

Módulo 1 - Introdução ao UX/UI Design

Aula #1

Empatia

Introdução ao UX e UI Design

A photograph of two cats looking out of a window. One cat is dark brown and the other is white, both looking towards the left. The window has a diamond-patterned grid.

O design pode mudar vidas e
tudo começa pela empatia

EW
CA

Vídeo - Empatia por Brené Brown, pesquisadora de vulnerabilidade na Universidade de Houston

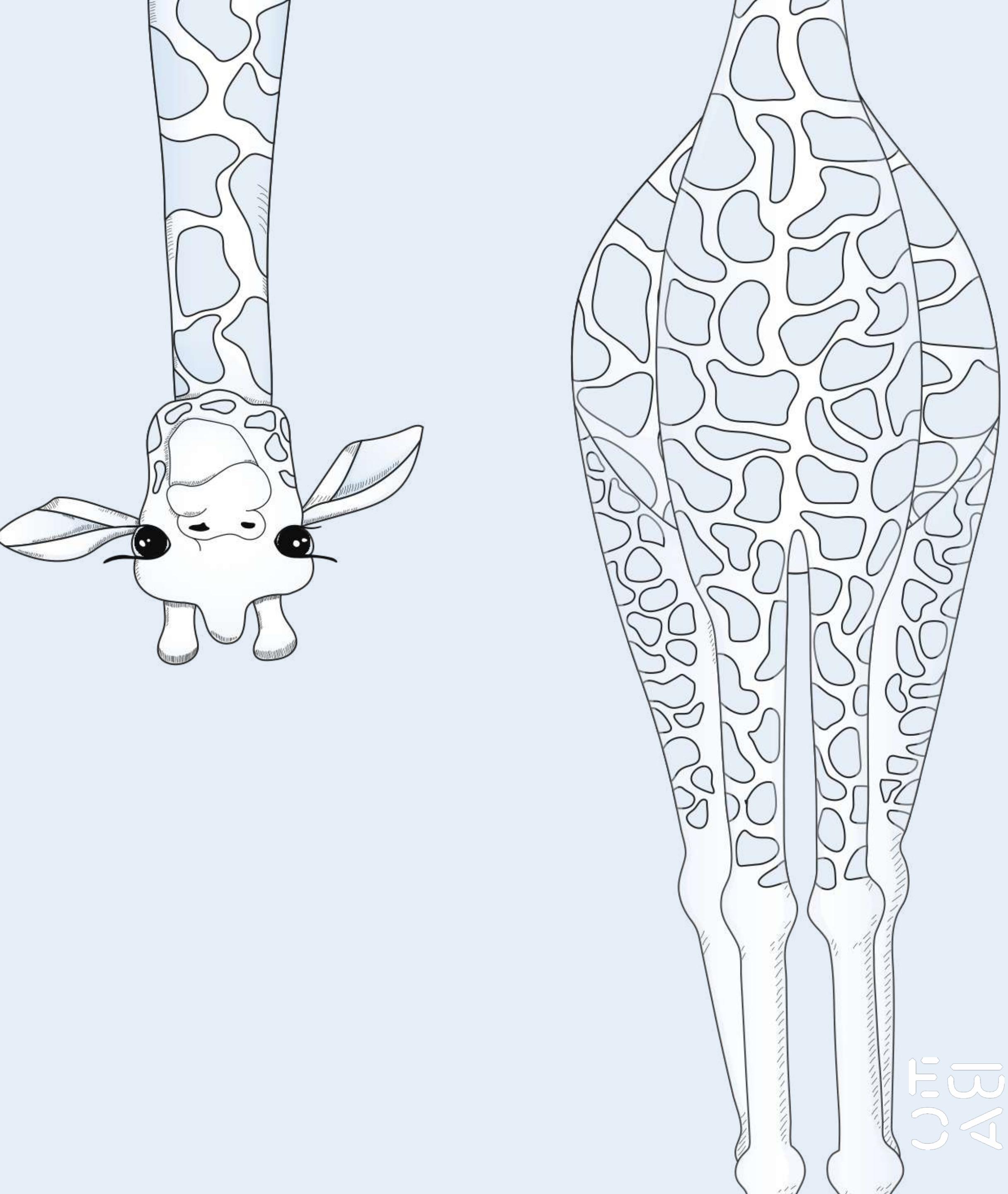


<https://www.youtube.com/watch?v=Ay846oJ8tfY>

Os 4 passos da Empatia

PASSO 1 - Observação

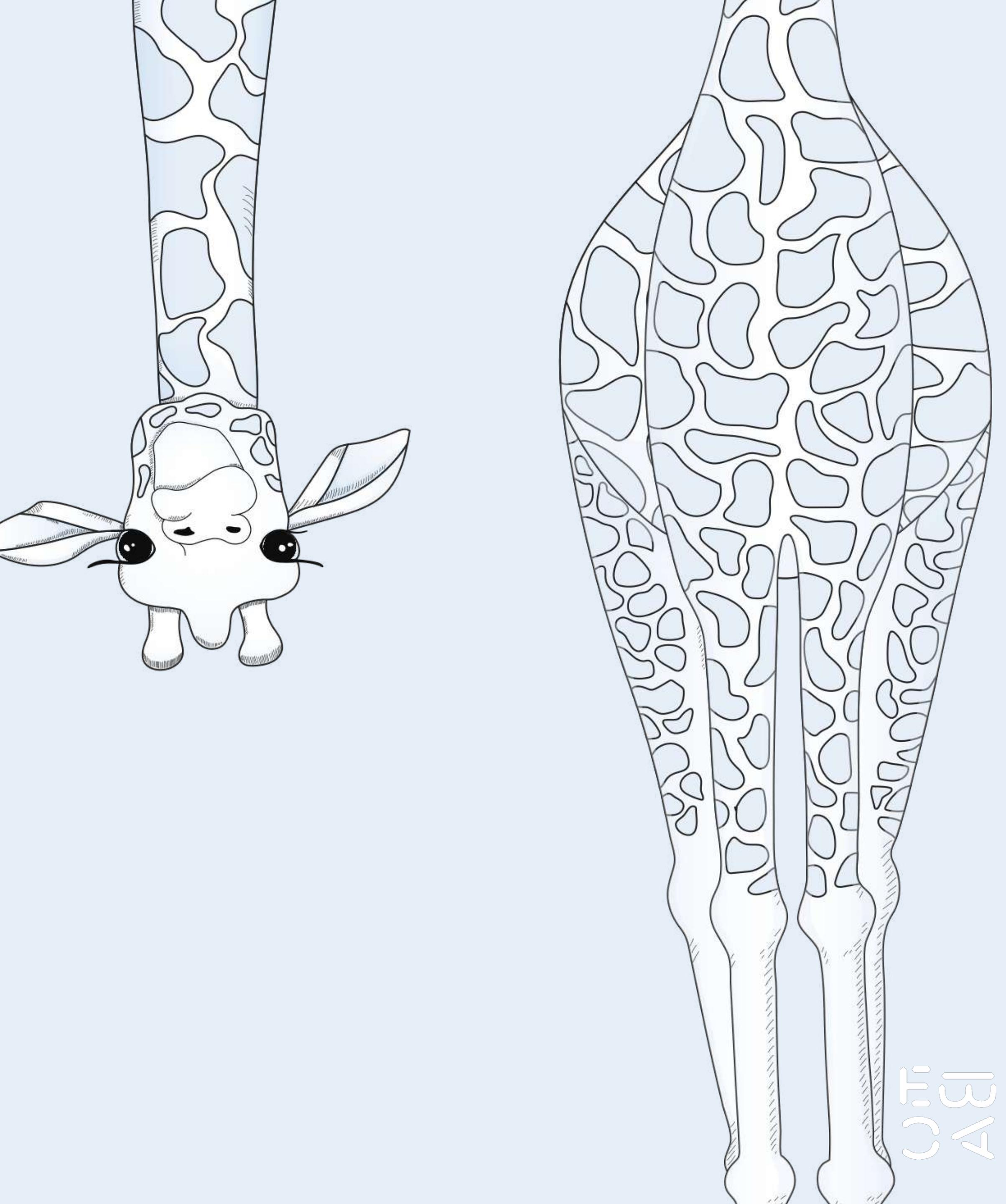
Ouça e atente-se ao que a pessoa tem a dizer sem julgamentos.



Os 4 passos da Empatia

PASSO 2 - Sentimento

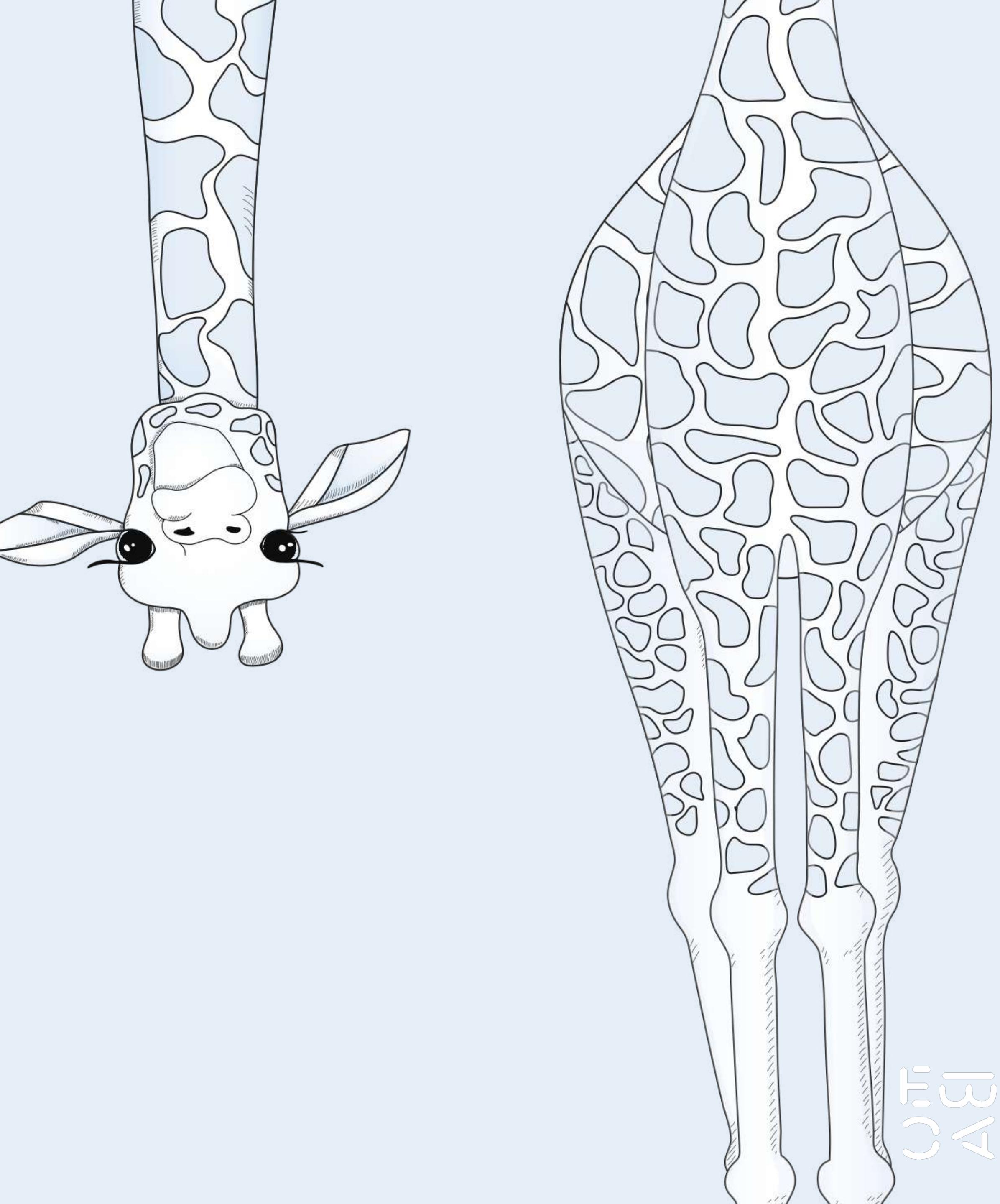
Citar o nome dos sentimentos. "Você ficou muito triste? Muito decepcionada?". Colocar em palavras, verbalizar o que o outro possa estar sentindo para que ele sinta-se à vontade e comente espontaneamente sobre o ocorrido.



Os 4 passos da Empatia

PASSO 3 - Necessidade

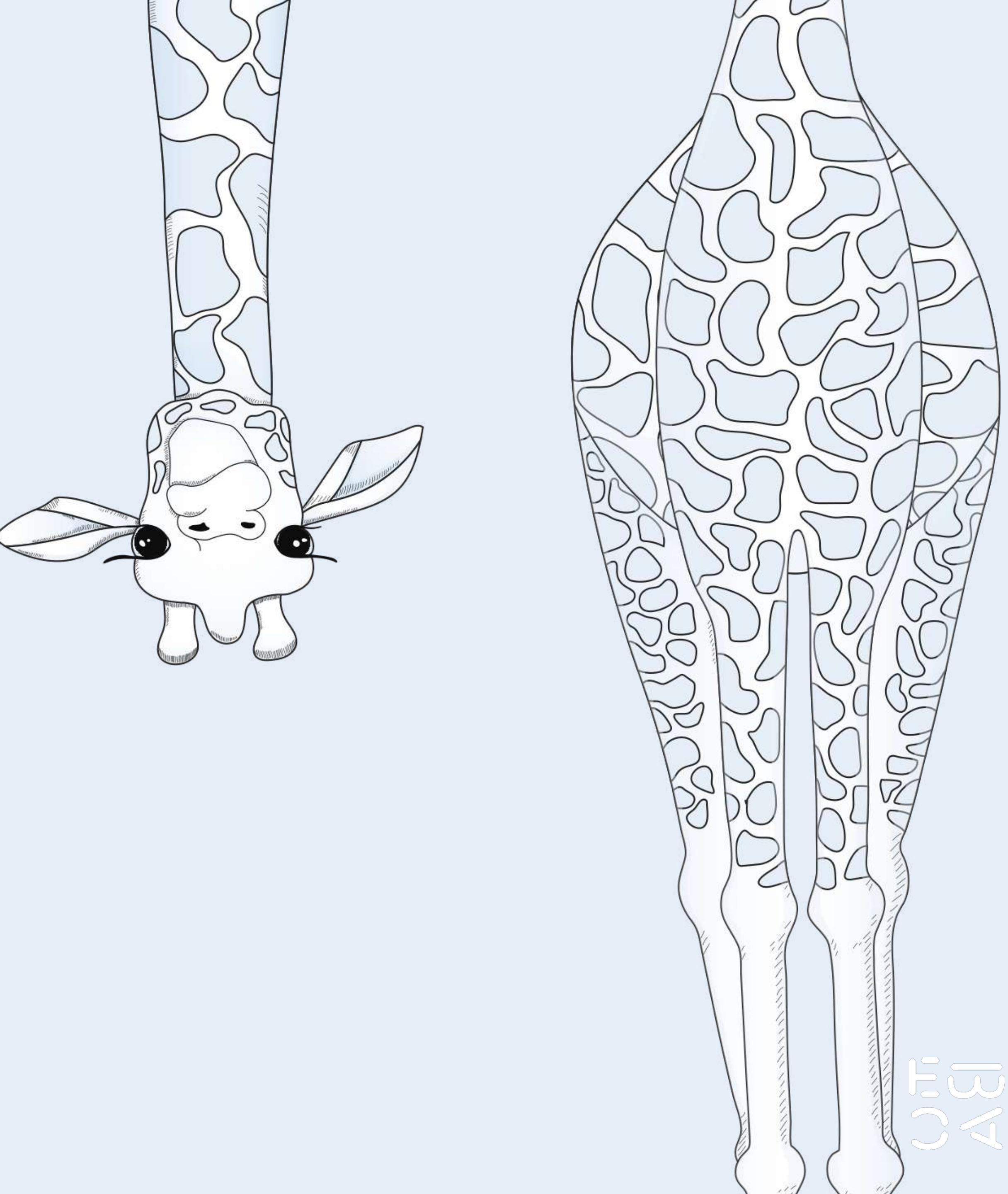
Investigue a necessidade da pessoa. Empatia é buscar pela necessidade do outro. Ouça atentamente e se pergunte “do que essa pessoa precisa nesse momento?”. “Por trás de todo sentimento negativo existe uma necessidade não atendida”, disse Marshal Rosemberg.



