

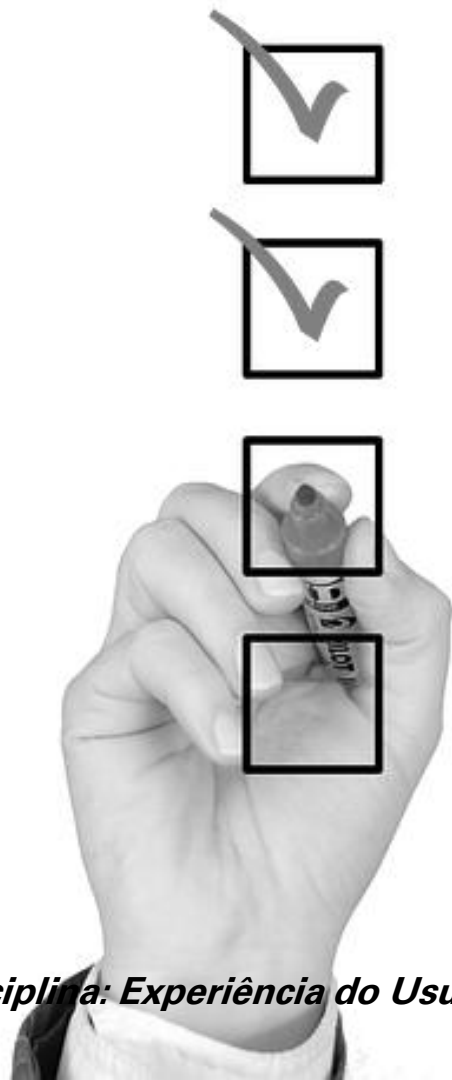
EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

UX na Prática: Definição, Personas e Jornada do Usuário

Professora:

Lucineide Pimenta

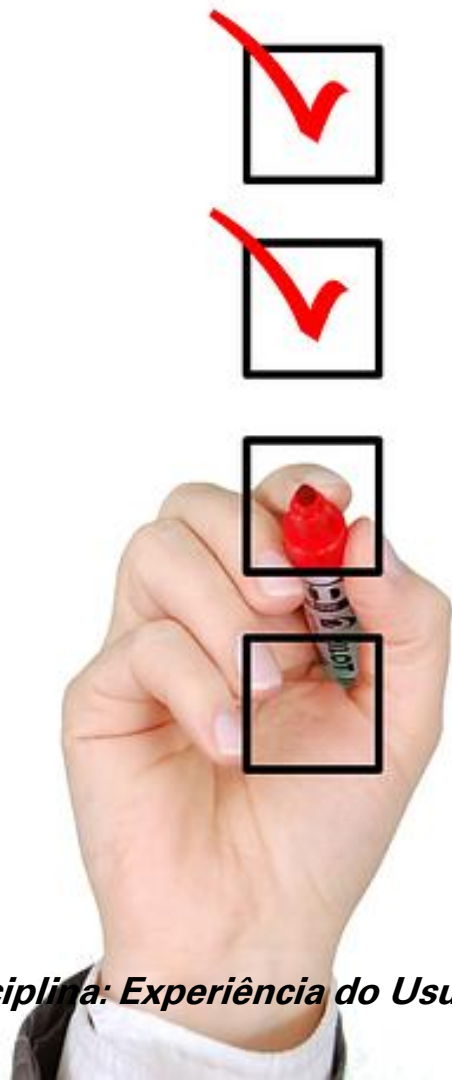
Recapitulação



Na Aula anterior trabalhamos três pontos muito importantes:

- ❑ **Perguntas de descoberta** – elaboramos questões para entender a experiência dos usuários com alertas de emergência.
- ❑ **Mapa de Expectativas** – refinamos o mapa criado na Aula 1, acrescentando mudanças simuladas vindas de entrevistas.
- ❑ **Priorização MoSCoW** – classificamos funcionalidades em “Obrigatório”, “Importante”, “Desejável” e “Não será feito agora”.

Tópicos da aula



- ❑ **Etapa de Definição no Processo de UX**
- ❑ **Criando Personas**
- ❑ **Criando o Mapa de Jornada do Usuário**

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Etapa de Definição no Processo de UX

Etapa de Definição no Processo de UX

- ❑ Agora que já exploramos o **Descoberta**,
- ❑ Entramos na etapa seguinte do processo de UX: a **Definição (Define)**.
 - ❑ Aqui, nosso objetivo é **organizar os dados coletados** e transformá-los em **representações claras dos usuários e suas jornadas**.
- ❑ O processo de UX segue um ciclo parecido com o **Design Thinking**:
 - ❑ **Descobrir** (entender o problema e os usuários)
 - ❑ **Definir** (organizar informações e criar representações)
 - ❑ **Idear** (criar ideias de solução)
 - ❑ **Prototipar** (materializar as ideias em telas ou fluxos)
 - ❑ **Testar** (avaliar com usuários)

Leitura recomendada: Interaction Design Foundation – Design Thinking

Criando Personas

- ❑ As **Personas** são personagens fictícios que representam grupos de usuários.
- ❑ Não são inventados do nada: são baseados em dados coletados (entrevistas, mapas de expectativas, observação).
- ❑ Cada persona deve ter:
 - ❑ **Nome fictício e idade** (ex.: Maria, 42 anos).
 - ❑ **Objetivos** (o que ela precisa ao usar o app).
 - ❑ **Frustrações** (o que atrapalha sua experiência).
 - ❑ **Tecnologias usadas** (celular simples, smartphone, internet lenta).
 - ❑ **Citação realista** (frase que resume sua visão: *"Eu preciso de alertas claros e rápidos, não tenho tempo para ler muito texto"*).

