



# JÁ VAI COMEÇAR

## DESIGN COMPORTAMENTAL

### ENQUANTO ISSO...

- + **Escolha um lugar confortável** para você sentar e se acomodar
- + **Que tal pegar um snack** para matar a fome, **uma água**, um chá
- + **Abra o chat, envie um “olá”** e #sentimento de como chega
- + Que tal pegar **caderno e caneta para anotações?**

**APRENDEMOS  
MAIS SE TEMOS  
UM PROPÓSITO  
COLABORATIVO.**





## FILIPPE NZONGO

- Angolano
- Residente no Brasil há quase 9 anos
- Coordenador de UX no Banco Itaú
- Já trabalhei na McKinsey&Co, MJV Technology, BRQ Digital Solutions, Medtech e Evolium
- Designer
- Formado em engenharia de software
- Pós graduando em experience design na PUCRS
- Autor do livro *Design em escala, projetando sistemas de design consistente*.

**Twitter:** @filipefilibox

**Instagram:** @filipefilibox

**LinkedIn:** Filipe Nzongo



# AGENDA

- O que é design comportamental?
- Processos cognitivos
- Vieses cognitivos

# O QUE É DESIGN COMPORTAMENTAL?

CONJUNTO DE AÇÕES DE  
UM **INDIVÍDUO** OBSERVÁVEIS  
OBJETIVAMENTE, TENDO EM  
CONTA SEU **MEIO SOCIAL.**

**PROCEDIMENTO** DE ALGUÉM FACE A  
ESTÍMULOS SOCIAIS OU SENTIMENTOS E  
NECESSIDADES ÍNTIMOS - OU UMA  
COMBINAÇÃO DE AMBOS.



DESIGN COMPORTAMENTAL (BEHAVIOR OU BEHAVIOURAL DESIGN) É UM CONJUNTO DE **MÉTODOS** PARA DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS, SERVIÇOS ETC.

A RELAÇÃO ENTRE AS ÁREAS DE DESIGN E COMPORTAMENTO HUMANO EXISTE PELO MENOS DESDE A DÉCADA DE 1980. MAS, DE LÁ PARA CÁ, É POSSÍVEL DESTACAR DOIS PONTOS IMPORTANTES: O SURGIMENTO DO USER EXPERIENCE (UX) E AS INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS COMO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL ETC.

DESIGN COMPORTAMENTAL É A **JUNÇÃO** DO  
DESIGN COM A PSICOLOGIA E AINDA COM  
ÁREAS COMO SOCIOLOGIA E ANTROPOLOGIA  
E NEUROCIÊNCIA.

DESIGN COMPORTAMENTAL ENCARA OS PRODUTOS, SERVIÇOS E EXPERIÊNCIAS COMO MEIOS PARA MUDANÇAS COMPORTAMENTAIS, INDO ALÉM DA FACILIDADE DE USO (USABILIDADE) NA DIREÇÃO DO DESIGN COMO UMA FORMA DE **PERSUASÃO.**

## GLOWCAPS

Utiliza o próprio frasco do remédio para enviar mensagens para os usuários no momento que devem tomar remédios.



## CLOCKY

O despertador fujão que obriga o dorminhoco a sair da cama para desligá-lo, com objetivo de fazer a pessoa acordar na hora desejada.



## GLO NIGHTLIGHT

Uma lâmpada para passar o senso de segurança e autonomia para as crianças.



DESIGN COMPORTAMENTAL PARTE DO PRESSUPOSTO DE QUE A COISA (OU ARTEFATO) A SER DESENVOLVIDA TEM UMA **RELAÇÃO INTENSA** COM O COMPORTAMENTO DE SEUS USUÁRIOS.



DESIGN COMPORTAMENTAL NOS PERMITE DIRECIONAR O COMPORTAMENTO HUMANO PARA ALGUM **CAMINHO PREVIAMENTE ESTABELECIDO.** POR EXEMPLO, NAS TOMADAS DE DECISÕES E NA CRIAÇÃO DE HÁBITOS.

A **ILUSÃO DE CONTROLE** DO SER HUMANO SOBRE AÇÕES COTIDIANAS, COMO APERTAR O BOTÃO DO ELEVADOR QUE ACIONA O FECHAMENTO DAS PORTAS: O BOTÃO É UM PLACEBO, DESENHADO PARA DAR A SENSACÃO DE INTERFERIR EM UMA SITUAÇÃO QUE NÃO ESTÁ NO NOSSO CONTROLE.