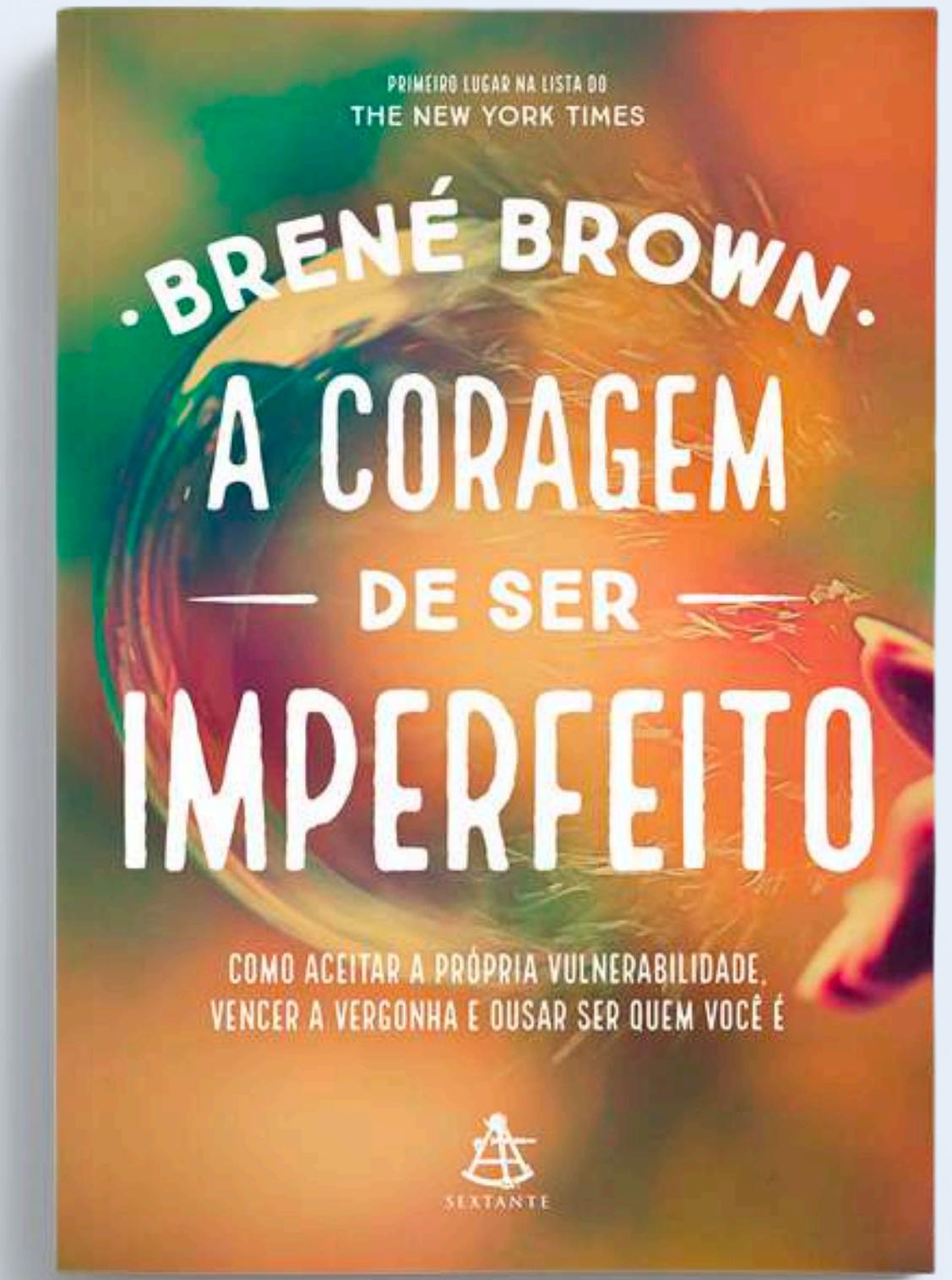
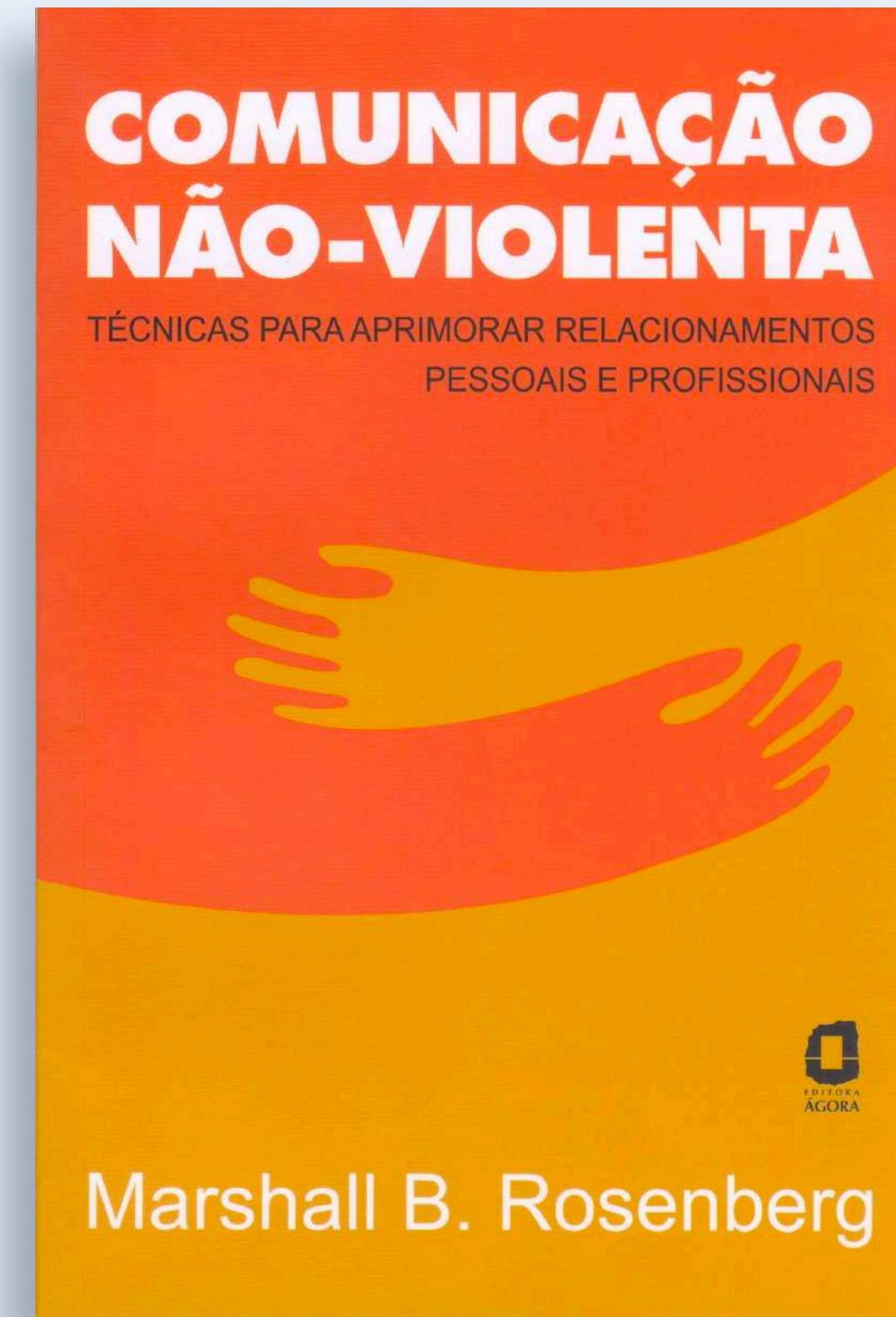
Os 4 passos da Empatia

PASSO 4 - Pedido

Ajude a pessoa a tirar uma ação ou fazer um pedido para que ela se sinta melhor.



INDICAÇÃO DE LEITURA

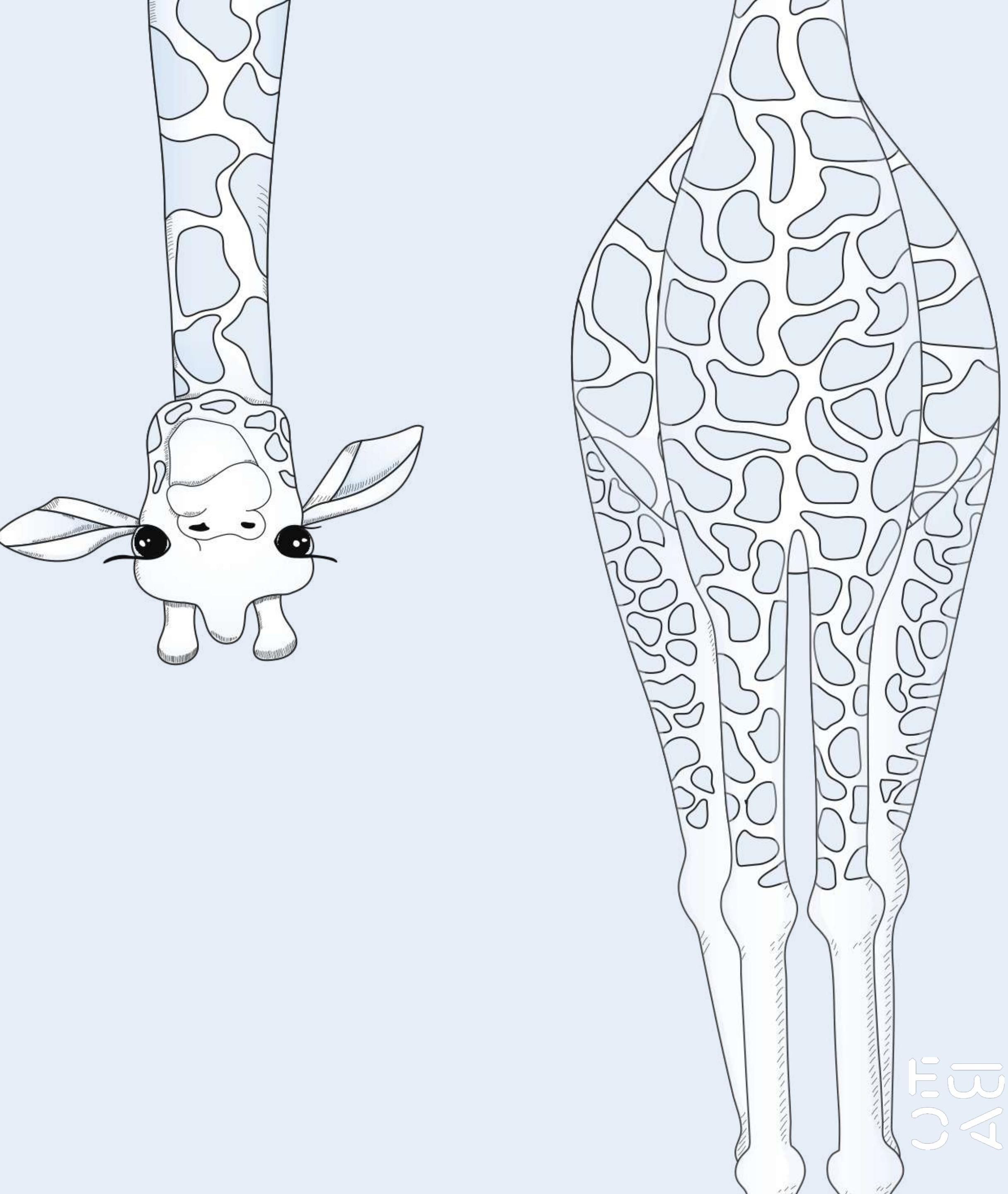


Faça você mesmo

Escuta empática

Esse exercício deverá ser feito com outra pessoa e deverá durar cerca de 10 minutos

1. Escolha uma pessoa (ume amigue, ume familiar, ume colega)
2. Peça para a pessoa escolher um objeto que represente algo para ela.
3. Peça para ela mostrar esse objeto e conte um pouco do motivo da sua escolha.
4. Ouça atentamente.

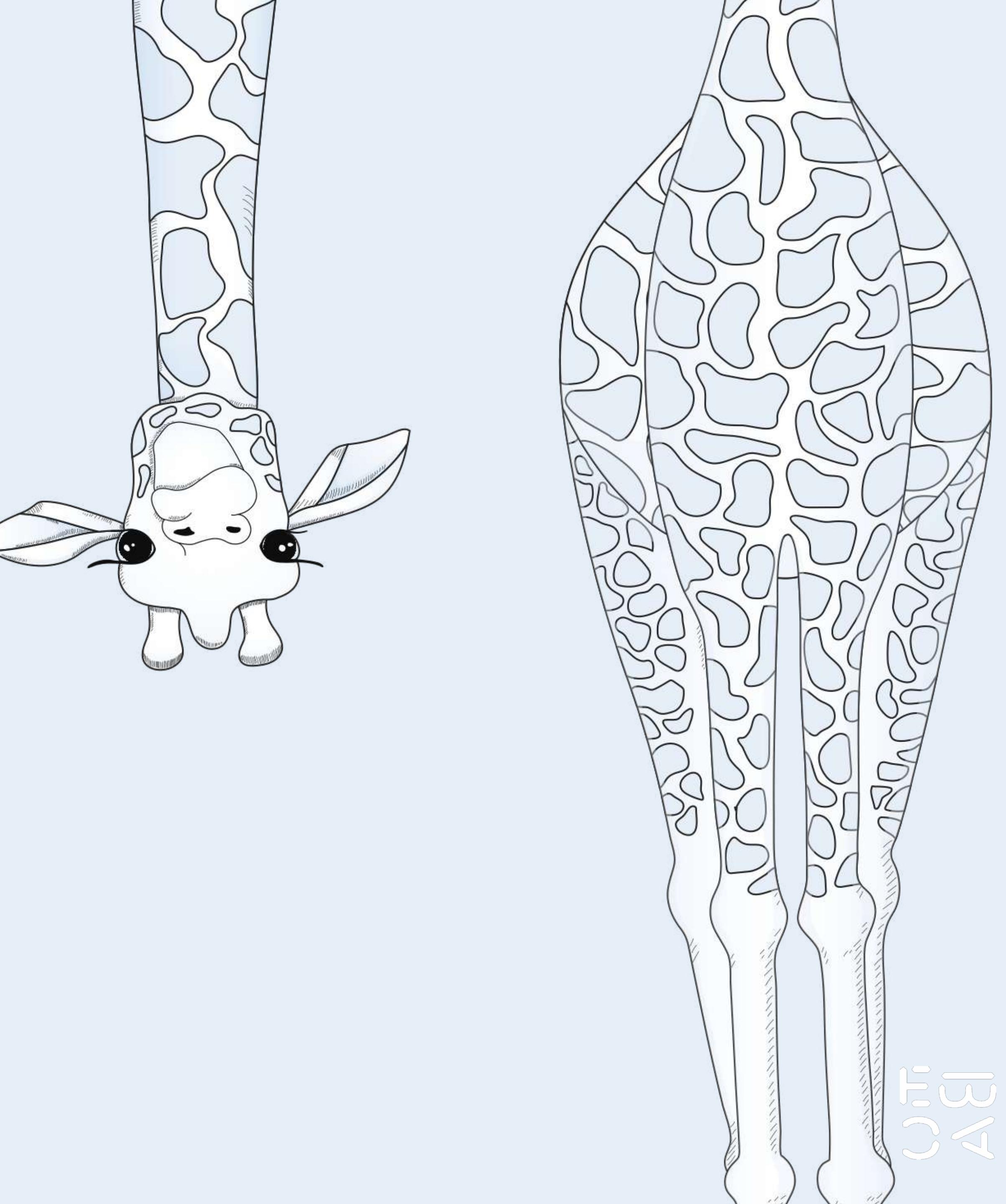


Faça você mesmo

Escuta empática

Escreva um texto e suba na nossa plataforma,
abordando os 4 passos da empatia:

1. O que você observou?
2. Quais os sentimentos que estavam envolvidos?
3. Qual a necessidade que a pessoa externou?
4. Qual o contexto que você imaginou dessa pessoa?
5. O que você aprendeu durante o processo?



Aula #2

Designing for people

Introdução ao UX e UI Design

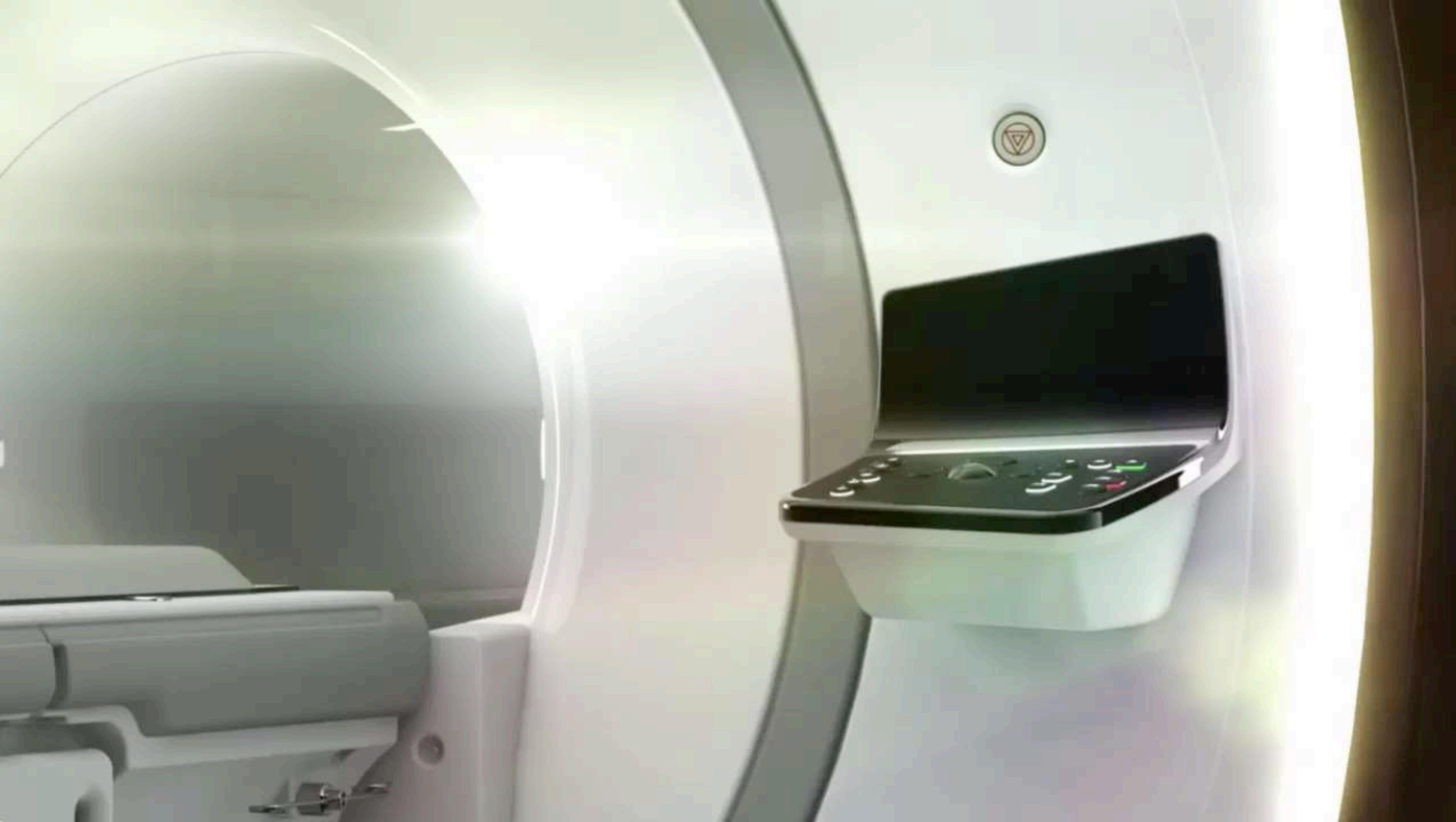
DOUG DIETZ

Principal Designer na GE Healthcare



RESSONÂNCIA MAGNÉTICA









“A menina estava apavorada. Eu abaixei para ver o que ela estava vendo e parecia assustador. Parecia que a menina iria cair no buraco, pela máquina que desenhei.”

Doug Dietz

DESIGN THINKING





Children's
Hospital of Pittsburgh
of UPMC

GE ADVENTURE SERIES

Resultados de negocio vieram rápido: a redução de **80% na taxa de sedação, satisfação do paciente subiu 90%** e a **redução no tempo do exame**.





“Mamãe, a gente
pode voltar amanhã
de novo, por favor?”

Menina, 7 anos, paciente com câncer

Legal, mas o que é UX e UI?

