


USER EXPERIENCE **SENAC - 2022/1**

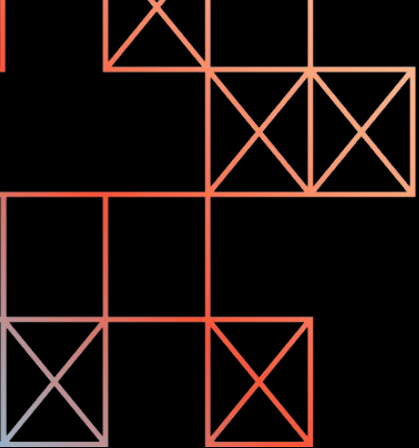
[BRANDING]
[CONTEÚDO]

[CONSULTORIA]
[ESTRATEGIA]

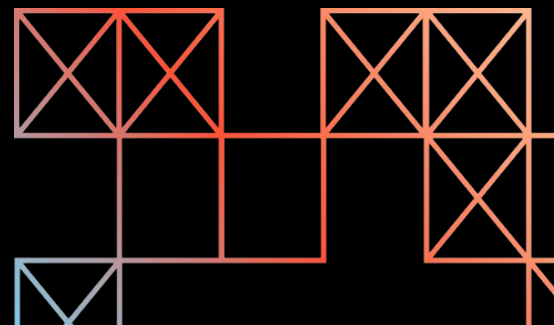
[PERFORMANCE]
[TRÁFEGO]

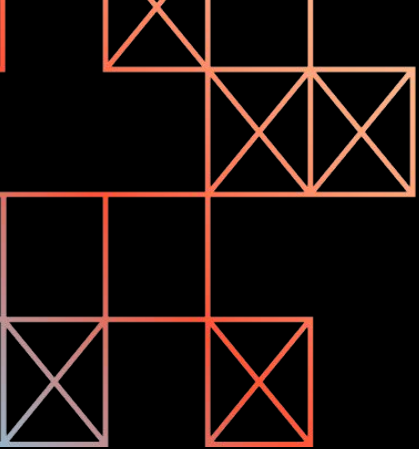
 Nathalia Fernandes

 @nathmfernandes



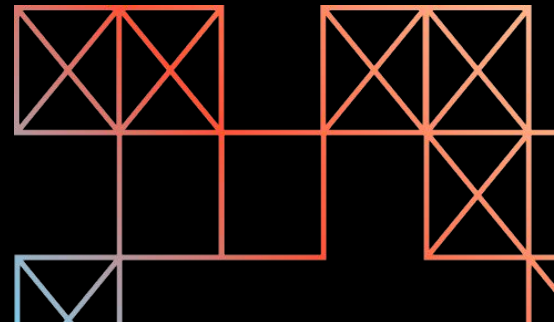
DESAFIO





DENTRO DE UM APP DE SAÚDE OS USUÁRIOS NÃO CONSEGUEM PEDIR REEMBOLSO

O que podemos fazer?



*“A maioria das pessoas acredita que **User Experience** é somente encontrar a melhor solução para os seus usuários – mas não é. UX se trata sobre definir o **problema** que precisa ser resolvido (o porquê), definir para **quem** esse problema precisa ser resolvido (o quem), e definir o **caminho** que deve ser percorrido para resolvê-lo (o como).”*

– Whitney Hess

COMPETÊNCIA ESSENCIAL

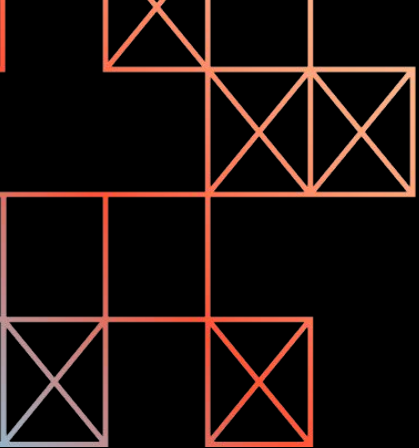
- Compreender a interação entre o ser humano e produtos multimídia, no objetivo de projetar com vistas à facilidade de uso e à promoção de experiências relevantes ao usuário.

BASES TECNOLÓGICAS

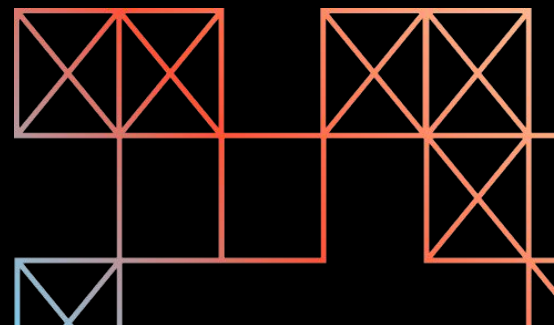
- Fundamentos da Usabilidade
- Psicologia cognitiva
- Personas e metodologias de desenvolvimento
- Heurísticas e Avaliação heurística
- Modelos de interação
- User Experience e sua aplicação
- Acessibilidade

