

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Fluxos de Usuário

Professora:

Lucineide Pimenta

Recapitulação



Na última aula, você e seu grupo:

- ✓ Criaram **1 ou mais personas** (usuário representativo).
- ✓ Descreveram uma **jornada inicial do usuário** (antes, durante e depois).
- ✓ Identificaram **pontos críticos** e pensaram em soluções.

- ✓ Essa base é essencial, porque **fluxos de usuário** são a forma de **conectar personas + jornada em um caminho visual claro**.

Experiência do Usuário

Correção dos exercícios da aula anterior

Exercício – Criando uma Persona (Exemplo Corrigido)

Campo	Exemplo preenchido
Nome (fictício)	Ana, 28 anos
Idade	28 anos
Objetivos	Receber alertas de enchentes e evacuação de forma rápida
Frustrações	Notícias desencontradas, apps confusos
Tecnologias usadas	Android intermediário, WhatsApp, apps de previsão do tempo
Citação	“Quero informação confiável na hora certa, sem enrolação.”



Exercício – Jornada do Usuário (Exemplo Corrigido)

Etapa	Ação	Sentimento	Ponto de Dor	Oportunidade
Antes	Vê nuvens escuras, abre o app	Ansiosa	Não encontra informações locais	Oferecer previsão hiperlocal
Durante	Recebe alerta de enchente	Preocupada	Mensagem pouco clara	Notificação objetiva com ícones
Depois	Compartilha alerta com vizinhos	Engajada	Não sabe se alerta é confiável	Mostrar fonte oficial (INPE)



Exercício – Pontos Críticos (Exemplo Corrigido)

Momento Crítico	Por que é crítico?	Solução
Notificação genérica	Usuário ignora ou duvida	Personalizar + indicar fonte
Texto longo	Dificulta leitura rápida	Ícones e resumo
Cadastro demorado	Usuário desiste	Simplificação e login social

Agora que temos **personas, jornada e pontos críticos claros**, vamos dar o próximo passo: **fluxos de usuário**.





Experiência do Usuário

Fundamentos de Fluxos de Usuário

Tópicos da aula



Nessa aula, você e seu grupo aprenderão:

- ✓ Entender **o que são fluxos de usuário**
- ✓ Diferenciar jornada x fluxo x wireflow
- ✓ Criar o **primeiro fluxo** baseado em persona + jornada

O que é um Fluxo de Usuário?

- ❑ É a **representação visual das etapas que um usuário percorre dentro de um aplicativo para atingir um objetivo específico.**
 - ❑ Diferente de uma jornada (mais ampla), o fluxo é **focado na interação dentro do sistema.**
 - ❑ Serve para organizar **telas, decisões e caminhos alternativos.**



O que é um Fluxo de Usuário?

- **Exemplo Genérico:**

- **Objetivo:** Comprar um jogo em um app.
- 1. Abrir app → 2. Buscar jogo → 3. Adicionar ao carrinho → 4. Finalizar compra → 5. Confirmar pagamento.

- **Exemplo INPE (ABP):**

- **Objetivo:** Receber alerta de enchente.
- 1. Abrir app → 2. Ativar localização → 3. Receber notificação → 4. Ler alerta → 5. Compartilhar com vizinhos.



Diferença entre Fluxo de Usuário, Fluxo de Tarefas e Fluxo de Tela

- ❑ **Fluxo de Usuário (User Flow):** Caminho geral do usuário no app.
- ❑ **Fluxo de Tarefas:** Etapas detalhadas de uma ação específica (ex.: “cadastrar ocorrência”).
- ❑ **Fluxo de Tela (Wireflow):** Combina fluxos com **rascunhos das telas**.
- ❑ Pense assim:
 - ❑ Jornada = história do usuário.
 - ❑ Fluxo = mapa de navegação.
 - ❑ Fluxo = mapa de navegação.



Como Criar um Fluxo de Usuário (Passo a Passo)

- ❑ Escolha uma **persona**.
- ❑ Defina um **objetivo específico** dessa persona.
- ❑ Liste as **etapas necessárias** para que ela alcance esse objetivo.
- ❑ Adicione **decisões alternativas** (ex.: "logar ou cadastrar").
- ❑ Desenhe o **fluxo** em formato de **caixas e setas** (pode ser no papel, Figma ou Miro).



Como Criar um Fluxo de Usuário (Passo a Passo)

- ❑ **Exemplo aplicado (INPE):**
- ❑ **Persona:** João, 40 anos, agricultor.
- ❑ **Objetivo:** Ver previsão climática para sua região.
- ❑ **Fluxo:** Abrir app → Selecionar cidade → Visualizar previsão de 3 dias → Receber alerta se houver risco.



Exemplo de Fluxo de Usuário

- ❑ **Objetivo da Persona:** receber um alerta de enchente no aplicativo do INPE.

