto, que é uma das informações mais básicas sobre o *campus*, foi respondido corretamente (considerando-se acertos parciais⁴) por apenas 44% das pessoas. Levando-se em consideração que mais de 70% das pessoas frequentam a CUASO há mais de 3 anos, esse dado chama a atenção.

Quanto à quantidade de museus presentes dentro do *campus* e ao tema da programação do Cinusp, que tratam-se de informações mais específicas, os acertos foram pouquíssimos. Apenas 8% das pessoas

4 Acertos parciais abrangem a escrita incorreta do nome, como a ordem errada do “de” no nome – Armando de Salles Oliveira, que diversas vezes foi escrito como “Armando Salles de Oliveira” –, e o Salles com apenas um “L”, ou respostas que apresentaram o nome do fundador da USP (mesmo com a escrita incorreta) sem o “Cidade Universitária” no início ou trocando “Cidade Universitária” por “Campus” – exemplo: “Campus Armando Sales de Oliveira”.

responderam corretamente a questão sobre o Cinusp⁵ e apenas 20% acertaram a quantidade de museus que há na CUASO⁶.



Esse número pequeno de acertos em relação à quantidade de museus presentes dentro do *campus* já era esperado, uma vez que eles não estão apresentados no mapa geral da CUASO e pouco chega de informações a respeito deles à comunidade da USP.

A falta de conhecimento a respeito dos eventos culturais da Universidade de São Paulo pode ocorrer devido a diversos fatores. Entre eles, um importante a ser mencionado é a falta de unidade na divulgação dos mesmos. Assim como uma das pessoas citou durante o questionário, muitos eventos são divulgados separadamente, recebemos um e-mail ou informativo para cada coisa – Cinusp, eventos internos da unidade de ensino onde estudamos ou trabalhamos, eventos gerais da USP, entre outros – e isso não necessariamente é eficiente o suficiente em sua forma de atingir o público.

5 O tema da programação do Cinusp de Abril de 2014 foi os “50 anos do golpe: o regime militar no cinema brasileiro”.

6 A resposta correta para a pergunta sobre a quantidade de museus dentro do *campus* é 7. Dentro da CUASO estão presentes 7 museus, de acordo com o Museu de Ciências da USP: Museu do Brinquedo, Museu de Arqueologia e Etnologia, Museu de Anatomia Veterinária, Museu de Anatomia Humana, Museu de Arte Contemporânea, Museu de Geologia e Museu Oceanográfico. Dados retirados do site do Museu de Ciências. Disponível em: <http://biton.uspnet.usp.br/mc/?page_id=53>. Acesso em: 10 jun. 2014.

Comentários como este confirmam a falta de integração entre as informações divulgadas na universidade:

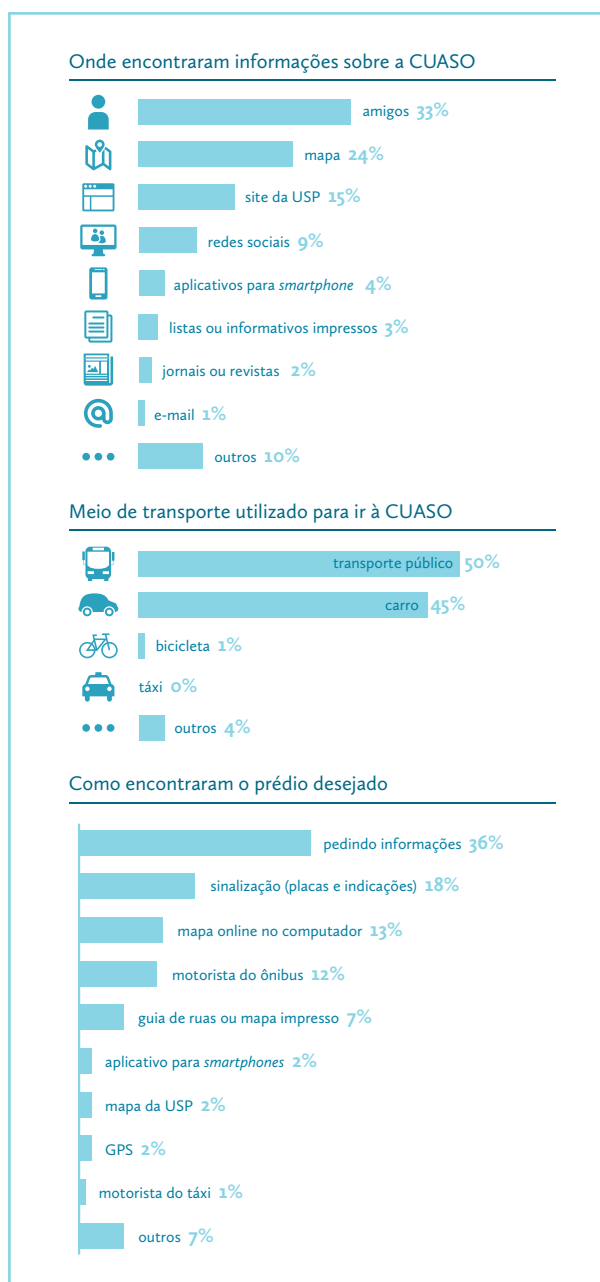
“[...] as ações são isoladas de cada departamento/unidade/evento e não há esforços (pelo menos não que eu conseguisse identificar) em compartilhar descobertas e soluções encontradas/propostas/discutidas. Como resultado, cada um acaba valendo-se de recursos isolados cuja eficiência nunca é mensurada (o livreto do Cinusp, o panfleto do GiroCultural, o email mkt da VRERI, os emails todos dos eventos da FAU.”

Outros dados importantes a serem coletados eram relacionados à experiência do público no que diz respeito à localização dentro da CUASO. Para tanto, foi elaborada uma seção de perguntas nesse sentido, envolvendo as seguintes questões:

- Onde você encontrou informações sobre a USP da primeira vez em que precisou ir até lá?
- Como você foi à USP da primeira vez? (Com que meio de transporte?)
- Onde você precisava chegar (da primeira vez em que foi à USP)?
- Como você encontrou a unidade / o prédio em que precisava chegar (da primeira vez em que foi à USP)?
- Comente sua experiência (para localizar-se da primeira vez em que foi à USP).
- Você já se perdeu dentro da USP?
- Se sim, onde estava tentando chegar quando se perdeu?
- Como você faz para se localizar dentro da USP quando se perde ou quando precisa chegar a um local onde ainda não foi?
- Você reconhece os prédios da USP, ou seja, sabe diferenciar entre um prédio administrativo, de serviços ou de aulas através da sinalização?

Segundo a maioria das pessoas, da primeira vez em que precisaram ir à CUASO, elas obtiveram informações sobre a universidade principalmente através de amigos ou mapas. Ou seja, as pessoas se utilizaram mais de recursos como um mapa do que o próprio site da USP para se informarem sobre o *campus* antes de irem até lá pela primeira vez.

O meio de transporte utilizado para a primeira ida à CUASO variou entre carro e transporte público. E, para encontrar o prédio desejado, a maioria precisou pedir informações dentro da CUASO – dado que se confirma através dos comentários fornecidos à respeito dessa primeira experiência.



Na maioria dos casos, as experiências da primeira visita não foram muito agradáveis. Diversos comentários (entre os que comentaram) foram negativos – muitos se perderam, mesmo tendo consultado um mapa antes, só encontraram o prédio desejado depois de pedir informações dentro do *campus*, etc. Entre os comentários, esse é um que resume bem a dificuldade em se localizar na CUASO:

“ É muito difícil, a sinalização não é eficiente. Mesmo pedido ajuda, é difícil encontrar os lugares”

Os que comentaram que a experiência não foi ruim, foram à CUASO com acompanhantes que já conheciam a universidade (pais, amigos, etc.), pesquisaram muito bem antes de ir até lá (através de mapa *on-line*, imprimindo e levando-o consigo), perguntaram ao motorista do ônibus que indicou o ponto mais próximo, facilitando o encontro do local desejado, ou utilizaram aplicativo para *smartphone*.

Seguem dois depoimentos positivos sobre a experiência:

“ Foi bem fácil, uma vez que me informei com antecedência – levando um mapa impresso comigo. Além disso, não sofri com o transporte público e seus empecilhos, já que consegui uma carona.”

“ Fácil. Os aplicativos de GPS para smartphones são bem atualizados em relação às ruas da cidade universitária.”

Como alguns citaram, ir de ônibus pode ser confuso no começo, pois cada linha faz um percurso diferente dentro do *campus*, mas, ao mesmo tempo, você desce em um ponto próximo ao prédio, diminuindo as chances de se perder para chegar até ele.

“ [...] o caminho foi feito somente por ônibus e há diferenças muito grandes entre as linhas apesar de todas se dirigirem ao mesmo destino. Ex: Butantã-USP. Várias Linhas fazem esse percurso, mas ao entrar na CUASO, cada linha faz um caminho diferente, como algumas seguem pela Av. Lineu Prestes, outras pela Av. Luciano Gualberto. [...]”

Uma vez que a maioria dos alunos que respondeu o questionário são estudantes da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, diversos comentários direcionaram-se à dificuldade de encontrar o prédio dessa unidade – sua entrada para quem chega de carro, por exemplo, não é pela Avenida Professor Luciano Gualberto, mas pela Rua do Lago, que é de acesso mais complicado.

“ A primeira vez que fui à USP foi para fazer a prova de habilidades específicas para Arquitetura na FAU, então meus pais viajaram comigo de carro para São Paulo e ficamos hospedados em um hotel próximo ao Pr. Se me lembro bem, meus pais e eu procuramos informações no Google Maps, mas não dava para ver o caminho até a FAU pelo Street View, então só pegamos o endereço e minha mãe imprimiu um mapa com as direções aproximadas. Fomos de carro à USP um dia antes da prova para ter certeza de que encontraríamos o

lugar na hora no dia seguinte. Por segurança, nós perguntamos a um guarda no portão 1 como chegar à FAU. O problema foi que, na Avenida Professor Luciano Gualberto, eu vi algumas placas indicando a localização da FAU que meus pais não viram e não correspondiam às orientações do segurança, então continuamos reto até a próxima rotatória e pegamos uma outra rua, de onde supostamente havia a entrada para o estacionamento da FAU, mas as guaritas vazias nos confundiram e perdemos essa entrada, indo parar no que eu acho que era a Rua do Matão. Quando esse caminho deu errado, nós voltamos para onde eu tinha visto a placa e estacionamos na Luciano Gualberto, mas não conseguimos ver direito a FAU de lá, porque, como o nosso primeiro vislumbre real da USP tinha sido a FEA, a gente não achava que aquela construção acabadinha que é a FAU em reforma e ainda por cima vista de trás e coberta por um monte de árvores fosse um instituto em atividade. Mas tudo bem. A gente tinha estacionado um pouco à frente da escadinha que dava na FAU e, vendo o LAME de relance, achamos que a entrada deveria ficar mais em frente, então a gente foi andando até a próxima escada, subiu pelo estacionamento que fica para lá do LAME, voltou pelo estacionamento da FAU e finalmente vimos a entrada do prédio.”

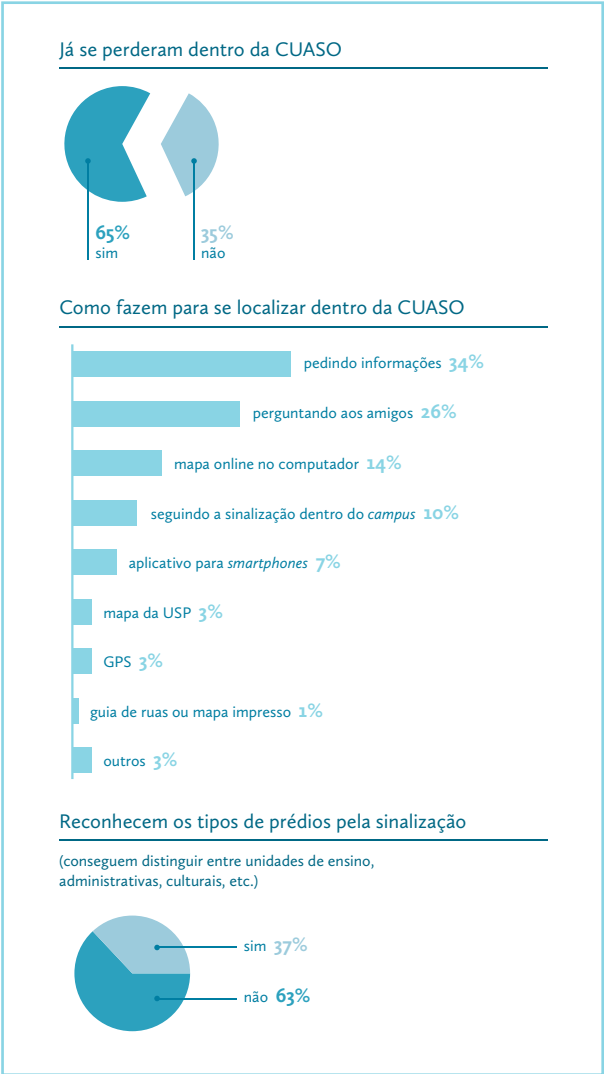
Uma outra afirmação muito interessante que surgiu diante dos comentários feitos a respeito da primeira experiência de visita à CUASO, foi a seguinte:

“[...] O mapa impresso da usp que recebi só serviria mais tarde quando adquiri algumas noções de direção e pontos referenciais (Pr, FAU, Praça do relógio, Raia, Cepe) para identificar as localizações de outras unidades, de bandejões e do HU.”

Ou seja, para alguns, o mapa impresso distribuído pode não ser eficiente durante as primeiras vezes em que estão tentando se localizar dentro do *campus*.

Assim como foi possível perceber através dos comentários feitos, para encontrar o local onde precisavam chegar, muitos tiveram que recorrer aos pedidos de informação dentro do *campus* além de tentarem se guiar pela sinalização, buscaram mapas *on-line* ou contaram com a ajuda dos motoristas/cobradores de ônibus.

Ainda de acordo com a pesquisa, 65% das pessoas que responderam o questionário já se perderam dentro da CUASO.



Entre os lugares nos quais elas estavam tentando chegar quando se perderam, os mais citados foram: a Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU), a Escola Politécnica (EP ou Poli), o Bandeirão Central, o Cepeusp, a Escola de Comunicação e Artes (ECA) e a Faculdade de Odontologia (FO).

Para se localizar dentro da CUASO quando se perdem ou quando precisam chegar a algum lugar onde ainda não foram, 34% das pessoas responderam que pedem informação dentro do *campus*, e 26% pedem aos amigos. Como terceira alternativa mais apontada, aparece o uso de mapa *on-line* no computador. O mapa da USP, junto com guias de ruas ou mapas impressos são as opções menos utilizadas pelo público.

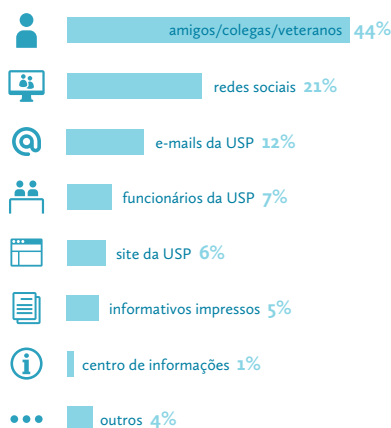
Além disso, a maioria (63%) não sabe diferenciar os prédios da CUASO entre administrativos, de ensino, etc., através da sinalização existente hoje em dia.

Outra seção do questionário destinou-se a perguntas relacionadas ao acesso às informações sobre a universidade:

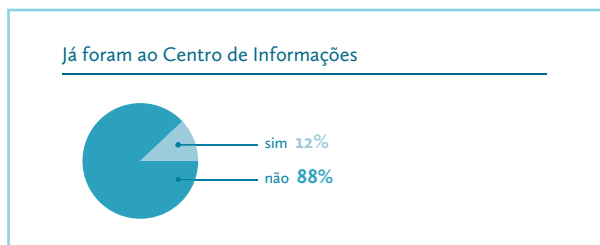
- Como você ficou sabendo sobre a maioria das coisas que sabe hoje relacionadas aos prédios, serviços e eventos da USP?
- Você já foi ao Centro de Informações da Cidade Universitária?
- Que tipo de informações sobre a USP você mais acessa?
- Que meio(s) você utiliza quando precisa de informações sobre a USP (serviços, eventos, etc.)?
- Teve alguma informação que você procurou e não conseguiu encontrar facilmente?
- Se sim, que informação foi essa e como conseguiu, finalmente, encontrá-la? Cite um (ou mais) caso(s).

Segundo as respostas dadas, a maior parte das pessoas soube sobre a maioria das coisas que sabe a respeito da USP através de amigos/cole-gas/veteranos (praticamente todos os que responderam o questioná-rio (95%) mencionaram essas pessoas como fonte de informação) e de redes sociais. Mais uma vez alguns recursos oferecidos pela própria universidade, tais como o site da USP, o Centro de Informações e os informativos impressos, ficaram entre os menos utilizados.

Como ficaram sabendo o que sabem sobre o *campus*



Além de apenas 1,8% das pessoas terem citado o Centro de Informações como o meio pelo qual obtiveram informações a respeito da USP, 88% nunca foram ao Centro.

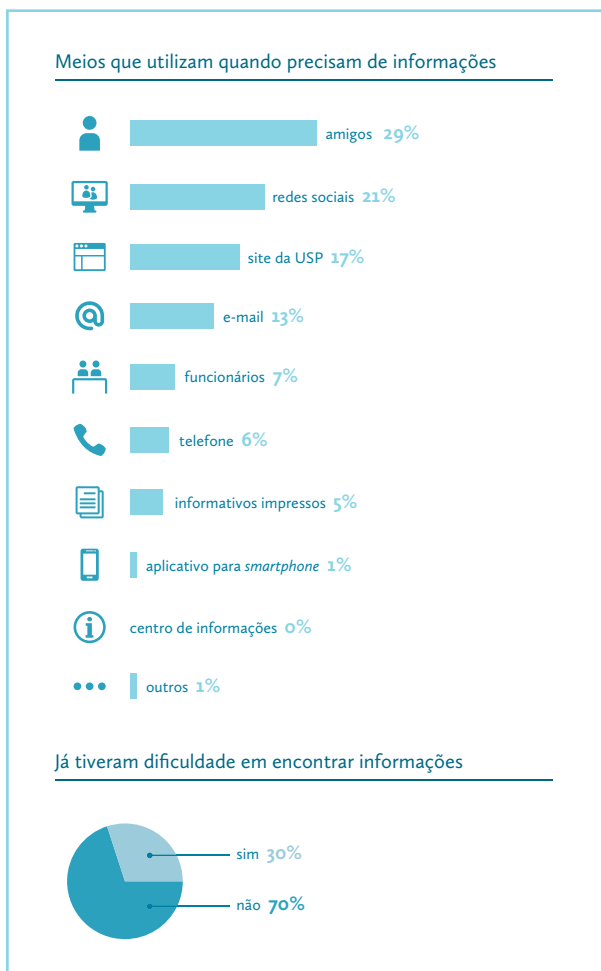


Quanto aos tipos de informações mais acessados pelas pessoas que frequentam a CUASO, encontram-se:

1. Eventos (palestras, programações culturais, etc.)
2. Festas
3. Cardápios e informações sobre os bandejeões
4. Informações da unidade de ensino (disciplinas, grade horária)
5. Júpiter web
6. Localização (de prédios, unidades, museus, etc.)
7. E-mail / webmail
8. Aulas abertas e cursos
9. Notícias em geral (greves, premiações, reformas, etc.)
10. Bibliotecas (funcionamento, livros, etc.)
11. Calendário acadêmico
12. Horários de funcionamento
13. Números de telefone ou ramais específicos
14. Intercâmbio
15. Mapas
16. Serviços

Quanto aos meios mais utilizados quando buscam alguma informação, são mencionados, principalmente e mais uma vez, os amigos e as redes sociais. E, nesse caso, o site da USP aparece como o terceiro meio mais acessado para busca de informações.

Uma associação entre esse dado sobre o uso do site da USP para a busca de informações e o dado sobre como as pessoas ficaram sabendo sobre a maioria das coisas sobre a universidade permite dizer que, apesar de muitas pessoas consultarem o site quando precisam de algo, poucas são as que realmente adquirem a informação desejada a partir dele.



No que diz respeito à busca de informações, 30% das pessoas responderam que tiveram dificuldade em encontrar o que desejavam. Entre as informações que essas pessoas tiveram dificuldade em encontrar, estão:

- Telefones de unidades e secretarias
- Edital de transferência externa
- Inscrição para curso de fotografia pago na ECA
- Localização e horários de funcionamento dos prédios
- Datas / horários / locais de eventos
- Saída da USP
- Rota dos circulares
- Informações sobre intercâmbio e locais onde buscar documentos
- Processos de bolsas para intercâmbio
- Serviço de psicologia
- Horários de funcionamento e localização dos bandejeões
- Apoio social aos calouros

- Atividades do Cepeusp
- Comunicação direta com Reitoria, Vice-Reitorias e Prefeitura do *campus*
- Horários de abertura das Portarias em dias de protesto e feriados
- Ciclo de palestras
- Horários de prova
- Informações sobre o Bilhete Único SPTrans de Estudante
- Informações sobre os cartões da USP
- Localização do guichê para carregar carteirinhas com créditos para o bandejão
- Localização da Tesouraria e do LAME da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
- Localização de um departamento da Poli
- Telefone da seção de alunos da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
- Mapa com a localização de cada “engenharia” da Poli
- Oferecimento de disciplinas da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
- Informações sobre matrículas
- Localização de edifícios dentro das unidades que possuem mais de um
- Horários de funcionamento de museus
- Programação do Paço das Artes
- Resultado de concurso
- Informações sobre pós-graduação (tais como programação de aulas e formulário para *download*)

Alguns comentários interessantes e relevantes surgiram entre as respostas a respeito das informações que foram difíceis de encontrar:

“[...] encontrei perguntando pra amigos ou vasculhando sites confusos e incompletos.”

“Normalmente encontrei [informações sobre localização ou horário de funcionamento] indo a pé sozinha e procurando o nome dos prédios, ou falando com amigos.”

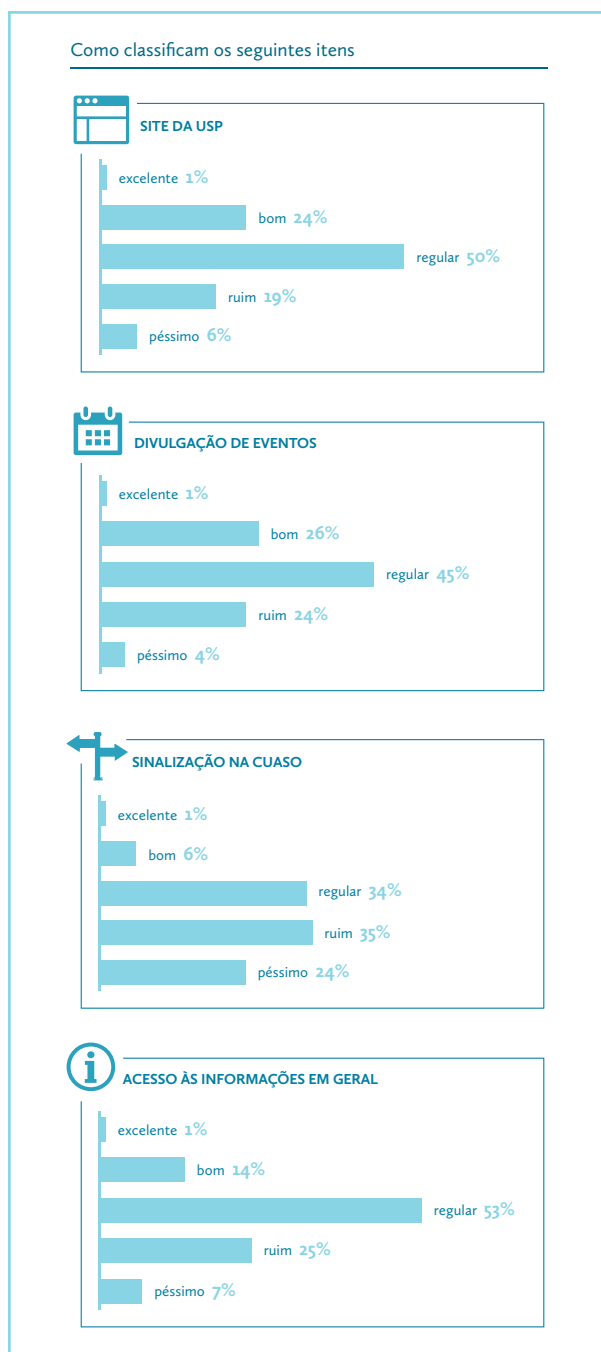
“Acho que os eventos são uma coisa importante e mal divulgada.”

“Qualquer tipo de informação, tudo é muito complicado de achar, os sites têm uma interface péssima.”

“Algumas informações são possíveis de encontrar pelo site, mas você despende muito tempo procurando... e se desvia do foco, mas acaba encontrando outras informações interessantes que não se conhecia.”

☞ “Algumas faculdades tem site próprio e não há link no site da USP.”

Por último, o questionário levou ao público questões a respeito de suas opiniões com relação ao acesso às informações e localização dentro do *campus*.



Como é possível perceber a partir dos gráficos, a maioria das pessoas considera o site da USP e a divulgação de eventos regulares, e a sinalização na CUASO ruim. Enquanto a segunda classificação mais dada ao site e à divulgação dos eventos foi “bom”, para a sinalização na USP isso não aconteceu (ela variou entre regular, ruim e péssimo).

Quanto ao acesso às informações, de modo geral, a maioria das pessoas o considera regular, sendo que boa parte ainda acredita que o acesso seja ruim. Sugestões sobre como melhorar esse acesso também foram dadas e encontram-se adiante.

Os meios ideais de acesso às informações gerais da USP para seus públicos seriam, principalmente, redes sociais, e-mail, site (da própria universidade, porém reformulado) e aplicativo para *smartphone*.

Entre as respostas relacionadas aos meios ideais de acesso às informações, é válido ressaltar algumas que apresentam sugestões de como o acesso poderia funcionar.

“ Poderia escolher as categorias de informações que me interessam e depois acessar pelo celular. Se enviarem tudo fica horrível, que é o que acontece hoje no e-mail. A gente acaba não lendo.”

“ Aplicativo para *smartphone* (talvez com filtro por categoria de informação/evento) - (Mas acho que aplicativos ainda não são totalmente democráticos para todos os alunos, computador praticamente todos os alunos teriam acesso.)”

“ Um site com uma arquitetura de informação mais clara, onde fosse mais fácil encontrar as informações sem se perder em meio a uma série de links inúteis.”

“ Via e-mail para coisas que eu frequentemente preciso saber (o cardápio do bandeirão poderia vir por e-mail, se a gente se inscrevesse num mailing, por exemplo), e via site/aplicativo para coisas mais gerais que precisamos consultar de tempos em tempos (ex: endereço e telefone da biblioteca de uma determinada faculdade, horário de funcionamento de um determinado departamento de algum prédio etc).”

“ Depende muito do tipo de informação, por exemplo, palestras, congressos, workshops, enfim, eventos únicos que tem a pretensão de se repetir periodicamente podem muito bem ser divulgados em meio eletrônico. Já eventos esportivos (por exemplo, a Volta da USP), informações sobre bolsas de intercâmbios, e eventos que se repitam em determinado intervalo de tempo, que requeiram uma inscrição

trabalhosa ou concursos poderiam ser divulgados, além de em meio eletrônico, através de mídia impressa ou outras ações diversas.”

“ [...] talvez direcionar a informação por tema e por público interessado (alunos, docentes e funcionários).”

“ Acho que deveria existir algum meio que contivesse todas as informações (desde cursos extra-acadêmicos, palestras, até atividades de lazer, festas, etc.). E que isso não fosse apenas digital, mas tivesse uma divulgação impressa (atualização semanal de um calendário que poderia ser colado na porta dos bandejões, por exemplo). Eu moro na USP, e cada coisa que eu quero fazer de diferente, eu tenho que procurar em meios diferentes: pra saber o filme do cinusp, tenho que ir no site do cinusp... Pra descobrir onde fazer aula de dança depois da aula, tenho que procurar no site das escolas. Pra correr no domingo, tenho que consultar site de corridas. Pra ir numa palestra, eu tenho que já ter em mente o que eu quero. Às vezes, a gente tá na fila do bandejão conversando com os amigos, com vontade de fazer qualquer coisa diferente depois da aula, mas não sabe exatamente o quê. Ter essa informação ao alcance (ou ao menos reunido em um único site) seria muito mais proveitoso.”

Já para receber informações especificamente sobre os eventos da USP, o site da universidade não foi tão mencionado. Entre os meios mais citados, encontram-se: e-mail (desde que de maneira melhor elaborada), redes sociais, aplicativo para *smartphone* e informativos impressos.

Algumas respostas relacionadas ao meio para receber informações de eventos também valem ser citadas.

“ Talvez sinalização dos eventos dentro dos prédios. Não sei, me parece que apenas mídias virtuais não seriam o suficiente, às vezes tem aquela coisa, você olha um email, sabe que é da USP e ignora.”

“ Acho que acontecem centenas de eventos por semana na USP. Literalmente. Alguns dá para ficar sabendo e outros nem teríamos tempo de conhecer. Por outro lado, havendo algum tipo de mecanismo de busca em que pudéssemos escolher os eventos por tipo/horário/preço e cadastrar outros (todo mundo poderia cadastrar, para ser bem democrático), facilitaria encontrar coisas que nos servissem. Talvez poder criar algum tipo de e-mail ‘alerta’ semanal toda vez que fosse cadastrado um evento do tipo ‘X’ (ex.: aberto, gratuito, esporte, handball, sábado OU aberto, pago até R\$25, workshop, temas de Ciências Sociais). Não sei os critérios, mas algo deste tipo.”

“Acredito que seria por e-mail, no entanto, acho complicado compilar tanta informação variada de maneira que cada um receba apenas o que lhe interessa. Penso no exemplo do mailing de eventos da FAU. A maioria das coisas divulgadas é sobre o curso de arquitetura e várias vezes recebemos a mesma mensagem repetida várias vezes. Assim, as pessoas perdem o interesse e passam a ignorar os e-mails de eventos da FAU. Para uma estrutura tão maior quanto a USP, isso teria que ser bem repensado e organizado.”

“Cartazes e e-mails, mais ou menos como já acontece hoje, mas melhor divulgados. Chega e-mail demais avisando de eventos pequenos ou específicos demais (corridas de bicicleta aos finais de semana, portão x sendo fechado de domingo) e as informações úteis ficam perdidas no meio de tanto e-mail inútil.”

“Uma vez que são eventos isolados e meio que fechados à comunidade USP, deveriam ser divulgados prioritariamente em mídia eletrônica, evitando assim o desperdício de recursos (monetários e substratos).”

Diversas sugestões interessantes surgiram para que o acesso às informações da USP, de modo geral e dentro do *campus*, fosse melhorado. Entre elas, encontram-se:

MELHOR SINALIZAÇÃO

- Sinalização interna mais clara e melhor posicionada dentro do *campus*, com sistema de cores que faça sentido, para que se torne mais eficiente
- Sinalização ambiental mais adequada para carros, pedestres e ciclistas
- Mapeamento sintético esquemático ancorado nos principais referenciais do *campus* (exemplo: bandejeões, Cepeusp, portarias)
- Atualização de placas e comunicação visual
- Placas de sinalização maiores
- Placas com indicação de unidades ao invés de nomes de ruas
- Sinalizações nos pontos de ônibus que contenham o nome do ponto, os institutos próximos, linhas de ônibus que passem por ali, mapas dos circulares e um número de telefone para pedir informações

MELHOR ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

- Melhor organização, clareza e objetividade da informação (em todos os meios)
- Clareza na informação de horários de atendimento e contatos das unidades
- Informações publicadas de forma mais atrativa, com mais imagens, menos texto
- Organização na divisão de informações
- Organização temática
- Padronização e organização das informações fornecidas, diferenciando informações referentes a serviços diversos, tanto na sinalização quanto na comunicação interna
- Disponibilização do conteúdo em formato digital de maneira clara e sintética, bem objetiva, priorizando o acesso rápido

MELHOR DIVULGAÇÃO

- Melhorar / ampliar a divulgação das informações não só entre quem já frequenta o *campus*
- Maior divulgação entre unidades
- Divulgação em locais de grande circulação
- Divulgação em aplicativos
- Melhor divulgação via Facebook
- Maior divulgação dos canais de comunicação da USP
- Preocupação em fazer com que a informação de fato chegue ao usuário
- Maior divulgação do site da USP
- Divulgação em plataformas que os alunos realmente acessem com frequência
- Uso contínuo de redes sociais para a divulgação, pelo menos, de eventos
- Divulgação de evento tanto nos bandejões, como nas faculdades e em redes sociais

DIRECIONAMENTO A PÚBLICOS ESPECÍFICOS

- Direcionamento dos eventos a públicos específicos, que se interessem por eles

CENTRALIZAÇÃO

- Centralização em um canal único de informações para maior facilidade de busca pelas informações
- Canais centralizado em redes sociais

CATEGORIZAÇÃO

- Meio contendo todos os eventos categorizados por temas

GUIA IMPRESSO

- Mapa impresso e guia impresso com informações relevantes sobre unidades e acessos, eliminando a dependência de serviços de telefonia e internet

MELHORIA / ATUALIZAÇÃO DO SITE

- Melhor organização e layout dos sites da USP
- Site separado apenas para eventos
- Site com todos os mapas das instituições e serviços que oferecem
- Site mais intuitivo
- Site com clara arquitetura de informações, hierarquia clara de departamentos e instituições
- Site de mais fácil navegação
- Site melhor estruturado e atualizado
- Site mais completo

ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

- Atualização constante de informações de eventos, burocracias e afins

REDES SOCIAIS

- Fazer melhor uso das redes sociais
- Criação de uma rede social que realmente funcione
- Criação de uma página no Facebook
- Presença mais eficaz nas redes sociais, principalmente o Facebook

AMPLIAÇÃO DA RÁDIO USP

- Utilização mais ampla da rádio USP como divulgadora de informações e eventos à população

CRIAÇÃO DE APLICATIVO PARA SMARTPHONE

- Criação de um aplicativo para *smartphone* para facilitar o acesso às informações
- Aplicativo de celular que contenha um calendário com os eventos
- Bom aplicativo de informações e localização
- Desenvolvimento de aplicativos que sejam eficazes

FACILIDADE NO ACESSO

- Maior facilidade no acesso às informações

DIVULGAÇÃO NO BANDEJÃO

- Divulgação impressa dos eventos nos bandejões, como faz a Tenda Cultural Ortega y Gasset

BALCÕES / POSTOS DE INFORMAÇÕES

- Mais balcões/postos de atendimento/informações espalhados dentro do *campus*

MELHOR ELABORAÇÃO DE E-MAILS

- E-mails para divulgação de eventos com fotos, palavras-chave, entre outros elementos que tornem a comunicação mais fácil e rápida

INTEGRAÇÃO

- Maior integração via internet
- Padronização de informações nos sites das unidades

SISTEMA PARTICIPATIVO

- Sistema participativo, em que cada unidade possa inserir o que está acontecendo de interessante dentro do seu prédio⁷

MELHOR ORIENTAÇÃO

- Maior e melhor orientação aos bixos

MELHORIA DO MAPA E DE SUA DISTRIBUIÇÃO

- Mapa melhor
- Material de divulgação com mapas elucidativos e esclarecedores
- Distribuição de mapas pelo *campus* para facilitar a mobilidade de pedestres
- Mapa na entrada das três portarias principais e nos pontos de ônibus

DISTRIBUIÇÃO ESTRATÉGICA

- Distribuição de cartazes em locais mais estratégicos que não cheguem a competir com os de outros eventos, para não depender somente do e-mail USP

RSS

- Acesso às informações via RSS

REFORMULAÇÃO DO SISTEMA INFORMATIVO

- Reformulação de todo o Sistema Informativo, incluindo e priorizando a identidade visual interna e sinalização

⁷ Essa sugestão relaciona-se ao comentário feito pelo Coordenador do Programa de Pesquisa e Experimentação para a Sustentabilidade do Campus (ProPESC) sobre a questão de desenvolver um sistema para que cada unidade compartilhe informações de eventos que estão acontecendo dentro dela e, assim, criando uma nova rotina na universidade. (Cf. pp. 51-52)

A partir desse levantamento, é possível perceber a necessidade de informações referentes aos meios de acesso à Cidade Universitária Armando de Salles de Oliveira, principalmente através de transporte público, que é o mais utilizado para ir até lá e que, quando se trata de ônibus, há diversas possibilidades de linhas que fazem rotas diferentes dentro do *campus*.⁸

Além disso, ainda devido ao dado de que a maioria das pessoas frequenta o *campus* através de transporte público, também se faz importante a presença de sinalizações mais adequadas nos pontos de ônibus para auxiliar aqueles que chegam ou saem da CUASO utilizando esse transporte.

Também é possível verificar que a maioria das pessoas tenta encontrar a localização de algum local por si próprio antes de falar com alguém, mostrando a necessidade de meios de informação que possibilitem essa independência a elas.

Quanto aos aplicativos para *smartphone*, é possível notar que os de comunicação, localização e utilitários são os mais utilizados pelas pessoas, e há indícios de que algumas delas têm feito uso dos *apps* para acesso a informações relacionadas à USP.

Outro dado identificado é o de que boa parte do público da CUASO não tem conhecimento de seu nome completo. Por esse motivo, uma outra maneira de identificar o *campus* se faz necessária, para entendimento geral do público.

Não só isso, a partir dos comentários a respeito da primeira ida ao *campus*, pode-se dizer que o uso de um mapa é essencial para que o público visite o local pela primeira vez. Portanto, o mapa precisa ser muito bom para que as pessoas não se percam e tenham uma experiência inicial de localização dentro do *campus* mais agradável.

Pode-se dizer também que um dos principais problemas apontados pelo público é a sinalização no *campus*. Além disso, como é possível perceber, a divulgação das informações e, principalmente, dos recursos de acesso às informações desenvolvidos e disponibilizados pela USP ainda não é muito eficiente. Diversas pessoas, por exemplo, não sabem a respeito da existência de um site e um aplicativo da USP des-

8 O informativo impresso distribuído na semana dos calouros sobre o BUSP e outras linhas de ônibus que passam pela CUASO informa a lista de avenidas principais pelas quais as linhas de ônibus (sem ser o BUSP) passam, mas não mostram exatamente o trajeto feito dentro da Cidade Universitária). (Cf. p. 55)

tinados exclusivamente para a divulgação de eventos, categorizados, e com possibilidades de busca por categorias e datas. Alguns também não sabem da possibilidade de gerar feeds de informações (RSS) a partir do site institucional e do site de eventos. Outros não sabem da existência de uma página da USP no Facebook. Muitos parecem não saber a respeito dos aplicativos da USP – inclusive a funcionária entrevistada do Centro de Informações, Monica Schütt Dias, não sabia que esse tipo de recurso está disponível.

Ou seja, se as pessoas não sabem da existência de certos meios de acesso às informações a respeito da universidade, torna-se ainda mais difícil que as informações divulgadas nesses meios sejam acessadas ou cheguem de alguma maneira ao público.

Considerando-se que a maioria das pessoas que respondeu o questionário frequenta a Cidade Universitária há mais de três anos, pode-se dizer que os problemas apontados ainda afetam mesmo quem, supostamente, já conhece bem a USP e está habituado ao *campus*.

Sendo assim, fica evidente a necessidade de uma reformulação da sinalização interna do *campus* e do sistema de divulgação e acesso às informações da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira e da Universidade de São Paulo em geral.

Como se verá mais adiante, a partir desse levantamento, foi possível estabelecer um recorte (cf. capítulo 4. *O projeto | Briefing*) que contemplaria tanto a questão do acesso às informações como a da localização no *campus*.

3

O GUIA

Para que um guia da Universidade de São Paulo seja desenvolvido, é necessário compreender a função de um guia, conhecer o que existe e é disponibilizado no mercado, os tipos de informações que os guias podem contemplar, levantar suas características e recursos utilizados para que suas informações sejam bem organizadas e apresentadas ao leitor ou usuário.

Para tanto, foi feita uma pesquisa a respeito do que é o guia, bem como um levantamento de diversos guias impressos e digitais junto a uma breve análise a respeito de cada um, traçando características como suporte utilizado, tipo de informações abordadas, o que o destaca em relação a outros, etc.

A partir, então, desse levantamento, foi possível traçar um panorama geral a respeito dessa fonte de informações que é o guia.

3.1. O QUE É O GUIA

O guia, segundo diversos dicionários, pode referir-se à uma pessoa ou ao objeto que fornece informações e dicas úteis a respeito de algo. Entre as definições encontradas, seguem as mais interessantes.

Segundo o dicionário Michaelis *on-line*, a palavra guia, enquanto substantivo masculino, pode ser definida como:

[...] **sm** **1** Homem que guia, conduz ou dirige uma excursão ou dá indicações locais aos excursionistas ou viajantes; cicerone. **2** O que dirige; condutor. **3** Caderno, folha ou livrinho, que contém indicações úteis a respeito de uma região ou cidade (situação de ruas, lugares pitorescos, horários de trens etc.). [...] (MICHAELIS, c2009, *on-line*, grifos da autora)

Um guia (seja ele uma pessoa ou um objeto) tem como objetivo guiar alguém. Guiar no sentido de auxiliar alguém a alcançar o seu destino em um local desconhecido, mostrando ou indicando um caminho, e de fornecer informações a respeito de algo ou de algum lugar até então desconhecido, apresentando dados interessantes, explicando seu significado, importância e funcionamento, e, assim, possibilitando que esse alguém forme uma opinião, saiba como fazer algo ou tome uma decisão em relação àquilo de que não tinha conhecimento.

Um guia apresenta caminhos, instruções, conselhos, informações úteis que chamem a atenção e que sirvam como referência rápida sobre algo ou algum lugar para alguém. O guia pode ser uma pessoa, um livro, um documento, um dispositivo eletrônico e, até mesmo, uma placa (sinalização).¹

- 1 O dicionário da Oxford define guia ("guide", em inglês) da seguinte maneira:

NOUN

1 A person who advises or shows the way to others: 'this lady is going to act as our guide for the rest of the tour'

1.1 A professional mountain climber in charge of a group.

2 A thing that helps someone to form an opinion or make a decision or calculation: 'here is a guide to the number of curtain hooks you will need'

2.1 A book, document, or display providing information on a subject or about a place: 'a guide to baby and toddler care' [...]

VERB

1 [WITH OBJECT] Show or indicate the way to (someone): 'he guided her to the front row and sat beside her'

1.1 Direct the motion or positioning of (something): 'the groove in the needle guides the thread' [...]

(OXFORD DICTIONARIES, 2014, *on-line*)

O dicionário da Dictionary.com, por sua vez, fornece a seguinte definição:

Verb (used with object), guid-ed, guid-ing.

1. to assist (a person) to travel through, or reach a destination in, an unfamiliar area, as by accompanying or giving directions to the person: He guided us through the forest.

2. to accompany (a sightseer) to show points of interest and to explain their meaning or significance. [...]

Noun

6. a person who guides, especially one hired to guide travelers, tourists, hunters, etc.

7. a mark, tab, or the like, to catch the eye and thus provide quick reference.

8. a guidebook.

9. a book, pamphlet, etc., giving information, instructions, or advice; handbook: an investment guide.

10. a guidepost. [...]

(DICTIONARY.COM, 2014, *on-line*)

Por último, a definição dada pelo dicionário da Cambridge é a seguinte:

Noun

> A person whose job it is to show a place or a route to visitors:

Our tour guide in Rome was a lovely young woman who spoke perfect English.

> A guide is also a book or piece of information that gives advice or help on how to do or understand something:

a travel guide

a guide to the best to the best restaurants

a tax guide

(CAMBRIDGE DICTIONARIES ONLINE, 2014, *on-line*)

3.2. GUIAS EXISTENTES

O guia, como apresentado no item anterior, pode estar em diversos suportes e pode apresentar diversos tipos de informações, dependendo de seu caráter e daquilo que se propõe a explicar a respeito.

Uma vez que o guia tem como objetivo explicar ou fornecer informações ou instruções sobre algo ou algum lugar, o assunto por ele abordado pode variar imensamente. Sendo assim, existem diversos tipos de guias: os guias de turismo e viagem, os guias telefônicos, os guias de ruas, os manuais de instruções (em inglês, “user’s guide”, também podem ser considerados guias), os guias do estudante, entre outros.

Sabendo-se que o guia a ser desenvolvido terá como foco a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, que trata-se de um local e, como o próprio nome já diz, apresenta a complexidade de uma cidade, os guias que melhor se relacionam ao projeto são, além dos guias de universidades, os guias de turismo e viagem e os guias de ruas.

Com o objetivo, então, de levantar as diferentes características que fazem parte desses tipos de guias, bem como os tipos de informações que podem ser contempladas, a maneira como elas podem ser apresentadas e organizadas, etc., foi feita uma breve análise² de alguns guias existentes dos tipos mencionados acima.

A partir dessa análise, foi possível perceber que os guias apresentam diferentes informações e fazem uso de recursos diversos, de acordo com seu suporte, e que se adequem à complexidade do local sobre o qual pretendem informar.

Apesar dessas variedades, também existem tipos de informações e recursos que se repetem ou assemelham entre os guias analisados. Entre as informações recorrentes, encontram-se:

- informação / descrição a respeito da cidade, do parque, da exposição ou qualquer coisa que o guia tenha como tema;
- indicações de pontos turísticos, locais, eventos, entre outras atrações do local ao qual o guia se refere, bem como descrições e informações úteis sobre essas atrações, como endereço, horário de funcionamento ou acontecimento, contato e *website*;

2 Uma tabela completa com a análise feita pode ser encontrada no anexo d (p. 410).

- sugestões de rotas;
- curiosidades e informações históricas sobre os locais e atrações (dependendo da extensão do guia).

Entre os recursos recorrentes, podem ser citados:

- instruções sobre como usar o guia;
- uso de mapas, plantas baixas ou esquemas, que representem o local e cujos níveis de detalhamento variem de acordo com a complexidade do espaço representado;
- uso de imagens (principalmente fotografias e ilustrações), que complementem a informação dada no guia ou sirvam de referência para a identificação da construção ou do objeto quando vistos “ao vivo”;
- separação das informações em seções ou categorias;
- uso de código de cores para indicar diferentes regiões de um local ou diferentes categorias de informação;
- uso de ícones e legendas para identificação de espaços e serviços (toaletes, entradas, saídas de emergência, recepção, etc.);
- uso de indicadores para situar o leitor em relação à seção, página ou tela do guia que ele está lendo;
- apresentação das informações em mais de uma língua.

Não só isso, fizeram parte dessa análise dois guias digitais. Assim, foi possível perceber que o guia digital possibilita, além do que o impresso também oferece, a apresentação de uma maior quantidade de informações e sua constante atualização (coisa que não é possível no papel). Por outro lado, o impresso não depende de conexões às redes de internet que, dependendo de onde a pessoa se encontra, pode não funcionar.

Por último, vale ressaltar a existência de aplicativos desenvolvidos por universidades, a exemplo do *app* do Instituto de Tecnologia de Massachussetts (MIT), que, uma vez que apresentam informações a respeito da universidade, tais como mapas, localizações de suas unidades, eventos, locais para alimentação, etc., também podem ser considerados guias.

Como cada um dos guias analisados apresenta algo de interessante a seu respeito, todos são referências a serem utilizadas no projeto. O aplicativo do MIT, principalmente, é um grande referencial por ter como tema a universidade e por, assim, assemelhar-se mais ao objetivo desse trabalho - o desenvolvimento de um guia para a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

Segue a lista do conjunto de guias considerados no processo dessa breve análise.

3.2.1. España – Michelin

Tipo: Guía Turístico

Tema: Espanha (país)

Suporte: Livro (288 págs.)

Formato fechado: 12,2 cm x 26 cm

Formato aberto: 24,4 cm x 26 cm

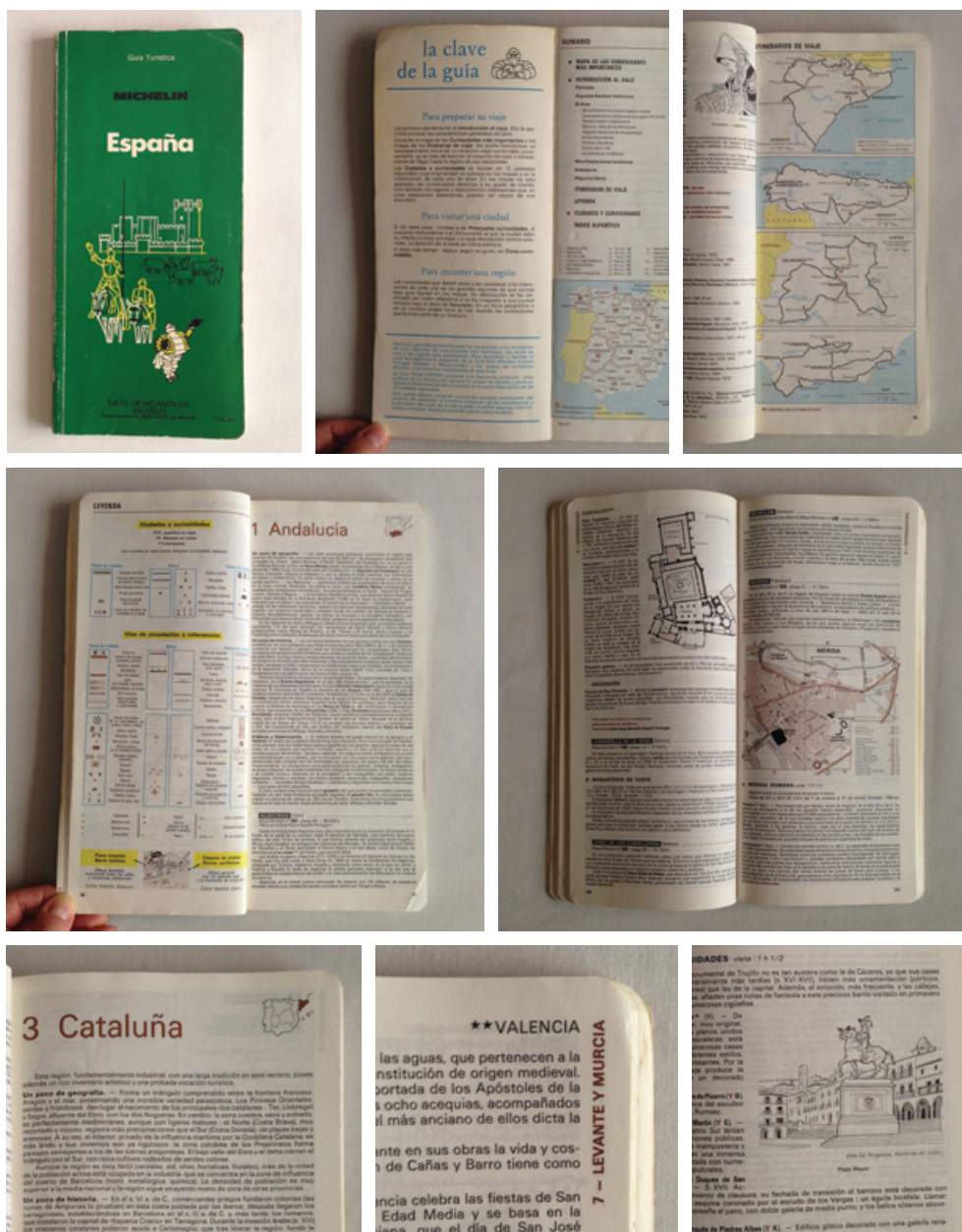


Figura 108. Guía Michelin - España

3.2.2. Top 10 Berlin – DK Eyewitness Travel

Tipo: Guia turístico
Tema: Berlin (cidade)
Suporte: Livro (192 págs.)
Formato fechado: 10,2 cm x 9,2 cm
Formato aberto: 20,4 cm x 9,2 cm



Figura 109. Top 10 Berlin

VERSÃO REDUZIDA (GUIA DOBRÁVEL)

Suporte: Folder (8 dobras)
Formato fechado: 8,5 cm x 8,5 cm
Formato aberto: 56 cm x 25 cm



Figura 110. Top 10 Berlin - Mapa/Guia de bolso

3.2.3. Nova York – Guia visual da Folha de S.Paulo

Tipo: Guia turístico visual
Tema: Nova York (cidade)
Suporte: Livro (448 págs.)
Formato fechado: 13 cm x 22 cm
Formato aberto: 26 cm x 22 cm



Figura III. Guia visual de Nova York

3.2.4. Melbourne – Guia e mapa: a cidade na palma da mão – Guia visual de bolso da Folha de S.Paulo

Tipo: Guia turístico visual

Tema: Melbourne (cidade)

Suporte: Livreto (64 págs.)

Formato fechado: 7,5 cm x 15,5 cm

Formato aberto: 22,5 cm x 15,5 cm



Figura 112. Guia visual de Melbourne

3.2.5. Gray Line New York

Tipo: Guia de tours da companhia Gray Line

Tema: Tours de ônibus pela cidade de Nova York

Suporte: Folder (7 dobras)

Formato fechado: 10,0 cm x 23,0 cm

Formato aberto: 72,0 cm x 23,0 cm



Figura 113. Guia de tours da Gray Line New York

3.2.6. Ouro Preto. Portas e sorrisos sempre abertos. – Prefeitura de Ouro Preto

Tipo: Guia turístico

Tema: Ouro Preto (cidade)

Suporte: Folder (6 dobras)

Formato fechado: 11,0 cm x 8,0 cm

Formato aberto: 44,0 cm x 32,0 cm

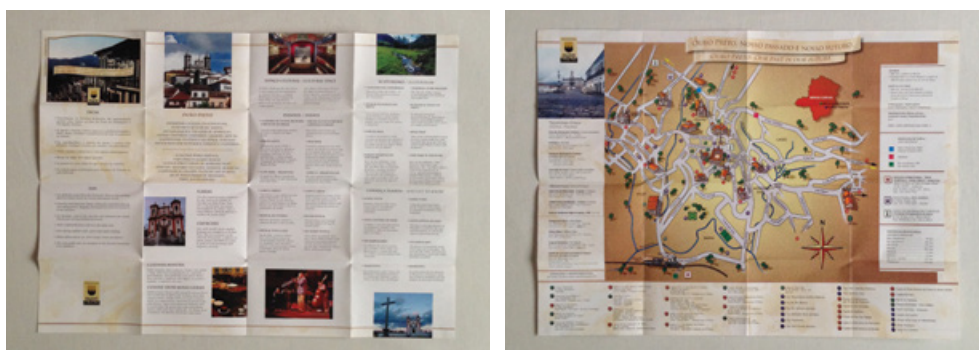


Figura 114. Guia de Ouro Preto

3.2.7. Edifício Altino Arantes – Santander

Tipo: Guia do visitante

Tema: Edifício Altino Arantes e sua vista

Suporte: Catálogo (12 págs.)

Formato fechado: 13,3 cm x 21,0 cm

Formato aberto: 26,6 cm x 21,0 cm



Figura 115. Guia do visitante – Edifício Altino Arantes

3.2.8. Museu Nacional de Arte Antiga

Tipo: Guia do visitante

Tema: Exposições do Museu Nacional de Arte Antiga

Suporte: Folder (3 dobras)

Formato fechado: 7,5 cm x 21 cm

Formato aberto: 30 cm x 21 cm



Figura 116. Guia de exposições do Museu Nacional de Arte Antiga

3.2.9. Parque y Palacio de la Pena

Tipo: Guia do visitante

Tema: Parque e Palácio da Pena (parque de Sintra, em Portugal)

Suporte: Folder (3 dobras cruzadas)

Formato fechado: 10,5 cm x 15,0 cm

Formato aberto: 42,0 cm x 30,0 cm



Figura 117. Guia do visitante - Parque y Palacio de la Pena

3.2.10. Guia da Semana (www.guiadasemana.com.br)

Tipo: Guia de entretenimento, lazer e cultura

Tema: Entretenimento, lazer e cultura em cidades do Brasil

Suporte: Computador (navegador / browser)

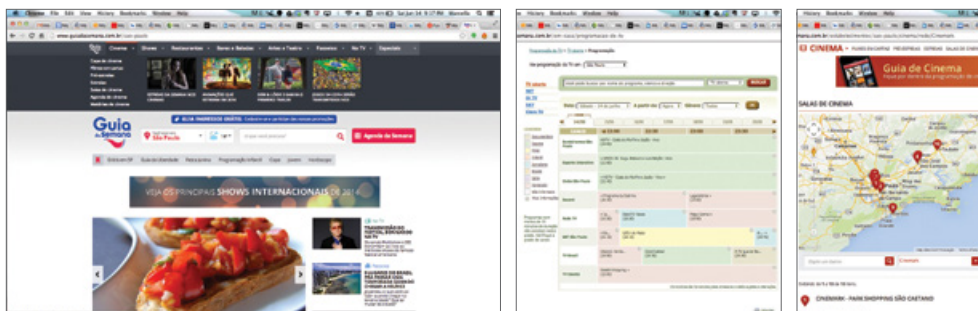


Figura 118. Guia da Semana on-line

3.2.11. Cao Guimarães – Itaú Cultural

Tipo: Guia do visitante

Tema: Visita guiada à exposição de Cao Guimarães

Suporte: iPhone (publicação digital)

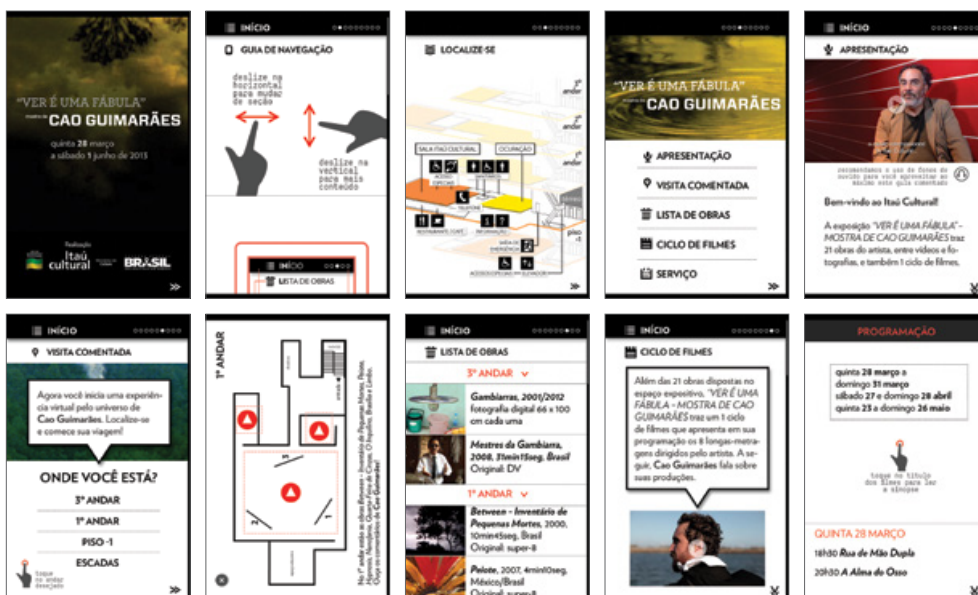


Figura 119. Cao Guimarães – Visita Guiada

3.2.12. MIT

Tipo: Guia da universidade

Tema: MIT (universidade)

Suporte: iPhone (aplicativo)

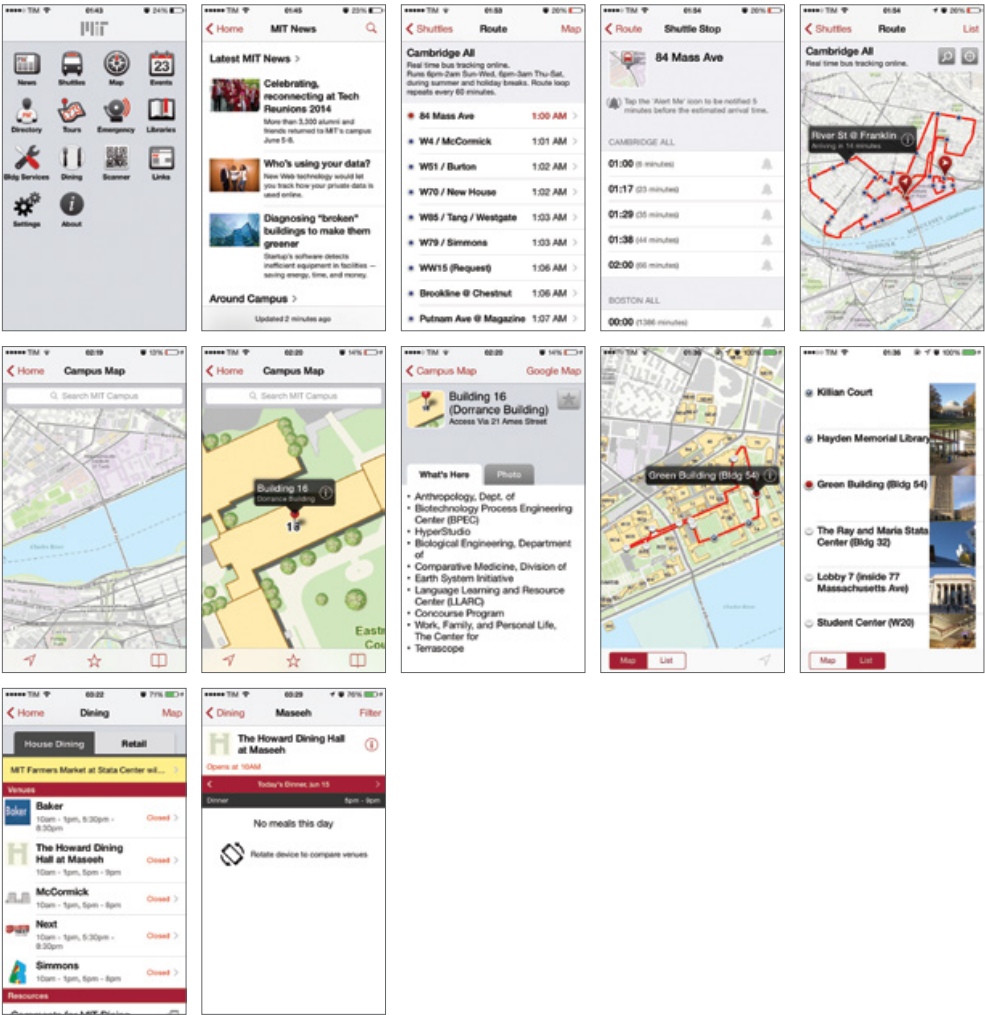


Figura 120. Aplicativo do MIT

4

O PROJETO | BRIEFING

A partir dos levantamentos feitos, chegou-se à conclusão que, mais do que produtos específicos (mapa, folder, site, etc.), seria necessário partir de um projeto complexo envolvendo uma ecologia de sistema de informações (descrita adiante, no tópico 4.3. *Ecologia do sistema de informações*), dentro da qual encontram-se elementos que podem compor o recorte a partir do qual se constituirá esse projeto.

O presente capítulo tratará, então, desse recorte, da ecologia do sistema de informações, do público-alvo e da análise de contexto.

4.1. PÚBLICO-ALVO

O público-alvo desse projeto são os frequentadores da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira – um público bastante variado, de diferentes faixas etárias (a partir dos 17 anos), sexos e classes sociais, que têm diferentes vínculos com a Universidade de São Paulo e que fazem uso dos espaços e da infraestrutura do *campus* de maneiras diferentes.

Pessoas que ainda não conhecem a CUASO e desejam visitá-la; pessoas que já conheçam e queiram explorá-la melhor ou procurem eventos de interesse dentro do *campus* também fazem parte desse público-alvo.

Assim, entre os que frequentam a Cidade Universitária, podem ser mencionados os seguintes públicos:

- Alunos de graduação
- Alunos de pós-graduação *stricto sensu* (mestrado e/ou doutorado)
- Alunos de cursos de aperfeiçoamento, atualização, difusão, especialização, ou outras atividades
- Alunos de iniciação científica
- Alunos dos cursinhos pré-vestibular da USP
- Alunos de cursos livres de línguas (que são ou não alunos da USP)
- Alunos da Escola de Aplicação da Faculdade de Educação (Ensino Fundamental e Ensino Médio)
- Pais dos alunos da Creche e Pré-Escola ou da Escola de Aplicação
- Professores
- Funcionários
- Intercambistas

- Terceiridade
- Vestibulandos
- Alunos de outras universidades (ou outro *campus* da USP) cursando disciplina(s) optativa(s) ou participando de atividades na Cidade Universitária
- Visitantes do Hospital Universitário, da Clínica Odontológica, do Hospital Veterinário e do Centro de Práticas Esportivas (CEPE)
- Visitantes de eventos e espaços culturais
- Ciclistas, atletas
- Motoristas fugindo do trânsito
- Pessoas que visitam as redondezas

4.2. ANÁLISE DE CONTEXTO

Entre os diversos guias existentes, aqueles que têm maior relação com a proposta de desenvolvimento de um guia da Universidade de São Paulo são os guias turísticos, de ruas, do visitante e da universidade.

Esses tipos de guia podem ser físicos ou digitais e podem ser apresentados em diferentes suportes: livros, folders, computadores (*browser*, navegador de internet) ou dispositivos móveis (aplicativos, publicações digitais).

Seus tipos de informações variam de acordo com aquilo sobre o que o guia pretende explicar, porém é recorrente que qualquer um deles apresente informações úteis do lugar a que o guia se refere e das atrações locais sugeridas, como endereço, localização no mapa/planta baixa/esquema, número de telefone, horário de funcionamento, etc. Alguns guias contêm informações mais aprofundadas, como dados históricos e curiosidades sobre o local e suas atrações.

