



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB  
DEPARTAMENTO DE DESIGN - DIN

LARISSA FLORES MIRANDA

**Estímulo a trocas socioculturais através do  
design de experiência: aplicativo para interação dos  
refugiados com a comunidade universitária do DF.**

Brasília

2020

LARISSA FLORES MIRANDA

**Estímulo a trocas socioculturais através do  
design de experiência: aplicativo para interação dos  
refugiados com a comunidade universitária do DF.**

Trabalho de Conclusão de Curso com  
habilitação em Programação Visual do  
curso de Design ministrado na  
Universidade de Brasília.

Orientação: Prof. Ana Mansur de  
Oliveira

Brasília

2020

## **Agradecimentos**

Agradeço principalmente a Deus, que além de me dar a vida, nos proporciona toda fonte de conhecimento e criatividade, e foi quem amarrou todos os nós para que eu pudesse estar hoje finalizando esta graduação, algo que saiu totalmente dos meus planos, mas graciosamente não fugiu uma vírgula dos planos dEle.

Sou infinitamente grata à minha mãe que, apesar das minhas teimosias, nunca mediu esforços para que eu pudesse trilhar meu próprio caminho, e se esforçou para que eu tivesse a oportunidade de estudar em Brasília. Sem ela eu não teria suportado todos os momentos sozinha longe de casa. Me apoiou quando eu decidi mudar de curso e em tantos outros momentos.

Ao NVC (núcleo de vida cristã), que me mostrou que de todas as grandes coisas que a UnB me trouxe, o diploma foi a menor delas. Lá eu encontrei amigos que se tornaram família, e tornaram a minha caminhada acadêmica muito mais leve, foi um privilégio fazer parte disso!

Aos amigos que a universidade me deu e estiveram comigo ao longo deste período, acompanhando de perto as minhas incertezas e comemorando junto as minhas conquistas, tanto os amigos dos corredores e almoços quanto os que o design me deu.

À minha orientadora Ana Mansur, sempre muito atenciosa e paciente, que acreditou no meu projeto e me ajudou a construí-lo da melhor forma possível, com considerações riquíssimas que fizeram a total diferença no processo e no resultado final.

E finalmente agradeço desde já à Virgínia e ao Tiago, membros da banca avaliadora, pelo tempo dedicado à leitura deste projeto e pelas considerações sobre ele.

Grata a cada um que fez parte disso!

## Resumo

Este projeto busca utilizar ferramentas de design para estreitar os laços entre refugiados e estudantes da Universidade de Brasília, amenizando a falta de integração em vários aspectos: social, cultural, acadêmico, profissional, jurídico, político e linguístico – que representam a situação de vulnerabilidade. O design é uma ferramenta que se alinha ao surgimento de novos ambientes e necessidades dos usuários, para contribuir de forma positiva com essa situação. O projeto gráfico é o que vai definir a experiência de compreender o mundo à nossa volta, e por isso o *instagram* vai ser o responsável pela apresentação e engajamento com essa situação, enquanto o aplicativo vai contribuir com a interação e a experiência entre refugiado e nativo. Considerando que a riqueza cultural trazida pelos refugiados é pouco valorizada, a troca de experiências pode acontecer a partir do momento em que surgir essa ponte entre os refugiados e os brasileiros comuns, que também têm muito a compartilhar. Para embasamento deste projeto, foram realizadas pesquisas em documentos atuais que apresentam dados sobre esta realidade, assim como estudos que envolvem comportamento social, investigando diretamente as dificuldades enfrentadas neste meio.

Palavras-chave: refugiados, cultura, experiência, Brasília, integração, viagem, design de aplicativo.

## **Abstract**

This project seeks to use design tools to strengthen the ties between refugees and students at the University of Brasilia, alleviating the lack of integration in several aspects: social, cultural, academic, professional, legal, political and linguistic - which represent the situation of vulnerability. Design is a tool that aligns with the emergence of new environments and user needs, to contribute positively to this situation. The graphic design is what will define the experience of understanding the world around us, which is why instagram will be responsible for the presentation and engagement with this situation, while the application will contribute to the interaction and experience between refugee and native. Considering that the cultural wealth brought by the refugees is little valued, the exchange of experiences can happen as soon as this bridge between refugees and ordinary Brazilians appears, who also have a lot to share. To support this project, research was carried out on current documents that present data on this reality, as well as studies that involve social behavior, directly investigating the difficulties faced in this environment.

Keywords: refugees, culture, experience, Brasília, integration, travel, app design.

## Lista de figuras

Figura 1. Logotipo. Imagem da autora.

Figura 2. Tipografia. Imagem da autora.

Figura 3. Paleta Cromática. Imagem da autora.

Figura 4. Gráfico de sensações.

Figura 5. Telas da página Tira do Papel.

Figura 6. Telas da página Sublime Design.

Figura 7. Telas da página Change and Connection.

Figura 8. Perfil da página Mais que Refugiados.

Figura 9. QR Code do perfil @maisque.refugiados do instagram. Imagem da autora.

Figura 10. Telas. Imagem da autora.

Figura 11. Aplicativo Refugee - UNHCR.

Figura 12. Aplicativo visit a city.

Figura 13. Arquitetura da informação. Imagem da autora.

Figura 14. Wireframe. Imagem da autora.

Figura 15. Pacote Handz. ThreeDee.

Figura 16. Pacote Toy faces. Amrit Pal Singh.

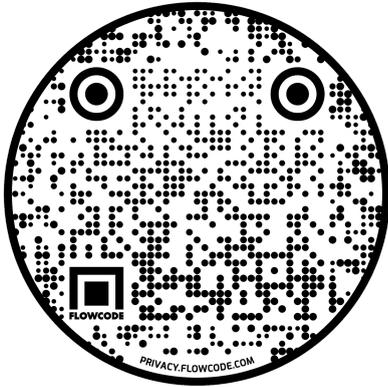
Figura 17. Telas onboarding.

Figura 18. Telas internas - cidades.

Figura 19. Telas adote e chat.

Figura 20. Telas notícias e login.

Figura 21. QR Code do protótipo interativo do aplicativo. Imagem da autora.



Acesso às figuras em melhor qualidade através da leitura do código ao lado.

# Sumário

<b>1. Apresentação ao trabalho</b>	<b>11</b>
1.1. Introdução	11
1.2. Objetivos	14
1.3. Problema e pergunta de pesquisa	15
1.4. Justificativa/motivação de pesquisa	15
1.5. Metodologia utilizada	17
<b>2. Análise contextual</b>	<b>17</b>
2.1. Panorama geral da situação dos refugiados no Brasil	17
2.2. Direitos aplicados	18
2.3. Refugiados no Distrito Federal	19
2.4. Dificuldades de integração	21
2.5. Refugiados no âmbito acadêmico	21
2.6. Perfil da sociedade	22
<b>3. O potencial de contribuição do design</b>	<b>22</b>
3.1. Design de Experiências	24
3.2. Design Thinking e de Serviços	26
3.3. Reflexões sobre a necessidade do tipo de produto	28
3.4. A pandemia	28
<b>4. Projeto Prático</b>	<b>29</b>
4.1. Identidade Visual	29
4.1.1. Tipografia	30
4.1.2. Paleta cromática	31
4.2. Mídia social: Instagram	32
4.2.1. Sensações	32
4.2.2. Análise de sistemas similares	33
4.2.3. Instagram @maisque.refugiados	36
4.3. Design de interface: Aplicativo	39
4.3.1. Análise de concorrentes e similares	41
4.3.2. Arquitetura da Informação	43
4.3.3. Wireframe	44
4.3.4. Ilustrações	45
4.3.5. Onboarding	46
4.3.6. Home e Cidades	46
4.3.7. Chat e Apoie um refugiado	48
4.3.8. Notícias e Login	49
4.3.9. Protótipos	49

<b>5. Considerações finais</b>	<b>51</b>
<b>6. Referências Bibliográficas</b>	<b>52</b>
<b>7. Apêndice</b>	<b>54</b>
7.1. Instagram	54
7.2. Telas finais	57

# 1. Apresentação ao trabalho

## 1.1. Introdução

Esse projeto busca circunscrever o potencial do design em contribuir com a melhoria da situação dos refugiados na cidade de Brasília. A maior parte dessas pessoas que chegam na capital correm o risco de ser esquecidos ou não vistos pela sociedade, muitas vezes não conseguindo se adaptar ao idioma, à cultura e ao mercado de trabalho. Isso acontece porque a sociedade que antes desprezava o diferente, corre o risco de praticamente ignorá-lo atualmente. A diferença que antes causava estranheza, pela negação do diferente, e criava separação e discriminação do outro, hoje chegou ao outro extremo. Ela se tornou tão comum e aceitável que muitas vezes é ignorada, não faz adoecer, a situação do outro não causa empatia. “Pela defesa, afasta-se tudo que é estranho. O objeto da defesa imunológica é a estranheza como tal (...) A diferença pós-imunológica, sim, a diferença pós-moderna já não faz adoecer.” (HAN, Byung-chul. 2015).

Estamos em um período globalizado de proximidade e abundância, com uma geração que tem tudo mas apresenta perfil mais individualista, a geração X ou *Millennial*, que é uma geração com tendências a um perfil mais autocentrado. Ao contrário da época de escassez, em que havia a sede por absorção, na sociedade atual há um excesso de positividade, a superabundância, que por sua vez gera rejeição. Ainda segundo Han, “É bem verdade que os adoecimentos neuronais do século XXI seguem, por seu turno, sua dialética, não a dialética da negatividade, mas a da positividade. São estados patológicos devidos a um exagero de positividade. Em tempos de carestia, a preocupação está voltada para a absorção e assimilação. Em épocas de superabundância, o problema volta-se mais para a rejeição e expulsão” (HAN, Byung-chul. 2015). O contexto de vulnerabilidade dos refugiados não é percebido em sua totalidade porque não atinge diretamente os indivíduos da sociedade que, de perfil mais individualista, não se sente inclinada a perceber as dificuldades ao seu redor. É este o cenário que o design tem potencial para alterar. Ao amenizar, compreender e integrar, de forma não abrupta e reflexiva, porém impactante quando necessário. É fundamental, primeiramente, o conhecimento de si, seu espaço na sociedade, seus deveres e necessidades. Em seguida a percepção do outro, dos anseios e dificuldades do próximo e, finalmente a empatia de amenizar este desconforto social e de adaptação. É aqui que entram as ferramentas de design, como o design *thinking*, design de serviços e design de experiências, que apresentam métodos de solução de problemas pensados de forma empática, estratégica e

humana, para que cada interação interpessoal ou entre pessoa e objeto seja de fato uma construção de um novo olhar sobre a situação. No caso deste projeto, as variadas barreiras na integração entre refugiados e brasilienses.

Esta dura realidade está presente no contexto dos refugiados, portanto precisa ser suavizada. A partir da observação dos dados do Perfil socioeconômico dos refugiados no Brasil (ACNUR, 2019), é possível constatar que, apesar de a maioria dos refugiados serem integrados em algum aspecto na nossa sociedade, muitos ainda estão totalmente deslocados, demonstrando o déficit ainda presente na integração sociocultural dos refugiados.

“A grande maioria dos entrevistados (71,5% do total de 477 informantes) não participa nem é membro de nenhuma associação. Dentre aqueles 136 refugiados que participam de uma ou mais entidades, temos as associações de migrantes e/ou refugiados em primeiro lugar, com 56 casos (41,2% desse total). À exceção dessa, outros tipos de associações – acadêmicas, sindicais, de moradores, etc. – foram muito pouco mencionadas. (...) Não obstante, 114 entrevistados (23,4%) permanecem circunscritos aos seus ambientes natais e/ou domésticos (ou sem participar de atividade alguma), demonstrando aqui que há ainda muito caminho a percorrer em termos de integração para parte significativa dos refugiados hoje instalados no Brasil.

Em relação à cultura brasileira, a música é conhecida por 88% de nossa amostra enquanto as telenovelas e filmes são conhecidos por 58% e 54%, respectivamente, dos refugiados entrevistados. Em seguida temos livros e teatro conhecidos por 35% e 27% de nossa amostra. Enquanto música, telenovelas e filmes são produtos culturais bastante acessíveis e baratos - através da televisão aberta e das rádios, etc. - chama a atenção o interesse pela literatura e pelo teatro que são as manifestações culturais de mais difícil acesso devido ao preço das entradas.” (ACNUR 2019)

Com base nesses dados é possível observar os diversos aspectos da falta de integração e dificuldade de adaptação, nos âmbitos cultural, financeiro, familiar e outros, que serão detalhados mais adiante. O aspecto cultural também ajudará no desenvolvimento das etapas finais do projeto, com a análise dos meios que melhor incluem as duas partes, refugiados e universitários.

O conceito de refugiado apresenta a sua situação essencial de vulnerabilidade: “A partir de meados do século XX, uma pessoa refugiada se define não em função de sua nacionalidade, mas sim em função de ter “(...) fundados temores de ser perseguida por motivos de raça, religião, nacionalidade, pertencimento a determinado grupo social ou opiniões políticas, encontrar-se fora do país de sua nacionalidade e que não possa ou, em virtude desse temor, não quer valer-se da proteção desse país, ou que, se não tem nacionalidade e se encontra fora do país no qual tinha sua residência habitual em consequência de tais acontecimentos, não pode ou, devido ao referido temor, não quer voltar a ele.”

A definição da América Latina ainda foi complementada pela Declaração de Cartagena sobre os Refugiados de 1984, que acrescentou: “(...) também como refugiados as pessoas que tenham saído de seus países porque sua vida, segurança ou liberdade tenham sido ameaçadas pela violência generalizada, agressão estrangeira, conflitos internos, violação massiva dos direitos humanos ou outras circunstâncias que tenham perturbado gravemente a ordem pública”. Esta definição regional foi considerada por 15 países latino-americanos no momento de adoção de sua normativa interna, entre eles o Brasil.” Estes conceitos nos apresentam a realidade dos problemas pioneiros que fizeram os indivíduos se tornarem refugiados, a real raiz da situação enfrentada. Ao tentar amenizar o problema da dificuldade de integração e adaptação é preciso manter em vista os problemas, traumas e dificuldades que os trouxeram até aqui, e que influenciam diretamente o problema, comprometendo a individualidade e o bem-estar dessas pessoas.

Em termos jurídicos, a Lei Brasileira sanciona ações adequadas para uma boa habitação dos refugiados no Brasil. Porém, nem sempre ela é colocada em prática de maneira ideal, especialmente quando se tratam de ações que dependem mais dos membros da sociedade do que dos órgãos. “Dentro das boas práticas incorporadas na normativa brasileira sobre refugiados é importante ressaltar as seguintes: 1. A proteção internacional dos refugiados se assume como uma política de Estado; 2. Incorporação de uma definição de refugiado mais ampla; 3. Estabelecimento de um órgão colegiado para a determinação da condição de refugiado; 4. Participação de representantes da sociedade civil dentro do órgão nacional para a determinação da condição de refugiado; 5. Regulação dos direitos e obrigações dos refugiados, incluindo o direito ao trabalho para os solicitantes de refúgio; 6. Assistência administrativa para os refugiados, 7. Busca de soluções duradouras e a participação do Brasil como país emergente de reassentamento.” (CARLOS, Juan. 2010). As dificuldades enfrentadas pelos refugiados se encontram, ora nas áreas cinzas do seu cotidiano em que estas leis não cobrem, ora pela falha na execução da lei, mostrando-se fundamentais os esforços conjuntos entre os membros da sociedade incentivados pelo design de experiência, juntamente com o empenho dos órgãos públicos na execução das suas leis.

Para tanto, a Universidade de Brasília será utilizada como foco de estudos, experimentação e aplicação do projeto, como um grupo que representa a sociedade, com potencial para abraçar e integrar o refugiado. O ambiente universitário mantém uma rotatividade de pessoas que serão parte importante do futuro profissional do país, com suas diversas áreas de atuação e abertura ao aprendizado – inerente do ambiente em que se

encontram. Essa decisão também considerou o fato de a UnB ser um facilitador na aplicação do projeto, tanto pela proximidade local quanto pela amostra reduzida e, inclusive, pela presença de outros projetos de diferentes temáticas que envolvem a causa dos refugiados, que podem ser de algum modo analisados, aproveitados ou integrados entre si.

## **1.2. Objetivos**

O objetivo deste projeto é proporcionar, por meio do design de experiências, ações e projetos que promovam uma melhor adaptação e integração do refugiado em nosso contexto na cidade de Brasília e arredores. A integração do refugiado será feita por meio de ações e produções executadas por ferramentas de design que criem pontes entre os estudantes universitários e os refugiados do Distrito Federal. Primeiro foram colhidas e analisadas referências bibliográficas a respeito do tema (refugiados e universitários), para embasar o projeto. Em seguida, foram realizados estudos de caso que, unidos, vão gerar formas de pensar e articulações fundamentadas no design, para construir um caminho de solução do problema. Finalmente, foram planejadas as ações de design de experiências – resultado do estudo, seguida da análise do impacto dessas ações no mundo.

## **1.3. Problema e pergunta de pesquisa**

Como o design pode contribuir para diminuir o impacto e melhorar a adaptação da situação dos refugiados no DF? É possível construir ações integrativas entre os refugiados no Distrito Federal e a sociedade, em particular com a comunidade universitária?

## **1.4. Justificativa/motivação de pesquisa**

A relevância do trabalho está na observação da presença de refugiados no Distrito Federal e a baixa percepção da população em relação a essa realidade. Assim, é importante que criar movimentos para essa conscientização, seguida de uma ação de integração, que possa ser desenvolvida entre os refugiados e os alunos da Universidade de Brasília, por se tratar de um público mais próximo e em situação de diversidade.

A necessidade de conscientização começa pela observação de que, no período atual, existe uma tendência de o sentimento de dever – tanto em relação às atividades quanto em relação ao outro – ter dado lugar ao sentimento de poder, que canaliza nosso olhar para nós mesmos e nossa capacidade. Antes de integrar é necessário que o problema seja melhor analisado, e que exista uma empatia na compreensão e posterior amenização. A geração

*millennial* enfrenta o problema da cultura da multitarefa, que leva à hiperatividade. Ela considera a cultura de multitarefa como vantajosa e produtiva, enquanto na verdade, estamos perdendo a capacidade de foco e dedicação exclusiva ao que nos é proposto. Ganha espaço a necessidade selvagem e talvez retrógrada de querer fazer mais coisas em menos tempo, gerando superficialidade. “Só o demorar-se contemplativo tem acesso também ao longo fôlego, ao lento. Formas ou estados de duração escapam à hiperatividade. (...) Sem esse recolhimento contemplativo, o olhar perambula inquieto de lá para cá e não traz nada a se manifestar.” (HAN, Byung-chul. 2015).

A hiperatividade da nossa época está fazendo se perder o contemplativo e a profundidade do pensamento. O pensar e o agir regridem ao patamar de trabalho, fazendo com que o homem esteja reduzido a uma espécie de animal trabalhador, que produz continuamente e não é capaz de pensar, se tornando automático e extremamente passivo. “Assim, Arendt vê a modernidade, que começou inicialmente com uma ativação heroica inaudita de todas as capacidades humanas, findar numa passividade mortal.” (HAN, Byung-chul. 2015). Estes problemas intrínsecos e inerentes ao nosso tempo revelam a urgência em mudar a raiz do pensamento social. Isso para gerar um sentimento real de comunidade, que está sutilmente sendo perdido. O Design de Experiência tem potencial para enfrentar o problema de frente, gerando uma atitude comunitária essencial para melhoria desta situação, com empatia e sensibilização.

