

Explore a  
psicologia e  
o design  
emocional

PESSOAS



A large, dense crowd of people is visible in the background, filling the frame. The people are of various ages and ethnicities, with many different hair colors and styles. Some are wearing hats, and some are wearing glasses. The lighting is dim, with the crowd appearing in shades of brown and black. The overall atmosphere is one of a large, diverse gathering.

ÉTNICA

CULTURAL

# DIVERSIDADE

PSICOLÓGICA

SOCIAL

7,75  
BILHÕES

FUNDAÇÃO ALEMÃ PARA A POPULAÇÃO MUNDIAL (DSW)

GRACIÉS

# MILLENNIALS

A young woman with dark hair is the central focus, her face and hands painted with bright orange and red Holi powder. She is smiling and looking towards the camera. She is wearing a red and orange patterned top. The background is a dense, colorful blur of other people and the same orange powder, suggesting a festive outdoor event like Holi.

**GRACAO  
IMEDIATISTA**

**CONECTADA**

# MULTI- GRACÕES



# ESPECIALLY SPECIALS



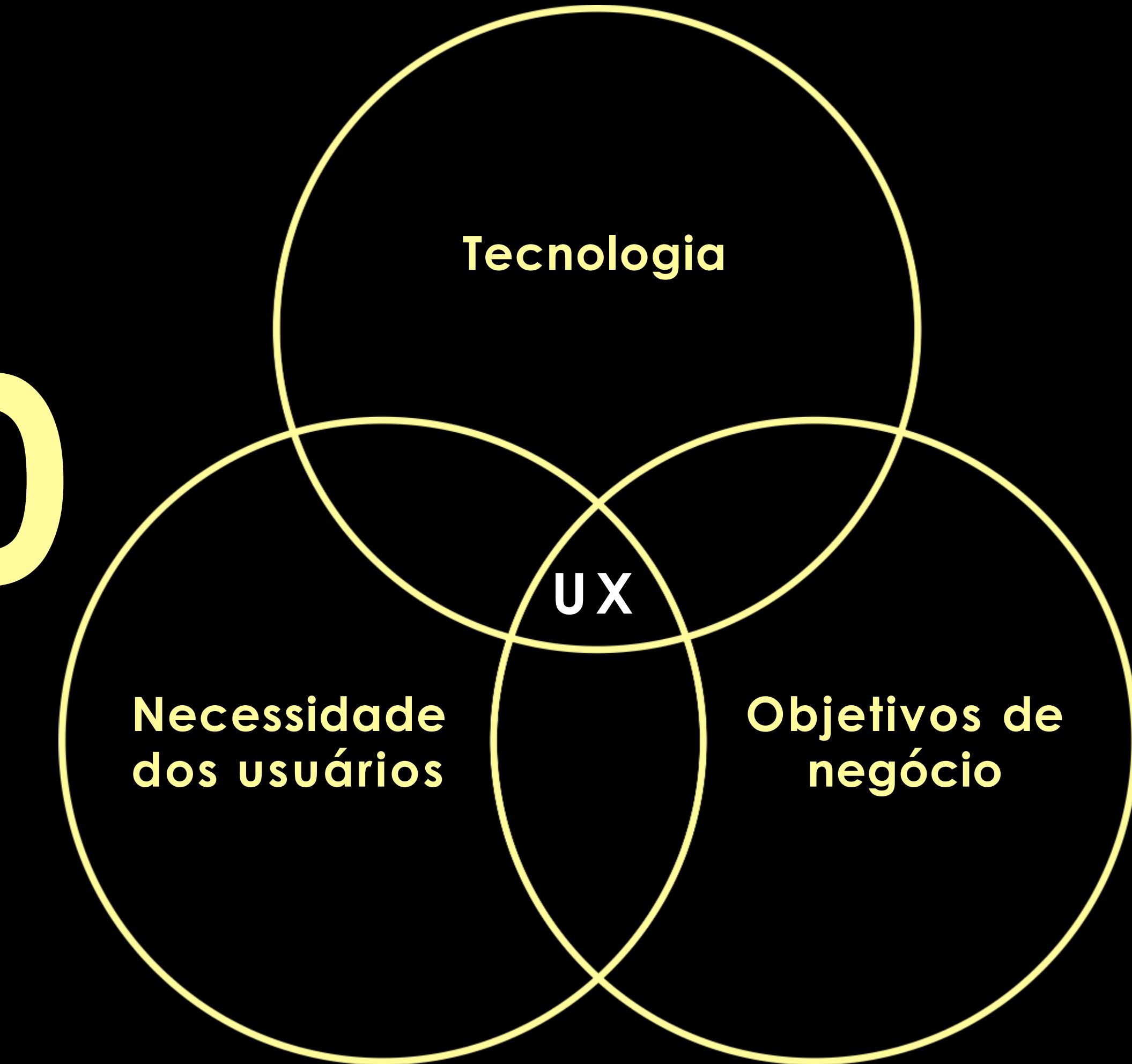
**HUMAN  
CENTRED  
DESIGN (HCD)**

**DESIGN  
CENTRADO NO  
SER HUMANO**

FOCO NAS  
PESSOAS

**ENCONTRAR  
O REAL  
PROBLEMA**

# HUMAN CENTRED DESIGN



# PSICOLOGIA E PERCEPÇÃO



**COMO  
FUNCIONA?**

**COGNIÇÃO  
RAZÃO E  
EMOÇÃO**

COGNIÇÃO É  
SOBRE PERCEBER  
O MUNDO

# Cognição

A cognição conduz o comportamento do usuário

