


# Módulo 1 - Introdução ao UX/UI Design

# Aula #1

# Empatia

Introdução ao UX e UI Design

A photograph of two kittens sitting on a windowsill. The kitten on the left is long-haired and brown, seen from the back. The kitten on the right is white with orange patches, seen in profile, reaching out with its right paw towards the brown kitten. They are looking out a window with a diamond-patterned mesh. The scene is backlit by bright sunlight, creating a soft glow around the kittens. The background outside the window is a blurred view of a building.

O design pode mudar vidas e  
tudo começa pela empatia



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

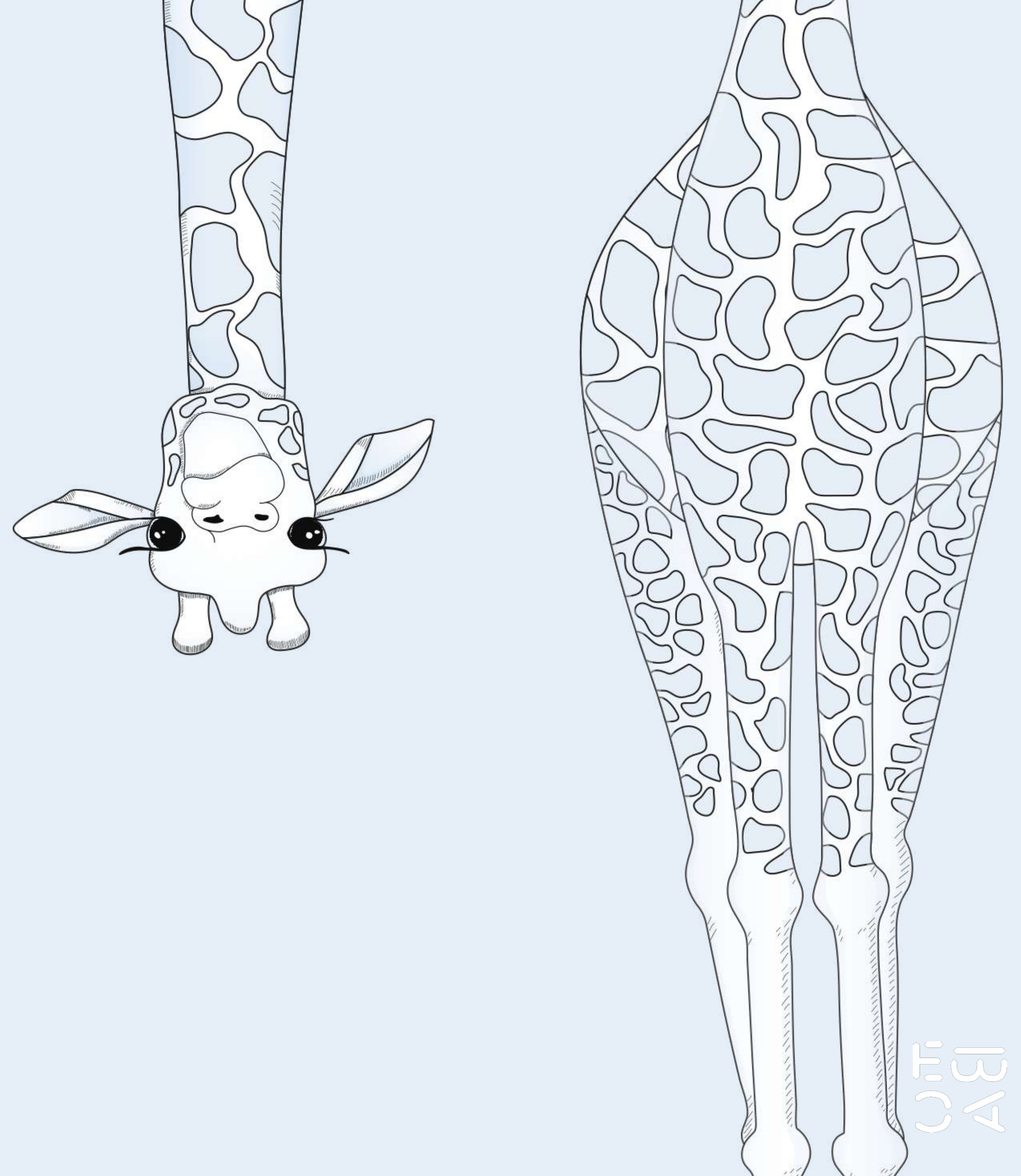




# Os 4 passos da Empatia

## PASSO 1 - Observação

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

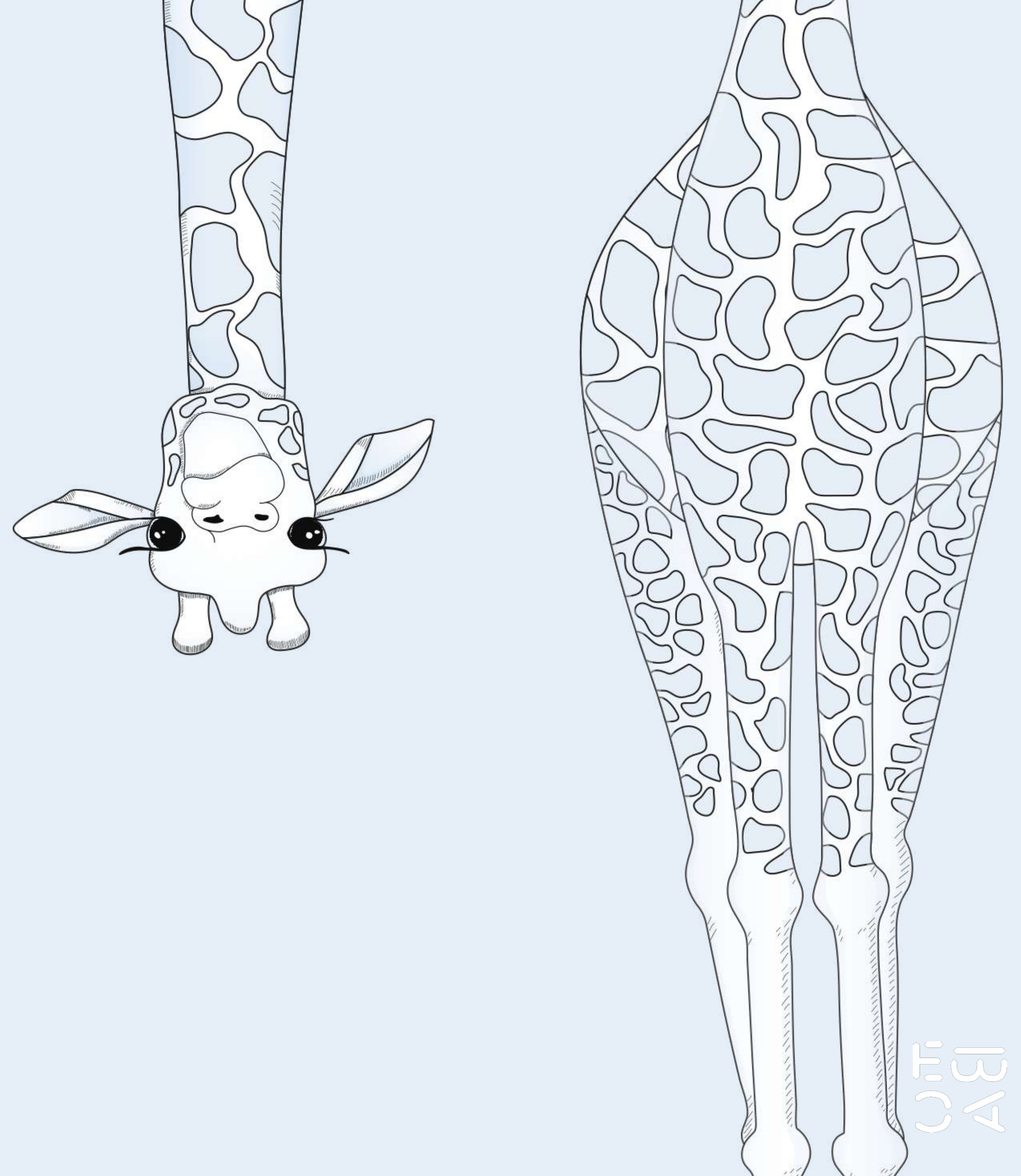




# Os 4 passos da Empatia

## 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 sintá-se à vontade e comente espontaneamente sobre o ocorrido.

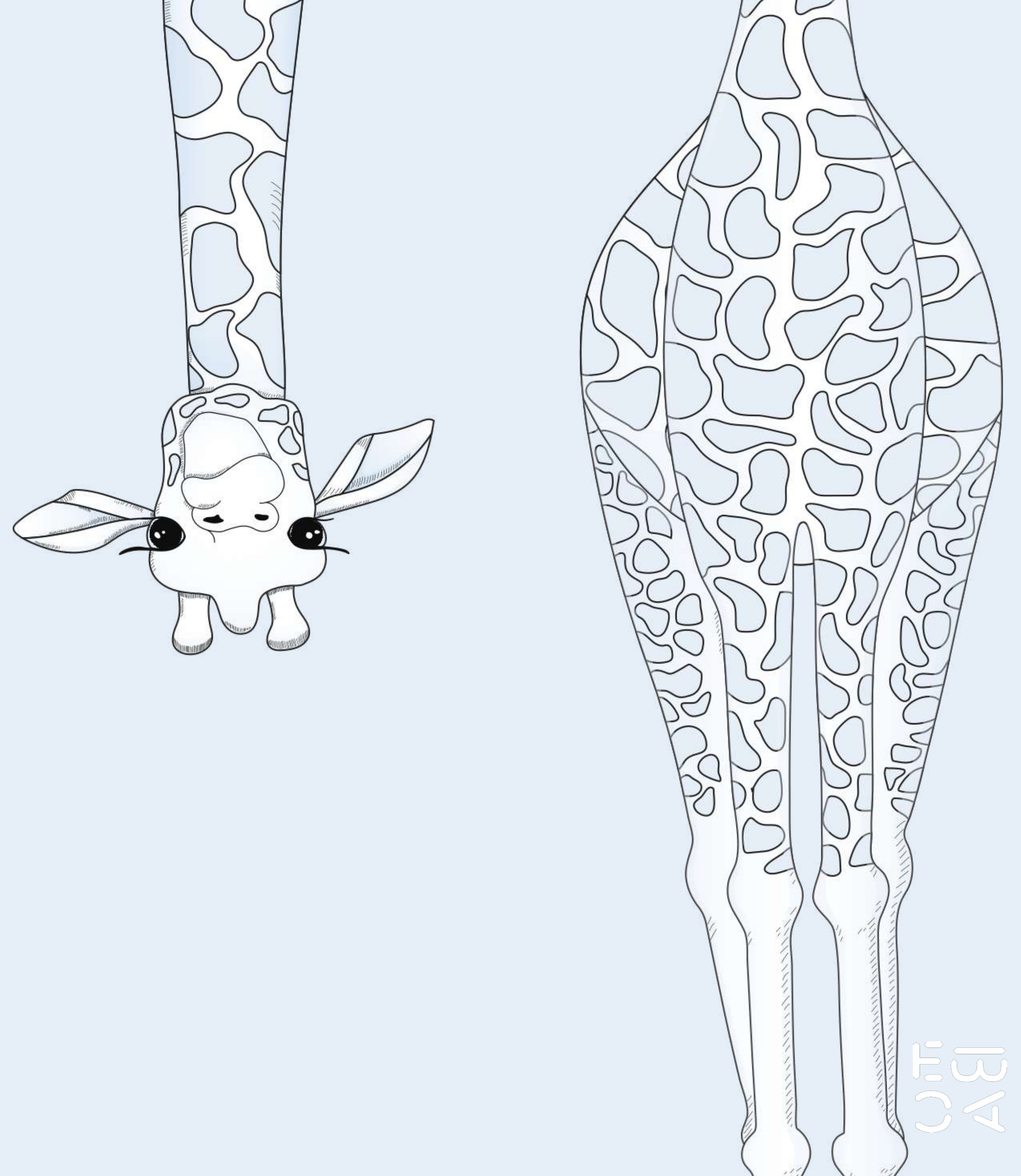