**Em 1 minuto, desenhe um pôr
do sol**

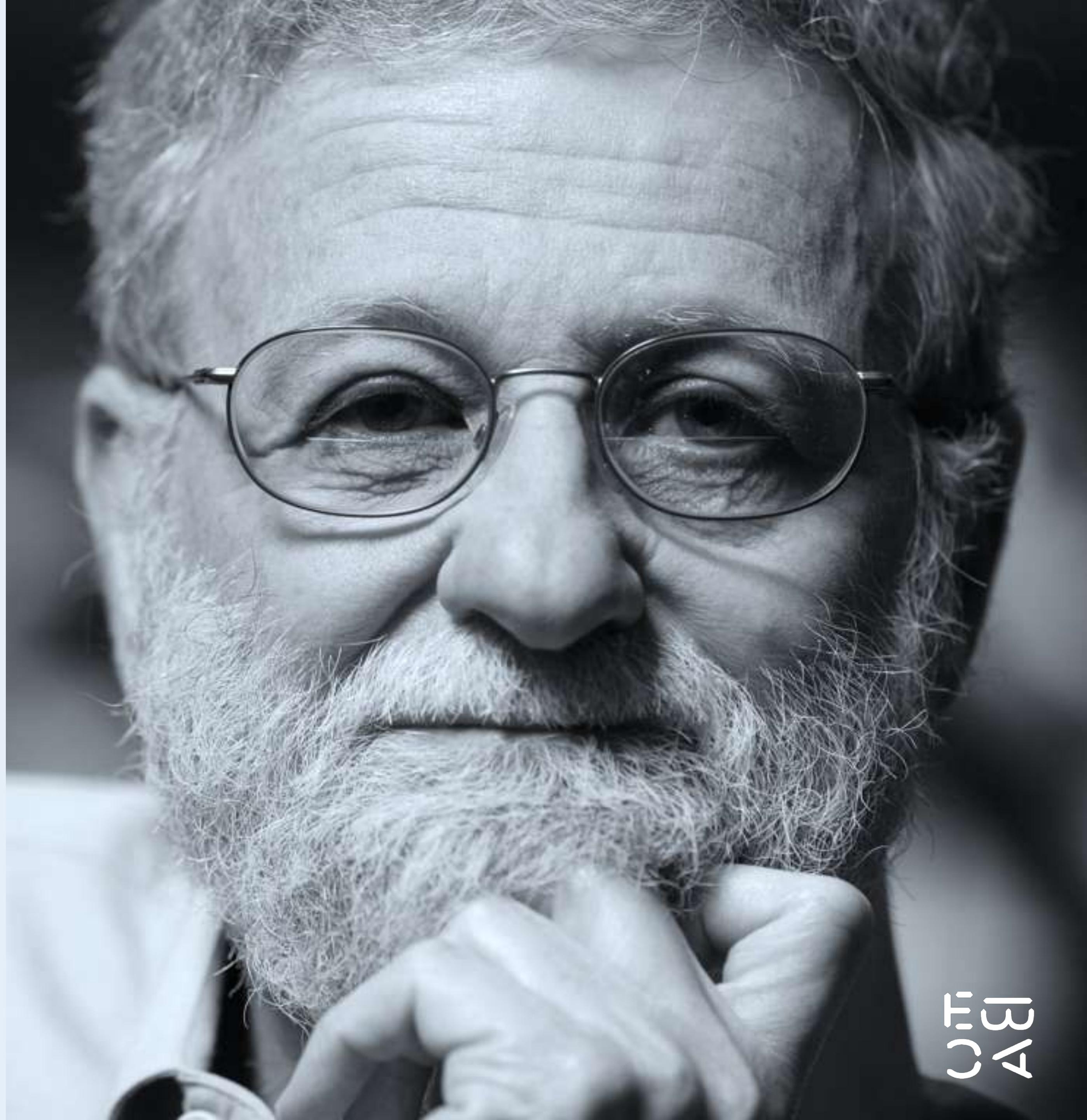
OOI:GDO

**Em 1 minuto, desenhe a
última vez que você viu o pôr
do sol**

OOI:GDO

Don Norman

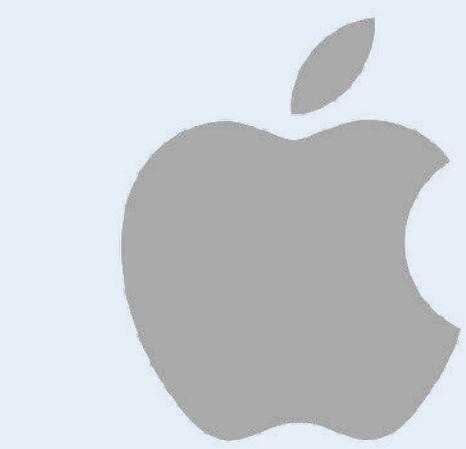
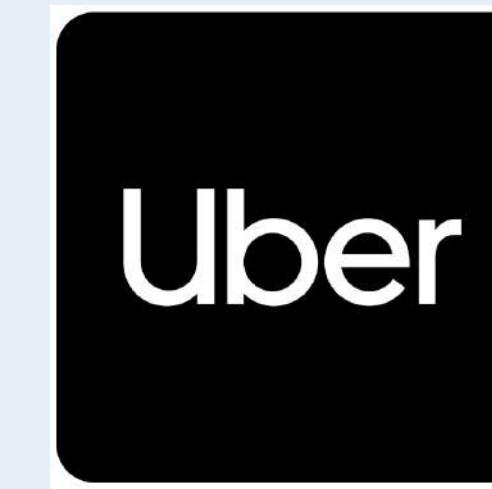
Principal Designer na Apple (1990)



[https://www.youtube.com/watch?
v=9BdtGjoIN4E&t=3s](https://www.youtube.com/watch?v=9BdtGjoIN4E&t=3s)

O que você, como usuário,
considera uma boa
experiência?

A tecnologia mudou o
mercado



O que é isso?



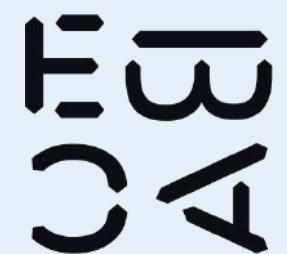
Instruções

Balança Analógica

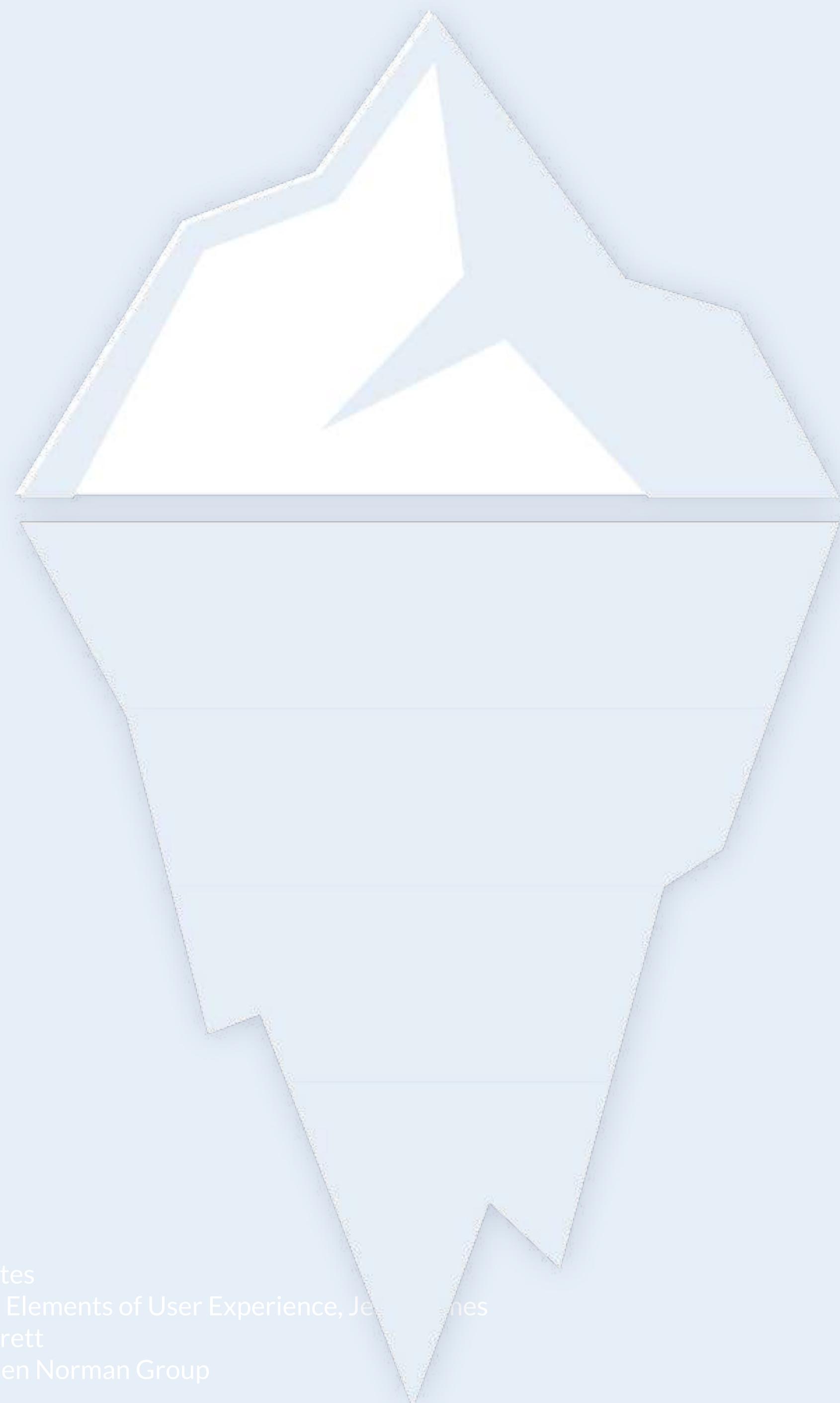
1. Use a balança uma superfície plana e dura.
2. Suba na balança.
3. Fique sem se mover o máximo que puder, com os pés no mesmo lugar.

Balança Digital de biopédânci

1. Pressione o botão ON / USER para ativar o display digital (o display piscará).
2. Aguarde que "0.0" apareça na janela de exibição.
3. Pressione o botão ON / USER localizado abaixo do visor. P-01 mostra. Em seguida, pressione o botão ON / USER repetidamente até que seu número de usuário apareça.
Nota: A balança irá rolar automaticamente através dos seus dados personalizados e, em seguida, será exibido 0.0.
4. Pise na no BAREFOOT da balança, certificando-se de que seus pés cubram as placas de metal.
5. O peso será exibido por vários segundos.
Permaneça sem se mexer!
6. A tela mostrará "bF", seguido da porcentagem de gordura corporal.
7. O mostrador exibirá "H2O", seguido da porcentagem de água corporal.
8. A balança desliga automaticamente.



UX é o **total** da tecnologia,
conteúdo, interação e estética
que as pessoas experimentam
em todos os pontos de contato
com um produto, serviço ou
marca.



UI
UX
CX

Surface

Mood board, Typography, Color Pallet and Style Guides

Skeleton

Sketches, Wireframes, Protótipos, Interface Patterns

Structure

Sitemap, Integration Flowcharts, Card Sorting e Error Treatments.

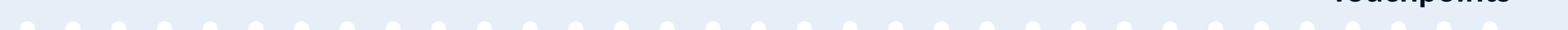
Scope

Pesquisas, Entrevistas, Personas, User Stories e User Journey.

Strategy

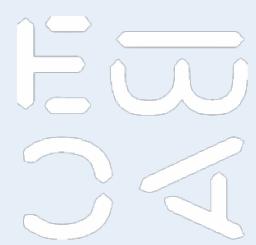
Brainstorming, Especificações funcionais e Requerimentos.

Touchpoints

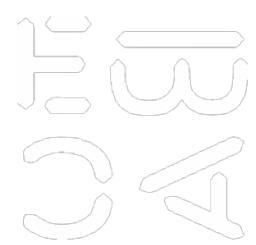
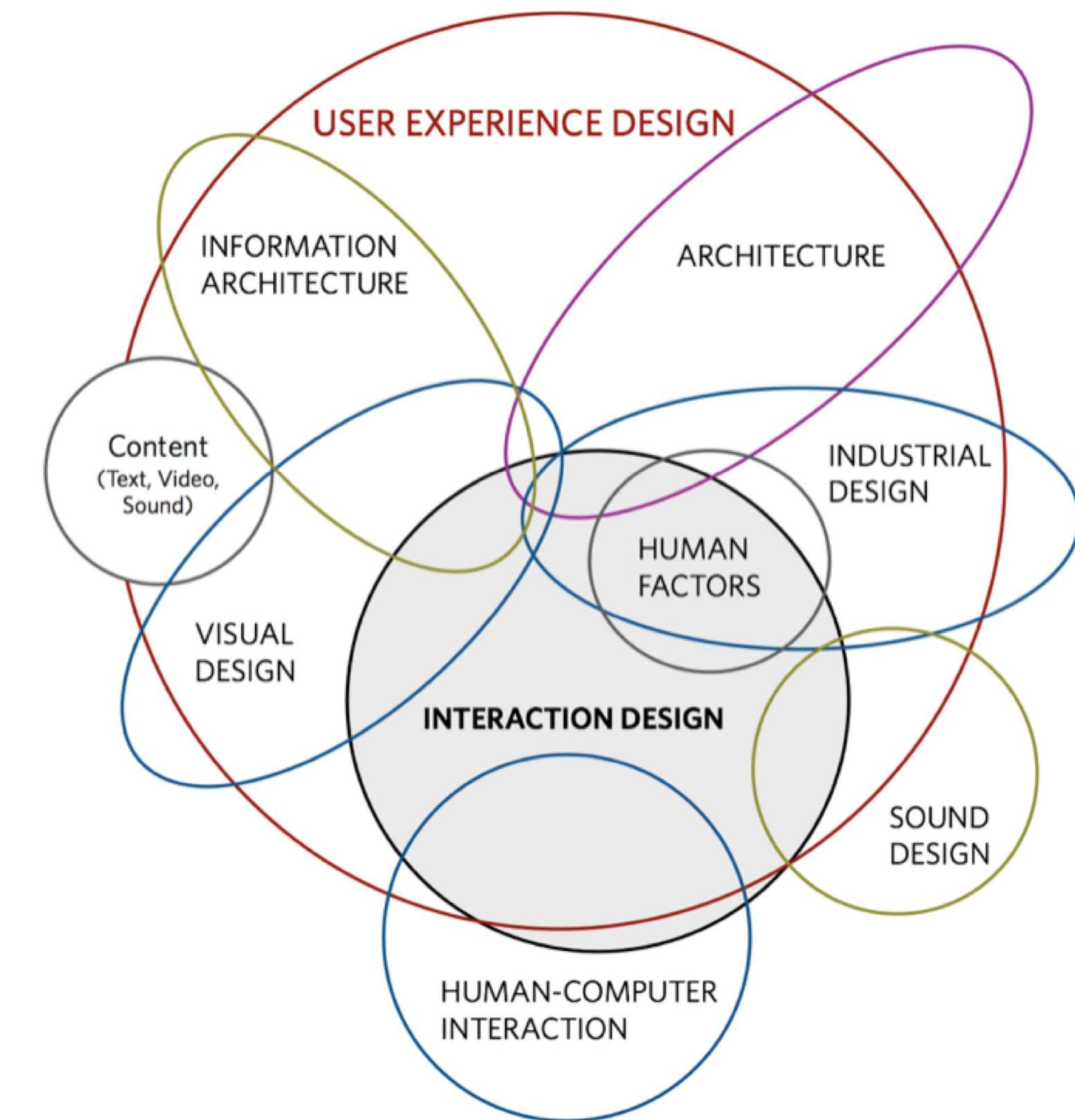


Base

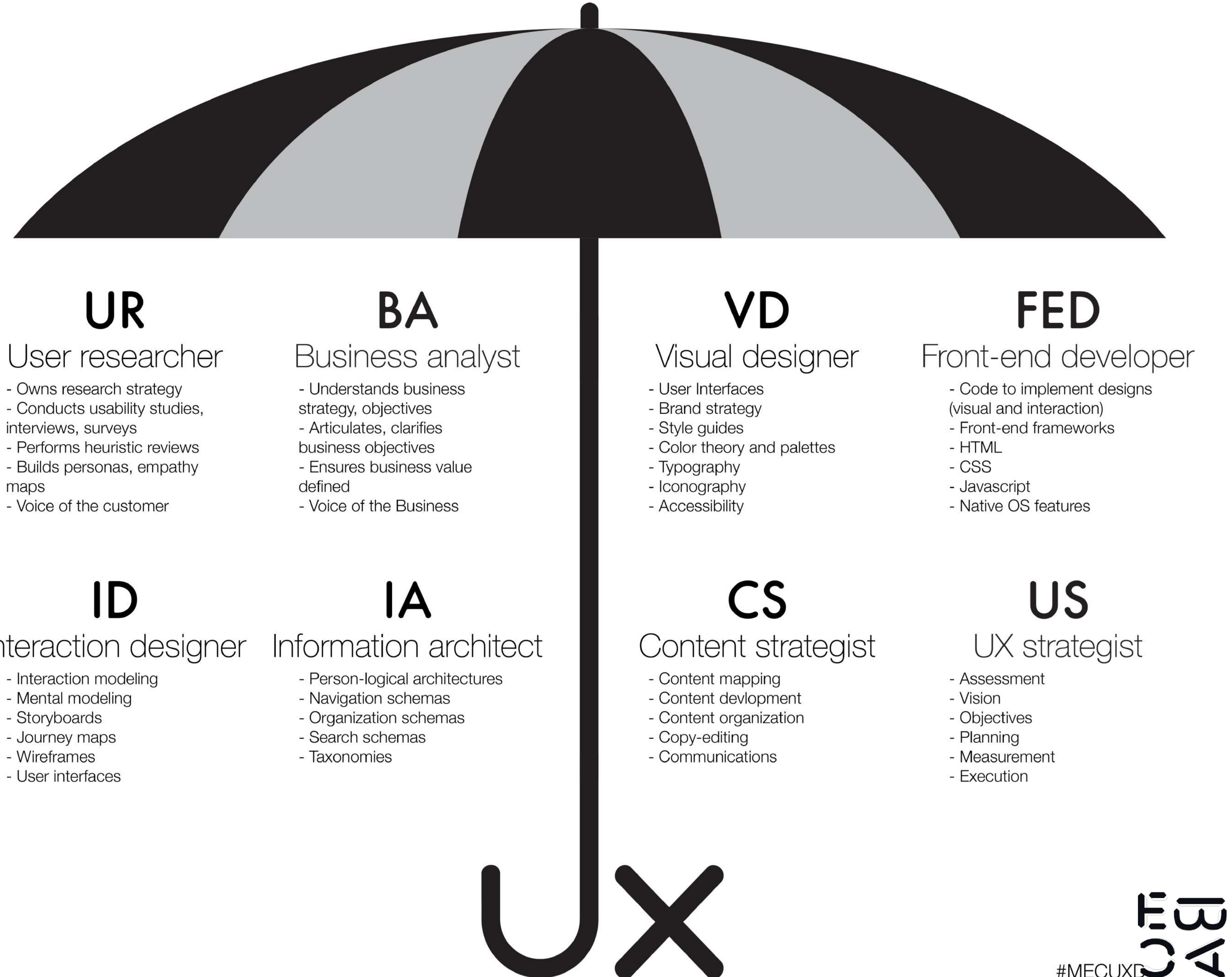
Customer Services, Marketing, Percepção de marca, especificação



UX engloba várias áreas do conhecimento



UX é um esforço holístico.



UX engloba

User Interface

Design Visual ou industrial
claro, profissional,
apropriado e revelante

Usabilidade

Interação fácil, no
mundo de hoje e com a
tecnologia atual, não
podemos desenhar
experiências
complicadas



UX writing

Linguagem, wording
e conteúdo
apropriado e claro

User necessities
(HCD)

Não adianta nada se
não atende as
necessidades do
usuário

O processo de UX



A interação entre uma pessoa e um sistema que é **fácil, produtiva, prazerosa, engajadora** e que traz **satisfação**.



