

# DESIGN DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO COMO BÚSSOLA NA CONSTRUÇÃO DE SOLUÇÕES

O mercado sempre impulsionou a rivalidade no ramo de produtos e serviços e este ambiente de competitividade é bem conhecido daqueles que querem ingressar ou já ingressaram no caminho do empreendedorismo. Para cada novo serviço lançado, um concorrente já existe ou surgirá. No mercado digital isso é ainda mais visível, um empreendedor digital em Fortaleza, Ceará torna-se virtualmente concorrente de outros empreendedores ao redor do mundo. Diante disso como fazer para que serviços similares ganhem maior destaque frente a uma concorrência mundial? Uma das respostas para essa pergunta está no relacionamento entre o usuário e o serviço ofertado.

Em um mundo conectado e repleto de opções, o usuário sempre optará pelo serviço que mais se adequa às suas necessidades, e estas vão muito além das necessidades financeiras. Ao usufruir de um serviço digital, caso o usuário passe por uma experiência negativa, ele imediatamente deixará de utilizá-lo e buscará outro que adequa-se melhor com o seu perfil. Captar essa necessidade, e transformá-la em

uma experiência positiva, é o que difere negócios de sucesso de apenas negócios.

É natural que ao adquirir um novo produto, o consumidor espere que ele funcione bem e este anseio cria uma expectativa sobre o produto. Quando o consumidor finalmente utilizar o produto, essa expectativa evoluirá para uma sensação, que por sua vez culminará em uma nova experiência do consumidor com o produto. Comprar um celular, instalar uma televisão ou até mesmo dormir numa cama nova, são ações triviais que podem proporcionar sensações positivas ou negativas dependendo do comportamento do produto. Sentimentos positivos proporcionarão para o usuário a satisfação em ter adquirido o produto, enquanto que sentimentos negativos farão com que ele crie certo desprezo pelo produto ou pela marca, e é através deste misto de sentimentos e interações que é criada a Experiência do Usuário.

## 1 DESIGN DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

*“Entre artista, tecnólogo e gestor o designer flutua e navega à deriva, sem profundidade. Não sulca a terra, não deita raízes, só deixa marcas”*

Niemeyer (1998)

Através da citação de Niemeyer é possível entender que o Design atua em três diferentes esferas: Artística, Técnica e Gestora. Valer-se dessas esferas de modo que a criação de experiências satisfatórias

---

1- Bacharel em Sistemas e Mídias Digitais (UFC) e User Interface (UI) Designer e Graphic Designer no Instituto de Planejamento de Fortaleza (IPLANFOR), diegomacedonox@gmail.com  
2- Bacharelado de Sistemas de Informação (UniFanor) e Desenvolvedor de Sistemas de Informação no Instituto de Planejamento de Fortaleza (IPLANFOR), augusto.ac13@gmail.com.

---

para o público-alvo seja o foco é considerado como Design de Experiência do Usuário.

Sendo assim, testar, prever e mensurar a experiência do público são os grandes desafios do UX Design (abreviação em inglês de User Experience Design), mas essa vertente do design não se resume apenas a isso. Donald Norman, renomado designer americano que popularizou o termo na década de 90, resume a Experiência do Usuário como uma forma de englobar todos os aspectos da interação do usuário final com a empresa, seus serviços e seus produtos, ou seja, ela é responsável por entender as necessidades e percepções do usuário e, a partir disso, resolver conflitos, propor mudanças em todo o processo e também no relacionamento do cliente para com a empresa de forma que o resultado seja uma experiência positiva para o consumidor.

No ramo da tecnologia, UX é um termo usado frequentemente para sintetizar toda a experiência com um produto de software. Ela não engloba somente as funcionalidades, mas também o quanto um aplicativo é cativante e agradável de ser usado (LOWDERMILK, 2013). Projetos de software muitas vezes demandam mão de obra e recursos relativamente caros e qualquer falha durante a execução podem vir a trazer custos que inviabilizam a continuidade do mesmo. Baseando-se na visão do usuário e em suas perspectivas funcionais e emocionais, as chances de seu projeto atingir o objetivo serão muito maiores.

