

O ABC DO

UX

Guia definitivo para quem quer ingressar na área de experiência do usuário



SUMÁRIO INTERATIVO

Introdução	3
Capítulo 1 - Histórico da profissão	4
Box 1 - Quem é quem no mundo UX?	5
Capítulo 2 - Experiência como negócio	6
Box 2 - Para além do UX	8
Capítulo 3 - Formação em UX	9
Box 3 - De olho no perfil	10
Box 4 - Quanto ganha um profissional de UX?	13
Capítulo 4 - O futuro do UX	15

Introdução



Quem nunca desistiu de preencher um cadastro em um aplicativo ou deixou de comprar em uma loja de e-commerce por ser algo complexo? Uma experiência do usuário, seja ela positiva ou negativa, pode ser decisiva para fidelizar o cliente e manter uma empresa competitiva.

Apesar de ser uma profissão nova, o UX, sigla para user experience, que na tradução significa experiência do usuário, está mais presente em nosso cotidiano do que se imagina. Essa experiência fluida e intuitiva que temos hoje em dispositivos, telas e aplicativos tornou-se natural e imperceptível para quem está conectado ao celular grande parte do dia.

Mas nem sempre foi assim, afinal até pouco tempo atrás os computadores ainda eram enormes máquinas com interfaces nada atrativas. Já os celulares eram usados apenas para ligações e não possuíam telas sensíveis ao toque nem ofereciam conexão com a internet.

O trabalho de traduzir as necessidades e especificidades do ser humano em uma interface bonita e simples de usar é feito pelo UX. Essa área que mescla técnica e criatividade nasceu na Tecnologia e era desempenhada inicialmente por programadores. Hoje, temos designers, pesquisadores, comunicadores e psicólogos dedicados a melhorar a experiência do usuário, seja ela no universo digital ou físico.

A demanda por esses experts é impulsionada pela transformação digital nos mais diversos setores da economia, tanto que a carreira de UX é uma das mais promissoras e atrai profissionais de diversas áreas devido à sua essência interdisciplinar. Neste e-book, você vai entender um pouco mais sobre a história da profissão e por que a área de UX é um mar aberto de oportunidades.

Boa leitura!



Histórico da profissão

O termo User Experience (UX), que abrange todos os aspectos da interação do usuário com a empresa, seus serviços e seus produtos, foi cunhado por Don Norman em 1988, no livro “The Design of Everyday Things”. A publicação marca a passagem de uma visão centrada no sistema e na interface para uma visão centrada nas necessidades do usuário.

Para Norman, os termos “interface de usuário” e “usabilidade” não eram suficientes para definir as distintas experiências de uma pessoa com um sistema computacional, incluindo a parte gráfica, a interface e as interações física e manual. Conhecido como “pai do UX” e o maior guru do UX Design, ele foi a primeira pessoa a receber esse título em um cargo, quando tornou-se “arquiteto da experiência do usuário” nos anos 1990 na Apple, empresa de tecnologia mundialmente conhecida por utilizar os conceitos de design como princípios para seus produtos. As teorias do pesquisador mesclam disciplinas de ciências cognitivas e engenharia, unindo informações sobre pessoas e tecnologia, para a criação de produtos usados por milhões de pessoas.

Ao contrário do que muitos pensam, a profissão de UX não nasceu no design e, sim, em Ciências da Computação, na disciplina chamada ‘interação humano-computador’, conta Amyris Fernandez, coordenadora acadêmica do MBA em UX Design & Strategy do Centro Universitário FIAP. “Os primeiros computadores eram destinados à automatização de tarefas repetitivas. No momento em que passam a ser utilizados por pessoas comuns, as empresas são levadas a pensar na apresentação visual em telas das informações processadas por essas máquinas”.

Quando pensamos nos celulares, a importância do trabalho do profissional de UX é visível. Esses dispositivos são utilizados por pessoas de diversas classes, níveis de conhecimento, sendo que algumas delas possuem limitações, sejam visuais, auditivas, físicas ou de compreensão. A interface deve ser simples de usar para absolutamente todo mundo. “Essa capacidade de compreender o ser humano e transformar esse entendimento em interface é o trabalho de UX”, define a professora, que criou o primeiro curso de experiência do usuário do Brasil e fundou o congresso Interaction South America em 2009, que contou com a participação de Don Norman em sua terceira edição no país.