# Cognição

Atenção

Resolução de  
problemas

Linguagem

Raciocínio

Memória

Tomada de  
decisão



**Cognição**

# **ATENÇÃO**

Seleção e filtro de informações  
sensoriais do ambiente

**Cognição**

# **MEMÓRIA**

**Codificar, guardar e recuperar  
informações recebidas pelos sentidos**

# Cognição

A maioria das pessoas conseguem processar e guardar de 5 a 9 (+/-7) itens na memória de curto prazo

**Cognição**

# **LINGUAGEM**

**Aprendizado, compreensão, produção  
e compartilhamento de sentido**

**Cognição**

# **RACIOCÍNIO**

Argumentação lógica, verificação de fatos  
e assimilação/rejeição de informações com  
base em conhecimento prévio

**Cognição**

# **TOMADA DE DECISÃO**

Seleção da melhor opção disponível através  
do processo de resolução de problemas

# Cognição

O tempo necessário pra tomar uma decisão aumenta de acordo com o número e complexidade de escolhas

# Cognição

A carga cognitiva total, ou quantidade de poder de processamento mental necessária para usar o seu site ou app, afeta o quanto fácil será para os usuários encontrar conteúdo e completar tarefas

# Cognição

É responsabilidade do designer desobrigar os usuários de tarefas cognitivas pesadas e simplificar as tarefas que ele precisa executar em uma interação

# Cognição

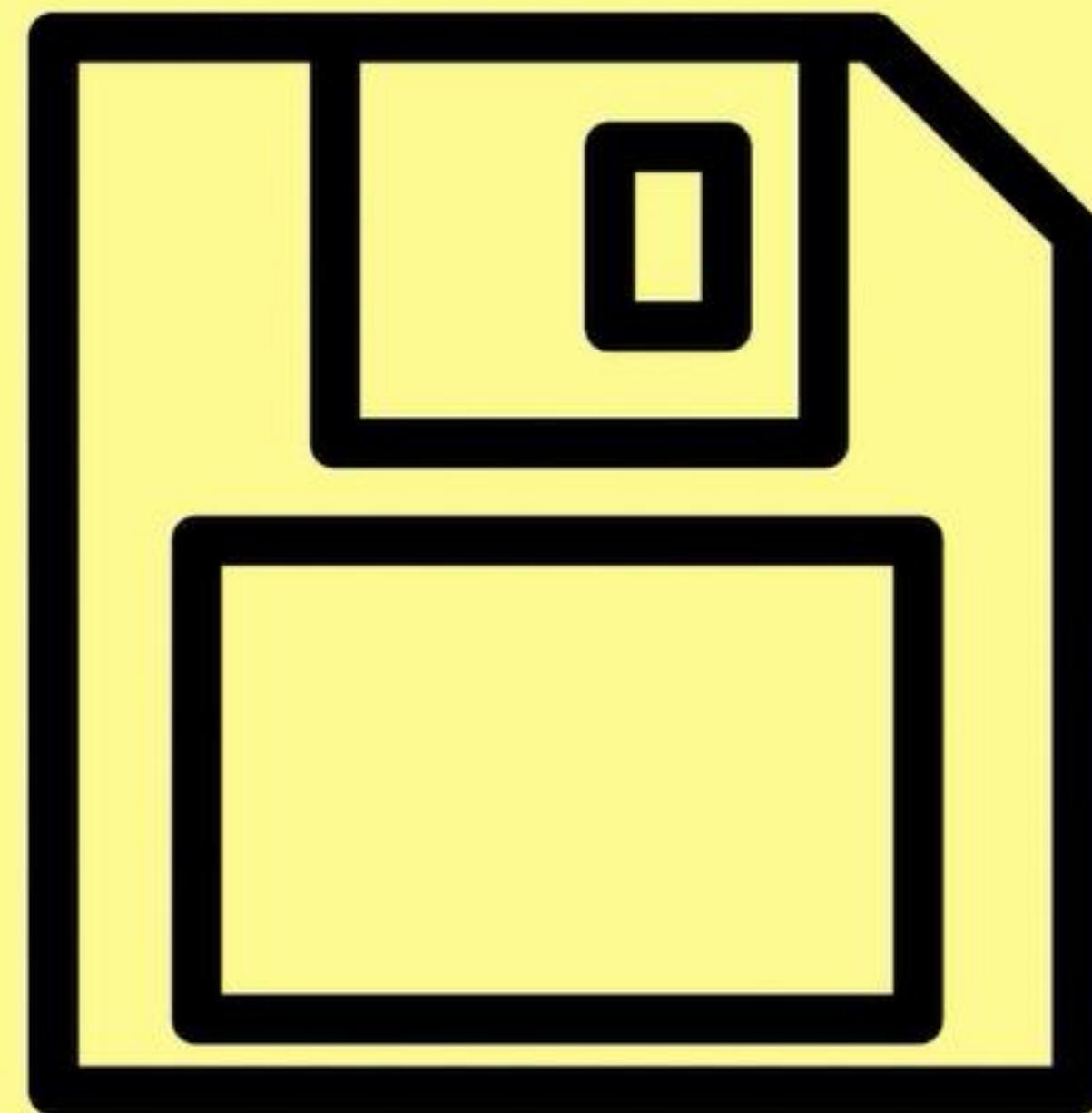
**Simplificar o uso e  
aliviar a carga  
cognitiva do usuário**

