

Relatório de Projeto

Selmira Ibrahim Azevedo Fernandes

Engenharia Informática

out | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

HEALTH SHAPING

PROJETO EM CONTEXTO DE ESTÁGIO
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO(A) EM ENGENHARIA
INFORMÁTICA

Selmira Ibrahim Azevedo Fernandes
Outubro / 2023

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

HEALTH SHAPING

PROJETO EM CONTEXTO DE ESTÁGIO
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO(A) EM ENGENHARIA
INFORMÁTICA

Professor(a) Orientador(a): Maria Clara Santos Pinto Silveira

Selmira Ibrahim Azevedo Fernandes

Outubro / 2023

Agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer a minha irmã, meu cunhado, minha tia, minha mãe e a minha prima por sempre estarem presentes, por nunca me deixarem desistir quando as coisas ficavam difíceis, e graças a eles tive a oportunidade de estar aqui em Portugal, no Instituto Politécnico da Guarda a tirar o meu curso.

Em segundo lugar, um especial agradecimento à minha orientadora, a Professora Doutora Maria Clara Silveira, pela disponibilidade e apoio no decorrer do desenvolvimento deste projeto, pelo conhecimento transmitido não só durante a realização do estágio, mas também ao durante o 3º ano do curso.

Ao Professor Doutor José Carlos Fonseca, por todo conhecimento transmitido nas aulas de projeto e também pela disponibilidade durante o meu percurso académico.

A todos os docentes do curso da Licenciatura em Engenharia Informática que contribuíram para o meu sucesso neste percurso académico.

Um agradecimento a NTT Data, pela oportunidade oferecida para o desenvolvimento deste projeto, a Esmeralda Lopes Cardoso, a Ana Beatriz Marques, na qualidade de supervisora de estágio, por toda ajuda e conhecimento disponibilizado e orientação durante o estágio.

Por fim agradeço aos meus amigos, colegas mais próximos, que desde sempre acreditaram em mim e estiveram presentes quando precisei para me dar forças.

Obrigada! De todo coração.

Ficha de Identificação

Aluno: Selmira Ibrahim Azevedo Fernandes

Número de estudante: 1012380

Licenciatura: Engenharia Informática

Email: selmira995@gmail.com

Estabelecimento de ensino: Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituição do estágio: NTT Data Portugal

Supervisor: Ana Beatriz Marques

Email: ana.beatrizmarques@emeal.nttdata.com

Telefone: +351 967 037 708

Logótipo da instituição:

The logo for NTT DATA, featuring the letters 'NTT DATA' in a bold, blue, sans-serif font. The 'D' in 'DATA' is notably larger and more stylized than the other letters.

Docente Orientador: Maria Clara Santos Pinto Silveira

Grau académico: Doutoramento em Engenharia Eletrotécnica e Computadores

Email: mclara@ipg.pt

Resumo

Este relatório descreve o trabalho desenvolvido, em contexto de estágio, no âmbito da unidade curricular Projeto de Informática do curso de Engenharia Informática do Instituto Politécnico da Guarda. O foco do estágio foi o projeto Health Shaping, realizado na NTT Data Portugal durante um período de três meses. O projeto tem como principal objetivo desenvolver uma plataforma para facilitar a organização e gestão de eventos destinados a profissionais da saúde, educadores, amigos e familiares de crianças com necessidades especiais. Utilizou-se o Salesforce *Sales Cloud* e o *Marketing Cloud* para desenvolver uma solução integrada que permite uma comunicação personalizada e eficiente com os participantes. Para além das atividades acima referidas, foram ainda desenvolvidas outras atividades na área de formação, nomeadamente o estudo sobre o funcionamento do *Sales Cloud* e do *Marketing Cloud*. Este estágio proporcionou uma oportunidade para aplicar conhecimentos académicos em um ambiente empresarial, ao mesmo tempo que ofereceu experiência prática em trabalho em equipa e organização de tarefas.

Palavras-Chave:

Gestão de eventos, Marketing Cloud, NTT Data, Salesforce, Sales Cloud.

Abstract

This report describes the work carried out during an internship as part of the Computer Project course in the Computer Engineering program at the Polytechnic Institute of Guarda. The focus of the internship was the Health Shaping project, conducted at NTT Data Portugal over a period of three months. The main objective of the project was to develop a platform to facilitate the organization and management of events aimed at healthcare professionals, educators, friends, and family members of children with special needs. Salesforce *Sales Cloud* and *Marketing Cloud* were used to develop an integrated solution that allows for personalized and efficient communication with participants. In addition to the activities, further training activities were also undertaken, namely studying the functionality of *the Sales Cloud* and *Marketing Cloud*. This internship provided an opportunity to apply academic knowledge in a business environment while also offering practical experience in teamwork and task organization.

Keywords:

Event Management, Marketing Cloud, NTT Data, Salesforce, Sales Cloud.

Índice

Agradecimentos.....	i
Ficha de Identificação.....	i
Resumo.....	iii
Abstract.....	v
Índice.....	vii
Índice de Figuras.....	xi
Índice de Tabelas.....	xiii
Lista de Siglas e Acrónimos.....	xv
1. Introdução.....	1
1.1 Caraterização sumária da instituição.....	1
1.1.1 Missão.....	2
1.1.2 Visão.....	2
1.1.3 Valores.....	3
1.2 Motivação Enquadramento.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.4 Plano de estágio Etapas do Estágio.....	5
1.5 Estrutura do relatório.....	6
2 Estado da Arte.....	7
2.1 Aplicações.....	7
2.1.1 Microsoft Dynamics 365 Marketing.....	7
2.1.2 HubSpot Marketing Hub.....	7
2.1.3 Zoho Marketing Automation.....	8
2.1.4 Marketing Cloud.....	8
2.2 Comparação entre as funcionalidades.....	9
3 Metodologia.....	11
3.1 Metodologia Scrum.....	11
3.2 Plano do projeto realizado.....	15

3.3	Organização e divisão do trabalho	16
4	Análise de requisitos	18
4.1	Atores e os respetivos casos de uso	18
4.2	Diagrama de Casos de Uso.....	20
4.3	Descrição dos Casos de Uso.....	22
4.3.1	Segmentar Opportunities.....	23
4.3.2	Gerir journeys.....	24
4.3.3	Criar os templates dos Emails.....	25
4.4	Diagrama de atividades	26
4.4.1	“Aquecer” Leads/Opportunities.....	27
4.4.2	Boas Vindas.....	28
4.4.3	Engajamento contínuo	28
4.4.4	Após inscrição nos eventos	29
4.5	Tabela de objetos.....	30
4.6	Diagrama de classes.....	31
4.7	Dicionário de dados	32
5	Tecnologias.....	33
5.1	Salesforce.....	33
5.2	Marketing Cloud	34
5.3	HTML.....	38
5.4	CSS.....	38
5.5	JavaScript	39
5.6	AMPscript.....	39
5.7	SQL	40
5.8	Visualforce Page.....	40
5.9	Miro.....	41
5.10	Figma.....	42
5.11	Visual Studio Code	42
6	Implementação	45
6.1	Plano de formação.....	45

6.2	Desafio prático.....	47
6.3	Implementação do projeto.....	48
6.3.1	Landing page.....	48
6.3.2	Integração do Marketing Cloud com Sales Cloud	52
6.3.3	Data Extension.....	53
6.3.4	Automações.....	54
6.3.5	Emails.....	59
6.3.6	Journeys.....	60
6.3.7	Reports e Dashboards	63
6.3.8	Website.....	66
7	Testes desenvolvidos	69
8	Conclusão	75
8.1	Trabalho futuro.....	Error! Bookmark not defined.
9	Bibliografia	77
	Anexo.....	81
A 1.	Descrição das classes.....	82
A 1.1.	Objeto Leads.....	82
A 1.2.	Objeto Contact	82
A 1.3.	Objeto Opportunities	83
A 1.4.	Objeto Workshop Event.....	84
A 1.5.	Objeto Session.....	84
A 1.6.	Objeto Session Record	85
A 2.	Código.....	86
A 2.1.	Código Landing Page	86
A 2.1.	Código Landing Page CSS.....	94
A 2.2.	Código Website página principal.....	97
A 2.3.	Código Website página de inscrição nos eventos.....	109
A 3.	Journeys.....	117
A 3.1.	Objeto Workshop Event.....	117
A 3.2.	Objeto Workshop Event.....	118

A 3.3.	Objeto Workshop Event.....	119
A 3.4.	Objeto Workshop Event.....	120

Índice de Figuras

Figura 1. Microsoft Dynamics 365 Marketing	7
Figura 2. HubSpot Marketing Hub	8
Figura 3. Zoho Marketing Automation	8
Figura 4. Marketing Cloud	9
Figura 5. Metodologia SCRUM	12
Figura 6. Mapa Gantt – tarefas.....	15
Figura 7. Diagrama de Casos de Uso Marketeer	21
Figura 8. Diagrama de Casos de Uso Participante.....	22
Figura 9. Esquema do fluxo para “Aquecer Leads”	27
Figura 10. Esquema do fluxo para “Boas Vindas”	28
Figura 11. Esquema do fluxo para “Engajamento contínuo”	29
Figura 12. Esquema do fluxo para “Após inscrição nos eventos”	29
Figura 13. Plataforma Marketing Cloud	35
Figura 14. Soluções oferecidas pelo Marketing Cloud	36
Figura 15. Exemplo código HTML.....	38
Figura 16. Exemplo CSS.....	38
Figura 17. Exemplo Código JavaScript	39
Figura 18. Exemplo Código AMPscript	40
Figura 19. Exemplo Código SQL.....	40
Figura 20. Visualforce Pages.....	41
Figura 21. Miro	42
Figura 22. Figma	42
Figura 23. Visual Studio Code	43
Figura 24. Extensão a instalar no VSC.....	43
Figura 25. Dados dos componentes da Integração no Marketing Cloud	44
Figura 26. Campos do VSC para conexão	44
Figura 27. Formações da Empresa	45
Figura 28. Emblema Trailhead.....	46
Figura 29. Skills Trailhead	47
Figura 30. Desafio prático da Landing Page	48
Figura 31. Protótipo Landing Page	49
Figura 32. Campo Phone.....	49
Figura 33. Validação campo Phone	50
Figura 34. Mensagem de erro	50
Figura 35. Código para o alerta de erro.....	50
Figura 36. Mensagem de sucesso.....	51
Figura 37. Código pop-up de Sucesso após todos dados serem inseridos no formulário ...	51
Figura 38. Código AMPscript para enviar dados para DE no Marketing Cloud.....	52
Figura 39. Integração Marketing Cloud com Sales Cloud.....	53
Figura 40. Data extension clones.....	54

Figura 41. Workflow da automação Boas Vindas.....	55
Figura 42. Importar Dados.....	56
Figura 43. Boas Vindas.....	56
Figura 44. Aquecer Leads	57
Figura 45. Aquecer Oportunidades	57
Figura 46. Engajamento contínuo	58
Figura 47. Pós inscrição nos eventos.....	58
Figura 48. Pós inscrição nos eventos	59
Figura 49. Código template Email	60
Figura 50. Versão final template Email	60
Figura 51. Journey de Boas Vindas	62
Figura 52. Validação novos registos	62
Figura 53. Journey Pós inscrição no Evento	63
Figura 54. Relatório da Journey de Boas Vindas	64
Figura 55. Relatório do email confirmação formulário	65
Figura 56. Interação dos utilizadores com o Email.....	65
Figura 57. Protótipo Website Figma.....	66
Figura 58. Layout secção Menu Website.....	67
Figura 59. Código secção Menu.....	67
Figura 60. Layout secção Eventos.....	68
Figura 61. Código secção Eventos	68
Figura 62. Validação da Journey.....	69
Figura 63. Escolha do contacto para testar a Journey	70
Figura 64. Escolher tipo de envio para teste	70
Figura 65. Sumario do que vai ser testado.....	71
Figura 66. Comportamento que o teste terá	71
Figura 67. Teste em execução	72
Figura 68. Teste finalizado.....	72
Figura 69. Resultado do teste.....	72

Índice de Tabelas

Tabela 1. Comparação de funcionalidades	9
Tabela 2. Atividades e Duração	15
Tabela 3. Organização e divisão do trabalho	16
Tabela 4. Atores e os respetivos casos de uso	19
Tabela 5. Descrição de Caso de Uso "Segmentar Opportunities"	23
Tabela 6. Descrição Caso de Uso "Gerir Journeys"	24
Tabela 7. Descrição Caso de Uso "Criar os templates dos Emails"	25
Tabela 8. Objetos do projeto	30

Lista de Siglas e Acrónimos

CRM	Customer Relationship Management
CSS	Cascading Style Sheets
HTML	HyperText Markup Language
JS	JavaScript
SQL	Structured Query Language
TI	Tecnologia de informação
VSC	Visual Studio Code

1. Introdução

A Organização Mundial da Saúde (OMS) [1], estima que 15% da população mundial, cerca de mil milhões de pessoas, vivem com alguma deficiência. Esta parcela da população representa o maior grupo minoritário em todo o mundo. O presente documento descreve o projeto Health Shaping, que veio como uma das soluções para este público-alvo ao criar um espaço que facilite a organização e gestão de eventos especializados, voltados para profissionais de saúde, educadores, amigos e familiares de crianças com necessidades especiais.

O projeto Health Shaping foi desenvolvido no âmbito do estágio curricular, do curso de Engenharia Informática, durante três meses na empresa NTT Data Portugal. Este projeto surgiu como uma solução para criar um espaço que facilite a organização e gestão de eventos especializados, voltados para profissionais de saúde, educadores, amigos e familiares de crianças com necessidades especiais.

A proposta baseia-se na implementação de uma solução web, utilizando a plataforma Salesforce *Sales Cloud*. Esta é uma das plataformas líderes em gestão de relacionamento com clientes (CRM) integrada com o Salesforce *Marketing Cloud*, a permitir uma comunicação personalizada e em tempo real. Ao integrar a funcionalidade do *Sales Cloud* e do *Marketing Cloud*, será possível oferecer uma experiência personalizada a cada participante, além de otimizar estratégias de engajamento e retenção.

Este relatório concentra a sua ênfase na área de *Marketing Cloud*, uma vez que o projeto foi elaborado por duas pessoas, uma dedicada à vertente de *Sales Cloud* e outra no *Marketing Cloud*, sendo a responsável por este relatório.

A plataforma desenvolvida neste projeto tem como principal objetivo contribuir para uma sociedade mais inclusiva, capacitando o público mencionado anteriormente a compreender como prestar auxílio às crianças com necessidades especiais.

1.1 Caraterização sumária da instituição

A NTT Data [2] é considerada uma das maiores empresas de Tecnologia de Informação do mundo, com sede principal em Tóquio. O foco da empresa é a transformação digital dos

seus clientes por meio de consultoria, soluções do sector, serviços de processo de negócios, modernização de TI e serviços gerenciados. A empresa está presente em mais de 50 países.

Em 2014 a empresa realizou a compra de uma empresa portuguesa neste segmento, a Everis Portugal, que após sete anos realizou-se a mudança do nome para NTT Data [3]. O objetivo foi reforçar a marca e aumentar a oferta de soluções inovadoras e serviços de alta qualidade para os clientes.

Atualmente a sede em Portugal encontra-se em Lisboa e existem diversos *Hubs* localizados em Braga, Porto, Coimbra, Óbidos, Guarda, Castelo Branco e Évora.

A empresa tem um compromisso com a sustentabilidade, estando comprometida com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas, em particular com educação e emprego de qualidade, diversidade, apoio à comunidade e melhoria ambiental.

O estágio foi realizado no *Hub* da Guarda, inaugurado no dia 27 de novembro de 2022. Este *Hub* é especializado no desenvolvimento de soluções baseadas em Salesforce.

O que levou a fazer o trabalho, mas sem se focar nas questões pessoais. Em vez disso, referir a relevância do tema em apreço.

1.1.1 Missão

NTT Data utiliza a tecnologia da informação para criar novos paradigmas e valores, que ajudam a contribuir para uma sociedade mais próspera e harmoniosa [4].

1.1.2 Visão

A NTT Data apresenta como visão *Trusted Global Innovator*, com o objetivo de realizar os sonhos dos seus clientes em todo o mundo através de relacionamentos de longo prazo, desenvolver ecossistemas em evolução com os seus clientes por meio de tecnologias de ponta e melhorar a sua criatividade respeitando a diversidade [4].

1.1.3 Valores

A NTT Data também estabeleceu um conjunto de valores [4] para guiar as suas operações e decisões:

Cientes Primeiro: A empresa coloca as necessidades dos seus clientes em primeiro lugar e trabalha continuamente para entender os seus negócios e resolver todas as suas preocupações.

Perspicácia: A NTT Data nunca se contenta com o status quo e, com velocidade e perspicácia, antecipa os desafios futuros. Eles consideram o futuro da TI e dos negócios dos seus clientes e trabalham para melhorar a sua capacidade de visualizar o futuro, adaptando-se ao ambiente de negócios em constante mudança.

Trabalho em equipa: A empresa valoriza a capacidade dos seus funcionários de atingir o seu melhor através do trabalho conjunto, acreditando que quando um grupo diversificado de indivíduos une as suas visões de mundo únicas, compartilha a sua sabedoria e trabalha em direção a um objetivo comum.

1.2 Motivação | Enquadramento

A principal motivação para submeter uma proposta de estágio na NTT Data foi a oportunidade de aplicar em um ambiente empresarial os conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares do curso de Engenharia Informática. Além do desejo em compreender como funciona o mundo empresarial e desenvolver novas competências com o Salesforce, mais concretamente com o *Marketing Cloud* [5] que é uma plataforma que permite que os profissionais de Marketing forneçam a mensagem certa no momento certo com os clientes.

A empresa fez a proposta de um projeto que se alinhava perfeitamente com áreas de interesse da estagiária, iria permitir aprofundar o conhecimento sobre o desenvolvimento de projetos, alocação de tarefas e organização interna de uma empresa, além da oportunidade de aprender uma nova linguagem de programação, o AMPscript, que é uma linguagem que pertence ao *Marketing Cloud* utilizada para dinamizar o conteúdo. É relevante destacar que a diversidade de linguagens de programação abordadas durante a

licenciatura facilitou a aprendizagem da estagiária, preparando-a para os desafios do estágio.

Outro aspeto motivador do projeto foi a necessidade de aplicar e expandir os conhecimentos das linguagens de programação adquiridas ao longo do curso para criar um *website* apelativo, responsivo e acessível para os utilizadores.

1.3 Objetivos

O projeto Health Shaping provém da observação de uma lacuna significativa na disponibilidade e acessibilidade de recursos adequados para o apoio e desenvolvimento de crianças com necessidades especiais. O projeto tem como objetivo geral a utilização do *Marketing Cloud* para interagir com o público de forma mais personalizada e eficiente.

Os objetivos específicos definidos pela NTT Data para este projeto são:

- Adquirir experiência profissional na área de gestão e implementação de projetos;
- Obter experiência no trabalho em equipa;
- Obter capacidade de análise crítica das situações;
- Aplicar o conhecimento adquirido no âmbito do percurso académico em contexto empresarial;
- Aprender e dominar os conceitos Salesforce *Sales Cloud* e *Marketing Cloud*;
- Elaborar estratégias almejando a melhor forma de se comunicar com os participantes;
- Desenvolver uma *Landing Page*, que é uma página *web* criada especificamente para campanhas de Marketing, onde os potenciais clientes, sendo estes profissionais de saúde, educadores, amigos e familiares de crianças com necessidades especiais, são direcionados após clicar num *link* num *email* ou anúncios nas redes sociais;
- Desenvolver o *Website* onde os participantes possam pesquisar os eventos e acompanhar os eventos disponíveis;
- Realizar testes e correções, garantindo que tanto a *Landing Page* quanto o *Website* operem sem falhas.

1.4 Plano de estágio | Etapas do Estágio

Durante o período de estágio, foram estabelecidas várias etapas e atividades a serem realizadas para garantir um aprendizado eficaz e uma contribuição significativa para os projetos da empresa. As principais etapas e atividades realizadas incluem:

- *Onboarding* (Reunião) com a Equipa *People* (equipa dos recursos humanos) para apresentação da empresa no primeiro dia do estágio;
- Realizar as nove formações obrigatórias da empresa;
- Realizar os *Traiheds* facultados pela supervisora;
- Definir Análise de Requisitos com a equipa e os supervisores do estágio para o Projeto Health Shaping para os dois perfis, o *Admin* e o *Marketeer*;
- Realizar o desafio proposto pela Supervisora do estágio;
- Utilizar o Figma para desenvolver o protótipo;
- Definir as *Journeys*, que são caminhos automatizados e personalizados de engajamento com o cliente no Marketing Cloud, adaptados para diferentes públicos-alvo necessários para o projeto, e criar as *Data Extensions* necessárias para cada;
- Aprender e aplicar conhecimentos de AmpScript para personalização avançada nos *emails* e para conectar a *Landing Page* à *Data Extension*, garantindo que os dados inseridos no formulário sejam diretamente guardados na *Data Extension* utilizada para a conexão;
- Criar os *emails* dinâmicos com o Ampscript, estes *emails* serão utilizados posteriormente para comunicar-se com os participantes dos eventos;
- Integrar o *Sales Cloud* com o *Marketing Cloud* para otimizar e automatizar os processos de captação, gestão e segmentação de dados, por exemplo: quando um cliente se regista na *Landing Page* no *Marketing Cloud*, os dados são enviados para o *Sales Cloud* para processamento. Após serem organizados e tratados, são reenviados ao *Marketing Cloud* para segmentação precisa;

- Desenvolver o protótipo do *Website* utilizando o Figma;
- Criar as *Journeys*, que são sequências automatizadas de comunicação para guiar o cliente por uma experiência específica, definidas para este projeto, juntamente com as automações que serão integradas nas *Journeys*;
- Rever, analisar, testar e corrigir tudo que foi desenvolvido durante o estágio que será aplicado no projeto Health Shaping.

1.5 Estrutura do relatório

O presente relatório é composto por oito capítulos que abordam todas as etapas do desenvolvimento do projeto, com uma descrição sucinta de cada um.

Capítulo 1: O primeiro capítulo oferece uma introdução do projeto, a caracterização sumária da instituição, a motivação, os objetivos e as etapas do estágio.

Capítulo 2: No capítulo dois aborda-se o estado da arte.

Capítulo 3: Neste capítulo, está um resumo da metodologia utilizada, o plano do projeto realizado e a organização e divisão do trabalho.

Capítulo 4: No capítulo quatro, a análise de requisitos é detalhada.

Capítulo 5: O quinto capítulo aborda as tecnologias utilizadas no desenvolvimento do projeto.

Capítulo 6: Neste capítulo a etapa de implementação da solução proposta é detalhada.

Capítulo 7: Neste capítulo abordam-se os testes realizados ao longo do desenvolvimento do projeto.

Capítulo 8: No último capítulo são apresentadas as conclusões relativas ao trabalho realizado.

2 Estado da Arte

Neste capítulo, será realizada uma análise resumida das ferramentas líderes no mercado de automação de marketing: *Microsoft Dynamics 365 Marketing*, *HubSpot Marketing Hub*, *Zoho Marketing Automation* e *Marketing Cloud*. Esta secção oferece uma visão geral das funcionalidades de cada plataforma, proporcionando uma compreensão das vantagens e as desvantagens.

2.1 Aplicações

As aplicações avaliadas foram escolhidas com base na reputação no mercado e também pelas funcionalidades que todas elas oferecem, por serem semelhantes ao *Marketing Cloud*.

2.1.1 Microsoft Dynamics 365 Marketing

A Figura 1 representa o logotipo da *Microsoft Dynamics 365 Marketing* [6] é uma solução de automação de marketing que se integra perfeitamente ao conjunto de produtos Dynamics 365. Oferece recursos para automação, segmentação e criação de campanhas multicanal. Além disso, sua integração com ferramentas Microsoft, como o Power BI, proporciona análises aprofundadas e *insights*.



Figura 1. Microsoft Dynamics 365 Marketing

2.1.2 HubSpot Marketing Hub

HubSpot Marketing Hub [7] é uma plataforma de marketing inbound que utiliza uma arquitetura baseada em nuvem e é forte em Search Engine Optimization (SEO), o conjunto de técnicas utilizadas para otimizar sites e páginas na *web* visando melhorar seu posicionamento nos motores de busca. Em termos técnicos, oferece funcionalidades

como automação de fluxo de trabalho baseada em arrastar e soltar, e APIs RESTful para integração com outros sistemas. É forte em Search Engine Optimization e criação de conteúdo, e tem uma excelente biblioteca de *templates* para *email marketing* e *landing pages*. Também oferece funcionalidades de análise e relatórios, com a possibilidade de customização via integração com ferramentas de BI. A Figura 2 representa o logotipo do HubSpot.



Figura 2. HubSpot Marketing Hub

2.1.3 Zoho Marketing Automation

Zoho Marketing Automation [8] faz parte do ecossistema *Zoho* e é voltado para Pequenas e Médias Empresas. Tecnicamente, a plataforma oferece automação de marketing, rastreamento de comportamento do visitante, e segmentação com base em critérios múltiplos. A integração nativa com outros produtos *Zoho* é um de seus pontos fortes. Oferece também a possibilidade de integração com aplicativos de terceiros através de sua API. A Figura 3 indica o logotipo da Zoho.



Figura 3. Zoho Marketing Automation

2.1.4 Marketing Cloud

Marketing Cloud [9] é uma oferta da Salesforce, focada em automação de marketing e otimização da *journeys* do cliente. Tecnicamente, a plataforma se destaca por sua forte integração com o Salesforce *Sales Cloud*, o que permite um alinhamento mais preciso

entre equipes de vendas e marketing. A plataforma inclui diversos módulos como *Email Studio* para *email marketing*, *Social Studio* para gestão de redes sociais, e *Datorama* para análise de dados. Suporta linguagens de programação como AMPscript para personalização. A Figura 4 mostra o logotipo associado ao *Marketing Cloud* da Salesforce.



Figura 4. Marketing Cloud

2.2 Comparação entre as funcionalidades

Na Tabela 1 pode visualizar-se os resultados da comparação de funcionalidades entre as quatro plataformas.