Todos os guias fazem uso de diferentes recursos para facilitar a compreensão de seu conteúdo e a interação do usuário com eles. É comum encontrar instruções sobre como usar o guia; mapa, planta baixa ou esquema, que represente o local; ícones e legendas; categorização das informações; entre outros.

A principal distinção entre os guias físicos e digitais está no fato de que os físicos oferecem informações que sejam mais duradouras,

enquanto os digitais podem contemplar aquelas que são variáveis (exemplo: guias físicos sugerem eventos que acontecem anualmente, enquanto guias digitais podem oferecer programações de eventos que variam diariamente).

4.3. ECOLOGIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES

Considerando-se os diversos problemas verificados através do levantamento de dados, ficou evidente a necessidade de uma reestruturação do sistema de informações da Universidade de São Paulo.

Além disso, devido à variedade de públicos e suas necessidades em termos de informações e meios de acessos a elas, tanto materiais impressos quanto digitais se mostram necessários.

Por esses motivos, entendeu-se que o ideal seria que o guia fosse apenas uma das partes componentes de um grande e repensado sistema de informações, como apresentado a seguir.

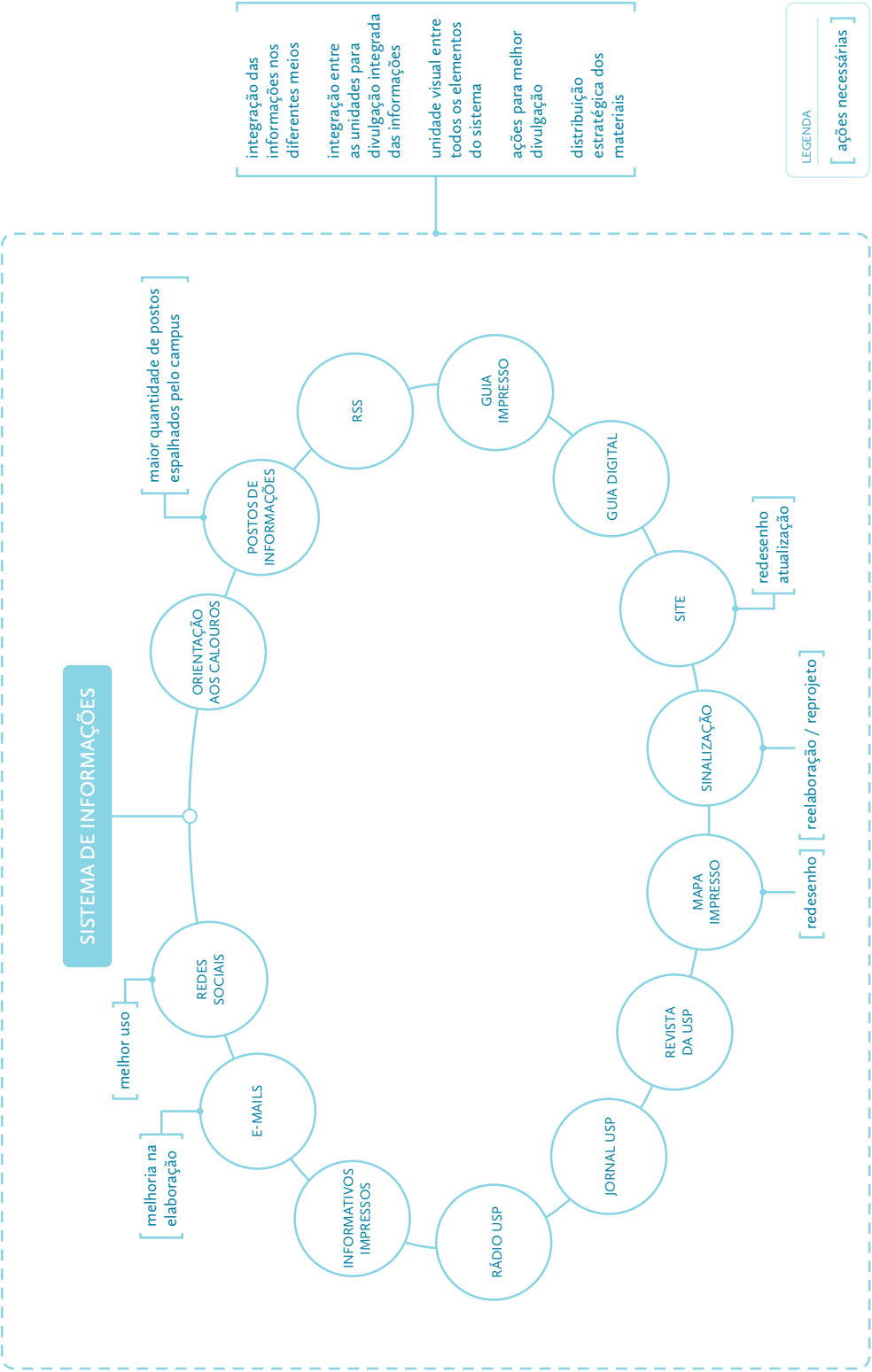


Figura 121. Ecologia do sistema de informações.

4.4. RECORTE

Entre os diversos elementos contidos no sistema de informações, esse projeto tem como objetivo desenvolver um guia da Universidade de São Paulo para a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

Dois tipos de guia podem ser desenvolvidos: impresso ou digital.

Uma vez que entre os tipos de informações mais acessados pelos públicos da USP encontram-se eventos e festas que acontecem dentro da universidade, bem como cardápios dos bandejões, o guia digital é o que melhor se adequa por possibilitar uma fácil atualização dos dados e, assim, apresentar dados que variam semanalmente.

Além disso, o guia digital pode conter uma maior variedade de informações, contemplando com mais facilidade os diferentes tipos de informações necessários para os diversos tipos de públicos da CUASO, e pode fazer uso de recursos de busca e filtragem por palavras-chaves ou categorias, como muitas pessoas citaram em suas sugestões e comentários sobre o que seria ideal para o acesso às informações.

Entre as duas possibilidades de suporte para o guia digital, computador ou dispositivo móvel, este segundo pode não ser o mais democrático possível, mas a tendência é o crescimento do uso de *smartphones* e *tablets*, bem como de aplicativos desenvolvidos para esses dispositivos, e a USP ainda não faz o melhor uso possível dessa tecnologia.

Sendo assim, o projeto focará no desenvolvimento de um guia no formato de aplicativo para *smartphones*.

5

DESIGN DE INTERAÇÃO, INTERFACE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Uma vez que o recorte selecionado para o projeto foi o desenvolvimento de um aplicativo para *smartphone*, fez-se necessária uma pesquisa a respeito dos campos de design relacionados a esse tipo de produto / serviço.

Sendo assim, seguem considerações a respeito do Design de Interação, do Design de Interface e do Design de Experiência do Usuário – campos correlacionados que fazem parte do desenvolvimento de projetos como o de aplicativos para *smartphone*.

5.1. DESIGN DE INTERAÇÃO

Bill Moggridge, designer do primeiro computador portátil (o *GRiD Compass*, de 1981) e fundador do escritório de design IDEO, encontrou-se, na década de 80, praticando novas atividades dentro do campo do design e acabou criando uma nova disciplina que as englobasse. Em seu livro, *Designing Interactions*, Moggridge (2007, p. 14, tradução nossa) explica:

“Eu senti que havia uma oportunidade de criar uma nova disciplina de design, dedicada à criação de soluções imaginativas e atrativas em um mundo virtual, no qual poder-se-ia projetar comportamentos, animações e sons, assim como formas. Isso seria o equivalente ao design industrial, porém em softwares ao invés de objetos tridimensionais. Assim como o design industrial, a disciplina estaria preocupada com os valores subjetivos e qualitativos, partiria das necessidades e dos desejos das pessoas que utilizam um produto ou serviço, e se esforçaria em criar designs que oferecessem prazer estético, assim como satisfação e apreciação duradouras.”

Em sua primeira conferência sobre essa nova disciplina, em 1984, Moggridge descreveu-a como “Soft-face”, uma combinação dos termos “Software” e “Interface”. Tempos depois, ele passou a chamá-la da maneira que se mantém até hoje: Design de Interação.

O livro *Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices*, de Dan Saffer (2010), apresenta explicações a respeito do Design de Interação. De acordo com o autor, o design de interação diz respeito ao comportamento – “Qualquer momento em que comportamento – como um produto funciona – está envolvido, designers de interação poderiam estar envolvidos. Na verdade, para a melhor ex-

periência, eles *devem* estar envolvidos.” (SAFFER, 2010, p. 2, tradução nossa). Isso porque o designer de interação projeta para a possibilitar as interações (transações entre duas entidade; trocas de informações ou de bens ou serviços entre pessoas, máquinas e/ou sistemas).

Segundo Saffer (2010), o design de interação apresenta raízes interdisciplinares no design industrial e de comunicação, nos fatores humanos e na interação homem-computador. Assim como outras disciplinas de artes aplicadas, o design de interação envolve diversos métodos e metodologias em suas tarefas. Além disso, se utiliza de abordagens e formas de trabalhar que também são comuns no campo do design gráfico e do desenho industrial. Entre elas, Dan Saffer (2010) cita:

- **Foco no usuário**

“Designers são defensores dos usuários finais.” (SAFFER, 2010, p. 6, tradução nossa).

- **Busca de alternativas**

Criação de múltiplas possibilidades de solução para os problemas.

- **Utilização de ideação e prototipagem**

Busca de soluções através de brainstorming e da construção de modelos / protótipos para testá-las. Um protótipo não representa necessariamente a solução, apenas uma solução.

- **Colaboração e abordagem de restrições**

Designers geralmente trabalham em equipes e produzem aquilo que desejam dentro das restrições (de materiais, dinheiro, tempo, etc.) que possuem.

- **Criação de soluções apropriadas**

As soluções criadas pelos designers geralmente são adequadas a um projeto em particular, para solucionar um determinado problema, dentro de um determinado contexto. “Soluções de design devem ser adequadas à situação.” (SAFFER, 2010, p. 7, tradução nossa).

- **Abrangência de uma vasta gama de influências**

Uma vez que diversas áreas de estudos (ergonomia, psicologia, economia, arte, etc.) fazem parte do design, as inspirações e soluções dos designers são influenciadas por essa multidisciplinaridade.

- **Incorporação de emoção**

“No design, produtos sem um componente emocional são ‘sem vida’ e não se conectam com as pessoas. Emoção precisa ser

cuidadosamente incluída nas decisões de design.” (SAFFER, 2010, p. 8, tradução nossa).

O esquema a seguir apresenta a relação entre o design de interação e as disciplinas que o cercam.

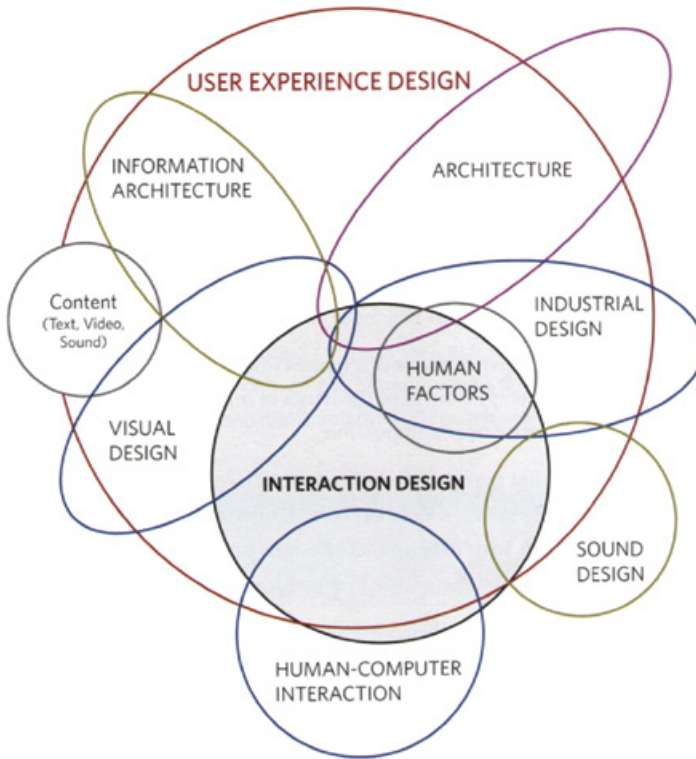


Figura 122. As disciplinas que cercam o Design de Interação.

Como é possível verificar no esquema, o campo do design de interação, assim como outras disciplinas, está dentro do campo do design de experiência do usuário¹ (que, segundo Saffer (2010), verifica todos os aspectos do contato do usuário com um produto, certificando-se de que eles estejam em harmonia).

Entre as diferentes disciplinas que fazem parte do design de interação, encontram-se:

- **Arquitetura da informação** (relacionada à estrutura (organização e categorização) do conteúdo)

1 Verificar item 5.3. *Design de Experiência do Usuário*, p. 181.

- **Design visual** (relacionado à criação de linguagem visual para comunicação do conteúdo, envolvendo fontes, cores, *layout*, etc.)
- **Design industrial** (relacionado à forma; moldagem de objetos que comuniquem seu uso e sejam funcionais)
- **Fatores humanos** (área que garante que os produtos estejam em conformidade com as limitações (físicas e psicológicas) do corpo humano)
- **Interação homem-computador** (estritamente relacionada ao design de interação, porém com métodos mais quantitativos, ligados à engenharia e à ciência da computação)
- **Arquitetura** (relacionada aos espaços físicos)
- **Design de som** (responsável pela criação de um cenário sonoro através de conjuntos de ruídos, palavras faladas ou música)

Apesar de independentes, essas disciplinas sobrepõem-se bastante. Nessas sobreposições “(...) podem estar grandes áreas de atuação, tais como o design de interface, no qual o design visual e o design de interação se encontram; ou a navegação, onde o design visual e o design de interação encontram-se com a arquitetura de informações.” (SAFFER, 2010, p. 22)

Saffer (2010) explica que os designers de interação trabalham com uma ampla variedade de produtos, sendo eles digitais (softwares), analógicos (robôs), físicos (aparelhos eletrônicos) ou imateriais (interfaces gestuais); ou até mesmo uma combinação desses tipos. Para o desenvolvimento de bons produtos, as disciplinas acima mencionadas devem ser trabalhadas em harmonia.

Além disso, Saffer (2010, p. 25, tradução nossa) afirma que:

“Os produtos nos quais os designers de interação trabalham estão cada vez mais conectados a um serviço, chegando ao ponto em que pode não ser mais significativo para o design de interação distingui-los. Um *serviço* é uma cadeia de atividades sequenciais, paralelas ou não-lineares, ou eventos, que formam um processo e que têm valor para o usuário final.”

Segundo Shelley Evenson, professora e diretora dos estudos de pós-graduação da Escola de Design da Universidade Carnegie Mellon, à respeito do Design de Serviços *versus* o Design de Produtos:

“Quando você está projetando um produto, muito do foco está em mediar a interação entre a pessoa e o artefato. (...) No design de serviço, os designers devem criar recursos que conectem pessoas a pessoas, pessoas a máquinas e máquinas a máquinas. Você deve considerar o ambiente, o canal, o ponto de contato. (...)” (SAFFER, 2010, p. 26, tradução nossa).

Sendo assim, pensar no produto com uma mentalidade de design de serviços pode ajudar o designer a desenvolver produtos ainda mais integrados a seus serviços e que façam sentido, além de serem utilizáveis e úteis, e, até mesmo, cativantes e divertidos.

Voltando ao campo do design de interação, segundo Dan Saffer (2010), há diferentes abordagens que podem ser utilizadas para o desenvolvimento de um projeto:

- **Design centrado no usuário**

Abordagem mais popular atualmente, o design centrado no usuário tem como filosofia: “os usuários sabem melhor”. Os designers desenvolvem soluções com base nas necessidades, nos objetivos e nas preferências do usuário, que devem, idealmente, participar de todas as etapas do projeto e que chegam a ser vistos como co-criadores por alguns designers.

O conceito do design centrado no usuário está “na crença de que os designers devem tentar ajustar os produtos às pessoas ao invés do contrário.” (SAFFER, 2010, p. 33, tradução nossa).

- **Design centrado na atividade**

O design centrado na atividade tem como foco o comportamento envolvido em determinadas tarefas. Nessa abordagem, a atividade (conjunto de ações e decisões que são feitas com um propósito) e as ferramentas utilizadas para apoiá-la são o centro do processo de design. Os designers focam na criação de um suporte para a atividade em si, levando em consideração o propósito dessa atividade (e, não necessariamente, o objetivo final dela). Assim, o design centrado na atividade é recomendado para ações complicadas ou para produtos com muitos e variados usuários.

- **Design de sistemas**

Nessa abordagem, o centro do processo de design está no sistema, ou seja, num conjunto de entidades (componentes) que agem umas sobre as outras.

“Designers que utilizam o design de sistemas focam em todo o contexto de uso, não apenas em um único objeto ou aparelho. O design de sistemas pode ser pensado como um olhar rigoroso no amplo contexto em que um produto ou serviço será usado.” (SAFFER, 2010, p. 38, tradução nossa).

Os designers, então, projetam os componentes que o sistema deve ter.

- **Design genial**

Nomeada “design genial” por Saffer (2010), essa abordagem baseia-se na sabedoria e na experiência do designer para a tomada de decisões. “Os designers usam seu melhor julgamento sobre o que os usuários querem e, então, projetam o produto baseado nesse julgamento.” (SAFFER, 2010, p. 43, tradução nossa). Nesse caso, os designers levam os usuários em consideração, mas não os envolvem no processo; utilizam-se de seus conhecimentos pessoais para determinar as vontades, necessidades e expectativas dos usuários. Assim, o designer (que deve ser experiente) pode projetar de maneira mais livre e o resultado final do design reflete, mais do que nas outras abordagens, a sensibilidade do próprio designer.

Essas abordagens podem ser utilizadas em diferentes situações e os designers podem optar por trabalhar cada vez com uma (ou mais) delas, de acordo com o projeto / o problema a ser solucionado e com a abordagem que melhor se adéqua a ele. Segundo Saffer (2010, p. 46, tradução nossa):

“A maioria dos designers sente-se mais confortável com uma abordagem do que com as outras, apesar de diversos designers mesclarem as abordagens enquanto trabalham. (...) Mas os melhores designers são aqueles que conseguem se mover entre essas diferentes abordagens conforme a situação exigir, por isso é bom conhecer todas elas.”

Não só isso, os designers devem enriquecer seus projetos, refinando o conceito e trabalhando nos detalhes, até que eles estejam agradáveis no quesito funcional e estético. E, assim como em outros campos do design, as restrições / os limitadores estão presentes no processo de desenvolvimento de um projeto de design de interação e devem ser levados em consideração:

- Tempo
- Dinheiro
- Tecnologia
- Necessidades do negócio
- Necessidades do usuário
- Contexto
- Ferramentas
- Equipe
- O próprio designer

Mesmo com esses limitadores, todos os projetos devem seguir certos princípios e fundamentos do design de interação. Saffer (2010) cita os seguintes:

- **Manipulação direta e indireta**

Os objetos digitais podem ser manipulados de duas maneiras: direta ou indiretamente.

A **manipulação direta** se refere ao processo em que o objeto pode ser selecionado por alguma extensão da mão (dedo, mouse, etc.) para manipulá-lo (movê-lo, ampliá-lo, arrastá-lo...). Uma vez que a manipulação direta está mais próxima de nossas experiências físicas, ela é mais fácil de ser aprendida e usada (podemos, inclusive, mimetizar uma ação para que seja similar à uma manipulação de objeto no mundo físico).

Já a **manipulação indireta** se refere a quando utilizamos um comando, menu, gesto ou comando por voz, que não são diretamente uma parte do objeto digital, para alterá-lo.

Por exemplo: em um computador, podemos selecionar um arquivo e arrastá-lo até o ícone da lixeira para deletá-lo (manipulação direta) ou podemos clicar sobre esse arquivo com o botão direito do mouse e selecionar o comando de movê-lo para a lixeira (manipulação indireta).

“Designers de interação precisam decidir como os objetos digitais podem ser manipulados em seus produtos: diretamente, indiretamente, ou (cada vez mais frequentemente) das duas maneiras.” (SAFFER, 2010, p. 130, tradução nossa).

- **Affordances**

“A maneira como alguma coisa se manifesta nos dá dicas sobre como ela se comporta e como devemos interagir com ela (...).” (SAFFER, 2010, p. 130, tradução nossa). “Affordance” é uma propriedade (ou conjunto de propriedades), geralmente contextual e cultural, que oferece indicações sobre como interagir com um objeto. Assim,

“A aparência é a maior fonte do que o psicólogo cognitivista James Gibson, em 1966, chamou de *affordances*. (...) O design de interação, especialmente na fase de refinamento, pode ser pensado, em partes, como o fornecimento de *affordances* para que os recursos e funcionalidades de um produto possam ser descobertos e usados corretamente.” (SAFFER, 2010, p. 130-131, tradução nossa).

- **Feedback e Feedforward**

Feedback é uma indicação de que algo aconteceu. Toda ação feita por alguém utilizando um produto ou serviço deve estar acompanhada de um reconhecimento dessa ação. Ou seja, o usuário deve

perceber o que está acontecendo através de sua ação. Por exemplo, ao mover o mouse, o cursor apresentado na tela deve mover-se. “Projetar o feedback *apropriado* é tarefa do designer. O designer tem que determinar quão rápido o produto ou serviço irá responder e de que maneira.” (SAFFER, 2010, p. 130, tradução nossa).

Feedforward é uma dica ao usuário que permite que ele saiba o que acontecerá antes de ele executar a ação. Isso faz com que a pessoa sinta-se mais confiante ao acionar algo. Um feedforward pode ser, por exemplo, a mensagem “Ao apertar esse botão, seu pedido será submetido”.

- **Modelo mental**

Modelo mental refere-se ao entendimento interno que um usuário tem sobre o funcionamento de um sistema ou objeto (o que não necessariamente quer dizer que o usuário saiba como algo realmente funciona).

“Os modelos mentais são geralmente construídos pelos usuários a partir das dicas dadas pelo designer na forma de affordances, feedback e feedforward. (...) os designers podem manipular o modelo mental do usuário significativamente, escondendo ou expondo o funcionamento interno do produto.” (SAFFER, 2010, p. 133, tradução nossa).

- **Padrões**

Há uma discussão sobre seguir ou quebrar os padrões estabelecidos na prática do design de interação. Segui-los faz com que o usuário saiba mais facilmente como utilizar seu produto. Ignorá-los faz com que o usuário tenha que aprender algo novo, que não funciona como os demais produtos, e, assim, pode causar frustração e aborrecimento.

Por isso, o ideal é que o designer “(...) ignore os padrões apenas quando a nova maneira de executar uma tarefa for nítida e significativamente melhor do que aquela que os usuários tenham usado anteriormente.” (SAFFER, 2010, p. 134, tradução nossa).

Novos padrões podem ser criados e não precisam ser mudanças radicais. No entanto, deve-se tomar cuidado para que isso não vá contra as expectativas do usuário sobre como o produto deve funcionar.

- **Lei de Fitts**

O psicólogo Paul Fitts, em 1954, publicou uma lei que declara que a **distância** até o alvo e o **tamanho** dele determinam o tempo que demora para se mover de um ponto inicial até o alvo

final. Ou seja, quanto mais próximo e maior for o alvo, mais rápido conseguimos atingi-lo.

Essa lei tem três principais implicações no design de interação:

- 1) Os objetos clicáveis, tais como botões, precisam ter um tamanho sensato.
- 2) Bordas e cantos da tela são locais excelentes para posicionar elementos como barras de menu e botões (isso porque as bordas e os cantos são grandes alvos e não podem ser ultrapassados pelo usuário – são fáceis de alcançar).
- 3) Controles que aparecem próximos ao elemento com o qual o usuário está interagindo podem ser acessados mais rapidamente do que menus *pull-down* ou barras de ferramentas.

- **Lei de Hick**

Também conhecida como Lei de Hick-Hyman, essa lei declara que o tempo que os usuários levam para tomar uma decisão é determinado pelo número das possíveis escolhas que eles têm. Segundo essa lei, as pessoas não analisam as possibilidades uma a uma, mas agrupam-nas em categorias e vão eliminando cerca de metade delas por vez, até chegar a uma decisão. Por esse motivo, a Lei de Hick declara que “(...) um usuário fará escolhas mais rápidas a partir de um menu de 10 itens do que de dois menus com 5 itens cada”. Isso traz uma implicação controversa ao design, uma vez que pode-se entender que dar mais opções simultaneamente é melhor do que organizá-las em grupos menores de forma hierárquica.

Além disso, a Lei de Hick também declara que a familiaridade com as escolhas e o formato delas (sons, palavras, vídeos ou botões) também influencia no tempo da tomada de decisão.

- **O Mágico Número Sete**

A regra do Mágico Número Sete (de George Miller) vai contra a Lei de Hick ao afirmar que a mente humana lembra melhor as informações quando em partes de sete itens (ou até menos ou mais dois itens).

“Depois de cinco a nove pedaços de informação (...), a mente humana começa a cometer erros. Parece que temos dificuldade em guardar mais do que essa quantidade de informações em nossa memória de curto prazo, em qualquer momento.” (SAFFER, 2010, p. 136, tradução nossa).

Sendo assim, os designers devem tomar cuidado para não provocar uma “sobrecarga cognitiva” nos usuários ou forçá-los a lembrar-se de itens desconhecidos de uma tela (ou página) a outra.

- **Lei da Conservação da Complexidade de Tesler**

Criada por um dos pioneiros do design de interação, Larry Tesler, essa lei declara que algumas complexidades estão inerentes em todo processo. Ou seja, há um ponto em que não é possível simplificar mais o processo, podendo-se apenas mover a complexidade inerente de um local para outro.

Para os designers de interação, essa lei é importante, pois:

1) Designers precisam saber que em todo processo há elementos que não podem ser mais simplificados.

2) Designers precisam procurar locais razoáveis para onde mover a complexidade nos produtos que fazem. (Por exemplo, ao enviar um e-mail, a pessoa é obrigada a preencher o e-mail do destinatário toda vez. A complexidade de lembrar e digitar por completo um mesmo e-mail já utilizado antes foi transferida para o provedor de e-mails, que salva e oferece ao usuário uma lista dos e-mails já utilizados).

- **O Princípio de Poka-Yoke**

Criado em 1961 pelo engenheiro japonês Shigeo Shingo, o Princípio de Poka-Yoke refere-se à prevenção de erros. “Designers usam o Poka-Yoke quando colocam restrições nos produtos para prevenir erros, forçando os usuários a ajustar seu comportamento e executar corretamente uma operação.” (SAFFER, 2010, p. 137, tradução nossa). Assim, esse Princípio faz com que condições apropriadas existam antes mesmo de um processo começar, prevenindo que problemas ou erros de execução aconteçam. Quando não é possível prevenir um erro, o Poka-Yoke sugere que o problema seja parado o quanto antes.

- **Erros**

“Numa situação ideal, nenhum sistema jamais deveria apresentar uma mensagem de erro a um usuário, a não ser que o usuário tenha feito tudo certo, mas o próprio sistema não tenha conseguido responder corretamente.” (SAFFER, 2010, p. 138, tradução nossa).

Quando um erro ocorre, deve ser oferecida uma maneira de corrigi-lo ou fornecida uma informação sobre o motivo pelo qual o erro aconteceu.

5.2. DESIGN DE INTERFACE

O design de interface é uma das etapas do desenvolvimento de um produto inserido no campo do design de interação. Como visto no esquema da figura 122 (p. 165), o design de interface encontra-se na intersecção do design de interação e do design gráfico.

Segundo Saffer (2010), nós, pelo menos até o presente momento, só conseguimos interagir com produtos digitais através de uma interface. Ou seja, a interface é um intermediário que permite a comunicação entre nós e nossos aparelhos digitais.

O design de interface está estritamente relacionado ao design de interação, mas não se tratam da mesma coisa. “O design de interface é a *representação experimentada* do design de interação (...)” (SAFFER, 2010, p. 170) Ou seja, a interface é aquilo que o usuário vê, ouve, ou sente; é a parte visível de todo um projeto de design de interação que está por trás dessa interface e faz dela uma realidade.

Ainda de acordo com Saffer (2010, p. 170, tradução nossa):

“Uma interface é onde são realizadas as escolhas do designer de interação sobre como as pessoas podem se envolver com um produto e como esse produto ou serviço deve responder. Em outras palavras, a interface é onde a funcionalidade invisível de um produto se torna visível (...), acessível e utilizável.”

Nos aparelhos digitais, a forma não necessariamente segue a função. Objetos de qualquer formato, em uma tela, podem servir a qualquer propósito. Por isso, os designers, ao projetarem uma interface, trabalham com maior fluidez e, ao mesmo tempo, ambiguidades.

Quando trabalhando com o design da interface, os designers geralmente preocupam-se com “(...) o layout e a localização dos controles e da navegação.” (SAFFER, 2010, p. 171, tradução nossa). Eles devem dar dicas de onde o usuário deve olhar, através do uso de cores, tipografias contrastantes, linhas, boxes, espaços em branco, etc.

Além disso, os designers devem ficar atentos a algumas “regras” que devem ser levadas em consideração, tais como as que Saffer (2010, p. 171) cita:

- No Ocidente, o olhar geralmente percorre a tela da esquerda para a direita, e de cima para baixo.
- Segundo a Gestalt, quando os objetos estão próximos, nossa mente assume que eles possuem alguma relação.
- Objetos alinhados parecem estar relacionados, e, de preferência, devem estar alinhados tanto horizontal como verticalmente para uma melhor clareza visual. Objetos indentados abaixo de outros parecem subordinados aos que estão acima deles. Objetos próximos do topo da tela geralmente parecem mais importantes.

Saffer (2010) ainda sugere que os designers façam o “teste de apertar os olhos” em suas interfaces.

“Ao apertar os olhos para visualizar a tela, os designer podem borrar opticamente os detalhes e ver quais itens têm destaque na tela. Esse teste pode, muitas vezes, levar à surpresa, revelando quais itens secundários ou sem importância parecem excessivamente importantes no design. O teste de apertar os olhos ajuda a garantir que o layout seja forte.” (SAFFER, 2010, p. 171, tradução nossa).

Além das recomendações de Dan Saffer, desenvolvedores reconhecidos, tais como a Apple e o Google, disponibilizam *on-line* materiais com orientações sobre o design de interface.

5.2.1. Recomendações de design de interface por desenvolvedores de referência

A Apple e o Google disponibilizam aos desenvolvedores de aplicativos páginas na internet (*Designing Great Apps*² e *Material Design*³, respectivamente) com diretrizes e recomendações, escritas com base em suas experiências, que auxiliam a projetar uma interface de boa qualidade e, assim, proporcionar aos usuários uma melhor experiência.

2 O site *Designing Great Apps*, da Apple, pode ser conferido através do link: <https://developer.apple.com/design/>. A partir dele é possível acessar diversos links (vídeos e documentações) sobre a prática do design de interfaces.

3 O site *Material Design*, do Google, pode ser conferido através do link: <http://www.google.com.br/design/spec/material-design/introduction.html>. “Material Design” é o termo utilizado pelo Google para definir o documento desenvolvido com o objetivo de criar uma linguagem visual que sintetize os princípios clássicos do bom design com a inovação e a possibilidade tecnológica e científica.

Uma vez que a primeira versão do aplicativo a ser desenvolvido no decorrer desse projeto será voltada à plataforma iOS (Sistema Operacional para o iPhone), serão aqui mencionadas algumas das orientações oferecidas pela Apple.

Ao acessar o site *Designing Great Apps*, são oferecidos aos usuários links para diversos vídeos, documentações e recomendações que abordam a prática do design de interfaces. Entre eles, encontram-se as duas principais fontes de referência utilizadas para esse projeto: *UI Design Dos and Don'ts* (O que Fazer e Não Fazer no Design de Interface do Usuário) e *iOS Human Interface Guidelines* (Recomendações para a Interface Humana do iOS) – a primeira nada mais é que um resumo da segunda.

As recomendações dadas pela Apple abrangem diversos aspectos do design de interface: navegação, interatividade e *feedback*, animação, cores e tipografia, ícones e gráficos, entre outros. Além das recomendações, também são explicados os elementos padrões utilizados no sistema iOS.

Entre as principais dicas sobre o que fazer ou não ao projetar a interface de um aplicativo, a Apple (c2014b, tradução nossa) menciona:

- **Formatação de conteúdo**

“Crie um layout que caiba na tela de um dispositivo com iOS. Os usuários devem ver o conteúdo primário sem ter que dar zoom ou rolar a tela horizontalmente.”

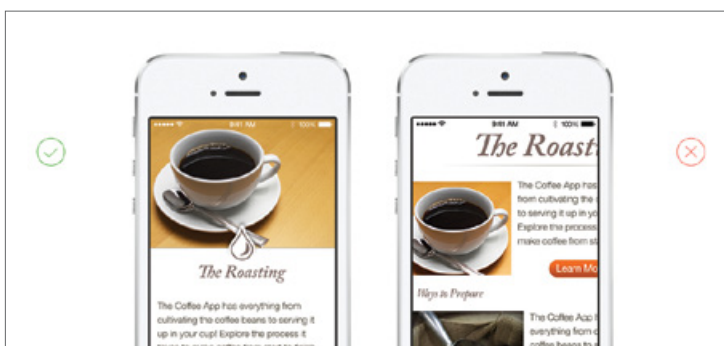


Figura 123. Formatação de conteúdo.

- **Controles por toque**

“Use elementos de interface do usuário que são destinados para gestos por toque para fazer a interação com seu aplicativo parecer fácil e natural.”

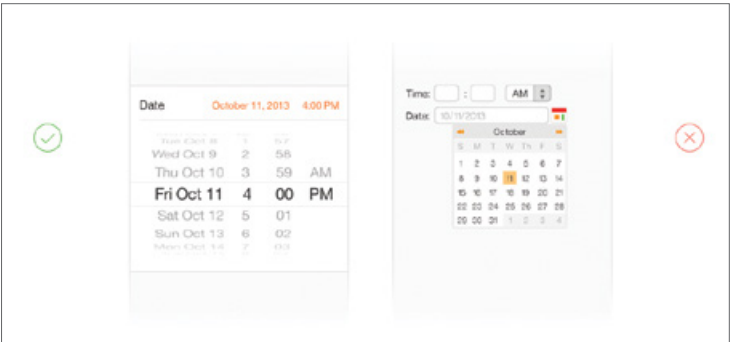


Figura 124.
Controles por toque.

- **Alvos atingidos**
“Crie controles que meçam pelo menos 44 pontos x 44 pontos para que eles possam ser precisamente pressionados com um dedo.”

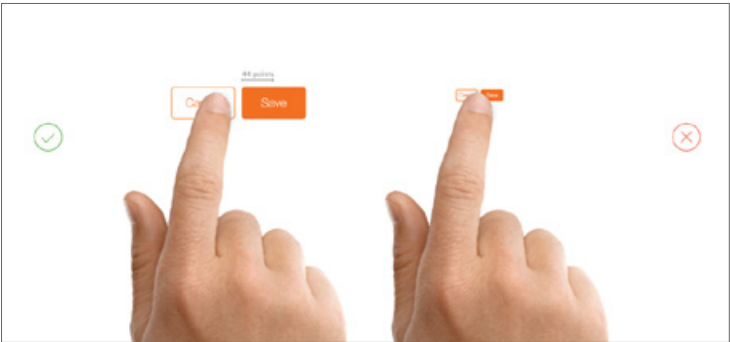


Figura 125.
Alvos atingidos.

- **Tamanho do texto**
“O texto deve medir no mínimo 11 pontos para que seja legível a uma distância de visualização normal sem aumentar o zoom.”



Figura 126.
Tamanho do texto.

- **Contraste**
“Certifique-se de que há um amplo contraste entre a cor da fonte e o fundo para que o texto seja legível.”



Figura 127. Contraste.

- **Espaçamento**
“Não deixe que o texto se sobreponha. Melhore a legibilidade aumentando a altura da linha e o espaçamento entre as letras.”

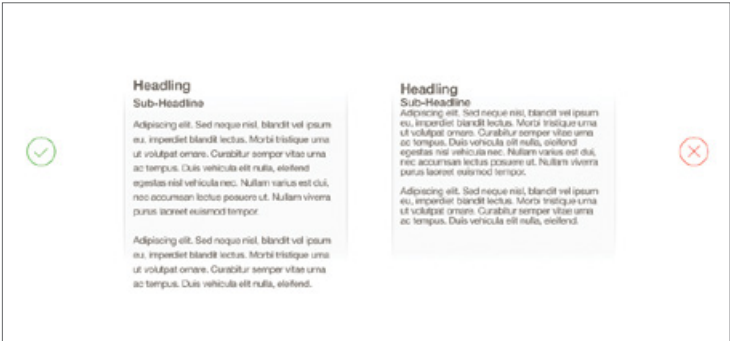


Figura 128. Espaçamento.

- **Alta resolução**
“Forneça versões em alta resolução (@2x⁴) de todas as imagens. Imagens que não são @2x aparecerão borradas na tela de retina.”

4 “@2x” é um padrão de nomenclatura da Apple para identificar as versões de imagens com o dobro da resolução. Utiliza-se o termo como sufixo do nome do arquivo para tal identificação. Por exemplo: imagem@2x.jpg.

Figura 129.
Alta resolução.



- **Distorção**
“Sempre exiba as imagens na proporção a que foram destinadas para evitar distorções.”

Figura 130. Distorção.



- **Organização**
“Crie um layout de fácil leitura que contenha os controles próximos aos conteúdos que eles modificam.”

Figura 131. Organização.



- **Alinhamento**

“Alinhe texto, imagens e botões para mostrar aos usuários como as informações estão relacionadas.”

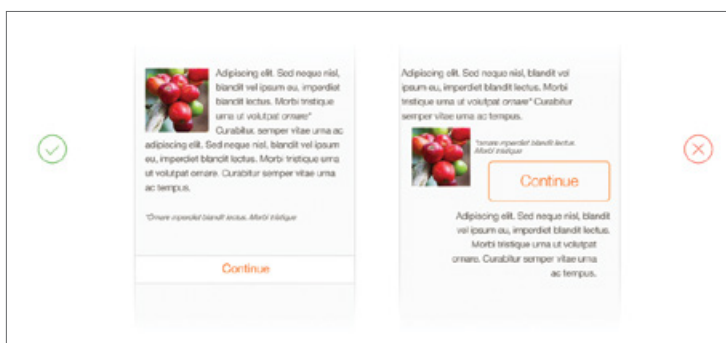


Figura 132. Alinhamento.

Outra informação bastante importante, disponibilizada pelo site *iOS Human Interface Guidelines* é a respeito dos gestos padrões que os usuários utilizam para interagir com um dispositivo móvel da Apple.⁵

- **Toque (tap)**

Pressionar ou selecionar um controle ou item.



- **Arrastar (drag)**

Rolar (a tela) ou deslocar – ou seja, mover para os lados. Arrastar um elemento.



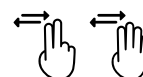
- **Movimento súbito (flick)**

Rolar (a tela) ou deslocar rapidamente.



- **Deslizar (swipe)**

Com um dedo, retornar à tela anterior, revelar a exibição escondida em um controle de exibição dividida ou o botão de deletar em uma visualização de linha de tabela. Com quatro dedos, alternar entre os aplicativos no iPad.



- **Duplo toque (double tap)**

Dar zoom (ampliar) e centralizar um bloco de conteúdo ou uma imagem. Diminuir o zoom (se já estiver ampliado).



5 Ilustrações criadas por Jeff Portaro do Noun Project (<https://thenounproject.com/>).



- **Beliscada (*pinch*)**

“Abrir a beliscada” para dar zoom (ampliar); “fechar a beliscada” para tirar zoom (diminuir).



- **Tocar e segurar (*touch and hold*)**

Em texto editável ou selecionável, exibir uma visão ampliada para posicionamento do cursor.

- **Agitar (*shake*)**

Iniciar uma ação de desfazer ou refazer.

O designer deve, então, ficar atento aos gestos já conhecidos pelos usuários de dispositivos com o sistema iOS, tanto para saber o que pode ser explorado em seu projeto de aplicativo, como para evitar utilizar tais gestos de maneira fora do padrão, uma vez que isso confundiria o usuário.

Além dessas recomendações, diversas outras podem ser encontradas no site mencionado. Não estão todas aqui citadas, pois há uma grande quantidade delas. No entanto, todas (ou a maioria delas) serão utilizadas como referência para o projeto a ser desenvolvido.

5.3. DESIGN DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Todo produto, ao ser utilizado, proporciona uma experiência ao usuário.

O Design de Experiência do Usuário, também conhecido como UX (do termo em inglês “User Experience”) Design, como citado anteriormente, é a disciplina que, segundo Saffer (2010), verifica todos os aspectos (design visual, design de interação, design de interface, etc.) que fazem parte da interação de um usuário com um produto para certificar-se de que tais aspectos estejam em harmonia. Nesse caso, estar em harmonia pode ser entendido como “oferecendo uma boa experiência ao usuário”.

De acordo com Garrett (2011, p. 6, tradução nossa), em seu livro *The Elements of User Experience*, a experiência do usuário é “(...) a experiência que o produto cria para as pessoas que o utilizam no mundo real.”

“Experiência do usuário não é sobre o funcionamento interno de um produto ou serviço. Experiência do usuário é sobre como ele funciona do lado de fora, onde uma pessoa entra em contato com ele. Quando alguém lhe pergunta sobre como é usar um produto ou serviço, estão perguntando sobre experiência do usuário.” (GARRETT, 2011, p. 6, tradução nossa).

Sendo assim, projetar produtos com a experiência do usuário em mente vai além da funcionalidade e da estética.

“O design de experiência do usuário frequentemente lida com questões do contexto. O design da estética garante que o botão da cafeteira tenha forma e textura atraentes. O design funcional garante que ele ative a ação adequada no dispositivo. O design de experiência do usuário garante que os aspectos estético e funcional do botão funcionem dentro do contexto do resto do produto, perguntando questões como “O botão é muito pequeno para uma função tão importante?” (...).” (GARRETT, 2011, p. 8, tradução nossa).

Para um produto como o *smartphone*, que possui diversas funções, o processo para se criar algo bem sucedido deve ser apoiado pelo design de experiência do usuário.

Segundo Garrett (2011), a prática de se criar experiências do usuário eficientes é chamada de “design centrado no usuário” – “Uma experiência do usuário bem sucedida é aquela em que as expectativas do usuário são antecipadas e consideradas.” (GARRETT, 2011, p. 98, tradução nossa). Ou seja, unindo essa afirmação às abordagens do design de interação mencionadas por Saffer (2010), a melhor abordagem para se criar um produto interativo que preocupe-se em oferecer uma boa experiência ao usuário é a abordagem do design centrado no usuário (cf. p. 167).

Ainda de acordo com Garrett (2011), a experiência do usuário pode ser quebrada entre elementos nos seguintes planos:

- **Superfície**

Na superfície estão os aspectos visíveis de uma interface (imagens, textos, etc.). O elemento que faz parte da superfície é: a experiência sensorial.

- **Esqueleto**

No esqueleto estão as localizações dos botões, controles, imagens e blocos de texto. Nesse plano, o importante é organizar os elementos de maneira efetiva e eficiente. Os elementos que fazem parte do esqueleto são: o design de informação, o design de interface e o design de navegação.

- **Estrutura**

Na estrutura são definidas possíveis categorias de informação e é organizada a navegação – como o usuário vai de uma parte a outra do sistema. Os elementos que fazem parte da estrutura são: o design de interação e a arquitetura da informação.

- **Escopo**

No escopo são definidos os recursos e funções que farão parte do projeto. Os elementos que fazem parte do escopo são: as especificações funcionais e os requisitos de conteúdo.

- **Estratégia**

Na estratégia é definido aquilo que os usuários desejam obter a partir do produto e aquilo que o produto oferecerá ao usuário. Os elementos que fazem parte da estratégia são: as necessidades do usuário e os objetivos do produto.

Como é possível visualizar na figura a seguir, os planos apresentam uma relação de dependência que vai do mais abstrato ao mais concreto (da estratégia à superfície).

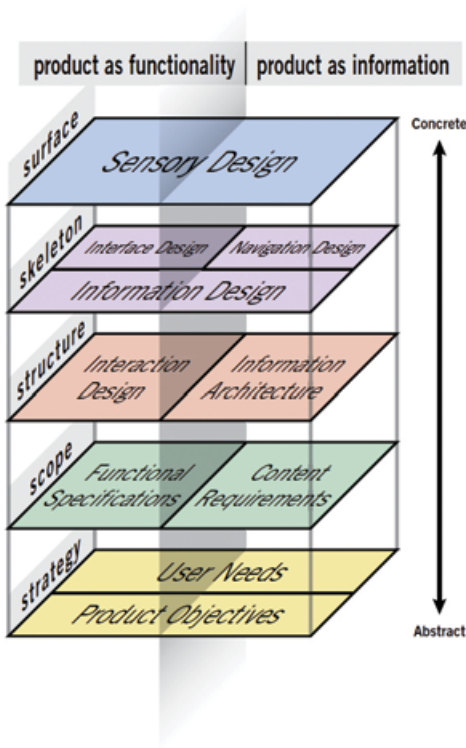


Figura 133. Os elementos da experiência do usuário, por Garrett.

Em complemento a esse esquema de Garrett, podemos encontrar a Colméia da Experiência do Usuário (em inglês, *User Experience Honeycomb*) do arquiteto de informações Peter Morville.



Figura 134. Colméia de Experiência do Usuário, por Morville.

O diagrama elaborado por Morville apresenta as facetas da experiência do usuário; ou seja, os fatores que influenciam a experiência.

Morville (2004) explica cada uma das facetas:

- **Útil (*useful*)**
O produto deve apresentar soluções inovadoras e que sejam úteis aos usuários.
- **Utilizável (*usable*)**
O produto deve ser fácil de usar.
- **Desejável (*desirable*)**
Imagens, identidade e outros elementos do design devem ser explorados para provocar emoção e apreciação.
- **Encontrável (*findable*)**
O produto deve ser de fácil navegação e seus objetos / conteúdos devem ser facilmente encontrados pelo usuário.
- **Acessível (*accessible*)**
O produto deve ser acessível a usuários com deficiência.
- **Crível (*credible*)**
Usuários devem confiar e acreditar no conteúdo do produto.⁶
- **Valioso (*valuable*)**
O design deve agregar valor ao produto (tanto financeiramente, quando for o caso, como em forma de melhoria da satisfação do usuário).

Pode-se dizer, então, que trabalhando cada um dos elementos de Garrett e cada um dos fatores da colméia de Morville com cuidado e tendo o usuário em mente durante o processo de desenvolvimento de um projeto, é possível atingir um bom nível de experiência do usuário no produto ou serviço desenvolvido.

⁶ O projeto da Stanford “*Web Credibility Research*” (<http://credibility.stanford.edu/guidelines/index.html>) busca compreender o que faz com que o usuário confie e acredite naquilo que um website diz e dá dicas sobre como melhorar a credibilidade dele.

6

APLICATIVOS DE REFERÊNCIA

Além da pesquisa a respeito do Design de Interação, Interface e Experiência do Usuário, ainda fez-se necessário o levantamento de aplicativos para se ter como referência antes de gerar os requisitos de projeto.

Assim, buscando obter referências daquilo que tem sido desenvolvido tanto em termos visuais, como funcionais, de organização das informações e navegabilidade, foram pesquisados aplicativos que tivessem algum tipo de relação com esse projeto.

Entre diversos aplicativos encontrados e experimentados, aqueles que mais apresentam boas referências a serem utilizadas no projeto são os seguintes¹:

- **Eventos USP**
aplicativo para divulgação de eventos da USP
- **Telefones USP**
aplicativo para divulgação de contatos da USP
- **Cardápio USP**
aplicativo para divulgação dos cardápios dos bandejões da Cidade Universitária da USP
- **Notícias USP**
aplicativo para divulgação de notícias da USP
- **MIT Mobile**
aplicativo do Instituto de Tecnologia de Massachusetts
- **Princeton**
aplicativo da Universidade de Princeton
- **Harvard**
aplicativo da Universidade de Harvard
- **Melbourne**
aplicativo de guia da cidade de Melbourne, na Austrália, produzido pela Triposo
- **City Guides**
aplicativo de guia de cidades produzido pela National Geographic

1 Caso haja interesse em conferir os aplicativos listados, todos estão disponíveis para o iPhone através da AppStore.

- **Whatsapp**
aplicativo de troca de mensagens

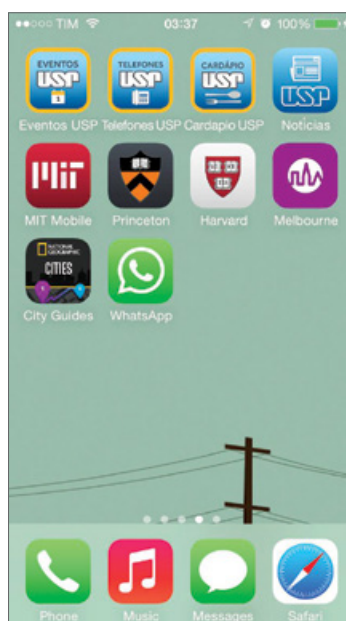


Figura 135. Ícones dos aplicativos relacionados ao projeto e usados como referência.

Não será feita aqui uma análise aprofundada de cada um dos aplicativos, mas serão mencionadas as referências principais que chamaram a atenção da autora durante o uso deles. Referências essas que foram utilizadas no desenvolvimento do guia, descrito no capítulo 8. *O Projeto | Desenvolvimento.*

6.1. APLICATIVOS DA USP

Os aplicativos da USP (Eventos, Telefones, Cardápio e Notícias) são principalmente referências de conteúdo.

O único que possui referências interessantes de funcionalidade a serem usadas no projeto é o Eventos USP. Através de sua barra inferior (verificara primeira tela da figura 136), é possível acessar uma tela na qual pode-se selecionar facilmente datas ou períodos para a apresentação da lista dos eventos. Além desse filtro por data/período, o aplicativo também oferece ao usuário a opção de filtrar os eventos por categorias e locais.



Figura 136. Telas do aplicativo Eventos USP.



Figura 137. Telas do aplicativo Cardápio USP.



Figura 138. Telas do aplicativo Cardápio USP.

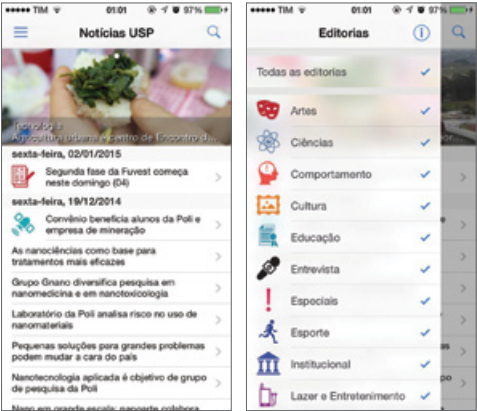


Figura 139. Telas do aplicativo Notícias USP.

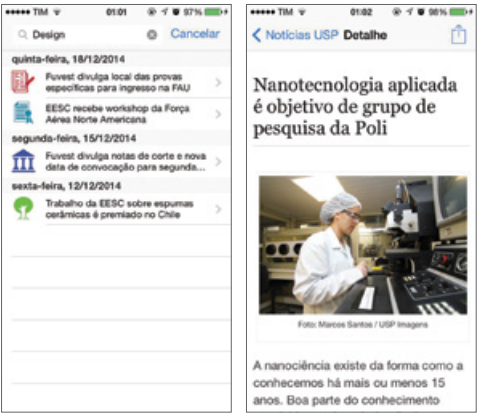


Figura 140. Telas do aplicativo Notícias USP.



Figura 141. Telas do aplicativo Telefones USP.



Figura 142. Telas do aplicativo Telefones USP.

6.2. APLICATIVOS DE UNIVERSIDADES

Os aplicativos de universidades apresentam principalmente referências quanto às funcionalidades e à organização dos tipos de informação que podem ser oferecidos aos usuários. Entre eles, encontram-se os seguintes: MIT Mobile, Princeton e Harvard.

- MIT

Pode-se dizer que o aplicativo do MIT é a principal referência para o projeto. Não é possível mencionar todas as funcionalidades que foram retiradas como referência, se não seria necessário descrever aqui praticamente todo o aplicativo. Por esse

motivo, seguem alguns dos principais pontos que chamam a atenção em relação a ele.

O aplicativo do MIT apresenta uma página inicial simples, limpa e organizada (verificar primeira tela da figura 143), dando destaque às categorias de informações por ele apresentadas. O interessante é que o uso dos ícones, da maneira como estão distribuídos na tela, além de facilitar a identificação de cada tipo de informação, faz com que pareçam haver aplicativos dentro do aplicativo – o que não deixa de ser verdade, uma vez que cada categoria de informação apresenta conteúdos e funcionalidades distintos.

Outro aspecto interessante para se ter como referência é a possibilidade de se fazer notificações a respeito de problemas de manutenção nas instalações dentro do *campus*, através do item *Bldg Services* (Serviços de construção). (Verificar segunda tela da figura 143)

O *Self-Guided Tour* (Tour Autoguiado, disponível dentro do item *Tours*), é o que mais chama a atenção nesse aplicativo. Além do usuário ter acesso às diversas informações sobre a universidade, ele ainda pode fazer um tour sugerido pelo aplicativo para conhecer melhor o *campus*. Isso funciona da seguinte maneira: o usuário seleciona um ponto de partida (através de um mapa ou de uma lista) dentro de uma rota pré-determinada e, então, começa a visualizar informações a respeito dos pontos, bem como instruções sobre como chegar ao próximo local a ser visitado. No mapa ou na lista é possível verificar quais locais já foram visitados e quais ainda estão por vir. (Verificar figuras 143 e 144)

Além disso, o aplicativo do MIT permite ao usuário consultar livros no sistema de bibliotecas da universidade, bem como fazer login em sua conta para verificar seus empréstimos, multas e reservas, e para renovar livros emprestados. (Verificar figuras 145 e 146)

Por último, outra interessante referência a ser usada é, dentro de *Dining* (Alimentação), a possibilidade de girar o *smartphone* para poder comparar os cardápios dos refeitórios da universidade. (Verificar figuras 147 e 148).

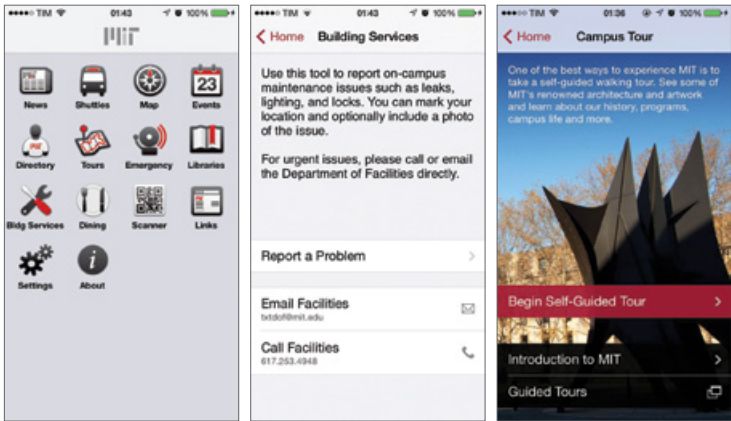


Figura 143. Telas do aplicativo MIT Mobile.

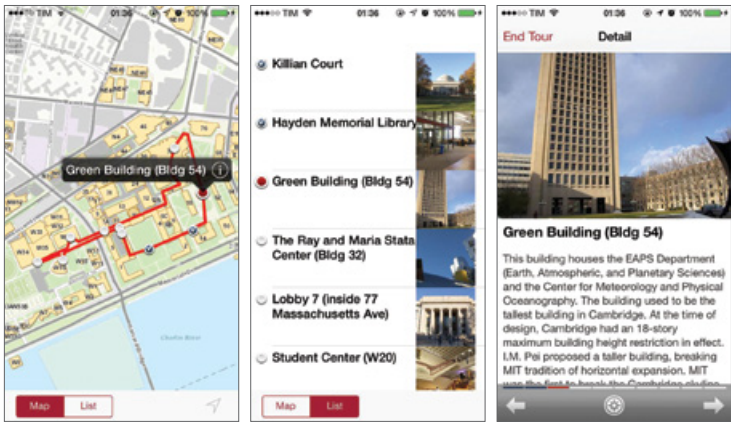


Figura 144. Telas de Tours do aplicativo MIT Mobile.

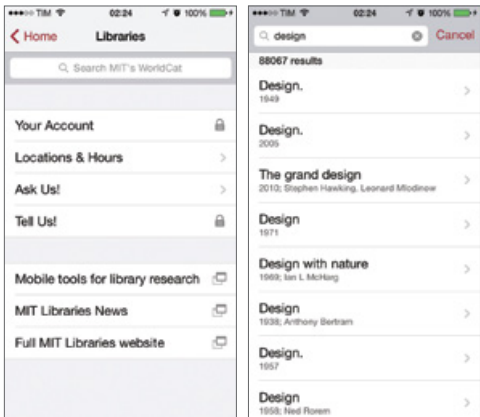


Figura 145. Telas de Bibliotecas do aplicativo MIT Mobile.

Figura 146. Telas de Bibliotecas do aplicativo MIT Mobile.

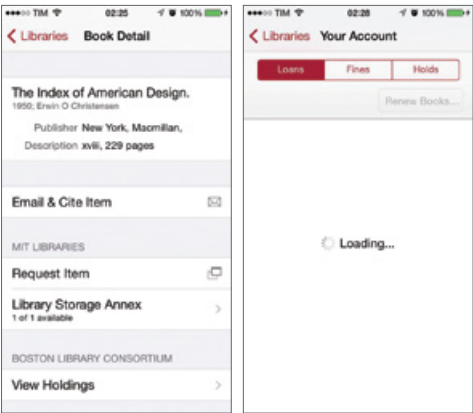


Figura 147. Telas de Alimentação do aplicativo MIT Mobile.

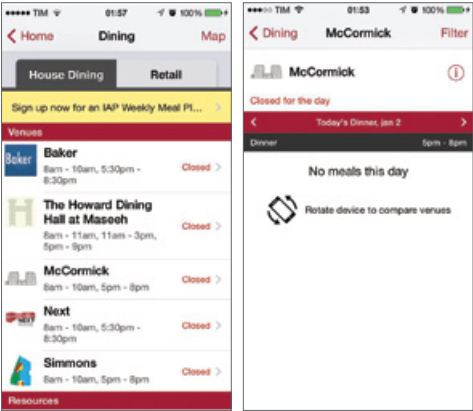


Figura 148. Tela de Alimentação do aplicativo MIT Mobile.



- **Princeton**

O aplicativo da Princeton apresenta, assim como o do MIT, diversos tipos de informação relacionados à universidade. O que se destaca nesse aplicativo é a possibilidade de customizar a lista dos itens apresentados no menu inicial, que permite ao usuário deixar mais acessíveis os itens que lhe forem mais úteis. (Verificar segunda tela da figura 149)

Além disso, outro ponto de destaque do aplicativo da Princeton é a presença de tours a serem feitos pelo *campus*, como no aplicativo do MIT, porém com a opção de ouvir um áudio a respeito do local visitado além de ler um texto sobre ele. (Verificar figura 150)

Esse aplicativo, além de fazer buscas no sistema de bibliotecas como o do MIT, permite ao usuário marcar os livros de seu interesse para acessá-los facilmente em uma lista de favoritos. (Verificar figura 151)

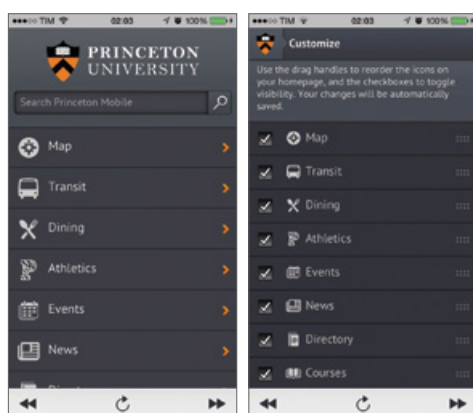


Figura 149. Telas do aplicativo da Princeton.

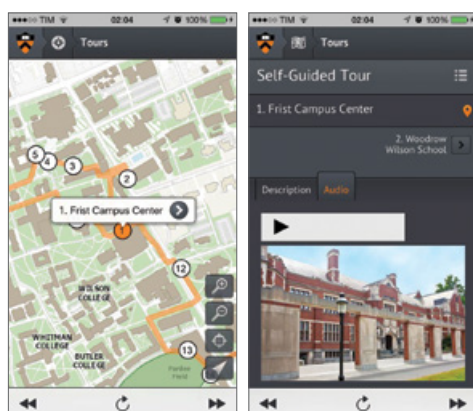
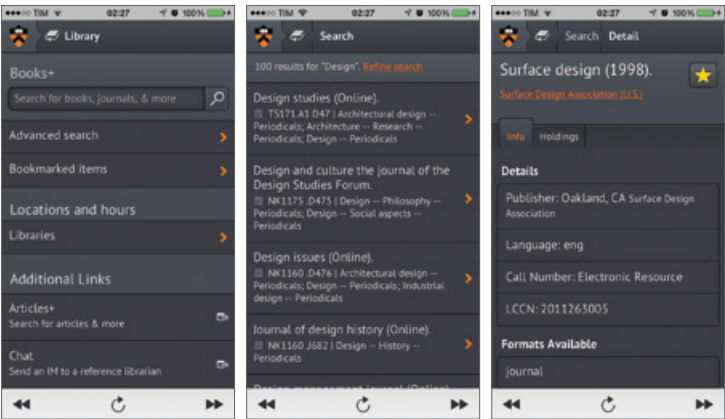


Figura 150. Telas de Tours do aplicativo da Princeton.

Figura 151. Telas de Bibliotecas do aplicativo da Princeton.

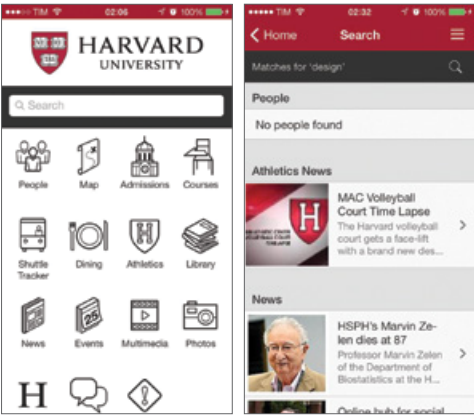


• Harvard

O aplicativo da Harvard apresenta tipos de informações semelhantes aos dos dois aplicativos anteriormente citados. Assim como o do MIT, a tela inicial desse aplicativo também é bem sintética e apresenta ícones como se fossem aplicativos dentro dele.

O interessante desse aplicativo, que seja diferente dos anteriormente citados, é a busca por palavra-chave em todas as categorias de informação. Ao fazer uma busca, o usuário recebe uma lista dos resultados, de maneira clara e objetiva, separados pelas categorias de informação. (Verificar segunda tela da figura 152)

Figura 152. Telas do aplicativo da Harvard.



Como é possível perceber, o que esses três aplicativos têm em comum é a presença de informações diversas sobre a universidade, servindo de referência para a organização dessas informações.

6.3. APLICATIVOS DE GUIAS DE CIDADES

Entre os aplicativos de guias de cidades encontram-se: Melbourne e City Guides. O primeiro ainda serve como referência de funcionalidade, porém o segundo traz boas referências visuais.

- **Melbourne**

O aplicativo de Melbourne é um guia da cidade australiana que oferece aos usuários informações sobre a cidade e dicas de locais a serem visitados, bem como detalhes a respeito deles.

O interessante desse aplicativo, que vale bastante à pena ser tomado como referência, é a customização de *city walks* (passeios a pé). Na tela de criação de um *city walk*, o usuário seleciona a distância aproximada que deseja percorrer. Com base nessa distância, o aplicativo gera uma lista de locais sugeridos e o usuário pode editar essa lista, eliminando os locais pelos quais não tem interesse.

Feito isso, o usuário pode salvar seu *city walk* com o nome que desejar e também visualizar a rota com os locais selecionados em um mapa. A partir dos pontos marcados no mapa, é possível acessar informações sobre cada um deles.

Oferecer ao usuário a possibilidade de escolher os locais que deseja visitar e ter uma rota traçada a partir disso é um aspecto muito interessante.



Figura 153. Telas do aplicativo Melbourne.

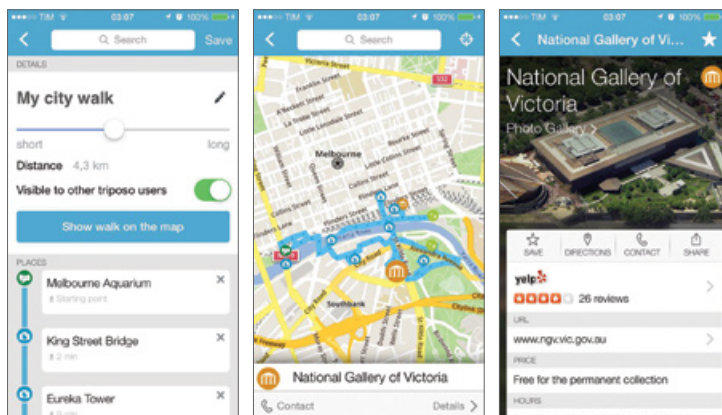


Figura 154. Telas de City Walk do aplicativo Melbourne.

