



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

**Aprenda a priorizar as melhorias do seu produto, orientado à jornada do usuário**



# Quem eu sou

Ricardo Monteiro



[/in/ricardo-monteiro](#)

## Experiências



**Contabilizei.**

- Apaixonado por produto
- Repetir na frente do espelho a visão do produto
- Viver a jornada do usuário
- Metrics & Data-inspired
- Falhar rápido
- Testes, testes, testes

# O que vamos aprender hoje?

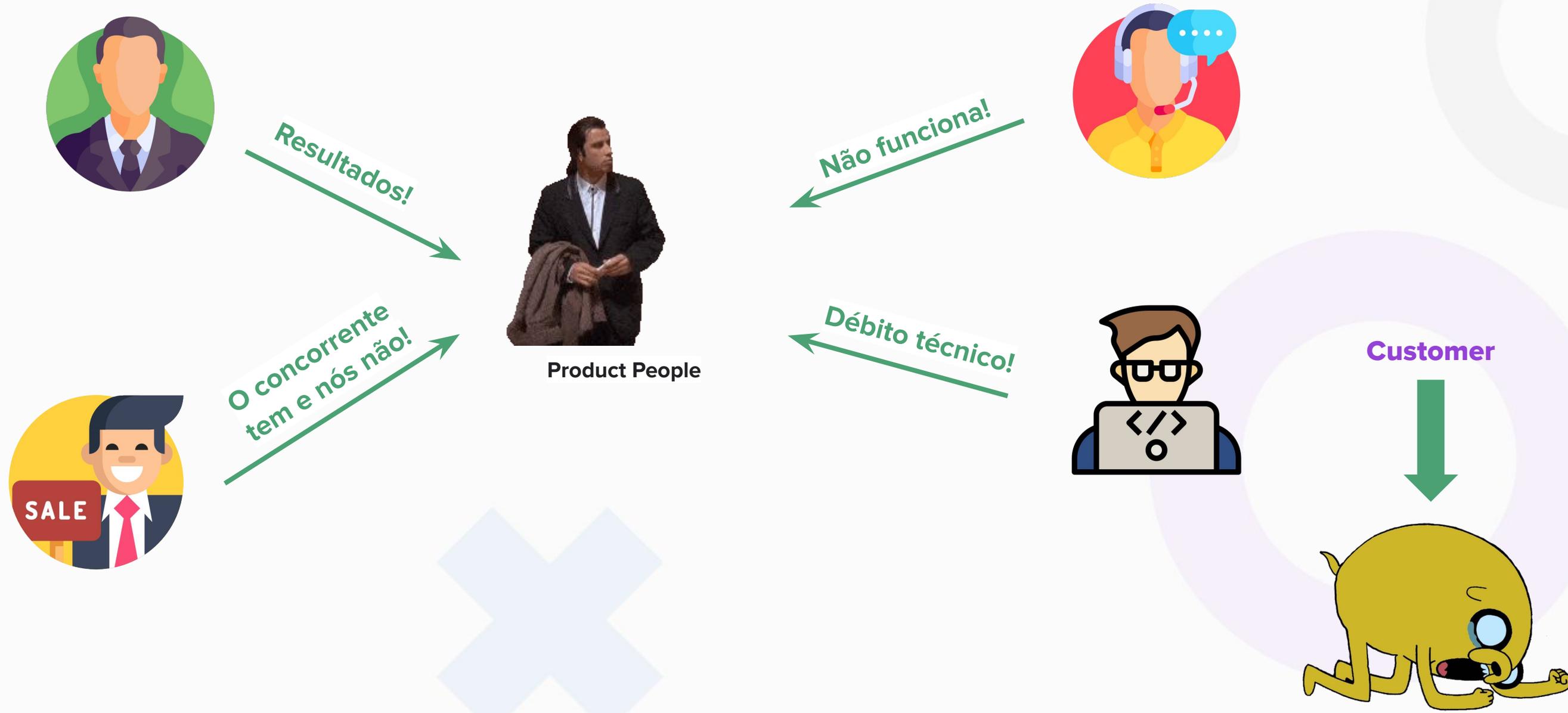
- A importância da jornada do usuário
- Rodar testes de Expectation Rating
- Mensurar os resultados
- Usar os resultados para motivar novas hipóteses para evoluções priorizadas do produto



**Leonardo da Vinci**  
Product Manager (1452-1519)

**“Product is never finished,  
only abandoned”**

# Como priorizar as evoluções?





**Marty Cagan**  
Founder - SVPG  
[svpq.com](http://svpq.com)

**“I warn teams that the worst day on the project is usually the first day you actually do user testing. But it gets better quickly. Start by doing at least three user tests a week. Don’t make any really dramatic decisions until you’ve tested on at least a dozen users.”**

# Jornada do usuário



Identificar os touchpoints com o produto que levam o nosso usuário em atingir os seus objetivos



# Expectation Rating



Baseado no estudo:

“Is This What You Expected? The Use of Expectation Measures in Usability Testing” - [\[source\]](#)

Publicado em 2003 por Albert & Dixon

# Quem participa?

- Facilitador, pode ser o PM ou PO
- Design people (UX, UI, PD)



**Produto**

**UX**

# O que precisamos?

- **Recrutar usuários**
- **Lista de tarefas para o teste**
- **Planilha para anotar os resultados**
- **Cronômetro e Google meet, zoom ou similar**

# Dicas para o recrutamento

---

1. Rode um MVP com stakeholders
2. Pedir por e-mail
3. Pop-ups no seu site
4. Redes sociais
5. Pessoal de vendas
6. Atendimento / SAC