Tabela 1. Comparação de funcionalidades

Funcionalidade	Microsoft Dynamics 365 Marketing	HubSpot Marketing Hub	Zoho Marketing Automation	Marketing Cloud
Automação de Marketing	Sim	Sim	Sim	Sim
Email Marketing	Sim	Sim	Sim	Sim
Integração com Sales Cloud	Não	Não	Não	Sim
Segmentação Avançada	Sim	Sim	Sim	Sim
Análise e Relatórios	Sim	Sim	Sim	Sim
Gestão de Leads	Sim	Sim	Sim	Sim
Criação de Landing Pages	Sim	Sim	Sim	Sim
Integração com Redes Sociais	Não	Sim	Sim	Sim
Gestão de Conteúdo	Não	Sim	Não	Sim

Após uma análise resumida das funcionalidades de integração das diversas plataformas, observa-se que todas elas compartilham uma série de características em comum. No entanto, o *Marketing Cloud* destaca-se em duas áreas: a Integração com Redes Sociais e a Gestão de Conteúdo.

3 Metodologia

Metodologia [10] é a definição do processo (sequência de etapas e procedimentos) e notações, princípios e regras recomendadas para ser aplicada para o desenvolvimento de software de qualidade.

Existem diferentes metodologias [10] de desenvolvimento de *software*, tais como, a metodologia estruturada, a metodologia orientada a objetos e a metodologia ágil.

Para o desenvolvimento deste projeto, a empresa optou por usar a metodologia ágil, mais precisamente a metodologia Scrum, por se adequar a projetos, cujos requisitos mudam com alguma frequência, por permitir assegurar uma gestão objetiva e eficaz de pequenas equipes, e pelo forte envolvimento da empresa no processo de desenvolvimento.

3.1 Metodologia Scrum

Scrum [10] é um *framework* de gestão de projetos ágeis que permite às equipes entregar, desenvolver ou melhorar um produto complexo, ele surge como uma resposta ao modelo de gestão de projetos clássico conhecido como cascata, e pode ser aplicado a qualquer projeto, fazendo assim com que tenham entregas mais ágeis e com mais qualidade. A metodologia Scrum é extremamente flexível, pois permite alterações ao longo do projeto.

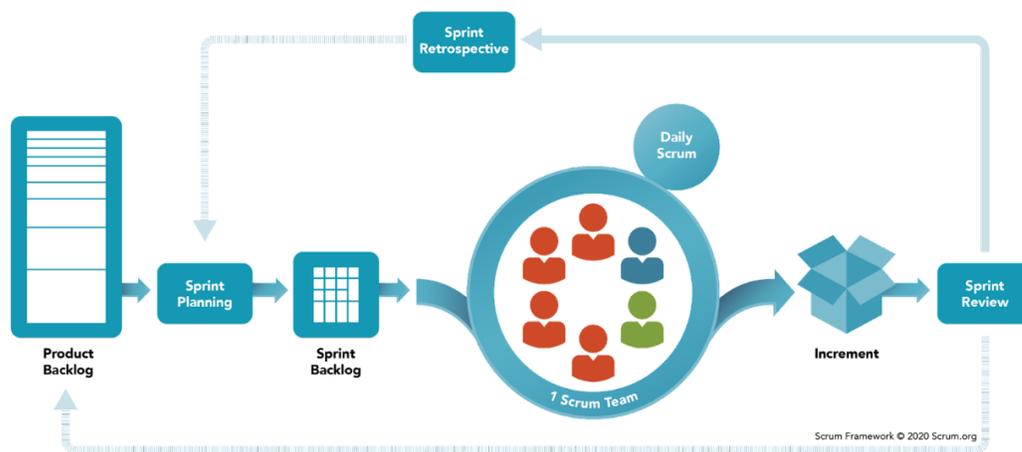


Figura 5. Metodologia SCRUM

O Scrum [11] é composto por Equipas Scrum e as suas funções, por eventos, artefactos e regras. Cada componente dentro desta estrutura serve um propósito específico e é essencial ao uso e sucesso do Scrum. A priorização de requisitos nesta metodologia é realizada conforme as necessidades do negócio.

A Figura 5 [12] apresenta o esquema da metodologia Scrum.

Descrevem-se os principais conceitos do Scrum:

- **Product Backlog** – é uma lista ordenada das funcionalidades a serem implementados no projeto, estabelecidos pelo *Product Owner*;
- **Sprint Planning** – reunião onde são inspeccionadas as *product backlog* relevantes a serem desenvolvidas e duração do desenvolvimento.
- **Sprint Backlog** – é uma lista que provém do *Product Backlog* e contém os requisitos a serem desenvolvidos na próxima iteração;
- **Sprint** – realização de diversas tarefas para completar um requisito definido no *Sprint Backlog*;
- **Daily Scrum** – reuniões diárias com duração de 15 minutos, onde a equipa de desenvolvimento controla o progresso do projeto e identifica as possíveis dificuldades e planeia as tarefas do dia seguinte, as atualizações são refletidas no *sprint backlog*.

- ***Sprint Review*** – reuniões realizadas na conclusão do sprint para a revisão do trabalho concluído por parte das equipas com os *Product Owner*, para avaliarem o progresso do mesmo. O *Stakeholder* é convidado a pronunciar-se sobre possíveis alterações, que serão consideradas em futuros Sprints.
- ***Sprint Retrospective*** – reunião com duração de três horas ou menos, onde é feita a reflexão sobre o *sprint* passado e planeamento de melhorias a serem implementadas no próximo sprint.

As responsabilidades definidas para cada papel são:

- ***ScrumMaster***: O responsável pelo processo do Scrum, ele treina e capacita os envolvidos no projeto para dar segmento ao processo ágil, a fim de que tudo esteja alinhado com a cultura da organização.
- ***Product Owner***: É a pessoa que representa os interesses de todos os utilizadores do sistema final.
- ***Team***: É a equipa responsável pelo sucesso de cada interação e do projeto, esta equipa é formada por pessoas com diferentes habilidades.

Os *Stakeholder* e os utilizadores estão em constante interação com a equipa do projeto ao longo da implementação do sistema.

Um dos objetivos para a utilização desta metodologia é manter o envolvimento regular dos clientes ao longo do projeto, assim como garantir a validação incremental regular dos trabalhos utilizados. Com esta abordagem e metodologia pretende-se ter uma gestão flexível e efetiva de cada etapa, minimizando assim os riscos negativos associados à implementação de projetos de TI e potenciais impactos que estes possam vir a ter a curto e longo prazo.

Neste projeto os *Product owners* eram os supervisores. Eles eram responsáveis por definir as prioridades do projeto, forneciam o feedback sobre o trabalho desenvolvido. Os desenvolvedores/programadores eram os dois estagiários, em que eram responsáveis

pelo desenvolvimento da plataforma. Foram implementadas todas as etapas da metodologia durante o desenvolvimento do projeto.

Neste projeto a metodologia funcionou da seguinte forma:

- **Product Backlog:** Com base nas necessidades do projeto Salesforce, foi estabelecida uma lista de funcionalidades a serem implementadas. Os dois supervisores, foram responsáveis por priorizar e detalhar estes itens.
- **Sprint Planning:** Toda a equipa, incluindo os dois supervisores e os dois estagiários, reuniram-se para discutir as funcionalidades do *Product Backlog* que seriam trabalhadas no próximo sprint. Durante estas reuniões, estabeleceram a duração de cada sprint.
- **Sprint Backlog:** A partir das decisões tomadas no *Sprint Planning*, foi criada uma lista de tarefas específicas a serem executadas no sprint em curso.
- **Sprint:** Ao longo do projeto, os dois estagiários focaram na execução das tarefas definidas, desenvolvendo as funcionalidades do Salesforce mencionado.
- **Daily Scrum:** Todos os dias, a equipa realizou reuniões rápidas para discutir o progresso, compartilhar desafios e ajustar o plano para o dia seguinte.
- **Sprint Review:** No final de cada sprint, a equipa apresentava o trabalho realizado aos supervisores (*Product Owners*). Isso permitia verificar se os objetivos foram alcançados e se as funcionalidades desenvolvidas estavam alinhadas com as expectativas.
- **Sprint Retrospective:** Após o *Sprint Review*, a equipa reunia-se para discutir o que correu bem, o que poderia ser melhorado e como poderiam adaptar-se para o próximo sprint.

Este processo iterativo e colaborativo não só garantiu que o projeto evoluísse de acordo com as necessidades e expectativas definidas, mas também promoveu um ambiente de trabalho contínuo de aprendizagem e adaptação, maximizando a eficiência e a qualidade do trabalho desenvolvido.

3.2 Plano do projeto realizado

Na Tabela 2 mostra-se as datas e durações desde o início do estágio até o fim e como as tarefas ficaram distribuídas ao longo do mesmo.

Tabela 2. Atividades e Duração

Atividade	Início	Duração (Dias)	Fim
Formação em contexto de Empresa	19/04/2023	7	26/04/2023
Aprendizagem Salesforce e Marketing Cloud através do Trailhead	27/04/2023	21	18/05/2023
Desenvolvimento do Projeto Health Shaping	19/05/2023	54	12/07/2023
Testes e Correções de Erros	13/07/2023	15	28/07/2023

Na Figura 6 está representado o Mapa de Gantt onde mostra a distribuição das tarefas ao longo do estágio Figura 6.

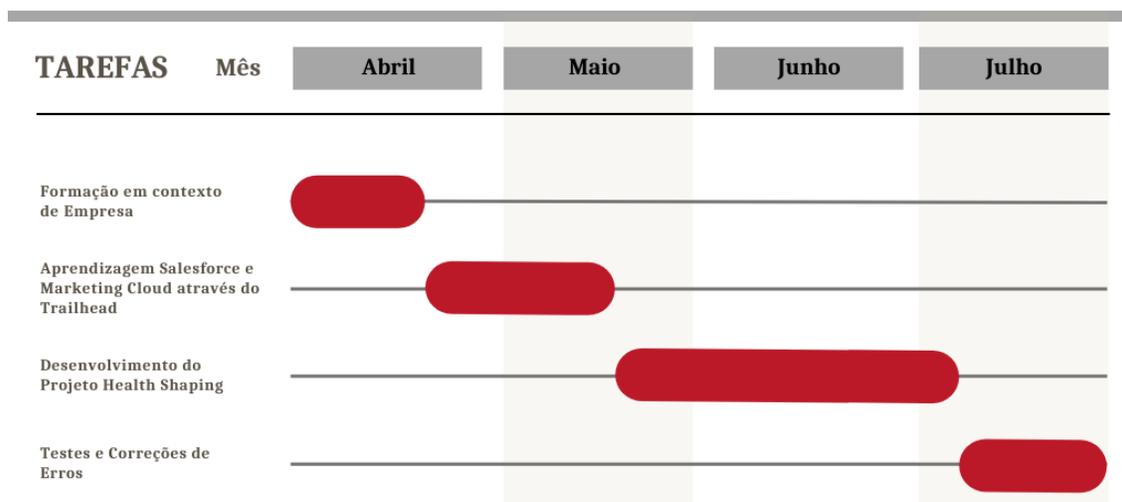


Figura 6. Mapa Gantt – tarefas

O mapa demonstrado na Figura 6, mostra a execução das tarefas ao longo dos três meses de estágio.

3.3 Organização e divisão do trabalho

O projeto foi desenvolvido por dois alunos: Selmira Fernandes, que desempenhou a função de *Marketeer*, e Guilherme Alves, responsável pela função de *Admin*. A Tabela 3 demonstra detalhadamente como foi dividido o trabalho.

Tabela 3. Organização e divisão do trabalho

Guilherme Alves (Sales Cloud)	Selmira Fernandes (Marketing Cloud)
Configuração da organização de desenvolvimento	Criação das <i>Data Extentions</i>
Configuração da integração do <i>Sales Cloud</i> com o <i>Marketing Cloud</i>	Configuração da integração do <i>Marketing Cloud</i> com o <i>Sales Cloud</i>
Configuração de Perfis (Administrador de sistema e <i>Marketeer</i>)	Criação das <i>Journeys</i> , que são caminhos automatizados para comunicar e interagir com os clientes de forma personalizada
Criação de email <i>template</i> para alertas de email dentro da organização	Criação dos emails <i>templates</i> para interagir com os participantes
Criação de <i>Dashboards</i> e <i>Reports</i>	Ativação das <i>Journeys</i>
Criação de objetos e campos <i>Custom</i>	Criação das automações para a segmentação
Customização de <i>Page Layouts</i>	Integração de <i>Contact Key</i> , que é um identificador único atribuído a cada contato dentro do <i>Marketing Cloud</i> , ele garante que as comunicações de marketing sejam precisas, relevantes e eficazes fornecendo uma visão unificada do contacto na plataforma.
Criação de Regras de Validação	Importar dados do <i>Sales Cloud</i> através do <i>Data Source</i>
Criação de automatismo através de <i>Flows</i> e <i>Triggers</i>	Desenvolvimento da <i>Landing Page</i> para captação de Leads
Criação de <i>Unit Test</i> para as Classes e <i>Triggers</i> desenvolvidos	Desenvolvimento do código para conectar a <i>Data Extension</i> com a <i>Landing Page</i>
Desenvolvimento do <i>Back</i>	Desenvolvimento do <i>Front End</i> do <i>Website</i>

<i>End do Website através de um controlador Custom</i>	
--	--

4 Análise de requisitos

Um requisito é uma funcionalidade ou condição que o sistema deverá possuir, é aplicado um conjunto de técnicas de modo a obter a percepção detalhada daquilo que o sistema deverá efetuar. Os requisitos têm um papel central no processo de desenvolvimento software, sendo considerados um fator determinante para o sucesso ou fracasso de um projeto.

A análise de requisitos é um aspeto importante na gestão de projetos, facilita a compreensão de como o software deverá funcionar e quais as suas características. Os requisitos são divididos em:

- Requisitos Funcionais [13]: são declarações de serviços que o sistema deve prover, descrevendo o que o sistema deve fazer (reagir a entradas específicas, como o sistema deve se comportar em situações específicas e o que o sistema não deve fazer).
- Requisitos Não Funcionais ou Requisitos Técnicos [13]: descrevem restrições sobre os serviços ou funções oferecidas pelo sistema, os requisitos funcionais ou os requisitos técnicos [14] são os que limitam as opções para criar uma solução para o problema.

Após a análise das necessidades do projeto e, posteriormente, em reunião com a equipa e com os supervisores do estágio, foram levantados os requisitos funcionais e não funcionais, em que se usam os casos de usos para levantamento dos mesmos.

4.1 Atores e os respetivos casos de uso

Para esta parte do desenvolvimento do projeto no *Marketing Cloud* temos dois atores, o Marketeer e o Participante. O Marketeer atua como developer do *Marketing cloud* e é responsável pelas iniciativas de marketing do projeto, e o participante é o utilizador final que vai interagir com as *Jouneys*.

A Tabela 4 especifica os atores do sistema e os respetivos casos de uso.

Tabela 4. Atores e os respetivos casos de uso

Atores	Casos de uso
Marketeer	<ul style="list-style-type: none"> • Criar Lead (Potenciais clientes como, por exemplo, profissionais de saúde, educadores, familiares das crianças com necessidades) • Segmentar Leads que envolve separar o público-alvo em subgrupos mais pequenos com atributos particulares • Segmentar Contacts • Segmentar Opportunities • Segmentar Events • Segmentar Sessions • Segmentar Session records • Sincronizar os objetos entre o <i>Sales Cloud</i> e o <i>Marketing Cloud</i>, como é o caso dos 'Events', visto que estes são criados no <i>Sales Cloud</i> e os seus dados são fundamentais para a segmentação no <i>Marketing Cloud</i> • Automatizar <i>Emails</i> que serão utilizados nas <i>Journeys</i>, como, por exemplo, os <i>emails</i> de Boas Vindas • Enviar notificações sobre os Events e Session • Gerir <i>Journeys</i> • Desenvolver <i>Landing Page</i> para capturar Leads • Visualizar detalhes das Lead, Contact, Opportunity, Session, Session Record, Workshop • Gerir <i>Data Extensions</i> • Desenvolver o <i>Front-end</i> do <i>Website</i> • Integrar O <i>Marketing Cloud</i> com o <i>Sales Cloud</i> • Dinamizar <i>Emails</i> • Criar os <i>templates</i> dos <i>Emails</i> • Desenvolver o <i>Front-end</i> do <i>Website</i> • Visualizar <i>Reports</i> e <i>Dashboards</i>
Participante	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar na <i>Landing Page</i> • Registrar nos eventos através dos formulários

O Marketeer, executa o papel do Marketing Cloud Developer que é responsável por personalizar e otimizar a plataforma conforme as necessidades de marketing de uma empresa. Este ator utiliza linguagens como AMPScript e SQL para personalizar emails e segmentar dados, integra o *Marketing Cloud* com outros sistemas para a sincronização de

dados, e cria percursos do cliente usando o *Journey Builder*. Além disso, colabora na implementação de designs de email.

O participante serão os utilizadores que irão participar nas sessões/workshops da empresa, como, por exemplo, os profissionais da saúde, educadores, amigos e familiares de crianças com necessidades especiais.

4.2 Diagrama de Casos de Uso

Após detalhar os atores e seus respetivos papéis no tópico anterior, o próximo passo é apresentar o diagrama de casos de uso. Este diagrama destaca as interações entre os casos de uso e os atores. As Figura 7 e Figura 8 ilustram o diagrama com seus casos de uso e atores correspondentes.

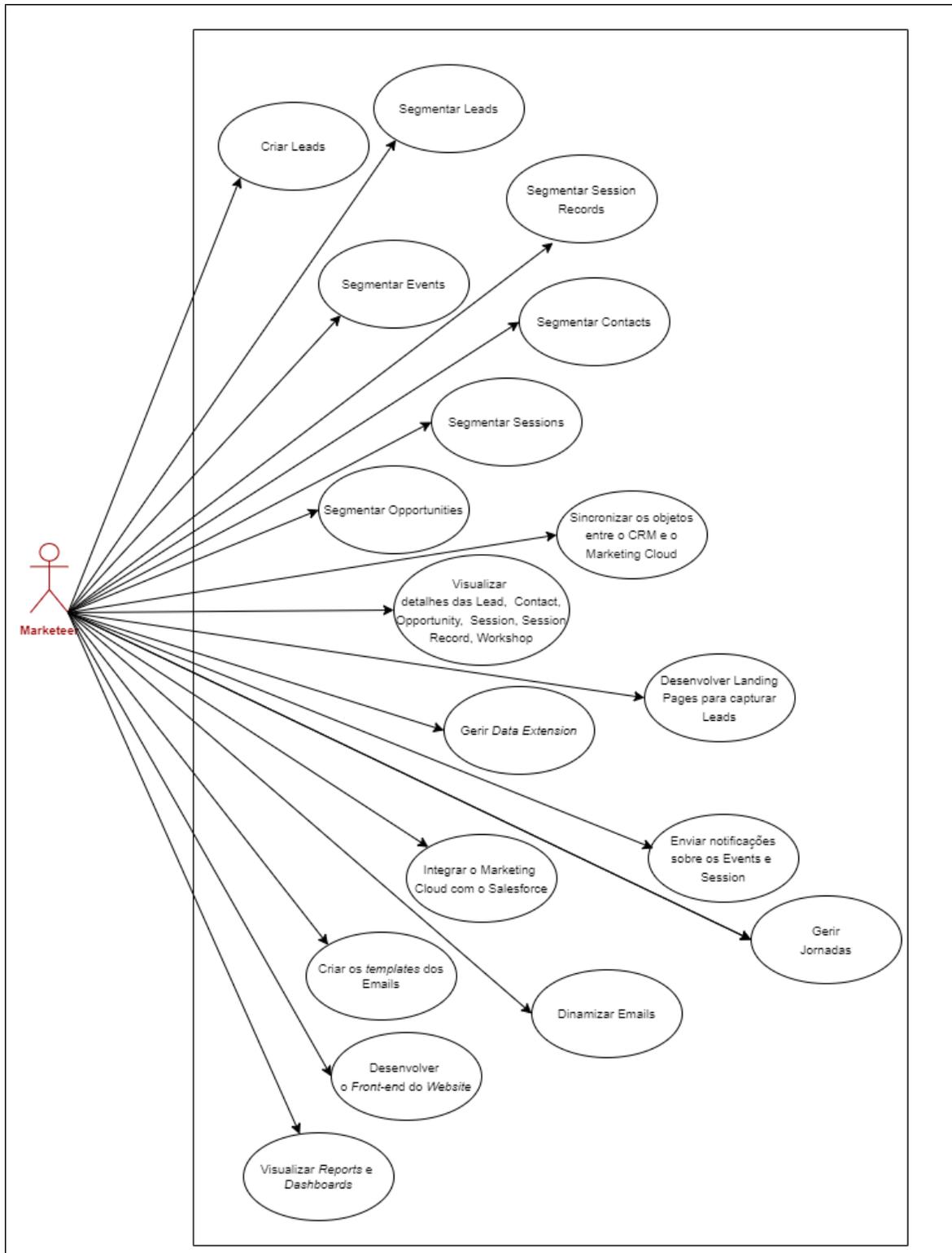


Figura 7. Diagrama de Casos de Uso Marketeer

Para todos os casos de uso associados ao Marketeer, à exceção de “Desenvolver o *Front-end* do *website*”, é essencial que o ator tenha efetuado o login com sucesso.

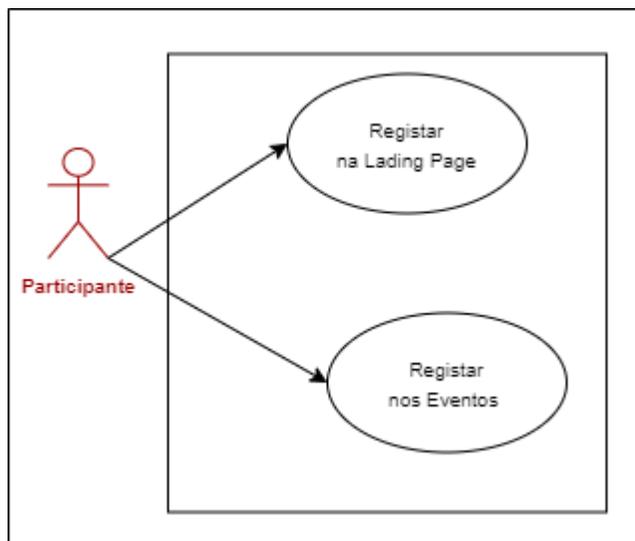


Figura 8. Diagrama de Casos de Uso Participante

Para o participante se registrar, não é necessário cumprir nenhum requisito prévio. Basta entrar no *website* da empresa, especificamente na *Landing Page* "health shaping", criada para este projeto. Nesta página, os participantes poderão visualizar os eventos disponíveis e, conseqüentemente, registrar-se numa das sessões, executando assim os casos de uso definidos com sucesso.

4.3 Descrição dos Casos de Uso

Após definir a interação dos atores com o sistema, o próximo passo é documentar os casos de uso. Estes são detalhados do ponto de vista dos atores, mostrando o que o sistema deve fornecer e a sua sequência de execução.

Os casos de uso descrevem a necessidade do sistema e são cruciais para a análise dos seus requisitos, representando potencialmente um requisito individual. Estes auxiliam na compreensão da interação do utilizador com a aplicação.

A descrição de um caso de uso inclui:

- **Nome:** nome do caso de uso que será descrito;
- **Descrição:** breve descrição do caso de uso em questão;

- **Tamanho:** S, M, L, XL, classificar consoante a complexidade do desenvolvimento do Caso de Uso. O "XL" indica o nível máximo de complexidade, ao passo que o "S" simboliza um nível de complexidade baixo;
- **Pré-Condição:** condição inicial necessária para o êxito do caso de uso;
- **Caminho Principal:** descrição para um fluxo bem-sucedido;
- **Pós-Condição:** estado final após execução;
- **Suplementos:** testes, requisitos não funcionais.

Os casos de uso detalhados irão seguir este modelo apresentado.

4.3.1 Segmentar Opportunities

Este caso de uso, como o título indica, serve para criar os segmentos a partir de vários objetos, estes segmentos permitem realizar ações de marketing mais eficazes. Para explicação do caminho principal serão utilizados termos técnicos da plataforma.

Tabela 5. Descrição de Caso de Uso "Segmentar Opportunities"

Nome	Segmentar Opportunities
Descrição	Este caso de uso tem como objetivo descrever como o Marketer irá criar as segmentações para as Opportunities, que é o processo de dividir o público-alvo em grupos menores com características específicas.
Tamanho	M
Pré-Condição	<i>Login</i> válido
Caminho Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. No painel principal, o ator acede ao Automation Studio e clica em "New Automation". 2. O sistema apresenta opções para a configuração da nova automação. 3. O ator escolhe uma das atividades do "Starting Source", neste caso "Schedule", e arrasta para a área de trabalho. 4. O sistema confirma a adição da atividade "Schedule" na área de trabalho.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. O ator configura a atividade selecionando a data de início, escolhendo a “Time Zone” apropriada e definindo a frequência de execução como “Hourly”. 6. O sistema permite a configuração e mostra as opções selecionadas. 7. O ator arrasta a atividade “SQL Query” para a área de trabalho e inicia a criação de uma consulta SQL. 8. O sistema disponibiliza a interface para a criação e configuração da consulta SQL. 9. O ator define os critérios de segmentação (como por exemplo as oportunidades que se encontram em StageName “Closed – Lost”) desejados e escolhe a Data Extension de destino para os dados resultantes. 10. O sistema mostra a consulta SQL criada e confirma a seleção da Data Extension. 11. O ator clica em “Save”, inserindo o “Nome”, a “Descrição” e escolhendo o local onde a automação será guardada. 12. O sistema confirma que as alterações foram guardadas. 13. O ator clica em “Activate” para ativar a automação que será atualizada de uma em uma hora. 14. O sistema processa o pedido e confirma a ativação da automação, mostrando o estado como ativo.
Suplementos	<p>Testar a automação no Query Studio para garantir que está a funcionar conforme o objetivo definido, ao correr a query e verificar os valores retornados.</p> <p>Garantir que a integração entre o <i>Marketing Cloud</i> e o <i>Sales Cloud</i> esteja a funcionar bem para manter os dados dos clientes sempre atualizados no <i>Marketing Cloud</i></p>

4.3.2 Gerir journeys

Este caso de uso tem como o objetivo criar as *Journeys*, permitindo interações personalizadas com os clientes.