PRÓXIMAS AULAS / ENCERRAMENTO SEMESTRE

- 20/06 - Organização Workshop
- 27/06 - Organização / Produção / Apresentações
- 04/07 - Apresentações
 - 05/07 - 09/07 - Publicação dos Conceito Finais e Divulgação Recuperação
- 11/07 - Atividade Recuperativa Avaliativa
- 18/07 - Atividade Recuperativa Avaliativa



WORKSHOP FINAL

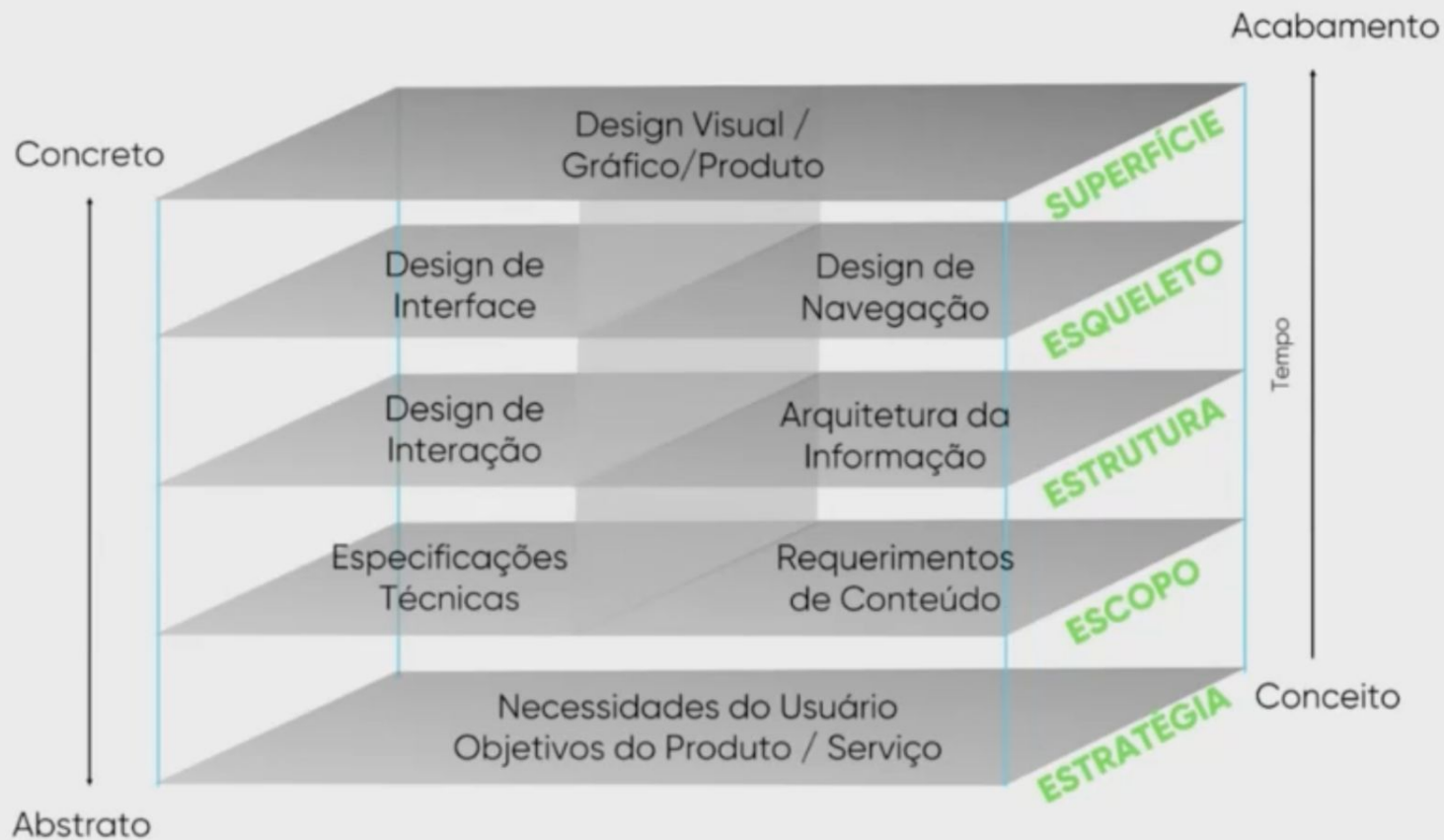


ORGANIZAÇÃO

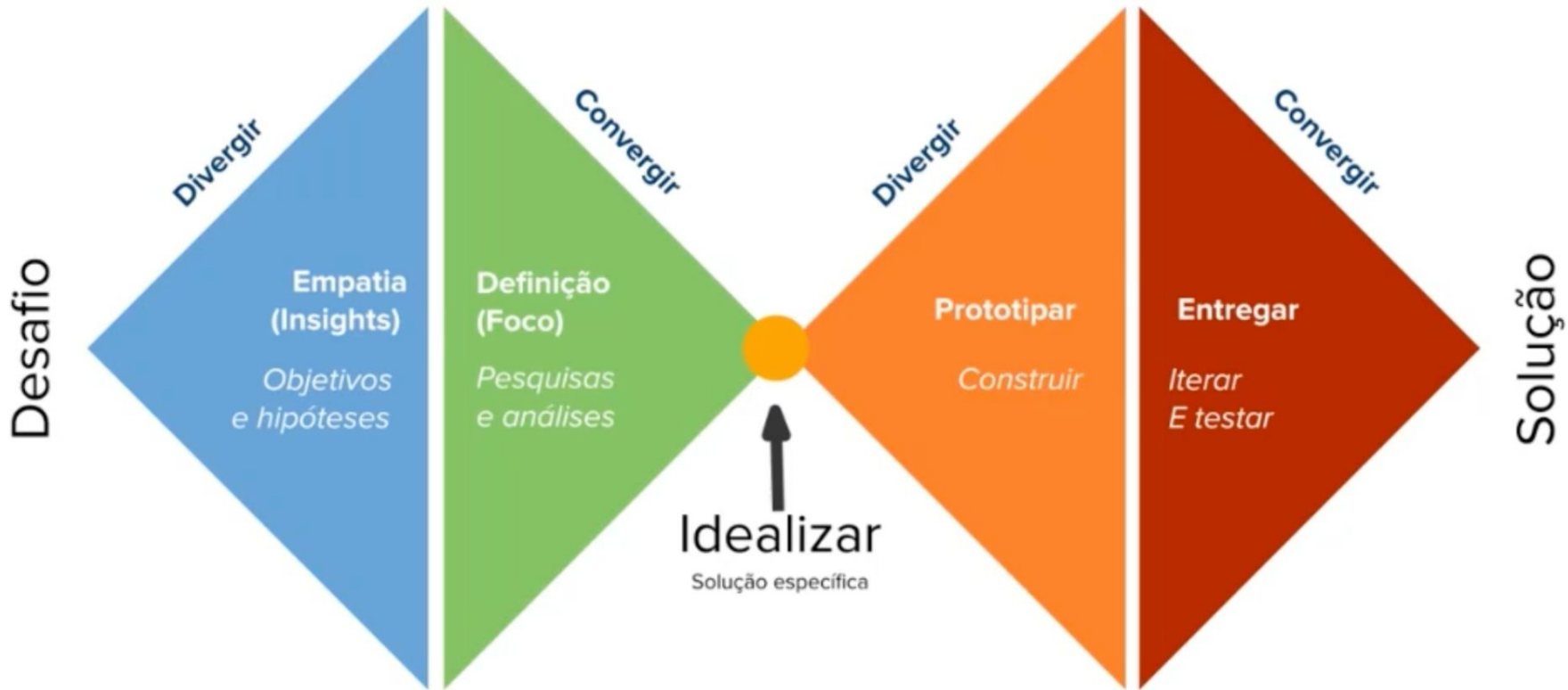
- até 10 grupos
 - No mínimo 4 alunos e no máximo 8 alunos por grupo
- Apresentação de até 15min

ESTRUTURA

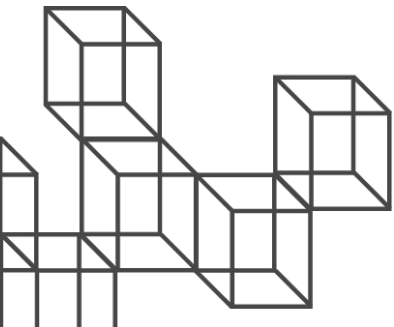
- Apresentação do **problema** em um produto digital / existente ou não (ex: site, app, plataforma, programa, sistema)
- Levantamento de **hipóteses** de solução
- **Identificação** do usuário (persona) e mapeamento da sua **jornada**
- Protótipo do **wireframe** da solução
- **Conclusão** (resumo de como foi o processo de desenvolvimento/colaboração entre o grupo)

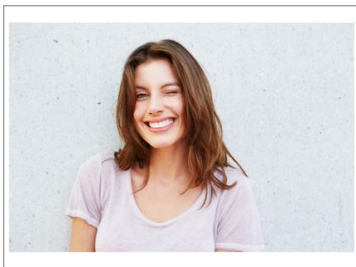


Fonte: Jesse James Garrett - Elements of User Experience



*"Uma das lições mais difíceis da usabilidade é constatar que 'você não é o usuário final.' Se você trabalha em um projeto de desenvolvimento, você é um usuário atípico por definição" – **Jacob Nielsen***





Nome: Mariana Borges Souza

Idade: 26 anos

Ocupação: Esteticista

Localidade: São Francisco / Ferraz de Vasconcelos/ SP

Pontos de Conflito e Necessidades

(Conte sobre as principais situações da vida da sua persona que envolvem o tema do projeto e o problema que você pretende resolver)

Mariana descobriu há 1 ano que tem intolerância a lactose e glúten

Tem dificuldades para encontrar os produtos sem glúten e lactose nos mercados da região onde mora

Evita comer em restaurantes e festas por conta da restrição. Quando sai precisa levar os alimentos que pode comer

Procura por receitas de pratos sem lactose e glúten nas redes sociais para fazer aos fins de semana

Informações Demográficas e Comportamento

(Conte um pouco sobre como é a vida da persona de modo geral. Como é a família, a formação, os interesses, os hobbies, as

É formada há 3 anos e trabalha de segunda à sexta em uma clínica na avenida Paulista

Mora na casa da sua mãe Maria de 54 anos e com o filho Gustavo de 6 anos.

