

Introdução à Experiência do Usuário

Módulo: Fundamentos do UX Design



O QUE VAMOS APRENDER HOJE?

1

O que é, e a
importância do
UX Design

2

A História do
UX

3

Modelos de
Representação

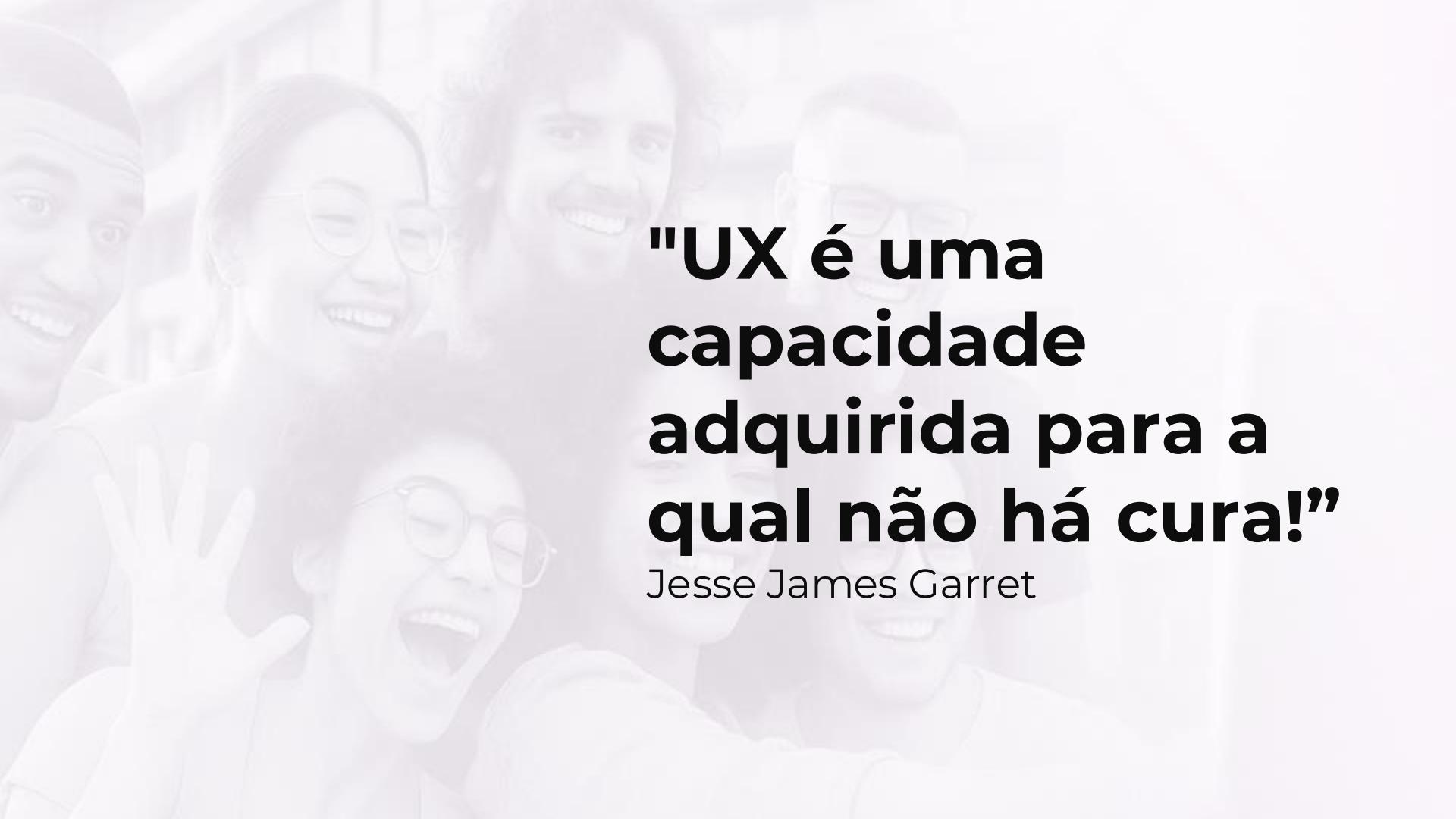
POR QUE APRENDER SOBRE UX?

- O UX Design é crucial para o sucesso de qualquer produto digital.
- Compreender os princípios de UX permite criar soluções mais eficazes e centradas no usuário.
- O mercado de UX Design está em constante crescimento, oferecendo diversas oportunidades de carreira.

O QUE É UX?

UX (User Experience) é o conjunto de percepções que uma pessoa tem ao interagir com alguma coisa.





**"UX é uma
capacidade
adquirida para a
qual não há cura!"**

Jesse James Garret

A group of diverse young people, including men and women of various ethnicities, are smiling and laughing together in a joyful, candid moment. They are wearing casual clothing like t-shirts and hoodies. The background is slightly blurred, creating a bokeh effect.

A IMPORTÂNCIA DO UX

QUAIS BENEFÍCIOS O UX PODE TRAZER?

Para o negócio

Aumento da satisfação do cliente, fidelização, redução de custos e aumento da conversão.

Para o usuário

Facilidade de uso, eficiência, prazer e satisfação ao interagir com o produto.



O QUE É UMA BOA EXPERIÊNCIA?