[Início]



[Abrir app]



[Ativar localização]



[Receber notificação de alerta]



[Ler alerta no app]



[Compartilhar alerta com vizinhos]

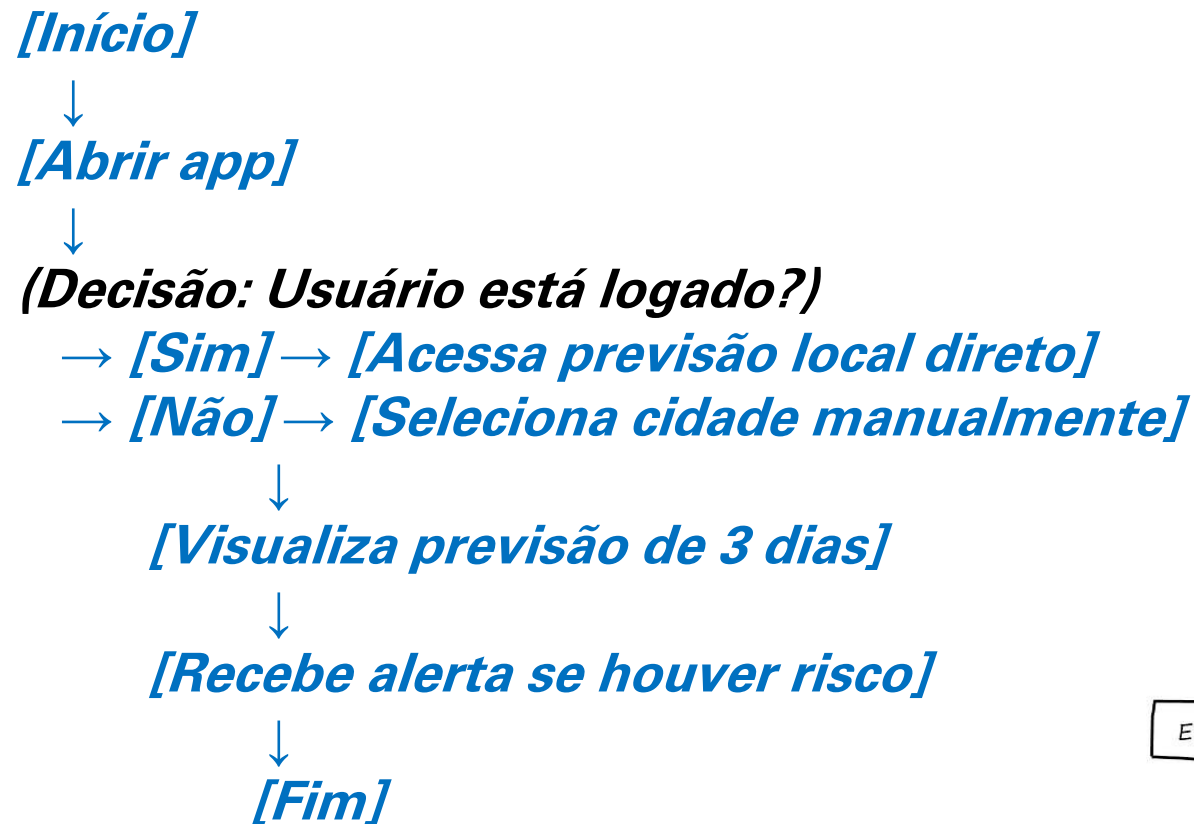


[Fim]



Exemplo com Decisão Alternativa

- ❑ **Objetivo da Persona:** consultar previsão do tempo.



Dicas: como fazer

- ❑ Pode ser feito no **papel** → depois digitalizado.
- ❑ Pode ser feito no **Figma** (caixas e setas).
- ❑ Ou no **Miro** / **Whimsical** (mais visual).





Experiência do Usuário

Atividade Prática - Individual

Lista de Exercícios

- ❑ **Exercício 1** – Criar um Fluxo de Usuário simples para a persona do grupo.
Exercício 2 – Refinar o fluxo adicionando **pelo menos 1 decisão alternativa**.
Exercício 3 – Relacionar o fluxo com o **Mapa de Jornada** (mostrar como eles se conectam).
- ❑ **Entrega parcial (até o final da aula):** rascunho do primeiro fluxo do grupo.

O que veremos na próxima aula

Na próxima aula, vamos **aprender a criar wireframes (protótipos de baixa fidelidade)**, conectando fluxos a telas iniciais do aplicativo.



Referências para a aula:

- ❑ Interaction Design Foundation – *User Flows in UX Design*
<https://www.interaction-design.org/literature/topics/user-flows>

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

Bibliografias Complementares

Livros e artigos:

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



Experiência do Usuário

Bibliografias da disciplina

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.

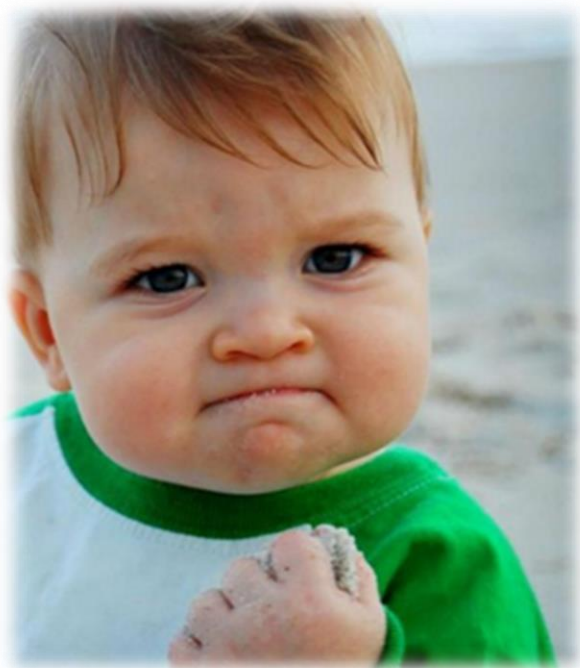
Bibliografia Complementar

- ❑ 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!