Acima de qualquer especulação, será observada a real situação de vulnerabilidade do refugiado, para criar ações o mais eficazes possíveis, agindo diretamente nos pontos mais sensíveis da realidade deste contexto e observando os obstáculos que eles enfrentam na sua integração com a sociedade. Neste caso, o nicho de ação será apenas a cidade de Brasília. mas para a melhor compreensão da situação serão analisados dados referentes ao Brasil:

“Pouco mais da metade dos refugiados entrevistados (53,6%) tinha algum conhecimento prévio do Brasil antes de migrar contra 46,4% que declararam não ter conhecimento algum. Contudo, a grande maioria (87,2%) solicitou refúgio apenas no Brasil. Por outro lado, menos da metade dos refugiados entrevistados admitiu ter sofrido algum tipo de discriminação (200 ou 41%). Dentre esses 200 que sofreram algum tipo de discriminação, o fato de ser estrangeiro foi o motivo mais citado para 147 deles (73,5% de 200). O fato de ser negro (atos racistas) aparece em segundo lugar (104 ou 52%). Como vimos que os congolese, segundo grupo de refugiados no Brasil, são majoritariamente negros, é possível afirmar que esse grupo nacional é o que mais sofre obstáculos aos processos integrativos. Por fim, 5 refugiados (12,5% desse grupo) daqueles que sofreram discriminação, vinculam o ato à sua orientação sexual, configurando assim o quadro de vulnerabilidade avançada dessa parcela da população de refugiados.” (ACNUR. 2019)

Os preconceitos inerentes à nossa própria cultura, relacionados a fatores independentes do estrangeirismo dos refugiados, muitas vezes são os principais problemas para a integração e o acolhimento do contingente de refugiados. Porém, o fato de esse grupo ser estrangeiro é o maior deles. Apesar de o nosso país ser reconhecido pelo seu acolhimento caloroso, é possível perceber que talvez exista uma máscara que encobre nossos reais preconceitos cotidianos com pessoas vindas de países com uma situação inferior ou mais problemática. É importante considerar o panorama apresentado acima como requisitos para a elaboração das ações que pretendem modificar essa situação de desconforto.

### **1.5. Metodologia utilizada**

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de dados relacionada ao refugiado no Brasil, assim como uma investigação da posição da sociedade em relação ao outro. Foram observadas também algumas leis sobre o assunto e matérias em relação à situação atual dos refugiados no Distrito Federal e os pontos em que estão concentrados, seguida de estudos sobre áreas do Design que possam contribuir para as ações de melhoria, para nortear as aplicações do projeto.

A partir da pesquisa ficou claro que, apesar de existirem diversos projetos pontuais que atendem necessidades específicas dos refugiados, eles ainda são um grupo pouco conhecido ou incluído pela comunidade brasiliense, apesar de sua presença forte e riqueza cultural. Por isso, foram definidas as ferramentas de design que melhor atenderiam essa demanda de integração, considerando o público e as dinâmicas sociais atuais.

Então, ficou definido para apresentação do problema o uso da plataforma do instagram em forma de página para apresentar a informação, e como ferramenta prática para criação de ponto de contato e promoção de integração foi desenvolvido um aplicativo voltado especificamente para esses dois grupos, brasilienses e refugiados.

Neste processo foi criado em primeiro lugar o naming “mais que refugiados”, seguido da identidade visual do projeto como um todo, juntamente com pesquisas de similares e concorrentes tanto para o instagram quanto para o app. Então houve o planejamento, processo criativo e programação dos posts da página, em paralelo com desenvolvimento de arquitetura da informação e wireframe do aplicativo. Finalmente foram projetadas as telas e fluxo do app, o protótipo, para para então serem discutidos os resultados.

## **2. Análise contextual**

### **2.1. Panorama geral da situação dos refugiados no Brasil**

Um refugiado é aquele que está fora do seu país por perseguição por raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas; ou por grave violação de direitos humanos tem que deixar seu país para buscar refúgio em outro. Então, ele se encontra em uma situação sensível ao vir ao Brasil, necessitando de diversas áreas de apoio. “No caso do Brasil, a Constituição Federal de 1988 declara em seu artigo 4º que o país é regido nas suas relações internacionais pelos princípios da ‘prevalência dos direitos humanos e da concessão do asilo político’” (CARLOS, Juan. 2010). A partir daí, é possível concluir que o nosso país possui uma boa política de recepção de refugiados, que é o motivo pelo qual recebemos um contingente expressivo. Assim, uma população que demanda um olhar mais cuidadoso.

É possível traçar o perfil de refugiados no Brasil por meio de dados recentes. Segundo a ACNUR, entre os maiores de idade, a faixa etária maioritária fica entre 18 e 49 anos. O conjunto de entrevistados origina-se majoritariamente da Síria, República Democrática do Congo, Angola e Colômbia. A maioria dos refugiados entrevistados é do gênero masculino, sendo metade casados e metade solteiros. 95% professam alguma religião e grande parte são negros ou brancos.

Em relação à escolaridade, 34,4% já concluíram o ensino superior. “Finalmente, a alta taxa de escolaridade apresenta-se como estímulo à continuação dos estudos no Brasil.” (ACNUR, 2019). Uma maioria de 79,5% tem renda inferior a R\$ 3000, o que demonstra uma carência financeira. Segundo a ACNUR, muitos declararam que a renda não é suficiente para cobrir as despesas correntes. A principal solução à insuficiência de renda é trabalhar mais, reduzir gastos com alimentação ou compras e realizar pagamentos a crédito, além da prática de solicitar empréstimos. Assim, 57,5% trabalha enquanto 19,5% está procurando emprego. A realidade se mostra complicada para os refugiados se manterem no Brasil, ainda que essa situação seja menos hostil do que em seus países de origem.

Analisar o perfil dos refugiados facilita a compreensão de suas realidades e contextos, e torna o projeto mais fiel à realidade, assim como mais empático e pessoal, possibilitando a obtenção de ações que de fato atinjam o cerne do problema, gerando um resultado mais humano. O objetivo não é apenas melhorar as estatísticas, mas sim afetar vidas, ainda que em um pequeno raio de ação.

## **2.2. Direitos aplicados**

A grande pergunta é como aplicar a estrangeiros as leis da forma mais justa. Nesse ponto é necessário se analisar os direitos humanos. Protegê-los e acolhê-los juridicamente é essencial para a manutenção da sua estadia como cidadãos, uma vez que existem demandas imediatas a serem supridas no momento de uma solicitação de refúgio. Assim, é importante a garantia de um direito inicial ao trabalho, a fim de evitar dificuldades e problemas posteriores. “Desde uma perspectiva de direitos humanos, certamente se pode questionar como se pode exercer plenamente o direito de asilo e a proteção contra a não devolução, se os solicitantes de refúgio não têm acesso ao direito ao trabalho para suprir suas necessidades mais imediatas enquanto se toma uma decisão sobre sua solicitação de reconhecimento da condição de refugiado. Com efeito, não outorgar o direito ao trabalho aos solicitantes de refúgio pode agravar sua situação de vulnerabilidade e propiciar sua exploração no mercado informal de trabalho”. (CARLOS, Juan. 2010)

“O tema dos refugiados não escapa dessa nova política internacional do país com amplitude de atuação humanitária. Vinculado juridicamente e comprometido politicamente em nível global e regional com o tema do refúgio, o Brasil se depara com a possibilidade de vir a se consolidar como um país de acolhimento. Entretanto, ao contrário das ações externas humanitárias, que não implicam nem a convivência permanente com estrangeiros, nem políticas públicas multidimensionais com orçamento do próprio Estado, a política para refugiados demanda ações internas que envolvem todas as esferas de governo (União, Estados e Municípios), além da sociedade civil organizada.” (CARLOS, Juan. 2010)

O fato de abranger mais de um país torna a política em relação aos refugiados mais complexa, mas é fundamental que internamente exista uma união entre todas as esferas do governo e da sociedade, para tornar o país de fato acolhedor. O Brasil vir a se tornar um país de acolhimento é reflexo da evolução desses aspectos, bem como da articulação entre eles. Neste projeto o foco está na organização de um pequeno nicho da sociedade civil de Brasília, uma cidade que tem um considerável número de refugiados e apenas ações pontuais para integrá-los.

## **2.3. Refugiados no Distrito Federal**

O Distrito Federal recebe um número considerável de refugiados, o que mostra o Comitê Nacional para os Refugiados (Conare). Segundo ele, atualmente há 26 mil pedidos em avaliação. “O último relatório do Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra) mostra que, entre janeiro e março de 2019, 174 pessoas pediram refúgio no Distrito Federal. A unidade federativa ocupa hoje a quinta colocação entre as que recebem mais refugiados no

país, segundo levantamento do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (Acnur-ONU)". (Marina Machado, Correio Brasiliense, 2019).

A presença marcante de refugiados em Brasília é confirmada por alguns projetos que já acontecem em diversas áreas ao longo de Brasília, muitas vezes desconhecidos, mas que colaboram com a facilitação na adaptação. Um exemplo é o curso de português para solicitantes de refúgio e refugiados, oferecido gratuitamente pelo Núcleo de Ensino e Pesquisa em Português para Estrangeiros (NEPPE), em parceria com o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR) e seu parceiro no Distrito Federal, o Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH) a esta população que vive em Brasília "O formato é inovador, porque vamos trabalhar questões específicas à inserção deles no mercado de trabalho, como noções de direitos básicos, documentação, preenchimento de formulários e simulação de entrevistas de emprego", explica Lúcia Maria Barbosa, diretora do NEPPE".

Segundo Júlia Tavares/ACNUR, de Brasília, "outras duas iniciativas semelhantes à desenvolvida na UnB estão em andamento no Distrito Federal. As aulas são oferecidas pelo IMDH com o apoio de professores voluntários. No Varjão, uma comunidade próxima do Plano Piloto de Brasília, cerca de 20 alunos se organizam em duas turmas e estudam o idioma português numa sala cedida pela Casa São José, da Paróquia de Nossa Senhora do Lago. Em Samambaia Norte, a procura foi ainda maior: 50 jovens se inscreveram e foram divididos em três turmas, de acordo com o nível de conhecimento do idioma".

Em se tratando de capacitação profissional, em fevereiro foi concluída em Brasília uma profissionalização promovida pelo Ministério da Justiça e da Segurança Pública (MJSP) para refugiados e solicitantes de refúgio. Essa ação se constituía em um curso de garçom da Escola do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), e participaram alunos venezuelanos, camaroneses, ganeses e brasileiros. "O treinamento do SENAC enfatizou a importância da integração dos migrantes na sociedade brasileira. A turma incluiu estudantes brasileiros e adaptou as aulas para atender às necessidades específicas de idioma e de diferenças culturais". (Nações Unidas Brasil, 2019)

Além disso, em 2018 foi inaugurada em Brasília uma casa de apoio a imigrantes e refugiados chamada Casa de Direito, coordenada pela Cáritas Brasileira, que oferece todo tipo de apoio e acolhimento em diversas áreas para amenizar o impacto e diminuir as dificuldades na chegada dos estrangeiros a Brasília. "Uma equipe com psicólogos, assistentes sociais, educadores e advogados vai oferecer atendimento jurídico, acompanhamento psicossocial e capacitações profissionais. No local, estrangeiros poderão ter aulas de língua portuguesa,

cultura brasileira, legislação trabalhista, economia solidária, empreendedorismo e inclusão digital – tudo de graça”. (Luiza Garonce, G1 DF, 2018). A Cáritas também oferece ajuda com moradia e solicitação de refúgio, acompanhando os migrantes junto aos órgãos, em seus processos.

A partir dessas informações é observado que o Distrito Federal, além de receber uma quantidade considerável de refugiados, também recebe esforços de pessoas de algumas áreas de atuação, ou até de organizações especificamente voltadas à situação de refúgio, que contribuem para ajudar de alguma forma no estabelecimento e adaptação dos refugiados em Brasília. Tais esforços, unidos, poderiam gerar uma grande cadeia que traga tanto visibilidade quanto o suprimento das carências dos migrantes em todos os aspectos, e não apenas de uma ótica específica.

Todos esses dados foram especialmente importantes para definir o rumo do presente projeto. Tanto para conhecimento sobre as iniciativas já existentes quanto para garantir a criação de algo relevante que não fosse colidir com projetos semelhantes, mas fortalecer e encorajar os que já existem.

#### **2.4. Dificuldades de integração**

Duas das primeiras e mais práticas dificuldades enfrentadas pelo refugiado são a integração jurídica, para estabelecimento no país, e o idioma, para comunicação. O Brasil tem processos muito burocráticos e uma língua complexa, o que representa uma barreira inicial impactante, como afirma Gilberto Rodrigues: “o português, como idioma preponderante e conector de toda a população brasileira, é para o Brasil um importante elemento de unidade, mas para os estrangeiros significa muitas vezes uma barreira. (...). A falta de um ambiente internacional nos grandes centros urbanos, que se refletiria em placas e indicações bilíngues e/ou trilingues em equipamentos públicos, gera dificuldades para os estrangeiros em geral que residem no país. A saída – aprender o português – depende muito mais de programas da sociedade civil do que do Estado, ainda muito tímido nessa questão”. (RODRIGUES, Gilberto. 2010)

Em relação à dificuldade jurídica, frequentemente o que ocorre é pelo desconhecimento dos refugiados sobre os seus direitos, devido à inserção abrupta em um novo país, cultura e contexto político. “Parcela bem significativa de nossa amostra de informantes, 33%, não está integrada juridicamente porque desconhece qualquer dever ou direito ligado à sua condição.

Por outro lado, 1/3 afirmaram conhecer parcialmente seus direitos e apenas 1/3 declaram conhecer de fato seus direitos e deveres”. (ACNUR. 2019)

## **2.5. Refugiados no âmbito acadêmico**

O lugar principal da aplicação do projeto será a Universidade de Brasília. Portanto é importante conhecer um pouco a respeito da contribuição acadêmica ao longo do Brasil acerca dos refugiados, assim como na própria UnB. A ACNUR criou em 2003 a Cátedra Sergio Vieira de Mello, a fim de envolver mais as universidades latino-americanas atividades voltadas à política de refugiados.

“No âmbito acadêmico, algumas universidades e instituições de ensino vêm despertando o interesse pela questão dos refugiados, tanto como tema de difusão e ensino, quanto como tema de pesquisa e de extensão. Com referência às Universidades, o I Seminário Nacional Cátedra Sergio Vieira de Mello, realizado em 2010, mostrou não apenas que existem boas práticas do mundo acadêmico voltadas aos refugiados, como também indicou o grande potencial das universidades como parceiras da integração local solidária”. (RODRIGUES, Gilberto. 2010)

Na Universidade de Brasília, como apresentado anteriormente, existem ações de ensino gratuito de línguas para refugiados, além de pesquisas e projetos pontuais de estudo ou integração, que unidos vão aos poucos melhorando a realidade desses estrangeiros. O intuito deste projeto é agregar, complementar, ou até unificar, para aumentar o alcance e a eficácia dessas atividades.

## **2.6. Perfil da sociedade**

A sociedade contemporânea está envolvida em uma cultura feroz da produtividade, e o design tem o potencial para solucionar alguns problemas. Nesse sentido Han coloca muito bem que a velocidade do nosso tempo nos leva a um cansaço que nos impede de pensar no outro, de interagir, e volta nosso olhar apenas para nós mesmos. “O excesso da elevação do desempenho leva a um infarto da alma. O cansaço da sociedade do desempenho é um cansaço solitário, que atua individualizando e isolando.” (HAN, Byung-chul. 2015).

O que falta entre nós e os refugiados é o despertar para esta situação tão real e incidente, mas ao mesmo tempo tão escondida, e o design gráfico, extremamente visual, pode apresentar essa realidade a uma pequena, mas ativa parcela da sociedade: os universitários. Dessa forma, o objetivo é trabalhar para que o projeto seja capaz de gerar pequenas, porém relevantes transformações, como será demonstrado adiante.

### **3. O potencial de contribuição do design**

O Design possui ferramentas específicas para solucionar determinados problemas. Design de experiências, design thinking e design de serviços entram com suas bases teóricas e metodológicas, abrindo caminho para a aplicação do design em sua materialidade, como o design gráfico, editorial, de produto, UI/UX, entre outros. O problema a ser tratado nessa pesquisa é a falta de percepção em relação aos refugiados em Brasília por parte da sociedade, especificamente por alunos da UnB. Dessa forma, essas ferramentas basilares do design serão estudadas para subsidiar a execução de projetos de design, com potencial para contribuir de forma prática na percepção e amenização do problema pelos alunos da UnB.

“Na prática, o design busca identificar, sob diversos aspectos da vida das pessoas, problemas e necessidades latentes que possam ser usados para inspirar a geração criativa de artefatos. As necessidades e problemas das pessoas mudam à medida que seus ambientes de vivência social, tecnológica e econômica se transformam. O design responde ao surgimento de novos ambientes e necessidades dos usuários” (STICKDORN, Marc. 2010).

Um conceito importante a ser analisado é o da estética, voltado para a vida e a cultura, que trata de nossa capacidade de compreender e sentir o mundo, de modo afetivo e olhar suave. Ela também está inserida e faz parte das vivências e do mundo e, assim, as mediações da cultura executadas por essa vivência geram nossas formas de agir em relação às experiências diárias e comuns da vida. A estética também é um conceito que pode estar relacionado à experiência de compreender o mundo à nossa volta.

“Derivada do termo grego *aisthesis*, estética significa a capacidade de sentir o mundo, compreendê-lo afetivamente, como exercício das sensações. É por meio dessa dimensão – que não se restringe, portanto, à filosofia da arte – que estamos inseridos esteticamente no mundo, uma vez que “[...] é na experiência individual de cada corpo – seu modo de sentir, de ser afetado – que as formas de mediação da cultura contribuem na formação das formas de lidar com a experiência imediata da vida” (ibidem, p. 183)”. (Beccari e Bedore. 2018)

O design, mais do que oferecer uma reflexão pronta, desempenha principalmente um papel importante nas nossas variadas formas de compreensão do mundo. A compreensão é também um ato criativo, ela incita constantemente o processo de criação, recriação e mediação de sentidos, que desenvolvem novas e variadas interpretações, de acordo com o indivíduo receptor, o público desse design. Consumidor e projetista experienciam um artefato do ponto de vida da sua visão de mundo, o que confere ao objeto uma ressignificação a cada leitura, como mostra Beccari, Portugal e Padovani: “...o design, como uma forma de

mediação, atua para além da experiência de “uso”. ao projetá-los. Não porque o design possa induzir-nos a seguir ou imitar determinada conduta de vida, mas porque, no embate com suas “articulações simbólicas” (BECCARI, 2016), somos incitados a forjar um sentido para as ocasiões, para nós mesmos e para o mundo” (Marcos Beccari, Daniel B. Portugal, Stephania Padovani. 2017).

Ainda segundo Beccari (2017), o design é o modo como participamos narrativamente de um mundo que não pode ser separado dos sentidos, afetos e aparências. O design não trata especificamente de si mesmo e de sua composição ou conceito. Ele se volta para o que o observa e busca compreendê-lo. Por isso, o visual e a vivência devem andar juntos, paralelamente.

Em seguida, serão estudadas duas ferramentas de design que apresentam características relevantes, com potencial para transformar o problema da invisibilidade dos refugiados no Distrito Federal, bem como de sua relação interpessoal com as pessoas que habitam a região. Será estudada também a relação entre o próprio conceito de Design com o problema em questão, para, em seguida, aplicarmos tais ferramentas de forma adequada no processo subjetivo do fazer design, encontrando assim a ferramenta objetiva ideal para amenizar tal problema.

A tríade principal do projeto é, em primeiro lugar, considerar a experiência e as vivências dos refugiados e dos universitários da UnB para, em seguida, utilizar o design de forma adequada para respeitar e aproveitar essas vivências contrastantes, de forma a uní-las em um objetivo comum. Em terceiro lugar, criar artefatos que amenizem o problema, por meio de um design visual, articulado e bem projetado.

Essa capacidade de mediação do design, que vai além do uso e função em si, mas molda nossa maneira de sentir o mundo, como pontuou Beccari, é um dos aspectos a serem amplamente explorados pelo projeto, independente da ferramenta a ser utilizada.

### **3.1. Design de Experiências**

O design de experiência é um campo que tem muito a contribuir com o problema dessa pesquisa. É por meio de algum estímulo experiencial que um indivíduo pode perceber uma situação que não lhe chama atenção de imediato, se sensibilizar, e dar o primeiro passo para a mudança. É na experiência de usuário que pode surgir a possibilidade de se contribuir para modificar determinada situação. Isso acontece por meio de alguma ferramenta ou intervenção

de design que o instigue, estimule e possibilite a ter um novo olhar sobre esse algo, que necessita ser modificado.

Por isso, essa pode ser a porta de entrada de muitos indivíduos que percorrem a UnB, em direção à percepção de um grupo que não é visto, não incomoda, não tem voz, mas que existe, tem dificuldades e problemas diários. Este grupo precisa das pessoas ao seu redor para se estabelecerem de forma minimamente digna no nosso país, para onde foram obrigados a fugir, e o design de experiências será utilizado para construir ações nesse sentido.

A experiência acontece de formas diferentes com cada indivíduo, já que não se trata apenas dos estímulos externos, mas também dos internos. Isso porque cada pessoa tem a sua vivência e subjetividade, uma carga de experiências prévias que a levam a determinadas reações e sentimentos em relação a um estímulo. Por isso, é necessário extremo cuidado ao desenhar a jornada de experiência de um usuário em relação a uma interação, para que não exista a possibilidade de resultados inesperado.