# MODELOS MENTAIS

# Modelos mentais

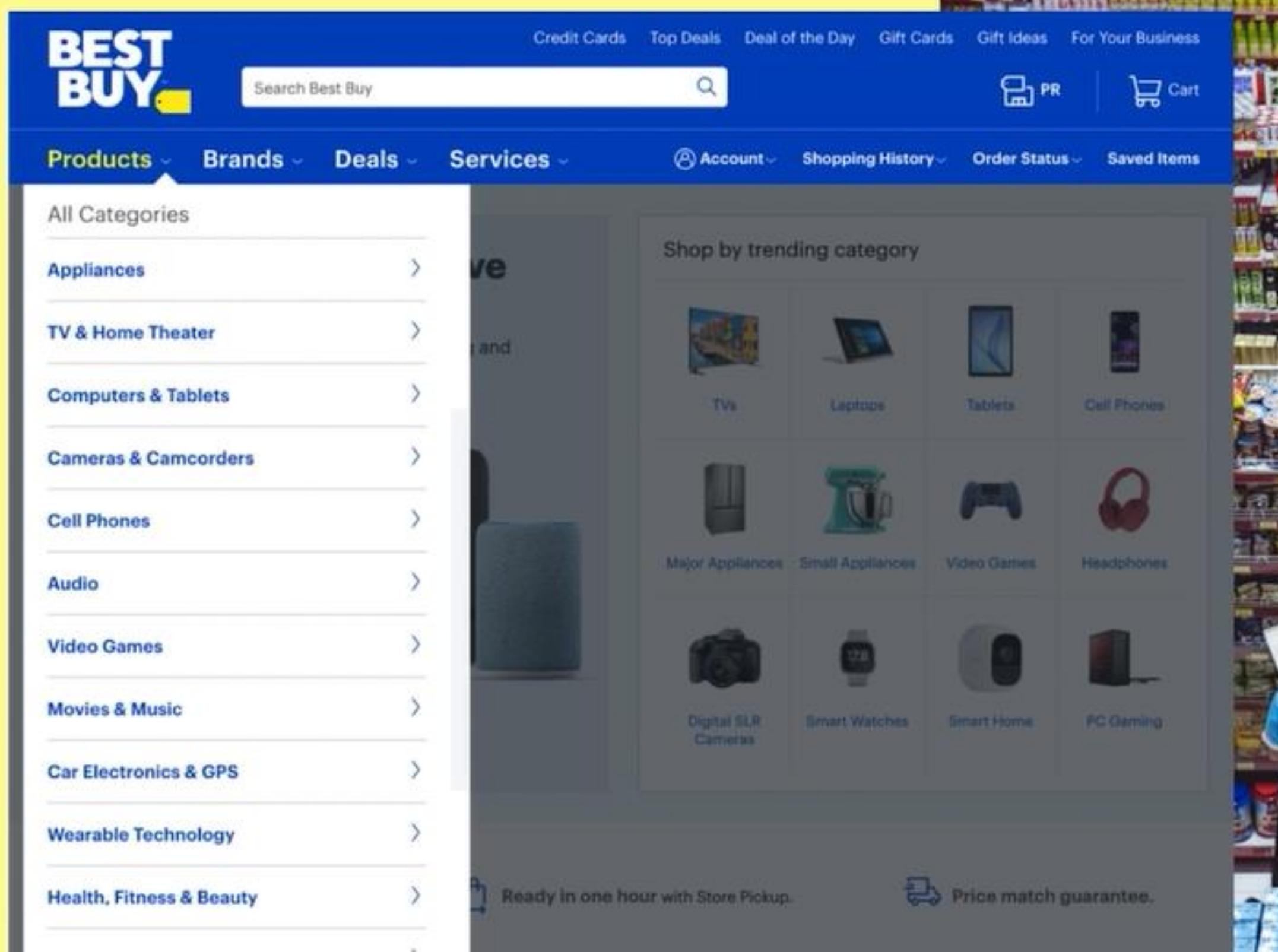
É um modelo que define o quanto os usuários sabem (ou pensam que sabem) sobre um sistema.

