

Universidade Católica de Pernambuco

GUSTAVO BASTOS

TIAGO JORGE

ILAN SCHOR

**EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO**

RECIFE - PE

2021

TOKEN: 2107357894      Data de emissão: 05/07/2021

Para verificar a autenticidade deste documento use o **QR-CODE** ou  
**acesse:** <https://autentica.homologacao.autadoc.com.br/>



GUSTAVO DE SOUZA BASTOS  
TIAGO JORGE CASTANHA DE MORAES  
ILAN SCHOR

## EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Atividade avaliativa sobre Experiência do Usuário apresentada ao Curso de graduação em Ciência da Computação, da Universidade Católica de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção de nota na cadeira de Análise e Projeto de Sistemas.

RECIFE - PE

2021

## SUMÁRIO

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                  | <b>4</b>  |
| <b>2 CONCEITO DE UX.....</b>               | <b>4</b>  |
| <b>3 DIFERENÇA ENTRE UX E UI.....</b>      | <b>5</b>  |
| <b>4 PILARES.....</b>                      | <b>5</b>  |
| <b>4.1 ATRATIVO VISUAL.....</b>            | <b>5</b>  |
| <b>4.2 UTILIDADE.....</b>                  | <b>5</b>  |
| <b>4.3 ACESSIBILIDADE .....</b>            | <b>6</b>  |
| <b>4.4 CREDIBILIDADE .....</b>             | <b>6</b>  |
| <b>4.5 INTUITIVIDADE.....</b>              | <b>6</b>  |
| <b>4.6 DESEMPENHO TÉCNICO.....</b>         | <b>6</b>  |
| <b>5 BENEFÍCIOS AO UTILIZAR UX.....</b>    | <b>7</b>  |
| <b>5.1 AUMENTO DE PROCURA.....</b>         | <b>7</b>  |
| <b>5.2 TEMPO DE USO .....</b>              | <b>7</b>  |
| <b>5.3 AUMENTO NAS FINALIZAÇÕES.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>6 EXEMPLOS.....</b>                     | <b>7</b>  |
| <b>7 CONCLUSÃO.....</b>                    | <b>9</b>  |
| <b>ANEXO A - DON NORMAN SOBRE UX.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>APÊNDICE A - IMPORTÂNCIA DO UX.....</b> | <b>12</b> |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>                   | <b>13</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Para entender o UX, User experience ou experiência do usuário, de forma que se torne aplicável é preciso absorver alguns pontos que ele nos faz querer seguir, uma vez que quando são utilizados, os projetos tendem a crescer não só em número de clientes mas também em qualidade interativa e sensitiva.

Abordaremos conceitos básicos do UX, seus pilares e com algumas exemplificações, seremos capazes de compreender a forma em que é necessário aplicar o UX para que o produto chegue ao olhos do cliente como um diferencial.

## 2 CONCEITO DE UX

A ideia geral é que os projetos entregues visem não só o melhor conteúdo mas também a forma mais agradável para o consumidor usar, de forma geral buscam-se designs organizados e intuitivos.

Quando tratamos de UX em sites, associamos o termo a responsividade para que se facilite o uso de cliente uma vez que os elementos se adaptam minimamente a cada interface do usuário porém, não é voltado apenas para sites, pode ser aplicado em qualquer objeto físico, uma vez que aplicar o UX trata de como são preparados os produtos para a interação do usuário com eles.

Um ponto importante sobre o UX é que mesmo que sem dar importância, as empresas oferecem esse recurso ao usuário porém é nesse ponto que entra o diferencial da empresa, a interação com o usuário deve ser planejada e relevante, o desenvolvimento baseado no UX não envolve apenas o produto, os arredores também precisam ser considerados, usando um site como exemplo, até mesmo o carregamento dele e a burocracia exigida para um cadastro fazem a diferença para o usuário e se ele vai ou não voltar.

Entretanto, o ponto chave do UX é mostrar para o usuário que o produto oferecido por você seja mais atraente e de fato melhor que os demais que ele encontra uma vez que seu produto é fácil de usar, agradável e faz a ação esperada assim fazendo com que queira reutilizado.

Como dito por Don Norman, considerado criador do termo user experience, as principais diretrizes do UX são os sentimento e emoções que são geradas no usuário, o que o produto/serviço representa na jornada do usuário e a evolução de sua experiência com o decorrer do tempo, se baseando nessas diretrizes o uso do UX se

torna abrangente sendo capaz de ser aplicado em qualquer contexto uma vez que o usuário é visto como centro das ações a experiência do usuário faz toda a diferença de como seu produto cresce.

### **3 DIFERENÇA ENTRE UX E UI**

É importante entender que UX e UI andam lado a lado, porém o UI não depende do UX enquanto o contrário não é verdadeiro, um UI conciso e bem feito não necessariamente agrada ao usuário e traz a experiência que se esperada para o desenvolvimento do produto.