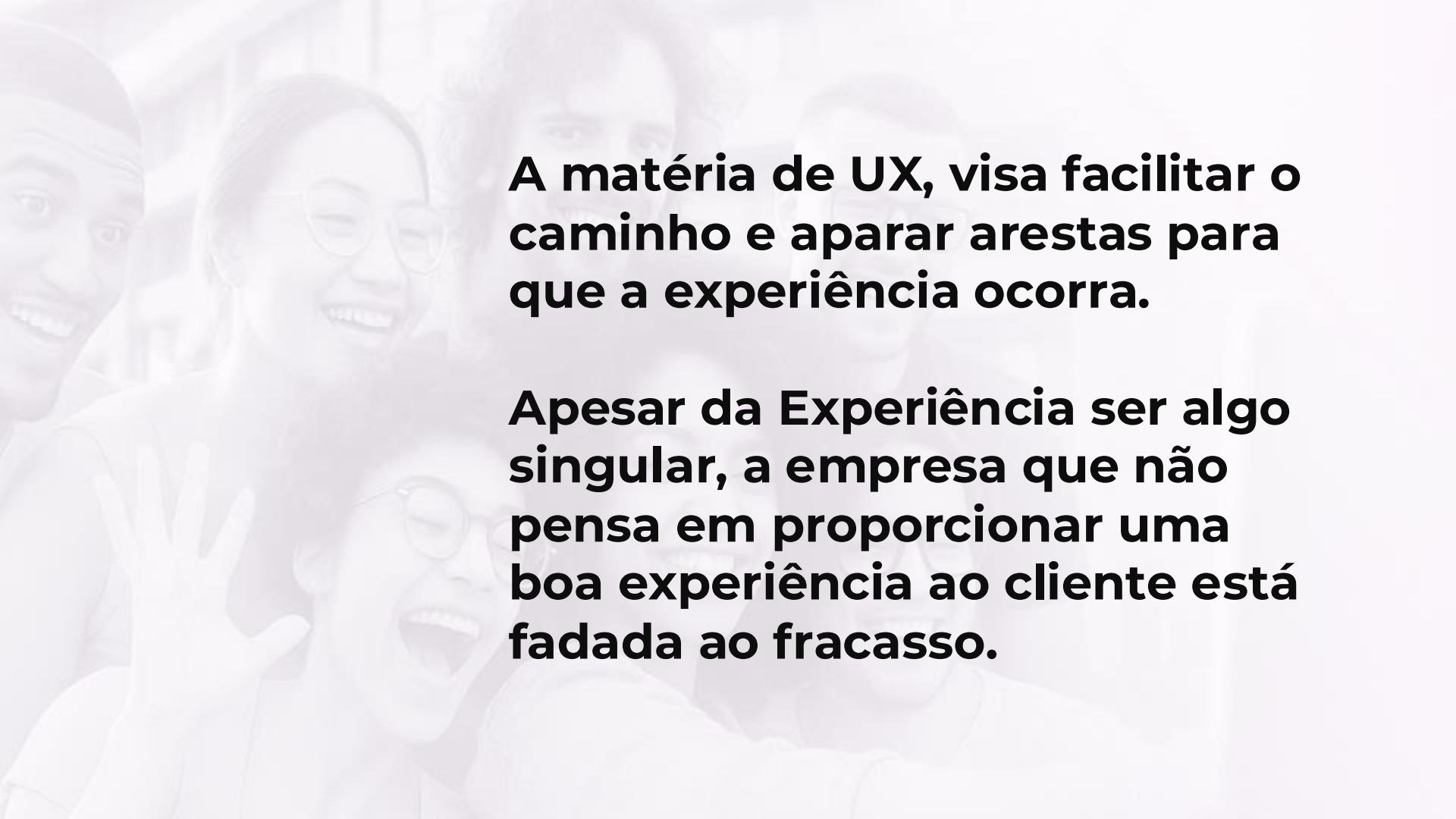
ATIVIDADE 01: DISCUSSÃO GUIADA

A group of diverse young people, including men and women of various ethnicities, are smiling and laughing together in a joyful, candid moment. They are wearing casual clothing like t-shirts and hoodies. The background is slightly blurred, suggesting an indoor or outdoor social gathering.

UX POR DONALD A. NORMAN



Don Norman:
The Term UX



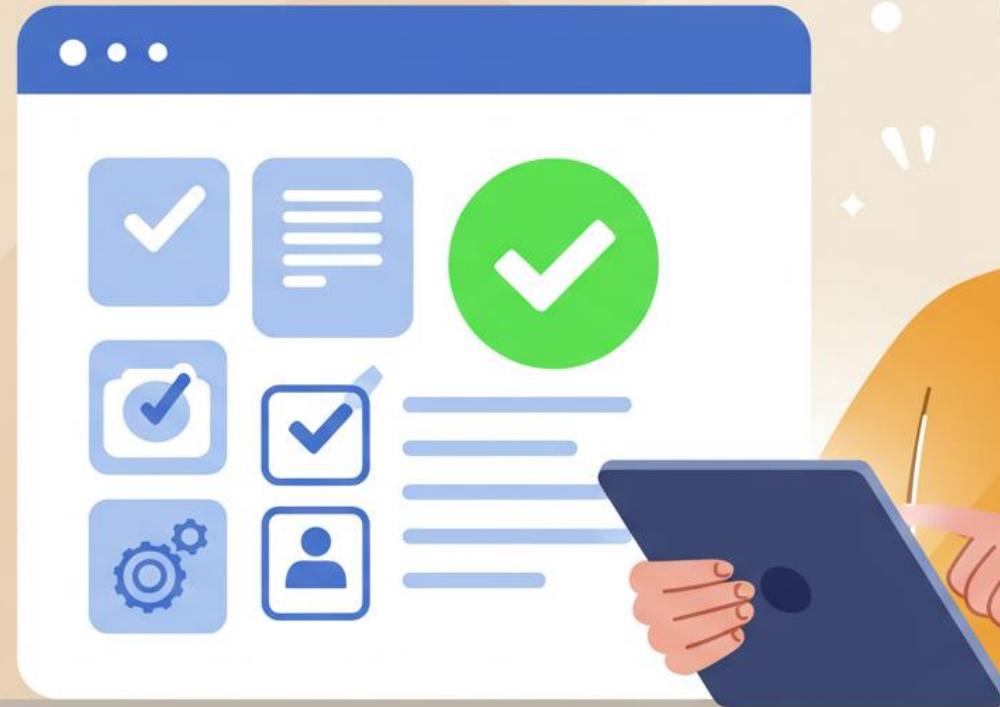
A matéria de UX, visa facilitar o caminho e aparar arestas para que a experiência ocorra.

Apesar da Experiência ser algo singular, a empresa que não pensa em proporcionar uma boa experiência ao cliente está fadada ao fracasso.