Mais do que aprender uma ferramenta, Amyris enfatiza que esse profissional precisa conhecer metodologias de pesquisa, entender de prototipação, saber fazer testes nesses protótipos, medir resultados e entender como essas escolhas impactam nos resultados da empresa. “UX sozinho não faz nada, na verdade ajuda outras áreas”, ela resume. Por esse motivo, esses profissionais devem ter um grande conhecimento da área, saber fazer essas pontes e resolver problemas.

Quem é quem no mundo UX?

A área de UX oferece muitas possibilidades de carreira. Entenda as diferentes posições com as dicas de Ronald Silva, gerente executivo da Michael Page:

UX/UI: “Um profissional mais completo, que une o desenho com a tecnologia”. Ou seja, é quem cria a interface de um produto para que o usuário tenha uma boa experiência. Entende sobre projetos, gestão de tempos e equipes e a conexão do UX Writing/Design/Research com a área de produtos e desenvolvimento.

UX Design: é o responsável pela interface gráfica do projeto, ou seja, pelo visual da página ou aplicação. Domina as ferramentas de desenho gráfico e tem conhecimento de protótipos. “Sua missão é construir a parte visual do projeto”.

UX Writing: geralmente é desempenhada por profissionais de jornalismo e redatores que se especializam em experiência do usuário. “Para esse trabalho, é indispensável ter uma ótima redação, vocabulário impecável e habilidades de pesquisa”.

UX Research: desenvolve pesquisas para entender a necessidade do usuário, reunindo a informação necessária sobre o público para que a arquitetura (programadores) possa criar o produto ou serviço desejado ao final. “Ótimo profissional da carreira de humanas que conhece os estudos de comportamentos, tendências e pesquisas qualitativas ou quantitativas”.

Experiência como negócio

A necessidade das empresas de se conectarem cada vez mais com o público, oferecendo a melhor experiência e entendimento possível, e de fidelizar e engajar com os seus produtos e serviços impulsionou a demanda por profissionais de UX nos últimos anos, seguindo a tendência de oferta de trabalho no mercado de tecnologia.

“As organizações passaram a perceber que colocar o cliente como centro de suas estratégias pode ser determinante para o crescimento do negócio”, contextualiza Ronald Silva, gerente executivo da Michael Page. “Experiências melhores em plataformas resultam em uma melhor experiência do cliente, o que aumenta o sucesso da empresa”.

Porém, oferecer uma boa experiência vai além do digital. Nos dias atuais, há áreas de user experience e customer experience pensando na experiência desde quando o cliente entra em loja física. A pessoa de UX cuida desde a parte visual, seja um botão, cor, diagramação, até o número de cliques para entender como o público se comporta em um aplicativo.

“Quando você se preocupa com seu produto, cria uma vantagem em cima dos concorrentes. É fácil perceber uma empresa atenta à experiência do cliente, seja no serviço, no produto, no site, no celular, na fala do atendente. O resultado é um cliente mais feliz. E um cliente mais feliz raramente vai embora e está até disposto a pagar mais”, complementa Amyris Fernandez, da FIAP.



■ **O termo User Experience (UX) foi cunhado por Don Norman em 1988, no livro “The Design of Everyday Things”** ■

Leonardo Berto, gerente da Robert Half, acrescenta que a profissão tem relação direta com o funil de vendas e aquisição de novos clientes, bem com a fidelização e retenção de clientes e as discussões de marca, pois a experiência que se tem em um aplicativo ou site diz muito sobre o posicionamento de uma companhia.

Para quem está imerso no mundo do UX, o entendimento sobre a área também vem amadurecendo. Karina Tronkos, UX Designer e criadora da comunidade Nina Talks, acredita que estamos evoluindo de “precisamos de alguém pra fazer as telas desse produto que já pensei” para “precisamos de um profissional para ajudar a transformar essa ideia, entender através de pesquisa o que o produto deve oferecer”.

