

Transformando experiências:



O poder do UX Design

Oi, eu sou a Camis!

Bacharel e Mestre em Design (UFMA),
com 10 anos de experiência em UX.

Atualmente, UX Designer do Grupo
Boticário, na maior plataforma digital de
marketplace de beleza da América Latina
- Beleza na Web.



Sobre o que vamos falar hoje

1. O que é UX Design	04
2. Essências que todo UX Designer deve ter	07
3. Processo de trabalho em UX Design	10
4. Porque trabalhar com UX Design	19
5. Estudos de Caso e Exemplos Práticos	24

1. O que é UX Design

“ UX ou Experiência do usuário abrange todos os aspectos da interação do usuário final com a empresa, seus serviços e produtos.

NN Group - Líderes mundiais em experiência do usuário baseada em pesquisa

[Link aqui](#)

UX Design não é só tela bonita

UX não é UI, mas UI faz parte de UX



2. Essências que todo ~~UX~~

~~Designer~~ *profissional que trabalha com produtos digitais* **deve ter**

Essências



Curiosidade

Ter curiosidade de saber como os processos funcionam, como aplicar uma tecnologia nova, como os usuários se comportam.



Organização e planejamento

Ser objetivo e focar nas necessidades reais dos usuários.

Levar em consideração gastos (*tecnologia, equipe, tempo*) e lucros.

Pensar em métricas - onde queremos chegar (*satisfação, conversão, etc.*).

Pensar no presente, mas também a médio e longo prazo (*versionamento*).



Pensar no todo

Um projeto não tem fim em si mesmo.

Pensar em como aquela solução se encaixa no ecossistema em que ela está inserida. Se tem interação com usuários indiretos, outros sistemas, etc.

Exemplo: Após o usuário enviar um formulário por uma plataforma, quem vai receber, por onde, como vai retornar?



Saber ouvir e dialogar

Saber ouvir o que o usuário tem a dizer é mais eficaz do que tentar fazer uma solução funcionar.

Dialogar com o time e outras pessoas de interesse do projeto (*captar ideias, regras de negócios, negociar prazos, defender nosso projeto, etc.*).



Alteridade e empatia

Entender que não somos nossos usuários e que as pessoas são diferentes, respeitando e contemplando essas diferenças nos nossos projetos (*acessibilidade, diferenças sociais, de idade, de contexto, etc. - recortes sociais*).

Indicação



O Fabuloso Destino de Amélie Poulain

Filme de 2001 - Disponível no Amazon Prime

Amélie é uma jovem do interior que se muda para Paris e logo começa a trabalhar em um café. Num belo dia, ela encontra uma caixinha dentro de seu apartamento e decide procurar o dono. A partir daí, sua perspectiva de vida muda radicalmente.

3. Processo de trabalho em UX Design

Discovery e Delivery

DISCOVERY

Decidir o que fazer

Pesquisa / Design / Produto

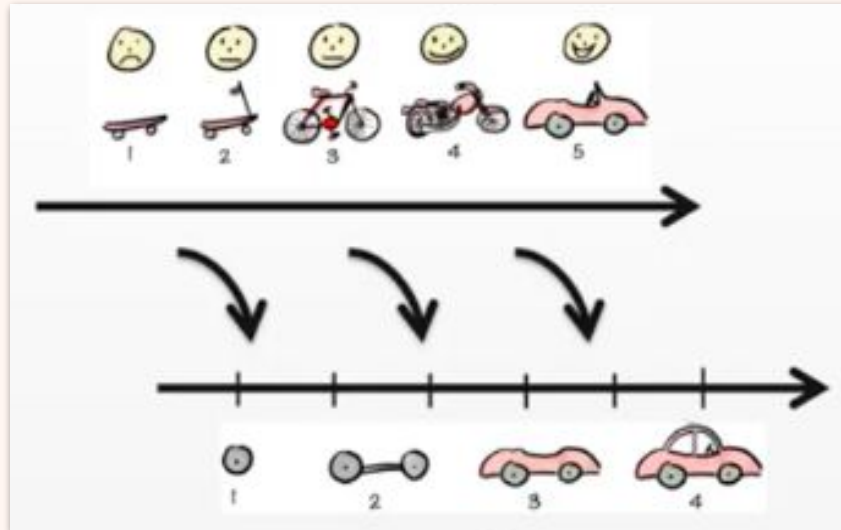
- Valor pro usuário
- Usabilidade
- Viabilidade