EXPERIÊNCIAS EXPERIÊNCIAS BOAS E RUINS COM APLICATIVOS

ATIVIDADE 02: DISCUSSÃO GUIADA



A group of diverse people, including men and women of various ethnicities, are smiling and laughing together. They are wearing casual clothing like t-shirts and hoodies. The background is slightly blurred, creating a warm and friendly atmosphere.

HISTÓRIA DO UX

UX NÃO NASCEU COM OS APLICATIVOS



**UX vem de áreas
como:**

- Ergonomia,
- Psicologia cognitiva
- e Design Centrado no usuário.

A HISTÓRIA DO UX

ERGONOMIA

Ergonomia é a ciência que estuda a relação entre o homem e seu ambiente de trabalho.



A HISTÓRIA DO UX

ERGONOMIA

Ela busca adaptar o ambiente e as tarefas de trabalho às capacidades do trabalhador, promovendo conforto, segurança e eficiência.



A HISTÓRIA DO UX

ERGONOMIA

O termo **Ergonomia** foi usado pela primeira vez em **1857** pelo polonês **Wojciech Jastrzebowski** no artigo **“Ensaios de ergonomia”**.



A HISTÓRIA DO UX

ERGONOMIA

A palavra vem do grego **ergon** (trabalho) e **nomos** (lei natural).



A HISTÓRIA DO UX

PSICOLOGIA COGNITIVA

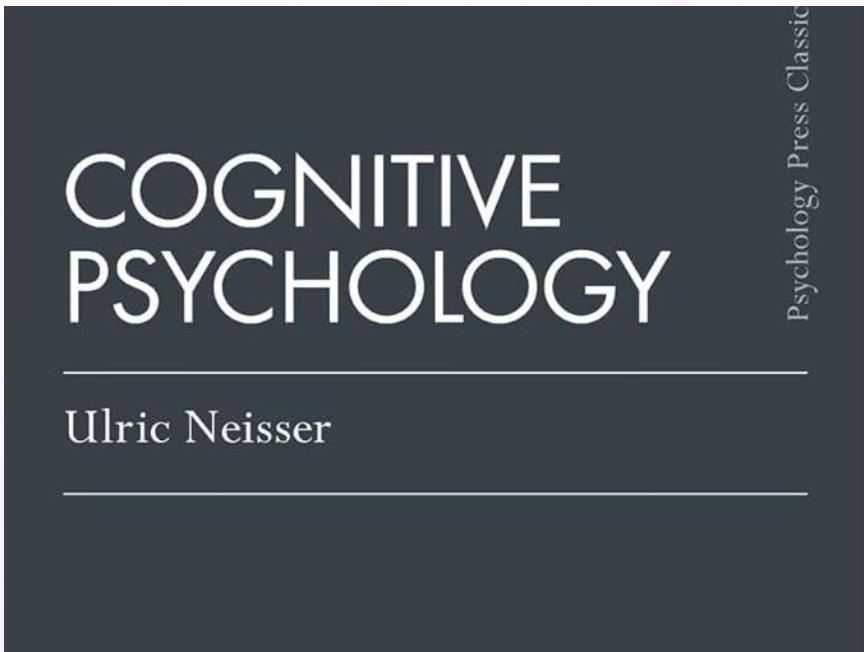
A **Psicologia Cognitiva** é uma área da psicologia que se dedica ao estudo dos processos mentais responsáveis pela cognição.



A HISTÓRIA DO UX

PSICOLOGIA COGNITIVA

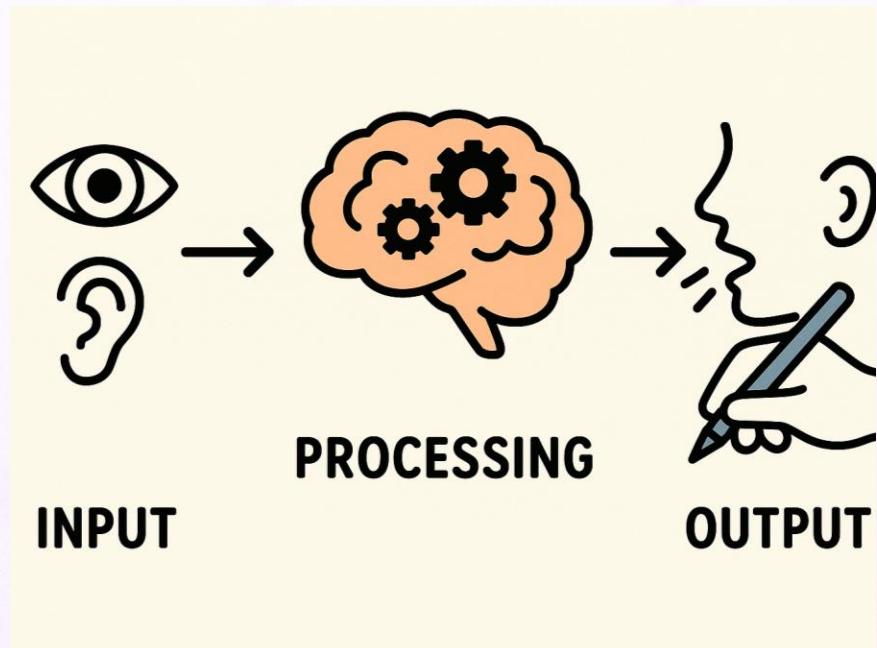
Em **1967**, **Ulric Neisser** publica **Cognitive Psychology**, obra que funda a psicologia cognitiva e define os processos mentais como seu foco de estudo.