# Modelos mentais



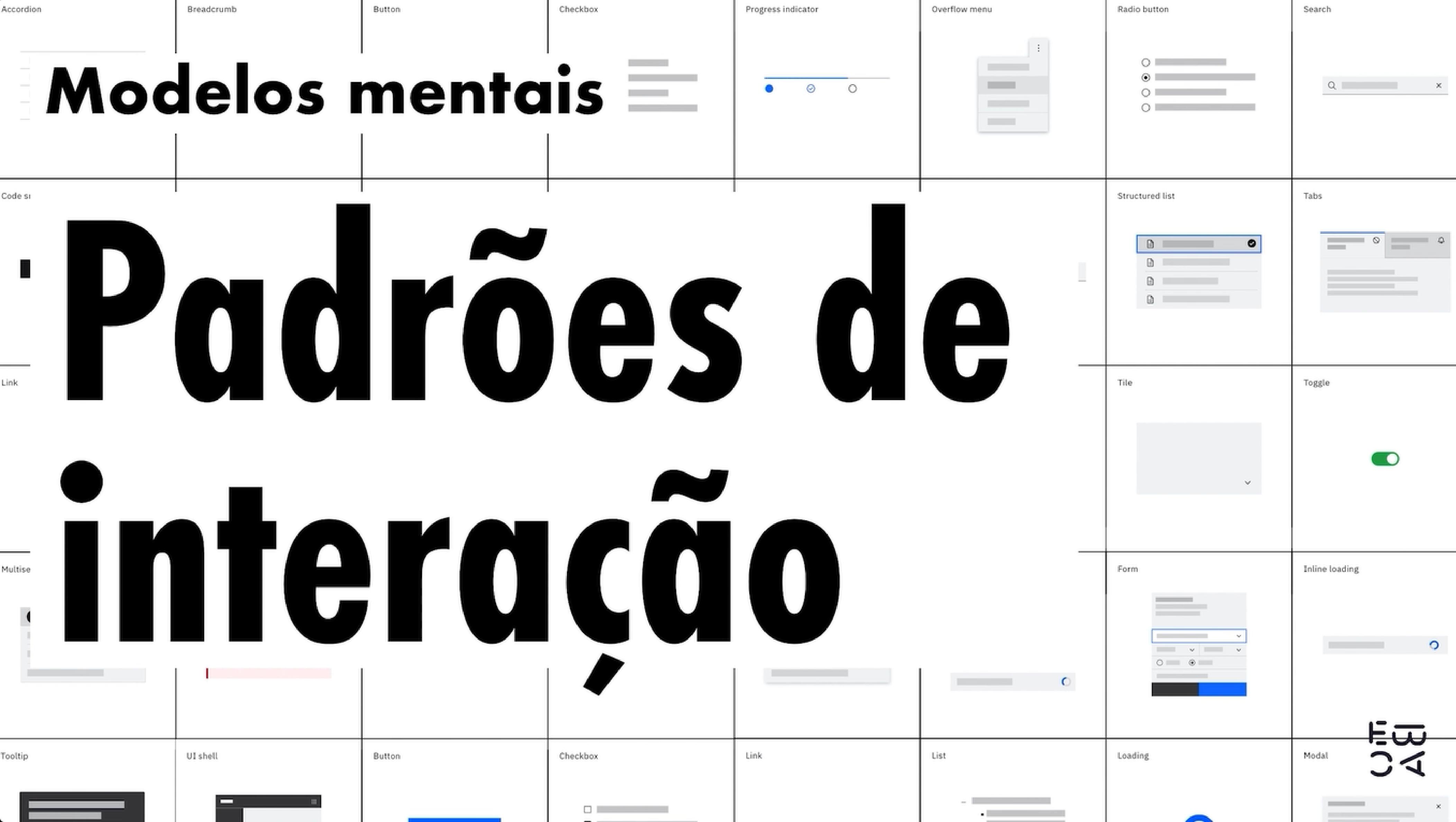
# Modelos mentais

## Fazer compras



The image shows the homepage of the Best Buy website. The header features the Best Buy logo, a search bar with the placeholder "Search Best Buy", and links for "Credit Cards", "Top Deals", "Deal of the Day", "Gift Cards", "Gift Ideas", and "For Your Business". Below the header is a navigation bar with "Products", "Brands", "Deals", "Services", and user account links for "Account", "Shopping History", "Order Status", and "Saved Items". The main content area is titled "All Categories" and lists various product categories: Appliances, TV & Home Theater, Computers & Tablets, Cameras & Camcorders, Cell Phones, Audio, Video Games, Movies & Music, Car Electronics & GPS, Wearable Technology, and Health, Fitness & Beauty. To the right, there is a section titled "Shop by trending category" featuring icons for TVs, Laptops, Tablets, Cell Phones, Major Appliances, Small Appliances, Video Games, Headphones, Digital SLR Cameras, Smart Watches, Smart Home, and PC Gaming. At the bottom, there are promotional banners for "Ready in one hour with Store Pickup" and "Price match guarantee".