DELIVERY

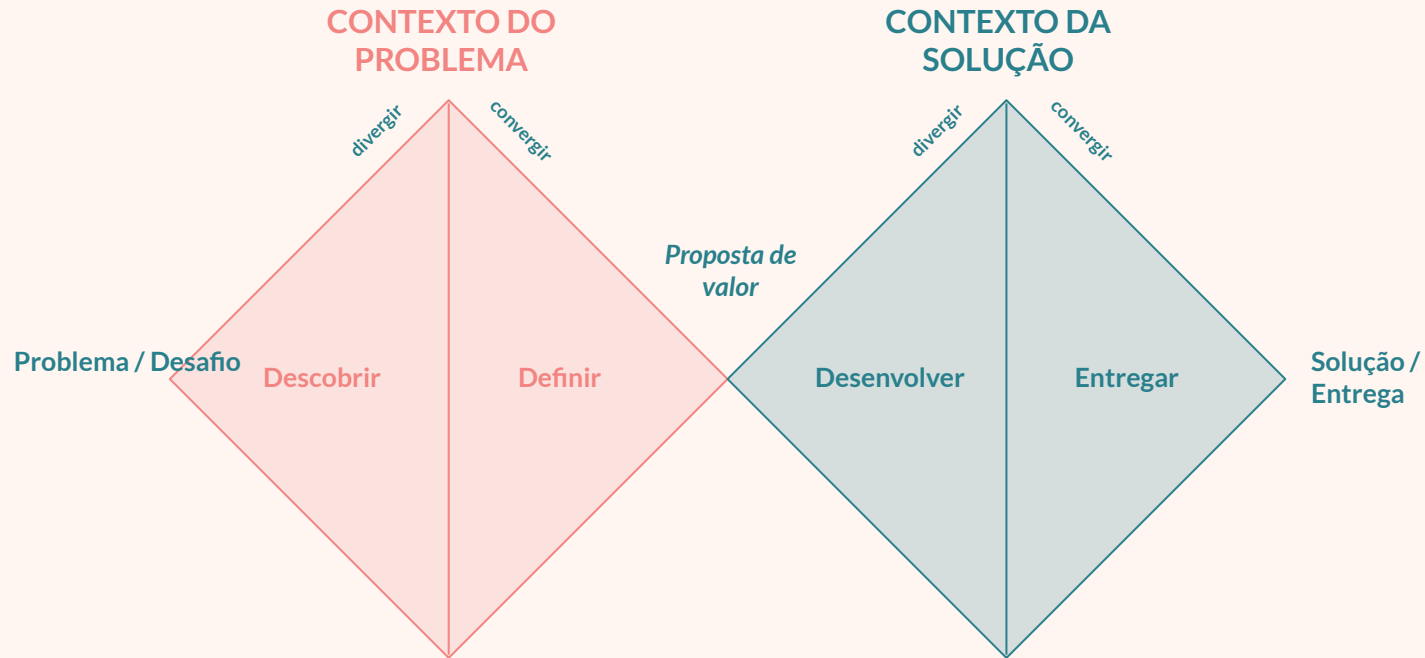
Decidir como fazer

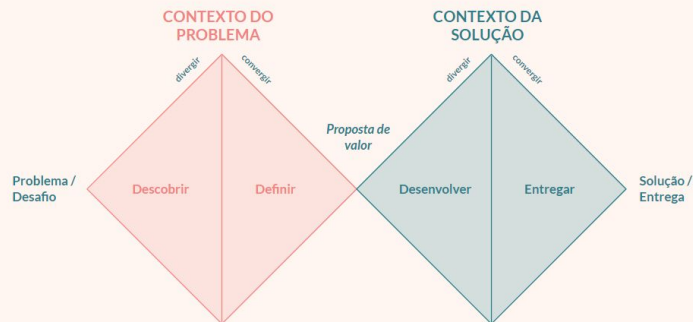
Desenvolvimento / TI / QA

- Escalabilidade
- Performance
- Manutenção



Processo de Discovery





Descobrir

Quais são e de onde vem os problemas?

- Definir objetivos
- Pesquisas de mercado
- Pesquisas com usuários
- Levantamento de fluxos
- Levantamento de dores e problemas dos usuários

Definir

Qual problema devemos focar em resolver?

- Definir a proposta de valor do projeto para os usuários
- Definir regras de negócio
- Definir oportunidades de solução
- Definir novo fluxo

Desenvolver

Quais são as soluções para resolver esse problema?