• City Guides

O aplicativo City Guides oferece guias de diferentes cidades: Londres, Nova York, Paris e Roma. O usuário pode selecionar o guia da cidade pela qual se interessar para visualizar informações a respeito dela. Esse aspecto já é uma referência interessante, pois o aplicativo deixa de ser o guia de apenas um local e passa a oferecer ao usuário um conjunto de guias dentro de um só aplicativo. (Verificar primeira tela da figura 155)

Além disso, o que mais chama a atenção nesse aplicativo é o seu layout. Esteticamente muito agradável, trata-se de uma excelente referência visual. Assim como o recomendado para melhor legibilidade em telas, o aplicativo faz uso de tipografias sem serifa, combinando a tradicional Helvetica (para textos corridos) com a condensada Filmotype Giant (para títulos). Essa combinação cria um layout de alta legibilidade e elegância. Além disso, o bom uso dessas tipografias, com o tamanho, o espaçamento entre os blocos de texto e o espaçamento entre linhas adequados, torna os textos bastante confortáveis de serem lidos na tela do *smartphone*. (Verificar terceira tela da figura 155)

Tons de cinza são utilizados como as cores principais, sendo utilizadas outras cores apenas para elementos que precisam de destaque (botões, indicadores de pontos no mapa, gráficos, etc.). O uso do cinza também permite que as fotografias sejam valorizadas e destacadas. Isso, para um guia, é muito importante, pois fotografias são essenciais para atrair o usuário e convidá-lo a conhecer um local, despertando o interesse por ele. (Verificar figuras 155 e 156)

Os elementos gráficos presentes no aplicativo são cuidadosamente utilizados. Nas informações sobre os locais, ícones auxiliam o usuário a identificar o tipo de informação descrita (endereço, website, telefone, etc.). Já para as categorias, um elemento semelhante a uma etiqueta é utilizado. Essa é uma referência bastante interessante, pois, apesar de ícones facilitarem a identificação da categoria, dependendo da quantidade de categorias que se tem, a grande variedade de ícones pode acabar atrapalhando e gerando poluição visual. Assim, o uso das 'etiquetas' chama a atenção do usuário para a categoria, porém sem gerar um excesso de uso de elementos visuais. (Verificar terceira tela da figura 156)

Por fim, outra referência retirada a partir desse aplicativo é a maneira como dados estatísticos da cidade são apresentados. O uso de elementos gráficos e cores acaba gerando algo próximo de um infográfico, tornando a visualização dos dados mais agradável, rápida e fácil. (Verificar figura 157)

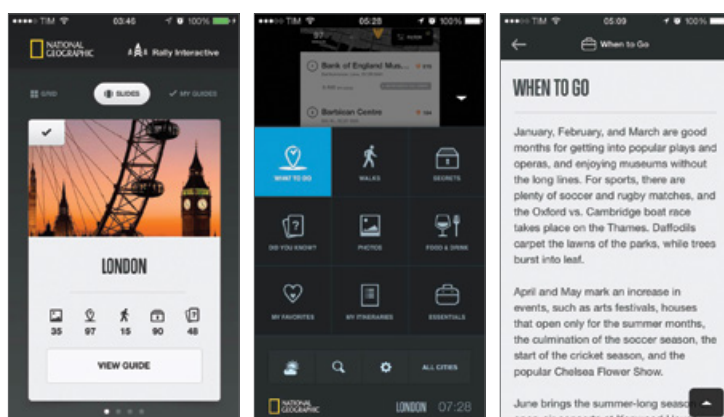


Figura 155. Telas do aplicativo City Guides.

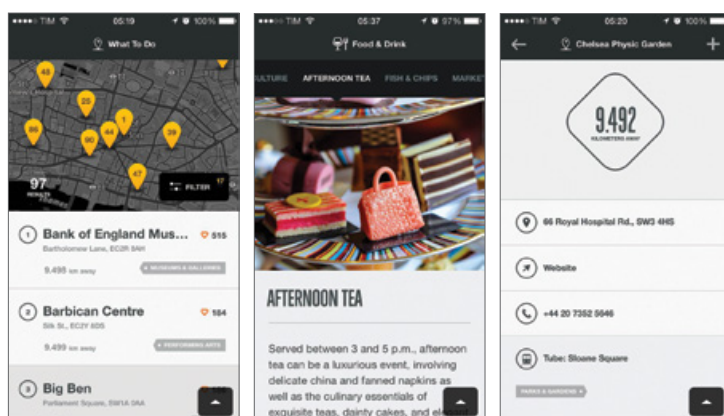


Figura 156. Telas do aplicativo City Guides.



Figura 157. Tela de estatísticas do aplicativo City Guides.

6.4. APLICATIVO DE REDE SOCIAL

Apesar de não estar diretamente relacionado ao projeto, o aplicativo de rede social, Whatsapp, é uma referência de navegabilidade à qual muitos usuários de *smartphone* estão habituados.

A maior referência desse aplicativo é o uso de navegação através da *tab bar* (barra de abas). Ela permite alternar entre diferentes modos do aplicativo em um mesmo nível, facilitando a navegação para o usuário.

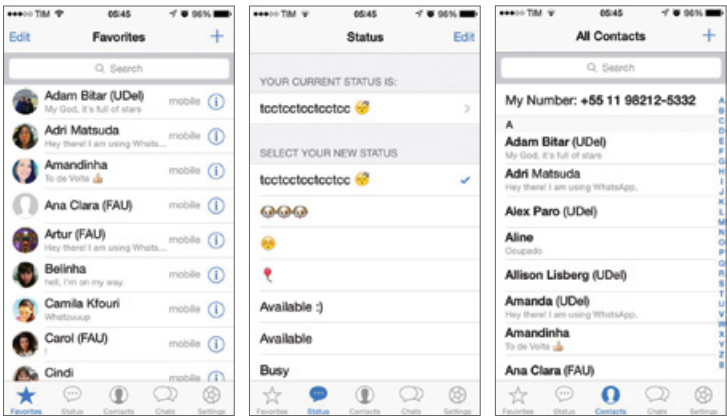


Figura 158. Telas do aplicativo Whatsapp em seus diferentes modos.

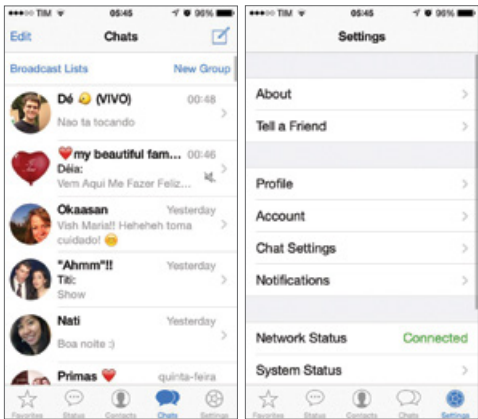


Figura 159. Telas do aplicativo Whatsapp em seus diferentes modos.

7

REQUISITOS DE PROJETO

A partir de todo o levantamento de dados e do briefing elaborado, foram traçados os requisitos de projeto.

De acordo com Kim Goodwin (2009), em seu livro *Designing for the Digital Age*, os requisitos de um projeto devem incluir com quais dados o sistema deve arcar (ou pelo menos uma aproximação deles), o que os usuários podem fazer com esses dados, que qualidades o produto ou serviço deve possuir e quaisquer restrições em relação à solução.

Sendo assim, os requisitos estão aqui divididos entre três dos tipos de requisitos acima citados: necessidades de informação, necessidades funcionais e qualidades do produto.

QUANTO ÀS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

É imperativo que o guia:

- Proporcione acesso às informações úteis e essenciais:
 - Mapa
(contendo localização dos prédios/unidades, centro de informações, museus e acervos, locais para alimentação, portões de acesso, etc.)
 - Tours
(sugestões de rotas dentro da universidade, com informações sobre os pontos sugeridos para visita)
 - Notícias
(divulgadas pela própria USP e por outras mídias a respeito da USP)
 - Eventos
(incluindo nome, data, horário, local, categoria, preço, etc.)
 - Unidades
(incluindo nome completo, sigla, endereço, horário de funcionamento, serviços e/ou cursos oferecidos, website, etc.)
 - Alimentação
(lista dos locais para alimentação no *campus*, incluindo suas localizações, e, principalmente, horários de funcionamento e cardápios dos bandejões)

- Contatos
(telefones e e-mails de unidades, professores e funcionários)
- Calendário acadêmico
- Cursos
(lista dos cursos oferecidos de graduação, de pós-graduação, para a terceiridade, preparatórios para o vestibular, etc.)
- Transportes
(incluindo trajeto, pontos, horário e localização em tempo real dos ônibus que passam dentro do *campus*)
- Portões
(indicação da localização dos portões, seus horários de funcionamento e seus *status* – se estão abertos ou fechados)
- Bibliotecas
(localização, horário de funcionamento e base de dados do sistema Dedalus)
- Serviços de saúde
(informações sobre o hospital universitário, a clínica odontológica e o hospital veterinário)
- Proporcione acesso a informações adicionais, como dados históricos e curiosidades (sobre a universidade, o *campus*, as unidades, etc.), quando pertinente;
- Apresente dados estatísticos sobre a Universidade de São Paulo e o *campus* em questão;
- Forneça informações sobre o aplicativo e como utilizá-lo;
- Utilize um nome mais conhecido do que “CUASO – Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira” para identificar o *campus*, mas apresente aos usuários esse nome oficial.

É desejável que o guia:

- Apresente plantas baixas das unidades.

QUANTO ÀS NECESSIDADES FUNCIONAIS

É imperativo que o guia:

- Permita que o usuário encontre facilmente as informações desejadas;
- Possibilite que o usuário se localize dentro do *campus* e localize os locais desejados;
- Possibilite que o usuário identifique as unidades por tipos (de ensino, administrativa, cultural, etc.);
- Possibilite que o usuário identifique facilmente a localização do centro de informações do *campus*;
- Possibilite que o usuário trace rotas e visualize a situação do trânsito dentro e nos arredores do *campus*;
- Possibilite que o usuário faça visitas (tours) autoguiadas pelo *campus*;
- Permita o compartilhamento de eventos, notícias, etc., através de redes sociais ou e-mail;
- Possibilite que o usuário ative notificações sobre eventos de seu interesse a serem recebidas no próprio *smartphone* e/ou por e-mail;
- Permita que o usuário adicione eventos no calendário nativo do *smartphone*;
- Permita que o usuário adicione contatos a sua lista de contatos do *smartphone*;
- Possibilite uma fácil comparação entre os cardápios dos bandejeões;
- Permita que o usuário acesse o sistema Dedalus e, assim, possa procurar, renovar ou reservar livros;
- Notifique os usuários quanto a acontecimentos relacionados à segurança no *campus*;
- Permita que o usuário configure ou altere as configurações existentes;
- Permita que o usuário dê seu *feedback* a respeito do aplicativo.

É desejável que o guia:

- Seja customizável (permita que os usuários selecionem os tipos de informações que desejam acessar mais facilmente no aplicativo);
- Permita que o usuário seja notificado quando o ônibus de seu interesse estiver chegando ao ponto desejado;
- Permita que o usuário consulte o saldo disponível em seu cartão da USP para uso nos bandejões;
- Notifique o usuário sobre um determinado evento quando estiver passando por perto do local desse evento;
- Facilite a localização dos usuários dentro dos prédios.

QUANTO ÀS QUALIDADES DO PRODUTO

É imperativo que o guia:

- Possibilite que a primeira visita ao *campus* seja agradável;
- Faça uso de recursos que facilitem a busca por informações desejadas;
- Seja fácil de usar;
- Seja útil;
- Seja de fácil navegação;
- Busque uma estética simples e elegante;
- Seja gratuito;
- Melhore a experiência do público ao buscar informações a respeito da USP e da Cidade Universitária.

É desejável que o guia:

- Seja acessível;
- Seja desejável;

- Seja responsivo;
- Seja reconhecido como uma boa fonte de informações a respeito da Universidade de São Paulo.

8

O PROJETO | DESENVOLVIMENTO

Feitos os devidos levantamentos de dados e descritos os requisitos de projeto, deu-se início ao desenvolvimento do guia. Os itens a seguir foram pensados e desenvolvidos, buscando cumprir os requisitos, tendo como foco principal o usuário e tendo sempre em mente oferecer uma boa experiência a ele.

Encontram-se no decorrer desse capítulo: descrições de personas; arquitetura da informação; fluxogramas do aplicativo; primeiros esboços das telas; primeiro protótipo de baixa fidelidade; testes feitos com os usuários a partir do primeiro protótipo e o *feedback* recebido; wireframe finalizado, com correções feitas a partir do *feedback* obtido durante os testes; definição da identidade visual para o aplicativo; layout finalizado de algumas telas; e protótipo de alta fidelidade.

8.1. PERSONAS

Personas, segundo Goodwin (2009, p. 229, tradução nossa), são “(...) arquétipos que descrevem os diversos objetivos e padrões de comportamento observados entre seus potenciais usuários e clientes”. A utilização de personas é uma das metodologias utilizadas para identificar quem usaria seu produto ou serviço e quais são suas necessidades e desejos. Isso auxilia o designer a desenvolver um projeto mais adequado a seu público.

A partir, então, do levantamento de dados feito com o público-alvo e de observações pessoais, foi possível criar os perfis dos potenciais usuários do guia a ser desenvolvido. Seguem as descrições de cinco diferentes personas (personagens fictícios), cada uma representando um diferente perfil.

PERFIL 1

Nome: André

Idade: 23 anos

André é estudante do terceiro ano de odontologia da USP de São Paulo. Como o curso é em período integral, ele passa o dia inteiro na Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira. No começo, ele se perdeu algumas vezes dentro do *campus*, mas agora já está habituado ao ambiente e se vira bem sozinho. Desde o primeiro ano, André tem algumas aulas em unidades diferentes. Esse ano, ele terá aulas em um dos prédios do Instituto de Ciências Biomédicas (ICB) e não sabe exatamente onde fica (afinal, já ouviu falar que o ICB tem 4 prédios diferentes).

Além disso, ele costuma almoçar e jantar todos os dias no bandejão, e, de vez em quando, até toma um café da manhã. Antes de ir comer, ele sempre compara os cardápios para saber em qual dos bandejões irá. Nem sempre ele sabe quanto tem de crédito em seu cartão para usar no bandejão e, por isso, às vezes enfrenta a fila até descobrir que já tinha esgotado seus créditos.

Dedicado aos estudos, André sempre precisa de um livro ou outro que está em diferentes bibliotecas. Várias vezes acontece de ele querer renovar seus livros, mas não estar na faculdade ou na frente de um computador para fazê-lo.

Agora, no terceiro ano, já há janelas na grade de aulas e ele quer aproveitar seu tempo livre para fazer coisas diferentes no *campus*, como visitar alguma exposição, participar de algum evento esportivo (afinal, ele é muito interessado em esportes), tomar um lanche em um lugar

diferente, etc. Fazer programas diferentes com os amigos, aproveitando o que o *campus* tem a oferecer.

Não só isso, André tem interesse em fazer um intercâmbio e, para isso, precisa obter informações sobre como conseguir uma bolsa de estudos pela universidade. Esse e outros tipos de serviço fora da unidade em que estuda nem sempre são localizados facilmente.

André resolveu, então, utilizar o guia da USP para acessar informações necessárias a seu dia-a-dia na universidade – para encontrar o prédio do ICB no qual terá aulas esse ano; consultar seus créditos para o bandeirão; comparar os cardápios; encontrar outras opções de alimentação no *campus*; verificar em quais bibliotecas há o livro que precisa; renovar os livros que estão com ele; manter-se atualizado sobre os eventos que estão acontecendo; e encontrar as unidades que oferecem os serviços de que precisa e localizá-las dentro do *campus*.

Justificativa para a criação do perfil: Esse perfil representa todos os estudantes ou outras pessoas vinculadas à universidade que passam tempo integral no *campus*, estão acostumadas com o ambiente, mas ainda assim precisam de uma fonte para consultar informações do dia-a-dia.

PERFIL 2



Nome: Amanda

Idade: 27 anos

Amanda é ex-aluna do curso de Design da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da USP. Apesar de estar formada há dois anos, ela ainda

gosta de se manter atualizada a respeito dos acontecimentos na universidade. Atualmente, ela trabalha num estúdio de design gráfico, no qual compõe a equipe da área de criação.

No terceiro ano da faculdade, Amanda começou um curso de francês na POLI-USP e continua o curso até hoje. Assim, ela ainda vai uma vez por semana até a Cidade Universitária e procura fazer algo antes ou depois do curso, porque gosta muito do *campus* e sente falta de seu dia-a-dia.

Amanda ainda está ligada no que acontece no *campus*. Ainda vai em algumas festas e eventos. Gosta de ir em exposições, eventos relacionados à cultura e às artes. Recentemente, participou do evento “Hackaton Musical” (um concurso de desenvolvimento de soluções inovadoras para problemas da indústria da música) e também foi visitar a 16ª Festa do Livro da USP.

Como já não é mais vinculada à USP, Amanda não pode utilizar os bandejões. Assim, quando vai ao *campus*, precisa encontrar outros lugares para se alimentar.

Ela utiliza transporte público para ir à Cidade Universitária. Várias vezes, quis saber quanto tempo o circular demoraria para passar pelo ponto próximo a onde ela se encontrava, mas não sabia como fazê-lo.

Além disso, ela quer fazer uma pós-graduação na USP e precisa consultar os cursos disponíveis.

Amanda quer utilizar o guia da USP para ficar em dia com as notícias sobre sua universidade, se manter atualizada quanto à programação de eventos que estão acontecendo na universidade, consultar a localização do circular quando está no *campus*, procurar outras alternativas para alimentação, e pesquisar os cursos de pós-graduação disponíveis na Cidade Universitária.

Justificativa: Esse perfil representa os ex-alunos ou outras pessoas que já tenham tido algum tipo de vínculo com a universidade e não frequentam mais o *campus* diariamente, mas que, apesar disso, ainda querem se manter atualizados sobre o que está acontecendo por lá.

PERFIL 3

Nome: Jorge

Idade: 53 anos

Jorge é formado em Engenharia Mecânica pela Escola Politécnica da USP. Atualmente, trabalha em uma empresa fabricante de empilhadeiras reconhecidas internacionalmente. Seus filhos, Ivan e Milena, estão perto da época de prestar vestibular e ele gostaria que ambos tentassem algum curso da USP.

Jorge dá muito valor à educação, gosta de viajar, conhecer lugares novos, e saber curiosidades e dados históricos a respeito de diferentes coisas e locais. Além de querer visitar a universidade onde passou bons tempos, ele quer que os filhos conheçam o *campus* onde estudou.

Ele resolve, então, utilizar o guia da USP para fazer um tour auto-guiado dentro da Cidade Universitária, podendo conhecer melhor (ou relembrar) informações a respeito dos prédios, praças, monumentos, etc., e transmiti-las aos filhos.

Justificativa: Esse perfil representa as pessoas que se importam em saber curiosidades e dados históricos de diferentes locais e desejam conhecer o *campus* da USP mais a fundo.

PERFIL 4

Nome: Mariana

Idade: 18 anos

Mariana acabou de passar no vestibular para o curso de Arquitetura e Urbanismo da USP. Ela está extremamente animada para o início de sua vida universitária. Como o curso é integral, ela quer aproveitar ao máximo todo o tempo que passará na faculdade. Quer participar dos eventos, das festas e de tudo o mais pelo que se interessar.

Mariana ainda não está familiarizada com o *campus*. Tímida, ela não se sente a vontade para ficar perguntando aos veteranos onde ficam os bandejões, onde ela pode resolver o problema com seu bilhete único, entre outras coisas. Ela prefere se virar sozinha.

Ainda sentindo aquele “friozinho na barriga” por ter passado no vestibular, Mariana está determinada a explorar o *campus*, saber sobre sua história e curiosidades. Quer conhecer o novo ambiente, no qual passará praticamente todos os dias dos próximos cinco anos, para adaptar-se rapidamente a ele.

Apaixonada por fotografia, ela se interessa principalmente por parques e praças, e quer sair pelo *campus* conhecendo e fotografando as áreas abertas e os monumentos.

Uma vez que utilizará o transporte público para ir à faculdade e voltar para casa, Mariana também quer saber melhor a respeito dos ônibus que passam dentro do *campus*. Quais ela pode pegar, qual ponto fica mais próximo de sua unidade, etc.

Ela vai usar o guia da USP para ajudá-la a se adaptar ao novo ambiente. Quer fazer um tour pelo *campus* para conhecer os parques, praças, monumentos e museus; vai verificar as rotas dos ônibus que passam por dentro da Cidade Universitária; quer ver se tem algum curso livre pelo qual ela se interesse para aproveitar os horários livres que tiver; quer saber se tem algum evento interessante acontecendo para ela participar; e vai pesquisar onde ficam os prédios que deseja e onde pode procurar serviços como o de orientação a respeito do bilhete único.

Justificativa: Esse perfil representa os jovens que acabaram de passar no vestibular e desejam se familiarizar com o *campus* no qual estudarão, assim como intercambistas ou outros estudantes de fora, que também estão empolgados em conhecer o novo ambiente no qual passarão boa parte de seu tempo.

PERFIL 5



Nome: Diego

Idade: 30 anos

Diego não tem vínculo com a USP. Ele mora próximo à Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira. De vez em quando, gosta de ir até o *campus* para passear, dar uma caminhada ou até mesmo participar de eventos de corridas.

Quando tem um tempo de folga e está lá durante o dia, aproveita para conhecer uma ou outra coisa a respeito do *campus*.

Como ele mora perto do *campus*, vez ou outra precisa de alguma informação sobre qual portão está aberto ou não, como está o trânsito no local, ou onde será e como chegar ao local do evento no qual irá participar. Afinal, ele ainda se depara com portões fechados e diversas vezes se perde lá dentro.

Além disso, Diego tem interesse no serviço odontológico da universidade e quer se informar mais a respeito disso.

Ele tem interesse em baixar o guia da USP para quando precisar de uma ou outra informação. Quer saber sobre os eventos de corrida e ciclismo que acontecem no *campus*, verificar a situação dos portões quando for passar por lá de carro, procurar o local do evento para não se perder, e obter informações sobre o serviço de odontologia.

Justificativa: Esse perfil representa os visitantes em geral, que não possuem um vínculo com a universidade, mas participam de alguns eventos, gostam de passear pelo *campus*, ou até mesmo pretendem cursar alguma coisa na universidade, e, assim, precisam eventualmente de informações sobre a USP.

8.2. ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

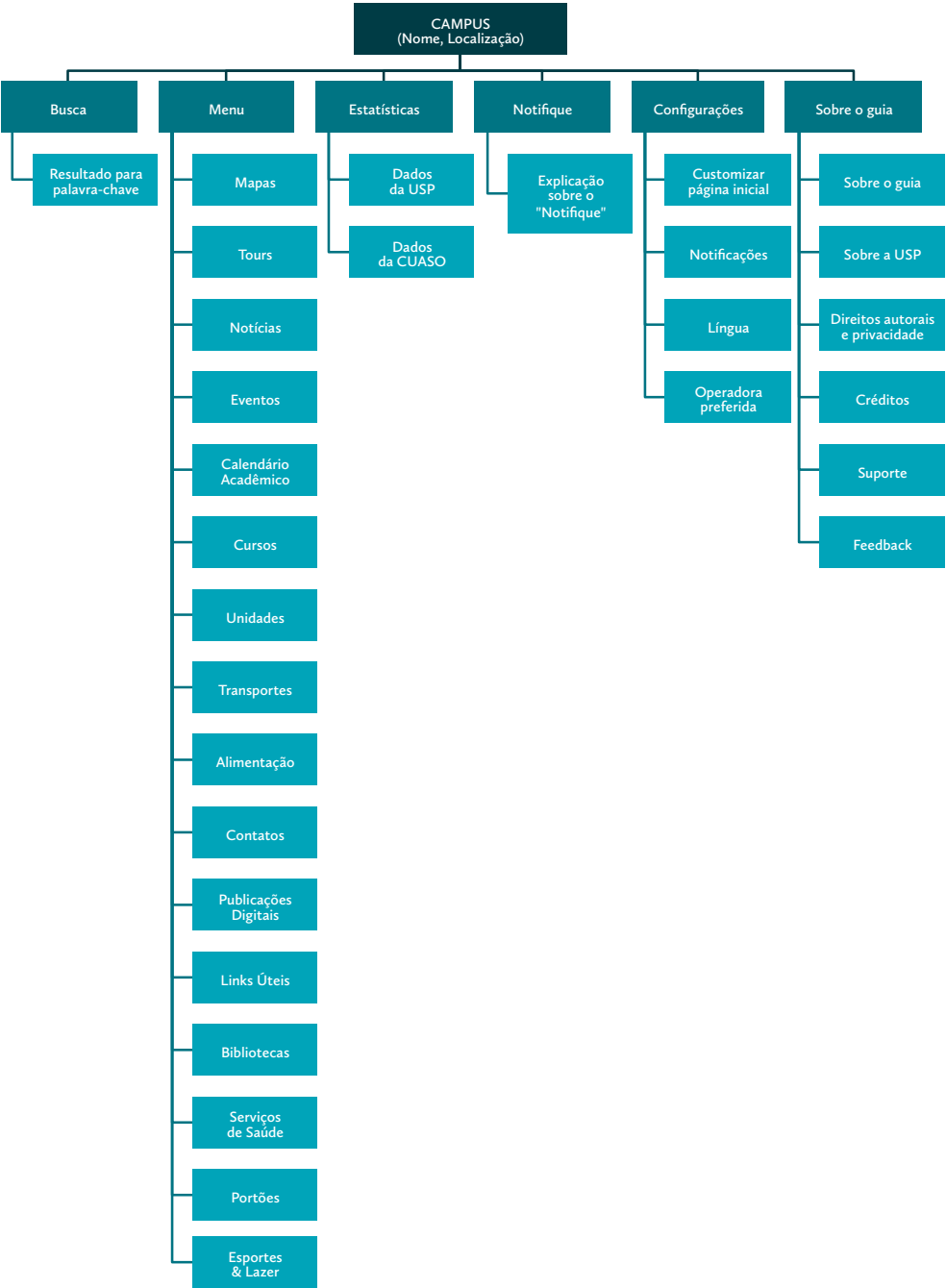
As informações apresentadas nesse item foram selecionadas para fazer parte do guia a partir do levantamento de dados feito com os usuários. Uma vez que seriam diversas as informações a constar no guia, a arquitetura da informação foi cuidadosamente pensada para que elas se encontrassem bem estruturadas e organizadas.

É importante destacar que a arquitetura da informação pode sofrer alterações conforme forem necessárias alterações no nível de funcionalidades ou interface do aplicativo e vice-versa.

A arquitetura desenvolvida foi testada a partir do primeiro protótipo de baixa fidelidade (cf. p. 270) e encontra-se aqui com as alterações feitas de acordo com o *feedback* dos usuários e observações feitas por parte da autora.

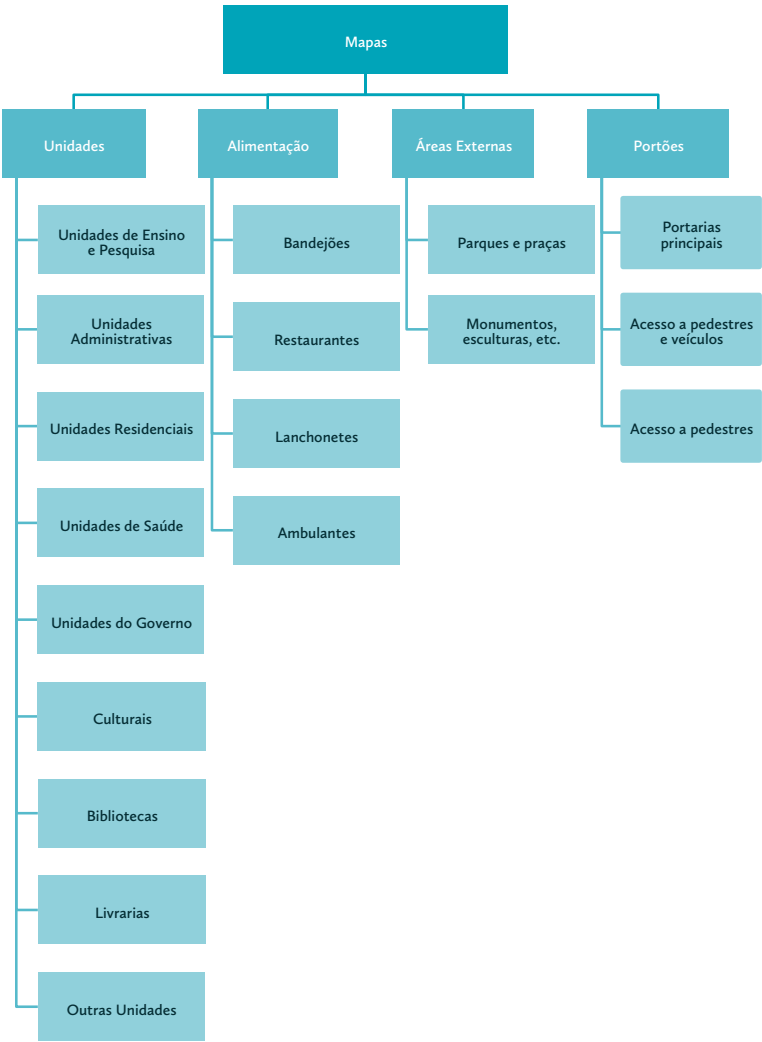
Segue, então um mapeamento das informações a serem contidas no guia.

8.2.1. Mapeamento geral até o 3º nível de informação

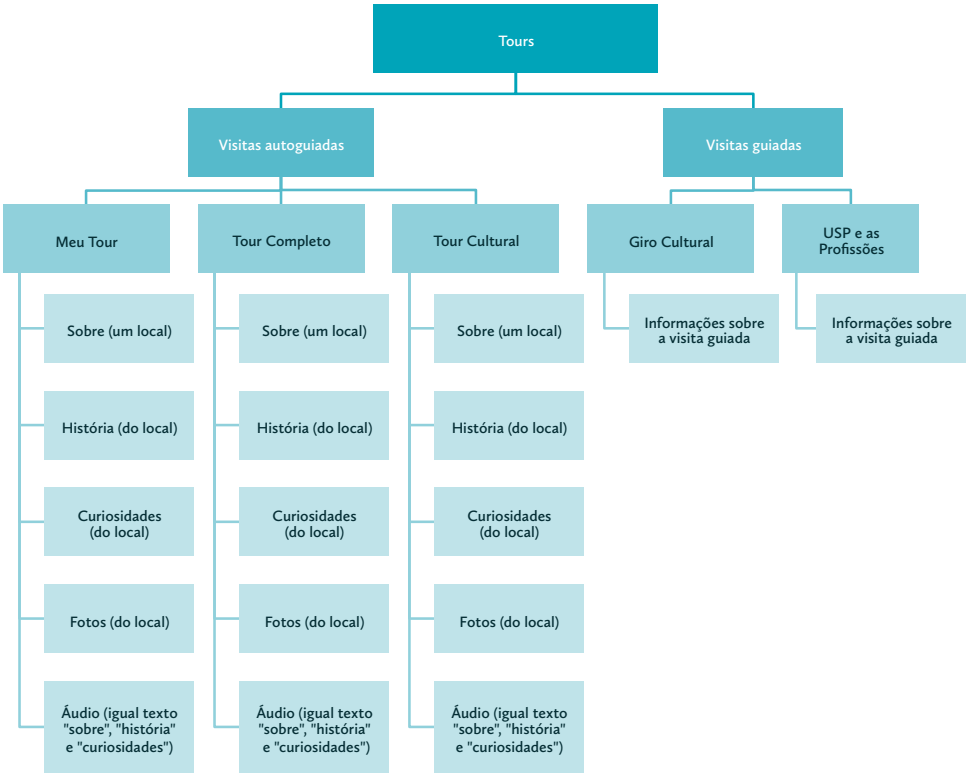


Os tipos de informações presentes dentro de *Menu* terão seus mapeamentos destrinchados a seguir.

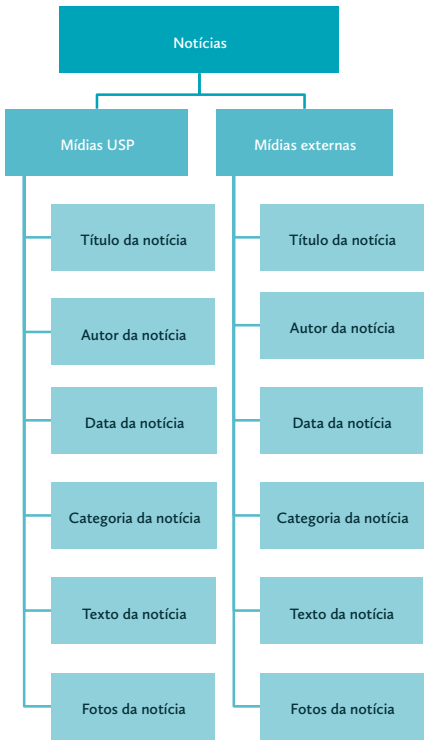
8.2.2. Mapeamento de *Mapas*



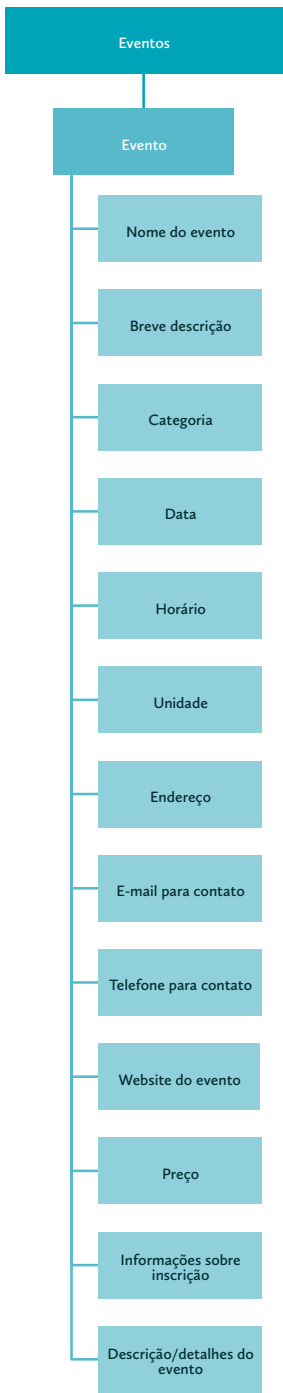
8.2.3. Mapeamento de *Tours*



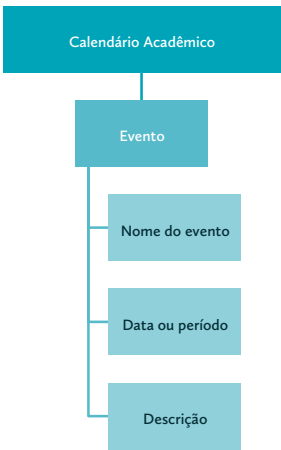
8.2.4. Mapeamento de *Notícias*



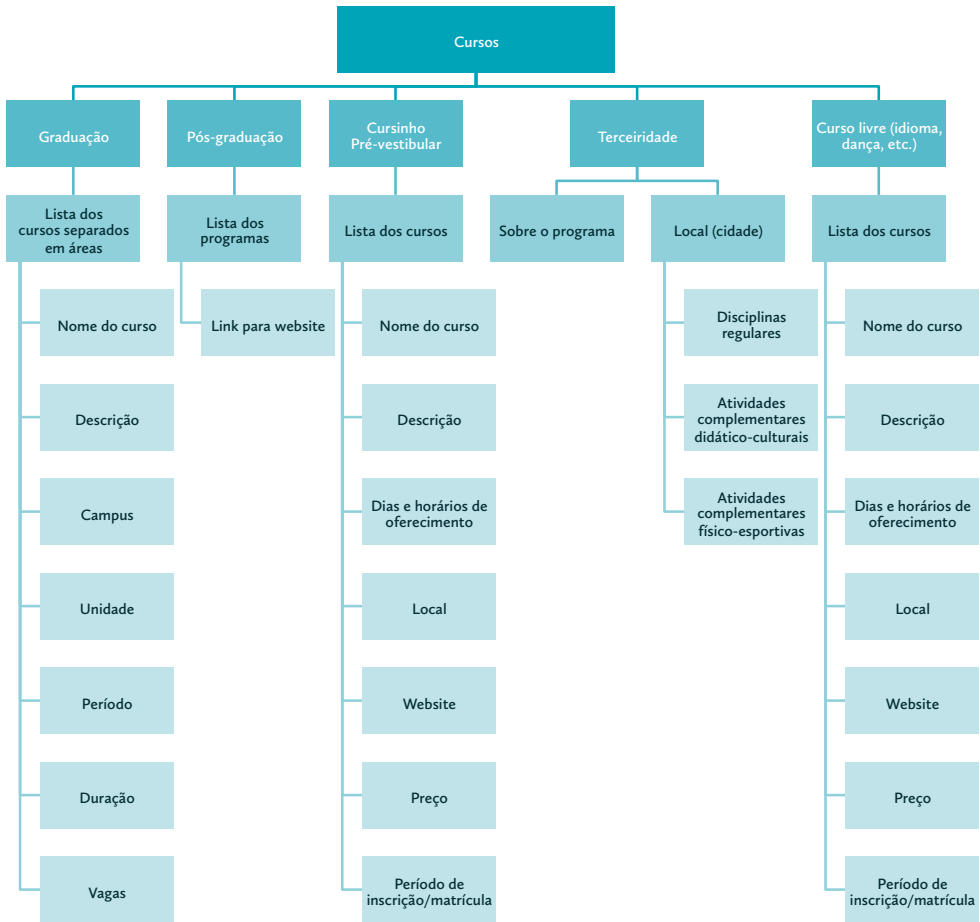
8.2.5. Mapeamento de *Eventos*



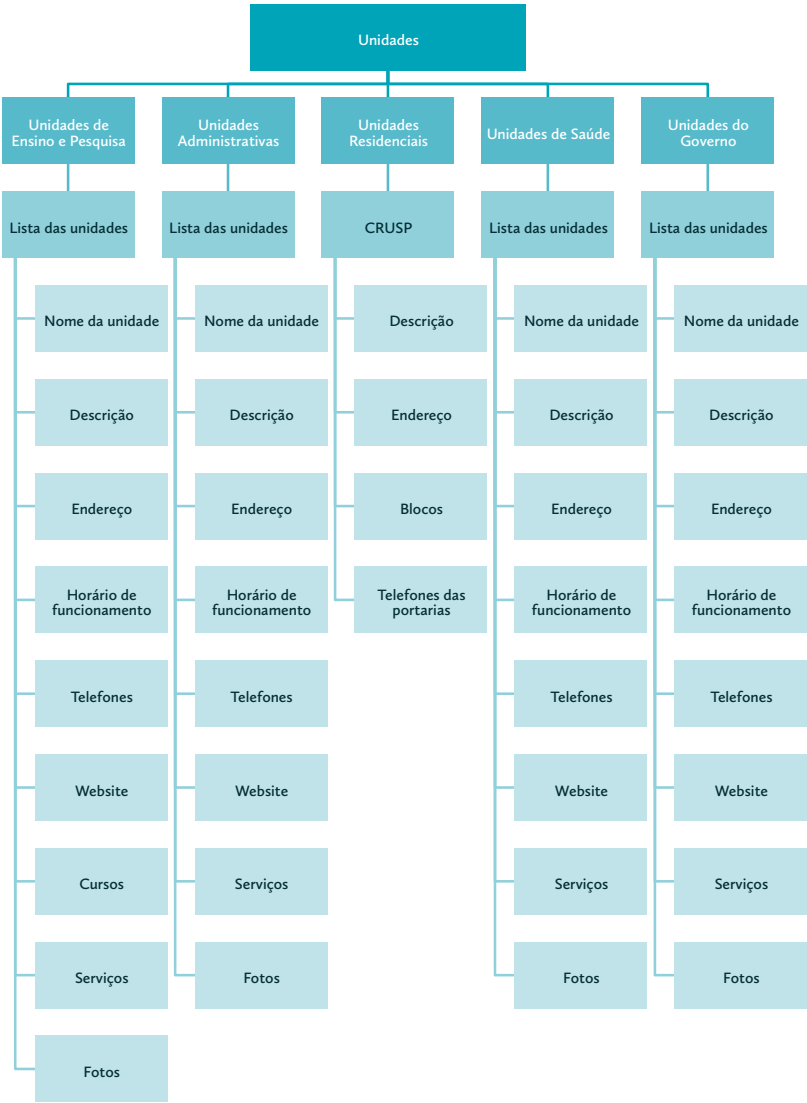
8.2.6. Mapeamento de *Calendário Acadêmico*



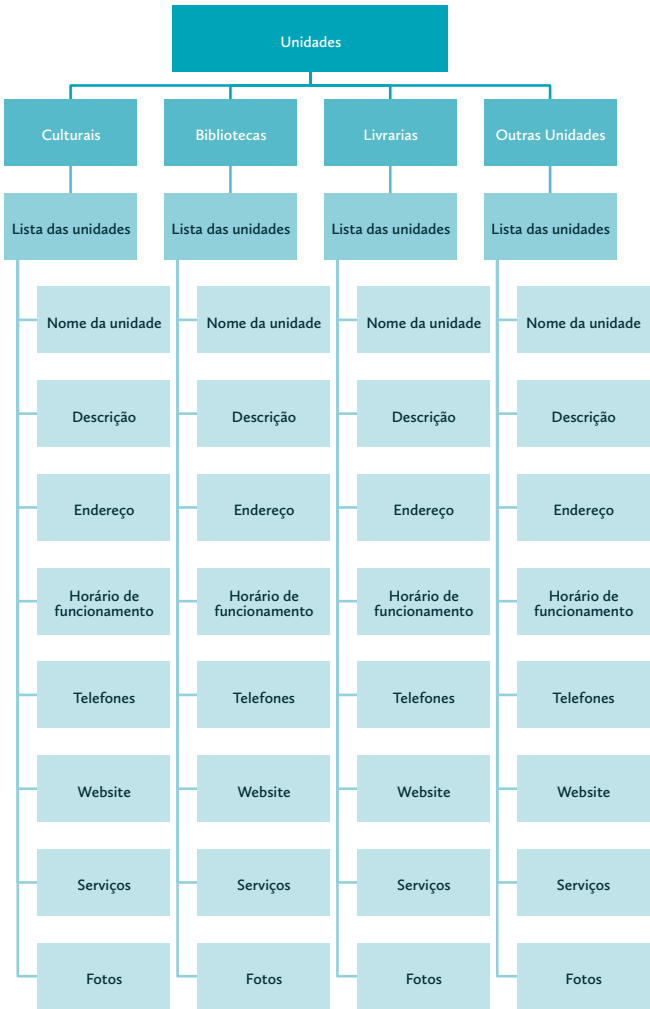
8.2.7. Mapeamento de *Cursos*



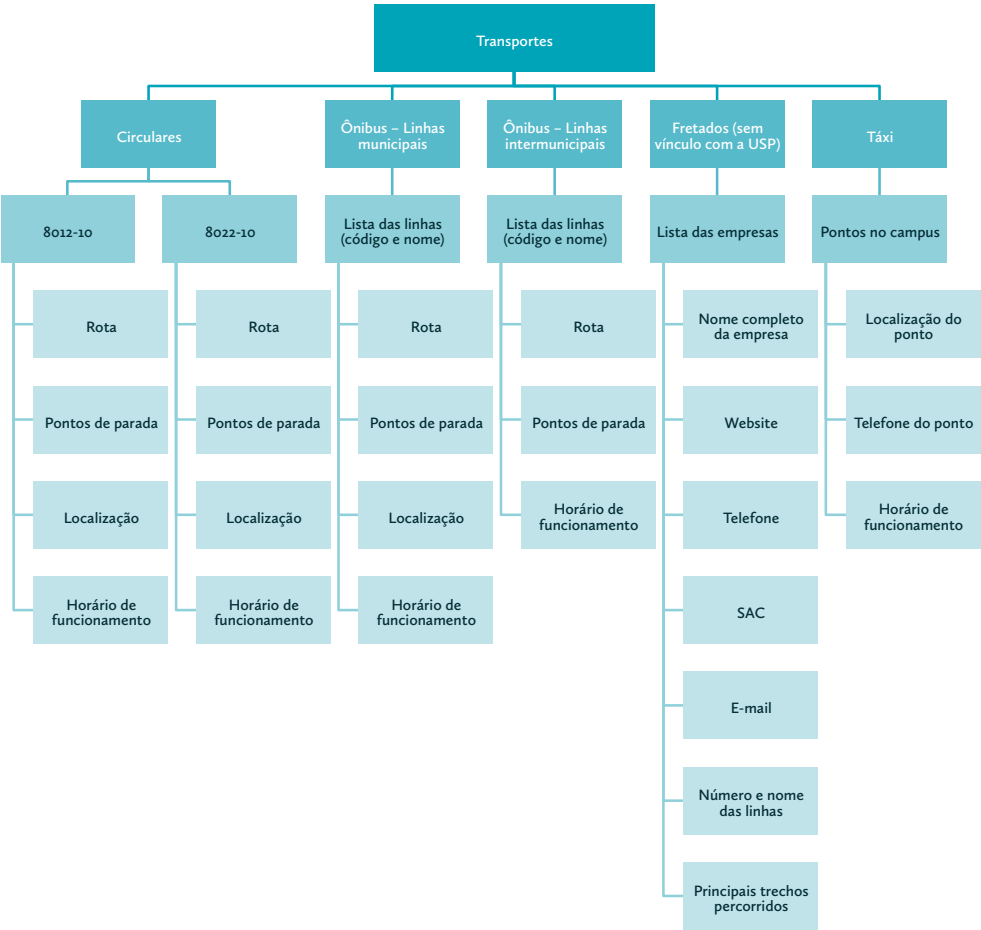
8.2.8. Mapeamento de *Unidades*



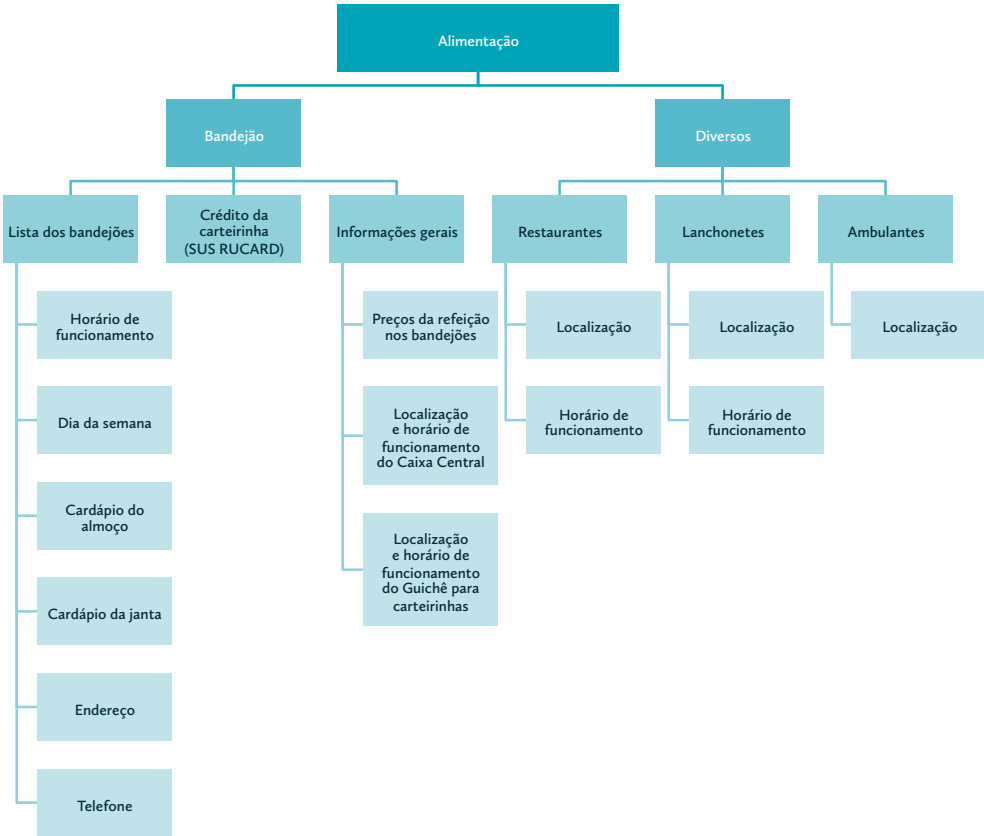
A continuação do mapeamento de *Unidades* encontra-se no esquema a seguir.



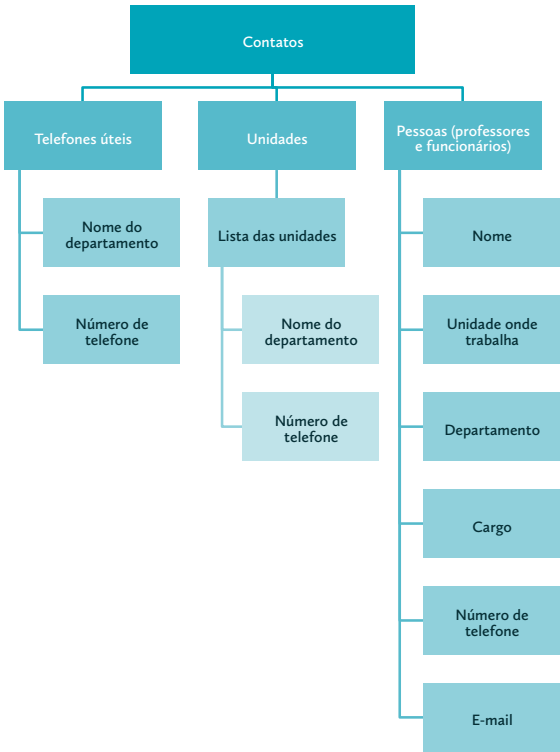
8.2.9. Mapeamento de *Transportes*



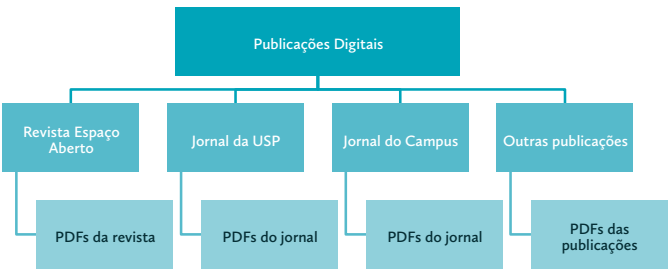
8.2.10. Mapeamento de Alimentação



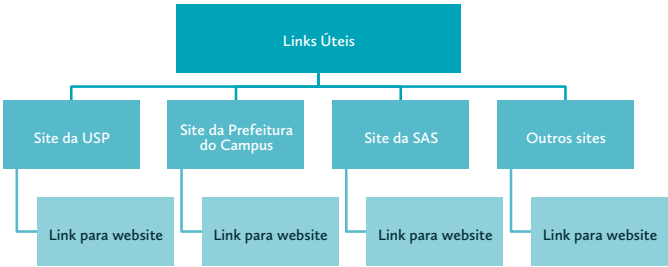
8.2.11. Mapeamento de *Contatos*



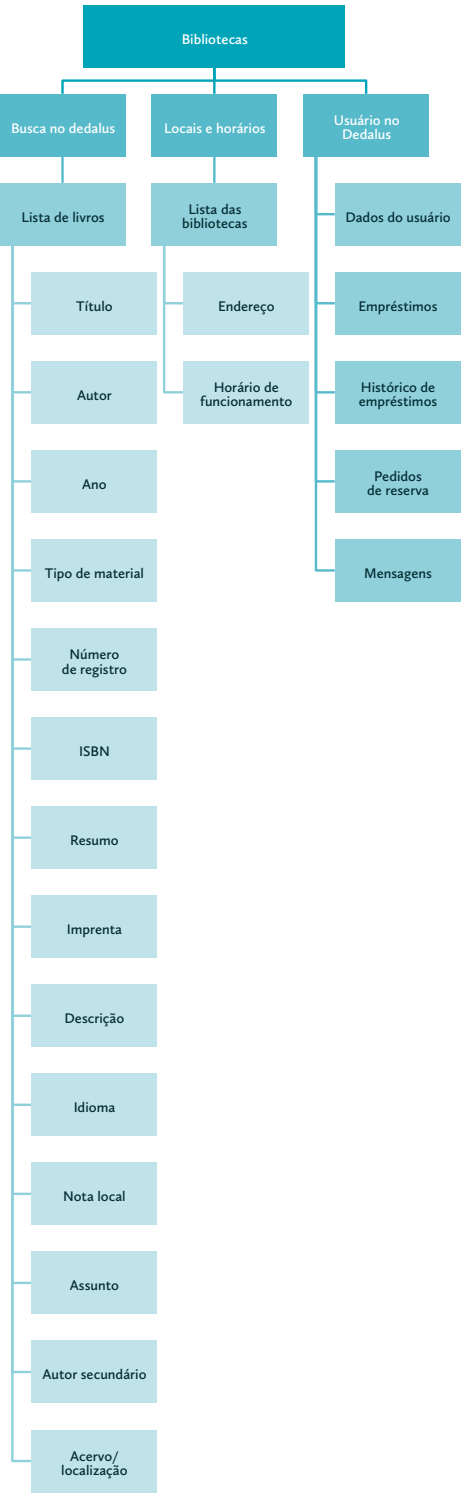
8.2.12. Mapeamento de *Publicações Digitais*



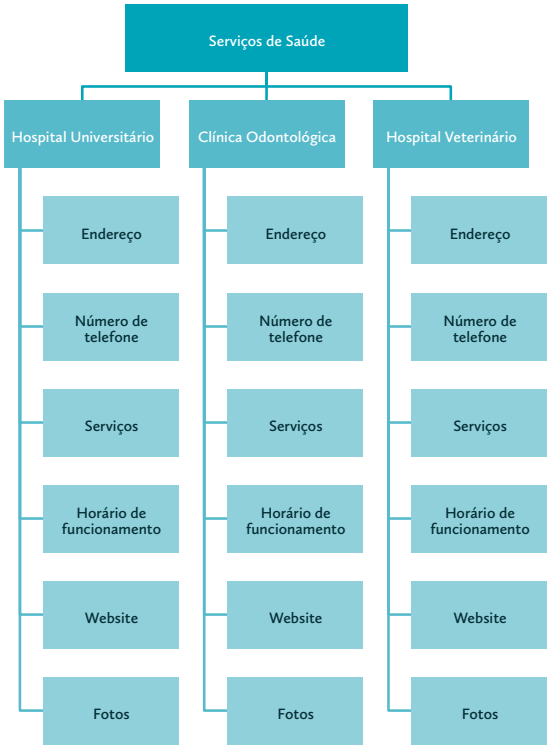
8.2.13. Mapeamento de *Links Úteis*



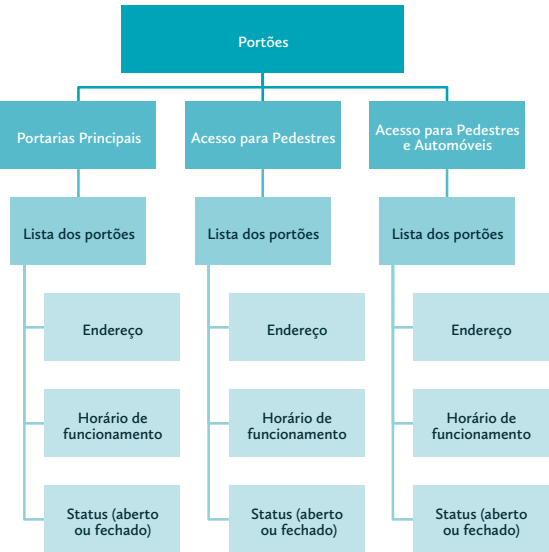
8.2.14.Mapeamento de *Bibliotecas*



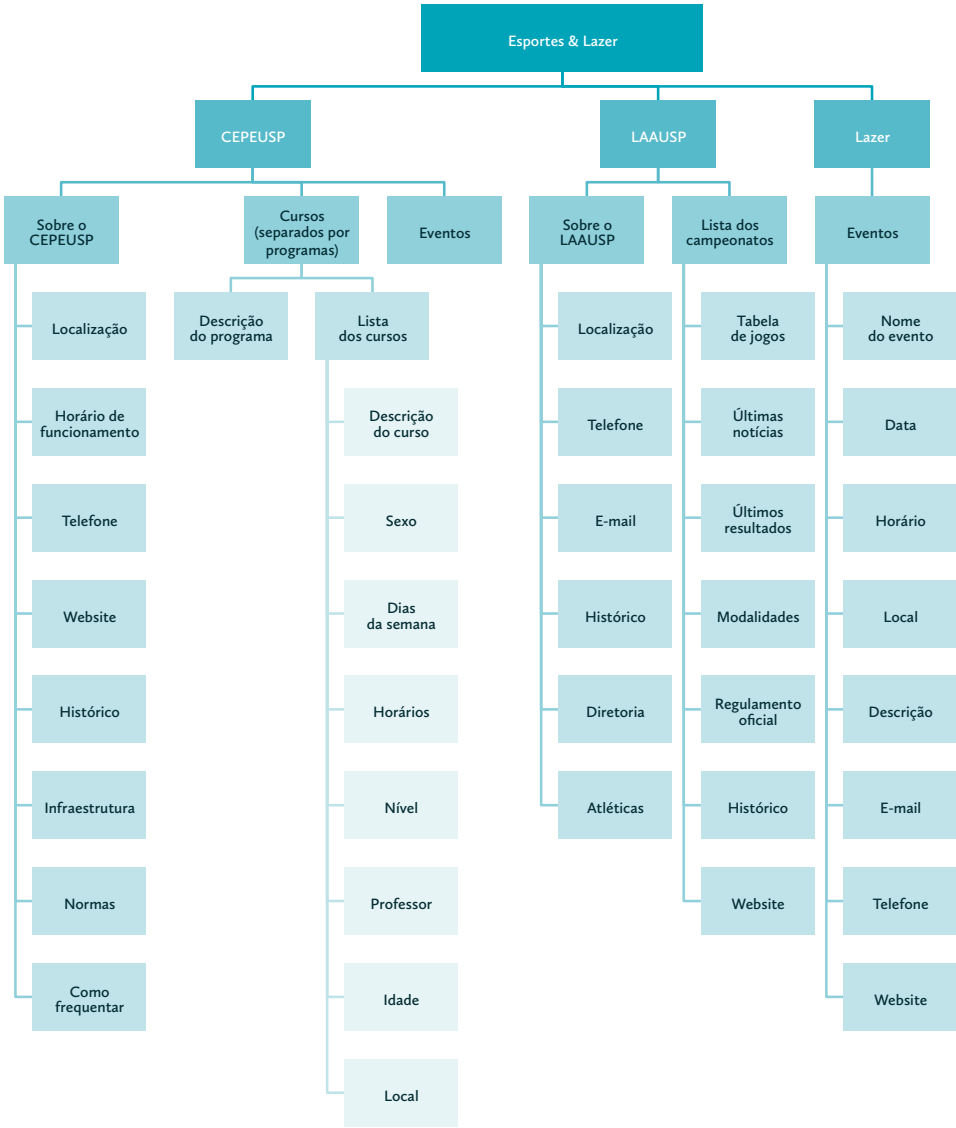
8.2.15. Mapeamento de *Serviços de Saúde*



8.2.16.Mapeamento de *Portões*



8.2.17. Mapeamento de *Esportes & Lazer*



Essa categoria de informação (*Esportes & Lazer*), bem como seu mapeamento, foi definido depois do *feedback* recebido pelos usuários durante o teste feito com o protótipo de baixa fidelidade.

8.3. FUNCIONALIDADES

Uma vez definidas as informações que estariam contidas no guia, foram descritas as funcionalidades que estariam relacionadas elas. Ou seja, quais atividades estariam relacionadas à visualização de cada tipo de informação.

As funcionalidades foram pensadas tendo como base principal os aplicativos existentes das universidades norte-americanas MIT (Massachusetts Institute of Technology), Princeton e Harvard (cf. p. 191).

Assim como no caso da arquitetura da informação, alguns itens foram alterados e adicionados conforme o desenvolvimento do projeto. A seguir, encontram-se, então, as funcionalidades já atualizadas durante o processo de desenvolvimento.

CAMPUS:

- Selecionar o guia do *campus* sobre o qual deseja obter informações (selecionar entre Cidade Universitária, Complexo da Saúde, Faculdade de Direito, USP Leste, USP Bauru, USP Ribeirão, USP São Carlos, ESALQ, FZEA e EEA).

Os itens a seguir referem-se ao *campus* da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

MENU:

- Customizar a ordem das categorias de informação (mapas, tours, contatos, unidades, cursos, eventos, notícias, calendário, alimentação, transporte, portões, bibliotecas, esportes & lazer, publicações digitais, serviços de saúde e links úteis);
- Alterar a visibilidade dessas categorias (caso não precisem ou não queiram acessá-las);
- Fazer uma busca no guia inteiro a partir de uma palavra-chave;
- Visualizar lista dos resultados da busca separados por categoria de informação.

MAPAS:

- Visualizar no mapa as camadas de locais desejados;
- Pesquisar um local através de palavra-chave (nome, serviço, curso, ou outro termo relacionado ao local);
- Pesquisar um local através de uma lista classificada por categoria ou ordem alfabética;
- Salvar locais como favoritos;
- Visualizar a lista de locais favoritos para encontrar um determinado local mais facilmente;
- Visualizar informações a respeito do local selecionado no mapa;
- Traçar rota até o local selecionado no mapa.

TOURS:

- Selecionar entre visitas (tours) autoguiadas e guiadas.

Nas visitas guiadas:

- Visualizar informações a respeito das visitas guiadas.

Nas visitas autoguiadas:

- Selecionar o ponto de partida através de um mapa, de uma lista de locais ou de uma busca por palavra-chave;
- Obter dicas de por onde começar o tour;
- Ter a possibilidade de customizar seu próprio tour;
- Salvar um tour customizado a uma lista de favoritos;
- Compartilhar um tour;
- Obter informações gerais sobre o tour (distância e tempo aproximados);
- Obter informações (gerais, históricas, curiosidades, fotografias) sobre locais de dentro do *campus*;

- Obter o trajeto de um ponto a outro da rota traçada para o tour;
- Finalizar o tour.

NOTÍCIAS:

- Visualizar notícias divulgadas pela própria USP;
- Visualizar notícias divulgadas a respeito da USP por outras mídias;
- Salvar notícias em uma lista de favoritos;
- Visualizar notícias salvas em uma lista de favoritos;
- Selecionar entre quatro tipos de visualização diferentes (lista; pequena foto com chamada da notícia; foto média com chamada e parte da linha fina da notícia; foto grande com chamada e linha fina completa da notícia);
- Pesquisar notícias por palavra-chave entre as que foram divulgadas pela USP e/ou pelas que foram divulgadas por outras mídias;
- Compartilhar notícias.

EVENTOS:

- Selecionar data ou período (hoje, semana, mês ou outro);
- Filtrar eventos por categorias, local e preço;
- Visualizar lista de eventos de acordo com período e filtros selecionados;
- Pesquisar evento por palavra-chave;
- Ativar ou desativar notificações de eventos por e-mail ou pelo próprio *smartphone*;
- Visualizar informações sobre um evento de interesse;
- Adicionar eventos ao calendário nativo do *smartphone*;
- Compartilhar eventos.

UNIDADES:

- Pesquisar unidade por palavra-chave;
- Ordenar lista de unidades por categoria ou ordem alfabética;
- Visualizar informações a respeito da unidade selecionada;
- Adicionar unidades à lista de favoritos (integrada ao mapa).

ALIMENTAÇÃO:

- Optar entre dois tipos de visualização: lista ou mapa;
- Visualizar lista de bandejões ou lista dos demais locais (diversos).

Em bandejões:

- Fazer *login* e consultar créditos da carteirinha (RUCARD);
- Optar por salvar ou não os dados do *login* no sistema da carteirinha;
- Fazer *logout* do sistema da carteirinha, caso esteja *logado*;
- Visualizar informações gerais a respeito do serviço de alimentação dos bandejões (preços, locais para carregar a carteirinha, etc.);
- Visualizar informações específicas sobre o bandejão selecionado;
- Visualizar o cardápio do bandejão selecionado;
- Alterar cardápio por dia da semana;
- Alternar entre cardápio do almoço e do jantar;
- Virar o aparelho (na horizontal) para comparar os cardápios dos quatro bandejões.

Em diversos:

- Visualizar informações a respeito do local para alimentação selecionado.

CONTATOS:

- Buscar por contatos de professores ou funcionários através de palavra-chave;
- Visualizar lista de contatos separadas por telefones úteis e unidades.

Em telefones úteis:

- Ligar para número de telefone selecionado;
- Adicionar número selecionado aos contatos do *smartphone*.

Em unidades:

- Visualizar lista de unidades por categorias ou ordem alfabética;
- Visualizar lista de contatos da unidade selecionada;
- Ligar para o número de telefone selecionado;
- Adicionar número selecionado aos contatos do *smartphone*.

Em pesquisa de contato de professores ou funcionários:

- Visualizar lista de resultados para a palavra-chave digitada;
- Selecionar pessoa da lista de resultados;
- Adicionar contato da pessoa aos contatos do *smartphone*;
- Ligar para numero de telefone selecionado;
- Abrir provedor de e-mails para enviar e-mail ao endereço eletrônico selecionado.

CALENDÁRIO ACADÊMICO:

- Optar entre dois tipos de visualização: folha de calendário ou lista;
- Optar por visualizar eventos acadêmicos de unidades específicas, além dos eventos gerais da USP;
- Buscar eventos por palavra-chave;

- Alterar o mês de visualização;
- Visualizar informações sobre um evento de interesse;
- Adicionar eventos ao calendário nativo do *smartphone*;
- Compartilhar eventos.

CURSOS:

- Buscar cursos por palavra-chave;
- Selecionar categoria de cursos (graduação, pós-graduação, curso pré-vestibular, terceiridade, curso livre);
- Optar entre dois tipos de visualização dos cursos ou programas: por *campus* ou por ordem alfabética;
- Visualizar informações sobre o curso ou programa selecionado.

TRANSPORTES:

- Visualizar lista de transportes por categorias;
- Visualizar rota, pontos de parada, localização em tempo real da linha de ônibus selecionada;
- Visualizar informações sobre a companhia de fretado selecionado;
- Visualizar informações sobre o ponto de táxi selecionado;
- Para as linhas de ônibus municipais, alternar o sentido das linhas (indo para a Cidade Universitária ou saindo de lá).