Tabela 6. Descrição Caso de Uso "Gerir Journeys"

Nome	Gerir <i>Journeys</i> (Criar <i>Journeys</i>)
Descrição	Este caso de uso tem como objetivo descrever como o Marketeer irá gerir as <i>Journeys</i> que são sequências automatizadas de comunicações personalizadas e segmentadas destinadas a guiar os destinatários por um processo ou ciclo específico, adaptando-se às suas interações e comportamentos individuais
Tamanho	L

Pré-Condição	<i>Login válido</i>
Caminho Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. No painel principal, o ator seleciona "Journey Builder". 2. O sistema apresenta a interface do "Journey Builder". 3. O ator clica em "Create New Journey". 4. O sistema oferece opções de tipos de <i>Journeys</i>. 5. O ator escolhe "Multi-Step Journey" e clica em "Create". 6. O sistema exibe o Canva da "Multi-Step Journey". 7. O ator define o ponto de Entrada para o Canva como "Data Extension". 8. O sistema confirma a escolha do ponto de entrada. 9. O ator começa a configurar as atividades relevantes ao Canva, como "Email", "Engagement Split", "Join", "Wait By Duration", e ajusta de acordo com as necessidades das <i>Journeys</i>. 10. O sistema permite a configuração das atividades. 11. O ator clica em "Save". 12. O sistema confirma que as alterações foram guardadas. 13. O ator clica em "Validate" para verificar possíveis erros. 14. O sistema executa a validação e retorna o resultado. 15. O ator testa a <i>Journey</i> antes de ativá-la. 16. O sistema permite a execução do teste e exibe os resultados. 17. Após confirmar que não há erros, o ator clica em "Activate". 18. O sistema ativa a <i>Journey</i> e mostra o seu estado como ativo.
Suplementos	<p>Garantir que a segmentação foi definida corretamente.</p> <p>Garantir que os conteúdos, como por exemplo os <i>Emails</i> estejam corretos</p>

4.3.3 Criar os templates dos Emails

Este caso de uso tem como objetivo criar os *templates* dos emails que posteriormente serão utilizados nas *Journeys*.

Tabela 7. Descrição Caso de Uso "Criar os templates dos Emails"

Nome	Criar os <i>templates</i> dos Emails
Descrição	Este caso de uso tem como objetivo descrever como o Marketer irá criar os <i>templates</i> dos emails
Tamanho	S

Pré-Condição	<i>Login válido</i>
Caminho Principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. No painel principal, o ator seleciona "Content Builder". 2. O sistema mostra as opções disponíveis dentro do "Content Builder". 3. O ator clica em "Create" e escolhe a opção "Email Message" no <i>menu dropdown</i>. 4. O sistema mostra as opções de criação de "Email Message". 5. O ator escolhe a opção "template". 6. O sistema apresenta uma interface para a configuração do <i>template</i>. 7. O ator insere o "Nome", a "Descrição" e escolhe a pasta onde o <i>template</i> será guardado. 8. O sistema confirma os detalhes inseridos pelo ator. 9. O ator inicia a construção do <i>email</i>, arrastando o bloco "HTML" para o Canva, e a partir daí desenvolve o código conforme pretendido, utilizando HTML, CSS e AMPScript. 10. O sistema permite a edição e mostra as alterações conforme são feitas pelo ator. 11. O ator clica na opção "Preview and Test" para visualizar o <i>email</i>. 12. O sistema mostra uma pré-visualização do <i>email</i>. 13. O ator clica em "Save". 14. O sistema confirma que o <i>template</i> foi guardado e está pronto para ser utilizado nas <i>Journeys</i>.
Suplementos	<p>Testar com diferentes <i>emails</i> (Gmail, Outlook, Yahoo, entre outros) de forma a garantir boa visualização.</p> <p>Certificar que os campos dos dados estão corretos e mapeados corretamente.</p>

4.4 Diagrama de atividades

O diagrama de atividades é uma representação gráfica que ilustra a sequência de ações dentro de um processo ou fluxo de trabalho, destacando as decisões, os eventos de início/fim e o fluxo de controle entre as atividades. Nos diagramas as linhas verdes indicam a abertura do e-mail e as linhas vermelhas representam a não abertura do mesmo.

4.4.1 “Aquecer” Leads/Oportunities

A Figura 9 ilustra o esboço da *Journey* que destina-se para as Leads que se encontram no estado “Not Converted” de forma a receberem informações e novidades com o intuito a incentivá-las a inscrever-se e, conseqüentemente, converter-se (passar de potencial cliente a cliente).

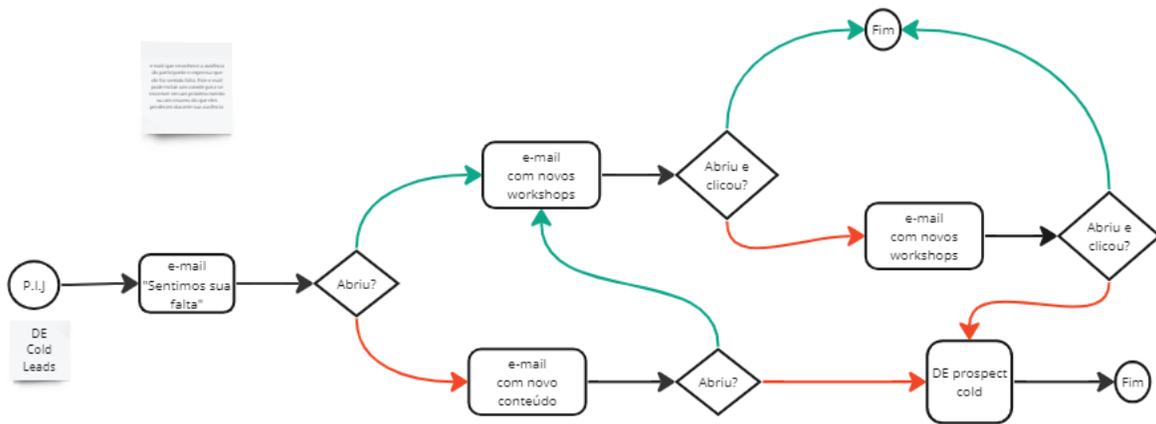


Figura 9. Esquema do fluxo para “Aquecer Leads”

Este esboço também será utilizado em outra *Journey* para as Oportunidades estão no estado “Closed Lost” com o propósito de ser-lhes fornecida informações e novidades para que se convertam ao se inscrever em algum evento. O conteúdo desta *Journey* será diferente da *Journey* “Aquecer Leads”, pois são públicos diferentes. A *Journey* inicia-se com uma busca pelos contactos em estado 'Closed Lost' na *Data Extension* correspondente, seguida do envio de um *email* de 'sentimos sua falta'. A abertura deste *email* determina os passos seguintes: se aberto, o contato recebe *emails* sobre eventos futuros; se ignorado, é encaminhado um *email* com novidades sobre a empresa. A falta de interação após este ponto resulta na transferência do contacto para a *Data Extension* “prospect cold”, para *leads* que não demonstraram interesse.

4.4.2 Boas Vindas

A *Journey* é detalhadamente mapeada na Figura 10 e será iniciada quando alguém preenche o formulário de interesse. A *Journey* irá incluir emails de boas vindas.

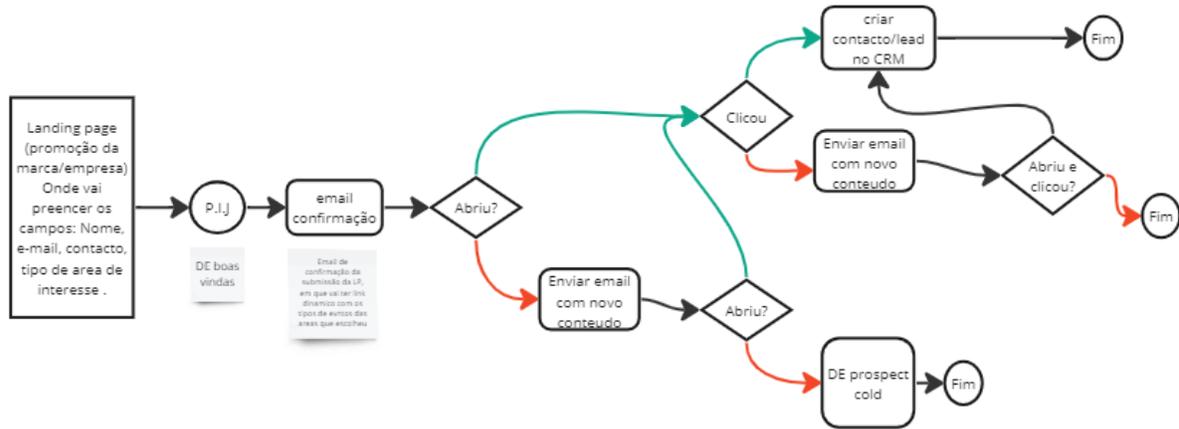


Figura 10. Esquema do fluxo para "Boas Vindas"

Logo após o registo do utilizador no formulário da *landing page*, criada especificamente para este projeto, os dados recolhidos são armazenados numa *Data Extension*, dando início à jornada no *Marketing Cloud*. O primeiro contato é um *email* de boas vindas ao novo inscrito, cuja abertura é monitorizada: se o utilizador o abriu e interagiu com o conteúdo, uma *Lead* é gerada na plataforma, concluindo assim a *Journey*; se não, será enviado um *email* alternativo, providenciando informações adicionais sobre a empresa, eventos futuros e passados, e temas relacionados com a educação especial. Este processo é iterativo e se ajusta conforme a interação do utilizador com os *emails* enviados, tendo em conta ações específicas como cliques e aberturas.

4.4.3 Engajamento contínuo

A Figura 11 representa o fluxo da *Journey* será contínua, isto é, esta *Journey* estará sempre ativa e processando os contactos de uma forma contínua, não terá uma data específica para terminar. Será utilizada para manter os participantes envolvidos entre os eventos

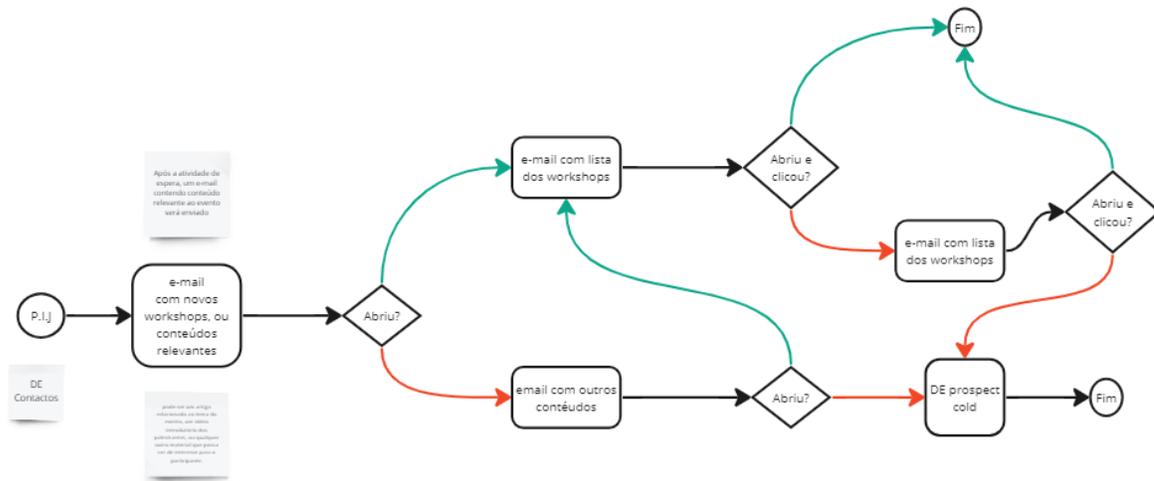


Figura 11. Esquema do fluxo para “Engajamento contínuo”

Esta *Journey* irá incluir atualizações regulares sobre a Health Shaping, anúncios de novos eventos, e outros conteúdos relevantes.

4.4.4 Após inscrição nos eventos

A Figura 12 representa o fluxo da *Journey* que terá início assim que o participante se inscrever no evento, em que inicia com o email de confirmação de inscrição e depois será enviado um email com mais informações sobre os eventos.

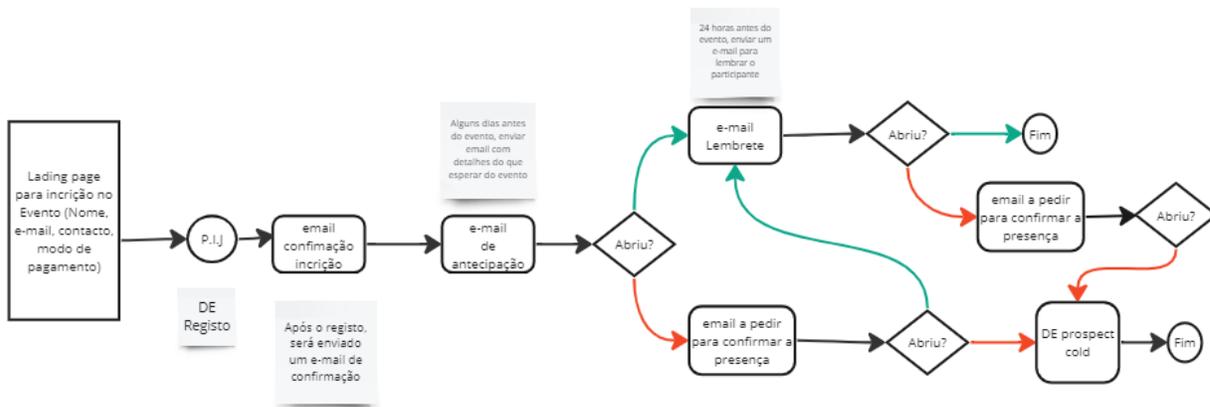


Figura 12. Esquema do fluxo para “Após inscrição nos eventos”

O objetivo desta *Journey* é garantir que o participante esteja bem informado e sinta-se envolvido para o dia do evento.

4.5 Tabela de objetos

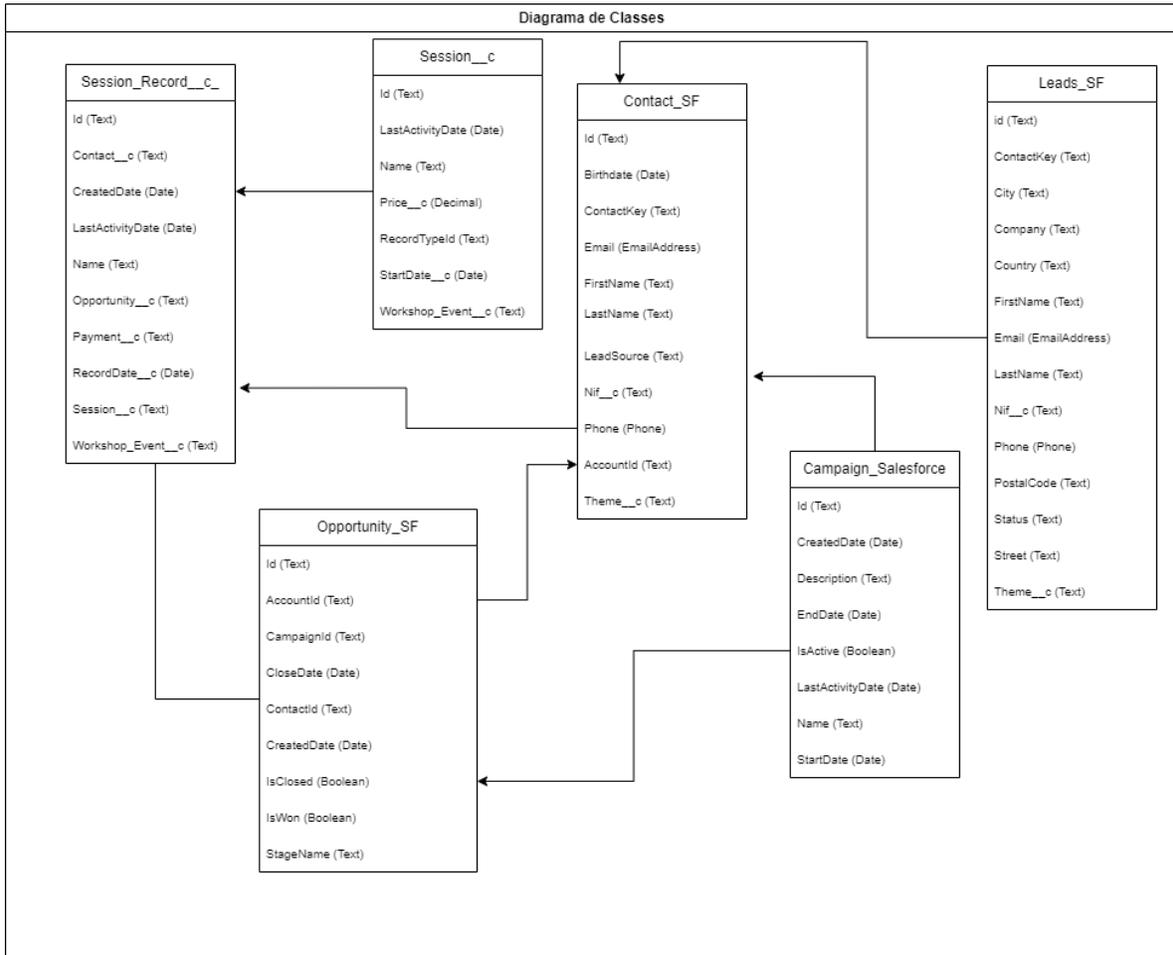
Para determinar os requisitos necessários para o projeto, foi necessário realizar um estudo das entidades envolvidas. No contexto do Salesforce, essas entidades são chamadas de objetos. Salesforce oferece objetos *Standard*, que são estruturas pré-configuradas modificáveis para se adequarem às necessidades específicas do projeto. Neste projeto, tanto objetos *Standard* quanto objetos *Custom* (Objetos Custom são criados pelos utilizadores para atender necessidades específicas que não são cobertas pelos objetos standard) foram utilizados, conforme detalhado na Tabela 8.

Tabela 8. Objetos do projeto

OBJETOS	DESCRIÇÃO
Leads (Standard)	Potenciais clientes como, por exemplo, profissionais de saúde, educadores, familiares das crianças com necessidades. As Leads têm 4 estados: "Open - Not Contacted" (indica que ainda não foi estabelecido nenhum contacto), "Working - Contacted" (indica que já foi contactada e está em processo de negociação), "Closed - Not Converted" (indica que já foi contactada e não será convertida a Opportunity), "Converted" (estado final, indica que foi convertida a um cliente/Opportunity com sucesso)
Contacts (Standard)	Contactos dos participantes que já se registaram em algum evento, ou seja, Leads que foram convertidas (que passaram de potencial cliente a cliente). Este contacto pode ser de uma empresa ou de uma pessoa individual
Opportunity (Standard)	Serve para gerir potenciais incrições nos eventos ou participações nos eventos. Oportunidades tem 3 estados: "Closed Lost" (indica que a Oportunidade foi perdida), "Closed Won" (significa que a oportunidade foi ganha), "In Process" (estado inicial, significa que as negociações estão em andamento)
Workshop Event (Standard)	Especificar conjunto de informações relacionadas aos eventos.
Session (Custom)	Detalhar um conjunto de informações relativas às sessões de cada evento. Cada evento terá sessões online ou presencias
Session Record (Custom)	Associar uma conta/contacto a um evento e a uma sessão, registando a participação deste contacto numa sessão específica

4.6 Diagrama de classes

Nesta secção apresenta-se o diagrama de classe dos objetos relevantes para o desenvolvimento do projeto no *Marketing Cloud*. O diagrama de classes visa clarificar os relacionamentos entre classes, neste caso entre os objetos.



As relações entre os objetos são fundamentais para garantir a organização e a integridade dos dados no projeto. Segue a explicação destes relacionamentos:

- **Leads e Contact:** Cada "Lead" pode originar um ou mais "Contacts", configurando uma relação de um para muitos.
- **Campaign, Contact e Opportunity:** Uma "Campaign" pode influenciar vários "Contacts" e gerar diversas "Opportunities", estabelecendo relações de um para muitos em ambas as situações.

- **Contact e Session Record:** Um único "Contact" pode estar associado a diversas "Session Records", estabelecendo uma relação de um para muitos.
- **Opportunity e Contact:** Uma "Opportunity" pode estar relacionada a vários "Contacts", configurando uma relação de um para muitos.
- **Opportunity e Session Record:** Existe uma ligação única entre "Opportunity" e "Session Record", estabelecendo uma relação de um para um.
- **Session e Session Record:** Cada "Session" pode estar associada a múltiplos "Session Records", formando uma relação de um para muitos.

4.7 Dicionário de dados

As descrições de todos os campos dos objetos do diagrama de classe encontram-se no Anexo A 1.

5 Tecnologias

Ao longo do estágio, a estagiária teve oportunidade de trabalhar com diferentes tecnologias, algumas que já tinha conhecimento e outras que teve de aprender no decorrer do mesmo.

Neste capítulo serão apresentadas as tecnologias utilizadas que contribuíram para o desenvolvimento do projeto.

5.1 Salesforce

A plataforma Salesforce [15] é utilizada para a gestão da relação com o cliente, atualmente lidera o mercado das plataformas CRM. Distingue-se das outras por ser uma solução baseada na *Cloud*, assim garantindo rapidez no serviço, disponibilidade constante e acessibilidade a partir de qualquer dispositivo com conexão à internet. Salesforce oferece várias soluções, entre elas:

- ***Sales Cloud***: utilizada para apoiar as vendas e a gestão de potenciais clientes de forma a atingir os objetivos de uma forma eficiente.
- ***Service Cloud***: solução para o atendimento ao cliente que suporta e gere os casos do cliente por meio de diversos canais de comunicação (mensagens de texto, emails, redes sociais).
- ***Community Cloud***: conecta funcionários, parceiros e clientes em tempo real, apoiando a gestão de CRM e oferecendo experiências personalizadas para comunidades específicas.
- ***Analytics Cloud***: trata-se de uma inteligência artificial desenvolvida para todos os segmentos empresariais, permitindo a obtenção imediata de respostas e a tomada de decisões baseadas em dados.
- ***App Cloud***: coleção de ferramentas para desenvolver, executar, gerir e otimizar aplicações na *Cloud*.

- **IoT Cloud:** utilizada para processar as informações obtidas pelos dispositivos da Internet das Coisas, transformando-os em ações através da integração com plataformas Salesforce, aprimorando a compreensão sobre os clientes e otimizando interações em tempo real.
- **Commerce Cloud:** oferece experiências de compra personalizadas em vários canais, integrando as ferramentas de gestão e inteligência artificial para otimizar interações com o cliente.
- **Integration Cloud:** utilizada para facilitar a integração de sistemas, aplicações e dados, permitindo às empresas uma visão unificada dos seus processos, aprimorando a eficiência e acelerando a transformação digital.
- **Marketing Cloud:** ferramenta utilizada para facilitar a automação e a otimização de campanhas, permitindo às empresas personalizar, monitorizar e analisar ações de marketing em vários canais de comunicação, para melhorar o engajamento e alcance de objetivos de marketing. No decorrer do estágio, a estagiária teve a responsabilidade de gerir a parte do *Marketing Cloud* dentro do projeto.

5.2 Marketing Cloud

O *Marketing Cloud* [16] é uma plataforma de marketing que ajuda as empresas a criar, executar e gerir as suas campanhas de marketing digital. Oferece uma variedade de recursos e ferramentas utilizadas para diversas tarefas como segmentar o público-alvo, criar e enviar *emails* personalizados, acompanhar o desempenho das campanhas e automatizar processos de marketing. Com o *Marketing Cloud*, as empresas podem obter perceções valiosas sobre os seus clientes, melhorar a eficácia das suas campanhas e oferecer experiências personalizadas em diversos canais, como *email*, dispositivos móveis (telefones), redes sociais e *websites*.

Além destas funcionalidades centrais, o *Marketing Cloud* integra-se facilmente com outras soluções tecnológicas, possibilitando uma gestão unificada de dados de clientes de diferentes fontes. Esta integração reforça a capacidade de personalização das mensagens,

assegurando que cada comunicação seja relevante e oportuna. Adicionalmente, as empresas beneficiam de algoritmos avançados de aprendizagem automática que potenciam a segmentação e a análise preditiva, ajudando a antecipar necessidades e preferências dos clientes antes mesmo de se manifestarem. Com funções de teste A/B, uma forma de ver o que funciona melhor no marketing digital, e ajustes mais detalhados, o *Marketing Cloud* ajuda as marcas a melhorar as suas estratégias, conseguindo mais retorno do seu investimento. Esta plataforma não é só para atividades *online*; ela conecta o mundo *online* e *offline*, dando uma visão completa da experiência do cliente. A Figura 13 mostra a página inicial da plataforma do *Marketing Cloud* logo após ser efetuado o *login*.

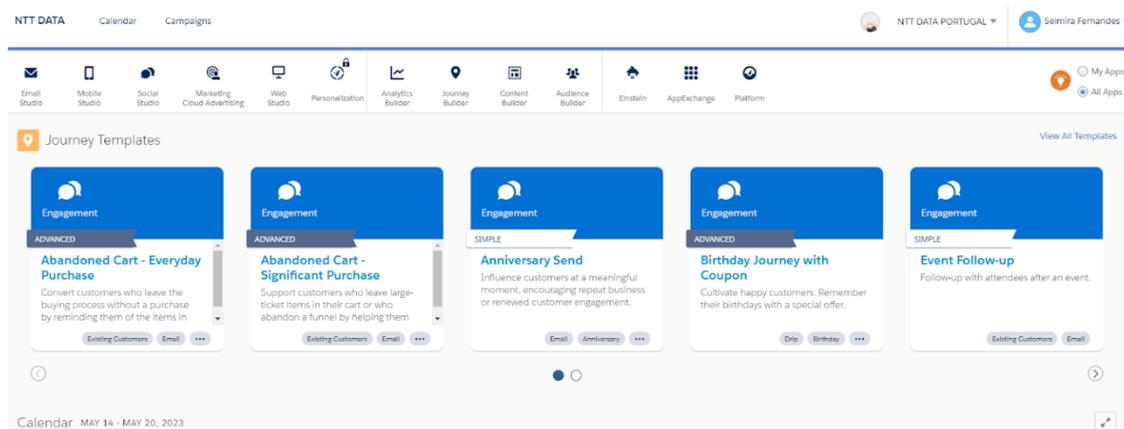


Figura 13. Plataforma Marketing Cloud

O *Marketing Cloud* oferece soluções como:

- **Email Studio:** permite criar, enviar e monitorizar as campanhas de *email* marketing.
- **Journey Builder:** para criar, gerir e automatizar *journeys* personalizadas.
- **Personalization:** adaptação de mensagens e experiências baseadas nas informações individuais e comportamentos dos utilizadores.
- **Mobile Studio:** permite o envio de mensagens de texto e notificações.
- **Social Studio:** para gerir, monitorizar e engajar em várias redes sociais.
- **Advertising:** integrar com várias plataformas de publicidade para personalização e otimização de anúncios.