Interage muito em grupos de Facebook e WhatsApp para manter contato com a família, acompanhar as notícias e as blogueiras que gosta.

Costuma fazer compras aos finais de semana em um mercado próximo de casa. Compra alimentos básicos pra semana: arroz, feijão, café etc

Costuma passar os finais de semana em casa com o filho. Costumam assistir filmes, ela o ajuda nas tarefas da escola e vai com ele ao parque no período da tarde.

No fim de semana também faz um curso de especialização em estética facial online.

Possíveis Funcionalidades e Soluções

(Discuta e gere ideias de produtos e serviços que possam resolver as questões levantadas nos

Pontos de Conflito e Necessidades)

Venda online e entrega de alimentos sem lactose e glúten em Ferraz de Vasconcelos.

Dicas de restaurantes que atendem sua restrição na sua cidade.

Sugestões de receitas sem glúten e lactose.

PERSONA

Tera

Insira uma
foto

Nome:

Idade:

Profissão:

Onde vive:

Mini-biografia:

Resumo da vida em poucas palavras

Personalidade:

Características, qualidades, crenças, valores

Marcas que admira/consume:

Marcas que utiliza e indica para pessoas. Aplicativos, produtos e dispositivos tecnológicos que possui.

Necessidades:

O que ela precisa e não vive sem?

Dores/frustrações:

Quais são as expectativas não atendidas?

Medos/receios:

O que a impede de tomar uma decisão ou de fazer algo?

O que a impede de comprar algo?

Objetivos:

O que ela precisa fazer e resolver? Ela tem sonhos?

O que a motiva para comprar algo?

Pontos de contato

evidências físicas do
serviço ou processo



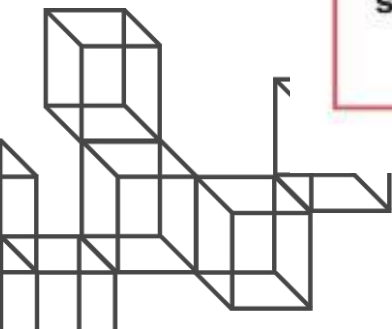
**Ações
do usuário**



**Necessidades
do usuário**



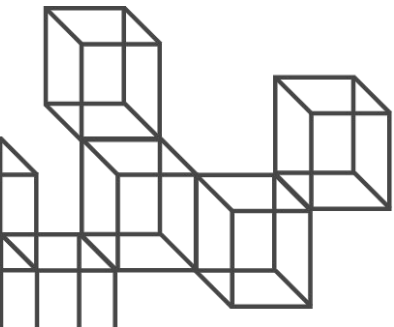
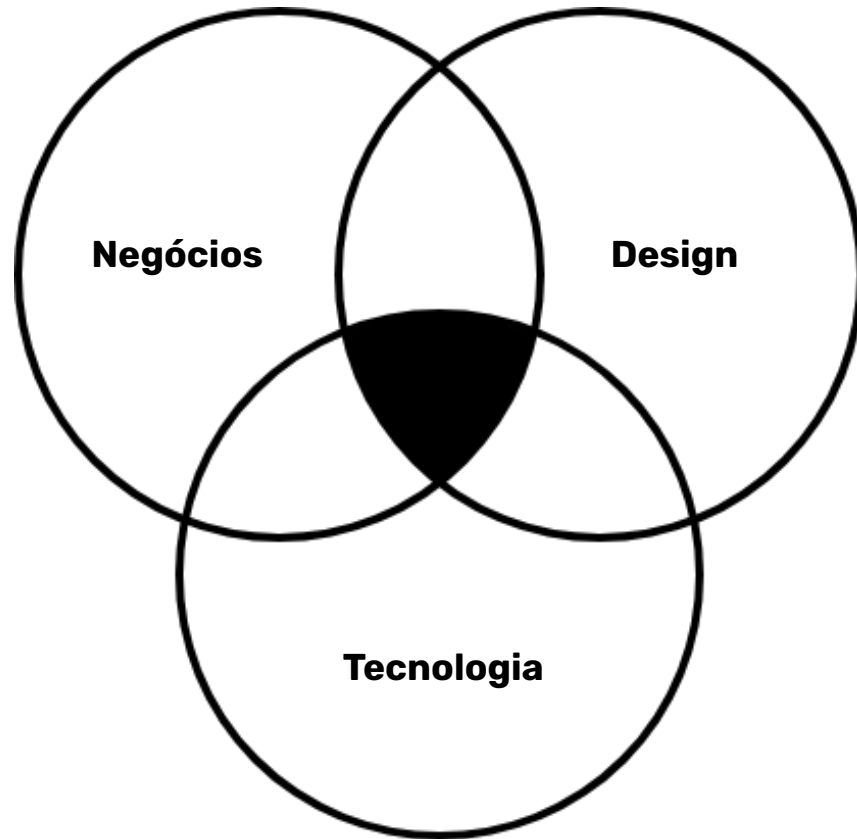
**Como o usuário
se sente?**