A HISTÓRIA DO UX

PSICOLOGIA COGNITIVA

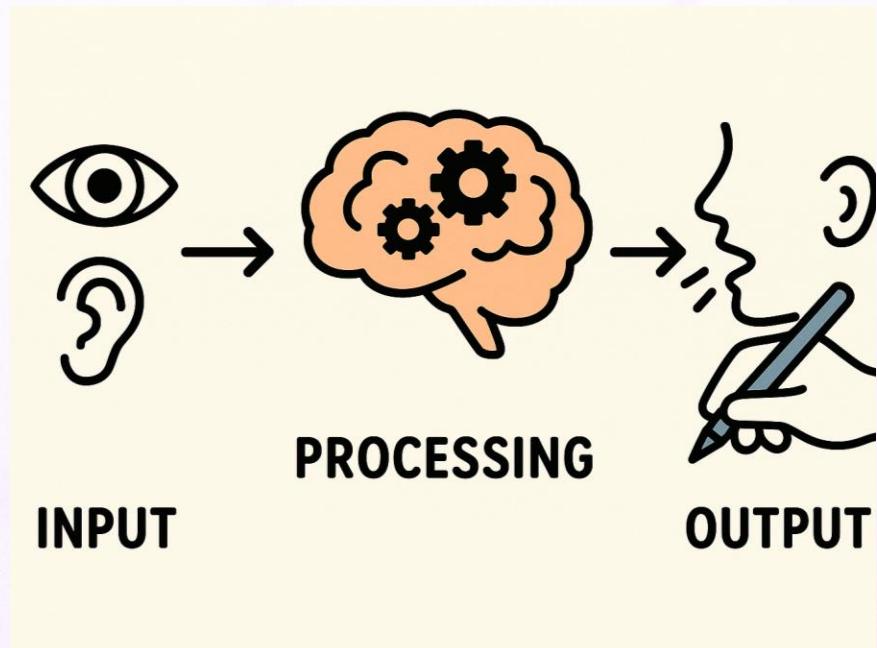
Pesquisas na área da Psicologia Cognitiva geraram em **1983** o **Modelo do Processador de Informação Humana** (MPIH) fundamental para os estudos em UX.



A HISTÓRIA DO UX

PSICOLOGIA COGNITIVA

O modelo MPIH, criado pelos pesquisadores **Card, Moran e Newell**, descreve como a mente humana processa informações semelhante a um computador.



A HISTÓRIA DO UX

DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO

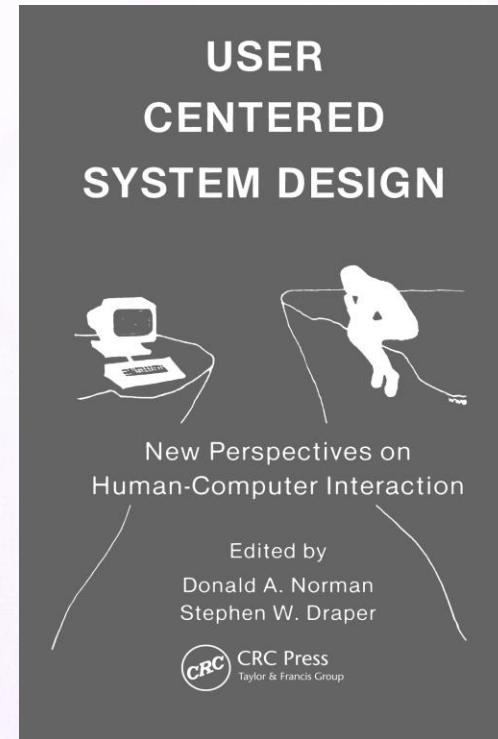
O **Design Centrado no Usuário** (DCU) envolve entender os contextos e necessidades do usuário, criando e avaliando soluções que atendam a esses requisitos.



A HISTÓRIA DO UX

DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO

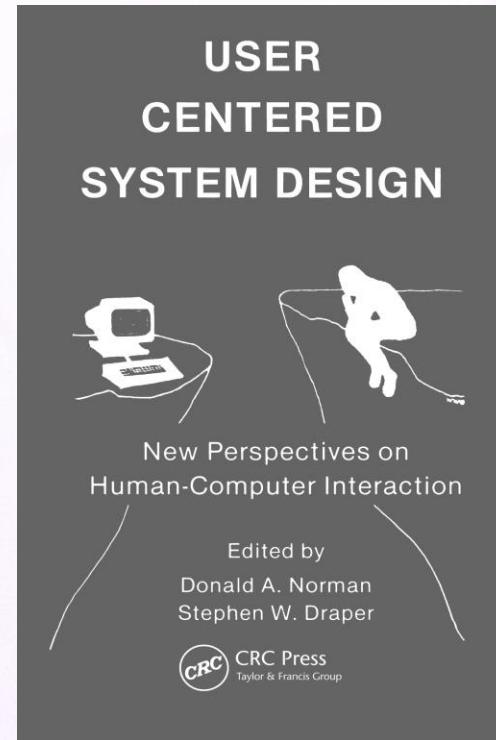
O termo surgiu como destaque em trabalhos como o **“User Centered System Design: New Perspectives on Human-Computer Interaction”** de 1986.



A HISTÓRIA DO UX

DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO

Esse é um livro onde **Don Norman** foi co-autor com **Stephen W. Draper**.



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 60

Sketchpad

O primeiro editor gráfico desenvolvido



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 60

O **Sketchpad** foi um editor gráfico desenvolvido por Ivan Sutherland, no **MIT**, em **1963**, durante sua tese de PhD, pela qual ele recebeu o **Turing Award** em **1988** e o **Kyoto Prize** em **2012**. Por vários motivos é um marco na Informática, sendo o primeiro editor gráfico orientado a objetos.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 70

**Início da Interação
Humano-Computador
(IHC)**



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 70

Em **1973** surge o **Xerox Alto**, o primeiro computador a incorporar uma interface gráfica de usuário (GUI) com janelas, ícones e menus. Embora não tenha sido um produto comercial, estabeleceu os **princípios básicos da IHC**, focando em como os humanos interagem com máquinas.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