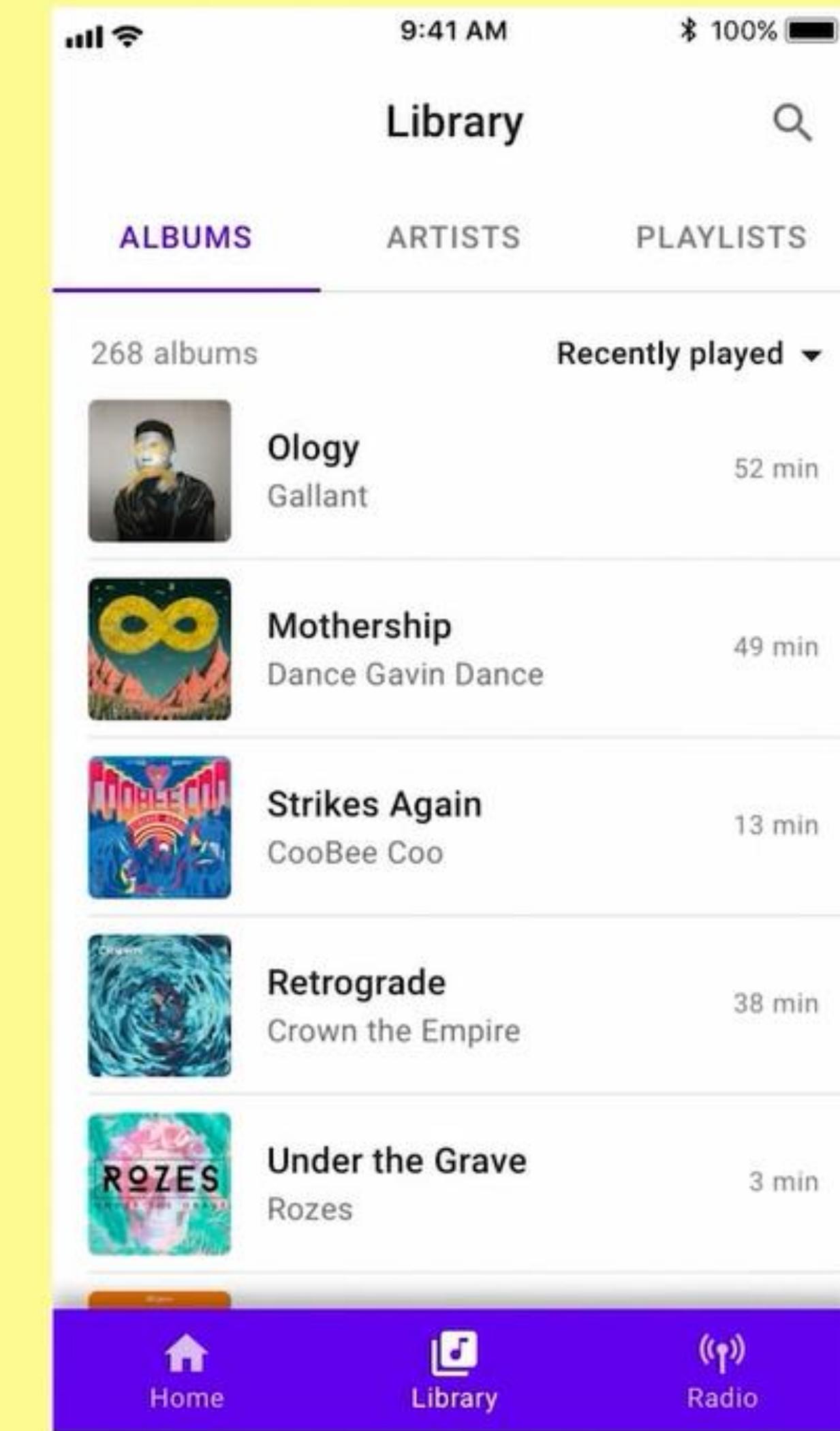
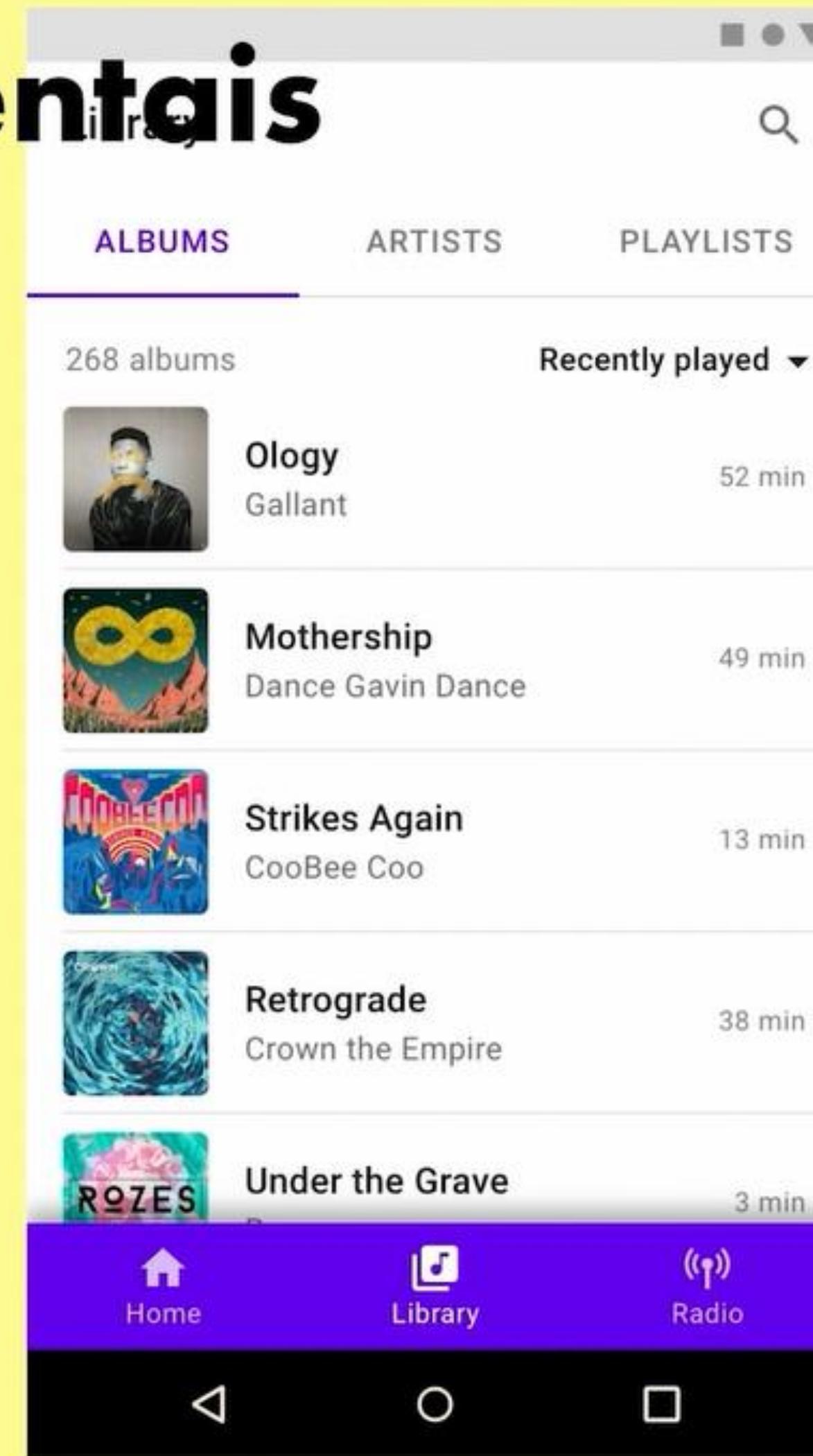