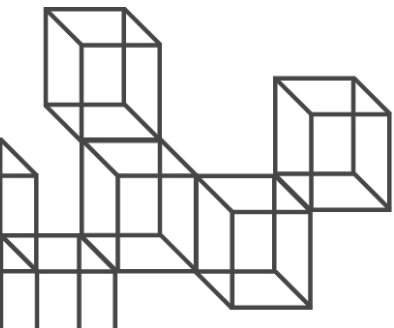
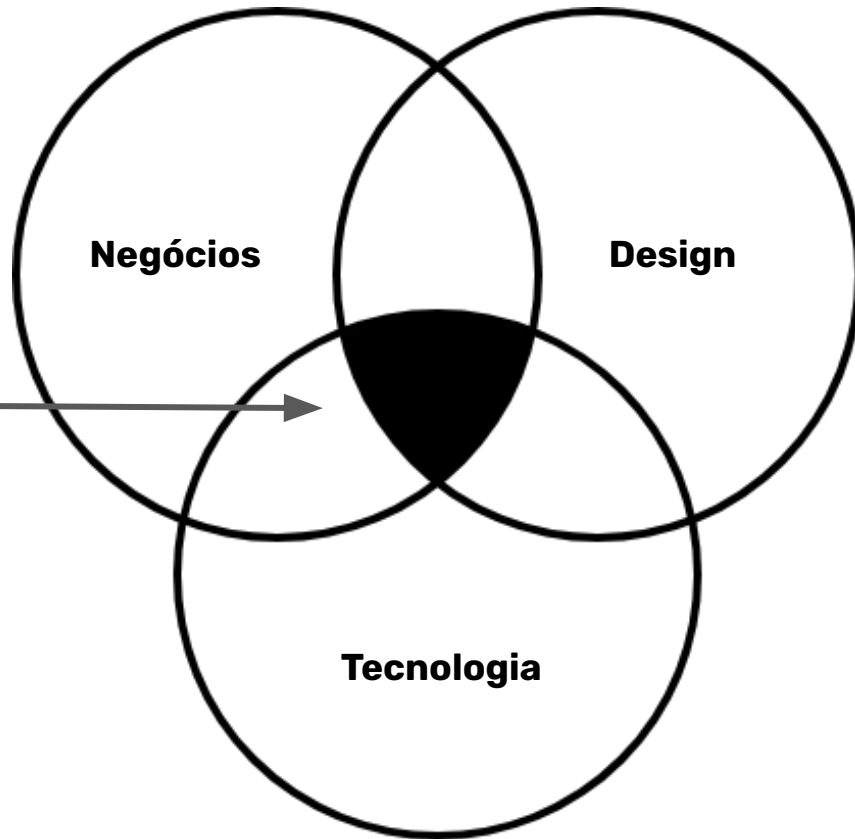


