

Júlia Ferreira

UX Researcher Júnior

Recife, PE

Com 2 anos de experiência em pesquisa com usuários, especializada em projetos de inclusão digital e produtos voltados para públicos de baixa renda. Apaixonada por entender as necessidades reais dos usuários e traduzi-las em insights para equipes de produto.

HABILIDADES

Entrevistas com usuários



Análise qualitativa



Figma



Análise de dados quantitativos



Testes de usabilidade



Mapa de jornada do usuário



SurveyMonkey



PROJETOS EM DESTAQUE

Entrega Bairro

Pesquisa com 80 usuários de comunidades do Recife para definir funcionalidades de um aplicativo de entregas de mercados e farmácias voltado para áreas com pouca infraestrutura de entrega. Liderei todo o processo de pesquisa, da definição do roteiro de entrevistas à síntese de insights.

Resultados do projeto

- Identificação de 17 funcionalidades prioritárias
- Lançamento do aplicativo com 92% de taxa de satisfação dos usuários
- Mais de 22 mil pedidos realizados nos primeiros 4 meses

Serviços Fácil PE

Pesquisa de usabilidade com 120 usuários de diferentes faixas etárias e níveis de escolaridade para identificar barreiras de acesso ao portal de serviços públicos do estado de Pernambuco.

Resultados do projeto

- Redução de 41% na taxa de desistência de uso do portal
- 35% de aumento no número de serviços solicitados online
- Implementação de 23 melhorias sugeridas pelos usuários

ARTIGOS

Pesquisa com usuários de baixa renda: por que sair do escritório é essencial

Quando comecei minha carreira em UX Research, eu tinha a tendência de realizar todas as entrevistas por videoconferência, achando que era mais prático e econômico. Mas um projeto que fiz para o aplicativo Entrega Bairro me mostrou que essa abordagem pode gerar insights muito limitados, especialmente quando trabalhamos com públicos de baixa renda.

No primeiro ciclo de entrevistas que fiz online, só consegui entrevistar 10 usuários, e todos tinham acesso a internet de boa qualidade e celulares recentes. Quando finalmente saí do escritório e fui visitar as comunidades do Recife onde o aplicativo seria lançado, percebi que a maioria dos usuários não tinha internet Wi-Fi em casa, dependia de conexão 3G de baixa velocidade, e muitos tinham celulares com mais de 4 anos de uso, com memória limitada.

Esses insights mudaram completamente o escopo do projeto: adicionamos a funcionalidade de modo de baixo consumo de dados, que reduzia o tamanho das imagens dos produtos automaticamente, e a opção de finalizar pedidos por SMS, para usuários que não conseguiam usar o aplicativo em conexões lentas. Se eu tivesse ficado only no escritório, nunca teria descoberto essas necessidades, e o aplicativo provavelmente teria uma taxa de adoção muito baixa. Hoje, minha regra é sempre realizar pelo menos 30% das entrevistas presenciais, especialmente quando o público-alvo é de baixa renda ou vive em áreas remotas.

Como reduzir a taxa de desistência em portais de serviços públicos: lições do projeto Serviços Fácil PE

A taxa de desistência em portais de serviços públicos no Brasil chega a 78% segundo dados do IPEA, o que significa que a maioria das pessoas que tentam acessar serviços online acabam desistindo antes de concluir o processo. No projeto Serviços Fácil PE, fizemos uma pesquisa de usabilidade com 120 usuários de diferentes perfis para identificar as barreiras que causavam essa desistência.

Os principais problemas identificados foram: linguagem muito técnica, excesso de campos obrigatórios, falta de orientação durante o preenchimento e ausência de opção de atendimento por telefone para quem tinha dúvidas. Depois de implementar todas as melhorias sugeridas pelos usuários, a taxa de desistência caiu de 78% para 37%, o que representa um aumento de 35% no número de serviços solicitados online.

Uma lição importante que aprendi é que a pesquisa com usuários não precisa ser um processo caro e demorado: com 20 entrevistas e 10 testes de usabilidade, já é possível identificar os principais problemas de um produto. O mais importante é sair do escritório e conversar com os usuários reais, em vez de supor o que eles precisam.