- Ideação
- Prototipação
- Testes das soluções com os usuários

Entregar

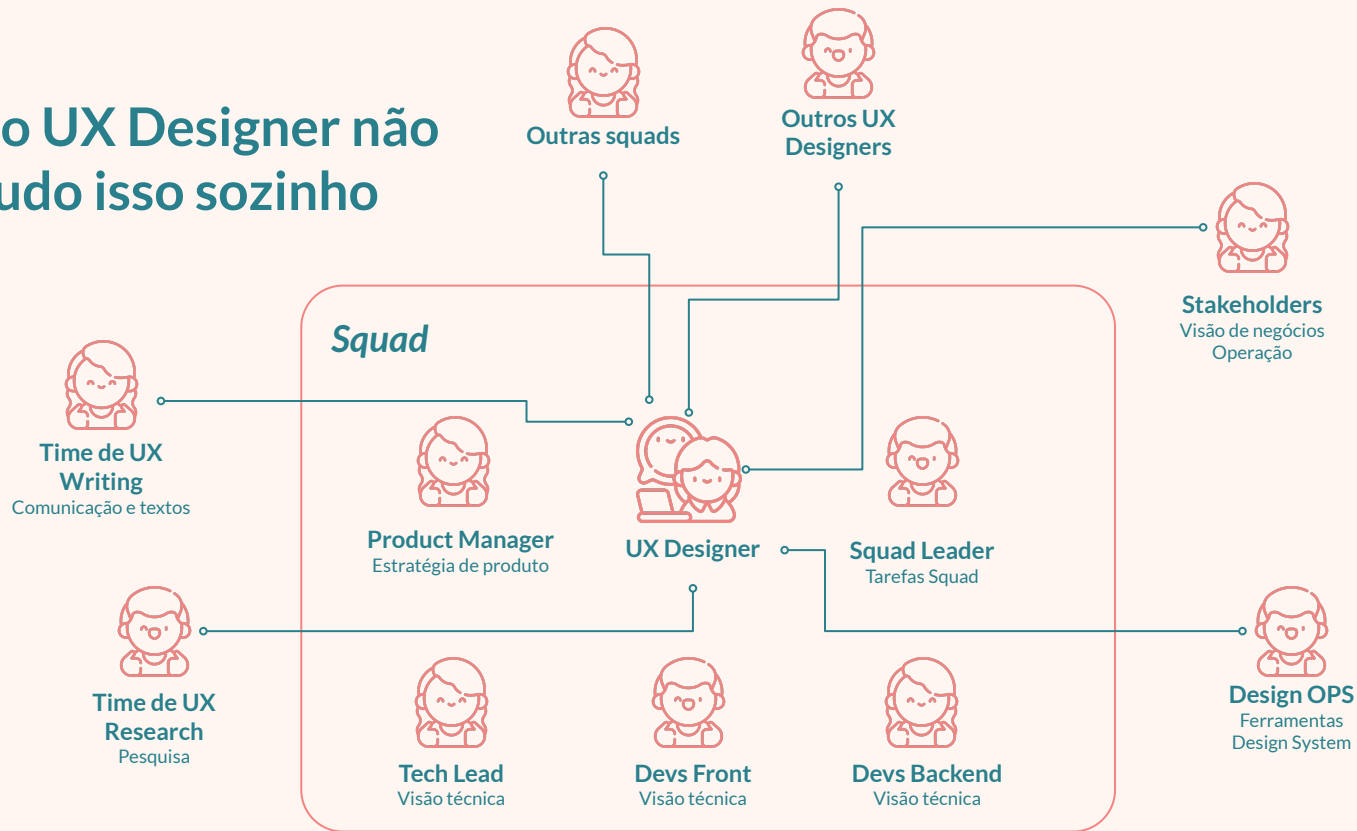
A nossa solução resolve de fato esse problema?