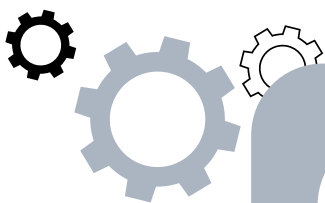
Essa mudança para uma visão mais estratégica sobre a necessidade de contar com profissionais de UX desde o início da concepção, segundo ela, reduz o tempo e os gastos das empresas que, por sua vez, têm uma certeza maior de que aquele produto terá sucesso quando for para a rua. Partir dessa lógica mais operacional na qual todas as demandas já estão definidas para uma abordagem em que se constrói em conjunto, ainda é um movimento em curso e que depende de os próprios profissionais mostrarem o valor do trabalho.

“É preciso mostrar o ROI do UX, e esse é um trabalho de evangelismo. Quando falamos de tecnologia por tecnologia as pessoas se afastam. A interação com a tecnologia deve acontecer de forma fluida, intuitiva, de modo que faça parte do dia a dia da pessoa sem ser um obstáculo, sem que ela nem perceba que está interagindo com uma tela”, evidencia Karina. No fim das contas, trata-se de não ser uma barreira, mas um facilitador. E o trabalho do UX é humanizar a tecnologia”.



■ **“A capacidade de compreender o ser humano e transformar esse entendimento em interface é o trabalho de UX”** ■

Amyris Fernandez, da FIAP



Para além do UX

Por ser uma carreira atrelada à tecnologia, há cada vez mais complexidade inerente ao universo de UX. Leonardo Berto, gerente da Robert Half, aponta outras posições associadas à experiência do usuário, como:

Arquiteto das informações: ajuda a estruturar, projetar e arquitetar a estrutura onde vai estar cada elemento na página ou app, como se fosse um arquiteto da vida real.

Tester: cria o ambiente de teste e valida o que está sendo feito.

Analista de dados: examina dados das aplicações com base em ferramentas como Google Analytics para compreender o comportamento dos usuários e direcionar melhorias que os desenvolvedores possam trabalhar na formatação do app ou site.

Gerente de produto: coordena o trabalho de diferentes times e profissionais envolvidos no desenvolvimento de um produto. É quem garante que a estratégia do produto está progredindo na direção certa.



Formação em UX

As profissões ligadas à tecnologia vêm rompendo com diversos estigmas ao longo do tempo para atender às demandas de ambientes corporativos cada vez mais dinâmicos e ao contexto em que o consumidor está no centro. E não foi diferente em UX: esta não é mais uma carreira dedicada exclusivamente ao desenvolvedor ou programador.

“Quanto maior a evolução tecnológica, maior a necessidade do ser humano, da humanização, conhecimento, da análise. As posições de UX estão no foco de todo ambiente de transformação digital e estão entre as carreiras digitais que proporcionam mais oportunidades no futuro”, destaca Berto.

Embora formações como Ciência da Computação ou Análises de Sistemas sejam íntimas das carreiras atreladas à tecnologia (como é o caso de UX), o mercado tem aberto oportunidades para quem não é da área. De acordo com o executivo da Robert Half, UX é um campo muito favorável para quem está entrando no mercado de trabalho ou busca transição de carreira.

O movimento mais comum é de quem já tem contato com programação, desenvolvimento ou área de design gráfico. Mas esta não é uma regra. Psicólogos, designers, profissionais de marketing, especialistas em dados, comunicadores, bibliotecários e outros são cada vez mais requisitados para lidar com as especificidades que envolvem a jornada da experiência do usuário. Especialmente quando pensamos em análise do comportamento do usuário, organização e estruturação de dados, execução de metodologias de pesquisas, e por aí vai.

Transição de carreira

Como qualquer mudança de carreira, a migração de área não é fácil. Essa virada demanda esforço, e é impulsionada por cursos complementares à universidade, como cursos livres em UX ou até mesmo uma pós-graduação. “Uma característica crucial para um profissional de UX, sobretudo, é ter um lado multidisciplinar e analítico, em que possa mostrar habilidades com conhecimentos de desenvolvimento e habilidades estatísticas para conseguir compreender quais são as tendências que podem impactar a usabilidade da plataforma”, acrescenta Silva, da Michael Page.