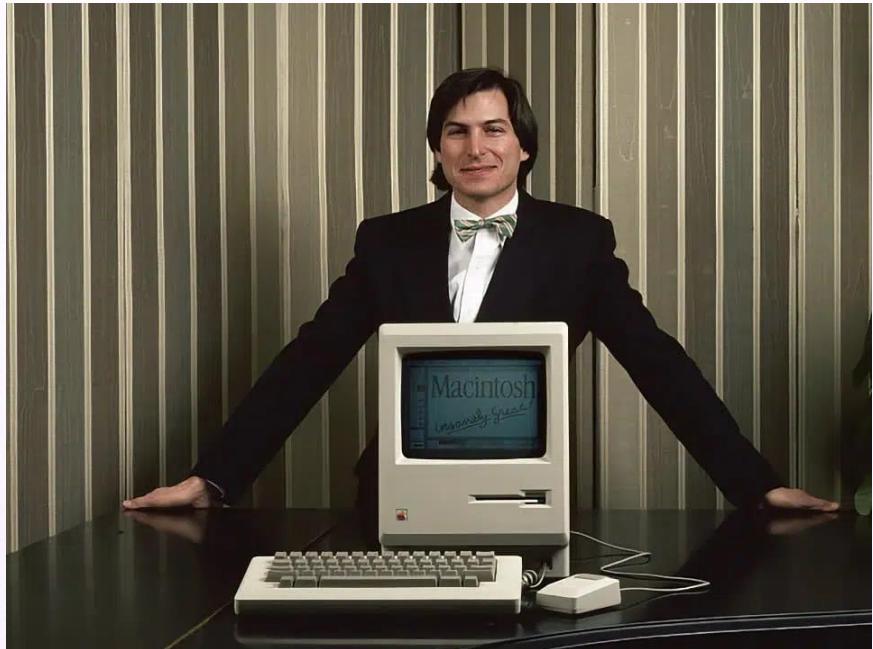
DÉCADA DE 70

A Xerox começa a desenvolver, em **1979**, o **Xerox Star**, o primeiro sistema comercial a integrar completamente uma GUI, direcionado ao uso corporativo. Aqui, começam as primeiras considerações práticas de usabilidade e design de interação.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 80

**Consolidação da IHC
e Interfaces Gráficas**



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 80

1983 - Lançamento do **Apple Lisa**, o primeiro computador pessoal com uma GUI, introduzindo conceitos como janelas sobrepostas e menus pull-down. Essa época marca o início da interface gráfica de usuário como um campo de design relevante.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 80

1984 - Lançamento do **Apple Macintosh**, popularizando a GUI para o mercado de massa e estabelecendo o uso generalizado de janelas, ícones, e o mouse como dispositivos padrão de interação.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

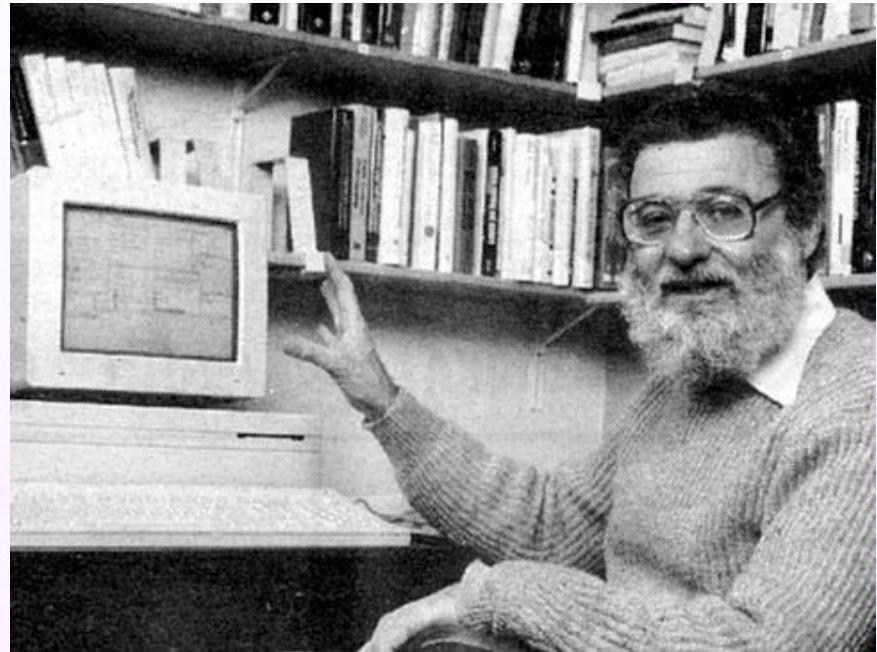
DÉCADA DE 80

1985 - A primeira conferência focada em IHC, a **ACM SIGCHI (Special Interest Group on Computer-Human Interaction)**, é realizada, solidificando a IHC como uma disciplina acadêmica e de pesquisa

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 90

A Formação de Papéis Específicos em Design Digital



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 90

Início dos Anos 1990 - O campo de IHC começa a se ramificar, com o surgimento dos primeiros títulos como **Designer de Interface de Usuário** (UI Designer) e **Usability Specialist**. O design de interação começa a se formalizar como uma área de prática.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 90

1995 - Com o avanço da internet, o **Web Designer** emerge como um papel crucial, focado na criação de interfaces para a web. Os princípios de IHC são aplicados para tornar os sites mais acessíveis e fáceis de usar.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 90

1997 - A popularização do termo **User Experience (UX)** é atribuída a **Don Norman**, que o usou quando trabalhava na **Apple**, destacando a importância de considerar toda a experiência do usuário, além do design visual.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2000

**Diferenciação de
Papéis e Avanços em
UX**



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2000

2000 - A separação entre **designers gráficos** e **desenvolvedores** se torna mais clara, com o surgimento do **Webmaster**, que combina habilidades de design e desenvolvimento. O design de interação começa a ser mais especializado.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2000

2007 - O lançamento do iPhone pela **Apple** marcou uma revolução não apenas na tecnologia, mas também na maneira como as interfaces digitais eram projetadas e experienciadas. O iPhone popularizou o conceito de interface touch e transformou o design de software móvel em uma prioridade central.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2000