# Modelos mentais

# Padrões de interação

# Modelos mentais

## Sistemas operacionais

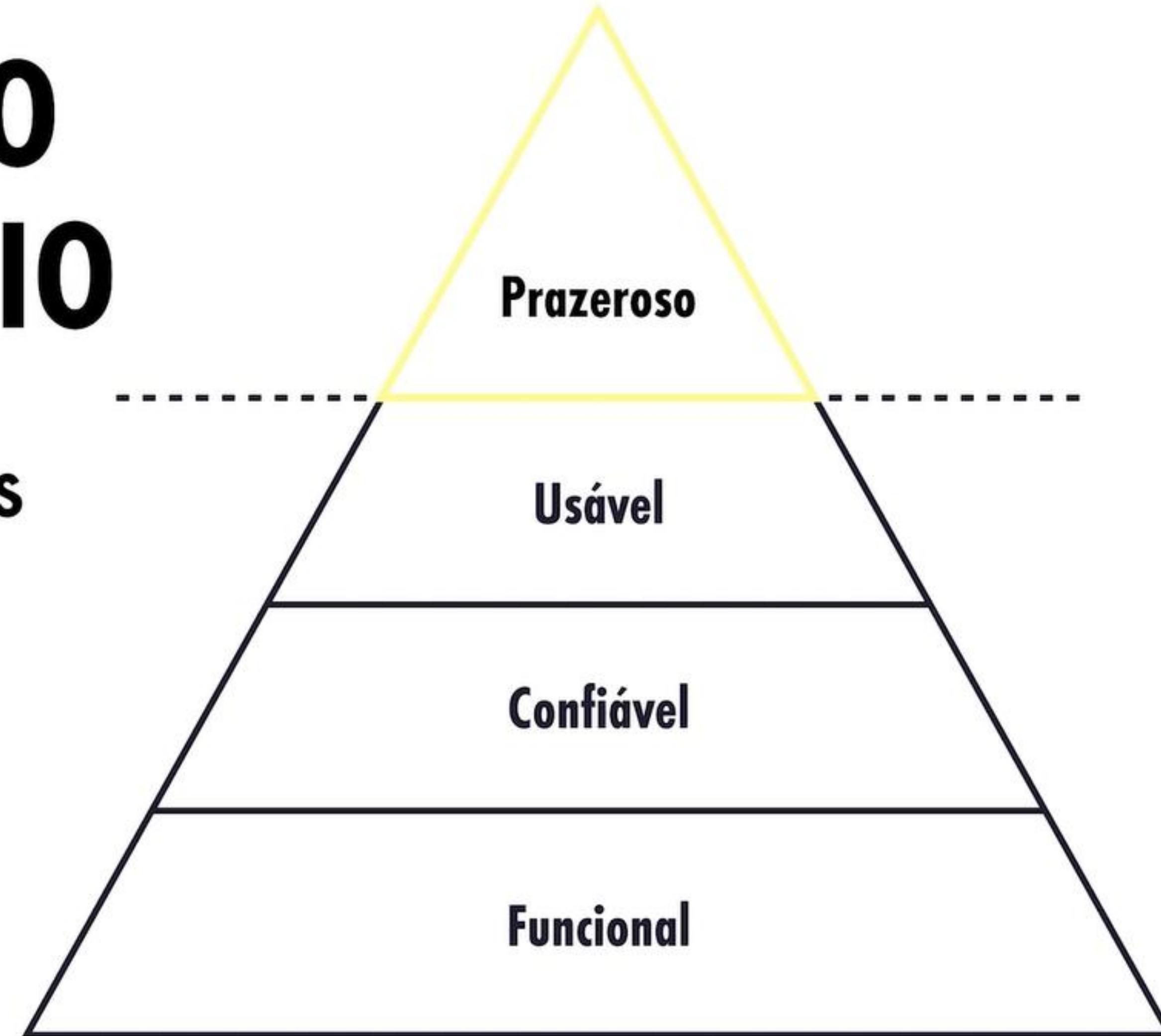


**EMOÇÃO É SOBRE  
INTERPRETAR O  
MUNDO**

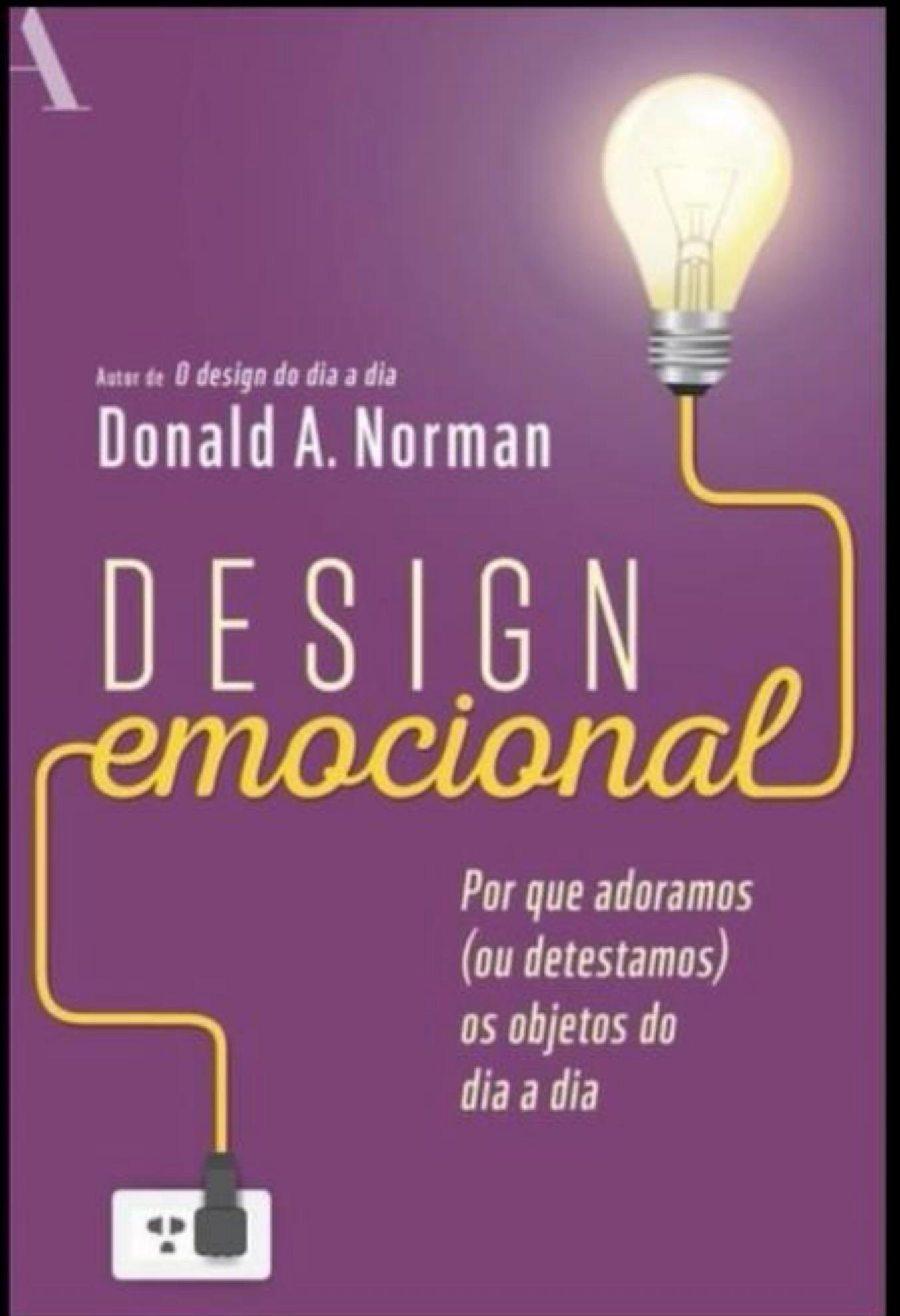
# SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Hierarquia das  
necessidades  
humanas

Aarron Walter



# 3 níveis de processamento emocional



VSCEIAL

# Visceral

Camada automática e pré-programada.

Subconsciente, como sorrir ao ver alguém.

**Visceral**

# **APARÊNCIA**

Estética, design visual, animações, micro-interações, fluidez.

**IMAGENS E  
ESTÉTICA**

# Imagens e estética

Os usuários geralmente percebem um design esteticamente agradável como um design com melhor usabilidade.