■ **“É crucial para o profissional de UX ter um lado multidisciplinar e analítico”** ■

Ronald Silva, da Michael Page



A demanda aquecida por profissionais de UX também inaugurou oportunidades para quem não necessariamente possui uma formação superior e opta por buscar o conhecimento técnico específico por meio de cursos livres ou domínio de ferramentas. Por exemplo, para quem já atua com design gráfico e domina o Photoshop e CorelDraw, a migração para tratar a paleta de cores de uma interface gráfica é natural. Ou então, uma pessoa com habilidades analíticas, noções de Python e Excel avançado tem muitas chances de conseguir uma posição júnior como analista de dados em um departamento de UX.

Mesmo assim, a bagagem da graduação continua a ser extremamente valorizada pelas empresas. “A graduação não necessariamente ensina um ofício, mas aponta caminhos, incentiva a pensar, a organizar e executar projetos, habilidades estimadas no mercado de trabalho”, finaliza Berto.

Nesse sentido, a coordenadora acadêmica do MBA em UX Design & Strategy do Centro Universitário FIAP elucida que o foco do curso é amadurecer juniores ou quem está no nível pleno, mas ainda tem que se desenvolver. “Esses profissionais buscam o MBA para se tornarem tecnicamente melhores, aperfeiçoar suas soft skills, aprender a tomar decisões e fazer as perguntas certas”.

De olho no perfil

Perfil mais buscado: formados em Comunicação, Design, Marketing, Psicologia, Engenharia de Sistemas ou Ciências da Computação.

Soft skills mais requisitadas: criatividade, comunicação (verbal, não verbal e escrita), empatia, planejamento (para lidar com prazos e diferentes projetos), flexibilidade, senso crítico, trabalho em equipe, curiosidade e resiliência (já que a pressão recai sempre para quem está desenvolvendo o projeto).

Ferramentas e softwares que o UX precisa dominar: Figma, InVision, Adobe XD, Sketch, User Testing, papel e caneta, desenvolvimento CSS, html ou Javascript (front end), PowerPoint e outras.

Os maiores empregadores: startups de diferentes segmentos, fintechs, bancos, seguradoras, varejo, saúde, educação e serviços.



A descoberta do UX

por Karina Tronkos

Nascida em uma família de programadores, a jovem carioca Karina Tronkos trocou a carreira de Ciências da Computação pelo UX ainda na faculdade. As descobertas e investidas no conhecimento para se especializar na área começaram a ser compartilhadas por ela na comunidade Nina Talks, que reúne 100 mil seguidores no Instagram e virou uma referência em conteúdos na área.

Especializada em UX Design, ela venceu por cinco vezes consecutivas o Swift Student Challenge, desafio global de programação criado pela Apple. Atualmente, é mentora de UI/UX Design na Apple Developer Academy, um programa de inovação tecnológica e aceleradora de conhecimento.

Essa jornada, contudo, não foi tão simples. Ela reconhece que os prêmios da Apple foram o ponto de partida para que passasse a valorizar seu próprio trabalho. Por ter entrado na área de UX, ela achava que tinha errado na graduação e que não era boa o suficiente, o que a fez até pensar em desistir. Saiba mais sobre a trajetória da UX Designer.



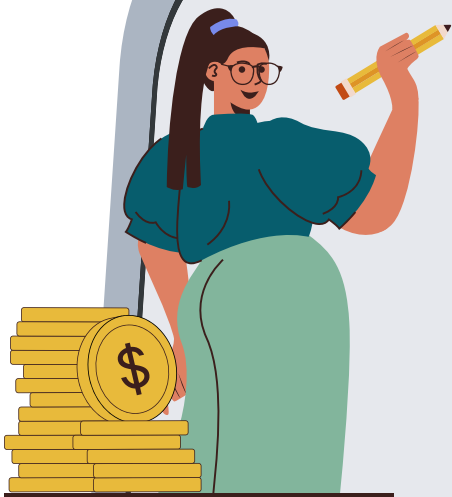
O primeiro contato com UX: durante a graduação em Ciência da Computação na PUC-Rio, ela conseguiu o primeiro estágio no terceiro período em laboratório na faculdade que mantém uma parceria com a Apple. Foi selecionada como desenvolvedora, quando teve o primeiro contato com o UX e as possibilidades da área.

Mudança de rumo: a partir disso, buscou mais informações sobre a carreira com amigos que cursavam Design e foi atrás de livros, vídeos e outras informações na internet. Além disso, chegou a cursar matéria do departamento de Design enquanto estava na faculdade. “Até que um dia no laboratório, levantei a mão e perguntei se podia focar em Design e os professores aprovaram a ideia”.