User experience

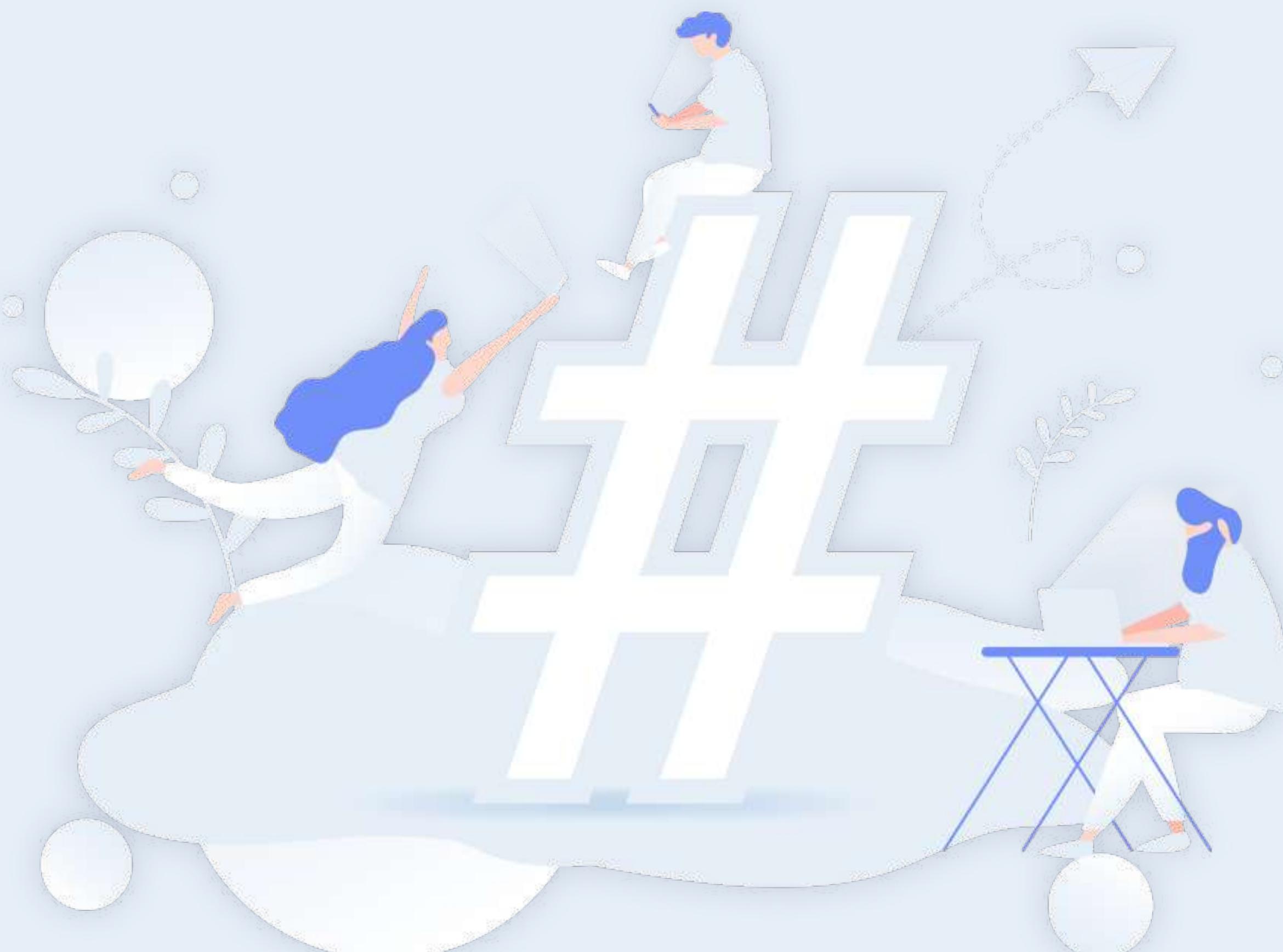
Design

Aula #3

A importância do UX Design

Introdução ao UX e UI Design

Estamos na Era do Cliente



- 2010 - ????
Era do cliente
O poder do cliente demanda um novo nível de preocupação
Ex: Uber, Airbnb, Facebook
- 1990-2010
Era da informação
Capacidade computacional e cadeia de suprimentos dão poder aos detentores da informação
Ex: Amazon, Google
- 1960-1990
Era da distribuição
Conexão global e sistemas de transporte transformam a distribuição dos produtos
Ex: Walmart, UPS
- 1900 - 1960
Era da Manufatura
Manufatura de massa traz o sucesso para as indústrias
Ex: Ford, GE, Boing, P&G, Sony

Fonte: "Competitive Strategy in the Age of the Customer", Forrester Research

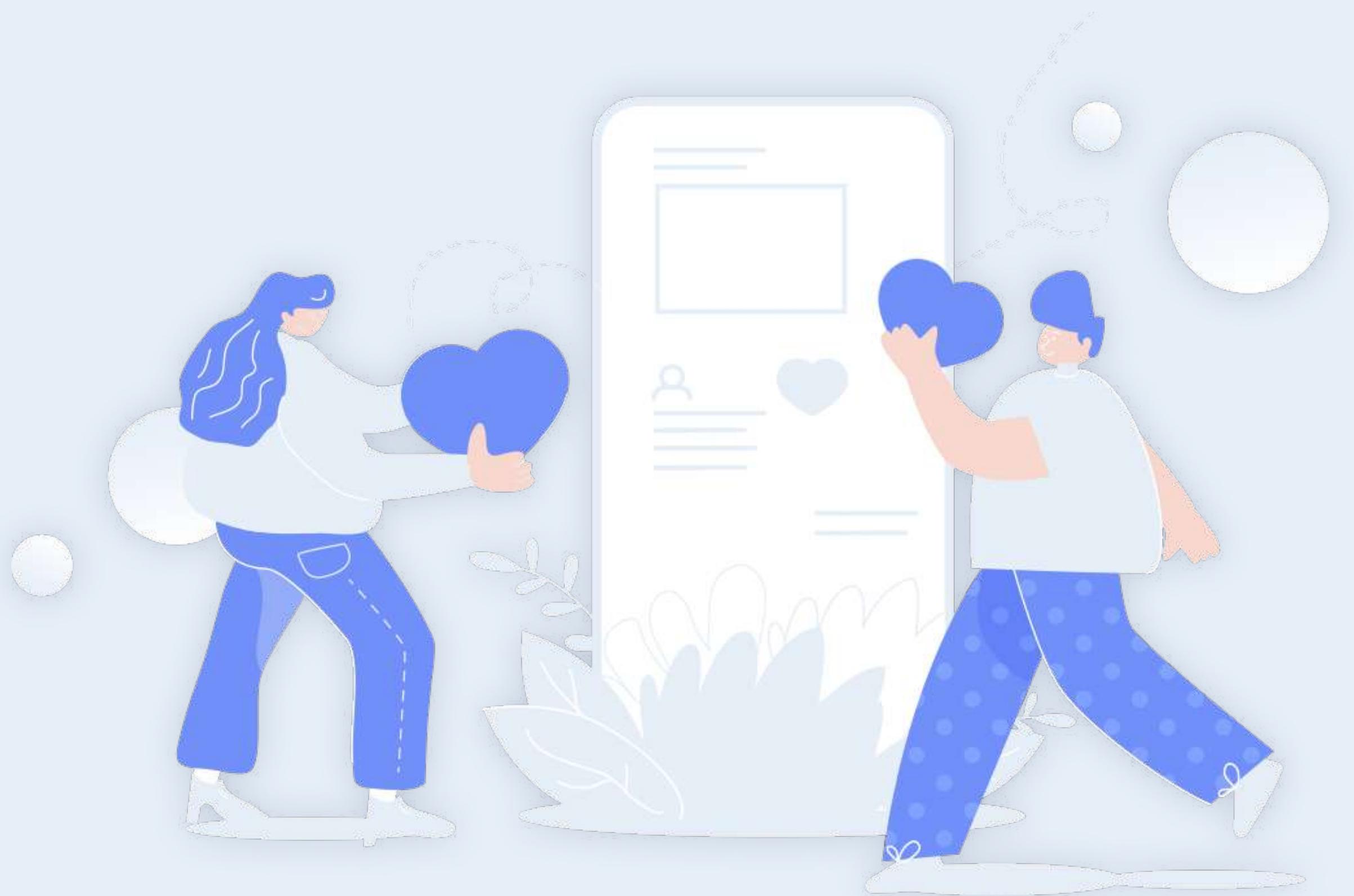
UX traz vantagens competitivas

Benefícios para o usuário

- Satisfação do cliente/usuário
- Mais usuário retornando
- Engajamento
- Aumento da confiança
- Aumento das vendas
- Aumento das views/tráfego
- Aumento do uso da adoção

Benefícios para organização/interno

- Satisfação no trabalho
- Economia de tempo do empregado
- Diminuição em treinamentos e atendimento de suporte
- Economia em IT (consolidação)
- Centralização de resources
- Diminuição de custos com impressão e papelaria.



UX traz inovação

Desejabilidade

Necessidades dos usuários/clientes

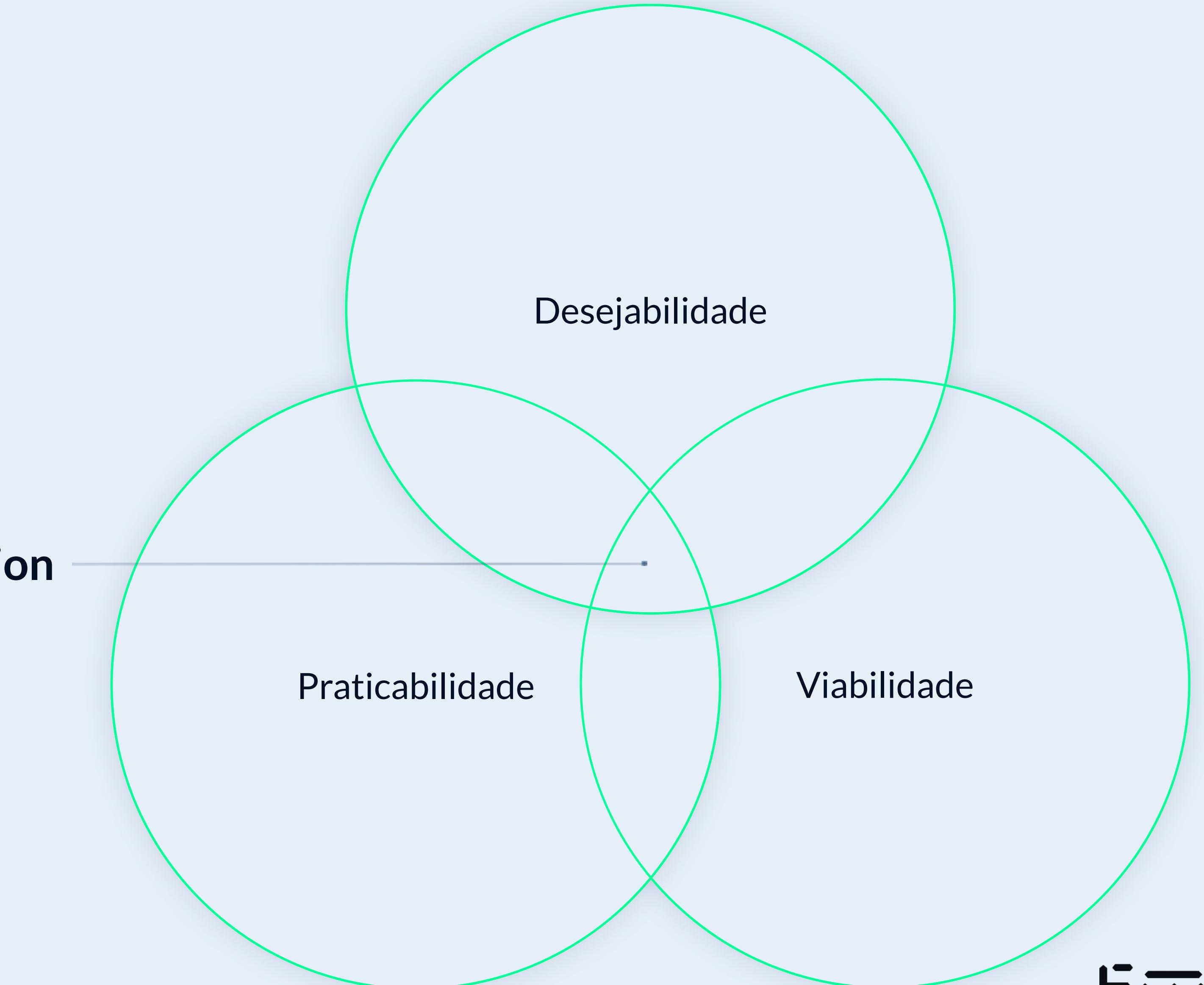
Viabilidade

Necessidades do negócio

Praticabilidade

Tecnologia disponível

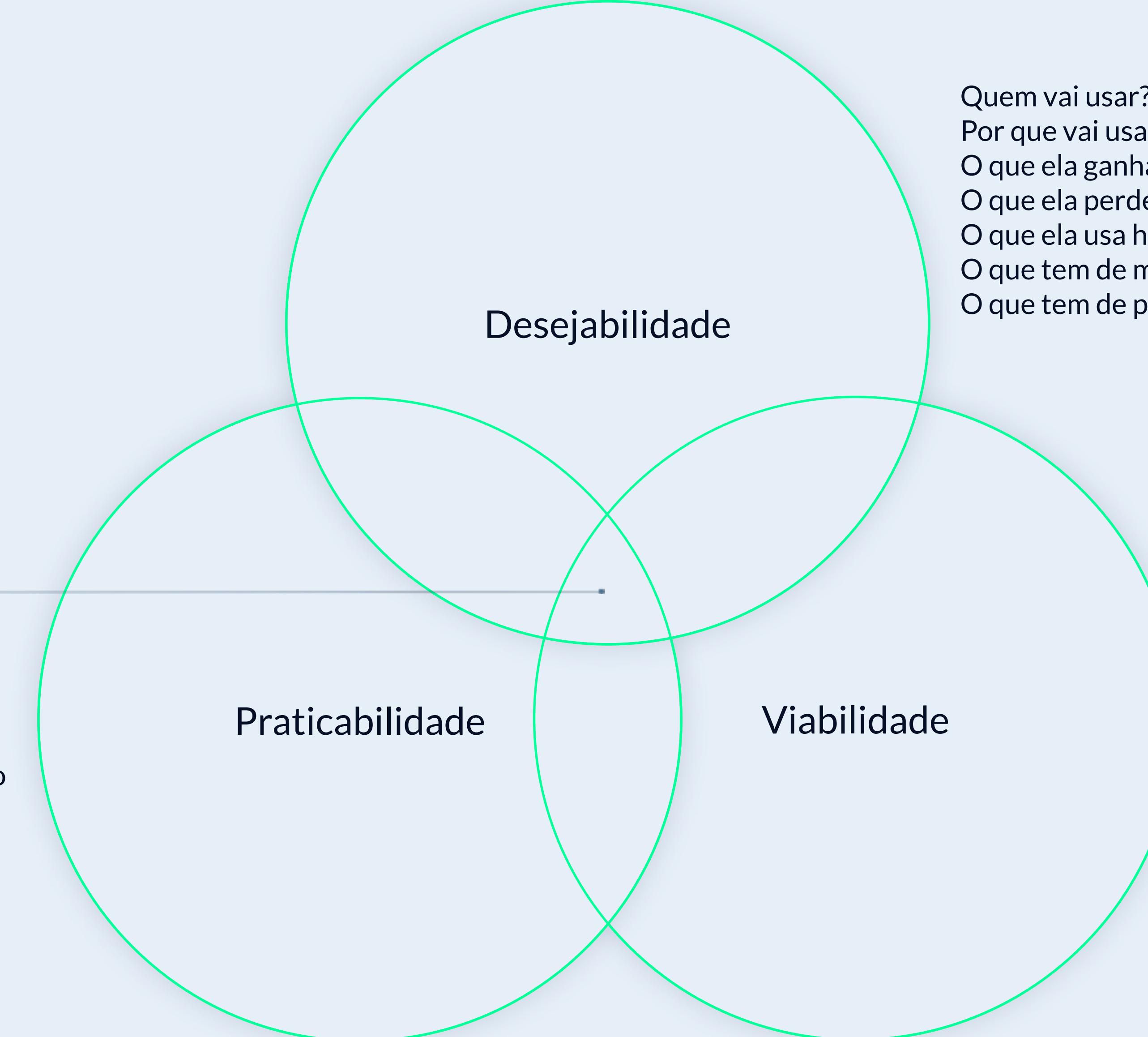
Design Innovation



UX traz inovação

Design Innovation

É possível fazer?
Existe alguma alternativa viável, caso
não seja possível?
Existe dependência de outras
tecnologias?



Quem vai usar?
Por que vai usar?
O que ela ganha usando?
O que ela perde usando?
O que ela usa hoje?
O que tem de melhor nesse jeito?
O que tem de pior nesse jeito?

Quanto custa para produzir?
Quanto custa para distribuir?
Quanto custa para manter?
Quanto custa para escalar?
Quanto você consegue cobrar?
Por quanto tempo?
Qual objetivo de negócio queremos
alcançar?
Qual KPI?

UX traz inovação

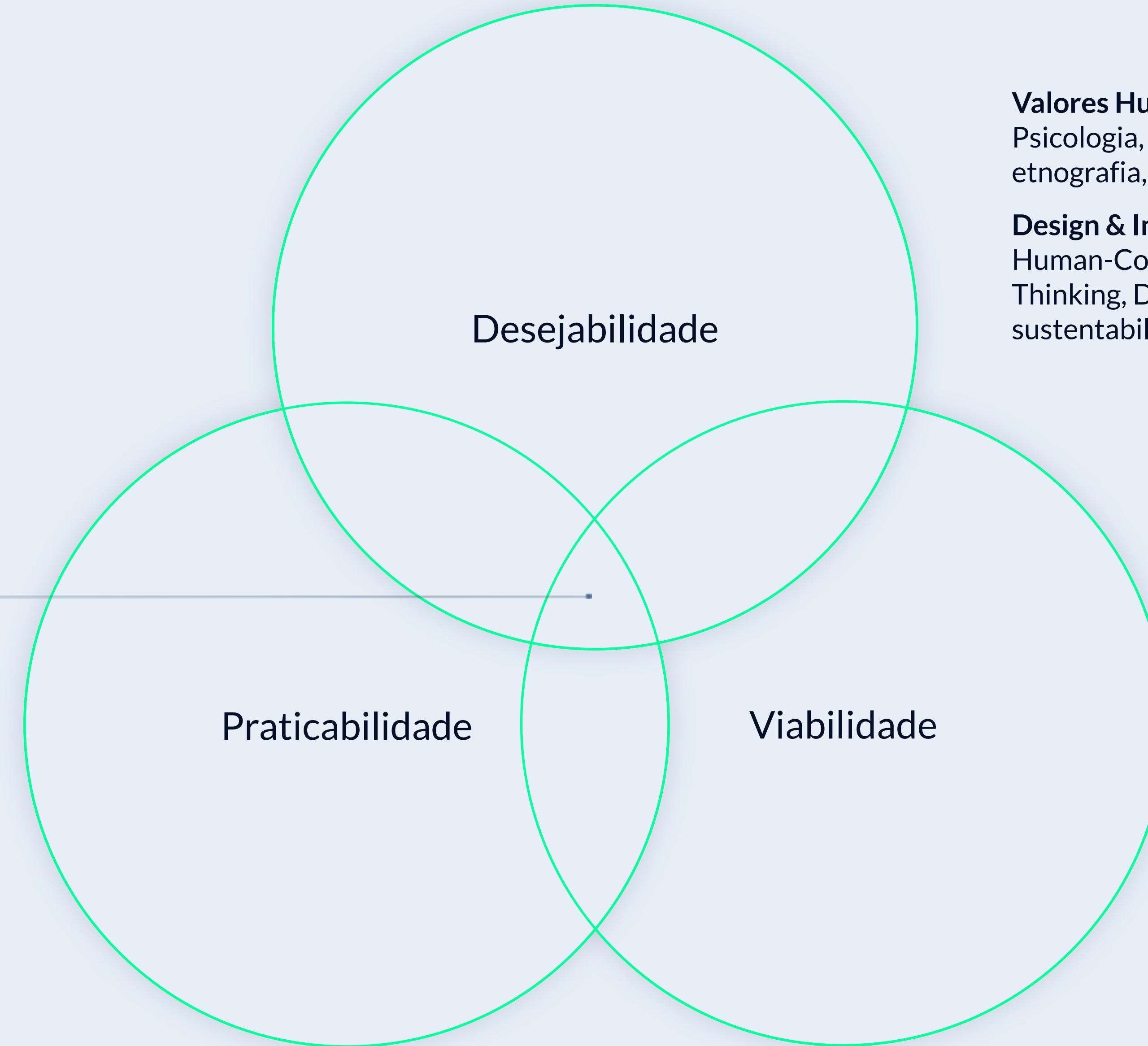
Design Innovation

Tecnologia

Estatísticas, engenharia, desenvolvimento, mecatrônica, termodinâmica, etc.