- *Handoff*: Passagem do time de design para o time de desenvolvimento
- Definir e acompanhar métricas do produto/funcionalidade

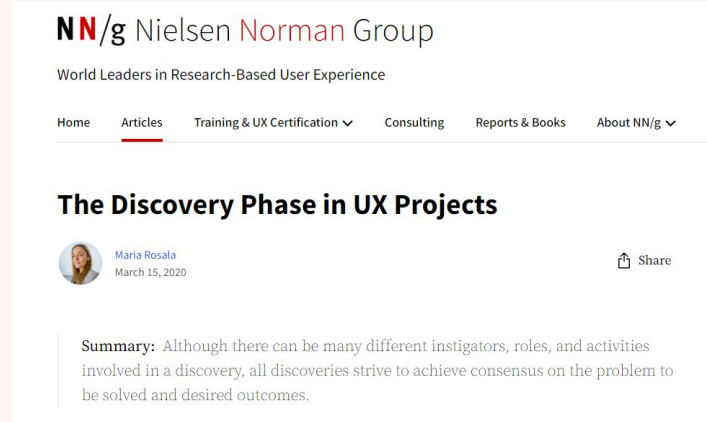
Importante lembrar:

**Cada projeto é único e as etapas,
métodos e ferramentas devem ser
adequadas às necessidades e
objetivos do projeto**

Mas o UX Designer não faz tudo isso sozinho




Indicação



NN/g Nielsen Norman Group
World Leaders in Research-Based User Experience

Home Articles Training & UX Certification ▾ Consulting Reports & Books About NN/g ▾

The Discovery Phase in UX Projects

 Maria Rosala
March 15, 2020 Share

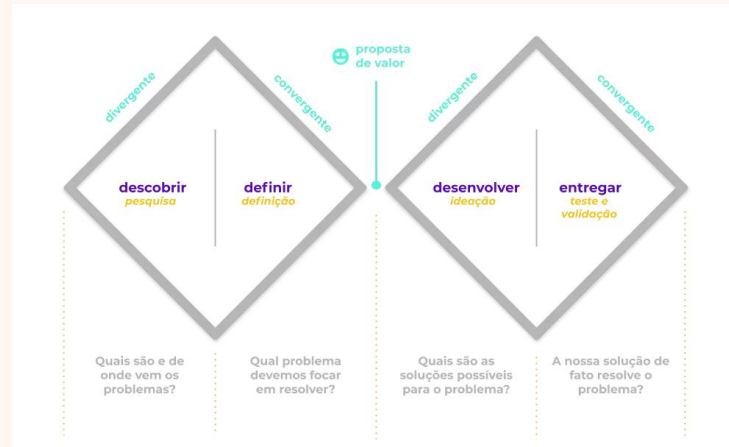
Summary: Although there can be many different instigators, roles, and activities involved in a discovery, all discoveries strive to achieve consensus on the problem to be solved and desired outcomes.

Fase de Discovery

Artigo falando mais sobre toda a fase do discovery em um projeto.

[Link aqui](#)

Indicação

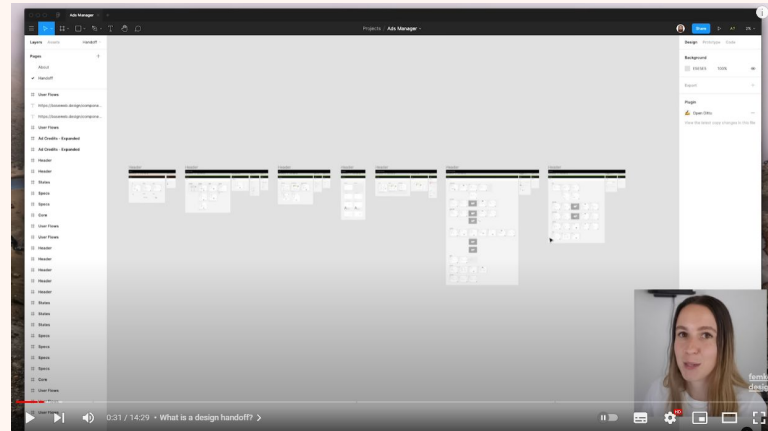


Double Diamond

Artigo falando mais sobre a metodologia do Double Diamond.

[Link aqui](#)

Indicação



Como fazer um handoff

Vídeo explicando como facilitar a comunicação e a entrega de telas para o time de desenvolvimento.

[Link aqui](#)

4. Porque trabalhar com UX Design

UX é importante por ter impacto direto na experiência, sucesso e na eficácia de um produto ou serviço



Impacto direto para o Usuário

UX Design foca em criar experiências agradáveis e eficientes para os usuários.

Isso significa que você pode ver o impacto direto trabalho do UX na vida das pessoas, ajudando-as a alcançar seus objetivos de forma mais fácil e intuitiva.



Satisfação do Usuário

Uma boa experiência garante uma jornada fluida, intuitiva e satisfatória quando o usuário interage com um produto ou serviço.

O que melhora a satisfação e fidelidade do usuário.