PORTÕES:

- Optar entre dois tipos de visualização: lista ou mapa;
- Visualizar status dos portões (abertos ou fechados);
- Visualizar alerta sobre portão fechado fora do previsto;
- Visualizar informações sobre os portões.

BIBLIOTECAS:

- Fazer busca no sistema Dedalus por palavra-chave;
- Fazer busca avançada no sistema Dedalus;
- Visualizar lista de resultados da busca;
- Visualizar informações sobre o título selecionado a partir da busca;
- Reservar títulos de interesse (quando *logado* no sistema Dedalus);
- Salvar títulos de interesse em uma lista de favoritos;
- Visualizar lista de títulos favoritos;
- Visualizar lista de bibliotecas;
- Visualizar informações sobre a biblioteca selecionada a partir da lista;
- Acessar conta do sistema Dedalus;
- Salvar ou não dados da conta do sistema Dedalus;
- Visualizar empréstimos no sistema Dedalus;
- Renovar empréstimos no sistema Dedalus;
- Ativar ou desativar notificação sobre datas de devolução dos empréstimos;
- Visualizar histórico de empréstimos no sistema Dedalus;
- Visualizar pedidos de reserva no sistema Dedalus;
- Fazer *logout* do sistema Dedalus.

ESPORTES & LAZER:

- Acessar informações sobre o CEPEUSP;
- Acessar informações sobre o LAAUSP;
- Acessar lista de eventos de lazer.

Em CEPEUSP:

- Visualizar informações gerais sobre o CEPEUSP;
- Visualizar lista de programas oferecidos pelo CEPEUSP;
- Visualizar descrição dos programas oferecidos;
- Visualizar lista de cursos oferecidos dentro de cada programa;
- Visualizar informações sobre os cursos;
- Visualizar eventos promovidos pelo CEPEUSP ou relacionados a ele;
- Optar entre dois tipos de visualização dos eventos: folha de calendário ou lista;
- Alterar o mês de visualização dos eventos;
- Buscar eventos por palavra-chave;
- Visualizar informações sobre um evento de interesse;
- Adicionar eventos ao calendário nativo do *smartphone*;
- Compartilhar eventos.

Em LAAUSP:

- Visualizar informações sobre a LAAUSP (Liga Atlética Acadêmica da Universidade de São Paulo);
- Visualizar lista dos campeonatos;
- Visualizar informações sobre os campeonatos;
- Adicionar datas de jogos de interesse no calendário nativo do *smartphone*;
- Compartilhar jogos de interesse.

Em lazer:

- Optar entre dois tipos de visualização dos eventos: folha de calendário ou lista;
- Alterar o mês de visualização dos eventos;
- Buscar eventos por palavra-chave;
- Visualizar informações sobre um evento de interesse;
- Adicionar eventos ao calendário nativo do *smartphone*;
- Compartilhar eventos.

PUBLICAÇÕES DIGITAIS:

- Buscar publicações por palavra-chave;
- Visualizar lista de publicações digitais;
- Visualizar PDFs das publicações;
- Salvar publicações de interesse em uma lista de favoritos;
- Visualizar lista de publicações favoritas.

SERVIÇOS DE SAÚDE:

- Visualizar lista de locais que oferecem serviços de saúde;
- Visualizar informações a respeito de cada local.

LINKS ÚTEIS:

- Visualizar lista de links úteis;
- Acessar links listados;
- Abrir link em outro navegador do *smartphone*;
- Adicionar link à lista de *bookmarks* do *smartphone*.

ESTATÍSTICAS:

- Visualizar dados estatísticos sobre a USP;
- Visualizar dados estatísticos sobre a Cidade Universitária;
- Visualizar informações adicionais a respeito de alguns dados.

NOTIFIQUE:

- Selecionar um local onde foi encontrado um problema a ser notificado;
- Selecionar o problema em uma lista pré-determinada;
- Descrever o problema por escrito;
- Enviar a notificação à prefeitura do *campus*.

CONFIGURAÇÕES:

- Customizar a página inicial;
- Configurar as notificações;
- Alterar a língua do guia;
- Selecionar uma operadora telefônica preferida.

Em customizar página inicial:

- Optar por duas opções de fundo: escuro ou claro;
- Alterar a ordem e a visibilidade das categorias de informação no menu inicial.

Em notificações:

- Ativar ou desativar as notificações dos eventos;
- Selecionar os filtros desejados para receber notificações apenas dos eventos que interessam;

- Fornecer um endereço de e-mail para receber notificações semanais dos eventos por e-mail;
- Ativar ou desativar as notificações de datas de renovação de livros das bibliotecas;
- Selecionar quando receber o alerta sobre renovação de livros (quantos dias antes e em qual horário);
- Ativar ou desativar as notificações sobre emergências e segurança no *campus*.

Em língua:

- Alterar a língua utilizada no guia entre português, inglês ou espanhol.

Em operadora preferida:

- Selecionar a operadora da conta do celular, para que os números de telefone contidos no aparelho já incluam o prefixo dela.

SOBRE O GUIA:

- Visualizar informações sobre o guia;
- Visualizar instruções sobre como utilizar o guia;
- Visualizar informações sobre a USP;
- Visualizar os créditos do desenvolvimento do guia;
- Visualizar informações sobre direitos autorais e privacidade do guia;
- Enviar e-mail ao responsável por oferecer suporte sobre o guia;
- Enviar *feedbacks* ao desenvolvedor do guia.

FUNCIONALIDADES GERAIS:

- Sempre que houver um endereço do *campus*, dentro das informações sobre algum local ou evento, por exemplo, abrir o mapa indicando onde fica o endereço selecionado.

8.4. ESBOÇOS

Determinadas a arquitetura da informação e as funcionalidades do guia, foram iniciados os primeiros esboços. Vale ressaltar que, nessa fase, algumas das categorias de informações e funcionalidades ainda não faziam parte do projeto. Sendo assim, os esboços a seguir contemplam a maioria dos itens anteriormente descritos, porém nem todos eles.

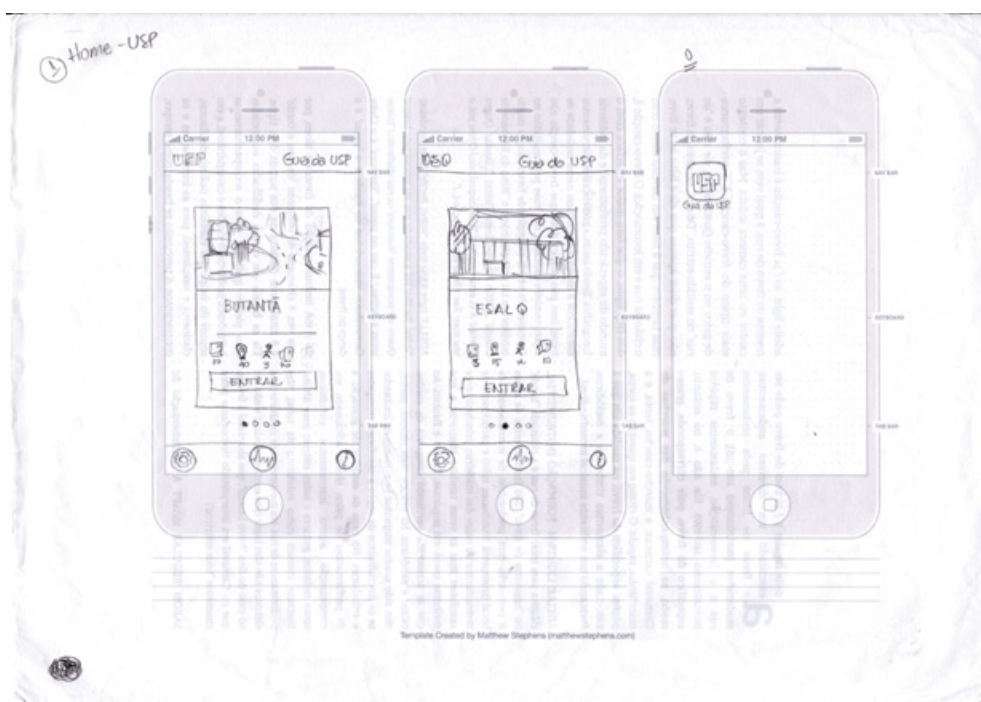


Figura 160. Rascunhos da tela Home (seleção do campus) e do ícone aplicativo.

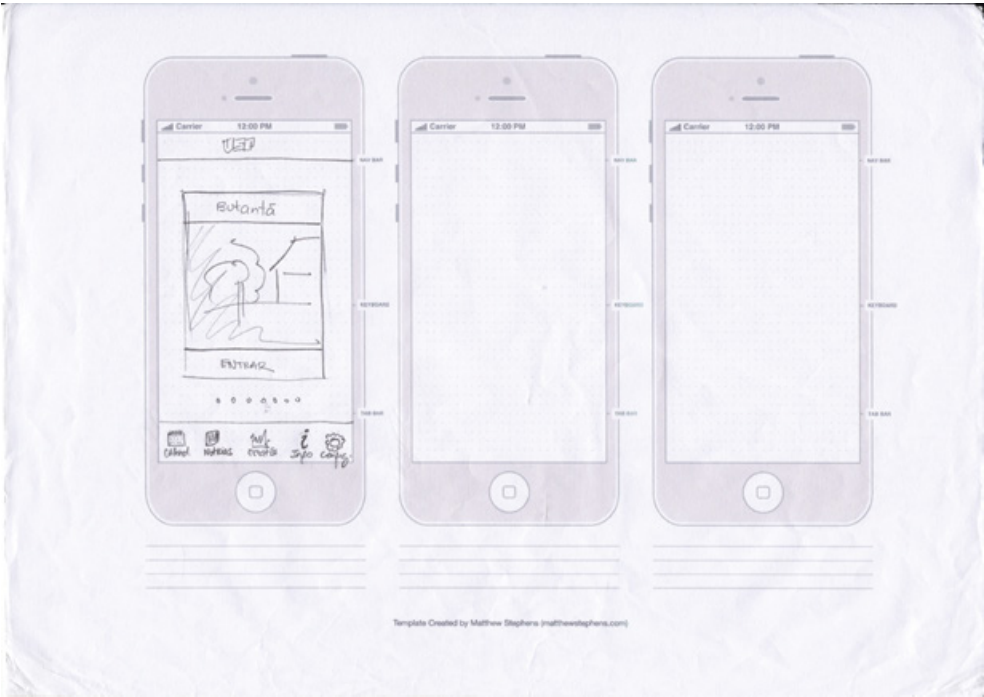


Figura 161. Rascunho da tela Home (seleção do campus).

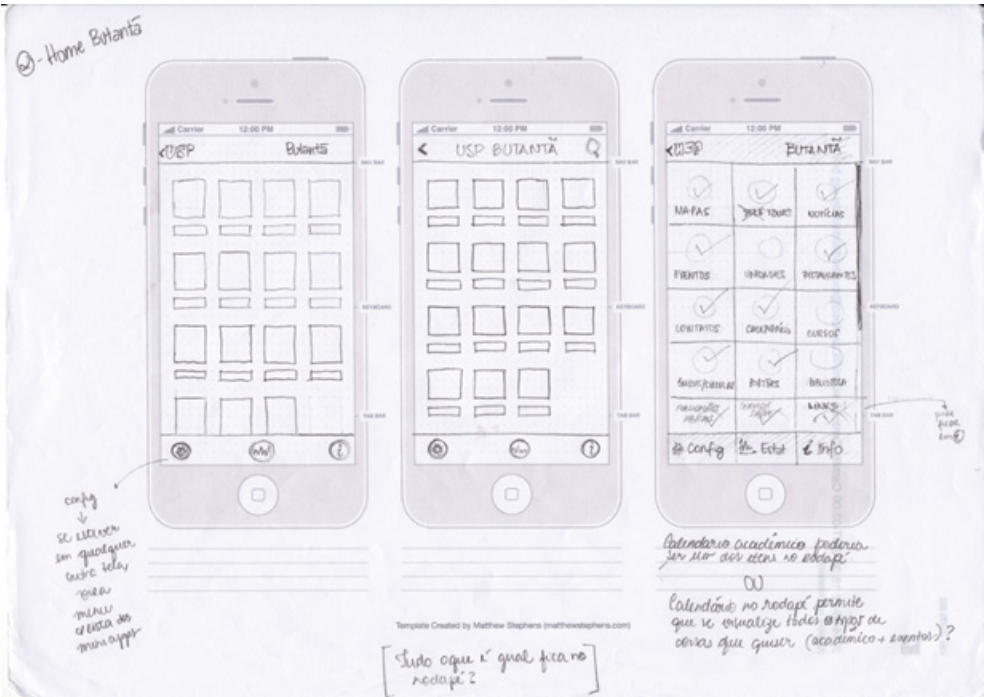


Figura 162. Rascunhos da tela do menu inicial.

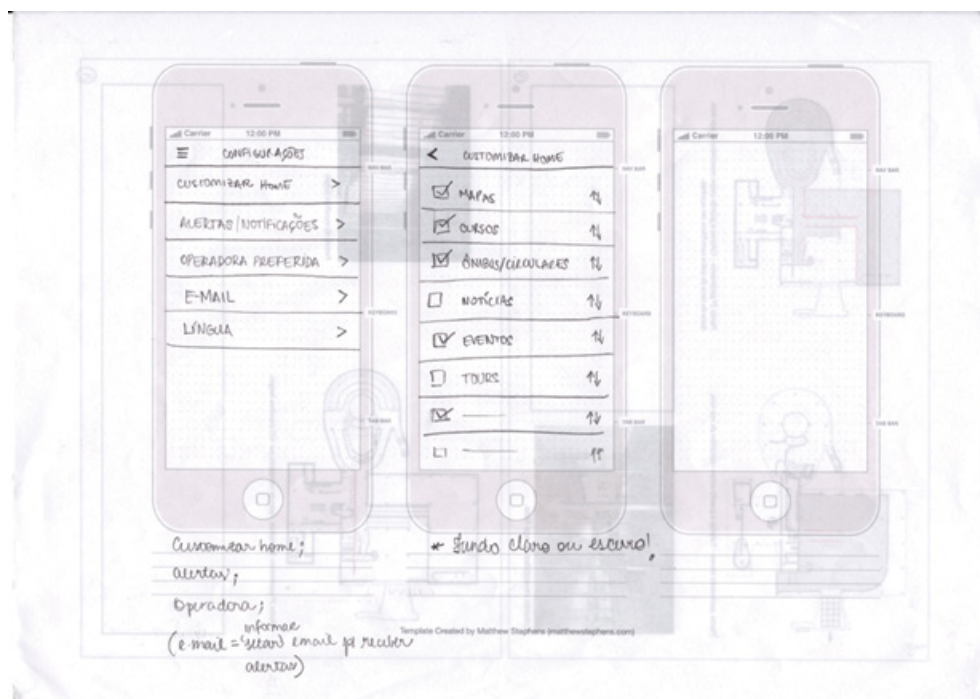


Figura 163. Rascunhos das telas de configurações.

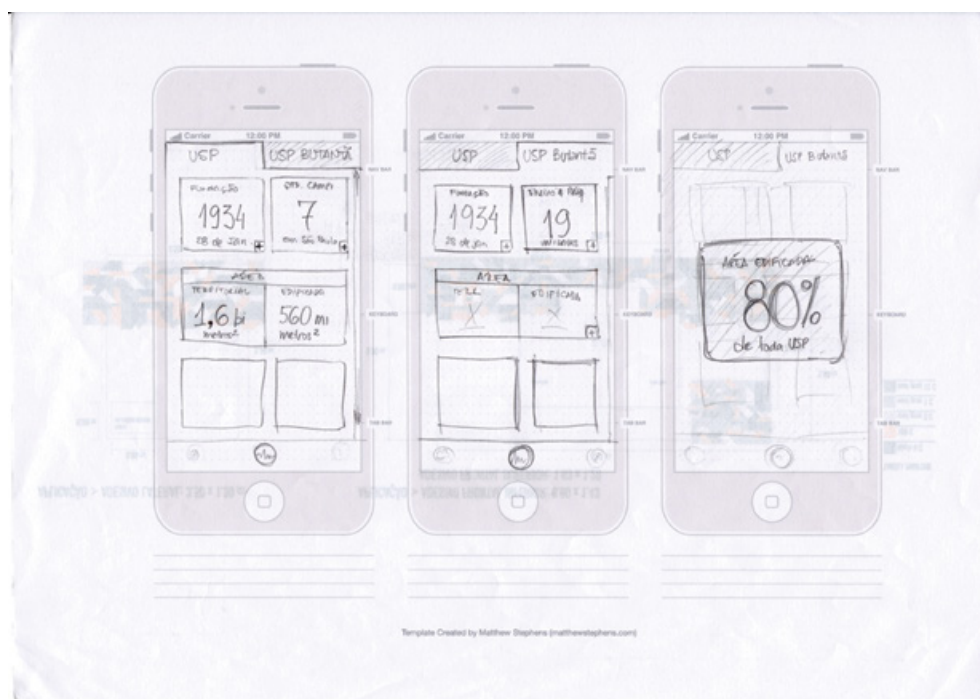


Figura 164. Rascunhos das telas de estatísticas.

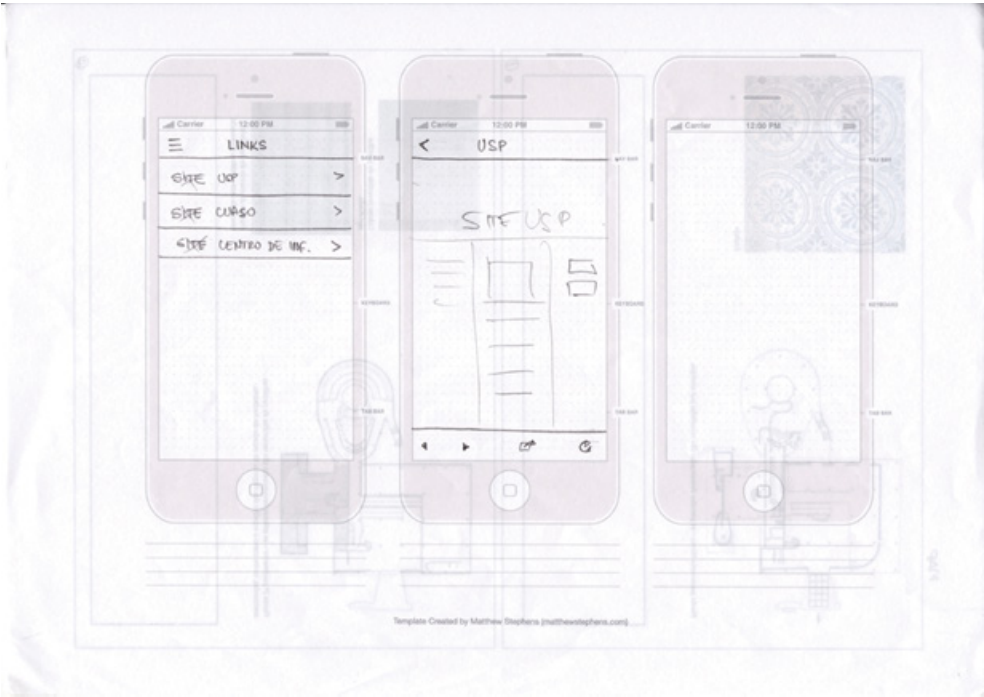


Figura 165. Rascunhos das telas de Links Úteis.

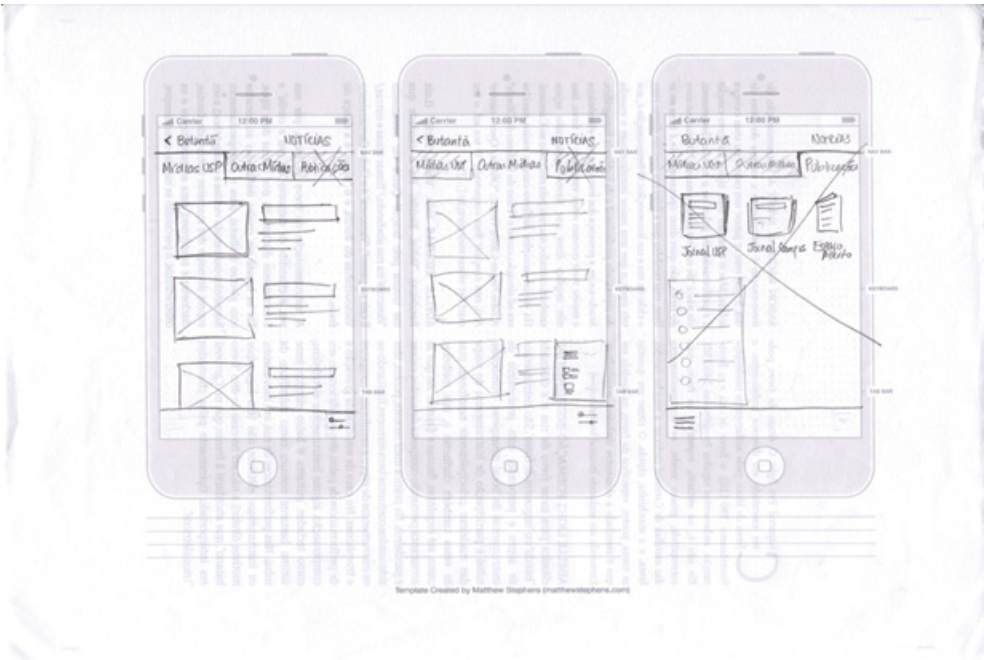


Figura 166. Rascunhos das telas de Notícias.

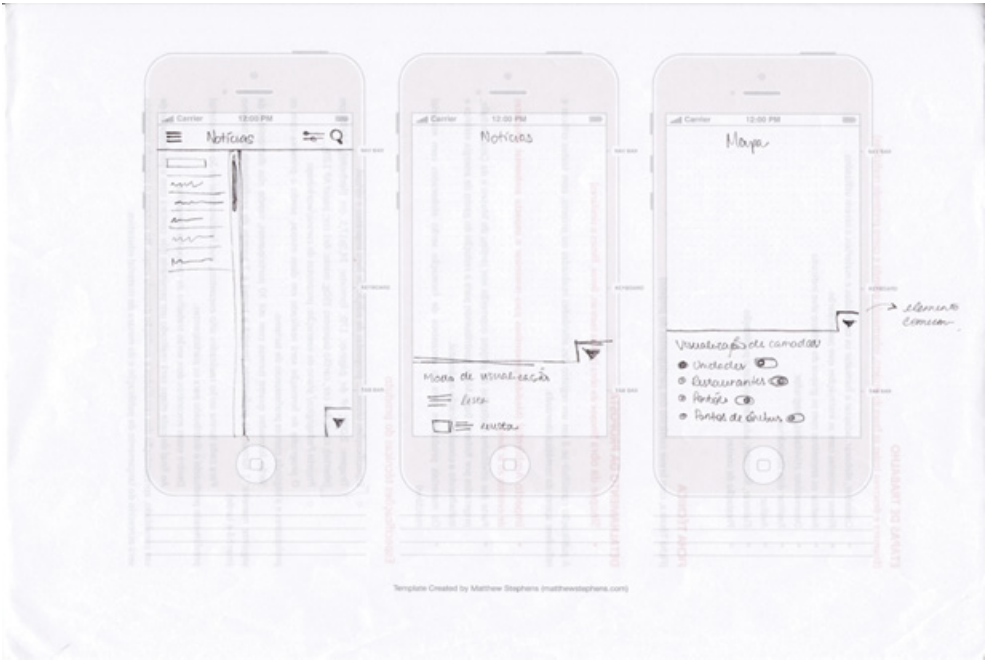


Figura 167. Rascunhos das telas de Notícias.

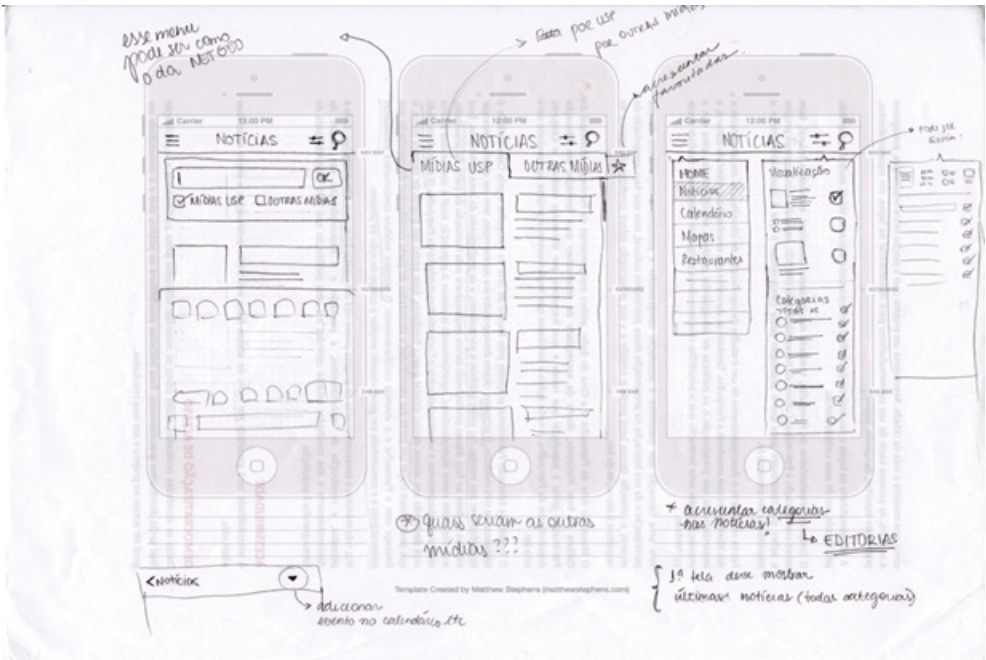


Figura 168. Rascunhos das telas de Notícias.

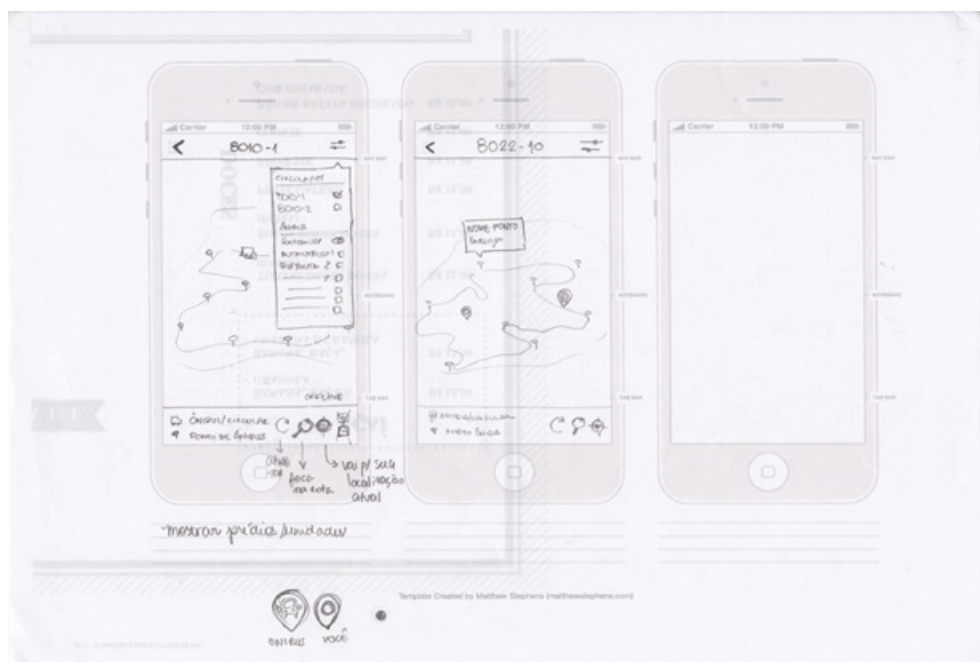


Figura 171. Rascunhos das telas de Transportes.

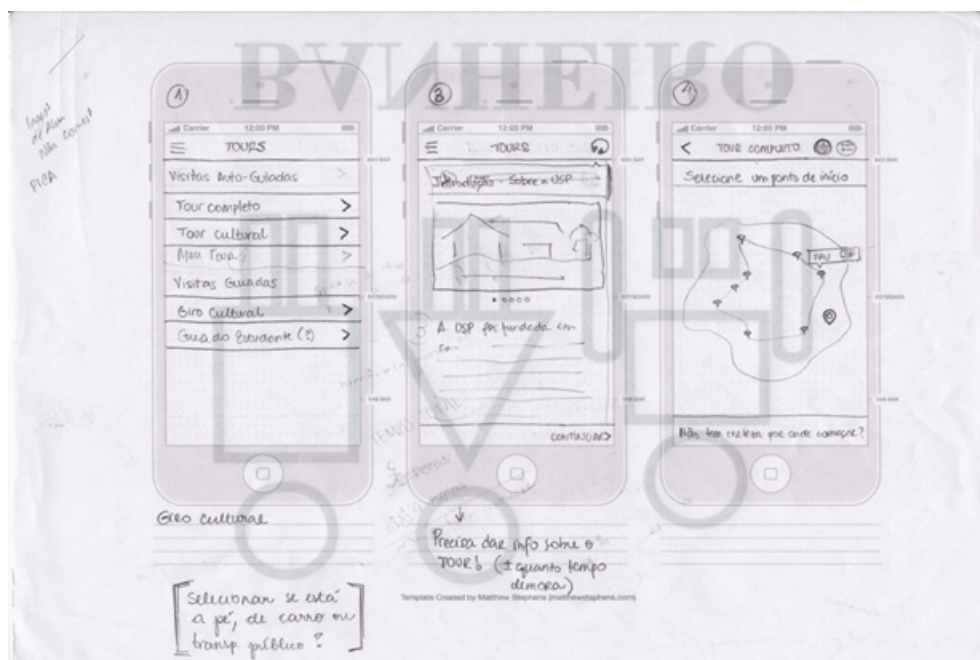


Figura 172. Rascunhos das telas de Tours.

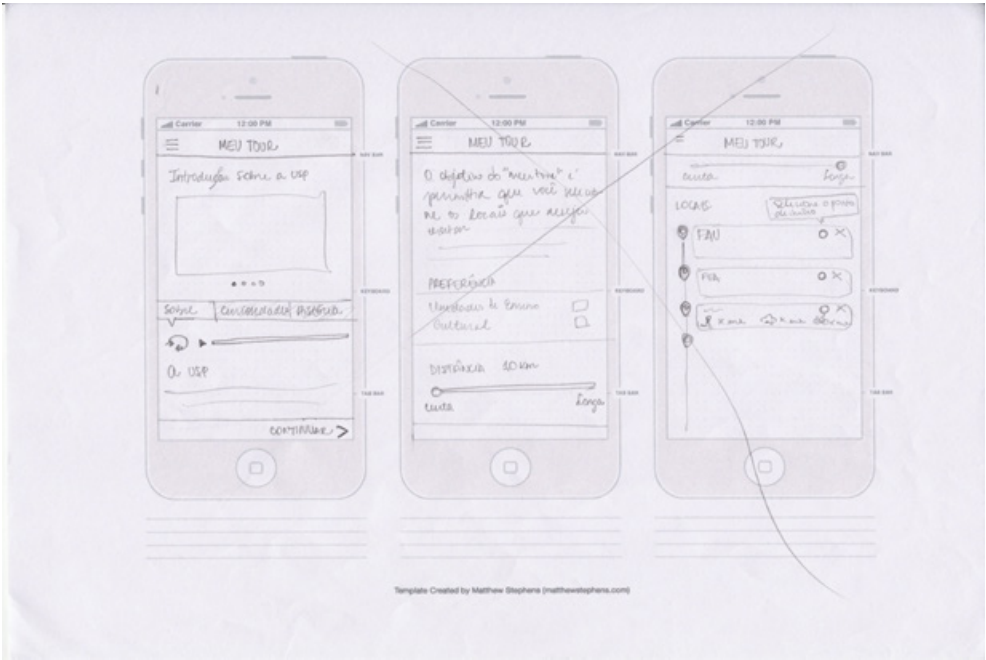


Figura 175. Rascunhos das telas de Tours.

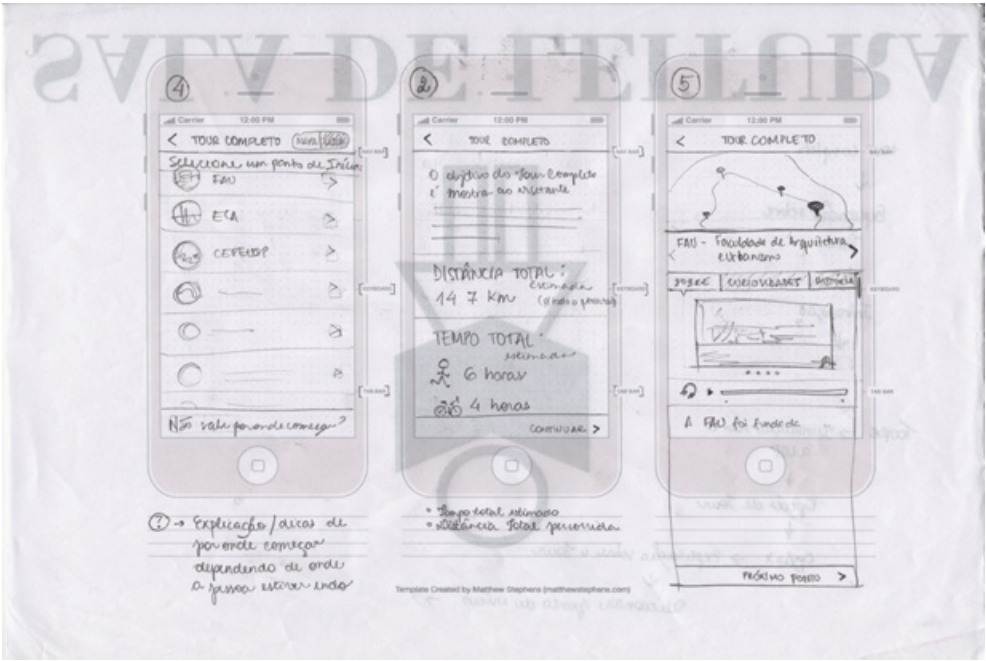


Figura 176. Rascunhos das telas de Tours.

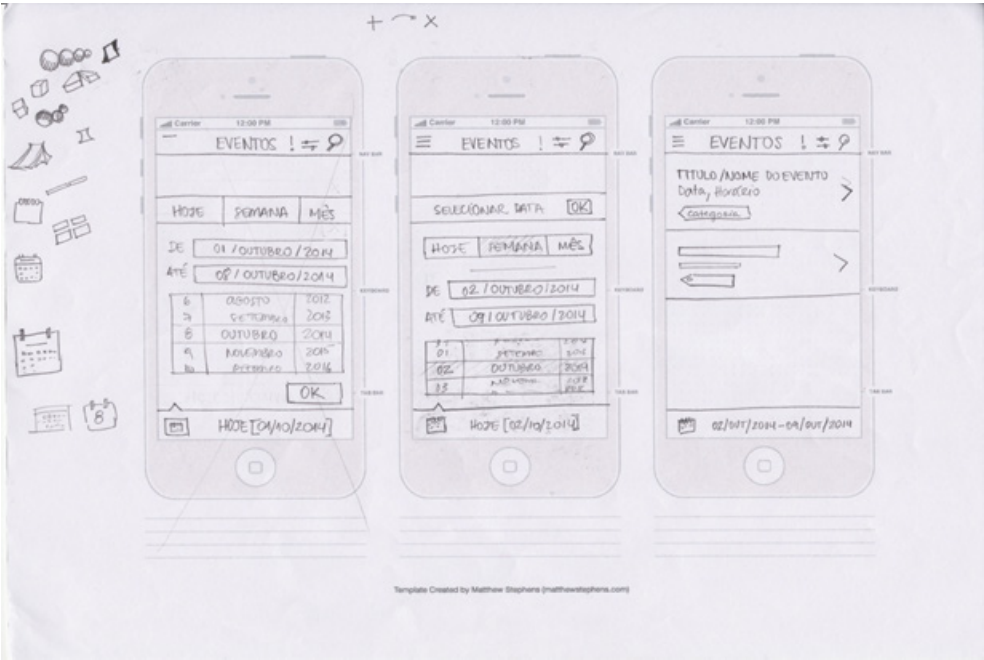


Figura 177. Rascunhos das telas de Eventos.

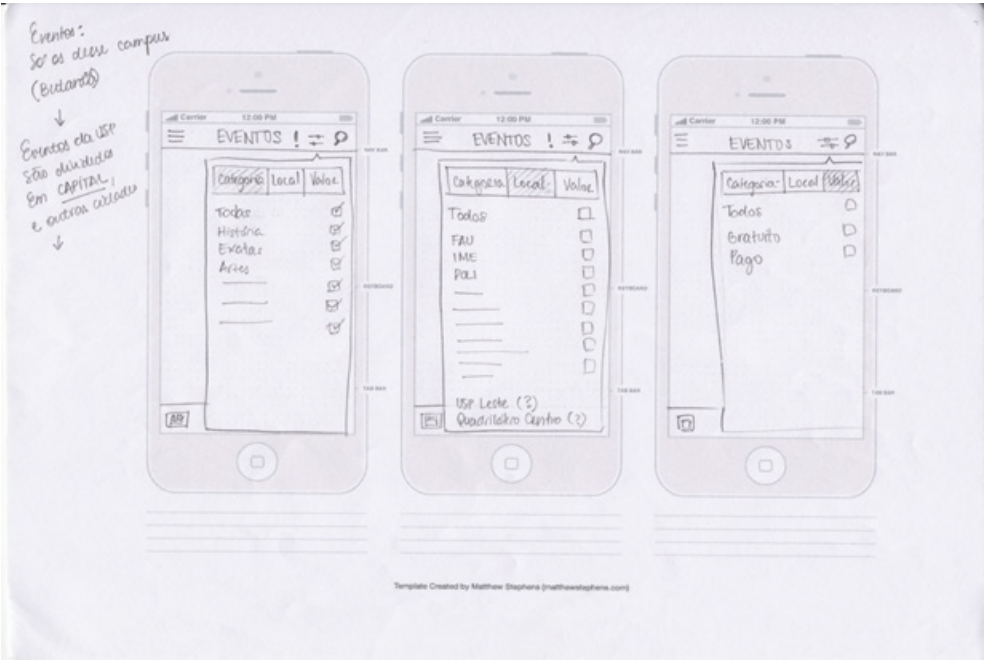


Figura 178. Rascunhos das telas de Eventos.

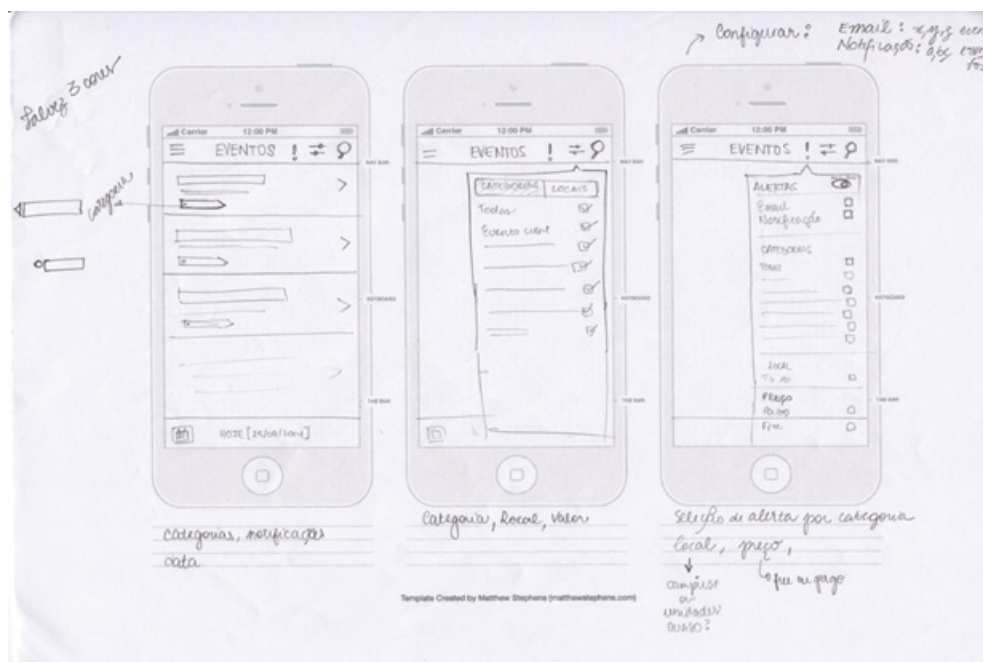


Figura 179. Rascunhos das telas de Eventos.

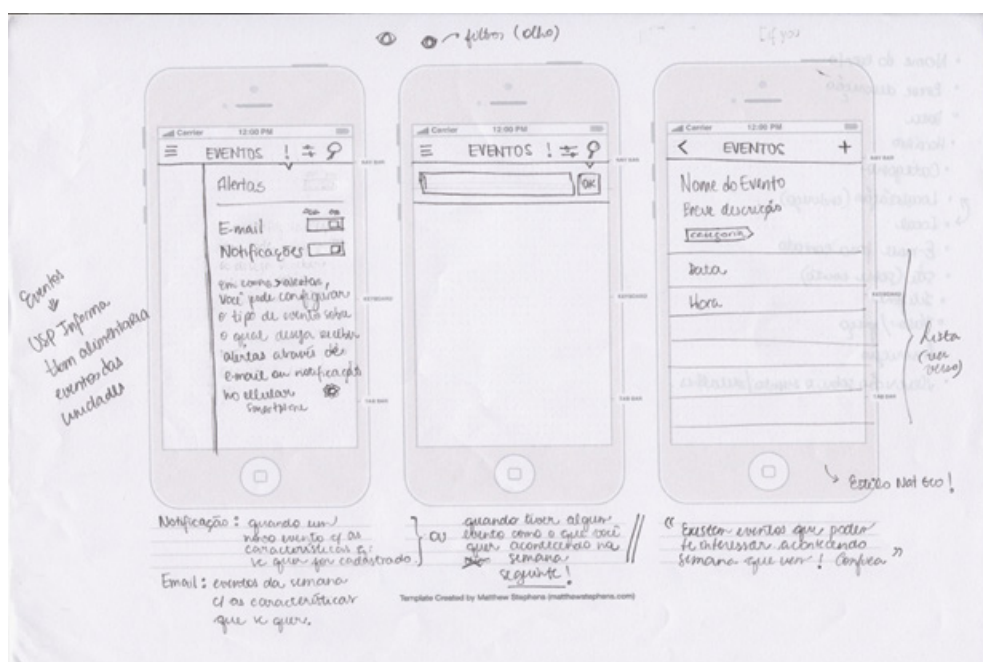


Figura 180. Rascunhos das telas de Eventos.

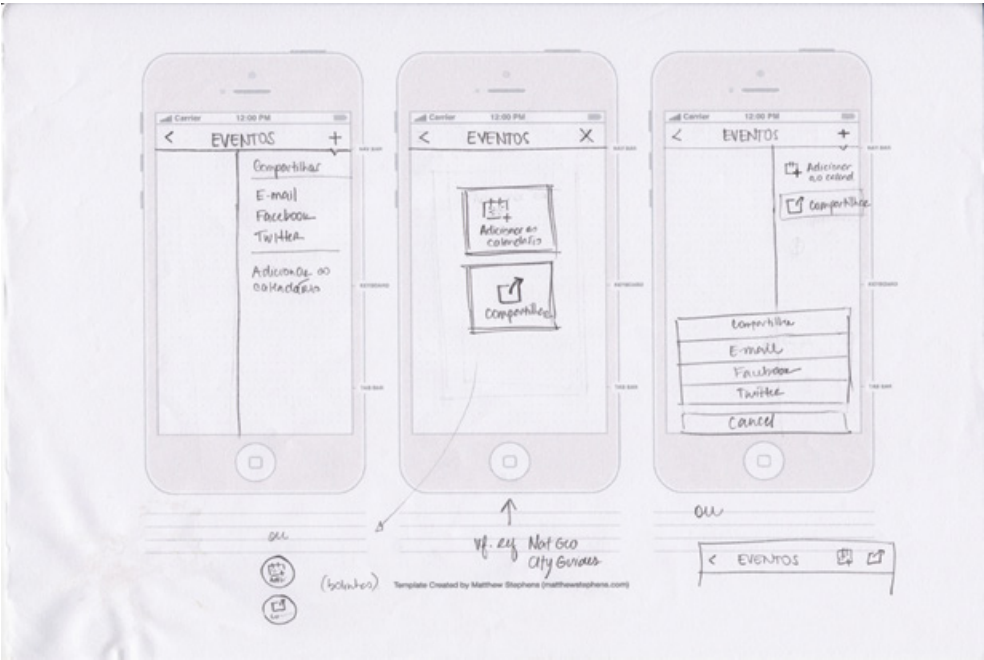


Figura 181. Rascunhos das telas de Eventos.

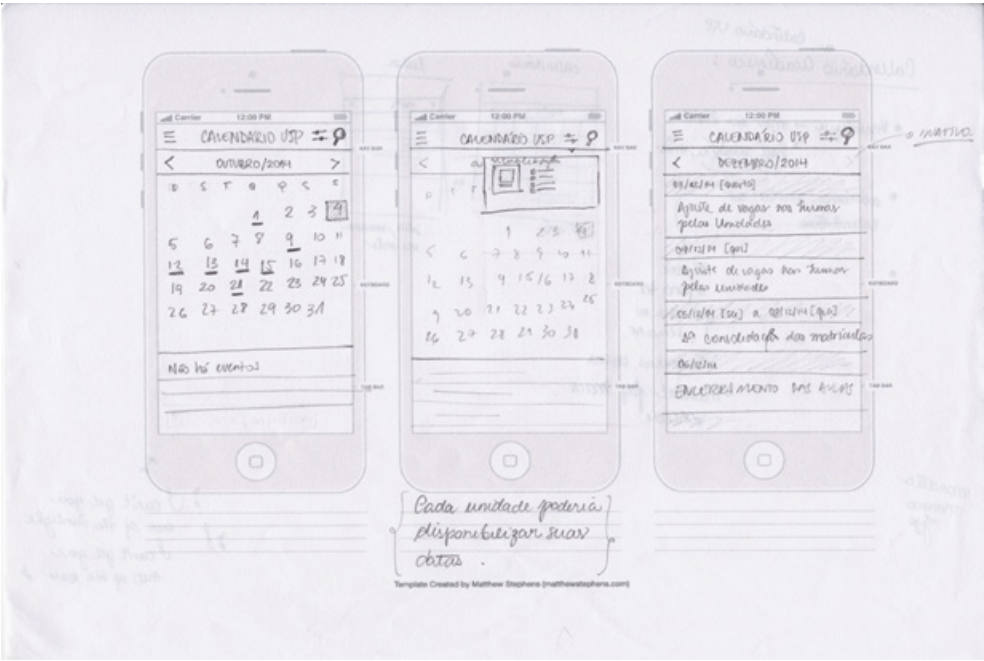


Figura 182. Rascunhos das telas de Calendário Acadêmico.



Figura 187. Rascunhos das telas de Portões.

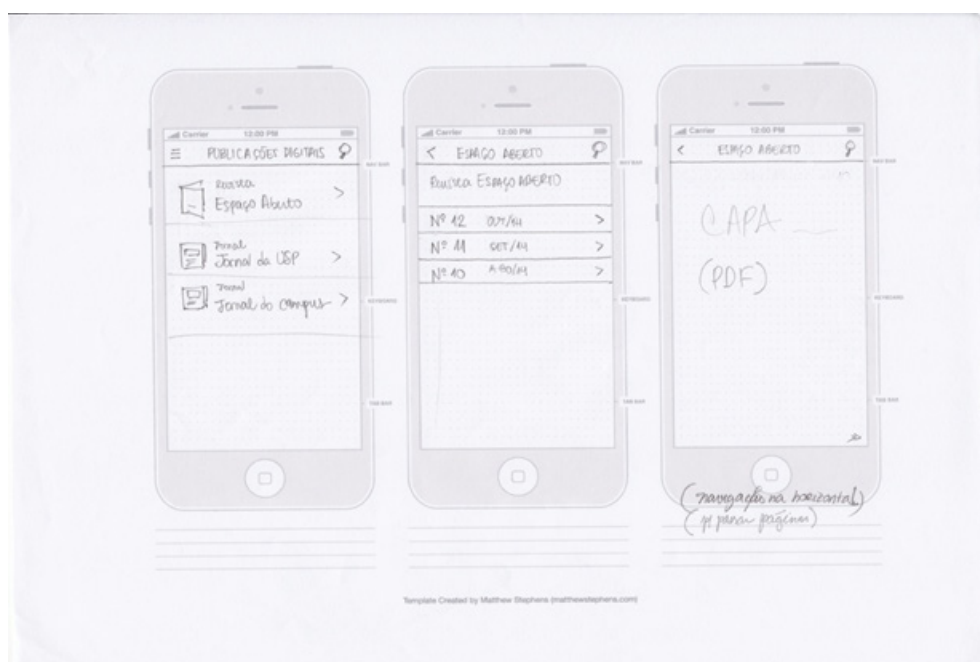


Figura 188. Rascunhos das telas de Publicações Digitais.

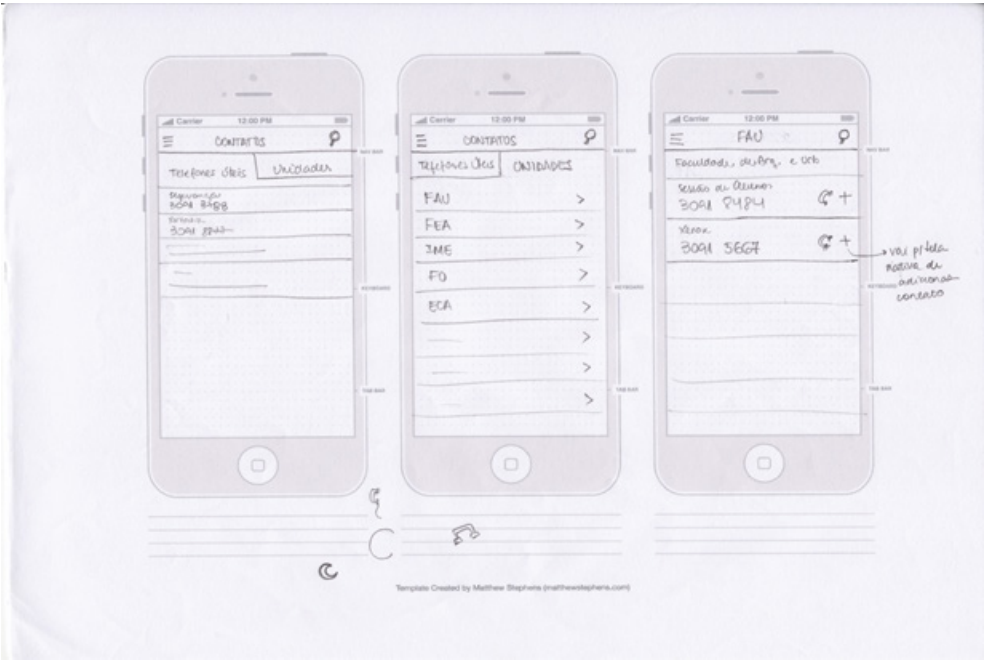


Figura 189. Rascunhos das telas de Contatos.

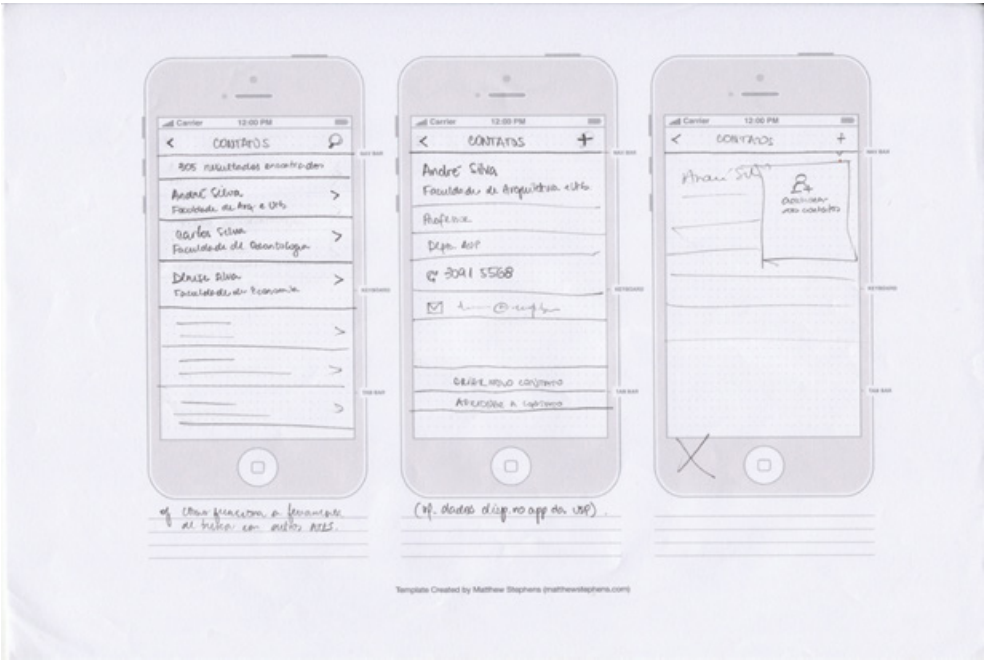
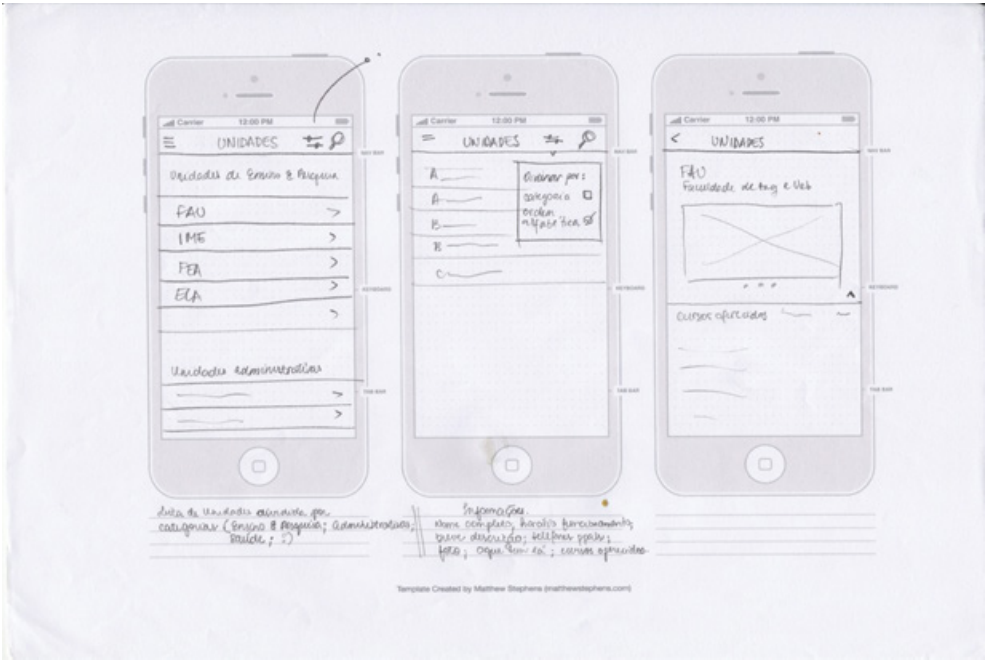
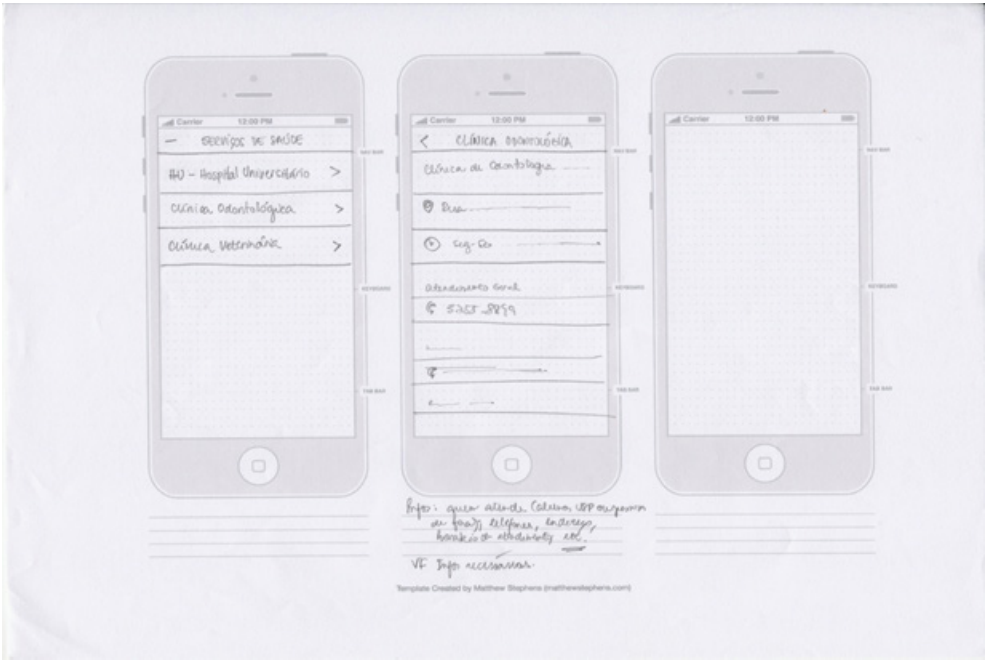


Figura 190. Rascunhos das telas de Contatos.



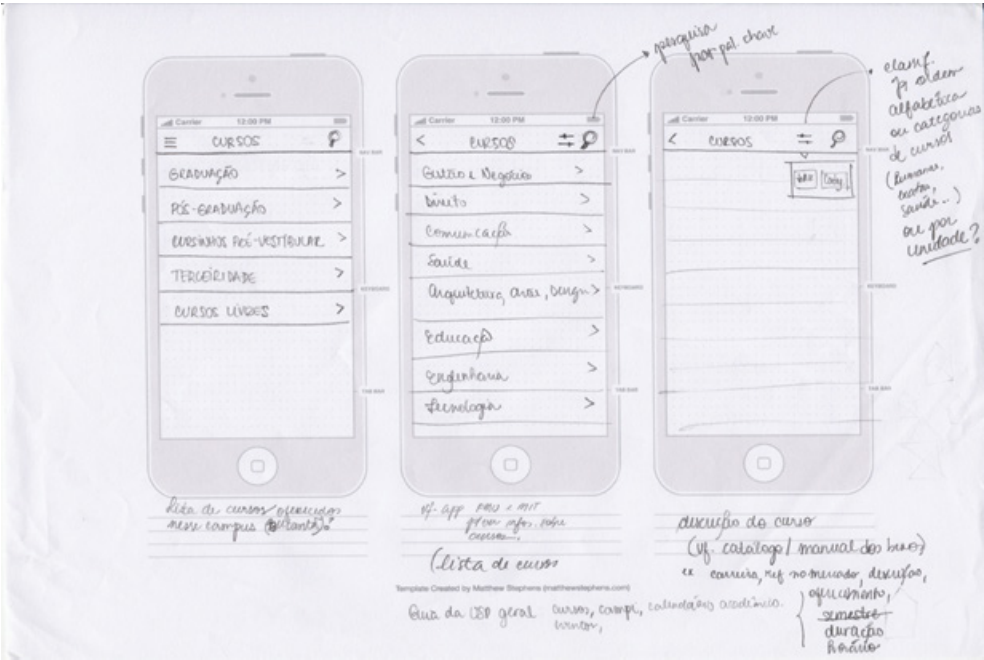


Figura 193. Rascunhos das telas de Cursos.

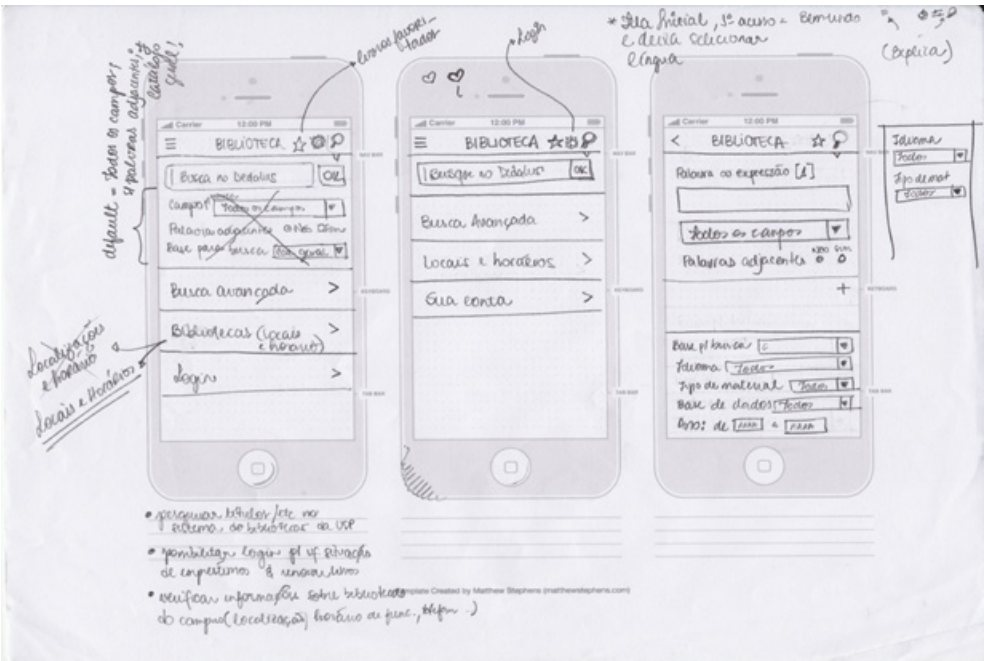


Figura 194. Rascunhos das telas de Bibliotecas.

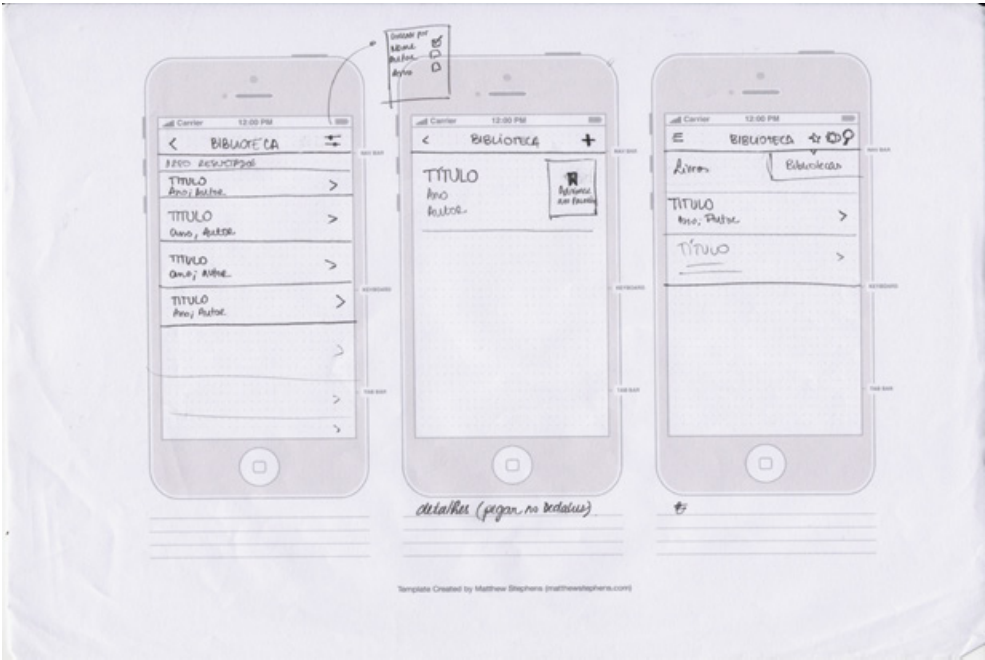


Figura 195. Rascunhos das telas de Bibliotecas.

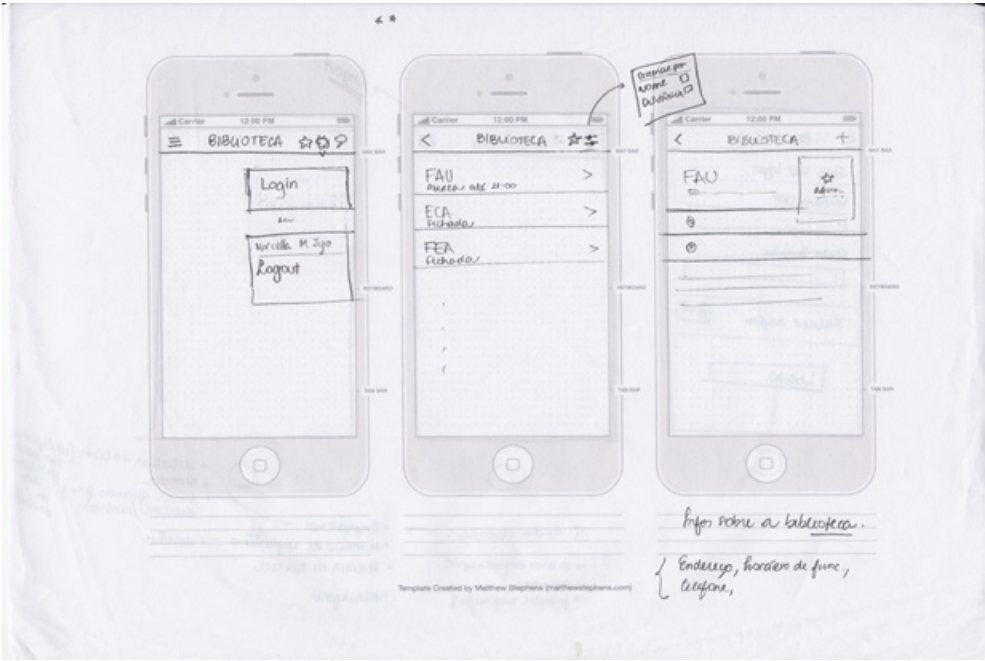


Figura 196. Rascunhos das telas de Bibliotecas.