“Experiência é um fenômeno individual que ocorre na mente de um indivíduo, resultado do processamento de um complexo conjunto de estímulos externos e internos, e dependente das interpretações subjetivas inerentes de cada pessoa. Já o Design Experiencial busca entender e preencher as motivações humanas e emocionais dos usuários, além das preocupações racionalistas já exploradas pelo design tradicional” (BUCCINI e PADOVANI, 2005).

Segundo o Experience Design do American Institute of Graphic Arts - AIGA (2001), o Design Experiencial tem como característica possuir uma abordagem mais ampla que o design tradicional, se esforçando para criar experiências e não somente produtos e serviços. Ele também observa o ciclo completo de vida da relação entre um produto e seu usuário, além de criar uma relação com seres humanos individualmente, e não com uma massa de consumidores. O Design Experiencial se preocupa em criar um ambiente que conecte o usuário emocionalmente e agregue valores às suas experiências, se baseando nas disciplinas tradicionais do design e também nas pouco utilizadas na criação de produtos, serviços e ambientes (BUCCINI, Marcos. 2008).

O foco deste trabalho é voltado a problemas reais de indivíduos que precisam muito mais que um produto atrativo ao mercado, ou de mais um projeto visualmente atrativo. Nesse caso, o objetivo está relacionado a conhecer as necessidades desse grupo e amenizar seus problemas com as ferramentas que o design é capaz de oferecer. É esse cenário que o Design Experiencial tem potencial para transformar.

“Todos os seres humanos possuem necessidades inatas, que se tornam reconhecíveis, muitas vezes até explícitas, mediante estados de tensão, resultantes de alguma deficiência, ou

carência que deve ser suprida. (...) O Design Experiencial é entendido como sendo a prática do design que busca não somente atender às necessidades imediatas e objetivas do usuário, mas entender e preencher as motivações e aspirações humanas em relação ao produto, estando relacionado às pequenas e grandes experiências da vida. Os fatores ligados à experiência são bastante subjetivos e dependem de vários aspectos dinâmicos, ainda difíceis de serem previstos e mensurados pelo profissional de design, como por exemplo: experiências passadas, gostos e idéias que mudam com o tempo e situações da vida de cada indivíduo (JÄÄSKÖ et al., 2003)” (BUCCINI, Marcos, 2008). Finalmente, o design pode se tratar do humano e suas aspirações, e não apenas do unicamente rentável, comercial e visualmente agradável, mas também destas coisas. Unidas, elas trazem um resultado humano, eficiente, sustentável, estético e significativo pra sociedade.

### **3.2. Design Thinking e de Serviços**

Ainda estreitamente conectado com o design de experiência, que usa ferramenta ou intervenção de design para instigar, estimular e gerar um novo olhar no receptor, assim também funciona o design de serviços que, com foco sempre em pessoas, é o responsável por conectar todo o processo de forma humana e empática, unindo as etapas para um resultado eficaz, também convergindo em uma melhor experiência.

Antes de começar a desenvolver um projeto na prática, é essencial a estruturação do design de serviços. Ele vai servir de base para todo o processo, de modo que o resultado final seja uma conexão entre infraestrutura, usuário, comunicação, empresa e viabilidade, para haver eficácia na resolução do problema, com foco nas pessoas envolvidas no processo e suas relações.

“O design thinking de serviços é focado não nas organizações, mas sim em seres humanos, e busca encontrar formas de ajudar organizações e *stakeholders* a cocriarem valor. Este ensaio mostra como alguns dos conceitos fundamentais do marketing sustentam o design de serviços, além de sugerir onde as práticas de design podem contribuir com o marketing. [...] Hoje, sabe-se que um aspecto central do design de serviços é entender o valor e a natureza das relações entre pessoas e pessoas, entre pessoas e coisas, entre pessoas e organizações e entre organizações de diversos tipos” (Lucy Kimbell, 2010).

O problema dessa pesquisa é a baixa percepção dos brasileiros da presença significativa de refugiados no Distrito federal, seus obstáculos de vivência em um país que não é o seu de origem e, por fim, suas dificuldades de integração social, jurídica e trabalhista. Por isso, o design de serviços será a ferramenta para iniciá-lo no processo da busca por amenizar esta situação, e o impacto que uma pessoa sofre ao ser bruscamente inserida nela.

Para colocar esta ação em prática, o primeiro passo é entender os cinco princípios do design thinking de serviços. Ele é centrado no usuário, por isso tudo deve ser testado pelo cliente e para ele; é cocriativo, então todas as áreas tem que ser incluídos no processo; é sequencial, sendo visualizado como uma sequência de ações inter-relacionadas; é evidente, serviços intangíveis precisam ser visualizados de forma física e é holístico, de modo que o ambiente total de um serviço tem que ser levado em consideração (STICKDORN, Marc. 2010).

Além desses princípios, o primeiro ponto a ser observado, especialmente neste projeto que lida diretamente com inquietações profundas de seres humanos, é que o design de serviços deve ser entendido como ferramenta que desempenha um papel importante para mudar antigas percepções, assim como noções preconcebidas sobre criatividade e, especialmente, ilustrar de forma ativa a aplicação social significativa e mais ampla do design, envolvendo mais pessoas no processo de design (ANDREWS, Kate. 2010). Por isso, a intenção deste projeto é justamente mudar percepções previamente construídas, como as observadas mais acima por Byung-chul Han, que estão enraizadas na sociedade. O design aqui vai apresentar uma nova realidade, a dos refugiados, que apesar de pouco conhecida está muito presente a nossa volta, além de trazer ferramentas que irão possibilitar a participação ativa nesse meio.

O Design Thinking de Serviços trouxe uma compreensão mais abrangente e empática do processo de design, da sua influência na resolução de problemas reais da sociedade. Os designers passaram a pensar mais em como resolver problemas do dia a dia de pessoas comuns e reais, entendendo primeiramente o problema em si e suas ramificações, fazendo um estudo prévio, para garantir a relevância de um produto final ou resultado que atinja o seu objetivo. Foi ressaltada a importância de não ser o produto pelo produto, e isso é o cerne do que este projeto deseja alcançar enquanto design solucionador do problema de adaptação dos refugiados.

“Com a evolução da demanda, da compreensão e do valor do design thinking, uma massa de designers motivados por causas sociais tornou-se ainda mais unida. Pensando de maneira muito diferente sobre o design, eles estão usando processos estratégicos para dar conta de questões críticas, tais como sustentabilidade, desemprego, saúde mental, falta de moradia e miséria.

O emprego do processo de design para dar conta de uma questão social ou com a intenção de melhorar vidas humanas é conhecido como design social. Embora o termo seja usado em uma variedade de contextos e, subsequentemente, empregado de maneiras muito diferentes, o design social existe como uma forma de pensar sobre o quê, o porquê e o modo como o design (produto e/ou processo) pode abordar (ou de fato aborda) as necessidades em constante mudança de uma sociedade.

Embora os designers venham trabalhando, por muitos anos, com uma consciência social, com o objetivo de mudar as percepções da sociedade, a evolução desta prática parecia anteriormente embrionária e insustentável. As metodologias de co-design, inovação social e design de serviços expandiram dramaticamente a aplicação do “design thinking”, dando impulso e estabilidade ao movimento de design social. É possível argumentar que, através dessas novas metodologias, os designers estão comunicando melhor o valor de seu pensamento criativo” (Kate Andrews, 2010).

A partir compreensão e aplicação dessas ferramentas, a etapa projetual do trabalho se torna mais palpável, além de, tendo sido feito todo o estudo e estratégia com base nelas, se torna mais fácil decidir qual produto final é mais voltado para amenizar o problema trazido aqui, e da melhor forma possível.

### **3.3. Reflexões sobre a necessidade do tipo de produto**

O projeto foi implementado por meio de uma página no *instagram* juntamente com um aplicativo. O *instagram* tem o objetivo de apresentar o problema ao público, por ser uma ferramenta grande alcance, que atinge a faixa etária que mais representa os universitários da UnB. As publicações foram feitas por meio de trios de posts representando diferentes países. Esses três posts juntos apresentam o país e sua cultura, o seu povo, e a situação que trás a necessidade de refúgio. A página é responsável por mostrar a trajetória do refugiado, de um ponto de vista que a sociedade não conhece, sobrepondo os estereótipos e apresentando a trajetória real, assim como seus dilemas e desafios cotidianos. Gera uma relação de pessoalidade, desperta empatia, gera incômodo e apresenta uma realidade pouco conhecida. Tudo isso para finalmente levar o público a um aplicativo que o ajude a contribuir de forma prática com a melhoria desta situação, por meio da experiência de troca e da viabilização do contato entre brasileiros e refugiados.

Já o aplicativo leva o público a estender essa interação com o problema dos refugiados, e não apenas a sentir o incômodo sem receber as ferramentas necessárias para agir de alguma forma. Ao prolongar o diálogo entre nativos e imigrantes, a situação dos refugiados fica mais perceptível e relevante na sociedade. Apesar de aumentar a exposição do jovem

estudante ao ambiente virtual, o aplicativo é um dos meios de interação mais difundidos e seguros, especialmente neste período de pandemia. O ideal é que o aplicativo gere uma relação de troca, onde nativo e refugiado possam adquirir bagagem cultural, motivando ambos a continuar nutrindo esta relação.

### **3.4. A pandemia**

O estado atual de pandemia em que o mundo se encontra revela dois pontos importantes para este projeto. O primeiro é o fato de que a nossa sociedade, que já é digital, está ainda mais presente tanto nas redes sociais quanto nos aplicativos e, especialmente, buscando maneiras de experimentar a cultura sem sair de casa. Neste cenário, passou a ser frequente realizar uma maior quantidade de trocas com outras pessoas, e adquirir novas experiências por meio da tela do celular, que é o veículo principal das ferramentas desenvolvidas neste projeto.

Em segundo lugar, o objetivo do projeto sempre foi amenizar o afastamento sociocultural entre nativos e refugiados, imposto por muitas barreiras como o preconceito e a ausência de intencionalidade. Porém, a quarentena fez com que essa realidade de afastamento chegasse a todos, tornando essa necessidade ainda mais iminente. O problema em relação aos refugiados agora também está na pele de todas as pessoas do mundo, sem distinção de cultura, geografia ou nacionalidade. A questão agora se tornou mais visível, tangível e relevante, e as ferramentas a serem utilizadas se tornaram mais expressivas e impactantes, com um maior alcance e engajamento, o que tem potencial para emprestar mais voz e relevância ao projeto.

## 4. Projeto Prático

### 4.1. Identidade Visual

O foco deste projeto está em dois aspectos: o humano e pessoal, e o geográfico e experiencial. Por isso, as imagens irão trazer rostos expressivos que representam os refugiados, de acordo com as etnias predominantes segundo os estudos, assim como os locais, em especial os de origem dos refugiados, também previstos na etapa de análises. Ambas as imagens representativas foram retiradas de bancos de imagens, por uma questão de logística e viabilidade, mas sem deixar de estabelecer uma ponte com a realidade apresentada na pesquisa.

A ênfase e linearidade visual foi configurada por meio da utilização de imagens do céu, que representa um ponto de contato entre qualquer país, região ou cultura. O céu é algo que, ao mesmo tempo, nos une por estar presente em qualquer lugar e demonstra a diversidade e individualidade de cada região de acordo com seu clima, altitude, etc. Assim, a paleta de cores foi inspirada em tons do céu durante o pôr do sol, que é um momento entre o dia e a noite, nem alegre demais nem dramático demais, um meio termo perfeito que demonstra o mistério a ser transmitido, assim como o equilíbrio entre as dificuldades e a beleza encontrada na trajetória de um refugiado.

**Mais que  
refugiados**



*Figura 1. Logotipo. Imagem da autora*

### 4.1.1. Tipografia

A tipografia tem grande importância para trazer a personalidade da marca, assim como para guiar toda a navegação em uma interface. Para a identidade visual do projeto, foi proposta a construção de um logotipo, construído com a fonte *gobold uplow*, que apresenta uma personalidade forte, porém com uma morfologia não muito rígida. Já para o projeto das telas de navegação do interior do aplicativo foi utilizada a fonte *Metropolis*, que é apropriada para uso em tela, harmoniza bem com os demais elementos e tem uma boa variedade de pesos, o que facilita na criação de uma hierarquia tipográfica para as camadas de texto.



Figura 2. Tipografia. Imagem da autora.

### 4.1.2. Paleta cromática

Como já foi mencionado, um dos pontos comuns entre diversos países do mundo é o céu e suas cores nos diferentes horários e estações. Assim essas foram as cores-base utilizadas como inspiração, que são o azul claro (dia), azul escuro (noite), laranja, rosa e roxo (pôr e nascer do sol). A partir disso foi criada uma paleta que foi em seguida adaptada para o universo digital, de forma que a situação e o contraste facilitem a navegação, ainda sim

mantendo a identidade visual coerente com os conceitos do projeto. Essa mesma composição cromática foi também utilizada no projeto dos *posts* do *instagram*, conferindo unidade à experiência como um todo.



Figura 3. Paleta Cromática. Imagem da autora.

## 4.2. Mídia social: Instagram

### 4.2.1. Sensações

A forma ideal de esta situação chegar ao mundo com potencial para realizar mudanças efetivas seria por meio de um feed de *instagram* – já que o acesso às redes sociais aumentou consideravelmente – e, de forma leve, amenizar essa tensão do distanciamento que está acontecendo. É o momento ideal para mostrar que esse distanciamento social trazido pela quarentena, que já é experienciado na pele pelos refugiados – mesmo fora do período de isolamento, torna essencial a troca de experiências. O ideal é, primeiramente, quebrar essa barreira por meio do mistério e da curiosidade; em segundo lugar gerar um sentimento de proximidade por meio da apresentação das vivências e mais profundamente transmitir a diversidade, alegria e riqueza cultural de ambos os lados. As dificuldades devem ser mostradas, mas representadas pela força e superação dos refugiados nessa situação, afinal, eles encontraram aqui o abrigo e a proteção que o próprio país não os deu.



Figura 4. Gráfico de sensações.

#### 4.2.2. Análise de sistemas similares

##### **Tira do papel (@tira.do.papel)**

É uma página que envolve criatividade e processos, que auxilia o projetista a vencer o perfeccionismo e começar a crescer organicamente nos seus projetos. Usa muito a criatividade para contar uma história por meio do carrossel em cada post, e assim ajuda o público a solucionar seus problemas de forma interessante e didática. É minimalista e profissional, convidativo, novo e interessante, e atrai o público jovem/adulto que é engajado em projetos próprios e se envolve com processo criativo. Cada postagem é um mini *storytelling* sobre determinado tema que, ao longo da página, apresenta uma grande e concisa história baseada no seu tema principal.

O tira do papel é uma página *clean* que, em um primeiro momento, transmite serenidade usando muito branco e cores mais suaves, portanto traz conforto e não muito dinamismo. Observando melhor e rolando o *feed*, ao ler o primeiro post já demonstra ser conciso e interessante, com uma excelente curadoria de conteúdos e dicas muito relevantes transmitindo o sentimento alegre de credibilidade e criatividade do perfil "se esse perfil postou algo, com certeza vale a pena ler". Por último, e depois de acompanhar o perfil, é possível perceber muita criatividade, personalidade e autenticidade – que faz com que o público se sinta engajado com o conteúdo em um sentimento de proximidade. Porém, não é um perfil que corre o risco de as pessoas perderem interesse, pois está sempre se renovando.

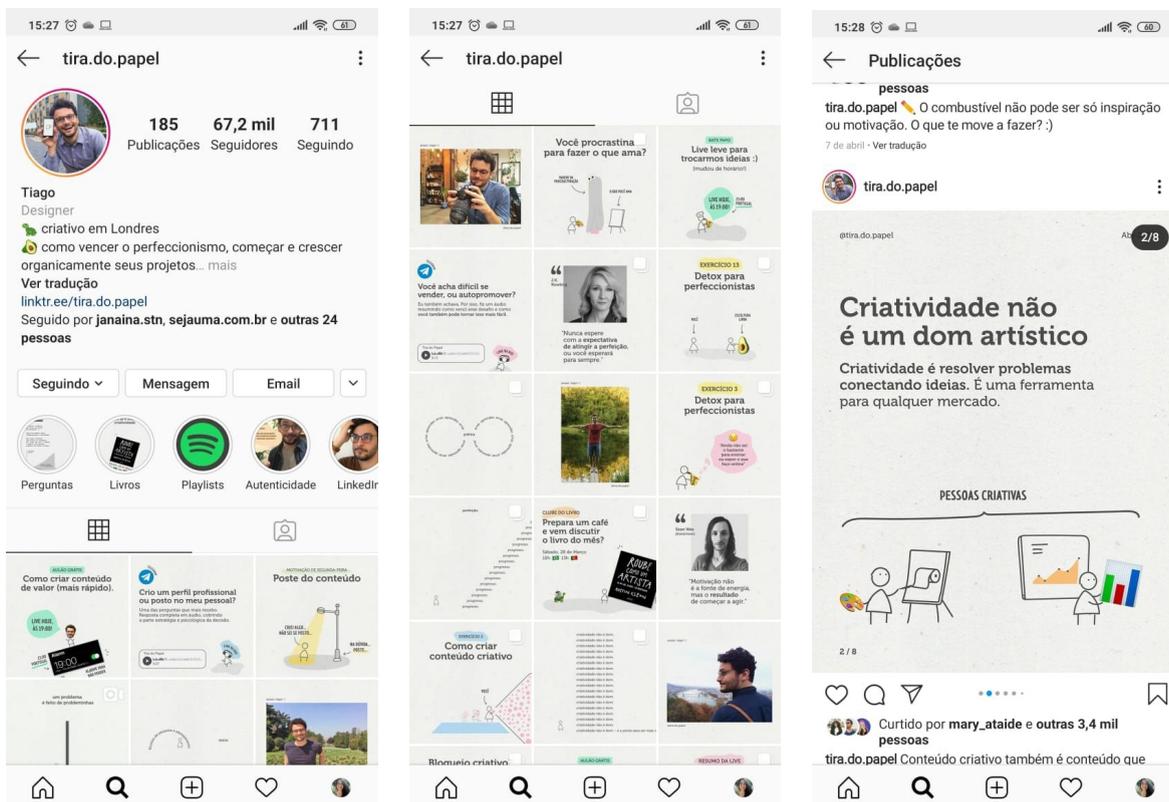


Figura 5. Telas da página Tira do Papel.

### Sublime Design (@sublime.des\_)

Produz e publica com frequência cartazes excelentes com um bom trabalho de manipulação de imagem e uso interessante de texto, de forma experimental e mais voltada ao surrealismo, sem deixar a desejar na transmissão da mensagem principal. As imagens da página circulam longas distâncias na internet por terem dois elementos que também busco no meu projeto: despertar a curiosidade para compreender melhor o foco do cartaz e o conteúdo envolvido trazendo apreciação estética com um design criativo e de qualidade técnica. A página atrai principalmente designers e cristãos, mas chega a um público jovem/adulto muito vasto pelo interesse despertado com a beleza das imagens.

Assim, a primeira sensação transmitida ao abrir a página é a de mistério, que desperta interesse e curiosidade, devido ao surrealismo apresentado, que trazem a vontade de se investir mais tempo ali. Em seguida, abrindo e observando os *posts* com calma vem o deleite, a apreciação dos detalhes, o sentimento de descoberta. É uma imersão em um novo universo de expressões, texturas, imagens e tipografia que combinados trazem um significado totalmente novo. A última camada é a sensação de desafio, em vários aspectos. Para os designers, o desafio em ver as várias possibilidades que a manipulação de imagem traz, o

desafio de se superar e de experimentar. Para os apreciadores, o desafio de se reinventar. Para os cristãos e as pessoas que se engajam pela mensagem, vem o desafio e a inspiração de se tornar melhor por meio daquela palavra. Para aqueles que são ao mesmo tempo cristãos, designers e apreciadores, é uma explosão de motivação.