**Vocês lavam as mãos
depois de ir no banheiro?**





INOVAÇÃO





= Shopping experience pre-COVID-19

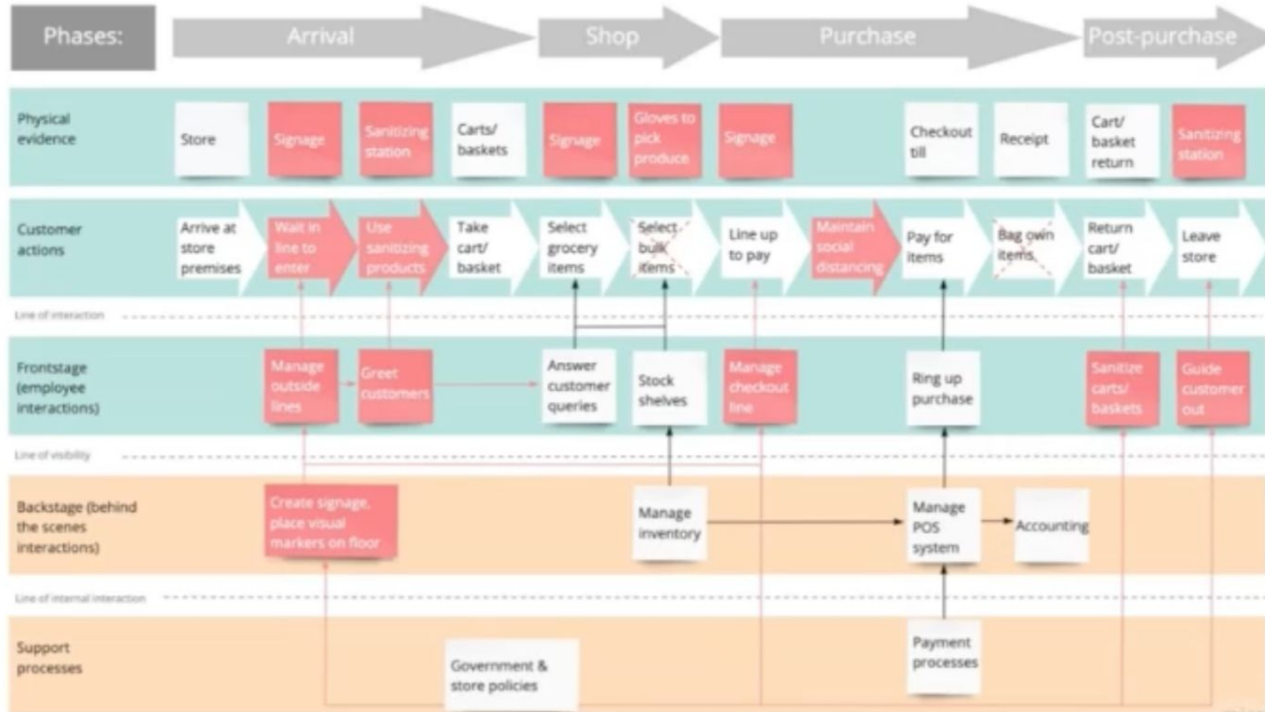


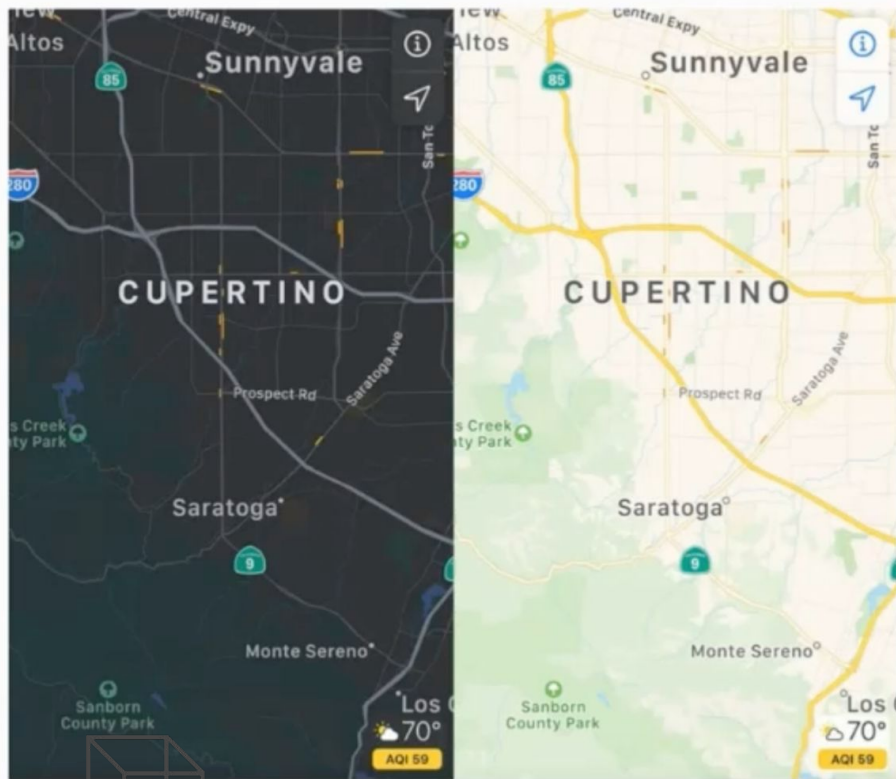
= Implemented changes to shopping experience during COVID-19



= Customer action not available during COVID-19

RAINBOW GROCERY SERVICE DESIGN BLUEPRINT DURING COVID-19





NETFLIX ORIGINAL
STRANGER THINGS

95% Match 2016 1 Season 4K Ultra HD 5.1

When a young boy vanishes, a small town uncovers a mystery involving secret experiments, terrifying supernatural forces and one strange little girl.

Winona Ryder, David Harbour, Matthew Modine
TV Shows, TV Sci-Fi & Fantasy, Teen TV Shows