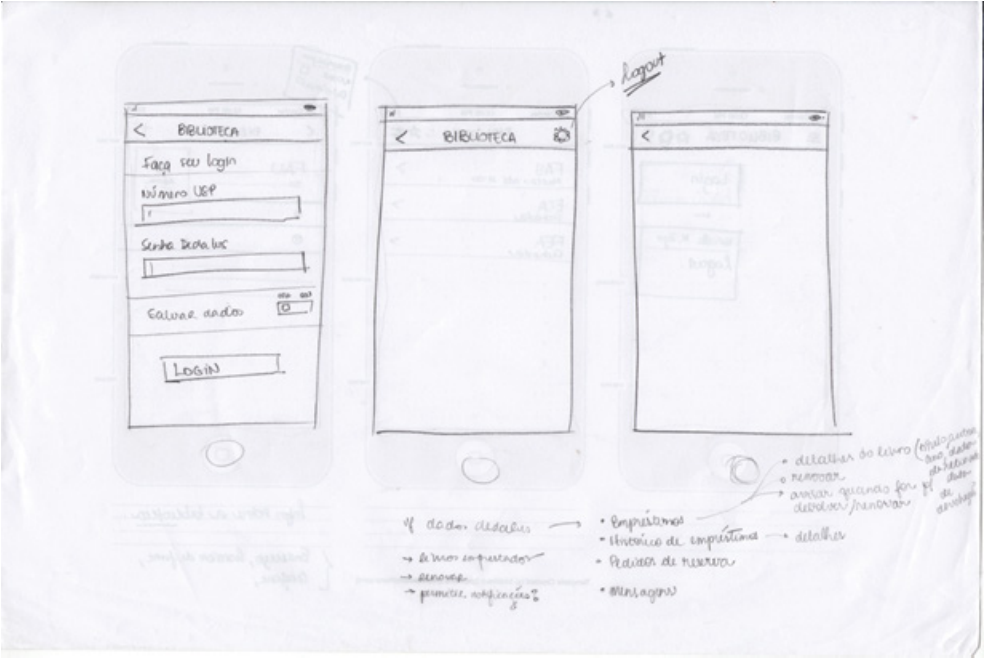


Figura 197. Rascunhos das telas de Bibliotecas.

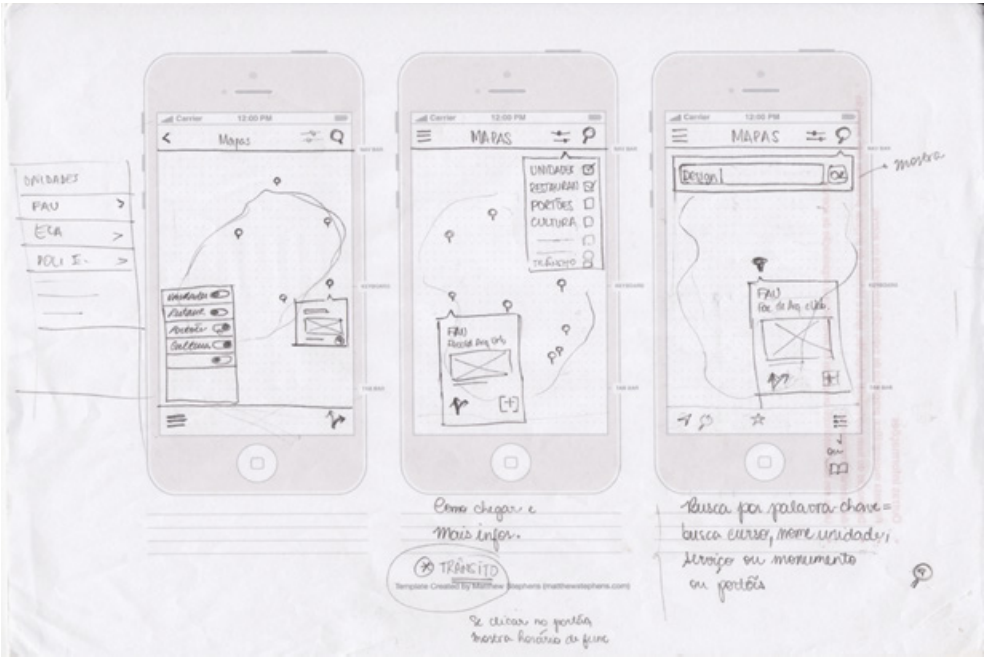


Figura 198. Rascunhos das telas de Mapas.

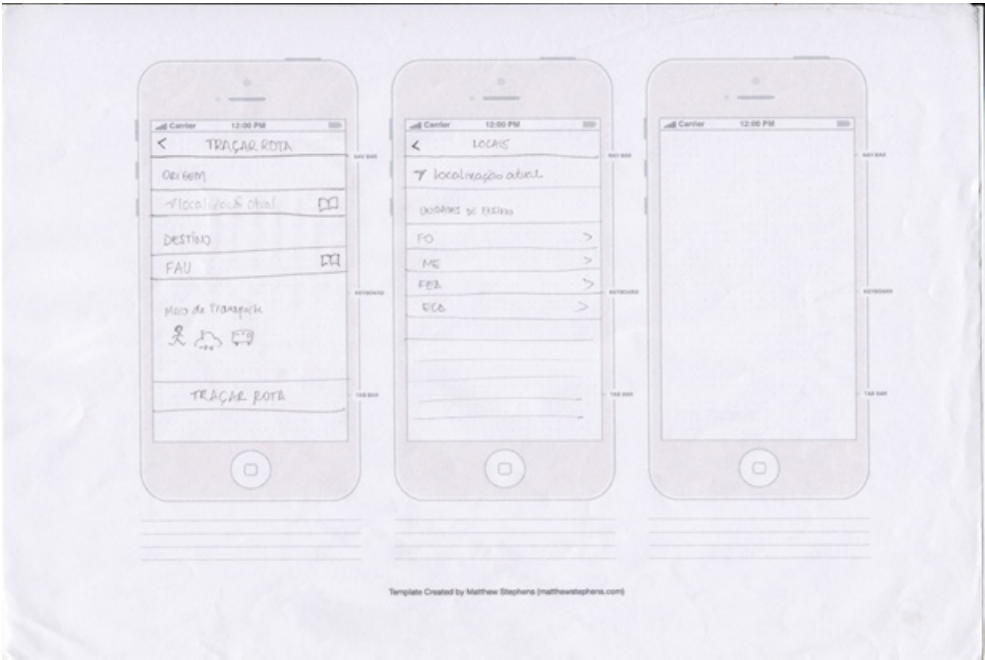


Figura 199. Rascunhos das telas de Mapas.

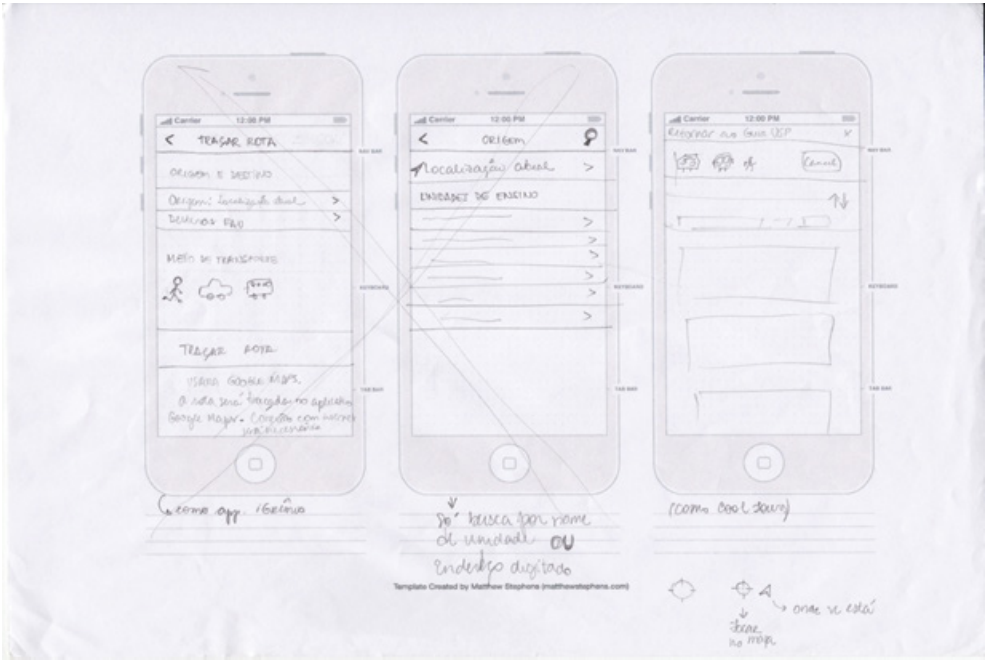


Figura 200. Rascunhos das telas de Mapas.

8.5. PROTÓTIPO DE BAIXA FIDELIDADE

“A prototipagem é onde, finalmente, todas as peças do projeto se reúnem em uma unidade holística. De fato, muitas pessoas terão dificuldade em compreender um projeto até que vejam e usem o protótipo. Como todos os outros modelos e diagramas, ele é uma ferramenta de comunicação. Protótipos comunicam a mensagem ‘Assim é como isso poderia ser.’” (SAFFER, 2010, p. 174, tradução nossa).

No entanto, isso não significa que a prototipagem seja a atividade do design e que todo o processo anterior seja apenas um prelúdio, como muitos podem pensar.

Os protótipos servem para experimentar e verificar o que funciona ou não no projeto, e cada tipo de protótipo pode ser usado para conseguir um tipo de *feedback*. De acordo com Saffer (2010), os protótipos de baixa fidelidade são indicados para avaliar a funcionalidade e o fluxo gerais do produto. Já os protótipos de alta fidelidade são mais apropriados para avaliar elementos como o “*look and feel*” e as animações.

Para o desenvolvimento do protótipo do projeto, foi necessária uma pesquisa para levantar ferramentas existentes que auxiliassem no desenvolvimento de protótipos e *mockups*. Diversas ferramentas foram descobertas e testadas (Mocking Bot, NinjaMock, InVision, Mockup.io, Marvel, Muse e Axure), selecionando-se a NinjaMock para essa etapa.

Figura 201. Tela da ferramenta NinjaMock, utilizada para desenvolver o protótipo de baixa fidelidade do guia.



A partir, então, dos esboços, foi desenvolvido um primeiro protótipo de baixa fidelidade utilizando a ferramenta *on-line* NinjaMock¹, com o objetivo de testar o aplicativo do guia com usuários e obter *feedbacks* quanto à sua funcionalidade e seu fluxo geral.

1 NinjaMock é uma ferramenta que funciona apenas *on-line*, através do site <http://ninjamock.com>, voltada exclusivamente ao desenvolvimento de wireframes e mockups. Ela oferece recursos que tornam a tarefa de fazer um protótipo mais fácil.

Ela permite que o usuário selecione o tipo de aparelho para o qual o protótipo será desenvolvido (iPhone, Android, Windows Phone, etc.) e possui uma série de objetos comuns à interface do aparelho selecionado (modelos prontos de botões, barra de ferramentas, ícones, tabelas, entre outras coisas) para que o usuário utilize em seu protótipo. A maioria desses modelos prontos pode ser editada e, além deles, o usuário também pode fazer desenhos vetoriais simples. As propriedades (cores, fonte, tamanho, etc.) dos elementos textuais e gráficos podem ser alteradas.

Além disso, através da ferramenta é possível fazer links entre as páginas. Ou seja, um elemento de uma tela pode ser configurado para ir a outra determinada tela quando clicado – os elementos clicáveis podem ou não ser indicados visualmente durante o *preview* do protótipo. Assim, pode-se tornar o protótipo minimamente interativo e testar sua navegabilidade.

Para um projeto envolvendo uma equipe maior, a ferramenta NinjaMock permite o compartilhamento do projeto, a inclusão de comentários para cada tela e a definição de status de desenvolvimento da tela (em progresso, design completo ou aprovada).

Por fim, outro recurso interessante disponibilizado pela ferramenta é a possibilidade de se exportar todas as telas desenhadas (com ou sem o frame do aparelho) em formato PNG ou PDF (podendo, nesse caso, conter também os comentários e links presentes nas telas).



Figura 202. Exemplos de telas desenhadas com a ferramenta NinjaMock.

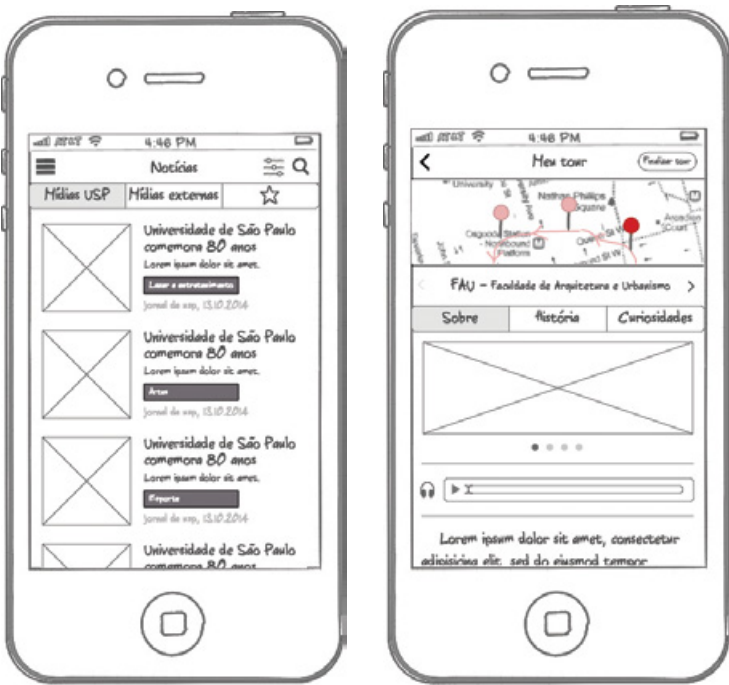


Figura 203. Exemplos de telas desenhadas com a ferramenta NinjaMock.

8.6. TESTE COM USUÁRIOS

Utilizando o protótipo feito com a ferramenta NinjaMock, foi possível testar de maneira geral a navegabilidade e as funcionalidades do aplicativo. Cinco usuários, de diferentes perfis², participaram do teste.

Antes de iniciar o teste, inspirada na metodologia de Card Sorting “fechada” (*Closed Card Sorting*³), era feita uma pergunta aos usuários a respeito dos tipos de informação que eles esperariam encontrar dentro de cada categoria pré-definida (mapas, tours, cursos, eventos, etc.), com o objetivo de entender melhor o modelo mental do público e verificar se havia algum nome de categoria que deveria ser repensado ou se havia algum tipo de informação que deveria estar presente em alguma categoria ou ser retirado dela.

- Que tipo de informação você espera encontrar em cada uma dessas categorias?

Respondida a pergunta, dava-se início ao teste com o protótipo, que consistia em cinco diferentes tarefas que o usuário deveria executar com base nas seguintes situações:

1. Você quer fazer uma visita ao *campus* da USP localizado no Butantã para conhecê-lo melhor. Você deseja visitar lugares específicos pelos quais se interessa e quer fazer isso sozinho, sem alguém para te guiar.
2. Você estará no *campus* durante os próximos dias e quer saber o que estará acontecendo de interessante por lá nessa semana.

2 Participaram do teste: dois alunos de graduação da USP que estudam no *campus* em questão, um aluno de graduação da USP que não estuda nesse *campus*, uma pessoa sem vínculo com a universidade e um ex-aluno que estudava nesse *campus*.

3 Card Sorting é um método utilizado para avaliação da arquitetura da informação e refere-se, segundo Hudson (2014, tradução nossa) em *The Encyclopedia of Human-Computer Interaction*, “(...) a uma ampla variedade de atividades envolvendo o agrupamento e/ou a nomenclatura de objetos ou conceitos.”.

Closed Card Sorting refere-se a quando já existem categorias pré-definidas e o usuário deve classificar tópicos de conteúdo entre essas categorias. Essa metodologia é indicada para quando se está trabalhando com conjuntos pré-definidos de categorias e deseja-se saber que conteúdo(s) o usuário ordenaria dentro de cada um desses conjuntos.

3. Você está no *campus* e está na hora do almoço. Você resolve ir “bandejar” (ou porque possui vínculo com a USP, ou porque está acompanhado de um alguém vinculado à universidade e quer conhecer o bandejão). Mas, antes, quer consultar os cardápios para decidir em qual bandejão irá. Se for vinculado à USP, também quer consultar se tem créditos no cartão e, se não for vinculado, quer saber o preço da refeição para visitantes.
4. Você precisa pegar o circular e quer saber se ele ainda vai demonstrar para chegar onde você está.
5. Você precisa ir até a FAU, mas não sabe ou não se lembra como chegar até lá.

Após o teste, uma outra pergunta era feita:

- Como você chama o *campus* da USP localizado no Butantã?

O objetivo, dessa vez, era verificar por qual nome o *campus* é reconhecido entre os usuários, uma vez que a pesquisa feita no início do projeto apontou que o nome “Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira” ou “CUASO” não seria o mais eficiente para a identificação do guia desse *campus*.

Por fim, o usuário ficava à vontade para fazer críticas e sugestões.

Esse processo foi feito separadamente/individualmente com cada um dos usuários participantes.

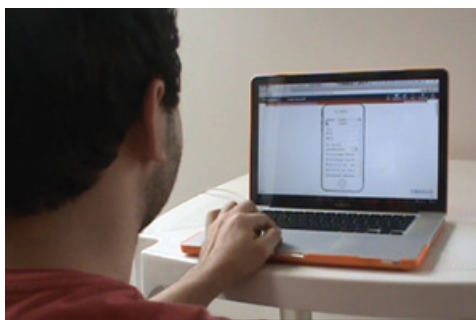
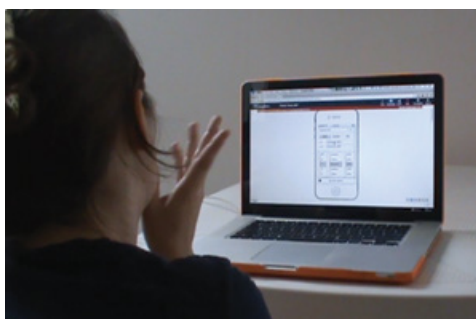
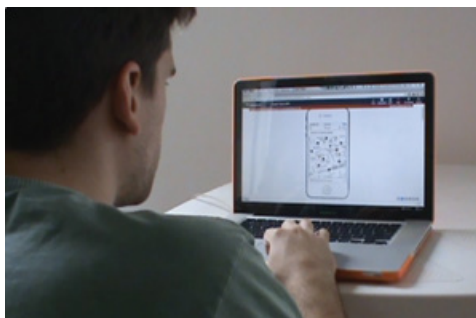


Figura 204. Frames de alguns vídeos dos testes feitos com os usuários.

8.6.1. Resultado

O resultado obtido foi bastante satisfatório. Segue um resumo do *feedback* recebido, das observações feitas durante a interação do usuário com o protótipo do guia e das alterações que se fizeram necessárias a partir disso.

QUANTO ÀS INFORMAÇÕES ESPERADAS EM CADA CATEGORIA

Com relação às respostas obtidas para a primeira pergunta (sobre quais informações esperavam encontrar em cada categoria), todos os usuários apontaram informações que já estavam contempladas na arquitetura da informação para as categorias pré-determinadas. No entanto, novas informações se fizeram necessárias dentro de algumas categorias e uma nova categoria foi sugerida.

Um dos usuários respondeu que esperaria encontrar o horário de funcionamento das linhas de ônibus, além de rota e localização (já contemplados na arquitetura da informação). Sendo assim, essa informação foi acrescentada à arquitetura e o esboço da tela foi alterado para contemplá-la. A figura a seguir apresenta a alteração feita na tela do protótipo.



Figura 205. Tela de Transportes antes e depois.

Além disso, também houve uma resposta dizendo que esperava-se encontrar dentro de *Cursos* tanto os cursos oferecidos pela USP, como as disciplinas de cada curso. Uma vez que essa é uma informação muito variada (depende de oferecimento, há disciplinas obrigatórias e optativas, etc.), optou-se por manter apenas as informações gerais dos cursos.

Outro usuário respondeu que esperaria encontrar também informações a respeito de esportes e atividades de lazer presentes no *campus*. Ele sentiu falta de algo voltado exclusivamente às informações do CEPEUSP, dos jogos universitários (disponibilizadas pela LAAUSP – Liga Atlética Acadêmica da USP), e de eventos de corrida, ciclismo e outras coisas relacionadas a lazer que acontecem dentro do *campus*. Uma vez que essas informações realmente não estavam contempladas na arquitetura da informação, uma nova categoria foi acrescentada ao projeto: *Esportes & Lazer*.

Por último, alguns dos usuários não viam necessidade ou não sabiam o que esperar das categorias *Links Úteis* e *Publicações Digitais*. Optou-se, no entanto, por mantê-las, uma vez que outros usuários compreenderam os tipos de informações que essas categorias contemplariam, e que, desde o início do projeto, o guia teria que ser customizável para que o usuário pudesse optar por aquilo que tem interesse em manter ou não acessível em seu menu inicial.

QUANTO ÀS ATIVIDADES EXECUTADAS

A partir da observação dos usuários durante a execução das tarefas, foi possível perceber que havia algumas inconsistências em certas telas.

Na tela de customização do tour, em *Meu Tour*, havia a estimativa de tempo total do tour sugerido quando feito à pé, de carro, de ônibus ou de bicicleta. Isso, no entanto, gerou confusões. O usuário achou que poderia selecionar um dos quatro meios de transporte para obter a rota do tour específica ao que ele queria selecionar. O tour, no entanto, havia sido pensado para funcionar como um “city walk” e ter as rotas traçadas apenas para as pessoas fazerem à pé, uma vez que já estivessem dentro do *campus*. Por esse motivo, a tela foi alterada, contemplando apenas informações a respeito do tempo percorrido à pé, como mostra a figura a seguir.



Figura 206. Tela do Meu Tour antes e depois.

Além disso, durante a tarefa de verificação dos cardápios dos bandejeiros, alguns usuários passaram despercebidos pela notificação de girar o aparelho para comparar os cardápios. Por essa ser uma função bastante interessante do aplicativo, optou-se por trazer a informação a um rodapé fixo na tela – antes, o usuário precisava rolar a tela até o fim para visualizá-la. A figura a seguir mostra essa alteração.

Outra observação feita a partir da execução das tarefas foi a de que os usuários muitas vezes usavam o menu lateral para voltar ao menu inicial e não para ir diretamente a outras categorias de informação. Isso porque os usuários sentiam mais facilidade em encontrar a categoria de informação quando visualizando-a junto a um ícone (como acontece no menu inicial). Por esse motivo, o menu lateral foi deixado de lado e o botão que o acionava passou a acionar diretamente o menu inicial. A figura a seguir apresenta o menu lateral que foi retirado do projeto.

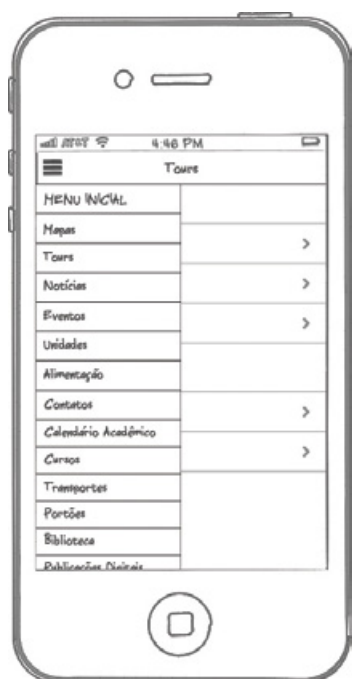


Figura 207. Tela com menu lateral acionado.

QUANTO AO NOME PELO QUAL RECONHECE O CAMPUS

Todos os usuários reconhecem o *campus* pelo nome “Cidade Universitária”. Ao mencionar o nome que pretendia-se utilizar para o guia (“Campus Butantã”), os usuários reprovam-no, afirmando que dificilmente associavam a localização do *campus* à maneira como se referem a ele.

Sendo assim, o nome resumido do *campus* que ficou definido para uso no guia foi “Cidade Universitária”.

QUANTO ÀS CRÍTICAS E SUGESTÕES

Ao final do teste, algumas sugestões foram feitas pelos usuários. Uma delas foi a já mencionada sugestão de que houvesse uma categoria voltada à informações de esporte e lazer.

Outra sugestão foi a de colocar o “Meu Tour” como primeiro item da lista de visitas autoguiadas, uma vez que o tour customizável era a proposta mais interessante dessa lista. Tratando-se de uma sugestão bastante pertinente, a alteração foi feita, inclusive trocando a ordem dos demais itens. Assim, em ordem de importância e visita mais

interessante, ficou, do primeiro ao último: Meu Tour, Tour Cultural e Tour Completo. A figura a seguir mostra a alteração feita.



Figura 208. Tela de Tours antes e depois.

Surgiu também a sugestão de acrescentar uma categoria para o acesso ao e-mail da USP. Optou-se por não acrescentá-la ao projeto, uma vez que o e-mail é algo que as pessoas já costumam acessar facilmente por um browser em seu *smartphone* e por não se tratar de um tipo de informação específico que estaria contido em um guia.

Por fim, foi feita uma observação, que já havia sido constatada durante o desenvolvimento da arquitetura da informação e dos primeiros esboços, a respeito de algumas categorias de informação que deveriam apresentar conteúdos referentes à USP em geral e outras que seriam exclusivas ao *campus*. Por exemplo, a categoria de *Cursos* deveria contemplar não apenas os cursos oferecidos na Cidade Universitária, mas em toda a universidade, pois o usuário pode não saber em qual *campus* é oferecido o curso pelo qual se interessa. Outro exemplo seria o calendário acadêmico, que é o mesmo para toda a USP. *Eventos* também deveria apresentar os eventos de todos os *campi*, pois o usuário pode se interessar por algum evento que está acontecendo fora da Cidade Universitária.

Essa observação, bem como a sugestão de que houvesse uma divisão entre as informações gerais da USP e as exclusivas do *campus* foi considerada na fase de desenvolvimento do layout final das telas (cf. p. 328).

O teste foi essencial para a constatação de problemas, o recebimento de *feedbacks* e, principalmente, para verificar que as categorias de informações contemplam conteúdos esperados pelos usuários e que o fluxo geral do guia está funcionando adequadamente, possibilitando aos usuários executar navegar com facilidade pelos conteúdos disponibilizados.

8.7. WIREFRAME E FLUXO DAS TELAS

Feitos os primeiros esboços, o protótipo de baixa fidelidade e o teste com os usuários, foi possível desenvolver o wireframe e o fluxo de navegação mais próximos do final – isso porque alterações podem ser necessárias durante qualquer momento do desenvolvimento do guia.

8.7.1. Fluxo de navegação inicial

Ao carregar o aplicativo do guia (A), a primeira tela (B) oferece a opção de fazer o *download* ou abrir (quando já baixado no *smartphone*) um entre os nove guias que estariam disponíveis (Cidade Universitária, Complexo da Saúde, Faculdade de Direito, USP Leste, USP Bauru, USP Ribeirão, USP São Carlos, ESALQ, FZEA e EEA).

Ao entrar em um dos guias desejados, o usuário se depara com o *Menu* (C1), no qual é possível fazer buscas por palavra-chave em todo o guia (C2) e onde estão dispostos todos os mini-aplicativos⁴ e uma barra de

4 Cada uma das categorias de informações será chamada de mini-aplicativo, uma vez que cada uma possui funcionalidades e conteúdos diferentes das outras e estão dispostas na página inicial (ou menu) da mesma maneira em que se encontram os aplicativos de um *smartphone*.

abas (em inglês, *tab bar*⁵), na parte inferior da tela, pela qual é possível alternar entre diferentes sub-tarefas do aplicativo.

Entre as diferentes sub-tarefas, encontram-se, além do *Menu* (figura x.x.), as seguintes: *Notifique* (C3), *Estatísticas* (C4), *Configurações* (C5) e *Sobre o Guia* (C6).

Em *Notifique* (figura 213), o usuário pode fazer notificações a respeito de problemas de manutenção encontrados pelo *campus* (conferir lista de funcionalidades na p. 247).

Em *Estatísticas* (figura 214), o usuário pode visualizar dados estatísticos a respeito da USP e do *campus* selecionado, alternando entre as abas na parte superior da tela (conferir lista de funcionalidades na p. 247).

Em *Configurações* (figura 215), o usuário pode customizar a página inicial, configurar as notificações que deseja ou não receber, alterar a língua utilizada e selecionar uma operadora de telefonia favorita (conferir lista de funcionalidades na p. 247).

5 Segundo as orientações da Apple, no site *iOS Human Interface Guidelines*, uma *tab bar* oferece ao usuário a habilidade de alternar entre diferentes sub-tarefas, visualizações ou modos em um aplicativo.

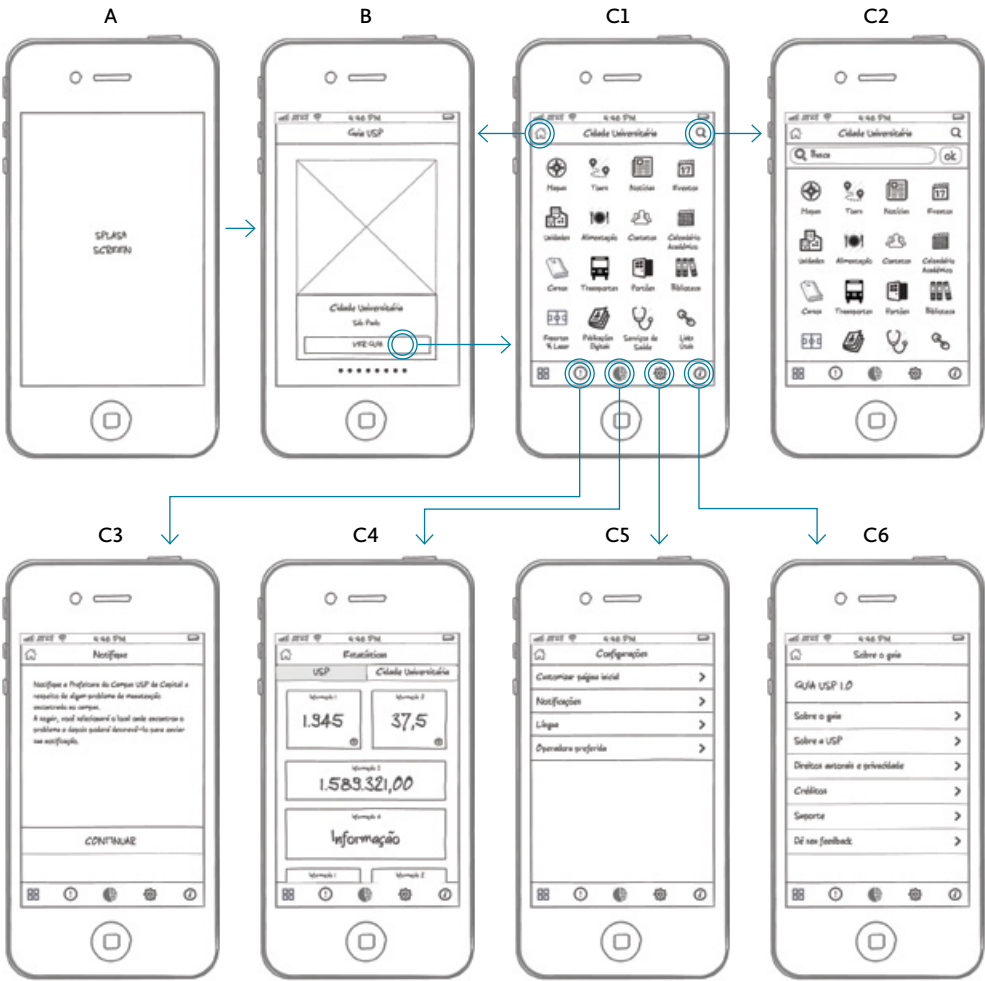


Figura 209. Fluxo de navegação inicial.



Figura 210.
Tela B – Home.

Figura 211.
Tela C1 – Menu.



Figura 212. Tela C2 –
Menu com barra de busca.

Figura 213.
Tela C3 – Notifique.



Figura 214.
Tela C4 – Estatísticas.

Figura 215.
Tela C5 – Configurações.



Figura 216.
Tela C6 – Sobre o guia.

Nas duas figuras a seguir encontram-se a continuação do fluxo de navegação inicial, mostrando o acesso aos mini-aplicativos a partir do Menu.

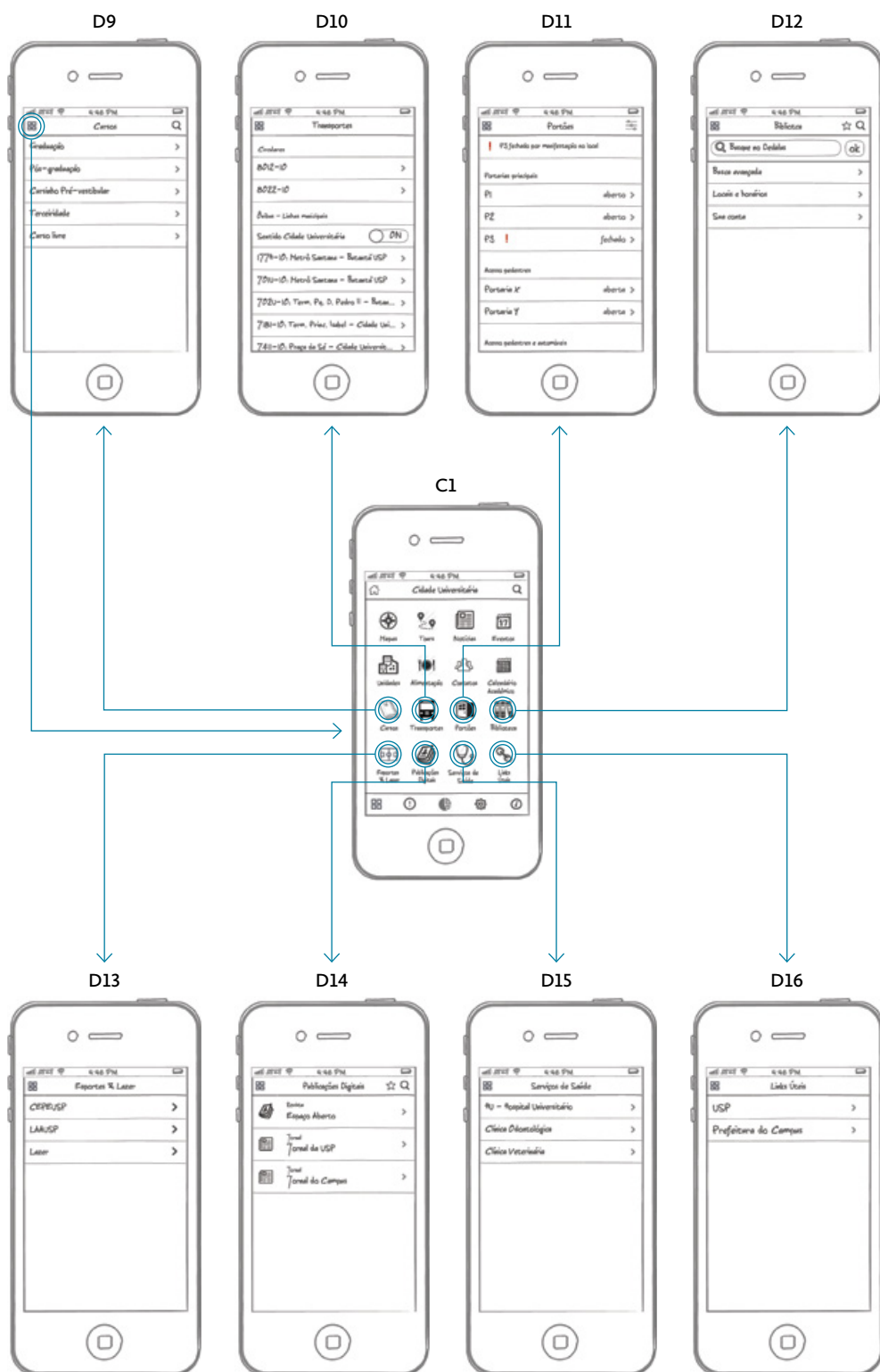


Figura 218. Continuação do fluxo de navegação inicial (02).



Figura 219.
Tela D1 – Mapas.



Figura 220.
Tela D2 – Tours.



Figura 221.
Tela D3 – Notícias.



Figura 222.
Tela D4 – Eventos.



Figura 223.
Tela D5 – Unidades.

Figura 224.
Tela D6 – Alimentação.



Figura 225.
Tela D7 – Contatos.

Figura 226. Tela D8 –
Calendário Acadêmico.



Figura 227.
Tela D9 – Cursos.

Figura 228.
Tela D10 – Transportes.



Figura 229.
Tela D11 – Portões.

Figura 230.
Tela D12 – Bibliotecas.

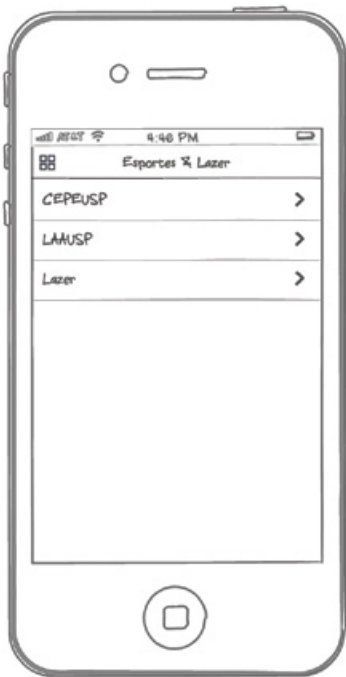


Figura 231. Tela D13 – Esporte & Lazer.



Figura 232. Tela D14 – Publicações Digitais.

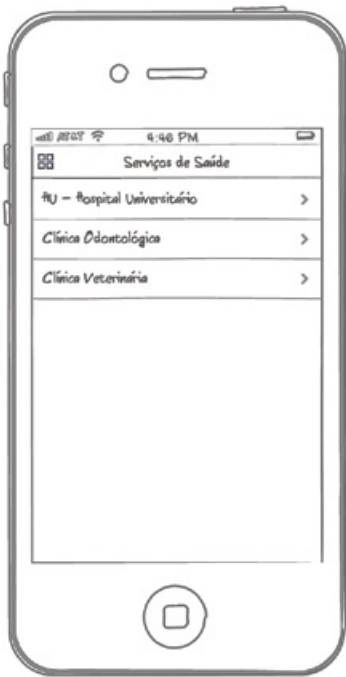


Figura 233. Tela D15 – Serviços de Saúde.

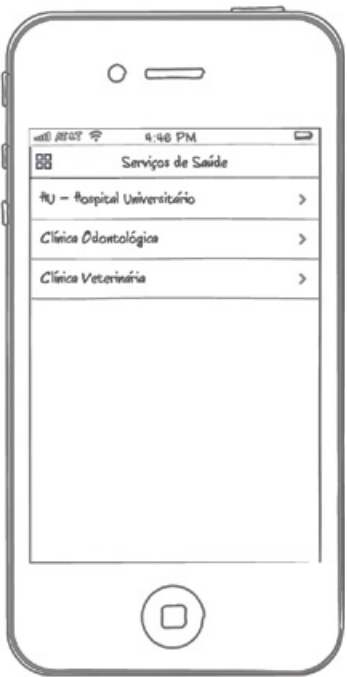


Figura 234. Tela D16 – Links Úteis.

São os mini-aplicativos: *Mapas* (D1), *Tours* (D2), *Notícias* (D3), *Eventos* (D4), *Unidades* (D5), *Alimentação* (D6), *Contatos* (D7), *Calendário Acadêmico* (D8), *Cursos* (D9), *Transportes* (D10), *Portões* (D11), *Bibliotecas* (D12), *Esportes & Lazer* (D13), *Publicações Digitais* (D14), *Serviços de Saúde* (D15) e *Links Úteis* (D16).

Devido às grandes proporções do guia, nem todos os níveis do fluxo de navegação foram definidos. Seguem os fluxos desenvolvidos para algumas das sub-tarefas e alguns dos mini-aplicativos.

8.7.2. Fluxo de navegação de Configurações

Conferir lista de funcionalidades de *Configurações* na p. 247.

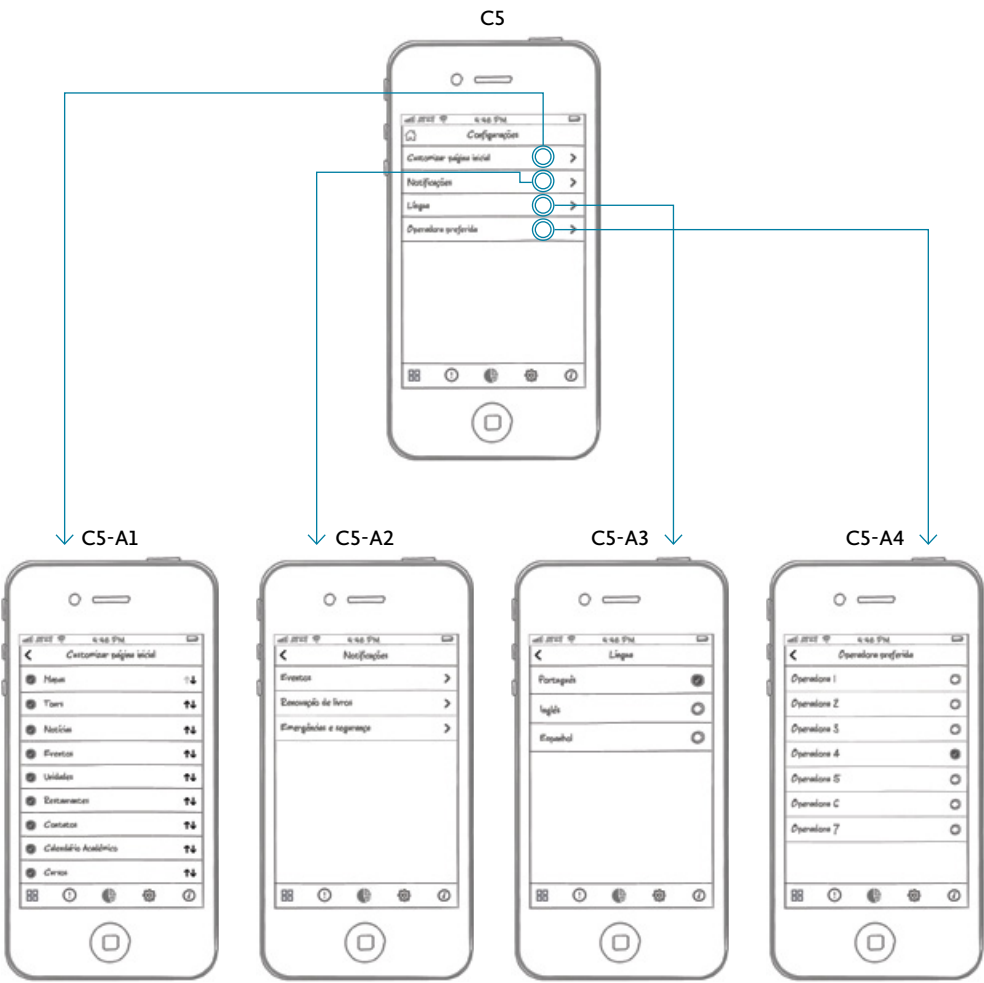


Figura 235. Fluxo de navegação de configurações.

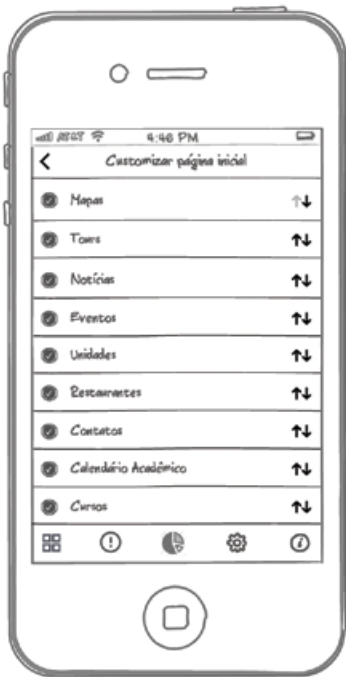


Figura 236. Tela C5-A1 – Customizar página inicial.

Figura 237. Tela C5-A2 – Notificações.

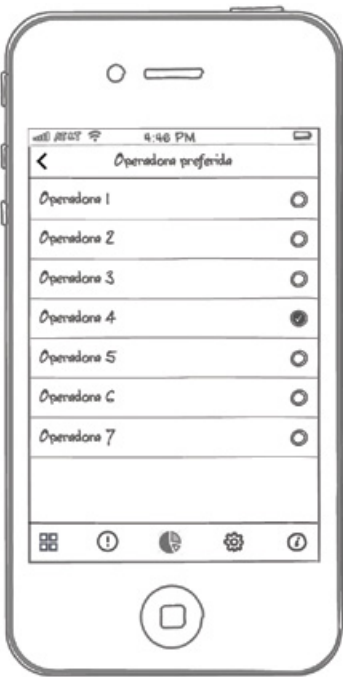
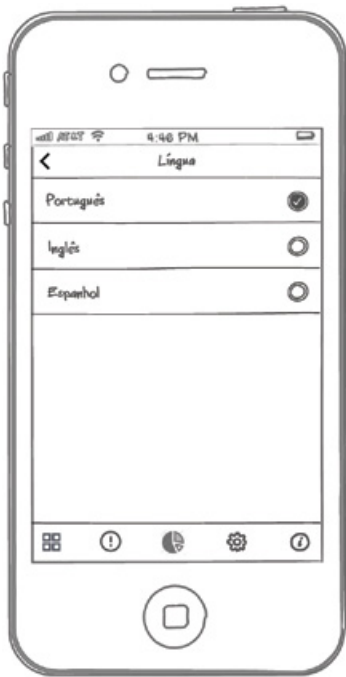


Figura 238. Tela C5-A3 – Língua.

Figura 239. Tela C5-A4 – Operadora preferida.

8.7.3. Fluxo de navegação de Mapas

Conferir lista de funcionalidades de Mapas na p. 239.

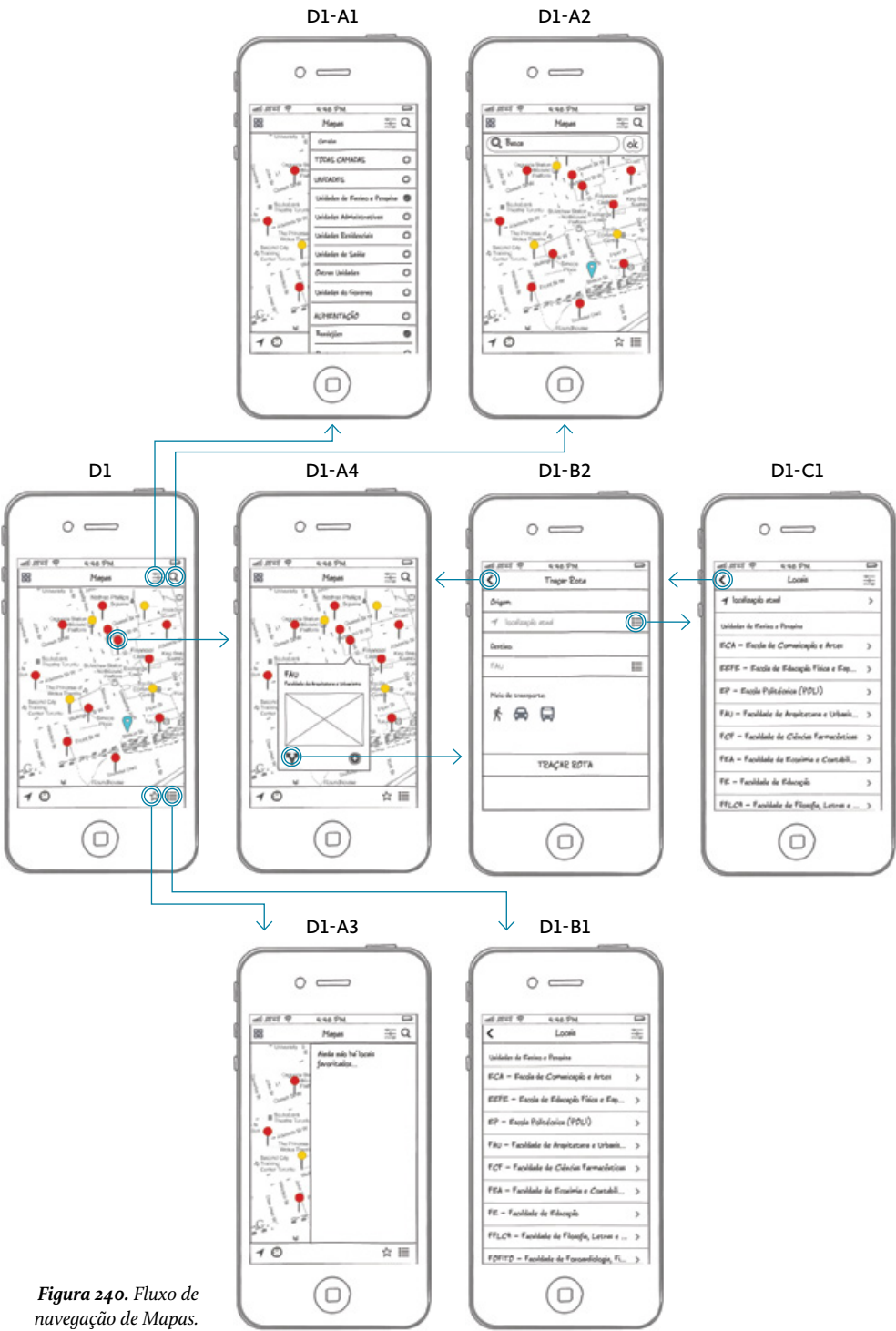


Figura 240. Fluxo de navegação de Mapas.



Figura 241. Tela D1-A1 – Opções de visualização de camadas.

Figura 242. Tela D1-A2 – Busca por palavra-chave.

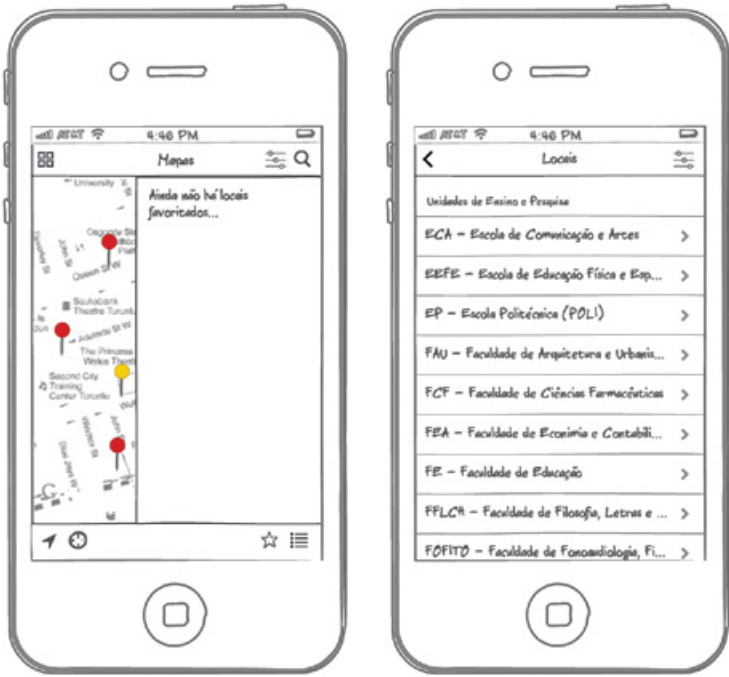


Figura 243. Tela D1-A3 – Lista de locais favoritos.

Figura 244. Tela D1-B1 – Lista de unidades.

Figura 245. Tela D1-A4 – Indicação do local selecionado.

Figura 246. Tela D1-B2 – Traçar rota.

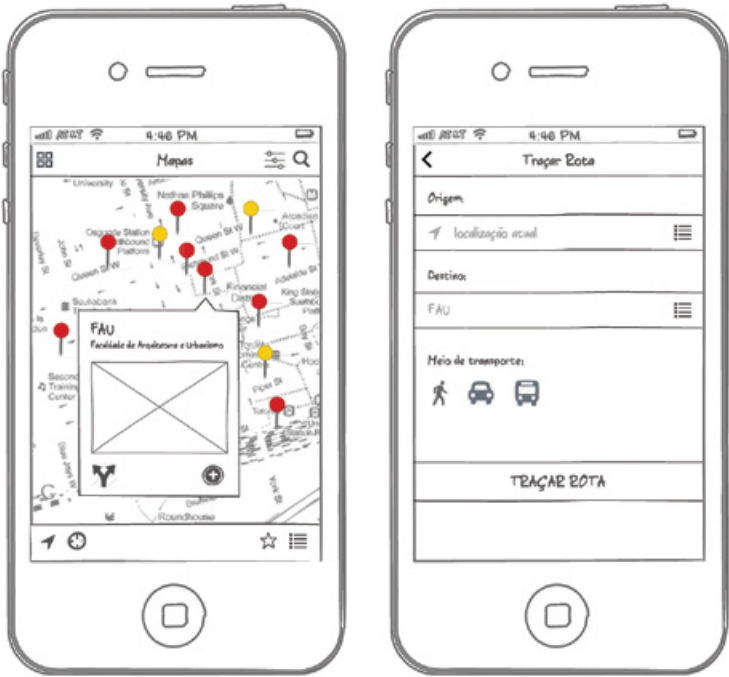
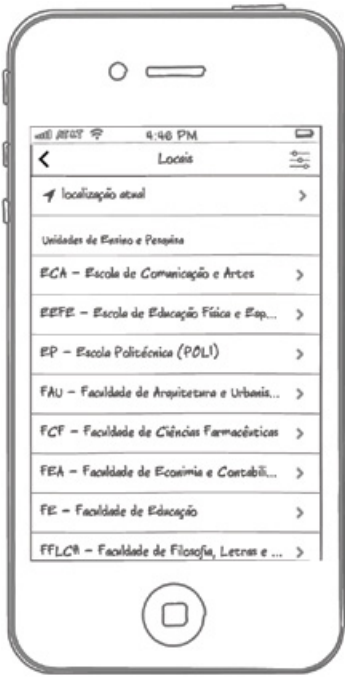


Figura 247. Tela D1-C1 – Lista de unidades.



8.7.4. Fluxo de navegação de *Tours*

Conferir lista de funcionalidades de *Tours* na p. 239.

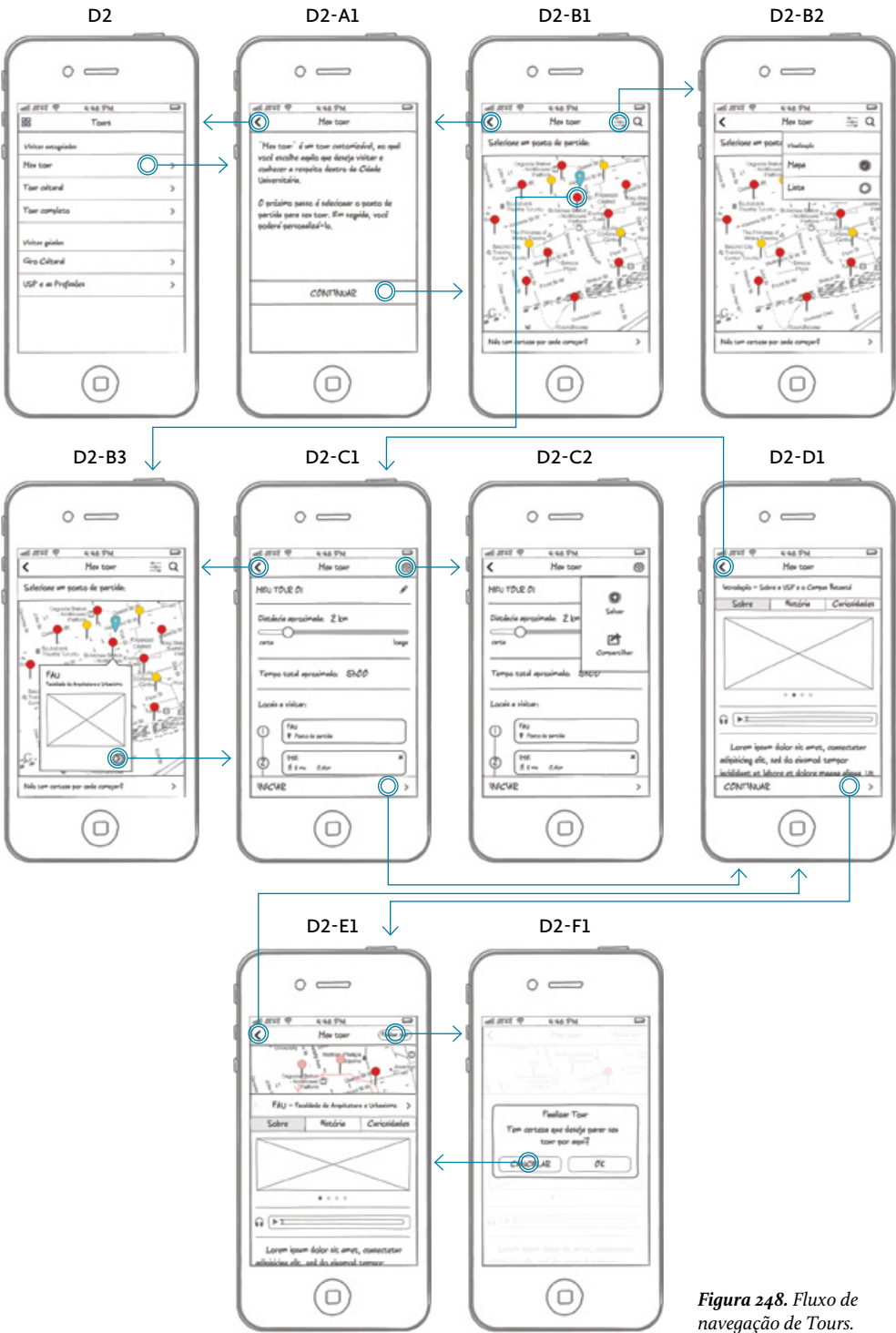


Figura 248. Fluxo de navegação de *Tours*.



Figura 249. Tela D2-A1 – Explicação sobre Meu Tour.



Figura 250. Tela D2-B1 – Mapa para selecionar ponto de partida.



Figura 251. Tela D2-B2 – Opção de visualização dos locais em mapa ou lista.



Figura 252. Tela D2-B3 – Ponto selecionado no mapa.



Figura 253. Tela D2-C1 – Customização do tour.

Figura 254. Tela D2-C2 – Opção para salvar ou compartilhar o tour.

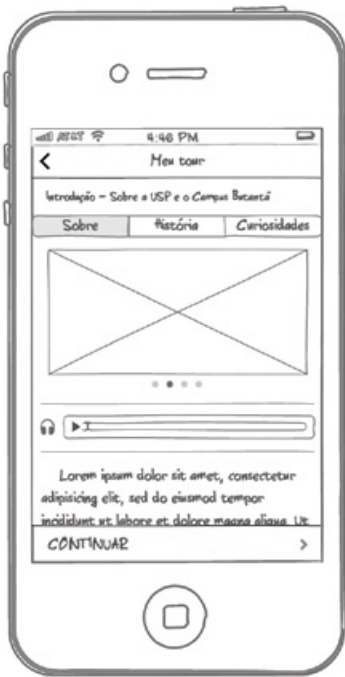


Figura 255. Tela D2-D1 – Introdução sobre a USP e a Cidade Universitária.

Figura 256. Tela D2-E1 – Informações sobre os locais selecionados para o tour.



Figura 257. Tela D2-F1 – Finalizar tour.

O único tipo de tour cujas telas e o fluxo de navegação foram pensados foi o *Meu Tour*, que trata-se de um tour customizável.

Como é possível verificar na figura 248, depois de selecionar um ponto de partida (D2-B3), o usuário é levado à tela (D2-C1) na qual pode customizar e salvar e/ou compartilhar (D2-C2) o seu tour.

Para customizar um tour, o usuário deve selecionar uma distância aproximada a ser percorrida através do *slider* (verificar figura 253). Ao fazê-lo, o tempo estimado para o tour é atualizado automaticamente e uma sequência de locais a serem visitados é listada. Depois disso, o usuário ainda pode excluir, na lista sugerida, locais que não deseja visitar.

Uma vez customizado, o tour pode ser iniciado. Antes de mais nada, é apresentada uma introdução a respeito da USP e do *campus* (D2-D1) e, finalmente, são oferecidas informações sobre os locais a serem visitados, um a um (D2-E1).

No mapa presente na parte superior da tela (verificar figura 256), é possível visualizar a localização de cada um dos locais a serem visitados, bem como a sugestão de rota a ser feita à pé de um ponto a outro.

8.7.5. Fluxo de navegação de Notícias

Conferir lista de funcionalidades de Notícias na p. 240.

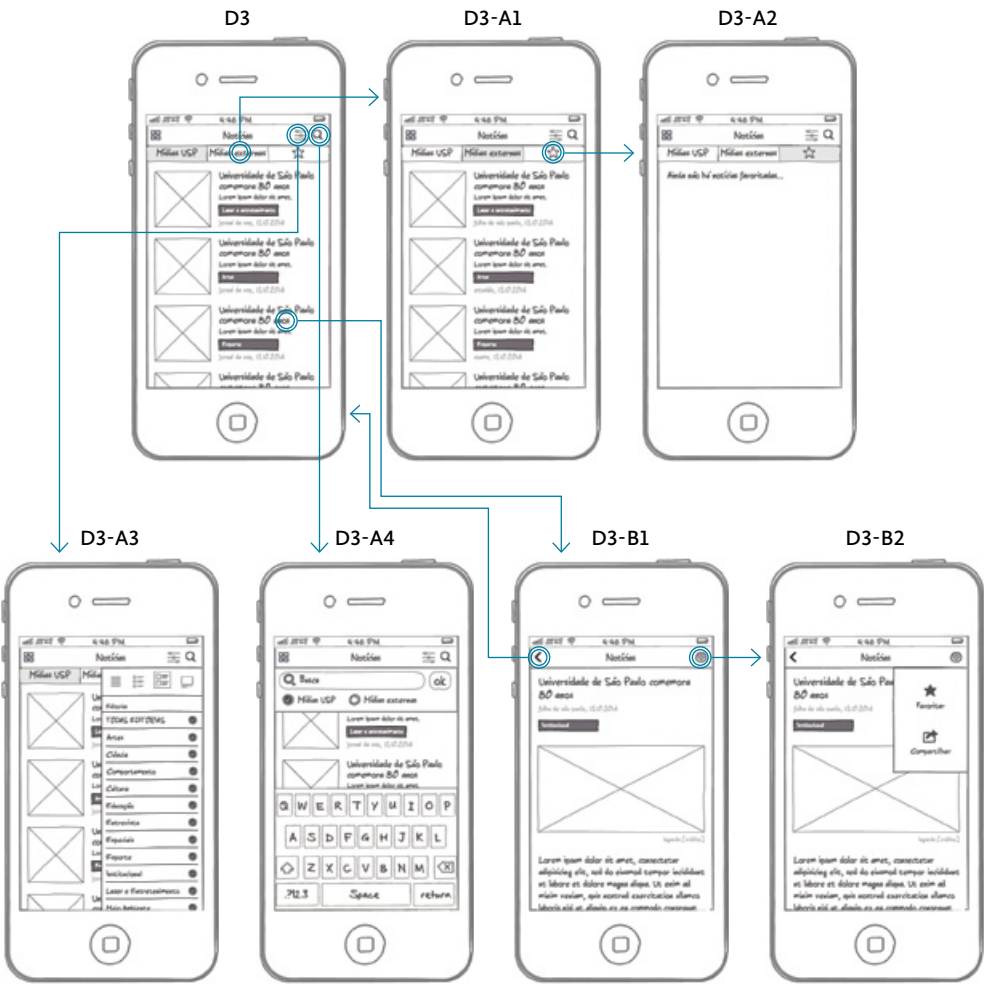


Figura 258. Fluxo de navegação de Notícias.

Figura 259. Tela D3-A1 – Notícias de mídias externas.

Figura 260. Tela D3-A2 – Notícias favoritas.

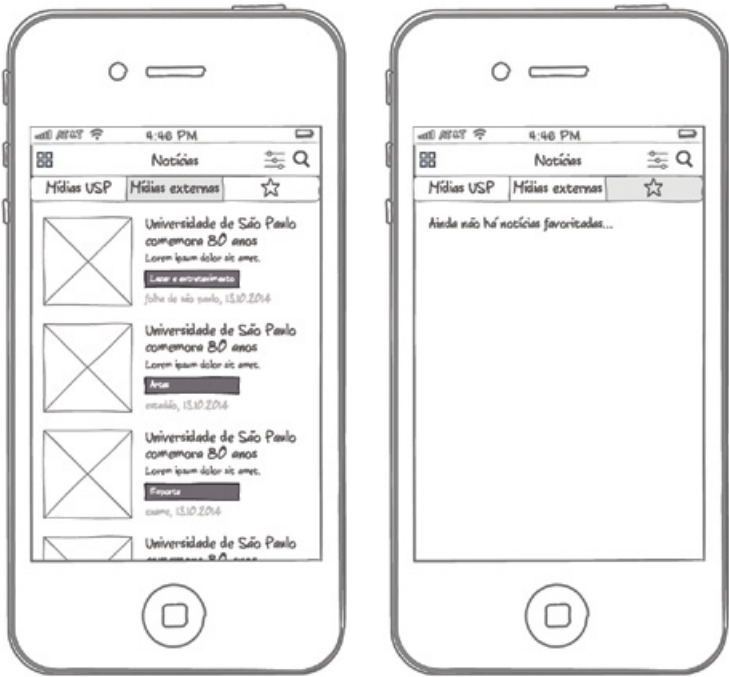


Figura 261. Tela D3-A3 – Opções de visualização das notícias.