- **Audience Builder:** permite às empresas criar audiências específicas para campanhas de marketing.
- **Web Studio:** Para a criação de páginas web e *Landing Pages* personalizadas.
- **Automation Studio:** oferece a oportunidade de aprimorar processos de automação, tais como segmentação, importação, extração de dados, entre outros
- **Analytics Builder:** criar relatórios personalizados e dashboards
- **Content Builder:** permite criar, gerir e implementar conteúdo de marketing em vários canais de comunicação.
- **Einstein for Marketing Cloud:** Adiciona capacidades de inteligência artificial para previsão, segmentação, personalização, entre outros.



Figura 14. Soluções oferecidas pelo Marketing Cloud

A Figura 14 demonstra resumidamente as soluções que o *Marketing Cloud* oferece.

Utilizar o Marketing Cloud proporciona diversas vantagens:

- **Otimização da Comunicação:** A tecnologia de computação na nuvem, em que o *Marketing Cloud* assenta, tem como objetivo otimizar a atuação dos profissionais

de marketing e vendas, permitindo que enviem a mensagem certa no momento apropriado e pelo canal correto.

- **Retorno Sobre o Investimento:** A implementação do *Marketing Cloud* potência o retorno sobre o investimento, sobretudo devido à assinalável redução de custos. Uma das maneiras através das quais esta poupança se manifesta é na considerável diminuição das despesas com TI.
- **Funcionalidades Abrangentes:** A plataforma disponibiliza um conjunto de funcionalidades que podem ser vitais para a transformação digital e êxito de um negócio. É vista como uma força no mercado digital.
- **Integração e Unificação de Dados:** Uma das grandes vantagens da plataforma *Marketing Cloud* é a capacidade de integrar diferentes fontes de dados numa única vista unificada, isto é, independentemente de os dados virem de um CRM, um *website* ou qualquer outro canal, o *Marketing Cloud* pode agregar e unificar esses dados para criar um perfil abrangente do cliente.
- **APIs e Integrações Personalizadas:** O *Marketing Cloud* oferece interfaces de programação de aplicativos (APIs) que permitem aos desenvolvedores criar integrações personalizadas. Isso é essencial para as empresas que usam ferramentas ou plataformas especializadas e desejam que essas ferramentas comuniquem com o *Marketing Cloud*.
- **Segurança e Conformidade:** Em termos técnicos, um aspeto também importante da computação na *Cloud* é a segurança. As soluções de *Marketing Cloud*, garantem que os dados dos clientes sejam mantidos seguros e que a plataforma cumpra as regulamentações relevantes, como o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados na Europa.
- **Personalização em Tempo Real:** Tem a capacidade de recolher e analisar dados em tempo real, o *Marketing Cloud* permite que as empresas ajustem as suas campanhas e comunicações em tempo real para refletir o comportamento e as preferências do cliente.

5.3 HTML

O HyperText Markup Language (HTML) [17] é uma linguagem de marcação utilizada para criar páginas *web* e outros documentos que podem ser exibidos num navegador da *web*. Ela é composta por uma série de elementos ou TAG's que fornecem informações ao navegador sobre como a página deve ser exibida, como, por exemplo, a estruturação do texto, inserção de imagens, criação de formulários, entre outros.

```
1 <html>
2   <head>
3   </head>
4   <body>
5     <h1>Hello World</h1>
6   </body>
7 </html>
```

Figura 15. Exemplo código HTML

5.4 CSS

O Cascading Style Sheets (CSS) [17] é uma linguagem de estilo essencial para definir a representação visual de documentos escritos em HTML. O CSS possibilita aos desenvolvedores a gestão da estética e disposição dos elementos HTML numa página *web*, incluindo fontes, cores, margens, preenchimentos e posicionamento.

```
Selector
p {
  color: red;
}
```

Property Property value
Declaration

Figura 16. Exemplo CSS

5.5 JavaScript

O JavaScript (JS) [18] é uma linguagem de programação de alto nível e interpretada que é utilizada principalmente para criar páginas *web* interativas e dinâmicas. É uma das três tecnologias principais usadas no desenvolvimento *web*, como o HTML e o CSS. O JS permite a criação de funções e eventos personalizados, manipulação de conteúdo em tempo real, validação de formulários e muito mais. Ele é executado no lado do cliente (no navegador do utilizador) e pode ser usado para interagir com elementos da página, criar animações, exibir alertas e muito mais.

```
<!DOCTYPE html>
<html lang="en">
<head>
  <meta charset="UTF-8">
  <title>JavaScript Hello World Example</title>
  <script>
    alert('Hello, World!');
  </script>
</head>
<body>
</body>
</html>
```

Figura 17. Exemplo Código JavaScript

5.6 AMPscript

O AMPscript [19] é uma linguagem de programação exclusiva da plataforma Salesforce *Marketing Cloud* que permite personalizar conteúdos e campanhas de *email* marketing. Com o AMPscript, é possível adicionar conteúdo dinâmico, lógica de decisão, variáveis personalizadas e outras funcionalidades. É uma ferramenta poderosa que permite ao utilizador criar *emails* conforme os dados do cliente armazenados no Salesforce.

O AMPscript facilita a integração com outros sistemas, permitindo realizar operações mais complexas, como buscar dados de várias fontes e responder a eventos específicos numa campanha. No contexto do *Marketing Cloud*, quando se fala de *sets* de dados, refere-se a conjunto de informações, semelhantes a tabelas em bancos de dados. Estas podem ser representadas, por exemplo, por *Data Extensions* ou *Lists*. Esta capacidade do AMPscript

de interagir com estas coleções torna as comunicações mais pertinentes e contextualizadas.

A aquisição de conhecimentos em AMPscript foi essencial para estabelecer uma conexão entre a *landing page* e a *data extension* e para personalizar elementos, como os nomes dos participantes e as datas previstas de início da formação.

```
Dear %%FirstName%% ,  
  
We just received a new order of  
%%=LOWERCASE(FavoriteColor)=%%  
size.
```

Figura 18. Exemplo Código AMPscript

5.7 SQL

O Structured Query Language (SQL) [20] é uma linguagem de programação utilizada em bancos de dados relacionais para a realização de consultas e manipulação de dados. No contexto do *Marketing Cloud* do Salesforce, o SQL é utilizado para a criação de consultas e segmentação de públicos específicos para campanhas de marketing.

```
SELECT CustomerName, City FROM Customers;
```

Figura 19. Exemplo Código SQL

5.8 Visualforce Page

O Visualforce Pages [21] é uma estrutura de desenvolvimento de interface de utilizador baseada em *markup* utilizada na plataforma Salesforce. Ele permite que os desenvolvedores criem páginas personalizadas no Salesforce, oferecendo flexibilidade em termos de *layout*, aparência e exibição de dados. As páginas do Visualforce podem ser usadas para personalizar páginas padrão do Salesforce, criar formulários de entrada de dados ou apresentar informações personalizadas.

Durante o desenvolvimento do *website* do projeto, o Visualforce Page foi utilizado pelos dois estagiários responsáveis. Especificamente, a autora deste relatório encarregou-se das partes de HTML e CSS da plataforma.



Figura 20. Visualforce Pages

5.9 Miro

O Miro [22] é uma plataforma colaborativa *online* que permite às equipes criar, colaborar e organizar visualmente o seu trabalho. Com uma interface intuitiva, os utilizadores podem partilhar conteúdos visuais, como diagramas, mapas mentais e notas adesivas. A colaboração em tempo real e as ferramentas de comunicação, como comentários e *chat*, facilitam a interação entre os membros da equipa. O Miro simplifica os fluxos de trabalho, estimula a criatividade e aumenta a produtividade, trazendo a colaboração visual para o ambiente digital.

Durante o estágio, utilizou-se a plataforma Miro para fazer o esboço das *journeys* que, posteriormente, seriam implementadas no *Journey Builder* do *Marketing Cloud*. A ferramenta foi muito útil, visto que permitiu a criação de uma equipa colaborativa entre a estagiária e a sua supervisora. Dessa forma, a supervisora pôde monitorar e avaliar o trabalho realizado pela estagiária diretamente na plataforma.



Figura 21. Miro

5.10 Figma

O Figma [23] é uma ferramenta de design de interface baseada na *web* que permite aos designers colaborarem em tempo real. É amplamente utilizado para projetar e prototipar interfaces para *websites*, aplicações móveis e outros produtos digitais. Figma foi utilizado para criar os protótipos da *Lading Page* e do *Website*.



Figura 22. Figma

5.11 Visual Studio Code

O Visual Studio Code (VSC) [24] é um editor de código da Microsoft disponível para Windows, macOS e Linux. Esta plataforma suporta múltiplas linguagens de programação e destaca-se pela sua capacidade de expansão através de extensões, pelas funcionalidades de depuração, pela integração com o Git e por ter um terminal integrado. Apesar de ser gratuito e de código aberto, oferece uma interface personalizável e funcionalidades de edição avançadas, sendo a escolha de muitos programadores.



Figura 23. Visual Studio Code

Durante o estágio, o Visual Studio Code foi utilizado para desenvolvimento das duas landing pages: a primeira serviu como teste para aprimorar as habilidades da estagiária, enquanto a segunda foi implementada no projeto. Para efetuar esta tarefa, foi necessário criar uma conexão entre o Visual Studio Code e o Marketing Cloud. Este processo envolveu a instalação da extensão AMPScript, como demonstra a Figura 24 no Visual Studio Code.



Figura 24. Extensão a instalar no VSC

E depois, utilização do Gestor de Conexões (MCFS: *Connection Manager*) para estabelecer a ligação, introduzindo o "URI de Autenticação", "Client Id", "Client Secret" e o MID da página do pacote, a Figura 25 demonstra estes dados.

API Integration Edit

Client Id bngqnlunwrx1b9m8hbb5esj	Client Secret IfiqM0lmmLHRPBuHLJn7YXBS	Integration Type ⓘ Server-to-Server
Authentication Base URI ⓘ https://mc7lrfsn2czpl7bqsd78jp10lqjq.auth.marketingcloudapis.com/ ⓘ		
REST Base URI ⓘ https://mc7lrfsn2czpl7bqsd78jp10lqjq.rest.marketingcloudapis.com/ ⓘ	SOAP Base URI ⓘ https://mc7lrfsn2czpl7bqsd78jp10lqjq.soap.marketingcloudapis.com/ ⓘ	

Scope

Access:	Offline Access
Journeys:	Read
List and Subscribers:	Read

Figura 25. Dados dos componentes da Integração no Marketing Cloud

Após criado os componentes como demonstra a Figura 25 vamos inserir estes dados no VSC.

Connections list

NEW CONNECTION SAVE CHANGES

	Label	MID	Auth Base Uri	Client ID	Client Secret
CONNECT	my connection 1	business unit id	api auth base uri	client id	client secret

Figura 26. Campos do VSC para conexão

Depois foi inserido os dados dos componentes nos campos como demonstra a Figura 26, clica-se no *Connect* e a ligação está estabelecida.

6 Implementação

6.1 Plano de formação

O estágio começou com a reunião de *Onboarding* conduzido pela Equipa *People* (equipa de recursos humanos), onde foi apresentada a visão global do Grupo, quem são, a presença em Portugal, os valores, estrutura organizativa, boas práticas de segurança de informação e as ferramentas corporativas utilizadas internamente. Seguiu-se a realização das nove formações obrigatórias da empresa, sendo estas as que estão descritas na Figura 27.

Na plataforma de [uLearn de Digital eXperience](#), podes encontrar um conjunto de curso: colaboradores da NTT DATA Portugal e que deverão ser realizados nos próximos dias:

1. [Corporate compliance program](#) - duração prevista de 90 minutos;
2. [GDPR](#) - duração prevista de 20 minutos;
3. [Corporate Security](#) - duração prevista de 30 minutos;
4. [Segurança da informação](#) - duração prevista de 120 minutos;
5. [Segurança no trabalho](#) - duração prevista de 120 minutos;
6. [Business Consulting Management](#) - duração prevista de 180 minutos;
7. [Basic Concepts on Security](#) - duração prevista de 30 minutos;
8. [Environmental and Energy Management](#) - duração prevista de 20 minutos;
9. [Introduction to COM](#) - duração prevista de 240 minutos.

Figura 27. Formações da Empresa

Estas formações são encontradas na plataforma *uLearn* da *Digital eXperience*, o "*Corporate Compliance Program*", que trata políticas e procedimentos internos garantindo a conformidade com regulamentos e leis; o "GDPR", centrado nos princípios do Regulamento Geral de Proteção de Dados; o "*Corporate Security*", oferece uma visão sobre práticas de segurança dos ativos empresariais; "Segurança da Informação", que ensina a proteger informações digitais; "Segurança no Trabalho", foca em medidas de segurança laboral; "*Business Consulting Management*", é os pilares da consultoria empresarial; "*Basic Concepts on Security*", uma introdução aos princípios de segurança; "*Environmental and Energy Management*", é sobre as práticas sustentáveis e gestão de energia; e "*Introduction to COM*", uma abordagem ao *Component Object Model*, que é uma metodologia também utilizada na empresa.

Após isso, foram concluídos os *Trailheads* orientados pela supervisora para familiarização com Salesforce [25] e o *Marketing Cloud* [26] .

O *Trailhead* adota uma abordagem lúdica, semelhante a um jogo, incentivando os utilizadores a aumentar os seus níveis de competências e conhecimentos. Conforme o utilizador completa as unidades de conteúdo, são-lhe atribuídos pontos e emblemas, visando o desenvolvimento das suas habilidades e competências no âmbito do Salesforce. Uma das particularidades mais relevantes do *Trailhead* reside na presença das chamadas "trilhas", que são percursos de aprendizagem guiados, delineando a rota de quem aprende. Adicionalmente, os emblemas, que se apresentam como tutoriais breves, podem ser executados ao ritmo de cada utilizador, instruindo sobre tópicos isolados que o utilizador tem interesse em aprender no momento. E Mesmo após finalizar os *Trailheads* orientados pela supervisora, surgiram dúvidas sobre a plataforma, levando à exploração de mais trilhas [19] [27] conforme as questões que apareciam.

A Figura 28 ilustra os pontos, emblemas e habilidades conquistados através da plataforma.



Figura 28. Emblema Trailhead

O nível atingido pela estagiária foi de *Mountaineer*, seguindo 7 trilhas e obteve 38 emblemas.

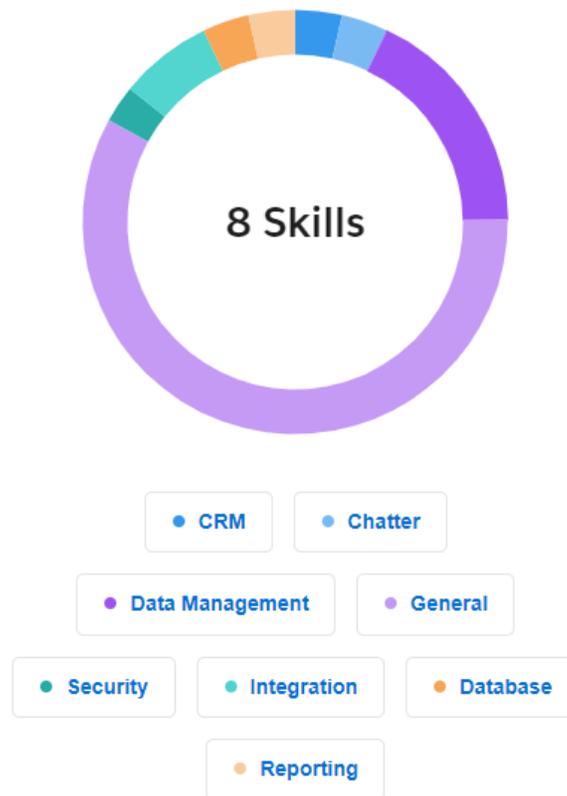


Figura 29. Skills Trailhead

Após o término do estágio, e com base nas trilhas que a estagiária seguiu para obtenção de mais conhecimento sobre o Salesforce *Sales cloud* e *Marketing Cloud*, as *Skills* obtidas são demonstradas na Figura 29.

6.2 Desafio prático

Após completar as formações no *Trailhead*, foi proposto à estagiária um desafio pela sua supervisora: criar uma *Landing Page* com um formulário com os campos validados utilizando HTML e CSS. A página finalizada pode ser vista na Figura 30.

adicionar dados nome se o registro do formulário der sucesso?

Registrar novo colaborador

Dados do colaborador

Nome Apêlido

Email Data Inicial

Onboarding

Nome do responsável Email do responsável

Formação

Tem formação?

Nome do responsável Email do responsável

submitted =

Figura 30. Desafio prático da Landing Page

Este desafio ajudou a estagiária a perceber a estrutura utilizada para criar *landing pages*.

6.3 Implementação do projeto

O projeto Health Shaping, visa facilitar a organização e gestão de eventos para profissionais de saúde, educadores e familiares de crianças com necessidades especiais. Utilizando a plataforma Salesforce *Sales Cloud* integrando com *Marketing Cloud*, esta solução *web* busca otimizar a comunicação personalizada, engajamento e retenção, com o propósito de fomentar uma sociedade mais inclusiva e preparada para apoiar crianças com deficiências capacitando os profissionais de saúde, professores, amigos e familiares das crianças com necessidade especiais.

6.3.1 Landing page

Para o desenvolvimento da *Landing Page* primeiramente foi feito o protótipo no Figma como mostra a Figura 31, que irá ser utilizada para captação de Leads.



Figura 31. Protótipo Landing Page

Depois foi feita a conexão entre o VSC com o *Marketing Cloud* para iniciar o desenvolvimento da *Landing Page*, como foi demonstrado na secção 5.11.

Todos os campos do formulário foram validados consoante o que foi definido, e todos os campos são obrigatórios. Na Figura 32 temos o campo contato em que foi definido que teria nove dígitos e que fosse número português, neste caso que comece com o número nove.

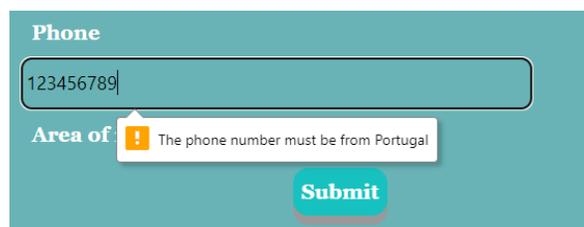


Figura 32. Campo Phone

Na Figura 33, pode-se observar o código correspondente a esta secção.

```

<!--Campo Contact-->
<div class="form-block-item">
  <label>Phone</label>
  <input type="tel" name="Phone" id="Phone"
    pattern="9[0-9]{8}" required="true" minlength="9"
    maxlength="9" size="9" oninvalid="this.setCustomValidity('The phone number must be from Portugal')"
    oninput="this.setCustomValidity('')">
</div>
<!--/Campo Contact-->

```

Figura 33. Validação campo Phone

O erro da Figura 34 irá aparecer caso o utilizador não seleccionar nenhuma opção na “Area of interest”.

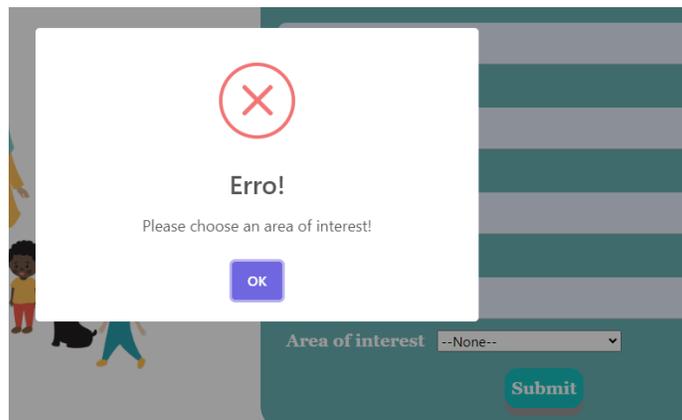


Figura 34. Mensagem de erro

O código relativo a esta secção está ilustrado na Figura 35.

```

<script type="text/javascript">
  document.getElementById('myForm').addEventListener('submit', function(e) {
    var theme = document.getElementById('00N7Q0000JtqPP').value;
    if (!theme) {
      e.preventDefault();
      Swal.fire({
        title: 'Erro!',
        text: 'Please choose an area of interest!',
        icon: 'error',
        confirmButtonText: 'OK'
      });
    }
  });
</script>

```

Figura 35. Código para o alerta de erro

Assim que o utilizador preencher o formulário devidamente e clicar no “Submit”, os dados são recolhidos e processados. Através do AMPScript, estes dados são introduzidos na Data Extension correspondente no Salesforce *Marketing Cloud*. Surge então uma mensagem de

confirmação, representada na Figura 36, informando o utilizador de que a submissão foi realizada com sucesso.

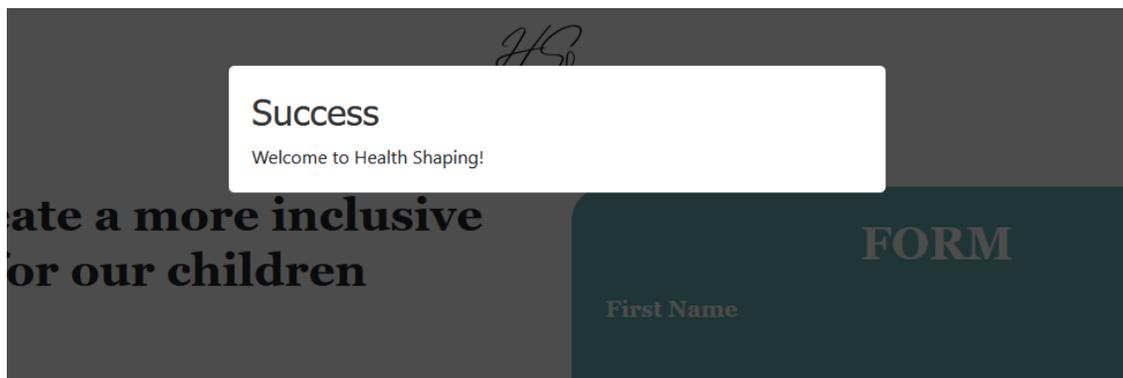


Figura 36. Mensagem de sucesso

```
<div id="popup1" class="overlay">
  <div class="popup">
    <h2>Success</h2>
    <div class="content">
      Welcome to Health Shaping!
    </div>
  </div>
</div>

<script type="text/javascript">
  setTimeout(function () { window.location = "https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-sites.com/" }, 5000);
</script>
%%[ ELSEIF @submitted AND EMPTY(@theme) THEN ]%%
```

Figura 37. Código pop-up de Sucesso após todos dados serem inseridos no formulário

Para que os dados inseridos no formulário sejam enviados para a *Data Extension* no *Marketing Cloud* foi utilizada o AMPscript como demonstra a Figura 38. Este código AMPscript que capta os dados de um formulário e os envia diretamente para uma *Data Extension* no *Marketing Cloud*.

```

%%[
  VAR @firstName, @lastName, @email, @phone, @theme, @submitted
  SET @submitted = RequestParameter("submitted")
  SET @firstName = RequestParameter("firstName")
  SET @lastName = RequestParameter("lastName")
  SET @email = RequestParameter("email")
  SET @phone = RequestParameter("phone")
  SET @theme = RequestParameter("Theme")
  SET @redirectURL = "https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-sites.com/"
  IF @submitted AND NOT EMPTY(@theme) THEN
    InsertDE(
      "D01_aquisicao",
      "Email",
      @email,
      "FirstName",
      @firstName,
      "LastName",
      @lastName,
      "Phone",
      @phone,
      "Theme",
      @theme
    )
  ]%%

```

Figura 38. Código AMPscript para enviar dados para DE no Marketing Cloud

O código da Figura 38 foi desenvolvido para capturar os dados submetidos por um utilizador através do formulário. Os dados incluem: primeiro nome, último nome, email, telefone e tema (área de interesse). O código verifica se o campo 'Theme' foi preenchido e se o formulário foi submetido. Se ambas as condições forem verdadeiras, os dados são inseridos na *Data Extension* "D01_aquisicao" no *Salesforce Marketing Cloud*. Após a inserção, redireciona o utilizador para um URL do *website* da empresa.

6.3.2 Integração do Marketing Cloud com Sales Cloud

Para o desenvolvimento do projeto foi necessário a integração entre a plataforma *Marketing Cloud* com o *Sales Cloud* para garantir que os dados do cliente estejam sempre atualizados em ambas as plataformas. Por exemplo, quando uma *Lead* é convertido numa *oportunidade* no *Sales Cloud*, isto será importante para qualquer segmentação feita para serem utilizadas nas *Journeys*.

Salesforce Integration	
 Edit	
☰ Connector Settings	
Is Sandbox	<input type="checkbox"/>
Scope By User	<input type="checkbox"/>
<p>By selecting "Scope By User," only reports and campaigns that are visible to the user initiating the send will be available for selection as a target audience. Subscribers will also be filtered based on the user initiating the send (i.e. the list of Subscribers returned will be limited to what the user initiating the send has access to view).</p> <p>If you do not opt-in to "Scope By User," the system will default to "Non-Scope By User." With this configuration, all reports and campaigns that are visible to the Tracking User will be available for selection as a target audience. Note that this may return more subscribers that the user initiating the send normally has access to; what this user sees when they run the report may be different than the report that is used to create the target Subscriber Audience.</p> <p>You can learn more about the differences between Scope By User and Non-Scope By User and potential use cases here.</p>	
Salesforce System User	marketear@healthshapping.com
Salesforce Org ID	00D7Q0000D1OzTJAV
Connection	Connected
☰ Marketing Cloud Settings	
Forward-to-a-Friend Subscriber List	Forward-to-a-Friend Subscriber List
Tracking Folder for Salesforce Single Sends	Salesforce Single Sends
Tracking Folder for Salesforce Mass Sends	Salesforce Mass Sends

Figura 39. Integração Marketing Cloud com Sales Cloud

Os passos para a configuração, realizados no *Marketing Cloud*, foram baseados no guia do *Trailhead* [28] da Salesforce e são os seguintes:

- Certificar-se de ter privilégios de administrador.
- Criar um utilizador para a integração, garantindo que este possua as permissões necessárias.
- Navegar até à secção "Setup" e pesquisar por "Salesforce Integration".
- Inserir as credenciais do utilizador do Salesforce designado para a integração.
- Finalizar a configuração e realizar testes para assegurar a correta funcionalidade.

Desta forma, foi possível garantir a eficiente comunicação entre as duas plataformas Salesforce, otimizando os processos e a gestão de dados.