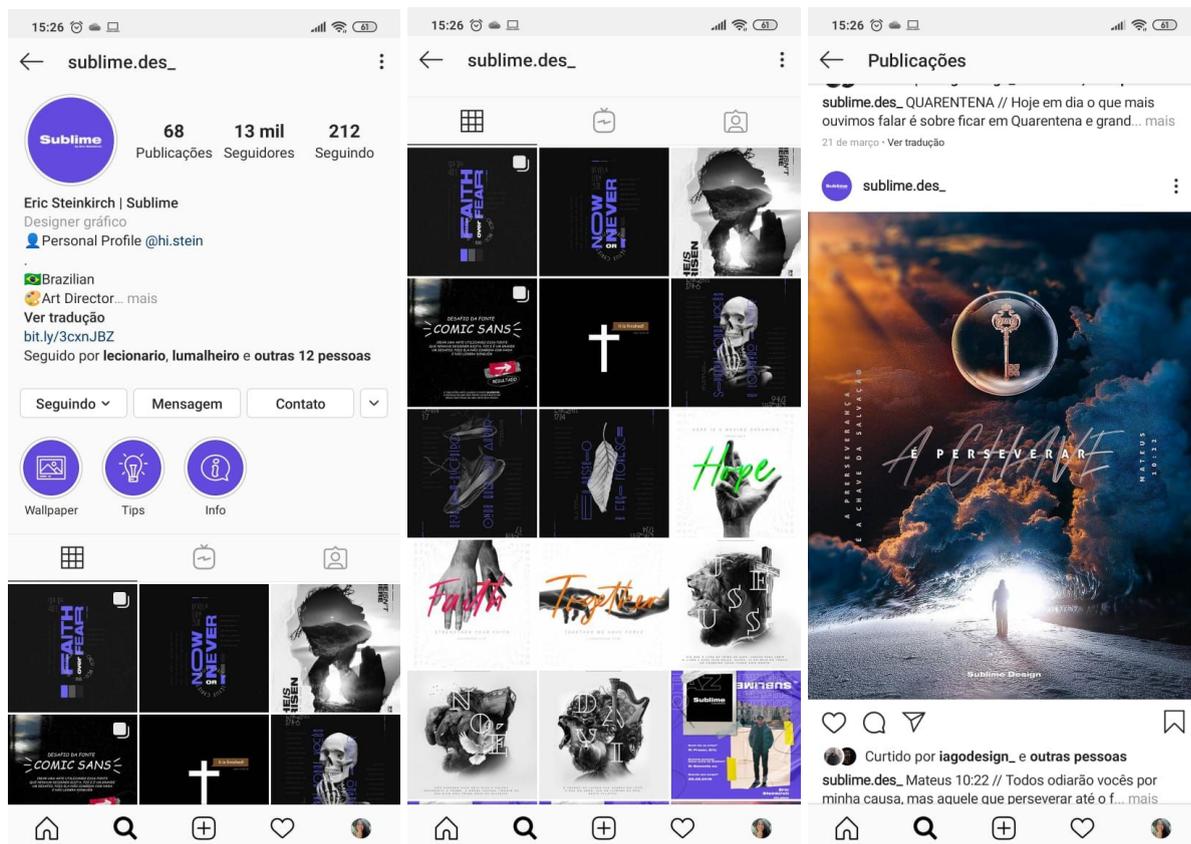


Figura 6. Telas da página Sublime Design.

### Change and Connection (@cncbr)

É uma startup de intercâmbio que usa o *storytelling* ao longo de toda a página para imergir o público em uma experiência de viagem enquanto navega pelo *feed*. É uma história que começa na primeira postagem e vai se desenvolvendo progressivamente.

A experiência de imersão em outra cultura e o sentimento de viagem são interessantes de trazer para o meu projeto, pois geram um envolvimento e engajamento maiores, tornando a própria experiência uma das recompensas retribuídas ao público.

Em um primeiro contato a página é divertida e alegre tanto pelo uso das cores quanto pelo mascote constantemente presente nas postagens, não deixando óbvio o real objetivo da página. Na rolagem do *feed* é forte o sentimento de identificação e pertencimento, já que é contado em forma de história sobre algo que de alguma forma todos se interessam: viagem. A

viagem acontece no próprio *feed*, é uma imersão que faz o público sentir que está em um novo lugar e nova cultura a cada post, por isso imersão é o sentimento mais profundo que esse perfil expressa. Ele faz o público literalmente entrar no tema através do texto que combinado com a imagem cria para nós uma história que podemos viver por meio dessa empresa, totalmente imersos como nos sentimos no instagram.

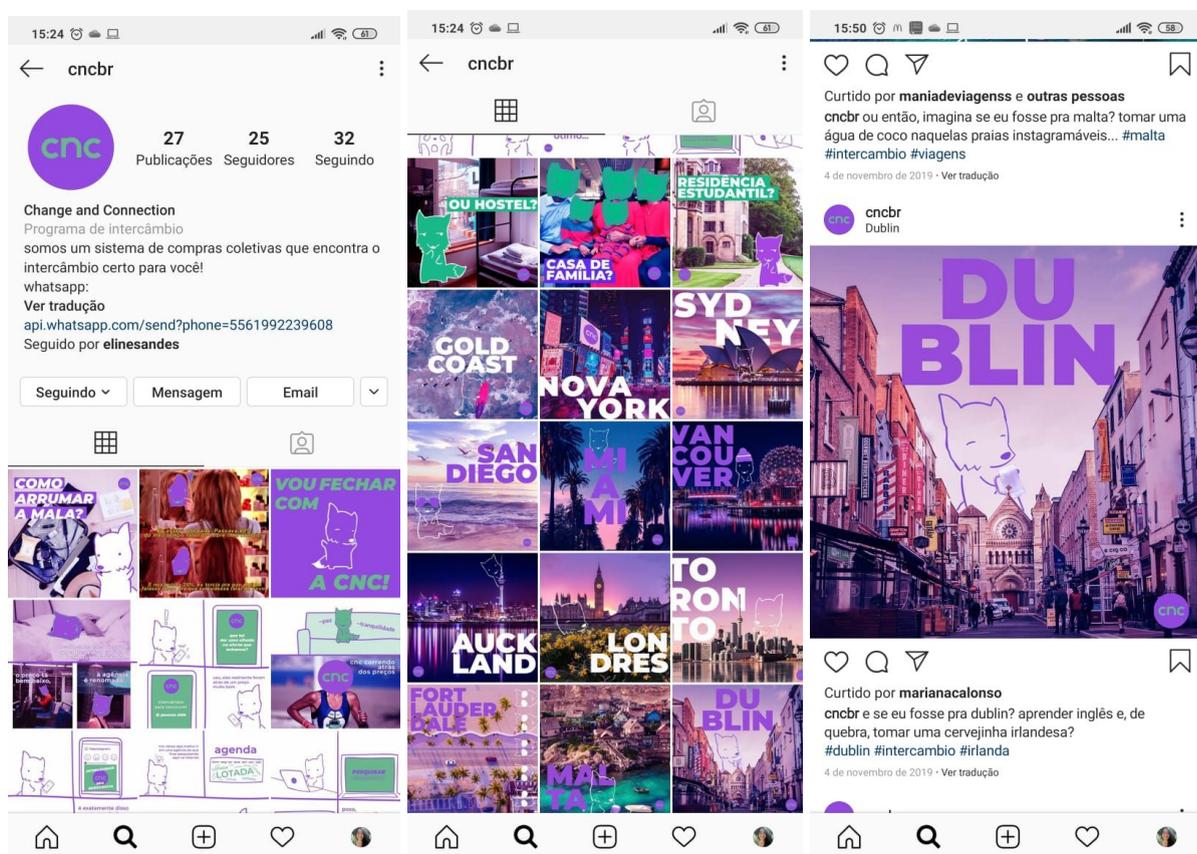


Figura 7. Telas da página Change and Connection.

#### 4.2.3. Instagram @maisque.refugiados

O objetivo visual do projeto é apresentar com sensibilidade a situação dos refugiados, despertando curiosidade por meio de cartazes enigmáticos que representam força, abrigo, alegria, mistério. As histórias e informações serão contadas por meio de trios de *posts* referentes a cada local do mundo de onde vêm os refugiados ao Brasil. Um post com a imagem (ilustrativa) de alguém daquele país, outro com a imagem do local e outra com algum dado, informação ou reflexão. As sensações transmitidas por cada trio estarão dentro do estudo de sensações e da paleta de cores escolhida (pôr do sol), mas com um peso maior na sensação que represente melhor aquele sentimento ou situação específica daquele local, como

detalhado abaixo. São trios alternados entre posts com pessoas (com características dos locais de onde vem os refugiados), locais (Países de onde mais chegam refugiados segundo pesquisa) e texto (dados, informações e reflexões).

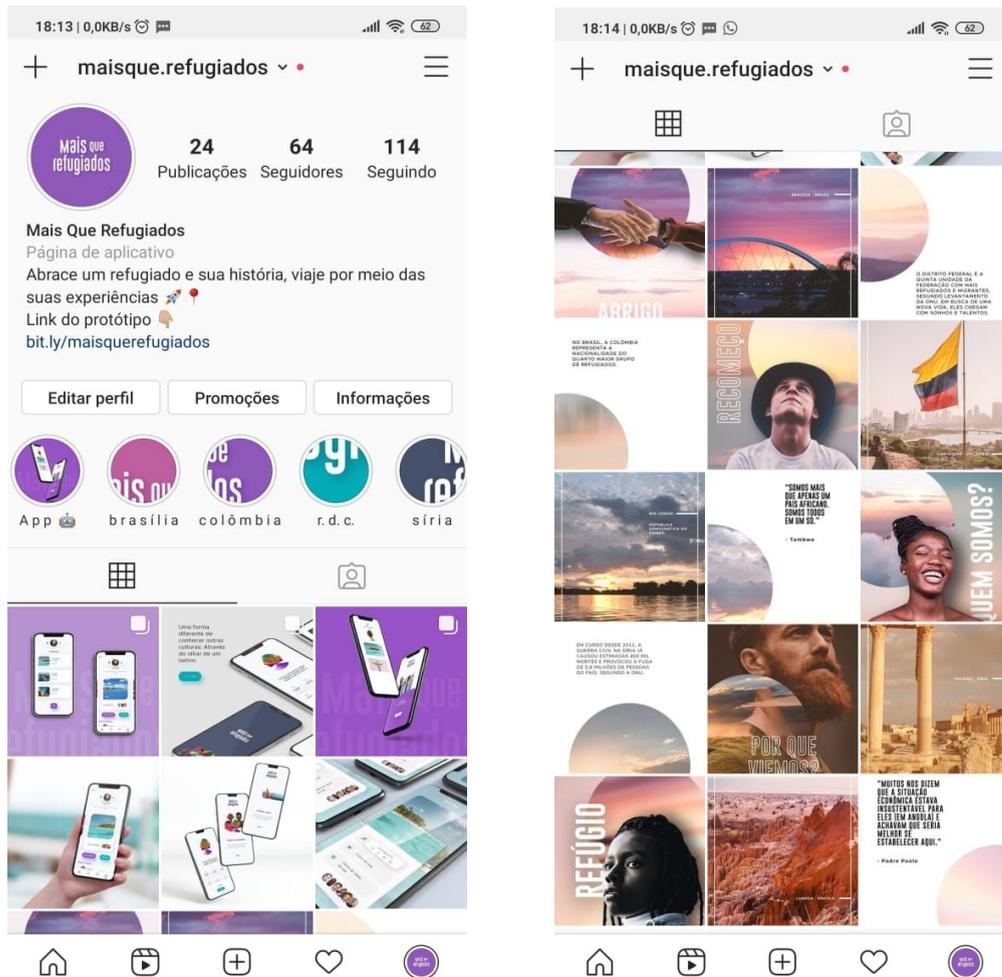


Figura 8. Perfil da página Mais que Refugiados.

**Primeira sequência:** Representação da Angola, terceiro local do mundo de onde mais vêm refugiados, um país alegre que é um sentimento característico dos africanos, posts com cores localizadas no espectro mais alegre da paleta, seguindo o padrão de formas e fontes. O objetivo é transmitir a sensibilidade, reflexão e uma alegria sutil. Post de local com imagem editada e legendada com alguma informação referente ao local.

**Segunda Sequência:** Representação da Síria, primeiro local do mundo de onde vem mais refugiados ao Brasil. É um país conhecido por enfrentar maiores problemas, por isso será um post mais sério, enigmático e também reflexivo. As cores serão os tons mais sóbrios e

quentes da paleta. Post de texto com conteúdo de dados sobre refugiados do local. Post de local com imagem editada e legendada com alguma informação referente ao local.

**Terceira Sequência:** Representação da República Democrática do Congo, segundo local do mundo de onde vem mais refugiados ao Brasil. As imagens deverão transmitir um sentimento agradável de alegria, já que também é um país na África, mas com certa sobriedade. As cores ficarão nos tons mais intermediários da paleta, transmitindo mais segurança, como tons de azul e terra. *Post* de texto com conteúdo de informação sobre o local. Post de local com imagem editada e legendada com alguma informação referente ao local.

**Quarta Sequência:** Representação da Colômbia, quarto local do mundo de onde vem mais refugiados ao Brasil. Transmitir sensações de alegria e calor humano por meio do uso dos tons mais quentes da paleta, para remeter aos tons mais encontrados nos locais da Colômbia. Post de texto com conteúdo reflexivo e informativo sobre refugiados do local. Post de local com imagem editada e legendada com alguma informação referente ao local.

**Quinta Sequência:** Representação de Brasília, mostrando um local receptivo e aberto. Transmitir os sentimentos de acolhimento, conforto e paz. Fazer uso dos tons mais suaves da paleta para isso. Post de texto com dados sobre os refugiados que chegam em Brasília. Post de local com imagem editada de algum ponto de Brasília e legenda de informações sobre o acolhimento de refugiados.

**Sexta e sétima Sequências:** Representação do Aplicativo, de forma que fique fluido com a composição dos outros posts, e mostre algumas funções do *app* sem se tornar comercial demais. A intenção é motivar as pessoas a conseguirem absorver essa experiência de onde estiver por meio do aplicativo, e contribuir de alguma forma com a amenização do problema através dele. Utilizar as cores que melhor definem o aplicativo como um todo, ou seja, as cores chave da paleta. Deve transmitir a sensação de seriedade, profissionalismo, para demonstrar a qualidade, facilidade de uso e confiabilidade do *app* e ao mesmo tempo a alegria, força e abrigo que é o que será transmitido aos refugiados por meio dele. São seis posts com imagens chave do aplicativo mostrando seu conceito e telas.

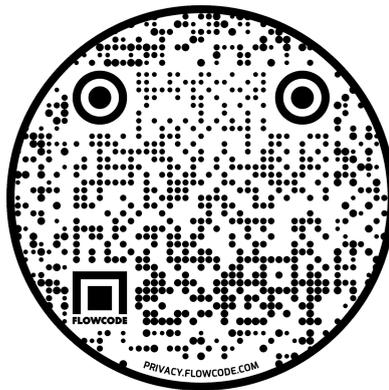


Figura 9. QR Code do perfil @maisque.refugiados do instagram. Imagem da autora.

### 4.3. Design de interface: Aplicativo

O foco do aplicativo é o compartilhamento de experiências culturais. O refugiado tem a oportunidade de mostrar o seu país através do olhar de um morador, transmitir uma experiência cultural mais profunda sobre a cidade em que vivia, mostrando o que realmente representa o dia a dia daquele lugar, de forma menos turística e mais real. Isso pode ser feito de diversas formas, mas a interface do app levará seu usuário por uma jornada que explora os seus sentidos. Para isso, cada usuário poderá adicionar informações sobre sua cidade, como fotos feitas através do seu olhar da cidade, músicas ou sons que lembrem essa cidade, um aroma característico e um item de culinária local. Nem todos esses sentidos podem ser fisicamente experimentados, mas eles podem trazer memórias que levem as pessoas a imaginar uma real experiência daquele local.

Além disso, brasileiros e refugiados podem interagir pessoalmente por meio do *chat* e ali trocar informações, praticar outros idiomas ou até mesmo fazer amizades com pessoas de seu local de refúgio. Um outro ponto importante é a tela de “Apoie um refugiado”, em que existe um incentivo de oferecer ajuda dentro do seu campo de possibilidade ou conhecimento, em cada um dos pontos que geram dificuldades de integração para os refugiados. Se um universitário não sabe como ajudar a um refugiado, ali ele encontra formas de fazê-lo – baseadas nas pesquisas realizadas no projeto – e é redirecionado ao *chat* para encontrar alguém a quem ajudar. O aplicativo também conta com uma tela de notícias, em que o usuário é redirecionado às últimas informações vinculadas a outros sites de notícias, referentes aos refugiados em Brasília ou a outros projetos que têm surgido a esse respeito.

Toda essa jornada de usuário busca resultados como o conhecimento por parte dos universitários da realidade dos refugiados em Brasília; um interesse em conhecer a riqueza cultural dos países de onde eles vem; uma interação direta entre eles por meio de tópicos que podem ser gerados pelo uso do próprio app; uma forma fácil de troca de experiência e de ajuda para que o refugiado tenha suporte de nativos durante o seu processo de adaptação em um novo país.

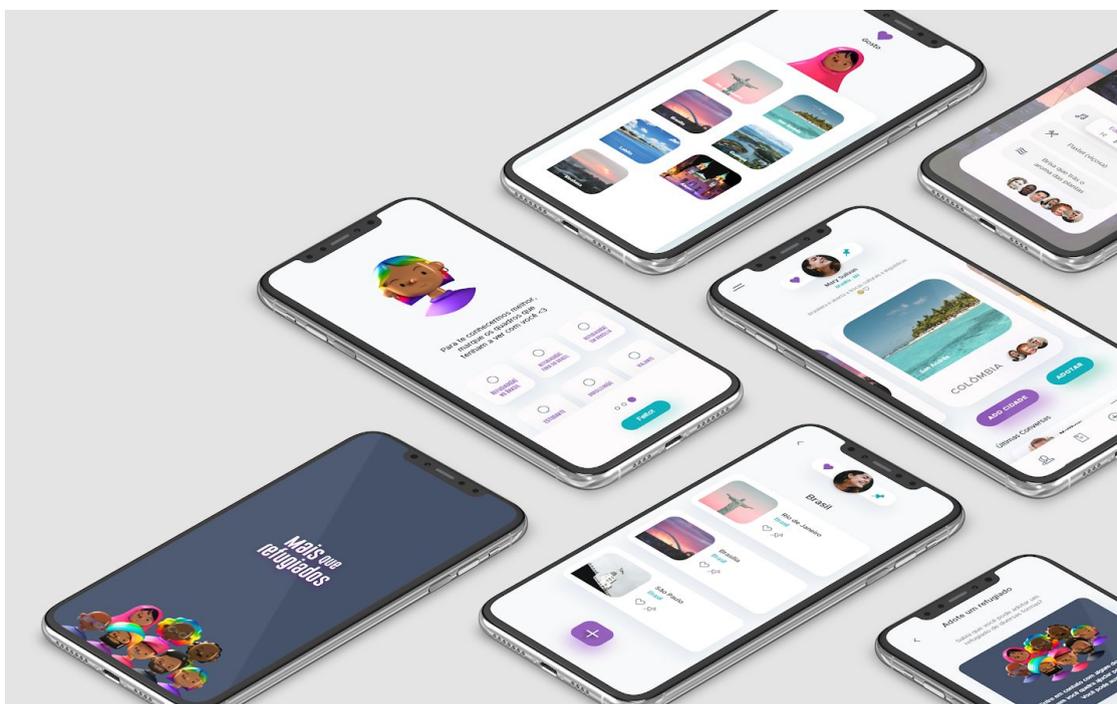


Figura 10. Telas. Imagem da autora.

### 4.3.1. Análise de concorrentes e similares

Em se tratando desse grupo específico de refugiados não existem muitos aplicativos, especialmente com objetivos e experiências similares ao presente projeto. Apesar disso encontrei um aplicativo interessante, que utiliza uma espécie de gamificação para mostrar a realidade dos desafios enfrentados pelos refugiados. Seus pontos positivos são a identificação que ele gera no usuário, além da empatia, que são eficazes para mostrar de forma impactante a importância de não só conhecer como auxiliar pessoas nesta situação. A desvantagem em relação ao design é a presença de uma interface e interação ultrapassada e obsoleta que se torna a utilização pouco convidativa. O app se chama Refugee - UNHCR.