## 2 O QUE FAZ UM UX DESIGNER?

Tendo em vista que a premissa para trabalhar com UX Design é criar soluções que atendam às necessidades do usuário e, sabendo que a equipe de designers e desenvolvedores não podem ser encarados como usuários, pode-se dizer que a pesquisa é a essência, fundamental e imprescindível, do trabalho de um UX Designer (Designer de Experiência do Usuário). Sem a pesquisa, não há UX. Simples assim!

A Nielsen Norman Group, renomada empresa de consultoria em User Experience, criou um processo

de pesquisa que separa os métodos e atividades de UX num ciclo de 4 etapas: Descubra, Explore, Teste, Ouça. Cada projeto é diferente, portanto, os estágios nem sempre são perfeitamente compartimentados. O final de um ciclo é o começo do próximo. O importante não é executar uma lista gigantesca de métodos em ordem rígida, mas começar em algum lugar e aprender mais e mais conforme o projeto amadurece na solução.

Existem diversos métodos que podem ser executados pelo UX Designer como parte do processo de solução do problema, e que variam de acordo com as necessidades do projeto. Da mesma forma, esses métodos podem gerar diferentes entregáveis que, mais uma vez, vão depender da equipe, estratégia, recursos e contexto do projeto, ou seja, não há uma fórmula mágica e absoluta para implementar o UX.

Para fins didáticos, e de forma simplificada, é importante abordar os métodos mais comuns que um UX Designer executa, pois servem como norte e contexto para estudos mais detalhados sobre o tema. De acordo com a pesquisa Panorama UX 2017 realizada pela Saiba+<sup>3</sup>, alguns dos métodos mais comuns dos UX Designers brasileiros são:

- Prototipação: criação de produtos em fase de testes para analisar, validar, otimizar e/ou fomentar uma solução;
- Benchmark: que pode ser encarado, bem resumidamente, como um estudo e comparação da concorrência;
- Testes de Usabilidade: realiza experimentos (presencial ou remoto) e estudos com usuários reais para detectar falhas, anseios e necessidades durante a interação do usuário com o produto;
- Criação de Personas: personagens ficticiais criados para representar diferentes grupos e perfis de usuários;
- Design Sprint: método ágil criado pelo GV (an-

---

3- A Saiba+ é uma consultoria de experiência do usuário. Geram conhecimento através de pesquisa e aprofundamento, e aplicam as experiências através do desenho de interfaces

tigo Google Ventures) que busca compreender e validar soluções de problemas específicos de um produto num fluxo de 5 dias;

- Teste A/B: experiência controlada que compara duas versões de um produto usado por usuários, visando aumentar o índice de aprovação;
- Análise de dados (BI): conjunto de técnicas e ferramentas que permite a organização e análise das informações para o suporte à tomada de decisão.

Nota-se que as atividades de um UX Designer permeiam e flutuam em diversas áreas, o que torna o perfil interdisciplinar como um ponto forte para os que desejam trabalhar com User Experience.

### 3 CONFLITO DE IDENTIDADE: SOU UM UX DESIGNER?

*“Eu inventei o termo [User Experience] porque pensei que human interface e usabilidade eram muito restritivos. Eu queria cobrir todos os aspectos da experiência da pessoa com o sistema, incluindo os gráficos de design industrial, a interface, a interação física e o manual. Mas uma vez que o termo se popularizou tanto, está começando a perder seu significado”.*

Norman (2008)

É comum empresas confundirem as diferentes profissões de design, afinal, o termo se popularizou e ganhou suas diversas ramificações como designer gráfico, designer de interfaces, designer de interações, web designer, designer industrial, entre outras. Mas quando se trata de UX Designer, essa confusão se eleva ainda mais, chegando ao ponto de empresas de tecnologia, agências de publicidade e até UX designers (aqueles que se intitulam equivocadamente) não saberem ao certo as atribuições desse profissional, o que é muito grave.