Popular on Netflix



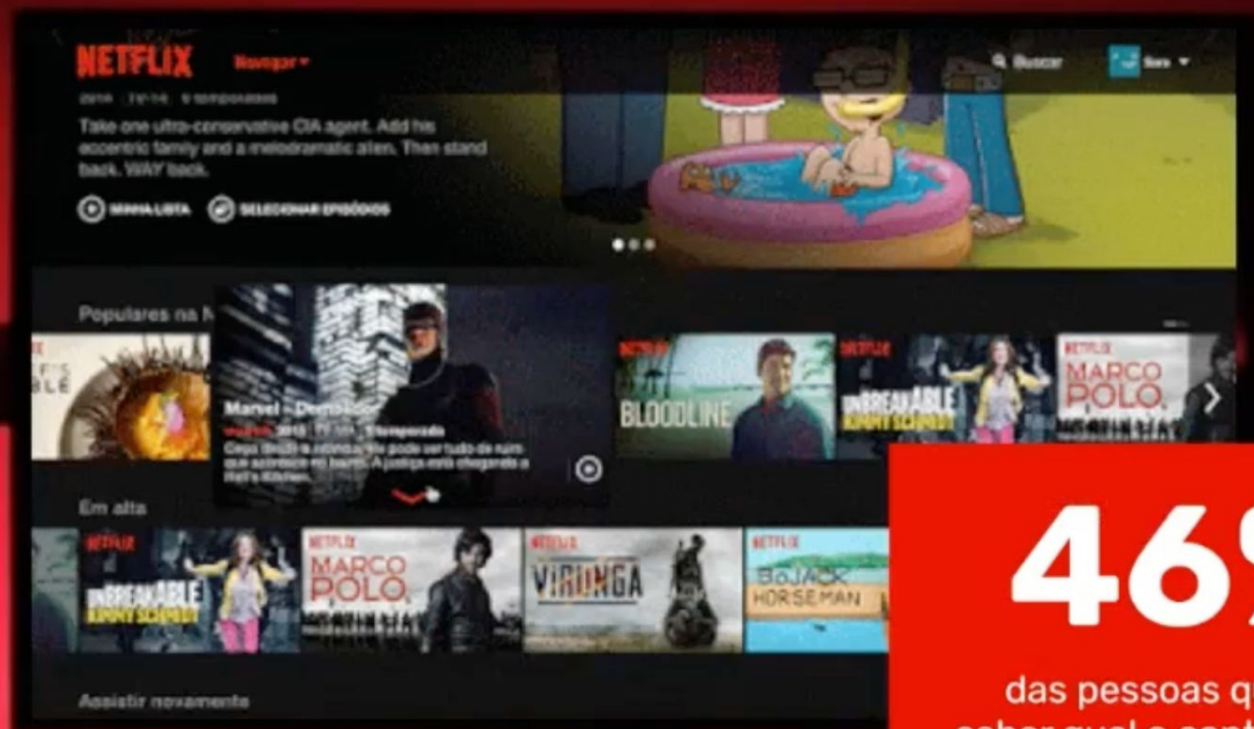
Recently Watched



STRANGER

[Netflix Tech Blog.](#)



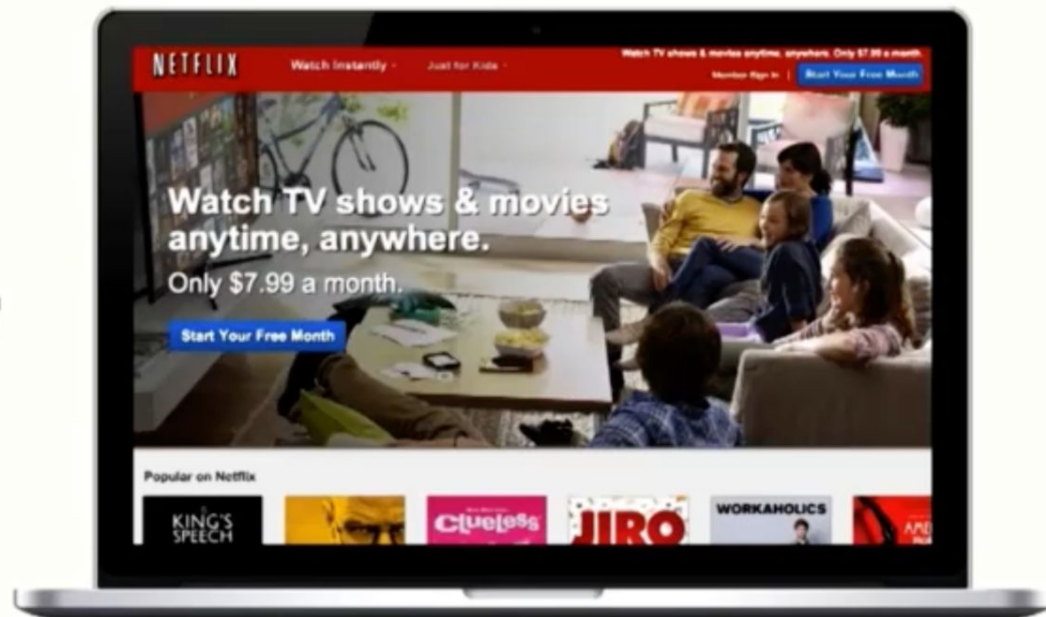


46%

das pessoas queriam
saber qual o conteúdo tem
no Netflix antes de entrar



control experience



example prototype

The background of the entire page is a collage of various movie and TV show posters, including titles like 'Patrulha Canina', 'A Barraca do Beijo', 'Flash', 'Alvin e os Esquilos', and 'Laruto: O Filme'.

NETFLIX

Entrar

Filmes, séries e muito mais. Sem limites.

Assista onde quiser. Cancele quando quiser.

Pronto para assistir? Informe seu email para criar ou reiniciar sua assinatura.

Email

VAMOS LÁ >

Digital thinkers.