# Os 4 passos da Empatia

## 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 Rosenberg.

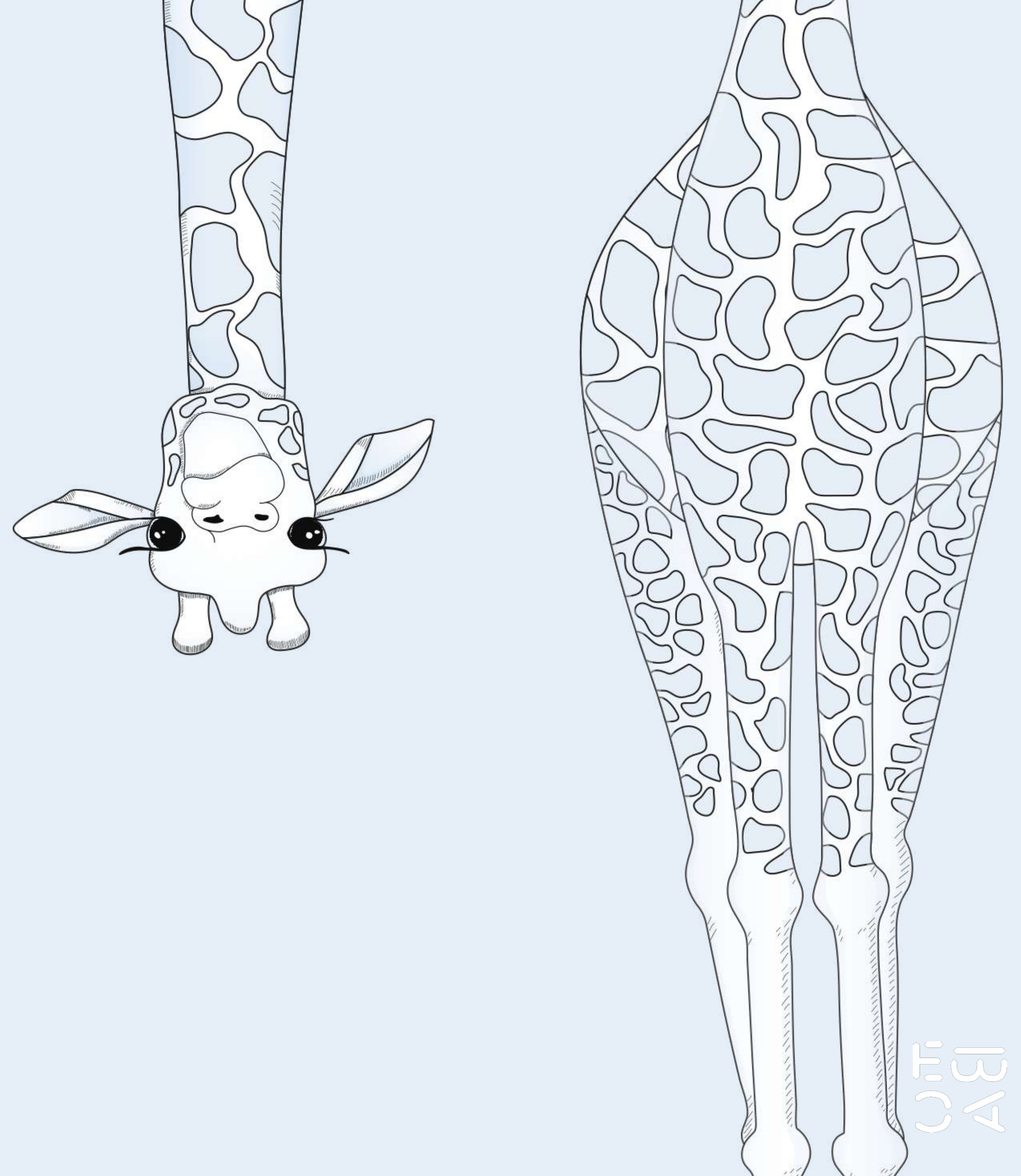




# Os 4 passos da Empatia

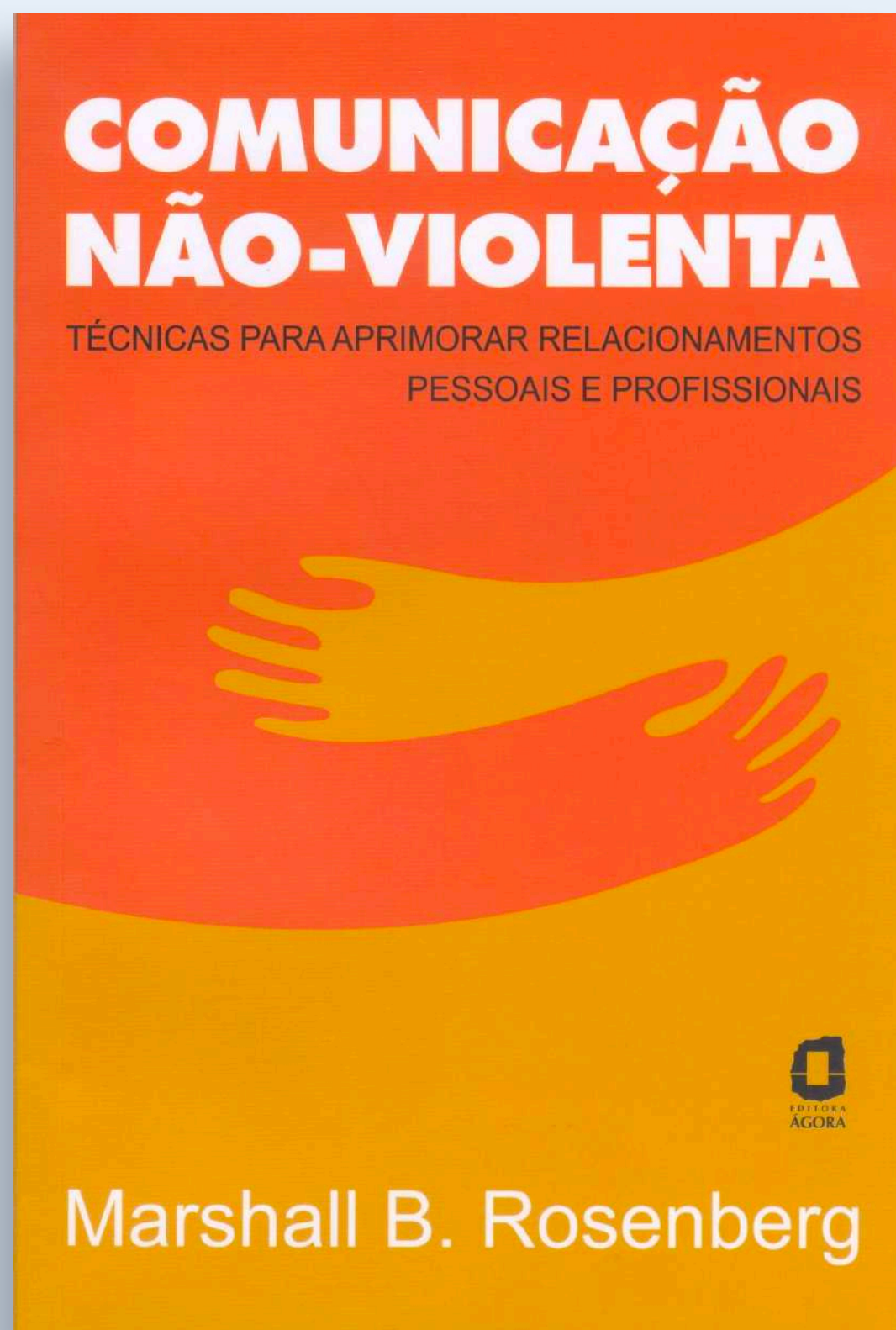
## PASSO 4 - Pedido

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





# INDICAÇÃO DE LEITURA



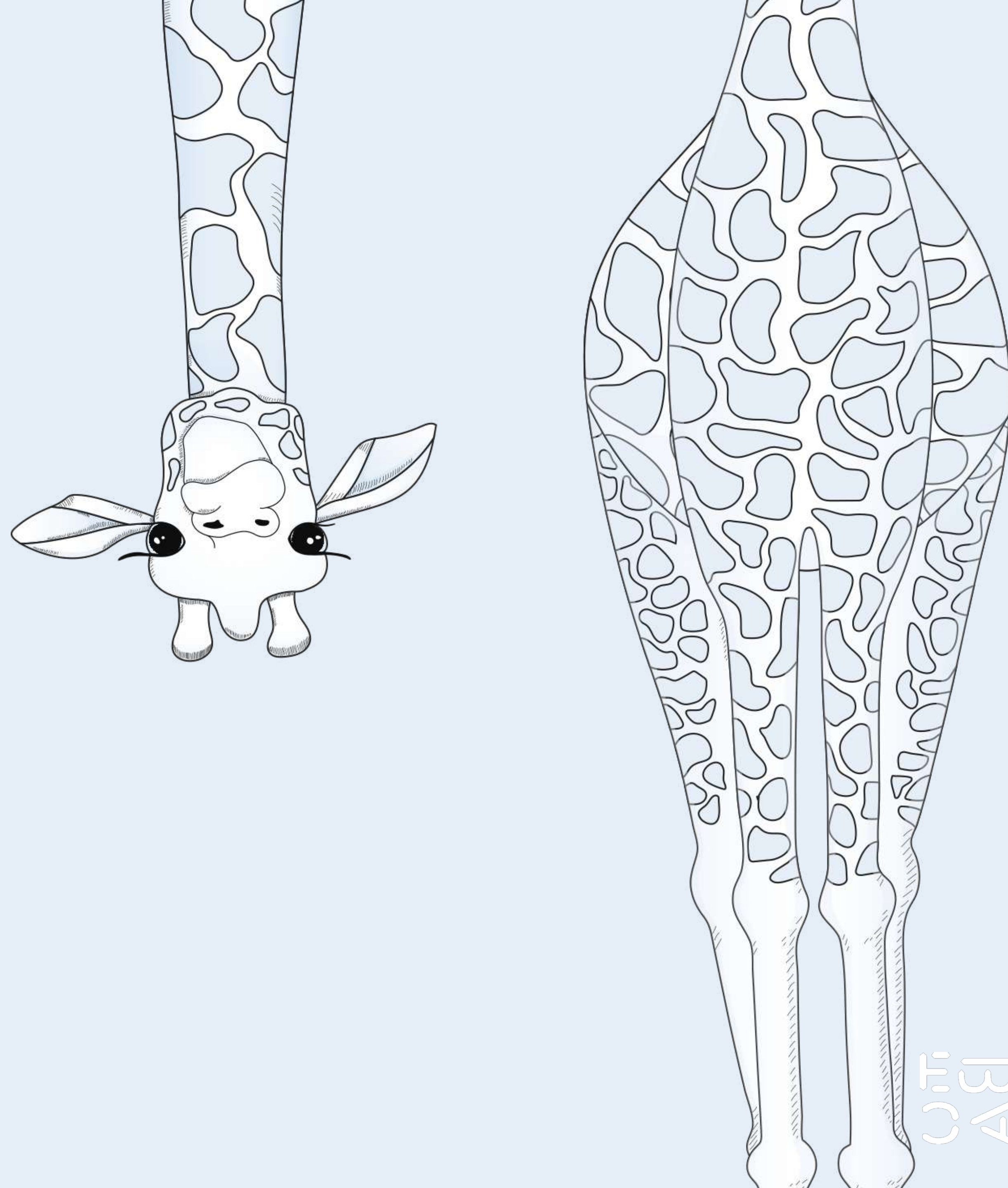


Faça você mesmo

# 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.



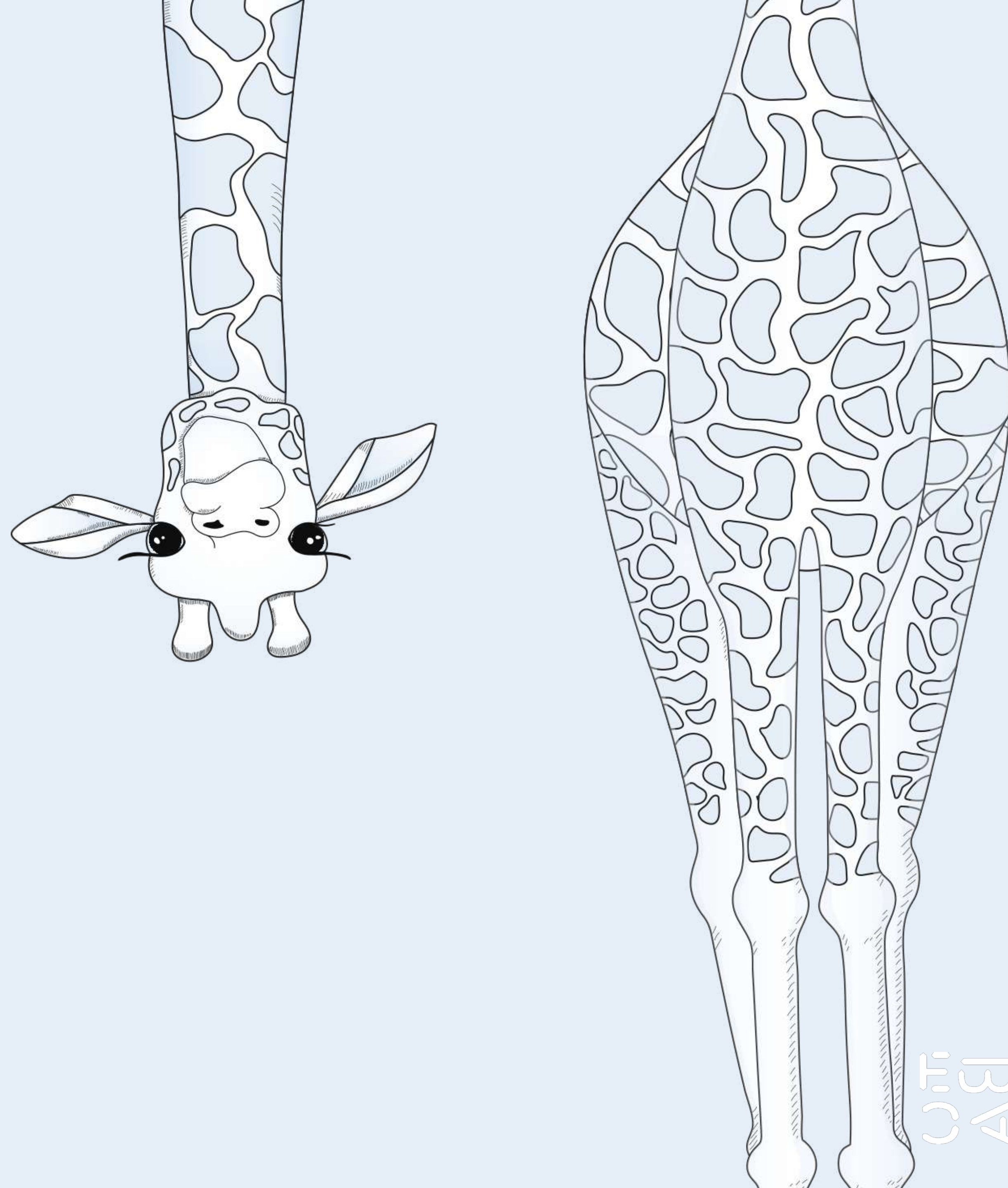


Faça você mesmo

# 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

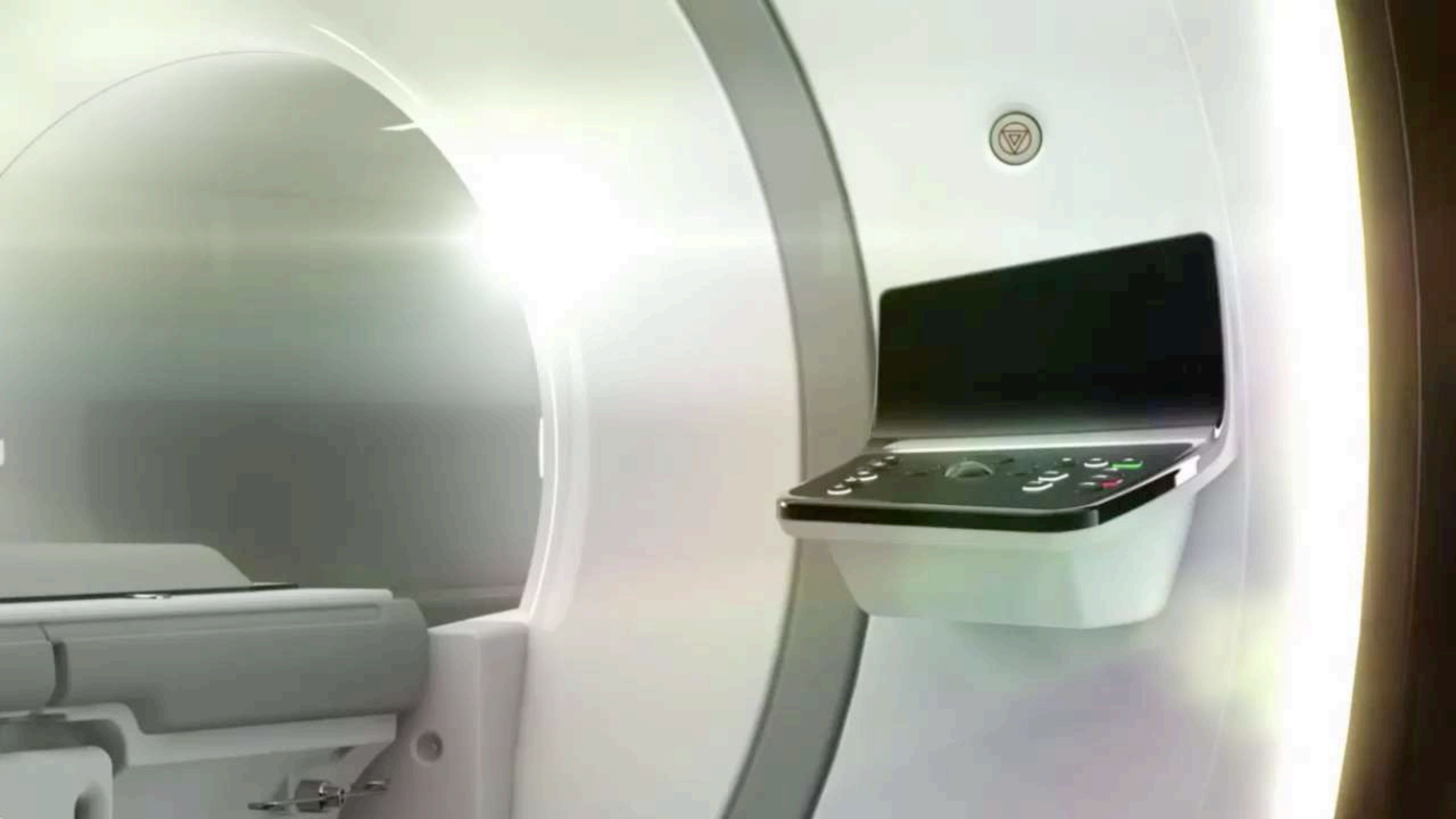




# RESSONÂNCIA MAGNÉTICA















*“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**



001:0000



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



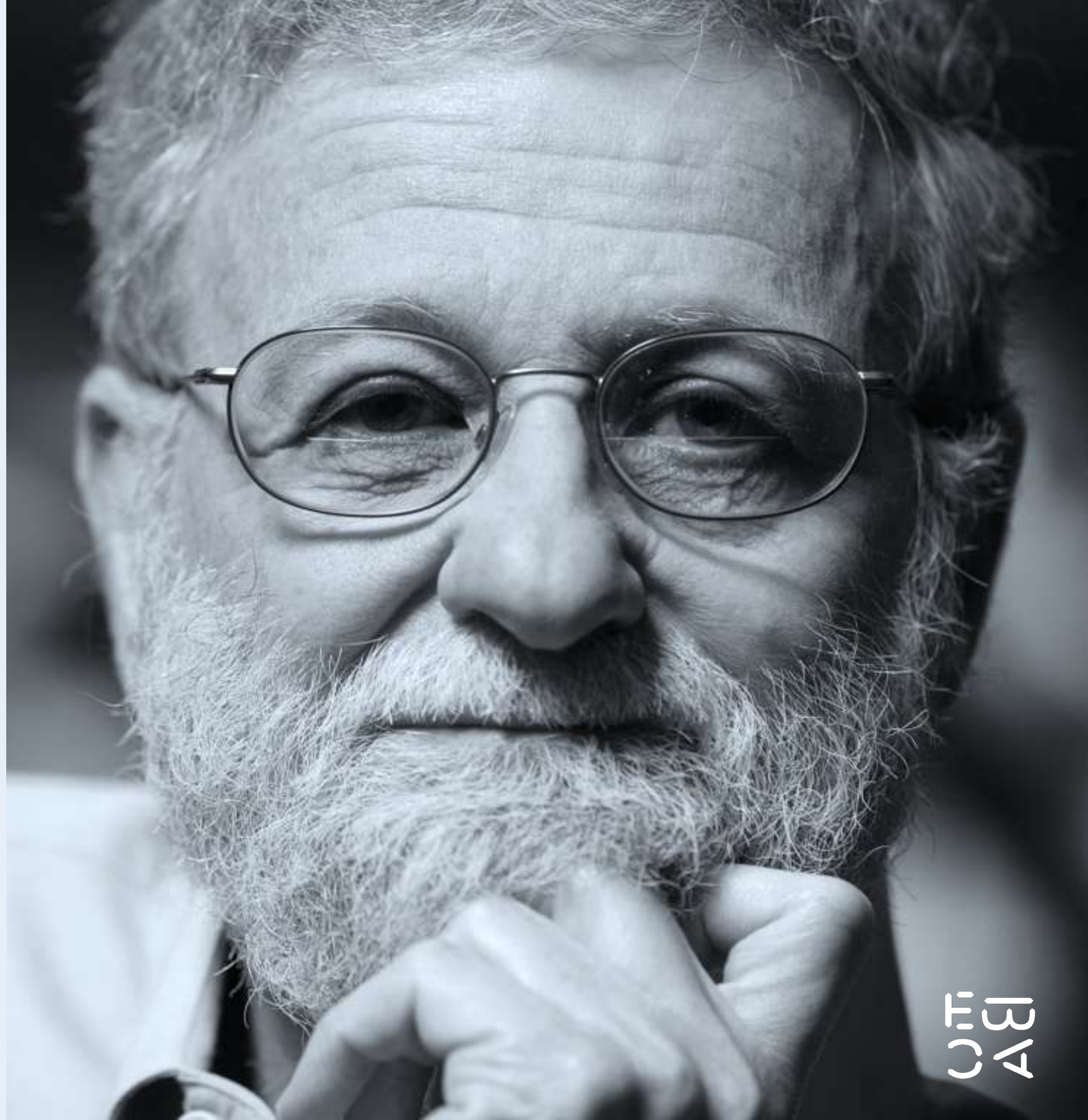
001:0000



# Don Norman

Principal Designer na Apple (1990)

<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 biopedância

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", seguida da porcentagem de gordura corporal.
7. O mostrador exibirá "H20", 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

