Projeto de Interface com o Usuário

Porque elementos de usabilidade devem ser garantidos em sistemas profissionais, como um sistema de gerenciamento de chamados, por exemplo?

Em um sistema de gerenciamento de chamado, é de interesse que a interface e a interação do usuário sejam fluidas e orgânicas, já que os usuários que solicitam suporte já estão em situação de estresse e os atendentes destes, deve utilizar o sistema de forma eficiente para evitar perda de tempo e minimizar possíveis danos à corporação.

Ao desenvolver uma interface para o usuário, deve-se considerar importantes conceitos como a experiência do usuário (UX), arquitetura da informação (AI), interface do usuário (UI) e design de interação (IxD) afim de desenvolver uma interface amigável e receptiva ao usuário, atendendo as necessidades do cliente e desenvolvendo um produto de maior qualidade.

É essencial definir um plano de estratégico para a interface que esteja de acordo com o objetivo do software, que atenda às necessidades do cliente. Para isso deve-se considerar o público-alvo, a identidade e os valores da empresa, assim desenvolvendo uma interface que esteja de acordo com o planejamento estratégico e viés da empresa e do usuário.

Em resumo, o planejamento estratégico é uma ferramenta vital para que as organizações determinem seu rumo, otimizem seus recursos e tomem decisões assertivas para alcançar o sucesso a longo prazo.

Semana do MEI, Atualizado em 25/02/2025. Último acesso em 18/04/25 às 18:15. Disponível em <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/planejamento-estrategico-o-que-e-e-como-fazer-para-sua-empresa,eb17af9d324bb810VgnVCM1000001b00320aRCRD>

Afim de criar uma interação receptiva e amigável, é de suma importância garantir que a interface do sistema seja fácil de ser utilizada. Uma interface bem elaborada, fácil e receptiva pode trazer maior desempenho do usuário, bem estar e contribuir para o humor, já que a interface é a principal apresentação do software e aonde o usuário irá trabalhar. Logo, uma interface mal elaborada, pode trazer atrasos, perda de tempo, serviço, contribuir com o estresse do colaborador e consequentemente, prejuízos à empresa.

Para desenvolver uma interface com boa usabilidade, deve-se garantir que o usuário se familiarize, se sinta seguro e produtivo. Garantindo os princípios citados por Jakob Nielsen e Donald A. Norman, pode-se trazer economias à empresa, pois terá custo menor com treinamentos e a produtividade dos colaboradores será ampliada.

Aqui está o texto revisado com melhorias na fluidez e ajustes gramaticais:

**Projeto de Interface com o Usuário**

Ao desenvolver uma interface, é essencial considerar conceitos fundamentais como experiência do usuário (UX), arquitetura da informação (AI), interface do usuário (UI) e design de interação (IxD). Esses elementos ajudam a criar uma interface intuitiva e receptiva, atendendo às necessidades dos usuários e garantindo um produto de maior qualidade.

Para alcançar uma interface de alta usabilidade, alguns princípios devem ser levados em conta:

**As 10 heurísticas de usabilidade de Jakob Nielsen**

1. **Visibilidade do status do sistema** – O design deve manter os usuários informados sobre o que está acontecendo, garantindo feedback rápido e claro.
2. **Correspondência entre sistema e mundo real** – A interface deve usar linguagem e conceitos familiares ao usuário, evitando jargões técnicos.
3. **Controle e liberdade do usuário** – Deve ser fácil desfazer ações ou sair de processos indesejados, garantindo autonomia e confiança.
4. **Consistência e padrões** – Seguir convenções da indústria evita confusão e reduz a carga cognitiva dos usuários.
5. **Prevenção de erros** – É melhor prevenir erros do que apenas informá-los quando ocorrem. Restrições e confirmações ajudam nesse processo.
6. **Reconhecimento em vez de lembrança** – Interfaces devem apresentar informações visíveis e fáceis de recuperar, reduzindo o esforço de memória.
7. **Flexibilidade e eficiência de uso** – Oferecer atalhos e opções de personalização atende tanto usuários iniciantes quanto experientes.
8. **Design estético e minimalista** – Remover elementos desnecessários mantém a interface limpa e focada nos objetivos do usuário.
9. **Ajuda na recuperação de erros** – Mensagens de erro devem ser claras, indicar precisamente o problema e sugerir soluções.
10. **Ajuda e documentação** – Sistemas devem ser intuitivos, mas, quando necessário, devem fornecer suporte acessível e direto.

Jakob Nielsen – Atualizado em 30 de janeiro de 2024. Último acesso em 18/04/25 às 18:00. Disponível em <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Um aspecto essencial no desenvolvimento de interfaces é considerar as affordances do dia a dia do usuário. Quando uma interface utiliza elementos com os quais o usuário já está familiarizado, a interação se torna espontânea e natural. Como por exemplo: um botão com o símbolo de lixeira, o usuário irá deduzir que aquele botão está relacionado a jogar fora. Devem ser aproveitados os affordances digitais também, como por exemplo o “símbolo de hambúrguer ( ☰ )”, devido a sua ampla utilização para representar menu no meio digital, já é associado ao entendimento que ele representa um menu.

As affordances fornecem fortes indicações para a operação de objetos.

Chapas são para empurrar. Maçanetas são para girar. Ranhuras são para inserir

coisas. Bolas são para atirar ou quicar. Quando se tira proveito das affordances, o

usuário sabe o que fazer apenas ao olhar: não são necessárias imagens

ilustrativas, rótulos ou instruções.

Donald A. Norman - O Design do Dia a Dia - Tradução de Ana Deiró

Além dos aspectos funcionais, é fundamental definir um plano estratégico para a interface, alinhado aos objetivos do software e às necessidades do cliente. Isso envolve:

* Considerar o público-alvo;
* Incorporar a identidade e os valores da empresa;
* Desenvolver uma interface que respeite o planejamento estratégico do negócio e facilite a interação do usuário.

Em resumo, o planejamento estratégico é uma ferramenta vital para que organizações determinem seu rumo, otimizem recursos e tomem decisões assertivas para alcançar o sucesso a longo prazo.

**Semana do MEI** – Atualizado em 25/02/2025. Último acesso em 18/04/25 às 18:15. Disponível em <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/planejamento-estrategico-o-que-e-e-como-fazer-para-sua-empresa,eb17af9d324bb810VgnVCM1000001b00320aRCRD>