EQUIPES DE **PRODUTOS DIGITAIS**  
PRECISAM USAR O DESIGN  
COMPORTAMENTAL PARA CONSTRUIR  
PRODUTOS QUE LEVAM EM CONSIDERAÇÃO  
AS EXPECTATIVAS, RACIONALIDADE E  
FRUSTRAÇÕES DE USUÁRIOS.

DESIGN COMPORTAMENTAL PODE  
TAMBÉM INFLUENCIAR USUÁRIOS POR  
MEIO DO **SOM.** COMO É QUE VOCÊ SABE  
QUE RECEBEU UM E-MAIL, UMA  
MENSAGEM NO WHATSAPP OU NO  
FACEBOOK QUANDO NÃO ESTÁ PERTO  
DO SEU CELULAR?

T



AS TÉCNICAS DE DESIGN COMPORTAMENTAL INFORMAM ABSOLUTAMENTE **TODAS AS ETAPAS** DE CONTATO COM O USUÁRIO, COM INFORMAÇÕES VALIOSAS SOBRE POTENCIAIS REAÇÕES, COMPORTAMENTOS E RISCOS DE PROBLEMAS QUE POSSAM OCORRER AO LONGO DELAS.

OS **INSIGHTS** DO DESIGN  
COMPORTAMENTAL PODEM PERMITIR QUE  
EMPRESAS CRIEM PRODUTOS, RECURSOS,  
INTERFACES E MENSAGENS QUE  
RESPONDAM MELHOR AOS VIESES  
COGNITIVOS QUE AS TECNOLOGIAS VÊM  
AJUDANDO A CRIAR.



VALE RESSALTAR QUE EXISTE UMA CORRELAÇÃO ENTRE **ECONOMIA COMPORTAMENTAL** E DESIGN COMPORTAMENTAL. A ECONOMIA COMPORTAMENTAL ESTUDA AS INFLUÊNCIAS COGNITIVAS, SOCIAIS E EMOCIONAIS DO COMPORTAMENTO ECONÔMICO DAS PESSOAS.

USANDO OS PRINCÍPIOS DA ECONOMIA COMPORTAMENTAL, DESIGNERS OU PRODUCT MANAGERS APRESENTAM AS INFORMAÇÕES CERTAS (E A QUANTIDADE CERTA) PARA **ENVOLVER** USUÁRIOS E ORIENTÁ-LOS EM DIREÇÃO AO **CALL TO ACTION** DESEJADO.



# NETFLIX

[Sign In](#)

STEP 1 OF 3

## Choose the plan that's right for you

Downgrade or upgrade at any time

	Basic	Standard	Premium
Monthly price after free month ends on 9/2/20	\$11.98	\$15.98	\$19.98
HD available	✗	✓	✓
Ultra HD available	✗	✗	✓
Screens you can watch on at the same time	1	2	4
Watch on your laptop, TV, phone and tablet	✓	✓	✓
Unlimited films and TV programmes	✓	✓	✓
Cancel at any time	✓	✓	✓
First month free	✓	✓	✓

## Premium

Advanced features for pros who need more customization.

Starting at

**\$299<sup>00</sup>**

a month

Select

[Calculate your price](#)

## Standard

Better insights for growing businesses that want more customers.

Starting at

**\$14<sup>99</sup>**

a month

Select

[Calculate your price](#)

## Essentials

Must-have features for email senders who want added support.

Starting at

**\$9<sup>99</sup>**

a month

Select

[Calculate your price](#)

## Free

All the basics for businesses that are just getting started.

**\$0**

Get Started

T



# PROCESSOS COGNITIVOS

A **COGNIÇÃO** É UM TERMO LATIM QUE SIGNIFICA CONHECER, É A NOSSA CAPACIDADE DE ACUMULAR INFORMAÇÃO E A ELABORAÇÃO DO CONHECIMENTO.

POR OUTRO LADO, O PROCESSO OU OS PROCESSOS COGNITIVOS SÃO PROCEDIMENTOS QUE USAMOS PARA ADICIONAR NOVOS **CONHECIMENTOS** E TOMAR **DECISÕES** BASEADAS NESSE CONHECIMENTO.

# PROCESSO COGNITIVO

O processo cognitivo subdivide-se em 6 partes, entre elas:



PERCEPÇÃO

ATENÇÃO

MEMÓRIA

LINGUAGEM

PENSAMENTO

EMOÇÃO



# PERCEPÇÃO

Nos permite organizar e entender o mundo a nossa volta através de estímulos que recebemos dos diferentes sentidos como a visão, audição, paladar, olfato e tato.