### Surface

Mood board, Typography, Color Pallet and Style Guides

### Skeleton

Sketches, Wireframes, Protótipos, Interface Patterns

UX

### 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

CX

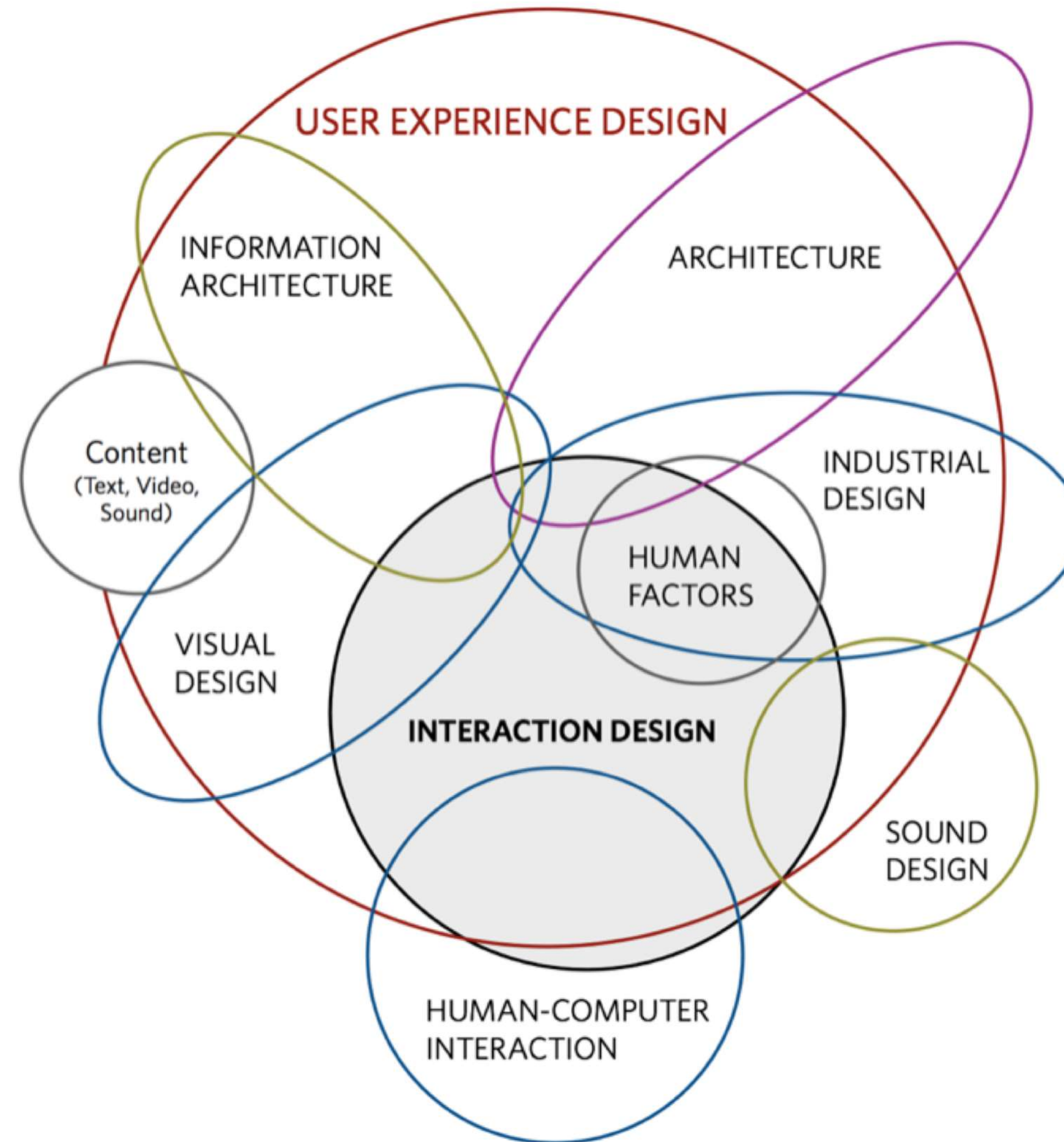
### Base

Customer Services, Marketing, Percepção de marca, precificação

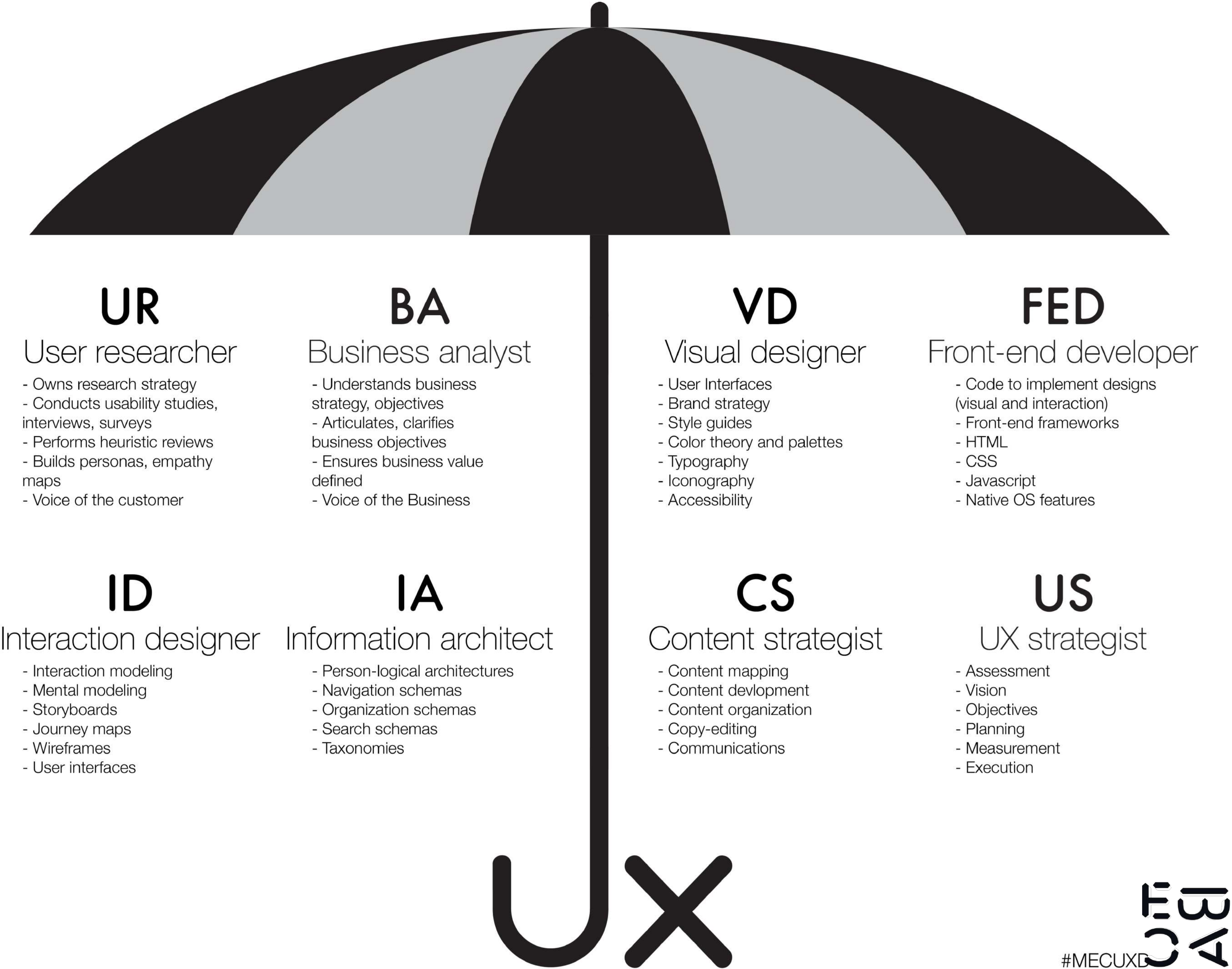
BVA  
IHC



# 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

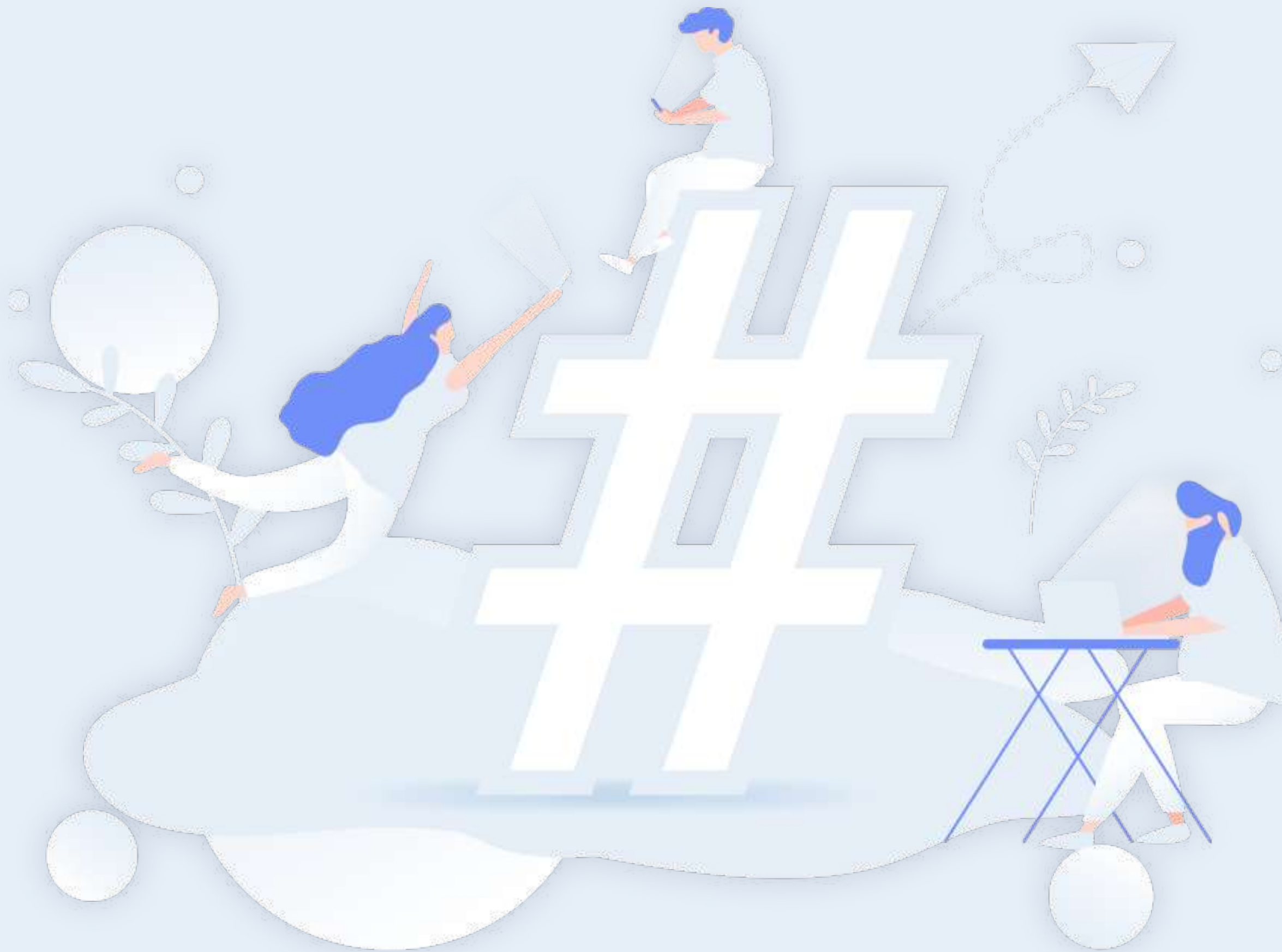


# Aula #3

## 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, Boeing, P&G, Sony

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



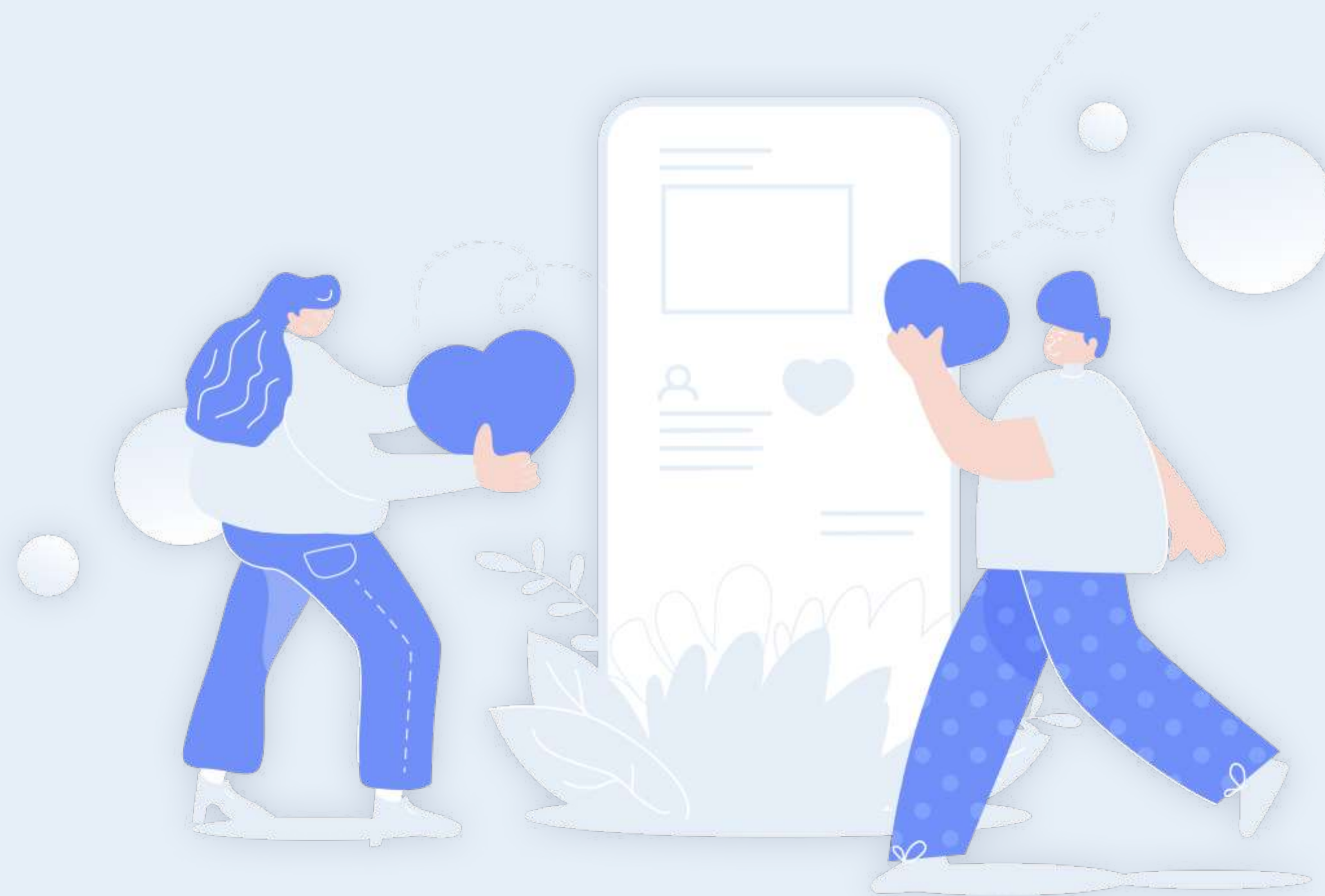
# UX traz vantagens competitivas

## 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

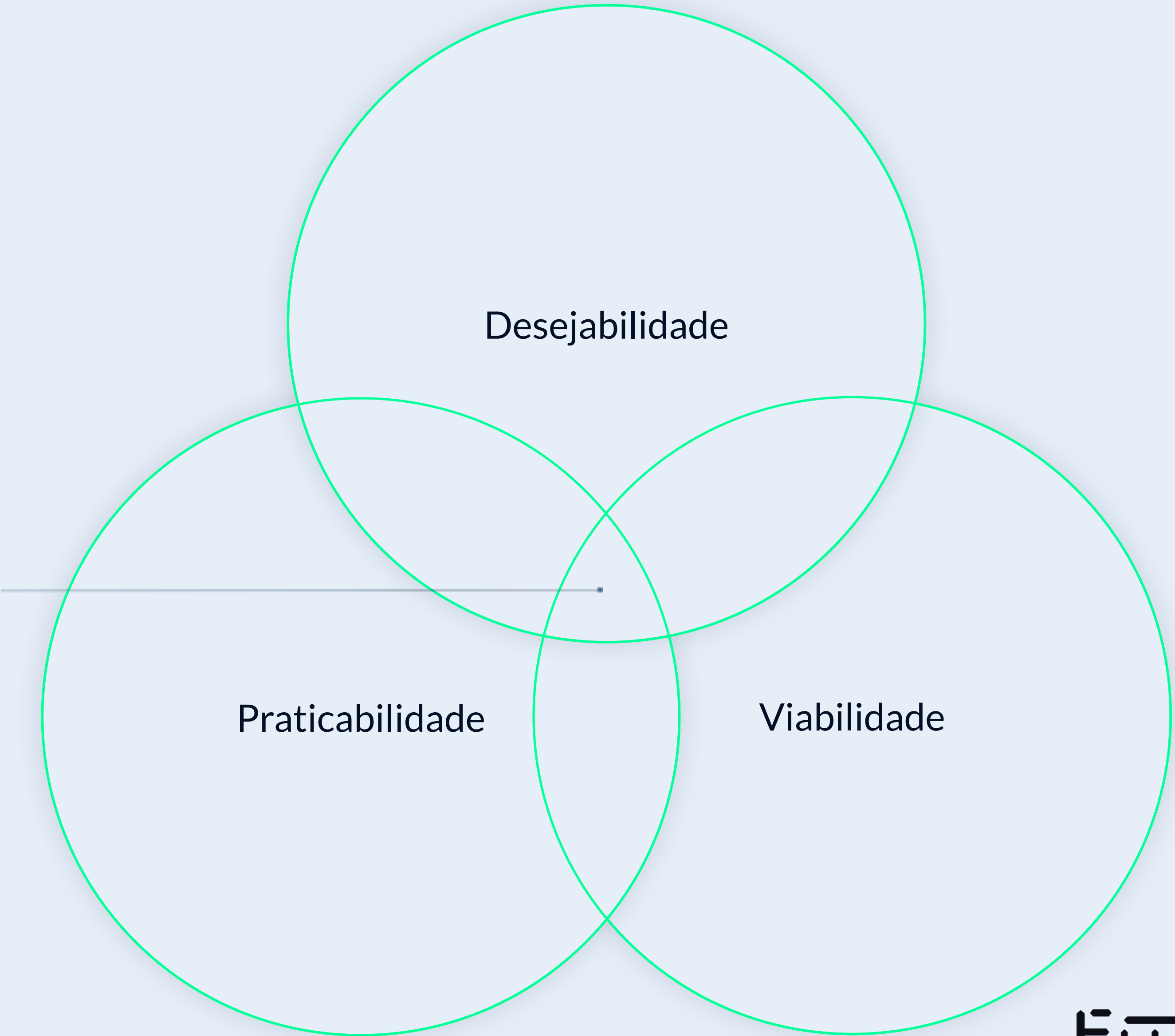
- Satisfação no trabalho
- Economia de tempo do empregado
- Diminuição em treinamentos e atendimento de suporte
- Economia em IT (consolidação)
- Centralização de resources
- Diminuição de custos com impressão e papelaria.



UX traz inovação

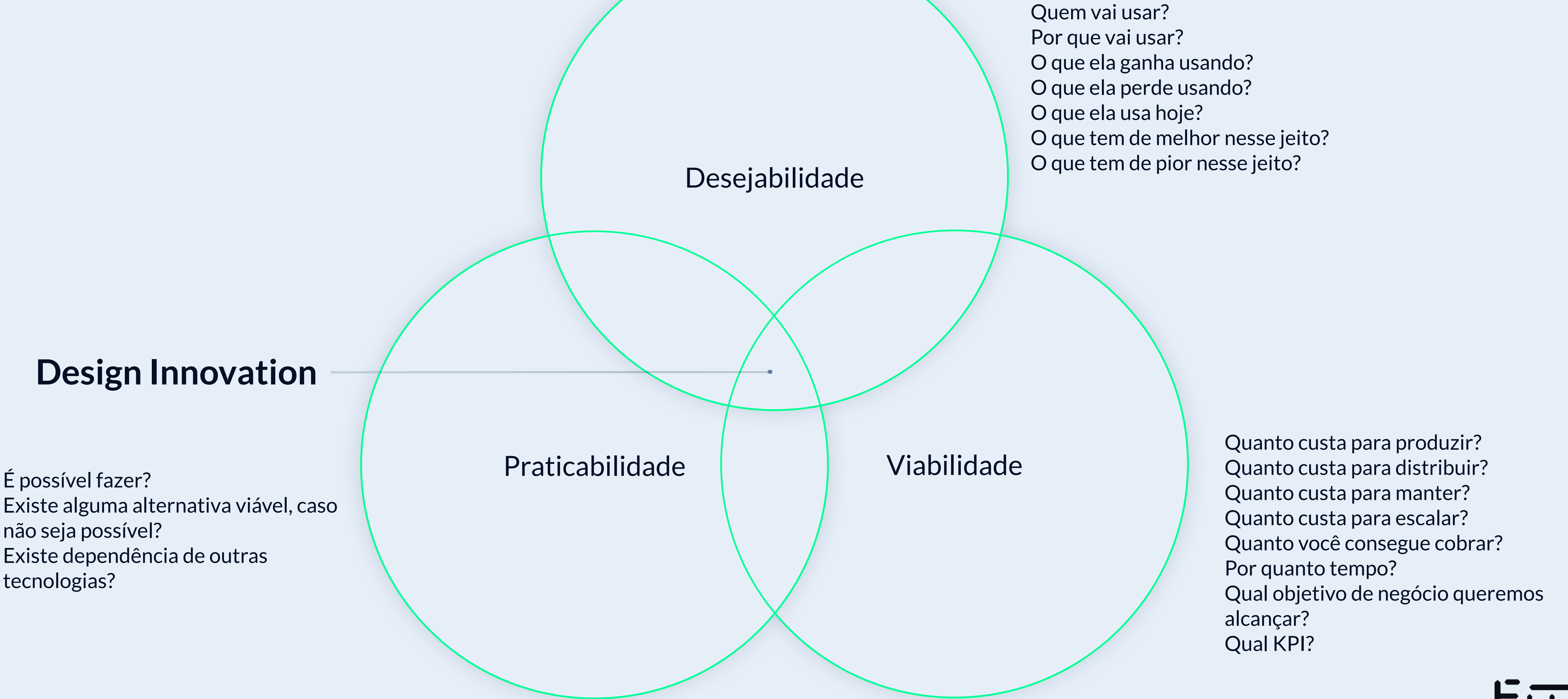
- Desejabilidade**  
Necessidades dos usuários/clientes
- Viabilidade**  
Necessidades do negócio
- Praticabilidade**  
Tecnologia disponível

**Design Innovation**

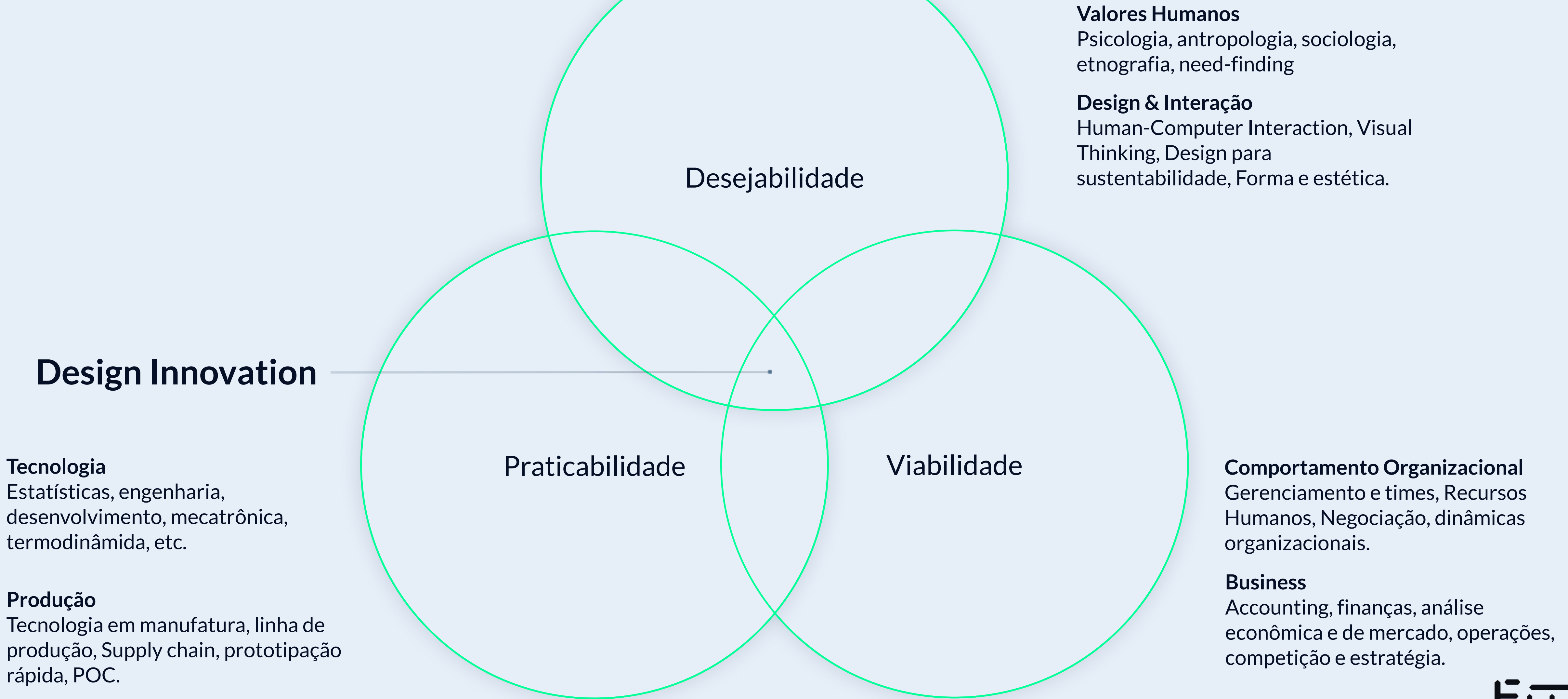




UX traz inovação

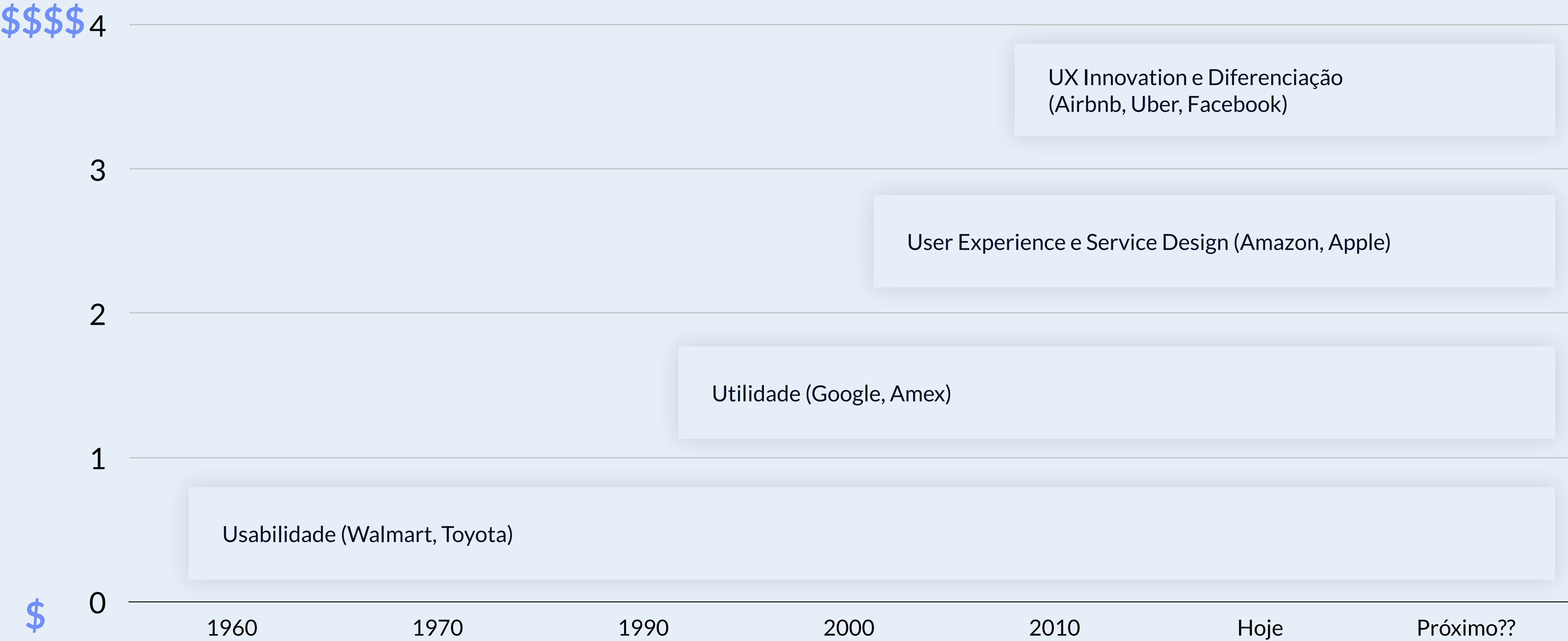


UX traz inovação





# O valor do UX só cresce no mercado



# Estudo sobre o valor da boa experiência e o cliente

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

Experiência do usuário aumenta as vendas

Aumento anual de renda por cliente



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 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.