6.3.3 Data Extension

Após feita a integração, o próximo passo foi criar data *Data Extension* clones para os dados que seriam necessários para serem utilizados na parte do *Marketing Cloud* para o desenvolvimento do projeto.

<input type="checkbox"/>	Name ▲	Type	Sendable
<input type="checkbox"/>	Campaign_SF	Standard	No
<input type="checkbox"/>	Contact_SF	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	D01_aquisicao_Automacao	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	J_Aquecer_Contact_Opp_Lost	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	J_Aquecer_Leads_SF_Not_Converted	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	J_Engagement_Opportunity_SF	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	J_Evento_Opportunity_SF_IsWon	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	Jornada1DiaAntesEvento	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	Leads_SF	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	Leads_SF_NoContact	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	Opportunity_SF	Standard	Yes
<input type="checkbox"/>	Session_Record_SF	Standard	No
<input type="checkbox"/>	Session_SF	Standard	No
<input type="checkbox"/>	SF_AquecerLeads	Standard	Yes

Figura 40. Data extension clones

Iniciou-se por verificar se a integração entre as plataformas estava completa e a funcionar corretamente ao verificar se os dados dos clientes que estavam no *Sales Cloud* já apareciam no *Marketing Cloud*, o passo a seguir foi verificar os tipos de dados necessários para poder clonar. Depois navega-se até a secção de *Data Extensions*, cria-se uma *Data Extensions* com os mesmos campos e os mesmos tipos de dados.

6.3.4 Automações

No *Marketing Cloud* [29], as automações servem para executar segmentações de lista, como, por exemplo, segmentar clientes com base no seu histórico de compras ou na sua localização geográfica, para envio de comunicações direcionadas para um público específico com base nos critérios definidos. Estes critérios podem incluir comportamento de compra anterior, faixa etária, preferências declaradas, entre outros. As automações também garantem que os dados dos participantes estejam sempre atualizados. Por exemplo, se um cliente alterar o seu endereço de *email* ou número de telefone no *Sales*

Cloud, ou numa plataforma conectada, a automação pode ser configurada para detetar essa mudança e atualizar automaticamente o registo correspondente no *Marketing Cloud*. O *Automation Studio* no *Marketing Cloud* oferece várias atividades para automatizar e otimizar processos de Marketing, das quais foi utilizada para este projeto a *SQL Query*, que permite executar consultas SQL para manipulação e análise de dados, e o *Starting Sources Schedule*, que permite definir um cronograma específico para iniciar uma automação.

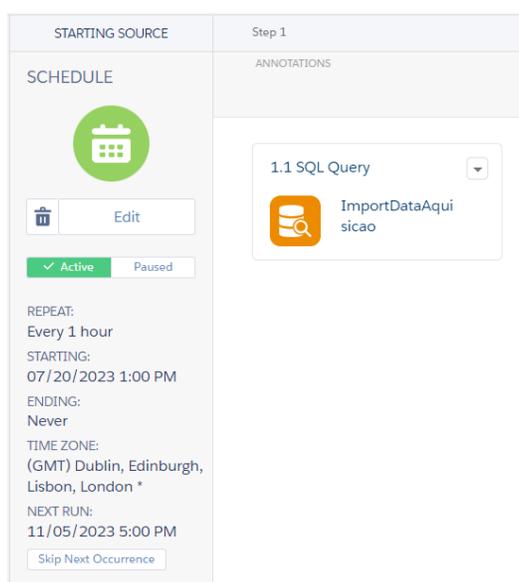


Figura 41. Workflow da automação Boas Vindas

A Figura 41 demonstra como ficou a versão final da automação no *workflow* com a atividade *Schedule* e *SQL Query*. As consultas SQL que serão detalhadas nos próximos pontos são aquelas utilizadas na atividade *SQL Query* durante a criação das automações.

6.3.4.1 Automação importar Dados

A automação da Figura 42 tem como objetivo clonar os objetos que vem do *Sales Cloud*, os objetos que foram clonados: *Lead*, *Contact* e *Opportunities*.

```

SELECT AccountId,
id,
CampaignId,
CloseDate,
ContactId,
CreatedById,
CreatedDate,
IsClosed,
IsWon,
LastActivityDate,
LastAmountChangedHistoryId,
LastCloseDateChangedHistoryId,
LastModifiedById,
LastModifiedDate,
LeadSource,
OwnerId,
Pricebook2Id,
StageName,
TYPE FROM ent. [Opportunity_Salesforce]

```

Figura 42. Importar Dados

Esta automação garante que a empresa tenha uma réplica dos dados originais, permitindo criar operações adicionais sem interferir nos dados primários.

6.3.4.2 Automação de Boas Vindas

A automação da Figura 43 foi criada para *Journeys* de boas-vindas, em que vai buscar o Email, FirstName, LastName, Phone, e Theme da DE com o nome D01_aquisição. Está Data Extension está ligada a Landing Page.

```

SELECT
    Email,
    FirstName,
    LastName,
    Phone,
    Theme
FROM
    D01_aquisicao

```

Figura 43. Boas Vindas

A automação garante que, assim que um cliente partilha as suas informações na *Landing Page*, ele é imediatamente integrado na *Journey* de boas vindas, recebendo comunicações personalizadas baseadas nos dados que forneceu.

6.3.4.3 Automação para “aquecer” Leads

A automação da Figura 44 vai buscar todas as Leads que se encontram no estado “Closed - Not Converted” do objeto Leads_SF, em que irá buscar os campos. Os dados vêm do *Sales Cloud*.

```
SELECT Id, Email, Phone, FirstName, LastName, City
FROM Leads_SF
WHERE status = 'Closed - Not Converted'
```

Figura 44. Aquecer Leads

Esta automação está configurada para extrair informações das Leads que estão categorizadas sob o estado “Closed - Not Converted”. Este estado, em geral, representa leads que não foram convertidas em clientes ou não avançaram para a próxima etapa (inscrever-se nos eventos).

6.3.4.4 Automação para “aquecer” oportunidades

A automação da Figura 45 filtra os resultados para incluir apenas os registos onde o campo StageName da Oportunidade é “Closed Lost”. Os dados para esta automação também vêm do *Sales Cloud*.

```
SELECT c.Id, c.Email, c.Phone, c.FirstName, c.LastName
FROM Contact_SF AS c
JOIN Opportunity_SF AS o ON c.Id = o.ContactId
WHERE o.StageName = 'Closed Lost'
```

Figura 45. Aquecer Oportunidades

As Oportunidades que se encontram no StageName “Closed Lost”, referem-se àquelas que não obtiveram sucesso, ou seja, aos indivíduos ou empresas que não se inscreveram em nenhum evento, que solicitaram não serem mais contactados ou que cancelaram a subscrição dos emails.

6.3.4.5 Automação para Engajamento contínuo

A automação da Figura 46 filtra apenas as oportunidades onde o campo StageName é “In Process”. Os dados para esta automação também vêm do *Sales Cloud*.

```

SELECT
    O.Id,
    O.CloseDate,
    O.StageName,
    C.Id as Contact_Id,
    C.Email,
    C.FirstName,
    C.LastName
FROM
    Opportunity_SF O
JOIN
    Contact_SF C ON O.ContactId = C.Id
WHERE
    O.StageName = 'In Process'

```

Figura 46. Engajamento contínuo

A automação é estruturada para filtrar e focar exclusivamente as oportunidades que estão atualmente em andamento e ainda não foram concluídas ou descartadas.

6.3.4.6 Automação para pós inscrição nos eventos

A automação da Figura 47 busca informações sobre oportunidades ganhas que estão associados a eventos futuros.

```

SELECT
    MIN(O.Id) AS Id,
    MIN(O.Id) AS OpportunityId,
    MIN(C.Id) AS EventId,
    MIN(C.Name) AS EventName,
    MIN(C.Number_Of_Sessions__c) AS NumberOfSessions,
    MIN(S.Id) AS SessionId,
    MIN(S.StartDate__c) AS SessionStartDate,
    Contact.Email AS Email,
    MIN(Contact.FirstName) AS FirstName,
    MIN(Contact.LastName) AS LastName,
    MIN(O.CreatedDate) AS CreatedDate
FROM
    Opportunity_SF O
JOIN
    [ent.[Campaign_Salesforce] C ON O.CampaignId = C.Id
JOIN
    [ent.[Session__c_Salesforce] S ON C.Id = S.Workshop_Event__c
JOIN
    Contact_SF Contact ON O.ContactId = Contact.Id
WHERE
    O.IsWon = 'true'
    AND S.StartDate__c > GETDATE()
GROUP BY
    Contact.Email

```

Figura 47. Pós inscrição nos eventos

Como pode-se observar na Figura 47, a automação vai pegar as oportunidades que estão no estado “IsWon = ‘true’”. Estes correspondem aos clientes que se inscreveram para participar de um dos eventos, sendo assim considerados como oportunidades ganhas.

6.3.4.7 Automação 1 dia antes do Evento

A automação da Figura 48 busca sessões que estão agendadas para iniciar no dia a seguir.

```

SELECT
    S.Id AS Id,
    Contact.Email AS Email,
    Contact.FirstName AS FirstName,
    Contact.LastName AS LastName
FROM
    ent.[Session__c_Salesforce] S
JOIN
    ent.[Session_Record__c_Salesforce] SR ON S.Id = SR.Session__c
JOIN
    Contact_SF Contact ON SR.Contact__c = Contact.Id
WHERE
    CAST(S.StartDate__c AS DATE) = CAST(DATEADD(day, 1, GETDATE()) AS DATE)

```

Figura 48. Pós inscrição nos eventos

A finalidade desta automação será para enviar *emails* automáticos para os participantes destas sessões, garantindo que eles estejam preparados para o evento no dia seguinte.

6.3.5 Emails

Os *Emails* foram criados no *Content Builder*, foi utilizado HTML para construção e o AMPscript para deixar os *emails* dinâmicos.

%%First Name%% - vai pegar o primeiro nome na *Data Extension*

%%EventName%% - vai pegar nome do evento que a pessoa se inscreveu

%%SessionStartDate%% - vai pegar a Data em que a sessão irá iniciar

Por exemplo, temos caso da cliente Ines, decidiu inscrever-se numa das formações e, após preencher o formulário com o seu nome, *email* e escolher a sessão que pretende frequentar, os seus dados são guardados numa *Data Extension* no *Marketing Cloud*. Para enviar comunicações personalizadas sobre os eventos, o *Content Builder* utiliza esses dados. Assim, códigos como **%%First Name%%**, **%%EventName%%** e **%%SessionStartDate%%** buscam, respetivamente, o nome da Ines, o nome do evento e a data de início da sessão a que ela se inscreveu. O código final deste *template* pode ser visualizado na Figura 49 e o resultado dessa personalização pode ser visto na Figura 50.

```

<p style="font-family: 'Comic Sans MS', cursive, sans-serif; font-size: 14px;"><strong>Hello %%FirstName%%,</strong></p>
<p style="font-family: 'Comic Sans MS', cursive, sans-serif; font-size: 14px;">Thank you for registering for our next event,
<strong>%%EventName%%</strong> at <strong>%%SessionStartDate%%</strong>.
We are excited that you have chosen to join us at <strong>HShaping</strong>!
We believe in making our events inclusive, engaging and fun for everyone, and are excited to have you on board.</p>

<p style="font-family: 'Comic Sans MS', cursive, sans-serif; font-size: 14px;">We will soon send more information about the event.</p>

<p style="font-family: 'Comic Sans MS', cursive, sans-serif; font-size: 14px;">Please keep this email as a reference.
Closer to the date, we will send you a reminder with any additional details or updates.</p>

<p style="font-family: 'Comic Sans MS', cursive, sans-serif; font-size: 14px;">If you have any questions or need assistance,
feel free to contact our customer support team. We are here to make sure your experience is pleasant and hassle-free.</p>

<p style="font-family: 'Comic Sans MS', cursive, sans-serif; font-size: 14px;">Looking forward to seeing you!</p>

<p style="font-family: 'Comic Sans MS', cursive, sans-serif; font-size: 14px;"><strong>Best regards,<br>Health Shaping Team</strong></p>

```

Figura 49. Código template Email

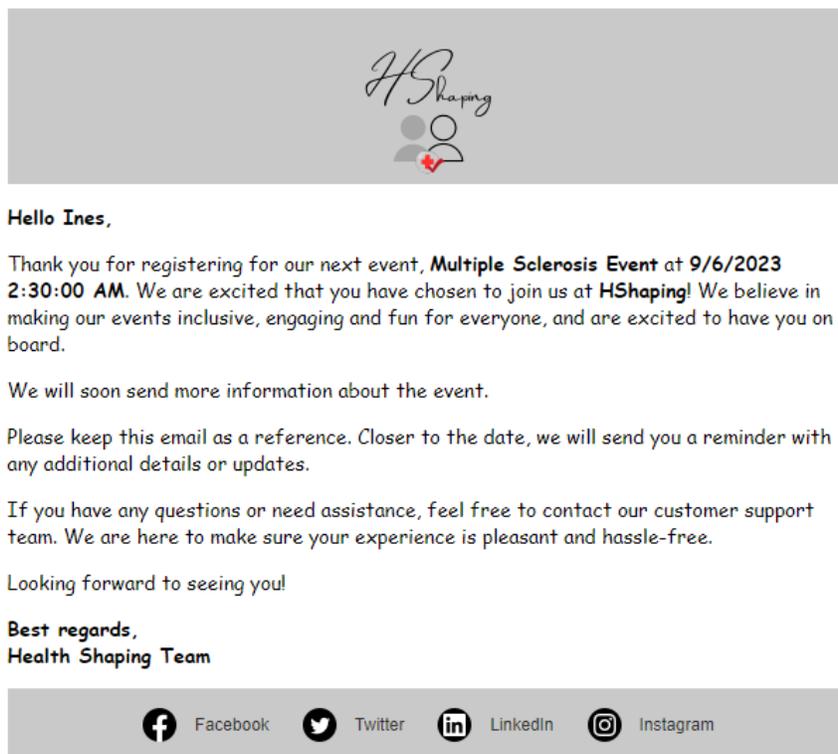


Figura 50. Versão final template Email

Como pode-se observar o resultado da Figura 50, onde se encontra o código do AMPscript foi substituído pelo nome que se encontra na *Data Extension* que foi utilizada para testar o *email*.

6.3.6 Journeys

No Salesforce *Marketing Cloud*, as *Journeys* no *Journey Builder* são estruturadas para guiar os contatos por uma série de interações e atividades personalizadas [31] com base no

comportamento, dados e preferências dos contatos. Durante o projeto, a configuração das jornadas foi importante para estabelecer uma comunicação eficaz e personalizada com os contatos. Segue os componentes que foram utilizados para construir jornadas:

- **Data Extension:** permite usar uma extensão de dados como fonte de entrada para uma *Journey*, muitas vezes usada para campanhas direcionadas com base em um conjunto específico de contatos.
- **Engagement Split:** toma decisões baseadas no que os contatos fazem, como abrir emails, clicar em links, entre outros comportamentos de engajamento.
- **Join:** refere-se à junção de diferentes conjuntos de dados. Eles podem ser usados para trazer contatos de volta a um caminho principal.
- **Wait By Duration:** pausa o fluxo por um período especificado.
- **Email:** permite inserir um e-mail numa jornada automatizada, que pode ser personalizado e segmentado para os destinatários com base em dados comportamentais, demográficos e de interação armazenados no Marketing Cloud.
- **Convert Lead:** Uma atividade para transformar um "Lead" em uma conta, contato e oportunidade reais no Salesforce.

No ponto 6.3.6.1 será explicado com mais detalhes de como estes componentes forma aplicados.

6.3.6.1 Boas Vindas

Para a criação da *Journey* de Boas Vindas Figura 51 foi utilizada os *emails templates*, a atividade "*Create Lead Activity*" para atualizar os registos que entram a partir do formulário da *Landing Page*, assim convertendo-os em Leads que logo após o envio do primeiro *email* ficam em estado "*Working – Contacted*". O ponto inicial desta *Journey* *Data Extension* da automação "J.Boas_Vindas_LP".

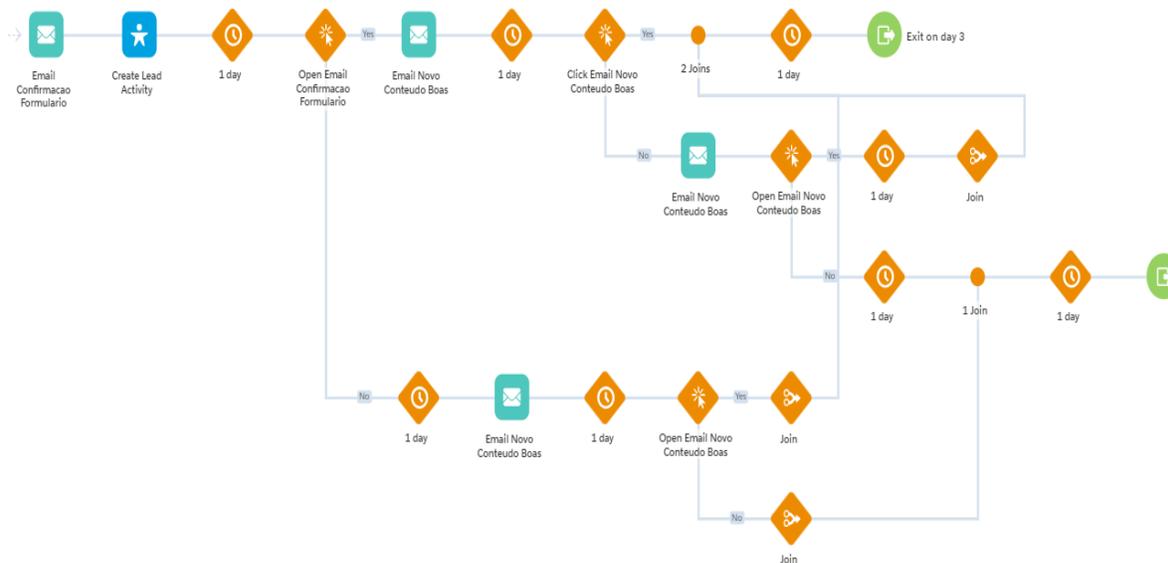


Figura 51. Journey de Boas Vindas

A Figura 51 mostra um fluxo de *Journey* de automação de marketing utilizando a ferramenta *Journey Builder* do *Salesforce Marketing Cloud*. A *Journey* inicia com a *Data Extension*, segue-se o envio de um *email* de "Confirmação Formulário", cuja finalidade é confirmar a inscrição do contato; após isso, a atividade "Wait 1 Day" interrompe o fluxo, dando um intervalo de um dia antes de avançar para a etapa seguinte; vários *Engagement Splits* são utilizados para avaliar a interação do contato com o *email*, decidindo se clicaram em algum *link* ou abriram o *email*, o que determina o percurso do contato na jornada; por fim, a ação "Join" é aplicada para unir diferentes caminhos da *Journey*.

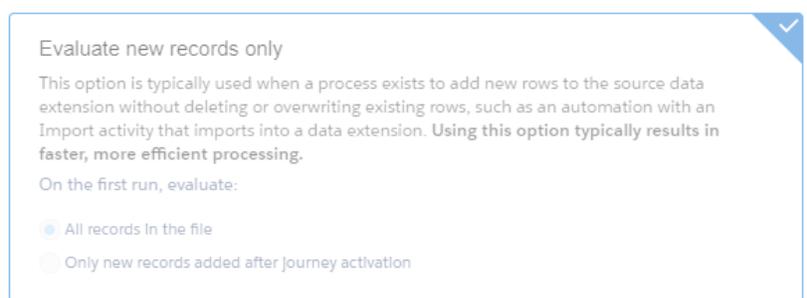


Figura 52. Validação novos registros

Também foi validado só entrarem novos utilizadores como demonstra a Figura 52. O Caminho pelo qual o utilizador irá seguir vai depender da sua interação com os *emails*. Por

Análise da *Journey* de Boas Vindas:

- **Taxa de Sucesso:** a taxa de sucesso de 89.66% indica que a maioria dos *emails* foram entregues com sucesso aos destinatários
- **Aberturas Únicas e totais:** teve 11 aberturas únicas e 23 aberturas totais, referindo as aberturas únicas aos destinatários individuais que abriram o *email* pelo menos uma vez e as aberturas totais todas as vezes que o *email* foi aberto, incluindo múltiplas aberturas pelo mesmo destinatário.
- **Cliques Únicos e totais:** o relatório mostra dois cliques únicos e 12 cliques totais, os cliques únicos e indica o número de destinatários individuais que clicaram em algum *link* presente no *email* pelo menos uma vez e os cliques totais refletem o número total de vezes que os *links* foram clicados, considerando múltiplos cliques pelo mesmo destinatário.
- **Cancelamento da inscrição:** houve três cancelamentos de inscrição, sendo estas inscrições que serviam para receberem *emails* sobre as novidades da empresa.



Figura 54. Relatório da *Journey* de Boas Vindas

Caso pretenda-se ter uma visão do relatório mais detalhadas da *Journey*, como por exemplo o desempenho de cada *email* inserido na *Journey* de Boas Vindas como demonstra as Figura 55 e Figura 56.

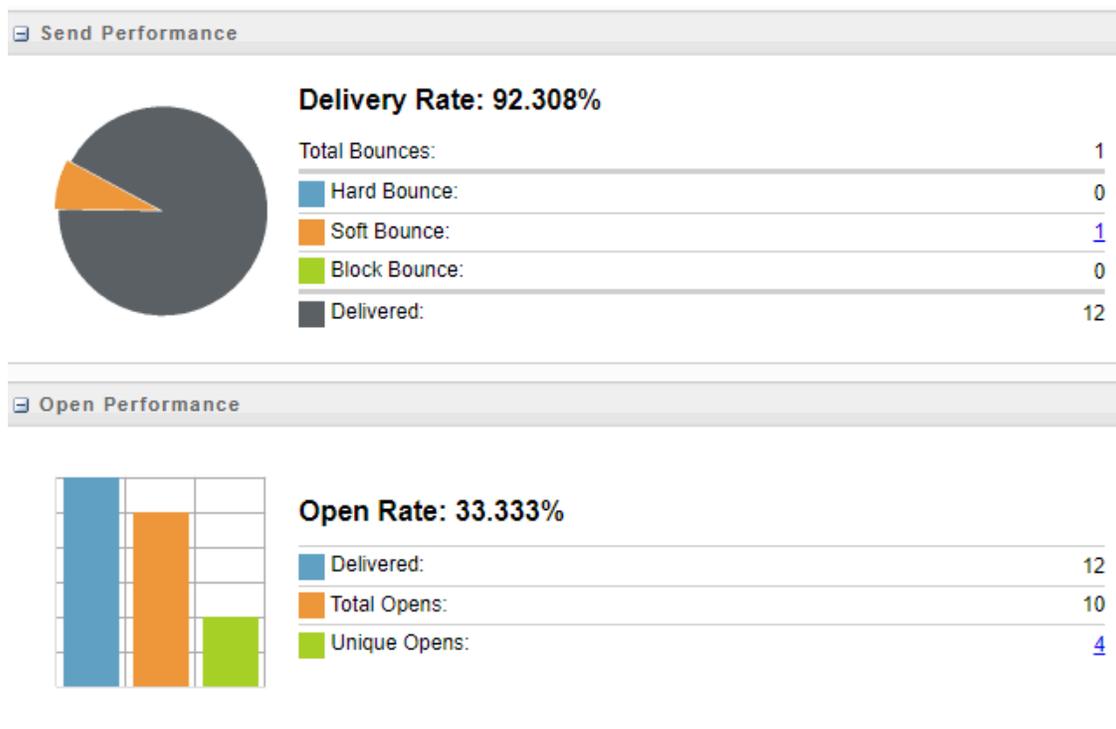


Figura 55. Relatório do email confirmação formulário

Todos os testes efetuados foram com os contactos internos da empresa e, para testar os emails que ficaram em *Bounce*, foram utilizados *emails* que não existem.

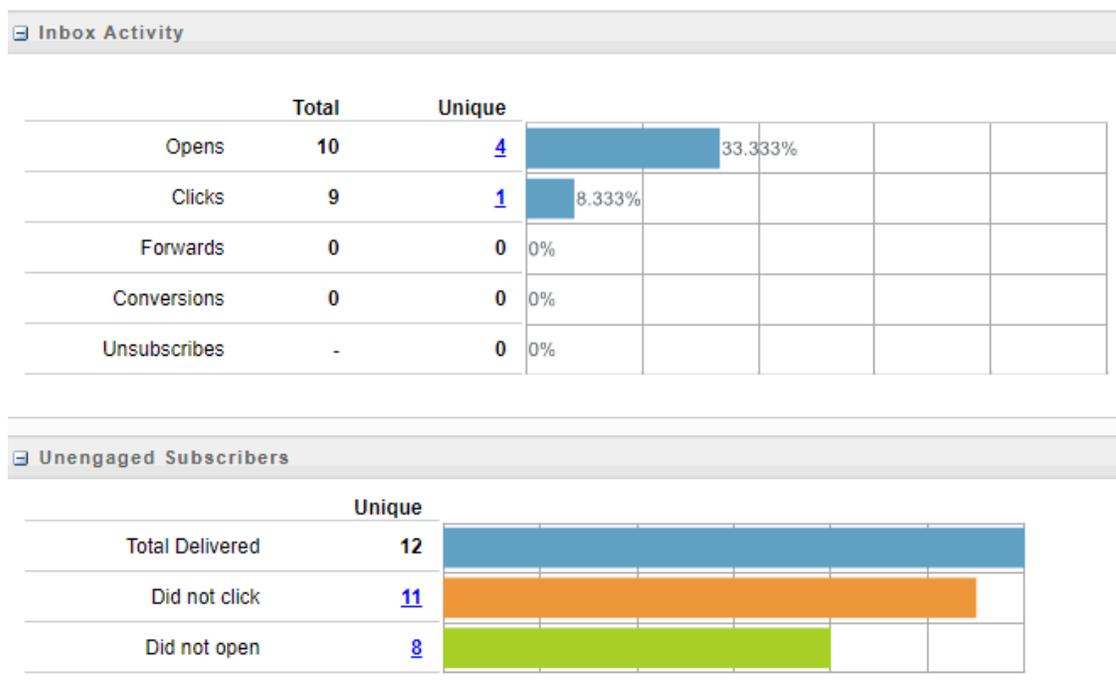


Figura 56. Interação dos utilizadores com o Email

Os relatórios no *Marketing Cloud* são essenciais porque fornecem informações importantes sobre o comportamento e as preferências dos participantes.