Produção

Tecnologia em manufatura, linha de produção, Supply chain, prototipação rápida, POC.



Valores Humanos

Psicologia, antropologia, sociologia, etnografia, need-finding

Design & Interação

Human-Computer Interaction, Visual Thinking, Design para sustentabilidade, Forma e estética.

Comportamento Organizacional

Gerenciamento e times, Recursos Humanos, Negociação, dinâmicas organizacionais.

Business

Accounting, finanças, análise econômica e de mercado, operações, competição e estratégia.

O valor do UX só cresce no mercado



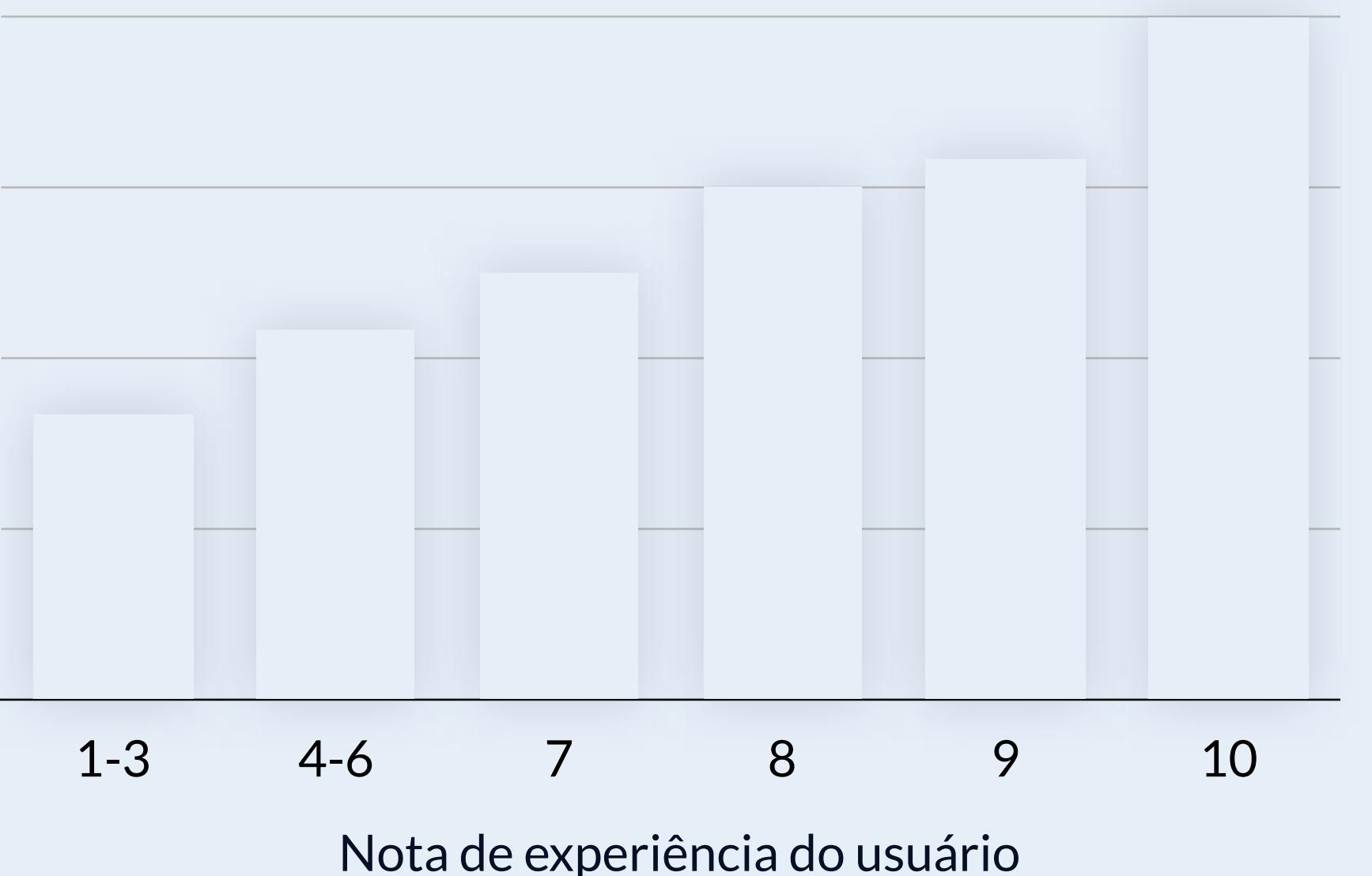
Estudo sobre o valor da boa experiência e o cliente

“Cientes que tiveram experiências passadas melhores **gastam 140% a mais comparada com aqueles que tiveram experiências fracas no passado**”.

Na média, um sócio que deu notas menores em experiência permaneceu um pouco mais de um ano. Um membro que deu notas altas tem probabilidade de permanecer sócio por **mais 6 anos**.

Experiência do usuário aumenta as vendas

Aumento anual de renda por cliente



Experiência do usuário aumenta o número de sócios

Aumento de membros previstos (anos)



Fail early, learn faster

Com UX, é possível antecipar falhas e problemas no projeto, garantindo que o problema correto do usuário está sendo resolvido.



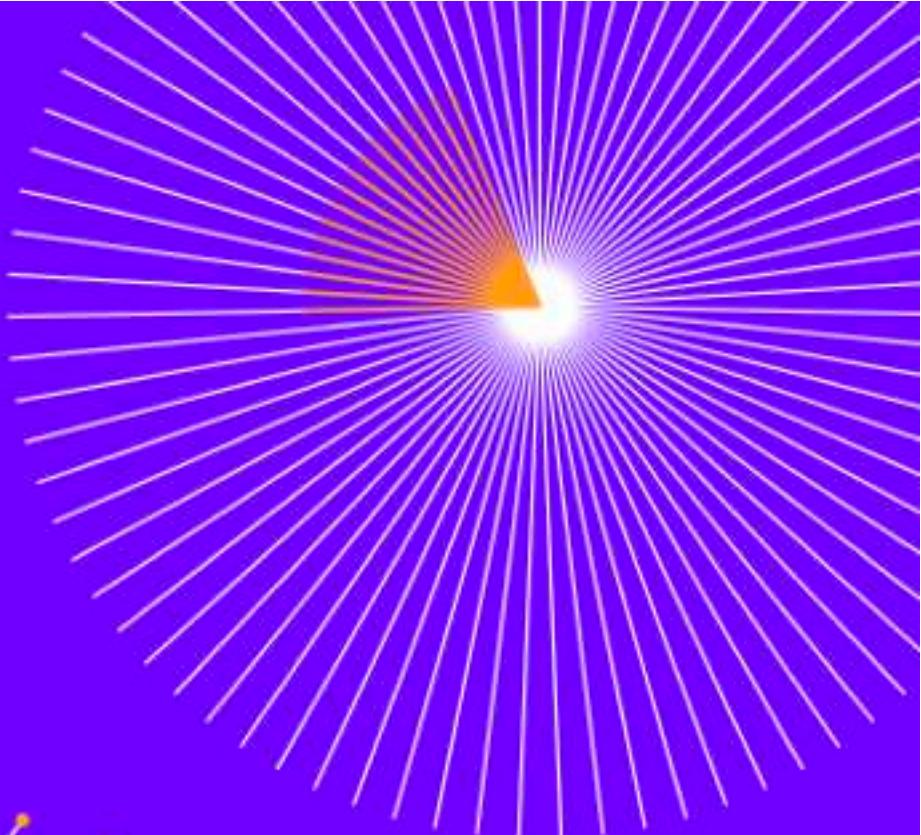
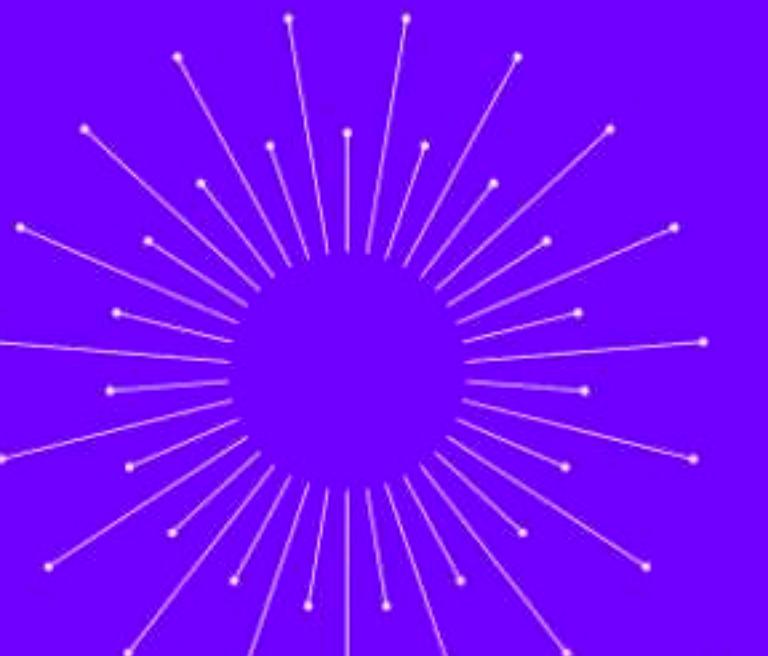
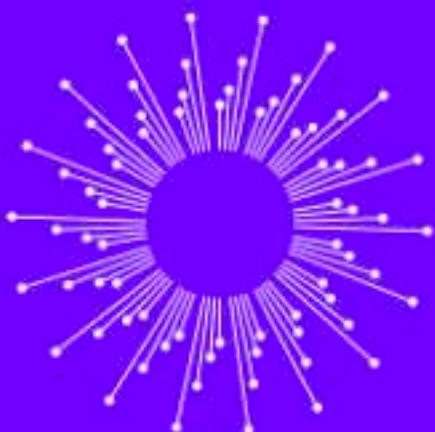
Aula #4

O mercado de UX Design no Brasil

Introdução ao UX e UI Design

Pesquisa Panorama de UX 2021

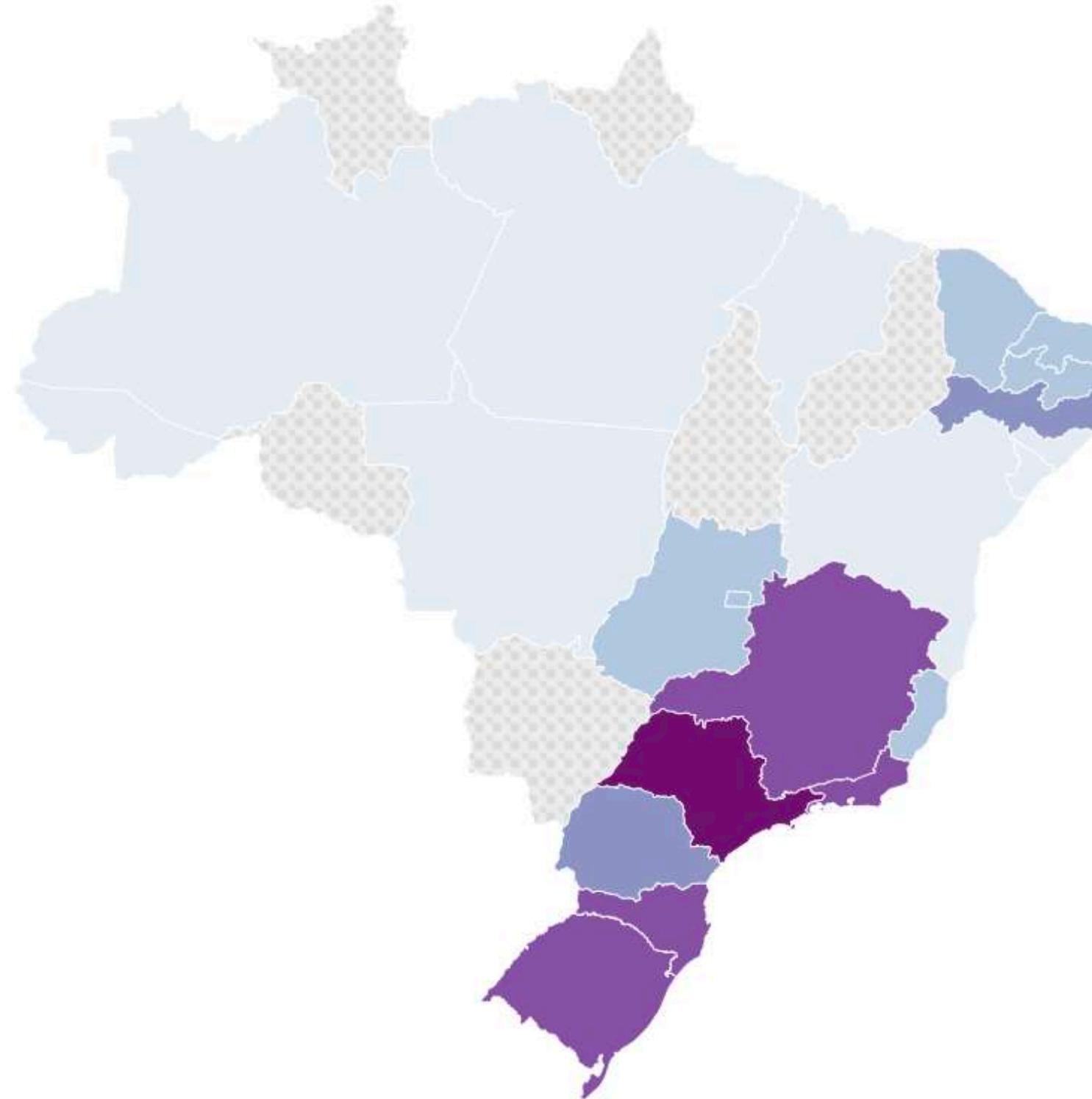
O mercado de
UX em um ano
pandêmico



Estados brasileiros

Na pesquisa pareceram 20 estados
brasileiros e a maioria dos
respondentes estão nas regiões Sul/
Sudeste

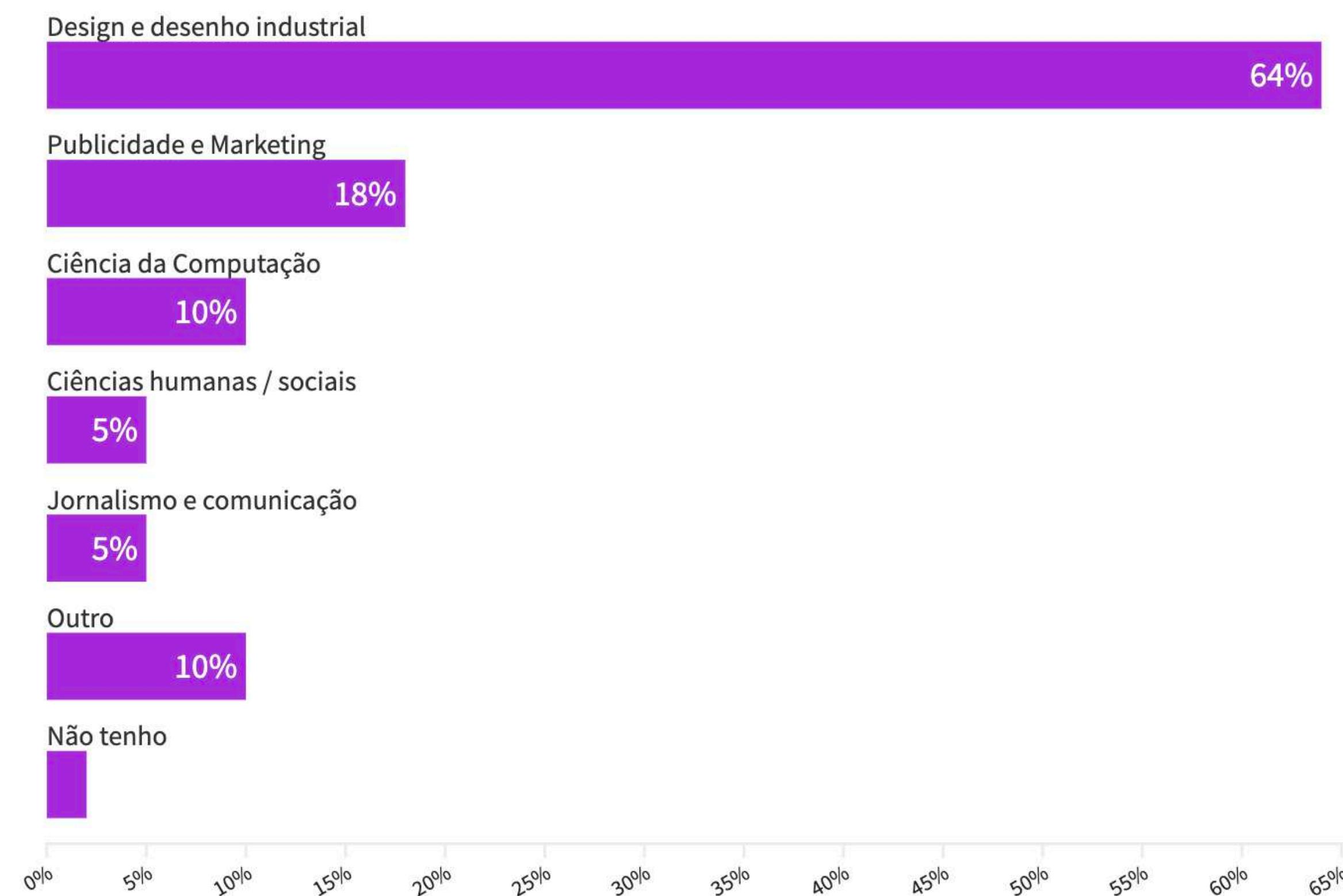
Respostas por estado



Fonte: [IBGE, Panorama UX](#)

Educação formal

Qual sua área de formação?