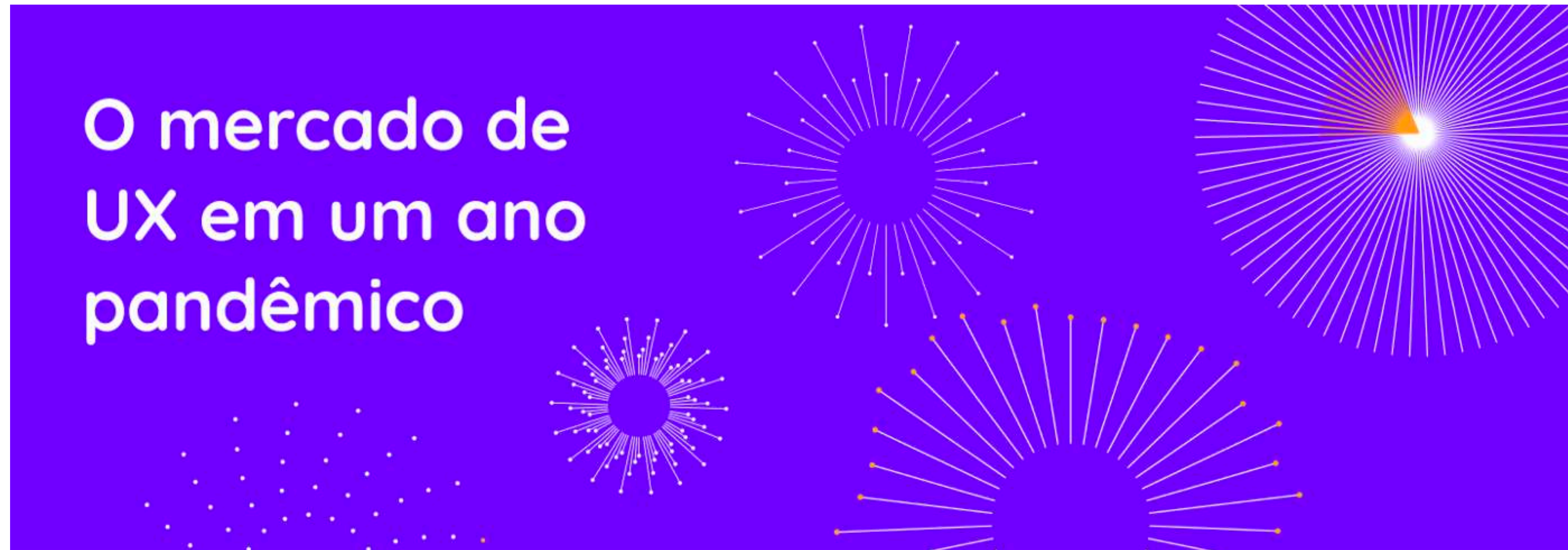
# Aula #4

# O mercado de UX Design no Brasil

Introdução ao UX e UI Design



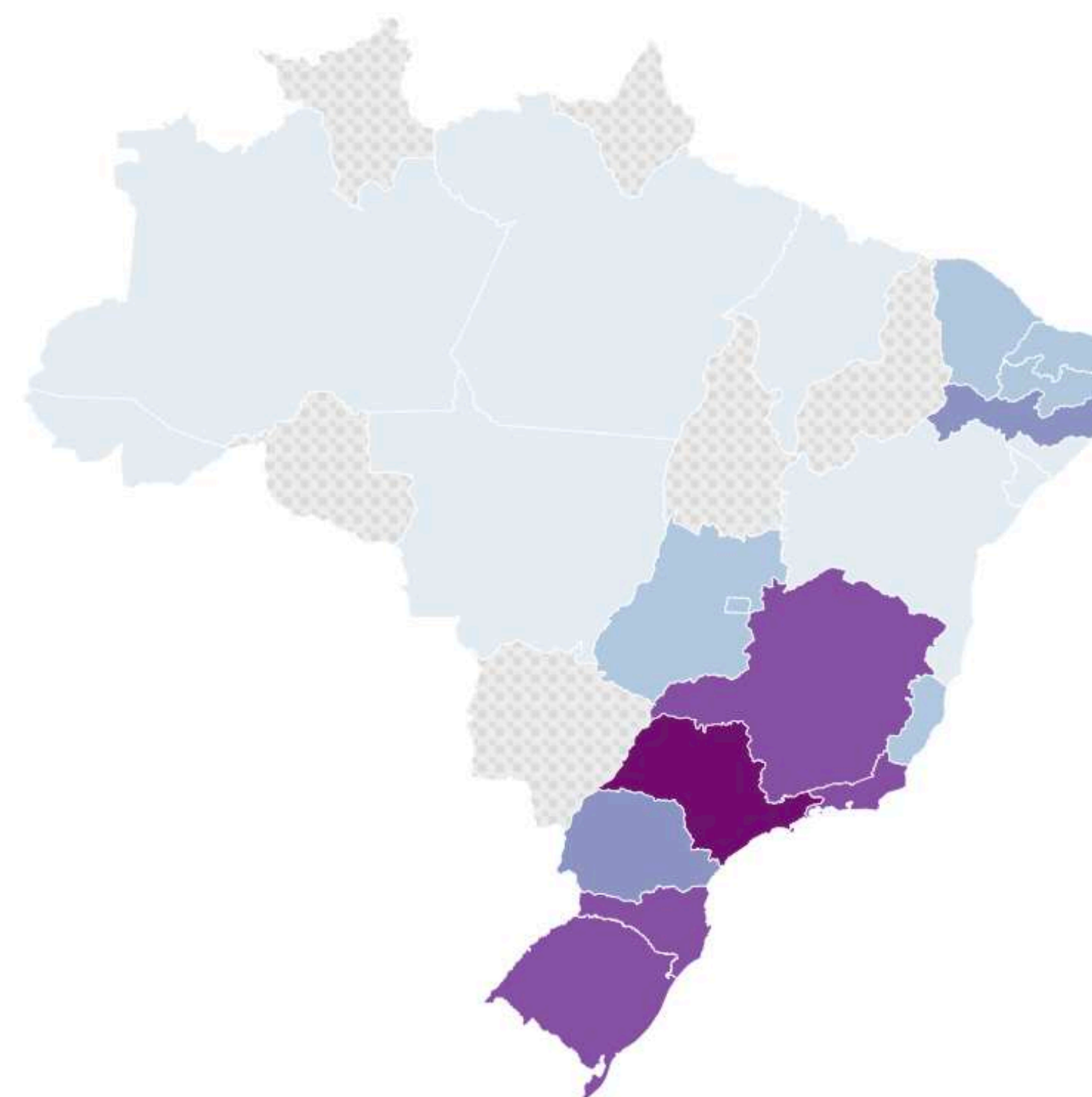
# Pesquisa Panorama de UX 2021



# Estados brasileiros

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

Respostas por estado

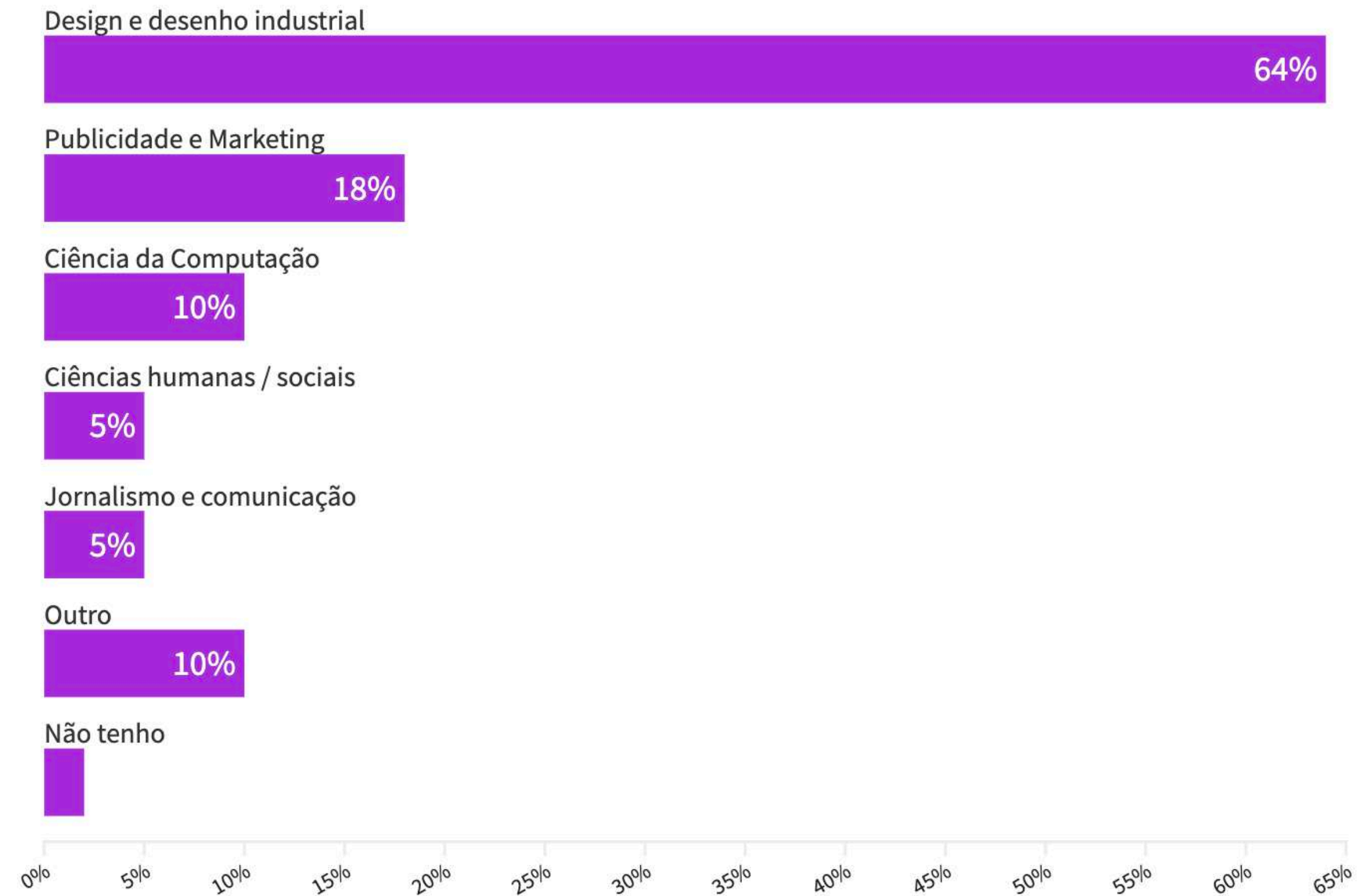


Fonte: [IGBE](#), Panorama UX



# Educação formal

## Qual sua área de formação?

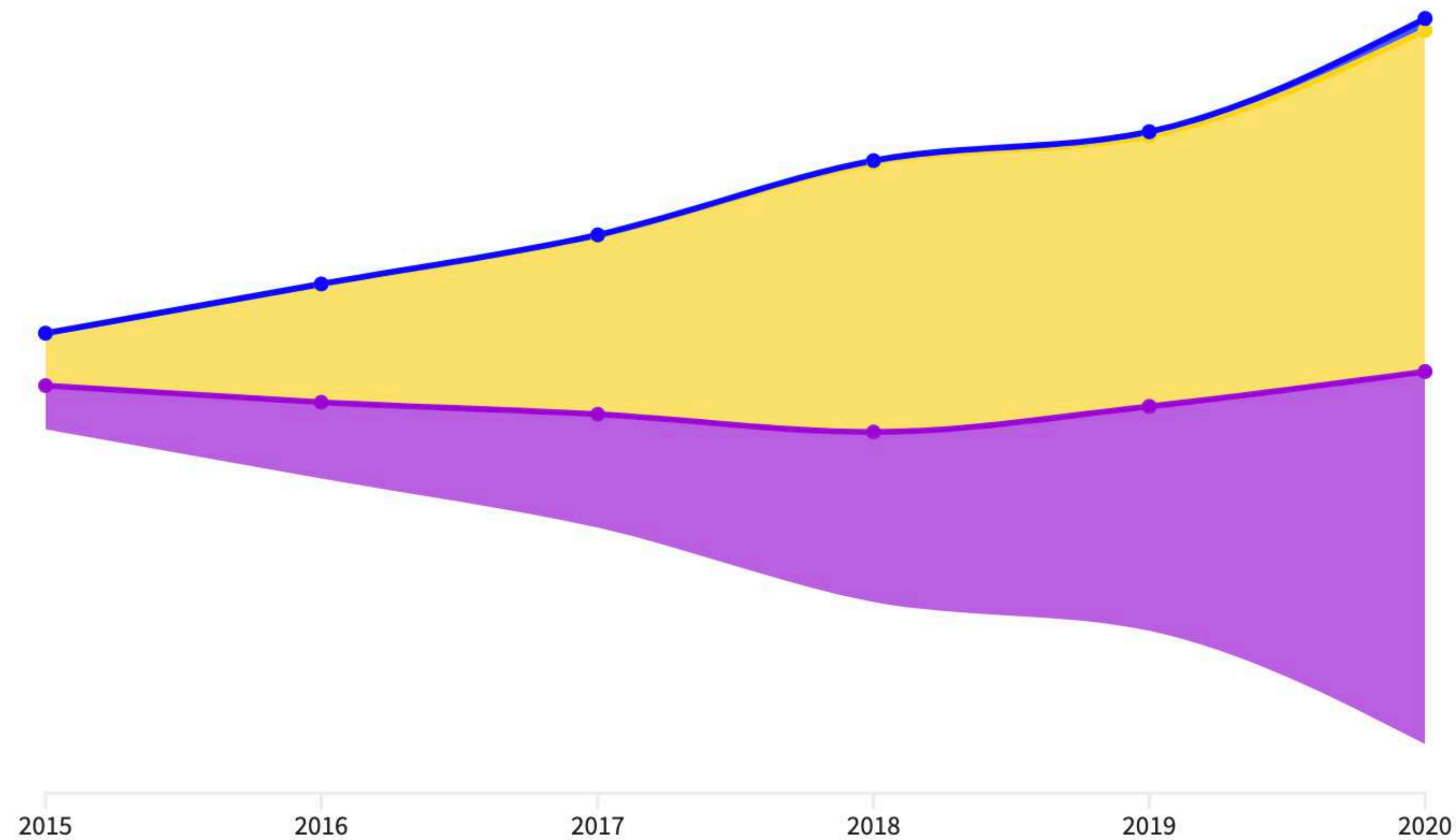


Fonte: [Panorama UX](#)