6.3.8 Website

Assim como foi feito na *Landing Page*, para o *website* da empresa foi o mesmo processo, o protótipo no Figma e depois o desenvolvimento do código no VSC. O *website* foi desenvolvido pelos dois estagiários que estão envolvidos no projeto. O objetivo principal deste site é permitir que potenciais clientes (profissionais de saúde, educadores, amigos e familiares de crianças com necessidades especiais), ou mesmo os já existentes, se inscrevam nos eventos. Para aqueles que procuram apenas informações adicionais, o *link* para a *Landing Page* também está disponível no *website*.

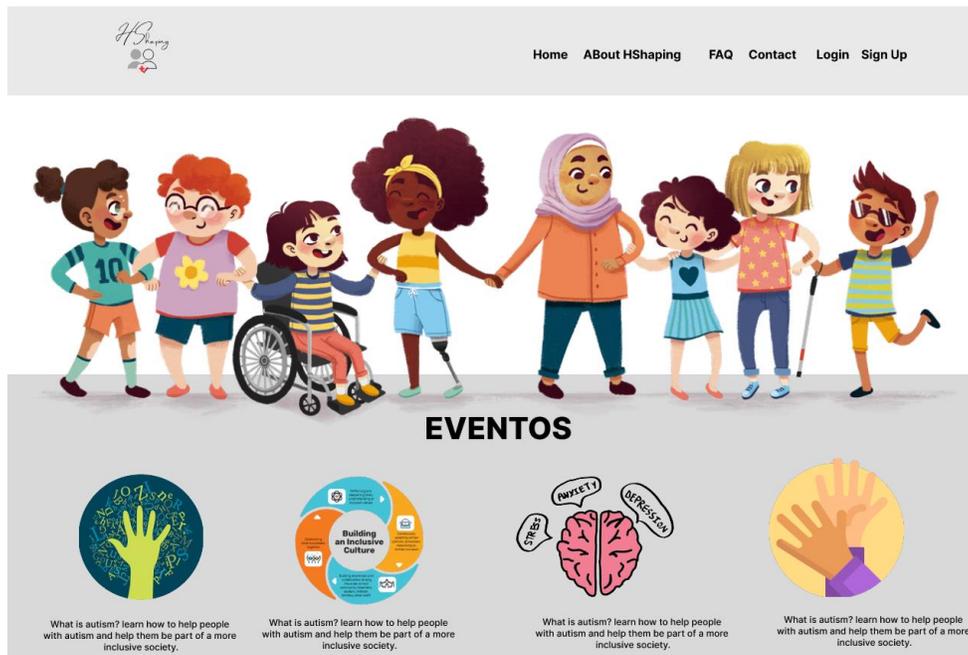


Figura 57. Protótipo Website Figma

Depois de criar o protótipo do site no Figma, a estagiária começou a desenvolver o *Front-end* do website no VSC. A Figura 57 ilustra o *layout* final após o desenvolvimento do código. Todo código em Apex foi desenvolvido pelo colega do projeto. O CSS do código encontra-se em Anexo A 2.2.

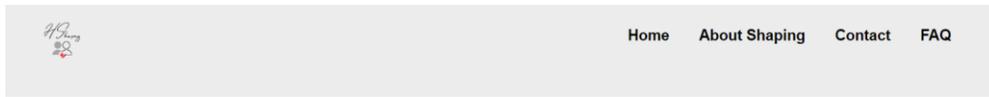


Figura 58. Layout secção Menu Website

A Figura 58 demonstra na secção do Menu, em que o código da mesma pode-se ver na Figura 59.

```

<!--Menu-->
<nav id="menu" class="navbar navbar-expand-lg navbar-light">
  <a class="navbar-brand" href="index.html#home">
    <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-ed.develop.file.force.com/
sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=ORIGINAL_Png&versionId=0687Q000001P80a&operationContext=DELIVERY&
contentId=05T7Q00000kcz81&page=0&d=/a/7Q0000011YRW/FSQHKVzIjUileHmMNBRLA_Z.S8yDd6lvfKKNLqiDws&oid=00D7Q00000D10z
T&dpt=null&viewId=" width="60" alt="Logo" />
  </a>
  <button
    class="navbar-toggler"
    type="button"
    data-bs-toggle="collapse"
    data-bs-target="#navbarNav"
    aria-controls="navbarNav"
    aria-expanded="false"
    aria-label="Toggle navigation"
  >
    <span class="navbar-toggler-icon"></span>
  </button>
  <div class="collapse navbar-collapse" id="navbarNav">
    <ul class="navbar-nav ms-auto">
      <li class="nav-item">
        <a class="nav-link" href="#home">Home</a>
      </li>
      <li class="nav-item">
        <a class="nav-link" href="#about">About Shaping</a>
      </li>
      <li class="nav-item">
        <a class="nav-link" href="#meetUs">Contact</a>
      </li>
      <li class="nav-item">
        <a class="nav-link" href="#faqAccordion">FAQ</a>
      </li>
    </ul>
  </div>
</nav>
<!--/Menu-->

```

Figura 59. Código secção Menu

Quando o utilizador for a clicar no “Subscribe” ira para outra página do site, como pode-se observar na Figura 60 onde se encontra o formulário do respetivo evento. Para mais informações sobre esta secção, as mesmas encontram-se no relatório de outro estagiário, visto que ele era o responsável por essa parte.



Figura 60. Layout seção Eventos

```

<!--Events-->
<div class="events-section my-5">
  <h2 class="text-center">EVENTS</h2>
  <div class="row">
    <apex:repeat value="{!WorkshopEvent}" var="we" >
      <div class="col-sm-3 text-center" >
        
        <apex:outputField value="{! we.Name }" />
        <a href="https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-sites.com/HealthShaping?workshopId={! we.Id }">Subscribe</a>
      </div>
    </apex:repeat>
  </div>
</div>
</div>
<!--/Events-->

```

Figura 61. Código seção Eventos

O restante do código desenvolvido encontra-se em Anexo A 2.

7 Testes desenvolvidos

Os testes foram realizados nas *Journeys* de forma a verificar se está a funcionar como esperado antes de executá-la em um ambiente ao vivo. Uma vez que as *Journeys* estiverem completas, o próximo passo é validar para identificar e corrigir possíveis erros.

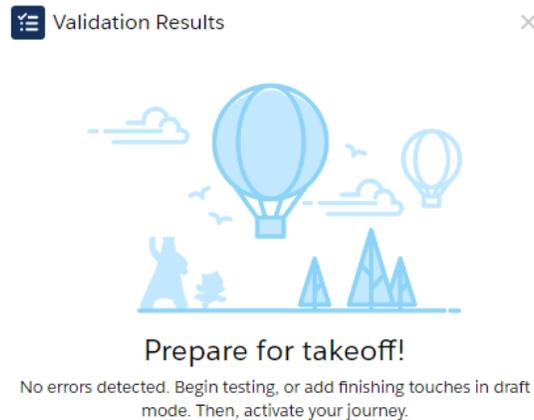


Figura 62. Validação da Journey

Uma vez que as *Journeys* estiverem completas, o próximo passo é validar para identificar e corrigir possíveis erros, clica-se em “Validate”. Após a jornada ser validada e não apresentar erros, clica-se em “Test Journey”.

Em seguida irá apresentar a página como indica na Figura 63, escolhe-se um contacto para o teste, que pode ser selecionado a partir de uma das *Data Extensions*. É recomendado fazer os testes das *Journeys* primeiramente com contactos internos da empresa, garantindo assim que tudo funciona corretamente em todos os passos.

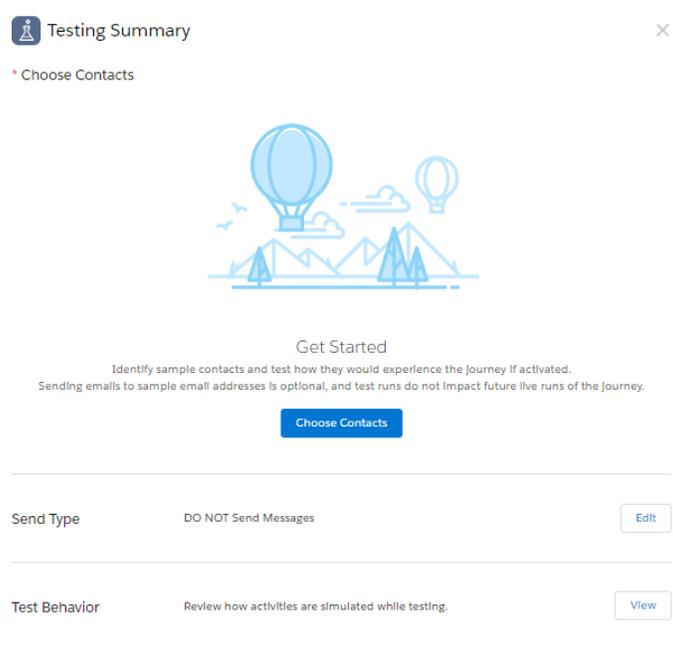


Figura 63. Escolha do contacto para testar a Journey

Após escolher o contacto, clica-se em “Send Type” e selecciona-se “Send Only Test Messages”, conforme demonstrado na Figura 64. Em seguida, insere-se o *email* para o qual serão enviados todos os *emails* da *journey*, de forma a verificar se está tudo conforme o delineado.

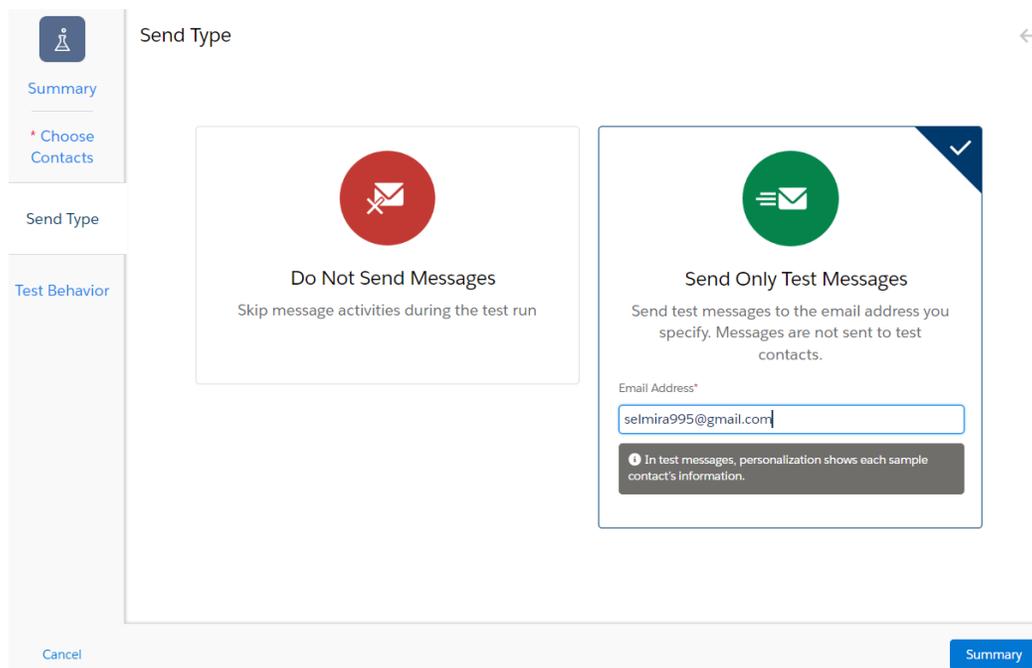
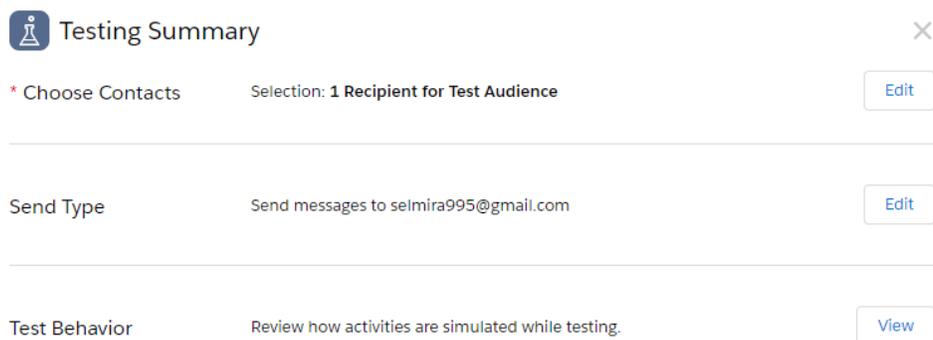


Figura 64. Escolher tipo de envio para teste

Os detalhes pré-teste da *Journey* são ilustrados nas Figura 65 e Figura 66.



Testing Summary		
* Choose Contacts	Selection: 1 Recipient for Test Audience	Edit
Send Type	Send messages to selmira995@gmail.com	Edit
Test Behavior	Review how activities are simulated while testing.	View

Figura 65. Sumario do que vai ser testado

Test Behavior

Email

Send messages to selmira995@gmail.com

Update Contact

Skipped

Wait By Duration

Skipped

Engagement Split

Splits contacts randomly to simulate engagement

Join

Mimics active journey behavior

Figura 66. Comportamento que o teste terá

Uma vez selecionado o contato, inicia-se a fase de testes como demonstra a Figura 67.

Running Test



We're running the test now. Your results will be ready in just a moment.

0 of 1 Contacts Tested

Figura 67. Teste em execução

Concluído o teste, conforme na Figura 68, a *Journey* está pronta para ativação.

Journey Test Results



Click the arrows to view each contact's attribute values and expected path.

Want to modify the test? [Back to Test Summary](#)

Contact Detail		◀ 1 of 1 ▶
ATTRIBUTE	VALUE	
Email	selmira995@gmail.com	
Phone	931184486	
LastName	Fernandes	
FirstName	Sely	
Theme	Portuguese Sign Language	

Figura 68. Teste finalizado

Na Figura 69, pode-se observar o resultado do teste efetuado.



Figura 69. Resultado do teste

A Figura 69 mostra que após o envio do primeiro *email*, se o participante o abrir em até 3 dias, receberá um segundo *email* com informações adicionais sobre as formações futuras. Se não o abrir, será direcionado para um caminho diferente, recebendo um *email* com mais informações sobre os eventos. Com isto concluímos que a *Journey* está sem erros e pronta para ser ativada. Este teste foi efetuado para todas a *Journey* que foram criadas para o projeto.

Um dos testes realizados para confirmar se a integração funcionava corretamente foi: após o participante se inscrever na *Landing Page*, era convertido numa *Lead* com o estado “Open - Not Contacted” na *Sales Cloud* e, logo após o envio do primeiro *email*, conforme configurado na Jornada de Boas Vindas (ver Figura 51), o estado desta *Lead* no *Sales Cloud* alterava para “Working – Contacted”.

8 Conclusão

O período de três meses de estágio na NTT Data Portugal proporcionou uma oportunidade única de crescimento tanto profissional quanto pessoal. Todos os objetivos inicialmente traçados foram alcançados com sucesso.

A realização do projeto ofereceu uma excelente oportunidade para aplicar os conhecimentos adquiridos durante o curso acadêmico em um contexto empresarial real. A aprendizagem da nova linguagem de programação, AMPscript, foi significativamente enriquecida através do uso do *Trailhead* e da orientação fornecida pela supervisora.

Além disso, o projeto foi crucial para adquirir experiência em trabalho em equipa e entender como as tarefas são organizadas e alocadas em um ambiente corporativo. Essa experiência permitiu um desenvolvimento significativo tanto a nível pessoal quanto profissional.

O projeto consistiu em desenvolver uma plataforma com o objetivo de facilitar a organização e gestão de eventos especializados. Esses eventos são voltados para profissionais de saúde, educadores, amigos e familiares de crianças com necessidades especiais. O projeto também envolveu a criação de estratégias eficazes para a captação de *Leads* e a comunicação com os participantes, o que sugeriu a integração entre o Salesforce *Sales Cloud* e o *Marketing Cloud*.

Para concluir, a estagiária expressa a sua profunda gratidão à empresa pela oportunidade proporcionada. Não foi apenas um ambiente de aprendizado estimulante, mas a equipa também ofereceu suporte constante em todos os desafios encontrados.

Os próximos passos para serem melhorados no projeto incluem criar login para os utilizadores, integrar com um método de pagamento, desenvolver mais *journeys* adequando-se a época, como por exemplo, campanhas de Natal ou páscoa.

9 Bibliografia

- [1] World Health Organization, "Disability," World Health Organization, 07 Março 2023. [Online]. Available: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>.
- [2] NTT DATA Group Corporation, "NTT DATA is your Trusted Global Innovator," NTT Data, [Online]. Available: <https://www.nttdata.com/global/en/>. [Acedido em 14 Agosto 2023].
- [3] Eco Seguros, "Everis passa a designar-se NTT Data," SAPO, 21 Outubro 2021. [Online]. Available: <https://eco.sapo.pt/2021/10/21/everis-passa-a-designar-se-ntt-data/>. [Acedido em 14 Agosto 2023].
- [4] NTT Data Group Corporation, "Our Way," NTT Data, [Online]. Available: <https://www.nttdata.com/global/en/about-us/our-way>. [Acedido em 23 Julho 2023].
- [5] Frequently asked questions (FAQ), "Why Salesforce Marketing Cloud?," Salesforce, [Online]. Available: <https://www.salesforce.com/eu/products/marketing-cloud/faq/>. [Acedido em 28 Junho 2023].
- [6] Microsoft Dynamics 365, "How to get the most out of CRM software," Microsoft, [Online]. Available: https://dynamics.microsoft.com/en-ie/crm/crm-software/?ef_id=_k_Cj0KCQjwm66pBhDQARIsALIR2zAUF9qMD6h3vGADB6adxHz6OII55nxpalUI9ZnXvTQqBgzCGL88WqlaAt8KEALw_wcB_k_&OCID=AIDcmmxlln4v8b_SEM__k_Cj0KCQjwm66pBhDQARIsALIR2zAUF9qMD6h3vGADB6adxHz6OII55nxpalUI9ZnXvTQq. [Acedido em 23 Agosto 2023].
- [7] HubSpot Marketing Hu, "Marketing Software," HubSpot, [Online]. Available: <https://www.hubspot.com/products/marketing>. [Acedido em 21 Agosto 2023].
- [8] Zoho Marketing Automati, "Generate & convert more leads with seamless marketing automation," Zoho, [Online]. Available: <https://www.zoho.com/marketingautomation/>. [Acedido em 26 Agosto 2023].
- [9] Marketing Cloud, "Perguntas frequentes: Marketing Cloud," Salesforce, [Online]. Available: <https://www.salesforce.com/br/products/marketing-cloud/faq/>. [Acedido em 24 Setembro 2023].
- [10] G. V. Nascimento, "Um modelo de referência para o desenvolvimento ágil de software," 13 Fevereiro 2008.
- [11] W. Oliveira, "O que é scrum? Conceito, definições e etapas," evolve, 16 Setembro 2019. [Online]. Available: <https://evolvemp.com/o-que-e-scrum-conceito-definicoes-e-etapas/>. [Acedido em 06 Junho 2023].
- [12] Discovery Fast, "O que importa no Scrum," Discovery Fast, [Online]. Available: <https://discoveryfast.com/lo-que-importa-en-scrum/>. [Acedido em 06 Junho 2023].
- [13] I. Sommerville, Software Engineering, Edinburgh: Pearson Education Limited, 2007.
- [14] S. L. Pfleeger, Engenharia de Software: teoria e prática, São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- [15] ABSYZ, Team, "9 BEST SALESFORCE CLOUD PRODUCTS THAT CAN MAKE YOUR BUSINESS SUCCESSFUL IN 2022," Absyz Inc, 2022. [Online]. Available: <https://absyz.com/9-best-salesforce-cloud-products-that-can-make-your-business-successful-in-2022/>. [Acedido em 28 Junho 2023].
- [16] L. Mazalon, "What is Salesforce Marketing Cloud? [Builders and Studios Overview]," The Drip,

- 16 Fevereiro 2022. [Online]. Available: <https://www.salesforceben.com/the-drip/what-is-salesforce-marketing-cloud/>. [Acedido em 08 Maio 2023].
- [17] E. F. Elizabeth Robson, Head First HTML and CSS, O'Reilly Media, Inc, 2012.
- [18] E. R. Eric Freeman, Head First JavaScript Programming: A Brain-Friendly Guide, O'Reilly Media, Inc, 2014.
- [19] Trailhead, "Get to Know AMPscript," Salesforce, [Online]. Available: <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/ampscript-for-nondevelopers/get-to-know-ampscript>. [Acedido em 05 Julho 2023].
- [20] W3schools, "SQL SELECT Statement," W3schools, [Online]. Available: https://www.w3schools.com/sql/sql_select.asp. [Acedido em 09 Julho 2023].
- [21] Trailhead, "Visualforce Basics," Salesforce, [Online]. Available: https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/visualforce_fundamentals. [Acedido em 10 Agosto 2023].
- [22] Sean, "What is Miro?," Miro, 2023. [Online]. Available: <https://help.miro.com/hc/en-us/articles/360017730533-What-is-Miro->. [Acedido em 02 Maio 2023].
- [23] Figma, "How you design , align , and build matters," Figma, [Online]. Available: <https://www.figma.com/>. [Acedido em 19 Agosto 2023].
- [24] Edson, "Introdução ao Visual Studio Code," DEVMEDIA, 2016. [Online]. Available: <https://www.devmedia.com.br/introducao-ao-visual-studio-code/34418>. [Acedido em 15 Agosto 2023].
- [25] Trailhead, "New Joiners Training Basic Concepts," Salesforce, [Online]. Available: <https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/users/jorgeantunes/trailmixes/new-joiners-training-basic-concepts>. [Acedido em 20 Abril 2023].
- [26] Trailhead, "Marketing Cloud," Salesforce, [Online]. Available: <https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/users/bmarques115/trailmixes/marketing-cloud>. [Acedido em 20 Abril 2023].
- [27] Trailhead, "Manage Campaigns with Journey Builder," Salesforce, [Online]. Available: <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/trails/manage-campaigns-with-journey-builder>. [Acedido em 03 Junho 2023].
- [28] Trailhead, "Configure the Marketing Cloud Connection," Salesforce, [Online]. Available: <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/marketing-cloud-connect/finish-mc-connect-configuration>. [Acedido em Junho 2023].
- [29] Help, "Automation Studio Activities," Salesforce, [Online]. Available: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.mc_as_using_automation_studio_activities.htm&type=5. [Acedido em 21 Agosto 2023].
- [30] Help, "Automation Starting Sources," Salesforce, [Online]. Available: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.mc_as_triggered_automations.htm&type=5. [Acedido em 21 Agosto 2023].
- [31] Help, "Entry Sources," Salesforce, [Online]. Available: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.mc_jb_entry_sources.htm&type=5. [Acedido em 21 Agosto 2023].
- [32] Help, "Marketing Cloud Advertising," Salesforce, [Online]. Available: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.mc_ads_advertising_studio.htm&type=5. [Acedido em 21 Agosto 2023].

- [33] T. Brinker, "How to Use Flow Control in Marketing Cloud," ebq, 12 Abril 2022. [Online]. Available: <https://ebq.com/flow-controls-marketing-cloud/>. [Acedido em 21 Agosto 2021].
- [34] Help, "Update a Contact," Salesforce, [Online]. Available: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.mc_jb_update_a_contact.htm&type=5. [Acedido em 21 Agosto 2023].
- [35] Help, "Sales and Service Cloud Activities," Salesforce, [Online]. Available: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.mc_jb_sales_service_cloud_activities.htm&type=5. [Acedido em 21 Agosto 2023].
- [36] Trailhead, "Run Reports and Track Results," Salesforce, [Online]. Available: <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/marketing-cloud-setup/run-reports-and-track-results>. [Acedido em 25 Agosto 2023].
- [37] OWASP, "OWASP Top Ten Project," 2017. [Online]. Available: <https://owasp.org/www-project-top-ten/>. [Acedido em 06 2021].
- [38] I. Sommerville, Software Engineering, Pearson, 2015.
- [39] Imaginedone, "Marketing Cloud: 7 principais vantagens da ferramenta Salesforce," Imaginedone, [Online]. Available: <https://imaginedone.com.br/blog/crm/marketing-cloud-vantagens/>. [Acedido em 08 Agosto 2023].
- [40] Redator Rock Content, "Marketing Cloud: o que é e quais os benefícios de adotar essa estratégia de marketing," Rockcontent, 26 Janeiro 2019. [Online]. Available: <https://rockcontent.com/br/blog/marketing-cloud/>. [Acedido em 08 Agosto 2023].
- [41] B. G. D. Blasi, "CEO conta por que vendeu o Figma para a Adobe (além do dinheiro, é claro)," Tecnoblog, 24 Outubro 2022. [Online]. Available: <https://tecnoblog.net/noticias/2022/10/24/ceo-conta-por-que-vendeu-o-figma-para-a-adobe-alem-do-dinheiro-e-claro/#:~:text=A%20Adobe%20oficializou%20a%20aquisi%C3%A7%C3%A3o,expandir%20a%20solu%C3%A7%C3%A3o%20de%20design>. [Acedido em 10 Agosto 2023].
- [42] Trailhead, "Code with AMPscript," Salesforce, [Online]. Available: <https://trailhead.salesforce.com/content/learn/trails/code-with-ampscript>. [Acedido em 02 Junho 2023].