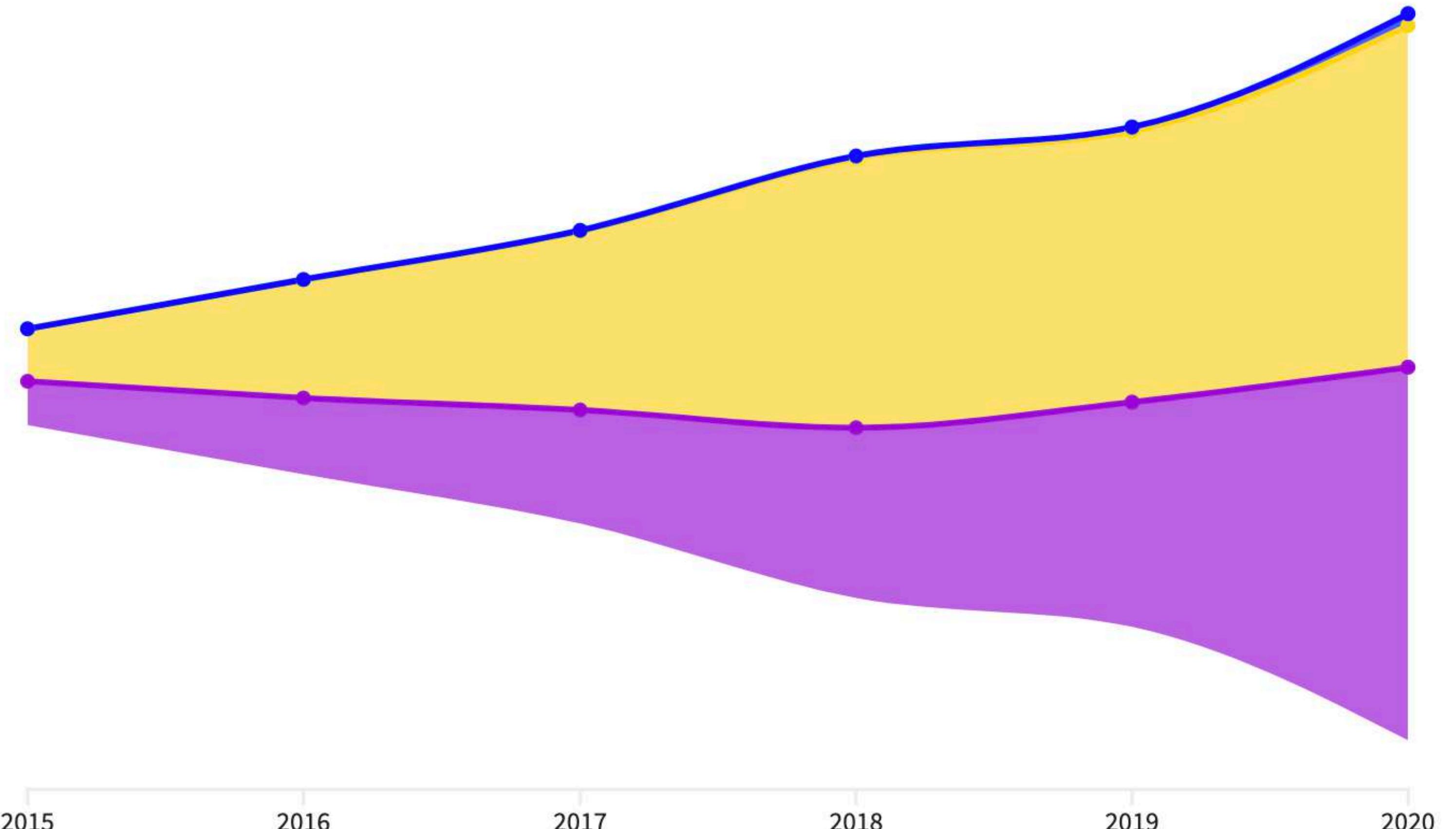


Fonte: [Panorama UX](#)

UX
2021

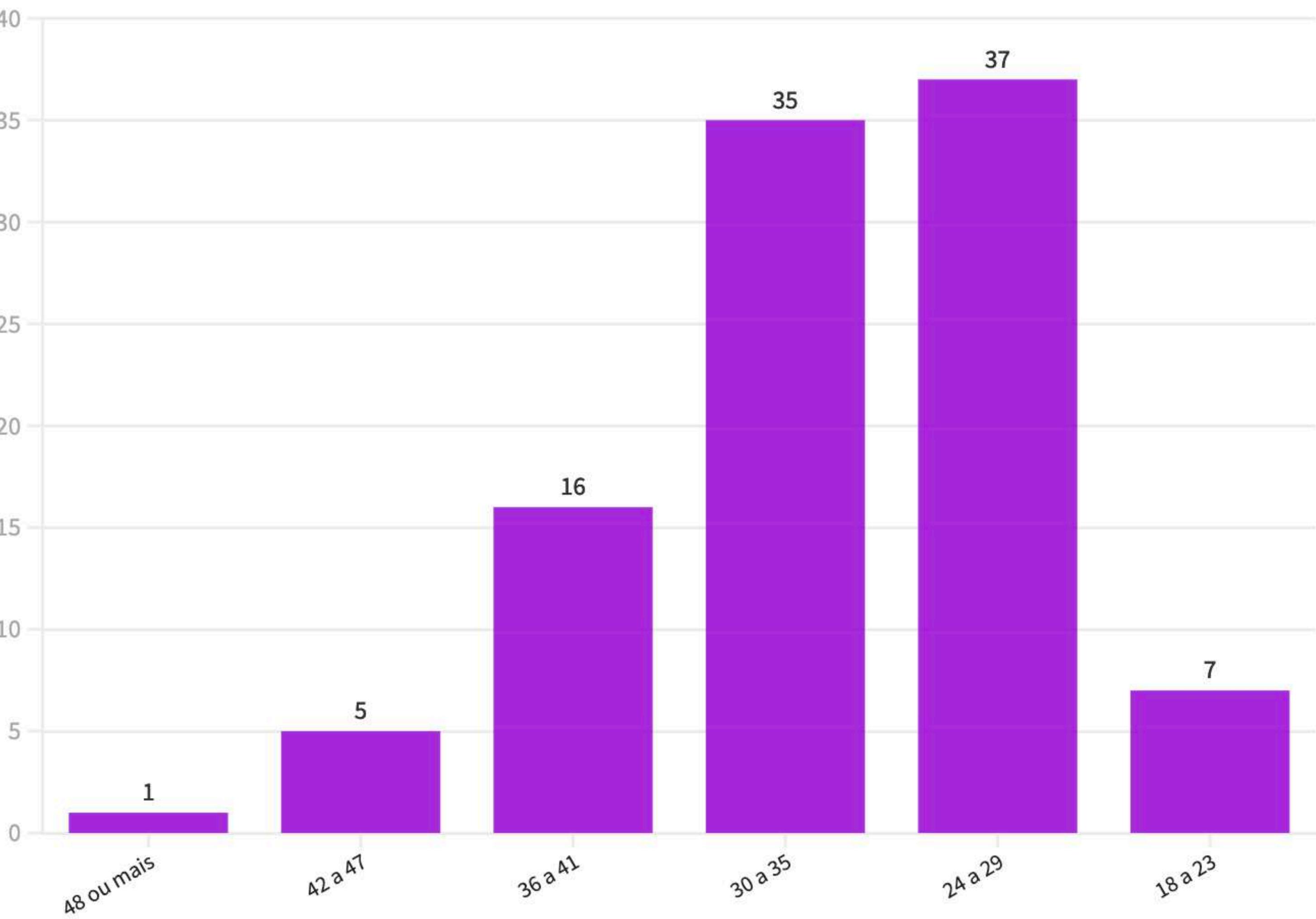
Gênero

Mulheres Homens Outro / prefiro não responder



Fonte: [Panorama UX](#)

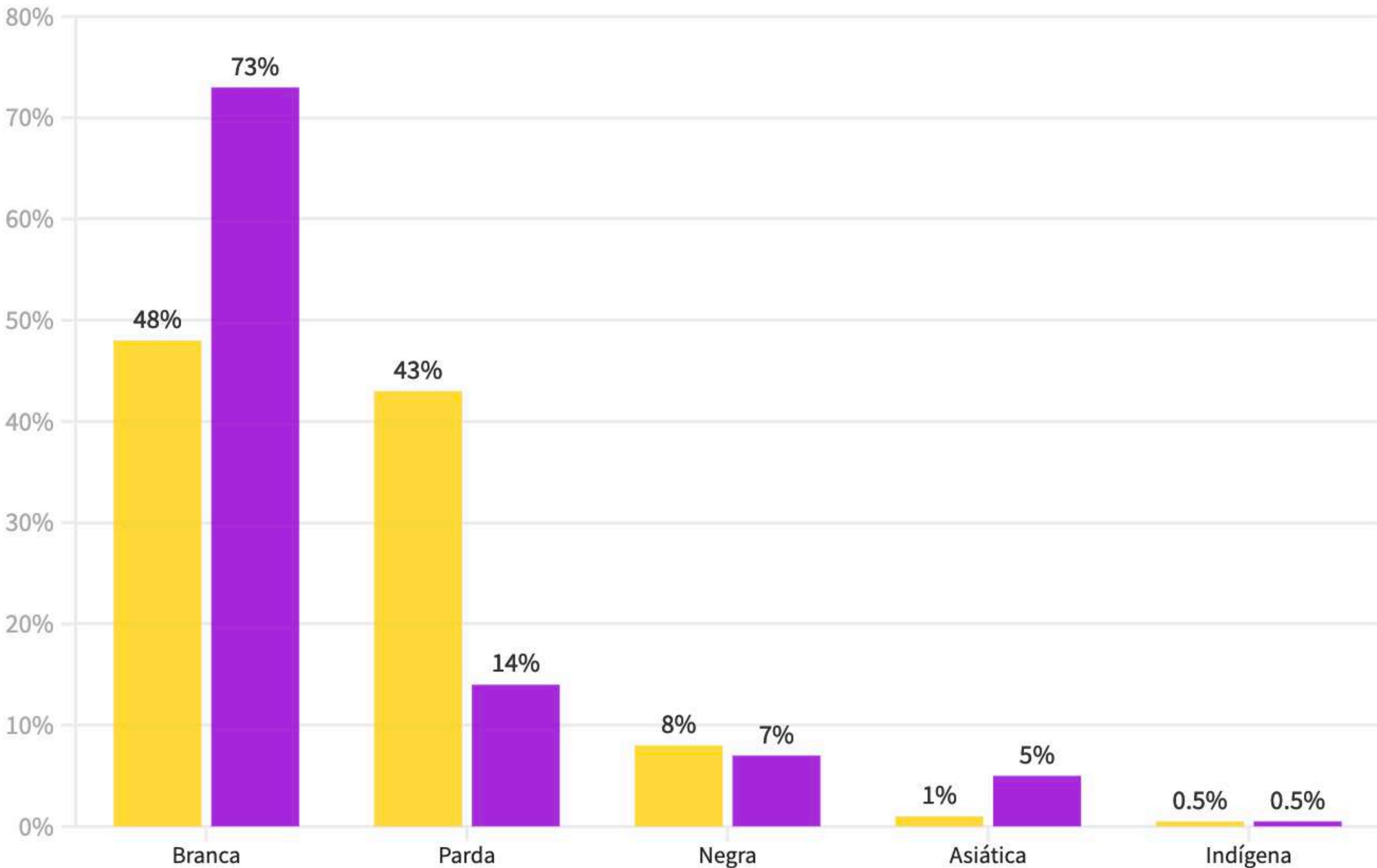
Idade



Fonte: [Panorama UX](#)

Raça

IBGE Panorama UX

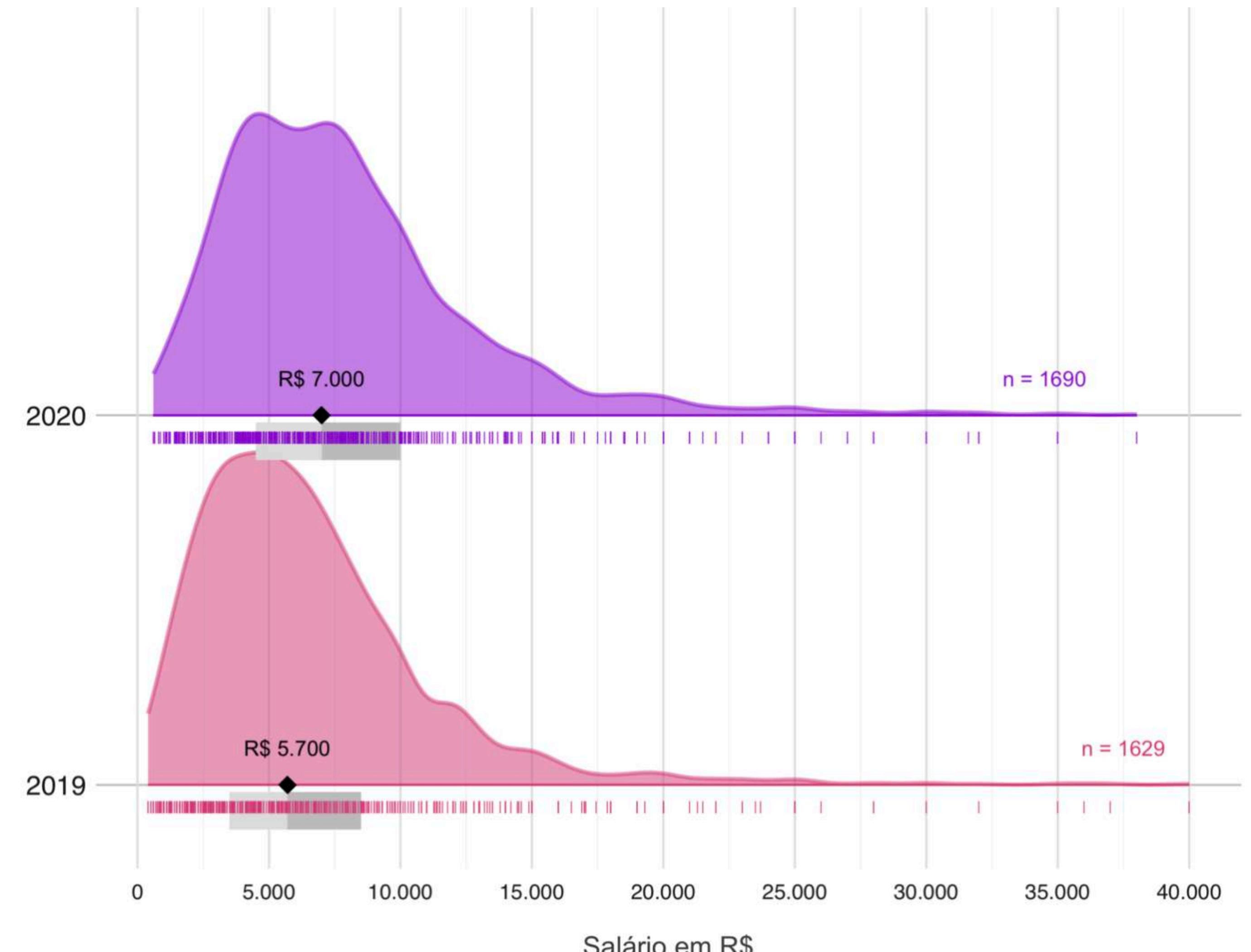


Fonte: [Panorama UX](#), [IBGE](#)

