



ICH& US: DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO

Personas e Jornadas



6 DE MARÇO DE 2026
PROF DR LINCOLN SPOSITO
UNIVERSIDADE SÃO JUDAS TADEU

Vamos dar início à nossa aula expositiva. Como futuros analistas, vocês não estão aqui apenas para aprender a "desenhar telas", mas para projetar ecossistemas de interação que resolvam problemas humanos e gerem valor de mercado.

Hoje, exploraremos o **Design Centrado no Usuário (UCD - User-Centered Design)**, focando em duas ferramentas vitais: **Personas** e **Jornadas**. Para isso, fundamentaremos nossa discussão nas obras de Benyon (2011), Barreto (2018) e Valente (2020).

Fundamentação Teórica: O Alicerce do Design Centrado no Usuário

A construção de interfaces de alto desempenho não é um exercício de estética, mas uma aplicação rigorosa de ciência e engenharia. Para que um sistema alcance níveis satisfatórios de **RETENÇÃO** e **CONVERSÃO**, ele deve estar ancorado em uma base teórica que priorize o humano sobre o código. Abaixo, os pilares que sustentam nossa disciplina:

- **A Perspectiva da Interação Humana (Benyon):**

A interação deve ser entendida como uma atividade situada. O foco não reside no hardware, mas na experiência subjetiva do indivíduo. Segundo **Benyon (2011)**, "o design de interação trata de criar experiências que as pessoas considerem agradáveis, envolventes e úteis" (p. 5). Para o analista, isso significa que o **SEO** atrai o usuário, mas é a experiência agradável que garante que ele não abandone a jornada.

- **A Estrutura da Interface (Barreto et al.):**

A interface é a ponte de comunicação entre o modelo mental do usuário e a lógica do sistema. Conforme afirmam **Barreto et al. (2018)**, "a interface humano-computador deve ser projetada de forma a facilitar a comunicação entre o usuário e o sistema computacional, minimizando o esforço cognitivo" (p. 24). Reduzir esse esforço é o segredo para aumentar a **RETENÇÃO**: se o usuário não precisa "pensar" para navegar, ele permanece.

- **A Visão da Engenharia de Software Moderna (Valente):**

No desenvolvimento contemporâneo, a interface é parte indissociável da qualidade do produto. De acordo com **Valente (2020)**, "o projeto de interface não deve ser uma atividade tardia no processo de desenvolvimento de software, mas sim uma atividade central e iterativa" (p. 312). Esta visão amarra o conceito de **CONVERSÃO**: um software produzido sob princípios modernos de engenharia antecipa as necessidades da Persona, transformando um visitante em um usuário ativo.

Termos Técnicos para sua Aula:

- **Esforço Cognitivo:** Quantidade de processamento mental exigido do usuário. Em estratégias de conversão, quanto menor o esforço, maior a taxa de sucesso.

- **Design Iterativo:** Processo de repetição e refinamento baseado em testes (essencial para validar as **Personas** e **Jornadas** criadas).

1. O Paradigma do Design Centrado no Usuário (UCD)

O **UCD** é um processo iterativo onde os designers focam nos usuários e em suas necessidades em cada fase do processo de design. Segundo **Benyon (2011)**, o design de interação não é sobre a tecnologia em si, mas sobre as **atividades** que as pessoas realizam e o **contexto** onde elas ocorrem.

No mercado atual, o UCD é o que sustenta o tripé estratégico que vocês devem dominar:

- **SEO (Search Engine Optimization):** Se o seu design não entende as intenções de busca do usuário (suas dores e termos), ele é invisível.
 - **RETENÇÃO:** Um sistema difícil de usar gera o que chamamos de *churn* (abandono). O UCD garante que o usuário encontre valor e permaneça.
 - **CONVERSÃO:** O objetivo final. Se a interface é intuitiva e resolve o problema, o usuário executa a ação desejada (compra, cadastro, clique).
-

2. Personas: A Arquetipagem do Usuário

Muitos cometem o erro de projetar para o "usuário geral". Na Engenharia de Software Moderna, como aponta **Valente (2020)**, trabalhamos com **Personas**. Uma **Persona** é um personagem fictício, porém baseado em dados reais, que representa um grupo de usuários com comportamentos, objetivos e motivações semelhantes.

Técnicas de Construção:

- **Pesquisa Etnográfica:** Observar o usuário em seu ambiente real.
- **Entrevistas Semiestruturadas:** Coleta de dados qualitativos.
- **Mapa de Empatia:** Uma técnica para entender o que a Persona vê, ouve, pensa e sente.

Termos Específicos:

- **Modelos Mentais:** É a representação interna que o usuário tem de como algo funciona. Sua Persona ajuda a alinhar o sistema ao modelo mental do usuário, e não ao do programador.
 - **Doer (Pains):** Quais são as frustrações daquela Persona? Resolver uma "dor" é o caminho mais rápido para a **CONVERSÃO**.
-

3. Jornada do Usuário (User Journey Mapping)

Se a Persona é o "quem", a **Jornada do Usuário** é o "como" e o "quando". Segundo **Barreto (2018)**, a jornada é uma visualização do processo que um usuário percorre para atingir um objetivo.

Anatomia da Jornada:

1. **Pontos de Contato (Touchpoints):** Qualquer momento em que o usuário interage com a marca ou sistema (um anúncio, uma busca no Google, a tela de login).
2. **Momentos de Verdade:** Pontos críticos onde a experiência pode levar à **RETENÇÃO** ou ao abandono imediato.
3. **Fluxo de Navegação:** A sequência lógica de telas.

A amarração com o Mercado:

Uma jornada bem mapeada otimiza o **SEO** porque identifica quais informações o usuário busca em cada etapa (consciência, consideração, decisão). Se o conteúdo certo está no ponto de contato certo, a experiência flui para a venda.

4. Usabilidade e Ergonomia Cognitiva

Ao projetar para a Persona dentro de sua Jornada, aplicamos princípios de **Usabilidade**. Benyon destaca que um sistema deve ser:

- **Eficiente:** Realizar a tarefa rápido.
- **Eficaz:** Realizar a tarefa sem erros.
- **Satisfatório:** O usuário deve se sentir bem ao usar.

Aqui entra a **Ergonomia Cognitiva**, que estuda os processos mentais (memória, percepção, raciocínio) na interação. Se sobrecarregamos a **Carga Cognitiva** do aluno/usuário com excesso de informações, perdemos a **RETENÇÃO**.

Conclusão e Visão Prática

Para vocês, iniciantes, a lição é clara: **O código é o meio, a experiência é o fim**. Entender o **UCD**, criar **Personas** sólidas e mapear **Jornadas** eficazes é o que diferencia um "codificador" de um Analista de Sistemas de alto nível.

No laboratório, nossa próxima etapa será converter essas teorias em **Protótipos de Baixa Fidelidade**, testando se as jornadas que desenhamos realmente conduzem à **CONVERSÃO** pretendida.

Preparem-se, pois o mercado não aceita mais sistemas puramente funcionais; ele exige sistemas memoráveis. Alguma dúvida sobre como as Personas influenciam o SEO?