Health Shaping

Anexo

A 1. Descrição das classes

A 1.1. Objeto Leads

Nome	Tipo de dados	Tamanho	Descrição	Formato
Id (Primary Key)	Text	18	Chave primária do objeto	Até 18 caracteres
City	Text	40	Distrito onde a Lead reside	Até 40 caracteres
Company	Text	255	Empresa da Lead	Até 255 caracteres
Country	Text	80	País onde a Lead Reside	Até 80 caracteres
FirstName	Text	40	Primeiro nome da Lead	Até 40 caracteres
Email	EmailAddress	254	Email da Lead	Até 254 caracteres
LastName	Text	80	Apelido da Lead	Até 80 caracteres
Nif__c	Text	9	Nif da Lead	Até 9 caracteres
Phone	Phone	50	Contacto da Lead	Até 50 caracteres
PostalCode	Text	20	Código Postal da morada da Lead	Até 20 caracteres
Status	Text	255	Estado em que a Lead se encontra	Até 255 caracteres
Street	Text	255	Rua que a Lead reside	Até 255 caracteres
Theme__c	Text	255	Tema favorito da Lead	Até 255 caracteres

A 1.2. Objeto Contact

Nome	Tipo de dados	Tamanho	Descrição	Formato
-------------	----------------------	----------------	------------------	----------------

Id (Primary Key)	Text	18	Chave primária do objeto	Até 18 caracteres
Birthdate	Date	Date	Data de Nascimento do contacto	DD-MM-YYYY
Email	EmailAddress	254	Email do Contacto	Até 254 caracteres
FistName	Text	40	Primeiro nome do contacto	Até 40 caracteres
LastName	Text	80	Apelido do contacto	Até 80 caracteres
Nif__c	Text	9	Nif do contacto	Até 9 caracteres
Phone	Phone	50	Numéro de telefone do contacto	Até 50 caracteres
Theme__c	Text	255	Tema favorito do contacto	Até 255 caracteres

A 1.3. Objeto Opportunities

Nome	Tipo de dados	Tamanho	Descrição	Formato
Id (Primary Key)	Text	18	Chave primária do objeto	Até 18 caracteres
CampaignId	Text	18	Chave estrangeira do objeto "Workshop Event"	Até 18 caracteres
CloseDate	Date	Date	Data em que a oportunidade foi finalizada	DD-MM-YYYY
ContactId	Text	18	Chave estrangeira do objeto "contact"	Até 18 caracteres
CreatedDate	Date	Date	Data que a oportunidade foi criada	DD-MM-YYYY
IsClosed	Boolean		Se a oportunidade se	True/False

			encontra aberta ou fechada	
IsWon	Boolean		Se a oportunidade está ganha ou perdida	True/False
StageName	Text	255	Estado em que a oportunidade se encontra	Até 255 caracteres
Type	Text	255	Tipo de oportunidade	Até 255 caracteres

A 1.4. Objeto Workshop Event

Nome	Tipo de dados	Tamanho	Descrição	Formato
Id (Primary Key)	Text	18	Chave primária do objeto	Até 18 caracteres
CreatedDate	Date	Date	Data que o evento foi criado	DD-MM-YYYY
Description	Text	4000	Descrição do evento	Até 4000 caracteres
EndDate	Date	Date	Data fim do evento	DD-MM-YYYY
IsActive	Boolean		Indica se o evento está ativo	True/False
Name	Text	80	Tema do evento	Até 80 caracteres
StartDate	Date	Date	Data de início do evento	DD-MM-YYYY

A 1.5. Objeto Session

Nome	Tipo de dados	Tamanho	Descrição	Formato
Id (Primary Key)	Text	18	Chave primária do objeto	Até 18 caracteres

Name	Text	80	Nome da sessão	Até 80 caracteres
Price__c	Decimal	12,2	Preço da sessão	Até 14 caracteres
StartDate__c	Date	Date	Data início da sessão	DD-MM-YYYY
Workshop_Event__c	Text	18	Chave estrangeira do “Workshop Event”	Até 18 caracteres

A 1.6. Objeto Session Record

Nome	Tipo de dados	Tamanho	Descrição	Formato
Id (Primary Key)	Text	18	Chave primária do objeto	Até 18 caracteres
Contact_c	Text	18	Chave estrangeira do “Contact”	Até 18 caracteres
CreatedDate	Date	Date	Data que a sessão foi criada	DD-MM-YYYY
Name	Text	80	Nome da sessão	Até 80 caracteres
Opportunity__c	Text	18	Chave estrangeira do “Opportunity”	Até 18 caracteres
Payment__c	Text	18	Se a sessão é paga ou não	Até 18 caracteres
Session_c	Text	18	Chave estrangeira do “Session”	Até 18 caracteres
Workshop_Event__c	Text	18	Chave estrangeira do “Workshop Event”	Até 18 caracteres

A 2. Código

A 2.1. Código Landing Page

```
[<!DOCTYPE html>
<html>
<head>
  <meta charset="UTF-8" />
  <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
  <title>Creating Inclusive Society for Children with Disabilities |
Health Shaping</title>
  <meta name="description" content="Join us to create a more inclusive
society for our children. Fill in our form and make a difference today.">
  <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-
scale=1.0">
  <meta name="keywords" content="inclusive society, children,
accessibility, social inclusion,Blindness,PortugueseSignLanguage, Autism,
Stuttering, MultipleSclerosis, MentalHealth">
  <link rel="icon" type="image/x-icon" href="https://image.s50.sfmc-
content.com/lib/fe34117175640474711676/m/1/fb341228-2578-43d5-8581-
64b7dff462ba.png?b=1687382501000">
  <link rel="canonical"
href="https://mc7lrfsn2czpl7bqsd78jpl0lqqj.pub.sfmc-
content.com/40bd0wpxrwg" />
  <meta property="og:title" content="Creating Inclusive Society for
Children with Disabilities | Health Shaping">
  <meta property="og:description" content="Join us to create a more
inclusive society for our children. Fill in our form and make a
difference today.">
  <meta property="og:image" content="https://image.s50.sfmc-
content.com/lib/fe34117175640474711676/m/1/71138b85-d909-4840-a93d-
90ca67c935ff.png">
  <meta property="og:url"
content="https://mc7lrfsn2czpl7bqsd78jpl0lqqj.pub.sfmc-
content.com/40bd0wpxrwg">
  <meta property="og:type" content="website">

  <link
href="https://cdn.jsdelivrivr.net/npm/bootstrap@5.3.0-
alpha3/dist/css/bootstrap.min.css"
rel="stylesheet"
integrity="sha384-
KK94CHFLLe+nY2dmCWGMq91rCGa5gtU4mk92HdvYe+M/SXH301p5ILy+dN9+nJOZ"
crossorigin="anonymous"
/>
  <link rel="preconnect" href="https://fonts.googleapis.com" />
  <link rel="preconnect" href="https://fonts.gstatic.com" crossorigin
/>
  <link
href="https://fonts.googleapis.com/css2?family=Playfair+Display:ital,wght
@0,400;0,600;1,400;1,900&display=swap"
rel="stylesheet"
/>
```

```
<link rel="stylesheet"
href="https://mc7lrfsn2czpl7bqsd78jp10lqjq.pub.sfm-
content.com/nj22tu3kvez" />
<script src="//cdn.jsdelivr.net/npm/sweetalert2@11"></script>
```

```
<style>
```

```
.overlay {
  position: fixed;
  top: 0;
  bottom: 0;
  left: 0;
  right: 0;
  background: rgba(0, 0, 0, 0.7);
  transition: opacity 500ms;
  visibility: visible;
  opacity: 1;
}

.popup {
  margin: 70px auto;
  padding: 20px;
  background: #fff;
  border-radius: 5px;
  width: 30%;
  position: relative;
  transition: all 5s ease-in-out;
}

.popup h2 {
  margin-top: 0;
  color: #333;
  font-family: Tahoma, Arial, sans-serif;
}

.popup .close {
  position: absolute;
  top: 20px;
  right: 30px;
  transition: all 200ms;
  font-size: 30px;
  font-weight: bold;
  text-decoration: none;
  color: #333;
}

.popup .close:hover {
  color: #06D85F;
}

.popup .content {
  max-height: 30%;
  overflow: auto;
}

@media screen and (max-width: 700px){
  .box{
    width: 70%;
  }
}
```

```

        .popup{
            width: 70%;
        }
    }
}

</style>

</head>
<body>
<div class="layout layout-canvas-g">
    <div class="section">
        <div class="columns col1">
            <div data-type="slot" data-key="col1"></div>
        </div>
    </div>
</div>
%%[
    VAR @firstName, @lastName, @email, @Phone, @theme, @submitted
    SET @submitted = RequestParameter("submitted")
    SET @firstName = RequestParameter("firstName")
    SET @lastName = RequestParameter("lastName")
    SET @email = RequestParameter("email")
    SET @Phone = RequestParameter("Phone")
    SET @theme = RequestParameter("Theme")
    SET @redirectURL = "https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.my.salesforce-sites.com/"
    IF @submitted AND NOT EMPTY(@theme) THEN
        InsertDE(
            "D01_aquisicao",
            "Email",
            @email,
            "FirstName",
            @firstName,
            "LastName",
            @lastName,
            "Phone",
            @Phone,
            "Theme",
            @theme
        )
    ]%%
<div id="popup1" class="overlay">
    <div class="popup">
        <h2>Success</h2>
        <div class="content">
            Welcome to Health Shaping!
        </div>
    </div>
</div>

<script type="text/javascript">
    setTimeout(function () { window.location =
    "https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-sites.com/" },
    5000);
</script>

```

```

%%[ ELSEIF @submitted AND EMPTY(@theme) THEN ]%%
<div id="popup1" class="overlay">
  <div class="popup">
    <h2>Error</h2>
    <a class="close" href="#">&times;</a>
    <div class="content">
      Please choose an area of interest!
    </div>
  </div>
</div>
%%[ ENDIF ]%%

<script type="text/javascript">
  document.getElementById('myForm').addEventListener('submit',
function(e) {
  var theme = document.getElementById('00N7Q00000JtqPP').value;
  if (!theme) {
    e.preventDefault();
    Swal.fire({
      title: 'Erro!',
      text: 'Please choose an area of interest!',
      icon: 'error',
      confirmButtonText: 'OK'
    });
  }
});
</script>

</body>
</html>

<header>
  <div class="container">
    <div class="header">
      
    </div>
  </div>
</header>

  <div class="main-banner">
    <div class="container">
      <div class="row">
        <!--Primeira coluna-->
        <div class="col-md-6">
          <div class="main-info">
            <!--Tiulo por cima da imagem-->
            <div class="main-info-title">
              <h1>
                Let's create a more inclusive society for our
children
              </h1>
            </div>
            <!--/Tiulo por cima da imagem-->

            <!--Imagem Principal-->

```

```

        <div class="main-info-image">
            
        </div>
    <!--/Imagem Principal-->
</div>
<!--/Primeira coluna-->

<!--Segunda coluna-->
<div class="col-md-6">
    <div class="form-block" style="
        background-color: #69b3b6;
        border-radius: 30px;
        color: #ffffff;
    ">
        <!--Titulo formulário-->
        <div class="form-block-title">
            <h1>FORM</h1>
        </div>
        <!--Titulo formulário-->

        <!--Campos formulário-->
        <div class="form-block-body">
            <form method="post" id="myForm">
                <!--Campo First Name-->
                <div class="form-block-item">
                    <label>First Name</label>
                    <input type="text" name="firstName" id="firstName"
required="true">
                </div>
                <!--/Campo First name-->

                <!--Campo Last Name-->
                <div class="form-block-item">
                    <label>Last Name</label>
                    <input type="text" name="lastName" id="lastName"
required="true">
                </div>
                <!--/Campo Last Name-->

                <!--Campo email-->
                <div class="form-block-item">
                    <label>Email</label>
                    <input type="email" name="email" id="email"
required="true">
                </div>
                <!--/Campo email-->

                <!--Campo Contact-->
                <div class="form-block-item">
                    <label>Phone</label>
                    <input type="tel" name="Phone" id="Phone"
pattern="9[0-9]{8}" required="true" minlength="9" maxlength="9" size="9"
oninvalid="this.setCustomValidity('The phone number must be from
Portugal')" oninput="this.setCustomValidity('')">

```

```

</div>
<!--/Campo Contact-->

<!--Dropdown-->
<div class="form-block-item">
  <label for="theme">Area of interest</label>
  <select id="00N7Q0000JtqPP" name="Theme"
type="text" title="Theme">
    <option value="">--None--</option>
    <option value="Blindness">Blindness</option>
    <option value="Portuguese Sign Language">
      Portuguese Sign Language
    </option>
    <option value="Autism">Autism</option>
    <option value="Stuttering">Stuttering</option>
    <option value="Multiple Sclerosis">
      Multiple Sclerosis
    </option>
    <option value="Mental Health">Mental
Health</option>
  </select>
</div>
<!--/Dropdown-->

<!--Button-->
<div class="btn" style="display: block; margin: 0
auto">
  <input type="hidden" name="submitted" value="true">
  <button type="submit"
value="submit">Submit</button>
</div>
<!--/Button-->
</form>
</div>
</div>

<!--/Campos formulário-->
</div>
</div>
<!--/Segunda coluna-->
</div>
</div>

<!--Events-->
<div class="events">
  <div class="container">
    <div class="row">
      <!--item1-->
      <div class="col-md-4">
        <div class="event-item">
          <div class="event-item-image">
            
          </div>
          <div class="event-item-text">
            <h3>Autism WorkShop</h3>

```

[What is autism? learn how to help people with autism and help them be part of a more inclusive society.](#)

[Click here to learn more](https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-sites.com/)



Dyslexia WorkShop
[What is dyslexia? learn how to help people with this condition and help them be part of a more inclusive society.](#)

[Click here to learn more](https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-sites.com/)



Inclusion WorkShop
[How to make a more inclusive society for people with disabilities, or chronic illnesses. How we can change the world of these people so that they feel part of the world.](#)

[Click here to learn more](https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-sites.com/)

```

    </div>
<!--/Events-->

<!--Footer-->
<div class="footer">
    <div class="container">
        <div class="row">
            <!--social media-->
            <div class="col-md-6">
                <!--Icon1-->
                <div class="footer-icon">
                    <a href="https://www.facebook.com"
target="_blank">
                        
                    </a>
                </div>
            <!--/Icon1-->

            <!--Icon2-->
            <div class="footer-icon">
                <a href="https://www.twitter.com"
target="_blank">
                    
                </a>
            </div>
            <!--/Icon2-->

            <!--Icon3-->
            <div class="footer-icon">
                <a href="https://www.linkedin.com"
target="_blank">
                    
                </a>
            </div>
            <!--/Icon3-->

            <!--Icon4-->
            <div class="footer-icon">
                <a href="https://www.instagram.com"
target="_blank">
                    
                </a>
            </div>
            <!--/Icon4-->
        </div>
    <!--/social media-->

    <!--Footer text-->
    <div class="col-md-6">

```

```

                <div class="footer-text">
                    <p id="copyright">© Health Shaping.
Privacy Policy .</p>
                </div>
            </div>
        <!--/Footer text-->
    </div>
</div>
<script>
    var currentYear = new Date().getFullYear();
    document.getElementById('copyright').textContent = currentYear + ' '
+ document.getElementById('copyright').textContent;
</script>
<!--/Footer-->

```

A 2.1. Código Landing Page CSS

```

.header {
    justify-content: center;
    display: flex;
}

.header img{
    width: 150px;
    height: 150px;
}

input {
    text-align: center;
    background: none;
    font-size: 18px;
    padding: 10px 10px 10px 5px;
    display: block;
    width: 80%;
    border: none;
    border-radius: 10px;
    border-bottom: 1px solid #c6c6c6;
}

.main-info-image img{
    padding-top: 80px;
    max-width: 80%;
    max-height: 80%;
}

.event-item-image img{
    margin: auto;
    width: 200px;
    height: 200px;
    display: block;
}

.events {
    margin: 100px;
}

```

```

}

.event-item-text{
  text-align: center;
  font-family: Georgia, 'Times New Roman', Times, serif;
}

.footer {
  background-color: #e8edf3;
}

.footer .container {
  padding: 20px;
}

.footer .row {
  display: flex;
  align-items: center;
}

.footer .col-md-6 {
  flex: 1;
}

.footer .footer-icon {
  display: inline-block;
  margin-right: 10px;
}

.footer .footer-icon img {
  width: 45px;
  height: 45px;
  padding: 10px;
}

.footer .footer-text {
  text-align: right;
  font-family: Georgia, 'Times New Roman', Times, serif;
  font-size: 14px;
}

.footer .footer-text p {
  margin: 0;
}

.main-info-title h1{
  font-family: Georgia, 'Times New Roman', Times, serif;
  font-weight: bold;
}

.form-block-title h1{
  text-align: center;
  font-family: Georgia, 'Times New Roman', Times, serif;
  font-weight: bold;
  padding-top: 25px;
}

```

```

.form-block-item label{
  font-family: Georgia, 'Times New Roman', Times, serif;
  font-size: 20px;
  font-weight: bolder;
  margin: 10px;
}

.form-block-body {
  padding-left: 20px;
}

.main-banner {
  margin-top: 25px;
}

.btn button {
  display: inline-block;
  font-size: 20px;
  cursor: pointer;
  text-align: center;
  text-decoration: none;
  outline: none;
  color: #fff;
  background-color: #00c5c1c6;
  border: none;
  border-radius: 15px;
  box-shadow: 0 9px #999;
  margin-bottom: 40px;
}

.btn button:hover{
  background-color: #028484;
}

.btn button:active {
  box-shadow: 0 0 9px inset #0009;
  background-color: #0ae3bf;
  color: #fff;
}

.form-block-item select {
  width: 80%;
  padding: 10px;
  border: none;
  border-radius: 5px;
}

@media screen and (max-width: 767px) {
  .header {
    flex-direction: column;
    align-items: center;
  }

  .header img {
    margin-bottom: 20px;
  }
}

```

```

.main-info-image img {
  padding-top: 40px;
}

.event-item-image img {
  margin: 0 auto;
}

.events {
  margin: 50px;
}

.form-block-title h1 {
  padding-top: 10px;
}

.form-block-item label {
  font-size: 16px;
}

.checkbox {
  font-size: 14px;
  padding-left: 30px;
}

.btn button {
  font-size: 16px;
  padding: 6px;
}

.footer .row {
  flex-direction: column;
  align-items: center;
  text-align: center;
}

.footer .col-md-6 {
  margin-bottom: 10px;
}

.footer .footer-text {
  text-align: center;
}
}

```

A 2.2. Código Website página principal

```

<apex:page sidebar="false" showHeader="false" standardStylesheets="false"
lightningStylesheets="false" applyHtmlTag="false" applyBodyTag="false"
controller="WorkshopEventsWithController" >
<style>
  .container-website {
    width: 80%;
    margin: auto;

```

```

}
body.main-page {
  font-family: "Argent CF Regular", sans-serif;
  background-color: #f5f5f5;
}

@font-face {
  font-family: "Argent CF Regular";
  src: url("ArgentCFRegular.otf") format("opentype");
}

.navbar {
  background-color: #ececce;
}

.navbar .navbar-brand img {
  margin-left: 200px;
}

.navbar-nav {
  display: flex;
  flex-direction: row;
  list-style: none;
  padding-left: 0;
  margin-right: 200px;
}

.navbar-nav .nav-item {
  padding: 0 10px;
}

.navbar-nav .nav-link {
  text-decoration: none;
  color: black;
  font-weight: bold;
  font-size: 18px;
  padding: 10px;
  transition: background-color 0.3s;
}

.navbar-nav .nav-link:hover {
  background-color: transparent;
  border-radius: 5px;
  text-decoration: underline;
  color: #a90606;
}

.image-section img,
.events-section .col-sm-3 img,
#about img {
  max-width: 100%;
  height: auto;
}

.events-section h2,
#about h2 {
  margin-bottom: 50px;
  font-weight: bolder;
}

```

```

}

.events-section .col-sm-3 img {
  width: 100px;
  height: 100px;
  object-fit: cover;
  margin-bottom: 10px;
}

#about h3 {
  font-size: 20px;
  color: #666;
  margin-bottom: 30px;
}

#about .col-md-6 {
  margin-top: 50px;
}

#meet-us h2 {
  font-size: 24px;
  color: #333;
  margin-bottom: 20px;
}

#meet-us img {
  width: 50px;
  height: 50px;
  object-fit: cover;
  margin-bottom: 10px;
}

#meet-us .col-md-6 {
  margin-top: 20px;
}

.social-icons {
  display: flex;
  justify-content: center;
  align-items: center;
  gap: 10px;
}

.social-link {
  display: flex;
  justify-content: space-around;
  gap: 5px;
}

.icon {
  width: 30px;
  height: 30px;
}

.terms {
  display: flex;
  justify-content: center;
  align-items: center;
}

```

```

}

.link {
  margin: 0 0.9rem;
}

.footer {
  background: transparent;
  margin-bottom: 50px;
}
#faqAccordion {
  margin-bottom: 50px;
}

.footer-icons {
  display: flex;
  flex-direction: row;
  justify-content: center;
  align-items: center;
}
}
.terms a {
  color: #a6a6a6;
  text-decoration: none;
}
}

.image-section {
  position: relative;
  background: linear-gradient(to bottom, transparent 75%, #d9d9d9 75%);
}

.image-section img {
  max-width: 100%;
  height: auto;
}
}
@media (max-width: 768px) {
  .footer .social-icons,
  .footer .terms {
    align-items: flex-start;
  }

  .social-link,
  .link {
    margin-bottom: 0.7rem;
  }
}
}
@media (max-width: 992px) {0
  .navbar-nav .nav-link {
    font-size: 14px;
  }
}
}
@media (max-width: 992px) {
  .navbar {
    flex-direction: column;
  }
  .navbar-collapse {
    width: 100%;
  }
}
}

```

```

}

body {
  padding: 1px;
  box-sizing: border-box;
}

.img-login {
  display: flex;
  justify-content: center;
  margin-bottom: 20px;
}

.img-login img {
  width: 200px;
  height: 200px;
}

.title {
  margin-bottom: 30px;
}

.input-group {
  display: flex;
  justify-content: center;
  align-items: center;
  margin-bottom: 20px;
}

.input-field {
  width: 100%;
  position: relative;
  display: flex;
  align-items: center;
}

.input-field i {
  position: absolute;
  left: 10px;
}

.input-field input {
  height: 40px;
  width: 100%;
  padding-left: 40px;
  padding-right: 20px;
  font-size: 16px;
  border-radius: 5px;
  border: 1px solid #ccc;
}

a {
  display: block;
  margin-bottom: 30px;
  color: #333;
  text-decoration: none;
}

```

```

}

.disable {
  background: #ccc !important;
  cursor: not-allowed !important;
}

.events-section a {
  color: #a90606;
  transition: color 0.3s;
}

.events-section a:hover {
  color: #f9a603;
}

.privacy-h1, .privacy-h2 {
  color: #a90606;
}

.privacy-h1 {
  margin-top: 20px;
}

.privacy-p {
  margin: 10px 0;
}

.privacy-ul {
  margin: 10px 0;
  padding-left: 20px;
}

.privacy-ul li {
  margin: 5px 0;
}

.privacy-a {
  color: #a90606;
  text-decoration: none;
}

.privacy-a:hover {
  text-decoration: underline;
}

.privacy-container {
  width: 80%;
  margin: 0 auto;
}

</style>

<head>
  <meta charset="UTF-8" />
  <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />

```

```

<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0"
/>
<title>Health Shaping</title>
<link rel="icon" href="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/servlet.shepherd/version/renditionDownload?
rendition=ORIGINAL_Png&versionId=0687Q00000CkcwR&operationContext=CHATTER
&contentId=05T7Q00000mInjB" type="image/png" />
<link
href="https://cdn.jsdelivr.net/npm/bootstrap@5.3.0-
alpha3/dist/css/bootstrap.min.css"
rel="stylesheet"
integrity="sha384-
KK94CHFLLe+nY2dmCWGMq91rCGa5gtU4mk92HdvYe+M/SXH301p5ILy+dN9+nJOZ"
crossorigin="anonymous"
/>
<link rel="preconnect" href="https://fonts.googleapis.com" />
<link rel="preconnect" href="https://fonts.gstatic.com" />
<link
href="https://fonts.googleapis.com/css2?family=Playfair+Display:ital,wght
@0,400;0,600;1,400;1,900&display=swap"
rel="stylesheet"
/>
<link rel="stylesheet" href="style.css" />
<link
href="https://stackpath.bootstrapcdn.com/bootstrap/5.3.0/css/bootstrap.mi
n.css"
rel="stylesheet"
/>
<script
src="https://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/3.5.1/jquery.min.js"></
script>
</head>

<body class="main-page">
  <!--Menu-->
  <nav id="menu" class="navbar navbar-expand-lg navbar-light">
    <a class="navbar-brand" href="index.html#home">
      <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P80a&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000kcz81&page=0&d=/a/7Q0000011YRW/FSQHKVzIjUileHmWMBRLA_Z.S8yDd6lv
fKKVNLqiDws&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="60" alt="Logo"
/>
    </a>
    <button
      class="navbar-toggler"
      type="button"
      data-bs-toggle="collapse"
      data-bs-target="#navbarNav"
      aria-controls="navbarNav"
      aria-expanded="false"
      aria-label="Toggle navigation">
      <span class="navbar-toggler-icon"></span>
    </button>
    <div class="collapse navbar-collapse" id="navbarNav">

```

```

<ul class="navbar-nav ms-auto">
  <li class="nav-item">
    <a class="nav-link" href="#home">Home</a>
  </li>
  <li class="nav-item">
    <a class="nav-link" href="#about">About Shaping</a>
  </li>
  <li class="nav-item">
    <a class="nav-link" href="#meetUs">Contact</a>
  </li>
  <li class="nav-item">
    <a class="nav-link" href="#faqAccordion">FAQ</a>
  </li>
</ul>
</div>
</nav>
<!--/Menu-->

<div class="container-website">
  <!--imagem-->
  <div class="image-section mt-3 text-center">
    
  </div>
  <!--/imagem-->

  <!--Events-->
  <div class="events-section my-5">
    <h2 class="text-center">EVENTS</h2>
    <div class="row">
      <apex:repeat value="{!WorkshopEvent}" var="we" >
        <div class="col-sm-3 text-center " >
          
          <apex:outputField value="{! we.Name }" />
          <a href="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.my.salesforce-sites.com/HealthShaping?workshopId={! we.Id
}">Subscribe</a>
        </div>
      </apex:repeat>
    </div>
  </div>
</div>
<!--/Events-->

  <!--About-->
<section id="about" class="my-5">
  <div class="container">
    <h2 class="text-center">About HShaping</h2>
    <h3 class="text-center">Our story</h3>
    <div class="row">
      <div class="col-md-6">
        <h3>

```

At Health Shaping, we believe in a world where every child, regardless of their unique needs, is understood, accepted, and embraced. We recognize the glaring gap in society concerning special needs, and we're here to bridge it.</h3>

<h3> Our core mission is to empower those who work closely with children with special needs. Through our meticulously designed events, we provide comprehensive training and insights to educators, healthcare professionals, families, and friends. Each event is curated with the goal of fostering a deeper understanding of these children's distinct requirements and potentials.</h3>