# Gênero

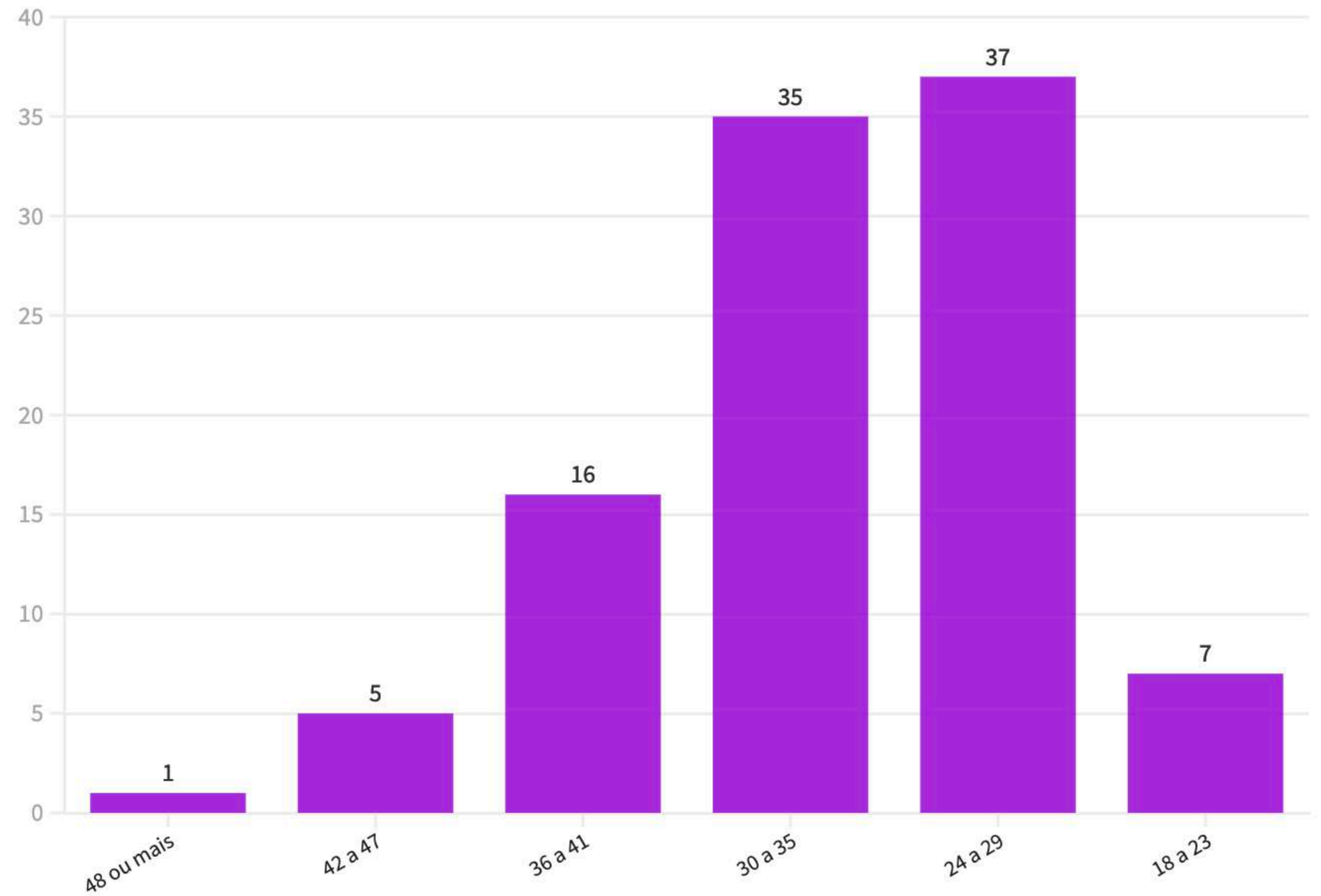
Mulheres Homens Outro / prefiro não responder



Fonte: [Panorama UX](#)