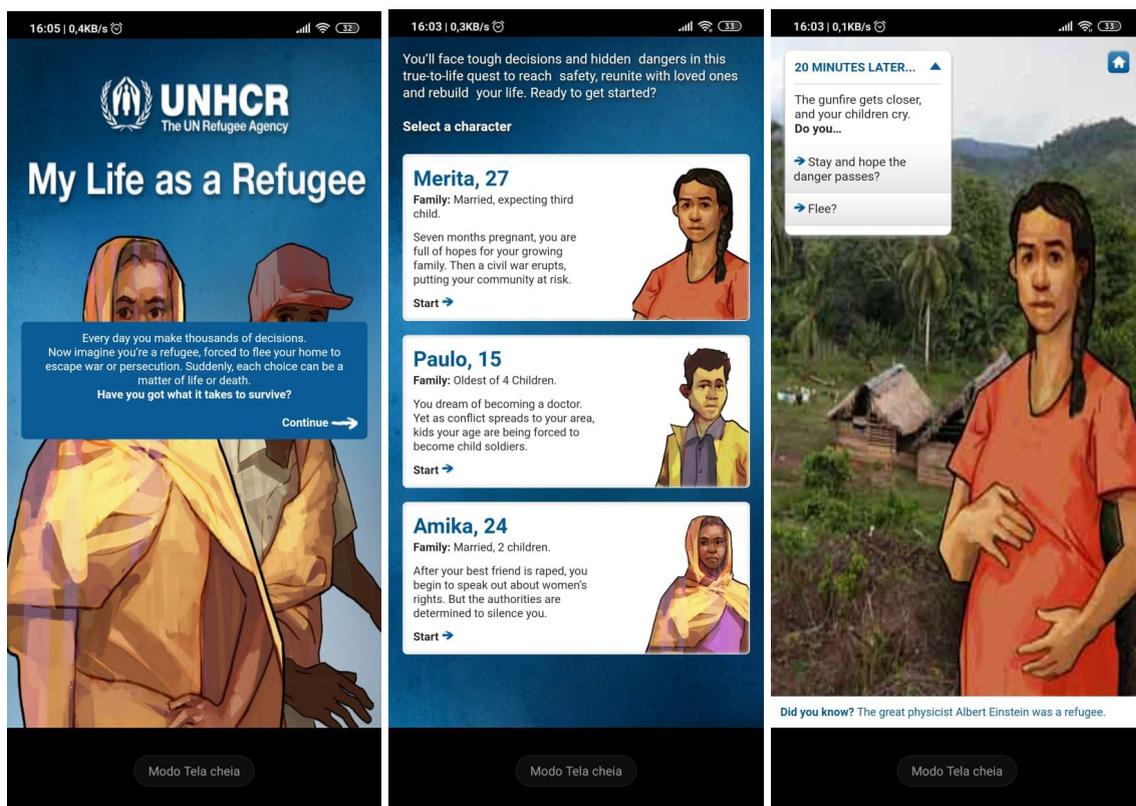


Figura 11. Aplicativo Refugee - UNHCR.

Em relação aos similares, foram analisados aplicativos que se relacionam – ainda que indiretamente – com a experiência que busquei desenvolver nesse projeto, mesmo não possuindo exatamente os mesmos objetivos. Para isso, o aplicativo *visit a city* utilizou suas telas de forma interessante, com a aplicação de *cards* que mostram países, cidades e as qualidades que pudessem atrair turistas e viajantes.



Figura 12. Aplicativo visit a city.

### 4.3.2. Arquitetura da Informação

A arquitetura da informação funciona como um mapa para organizar o fluxo do sistema de forma visual e clara e como ele vai interagir com o usuário. Na figura 12 encontra-se a organização do aplicativo e suas telas, em que o fluxo central gira em torno das quatro telas apresentadas na horizontal, que são notícias, home, adicionar e chat. A partir delas, é possível explorar as telas mais internas do aplicativo e obter uma experiência de fluxo completa.

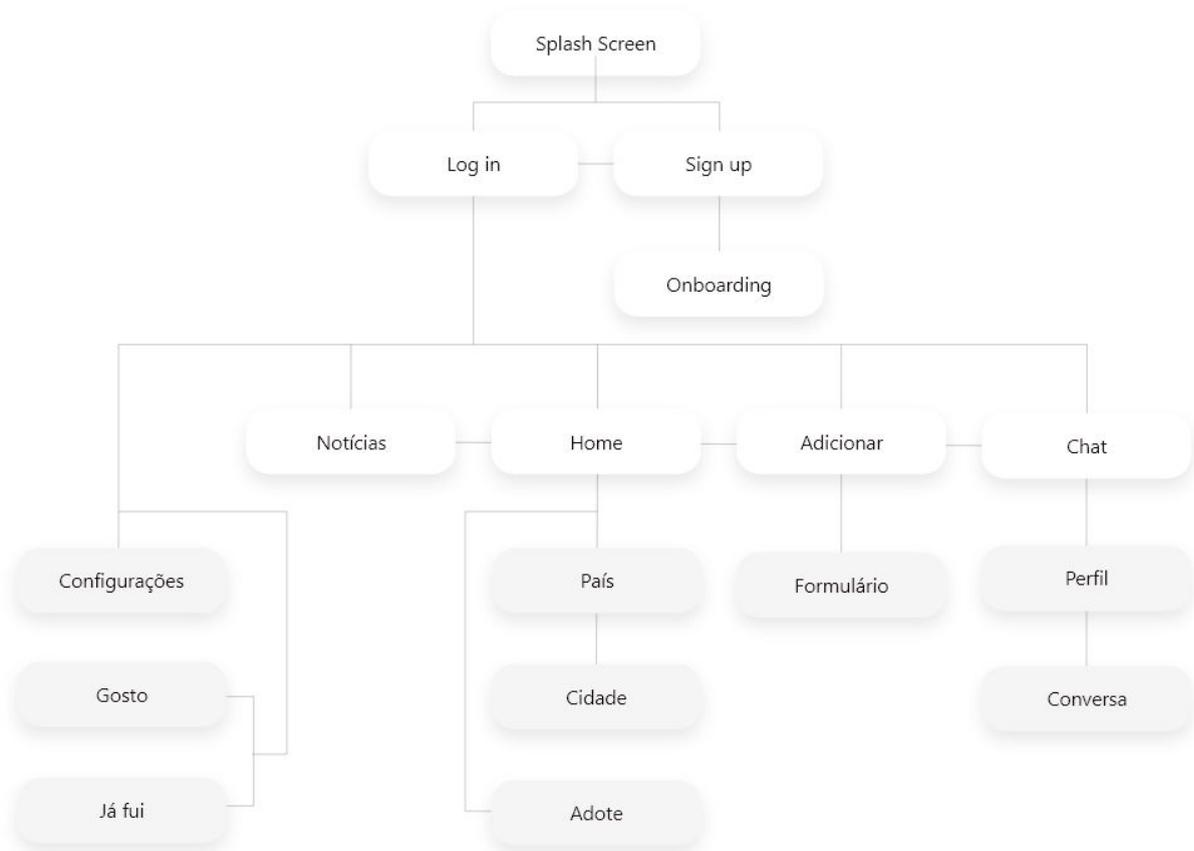


Figura 13. Arquitetura da informação. Imagem da autora.

### 4.3.3. Wireframe

O *wireframe* é um primeiro desenho básico, ainda sem elementos de identidade visual, que apresenta de forma simplificada como as telas devem funcionar visualmente no produto final, isto é, o planejamento da organização dos elementos em cada tela que, em seguida, é sobreposto pelo protótipo com o padrão final das telas. “O maior objetivo é organizar os elementos que entrarão na composição final do design.” (TEIXEIRA, Fabrício, 2014)

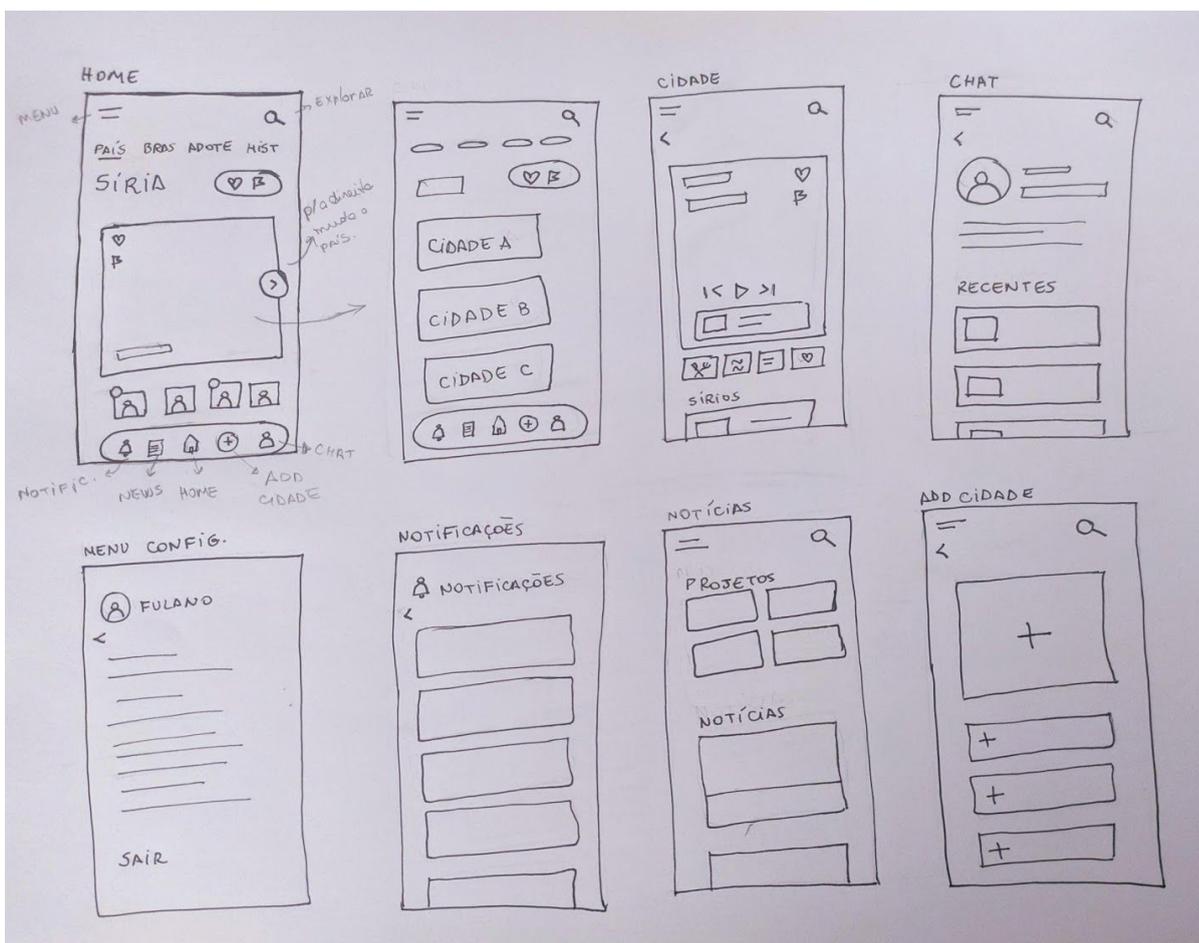


Figura 14. Wireframe. Imagem da autora.

#### 4.3.4. Ilustrações

Foi escolhido o estilo de ilustração 3D para aplicações na interface, especialmente no *onboarding* e em *pop ups*. Para isso, foi utilizada a versão gratuita de dois pacotes de excelentes artistas gráficos. São estilos que remetem bem aos conceitos do projeto, porque apresentam a diversidade étnica e cultural que o aplicativo explora e enfatiza.

1. Pacote Handz do artista “[ThreeDee](#)”.



Figura 15. Pacote Handz. ThreeDee.

2. Pacote Toy Faces desenvolvido pelo artista Amrit Pal Singh.



Figura 16. Pacote Toy faces. Amrit Pal Singh.

#### 4.3.5. Onboarding

A primeira visão do aplicativo para quem ainda não é cadastrado após a *splash screen* é o *onboarding*. Nele, a experiência de uso do app é apresentada, além de ter uma rápida “pesquisa” para adquirir informações sobre o usuário. Assim, o app poderá ser mais voltado para este tipo de público. Contém ilustrações para que o usuário se sinta motivado a se cadastrar de fato, além de serem também utilizadas internamente em *popups*, de forma equilibrada para manter a coesão, o fluxo e a unidade.

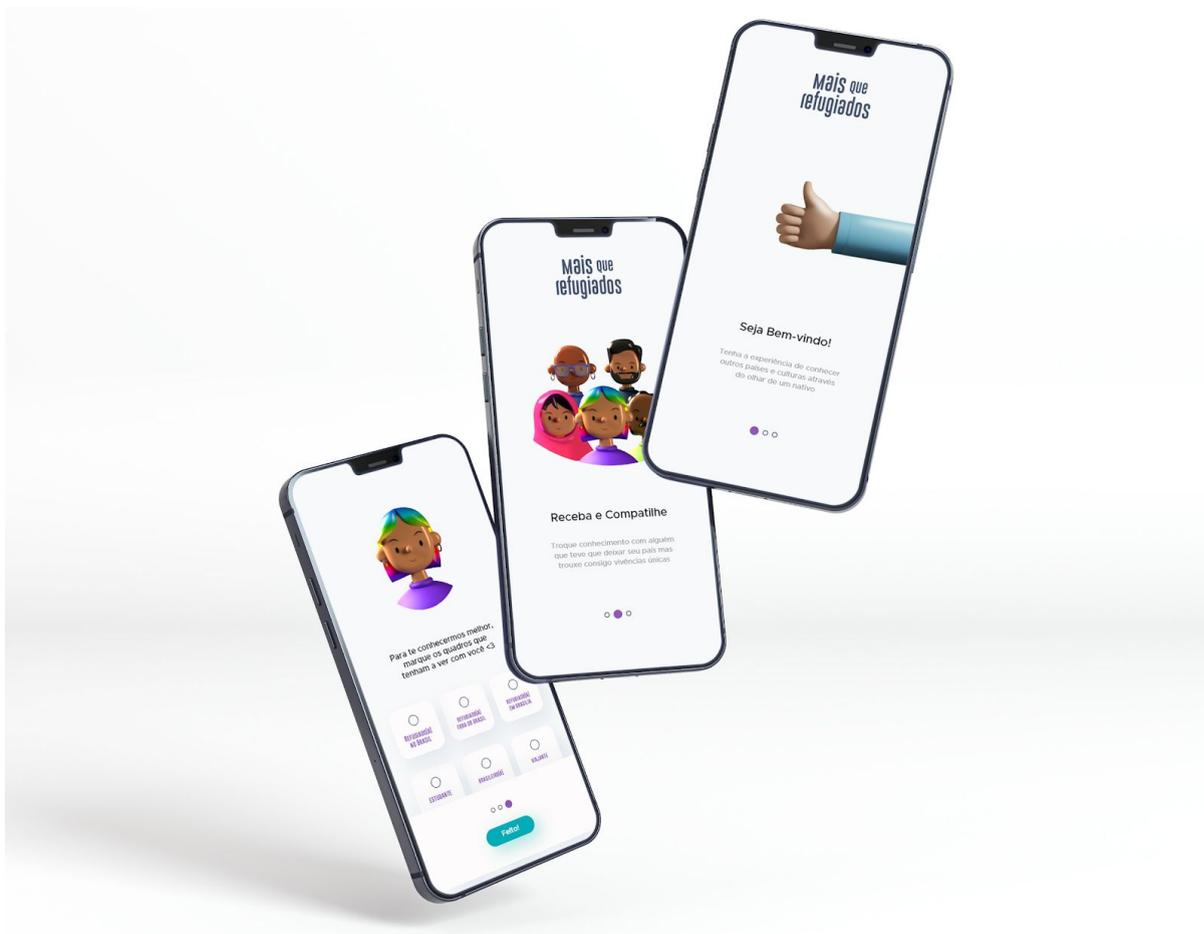


Figura 17. Telas onboarding.

#### 4.3.6. Home e Cidades

A home é a primeira tela que aparece para o usuário já cadastrado. Nela já é possível perceber que a experiência é voltada para o conhecimento cultural de outros países não tão explorados, de onde vem os refugiados, assim como para estabelecer um diálogo direto com eles. Ali é possível tanto entrar nos países para conhecê-los quanto iniciar um *chat* com algum outro usuário do aplicativo. Dentro das cidades acontece uma imersão, em que são

apresentadas imagens e elementos dos nossos sentidos – que podem ser associados àquele local – como músicas, cheiros e sabores, além das fotografias. Também existem as opções de marcar cidades como “gostei”, para facilitar o acesso a elas depois por aba específica, ou “já visitei”, para permitir que o usuário coleccione *cards* das cidades onde já esteve.

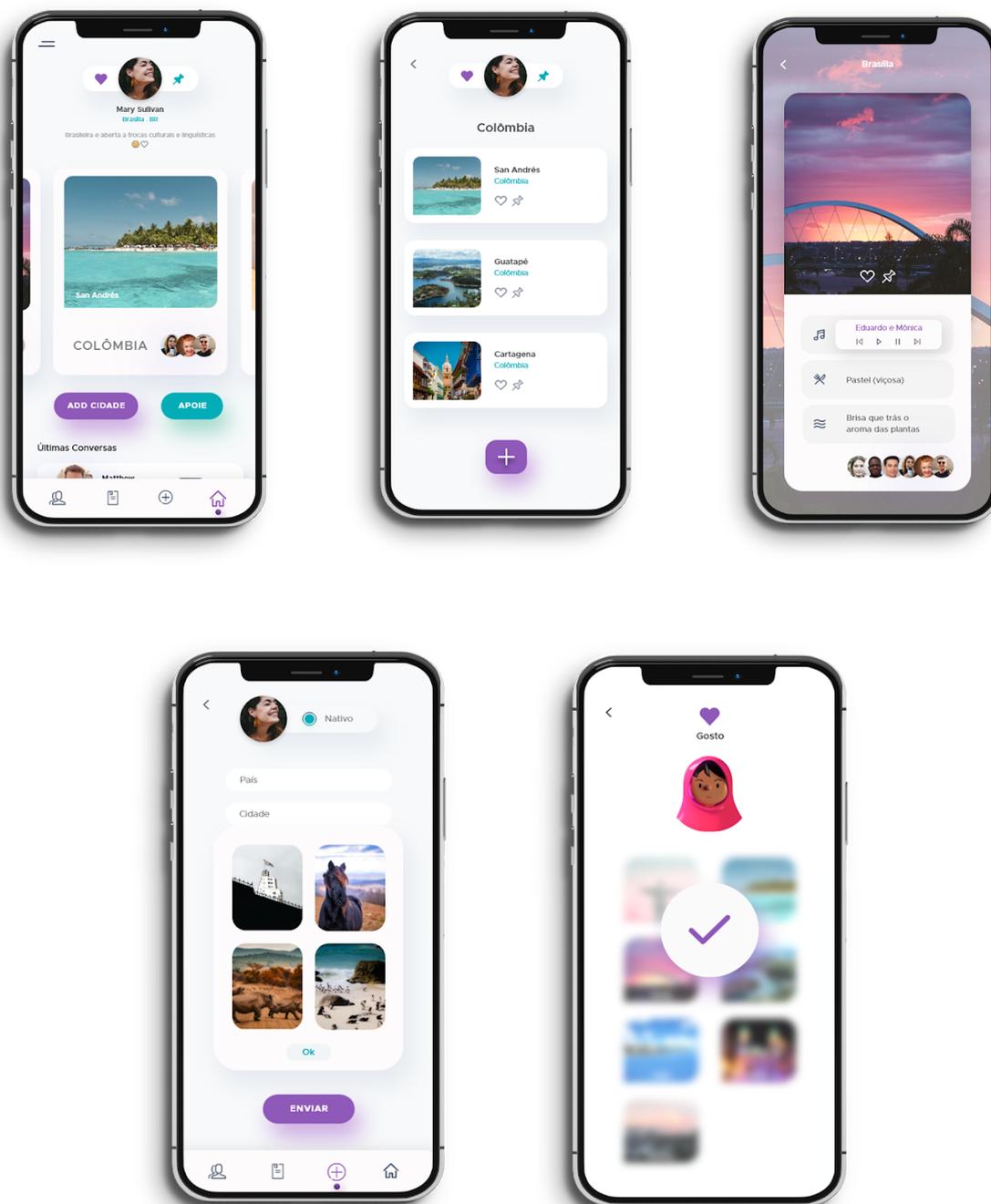


Figura 18. Telas internas - cidades.

### 4.3.7. Chat e Apoie um refugiado

Um dos pontos centrais na navegação é permitir o diálogo entre universitários e refugiados. Por essa razão, foi projetada uma tela específica que apresenta as diversas formas pelas quais é possível ajudar um refugiado em sua integração – baseado nas pesquisas. Assim, por meio de uma simples mensagem, muito pode ser melhorado na experiência de um refugiado no Distrito Federal.



Figura 19. Telas apoie e chat.