Exemplo: a maneira como percebemos as cores



# ATENÇÃO

Nos permite concentrar em um estímulo ou atividade para processá-los mais profundamente depois.

Exemplo: quando estamos dirigindo na estrada.



# MEMÓRIA

Nos permite codificar, armazenar e recuperar informações do passado. É o processo básico para aprendizagem, pois nos permite criar um sentido de identidade

Exemplo: reconhecimento de padrões.



# LINGUAGEM

Nos permite expressar os pensamentos e sentimentos através de palavras faladas. É uma ferramenta que usamos para nos comunicar.

Exemplo: conversando com alguém ou dando uma palestra.

PERCEPÇÃO

ATENÇÃO

MEMÓRIA

LINGUAGEM

PENSAMENTO

EMOÇÃO

# PENSAMENTO

Nos permite integrar todas as informações recebidas e as relações estabelecidas entre os acontecimentos e conhecimentos.

Exemplo: contar uma história



# EMOÇÃO

Um complexo estado de sentimento, a nossa capacidade de sentir prazer e desprazer varia de cada pessoa e são incontrolláveis.

Exemplo: chorar durante uma sessão filme

PERCEPÇÃO

ATENÇÃO

MEMÓRIA

LINGUAGEM

PENSAMENTO

EMOÇÃO



# VIESES COGNITIVOS

E SEU IMPACTO NO PRODUTO

VIÉS (OU “BIAS”), É AQUILO QUE TENDE A SEGUIR UM CERTO CAMINHO OU AGIR DE DETERMINADA MANEIRA. PODEMOS CONSIDERAR VIESES COMO **PRÉ-JULGAMENTOS** AO USAR UM PRODUTO OU SERVIÇO.



VIESES COGNITIVOS SÃO ATALHOS MENTAIS QUE TORNAM O PENSAMENTO MAIS FÁCIL E RÁPIDO, MAS PODEM SER PERIGOSOS E NOS LEVAR A TOMAR **DECISÕES IRRACIONAIS** NA CONSTRUÇÃO DE UM PRODUTO.

ACHAR QUE CONHECE SEUS  
USUÁRIOS MESMO NUNCA TER FEITO  
UMA **PESQUISA** EM PROFUNDIDADE,  
É UM VIÉS COGNITIVO.

A vertical bar with a gradient from light blue at the top to light green at the bottom.

# **ALGUNS VIESES COGNITIVOS QUE VOCÊ DEVERIA CONHECER**

## VIÉS DE ANCORAGEM

A ordem como recebemos informações contribui para determinar o curso das nossas percepções.

NOVO

## Basic

Monte um funil de inbound com todas as fases

a partir de

**R\$ 399** /mês

(sem contrato de fidelidade)

PLANO MAIS ESCOLHIDO

## Pro

Gerencie e automatize suas ações em um só lugar

a partir de

**R\$ 799** /mês

(contrato anual)

## Enterprise

Tome decisões com os dados certos, organizados do seu jeito

a partir de

**R\$ 2.099** /mês

(contrato anual)

## VIÉS DE CONFIRMAÇÃO

Informações que confirmam nossas crenças recebem atenção especial. Somos mais propensos a procurar e concordar com aquilo que consente com nossas hipóteses.

Ja notou que todo  
quadrado e azul?



Tem algo  
errado aqui!



Beatrice the Biologist

## EFEITO HALO

O efeito halo nada mais é do que o peso das primeiras impressões para a construção de um julgamento. O quanto achamos um produto atraente (bonito) influencia o nosso julgamento sobre esse produto.



## EFEITO PLACEBO

Um remédio, mesmo falso, pode fazer efeito se acreditarmos que ele irá funcionar. Isso pode acontecer em situações que são controladas pela nossa mente.