Curso livre ou faculdade: ela defende que se uma pessoa tem a oportunidade de fazer uma graduação, deve priorizar esse caminho - “foi onde cresci enquanto profissional, muito mais pelas portas que me abriram do que pelo conhecimento técnico. No entanto, ela vê os cursos livres como uma forma de democratização do conhecimento.

Soft skills que fizeram a diferença: ela considera que o grande diferencial de sua trajetória profissional foram as habilidades relacionais. Apesar de se considerar tímida, priorizou desenvolver sua comunicação. “O relacional permite conhecer mais pessoas e as possibilidades de carreira. Essa curiosidade foi o motivo pelo qual fui escolhida para o meu primeiro estágio em UX. Mesmo havendo candidatos tecnicamente melhores, a vontade de aprender era o que o time precisava, e meus coordenadores apostaram em mim”.

A força das comunidades: seu propósito quando criou a Nina Talks era compartilhar os bastidores de sua evolução profissional, bem como o que deu certo e o que estava estudando. “É muito difícil se fortalecer sozinha, então a dica é se aproximar de comunidades com outras mulheres que estão há mais tempo na área e com as que também estão começando. Uma puxa a outra, então o poder da comunidade faz toda diferença”.



Quanto ganha um profissional de UX?

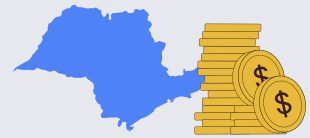
UX Designer

Média salarial Brasil



R\$ 4.370/mês

Média salarial São Paulo



R\$ 6.000/mês

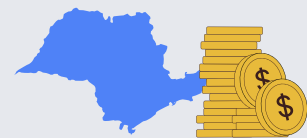
UX Researcher

Média salarial Brasil



R\$ 6.702/mês

Média salarial São Paulo



R\$ 7.567/mês

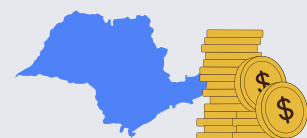
UX-UI Designer

Média salarial Brasil



R\$4.200/mês

Média salarial São Paulo



R\$ 4.950/mês

UX Writer

Média salarial Brasil



R\$4.948/mês

Média salarial São Paulo



R\$ 5.216/mês

Fonte: glassdoor.com.br/ abril 2023

O poder das comunidades de UX

A VagasUX é uma comunidade de design que reúne iniciativas para quem está começando na área, apoiando profissionais no Brasil e em Portugal. Ela nasceu em meio à pandemia, quando Marianna Piacesi, organizadora do projeto, começou a compilar materiais a fim de torná-los acessíveis. À medida que atraía interessados, o projeto foi transformado em comunidade oficial para compartilhar conteúdos e hoje conta com o apoio de diversos voluntários. Entenda:

Qual o perfil das vagas divulgadas na VagasUX?

As vagas são de nível iniciante dentro da carreira de design, seja em UI Design, UX Design, UX Research, Product Design, UX Writer e correlatas. A maioria está no Sudeste, porém o modelo remoto vem crescendo para apoiar pessoas de outros estados. A faixa salarial varia de acordo com o ramo, porte da empresa e localização, de modo que a curadoria diária filtra as vagas que preenchem requisitos mínimos para que não seja nada abusivo, injusto e ofensivo para a comunidade.

O que as pessoas mais buscam na comunidade?

Os Vaguiners - como apelidamos carinhosamente quem acompanha a iniciativa - vêm tirar dúvidas sobre processos seletivos, exigências do mercado e dia a dia do trabalho. Muitos estão fazendo cursos ou aprendendo sobre a área de maneira autônoma, outros buscando a migração para uma área que os valorizem mais. As principais dúvidas são respondidas por meio de conteúdos,

FAQs atualizadas sobre temas relevantes, por exemplo, como construir um portfólio ou se preparar para uma entrevista.



Por onde começar na carreira de UX?

A recomendação geral é praticar bastante os conteúdos consumidos, e não apenas colecionar novos conteúdos. Por exemplo, se você começou a aprender sobre o Figma, uma ferramenta de UI bem relevante para a área, vale colocar em prática e testar aplicações e criar alguns protótipos de estudo. A dica é não esperar terminar um bloco grande de conteúdo para aplicar seus conhecimentos.