2008 - Surgi a App Store. O **design para telas pequenas ganha** destaque, exigindo experiências envolventes e eficientes. Isso impulsionou o papel do UX Designer, com foco em design responsivo, gestos naturais, minimalismo, pesquisa de usuário, arquitetura da informação e usabilidade.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2010

**Surgimento do
Product Designer**



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2010

2010/2015 - Com a crescente complexidade dos produtos digitais e a integração de design, tecnologia e negócios, o papel do **Product Designer** surge. Este profissional combina aspectos de UI e UX, mas também se envolve em decisões estratégicas de produto, conectando diretamente a IHC ao desenvolvimento de produtos centrados no usuário.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2010

2015/2020 - A profissão de Product Designer se consolida, com o foco em resolver problemas de usuário através de uma abordagem holística, que considera desde a pesquisa e concepção até a entrega e iteração de produtos digitais.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2010

2019 - Com a origem da **Covid** no final de **2019**, e seu avanço para **pandemia em 2020**, houve uma acelerada transformação digital, forçando empresas a adotarem tecnologia e gerando alta demanda por designers. O papel do Product Designer se expandiu, exigindo domínio de diversas áreas valorizando perfis híbridos com uma visão holística do design digital.

MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2020

Especialização,
Expansão e
Valorização



MARCOS HISTÓRICOS DO UX

DÉCADA DE 2020

2020/2024 - Houve uma expansão significativa dos conceitos de "**Ops**", aplicados a diferentes áreas do design. Além do **Design Ops**, voltado para a otimização dos processos de design, surgiu o **Research Ops**, com foco em sistematizar e escalar as práticas de pesquisa em UX. Ambos contribuem para aumentar a eficiência, melhorar a colaboração entre equipes e garantir consistência nas entregas de design.



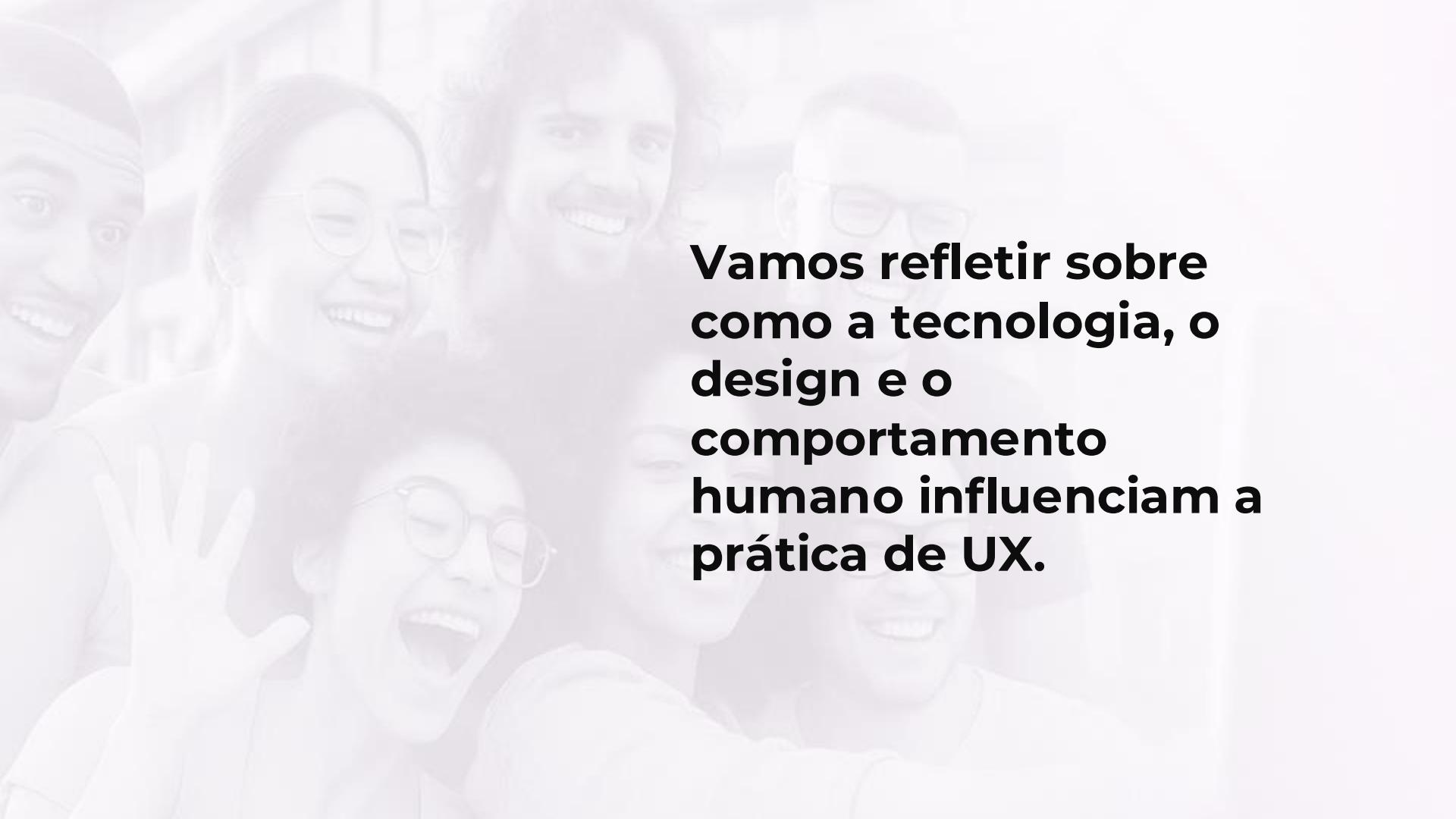
DESIGN, ARTE E O FUTURO POR DONALD A. NORMAN



DESIGN NÃO É ARTE

DON NORMAN

EM PORTUGUÊS
CORTEGOODMORNINGUX



**Vamos refletir sobre
como a tecnologia, o
design e o
comportamento
humano influenciam a
prática de UX.**



A EVOLUÇÃO DO UX DESIGN

ATIVIDADE 03: DISCUSSÃO GUIADA

MENTORIA É UMA JORNADA

Informal

Relação espontânea em que um indivíduo busca orientação e conselhos de alguém mais experiente.