Figura 262. Tela D3-A4 – Busca por palavra-chave.

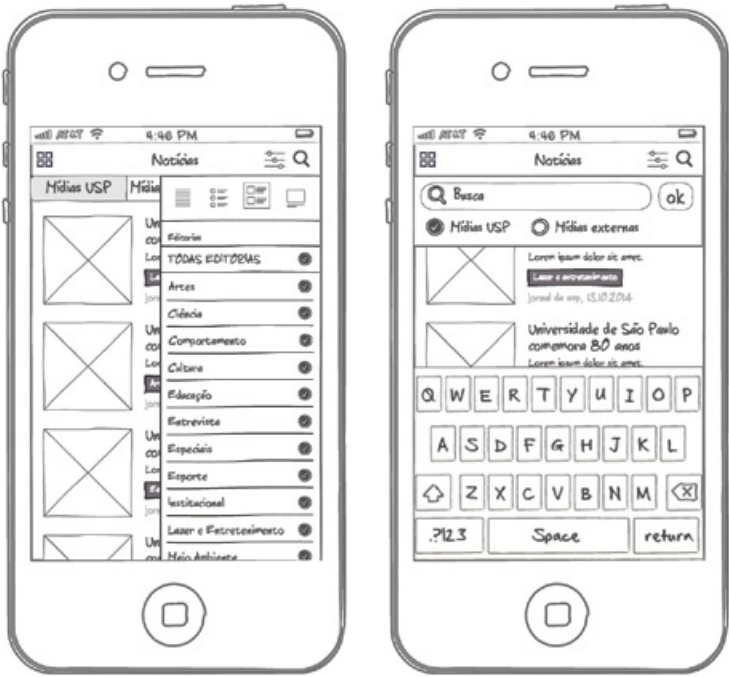




Figura 263. Tela D3-B1 – Visualização da notícia selecionada.

Figura 264. Tela D3-B2 – Opção para salvar ou compartilhar a notícia.

8.7.6. Fluxo de navegação de *Eventos*

Conferir lista de funcionalidades de *Eventos* na p. 240.

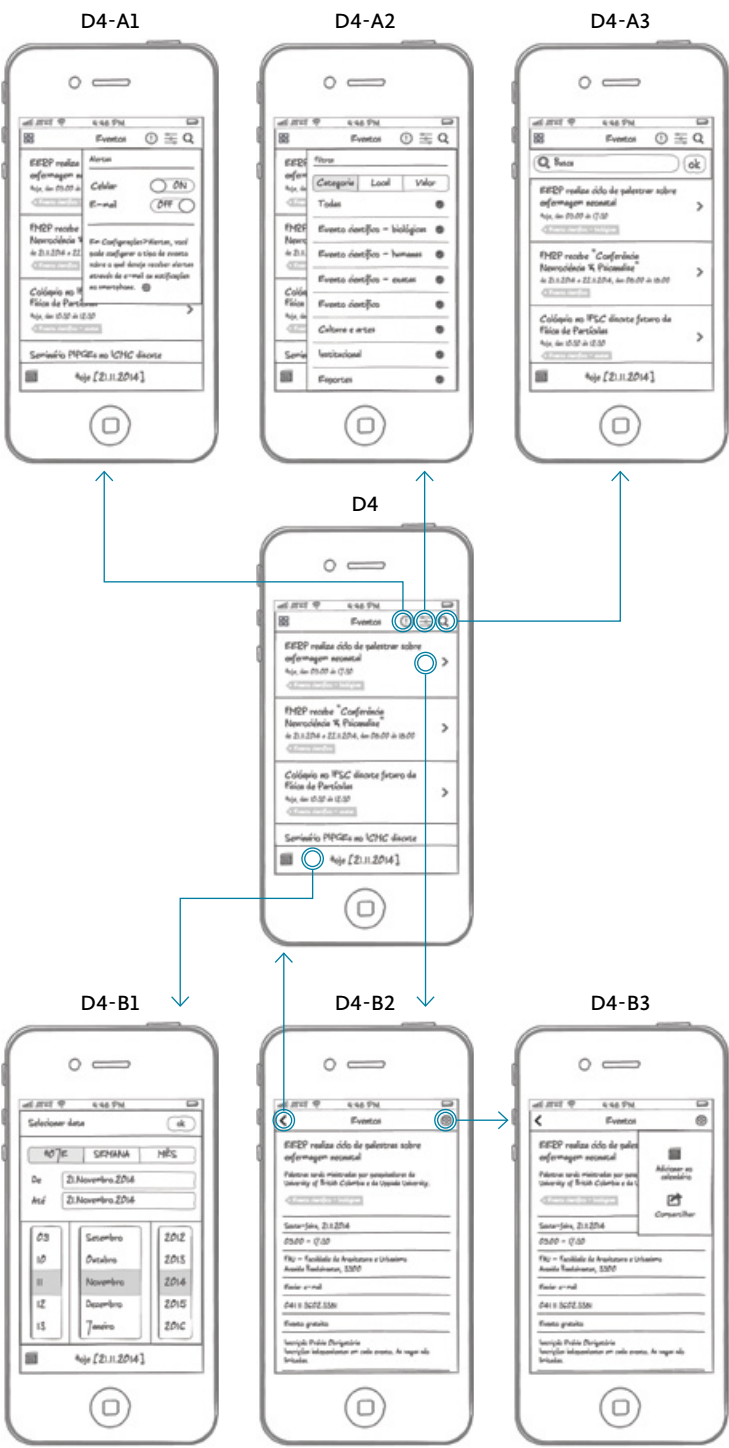


Figura 265. Fluxo de navegação de *Eventos*.

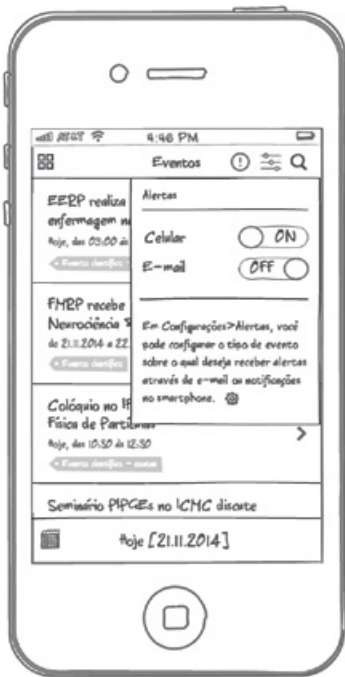


Figura 266. Tela D4-A1 – Opções de notificação.

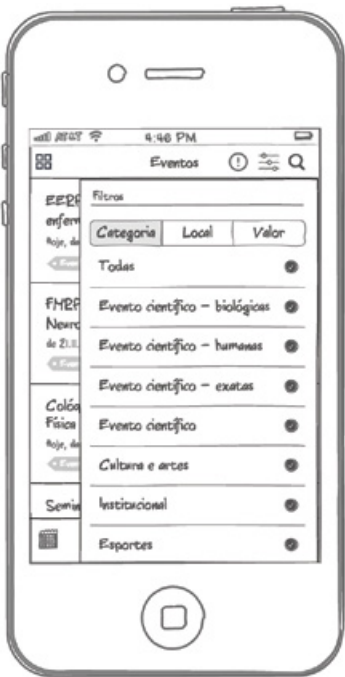


Figura 267. Tela D4-A2 – Opções de filtragem de eventos.



Figura 268. Tela D4-A3 – Busca por palavra-chave.

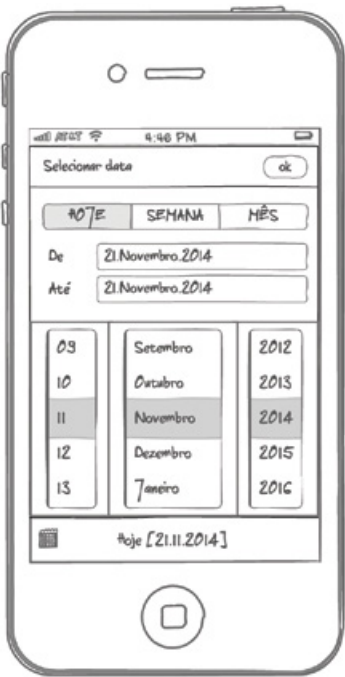


Figura 269. Tela D4-B1 – Seleção de data/período.



Figura 270. Tela D4-B2 – Visualização do evento selecionado.

Figura 271. Tela D4-B3 – Opção de adicionar ao calendário ou compartilhar o evento..

8.7.7. Fluxo de navegação de Alimentação

Conferir lista de funcionalidades de Alimentação na p. 241.

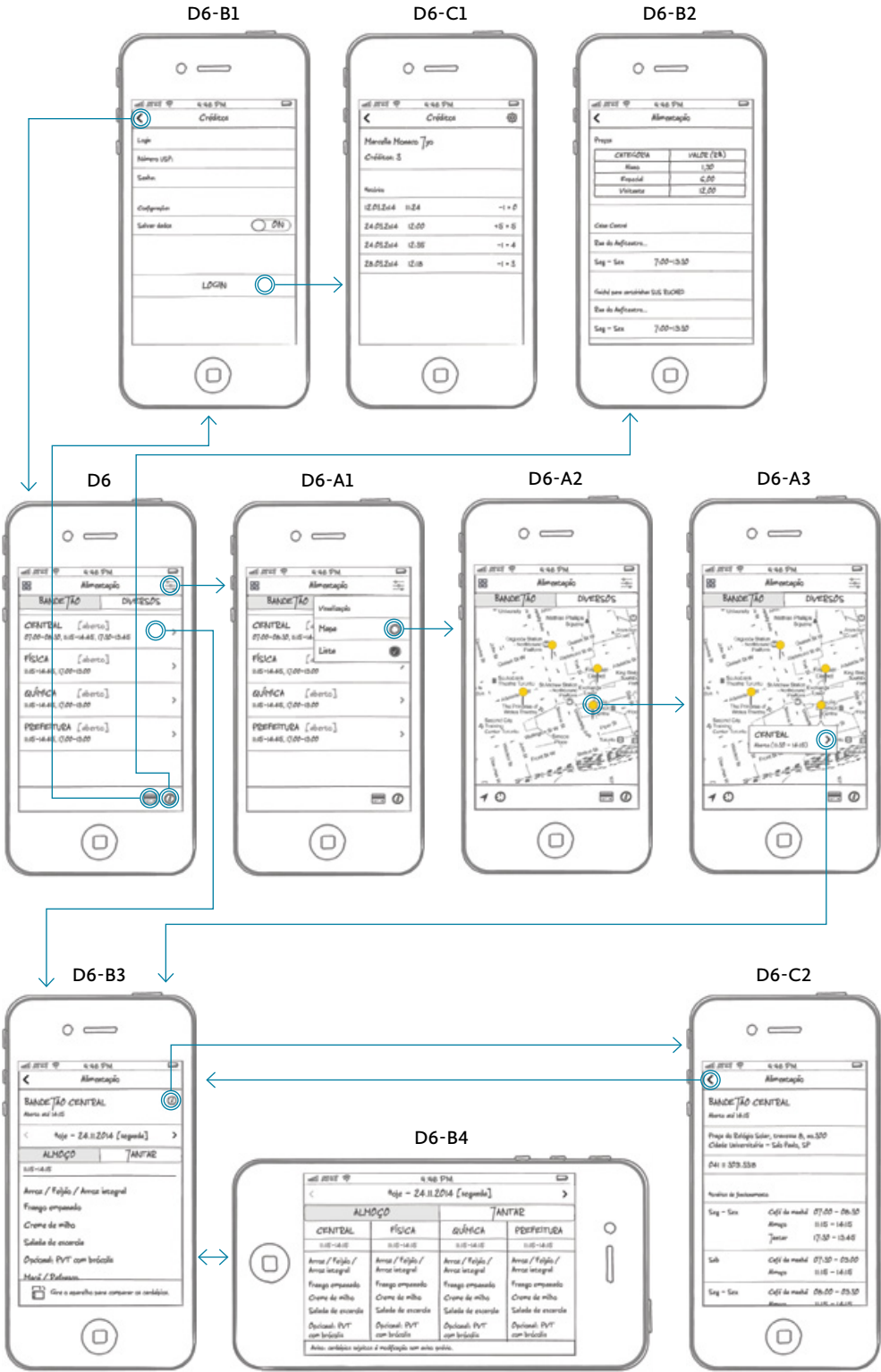


Figura 272. Fluxo de navegação de Alimentação.



Figura 273. Tela D6-A1 –
Opção de visualização
por mapa ou lista.

Figura 274. Tela D6-A2 –
Visualização por mapa.



Figura 275.
Tela D6-A3 – Ponto
selecionado no mapa.



Figura 276. Tela D6-B1 – Login no sistema RUCARD (para consultar saldo da carteirinha).

Figura 277. Tela D6-C1 – Saldo da carteirinha.



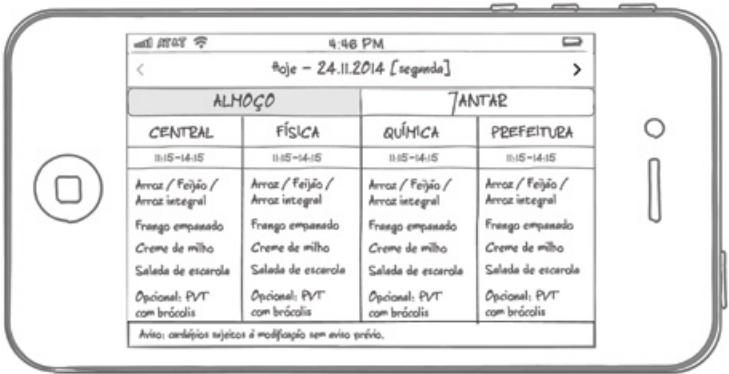
Figura 278. Tela D6-B2 – Informações gerais sobre o serviço de alimentação (preços, locais para carregar carteirinha, etc.)

Figura 279. Tela D6-B3 – Cardápio do bandejão selecionado.

Figura 280. Tela D6-C2 – Informações sobre o bandejão selecionado.



Figura 281. Tela D6-B4 – Comparação dos cardápios dos bandejões.



8.7.8. Fluxo de navegação de *Calendário Acadêmico*

Conferir lista de funcionalidades de *Calendário Acadêmico* na p. 242.

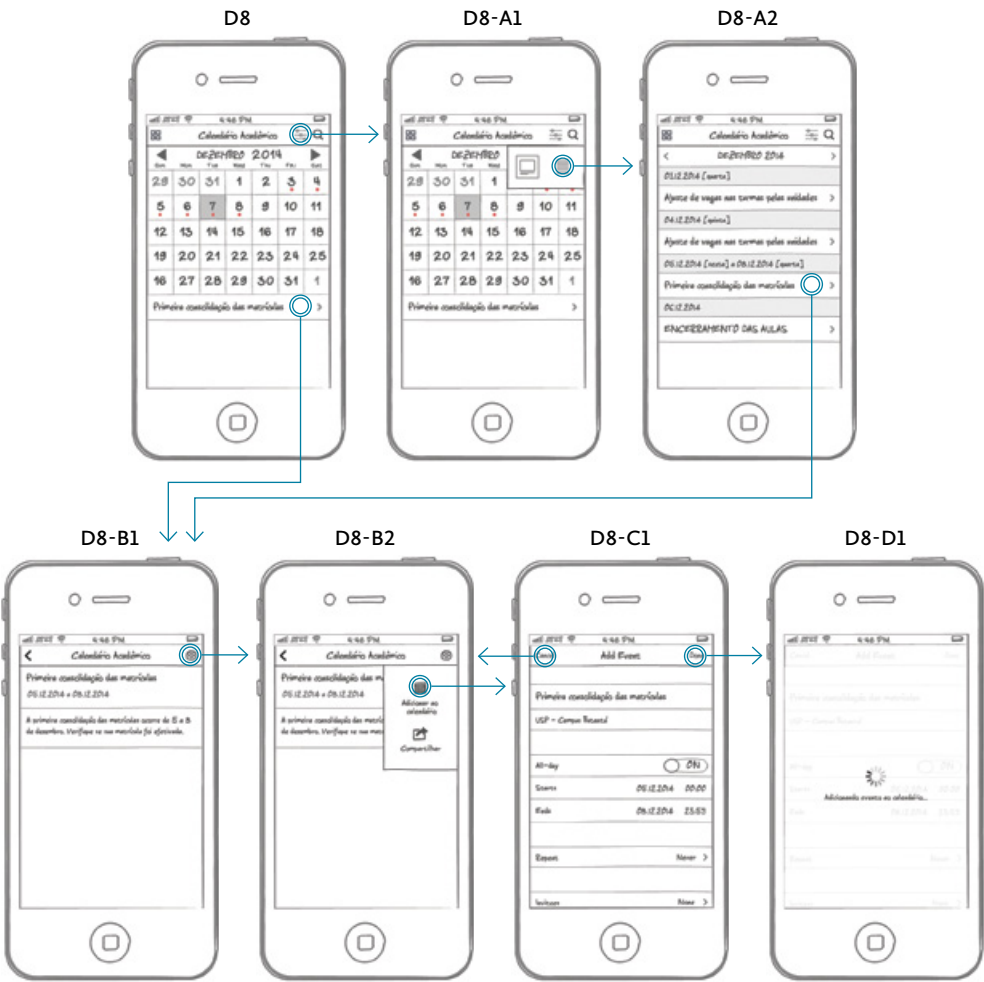


Figura 282. Fluxo de navegação de *Calendário Acadêmico*.

Figura 283. Tela D8-A1 – Opção de visualização por folha de calendário ou lista.

Figura 284. Tela D8-A2 – Visualização por lista.



Figura 285. Tela D8-B1 – Visualização do evento selecionado.

Figura 286. Tela D8-B2 – Opção de adicionar evento ao calendário ou compartilhar.

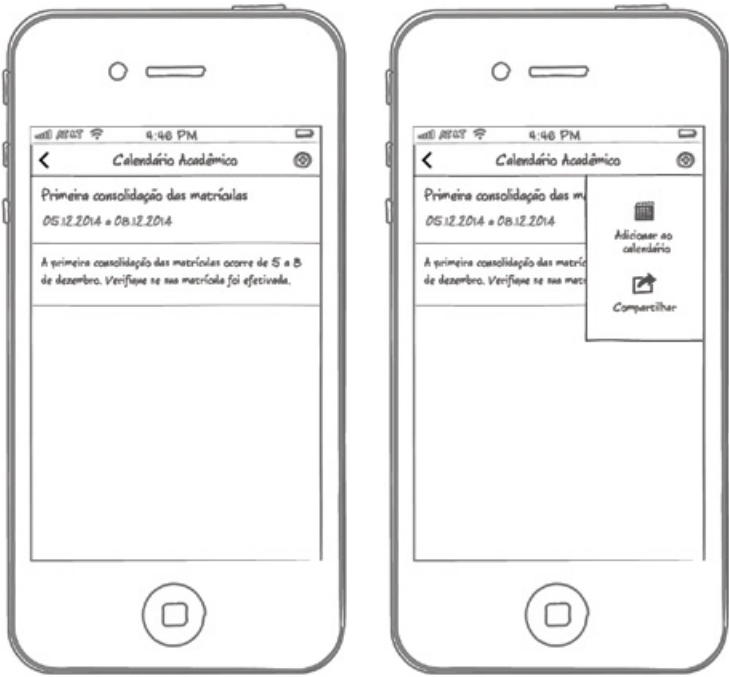




Figura 287. Tela D8-C1 – Adicionar evento ao calendário nativo.

8.7.9. Fluxo de navegação de Transportes

Conferir lista de funcionalidades de Transportes na p. 243.

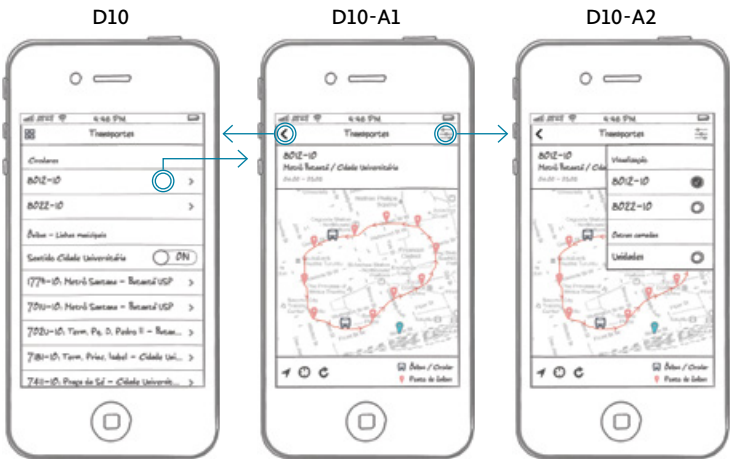


Figura 288. Fluxo de navegação de Transportes.

ESTATÍSTICAS

Os dados estatísticos presentes no guia viriam do Anuário Estatístico divulgado pela USP através do site <https://uspdigital.usp.br/anuario/AnuarioControle>.

SOBRE O GUIA

As informações sobre o guia seriam inseridas “manualmente” (não dependeriam de fontes de informação externas). A solicitação de suporte e o envio de *feedback* seriam enviados para e-mails específicos voltados para esses tipos de contato.

CURSOS

As informações sobre os cursos seriam inseridas manualmente, uma vez que não se tratam de dados que sejam alterados constantemente.

EVENTOS

Os eventos teriam como fonte de informação o site de eventos da USP (www.eventos.usp.br) e um sistema aqui sugerido, chamado “USP Informa”, que possibilitaria a inserção de eventos por cada unidade (verificar explicação a respeito desse sistema mais à frente, na p. 318).

NOTÍCIAS

As notícias teriam como fonte o próprio site da USP (<http://www5.usp.br/editorias/noticias/>) e um possível sistema que fizesse o levantamento de notícias sobre a USP divulgadas em determinadas mídias externas.

CALENDÁRIO ACADÊMICO

O calendário acadêmico teria os eventos inseridos a partir do calendário anual divulgado pela própria USP no Júpiter Web (<https://uspdigital.usp.br/jupiterweb/jupCalendario.jsp?codmnu=4525>) e a partir do sistema USP Informa, no qual cada unidade poderia divulgar datas de provas, retificação de matrícula, entre outros eventos acadêmicos.

MAPAS

O mapa poderia ser desenvolvido a partir da ferramenta Mapbox Studio, disponível através do <https://www.mapbox.com/>, que oferece recursos para a customização de mapas.

TOURS

Os tours poderiam ser inseridos manualmente, com o auxílio da ferramenta Mapbox, e dependeriam de programação para a customização quando no modo *Meu Tour* (explicado na p. 300).

CONTATOS

A fonte de informações utilizada para os contatos poderia ser a mesma utilizada para o aplicativo já existente “Telefones USP”.

UNIDADES

Unidades: lista e informações inseridas ‘manualmente’, pois não são variáveis – quando houver alguma modificação, deveria ser atualizada ‘manualmente’ também.

ALIMENTAÇÃO

A lista de locais e as informações a respeito deles seriam inseridas manualmente, com exceção dos cardápios dos bandejões, que seriam adquiridos a partir do site da Superintendência de Assistência Social (SAS) - http://www.usp.br/coseas/COSEASHP/COSEAS2010_cardapio.html.

TRANSPORTES

As informações dos circulares e ônibus municipais seriam obtidas através do site da SPTrans, as informações do ônibus intermunicipal, através do site da Auto Viação Urubupungá, e as informações dos pontos de táxi seriam inseridas manualmente.

PORTÕES

As informações de localização e horário de funcionamento dos portões seriam inseridas manualmente. Já os alertas sobre portões fechados em horário inesperado poderiam ficar a cargo de algum responsável, na Prefeitura do Campus, por exemplo, por inserir essa informação no sistema USP Informa que, por sua vez, a enviaria ao aplicativo.

BIBLIOTECAS

As informações sobre as bibliotecas seriam inseridas manualmente. O restante (busca por títulos, renovação de livros, etc.) seria feito utilizando o sistema Dedalus.

ESPORTES & LAZER

As informações relacionadas ao CEPEUSP poderiam vir do site do próprio CEPEUSP (<http://www.cepe.usp.br/site/>) e as informações relacionadas à LAAUSP, do site da própria liga (<http://laausp.com/index.asp>). Para os eventos de lazer, poderia ser utilizado o sistema USP Informa.

PUBLICAÇÕES DIGITAIS

O mini-aplicativo de publicações digitais dependeria do fornecimento de PDFs por parte dos editores das publicações ou dos responsáveis por elas.

SERVIÇOS DE SAÚDE

As informações sobre os serviços de saúde seriam inseridas manualmente nesse mini-aplicativo.

LINKS ÚTEIS

Os links úteis seriam inseridos manualmente no guia.

8.8.2. Geolocalização

Geolocalização é a identificação da localização de um objeto no mundo real. O iPhone utiliza um GPS integrado para, através das coordenadas geográficas, identificar onde o aparelho se encontra. A partir dessa tecnologia, é possível apresentar em um mapa onde uma pessoa, portando seu aparelho, se encontra.

Assim, a geolocalização seria utilizada no aplicativo para que em qualquer mapa a pessoa possa identificar onde se encontra em relação ao *campus*. Em *Mapas*, *Tours*, *Transporte*, *Portões*, *Alimentação* e qualquer outro mini-aplicativo que apresentar um mapa ao usuário, ele poderá se localizar.

8.8.3. USP Informa

A ideia do sistema USP Informa surgiu a partir da conversa com o Coordenador do Programa de Pesquisa e Experimentação para a Sustentabilidade do Campus (ProPESC), que sugeriu que poderia haver um sistema semelhante ao USP Atende (cf. p. 52), no qual poderiam ser divulgadas informações específicas de cada unidade.

Ou seja, pelo menos um funcionário dentro de cada unidade ficaria responsável por divulgar, através do sistema USP Informa, os eventos, tanto gerais, como especificamente voltados ao calendário acadêmico, que acontecem na própria unidade.

O sistema já contaria com um controle de campos obrigatórios ou não a serem preenchidos e um controle de verificação para que um mesmo evento não fosse inserido mais de uma vez.

8.8.4. Beacon

A tecnologia *beacon* utiliza-se de pequenos dispositivos, chamados *beacons*, que, a partir do uso de bluetooth, conseguem identificar *smartphones* (com o bluetooth ativado) num determinado raio de distância e parear com eles para enviar mensagens (notificações) através de um aplicativo.⁶

6 Informações disponíveis em: <<http://onegociodovarejo.com.br/tecnologia-beacon-localiza-o-cliente-e-promove-interacao/>>. Acesso em: 30 dez. 2014.

Ou seja, a partir do uso de *beacons*, um aplicativo de *smartphone* é capaz de entender seu posicionamento em uma micro-escala e enviar notificações aos usuários com base em sua localização.⁷

Sendo assim, o uso de *beacons* poderia estar integrado ao guia, possibilitando que notificações fossem enviadas aos usuários a partir de sua localização no *campus*. Por exemplo: *beacons* poderiam ser instalados próximos aos museus localizados no *campus* e, quando alguém que tivesse o aplicativo em seu *smartphone* (com o bluetooth ligado) passasse em frente a esses museus, uma notificação seria enviada à pessoa convidando-a a visitar a exposição em cartaz.

8.9. IDENTIDADE VISUAL

Pensar a respeito da identidade visual do guia não foi tão simples. Uma vez que o material desenvolvido nesse projeto está estreitamente ligado à Universidade de São Paulo, o ideal seria que fosse utilizada a identidade da própria universidade.

A USP, no entanto, apresenta problemas relacionados a sua identidade visual desde muito tempo atrás. Em 1996, esse assunto já havia sido discutido e foi, inclusive, organizada uma comissão para avaliar a identidade visual e a imagem institucional da Universidade de São Paulo e, assim, desenvolver propostas que promovessem uma melhoria nesses aspectos.

O relatório *A USP e sua Identidade Visual* (KRASILCHIK, 1996), desenvolvido por essa comissão⁸, apresenta os problemas relacionados à identidade da USP, como o uso deturpado do logotipo e do brasão, entre outras coisas, e afirma que:

7 Informações disponíveis em: <<http://www.ibeacon.com/what-is-ibeacon-a-guide-to-beacons/>>. Acesso em: 30 dez. 2014.

8 A Comissão de estudo da identidade visual e da imagem institucional da USP era composta pelos professores doutores Myriam Krasilchik (presidente), Celso de Barros Gomes, Francisco Inácio Homem de Melo, Heliodoro Teixeira Bastos Filho, Julio Roberto Katinsky e Tupã Gomes Corrêa.

“(...) as mensagens visuais que a USP emite apresentam uma variação exagerada em sua linguagem gráfica. Não há coordenação entre elas, e a consequência é que a imagem da instituição junto à comunidade interna e junto ao público externo se fragiliza.”

(KRASILCHIK, 1996, p. 22).

Apesar de ter sido escrita há quase vinte anos, é possível afirmar que a citação acima ainda é válida. O levantamento dos materiais disponibilizados pela USP, contemplado no início desse projeto, mostra que ainda existe uma grande variedade em sua linguagem gráfica.

Outra prova de que o problema se mantém é o material produzido pela Superintendência de Comunicação Social (SCS) da USP em 2013, de autoria de Sandra Souza. Esse material aponta usos inadequados da marca e do brasão, a falta de padronização de elementos visuais que componham a identidade da USP, entre outras coisas, e também introduz referências e recomendações de boas práticas para se ter um sistema de identidade visual coerente.

Ainda hoje não existe um manual de identidade visual da USP. O mais próximo disso é o site USP – Identidade Visual⁹, que disponibiliza os elementos oficiais (logotipo, brasão e cores) e os materiais acima citados, que oferecem recomendações para a utilização desses elementos.

Sendo assim, tendo em vista a falta de um sistema de identidade visual da USP, optou-se por utilizar no projeto ao menos os elementos que estão especificados no site citado acima – logotipo e cores. Dessa maneira, o guia manteria um mínimo de relação com a identidade da universidade.

Para a iconografia, optou-se por seguir um estilo *outline*, que remetes-se ao logotipo da USP, buscando uma coerência entre os elementos visuais do guia e a marca da universidade.

Com relação à tipografia, o alfabeto padrão que faz parte da identidade da USP é a Univers LT Std. No entanto, verificou-se, através de testes de visualização no *smartphone*, que essa talvez não fosse a fonte mais legível em dispositivos móveis. Por esse motivo, foram pesquisadas outras fontes que fossem mais indicadas para o uso em aplicativos, chegando-se a uma seleção de três opções: Lato, Open Sans e Source Sans.

9 O site USP – Identidade Visual está disponível através do link <http://www.scs.usp.br/identidadevisual/>.

A partir desse ponto, foi feito um teste com os usuários para verificar qual fonte era a mais confortável para leitura na tela do *smartphone*. A figura 291 mostra as telas com uma mesma notícia diagramada nas diferentes tipografias, incluindo a Univers.

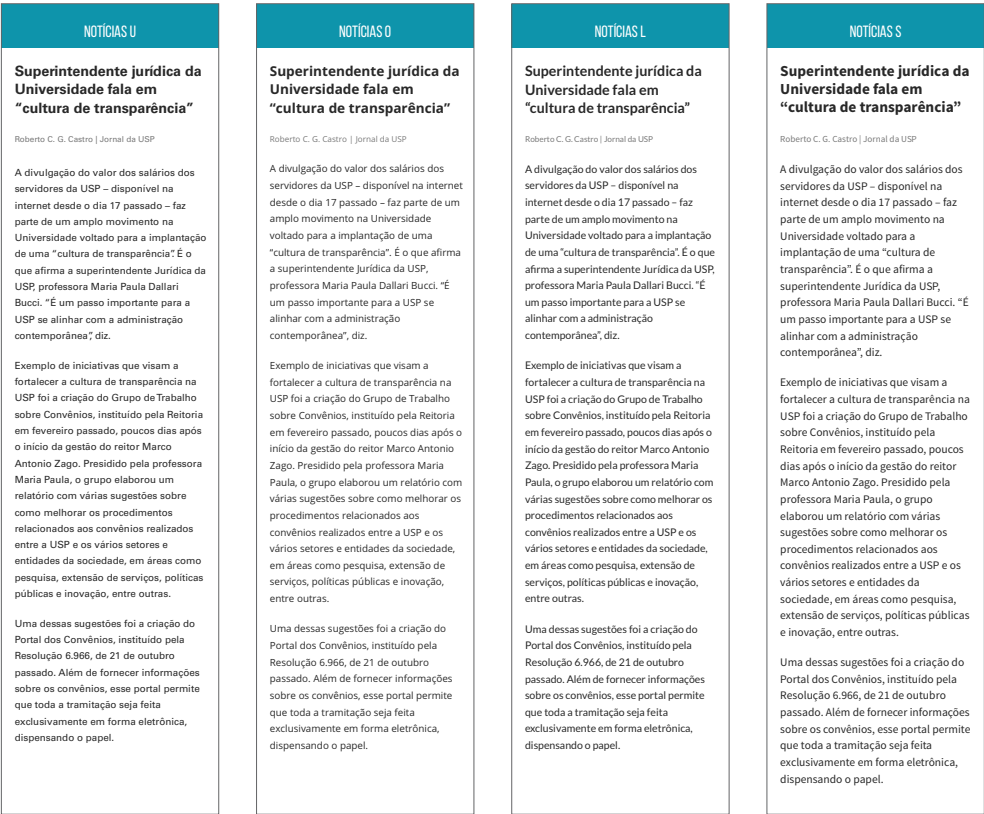


Figura 291. Telas feitas para teste com usuário. As fontes usadas são (da esquerda para a direita): Univers LT Std., Open Sans, Lato e Source Sans.

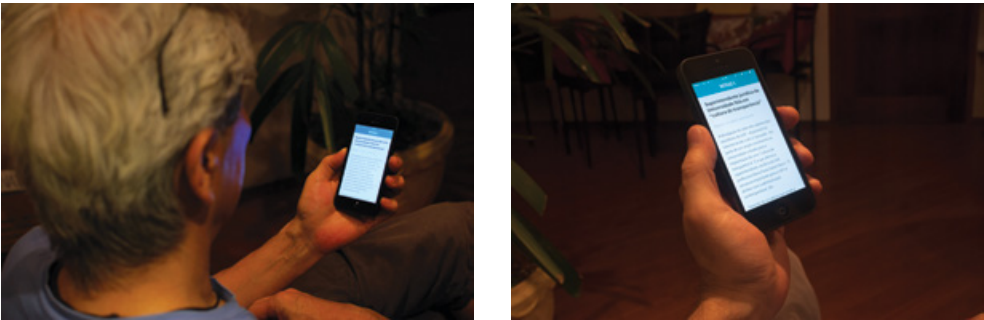


Figura 292. Usuário fazendo o teste de legibilidade das fontes.

O resultado do teste mostrou que 43% dos usuários acharam a fonte Source Sans mais confortável de ler no dispositivo móvel. Sendo assim, a Univers LT Std., apesar de ser o alfabeto padrão da identidade da USP, não foi selecionada para uso no projeto.

No geral, tomou-se a liberdade de utilizar elementos que trouxessem ao guia uma estética simples e elegante, que prezasse a legibilidade e transmitisse certa seriedade para ganhar a confiança do usuário.

Seguem, então, as definições da identidade visual do guia desenvolvido.

8.9.1. Logotipo

O logotipo utilizado para o guia é o da Universidade de São Paulo.



8.9.2. Paleta cromática

Além das cores oficiais da identidade da USP, tons de cinza foram adicionados à paleta cromática. Inspirando-se no aplicativo *City Guides* da National Geographics (cf. p. 198), os tons de cinza seriam os mais utilizados no layout das telas, para permitir que imagens e fotografias fossem valorizadas. As cores da USP seriam utilizadas para elementos de destaque.

Azul Primário		Azul Secundário		Amarelo	
CMYK	C100 M0 Y9 K34	CMYK	C43 M0 Y9 K0	CMYK	C0 M30 Y94 K0
RGB	R16 G148 B171	RGB	R100 G196 B210	RGB	R252 G180 B33
WEB	#1094AB	WEB	#64C4D2	WEB	#FCB421
PANTONE	314U	PANTONE	310U	PANTONE	123U

CMYK	C72 M66 Y65 K75	CMYK	C12 M10 Y10 K0
RGB	R30 G30 B30	RGB	R220 G220 B220
WEB	#1E1E1E	WEB	#DCDCDC

8.9.3. Tipografia

A tipografia Source Sans foi selecionada para o guia, a partir do teste feito com os usuários.

Source Sans Regular
AaBbCcDdEeFfGgHhIiJjKkLlMmNnOoPpQqRrSsTtUuVvWwXxYyZz
1234567890!?:;@&"'“”’[]{}()

Source Sans Italic
AaBbCcDdEeFfGgHhIiJjKkLlMmNnOoPpQqRrSsTtUuVvWwXxYyZz
1234567890!?:;@&"'“”’[]{}()

Source Sans Bold
AaBbCcDdEeFfGgHhIiJjKkLlMmNnOoPpQqRrSsTtUuVvWwXxYyZz
1234567890!?:;@&"'“”’[]{}()

Source Sans Bold Italic
AaBbCcDdEeFfGgHhIiJjKkLlMmNnOoPpQqRrSsTtUuVvWwXxYyZz
1234567890!?:;@&"'“”’[]{}()

Para compor com essa tipografia e se utilizada para destaques, foi selecionada a Bebas Neue – uma fonte condensada, apenas em caixa alta, que traz um aspecto elegante ao guia.

BEBAS NEUE REGULAR
AABBCCDDEEFFGGHHIIJJKKLLMMNNOOPPQQRRSSTTUUVVWWXXYYZZ
1234567890!?:;@&"'“”’[]{}()

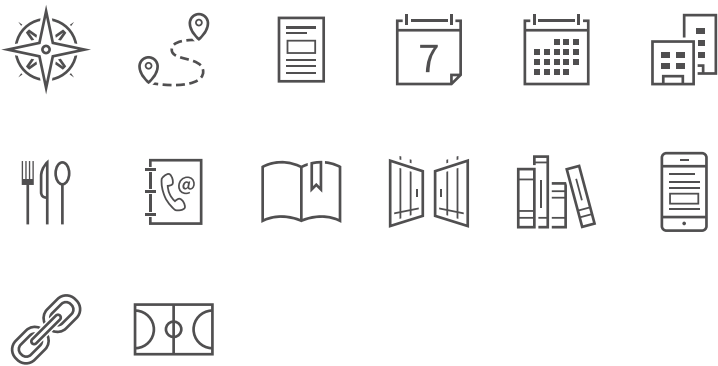
BEBAS NEUE BOLD
AABBCCDDEEFFGGHHIIJJKKLLMMNNOOPPQQRRSSTTUUVVWWXXYYZZ
1234567890!?:;@&"'“”’[]{}()

8.9.4. Iconografia

Os ícones, como mencionado anteriormente, foram desenvolvidos em um estilo de linhas / *outline*.

A seguir, encontram-se os conjuntos de ícones que compõem o guia.

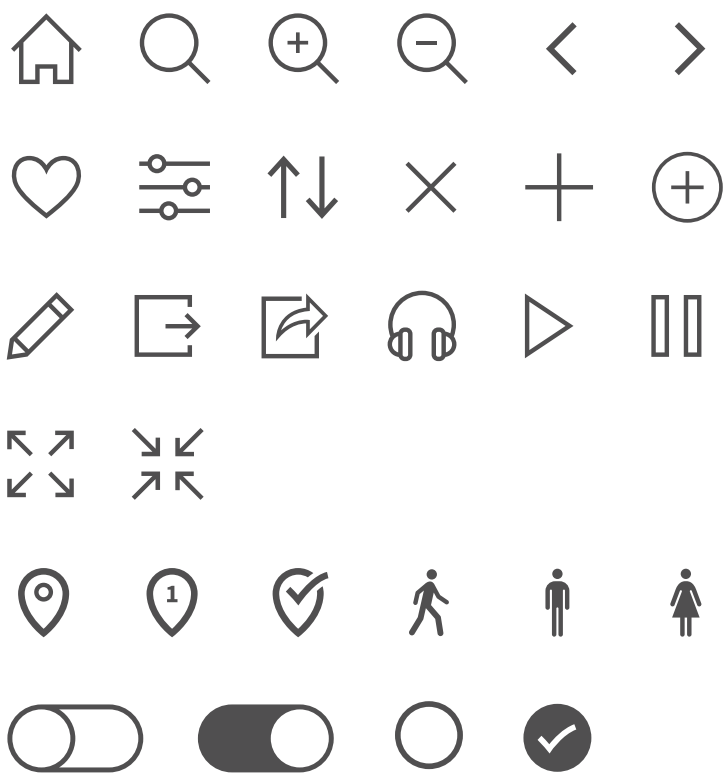
ÍCONES PARA OS MINI-APLICATIVOS



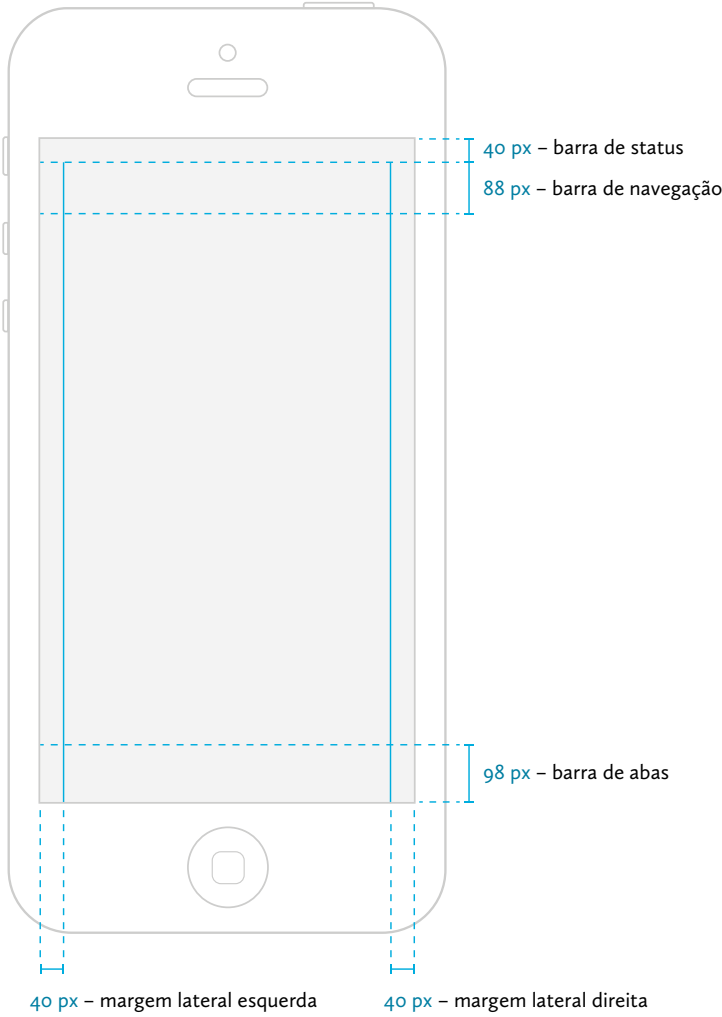
ÍCONES PARA A BARRA DE ABAS (TAB BAR)



OUTROS ÍCONES



8.9.5. Grid básico



8.10. LAYOUT DAS TELAS

Definida uma identidade visual para o guia, deu-se início ao desenvolvimento do layout das telas. Devido às grandes proporções do guia, optou-se por focar nas telas do *Meu Tour*, um dos recursos mais interessantes do guia.

Além delas, também foram finalizadas as telas *splash* (tela apresentada enquanto o aplicativo carrega), *Home* (tela de seleção do *campus*), *Menu* (tela inicial, que apresenta os mini-aplicativos), *Estatísticas* e *Configurações*.

8.10.1. Processo inicial

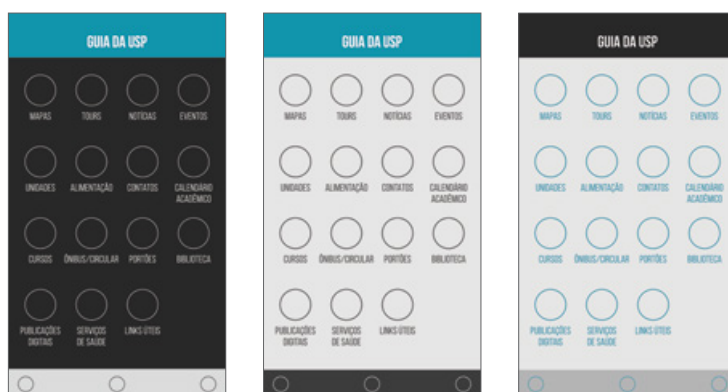


Figura 293. Primeiros testes de layout para o Menu.

A figura 293 apresenta os primeiros testes de layout para a tela do menu inicial. A figura 294 também apresenta testes referentes ao layout dessa mesma tela, porém com os ícones já inseridos.



Figura 294. Testes de layout para o Menu com ícones.

Através da figura 294 é possível perceber que o azul deixou de ser usado na barra superior da tela. Isso aconteceu porque, ao inserir imagens ou fotografias no layout com a barra superior em azul, essa cor destoava da imagem, deixando a composição da tela menos harmônica. Assim, optou-se por utilizar apenas tons de cinza em todas as telas, deixando a cor azul para destaques, tais como botões selecionados ou ativados.

Além disso, a figura 294 mostra os estudos feitos com relação à divisão e distribuição dos mini-aplicativos separados em seções (USP e Cidade Universitária). Conforme explicado anteriormente (cf. p. 280), algumas das categorias de informação oferecem conteúdos a respeito da USP como um todo e não somente do *campus*. Sendo assim, optou-se por deixar isso claro ao usuário, através dessa separação.

O usuário pode, depois, customizar essa tela do menu da maneira como desejar, mantendo ou retirando as seções, e reordenando e/ou ocultando os mini-aplicativos.

8.10.2. Telas finalizadas



Figura 295. Tela Splash.

Figura 296. Tela Home.

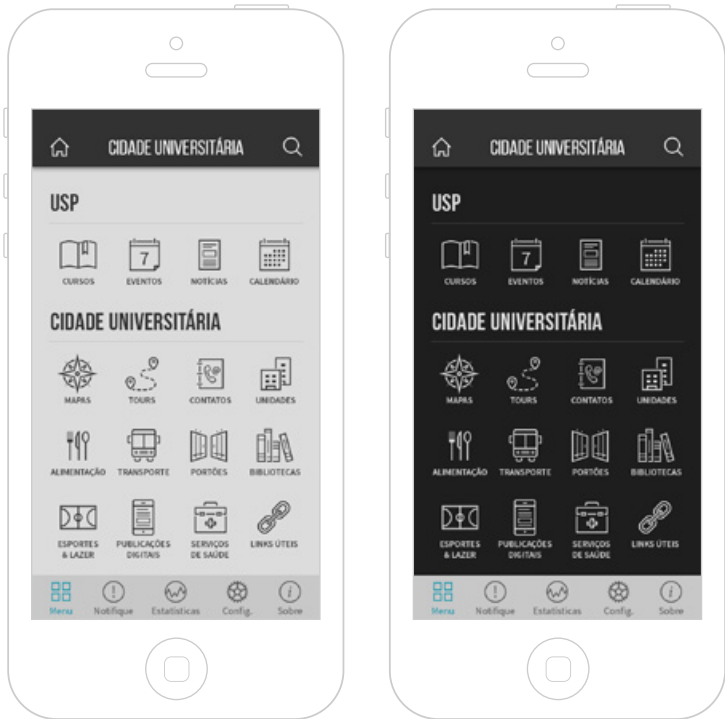


Figura 297. Tela Menu – opção de fundo claro.

Figura 298. Tela Menu – opção de fundo escuro.

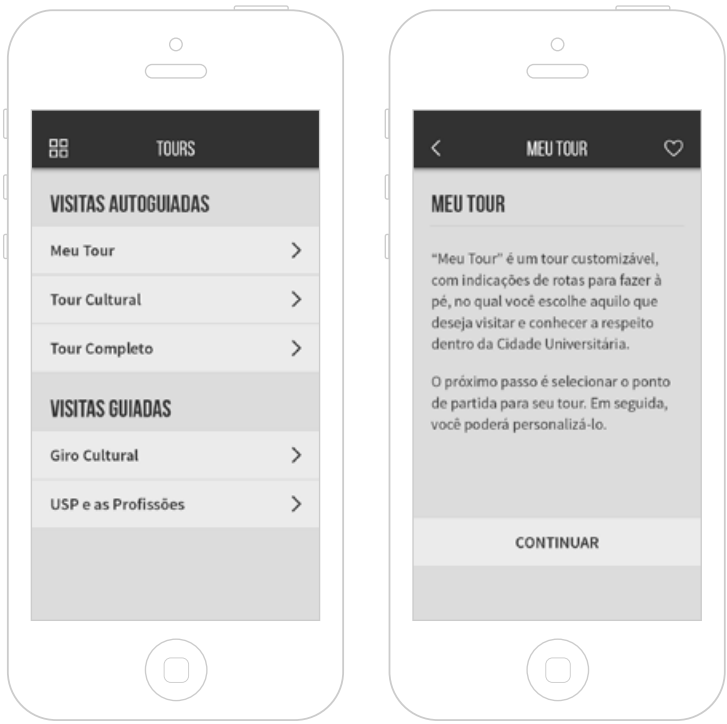


Figura 299.
Tela de Tours.

Figura 300.
Tela Meu Tour.

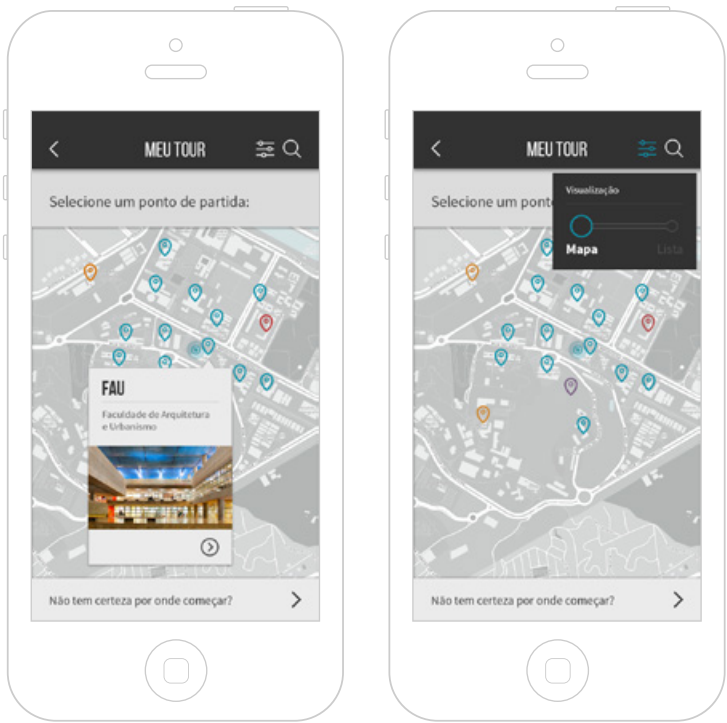


Figura 301. Tela de seleção de ponto de partida em Meu Tour.

Figura 302. Opção de visualização em mapa ou lista.

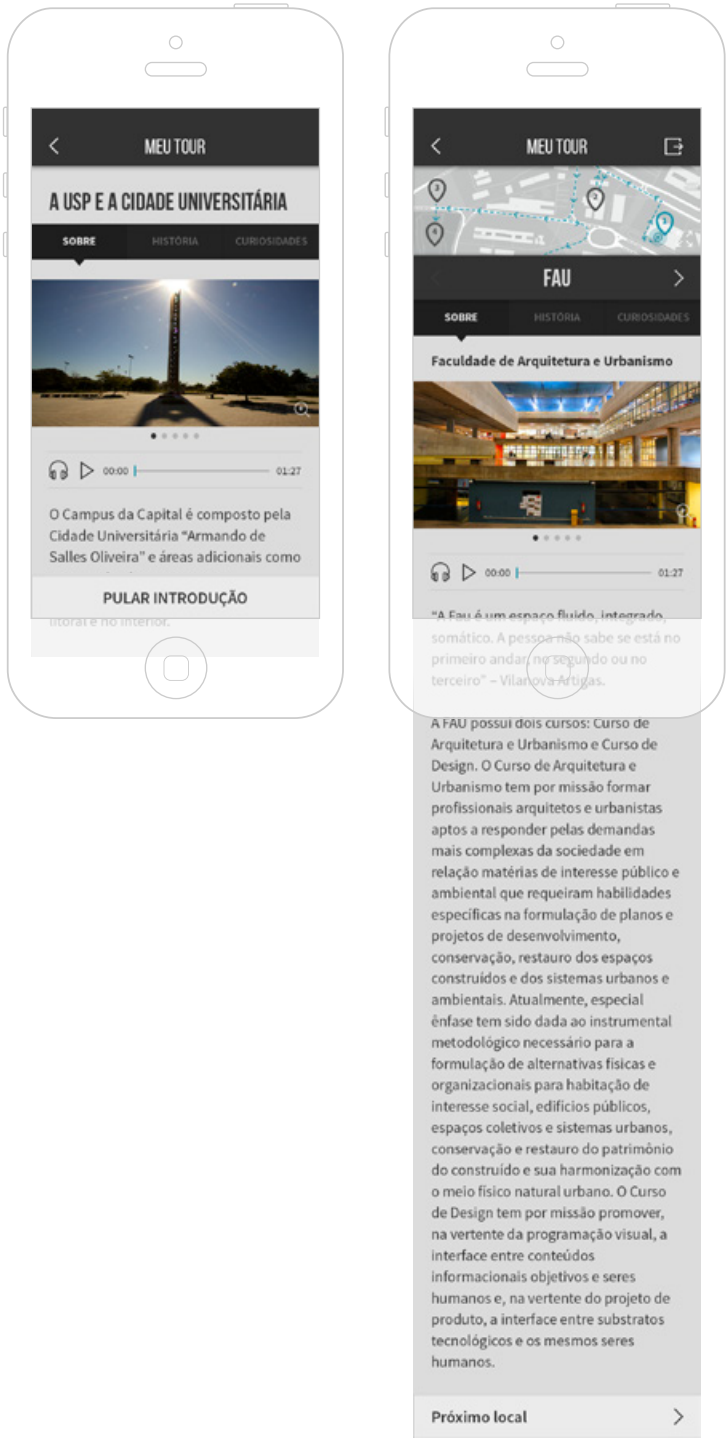


Figura 303. Tela de customização do tour.

Figura 304. Opção de salvar ou compartilhar o tour.

Figura 305. Tela de introdução sobre a USP e a Cidade Universitária.

Figura 306. Tela com informações sobre os locais selecionados para o tour.





O Instituto de Matemática e Estatística da Universidade de São Paulo (IME-USP) é uma instituição pública de ensino e pesquisa em Matemática, internacionalmente reconhecida por sua excelência. Além dos cursos de graduação, onde são recebidos 340 novos ingressantes todos os anos, são também oferecidos cursos de aperfeiçoamento, mestrado e doutorado. Os docentes, na sua maioria, dedicam-se em tempo integral ao trabalho no Instituto e aqui são desenvolvidas pesquisas de ponta em diversas áreas da Matemática, Estatística e Computação.

O Instituto presta serviços à comunidade, interna e externa, através de seus centros: o Centro de Ensino de Computação (CEC) ministra disciplinas de computação instrumental à comunidade USP e cursos de computação avançada para profissionais e/ou estudantes da área de Computação; o Centro de Aperfeiçoamento do Ensino da Matemática (CAEM) atende professores da rede pública em oficinas e mini-cursos; o Centro de Estatística Aplicada (CEA), com a colaboração de docentes e alunos, atende projetos de pesquisadores de diversas unidades da USP e assessoria estatística; o Centro de Matemática e Computação Aplicadas (CEMCAP) trabalha junto às empresas e entidades interessadas em matemática e computação aplicadas; e o Centro de Competência em Software Livre (CCSL) realiza pesquisas e desenvolvimento de software livre bem como presta assessoria a órgãos públicos e privados interessados nas tecnologias livres e abertas. A Matemática do IME é uma coleção de objetos voltados para a propagação de conceitos matemáticos diversos a



Figura 307. Tela com informações sobre os locais selecionados para o tour.

Figura 308. Finalizar tour.

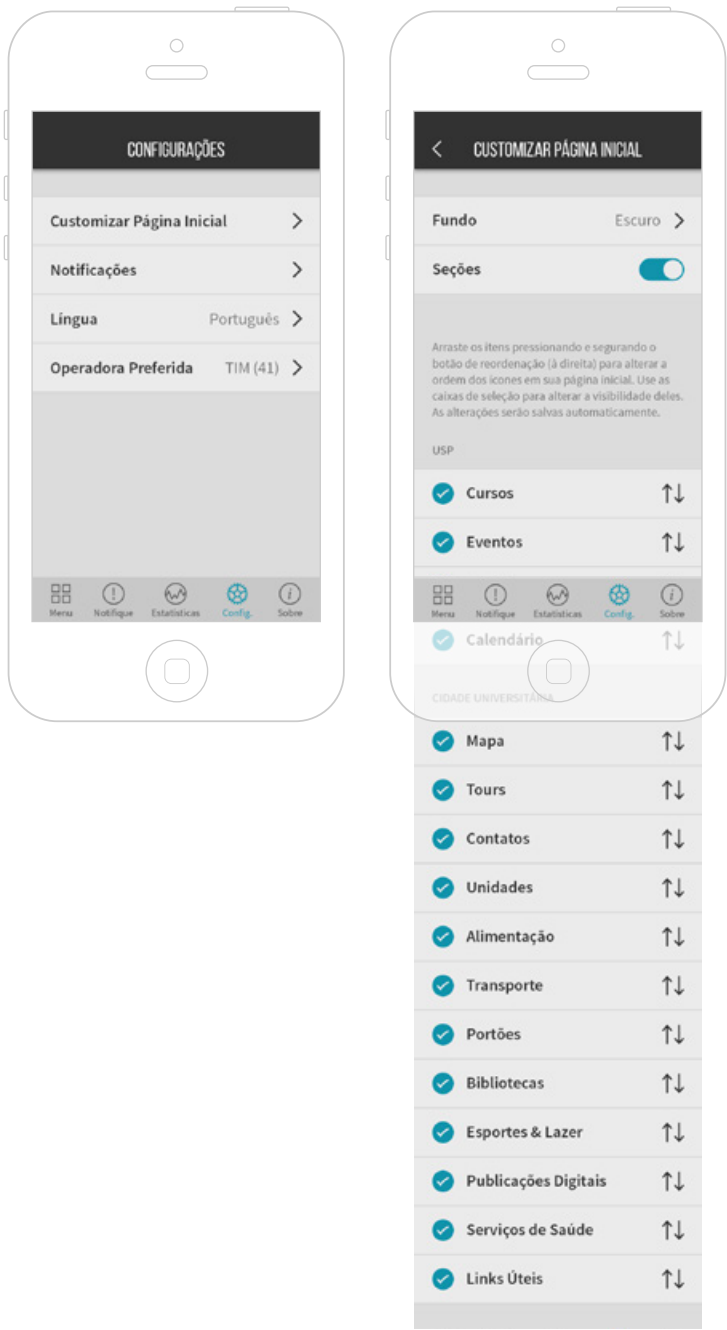


Figura 309. Tela de Configurações.

Figura 310. Tela de customização da página inicial (menu).

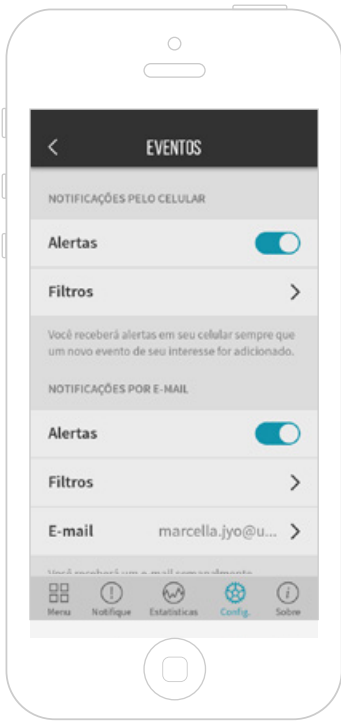
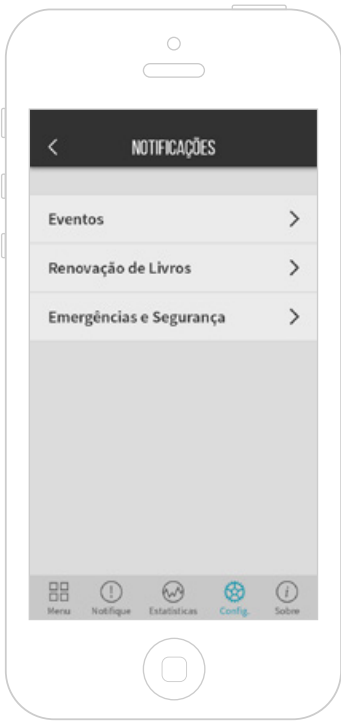


Figura 311. Tela de configuração das notificações.

Figura 312. Tela de configuração das notificações de eventos.

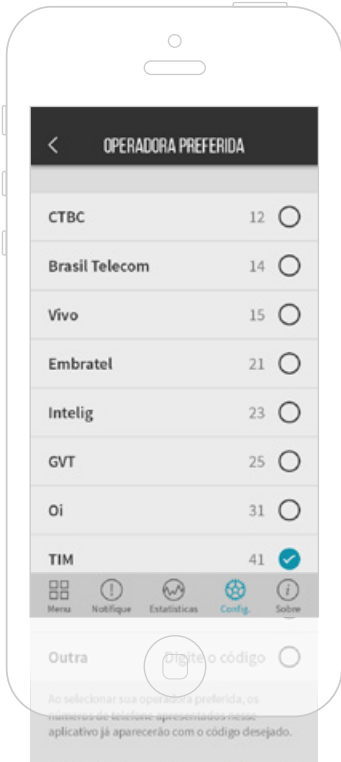


Figura 313. Tela de configuração de operadora preferida.

Figura 314. Tela de seleção de filtros para as notificações de eventos.

Figura 315. Tela de configuração de língua.

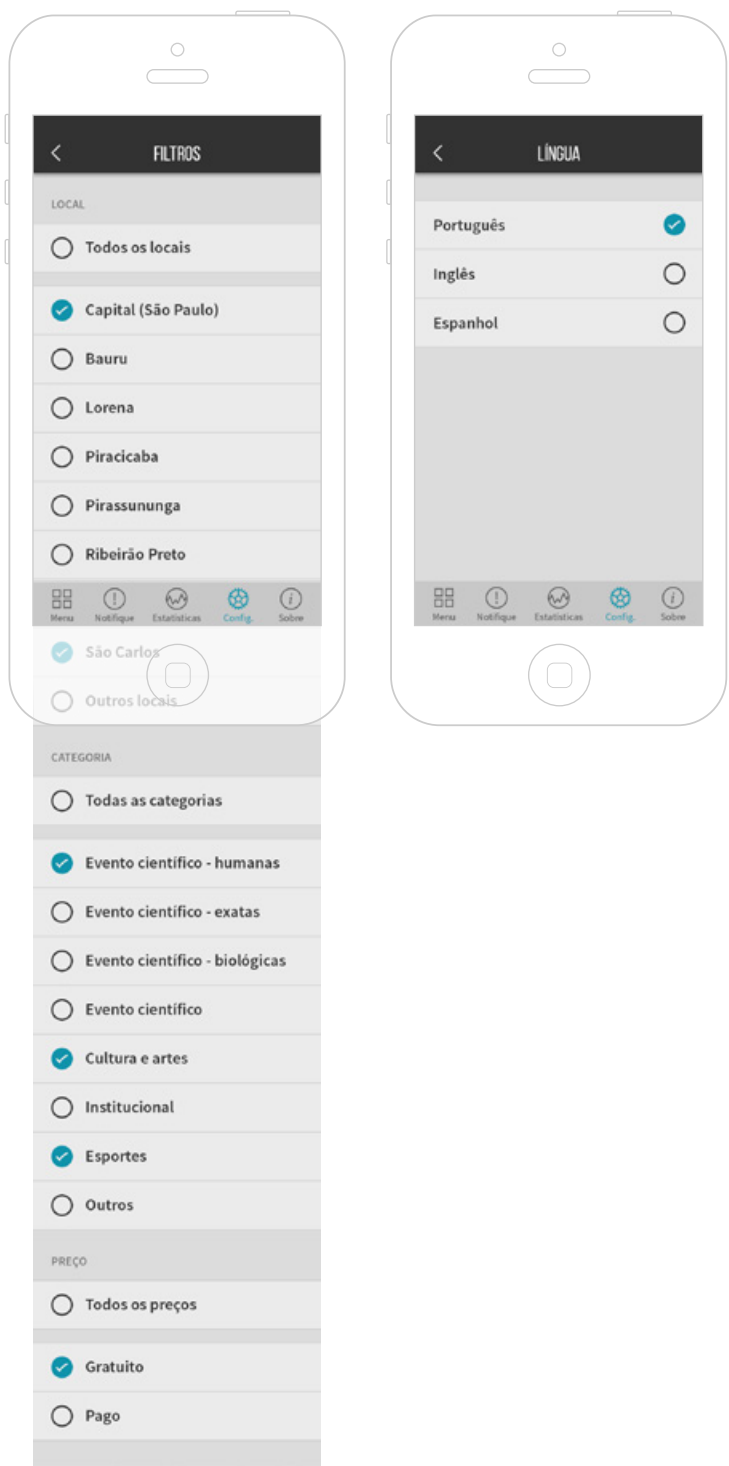




Figura 316. Tela de Estatísticas sobre a USP.