#### 4.3.8. Notícias e Login

A tela de notícias mantém o usuário atualizado sobre notícias, projetos, leis e todas as outras informações recentes relativas a este público, facilitando o acesso à informação.

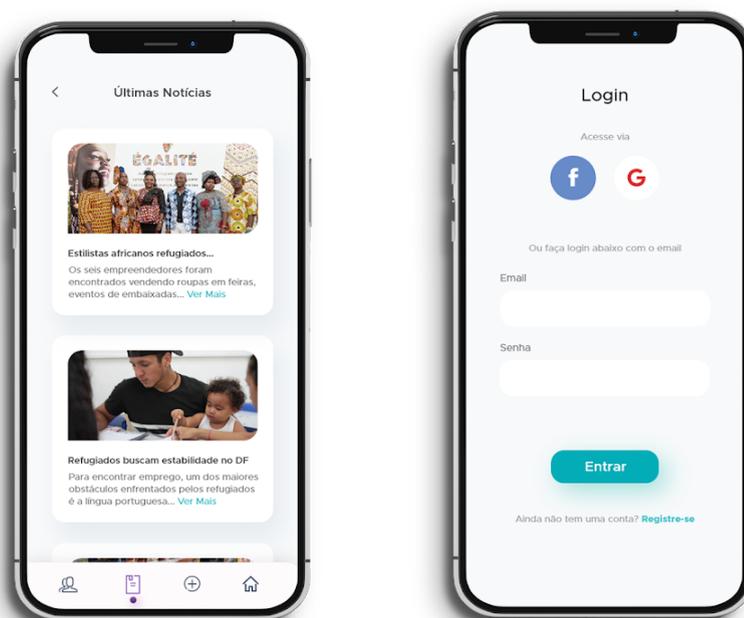
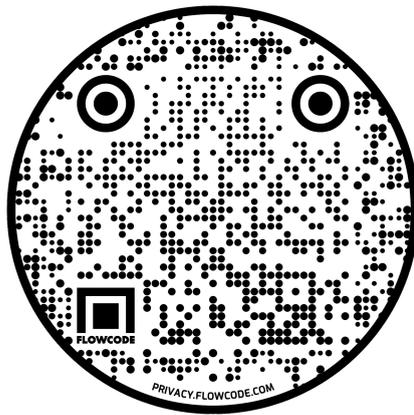


Figura 20. Telas notícias e login.

#### 4.3.9. Protótipos

O protótipo é uma representação de como o aplicativo vai funcionar, simulando todo o fluxo do usuário dentro do app, assim como sua interação com os elementos das telas. É importante para que o designer consiga ver seu funcionamento, corrigindo possíveis falhas na navegação e interação antes que a interface seja implementada.

“A possibilidade de navegar pelo protótipo faz muita diferença na hora de "sentir" como o produto final funcionará. Ele simula o que acontece a cada clique, a cada interação – resultado esse, que só seria possível depois que o projeto já tivesse sido programado por um desenvolvedor front-end.” (TEIXEIRA, Fabrício. 2014)



*Figura 21. QR Code do protótipo interativo do aplicativo. Imagem da autora.*

## 5. Considerações finais

O objetivo de projetar uma ferramenta de integração para refugiados partiu da percepção do quanto essa realidade é pouco considerada pela sociedade, mesmo sendo tão presente e rica a cultura trazida por eles. O diferente hoje se tornou tão comum que muitas vezes é ignorado. Assim, o que faltava para esta troca era proporcionar o conhecimento desta realidade, e um meio para esta troca de experiência.

A partir disso, o primeiro passo foi estudar o que causa um primeiro desinteresse por parte das pessoas em relação ao outro, o diferente, e essa relação se mostrou muito mais complexa e profunda do que o aparente. Então, nada mais desafiador do que utilizar ferramentas de design para solucionar este problema, já que o design experiencial se preocupa em criar um ambiente que conecte o usuário emocionalmente e agregue valor às suas experiências.

Ao definir o instagram como ferramenta de apresentação da realidade dos refugiados - como ela é, não somente sofrimento, mas principalmente esperança e multiculturalidade - e o aplicativo de trocas culturais como ferramenta de ponto de contato e integração, foram traçadas estratégias para uma melhor aplicação dessa ferramenta, honrando de fato a proposta de todo o projeto: mostrar que essas pessoas, muitas vezes esquecidas, são muito mais que refugiados, e podem proporcionar muita troca e intercâmbio de conhecimentos.

A busca de projetar esse tipo de ferramenta inovadora para amenizar este problema por uma perspectiva nova foi um objetivo alcançado. Foi implementada a página do instagram com posts informativos, além da criação de uma interface com fluxo que proporciona uma integração direta entre os dois públicos pretendidos. Este projeto tem alto potencial de engajamento, mas para validação dos resultados seria necessária a implementação da ferramenta do aplicativo, além de pesquisa de feedback e análise de dados coletados por meio de sua utilização, para fins de testes de usabilidade e aprimoramento fino da interface.

Em suma, apesar deste ser um projeto mais atrativo para pessoas mais voltadas a projetos sociais, uma das preocupações foi gerar um interesse amplo e cultural, que atingisse especialmente aqueles que não tem uma preocupação ou conhecimento natural por essas causas. É uma abordagem que possui potencial de inovação, atendendo a demandas específicas e ao mesmo tempo beneficiando todos os segmentos envolvidos. Que este projeto ajude a tornar nossa sociedade mais diversa, empática e humana.

## 6. Referências Bibliográficas

ACNUR; CATEDRA. Perfil socioeconômico dos refugiados no Brasil - subsídios para elaboração de políticas. ACNUR. 2019. Disponível em:

<https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2019/05/Resumo-Executivo-Versa%CC%83o-Online.pdf>. Acesso em: 2 de novembro de 2020.

ANDREW, Kate. Design social: como entregar um impacto positivo. In: SCHNEIDER, Jakob; STICKDORN, Marc. Isto é Design Thinking de Serviços: fundamentos, ferramentas, casos. Porto Alegre: Bookman, 2014.

BARRETO, Luiz Paulo Teles Ferreira. Refúgio no Brasil. A proteção brasileira aos refugiados e seu impacto nas américas. ACNUR, CONARE, 2010. Disponível em:

[https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Ref%C3%BAgio-no-Brasil\\_A-prote%C3%A7%C3%A3o-brasileira-aos-refugiados-e-seu-impacto-nas-Am%C3%A9ricas-2010.pdf](https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Ref%C3%BAgio-no-Brasil_A-prote%C3%A7%C3%A3o-brasileira-aos-refugiados-e-seu-impacto-nas-Am%C3%A9ricas-2010.pdf). Acesso em: 2 de novembro de 2020.

BECCARI, Marcos. Design, narrativa e visualidade contemporânea (capítulo de livro). In: ALMEIDA, Rogério de; CARDONA, A. C. O. (Org.); Rodriguez, Mercedes (Org.). Red de educación Contemporânea en Latinoamérica tendencias latinoamericanas en investigación. Bogotá: Universidad La Gran Colombia, 2017.

BECCARI, Marcos Namba; BEDORE, Renato Camassutti. Vivência estética: linhas de força para a experimentação (capítulo de livro). In: WILLMS, E. E.; BECCARI, M.; ALMEIDA, R. de (orgs.). Diálogos entre arte, cultura & educação. São Paulo: FEUSP, 2019.

BUCCINI, Marcos. Introdução ao Design Experiencial. Recife: Edição do autor, 2008.

Decanato de Planejamento, Orçamento e Avaliação Institucional (DPO). Fundação Universidade de Brasília. Anuário estatístico unb. Brasília: Setembro, 2018.

GARONCE, Luiza. Casa de apoio a imigrantes e refugiados é criada em Brasília. G1, 2018. Disponível em:

<https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2018/11/08/casa-de-apoio-a-imigrantes-e-refugiados-e-criada-em-brasilia.ghtml>. Acesso em: 2 de novembro de 2020.

HAN, Byung-chul. Sociedade do cansaço. Petrópolis: Vozes, 2015.

MACHADO, Mariana. DF é 5ª unidade da Federação que mais recebe refugiados e migrantes. Correio Brasiliense, 2019. Disponível em:

[https://www.correiobrasiliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/06/19/interna\\_cidadesdf,764054/df-e-5-unidade-da-federacao-que-mais-recebe-refugiados-e-migrantes.shtml](https://www.correiobrasiliense.com.br/app/noticia/cidades/2019/06/19/interna_cidadesdf,764054/df-e-5-unidade-da-federacao-que-mais-recebe-refugiados-e-migrantes.shtml). Acesso em: 2 de novembro de 2020.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob et al. Isto é Design Thinking de Serviços: fundamentos, ferramentas, casos. Porto Alegre: Bookman, 2014.

TAVARES, Júlia ; ACNUR. Refugiados e migrantes que vivem em Brasília estudam português gratuitamente. NEPPE, 2018. Disponível em:

<http://www.neppe.unb.br/br/en/news/110-refugiados-e-migrantes-que-vivem-em-brasilia-aprendem-portugues-em-cursos-gratuitos>. Acesso em: 2 de novembro de 2020.

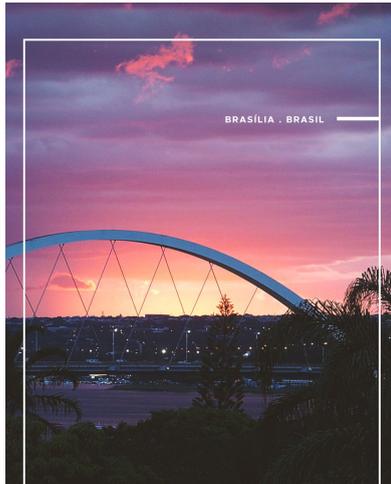
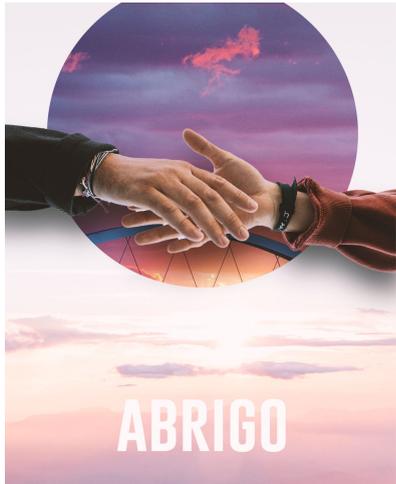
TEIXEIRA, Fabrício. Introdução e boas práticas em UX Design. São Paulo: Casa do código, 2014.

WENTZEL, Marina. Como países como o Brasil podem se beneficiar da vinda de refugiados. BBC, 2018. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-45330780>.

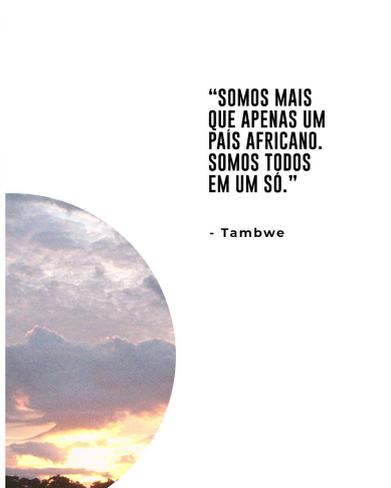
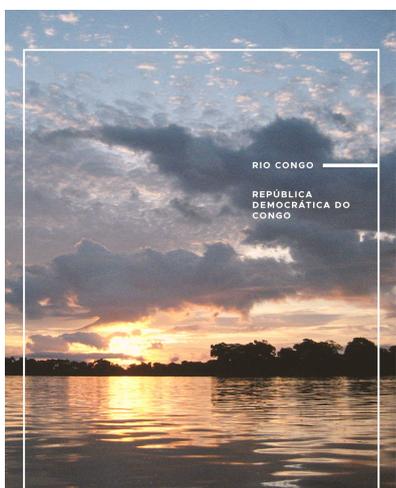
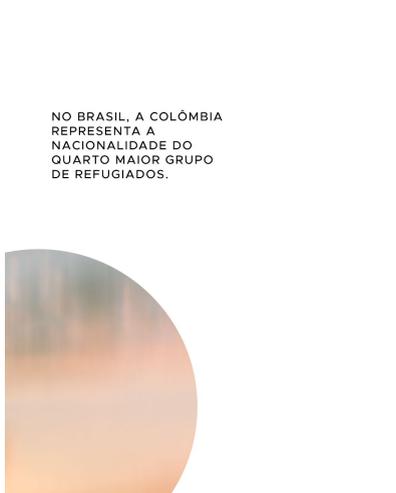
Acesso em: 2 de novembro de 2020.

## 7. Apêndice

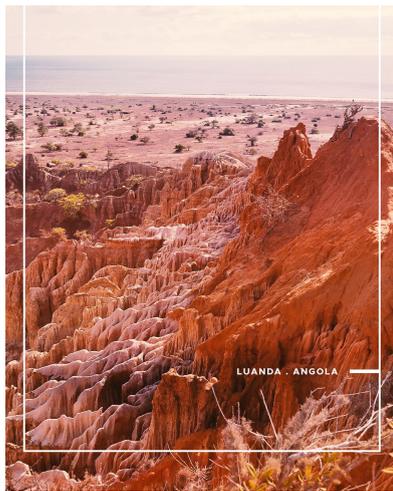
### 7.1. Instagram



O DISTRITO FEDERAL É A QUINTA UNIDADE DA FEDERAÇÃO COM MAIS REFUGIADOS E MIGRANTES, SEGUNDO LEVANTAMENTO DA ONU. EM BUSCA DE UMA NOVA VIDA, ELAS CHEGAM COM SONHOS E TALENTOS.

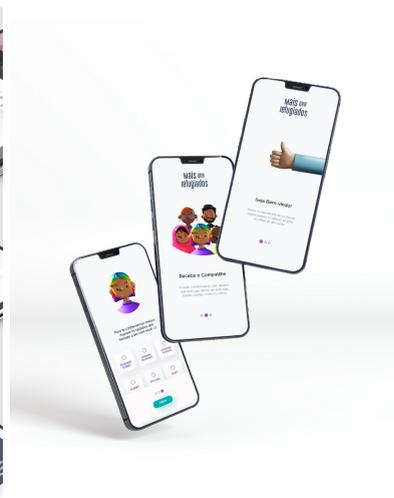
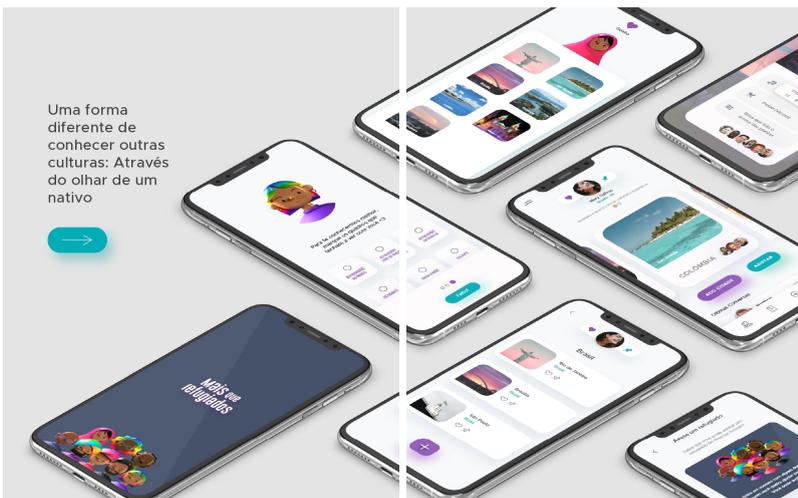


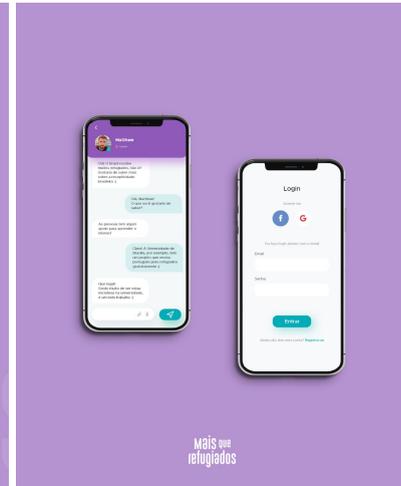
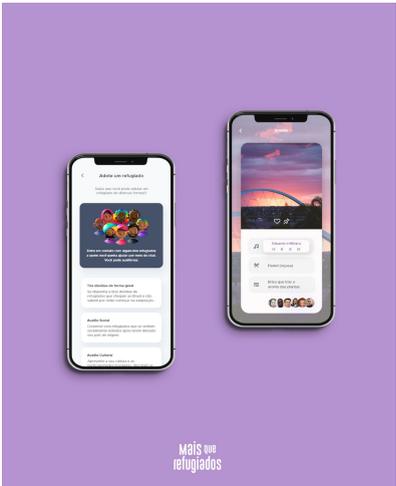
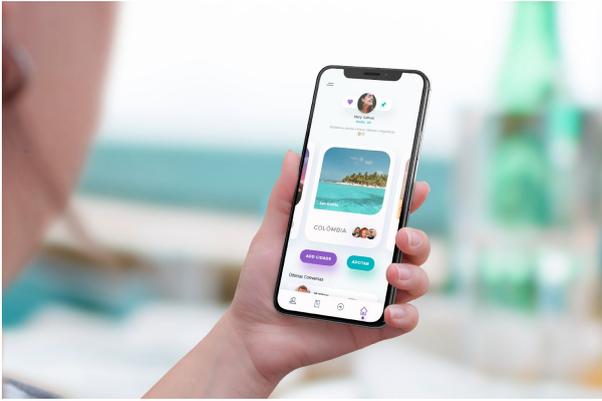
EM CURSO DESDE 2011, A GUERRA CIVIL NA SÍRIA JÁ CAUSOU ESTIMADAS 400 MIL MORTES E PROVOCOU A FUGA DE 5.6 MILHÕES DE PESSOAS DO PAÍS, SEGUNDO A ONU.



"MUITOS NOS DIZEM QUE A SITUAÇÃO ECONÔMICA ESTAVA INSUSTENTÁVEL PARA ELES (EM ANGOLA) E ACHAVAM QUE SERIA MELHOR SE ESTABELEÇER AQUI."

- Padre Paolo





## 7.2. Telas finais



**Mais que refugiados**

### Login

Acesse via

Ou faça login abaixo com o email

Email

Senha

[Entrar](#)

Ainda não tem uma conta? [Registre-se](#)

### Criar uma nova conta

Nome completo

Email

Senha

[Cadastrar](#)

Já tem uma conta? [Entrar](#)

ou fazer login via

## Mais que refugiados



### Seja Bem-vindo!

Tenha a experiência de conhecer outros países e culturas através do olhar de um nativo



## Mais que refugiados



### Receba e Compartilhe

Troque conhecimento com alguém que teve que deixar seu país mas trouxe consigo vivências únicas



Para te conhecermos melhor, marque os quadros que tenham a ver com você <3

<input type="checkbox"/> REFUGIADO(A) NO BRASIL	<input type="checkbox"/> REFUGIADO(A) FORA DO BRASIL	<input type="checkbox"/> REFUGIADO(A) EM BRASÍLIA
<input type="checkbox"/> ESTUDANTE	<input type="checkbox"/> BRASILEIRO(A)	<input type="checkbox"/> VIAGANTE



Felto!

<input type="checkbox"/> APRENDENDO OUTRO IDIOMA	<input type="checkbox"/> BUSCANDO AMIGOS	<input type="checkbox"/> BUSCANDO AJUDA
--	--	---

Mais que  
refugiados



Obrigada,  
junte-se a nós!