O UI se refere a interface do usuário, ele cuida da parte em que o usuário interage com o produto, de forma simplista ele não preza por experiências e sensações experimentadas pelo usuário, diretamente ele não olha para o produto com os olhos do usuário.

Outro ponto é que um UI melhorado não necessariamente melhora a experiência do usuário mas é necessário alterar o UI para uma melhor experiência, essa alteração só é alcançada se o usuário for visto como centro ou seja usando os conceitos do UX

### **4 PILARES**

Para entender melhor os conceitos do UX é importante citar alguns dos seus principais pilares os quais nos guiam na forma de como os desenvolver.

#### **4.1 ATRATIVO VISUAL**

É um dos pontos imprescindíveis do UX Design. Ele é importante pois o site deve ser atrativo à primeira vista para gerar atração dos clientes. Isso se aplica a tudo, não somente sites, o design tem que ser atrativo e admirável para que os usuários queiram voltar.

#### **4.2 UTILIDADE**

O UX também deve ser útil para o usuário. Ele tem que resolver os problemas de maneira simples e intuitiva, além de satisfazer as necessidades dos usuários.

### **4.3 ACESSIBILIDADE**

Esse ponto interage com a responsividade já citada, a possibilidade de se acessar o site não somente por computadores tradicionais ou notebooks, mas também por smartphones e tablets. Além de tratar dos diferentes meios de acesso do site, a acessibilidade também abrange a inclusão de usuários com limitações físicas.

### **4.4 CREDIBILIDADE**

Esse ponto trata de satisfazer as expectativas criadas pelos usuários. É de extrema importância que as funcionalidades realizem seus objetivos de maneira clara, ou seja, de certa forma o produto tem que minimamente realizar suas funções básicas.

### **4.5 INTUITIVIDADE**

O produto deve ser em sua totalidade bem intuitivo. Ao ter acesso ao produto, o usuário deve ser capaz de forma fácil e clara conseguir interagir com o produto sem necessitar de um guia.

### **4.6 DESEMPENHO TÉCNICO**

Aqui entra o ponto da velocidade o desempenho geral, no caso de um site seria sua velocidade de carregamento. Então, assim como o visual e a intuitividade são importantes para a experiência do usuário, a falta de gargalos e perda de tempo para carregar páginas ou respostas de bots são também bastante importantes.

## **5 BENEFÍCIOS AO UTILIZAR UX**

Vistos os pontos que conceituam, o UX podemos agora pontuar resultados obtidos com o uso correto deles.

### **5.1 AUMENTO DE PROCURA**

Uma vez que o conteúdo está bem feito e com informações relevantes o número de usuário aumenta seja por sites de buscas que notaram seu o aumento de procuras por seus produtos ou por demissão entre os usuários

### **5.2 TEMPO DE USO**

Uma vez que seu produto atende as necessidade do usuário e enquanto faz isso gera sentimentos positivos além de surpreender, ele se torna um produto no qual o cliente quer ter/usar por mais tempo, isso também influencia em ferramentas de buscas usando um site como exemplo, agora essas ferramentas notam que seu site tem uma maior tempo de permanência.

### **5.3 AUMENTO NAS FINALIZAÇÕES**

Uma vez que o usuário absorve o que o produto queria passar e essa informação se encaixa com sua experiência de vida, a compra do produto se torna consequência.

## **6 EXEMPLOS**

**Figura 1 - UI x UX**



Fonte: <https://brasil.UXdesign.cc/uma-lista-abrangente-e-honesta-de-clichês-de-UX-ac45fd29b9c9>

Nessa foto vemos a clara diferença de UI e UX, sem focar no cliente o produto se torna apenas mais um, nesse caso um catchup, o produto a esquerda quando utilizado, seu conteúdo fica na base e tem que sair pela tampa o que torna seu uso complicado, aplicando os conceitos de UX temos um produto em que a base é a tampa, não só isso ele é projetado para que a tampa seja grande o bastante para conseguir ficar apoiada em uma superfície.