**Design Like a
Scientist**

awwwards.talks

awww



PEOPLE

+



PLACES

+



LOVE

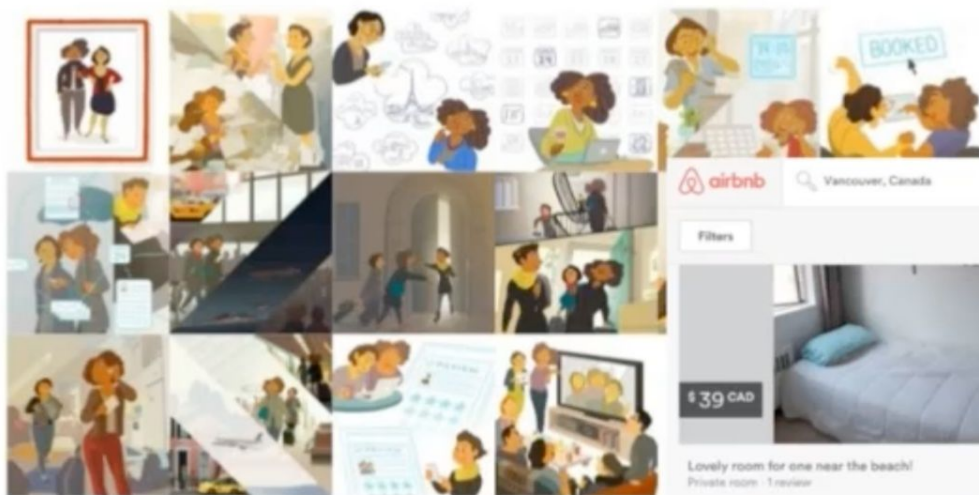
+



AIRBNB

=





airbnb Vancouver, Canada

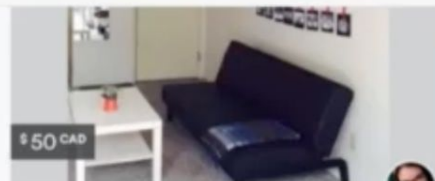
Filters

300+ Rentals - Vancouver



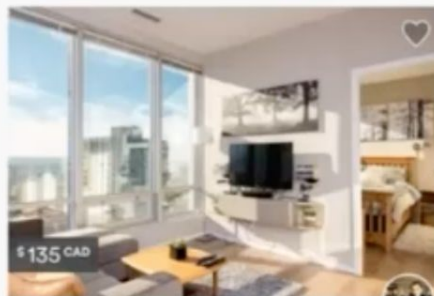
\$ 39 CAD

Lovely room for one near the beach!
Private room · 1 review



\$ 50 CAD

Pretty apartment and great location
Entire home/apt · 2 reviews



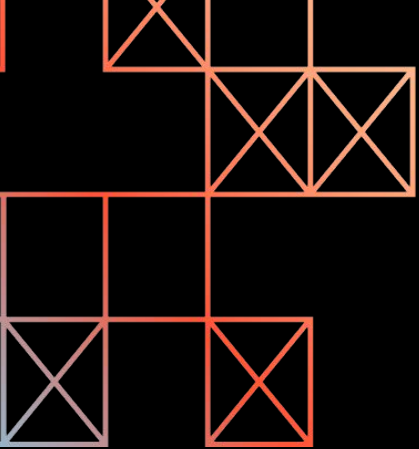
\$ 135 CAD

Heart of Downtown/English Bay views
Entire home/apt · ★★★★★ · 20 reviews

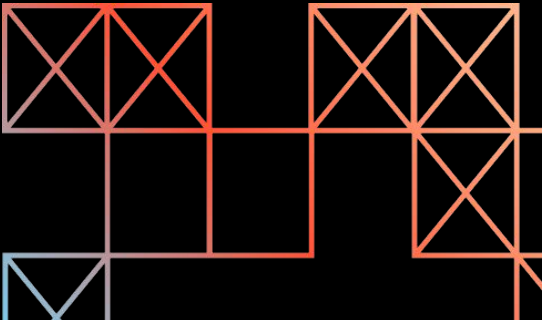


\$ 144 CAD

Heart of Downtown WestEnd Penthouse
Entire home/apt · 1 review

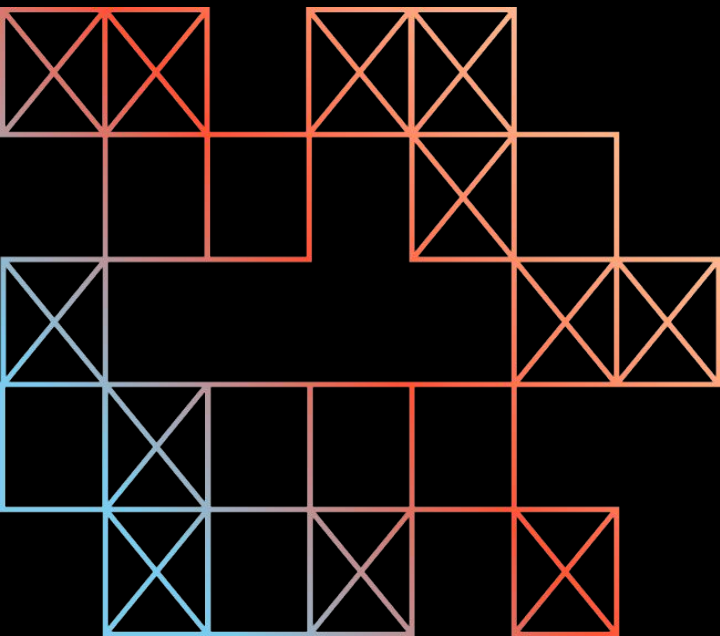


**APAIXONE-SE PELO
PROBLEMA, CONFIE
NO PROCESSO**



MÃO NA MASSA!!!





Obrigada!



Nathalia

53 98115-9870

nathalia@aarea.com.br

📷 nathmfernandes

🌐 Nathalia Fernandes