Devido à alta interdisciplinaridade da profissão, as empresas têm dificuldades de delimitar as funções de um UX Designer e, erroneamente, acabam procurando esses profissionais pelo fato do termo “UX” estar na moda e transparecer status na atualidade. Numa pesquisa qualitativa realizada em 2017 sobre o Mercado de UX no Brasil, a NoOne<sup>4</sup> anali-

sou que muitas vagas abertas para UX Designer exigiam habilidades e funções focadas em outras áreas, principalmente em UI (Designers especializados no desenvolvimento de Interfaces), constatando o equívoco da visão do mercado sobre a profissão e induzindo os UI Designers a crerem que também são UX Designers sem exercer atividades para tal. Apesar de tudo, felizmente, esse cenário está mudando gradativamente e o amadurecimento da profissão é algo iminente.

### 4 A ASCENSÃO DO UX DESIGN NO BRASIL

Em uma pesquisa realizada em 2017 pela Saiba+ foi constatado que o estado que atualmente ocupa a maior quantidade de profissionais de UX é São Paulo, com 57% dos entrevistados, enquanto que somente 3% estão espalhados pela região nordeste. Levando em consideração que a pesquisa alcançou apenas 711 profissionais em todo Brasil, a pouca expressividade da modalidade no Nordeste é preocupante dada a importância e o valor que as práticas que um bom UX Design é capaz de trazer para qualquer negócio.

Entretanto, a concentração maior de profissionais de UX Design encontra-se em startups e empresas, cenário este que cria uma oportunidade para o Estado do Ceará, que atualmente ocupa oitava posição no ranking de estados com mais startups, conforme dados divulgados em 2017 pela Associação Brasileira de Startups (ABStartups). A cidade de Fortaleza aparece no ranking ocupando o nono lugar, enquanto que a cidade de São Paulo, onde a concentração de UX Designers é maior, aparece ocupando o topo do ranking.

O levantamento da Saiba+ também mostrou que 44% dos respondentes possuem menos de 3 anos na profissão. Esses números favorecem a tese de que a profissão ainda está em ascensão no Brasil o que pode aumentar o entusiasmo dos profissionais

3- A NoOne é uma empresa de estratégia e inovação, especializada em aproximar organizações e pessoas por meio do design.

---

de design no Nordeste em amadurecerem o conhecimento a respeito do tema e ingressarem no mercado de UX Design. Para os receosos em apostar num segmento ainda em ascensão, a pesquisa também mostrou que mesmo se tratando de uma modalidade nova no País, a maioria dos designers que trabalham com UX estão empregados formalmente através da CLT, o que demonstra que UX é um segmento que cresce e mantém também a formalidade na contratação.

## 5 O IMPACTO DO UX NO NEGÓCIO

Muitas empresas e instituições negligenciam a importância de compor UX Designers dentro de suas equipes de tecnologia como peça fundamental para o seu negócio, seja para poupar recursos, como tempo e dinheiro, ou simplesmente por questionar-se sobre os impactos positivos que este profissional é capaz de gerar para a empresa.

Um UX Design bem aplicado aumenta o índice de satisfação do usuário, o que facilmente ajudará na fidelização desta clientela e na concretização de mais vendas, razões suficientes para uma empresa contratar designers focados na experiência do usuário. Um bom exemplo sobre o assunto é o “botão de 300 milhões de dólares” da Amazon, uma das lojas virtuais mais famosas do mundo. A Amazon percebeu que grande parte dos usuários desistiam de concretizar uma compra online em seu site, mesmo oferecendo uma interface e formulários fáceis de usar. A Amazon obrigava o usuário a cadastrar uma conta no site e efetuar login, o que muitas vezes desencorajava os usuários de seguirem em frente ou os frustravam quando esqueciam suas senhas. Após análise e pesquisa, os designers concluíram que a experiência do usuário seria aprimorada com a troca de apenas um botão. Com isso, o botão “Cadastrar” foi substituído pelo botão “Continuar”, tornando opcional o cadastro e login no fluxo de compra. Essa mudança foi capaz de aumentar em 45% das vendas na loja virtual, repercutindo num adicional de 300 milhões de dólares em vendas no primeiro ano. Este

case representa o impacto positivo da aplicação do UX em negócios ou funcionalidades já existentes.