PA
NO
RA
MA
UX
2021

UX
2021

Salários

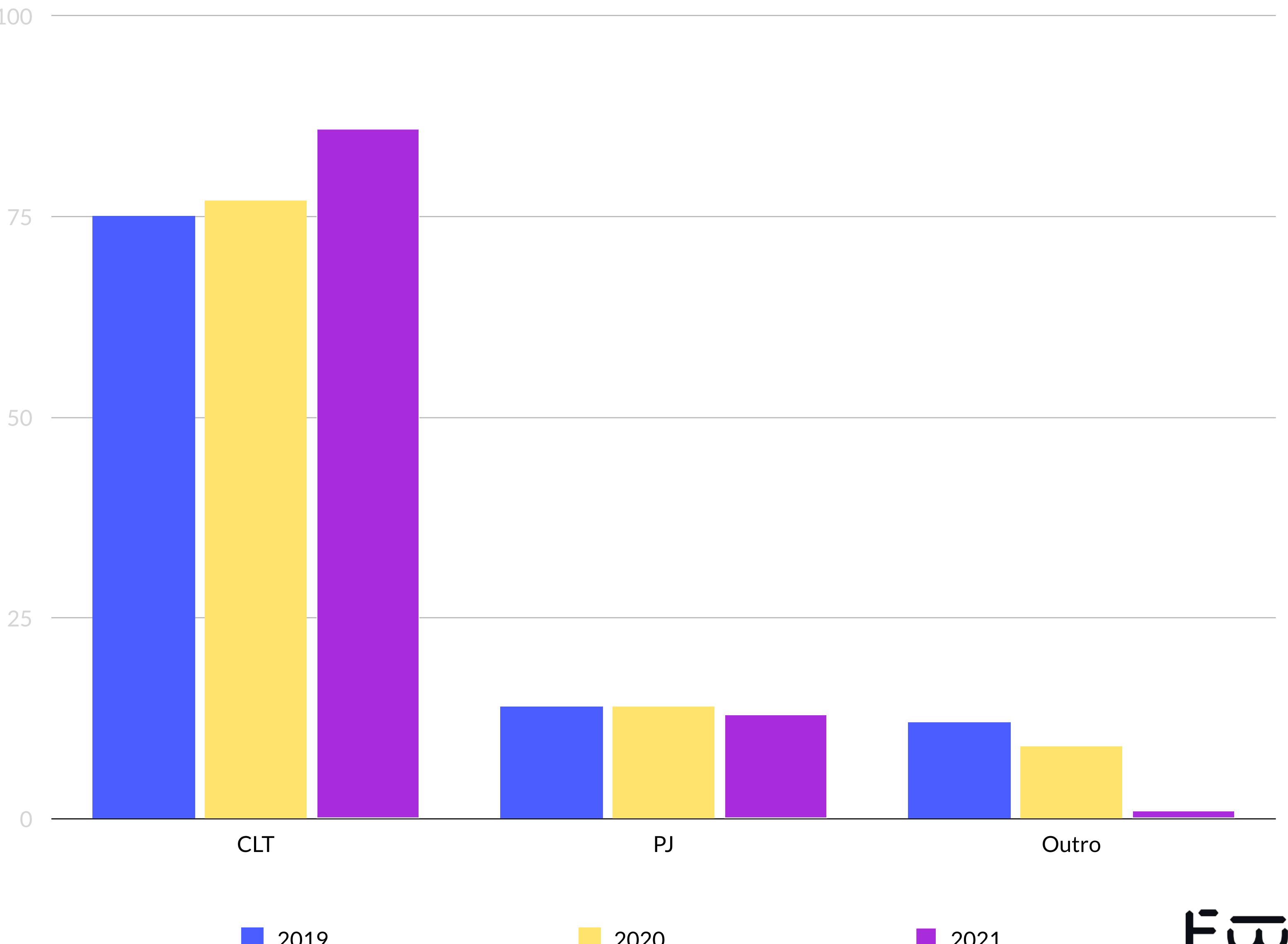


Fonte: Panorama UX

PA
NO
RA
MA
UX

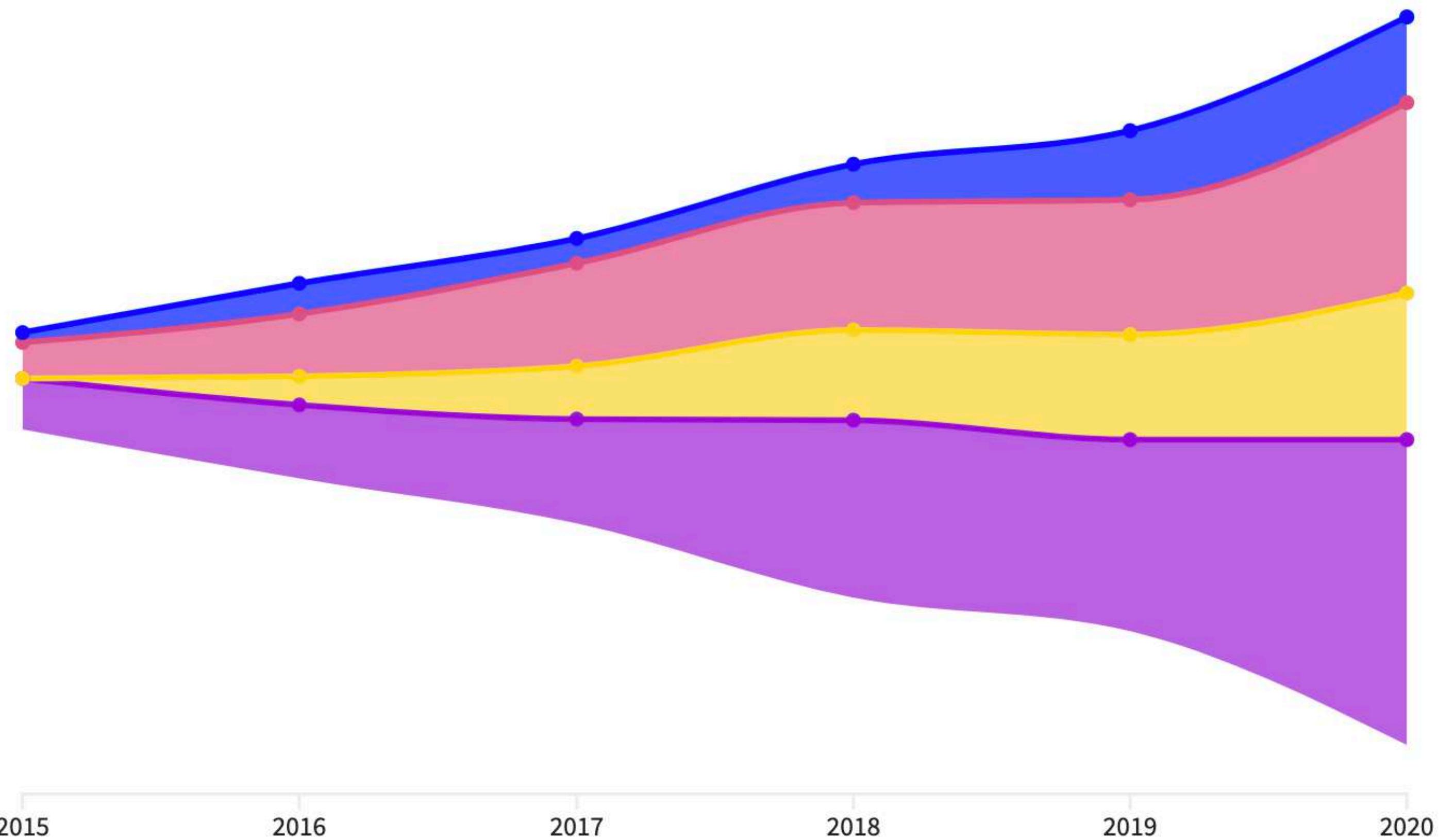
E
C
A

Forma de contratação



Onde trabalhamos

■ Empresa ■ Start up ■ Agência / Consultoria ■ Outros



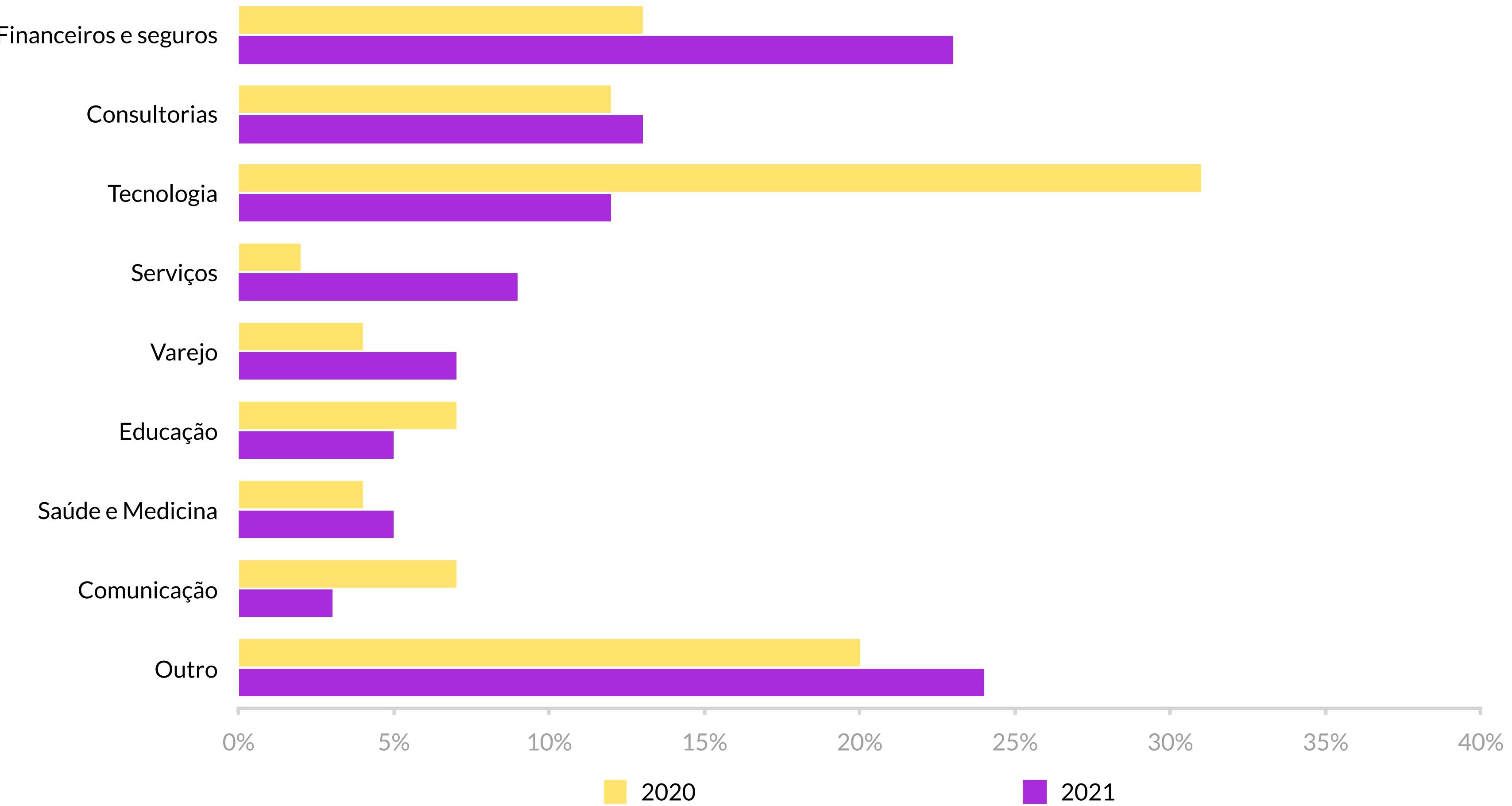
Fonte: [Panorama UX](#)

UX²⁰²¹

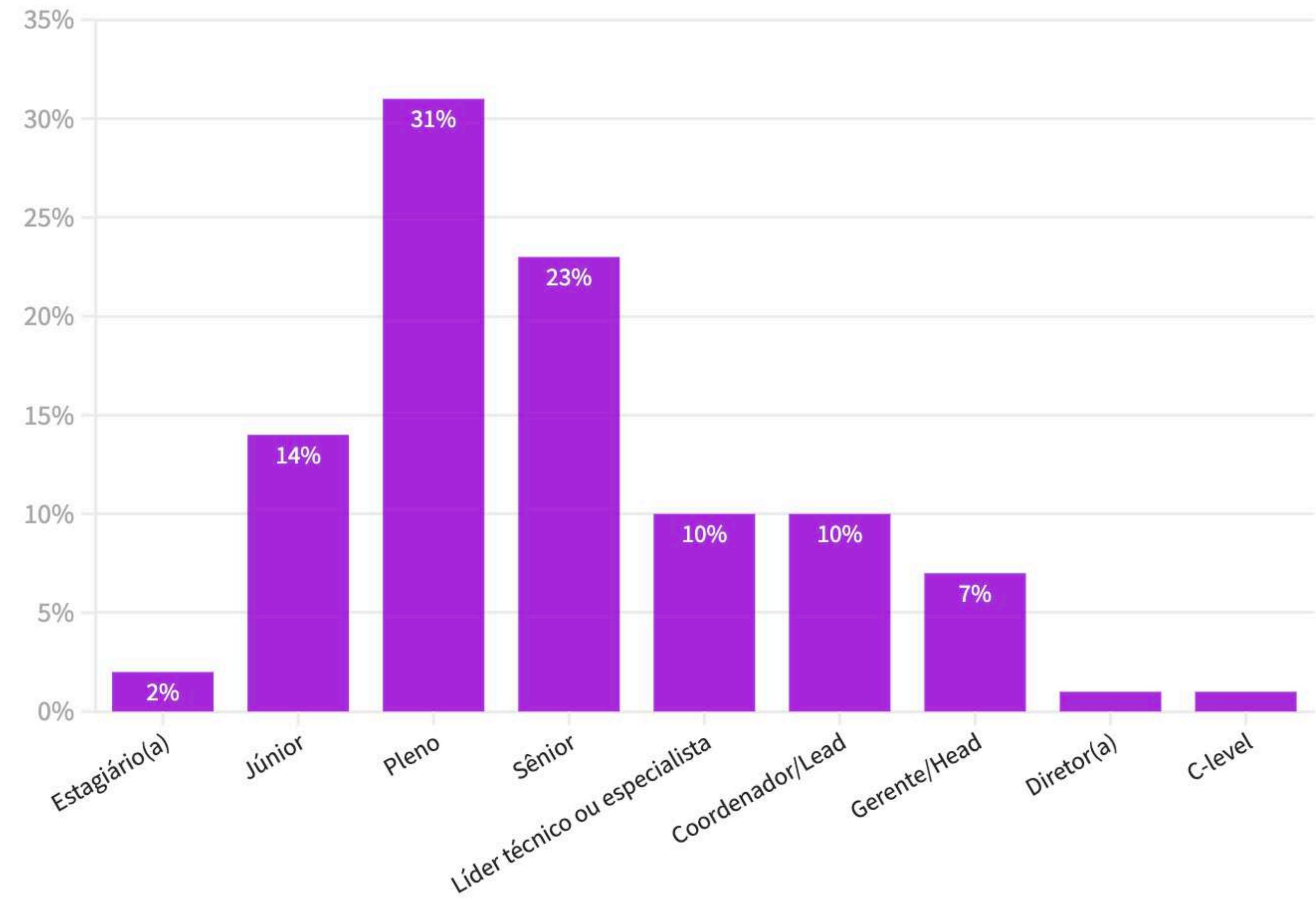
UX

Ramo

Houve uma migração considerável de pessoas que trabalhavam na área de tecnologia para outras áreas, especialmente em finanças.



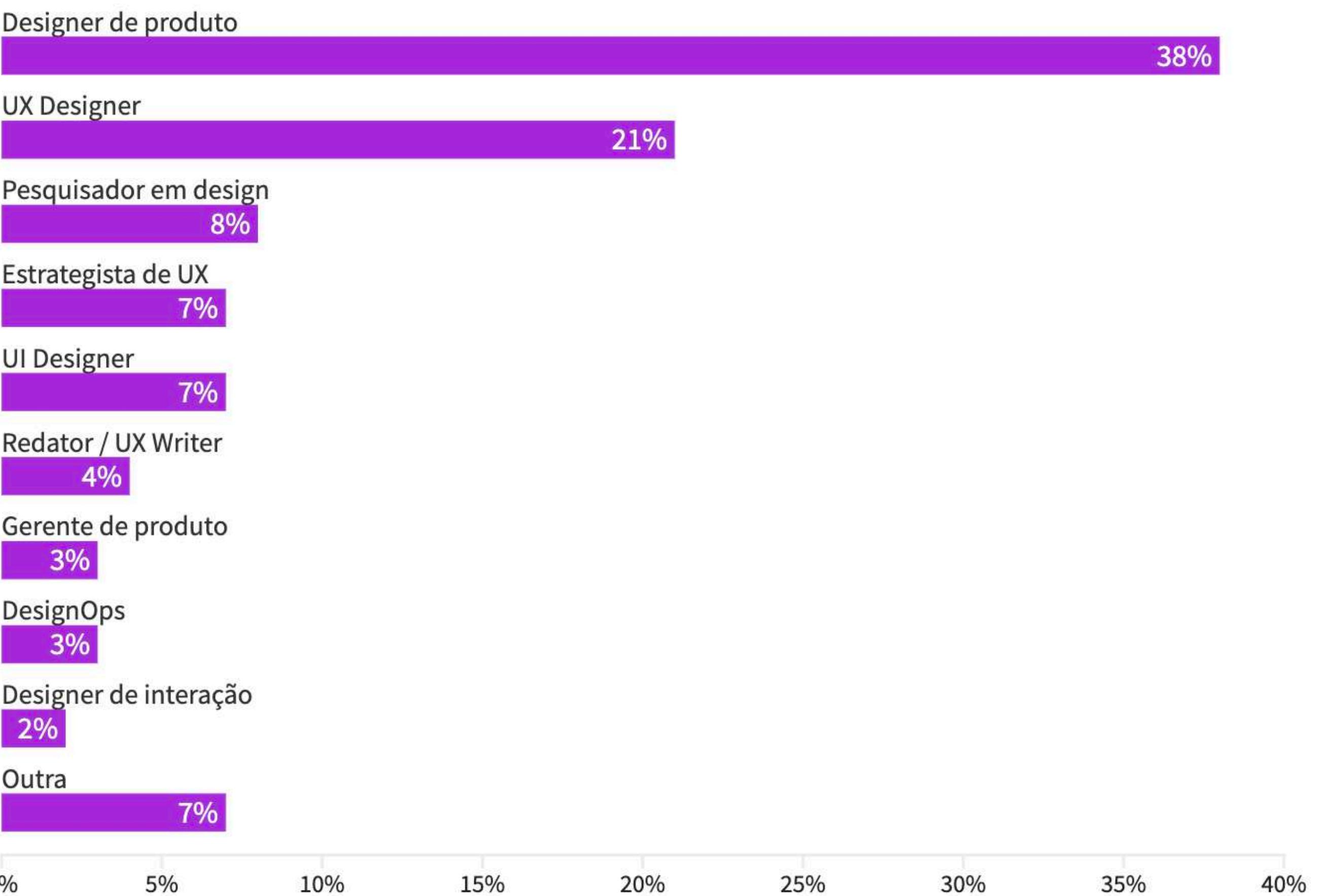
Perfil profissional



Fonte: [Panorama UX](#)

PA
NOR
MA
UX
2021

Função

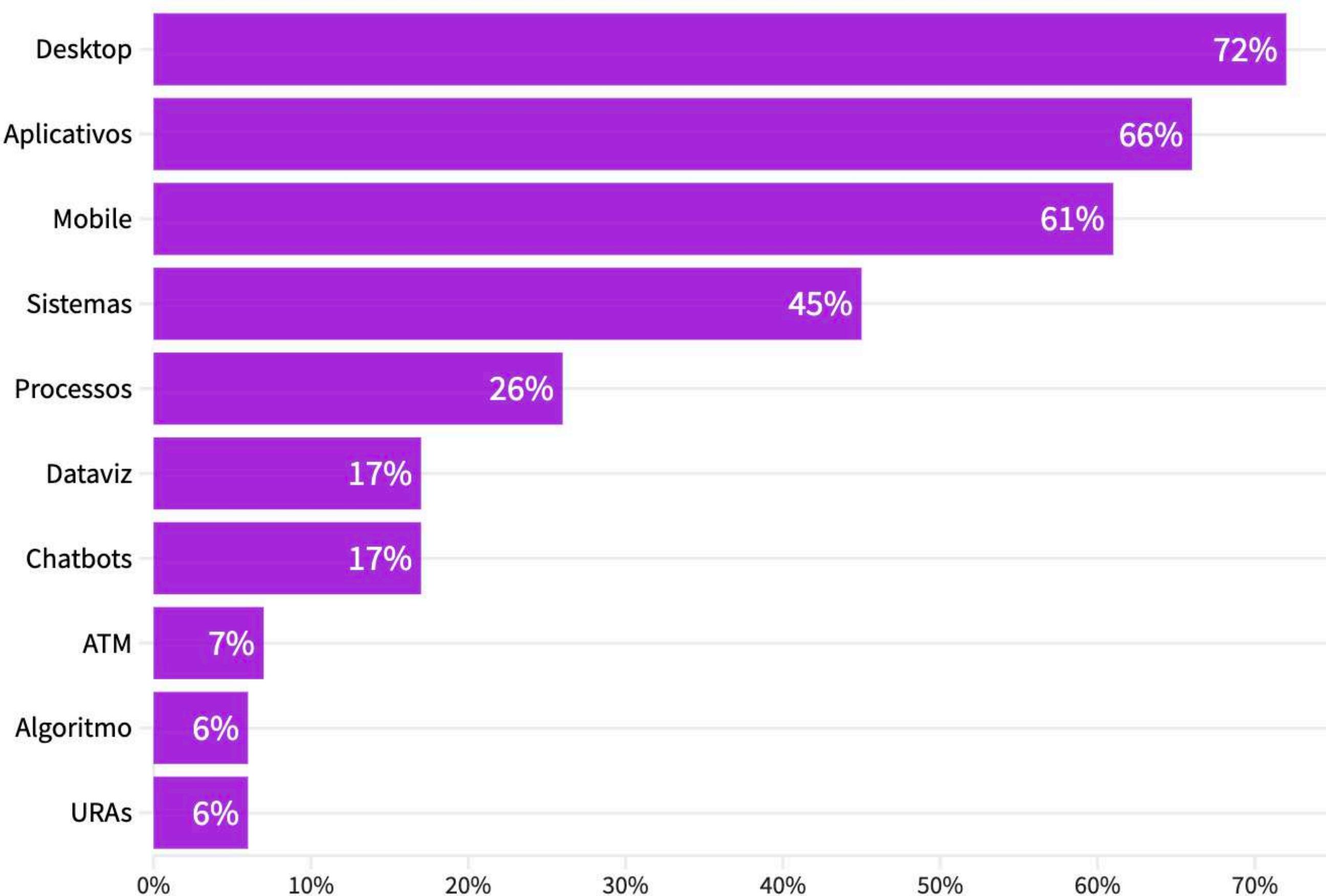


Fonte: [Panorama UX](#)