- Sem horários fixos ou agenda pré-definida.
- Interações ocorrem conforme necessário, sem formalidades.
- Construída por meio de interesses comuns e respeito mútuo.
- Foco nas necessidades imediatas e circunstanciais do mentorado.

Informal

Processo estruturado onde um mentor é designado a um mentorado por meio de um programa.

- Metas e expectativas bem definidas.
- Sessões de mentoria agendadas regularmente.
- Monitoramento contínuo do progresso e feedback estruturado.
- Registros das interações e resultados.

ATIVIDADE 03: DISCUSSÃO GUIADA

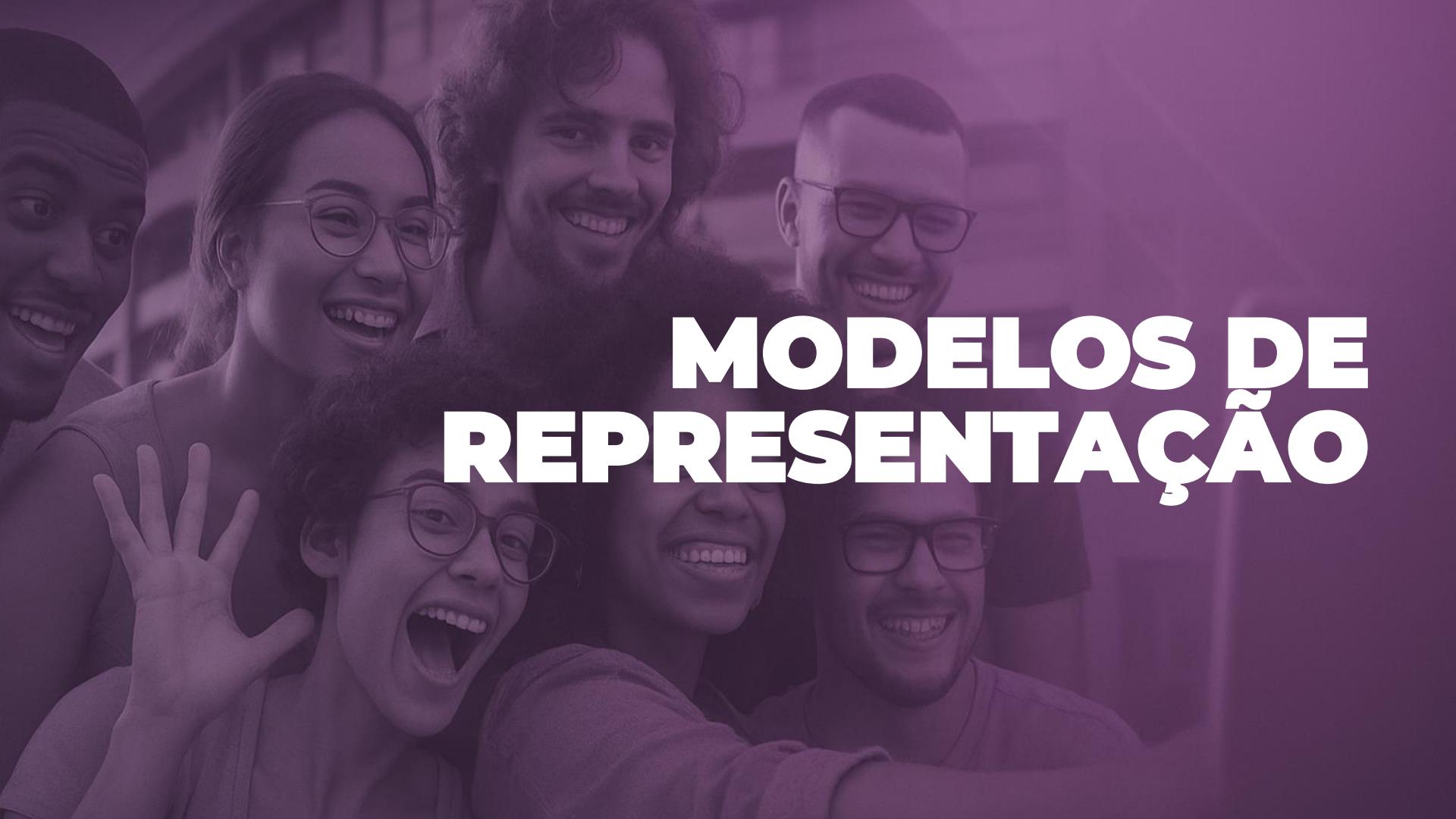
**Vocês se lembram de
como os produtos
eram antes da era
digital?**

- Como era abrir uma conta no banco presencialmente?
- Alugar fitas ou DVDs para assistir filmes?
- Ouvir músicas em um discman ou walkman?

ATIVIDADE 03: DISCUSSÃO GUIADA

- Como vocês acham que a experiência digital mudou na última década?
- Quais produtos marcaram vocês em termos de usabilidade?



A vibrant, close-up photograph of a diverse group of young adults, both men and women, smiling and laughing joyfully. They are of various ethnicities and styles, some wearing glasses and casual clothing. The background is slightly blurred, creating a sense of depth and focus on the group's collective happiness.

MODELOS DE REPRESENTAÇÃO

MODELOS DE REPRESENTAÇÃO

UX Design é uma área multidisciplinar, por isso ao longo dos anos foram criados modelos visuais para representar seus pilares, relações e camadas.