<h3> We envision a society where inclusivity isn't just a concept, but a lived reality for all. By equipping individuals with the right knowledge and tools, we aim to reshape the way society perceives and interacts with children with special needs.</h3>

```
</div>
<div class="col-md-6">
  
</div>
</div>
</div>
</section>
<!--/About-->
```

```
<!--meet us-->
<section id="meetUs" class="my-5">
  <h2 class="text-center">Meet Us</h2>
  <div class="row">
    <div class="col-md-1 offset-md-5 text-center">
      
    </div>
    <div class="col-md-6">
      <p>+351 911 111 111</p>
    </div>
  </div>
  <div class="row">
    <div class="col-md-1 offset-md-5 text-center">
      
    </div>
    <div class="col-md-6">
      <p>contactus@hshaping.pt</p>
    </div>
  </div>
</div>
```

```

<div class="row">
  <div class="col-md-1 offset-md-5 text-center">
    
  </div>
  <div class="col-md-6">
    <p>Rua General Póvoas, 28, 6300-675 Guarda</p>
  </div>
</div>
</section>
<!--/meet us-->

<!--FAQ-->
<div class="container mt-5" id="faqAccordion">
  <h2 class="text-center mb-3">Frequently Asked Questions</h2>
  <div class="accordion" id="faqAccordion">
    <div class="accordion-item">
      <h2 class="accordion-header" id="headingOne">
        <button
          class="accordion-button collapsed"
          type="button"
          data-bs-toggle="collapse"
          data-bs-target="#collapseOne"
          aria-expanded="false"
          aria-controls="collapseOne">
          Where can I obtain specific information about certain areas
of the events?
        </button>
      </h2>
      <div
        id="collapseOne"
        class="accordion-collapse collapse"
        aria-labelledby="headingOne"
        data-bs-parent="#faqAccordion">
        <div class="accordion-body">You can fill out our interest
form to receive specific information about the events.
          <a href="https://mc7lrfsn2czpl7bqsd78jpl10lqqjg.pub.sfmc-
content.com/40bd0wpxrwg" target="_blank">Here</a> </div>
        </div>
      </div>
    <div class="accordion-item">
      <h2 class="accordion-header" id="headingTwo">
        <button
          class="accordion-button collapsed"
          type="button"
          data-bs-toggle="collapse"
          data-bs-target="#collapseTwo"
          aria-expanded="false"
          aria-controls="collapseTwo">
          Are there costs associated with the events?
        </button>
      </h2>
      <div

```

```

        id="collapseTwo"
        class="accordion-collapse collapse"
        aria-labelledby="headingTwo"
        data-bs-parent="#faqAccordion">
        <div class="accordion-body">We have both paid and free
events.</div>
    </div>
</div>
<div class="accordion-item">
    <h2 class="accordion-header" id="headingThree">
        <button
            class="accordion-button collapsed"
            type="button"
            data-bs-toggle="collapse"
            data-bs-target="#collapseThree"
            aria-expanded="false"
            aria-controls="collapseThree">
            Who can attend the events?
        </button>
    </h2>
    <div
        id="collapseThree"
        class="accordion-collapse collapse"
        aria-labelledby="headingThree"
        data-bs-parent="#faqAccordion">
        <div class="accordion-body">Everyone is welcome to attend the
events, but they are especially geared towards healthcare professionals,
teachers, family members, and friends of people with special needs.</div>
    </div>
</div>
<div class="accordion-item">
    <h2 class="accordion-header" id="headingFour">
        <button
            class="accordion-button collapsed"
            type="button"
            data-bs-toggle="collapse"
            data-bs-target="#collapseFour"
            aria-expanded="false"
            aria-controls="collapseFour">
            How can I apply to be a speaker at the events?
        </button>
    </h2>
    <div
        id="collapseFour"
        class="accordion-collapse collapse"
        aria-labelledby="headingFour"
        data-bs-parent="#faqAccordion">
        <div class="accordion-body">You can contact us through our
email.- contactus@hshaping.pt -
    </div>
</div>
</div>
<div class="accordion-item">
    <h2 class="accordion-header" id="headingFive">
        <button
            class="accordion-button collapsed"
            type="button"

```

```

        data-bs-toggle="collapse"
        data-bs-target="#collapseFive"
        aria-expanded="false"
        aria-controls="collapseFive">
How are the events structured?
    </button>
</h2>
<div
    id="collapseFive"
    class="accordion-collapse collapse"
    aria-labelledby="headingFive"
    data-bs-parent="#faqAccordion">
    <div class="accordion-body">The structure varies depending on
the event. Some events have a single session, while others have multiple.
We offer both in-person and online sessions.</div>
    </div>
</div>
</div>
</div>
</div>
<!--/FAQ-->

<!--footer-->
<footer id="footer" class="text-center mt-5">
    <div class="container footer">
        <div class="row">
            <div class="col-md-12">
                <div class="social-link">
                    <a href="#">
                        <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P7aU&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000kcyYx&page=0&d=/a/7Q0000011YSV/Zfp_7rjVIA7MgR1oIw4twZ1iVrixH0tt
xExUJwQeu4c&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="40" alt="face"
/>
                    </a>
                    <a href="#" class="social-link">
                        <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P7L7&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000jocVA&page=0&d=/a/7Q0000011YSf/wd2ou6K9yPWeI_ReCVHkkIqNctPZPDu5
FpEUncj3Z3o&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="40" alt="insta"
/>
                    </a>
                    <a href="#" class="social-link">
                        <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P8Oo&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000jobDj&page=0&d=/a/7Q00000115O6/SXomXsLeQIIQ3rwA8szPY.xjKHvYwMpe
j0NKVuucmew&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="40"
alt="linkdlin" />
                    </a>
                    <a href="#" class="social-link">
                        <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P7nd&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000kcz8B&page=0&d=/a/7Q0000011YRX/6OXJ3mdcTV4Umw0Tv7jNekaNet0E7M.1

```

```

PipeXOgdSQM&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="40"
alt="twitter" />
    </a>
  </div>
  <div class="footer-text">2023 Health Shaping</div>
</div>
</div>
</footer>
<!--/footer-->
  <script src="https://code.jquery.com/jquery-
3.6.0.slim.min.js"></script>
  <script src="https://cdn.jsdelivr.net/npm/bootstrap@5.3.0-
alpha3/dist/js/bootstrap.bundle.min.js"></script>
  <script>
    src = "script.js";
  </script>
  <div id="footer"></div>
  <script src="load.js"></script>
</body>
</apex:page>

```

A 2.3. Código Website página de inscrição nos eventos

```

<apex:page sidebar="false" showHeader="false" standardStylesheets="false"
lightningStylesheets="false" applyHtmlTag="false" applyBodyTag="false"
controller="WorkshopEventsWithController" >
  <style>

.header {
  display: flex;
  justify-content: center;
}

.header img{
  width: 150px;
  height: 150px;
}

.row-flex {
  display: flex;
}

.text-bold {
  font-weight: bold;
}

.text-column {
  padding: 20px;
  border-radius: 10px;
  margin-top: 20px;
}

.text-column label {
  display: inline-block;
  width: 100px;
}

```

```

.container {
  width: 80%;
  margin-left: auto;
  margin-right: auto;
  text-align: center;
}

.form-block-item {
  margin-bottom: 20px;
}

.form-block-item label {
  font-size: 16px;
  color: #333;
  display: block;
  margin-bottom: 5px;
  font-weight: bold;
}

.input-field {
  width: 100%;
}

.input-field input {
  border: none;
  border-bottom: 1px solid #000;
  outline: none;
  background: transparent;
  margin: 15px 0;
  padding: 0 0 5px 0;
}

.btn-submit {
  padding: 20px;
  margin-top: 20px;
  text-align: center;
}

.btn-submit .apex\\:commandButton {
  background-color: #69b3b6;
  color: #fff;
  padding: 10px 20px;
  border: none;
  border-radius: 4px;
  cursor: pointer;
  text-transform: uppercase;
}

.footer {
  background-color: #f8f9fa;
  padding: 20px 0;
}

.footer-icon {
  display: inline-block;
  margin-right: 10px;
}

```

```

}

.footer-icon img {
  width: 30px;
  height: 30px;
}

.footer-text {
  text-align: right;
}

.footer-text p {
  margin-bottom: 0;
}

.form-block-title h1 {
  font-weight: bold;
  padding: 20px;
}

.centered-content {
  display: flex;
  justify-content: center;
  align-items: center;
  flex-direction: column;
}

.session-label {
  margin-right: 20px;
}

.repeat-item {
  padding: 20px;
  margin-bottom: 20px;
  border-radius: 5px;
  background: #f9f9f9;
  box-shadow: 0 2px 5px rgba(0, 0, 0, 0.15);
}

.separator {
  border-top: 1px dotted #000;
  margin: 20px 0;
}
</style>
<head>
  <meta charset="UTF-8" />
  <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge" />
  <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1.0"
/>
  <title>Document</title>
  <link href="https://cdn.jsdelivr.net/npm/bootstrap@5.3.0-
alpha3/dist/css/bootstrap.min.css" rel="stylesheet" integrity="sha384-
KK94CHFLLe+nY2dmCWGMq91rCGa5gtU4mk92HdvYe+M/SXH301p5ILy+dN9+nJOZ"
crossorigin= "anonymous" />
  <link rel="preconnect" href="https://fonts.googleapis.com" />
  <link rel="preconnect" href="https://fonts.gstatic.com" />
  <link

```

```

href="https://fonts.googleapis.com/css2?family=Playfair+Display:ital,wght
@0,400;0,600;1,400;1,900&display=swap"
rel="stylesheet"
/>
</head>
<body>
  <!--Header-->
  <header>
    <div class="container">
      <div class="header">
        <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q00000AVcpj&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000fEYRx&page=0&d=/a/7Q000000U2de/idBfWNCwOLOON15R_hp5i6wt40Dd1Stn
DH8_LFTUYdY&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="60" alt="Logo"
/>
      </div>
    </div>
  </header>
  <!--/Header-->
  <!-- banner e form -->
  <div class="main-banner">
    <div class="container">
      <div class="row">
        <!--Primeira coluna-->
        <div class="col-md-12">
          <div class="main-info">
            <!--Tiulo por cima da imagem-->
            <div class="main-info-title">
              <h1>Lets create a more inclusive society for our children
</h1>
            </div>
            <!--/Tiulo por cima da imagem-->
            <!--Imagem Principal-->
            <div class="main-info-image">
              <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q00000Dk4Ym&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000ol20S&page=0&d=/a/7Q0000011YP1/HbWZG8OowGHPgK_kK8QIyMFhgGH9mZXJ
.sywhJI3mIc&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="550" alt="Kids"
/>
            </div>
            <!--/Imagem Principal-->
          </div>
        </div>
        <!--/Primeira coluna-->
        <div class="col-md-12 text-column">
          <apex:repeat value="{!Sessions}" var="se" >
            <div class="repeat-item">
              <div class="text-center text-bold">
                <label>Session:</label><apex:outputField
value="{!se.RecordTypeId }"/><br></div>
                <label>Start Date:</label><apex:outputField
value="{!se.StartDate__c }"/><br></div>
                <label>End Date:</label><apex:outputField
value="{!se.EndDate__c }"/><br></div>
            </div>
          </apex:repeat>
        </div>
      </div>
    </div>
  </div>

```

```

        <label>Price:</label><apex:outputField value="{!se.Price__c
    }"/><br></br>
        <label>Participants Limit:</label><apex:outputField
value="{!se.ParticipantsLimit__c }"/><br></br>
        <label>Country:</label><apex:outputField
value="{!se.Location_Address__CountryCode__s}"/><br></br>
        <label>City:</label><apex:outputField
value="{!se.Location_Address__City__s}"/><br></br>
        <label>Address:</label><apex:outputField
value="{!se.Location_Address__Street__s}"/><br></br>
    </div>
</div>
<div class="separator"></div>
</apex:repeat>
</div>
<!--Segunda coluna-->
<div class="col-md-6 mx-auto">
    <apex:form >
        <apex:pageMessages />
        <input type="hidden" name="retURL"
value="https://healthshappingcom-dev-ed.develop.my.salesforce-
sites.com"/>
        <div class="form-block" style="background-color: #69b3b6;
border-radius: 30px; color: #ffffff;">
            <!--Titulo formulário-->
            <div class="form-block-title">
                <apex:repeat value="{!WorkshopEventName}" var="we" >
                    <h1><center>Form </center><apex:outputField
value="{!we.Name}"/></h1>
                </apex:repeat>
            </div>
            <!--Titulo formulário-->
            <!--Campos formulário-->
            <div class="form-block-body">
                <!--Campo Salutation-->
                <div class="form-block-item ">
                    <label for="salutation">Salutation</label>
                    <apex:inputField value="{!record.Salutation}"/>
                </div>
                <!--/Campo Salutation-->
                <div class="form-block-item">
                    <!--Campo First name-->
                    <div class="form-block-item">
                        <label for="first_name">First Name</label>
                        <apex:inputField value="{!record.FirstName}"/>
                        <br></br>
                    </div>
                    <!--/Campo First name-->
                    <!--Campo Last name-->
                    <div class="form-block-item">
                        <label for="last_name">Last Name</label>
                        <apex:inputField value="{!record.LastName}"/>
                        <br></br>
                    </div>
                    <!--/Campo Last name-->
                    <!--Campo email-->
                    <div class="form-block-item">

```

```

        <label for="email">Email</label>
        <apex:inputField value="{!record.Email}"/>
        <br></br>
    </div>
    <!--/Campo email-->
    <!--Campo Contact-->
    <div class="form-block-item">
        <label for="phone">Phone</label>
        <apex:inputField value="{!record.Phone}"/>
        <br></br>
    </div>
    <!--/Campo Contact-->
    <!--Campo NIF-->
    <div class="form-block-item">
        <label for="nif">NIF</label>
        <apex:inputField value="{!record.Nif__c}"/>
        <br></br>
    </div>
    <!--/Campo Session-->
    <div class="form-block-item centered-content" id="dates">
        <apex:pageBlock >
            <apex:pageBlockSection title="" >
                <apex:pageBlockSectionItem >
                    <apex:outputLabel value="Session"
styleClass="session-label" />
                    <apex:selectList value="{!selectedOption}"
size="1" >
                        <apex:selectOptions
value="{!SessionOptions}" />
                    </apex:selectList>
                </apex:pageBlockSectionItem>
            </apex:pageBlockSection>
        </apex:pageBlock>
    </div>
    <div class="form-block-item centered-content" id="dates">
        <apex:pageBlock >
            <apex:pageBlockSection title="" >
                <apex:pageBlockSectionItem >
                    <apex:outputLabel value="Are you a member of an
institution?" styleClass="session-label"/>
                    <apex:selectList value="{!selectedAccOption}"
size="1" >
                        <apex:selectOptions value="{!AccountsName}"
/>
                    </apex:selectList>
                </apex:pageBlockSectionItem>
            </apex:pageBlockSection>
        </apex:pageBlock>
    </div>
    <!--Campo Theme-->
    <div class="form-block-item">
        <label for="theme">Area of interest</label>
        <apex:inputField value="{!record.Theme__c}"/>
    </div>
    <!--/Campo Saltutation-->
    <!--/checkbox-->
    <div class="btn-submit" >

```

```

        <apex:commandButton value="Submit" action="{!Save}"/>
    <!--/apex:outputPanel-->
</div>
</div>
<!--/Campos formulário-->
</div>
</apex:form>
<!--/Segunda coluna-->
</div>
</div>
<!-- /banner e form -->
<!--Footer-->
<div class="footer">
    <div class="container">
        <div class="row">
            <!--social media-->
            <div class="col-md-6">
                <!--Icon1-->
                <div class="footer-icon">
                    <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P7L7&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000jocVA&page=0&d=/a/7Q0000011YSf/wd2ou6K9yPWeI_ReCVHkkIqNctPZPDu5
FpEUnCj3Z3o&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="50" alt="insta"
/>
                </div>
                <!--/Icon1-->
                <!--Icon2-->
                <div class="footer-icon">
                    <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P7aU&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000kcyYx&page=0&d=/a/7Q0000011YSV/Zfp_7rjVIA7MgR1oIw4twZ1iVrixH0tt
xExUJwQeu4c&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="50" alt="face"
/>
                </div>
                <!--/Icon2-->
                <!--Icon3-->
                <div class="footer-icon">
                    <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P7nd&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000kcz8B&page=0&d=/a/7Q0000011YRX/6OXJ3mdcTV4Umw0Tv7jNekaNet0E7M.1
PiqeXOgdSQM&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="50"
alt="twitter" />
                </div>
                <!--/Icon3-->
                <!--Icon4-->
                <div class="footer-icon">
                    <apex:image url="https://healthshappingcom-dev-
ed.develop.file.force.com/sfc/dist/version/renditionDownload?rendition=OR
IGINAL_Png&versionId=0687Q000001P8Oo&operationContext=DELIVERY&contentId=
05T7Q00000jobDj&page=0&d=/a/7Q0000011506/SXomXsLeQIIQ3rwA8szPY.xjKHvYwMpe
j0NKVuucmew&oid=00D7Q00000D1OzT&dpt=null&viewId=" width="50"
alt="linkdlin" />

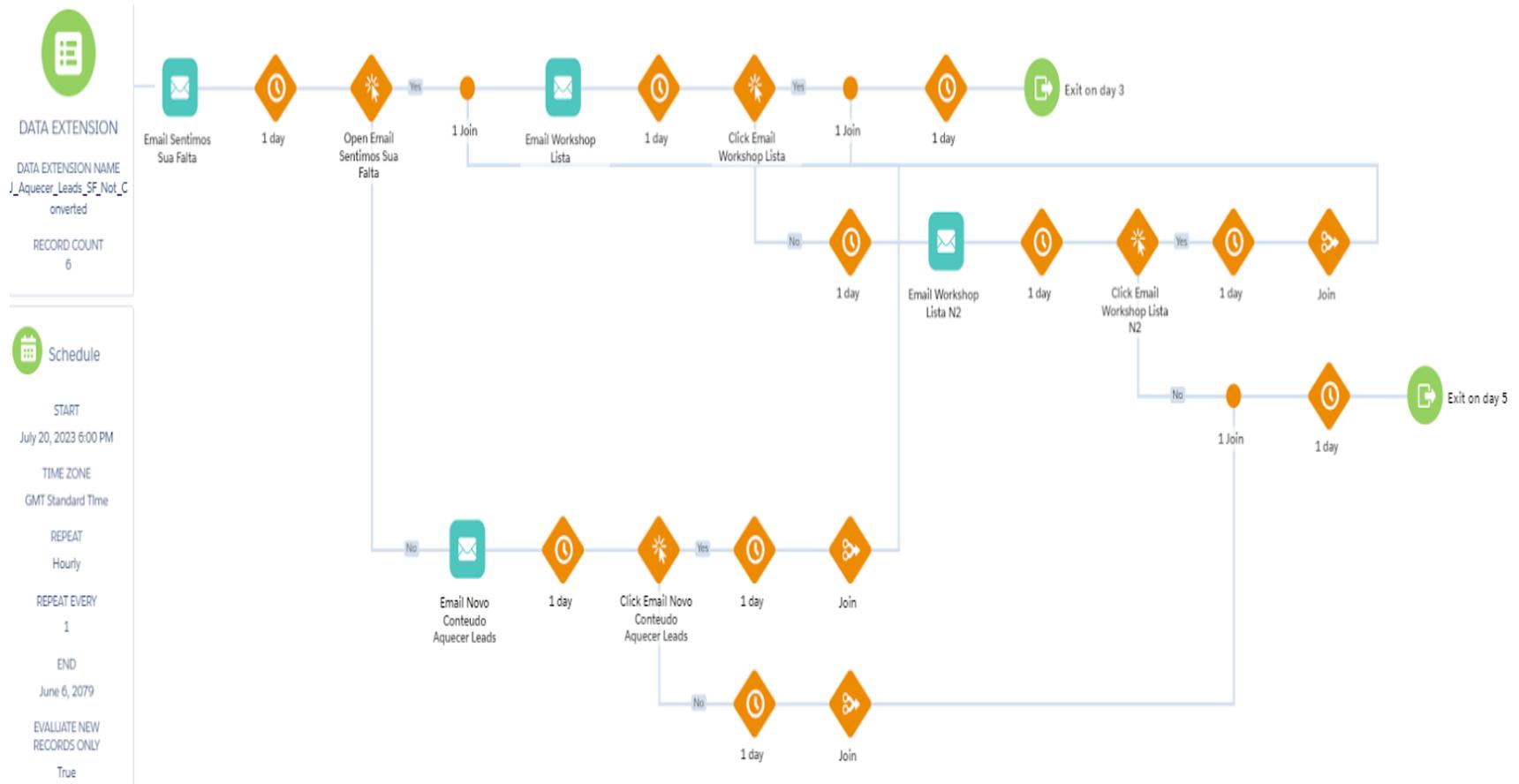
```

```
</div>
<!--/Icon4-->
</div>
  <!--/social media-->
  <!--Footer text-->
  <div class="col-md-6">
    <div class="footer-text">
      <p> 2023 © Health Shaping. Privacy Policy .</p>
    </div>
  </div>
  <!--/Footer text-->
</div>
</div>
</div>
</div>

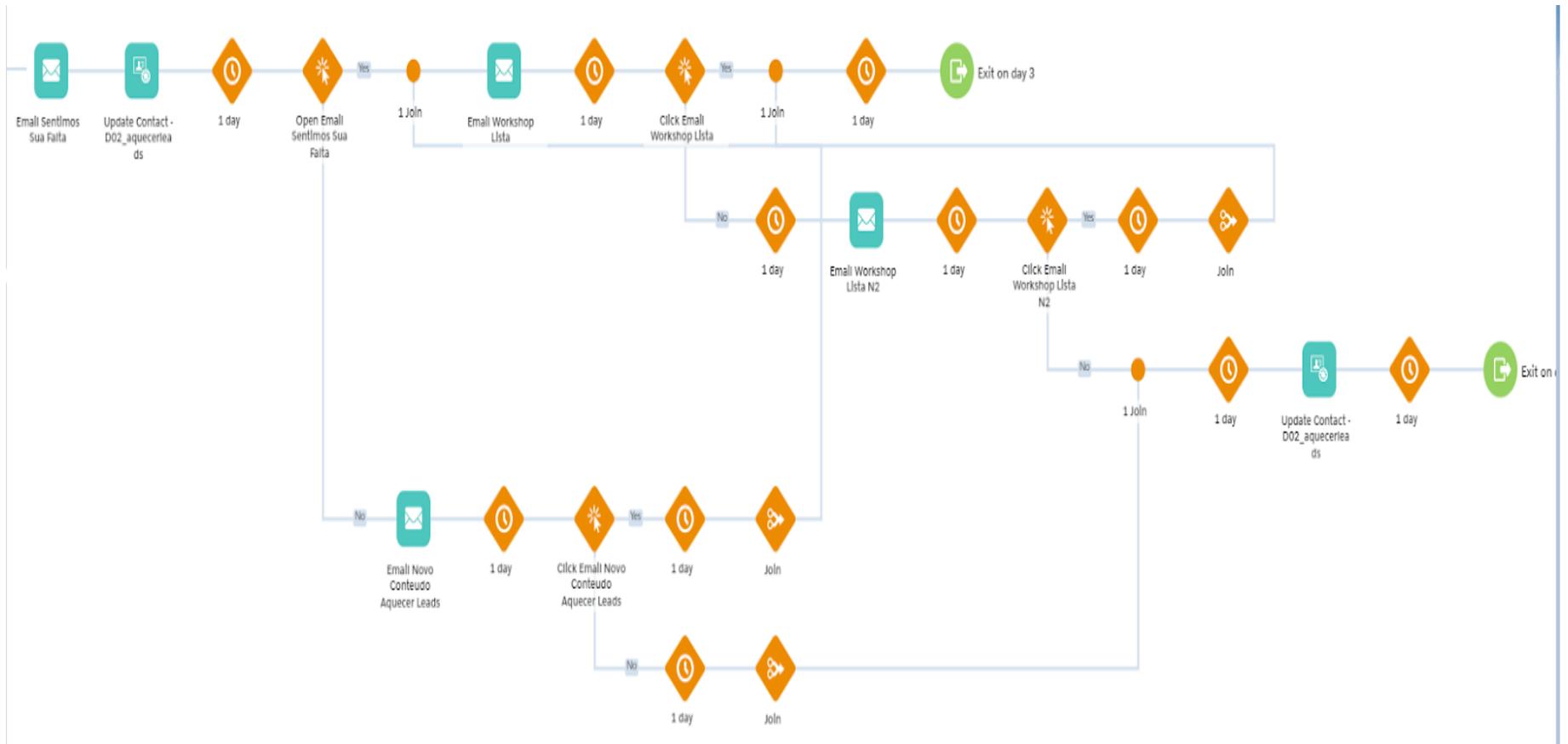
  <!--/Footer-->
</body>
</apex:page>
```

A 3. Journeys

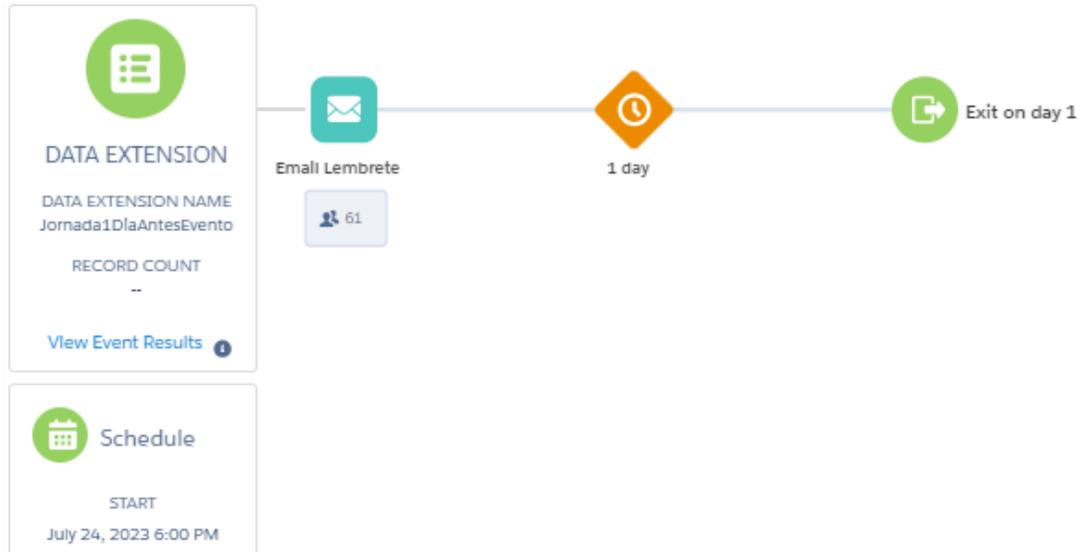
A 3.1. Objeto Workshop Event



A 3.2. Objeto Workshop Event



A 3.3. Objeto Workshop Event



A 3.4. Objeto Workshop Event