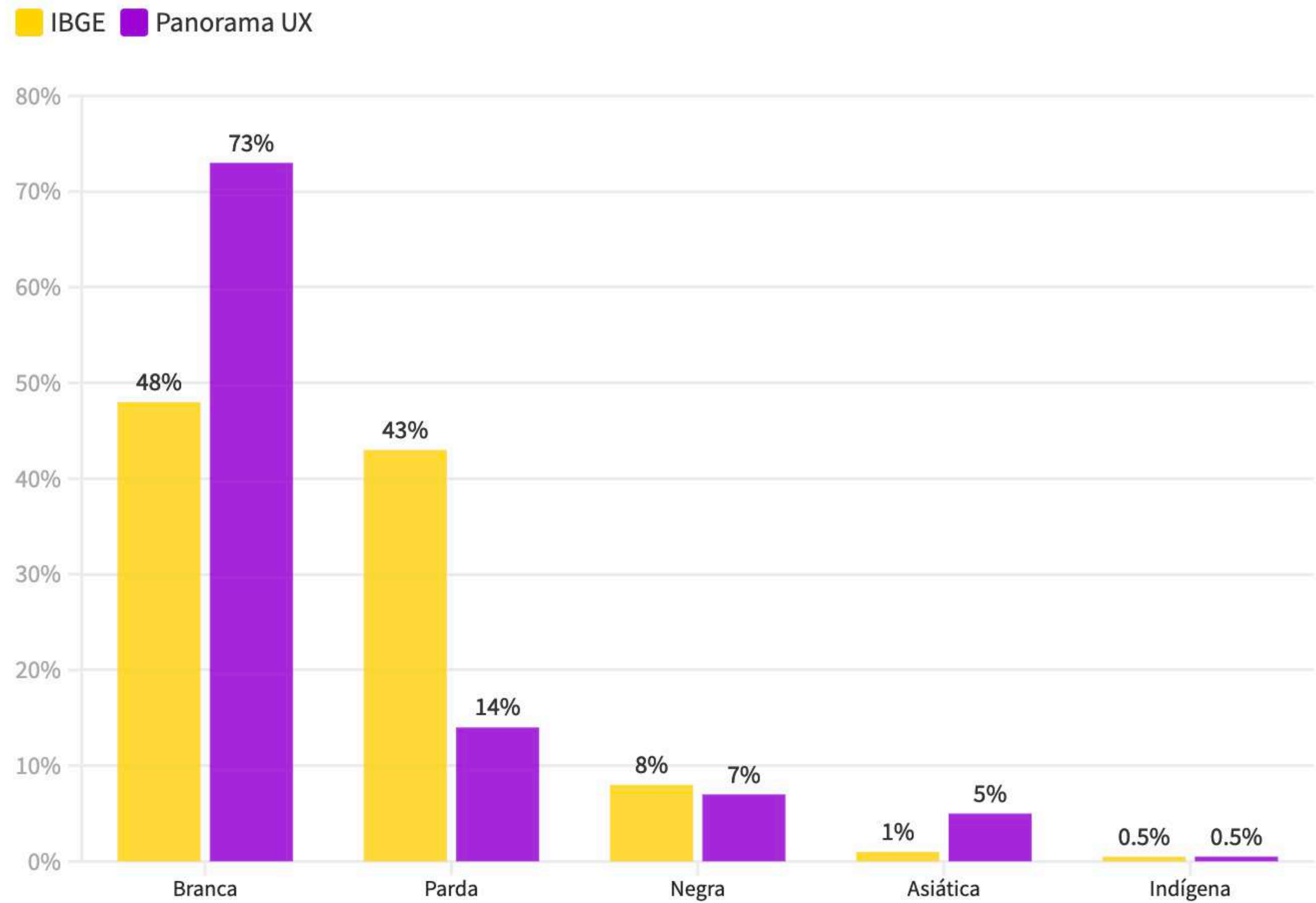


# Idade



Fonte: Panorama UX

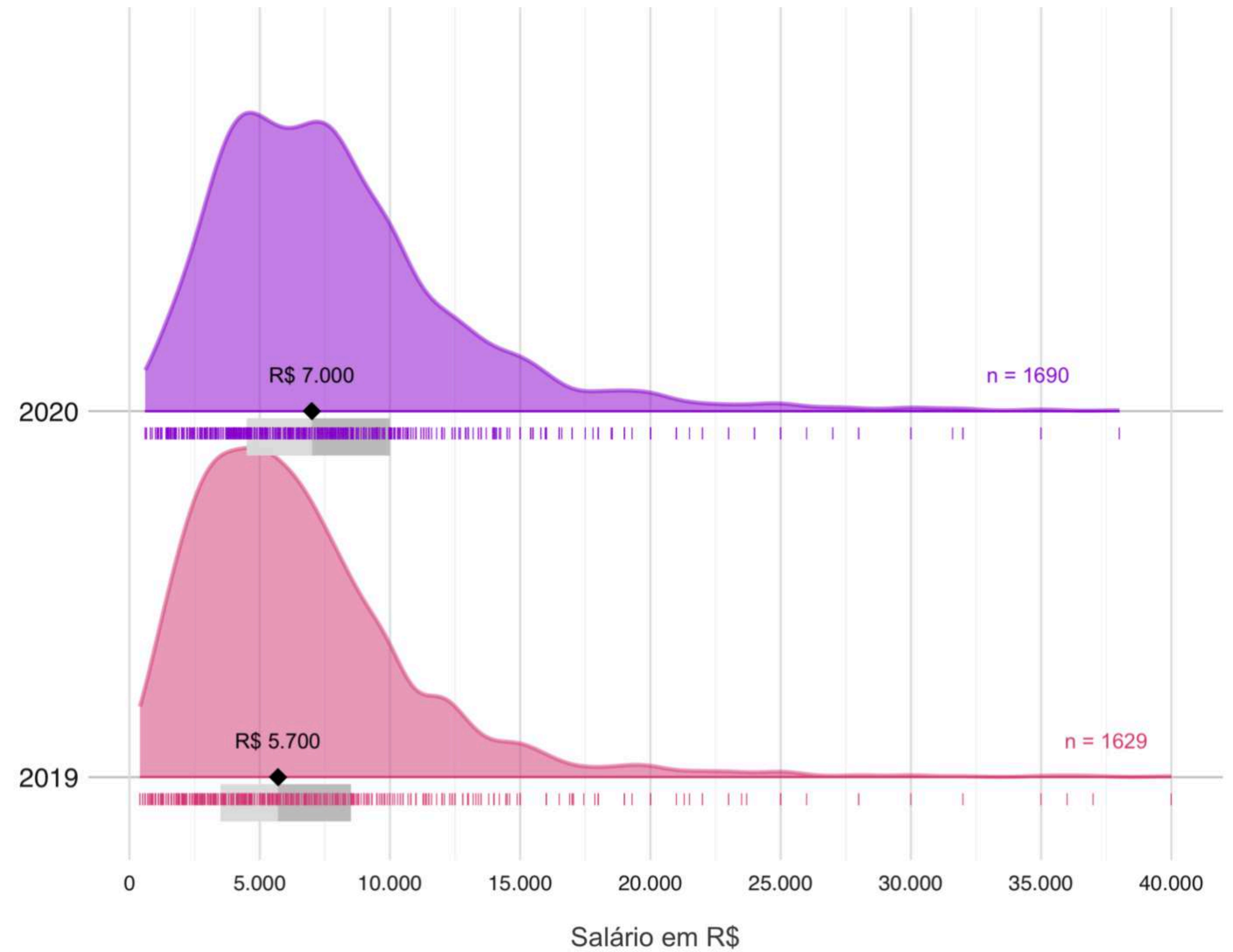
# Raça



Fonte: Panorama UX, IBGE



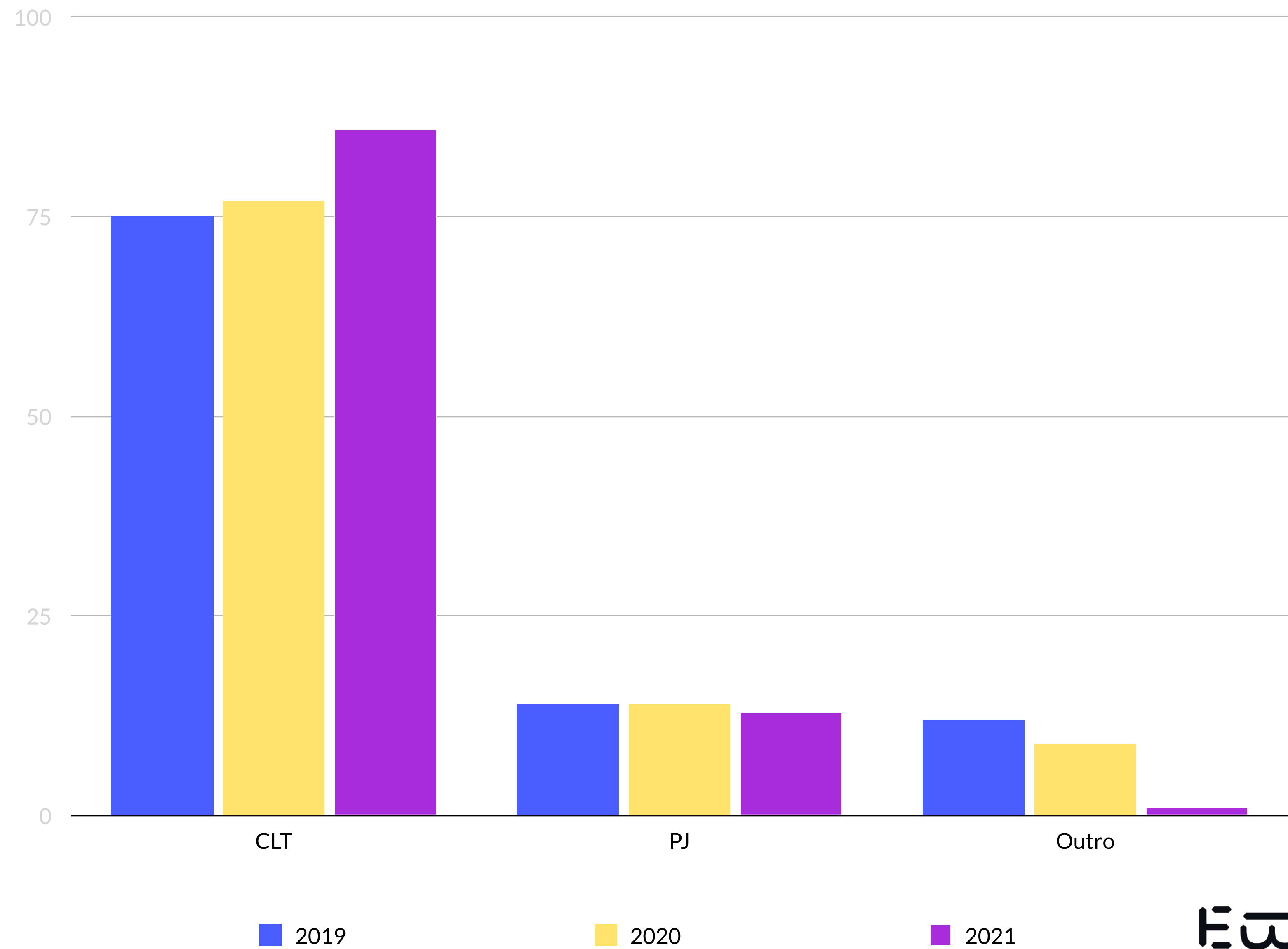
# Salários



Fonte: Panorama UX

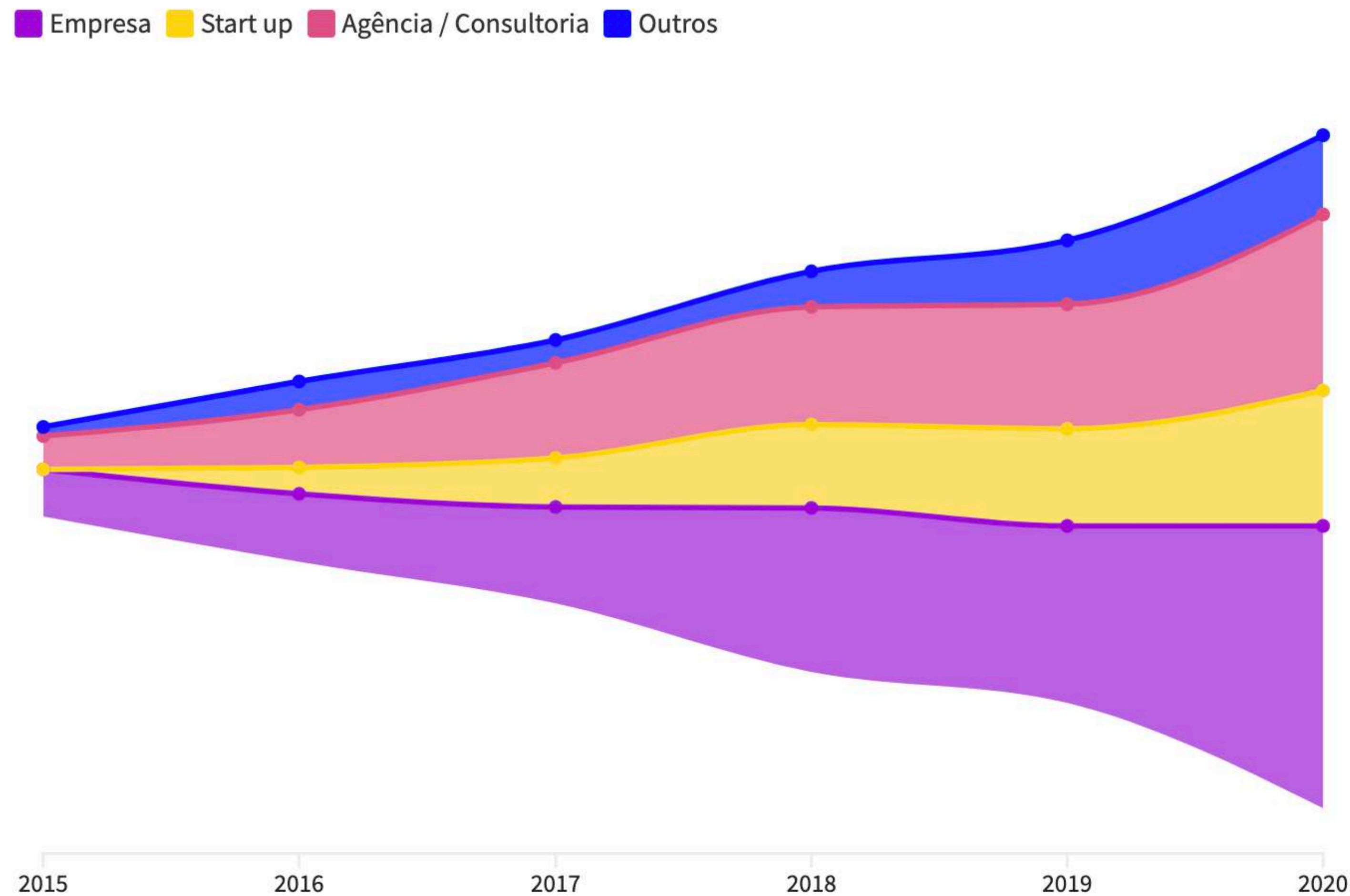


# Forma de contratação





# Onde trabalhamos



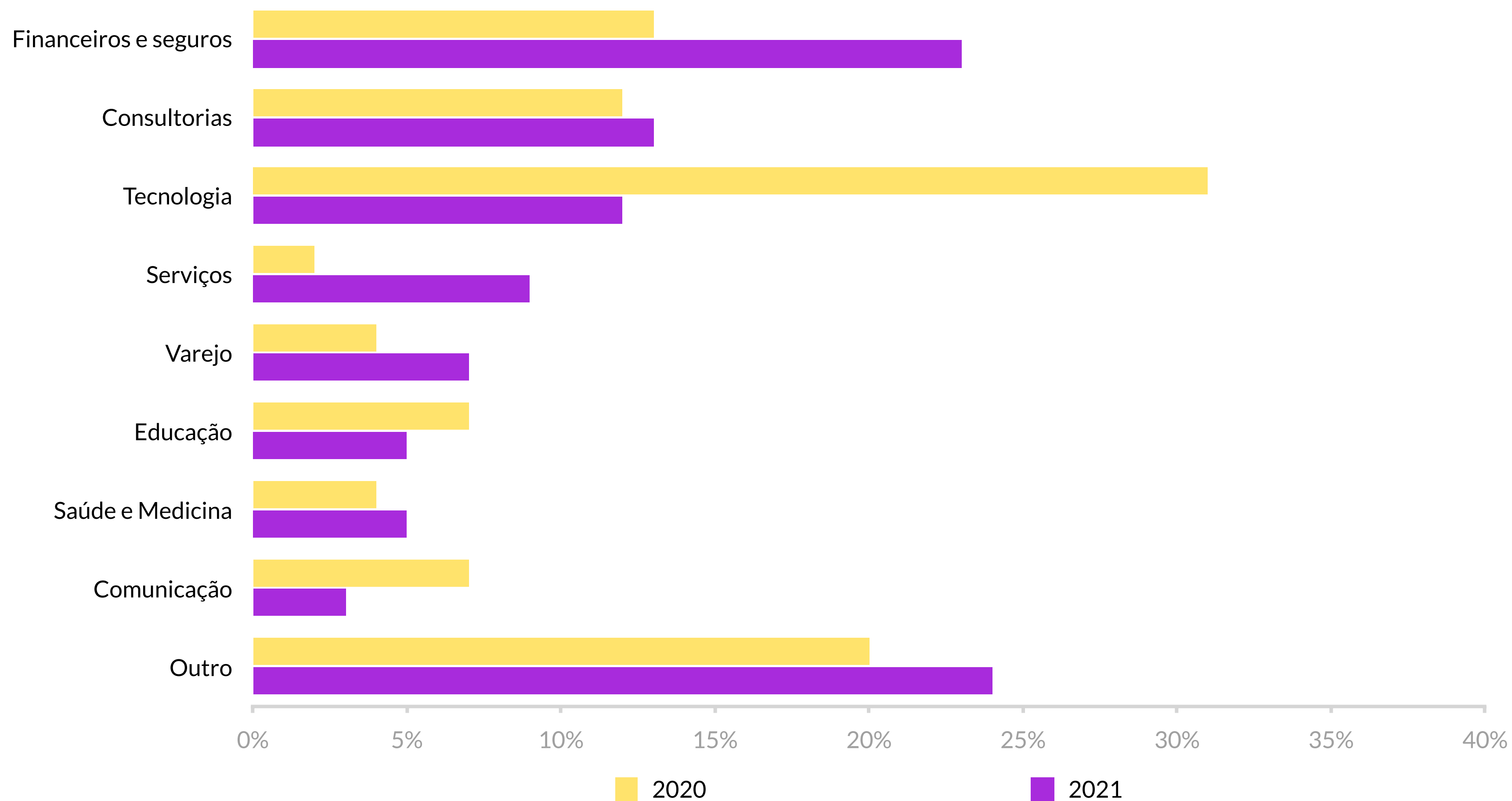