## 6 FORTALEZA CRIATIVA, ABRACE O UX DESIGN!

*“Capital humano de qualidade são os indivíduos criativos, empreendedores e inovadores, capazes de propor e oferecer produtos e serviços diferenciados, gerando trabalho e renda para a população local”.*

Ser Criativo (2017)

Uma das vertentes do Plano Fortaleza 2040 visa uma Fortaleza Cidade Criativa (inovadora, inteligente e empreendedora) conectada com as cidades criativas do mundo, sendo reconhecida pela qualidade dos seus bens e serviços criativos. Nesse contexto, Fortaleza tem uma missão importante: ser reconhecida pela UNESCO como uma cidade criativa do design. A Rede Cidades Criativas da UNESCO é composta atualmente por 180 cidades de 72 países e promove cooperação mútua entre elas, posicionando a criatividade e indústrias culturais no centro de seus planos de desenvolvimento local. Adquirindo esse status pela UNESCO, Fortaleza ganhará visibilidade internacional, acesso privilegiado às melhores práticas das outras cidades da Rede e autoestima da população criativa local (UNESCO, 2017), o que promove o desenvolvimento de polos de criatividade e inovação, além de fortalecer toda a classe ramificada de designers na capital.

Reis (2012), em seu livro Cidades Criativas, fala que a abrangência e multisetorialidade da economia criativa exige trabalhadores capazes de estabelecer conexões entre diferentes setores. Além disso, a autora fala que o surgimento de novos instrumentos de criação e produção, bem como de modelos micro e macroeconômicos, exige uma adaptação do perfil de capacitação das profissões tradicionais, visando pensamentos flexíveis, familiaridade com as novas tecnologias, valorização do intangível e, fundamentalmente, raciocínio crítico capaz de habilitar tomada de decisões conscientes. Esses atributos vão profundamente ao encontro com o profissional de UX Design, mostrando que Fortaleza, como uma cidade criativa do Design, deve promover a User Experien-

---

ce e se atentar aos benefícios que os profissionais dessa área podem propiciar à economia criativa.

Apesar de toda uma variedade de designers em Fortaleza, pouco se fala em UX Design na Capital. Uma vez que Fortaleza seja reconhecida pela UNESCO, sua relação com o design se intensificará, no qual o UX não pode ser esquecido. Uma vez amadurecido localmente, haverá grandes expectativas de que o UX Design trará excelentes frutos a serem coletados nos mais diversos setores, afinal seja onde for, seremos sempre usuários.

#### REFERÊNCIAS

ABSTARTUP E ACCENTURE. **Radiografia do ecossistema brasileiro de startups**. Disponível em: <<https://link.estadao.com.br/blogs/felipe-matos/qual-a-regiao-campea-em-densidade-de-startups-no-brasil-voce-vai-se-surpreender>>. Acesso em: 28 de junho de 2018.

LOWDERMILK, T. **Design centrado no usuário**. Novatec Editora, 2013.

NIEMEYER, L. **Design no Brasil: origens e instalação**. 2ab, 1998.

NIELSEN NORMAN GROUP. **UX Research Cheat Sheet**. 2017. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/ux-research-cheat-sheet>>. Acesso em: 22 de junho de 2018.

NOONE. **Define UX**. 2017. Disponível em: <<http://defineux.cc>>. Acesso em: 22 de junho de 2018.

REIS, A. C. F. **Cidades Criativas: da teoria à prática**. SESI-SP editora, 2012.

SAIBA+. **Panorama UX 2017. 2018**. Disponível em: <<https://www.slideshare.net/lulileslie/panorama-ux-wiad2018-89023872>>. Acesso: 20 de junho de 2018.

SER CRIATIVO. **Programa João Pessoa Cidade Criativa da UNESCO**, 2017.

UNESCO. UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. **Creative Cities Network**, 2017. Disponível em: <<https://en.unesco.org/creative-cities/home>>. Acesso em: 24 de novembro de 2018.