## **VALIDAÇÃO SOCIAL**

É um dos vieses mais usado na internet, é quando as pessoas validam o seu negócio, seu produto ou serviço. Essa validação pode acontecer por vídeo ou texto onde conta suas experiências usando seu produto ou serviço.

zendesk

[Products](#)[Pricing](#)[Demo](#)[Solutions](#)[Services](#)[Resources](#)[Get started](#)**Colin Crowley**

VP of Customer Experience, Freshly

"The Zendesk Suite has played a pivotal role in ensuring our team can deliver effective solutions with world-class response times,

**Stephanie Dorman**

SVP, Client Services, Mediaocean

"My favorite thing about Zendesk is that they are singularly focused on supporting and improving the service experience through their

**Zac Garcia**Manager, Global Customer Care Operations,  
Fossil

"Zendesk is simple to deploy, but scales effectively to serve complex business needs. It's a key part of our

A vertical bar with a gradient from light blue at the top to light green at the bottom.

# **VIESES COGNITIVOS EM PRODUTOS DIGITAIS**

## VIÉS DE AUTOMAÇÃO

Somos propensos a favorecer sugestões de sistemas automatizados na hora de escolher, e Netflix usa sua inteligência artificial na hora de criar mais de 10.000 micro-gêneros e criar recomendações personalizadas para você.

The Netflix logo, consisting of the word "NETFLIX" in a bold, red, sans-serif font, is centered within a thin black rectangular border.

**NETFLIX**

## EFEITO PADRÃO

Quem não assistiu mais um episódio só por causa do autoplay do Netflix. Ele age exatamente na nossa preguiça de agir, ou seja, pegar o controle e clicar próximo. Essa ação faz com que os usuários fiquem horas séries.

The Netflix logo, consisting of the word "NETFLIX" in a bold, red, sans-serif font, is centered within a thin black rectangular border.

NETFLIX

## EFEITO DINHEIRO INVISÍVEL

Pagamos mais quando não podemos realmente ver o dinheiro. Dificilmente olhamos quanto o netflix debita no nosso cartão de crédito ou débito. O Netflix usa bem esse viés aliado ao discurso de 1 mês grátis.

The Netflix logo, consisting of the word "NETFLIX" in a bold, red, sans-serif font, is centered within a thin black rectangular border.

**NETFLIX**

## VIÉS DE CURIOSIDADE

Esse é um dos viés cognitivo que mais impacte alguns usuários, toda a restrição do sistema operacional e estratégia de “member get member” gera muita curiosidade e isso pode gerar FOMO (Fear Of Missing Out).



 Welcome!

We're working hard to get Clubhouse ready for everyone! While we wrap up the finishing touches, we're adding people gradually to make sure nothing breaks. :)

Anyone can join with an invite from an existing user — or reserve your username and we'll text you if you have a friend on the app who can let you in. We are so grateful you're here and can't wait to have you join! 🙏

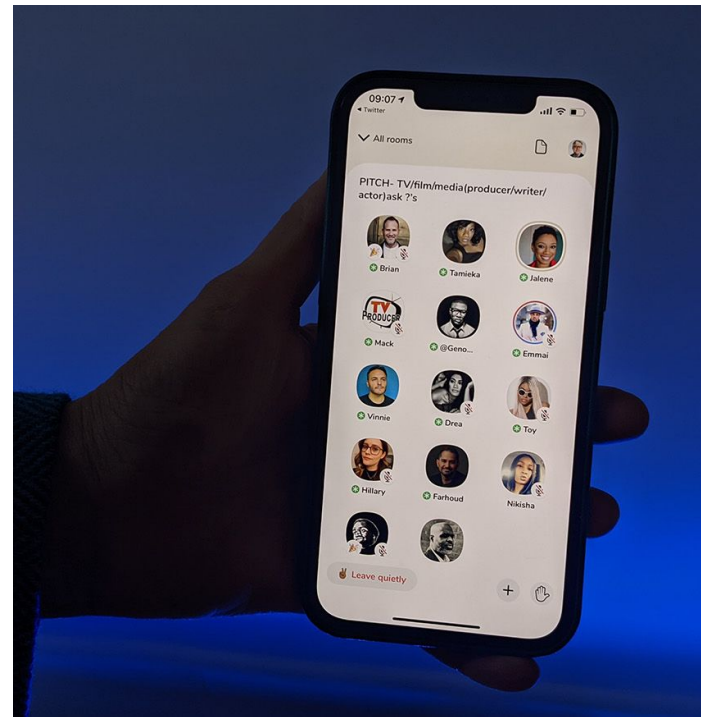
[Get your username →](#)

[Have an invite text? Sign in →](#)