Fonte: [Panorama UX](#)

BR  
NO  
RA  
MA  
UX  
2021

BY  
100

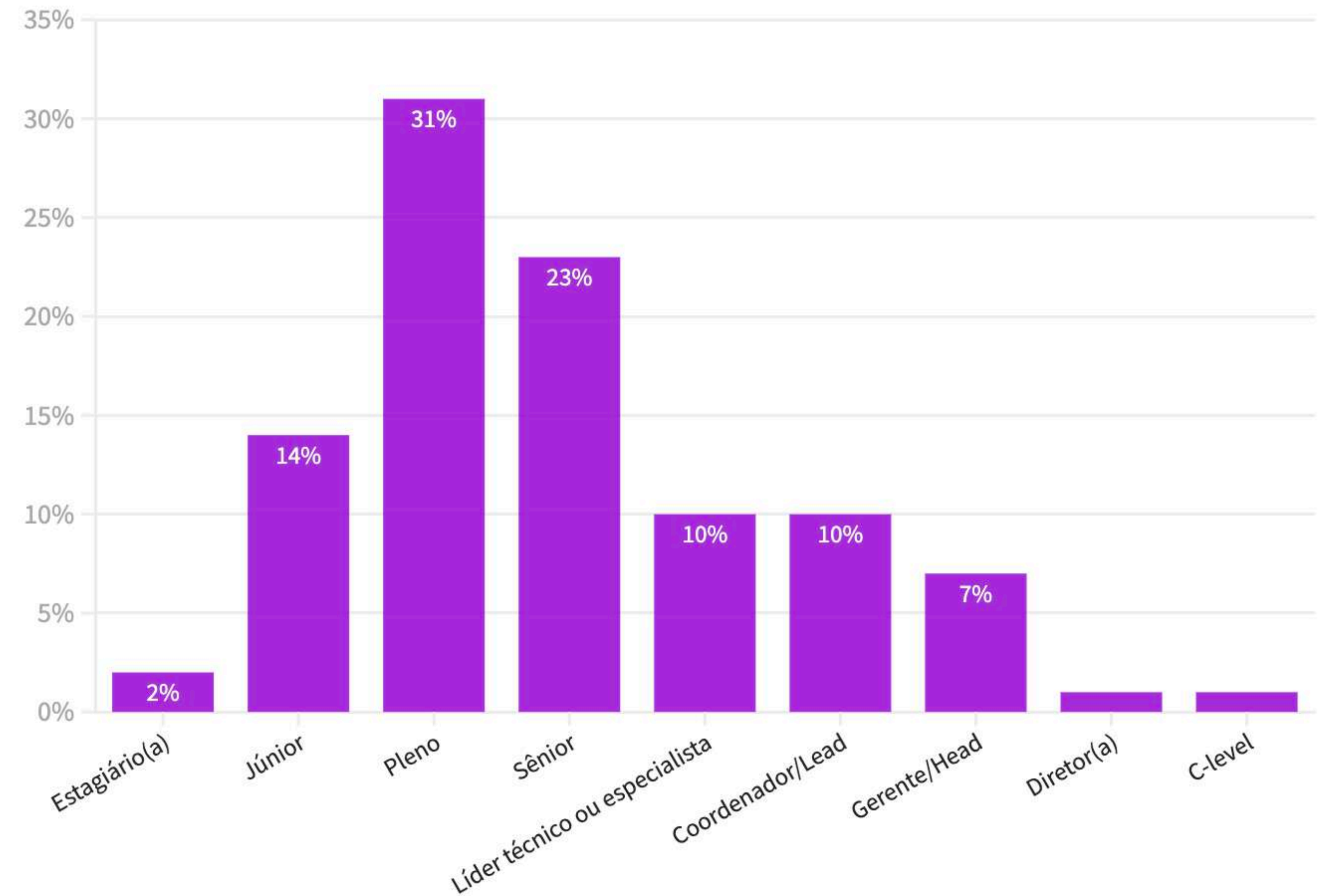
# Ramo

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





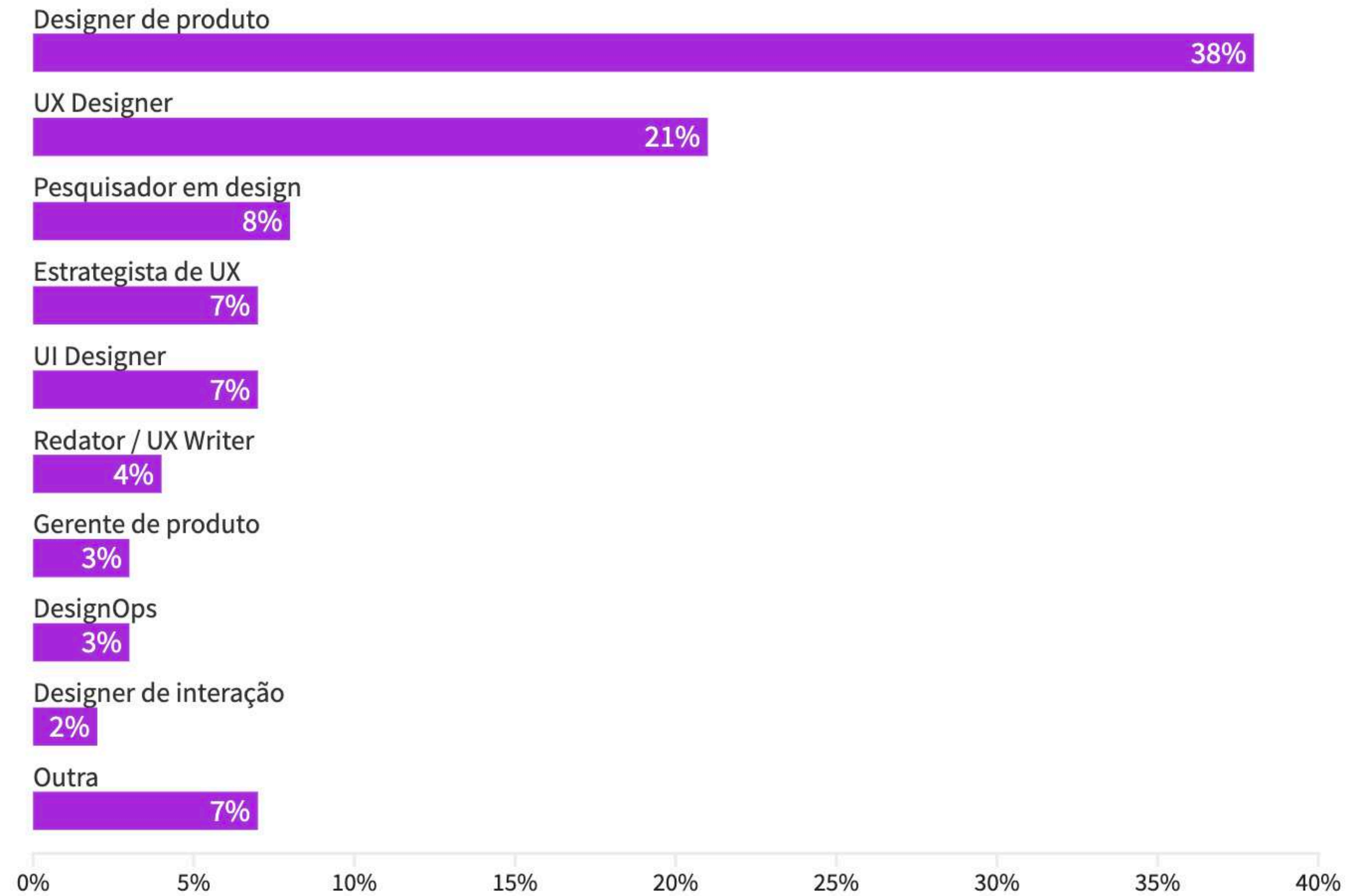
# Perfil profissional



Fonte: [Panorama UX](#)



# Função



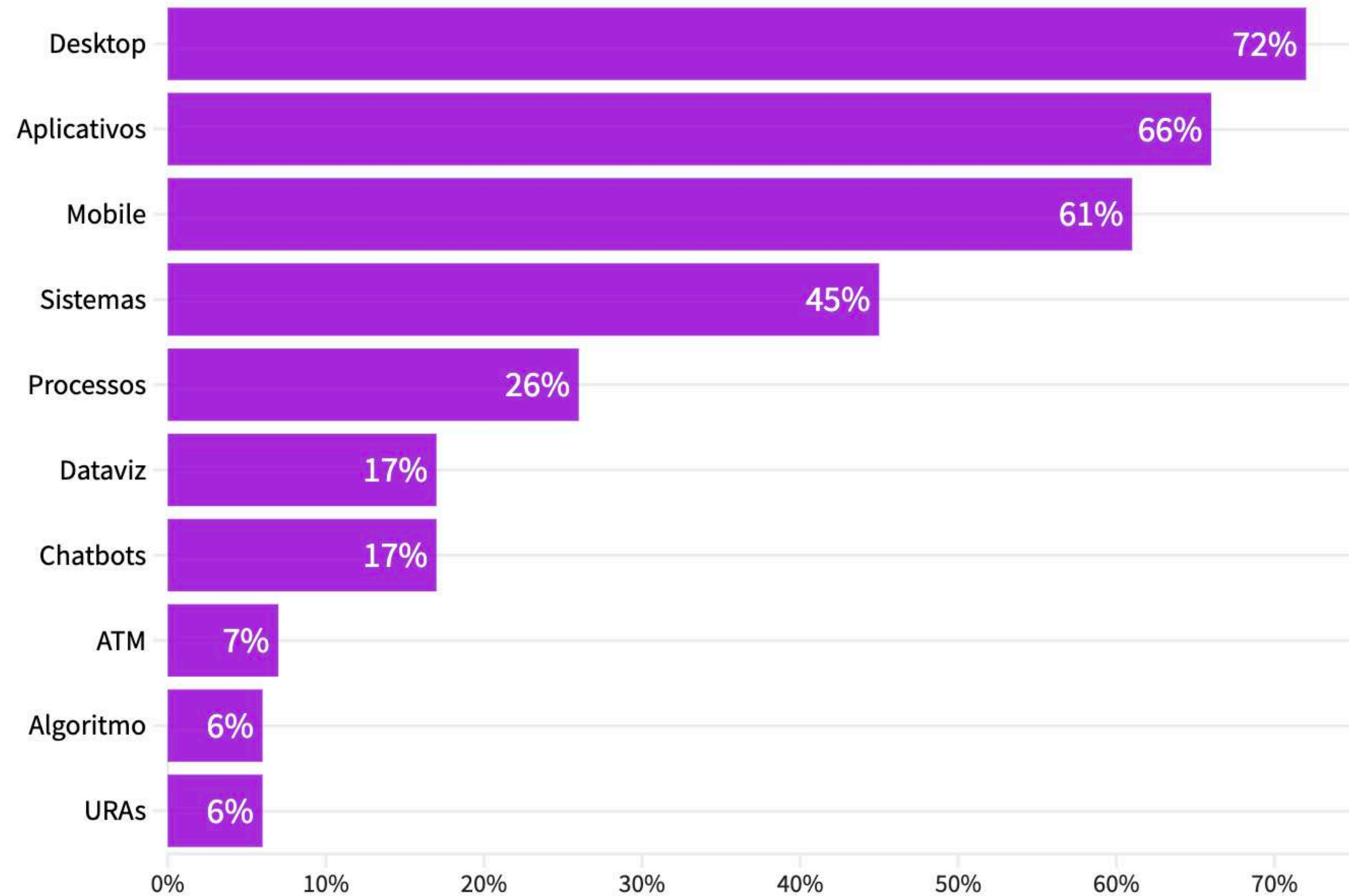
Fonte: [Panorama UX](#)