Figura 317. Tela de Estatísticas sobre a Cidade Universitária.



Figura 318. Tela exibindo informação adicional a respeito de algum dado estatístico.

Como é possível perceber através das telas finalizadas, durante todo o processo buscou-se reunir o melhor das referências levantadas (cf. capítulo 6. *Aplicativos de referência*) aos conceitos e recomendações da boa prática do design de interação (cf. capítulo 5. *Design de interação, interface e experiência do usuário*) para chegar a esse resultado.

O menu inicial apresenta as categorias de informação com o uso de ícones que estão distribuídos de maneira a parecerem aplicativos dentro do próprio aplicativo (por isso, essas categorias de informação também são aqui chamadas de “mini-aplicativos”).

Optou-se por utilizar a *tab bar* para que os itens que seriam comuns a todos os guias de todos os *campi* fossem fixos e localizados no mesmo lugar. Usando a *tab bar*, a navegação entre os diferentes modos do aplicativo mantém-se num único nível, facilitando a identificação do usuário em relação a em que parte do aplicativo ele se encontra.

Ao usar os mini-aplicativos, no entanto, o usuário entraria em outro nível da navegação, deixando de visualizar a *tab bar*, como se tivesse entrado em um aplicativo diferente.

Além da *tab bar*, há também a barra de navegação superior, que é essencial, pois nela estão localizados os principais botões que ativam funções gerais para a tela toda, como voltar, buscar por palavra-chave, alterar o tipo de visualização da informação, etc.

Quanto aos elementos gráficos, a partir do uso da tipografia condensada Bebas Neue para títulos e termos em destaque, junto à Source Sans para os textos corridos, foi possível trazer hierarquia de informações e elegância ao projeto.

O uso prioritário dos tons de cinza auxilia para que os conteúdos sejam priorizados e as imagens / fotografias sejam valorizadas, além de fazer com que a interface seja esteticamente limpa e aparentemente simples.

Diante de tantos tipos de informação e tantas funcionalidades diferentes, fazia-se essencial que o layout do guia transmitisse clareza, organização e a sensação de ser algo simples a seus usuários.

8.11. ÍCONE DO APLICATIVO

O ícone do aplicativo, apresentado a seguir, é composto por um fundo cinza (com um suave degradê para trazer volume e certa tridimensionalidade ao ícone) e o pelo logotipo da USP, para o fácil reconhecimento do assunto do guia por parte dos usuários.



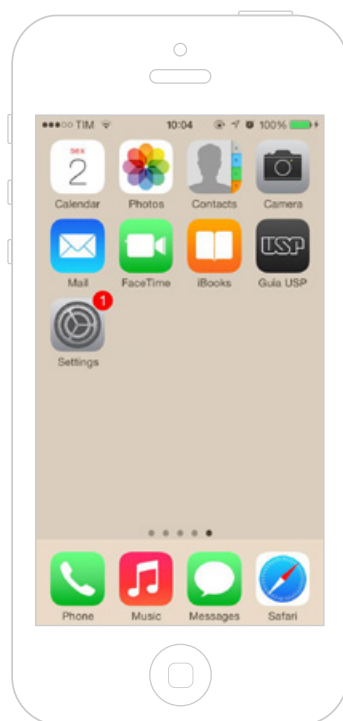


Figura 319. Tela do iPhone com ícone do aplicativo.

8.12. PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE

Depois de finalizadas algumas telas¹⁰, foi possível desenvolver um protótipo de alta fidelidade utilizando o software Axure RP Pro 7.0¹¹. Dessa vez, o protótipo pode ser testado para receber *feedbacks* não só quanto aos fluxos e funcionalidades, mas também quanto ao “*look and feel*” e às animações do guia.

10 Durante o desenvolvimento das telas, a ferramenta *on-line* InVision foi utilizada para testá-las no próprio iPhone a cada alteração feita.

11 O protótipo do guia em Axure foi desenvolvido pelo amigo e designer Lucas Morita Hokama.

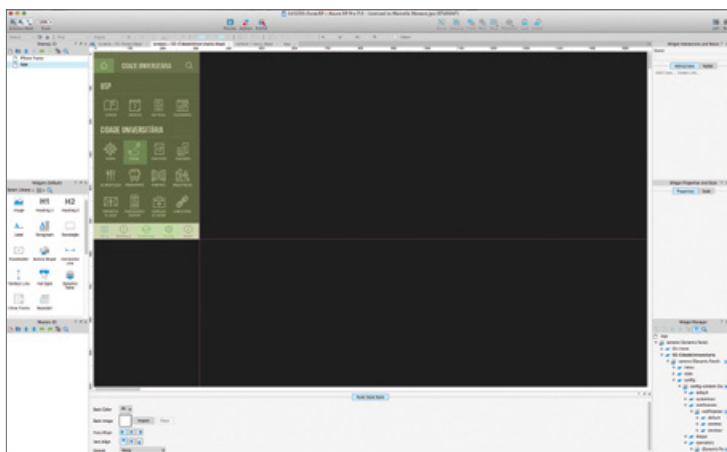


Figura 320. Tela do software Axure RP Pro 7.0.

O protótipo pode ser acessado via *browser* em um computador, ou através de um *smartphone*. Quando acessado pelo iPhone, é possível simular como se ele fosse um aplicativo (com exceção de que precisa de conexão à internet para carregar).

Para visualização do protótipo em um computador, basta acessar o link a seguir: http://oeugqf.axshare.com/iphone_frame.html.

Para visualizá-lo em um iPhone, basta acessar o link <http://oeugqf.axshare.com/app.html> pelo *browser* do aparelho e adicioná-lo à *home screen* (tela inicial). Feito isso, o ícone do protótipo fica disponível junto aos outros aplicativos do *smartphone*. Ao acessar o protótipo através da *home screen*, ele é carregado pelo *browser*, porém suas barras de navegação são escondidas e pode-se ter uma experiência semelhante a de estar interagindo com o aplicativo em si.¹²

¹² Um vídeo demonstrando o uso do protótipo do guia pode ser conferido na mídia digital em anexo.

Figura 321. Usuário interagindo com o protótipo desenvolvido no Axure.

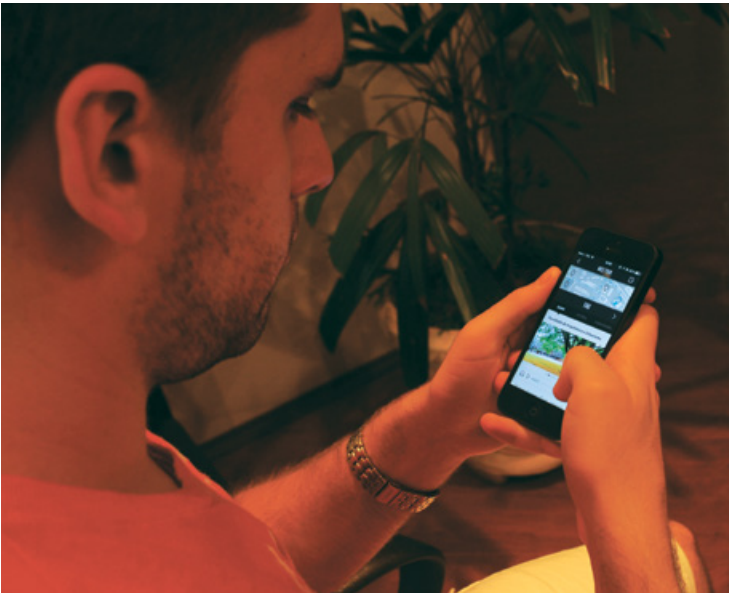
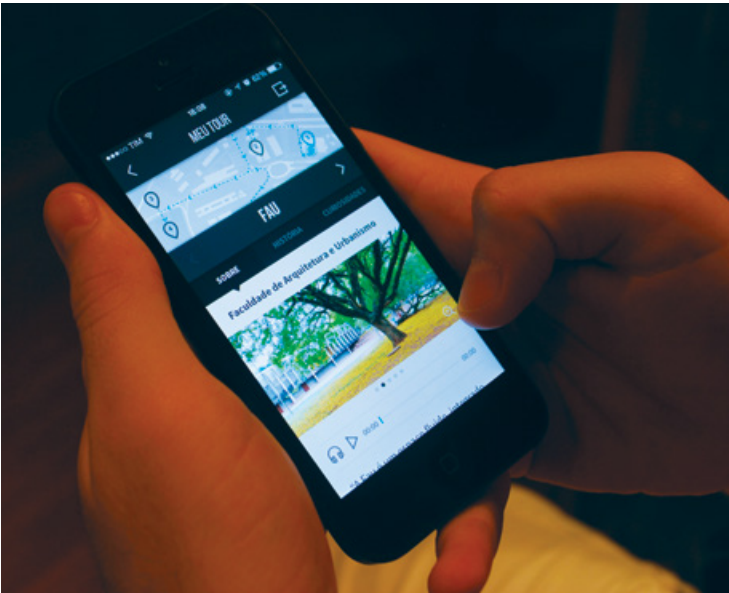


Figura 322. Protótipo desenvolvido, funcionando em um iPhone.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desenvolver um projeto de guia voltado a uma instituição de ensino com o porte da Universidade de São Paulo e a um *campus* tão complexo como o da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira resume-se em um grande desafio.

Aquilo que a princípio era uma ideia de material dedicado a intercambistas tornou-se um projeto muito maior, focado não só nesse público, mas em todos os outros que fazem parte da Cidade Universitária. Projetar para todos eles significou projetar para um público variado e com diferentes necessidades de informação, exigindo um guia de grandes dimensões, em termos de conteúdo e organização.

A USP já disponibiliza a seu público diversos recursos de acesso às informações, com uma grande variedade de tipos de informações abordados. No entanto, eles não estão integrados, não apresentam identidade e unidade visual entre eles, são por vezes desatualizados ou incompletos, e às vezes mal divulgados. Além disso, quando se trata de localização dentro do *campus*, os mapas disponíveis não se fazem eficientes o suficiente em sua representação e a sinalização interna também deixa a desejar.

Diante desse cenário, o guia tinha o importante papel de influenciar na experiência do público em relação à universidade e, principalmente, o *campus* em questão. Tinha como objetivo auxiliar no acesso às informações, facilitando-o e integrando em um único material diversos tipos de conteúdos que se fizessem necessários ao público, e possibilitar que, apesar dos problemas relacionados à sinalização, o usuário pudesse identificar sua localização dentro do *campus* e encontrar / identificar locais desejados com maior facilidade.

A ideia se desenvolveu para além de um material impresso, e o objetivo foi cumprido apresentando-se uma proposta de aplicativo com um sistema ampliado, contendo um conjunto de serviços/produtos, aqui chamados de mini-aplicativos. Através deles, o guia apresenta de forma organizada os diferentes tipos de informações, unindo funcionalidades que facilitem a navegação pelo aplicativo e o encontro dos conteúdos desejados.

Através de um mecanismo organizado de acesso às informações, que se propõe a ser de fácil utilização e conta com um layout agradável e elegante, pode-se dizer que o guia cumpre o papel a que se propôs, criando condições melhores para recepcionar seus frequentadores e visitantes no *campus*, possibilitando que conheçam mais a seu respeito e possam explorá-lo, e, assim, buscando oferecer a eles uma melhor experiência – tanto em relação ao acesso a suas informações como à localização dentro dele.

Além disso, é possível dizer que, a partir do resultado desse projeto voltado à Universidade de São Paulo, busca-se agregar valor à sua imagem e manter viva a instituição através da divulgação de informações relevantes a seu respeito.

Ter chegado ao resultado aqui apresentado, no entanto, não significa que esse projeto tenha chegado ao fim. Muito ainda pode ser desenvolvido e diversos desdobramentos podem ser dados a ele. Além de continuar finalizando as telas, seguindo a identidade proposta, também podem ser exploradas outras funcionalidades do aplicativo.

Por exemplo, durante um tour pela universidade, o usuário poderia se deparar com algum local interessante que não estava em sua lista de pontos a visitar no mapa. Ao clicar, então, no ponto referente a esse local no mapa, ele poderia acrescentá-lo ao tour, podendo visualizar informações a seu respeito.

Além disso, ainda poderia haver uma integração entre o aplicativo desenvolvido, a sinalização e os materiais impressos da universidade. Assim, por exemplo, seria possível obter informações sobre um determinado local a partir de um *QR Code* presente em sua sinalização ou de realidade aumentada. Essa integração também poderia possibilitar a uniformização de alguns materiais impressos, ao permitir que o usuário imprimisse listas de eventos, mapas ou outras coisas a partir do aplicativo, que geraria arquivos PDF com um layout pré-estabelecido.

Para a elaboração de conteúdos, pessoas de cada unidade poderiam colaborar com o projeto oferecendo informações gerais, históricas e curiosidades a respeito de sua unidade, bem como fotos e vídeos, e até mesmo sugestões de rotas interessantes a serem feitas, que poderiam ser inseridas nas opções de visitas autoguiadas.

Esses e outros desdobramentos ainda podem ser explorados. O que espera-se, assim, é que esse projeto ainda seja retomado e de fato implementado, visto que foi fundamentado em princípios de viabilidade para seu desenvolvimento (ou seja, foi pensado objetivando sua viabilidade), que essa pesquisa já apresenta um levantamento dos conteúdos que poderiam estar nele inseridos, que trata-se de uma atual necessidade e que existe o interesse em um produto como esse por parte da Prefeitura do Campus da Capital.

Não só isso, a proposta não deve se restringir ao *campus* da Cidade Universitária. A intenção ainda é que, uma vez viabilizado o guia para a CUASO, guias dos demais *campi* da Universidade de São Paulo possam compor o projeto, oferecendo em um só aplicativo a possibilidade

de acessar informações a respeito de diferentes locais que fazem parte da instituição.

Dessa maneira, pode-se dizer que esse projeto é um pontapé inicial para a existência de um guia da USP.

Por trás disso tudo, houve ainda a necessidade de ir além dos conhecimentos adquiridos durante o percurso de estudos no curso de Design na Faculdade de Arquitetura e Urbanismo. Foi necessária uma fundamentação não só em princípios de design gráfico/visual, mas também o aprofundamento em conceitos e metodologias atualizados, não antes explorados, a respeito do design de interação, interface e experiência do usuário. Isso permitiu o entendimento de que o design vai além do gráfico e do produto, que foram sempre acentuados durante o curso.

Compreender o papel do designer em um projeto envolvendo interação e mídias digitais, como o desenvolvimento de um aplicativo para *smartphone*, foi um grande aprendizado, ampliou a base de conhecimentos e possibilitou o crescimento, não só em termos acadêmicos, mas também profissionais. O desenvolvimento desse trabalho acabou sendo uma feliz convergência entre a finalização de uma etapa acadêmica e uma atual experiência profissional.

Por fim, pode-se dizer que esse foi um trabalho de fôlego. Pode ser que não se tenha atingido um resultado final como o de um aplicativo de fato programado e funcional. No entanto, para chegar até aqui foi necessário muito fôlego para pesquisar, aprender, adquirir novos conhecimentos, criar, projetar, propor soluções para o problema e, enfim, para levar um desafio como esse do início até o fim.

Espera-se que esse trabalho possa contribuir para um melhor conhecimento a respeito da universidade e de seu *campus* e que, em algum momento, ele sirva como referência, incentivo e inspiração para que sejam desenvolvidos outros projetos que tenham a Universidade de São Paulo como objeto de estudo e que visem a melhoria de fatores internos da instituição (envolvendo guias e aplicativos para *smartphone* ou não).

REFERÊNCIAS

APPLE. **iOS Human Interface Guidelines**. Califórnia, Estados Unidos: Apple Inc., c2014a. Disponível em: <https://developer.apple.com/library/ios/documentation/UserExperience/Conceptual/MobileHIG/index.html#//apple_ref/doc/uid/TP40006556>. Acesso em: 26 dez. 2014.

_____. **UI Design Dos and Don'ts**. Califórnia, Estados Unidos: Apple Inc., c2014b. Disponível em: <<https://developer.apple.com/design/tips/>>. Acesso em: 26 dez. 2014.

ARRUDA, Roldão. **Julio de Mesquita Filho, um liberal movido pelo amor ao País**. O Estado de S.Paulo, São Paulo, 11 jul. 2009. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/nacional,julio-de-mesquita-filho-um-liberal-movido-pelo-amor-ao-pais,401286,o.htm?p=1>>. Acesso em: 15 maio 2014.

CAMBRIDGE DICTIONARIES ONLINE [dicionário on-line]. **Guide**. Nova York, NY, EUA: Cambridge University Press, c2014. Disponível em: <http://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/american-english/guide_1?q=guide>. Acesso em: 12 jun. 2014.

CENTRO DE INFORMAÇÕES. **Visitas Culturais**. São Paulo. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/centrodeinformacoes/?page_id=22>. Acesso em: 01 jun. 2014.

CIDADE Universitária Armando de Salles Oliveira. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Cidade_Universit%C3%A1ria_Armando_de_Salles_Oliveira>. Acesso em: 09 maio 2014.

DICTIONARY.COM [dicionário on-line]. **Guide**. Oakland, CA, EUA: Dictionary.com, c2014. Disponível em: <<http://dictionary.reference.com/browse/guide?s=t>>. Acesso em: 12 jun. 2014.

EACH - USP. **Concepção Geral da EACH**. São Paulo, c2012. Disponível em: <<http://each.uspnet.usp.br/site/concepcao-geral.php>>. Acesso em: 06 maio 2014.

FATOR3 CONSULTORIA. **Atlas | USP**. São Paulo, c2013. Disponível em: <<http://www.gespaco.com.br/atlas-usp>>. Acesso em: 06 jun. 2014.

FGV - CPDOC. **Armando Sales**. Rio de Janeiro, c2012. Disponível em: <http://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/AEraVargas1/biografias/armando_sales>. Acesso em: 15 maio 2014.

GARRETT, Jesse J. **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond**. 2. ed. Berkeley, CA, Estados Unidos: New Riders, 2011.

GLOBO UNIVERSIDADE. **Conheça a história da criação da USP.** Globo.com, Rio de Janeiro, 01 mar. 2012. Disponível em: <<http://rede-globo.globo.com/globouniversidade/noticia/2011/12/conheca-historia-da-criacao-da-usp.html>>. Acesso em: 15 maio 2014.

GOODWIN, Kim. **Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services.** Indianapolis, IN, Estados Unidos: Wiley Publishing, 2009.

HUDSON, William. Card Sorting. In: Soegaard, Mads and Dam, Rikke Friis (eds.). **The Encyclopedia of Human-Computer Interaction**, 2nd Ed.. Aarhus, Dinamarca: The Interaction Design Foundation, 2014. Disponível em: <https://www.interaction-design.org/encyclopedia/card_sorting.html>. Acesso em: 20 dez. 2014.

KRASILCHIK, Myriam (org.). **A USP e sua identidade visual.** Relatório final da Comissão de estudo da identidade visual e da imagem institucional da USP, São Paulo: 1996. Disponível em: <http://www.scs.usp.br/identidadevisual/wp-content/uploads/myriamkrasilchik_1996.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2014.

MICHAELIS [dicionário on-line]. **Guia.** São Paulo: Editora Melhoramentos, 2009. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues=-portugues&palavra=guia>>. Acesso em: 12 jun. 2014.

MOGGRIDGE, Bill. **Designing Interactions.** Cambridge, MA, Estados Unidos: Massachusetts Institute of Technology, 2007.

MORVILLE, Peter. **User Experience Design.** Michigan, Estados Unidos: Semantic Studios, 2004. Disponível em: <http://semanticstudios.com/user_experience_design/>. Acesso em: 24 dez. 2014.

MUSEU DE CIÊNCIAS DA USP. **Sobre o Memória USP.** São Paulo, 2014. Disponível em: <<http://200.144.182.66/memoria/por/sobre>>. Acesso em: 04 jun. 2014.

OXFORD DICTIONARIES [dicionário on-line]. **Guide.** Inglaterra: Oxford University Press, 2014. Disponível em: <http://www.oxforddictionaries.com/us/definition/american_english/guide?q=guide>. Acesso em: 12 jun. 2014.

PERROTTI, L. B. **Esculturas a Céu Aberto:** inventário 2009 no campus “Armando de Salles Oliveira” da Universidade de São Paulo. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.tolosacom.br/arquivo1.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2014.

PREFEITURA DO CAMPUS USP DA CAPITAL. **Acessos de Pedestres.** São Paulo, c2012a. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=145>. Acesso em: 18 maio 2014.

_____. **Acessos de Veículos e Pedestres.** São Paulo, c2012b. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=143>. Acesso em: 18 maio 2014.

_____. **Campus da Capital.** São Paulo, c2011a. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=31>. Acesso em: 09 maio 2014.

_____. **Centro de Informações.** São Paulo, c2013. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=1592>. Acesso em: 11 maio 2014.

_____. **Prefeitura.** São Paulo, c2011b. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=65>. Acesso em: 09 maio 2014.

_____. **Portões.** São Paulo, c2012c. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=148>. Acesso em: 18 maio 2014.

_____. **Transporte.** São Paulo, c2011c. Disponível em: <http://www.puspc.usp.br/?page_id=59>. Acesso em: 18 maio 2014.

PRÓ-REITORIA DE CULTURA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA. **Giro Cultural USP.** São Paulo, c2012a. Disponível em: <<http://www.prceu.usp.br/programas/girocultural/sobregiro.php>>. Acesso e: 01 jun. 2014.

_____. **Roteiros: A USP e a São Paulo Modernista.** São Paulo, c2012b. Disponível em: <<http://www.prceu.usp.br/programas/girocultural/visitassp.php>>. Acesso e: 01 jun. 2014.

_____. **Roteiros: Cidade Universitária.** São Paulo, c2012c. Disponível em: <<http://www.prceu.usp.br/programas/girocultural/visitasusp.php>>. Acesso e: 01 jun. 2014.

_____. **USP e as Profissões: Feiras de Profissões.** São Paulo, c2014a. Disponível em: <<http://prceu.usp.br/uspprofissoes/feiras-de-profissoes/>>. Acesso e: 01 jun. 2014.

_____. **USP e as Profissões: Visitas Monitoradas.** São Paulo, c2014b. Disponível em: <<http://prceu.usp.br/uspprofissoes/visitas-monitoradas/>>. Acesso e: 01 jun. 2014.

SAFFER, Dan. **Designing for Interaction: Creating Innovative Applications and Devices.** 2. ed. Berkeley, CA, Estados Unidos: New Riders, 2010.

SOUZA, Sandra. **Identidade Visual e imagem institucional da Universidade de São Paulo**: diagnóstico e recomendações. Relatório da Comissão de identidade visual do GECOM – Grupo de Gestão da Comunicação da SCS-USP. São Paulo: 2013. Disponível em: <http://www.scs.usp.br/identidadevisual/wp-content/uploads/sandrasouza_set2013.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2014.

UNIVERSIDADE de São Paulo. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Universidade_de_São_Paulo>. Acesso em: 15 maio 2014.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **80 anos de excelência**. São Paulo, c2011a. Disponível em: <<http://www5.usp.br/institucional/a-usp/historia/>>. Acesso em: 06 maio 2014.

_____. **Anuário Estatístico**. São Paulo, 2013. Disponível em: <<https://uspdigital.usp.br/anuario/AnuarioControle>>. Acesso em: 06 maio 2014.

_____. **A USP**. São Paulo, c2011b. Disponível em: <<http://www5.usp.br/institucional/a-usp/>>. Acesso em: 06 maio 2014.

_____. **História**. São Paulo, c2011c. Disponível em: <<http://www5.usp.br/institucional/a-usp/historia/linha-do-tempo/>>. Acesso em: 06 maio 2014.

_____. **Manual do Calouro**. São Paulo: USP-SCS, fev. 2013, ano XVIII. Disponível em: <<http://biton.uspnet.usp.br/marketing/manual2013.pdf>>. Acesso em: 01 jun. 2014.

_____. **São Paulo**. São Paulo, c2011d. Disponível em: <<http://www5.usp.br/institucional/a-usp/campi/sao-paulo/>>. Acesso em: 06 maio 2014.

USP VIRTUAL. **Bem-Vindo!** São Paulo, c2009a. Disponível em: <<http://www.uspvirtual.usp.br/index.html>>. Acesso em: 03 jun. 2014.

_____. **Como funciona**. São Paulo, c2009b. Disponível em: <http://www.uspvirtual.usp.br/index/como_funciona.html>. Acesso em: 03 jun. 2014.

_____. **Sobre**. São Paulo, c2009c. Disponível em: <<http://www.uspvirtual.usp.br/index/sobre.html>>. Acesso em: 03 jun. 2014.

VÍDEOS

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Produção:** Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária. International Office USP, 29 jul. 2011. Disponível em: <<http://www.youtube.com/watch?v=LLEHcoirNDM>>. Acesso em: 06 maio 2014.

REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: Um manual prático. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. 5.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

GOOGLE. **Material Design**. Califórnia – Estados Unidos: Google, c2014. Disponível em: < <http://www.google.com.br/design/spec/material-design/introduction.html>>. Acesso em: 26 dez. 2014.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Brasão da USP 28

Fonte: http://www.scs.usp.br/identidadevisual/?page_id=10

Figura 2. Distribuição Geográfica da USP no Brasil. 28

Fonte: <https://uspdigital.usp.br/anuario/br/mapas/JPG/USPnoBrasil.jpg>

Figura 3. Distribuição Geográfica da USP na cidade de São Paulo. 32

Fonte: https://uspdigital.usp.br/anuario/br/mapas/JPG/cidade_saopaulo.jpg

Figura 4. Mapa da Cidade Universitária

Armando de Salles Oliveira 34

Fonte: http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/mapa_frente.jpg

Figura 5. Prédio do Centro de Informações. 48

Fonte: <http://www.puspc.usp.br/centrodeinformacoes/>

Figura 6. Publicação Programa Universidade

Aberta à Terceira Idade. 54

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 7. Catálogo do Sistema Integrado

de Bibliotecas da USP - 2014. 54

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 8. Série de folder Todos nós juntos. 55

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 9. Série de folder Todos nós juntos – informações básicas. 55

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 10. Série de folder Todos nós juntos – BUSP

e outras linhas de ônibus. 55

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 11. Folder Tenda Cultural Ortega y Gasset – programação

especial calourada 2014. 55

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 12. Folder Tenda Cultural Ortega y Gasset. 56

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 13. Folder Cinusp. 56

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 14. Informativo CoralUSP.....	56
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 15. Flyer OCAM.	57
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 16. Folder MAE – Arqueologia Brasileira.	57
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 17. Folder MAE – Arqueologia Clássica.....	57
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 18. Folder Caminhos da Cultura.	58
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 19. Visitas Culturais – CUASO.....	58
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 20. Lista de cursos de idiomas.	58
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 21. Flyer Poliglota Idiomas.....	59
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 22. Flyer Poliglota Idiomas.....	59
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 23. Folder Farmácia-Bioquímica.	59
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 24. Informativo BIFUSP.	60
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 25. Folder Universidade de São Paulo – Brazil.	60
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 26. Política de Prevenção e Proteção.....	60
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 27. Reconhecimento de diplomas de pós-graduação.....	61
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 28. Para vestibulandos.	61
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 29. FUVEST 2014.	61
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 30. Folder Novo Serviço de Transporte.....	62
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 31. Mapa da CUASO.	62
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 32. Mapa do transporte metropolitano.....	62
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 33. Locais para Moradia Temporária/Permanente.....	63
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 34. Orientações de Segurança e Emergência.....	63
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 35. Revista Espaço Aberto.....	63
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 36. Jornal da USP.....	64
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 37. Jornal do Campus.	64
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 38. Tela inicial do site da USP.....	65
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 39. Fim da tela inicial do site da USP.....	66
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 40. Menu retrátil no topo da página.	69
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 41. Site da USP em inglês.....	70
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 42. Site de eventos da USP.....	71
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 43. Site de eventos da USP – busca por critérios ou palavras-chave.....	71
Fonte: Arquivo pessoal	

- Figura 44.** Site de eventos da USP – Feeds..... 71
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 45.** Página da USP no Facebook. 72
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 46.** Página da USP no Twitter..... 72
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 47.** Página da USP no Youtube. 73
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 48.** Distribuição Geográfica da USP no Brasil..... 73
Fonte: <https://uspdigital.usp.br/anuario/AnuarioControle#>
- Figura 49.** Distribuição Geográfica da USP
no Estado de São Paulo..... 74
Fonte: <https://uspdigital.usp.br/anuario/AnuarioControle#>
- Figura 50.** Distribuição Geográfica da USP
na Cidade de São Paulo..... 74
Fonte: <https://uspdigital.usp.br/anuario/AnuarioControle#>
- Figura 51.** Mapa da CUASO. 75
Fonte: <https://uspdigital.usp.br/anuario/AnuarioControle#>
- Figura 52.** Sequência de telas do site de mapas da USP. 76
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 53.** Mapa atual da CUASO..... 77
Fonte: [http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/
mapa_frente.jpg](http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/mapa_frente.jpg)
- Figura 54.** Mapa simplificado da CUASO. 77
Fonte: [http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/2012/05/
mapauslimpo.jpg](http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/2012/05/mapauslimpo.jpg)
- Figura 55.** Composição do campus USP da Capital..... 78
Fonte: [http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/
campus_capital_mapa_site.jpg](http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/campus_capital_mapa_site.jpg)
- Figura 56.** Mapa para visita cultural. 78
Fonte: [http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/
visita_cultural.jpg](http://www.puspc.usp.br/wp-content/uploads/visita_cultural.jpg)

Figura 57. Manual do calouro.....	82
Fonte: http://bi-ton.uspnet.usp.br/marketing/manual2013.pdf	
Figura 58. Sumário do Manual do calouro.....	82
Fonte: http://bi-ton.uspnet.usp.br/marketing/manual2013.pdf	
Figura 59. Mapa da CUASO no Manual do calouro.	83
Fonte: http://bi-ton.uspnet.usp.br/marketing/manual2013.pdf	
Figura 60. Mapas do campus de Pirassununga no Manual do calouro.....	83
Fonte: http://bi-ton.uspnet.usp.br/marketing/manual2013.pdf	
Figura 61. Páginas 76 e 77 do Manual do calouro.....	84
Fonte: http://bi-ton.uspnet.usp.br/marketing/manual2013.pdf	
Figura 62. Páginas 78 e 79 do Manual do calouro.	84
Fonte: http://bi-ton.uspnet.usp.br/marketing/manual2013.pdf	
Figura 63. Página inicial do site USP Virtual.....	85
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 64. USP Virtual – indicação dos bandejões.....	86
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 65. USP Virtual – mapa dos ambientes virtuais.	87
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 66. USP Virtual – barra na parte superior de sites externos....	88
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 67. Páginas 1 a 5 do Notes for Visitors.	89
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 68. Possíveis capas para as versões com informações sobre outros campi.	90
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 69. E-mail sobre eventos.	91
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 70. Tela do sistema Atlas USP.....	93
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 71. Página inicial do site Memória USP.	94
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 72. Memória USP – tela da lista de unidades apontada no mapa.	95
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 73. Tela depois de ter selecionado “FAU” na lista de unidades, em seguida, “Ensino” e, então, curso de Design.	95
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 74. Memória USP – página com descrição sobre o curso de Design.	96
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 75. Telas do site App USP no smartphone e no computador.	97
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 76. Eventos USP – tela inicial.	98
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 77. Eventos USP – filtro por categoria.	98
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 78. Eventos USP – filtro por local.	98
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 79. Eventos USP – detalhes de um evento.	98
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 80. Eventos USP – tela de informações adicionais.	98
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 81. Telefones USP – tela inicial.	100
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 82. Telefones USP – busca por local.	100
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 83. Telefones USP – informações do contato pesquisado.	100
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 84. Cardápio USP – tela inicial.	100
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 85. Cardápio USP – tela de informações adicionais.	100
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 86. Cardápio USP – tela de cardápio.100

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 87. iGrêmio – tela inicial. 102

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 88. iGrêmio – tela de matérias..... 102

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 89. iGrêmio – tela do mapa..... 102

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 90. iGrêmio – tela de navegação/rota. 102

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 91. iGrêmio – tela do trajeto do circular..... 103

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 92. iGrêmio – tela de cardápio..... 103

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 93. iGrêmio – tela de configuração de conta
para verificar saldo do cartão. 103

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 94. iGrêmio – tela de eventos.....104

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 95. BaladasUSP – tela inicial. 105

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 96. BaladasUSP – “Baladas da semana” 105

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 97. BaladasUSP – rota de linha de ônibus selecionada..... 105

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 98. Da esquerda para a direita: ícone
do aplicativo AAAPInter e do InterUSP..... 105

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 99. Circular USP – rota de linha de ônibus circular.....106

Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.usp.circular.onibus&hl=en>

- Figura 100.** Circular USP – informações sobre o serviço.....106
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.usp.circular.onibus&hl=en>
- Figura 101.** Portões USP - informações sobre portões de acesso.....106
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.portariasUSP&hl=en>
- Figura 102.** Portões USP - portões indicados no mapa.....106
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.portariasUSP&hl=en>
- Figura 103.** Hoje é Peixe! – tela inicial.107
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pcs2420.app.peixe&hl=en>
- Figura 104.** Hoje é Peixe! – cardápio do almoço.107
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pcs2420.app.peixe&hl=en>
- Figura 105.** Hoje é Peixe! – cardápio do jantar.....107
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pcs2420.app.peixe&hl=en>
- Figura 106.** Hoje é Peixe! – tela na horizontal107
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pcs2420.app.peixe&hl=en>
- Figura 107.** Hoje é Peixe! – tela para feedback.....107
Fonte: <https://play.google.com/store/apps/details?id=pcs2420.app.peixe&hl=en>
- Figura 108.** Guia Michelin - España.....143
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 109.** Top 10 Berlin144
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 110.** Top 10 Berlin - Mapa/Guia de bolso.....145
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 111.** Guia visual de Nova York.....146
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 112.** Guia visual de Melbourne147
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 113. Guia de tours da Gray Line New York 148
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 114. Guia de Ouro Preto 148
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 115. Guia do visitante – Edifício Altino Arantes 149
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 116. Guia de exposições do Museu Nacional de Arte Antiga 150
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 117. Guia do visitante - Parque y Palacio de la Pena..... 150
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 118. Guia da Semana on-line 151
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 119. Cao Guimarães – Visita Guiada..... 151
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 120. Aplicativo do MIT..... 152
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 121. Ecologia do sistema de informações. 158
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 122. As disciplinas que cercam o Design de Interação. 165
Fonte: SAFFER, 2010, p. 21

Figura 123. Formatação de conteúdo..... 175
Fonte: <http://developer.apple.com/design/tips>

Figura 124. Controles por toque..... 176
Fonte: <http://developer.apple.com/design/tips>

Figura 125. Alvos atingidos. 176
Fonte: <http://developer.apple.com/design/tips>

Figura 126. Tamanho do texto..... 176
Fonte: <http://developer.apple.com/design/tips>

Figura 127. Contraste..... 177
Fonte: <http://developer.apple.com/design/tips>

Figura 128. Espaçamento.....	177
Fonte: http://developer.apple.com/design/tips	
Figura 129. Alta resolução.	178
Fonte: http://developer.apple.com/design/tips	
Figura 130. Distorção.	178
Fonte: http://developer.apple.com/design/tips	
Figura 131. Organização.....	178
Fonte: http://developer.apple.com/design/tips	
Figura 132. Alinhamento.	179
Fonte: http://developer.apple.com/design/tips	
Figura 133. Os elementos da experiência do usuário, por Garrett.....	183
Fonte: GARRETT, 2011, p. 29	
Figura 134. Colméia de Experiência do Usuário, por Morville.....	183
Fonte: MORVILLE, 2004	
Figura 135. Ícones dos aplicativos relacionados ao projeto e usados como referência.....	188
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 136. Telas do aplicativo Eventos USP.	189
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 137. Telas do aplicativo Cardápio USP.....	189
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 138. Telas do aplicativo Cardápio USP.	190
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 139. Telas do aplicativo Notícias USP.....	190
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 140. Telas do aplicativo Notícias USP.	190
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 141. Telas do aplicativo Telefones USP.....	191
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 142. Telas do aplicativo Telefones USP.	191
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 143. Telas do aplicativo MIT Mobile.....	193
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 144. Telas de Tours do aplicativo MIT Mobile.....	193
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 145. Telas de Bibliotecas do aplicativo MIT Mobile.....	193
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 146. Telas de Bibliotecas do aplicativo MIT Mobile.	194
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 147. Telas de Alimentação do aplicativo MIT Mobile.....	194
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 148. Tela de Alimentação do aplicativo MIT Mobile.	194
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 149. Telas do aplicativo da Princeton.....	195
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 150. Telas de Tours do aplicativo da Princeton.	195
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 151. Telas de Bibliotecas do aplicativo da Princeton.....	196
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 152. Telas do aplicativo da Harvard.	196
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 153. Telas do aplicativo Melbourne.....	197
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 154. Telas de City Walk do aplicativo Melbourne.	198
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 155. Telas do aplicativo City Guides.....	199
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 156. Telas do aplicativo City Guides.	199
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 157. Tela de estatísticas do aplicativo City Guides.	200
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 158. Telas do aplicativo Whatsapp em seus diferentes modos.	200
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 159. Telas do aplicativo Whatsapp em seus diferentes modos.	201
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 160. Rascunhos da tela Home (seleção do campus) e do ícone aplicativo.	249
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 161. Rascunho da tela Home (seleção do campus).	250
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 162. Rascunhos da tela do menu inicial.	250
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 163. Rascunhos das telas de configurações.	251
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 164. Rascunhos das telas de estatísticas.	251
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 165. Rascunhos das telas de Links Úteis.	252
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 166. Rascunhos das telas de Notícias.	252
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 167. Rascunhos das telas de Notícias.	253
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 168. Rascunhos das telas de Notícias.	253
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 169. Rascunhos das telas de Notícias.	254
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 170. Rascunhos das telas de Transportes.	254
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 171. Rascunhos das telas de Transportes.	255
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 172. Rascunhos das telas de Tours.....255

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 173. Rascunhos das telas de Tours..... 256

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 174. Rascunhos das telas de Tours..... 256

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 175. Rascunhos das telas de Tours..... 257

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 176. Rascunhos das telas de Tours. 257

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 177. Rascunhos das telas de Eventos. 258

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 178. Rascunhos das telas de Eventos. 258

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 179. Rascunhos das telas de Eventos. 259

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 180. Rascunhos das telas de Eventos..... 259

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 181. Rascunhos das telas de Eventos.260

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 182. Rascunhos das telas de Calendário Acadêmico.....260

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 183. Rascunhos das telas de Calendário Acadêmico. 261

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 184. Rascunhos das telas de Alimentação..... 261

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 185. Rascunhos das telas de Alimentação. 262

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 186. Rascunhos das telas de Alimentação..... 262

Fonte: Arquivo pessoal

- Figura 187.** Rascunhos das telas de Portões..... 263
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 188.** Rascunhos das telas de Publicações Digitais. 263
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 189.** Rascunhos das telas de Contatos.....264
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 190.** Rascunhos das telas de Contatos.....264
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 191.** Rascunhos das telas de Serviços de Saúde. 265
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 192.** Rascunhos das telas de Unidades..... 265
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 193.** Rascunhos das telas de Cursos.266
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 194.** Rascunhos das telas de Bibliotecas.266
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 195.** Rascunhos das telas de Bibliotecas. 267
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 196.** Rascunhos das telas de Bibliotecas.267
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 197.** Rascunhos das telas de Bibliotecas.268
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 198.** Rascunhos das telas de Mapas.268
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 199.** Rascunhos das telas de Mapas.269
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 200.** Rascunhos das telas de Mapas.....269
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 201.** Tela da ferramenta NinjaMock, utilizada para desenvolver o protótipo de baixa fidelidade do guia.....270
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 202. Exemplos de telas desenhadas com a ferramenta NinjaMock.	272
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 203. Exemplos de telas desenhadas com a ferramenta NinjaMock.	272
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 204. Frames de alguns vídeos dos testes feitos com os usuários.	275
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 205. Tela de Transportes antes e depois.	276
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 206. Tela do Meu Tour antes e depois.	278
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 207. Tela com menu lateral acionado.....	279
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 208. Tela de Tours antes e depois.....	280
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 209. Fluxo de navegação inicial.	283
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 210. Tela B – Home.	284
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 211. Tela C1 – Menu.....	284
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 212. Tela C2 – Menu com barra de busca.	284
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 213. Tela C3 – Notifique.	284
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 214. Tela C4 – Estatísticas.	285
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 215. Tela C5 – Configurações.....	285
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 216. Tela C6 – Sobre o guia.	285
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 217. Continuação do fluxo de navegação inicial (01).	286
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 218. Continuação do fluxo de navegação inicial (02).....	287
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 219. Tela D1 – Mapas.....	288
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 220. Tela D2 – Tours.....	288
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 221. Tela D3 – Notícias.....	288
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 222. Tela D4 – Eventos.....	288
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 223. Tela D5 – Unidades.....	289
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 224. Tela D6 – Alimentação.	289
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 225. Tela D7 – Contatos.....	289
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 226. Tela D8 – Calendário Acadêmico.	289
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 227. Tela D9 – Cursos.....	290
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 228. Tela D10 – Transportes.	290
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 229. Tela D11 – Portões.....	290
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 230. Tela D12 – Bibliotecas.	290
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 231. Tela D13 – Esporte & Lazer.	291
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 232. Tela D14 – Publicações Digitais.....	291
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 233. Tela D15 – Serviços de Saúde.....	291
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 234. Tela D16 – Links Úteis.....	291
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 235. Fluxo de navegação de configurações.	292
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 236. Tela C5-a1 – Customizar página inicial.	293
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 237. Tela C5-a2 – Notificações.....	293
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 238. Tela C5-A3 – Língua.	293
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 239. Tela C5-A4 – Operadora preferida.....	293
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 240. Fluxo de navegação de Mapas.....	294
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 241. Tela D1-a1 – Opções de visualização de camadas.....	295
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 242. Tela D1-a2 – Busca por palavra-chave.....	295
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 243. Tela D1-A3 – Lista de locais favoritos.....	295
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 244. Tela D1-B1 – Lista de unidades.	295
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 245. Tela D1-A4 – Indicação do local selecionado.	296
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 246. Tela D1-b2 – Traçar rota.	296
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 247. Tela D1-C1 – Lista de unidades.	296
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 248. Fluxo de navegação de Tours.....	297
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 249. Tela D2-A1 – Explicação sobre Meu Tour.	298
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 250. Tela D2-B1 – Mapa para selecionar ponto de partida.	298
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 251. Tela D2-b2 – Opção de visualização dos locais em mapa ou lista.	298
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 252. Tela D2-b3 – Ponto selecionado no mapa.....	298
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 253. Tela D2-c1 – Customização do tour.....	299
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 254. Tela D2-c2 – Opção para salvar ou compartilhar o tour.....	299
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 255. Tela D2-D1 – Introdução sobre a USP e a Cidade Universitária.	299
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 256. Tela D2-e1 – Informações sobre os locais selecionados para o tour.....	299
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 257. Tela D2-F1 – Finalizar tour.	300
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 258. Fluxo de navegação de Notícias.	301
Fonte: Arquivo pessoal	
Figura 259. Tela D3-A1 – Notícias de mídias externas.....	302
Fonte: Arquivo pessoal	

Figura 260. Tela D3-a2 – Notícias favoritas..... 302

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 261. Tela D3-A3 – Opções de visualização das notícias..... 302

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 262. Tela D3-a4 – Busca por palavra-chave. 302

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 263. Tela D3-b1 – Visualização da notícia selecionada..... 303

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 264. Tela D3-b2 – Opção para salvar
ou compartilhar a notícia. 303

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 265. Fluxo de navegação de Eventos..... 304

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 266. Tela D4-a1 – Opções de notificação. 305

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 267. Tela D4-a2 – Opções de filtragem de eventos..... 305

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 268. Tela D4-a3 – Busca por palavra-chave. 305

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 269. Tela D4-b1 – Seleção de data/período. 305

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 270. Tela D4-b2 – Visualização do evento selecionado..... 306

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 271. Tela D4-b3 – Opção de adicionar
ao calendário ou compartilhar o evento..... 306

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 272. Fluxo de navegação de Alimentação..... 307

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 273. Tela D6-A1 – Opção de visualização
por mapa ou lista..... 308

Fonte: Arquivo pessoal

Figura 274. Tela D6-a2 – Visualização por mapa.....308
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 275. Tela D6-a3 – Ponto selecionado no mapa.....308
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 276. Tela D6-b1 – Login no sistema RUCARD
 (para consultar saldo da carteirinha).....309
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 277. Tela D6-c1 – Saldo da carteirinha.309
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 278. Tela D6-b2 – Informações gerais sobre o serviço
 de alimentação (preços, locais para carregar carteirinha, etc.).....309
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 279. Tela D6-b3 – Cardápio do bandeirão selecionado.310
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 280. Tela D6-c2 – Informações sobre
 o bandeirão selecionado.310
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 281. Tela D6-b4 – Comparação dos
 cardápios dos bandeirões.310
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 282. Fluxo de navegação de Calendário Acadêmico.311
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 283. Tela D8-A1 – Opção de visualização
 por folha de calendário ou lista.312
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 284. Tela D8-a2 – Visualização por lista.....312
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 285. Tela D8-B1 – Visualização do evento selecionado.312
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 286. Tela D8-B2 – Opção de adicionar evento
 ao calendário ou compartilhar.....312
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 287. Tela D8-c1 – Adicionar evento ao calendário nativo. 313
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 288. Fluxo de navegação de Transportes. 313
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 289. Tela D10-A1 – Visualização da linha de ônibus selecionada. 314
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 290. Tela D10-a2 – Opções de visualização de linhas e camadas no mapa. 314
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 291. Telas feitas para teste com usuário. As fontes usadas são (da esquerda para a direita): Univers LT Std., Open Sans, Lato e Source Sans. 321
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 292. Usuário fazendo o teste de legibilidade das fontes. 321
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 293. Primeiros testes de layout para o Menu. 327
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 294. Testes de layout para o Menu com ícones. 328
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 295. Tela Splash. 329
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 296. Tela Home. 329
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 297. Tela Menu – opção de fundo claro. 329
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 298. Tela Menu – opção de fundo escuro. 329
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 299. Tela de Tours. 330
Fonte: Arquivo pessoal

Figura 300. Tela Meu Tour. 330
Fonte: Arquivo pessoal

- Figura 301.** Tela de seleção de ponto de partida em Meu Tour. 330
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 302.** Opção de visualização em mapa ou lista..... 330
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 303.** Tela de customização do tour. 331
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 304.** Opção de salvar ou compartilhar o tour..... 331
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 305.** Tela de introdução sobre a USP
e a Cidade Universitária. 332
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 306.** Tela com informações sobre
os locais selecionados para o tour..... 332
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 307.** Tela com informações sobre
os locais selecionados para o tour..... 333
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 308.** Finalizar tour..... 333
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 309.** Tela de Configurações. 334
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 310.** Tela de customização da página inicial (menu). 334
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 311.** Tela de configuração das notificações. 335
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 312.** Tela de configuração das notificações de eventos. 335
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 313.** Tela de configuração de operadora preferida. 335
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 314.** Tela de seleção de filtros para
as notificações de eventos. 336
Fonte: Arquivo pessoal

- Figura 315.** Tela de configuração de língua. 336
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 316.** Tela de Estatísticas sobre a USP.....337
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 317.** Tela de Estatísticas sobre a Cidade Universitária.....337
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 318.** Tela exibindo informação adicional
a respeito de algum dado estatístico. 338
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 319.** Tela do iPhone com ícone do aplicativo.....340
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 320.** Tela do software Axure RP Pro 7.0.....341
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 321.** Usuário interagindo com o protótipo
desenvolvido no Axure. 342
Fonte: Arquivo pessoal
- Figura 322.** Protótipo desenvolvido, funcionando em um iPhone. 342
Fonte: Arquivo pessoal

ANEXOS

ANEXO A | ENTREVISTA COM FUNCIONÁRIA DO CENTRO DE INFORMAÇÕES

Apresenta-se, na íntegra, a entrevista feita com a funcionária do Centro de Informações da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, Monica Schütt Dias, na presença do Coordenador do Programa de Pesquisa e Experimentação para a Sustentabilidade do Campus (ProPESC).

**CENTRO DE INFORMAÇÕES | PÚBLICOS, INFORMAÇÕES, MEIOS
E FUNCIONAMENTO**

Marcella Monaco Iyo (autora): Que públicos frequentam o Centro de Informações e quais são os que mais utilizam seus serviços? (Exemplos: alunos, professores, funcionários, visitantes de museus, visitantes do HU, visitantes da clínica odontológica, visitantes da veterinária, alunos de cursos livres, terceiridade, esportistas, etc.)

Monica Schütt Dias: Alunos, professores, funcionários... Todos esses visitantes, todos esses que você citou. Os que vêm só para passear, os que vêm para procurar cursos, os que vêm para procurar biblioteca, HU, veterinária, CEPEUSP, educação física. Todos eles. São diversos. Não dá para especificar.

E tem aquelas unidades que são mais procuradas. Por exemplo, veterinária, odontologia, e Hospital Universitário. Não sei te dizer qual é a mais procurada. Entre odontologia e veterinária, então, não dá para dizer qual é a mais procurada.

E você colocou aqui “que públicos frequentam”, né? A maioria é por telefone. Essas pessoas que procuram essas três unidades, a maioria é por telefone. Pouquíssimos e-mails, muito telefone e algumas pessoas.

Telefones a gente atende uma média de 50 a 80 por dia.

Hoje foi um dia tranquilo. Hoje foi um dia atípico. Não sei é a volta de feriado, mas eu acho que atendi umas 35, 40... Mas tem muito mais que isso.

Então, muito telefone, pouco e-mail e bastante gente que procura o centro também.

Marcella: E quem vem procurando pessoalmente, geralmente é para pedir que tipo de informação?

Monica: As unidades, biblioteca... O mapa, porque estão passeando, querem entrar, ou o filho vem estudar ano que vem, então eles já vêm conhecer.

No começo do ano a gente atende 100, 120 telefonemas por dia. Tem vezes que vem gente aqui e, assim, faz fila... Fica gente esperando, sabe? Você quer atender, mas o telefone está tocando, tem outro esperando, tem gente estacionando... É bem lotado.

[Monica sai para atender o telefone]

Coordenador do ProPESC: É uma coisa que a gente sente falta também... Se você for ver a quantidade de eventos que tem aqui dentro todos os dias, é um negócio monstruoso. E nem sempre as unidades divulgam essa informação. Principalmente pra cá (Centro de informações). Então, o pessoal às vezes descobre algum evento e liga pra cá perguntando “Vai ter um evento assim... Como eu chego, que horas vai ser?” e o Centro de Informações às vezes não estava sabendo.

Marcella: Em uma conversa por cima que eu tive com o Isaac, que estava aqui num dia em que visitei o Centro, ele falou, mesmo, que tem vezes que pedem informação de evento que ainda não chegou aqui. Tem muita coisa acontecendo dentro de cada unidade, que muitas vezes não tem como controlar, a não ser que eles transfiram a informação.

Essa era uma questão também do projeto. Até que ponto eu consigo, já que as próprias unidades não informam o Centro de Informações, como eu vou conseguir as informações todas. Se fosse um aplicativo, ou o que quer que fosse, como isso seria alimentado? Se fosse o caso de ter informações de eventos... É uma questão também.

Coordenador: É questão de criar rotina, né...? Quando o pessoal pede serviços pra prefeitura agora, a gente tem um sisteminha chamado “USP Atende”. Então, cada unidade tem uma pessoa responsável, que tem acesso ao sistema, e ela vai lá e digita o que ela quer. Quer uma pintura, uma troca de lâmpada, cortar uma árvore... A gente podia pensar em fazer isso também. Quer dizer, ao invés de ser o “USP Atende”, é o “USP Informa”. E cada unidade entra lá no sisteminha, coloca os dados do evento que tá acontecendo...

[Monica volta]

Monica: Bom... Mas isso já não tem? No USP Atende você tem o que acontece na CUASO. Tem lá os eventos...

Coordenador: É... Mas são eventos que a Prefeitura disponibiliza.

Monica: É... É a prefeitura que lança, né? Não é a unidade... É, exatamente.

Marcella: Entendi. Então eles, na verdade, consultam o que a Prefeitura ta oferecendo, mais do que cadastram algum evento.

Monica: É. Porque às vezes eles precisam da autorização da Prefeitura pra funcionar, né? Precisa de autorização pra festa, precisa de autorização pra vender bebida...

Coordenador: A única coisa que existe em relação a eventos é que eu, por exemplo, toda semana recebo um e-mail com a programação dos eventos da semana seguinte.

Monica: Hum... Eu não. Eu acesso o USP Atende para ter essa informação. Todo dia eu entro no USP Atende. Será que eu tenho que me cadastrar em algum lugar para receber isso? Você recebe da Prefeitura, do USP Atende, ou não?

Coordenador: Não...

Monica: Ah... Tem um e-mail da imprensa da USP, não é?

Coordenador: Eu acho que é da Comunicação Social.

Monica: Ah, tá... Tem. Isso eu recebo também.

Marcella: Mas, assim. Falando a partir do questionário que eu lancei *on-line* para os frequentadores da CUASO, e da minha opinião também, eu não consigo ler aquele e-mail extenso, enorme, sabe? Então, pra mim, seria muito mais fácil se aquilo fosse um aplicativo, por exemplo, que eu pudesse selecionar “ah... eu quero achar tal evento de tal categoria...”. Porque aquele e-mail fica tão extenso às vezes, que você não passa evento por evento, lendo detalhe a detalhe.

Monica: Olha... Todo dia eu leio. A Revista Espaço Aberto, a Agencia USP de notícias, esse que eu recebo da imprensa. Porque eu tenho que saber, né?

E tem coisas que as pessoas ligam aqui e eu não sei. Porque não e divulgado. Aí eu vou na internet e, às vezes, com sorte, eu acho. E, às vezes, eu não acho...

Marcella: Era o que a gente estava comentando. Porque, às vezes, a própria unidade não coloca em lugar nenhum. Fica só no “boca-a-boca” interno.

Monica: Não coloca. Daí, o que acontece... Eu ligo na unidade e falo “Olha, eu sei que está tendo um evento, já ligaram aqui procurando, e vocês não divulgaram... Poxa vida, divulga, né? Não esquece do Centro de Informações... Liga pra nós, passa um e-mail...”. Mas, é... Não tá no dia-a-dia das pessoas fazer isso.

Marcella: Quais informações são fornecidas / disponibilizadas pelo Centro de Informações? Se possível, liste todas as que lembrar.

Monica: Todas as que você pode imaginar. Todas as informações. Perguntando sobre licitações, sobre as bibliotecas, procurando professor, procurando aluno, secretaria geral. Informações diversas da USP em geral.

Marcella: Quais informações são as mais procuradas?

Monica: As mais procuradas são essas que eu te falei. Odonto, veterinária e HU.

Marcella: Onde você consulta quando alguém pede alguma informação?

Monica: Bom... Nós temos uma listagem de ramais com os telefones. Das unidades, a gente tem: telefone de diretoria, sessão de pessoal, sessão de alunos e sessão de pós-graduação. Esses são os telefones que a gente tem.

Aí, no dia-a-dia, você vai aumentando essa lista. Então, a gente já tem a tesouraria da veterinária, o laboratório de obstetrícia do HU.

Então à medida em que eu vou coletando essas informações, eu já vou colocando na agenda. Fica mais fácil de a gente achar da próxima vez.

E perguntam de tudo. De tudo. Da unidade, biblioteca, laboratório, coisas específicas internas... Instituto de Psiquiatria...

“Ah, eu ouvi no programa da Fátima Bernardes... Tem um professor da USP... Ele chama Fabio... Ah, mas eu não consegui pegar o sobrenome. Você saberia de onde ele é?”. Já aconteceu de eu entrar no programa

da Fátima Bernardes, ouvir aquele momento da entrevista, que eles põem no ar com aquele fulano de tal que falou sobre dor. Aí aparece lá o nome do cara: “Fábio não-sei-o quê”. Aí eu vou na internet, coloco “Fábio não-sei-o quê”, e eu consigo falar pra pessoa “Olha... Ele é do HC” ou “Olha... Ele não é do HC, mas ele tem um escritório particular, uma clínica particular na Avenida Angélica”. Já consegui tudo. As pessoas não saem daqui sem informação, entendeu?

Então... A gente tem essas listagens que já estão prontas. Aí tem as nossas agendas, que a gente vai atualizando, e tem a internet (o Google, as páginas das unidades, os sites).

Marcella: Não tem nada unificado, né? Com todas as informações num lugar só...

Monica: Não tem. Mas é muita coisa, né? Como é que vai ter? É muita coisa.

Marcella: Já aconteceu de perguntarem sobre alguma informação que vocês não haviam recebido no Centro de Informações? Se sim, cite os casos que ocorreram.

(Exemplo: perguntaram sobre um evento sobre o qual você não tinha recebido informações)

Monica: Ah... Vários casos. Vários.

Uma vez vieram aqui procurar o auditório István Jancsó, que é um auditório da Brasileira. A gente só fica sabendo dessas coisas no dia-a-dia. A gente tem uma relação dos anfiteatros, mas na hora em que te perguntam o nome, você não vai lá, né...? Se falam Brasileira, você já sabe direto, né? Agora se falam do anfiteatro, você tem que procurar a lista do anfiteatro.

Mas é como eu te falei. Ninguém sai daqui sem informação. A gente procura, então, nessas listas, na internet, ligando...

Já aconteceu de eu ligar às vezes...

Não sei o que me perguntaram uma vez, que eu pensei que eles estavam nas Colméias... A Orquestra Sinfônica, se não me engano. Daí eu pensei “deixa eu confirmar se é lá mesmo”, porque eu achava que era nas Colméias. E não era. Eles estão no prédio da antiga Reitoria. Eles estavam nas Colméias quando houve a greve. Então, eles estavam lá... Não podiam entrar no prédio da Reitoria. E agora voltaram.

Enfim... A gente sempre se informa. Liga antes, quando dá.

Marcella: O que você faz quando perguntam sobre alguma informação que vocês não têm? Onde, como, com quem procura saber sobre essa informação?

Monica: Essa eu já te respondi... A gente procura. A pessoa não sai daqui sem resposta.

Marcella: O que é mais frequente: pedirem informações pessoalmente, via email ou por telefone?

Monica: O mais frequente é telefone.

Marcella: Como vocês recebem as informações que precisam transmitir para quem vier perguntar a respeito? (Exemplos: a administração da usp envia as informações, cada unidade envia as informações que querem que vocês repassem...)

Monica: A gente vai atrás. Algumas chegam para nós, como essas que a gente recebe, que eu tenho meu nome na mala direta, como a Agência USP de Notícias, a Revista Espaço Aberto, a Imprensa USP, o CINUSP... E aqueles que vêm aqui entregar, mas, normalmente, são os mesmos de quem eu recebo por e-mail. Então, a gente tem que correr atrás, mesmo.

Houve, também, na semana passada ou retrasada, algum evento no Instituto de Química. Era uma palestra, que alguém ia dar no Instituto de Química, e a gente não sabia. Mas a gente procura...

Às vezes a palestra... Por exemplo, tem alguém da faculdade de Ciências Farmacêuticas dando uma palestra, mas não necessariamente é na faculdade de Ciências Farmacêuticas. Eles vão no anfiteatro de outra unidade, às vezes, porque é mais bonito, porque tem acesso, porque tem vaga ou porque não está em reforma. E às vezes a gente não sabe, mas tem que procurar. Então, a gente vai atrás. Liga para a unidade, pergunta.

Acontece, às vezes, de, por incrível que pareça, a unidade mesmo não saber, porque lá dentro a falta de comunicação também é grande. Por exemplo, um dia desses, um rapaz veio aqui perguntar, porque ele ouviu no rádio que os alunos da USP faziam o imposto de renda das pessoas. E eu não tinha essa informação. Daí a gente deduz de onde pode vir essa informação... Da Matemática, da FEA... Mas eu não consegui a informação. Eu falei para ele como ele podia chegar lá, e pedi para ele voltar aqui caso ele não conseguisse a informação. Ele não voltou.

Então a minha esperança é que, se ele não voltou, numa dessas duas unidades ele conseguiu encontrar.

Marcella: Vocês são responsáveis por fornecer / distribuir alguma informação para o público da USP, sem ser somente os que entram em contato com vocês? Por exemplo: há vezes em que vocês precisam enviar informações diretamente via e-mail (ou outro meio) para a comunidade da USP? Se sim, que informações vocês têm que enviar dessa maneira?

Monica: Não. A gente não faz divulgação.

Coordenador: Na realidade, é assim... Este espaço aqui, o Centro de Informações, não faz comunicação para fora. Mas, a área onde o Centro de Informações está alocado faz isso – que é a Assessoria de Relações Institucionais.

Monica: O Centro de Informações é da Prefeitura, mas faz parte desta Assistência Técnica de direção da Cristina Guarnieri. Ela é da Assessoria Técnica de Relações Institucionais (ATRI). O Centro de Informações, no organograma, estaria em baixo do ATRI. Está dentro do ATRI. O Centro de Informações é do ATRI.

Então, por exemplo... Tem a campanha de vacinação agora contra a gripe. Ela está acontecendo no UBAS. A gente sabe que é uma informação interessante para a comunidade, então eu estou reativando o blog do Centro de Informações e coloquei isso no blog. Quer dizer, eu recebo a informação e eu retransmito. Mas não é daqui que ela sai. Não é daqui que ela sai primeiro. Eu só retransmito.

Quando a USP vai ter corrida e eu recebi essa informação, eu coloco no blog, porque é de interesse de todo mundo, inclusive da área – pois vai mudar o trânsito, vai fechar tal rua. Mas eu não elaboro a notícia.

Por exemplo... Eu mandei uma mala direta para todos da terceiridade, quando divulgaram as atividades para a terceiridade. Você sabe que duas vezes por ano a Pró-Reitoria de Cultura e Extensão solta esse caderninho? Aí eu divulguei. Mas não fui eu que gerei essa informação. Ela veio para mim...

Marcella: E foi solicitado que você divulgasse?

Monica: Na verdade, eles não solicitaram, mas as pessoas da terceiridade já estão sabendo que vai chegar o caderninho, mas não sabem quando. Então eles querem que eu avise. Aí eu aviso. Mas é só nesse caso.

Marcella: Vocês têm acesso a algum tipo de sistema centralizado ou website que contenha todas as (ou a maioria das) informações que vocês precisam saber?

Monica: Não. Sistema centralizado, não.

Marcella: Qual a sua opinião sobre o atual sistema de informações da USP?

Monica: Olha... A gente está se virando super bem com o que a gente tem. A gente chega às informações que nos pedem. Mas o que falta, talvez, é o pessoal trazer mais para nós o que pode ser divulgado, que cursos, que palestras.

Porque aquilo que acontece todo ano... Então, a gente sabe que todo início de semestre, a Faculdade de Filosofia e Letras oferece cursos de inglês para funcionários, professores e para a comunidade. Então ninguém precisa falar isso para nós...

Agora, aquelas coisas que acontecem esporádicas (palestras, um filme que vai ser passado sobre algo)... Tem que chegar para nós essas informações. Se não, como é que a gente vai saber? É muita coisa acontecendo.

E a USP Leste? A USP Leste fechou. E aí? Por sorte nossa, um professor da USP Leste veio aqui perguntar onde era o anfiteatro da Faculdade da Educação, e a gente falou para ele “E, então? As pessoas vão ligar aqui e o que a gente vai dizer?”. Aí ele deu uma relação de telefones pra gente ligar – da graduação, da pós, da imprensa, da diretoria. Se não, a gente não ia ter para onde ligar... A gente também não sabe onde encontrar essas pessoas. Então, as informações têm que chegar para nós.

Marcella: E aqui vocês também dão informações, por exemplo, das unidades de fora (Direito, Enfermagem...)?

Monica: Não. A gente dá os telefones, porque raramente chega para nós alguma coisa dessas unidades.

O que a gente também faz muito, por incrível que pareça, é dar informações para as pessoas que não vêm procurar sobre a USP, mas vêm aqui para perguntar onde é a rua tal (aqui por perto), onde é a Vila Mariana, o que ela faz para pegar a Ponte do Jaguaré, onde é a Politécnica... E a gente vai na internet, no Google Maps, e mostra.

Tem gente que não acessa a internet, está no meio do caminho, a internet não está funcionando, ou está aqui perto e vem porque sabe que vai encontrar a informação.

Muita gente pergunta sobre ônibus, trem, metrô. Aqueles folders que fizeram pros calouros foi uma mão na roda. Porque tem os ônibus que saem da USP, todas as linhas, para todos os lados da cidade. Isso foi ótimo.

E existe um projeto... Por incrível que pareça também, muita gente não sabe que a USP tem um Centro de Informações. Tem aluno que vem aqui, aluno estrangeiro, aluno brasileiro que mora e estuda aqui, e não sabia que existe.

Quando eu vim trabalhar aqui, as pessoas não sabiam. Lá no Museu de Arqueologia, as pessoas perguntavam “Onde é o Centro?”. [Monica explica:] “Quando você entra, ali do lado direito, um prédio assim...”.

Então, uma das coisas que eu comentei com a Cristina Guarnieri, que é Assistente do Prefeito... Eu sugeri, por exemplo, que nesses vidros de cima (na frente, porque eu acho que na lateral está escuro), para chamar a atenção, fosse colocada uma película com motivos da USP. Por exemplo, calouros pintados olhando a lista de chamada, uma imagem de um trote acontecendo, partes de edifícios da USP (identificáveis, é lógico – talvez a Praça do Cavalo), ou alguma peça do Museu de Arqueologia que faça alusão à unidade, ou só o logo da unidade (da Poli, por exemplo, a minerva). Porque, aí, chamaria a atenção. Realmente, quem passa aqui, embora tenha o totem ali e o “i” aqui na frente, muita gente passa no carro, no fluxo, e nem vê o prédio.