O futuro do UX

Apesar das incertezas que afetam a economia mundial, motivadas por um contexto de guerra, inflação e altas taxas de juros, Leonardo Berto frisa que as oportunidades seguem em alta em todos os segmentos que estão caminhando para o universo digital. “Há um movimento de enxugamento nas big techs que resultou recentemente em demissões, mas é importante realçar que ele está relacionado à decisão de negócio. Essas empresas não pararam de vender, e sim estão reduzindo a expansão diante de um cenário incerto”.

Para se ter uma ideia, a última edição do Índice de Confiança Robert Half, a oferta de candidatos aderentes e disponíveis no mercado é limitada, já que os melhores talentos estão empregados e são cada vez mais disputados. O estudo indica que 76% dos recrutadores estão com dificuldades para contratar profissionais qualificados. Apesar da postura mais cautelosa, 18% das empresas projetam nos próximos meses que a intenção de contratar será mais alta do que atualmente. Hoje, 16% manifestam que a intenção é alta.

Diante disso, o executivo aponta a qualificação como chave para conquistar oportunidades impulsionadas pela digitalização, que veio para ficar no pós-pandemia. “Não estamos falando apenas da educação técnica, mas também comportamental e do desenvolvimento de habilidades e competências socioemocionais”, analisa.



■ **“Oportunidades em alta em todos os segmentos que caminham para o universo digital ”** ■

Leonardo Berto, da Robert Half

I.A como co-piloto

É consenso entre os especialistas entrevistados que a inteligência artificial impactará as carreiras de tecnologia, assim como as de UX. Essas inovações, contudo, estão longe de substituir o profissional.

Na visão de Ronald Silva, o UX continuará necessário nas organizações que querem atrair ou fidelizar um público, atuando como estrategista dedicado a potencializar as receitas. “Conforme os negócios se orientam cada vez mais para estratégias voltadas para customer lead growth, o papel de UX torna-se fundamental nessa estratégia”.

Para Mah Piacesi, da VagasUX, a área também vem crescendo e se consolidando como uma vertente mais estratégica e analítica. Como reflexo, as pessoas percebem que design não é apenas tornar algo mais bonito e, sim, trazer questões como usabilidade, acessibilidade, boas práticas e regras a serem seguidas para manter a consistência de determinados produtos.

“Veremos ainda mais segmentações de determinadas frentes, como DesignOps por exemplo, focando em jornadas específicas para garantir que cada etapa seja priorizada no processo de design”, enfatiza. Ao passo que certas inovações ganham popularidade, como o ChatGPT, ela analisa que esse tipo de ferramenta deve apoiar designers a criarem soluções mais eficientes, ágeis e dinâmicas.

Karina Tronkos, da Nina Talks, também vislumbra que o trabalho mais investigativo e estratégico do UX não será substituído, reforçando que é preciso olhar para como essas ferramentas conseguem facilitar e otimizar o cotidiano profissional. “As pessoas que serão substituídas serão as que não vão aprender a mexer com essas ferramentas. O futuro está muito ligado a como essas inovações se integram ao nosso trabalho e o tornam melhor, a fim de construir o melhor produto possível. A alternativa é enxergar essas inteligências artificiais como nossos copilotos”, analisa.

EQUIPE EDITORIAL



Sobre o Eu Capacito

O Eu Capacito é um projeto social que tem o objetivo de formar uma legião de profissionais para a economia digital. Apoiado por diversas empresas da iniciativa privada, a plataforma Eu Capacito promove a capacitação profissional gratuita, focadas em habilidades de tecnologia, seja do ponto de vista conceitual, técnico (desenvolvimento) ou ferramental (manuseio para áreas de negócio), além de conhecimento em outras áreas consideradas importantes para a vida corporativa ou empreendedorismo (soft skills). Criado pelo Movimento Brasil Digital, atualmente o projeto é liderado pelo Instituto IT Mídia, organização sem fins lucrativos dedicada a projetos educacionais de impacto na área de tecnologia da informação.

➤ [CONHEÇA O EU CAPACITO](#) ◀

Sigam nos, nas redes sociais