# No que trabalhamos

Nos últimos 6 meses

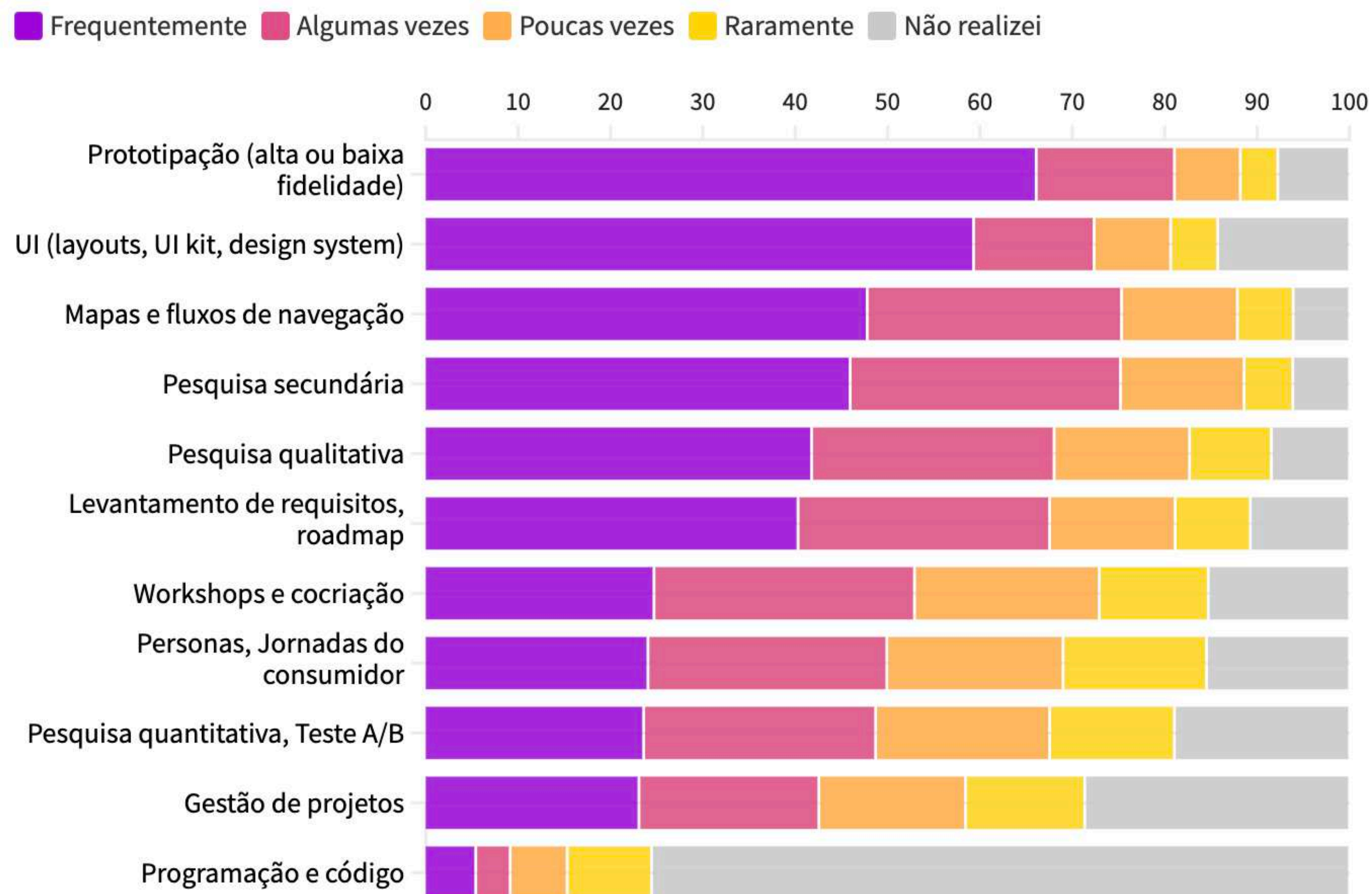


Fonte: Panorama UX



# Atividades

Nos últimos 5 anos.



Fonte: [Panorama UX](#)

UX 2021

BY  
iC



# 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

## Top Skills

- Pesquisa
- Escrita
- Falar em público

## Skills Desejada

Visual Design

---

## Níveis comuns

### Técnicos

Estagiário  
Júnior  
Pleno  
Sênior

### 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

## Top Skills

- Visual Design
- Ilustração
- Layout
- Tipografia

## Skills Desejada

Design System

---

## Níveis comuns

### Técnicos

Estagiário  
Júnior  
Pleno  
Sênior

### Liderança

Especialista  
Coordenador ou Lead

# Service Designer

O Service Designer mapea 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

## Top Skills

- Mapeamento de jornada
- Serviços
- Organização de áreas

## Skills Desejada

Visual Design

---

## Níveis comuns

### Técnicos

Estagiário  
Júnior  
Pleno  
Sênior

### 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

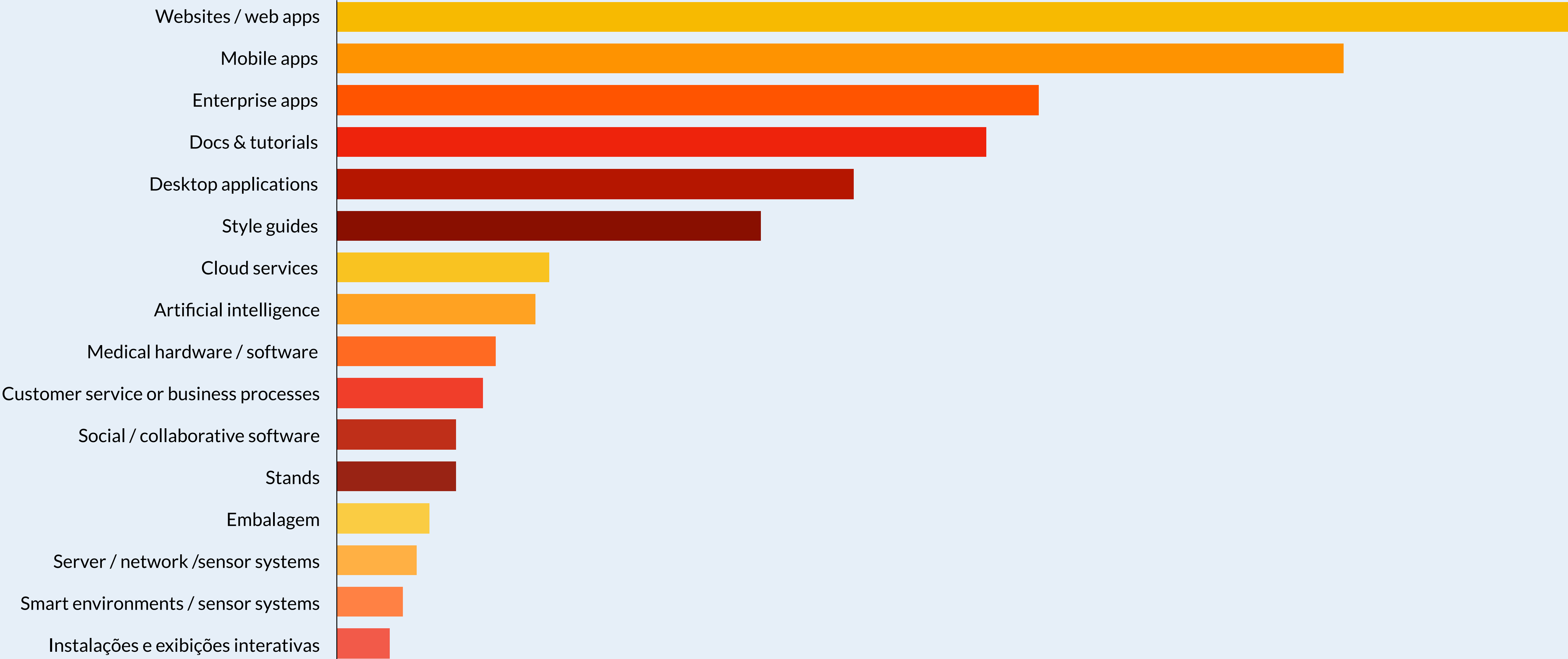
### Liderança

Especialista  
Coordenador  
Lead  
Gerente  
Head



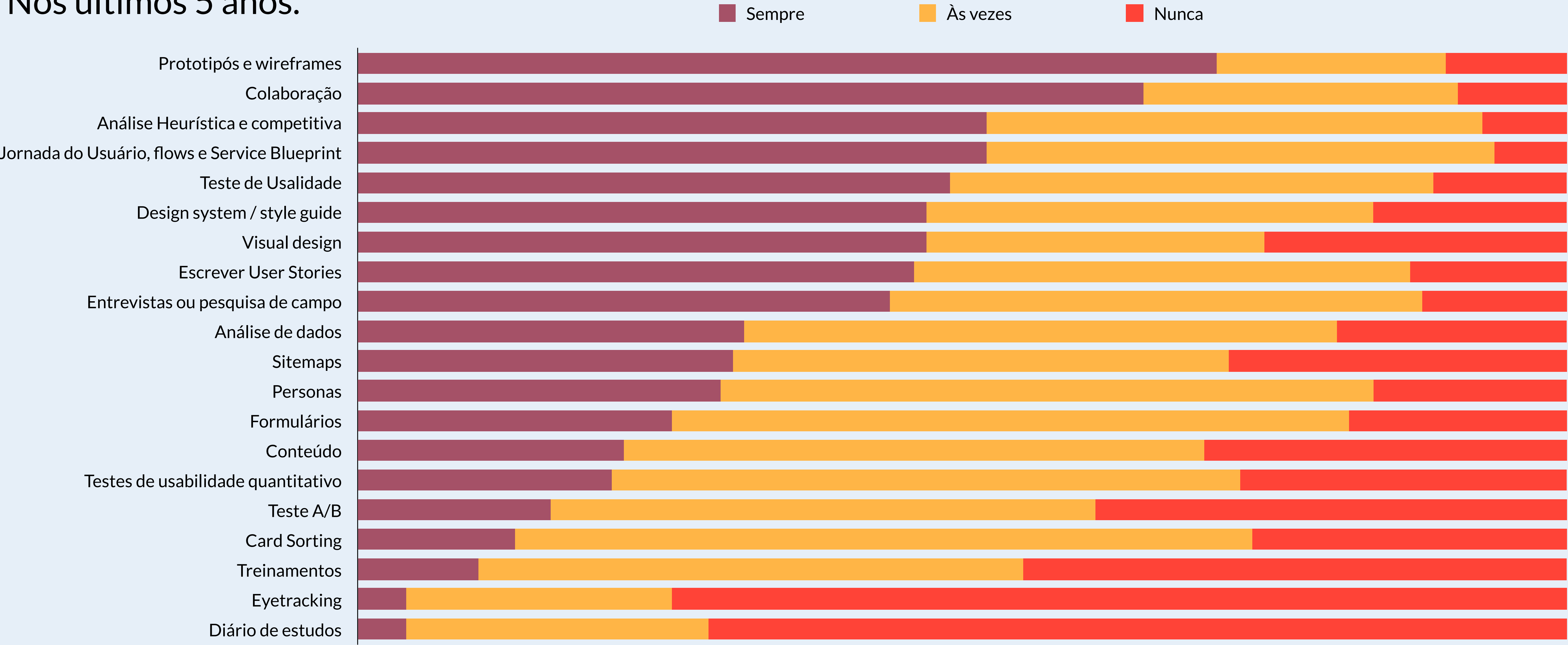
# No que trabalhamos

Nos últimos 5 anos.



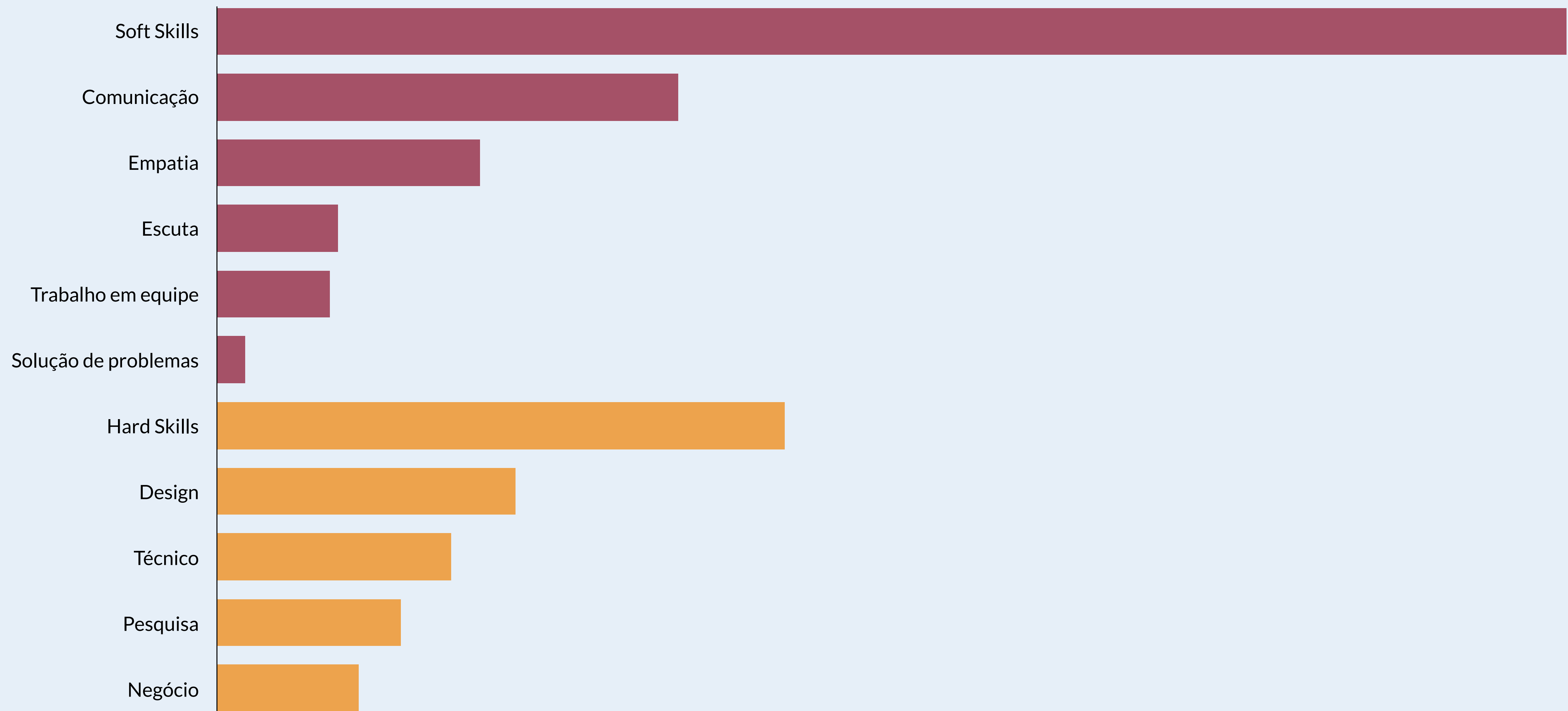
# Atividades

Nos últimos 5 anos.





# Skills que os profissionais do mercado acham úteis



# Fechamento

Módulo 1 Introdução ao UX e UI Design