Marcella: Você tem alguma sugestão para que o sistema de informações da USP seja melhorado?

Monica: A sugestão que eu tenho não é de que o sistema seja melhorado, porque eu acho que está funcionando bem assim – é claro que a gente pode melhorar, afinal de contas nós estamos no século XXI e um monte de coisas, como esses aplicativos, podem ser melhoradas. Mas, a gente depende muito da internet, muito do computador, e eu não sei se existe algum modo de unificar essas informações, porque são muitas. São muitas informações... Eu não sei de que modo elas poderiam ser, e você clicar num lugar para abrir tudo da USP. Lógico, deve haver algum modo...

Marcella: É... Seria interessante se essas informações todas que você acaba juntando, por exemplo, a lista de telefones, ficassem juntas... Se você tivesse acesso a toda essa lista numa mesma plataforma...

Monica: Então... Eu imprimi. A Faculdade de Filosofia também é bastante procurada. Não mais que a Odonto e a Veterinária, mas ela é bem procurada também. Procuram os cursos, os professores da Letras... Os cursos de línguas também são muito procurados. Então, eu imprimi, da Faculdade de Filosofia, todos os telefones de todos os departamentos (geografia, sociologia, todos esses eu imprimi).

Eu estou com a tela aberta ali [no computador] da Odontologia e da Veterinária, porque isso eu também faço. Quando eu chego, eu já abro a página da USP e já vejo as notícias. Depois eu já deixo aberto na tela os telefones da Odonto, da Veterinária e da Letras, porque, com certeza, vão ligar durante o dia perguntando. Então, fica mais fácil – eu não tenho que entrar, acessar e tal. Isso a gente faz para facilitar o acesso.

Então... E para o Centro de Informações, a gente estava pensando em alguma coisa que chamasse a atenção, porque, como eu te falei, as pessoas passam aqui e não vêem. Então, pensamos em chamar a atenção colocando alguma coisa colorida lá em cima, uma fachada diferente, que chame bastante a atenção.

E eu pensei... Esse “i” de “informação” que é internacional (às vezes, dependendo do país, muda a cor, que eu já andei procurando na internet)... Eu não sei se pode, porque tem coisas na USP que você não pode fazer porque foge da característica dos prédios... Eu não sei se isso poderia ser feito... Para aquele “i”, fazer um “i” grande e colocar no jardim, bem estilizado, uma coisa que desse para sentar, um “i” gordinho que servisse de apoio ou um quiosque em volta com o “i” do lado. Porque muita gente também marca encontro aqui. É um local de encontro; as pessoas marcam encontro com táxi, com ônibus, com carona, com amigo... E eles ficam de pé lá fora. Então, a gente já sugeriu que seja feito um quiosque, um banquinho, alguma coisa agradável para a pessoa sentar e esperar. As pessoas às vezes esperam aqui dentro, mas quem está lá fora não vê.

[Monica sai para atender o telefone e volta]

Monica: Nosso trabalho é simples, mas é bem trabalhoso. Porque a gente passa o dia consultando coisa na internet e, às vezes, quando você não está fazendo nada (porque o telefone não está tocando ou não entrou ninguém), você está nas páginas pegando informação. CINUSP, Brasileira, Tenda Cultural...

Marcella: Você, enquanto freqüentadora (e antes de você trabalhar aqui, por exemplo), pensando em você enquanto alguém que freqüenta a USP, o que acha desse acesso às informações, vindo de fora?

Monica: Então... A falta de divulgação das unidades.

Eu lembro que... Eu falo isso para as pessoas – que mesmo você dando o mapa para elas, e dizendo onde elas têm que ir, as pessoas se perdem, porque é tudo muito grande e essas rotatórias confundem.

Ao mesmo tempo, de uns anos para cá melhorou muito, porque não tinha essas totens, não tinha placa na frente das unidades. Agora, quando tem evento, já tem aquelas marronzinhas. As placas funcionam bem... Tem essas placas que fazem a propaganda da dengue, da prevenção, esses relógios digitais... Então, a coisa vem sendo melhorada, né?

E a USP é muito grande. A pessoa se perde, mesmo, aqui. Às vezes, mesmo para quem conhece fica difícil chegar num lugar.

Mas eu acho que a falta de divulgação ainda é maior. A falta de divulgação das próprias unidades. Em botar aquilo para fora.

E ao mesmo tempo eu acho que hoje em dia é muito difícil você ficar sabendo de tudo. É muita informação.

E eu acho também que se todo mundo resolver divulgar tudo o que acontece não vai ter espaço pra divulgar.

A sinalização melhorou muito. Eu trabalho aqui há 26/27 anos, então imagina o que não mudou?! Mudou tudo.

E é difícil eu falar, porque eu já estou aqui há muito tempo, então eu conheço... Às vezes as pessoas vem aqui pedir informação do prédio da Elétrica da Poli, e eu já sei tudo: onde é, como é, a entrada, porque eu já trabalhei naquilo tudo ali... O nome das pessoas que trabalham na diretoria... Eu conheço todo mundo.

Outro dia eu comentei com o Isaac [funcionário do Centro de Informações] “Pesado mesmo de telefone aqui é das 11:00 às 16:00, porque de manhã tem, lógico, gente que vem e que telefona, mas é mais tranquilo. E depois 17:00 também é bem tranquilo.”

Não dá pra dizer que é isso. Tem dias que você, das 16:00 às 18:00, você atende o telefone direto. Vai caindo no final do dia... Mas tem dias que dependendo se está acontecendo alguma coisa aqui, é o tempo inteiro. E de manhã cedinho também – 7:15, 7:20, as pessoas veem o movimento aqui dentro e vêm pedir informação.

ANEXO B | TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Para a utilização da entrevista no presente trabalho, foi elaborado e entregue à entrevistada um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, apresentando os objetivos, riscos e benefícios da pesquisa.

Segue, então, o Termo assinado, no qual autoriza-se a utilização / reprodução das informações / respostas fornecidas pela entrevistada.

	FAUUSF TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DE PROJETO DE PESQUISA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	
Programa: Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) para o Bacharelado em Design da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (FAU-USP)	
Título da Pesquisa/Estudo: Projeto de guia da Universidade de São Paulo – Uma proposta para a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira	
Nome do Pesquisador: Marcella Monaco Jyo	
Nome do Orientador: Daniela Kutschat Hanns	
São Paulo, 14 de Abril de 2014.	
Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa acima. Sua participação será voluntária e a qualquer momento você poderá desistir e sair. Assim como há liberdade para aceitar, há também liberdade para recusar sua participação, sem qualquer prejuízo pessoal.	
Para que você possa decidir, os objetivos desta pesquisa são:	
· Levantar quais públicos frequentam o Centro de Informações; · Levantar quais informações os públicos necessitam e quais são as mais procuradas, bem como o meio mais utilizado por eles para entrar em contato com o Centro de Informações; · Compreender, de maneira geral, o funcionamento do Centro de Informações – mais especificamente como adquirem / acessam as informações utilizadas para repassar ao público; · Saber sua opinião a respeito do Sistema de Informações da USP.	
Para atingir estes objetivos, os procedimentos que serão utilizados envolvem:	
· A elaboração de um questionário a ser encaminhado para e respondido por funcionários do Centro de Informações da Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira, que estão em contato direto com parte do público da USP e atualizados a respeito de suas necessidades em termos de informações sobre o campus e seus serviços.	
Os possíveis riscos envolvidos com estes procedimentos são:	
a) <i>para você:</i> não há riscos envolvidos; b) <i>para a entidade na qual trabalha:</i> não há riscos envolvidos.	
1/2	



**FAUUSP | TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
DE PROJETO DE PESQUISA**

Por outro lado, os benefícios esperados são:

Através de sua participação, auxiliar para que seja desenvolvido um guia da USP, voltado ao público que frequenta a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira.

Ressaltamos que os resultados desta pesquisa serão divulgados no meio científico, havendo a possibilidade de sua identificação em função do método adotado. Todavia, sua privacidade está garantida quanto aos dados considerados confidenciais.

Se você considera que as informações aqui apresentadas são suficientes para esclarecer os objetivos, os procedimentos, os riscos e os benefícios de sua participação na pesquisa, e se você concorda em participar, assine a declaração abaixo.

Eu, Monika Schütt Dias,
RG. nº 14339870 declaro estar informado(a)
sobre os objetivos, método, riscos e benefícios desta
pesquisa e concordo em dela participar.

Data e assinatura

ANEXO C | PESQUISA SOBRE USUÁRIOS DA CUASO

A seguir, encontra-se o questionário completo desenvolvido para o levantamento de dados a respeito do público-alvo (usuários / frequentadores) da Cidade Universitária.

PESQUISA SOBRE USUÁRIOS DA USP – BUTANTÃ

Olá!

Sou estudante de Design da FAU-USP e este questionário faz parte da pesquisa para meu TCC, que trata-se de um Projeto de Guia da USP (uma proposta de guia para o campus Butantã).

O objetivo deste questionário é conhecer melhor a respeito dos usuários/frequentadores da USP-Butantã (você) e suas experiências relacionadas à localização dentro da Cidade Universitária e ao acesso às informações da Universidade.

Sinta-se à vontade para dar sua opinião. Ela é extremamente importante e será confidencial.

Muito obrigada pela colaboração!

VOCÊ E A USP

I. Qual é seu atual vínculo com a USP?

Selecione apenas uma opção.

- ☐ Aluno de graduação
- ☐ Aluno de pós-graduação
- ☐ Aluno de mestrado ou doutorado
- ☐ Aluno de cursos livres
- ☐ Intercambista
- ☐ Professor

- ☐ Funcionário
- ☐ Visitante
- ☐ Ex-aluno
- ☐ Outro

2. Qual prédio / unidade você frequenta?

Cite aquele em que você tem aulas, leciona, trabalha ou visita com mais frequência. (Exemplos: FAU, IME, FO, Hospital Universitário, Administração, Centro de Informações, etc.)

3. Há quanto tempo você frequenta a USP?

- ☐ Há pouco tempo
- ☐ De 1 a 3 anos
- ☐ De 3 a 5 anos
- ☐ Mais que 5 anos

4. Que meio de transporte você utiliza para ir à USP?

Selecione o mais frequente.

- ☐ Transporte público (metrô, ônibus, trem)
- ☐ Bicicleta
- ☐ Carro
- ☐ Táxi
- ☐ Outro

EVENTOS, MAPAS E APLICATIVOS

5. Como você fica sabendo de eventos de interesse?

Selecione até três alternativas mais frequentes.

- ☐ Amigos
- ☐ Redes sociais
- ☐ Aplicativos para smartphone
- ☐ E-mail
- ☐ Site
- ☐ Listas ou informativos impressos
- ☐ Jornais ou revistas
- ☐ Pontos de informação
- ☐ Outro

6. O que você faz quando precisa encontrar algum lugar?

(Exemplos: endereço desconhecido, um prédio da usp, local de evento, banheiro, etc.) - Selecione as duas alternativas mais frequentes.

- ☐ Procuro um mapa, consulto na internet ou no smartphone...
- ☐ Busco um balcão / centro de Informações ou alguém que possa me ajudar.
- ☐ Me guio pela sinalização.

7. Que tipo de mapa você usa?

Selecione até três alternativas mais frequentes.

- ☐ Mapa on-line no computador
- ☐ Aplicativo para smartphones
- ☐ Guia de ruas ou mapa impresso
- ☐ GPS
- ☐ Mapa em totem
- ☐ Outro

8. Você usa aplicativos para smartphone?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não tenho smartphone

9. Se sim, quais aplicativos (exceto jogos) você utiliza e para que servem?

Exemplos: Waze - traçar rota; Itaú Cultural - acessar publicações; etc. (Caso você não use aplicativos, por favor, escreva “nenhum”).

10. Você já utilizou o mapa da USP?

- ☐ Sim
 - ☐ Não
-

VOCÊ SABE...?

As perguntas a seguir são para ter uma ideia da distribuição de informações da USP à sua comunidade. A intenção aqui não é julgar ninguém.

Portanto, não se preocupe em acertar ou errar. Apenas responda o que você sabe ou acha que é. Não vale colar, hem?!

11. Qual é o nome completo da Cidade Universitária (*campus* Butantã)?

Se você não souber, pode chutar. Caso não queira chutar, por favor, escreva “não sei”.

12. Quantos bandejeões há dentro da Cidade Universitária (*campus* Butantã)?

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

13. Quantos museus há dentro da Cidade Universitária (*campus* Butantã)?

- ☐ 1
- ☐ 3
- ☐ 5
- ☐ 7
- ☐ 10

14. Qual é o tema da programação do Cinusp nesse mês (abril/2014)?

Se você não souber, pode chutar. Caso não queira chutar, por favor, escreva “não sei”.

LOCALIZANDO-SE...

15. Onde você encontrou informações sobre a USP da primeira vez em que precisou ir até lá?

Selecione até três alternativas.

- ☐ Amigos
- ☐ Redes sociais
- ☐ Aplicativos para smartphone
- ☐ E-mail

- ☐ Site da USP
- ☐ Listas ou informativos impressos
- ☐ Jornais ou revistas
- ☐ Mapa
- ☐ Outro

16. Como você foi à USP da primeira vez?

- ☐ Transporte público (metrô, ônibus, trem)
- ☐ Bicicleta
- ☐ Carro
- ☐ Táxi
- ☐ Outro

17. Onde você precisava chegar (da primeira vez em que foi à USP)?

Cite a unidade / prédio aonde você estava indo.

18. Como você encontrou a unidade / o prédio em que precisava chegar (da primeira vez em que foi à USP)?

Selecione todas as alternativas a que você recorreu.

- ☐ Sinalização (placas e indicações)
- ☐ Pedindo informações dentro da USP
- ☐ Mapa on-line no computador
- ☐ Aplicativo para smartphones
- ☐ Guia de ruas ou mapa impresso
- ☐ Mapa da USP
- ☐ GPS
- ☐ Motorista do táxi
- ☐ Motorista do ônibus
- ☐ Outro

19. Comente sua experiência (para localizar-se da primeira vez em que foi à USP).

20. Você já se perdeu dentro da USP?

- ☐ Sim
- ☐ Não

21. Se sim, onde estava tentando chegar quando se perdeu?

Se não, por favor, escreva “não”.

22. Como você faz para se localizar dentro da USP quando se perde ou quando precisa chegar a um local onde ainda não foi?

Selecione até três alternativas mais frequentes.

- ☐ Mapa on-line no computador
- ☐ Aplicativo para smartphones
- ☐ Guia de ruas ou mapa impresso
- ☐ Mapa da USP
- ☐ GPS
- ☐ Perguntando aos amigos
- ☐ Pedindo informação
- ☐ Seguindo a sinalização de dentro da USP
- ☐ Outro

23. Você reconhece os prédios da USP, ou seja, sabe diferenciar entre um prédio administrativo, de serviços ou de aulas através da sinalização?

- ☐ Sim
- ☐ Não

ACESSO A INFORMAÇÕES

24. Como você ficou sabendo sobre a maioria das coisas que sabe hoje relacionadas aos prédios, serviços e eventos da USP?

Selecione até três alternativas principais.

- ☐ Amigos/Colegas/Veteranos
- ☐ Site da USP
- ☐ E-mails da USP
- ☐ Funcionários da USP
- ☐ Informativos impressos
- ☐ Centro de Informações
- ☐ Redes sociais
- ☐ Outro

25. Você já foi ao Centro de Informações da Cidade Universitária?

- ☐ Sim
- ☐ Não

26. Que tipo de informações sobre a USP você mais acessa?

Cite todas aquelas que você acessa com frequência.

27. Que meio(s) você utiliza quando precisa de informações sobre a USP (serviços, eventos, etc.)?

Selecione as alternativas mais frequentes.

- ☐ Amigos
- ☐ Funcionários
- ☐ Informativos impressos
- ☐ E-mail
- ☐ Telefone
- ☐ Site da USP
- ☐ Redes sociais
- ☐ Centro de Informações
- ☐ Aplicativo para smartphone
- ☐ Outro

28. Teve alguma informação que você procurou e não conseguiu encontrar facilmente?

- ☐ Sim
- ☐ Não

29. Se sim, que informação foi essa e como conseguiu, finalmente, encontrá-la? Cite um (ou mais) caso(s).

Se não, por favor, escreva “não”.

SUA OPINIÃO

Sinta-se à vontade para opinar. Sua opinião é muito importante!

30. Como você classificaria os seguintes itens?

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Site da USP	☐	☐	☐	☐	☐
Sinalização na USP	☐	☐	☐	☐	☐
Divulgação de eventos da USP	☐	☐	☐	☐	☐

31. Qual é (ou seria) o melhor meio para receber informações sobre os eventos da USP?

32. De modo geral, o que você acha do acesso às informações sobre a USP?

	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente
Acesso às informações	☐	☐	☐	☐	☐

33. Quais são (ou seriam) os meios ideais de acesso às informações para você?

34. O que você sugere para que o acesso às informações sobre a USP seja melhorado?

35. Você tem mais alguma opinião ou sugestão para dar a respeito da sinalização e do acesso às informações da USP?

Opiniões e sugestões são muito bem-vindas.

ANEXO D | ANÁLISES DE GUIAS EXISTENTES

A seguir encontra-se a tabela com as análises feitas sobre os tipos de informações que guias existentes apresentam, bem como os recursos de que se utilizam para organizar essas informações.

Além disso, encontram-se apontados alguns aspectos positivos e negativos relacionados aos guias analisados, assim como aquilo que se mostrou como um destaque a seu respeito.

	Tipos de Informações	Recursos
ESPAÑA – MICHELIN	• Dicas sobre o próprio guia • Mapa das curiosidades mais importantes • Introdução à viagem (paisagens, feitos históricos, artes) • Manifestações turísticas (datas, cidades e breves descrições de festas importantes e típicas) • Artes / Artesanato • Alguns livros (referências de livros sobre a Espanha) • Itinerários de viagem (separados por regiões - nordeste, noroeste, centro e sul) • Legendas • Cidades e curiosidades (separadas por regiões turísticas) • Mapa da Espanha com as indicações das regiões turísticas • Informações gerais interessantes sobre as regiões turísticas • Informações sobre as cidades de cada região turística classificadas em “interessante”, “merece um passeio” ou “vale a pena uma viagem especial” • Informações sobre as cidades variam entre: curiosidades, indicações de excursões, pontos turísticos • Índice em ordem alfabética (cidades, curiosidades, regiões turísticas, províncias, nomes históricos e termos) • Página para anotações	• Sumário • Mapas (geral e específicos) • Classificações • Legendas localizadas em uma única página (válidas para todo o guia) • Páginas de “abertura de capítulo” para as regiões turísticas • Mapa pequeno na abertura de cada região turística para indicação dessa região dentro do país • Indicação da região turística a que a página se refere nas margens externas • Indicação da cidade na margem superior da página • Hierarquia de informação na seção sobre as cidades: nomes das cidades dentro de um box com fundo preto; nomes dos pontos turísticos em negrito durante o texto corrido, destaque na indicação da categoria de “excursões” e de curiosidades • Referências ao mapa em negrito e cor diferenciada (marrom) • Ilustrações

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
- Os mapas específicos variam de acordo com o que eles pretendem apresentar - Exemplo: alguns mapas referen-se às cidades, outros, à área interior de um local (como uma catedral), outros apresentam indicação de relevo, etc. - Sugestão de rotas (itinerários de viagem) - As indicações de cidade e região turística nas margens das páginas auxiliam o leitor a se localizar no texto caso a “abertura” da região turística e o título (com o nome da cidade) tenham ficado em alguma página anterior - Apresentação de um mapa geral da Espanha com a divisão por regiões turísticas situa o usuário dentro do país e, depois, os mapas específicos, auxiliam que ele localize os locais / pontos turísticos desejados	Apesar de haver uma hierarquia na informação, ainda assim é difícil de entendê-la durante a primeira interação com o guia	- Guia bastante descritivo - descreve todos os pontos turísticos a que se refere; não apresenta apenas o nome do ponto e localiza-o no mapa - Por ser um guia de turístico de um país, permite que o leitor encontre informações sobre qualquer uma das regiões que planeja visitar

	Tipos de Informações	Recursos
TOP 10 BERLIN - DK EYEWITNESS TRAVEL	• 10 melhores lugares de cada uma das categorias • Mapa de Berlin • Mapas de diferentes áreas de Berlin • Top 10 de Berlin - para cada uma das 29 categorias (entre elas: museus, galerias de artes, parques e jardins, atrações para crianças, etc.) • Ao redor da cidade - diferentes locais separados em categorias (os top 10 dentro das categorias) para cada uma das sete áreas centrais da cidade e outras três áreas próximas ao centro • Dicas gerais também separadas em categorias, com 10 dicas para cada uma delas (entre as categorias, encontram-se: planejando sua viagem, chegando em Berlin, dicas de segurança e saúde, compras, tours guiados, formas de escapar das multidões, lugares para dormir, etc.) • Índice por palavras-chave em ordem alfabética • Informações editoriais sobre o guia • Caderno de frases com traduções do inglês para o alemão (frases separadas por categorias, como “em caso de emergência”, “fazendo compras”, etc.), incluindo a forma de pronunciar • Dentro de cada “top 10” são apresentadas informações gerais (descrição) e úteis (referências da matriz - letra e número - para localização no mapa, preços, telefone, entre outras) sobre cada item listado e, por vezes, informações adicionais. Se forem curiosidades (como os 10 famosos de Berlin), são apresentadas informações e fotografias. Se forem locais espalhados pela cidade (como bares e baladas), além das informações e das fotos, também é apresentado um mapa com a indicação dos locais listados. Se forem coisas específicas a um único local (como as 10 exposições do Pergamommuseum), além das informações e das fotos, são apresentados um esquema ou mapa interno com a indicação dessas coisas listadas dentro do local e um box com informações úteis sobre esse local (localização no mapa, telefone, horário de funcionamento, site, etc.). Em alguns casos, há indicação de roteiro, com uma sugestão de sequência dos pontos pelo qual passar, serapados em “manhã” e “tarde” e com o uso de ícones para indicar locais para refeição, compras, etc. • Mapa do transporte público urbano • Mapa/guia de bolso à parte, com outros top 10 (explicado abaixo)	• Mapas (da cidade, de algumas áreas e do transporte público) localizados nas orelhas da capa do guia (que desdobram duas vezes) • Separação das seções principais (Top 10 Berlin, Ao redor da cidade e Dicas gerais) por cores • Abertura das seções principais com fotografia, cor referente à parte e indicação das páginas de todas as categorias dentro dessa parte • Páginas internas às seções principais apresentam margens externas com a cor e o nome da seção • Box com fundo de cor amarela para informações adicionais • Indicações de informações adicionais no rodapé das páginas (exemplos: “para momentos na história em Berlin veja pp42-43”, “mapa on-line de Berlin: www.berlin.de/stadplan”) • Fotografias • Mapas específicos dentro do guia (com “zoom” em parte deles quando necessário) • Esquemas • Mapa / Guia de bolso à parte anexado dentro do guia principal • Separação em: seções e categorias de top 10 • Hierarquia da informação na maioria das páginas internas à seção: margens indicando a seção, título principal (categoria) em fonte maior e em negrito, informações sobre a categoria (se houver) em fonte de peso maior e em itálico, numeração de 1 a 10 dos itens apresentados em cada categoria, nome do item em negrito, informações gerais sobre o item em corpo regular, e informações úteis (telefones, horários de funcionamento, etc.) em itálico. Quando há indicação de roteiro, ela aparece separada em “manhã” e “tarde” e em box com fundo da cor da seção

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Como as margens externas das páginas de cada parte do guia apresentam fundo colorido, é possível identificar essas partes mesmo com o guia fechado • Sugestões separadas em seções e categorias torna a busca por locais de interesse mais fácil • Mapas principais localizados nas orelhas da capa é um bom recurso para aproveitamento do suporte, melhor dimensionamento dos mapas e facilidade de visualização	• Apesar das partes principais estarem separadas por cores no decorrer do guia, isso não é apresentado no sumário	• Guia interessante devido às indicações de locais por “top 10” • Mapa/guia à parte é outro diferencial, pois permite que a pessoa carregue consigo algo que cabe no bolso e não tenha que carregar o guia completo

	Tipos de Informações	Recursos
TOP 10 BERLIN – DK EYEWITNESS TRAVEL [GUIA DOBRÁVEL]	• Explicação sobre o material • Top 10 de 6 categorias: locais para almoço, atividades dentro do orçamento, locais com vistas, números de telefones úteis, locais para se descontraír, pontos históricos e cultura • Mapas: do centro de Berlin, da área “Unter den Linden” e do transporte público • Índice de ruas selecionadas (com indicação de letra e número para localização no mapa) • Índice de pontos turísticos (com indicação de letra e número para localização no mapa)	• Material dobrável • Categorias dos top 10 separadas por dobras • Hierarquia da informação dentro da dobra de cada categoria: título (categoria) no topo, em fonte de corpo maior e em negrito; lista numerada dos 10 itens listados; números da lista em box com fundo preto; logo ao lado do número, indicação de letra e número (da matriz) para localização do item nos mapas em box com fundo da cor da linha de metrô/trem que dá acesso ao local; nome do item em negrito; informações úteis sobre o local em corpo regular ou itálico

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Papel de material resistente e laminado para resistir às dobras • Material fácil de carregar (cabe no bolso)	• Indica locais que não estão localizados nos mapas presentes nesse material • Não é muito intuitivo compreender que as cores do fundo do box com as indicações de letra e número (para localização do item no mapa) se referem à linha de metrô/ trem que dá acesso ao local onde o item está localizado - num primeiro momento, o usuário pode procurar algum indicador (com a cor do box) nos mapas de Berlin e não no de transporte	• Esse material se destaca devido à sua praticidade, facilidade de carregar e manipular, por conter os top 10 de diferentes categorias e por fazer uso das dobras para separar informações

	Tipos de Informações	Recursos
NOVA YORK – GUIA VISUAL DA FOLHA DE S. PAULO	• Mapa de Nova York dividido em áreas por cores e indicação das páginas do guia referentes às áreas • Como usar o guia • Introdução à Nova York: Quatro dias em Nova York (roteiro - manhã e tarde - para quatro dias na cidade separado em categorias (uma por dia) - destaques da cidade, arte e compras, nova york histórica e diversão familiar), Nova York dentro do mapa, A história de Nova York, Nova York em destaque (dez principais atrações, melhores museus e como explorá-los, melhores arquiteturas e como explorá-las, dados multiculturais e como explorar as culturas, nova-iorquinos famosos), Nova York mês a mês (paradas, festas, eventos e meses em que ocorrem), Paisagem de Manhattan (ilustração das paisagens separadas por regiões com indicações a respeito de edifícios e outras estruturas) • Área por área: Lower Manhattan, Seaport e The Civil Center, Lower East Side, Soho e Tribeca, Greenwich Village, Gramercy e Flatiron District, Chelsea e Garment District, Theater District, Lower Midtown, Upper Midtown, Upper East Side, Central Park, Upper West Side, Morningside Heights e Harlem, Fora do Centro, Sete passeios a pé (sugestões de roteiros) • No decorrer da seção “Área por área”, encontram-se: abertura com nome da área e fotografia, mapa específico da área - e mapa pequeno de Nova York com destaque da área em questão - com indicação das principais atrações e como chegar na área, mapa ilustrado de “Rua a Rua” da área - e mapa pequeno destacando a área do mapa ilustrado, lista de pontos turísticos dentro da área com fotos, ilustrações e/ou esquemas, informações gerais, informações úteis (telefone, referência para localização no guia de ruas, horários de funcionamento, etc.) • Indicações ao turista: Onde ficar (dicas gerais sobre onde procurar, preços de hotel, despesas extras, instalações, etc., e lista de hotéis - separados por região - com informações úteis e indicações de preço, serviços, entre outras, através de símbolos), Restaurantes e bares (dicas e informações gerais, lista de restaurantes - com classificação de serviços e preços - separados por regiões, e lista de locais de lanches / refeições e bares), Compras (mesma estrutura - dicas e informações gerais e lista de locais separados por tipo de produtos vendidos), Divirta-se em Nova York (mesma estrutura - dicas e informações gerais e lista de locais, separados por tipo de entretenimento), Nova York para crianças (dicas e informações gerais e lista de locais)	• Capa de alta gramatura • Índice por áreas junto com o mapa • Sumário • Orelha com vinco para permitir que o usuário marque até as páginas do meio do guia • Uso de símbolos para indicações de tipo de estabelecimento, serviços e preços de hotéis e restaurantes, toaletes, estação de ônibus entre outros • Legendas dos símbolos localizadas em uma das orelhas do guia • Mapa geral, separado em áreas; mapa da área; mapa rua a rua • Código de cores para as áreas • Uso de muitas imagens: ilustrações, fotografias, esquemas (como a Estátua da Liberdade em corte para mostrar sua estrutura) • Linha do tempo na parte “A história de Nova York” • Elemento (semi-círculo) colorido nas margens externas para facilitar a identificação da área a que a página se refere • Cabeçalho com nome da seção na página par e nome do capítulo na página ímpar • Uso de cores para separar os capítulos de dentro da seção “Indicações ao turista” • Uso de cor nas margens externas da seção “Manual de sobrevivência” • Uso de cor no fundo das páginas do índice do guia de ruas • Uso de cor nas margens externas do índice geral

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Apresentação de mapa geral, mapa de uma área específica e depois guia de ruas é um bom modo de situar o leitor em relação ao todo • Ter imagens para todos os pontos turísticos sugeridos possibilita que o leitor identifique mais facilmente o local enquanto estiver visitando a região • Uso de cores possibilita ao usuário encontrar as seções com mais facilidade • O uso de símbolos e as legendas presentes todas juntas na orelha do guia também facilita a identificação de serviços ou outros itens (que são representados pelos símbolos) relacionados ao ponto turístico sobre o qual o usuário está lendo • A indicação de como usar o guia é bem descritiva, facilitando o uso do guia e o entendimento de seu conteúdo	• Apesar de caber em uma bolsa ou mochila, o guia é pesado e acaba dificultando que o usuário carregue ele consigo durante os passeios	• Esse guia destaca-se por ser mais visual do que textual e por incluir um guia de ruas dentro de seu conteúdo

	Tipos de Informações	Recursos
NOVA YORK – GUIA VISUAL DA FOLHA DE S. PAULO [CONTINUAÇÃO]	• Manual de sobrevivência: Informações úteis (dicas de planejamento, horários, etiqueta, excursões, segurança, tc.), Como chegar a Nova York, Como circular em Nova York (dicas sobre táxis, ônibus, metrô, etc.), Guia de ruas (explicação sobre como usá-lo, índice de ruas e mapas de ruas), Índice geral, Agradecimentos e Frases (frases úteis e traduções do português para o inglês) • Mapa da linha do metrô • Legenda dos símbolos presentes no decorrer do guia	• Hierarquia da informação na seção “Área por área”: abertura do capítulo em página dupla (com nome da área em destaque - fonte de corpo grande e em caixa alta), mapa de “Rua a Rua” em página dupla, lista dos pontos turísticos com nome em negrito, informações úteis em fonte sem serifa de peso menor e com o uso de símbolos, e descrição do ponto turístico em fonte serifada regular. Todos os pontos turísticos apresentam pelo menos uma foto ou ilustração. Alguns pontos turísticos ganham destaque ocupando página dupla.

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque

	Tipos de Informações	Recursos
MELBOURNE – GUIA E MAPA: A CIDADE NA PALMA DA MÃO – GUIA VISUAL DE BOLSO DA FOLHA DE S.PAULO	• Mapa de Melbourne dividido em áreas por cores • Legenda do código de cores por área • Informações sobre a produção editorial do guia • Introdução à Melbourne: Área Central de Melbourne (informações gerais e mapa com delimitação das áreas por cores e indicação de estações rodoviária, de ônibus, trem, píers e local para informações turísticas), Melbourne em Destaque (lista de locais em destaque e suas descrições, separados por categorias - museus e galerias, arquitetura, etc.) • Área por área: Centro, Docklands, Southbank, Parques e Jardins, Inner City Areas, South Yarra e St Kilda, Grande Melbourne, Arredores • Informações úteis: Como Circular (dicas sobre transporte na cidade), Manual de Sobrevivência (dicas sobre dinheiro, saúde, etc.), Índice, Agradecimentos • Na seção “Área por área” apresentam-se: abertura do capítulo (área) em página dupla, com nome da área, foto, informação sobre a área, mapa da área com indicação das principais atrações (categorizadas), transporte público e locais para informações turísticas; lista dos pontos turísticos sugeridos em cada área, com descrição e informações úteis (indicação de letra e número para localização no mapa, horário de funcionamento, etc.); fotos, ilustrações e/ou esquemas para alguns dos pontos turísticos; pequena lista com sugestões de outros locais (separados por categorias, como restaurantes, compras, pubs e bares, entre outras). • Frases (frases úteis com tradução do português para o inglês e indicação de pronúncia) • Mapa dobrado e colado na “terceira capa”: mapa da cidade de Melbourne (com as áreas demarcadas seguindo o código de cores, e com indicações de atrações, estações de trem, terminais rodoviários, pontos de informação turística, rua para pedestres, rodovias e ferrovias); mapa de transporte público; índice de ruas	• Capa de alta gramatura dividida em três partes (e com duas lombadas) • Mapa dobrável colado na terceira parte da capa (quando desdobrado, sua dimensão total aproximada é de 37,2 cm x 29,5 cm) • Sumário • Uso de código de cores (e legendas) para a identificação das áreas da cidade • Cabeçalho com indicação de nome da seção na página par e nome do capítulo na página ímpar (exceto nas aberturas de capítulo da seção “Área por área”, em que o nome da seção aparece no cabeçalho da página ímpar) • Elemento (semi-círculo) colorido nas margens externas das páginas da seção “Área por área” para identificação da área a que as páginas se referem • Uso de imagens (ilustrações, fotografias e esquemas) para representação visual dos pontos turísticos • Hierarquia da informação na seção “Área por área”: abertura do capítulo em página dupla (com nome da área em destaque - fonte de corpo grande e em caixa alta), lista dos pontos turísticos com nome em negrito e numerados, informações úteis em fonte sem serifa de peso menor (exceto pela indicação das coordenadas no mapa que, para ter maior destaque, são escritas em negrito), e descrição do ponto turístico em fonte serifada regular. Fios estão presentes para destacar nomes dos pontos turísticos e separar as colunas. Alguns pontos turísticos ganham destaque ocupando página dupla. • Sugestões e informações adicionais aparecem dentro de um box com fundo colorido

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Facilidade em encontrar e identificar as informações sobre uma determinada área devido à presença do código de cores nas margens externas das páginas • Material anexado (mapa do-brado) permite a visualização do mapa de Melbourne com maior nível de detalhamento, e possibilita que o usuário abra uma página do guia com a informação sobre um determinado ponto turístico ao mesmo tempo em que consulta a localização desse ponto no mapa desdobrado • Facilidade e praticidade para carregar o guia durante o passeio • Capa de alta gramatura proporciona maior resistência ao guia	• Não há uma separação clara entre o conteúdo do final da seção de “Áreas por áreas” e o início da seção de “Informações úteis” • A seção de frases não é apresentada no sumário	• Esse guia se destaca por sua praticidade, por ser portátil e pelo mapa desdobrável contido dentro dele

	Tipos de Informações	Recursos
GRAY LINE NEW YORK	• Informações sobre a companhia Gray Line: endereços das unidades, página do facebook, página do twitter, site • Informação geral sobre os tours, incluindo “por que fazer um tour com a gente?” e as línguas em que podem ser ouvidas as narrações feitas durante os tours (através de aparelhos com fone de ouvido) • Informações sobre cada um dos tours oferecidos (Uptown Loop, Night Tour, Holiday Lights Tour, Brooklyn Loop, Bronx Loop, Downtown Loop): pontos turísticos que fazem parte do tour, ponto de partida do ônibus, horários de partida e preços • Informações sobre o “VIP Pass” (que permite ao turista não ter que pegar filas nos pontos turísticos) • Preços de combos com o tour “Downtown Loop” • Informações sobre pacotes de tours disponíveis e seus preços • Informações sobre tours pelo rio/mar (descrição, horários, local de partida e preços) • Mapa simplificado de Nova York, em perspectiva, com ilustrações apenas de pontos turísticos ou de referência, indicações das rotas e pontos de partida de cada tour (identificados por cores diferentes), indicações (através de números e cores) dos pontos turísticos que fazem parte de cada um dos tours, legendas das rotas e legendas dos pontos turísticos separados por tour.	• Uso de cores para identificação dos diferentes tours • Mapa simplificado com informações referentes aos tours

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• O mapa é bem intuitivo e a partir dele é fácil compreender as diferenças entre os tours disponibilizados pela Gray Line	• As informações gerais sobre os tours e a companhia são poluídas pelos diversos elementos visuais presentes no folder	• O interessante desse material é justamente a simplificação do mapa para facilitar a compreensão das informações referentes aos tours dentro do mapa

	Tipos de Informações	Recursos
OURO PRETO. PORTAS E SORRISOS SEMPRE ABERTOS. – PREFEITURA DE OURO PRETO	• Dicas gerais para a visita à cidade • Descrição da cidade • Informações sobre as principais categorias de atrações de Ouro Preto: “igrejas”, “cozinha mineira”, “espaço cultural”, “eventos”, “ecoturismo” e “conheça também” (cidades próximas) • Para “igrejas”, “cozinha mineira” e “espaço cultural” há apenas descrições sobre essas categorias • “Eventos” apresenta uma lista de eventos que acontecem durante o ano, com nome e breve descrição • “Ecoturismo” apresenta uma lista de locais, com nome e breve descrição • “Conheça também” apresenta uma lista de outras cidades que vale a pena serem visitadas, com nome e breve descrição • Mapa simplificado da cidade, com ilustrações dos principais pontos turísticos e de referência, indicações (através de número e cor) dos pontos turísticos, nomes das ruas, estações ferroviárias, rodoviárias, postos de informações turísticas, e rodovias de saída (identificadas por cores) • Mapa simplificado do Estado de Minas Gerais indicando as localizações da Capital (Belo Horizonte) e de Ouro Preto • Informações adicionais: telefones úteis, hospitais, acessos, população, temperatura média anual, DDD, distâncias rodoviárias • Legendas dos pontos turísticos (atrações e monumentos) indicados no mapa, com nome do local e informações úteis (endereço e horário de funcionamento) quando necessário • Legendas das rodovias de saída (as cores são utilizadas para indicar o destino de cada rodovia)	• Bilingue (português e inglês) • Mapa simplificado • Informações gerais sobre a cidade encontram-se na frente do folder desdobrado; mapas e informações úteis e adicionais encontram-se no verso • Hierarquia das informações gerais: título em negrito e caixa alta; descrição em fonte de corpo menor que o título e peso regular; listas usam tópicos para indicar cada um de seus itens, cujo nome aparece em negrito, caixa alta, corpo menor que o do título, e descrição é escrita com mesmo estilo de fonte que as demais; informações em inglês usam mesmo estilo das que estão em português, porém com itálico, e estão sempre próximas às da outra língua. • Utilização de cores para diferenciar tipos de pontos turísticos no mapa; cada cor indica uma categoria: atração cultural, igreja e praças (ou locais abertos) • Uso das dobras para separação de conteúdos • Uma foto representativa para cada grupo de informações presentes na frente do folder desdobrado

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Material bilingue e fácil identificação das informações em cada uma das línguas • Mapa simples de ser compreendido • Ilustrações de pontos turísticos no mapa servem como referência visual e auxiliam o turista a identificar mais facilmente os locais durante a visita	• A indicação das rodovias de saída, no mapa, não são muito fáceis de compreender; elas são representas por pontos específicos no mapa e não por traços que indiquem algum percurso para acesso a essas rodovias	• Esse guia destaca-se por sua simplicidade e praticidade, e por ser fácil de compreender

	Tipos de Informações	Recursos
EDIFÍCIO ALTINO ARANTES – SANTANDER	• Informações úteis para a visita à Torre do edifício • Descrição geral sobre o edifício • Seção “Uma nova paisagem”: informações e imagens históricas relacionadas ao edifício e linha do tempo referente à sua construção • Seção “O mirante”: informações gerais sobre o prédio (como quantidade de andares, altura, quantidade de degraus e quantidade de janelas) e fotografias • Ainda na seção “O mirante”, é possível desdobrar as páginas e visualizar uma fotografia da vista panorâmica que se tem a partir do edifício • Seção “O saguão”: informações gerais sobre o saguão do edifício • Seção “A torre hoje”: informações gerais sobre a Torre localizada dentro do edifício • Seção “O Centro Histórico”: informações úteis sobre o edifício (horário de funcionamento, preço, endereço, telefone, e-mail) e mapa do centro histórico da cidade de São Paulo com ilustrações simplificadas e nomes das atrações presentes na região próxima ao edifício, incluindo ele próprio (que aparece em destaque)	• Trilingue (português, espanhol e inglês) • Utilização de cores para identificar as informações nas diferentes línguas • Hierarquia das informações: título da seção dentro de um box colorido, com fonte de corpo grande e em caixa alta; demais informações em fonte de peso regular e nas diferentes cores de acordo com a língua • Páginas da seção “O mirante” desdobráveis (dimensões totais aproximadas das páginas abertas: 51,0 cm x 21,0 cm) • Fotografias e ilustrações • Mapa simplificado

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• As páginas desdobráveis proporcionam um espaço melhor para a apresentação de uma fotografia da vista panorâmica • Material simples e fácil de ler e compreender, além de ser trilingue	• A fotografia da vista panorâmica poderia apresentar indicações dos prédios e/ou construções importantes que se podem visualizar, para identificação dos visitantes no momento em que estão no mirante	• Simplicidade, efetividade, e recurso das páginas desdobráveis para visualização de fotografia maior

	Tipos de Informações	Recursos
MUSEU NACIONAL DE ARTE ANTIGA	• Informações sobre as exposições, separadas por piso do museu (o a 3) e categoria da exposição (Grandes Exposições Temporárias, Arte Oriental, Cerâmica, Ourivesaria, Pintura Européia, Sala do Tecto Pintado, Artes Decorativas, Capela das Albertas, Mobiliário, Exposições Temporárias) • Folder aberto (frente): plantas baixas dos pisos 1, 2 e 3 do museu com indicações dos números das salas, das categorias da exposição localizada nas salas (através de cores) e do início do percurso expositivo, e localização dos elevadores, toaletes, loja, recepção e entradas do museu; informações sobre as exposições distribuídas ao lado das plantas baixas • Para as “Grandes Exposições Temporárias”, as informações apresentadas são: nome da exposição e datas de início e término; para as demais, apenas o nome da exposição • Folder aberto (verso): planta baixa do piso o, com indicações do que há nas salas (através de cores), localização de toaletes, recepção, restaurante e entrada do museu; legendas das plantas baixas; lista numerada de 10 obras de referência presentes no museu, a sala em que se encontram, e fotos de cada uma delas (a numeração indicada nas fotos se refere à numeração da obra na lista) • Ainda no verso: informações úteis sobre o museu (horário de funcionamento, preço, endereço, contatos, site, transportes) e informações sobre serviços disponíveis dentro do museu (biblioteca, gabinete de desenhos e gravuras e serviço de educação)	• Bilingue (português e inglês) • Informações em inglês são apresentadas em itálico e cor cinza • Uso de plantas baixa para localização das exposições dentro do museu • Ícones para indicações de recepção, toaletes, restaurante, elevador e loja nas plantas baixas • Uso de cores para identificação das categorias de exposição e outras salas (biblioteca, serviço de educação e auditório) • Hierarquia da informação: indicação do piso em box de fundo branco e fonte com peso maior em relação às demais informações; categoria da exposição também em box de fundo branco, com fonte na cor referente à categoria; informações sobre as exposições fora de box, em fonte de tamanho menor em relação às outras informações, peso regular e cor preta • Uso das dobras para separação de informações (cada piso está representado em uma parte do folder, por exemplo)

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Separação das informações sobre as exposições por categorias e piso facilita a localização das mesmas dentro do museu, durante a visita • Identificação das categorias por cores torna mais fácil a visualização da distribuição das categorias nas salas da planta baixa	• Legendas dos ícones (presentes nas plantas baixas) indicadas apenas no verso do folder, sendo que a maioria das plantas baixas encontra-se na frente dele	• Além de ser utilizado para auxiliar a localização no interior de um local, esse guia se destaca pela utilização das plantas baixas para a indicação da distribuição das exposições dentro do museu

	Tipos de Informações	Recursos
PARQUE Y PALACIO DE LA PENA	• Frente do folder: informações sobre o Parque de la Pena (na vertical, para melhor representação da área do parque) • Verso do folder: informações sobre o Palacio de la Pena (na horizontal, para melhor representação do palácio) • Entre as informações sobre o Parque de la Pena encontram-se: descrição sobre o parque; mapa ilustrado do parque com indicações de cada uma de suas atrações (Alto de Santa Catarina, Estatua del Guerrero, Mesa de la Reina, Templo de las Columnas, Jardín de la Reina Doña Amélia, Palacio de la Pena, entre outras), incluindo nome de todas e breve descrição para algumas delas; indicações de entradas, bilheterias, restaurantes, toaletes, entre outros, através de ícones; indicações de dois trajetos (um sugerido e outro ao redor do palácio); informações do que é proibido fazer dentro do parque; informações para caso de emergência (números de telefone); indicações das diferentes espécies (onze) de árvore que há dentro do parque; legendas para as espécies de árvore, com nome da espécie, ilustração e descrição; legendas para os ícones presentes no mapa • Entre as informações sobre o Palacio de la Pena encontram-se: descrição sobre o palácio; informações sobre os monarcas que construíram a Pena e últimos reis que moraram no Palácio, incluindo nomes, retratos e dados históricos; mapa ilustrado do palácio em perspectiva, com indicações das atrações (nome e descrição); informações úteis (horários de visita, contatos, site, telefones de emergência, etc.); legendas dos ícones presentes no mapa; linha do tempo na parte inferior com dados históricos sobre o palácio • Mapa dos Parques de Sintra, com a indicação dos quatro pontos turístico os compõem (Castelo dos Mouros, Parque de Monserrate, Convento dos Capuchos e Parque e Palácio da Pena); mapa pequeno e simples de Portugal para indicar a localização de Sintra dentro do país; legendas dos pontos indicados no mapa, com foto e breve descrição de cada um (com exceção do Parque e Palácio da Pena)	• Uso do espaço do folder variando a orientação (vertical e horizontal), de acordo com o mais adequado para cada conteúdo • Mapas ilustrados em perspectiva • Ilustração do Palacio de la Pena com recortes para visualização de seu interior • Imagens (fotografias, retratos, ilustrações), para acompanhar as informações • Uso de ícones para indicação de serviços e outros itens no mapa • Informações apresentadas no próprio mapa, dentro de um box de fundo branco com transparência - algumas informações são “puxadas” a partir do mapa, através de um fio que liga o ponto no mapa ao box com a informação • Linha do tempo para apresentação, em ordem cronológica, das informações históricas sobre o palácio • Informações contidas nos mapas ilustrados ou integradas a eles

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Para os visitantes que não sabem por onde passar dentro de uma área tão extensa, o mapa sugere um caminho a ser percorrido • A legenda sobre as espécies de árvore presentes no parque é bastante didática: suas ilustrações lado a lado permitem uma rápida visualização das diferenças entre elas e, assim, o visitante pode identificá-las com maior facilidade durante o passeio • Os recortes feitos na ilustração do Palacio de la Pena são bastante interessantes por possibilitarem ao leitor que tenha uma prévia sobre o que pode ser visto dentro do palácio	• No mapa dos Parques de Sintra, as informações dentro do mapa são apresentadas em português, enquanto as informações na legenda aparecem em espanhol • Em algumas partes do mapa, onde a ilustração é mais escura, a transparência do box branco faz com que seja difícil de ler a informação que está sobre ele	• O interessante a respeito desse material é o tipo de representação utilizada para a compreensão dos espaços sobre o qual pretende-se informar (mapa ilustrado em perspectiva), bem como a integração das informações aos mapas ilustrados e a indicação das árvores presentes no parque (que se trata de uma informação mais específica e bem pertinente àquilo a que o guia se refere)

	Tipos de Informações	Recursos
GUIA DA SEMANA (http://www.guiadasemana.com.br)	• Informações por categorias: Cinema, Shows, Restaurantes, Bares e Baladas, Artes e Teatro, Passeios, Na TV e Especiais • Cabeçalho: categorias, acesso às informações de cada categoria, quatro destaques com foto e título dentro de cada categoria • Opção para seleção do local (cidades do Brasil, separadas por regiões) • Previsão do tempo no local selecionado • Campo de pesquisa, para buscas por palavra-chave • Agenda da semana • Barra de menu com opções extras que variam de acordo com a cidade (exemplo de São Paulo: Grátis em SP, Guia da Liberdade, Festa Junina, Programação Infantil, Copa, Jovem e Horóscopo) • Notícias em destaque (categoria, título e linha fina) • Programação semanal (quatro programas em destaque, com foto, categoria, nome e linha fina) e acesso à programação completa • Top 5 (as cinco melhores notícias, novidades ou dicas sobre cada uma das categorias) • Mais notícias (outras oito notícias em destaque - menor que do topo da página - com foto, indicação da categoria, título e linha fina) • Acesso rápido às páginas internas a cada categoria, à agenda da semana completa e às informações sobre o Guia da Semana • Informações sobre Cinema: notícias em destaque; filmes em cartaz, estreias, pré-estreias (informações sobre os filmes, sinopse, onde assistir, poster e notícias relacionadas); salas de cinema (mapa com indicações da localização dos cinemas listados abaixo dele; endereço dos cinemas e acesso à programação completa neles); agenda de cinema (programação dos filmes que não fazem parte das grandes redes de cinema); matérias de cinema (notícias e galerias); top 5 • Informações sobre Shows: notícias em destaque; agenda de shows; shows da semana (lista dos shows com foto e descrição); shows internacionais (lista dos shows internacionais que acontecem na cidade, separados por mês, e com foto dos artistas e informação sobre o show); casa de shows (mapa com indicação da localização dos locais listados e acesso à informações sobre eles e sua programação completa); matérias de shows (notícias e galerias); top 5; quando na página exclusiva sobre um show, apresentam-se informações úteis sobre o evento (datas, horários, preços, local, etc.)	• Compartilhamento dos conteúdos e programações via redes sociais (Facebook, Twitter e Google +) • Cabeçalho: ao passar o mouse em cima de de alguma categoria do menu, abre-se box para acesso a mais informações sobre ela • Notícias em destaque: uso de slider com passagem automática das notícias (foto, título e linha fina) • Programação semanal em box com dias da semana dispostos em abas • Destaques específicos à categoria, dentro da página da categoria, apresentado em box com sub-categorias em abas • Fitro de filmes em cartaz, pré-estreias e estreias por gênero e/ou cinema • Opção de compra de ingressos <i>on-line</i> para os filmes em cartaz, pré-estreia e estreia, que leva o usuário a um site de compras • Filtro de salas de cinema por bairro e/ou rede de cinema • Filtro de casa de shows por bairro • Opção de reserva de mesas em alguns restaurantes através do próprio site • Filtro de estabelecimentos de bares e baladas por bairro e/ou tipo • Na página específica de algum estabelecimento há o botão “como chegar”, que leva o usuário à página do Google Maps • Filtro de estabelecimentos de passeios por bairro e/ou tipo (aeroportos e rodoviárias, autódromo, feiras, livrarias, museus, parques, entre outros)

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Grande variedade de informações • Possibilidade de uso de buscas e filtros de acordo com o gosto ou necessidade de informação do usuário • Visualização de eventos semanais por dia da semana - possibilitando ao usuário encontrar algo para fazer num dia específico	• Filtro por bairro é através de texto digitado pelo usuário - seria melhor se fosse através de uma lista (por exemplo: se o usuário digitar “Moema” e não houver um estabelecimento cadastrado com esse bairro, mas com “Vila Uberabinha”, que também pode ser considerado parte de Moema, o usuário não encontrará nenhum estabelecimento em sua busca, mesmo havendo aquele cadastrado como “Vila Uberabinha”)	• Guias em sites destacam-se por possibilitar o acesso à uma quantidade enorme de informações atualizadas, por permitir ao usuário que faça buscas por palavras-chave ou utilize filtros de informações, assim como por proporcionar um fácil acesso diretamente às categorias de informações desejadas

	Tipos de Informações	Recursos
GUIA DA SEMANA (http://www.guiadasemana.com.br) [CONTINUAÇÃO]	• Informações sobre Restaurantes: notícias em destaque; estabelecimentos (mapa com indicação da localização dos locais listados e acesso a informações gerais e úteis sobre esses locais); reserva de mesas (lista dos restaurantes nos quais é possível fazer reserva, acesso às informações gerais e úteis sobre esses restaurantes e possibilidade de reserva a partir do site); matérias de restaurantes (notícias e galerias); top 5 • Informações sobre Bares e Baladas: destaques de notícias, destaques de estabelecimentos (separando bares de baladas); estabelecimentos (mapa com indicação dos locais listados e acesso às informações gerais e úteis sobre eles); matérias de bares e baladas (notícias e galerias); top 5 • Informações sobre Artes e Teatro: destaques de notícias; destaques por sub-categorias (estreias no teatro, musicais, exposições); agenda de artes e teatro (programação semanal); musicais (lista de musicais, com foto, informações sobre o espetáculo e acesso a mais informações específicas a cada um deles); estreias no teatro (lista de peças, com foto, informações sobre o espetáculo e acesso a mais informações específicas a cada um deles); estabelecimentos (mapa com indicação dos locais listados e acesso às informações específicas sobre eles, incluindo suas programações); matérias de artes e teatro (notícias e galerias); top 5 • Informações sobre Passeios: destaques de matérias (dicas); destaques de passeios culturais e passeios ao ar livre; estabelecimentos (mapa com indicação dos locais listados e acesso às informações específicas sobre eles); matérias de passeios (notícias e galerias); top 5 • Informações sobre Na TV: destaques de notícias; programação de TV (programação dos canais da TV aberta, da NET, da Oi TV, da SKY, da Claro TV, da Viamax, da GVT TV ou da Vivo TV); resumo de novelas; matérias de TV (notícias e galerias); top 5 • Informações da categoria Especiais (variam de acordo com a cidade): Coletivos em SP; Copa; Guia da Liberdade; Horóscopo; Jovem; Esportes Urbanos; Programação Infantil; etc. • Páginas específicas de eventos fornecem informações úteis, como datas, horários, preços, local, ingressos, descrição do evento, etc., e foto • Páginas específicas dos estabelecimentos fornecem informações úteis, como endereço, telefone, site, cartões que o estabelecimento aceita, estacionamento, horário de funcionamento, e-mail, localização no mapa, etc., e foto • Fora da página inicial: destaques do guia (um destaque para cada categoria)	• Busca de programas na programação da TV por palavras-chave e/ou tipo de transmissão (aberta, NET, etc.) • Filtro de programação da TV por data, horário e/ou gênero • Comentários do público sobre eventos e estabelecimentos

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque

	Tipos de Informações	Recursos
CAO GUIMARÃES – ITAÚ CULTURAL	• Guia de navegação (explicação de como usar e navegar pelo guia) • Localize-se (esquema em perspectiva dos pisos do espaço expositivo - ao clicar em cada piso, apresentam-se indicações de salas, sanitários e serviços localizados no andar) • Apresentação: informações sobre a exposição, incluindo vídeo com explicação dada pelo próprio artista, e avisos importantes • Visita comentada: a partir da seleção do andar em que o visitante se encontra, é exibida sua planta baixa com delimitações das partes da exposição nesse andar, e disponibilizados vídeos com comentários sobre cada parte delimitada • Lista de obras: lista com fotografia, nome e informações da obra, com separação por andar • Ciclo de filmes: vídeo do artista falando a respeito de seus longas-metragens (presentes na exposição); programação da exibição dos longas-metragens (separação por datas e informações de horário e nome do longa-metragem a ser exibido); ao clicar no nome do longa-metragem, é possível ter acesso às informações sobre ele (imagem destacada, nome, direção, ano, duração, local, sinopse, classificação de censura) • Serviço: informações úteis sobre a exposição (nome da exposição, data de início e término, horários de visita, e informações extras)	• Explicação sobre como utilizar o guia • Sumário (“Início”) • Esquema de andares com andares clicáveis para obter informações específicas a eles • Uso de ícones para indicação de saídas de emergência, elevador, sanitários, etc. • Uso de ícones para cada seção do guia • Uso de ícones para identificação do tipo de interação que é possível ter com o guia • Vídeos explicativos complementares à exposição • Cabeçalho com acesso ao sumário e indicador da “página” ou tela do guia em que o usuário está

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• O “Guia de navegação” possibilita ao usuário compreender os tipos de interação que ele pode ter com o guia e, conseqüentemente, fazer o uso correto e completo do guia • A indicação, através dos ícones, dos tipos de interações que podem ser feitas em cada página/tela torna o uso do guia mais fácil e intuitivo • Informações bem apresentadas e diagramadas	• Ao voltar à uma página/tela anterior, ela mostra a parte em que o usuário estava da última vez em que a acessou, o que pode confundir aqueles que esperam voltar ao início do conteúdo daquela seção (que, geramemente, é o mais intuitivo) • Se o guia é fechado e aberto de novo, a mesma coisa (citada acima) ocorre - as páginas/telas ficam “paradas” na parte em que o usuário as deixou da última vez em que usou o guia	• Esse guia se destaca por oferecer uma visita guiada e interativa pela exposição a seu usuário, e por ser fácil de usar (uma vez que apresenta instruções de navegação)

	Tipos de Informações	Recursos
MIT	• Notícias (últimas notícias do MIT, notícias sobre o <i>campus</i>, notícias nas mídias) • Ônibus (linhas de ônibus que circulam no período da manhã, linhas que circulam à noite, contatos do escritório de estacionamento e do departamento de direção segura, e informações da companhia de transporte) • Para cada linha de ônibus: informações sobre horários e dias de funcionamento, lista de todos os pontos de ônibus e horário em que o ônibus para neles (possibilidade de adicionar alerta que toca 5 minutos antes do horário em que o ônibus passa no ponto), e mapa com indicação da rota que a linha faz, os pontos de parada e a localização em tempo real dos ônibus dessa linha • Mapa: mapa do <i>campus</i> com identificação de todos os prédios por código (padrão da universidade), listas de locais separados em categorias (número do prédio, nome do prédio, serviços de alimentação, bibliotecas, residenciais, bolsões de estacionamento, ruas e pontos de referência, quadras e áreas verdes, museus e galerias, hotéis, entre outros) • Informações sobre os locais do mapa: o que há nele (departamentos, cursos, laboratórios, bibliotecas, etc.) e foto • Eventos: visualização de eventos em geral, exposições, eventos por categorias (arte/música/filme, tours no <i>campus</i>, desenvolvimento de carreira, datas de término, seminário departamental, diversidade & inclusão, global/internacional, palestras/conferências, eventos/clubes do MIT, esportes), calendário acadêmico, feriados • Informações sobre os eventos: data e horário, local, telefone, site, descrição e categorias • Diretório / Lista telefônica: número de telefone para assistência, contatos de emergência (polícia do MIT, médico do MIT, etc.), lista dos últimos contatos pesquisados • Informações sobre o contato pesquisado na lista telefônica: nome, unidade, departamento, e-mail, telefone, endereço do escritório • Tours: introdução ao MIT (texto sobre a universidade - missão e história), tours guiados (leva ao site, onde encontram-se informações sobre isso), "Self-Guided Tour" (notas importantes para os visitantes, sugestão de rota a ser feita pelo <i>campus</i>, com informações sobre os prédios indicados na rota) • Informações sobre os prédios indicados na rota: fotografia, nome do prédio, informações históricas e curiosidades	• Menu principal com os tipos de informações separados e identificados por ícones e legenda • Busca de notícias por palavras-chave • Ao "clicar" sobre um número de telefone, a ligação é feita automaticamente • Alertas para avisar que o ônibus chegará ao ponto em 5 minutos • Busca de prédios no mapa da universidade por palavras-chave • Possibilidade de "favoritar" um prédio e acessar a lista dos favoritos • Possibilidade de acessar a localização do prédio selecionado através do Google Maps • Visualização dos eventos por datas • Busca de eventos por palavras-chave • Visualização dos eventos por lista ou mapa - nesse caso, todos os eventos do dia são indicados através de "pins" no local onde ocorrerão • Possibilidade de adicionar o evento ao calendário do celular, visualizar a localização no mapa e compartilhar via e-mail, Facebook ou Twitter • Possibilidade de adicionar o contato pesquisado na lista telefônica aos contatos do celular • Tour guiado pelo aplicativo - indicação de rota com prédios importantes (inclusive prédios a serem visitados se der tempo) - possibilidade de visualização da rota no mapa ou em forma de lista, incluindo a indicação dos pontos já visitados e o ponto no qual se encontra • Geolocalização • Login do usuário no sistema da universidade para acesso à conta da biblioteca • Busca de livros no sistema da biblioteca por palavras-chave e possibilidade de reservar livro (para tanto, usuário é levado ao site da biblioteca)

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque
• Uso de ícones no menu principal facilita a identificação do tipo de informação a ser acessado • A busca por palavra-chave no mapa da universidade considera, além dos nomes dos prédios, os departamentos, cursos, e outras coisas listadas na descrição do que há no prédio • Ao “favoritar” um prédio, é possível ter acesso rápido a ele no mapa através da lista de favoritos • Opção de visualização dos cardápios dos refeitórios lado a lado facilita a comparação entre eles • Tour guiado pelo aplicativo possibilita que visitantes circulem pelo <i>campus</i> e conheçam um pouco mais sobre a universidade • Acesso à conta da biblioteca para visualização e renovação de empréstimos • Notificação de emergências no <i>campus</i> • Diversos tipos de informações reunidos em um único meio centraliza e facilita o acesso a elas	• No mapa da universidade, nada acontece ao “clicar” sobre os prédios - só é possível obter informações sobre o prédio pesquisando pelo seu código ou selecionando o prédio em uma das listas disponíveis (fazendo isso, um “pin” é colocado sobre o prédio e, através dele, pode-se acessar as informações) • Self tour não está funcionando corretamente (fotos não estão sendo mostradas e visualização da rota e pontos no mapa durante o roteiro não está carregando)	• Esse aplicativo se destaca por reunir diversas informações a respeito da universidade em um só meio, por apresentá-las de maneira clara, e por ser intuitivo e prático de utilizar

	Tipos de Informações	Recursos
MIT [CONTINUAÇÃO]	• Emergência: informação de ocorrência de emergência no <i>campus</i>, telefones de emergência • Bibliotecas: acesso à conta (através de login, é possível acessar sua conta e consultar empréstimos, multas e reservas, e renovar empréstimos), localizações e horários de funcionamentos das bibliotecas no <i>campus</i>, espaço para perguntas e sugestões, sites relacionados às bibliotecas • Informações sobre as bibliotecas: nome, telefone, localização, horário de funcionamento no dia de acesso ao aplicativo, e dias e horários de funcionamento • Informações sobre livros pesquisados: título, formato, editora, descrição e disponibilidade na biblioteca (junto ao código do livro, a coleção à qual pertence e o período pelo qual pode ser emprestado) • Serviços para os prédios: e-mail e número de telefone do departamento de suporte técnico, possibilidade de reportar um problema • Alimentação: lista de refeitórios da universidade e lista de outros locais de alimentação localizados dentro do <i>campus</i>, avisos (exemplo: refeitório fechado para reforma) • Informações sobre os refeitórios: ícone, status (aberto, fechado ou horário que abre de acordo com o dia e horário de acesso ao aplicativo), cardápio, localização, formas de pagamento que aceita, horário de funcionamento • Informações sobre os outros locais de alimentação: ícone, nome do local, status (como o descrito acima), descrição, opções de menu, horários de funcionamento, tipo de comida servida, formas de pagamento aceitas, localização e website • Links: lista de links úteis relacionados à universidade • Sobre: informações sobre o desenvolvimento do aplicativo, créditos, copyright, e descrição sobre o MIT	• Possibilidade de reportar um problema através do aplicativo (selecione a localização e o tipo de problema, descrevendo-o, inserindo seu e-mail, e, opcionalmente, anexando uma foto) • Visualização dos locais para alimentação no <i>campus</i> em listas ou no mapa • Filtro para visualização do cardápio dos refeitórios, por categoria de comida (vegetariana, vegana, cuidado com frutos do mar, orgânica, feita sem glúten, etc.) • Indicação da possibilidade de rotacionar a tela para visualização dos cardápios de todos os refeitórios lado a lado • Possibilidade de “favoritar” os locais de alimentação (que não são refeitórios da universidade), para que eles apareçam no início da lista • Scanner: leitor de QR Code • Configurações: ativar/desativar notificações sobre os ônibus e notificações sobre emergências no <i>campus</i>; login no sistema da universidade • Possibilidade de enviar <i>feedback</i> sobre aplicativo

Aspectos Positivos	Aspectos Negativos	Destaque

Esse material utiliza as fontes Calluna, Calluna Sans e Bebas Neue sobre o papel Couchê Fosco 120g/m². 5 unidades foram impressas pela gráfica AlphaGraphics em São Paulo, no mês de janeiro de 2015.

GUIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Esse trabalho tem como objetivo apresentar o desenvolvimento de uma proposta de guia da Universidade de São Paulo (USP), em formato de aplicativo para *smartphone*, voltado ao público de seu principal *campus* – a Cidade Universitária Armando de Salles Oliveira (CUASO).

Como resultado, obteve-se o protótipo de um guia que busca facilitar o acesso às informações necessárias sobre a Cidade Universitária, apresentando-as de maneira clara e organizada, assim como permitir que frequentadores e visitantes se localizem e encontrem locais desejados mais facilmente, melhorando sua experiência dentro do *campus*.

