



INTERAÇÃO HUMANO COMPUTADOR & EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Revisão da aula de Design Centrado no Usuário (UCD): Personas e Jornadas.



14 DE MARÇO DE 2026
PROF. DR. LINCOLN SPOSITO
Universidade São Judas Tadeu – São Bernardo do Campo (SP)

Sumário

Nenhuma entrada de sumário foi encontrada.

REVISÃO: DESIGN CENTRADO NO USUÁRIO (UCD), PERSONAS E JORNADAS

1. RECAPITULAÇÃO DOS CONCEITOS (AULA 06/03)

Na aula anterior, estabelecemos que o código é o meio e a experiência é o fim. O **Design Centrado no Usuário (UCD)** é o processo iterativo onde o foco está nas necessidades dos usuários em cada fase do projeto.

- **Personas:** Não são apenas perfis demográficos, mas arquétipos baseados em **comportamentos, objetivos e dores**. Segundo **Benyon (2011)**, entender quem é o usuário é o que permite criar experiências envolventes e úteis.
- **Jornadas do Usuário:** É o mapeamento do fluxo que o usuário percorre. Uma jornada bem desenhada reduz a **Carga Cognitiva** (esforço mental) e aumenta a **Retenção**.
- **Tripé de Mercado:**
 - **SEO:** Atrai o usuário através do conteúdo que ele busca em cada etapa da jornada.
 - **Retenção:** Mantém o usuário no sistema através da **Usabilidade** (Eficiência, Eficácia e Satisfação).
 - **Conversão:** Transforma a interação em resultado de negócio (venda, cadastro etc.).

2. ATIVIDADE DE FIXAÇÃO (10 MINUTOS): ANÁLISE DE CÓDIGO

Analise o trecho de código abaixo, que simula uma seção de "Destaques" de um site de serviços periciais, e responda às questões de múltipla escolha.

```
HTML
<section id="servicos-urgentes">
  <div class="alerta-converso">
    <h2>VOCÊ ESTÁ SENDO COBRADO INDEVIDAMENTE?</h2>
    <p>Nossos algoritmos detectam abusividades em contratos bancários em segundos.</p>
    <button onclick="irParaSimulador()" style="font-size: 10px;">Clique aqui</button>
  </div>
</section>
```

Questão 1: Do ponto de vista da **Lei de Fitts (IHC)** e **Conversão**, qual o principal erro no elemento <button>?

- a) O uso de JavaScript no onclick.
- b) O tamanho da fonte (10px), que dificulta a clicabilidade (área de alvo muito pequena).
- c) O texto do botão deveria estar em letras minúsculas.
- d) O botão deveria ser um link <a>.

Questão 2: O título em caixa alta e a frase sobre "cobrança indevida" visam atacar qual etapa da **Jornada do Usuário**?

- a) Etapa de Despedida (Pós-venda).

b) Etapa de Consciência da Dor (SEO e Atração).

c) Etapa de Programação do Back-end.

d) Etapa de Pagamento.

Questão 3: Se o usuário clicar no botão e o simulador demorar 30 segundos para carregar, qual pilar de **Usabilidade de Benyon** é violado?

a) Eficácia.

b) Satisfação.

c) Eficiência (capacidade de realizar a tarefa rapidamente).

d) Estética.

3. FEEDBACK DO EXERCÍCIO DA SEMANA ANTERIOR (MERCADO LIVRE)

Com base nas **32 respostas** coletadas até 14/03, aqui está a análise de desempenho da turma no exercício sobre o ecossistema do Mercado Livre:

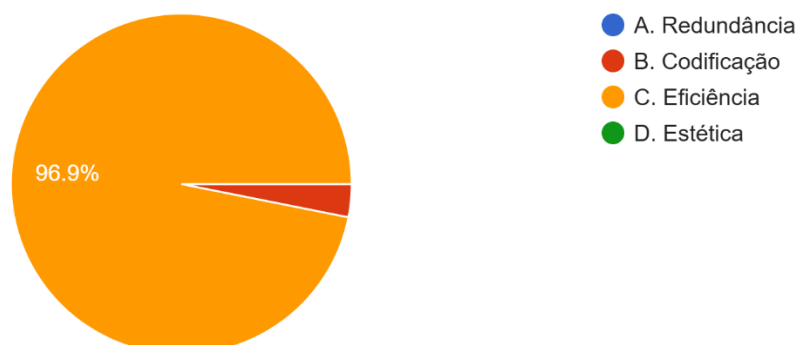
Gabarito e Desempenho dos Alunos:

1. Questão 1 (Pilar de Benyon no Checkout):

- **Gabarito:** C. Eficiência.
- **Análise das Respostas:** A maioria absoluta dos alunos (~97% nas amostras visíveis) identificou corretamente que a rapidez e a falta de obstáculos no processo de compra referem-se à **Eficiência**.

1. Ao avaliar a 'Jornada do Usuário' no Mercado Livre, desde a busca por um produto até a finalização da compra, qual pilar de Benyon (2011)...a tarefa gastando o mínimo de recursos e tempo.

32 responses



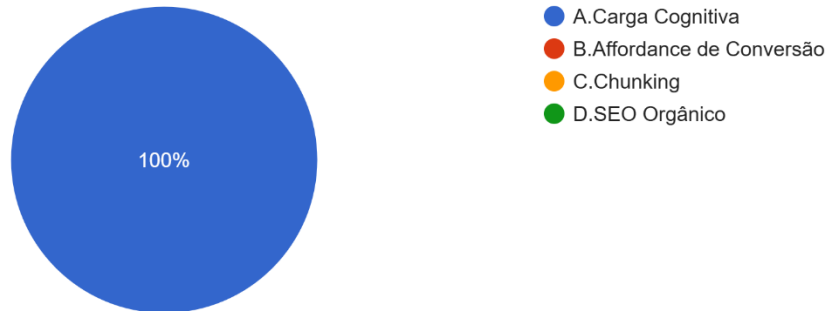
2. Questão 2 (Excesso de Anúncios):

- **Gabarito:** A. Carga Cognitiva.