Começar



Configurações

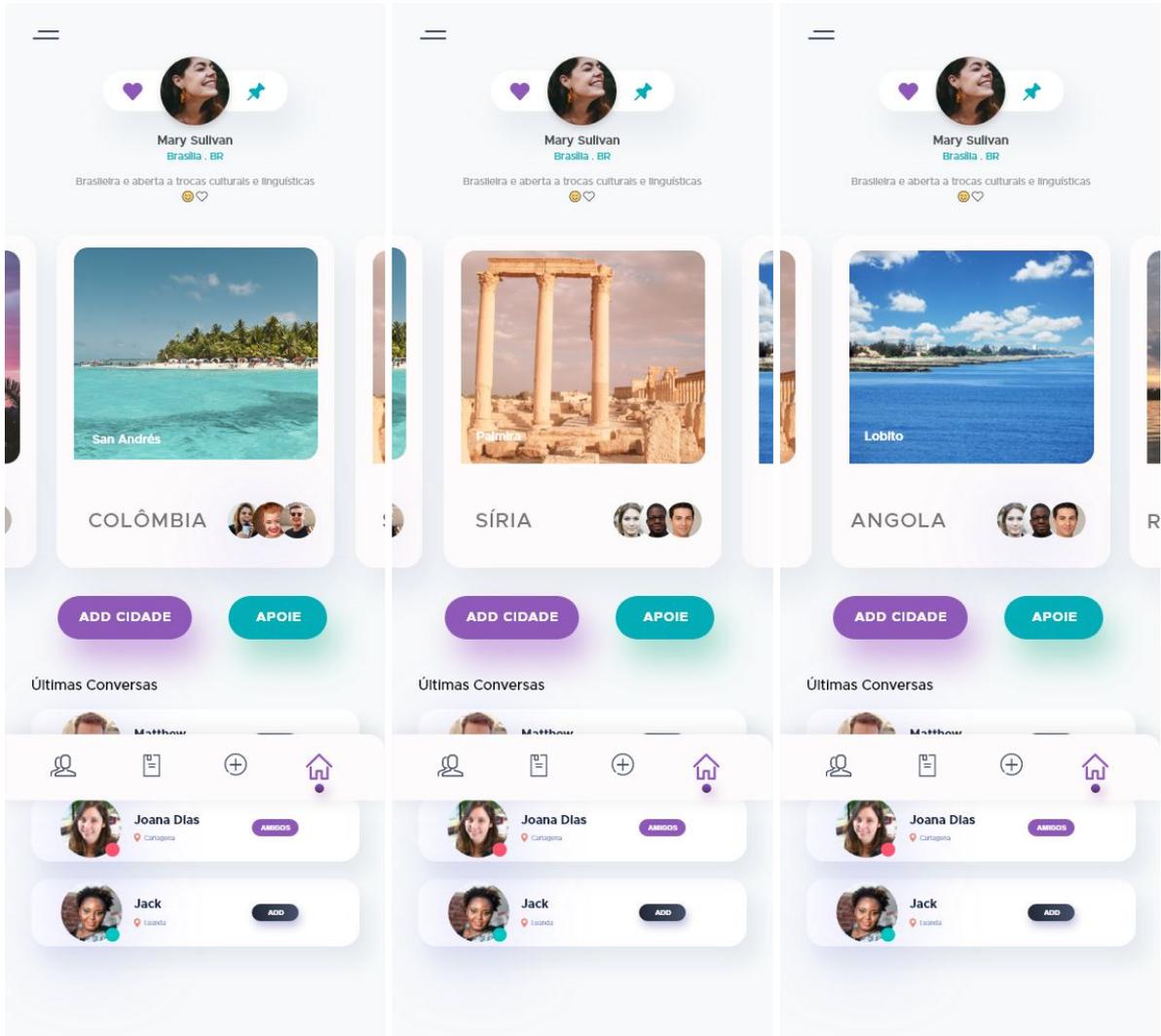
-  Notificações
-  Privacidade
-  Conta
-  Ajuda
-  Sobre

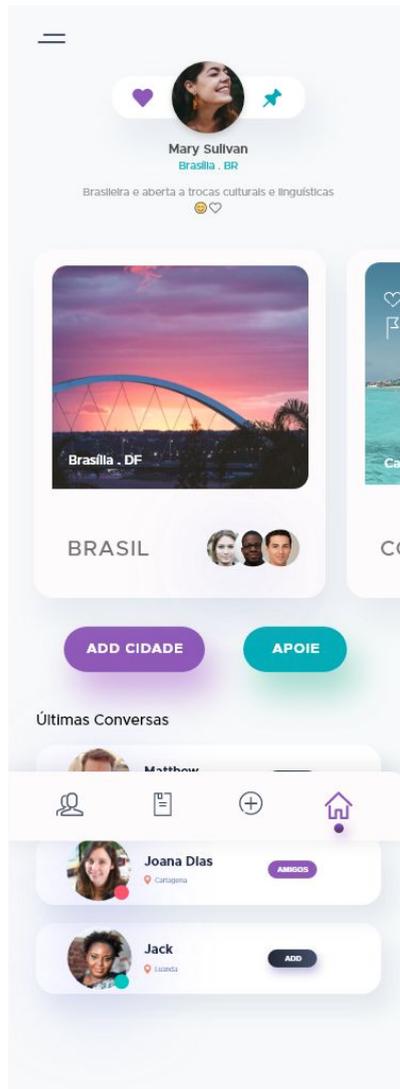
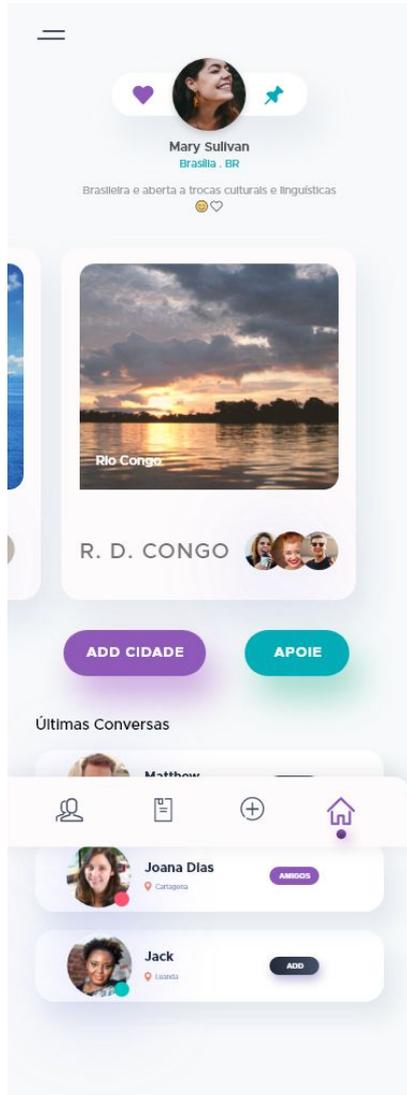
Segurança

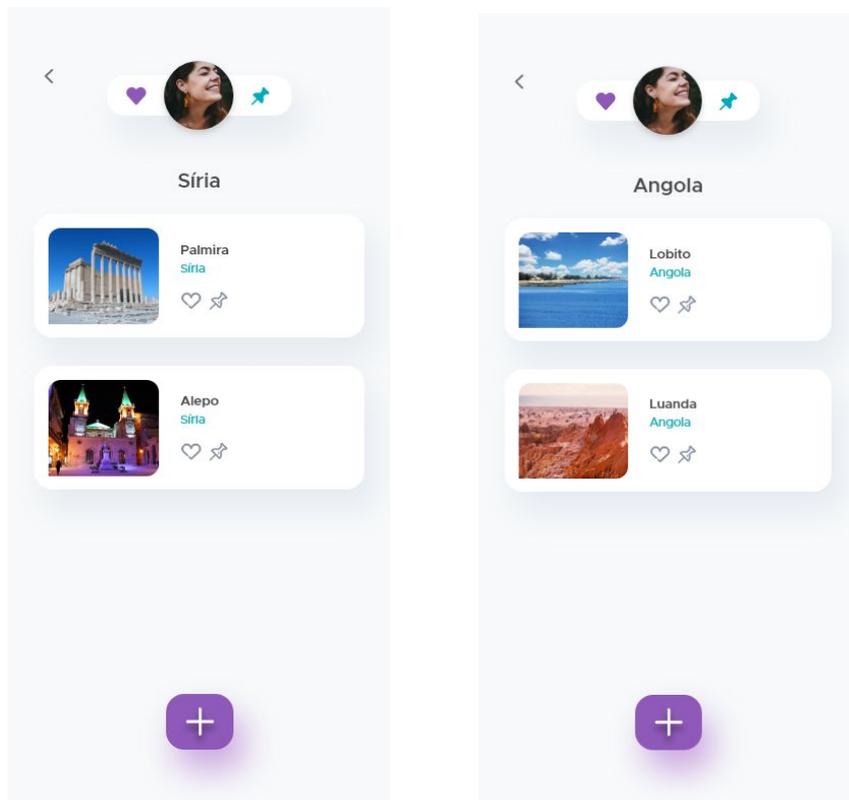
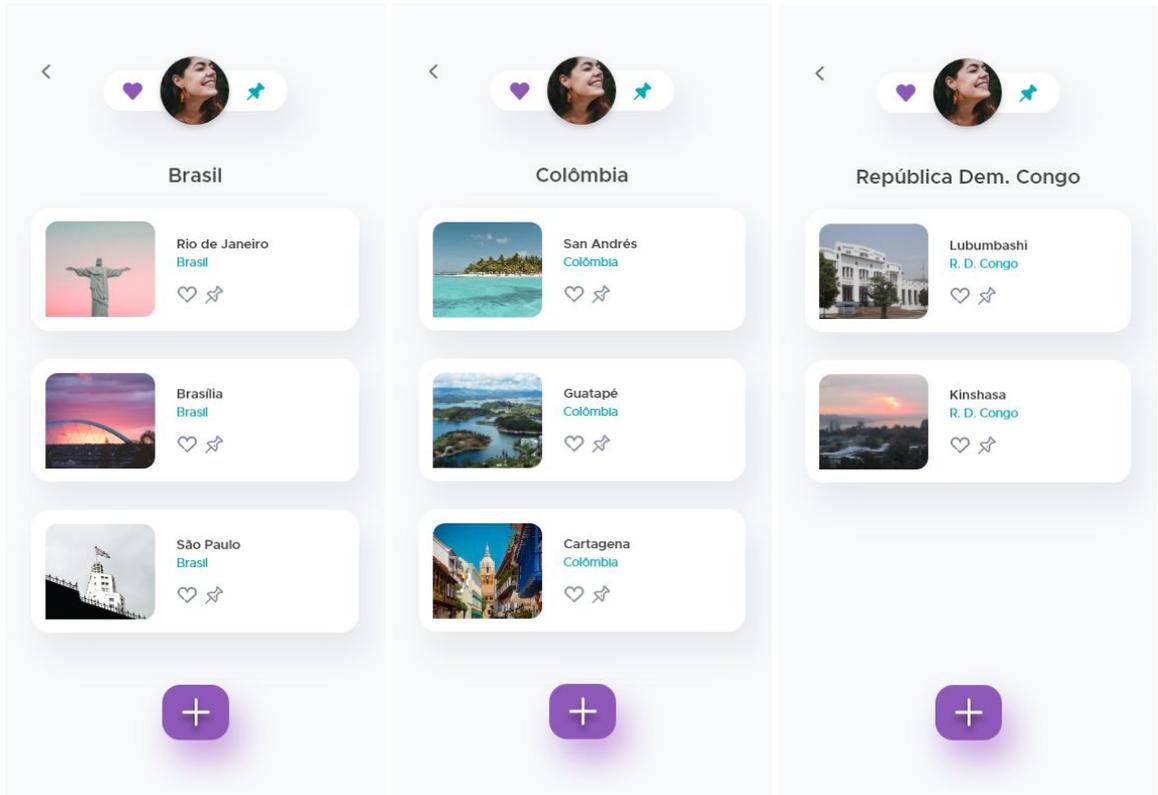
[Adicionar Conta](#)

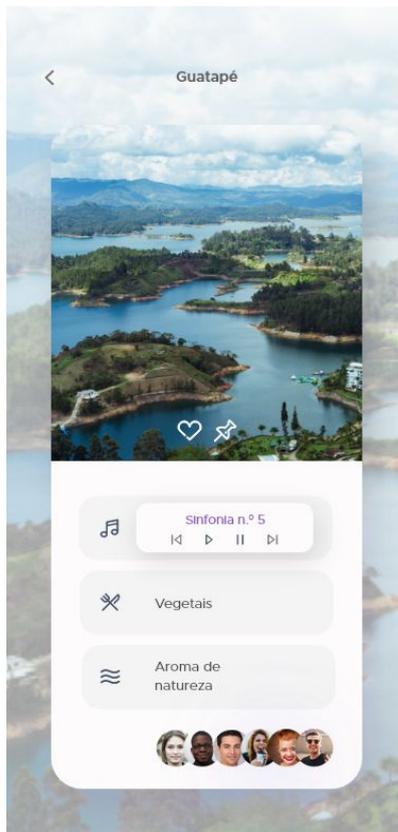
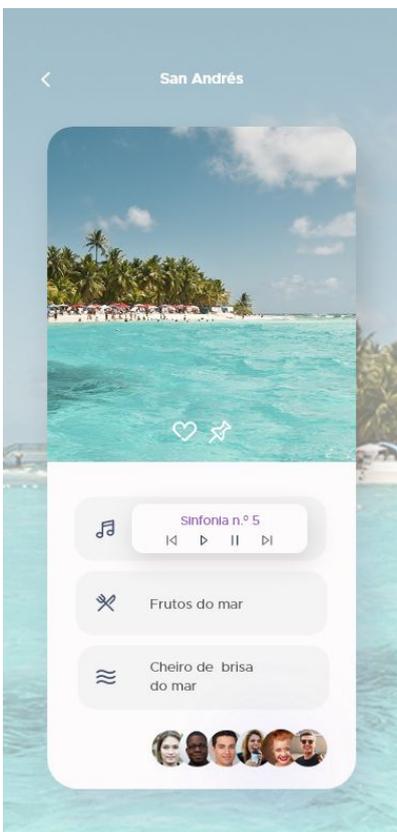
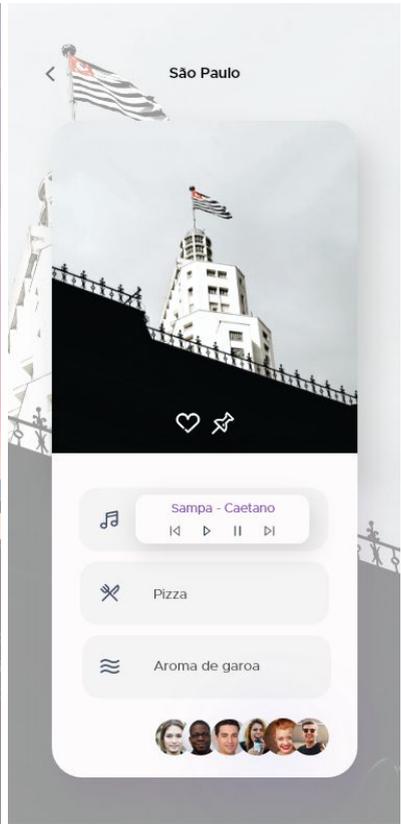
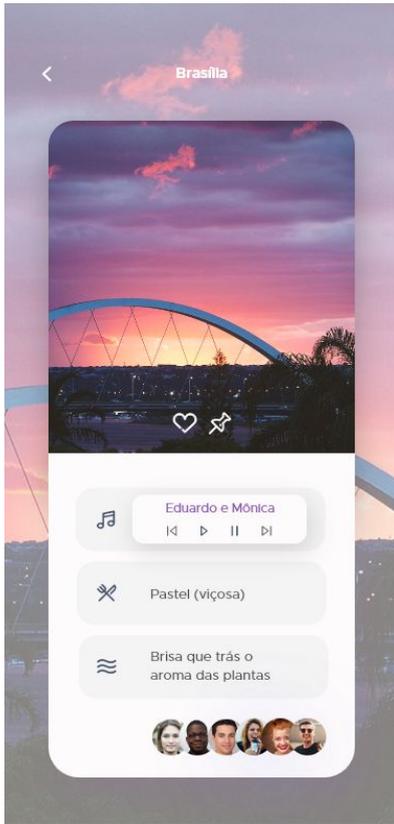
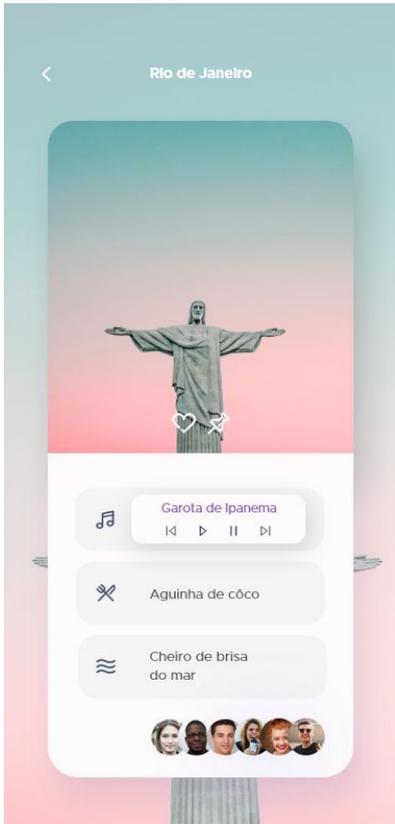
[Sair](#)

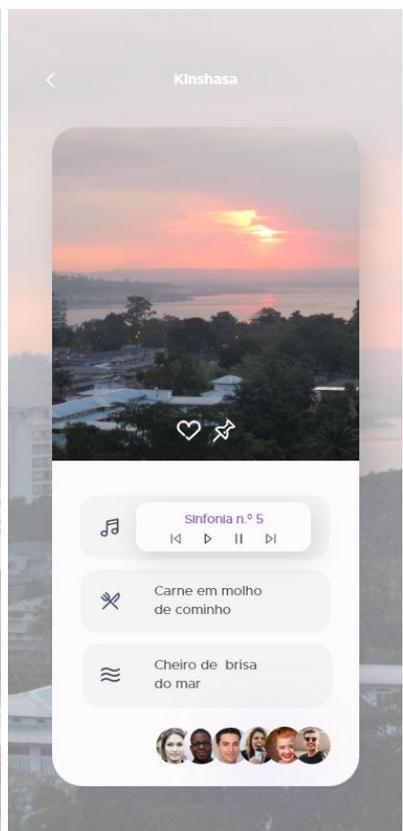
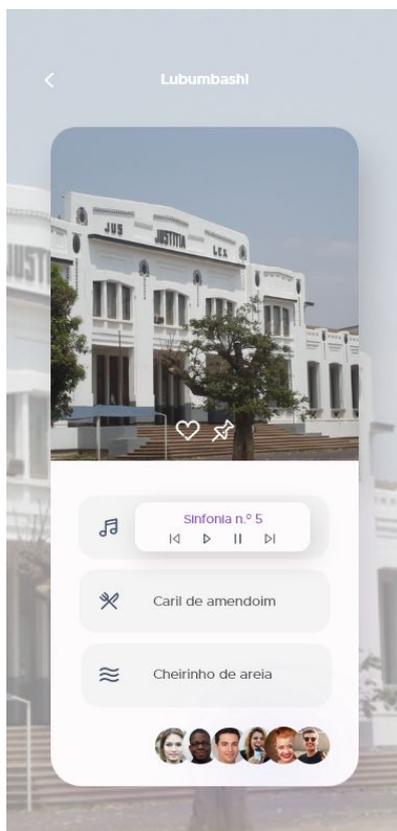
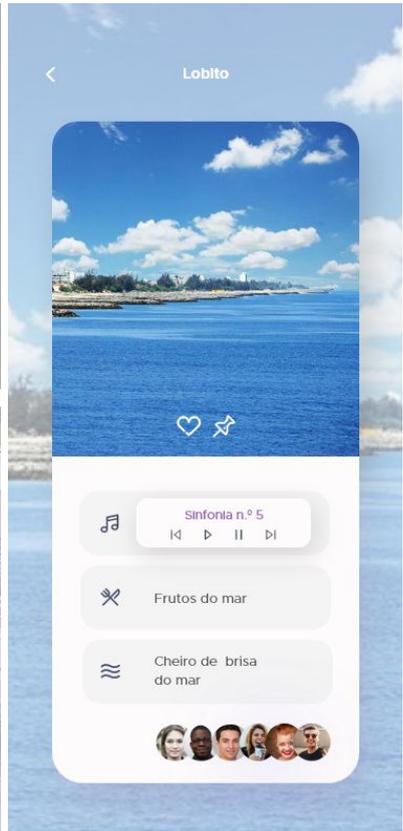
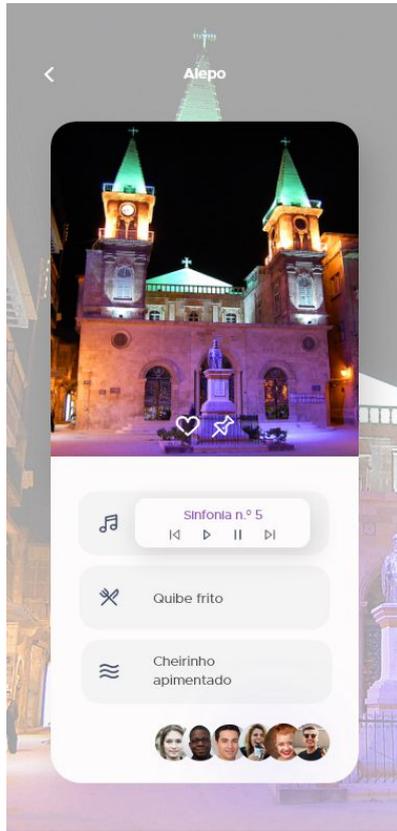
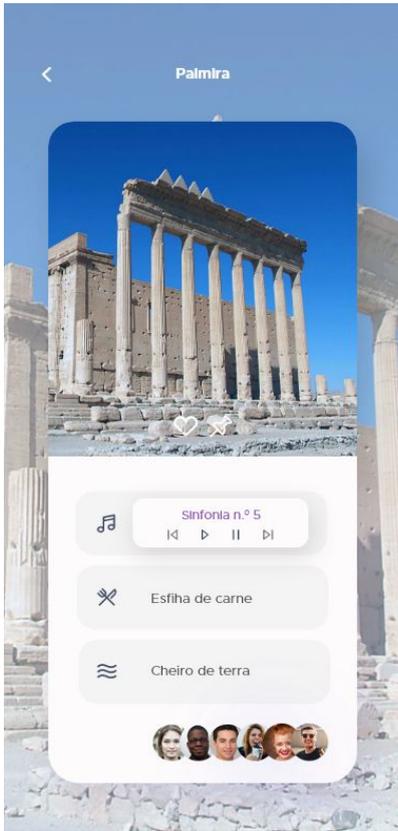
Mais que  
refugiados