Criando Personas

Exemplo genérico de persona:

Carlos, 29 anos, estudante

Objetivo: usar um aplicativo para organizar suas tarefas da faculdade.

Frustração: aplicativos muito complicados e cheios de anúncios.

Tecnologia: Android intermediário, 4G.

Exemplo aplicado ao ABP (App INPE):

Dona Maria, 67 anos, moradora de área de risco de enchentes

Objetivo: receber alertas claros e fáceis de entender.

Frustração: mensagens muito técnicas.

Tecnologia: celular simples, internet instável.

Citação: *"Preciso saber rápido se devo sair de casa, não posso perder tempo entendendo mensagens complicadas."*

Criando Personas

Referências sobre personas:

- ❑ NN/g – Personas
- ❑ Interaction Design Foundation – Personas

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Criando o Mapa de Jornada do Usuário (*User Journey Map*)

Criando o Mapa de Jornada do Usuário (User Journey Map)

- ❑ O **Mapa de Jornada** descreve como o usuário interage com o sistema ao longo de uma experiência.
Ele mostra **passos, sentimentos e pontos de dor** em cada fase da interação.
- ❑ **Estrutura básica do mapa de jornada:**
 - ❑ **Etapas da experiência** (ex.: antes do alerta, durante o alerta, depois do alerta).
 - ❑ **Ações do usuário** (o que ele faz em cada etapa).
 - ❑ **Sentimentos** (como ele se sente em cada momento).
 - ❑ **Pontos de dor** (frustrações, dificuldades).
 - ❑ **Oportunidades de melhoria** (como o app pode ajudar).

Criando o Mapa de Jornada do Usuário (User Journey Map)

Exemplo genérico de jornada

(aplicativo de transporte):

Etapa:

"Chamar corrida" → **Ação:** abrir app → **Sentimento:** ansiedade → **Dor:** demora para achar motorista → **Oportunidade:** mostrar tempo estimado realista.

Exemplo ABP

(App INPE):

Etapa:

"Receber alerta" → **Ação:** abrir notificação → **Sentimento:** medo → **Dor:** mensagem confusa → **Oportunidade:** usar ícones visuais de evacuação.

Referência sobre jornada do usuário: *NN/g – Journey Mapping 101*

O que veremos na próxima aula

Na **Aula 4** vamos começar a etapa de:

Ideação (Ideate) → gerar ideias de solução e pensar nos primeiros **fluxos de tela** do app.





EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Atividades Práticas Individuais

Links de apoio

- ❑ Todos os links são fontes seguras e atualizadas:
 - ❑ O **Nielsen Norman Group (NN/g)** é referência mundial em UX.
 - ❑ O **Interaction Design Foundation (IDF)** é uma comunidade de design educacional global.
 - ❑ O **Agile Business Consortium** é a origem oficial do método MoSCoW.
 - ❑ O **Atlassian** é empresa referência em metodologias ágeis.

Links de apoio

❑ Recursos:

- Nielsen Norman Group: www.nngroup.com
- Diretrizes WCAG: www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/
- Exemplos práticos de UX: uxdesign.cc



Experiência do Usuário

Bibliografias da disciplina

Bibliografias Complementares

Livros e artigos:

- ❑ *Norman, D. A.* – O Design do Dia a Dia
- ❑ *Nielsen, J.* – Usability Heuristics for User Interface Design ([link](#))

Bibliografia Básica

- ❑ GRANT, W. **UX Design**: guia definitivo com as melhores práticas de UX. São Paulo: Novatec, 2019.
- ❑ LOWDERMILK, T. **Design centrado no usuário**: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis. São Paulo: Novatec, 2013.
- ❑ TEIXEIRA, F. **Introdução e Boas Práticas em Ux Design**. São Paulo: Casa do Código, 2014.
- ❑ YABLONSKI, J. **Leis da Psicologia Aplicadas a UX**: usando psicologia para projetar produtos e serviços melhores. São Paulo: Novatec, 2020.

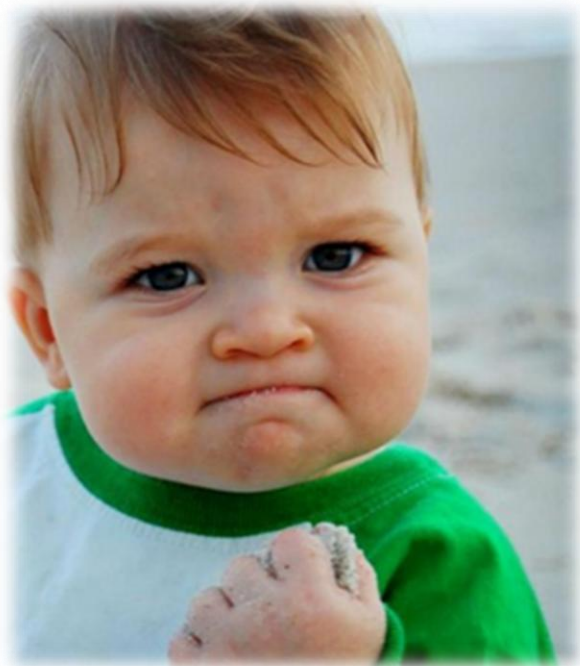
Bibliografia Complementar

- ❑ KALBACH, J. **Mapeamento de Experiências**: um guia para criar valor por meio de jornadas, blueprints e diagramas. Rio de Janeiro: Altas Books, 2017. PODMAJERSKEY, T. **Redação estratégica para UX**: aumente engajamento, conversão e retenção com cada palavra. São Paulo, Novatec, 2019.

Dúvidas?



Considerações Finais



**Professora:
Lucineide Pimenta**

Bom descanso à todos!