MODELOS DE REPRESENTAÇÃO

PRINCIPAIS MODELOS CONCEITUAIS DO UX

- Favo de Mel da Experiência
- Camadas da Experiência



FAVO DE MEL DA EXPERIÊNCIA (PETER MORVILLE)

**Mostra os 7
atributos da boa
experiência:**





IDENTIFICAÇÃO DOS 7 ATRIBUTOS DO FAVO DE MEL EM UM APLICATIVO

ATIVIDADE 04: DISCUSSÃO GUIADA

CAMADAS DA EXPERIÊNCIA (JESSE JAMES GARRETT – THE ELEMENTS OF UX)

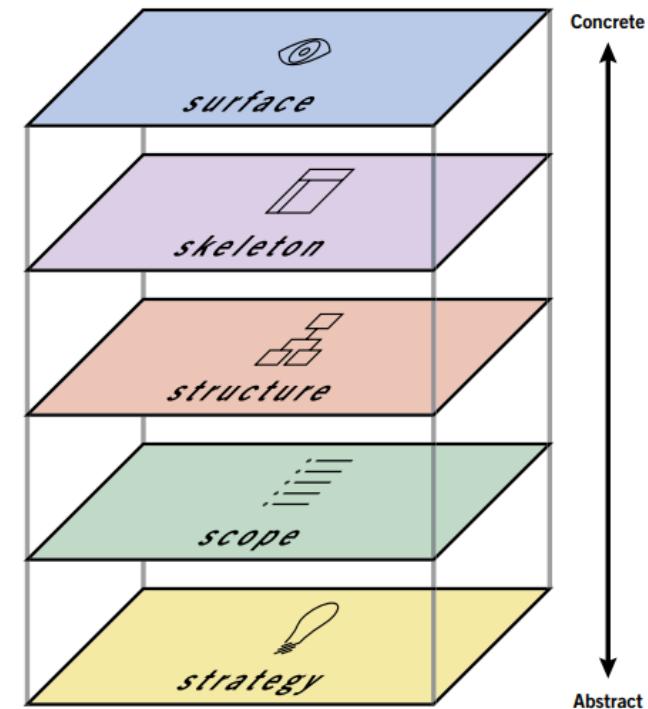
SUPERFÍCIE

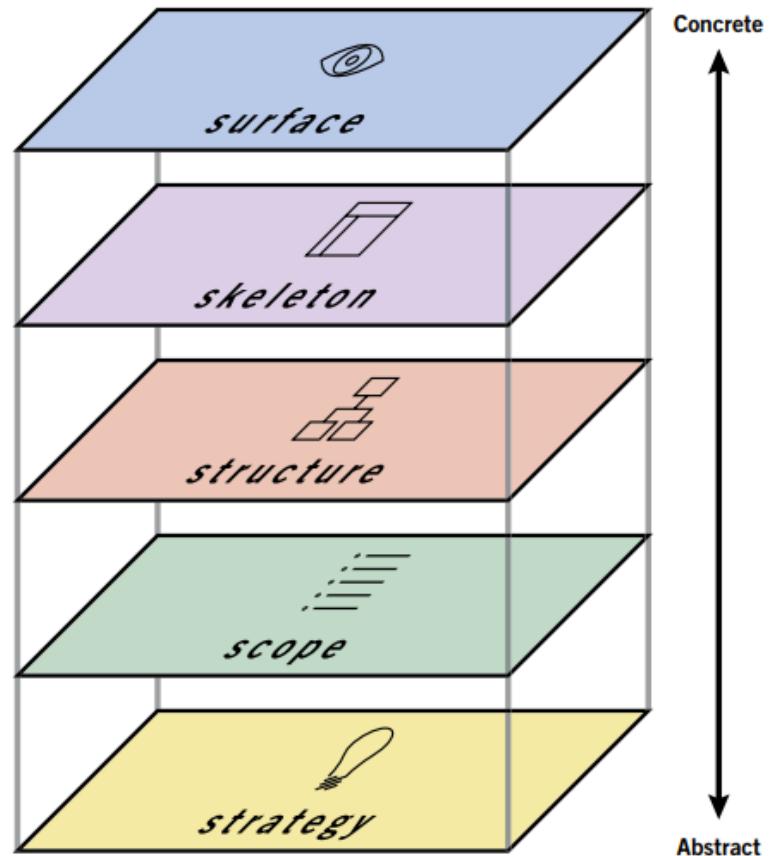
ESQUELETO

ESTRUTURA

ESCOPO

ESTRATÉGIA





A group of diverse young people, including men and women of various ethnicities, are smiling and laughing together. They are wearing casual clothing like t-shirts and hoodies. The background is slightly blurred, suggesting an indoor or outdoor social gathering.

RECAPITULANDO

RECAPITULANDO

- Vimos o que é UX Design e compreendemos a sua importância nos contextos digital e de negócio.
- Entendemos a evolução histórica do UX Design. Relacionamos os marcos históricos e disciplinas que influenciaram a construção do campo de UX.
- Conhecemos os principais modelos conceituais que representam o UX.

REFERÊNCIAS

- ALICE VEIGA FERREIRA DE SOUZA, M. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DA PSICOLOGIA COGNITIVA: DA ANTIGUIDADE À TEORIA COMPUTACIONAL DA MENTE. 1ª edição. Rio de Janeiro: Revista Eletrônica Debates em Educação Científica e Tecnológica, 24, de Junho de 2015.
- O Que é UX Design? Tudo o Que Você Precisa Saber! - David Arty, Chief of Design. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=gJUK6HF6tt4>. Acesso em: 19 de abril de 2025.
- VIEIRA DA ROCHA, H. ; CECÍLIA BARANAUSKAS, M. Título: Design e Avaliação de Interfaces Humano-Computador. UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS., 2003.
- User Experience Design - Peter Morville, Semantic Studios. Disponível em: https://semanticstudios.com/user_experience_design/. Acesso em: 19 de abril de 2025.
- Understanding the behemoth that is the UX umbrella. Kev Schoenblum, UX Collective. Disponível em: <https://uxdesign.cc/the-behemoth-that-is-the-ux-umbrella-ea972e4066f5> . Acesso em 14 de Abril 2025.



Vamos
avaliar o
encontro?



CSAT - 0062_TEC Grupo Boticário_07

A group of diverse young people, including men and women of various ethnicities, are smiling and laughing together. They appear to be in a classroom or lecture hall setting, with some students looking directly at the camera and others slightly off-camera. The overall atmosphere is positive and friendly.

**NOS VEMOS NA
PRÓXIMA AULA**