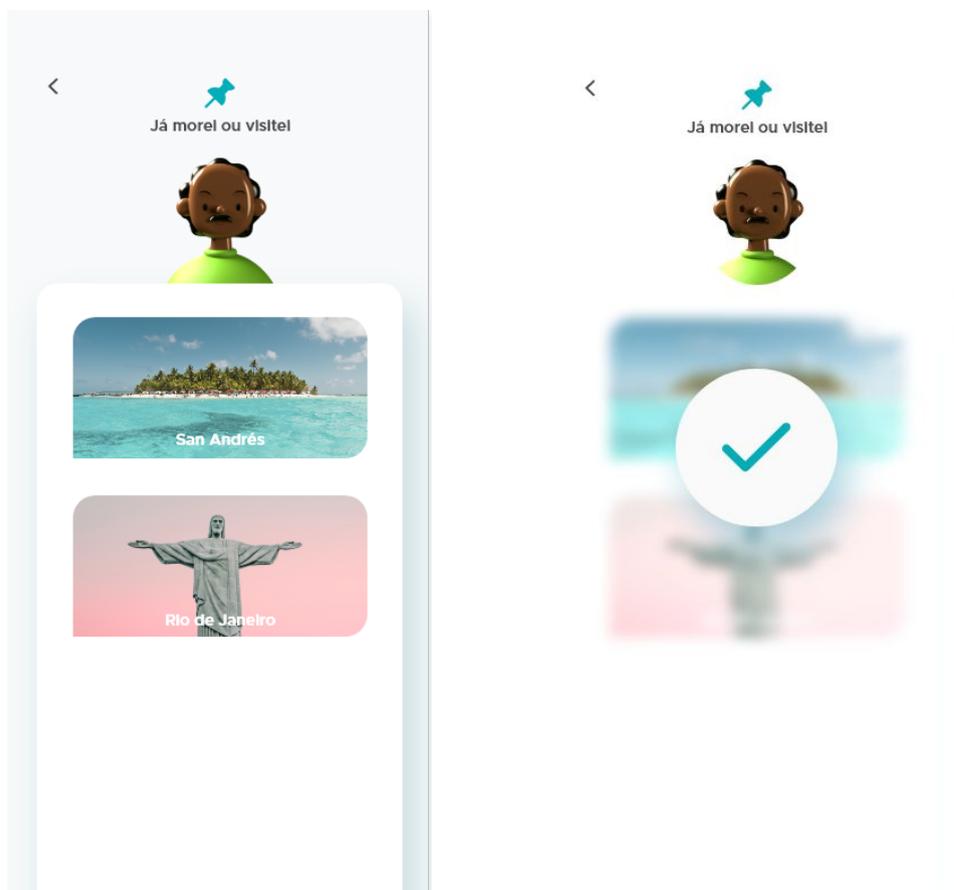
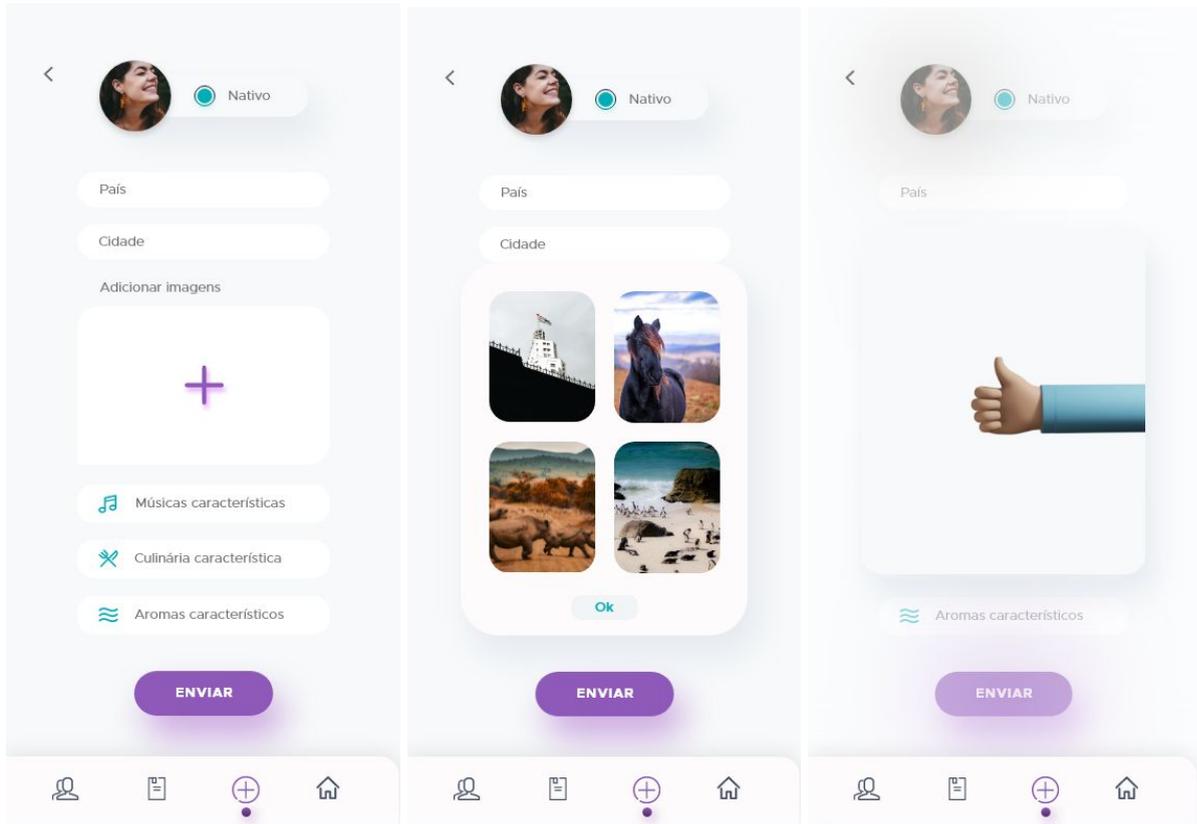


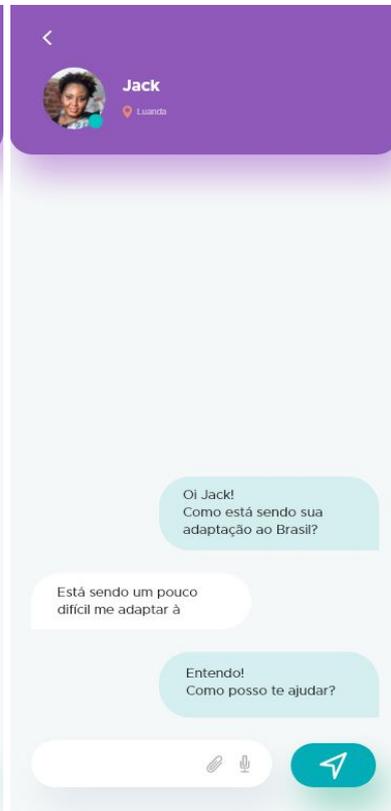
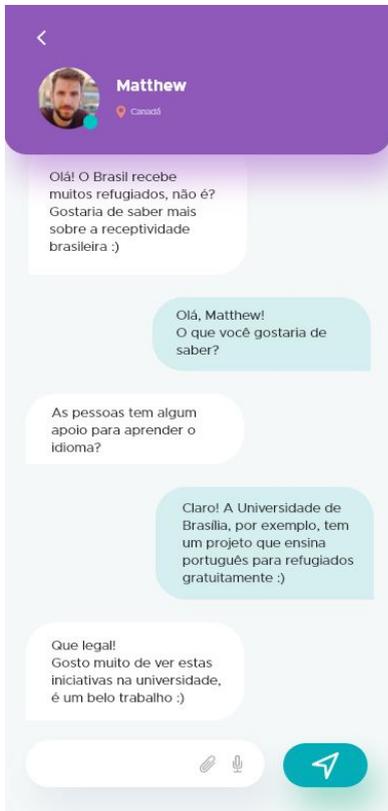
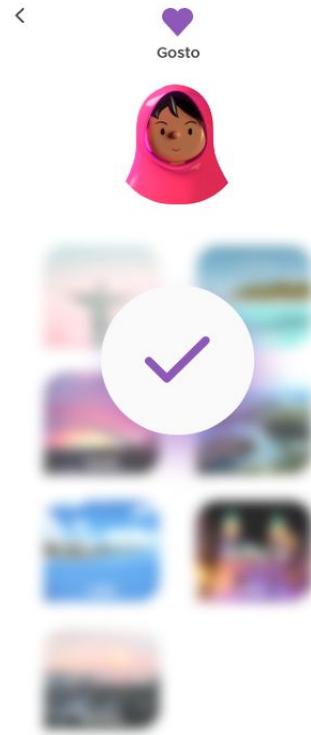
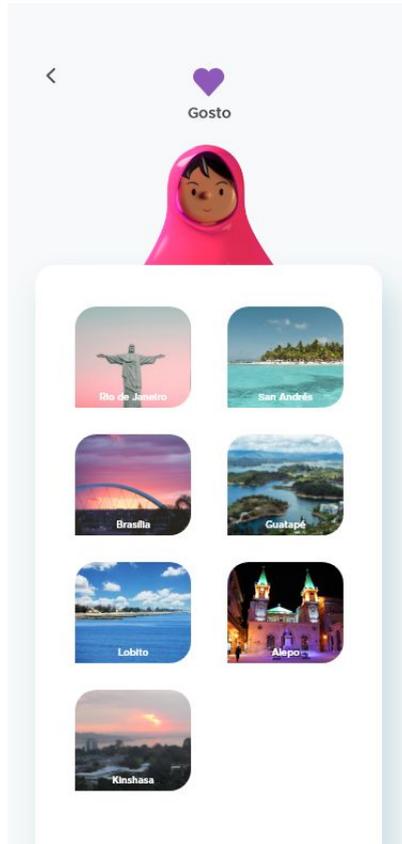


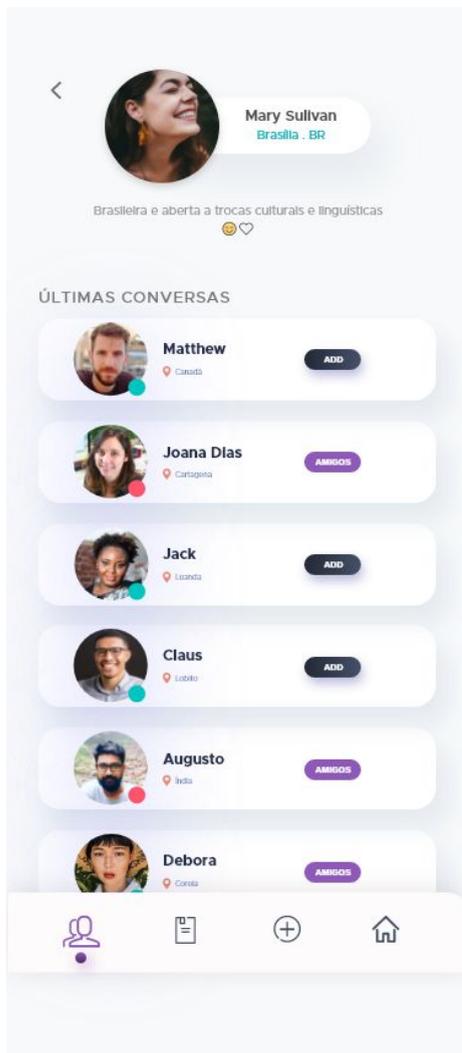


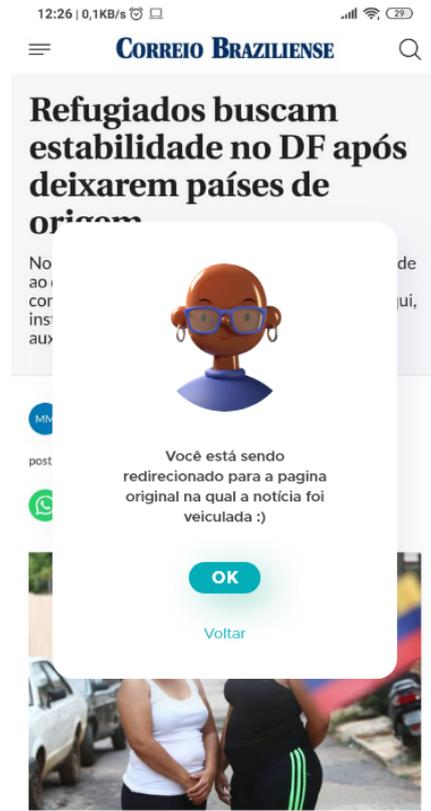
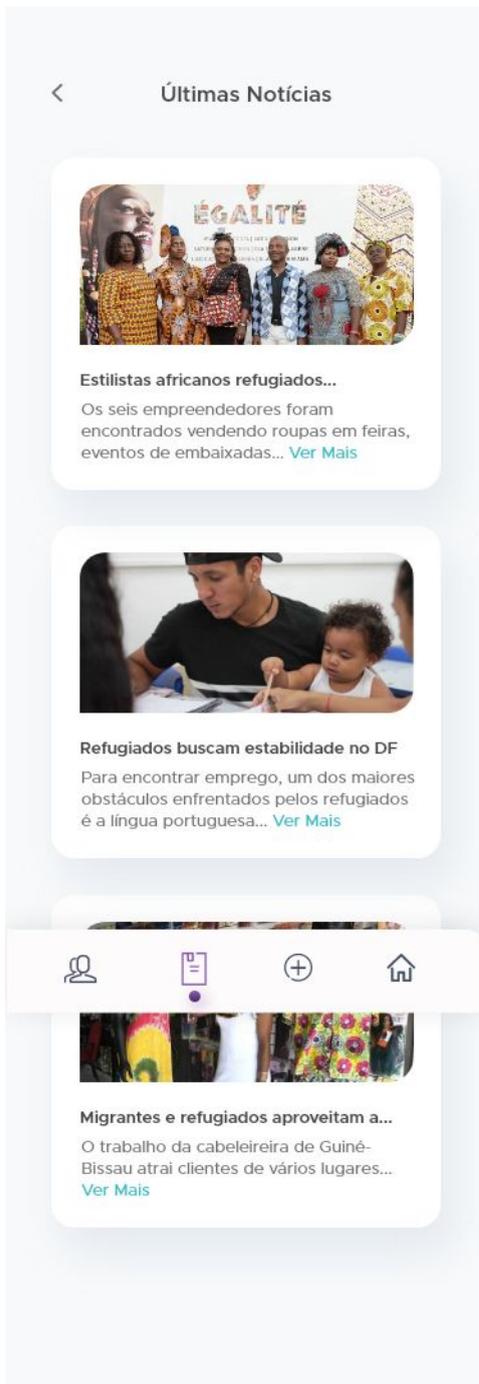




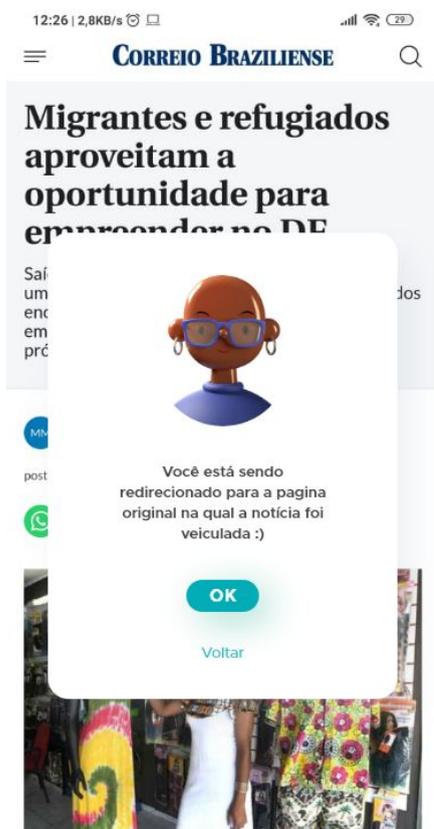




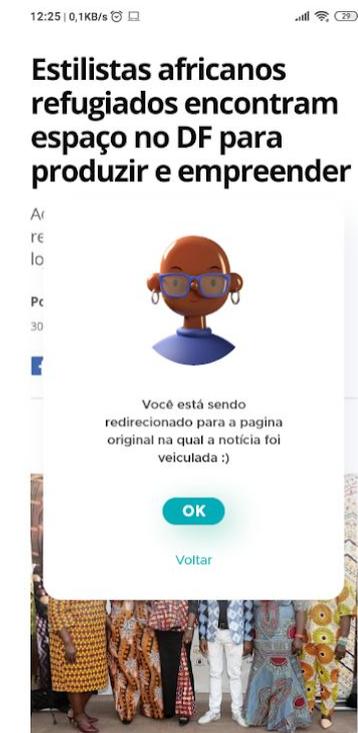




Dormir no chão, pedir esmola e viver dias de sofrimento sem um teto sobre as cabeças. Essa é a realidade de milhares de **migrantes** que buscam **refúgio no Brasil** e chegam sem conhecer nada nem ninguém. Dados do último levantamento feito pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública mostram que, em 2019, até novembro, o Comitê Nacional para os Refugiados (**Conare**), recebeu 82,9 mil solicitações de refúgio no Brasil. Ao todo, 870 foram analisadas e, dessas, 160 estão deferidas, sendo 31 para o Distrito Federal.



Trança para lá, corte para cá. As mãos rápidas de **Adama Djalo**, 29 anos, não podem parar. O **trabalho** da cabeleireira de Guiné-Bissau atrai clientes de vários lugares. Há sete anos, ela e o esposo camaronês comandam o salão afro Ouro Negro, em Taguatinga. Eles empregam quatro funcionários e ajudam a movimentar a **economia do Distrito Federal**. Adama veio para o Brasil com a intenção de estudar economia na Universidade de Brasília (UnB). Contudo, logo engravidou e precisou mudar os planos. ;Trabalhei em vários salões, depois atendia na sala de casa; lembra. Sem ter com quem deixar o filho pequeno, ela e o marido resolveram abrir o próprio negócio.



Isabel Costa, Saturnina da Costa, Lucie Atumesa Nsimba, Dja Franck Lagbre, Akou Avogtnon e Gladys Edem — Foto: Telmo Ximenes e Marcio Buxexa

Guiné-Bissau, Togo, Costa do Marfim, República Democrática do Congo e Gana. Esses são os países africanos de onde vieram Isabel Da Costa e Saturnina da Costa, Akou Avogtnon, Dja Franck Lagbre, Lucie Atumesa Nsimba e Gladys Edem, respectivamente.

Refugiados no Distrito Federal, eles encontraram na moda uma forma de quebrar preconceitos e conseguir trabalho e renda. Com apoio do Grupo Mulheres do Brasil (GMB), de consultores voluntários e uma loja cedida por um shopping da Asa Sul, em Brasília, os estilistas vendem roupas exclusivas que celebram a cultura africana.

VEJA MAIS

Mais do G1