- **Análise das Respostas:** Unanimidade. Os alunos compreenderam que a desordem visual sobrecarrega a memória de trabalho do usuário, dificultando a tomada de decisão.

2. Se o Mercado Livre exibir anúncios excessivos e informações desordenadas na página de resultados, prejudicando a tomada de decisão do c... esforço mental utilizado na memória de trabalho.

32 responses

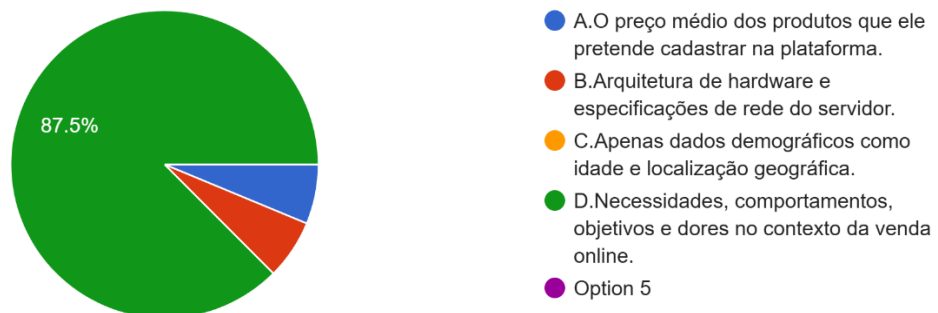


3. Questão 3 (Criação de Persona):

- **Gabarito:** D. Necessidades, comportamentos, objetivos e dores.
- **Análise das Respostas:** Desempenho excelente. A turma captou que personas no UCD vão além do demográfico ("onde mora", "idade") e focam no psicográfico e comportamental.

3. Para criar uma 'Persona' fidedigna de um vendedor iniciante no Mercado Livre, quais elementos devem ser considerados prioritariamente, segund...omportamentos humanos, não apenas estatísticas.

32 responses

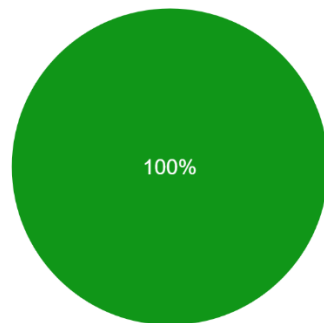


4. Questão 4 (Algoritmos de Sugestão - SEO/Retenção):

- **Gabarito:** D. Garantir que o conteúdo certo esteja no ponto de contato certo da jornada.
- **Análise das Respostas:** Resposta correta consolidada. Entenderam que a sugestão de produtos é uma estratégia de personalização da jornada para aumentar a conversão.

4. O Mercado Livre utiliza algoritmos para sugerir produtos com base em buscas anteriores. Do ponto de vista de Mercado (SEO e Retenção), qual é...rio quer e o que o site oferece no momento exato.

32 responses



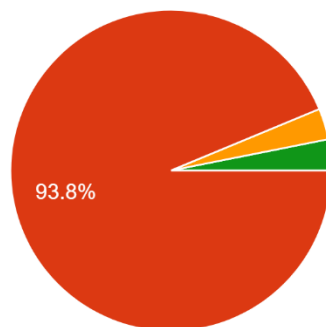
- A. Priorizar a estética em detrimento da funcionalidade do sistema.
- B. Aumentar a carga cognitiva extrínseca do usuário.
- C. Substituir a necessidade de uma interface de usuário funcional.
- D. Garantir que o conteúdo certo esteja no ponto de contato certo da jornada.

5. Questão 5 (Heurística H2 - Carrinho/Favoritos):

- **Gabarito:** B. Alinhar a interface ao vocabulário e conceitos familiares ao usuário.
- **Análise das Respostas:** Acerto integral. Os alunos associaram o uso de metáforas do mundo real (carrinho de compras físico) com a facilidade de compreensão da interface digital.

5. Considerando a Heurística de Compatibilidade com o Mundo Real (H2), o uso de termos como 'Carrinho', 'Favoritos' e 'Minhas Compras' no Mercado Livre serve para:

32 responses



- A. Criar um modelo mental complexo que exija treinamento do usuário.
- B. Alinhar a interface ao vocabulário e conceitos familiares ao usuário.
- C. Isolar a jornada do comprador da jornada do vendedor.
- D. Reforçar a autoridade técnica da equipe de programação.

4. GABARITO DO EXERCÍCIO DE FIXAÇÃO (ANÁLISE DE CÓDIGO)

1. **Resposta: b)** O tamanho da fonte (10px). Botões pequenos violam a acessibilidade e diminuem a conversão, pois o usuário tem dificuldade física de interagir (alvo muito pequeno).
 2. **Resposta: b)** Etapa de Consciência da Dor. O texto foca em capturar o usuário quando ele identifica um problema.
 3. **Resposta: c)** Eficiência. Um sistema eficiente deve permitir que a tarefa seja concluída com o mínimo de tempo e esforço.
-

5. PRÓXIMOS PASSOS

Com a revisão concluída e os conceitos de **UCD** e **Personas** validados pelo excelente desempenho no exercício do Mercado Livre, estamos prontos para avançar para a **Prototipagem de Baixa Fidelidade**. Agora, vamos transformar essas necessidades mapeadas em estruturas visuais (Wireframes).