# Imagens e estética

Usuários são mais tolerantes a pequenos problemas de usabilidade quando sentem que a interface tem um melhor apelo visual.

# Imagens e estética

**Quando um “design bonito”  
não funciona corretamente, os  
usuários tendem a culpar mais  
a si mesmos do que o produto.**

**COMPORTA  
-MENTAL**

# Comportamental

Controle do comportamento quotidiano. Sentir-se no comando, como dirigir um carro.

**Comportamental**

# **UTILIDADE**

Usabilidade, tempo necessário para concluir a tarefa, funcionalidade, performance.

REFLEXIVA

# Reflexiva

Parte contemplativa do cérebro. Comparação e julgamento, como rir de uma piada.

**Comportamental**

# **SIGNIFICADOS**

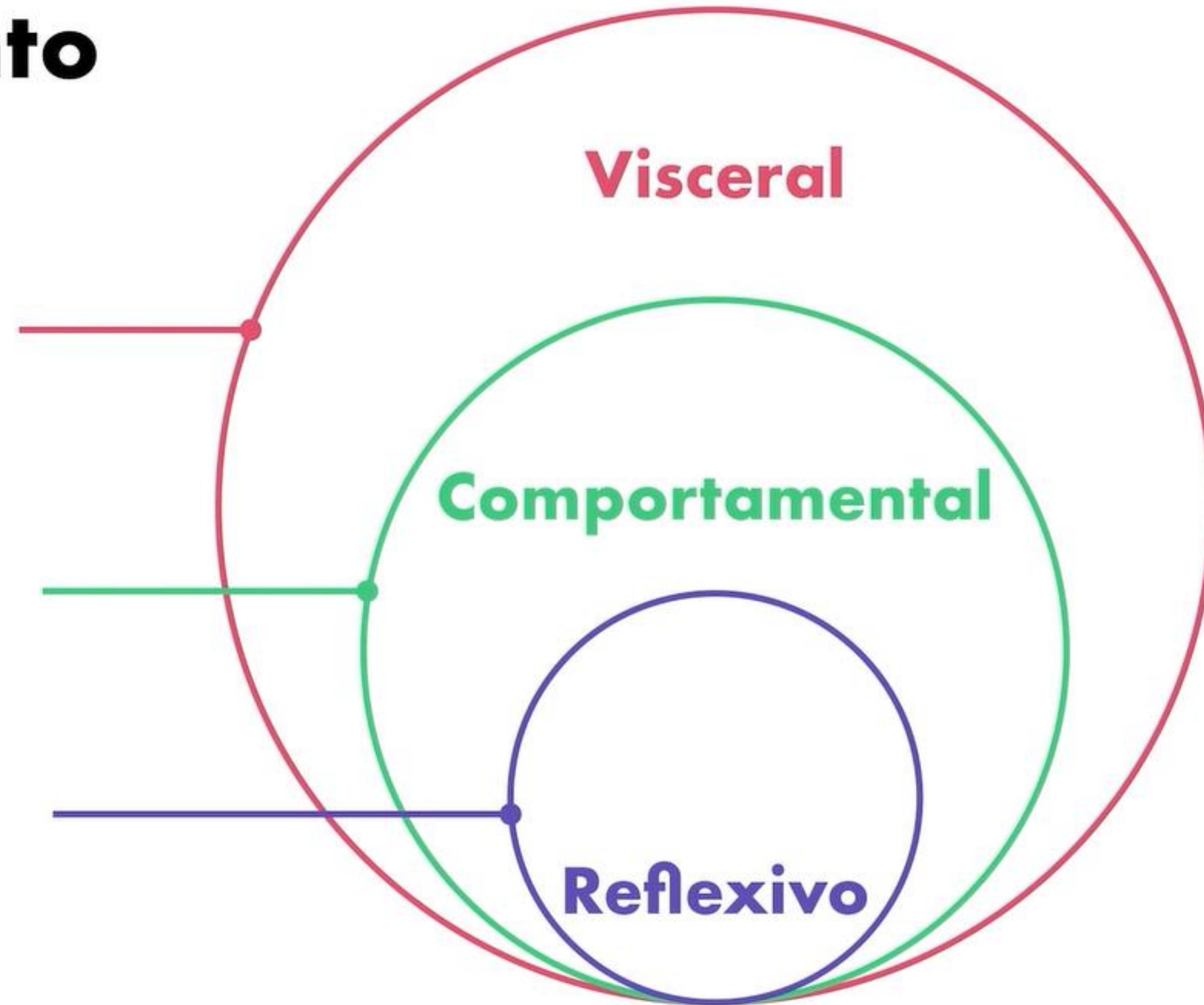
**Estética e usabilidade percebida. Relação direta com status social. É o nível mais emocional. Culpa x Orgulho.**

# Processamento emocional

Eu preciso disso  
É tão bonito, eu  
quero isso agora

Eu posso dominá-lo  
Me faz sentir inteligente

Isso me completa  
Posso contar histórias  
sobre isso (e eu)



# Conclusão

- As pessoas devem estar no centro da estratégia dos negócios
- Cognição, razão e emoção
- Como a mente reage aos estímulos dos produtos digitais
- Tirar proveito de modelos mentais pra desenhar interfaces que se adequam melhor às condições humanas