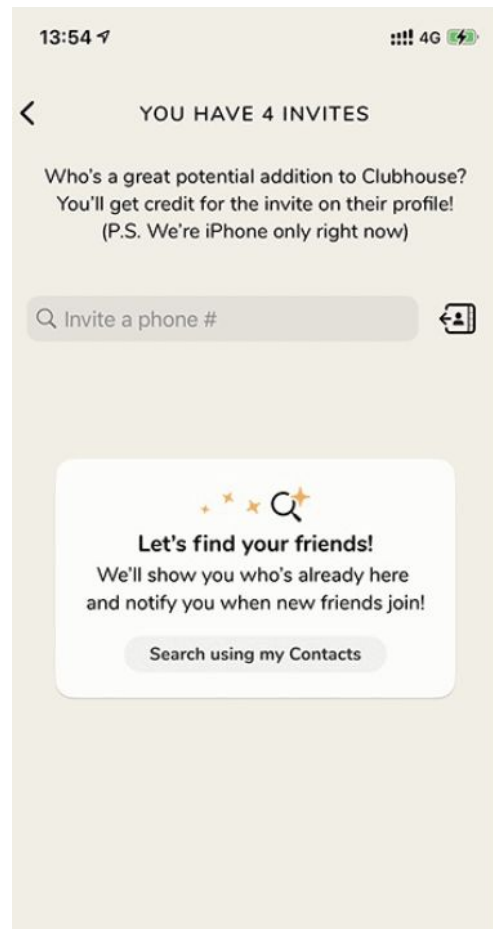
## VIÉS DE STATUS

Ter um Iphone no Brasil ou em países pobres ainda é um sinal de status. National Bureau Of Economics Research fez uma pesquisa e chegou a conclusão que 69% de donos de iphone são vistos como pessoas com alta renda.



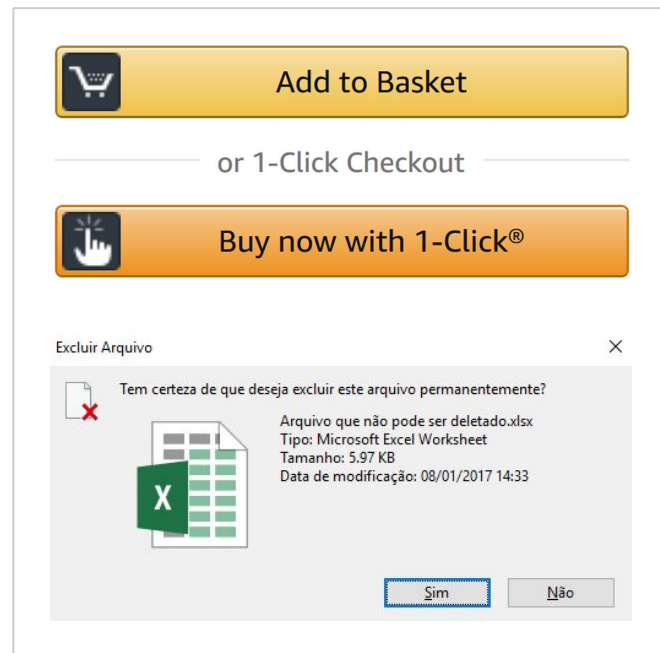
## VIÉS DE ESCASSEZ

Remova obstáculos no fluxo (por exemplo, o recurso de pedido de One click da Amazon); da mesma forma, insira obstáculos para desencorajar o comportamento indesejado.



## VIÉS DA SIMPLIFICAÇÃO

Cada usuários que se cadastrar no App tem um certo números de convites e precisa escolher muito bem quem vai convidar, para que depois de uma semana receba mais convites.



T

# RESUMO DA AULA

## TAKEAWAY #1

A vertical bar with a gradient from green at the top to blue at the bottom.

# A IMPORTÂNCIA DE VIESES COGNITIVOS

## TAKEAWAY #2

A vertical bar on the left side of the text, transitioning from green at the top to blue at the bottom.

**TOME CUIDADO COM  
VIESES COGNITIVOS  
NA CONSTRUÇÃO DE  
PRODUTOS DIGITAIS**

## TAKEAWAY #3



**O PROCESSO COGNITIVO  
É COMPLEXO E DEPENDE  
DE CADA PESSOA**


## TAKEAWAY #4



**OS MODELOS MENTAIS  
DAS PESSOAS  
SÃO EVOLUTIVOS**



## TAKEAWAY #5

A vertical bar with a gradient from green at the top to blue at the bottom, positioned to the left of the main text.

**A ÉTICA É IMPORTANTE  
NO DESIGN  
COMPORTAMENTAL**