**Figura 2 - Aplicando o UX**

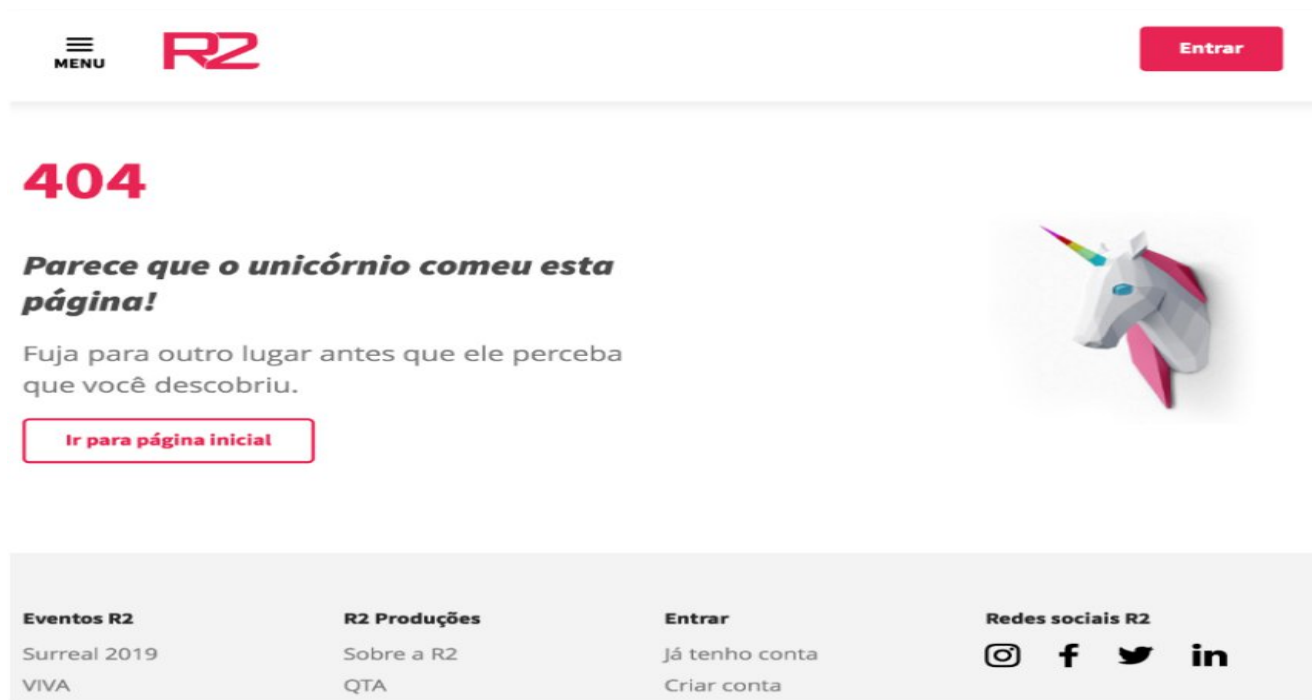


Fonte: <https://marketingdigital360.com.br/ux-design/>

Nesse exemplo vemos no login da esquerda onde é necessário fazer um cadastro, porém quando focamos na experiência do usuário, figura à direita, notamos que os dados dele já estão em outras plataformas e uma vez que as integramos a

nossa, podemos agilizar o processo e poupamos o usuário de preencher mais um cadastro.

**Figura 3 - Página não encontrada**



Fonte: <https://brasil.uxdesign.cc/como-sei-se-ux-writing-vai-dar-retorno-ao-meu-negocio-960ba64cf028>

Nesse exemplo vemos que quando uma página não é encontrada o site mostra isso de uma forma agradável e descontraída tirando até mesmo o peso de um erro que acabou de ocorrer, além de trazer para o usuário uma ideia de unicidade em relação a outros sites.

## 7 CONCLUSÃO

O UX apresenta diversas vantagens que vão contribuir para qualquer tipo de aplicação, podemos citar alguns desses exemplos no contexto de sites: mais tráfego, beleza, rapidez e layout intuitivo assim ele será muito mais acessado, além de gerar feedbacks positivos dos clientes que vão querer retornar, outro ponto onde são os gastos, o quão melhor for o site, mais estruturado e bem desenvolvido, menores serão os gastos com melhorias, manutenção e correção de erros.

Assim adaptando ou construindo seu produto baseado nos pilares e conceitos citados nesse documento, o produto alcançará padrões que serão de grande agrado para o usuário e isso trará resultados positivos em âmbitos de lucro e crescimento.

## **ANEXO A - DON NORMAN SOBRE UX**

“Eles pensam que a experiência é um simples dispositivo ou um website ou um aplicativo ou sabe se lá o que. Não, é tudo, é a forma que você experiencia o mundo, sua vida, o serviço mas também pode ser o aplicativo ou um sistema de computador mas é um sistema que engloba tudo”(tradução nossa)

## **APÊNDICE A - IMPORTÂNCIA DO UX**

UX é a forma mais apropriada de apresentar o produto ao cliente. Ela não se trata de como o dono do produto quer que este seja apresentado, mas sim da forma que será apresentado para que os clientes tenham experiências únicas e empolgantes com o produto, a fim de que seu uso não seja baseado apenas em funcionalidades, mas em tudo que o cliente tenha experiência em relação ao produto.

## REFERÊNCIAS

<https://rockcontent.com/br/blog/experiencia-do-usuario/>

<https://brasil.uxdesign.cc/uma-lista-abrangente-e-honesta-de-clichês-de-ux-ac45fd29b9c9>

<https://marketingdigital360.com.br/ux-design/>

<https://rockcontent.com/br/blog/user-experience/>

<https://neilpatel.com/br/blog/ux-o-que-e/#:~:text=ux%20significa%20User%20Experience%2C%20ou,design%20responsivo%2C%20organizado%20e%20intuitivo.>