PA
NO
RA
MA
UX
2021

No que trabalhamos

Nos últimos 6 meses



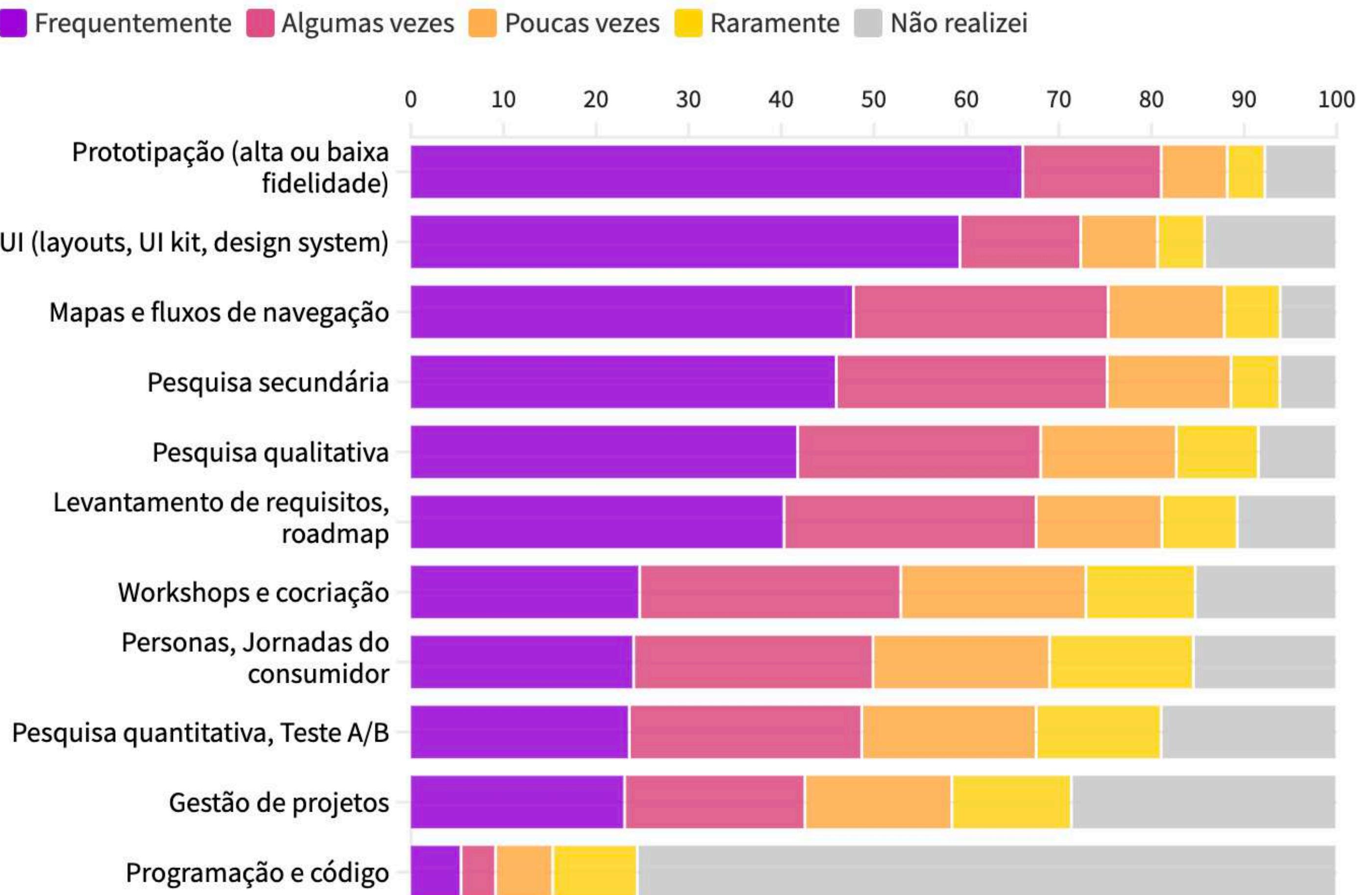
Fonte: [Panorama UX](#)

PA
NOR
UX
2021



Atividades

Nos últimos 5 anos.



Fonte: [Panorama UX](#)

PA
NO
RA
MA
UX
2021

UX
AC

Aula #5

A carreira e os papéis no UX

Design

Introdução ao UX e UI Design

Carreiras em UX Snapshot

Ux Designer

Ux Researcher

UI Designer

Product Designer (UX/UI)

Service Designer

UX Writer

Outros...

UX Designer

Ser um UX Designer é o trabalho dos sonhos para pessoas criativas que gostam de inventar e colocar produtos nas mãos das pessoas. Nos melhores ambientes, é pura criatividade e inovação, que é praticamente inatingível com qualquer outra função.

Background

De graduação incompleta a mestrado, geralmente em Design Gráfico, Design de produto, mídias digitais, comunicação ou belas artes

Atividades regulares

- Pesquisa
- Prototipação e Wireframe
- Construção de jornadas do usuário e/ou flows

Top Skills

- Prototipação
- Visual design
- Pesquisa

Skills Desejada

Análise de dados

Níveis comuns

Estagiário

Júnior

Pleno

Sênior

Especialista

Lead ou Coordenador

Gerente

Head

UX Researcher

O UX Researcher é responsável pelo entendimento do problema, aprendendo sobre as diferentes pessoas para quem projeta-se produtos e serviços. Ele também sintetiza essas descobertas para ajudar a orientar designers e gerentes de produto

Background

De graduação incompleta a mestrado, geralmente em ciências sociais (psicologia, sociologia ou antropologia) ou humanas

Atividades regulares

- Teste de Usabilidade
- Entrevistas
- Pesquisa de Campo
- Formulários

Níveis comuns

Técnicos

Estagiário

Júnior

Pleno

Sênior

Top Skills

- Pesquisa
- Escrita
- Falar em público

Skills Desejada

Visual Design

Liderança

Especialista

Coordenador

Lead

Gerente

UI Designer

O UI Design é responsável por desenvolver interfaces que agem como intermediárias visuais, entre o homem e a tecnologia (celular, computador, TV). Por ter uma relação direta e influenciar a percepção do usuário final quanto ao produto/serviço, o UI Design é hoje indispensável no mercado de Design.

Background

De graduação incompleta a mestrado, geralmente em Design Gráfico, Publicidade, belas artes

Atividades regulares

- Mockups
- Protótipos de alta fidelidade
- Padrões Visuais
- Ilustrações

Níveis comuns

Técnicos

Estagiário

Júnior

Pleno

Sênior

Top Skills

- Visual Design
- Ilustração
- Layout
- Tipografia

Skills Desejada

Design System

Liderança

Especialista

Coordenador ou Lead

Service Designer

O Service Designer mapeia e desenha os serviços necessários para que o produto seja utilizado pelos usuários, incluindo todos os agentes (humanos ou não) necessários para que a jornada do usuário seja bem sucedida.

Background

De graduação incompleta a mestrado, geralmente em Design Gráfico, Publicidade, belas artes, comunicação e outros

Atividades regulares

- Service Design Blueprint
- Fluxos de Usuário
- Jornada do Usuário

Níveis comuns

Técnicos

Estagiário
Júnior
Pleno
Sênior

Top Skills

- Mapeamento de jornada
- Serviços
- Organização de áreas

Skills Desejada

Visual Design

Liderança

Especialista
Coordenador
Lead

Product Designer

O Product designer (UX/UI) engloba tanto o UX quanto o UI Design, focando especificamente em produtos digitais. Trabalha em todo o processo da criação de produtos e entrega de experiências; começando por entender e definir um problema ou necessidade real e pensando em soluções.

Background

De graduação incompleta a mestrado, geralmente em Design Gráfico, Publicidade, belas artes, comunicação e outros

Atividades regulares

- Pesquisa
- Ideação e Prototipação
- Fluxos
- Visual Design

Níveis comuns

Técnicos

Pleno

Sênior

Top Skills

- UX Design
- UI Design
- Prototipação

Skills Desejada

- Análise de Dados
- Product Owner

Liderança

Especialista

Coordenador

Lead

Gerente

Head

UX Writer

O UX Writer é responsável pela escolha das palavras ideais, das cores e dos formatos para melhorar a experiência do usuário com os pontos de contato de uma empresa, como aplicativos e chatbots.

Background

De graduação incompleta a mestrado, geralmente em jornalismo, comunicação e humanidades

Atividades regulares

- Pesquisas e testes
- Texto de interface
- Árvores de conversa
- Resposta de chatbot ou URA

Top Skills

- Arquitetura da Informação
- Escrita
- UX Design

Skills Desejada

Outras línguas

Níveis comuns

Técnicos

Estagiário

Júnior

Pleno

Sênior

Liderança

Especialista

Coordenador

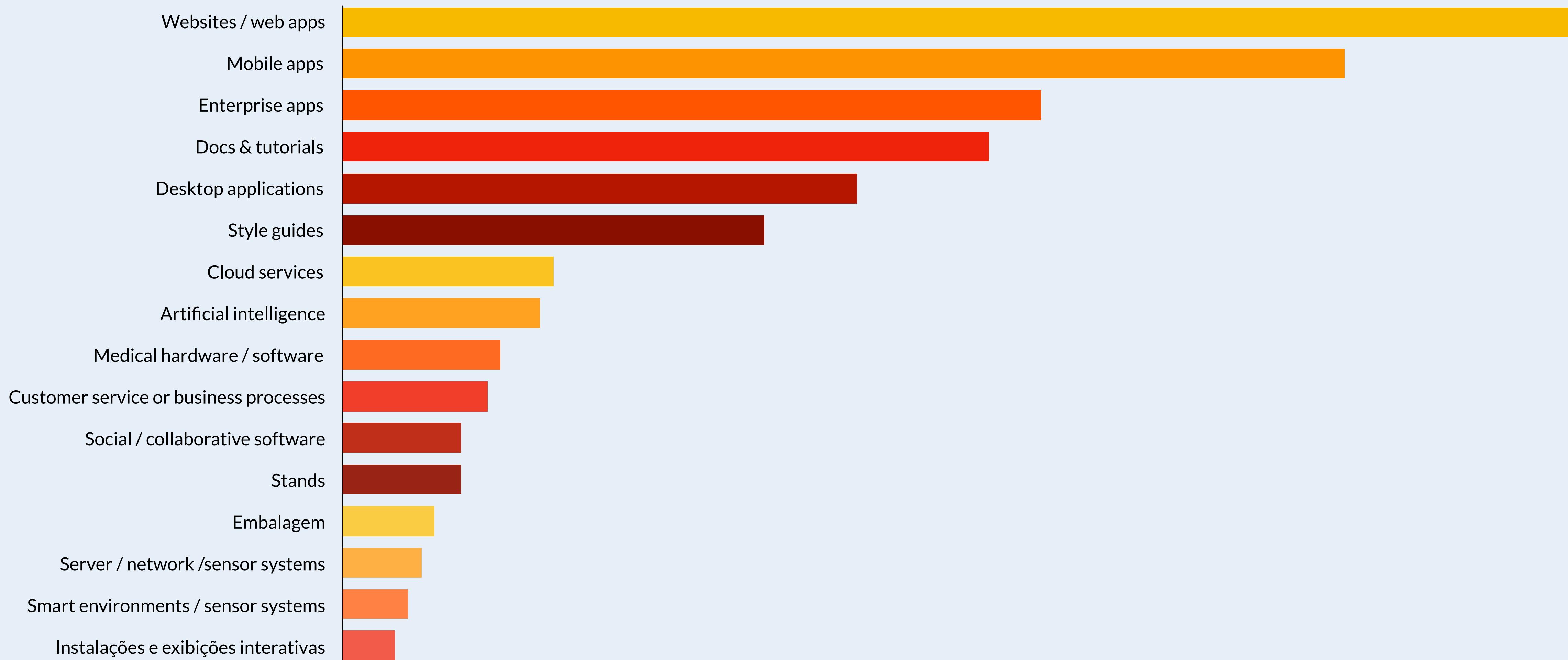
Lead

Gerente

Head

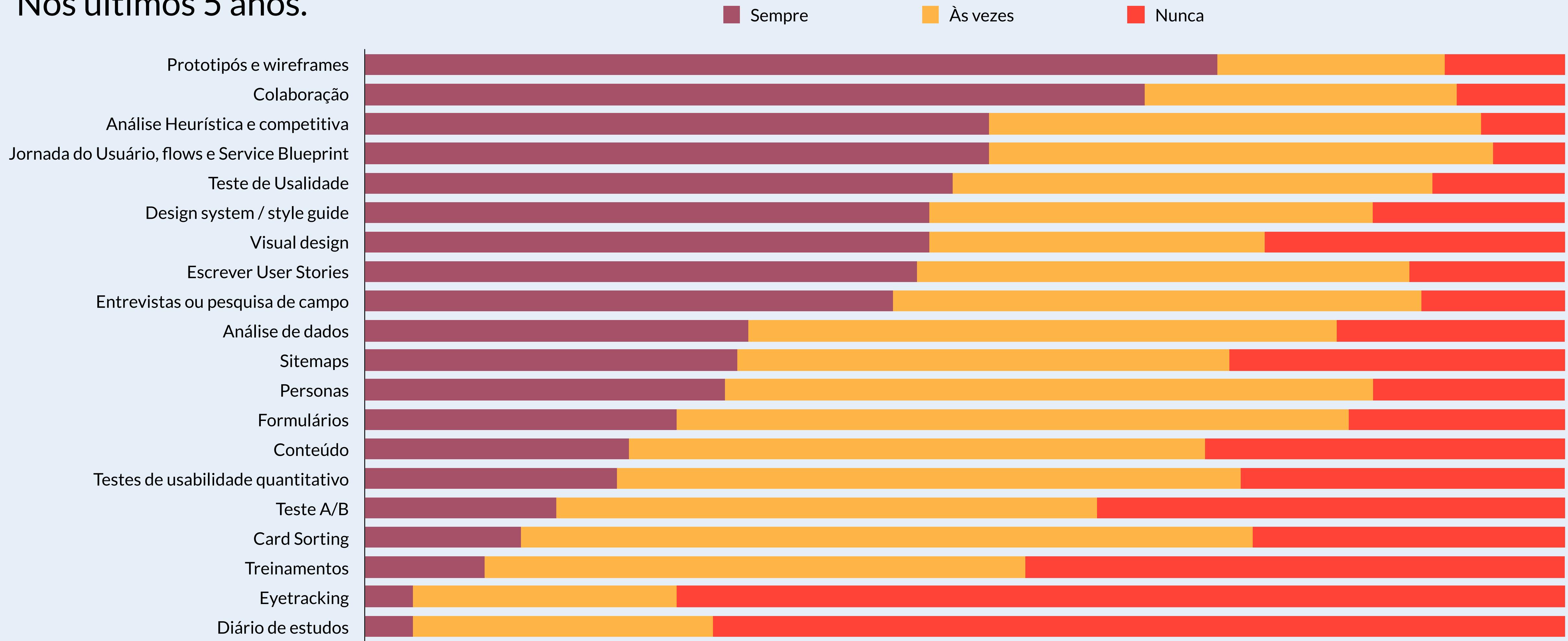
No que trabalhamos

Nos últimos 5 anos.

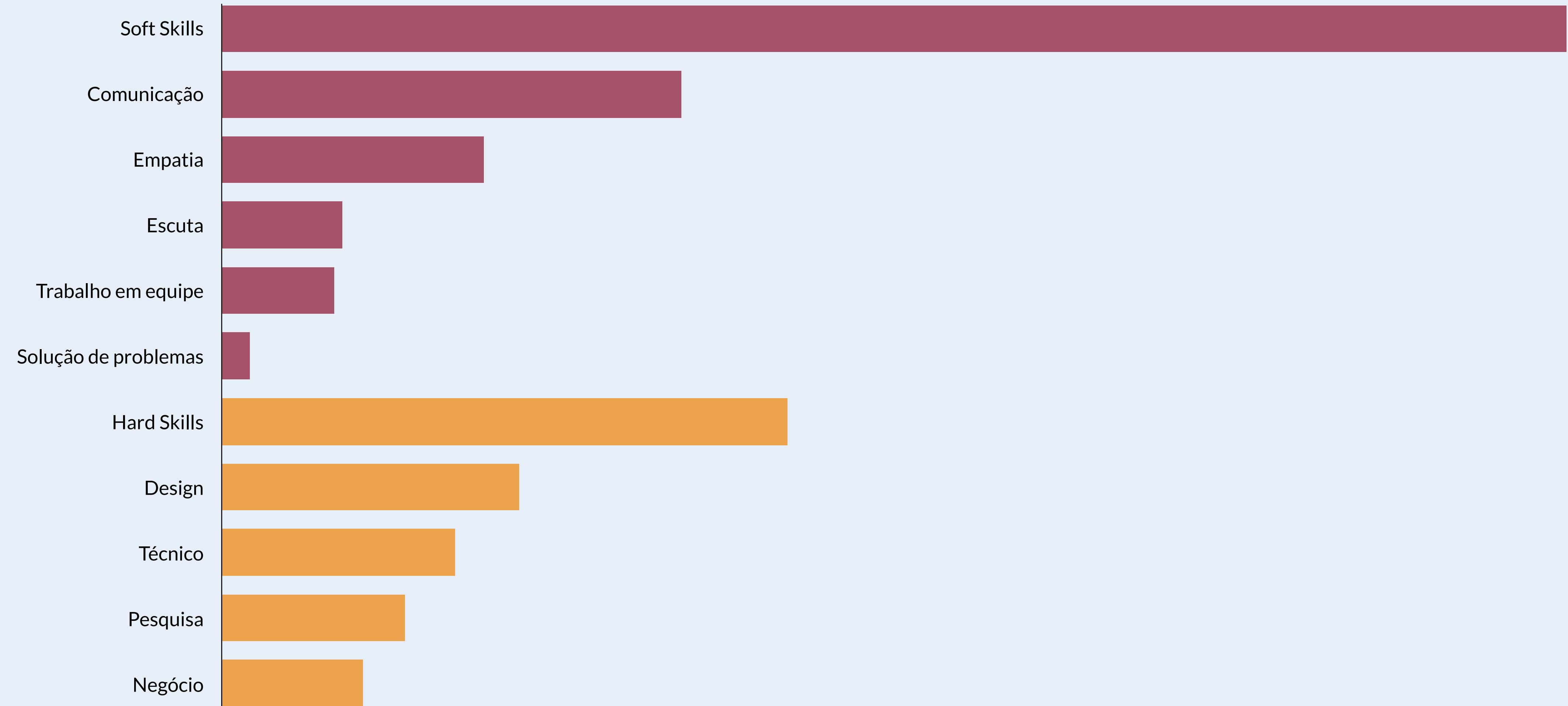


Atividades

Nos últimos 5 anos.



Skills que os profissionais do mercado acham úteis



Fechamento

Módulo 1 Introdução ao UX e UI Design