Aumento da Conversão

Um UX eficaz pode melhorar as taxas de conversão, seja para a venda de produtos, captura de leads ou qualquer outro objetivo de negócio.

Um design otimizado torna mais fácil para os usuários completar ações desejadas.



Retenção e Lealdade

Quando os usuários têm uma experiência positiva, é mais provável que continuem a usar o produto ou serviço e recomende a outros.

Isso pode aumentar a lealdade à marca e a retenção de clientes.



Multidisciplinaridade

UX Designers têm habilidades e interage com outras áreas, o que acaba enriquecendo bastante o projeto.

- Design
- Pesquisa
- Tech
- Writing
- Produto e Negócios



Eficiência e Produtividade

Um bom UX design pode tornar processos mais eficientes e reduzir o tempo necessário para realizar tarefas.

A ideia é sempre facilitar a vida do usuário.



Redução de custos

Um design bem pensado pode minimizar erros e problemas, reduzindo a necessidade de suporte técnico e a frequência de correções.

Isso pode economizar tempo e dinheiro a longo prazo.



Acessibilidade e Inclusão

O UX design inclui diretrizes de acessibilidade, garantindo que produtos e serviços sejam utilizáveis por pessoas com diversas habilidades e necessidades.

Isso não só é ético, mas também amplia o alcance do produto.



Contra fatos não há achismos

UX Design é baseado em dados e fatos.

Toda a etapa de pesquisa e aprofundamento serve de embasamento para o projeto.



Feedback e Melhoria Contínua

Iteração Baseada em Dados: UX design envolve a coleta e análise de feedback dos usuários, o que permite melhorias contínuas e ajustes com base nas necessidades reais e no comportamento dos usuários.

Indicação

Happiness
Engagement
Adoção
Retention
Task Success

Framework HEART

Framework para medir métricas de projeto


Felicidade, Engajamento, Adoção, Retenção e Sucesso na Tarefa

[Link aqui](#)

5. Estudos de Caso e Exemplos Práticos

O formulário de 300 milhões de dólares da Amazon

Como a Amazon conseguiu, por meio do UX design, aumentar em até 40% o faturamento de sua empresa, representando um valor de 300 milhões de dólares a mais naquele ano.



The image shows a screenshot of the Amazon 'Create account' form. At the top, the Amazon logo is displayed. Below it, the title 'Create account' is centered. The form consists of several input fields: 'Your name' (with a cursor in the first field), 'Email', 'Password' (with a note 'At least 6 characters'), and 'Re-enter password'. A prominent yellow button labeled 'Create your Amazon account' is positioned below the fields. At the bottom, a small line of text states: 'By creating an account, you agree to Amazon's Conditions of Use and Privacy Notice.'

Eles notaram que o procedimento de cadastro logo no início da compra gerava um certo tipo de atrito e impedia que muitos usuários concluíssem a compra em seu site.

Mesmo que o formulário de cadastro fosse bem simples, ainda era uma etapa a mais que distanciava e cansava o usuário de atingir seu objetivo final.

A Amazon reduziu o formulário de cadastro e alterou a etapa onde o usuário iria preencher às informações - deixando para o final.

Um problema na experiência causado por um simples formulário, ao ser resolvido, gerou mais lucro e crescimento para a empresa.

Como a Amazon facilita o processo de compra dos usuários



A Amazon tem formas diferentes de facilitar a compra de um item através de acessos rápidos.

Como por exemplo o botão de “Comprar agora com 1 click” onde com um clique às compras já são realizadas para o cliente final utilizando dados previamente cadastrados.

Como a Amazon facilita o processo de compra dos usuários



Temos também a mesma opção na Alexa, com comando de voz.

A Alexa permite realizar diversas ações sem ter que abrir o app ou site da Amazon.

As compras feitas apenas com a voz podem tornar a experiência mais acessível para aqueles que não têm familiaridade com a tecnologia por ser uma conversa com a assistente virtual.

Em 2023, clientes interagiram mais de 300 milhões de vezes pesquisando por produtos, perguntando por ofertas, adicionando itens na lista de compras e comprando diretamente os produtos na Alexa.

Basta pedir “Alexa, quais minhas ofertas” ou até “Alexa, comprar creme dental”.

Ou seja:

O melhor projeto de UX não precisa necessariamente ser uma solução disruptiva, mas sim deve ser aquela solução certa para determinado usuário - mesmo que isso signifique adicionar um botão ou diminuir um formulário

Obrigad UX



Camila Lima - UX Designer

camilasclima@gmail.com

LinkedIn

Medium