# Dicas para o recrutamento

---

1. Rode um
2. Pedir po
3. Pop-ups
4. Redes s
5. Pessoal
6. Atendimento / SAC



**Matt D'Avella**

Netflix filmmaker, YouTuber & entrepreneur

[mattdavella.com](http://mattdavella.com)

**“Start before you think you're ready.”**

# Tarefas



1. A partir do link que compartilhei com você, por favor, tente localizar algum curso que seja do seu interesse
2. Vamos agora fazer a inscrição no curso
3. Pode fazer o curso, com calma e sem pressa, se ficar confortável, peço que verbalize o que você está pensando
4. Agora, peço que você localize usuários que publicaram cursos, e comece a seguir um deles
5. Chegamos na última tarefa, procure um conteúdo do seu interesse e compartilhe com algum contato seu

# Execução do teste

---

1. Agradeça
2. Link do protótipo ou do seu produto
3. Contexto do teste
4. Funcionamento do teste
  - a. Falar sobre a primeira Tarefa
  - b. Medir expectativa: **1** = muito fácil ... **7**= muito difícil
  - c. Cronometrar experiência
  - d. Medir experiência: **1** = muito fácil ... **7**= muito difícil
  - e. Ir para a próxima tarefa
5. Iniciar o teste até fechar as tarefas
6. Agradeça novamente a participação
7. Enviar uma Pesquisa



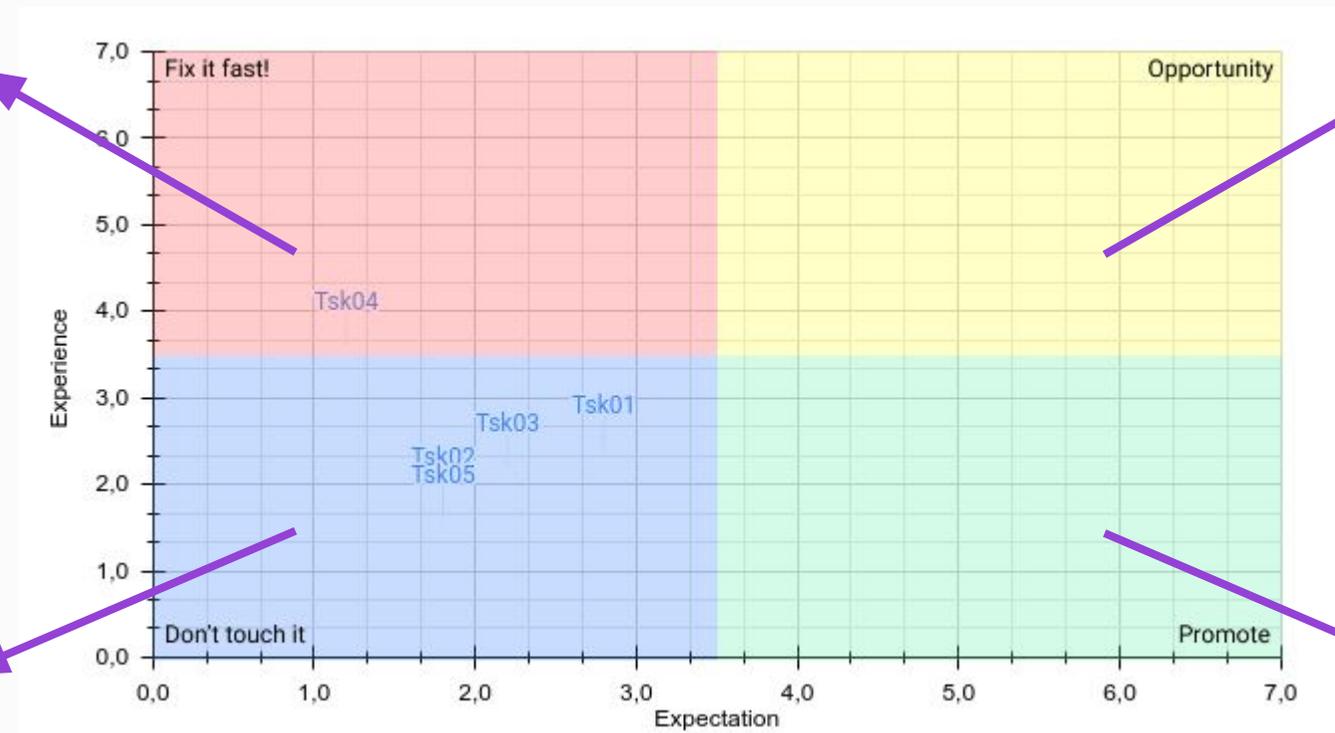
# Resultados

Tarefas		Expectation Rating Test					
Task ID	Desc	Usuário	Antes	Depois	Tempo	Conseguiu	Obs
Tsk01	A partir do link que compartilhei com você, por favor, tente localizar algum curso que seja do seu interesse	User 01	3	3	00:22	s	
Tsk02	Vamos agora fazer a inscrição no curso	User 01	2	1	01:09	s	Gostou muito do login social
Tsk03	Pode fazer o curso, com calma e sem pressa, se ficar confortável, peço que verbalize o que você está pensando	User 01	2	1	06:00	s	
Tsk04	Agora, peço que você localize usuários que publicaram cursos, e comece e seguir um deles	User 01	2	5	00:12	s	
Tsk05	Chegamos na última tarefa, procure um conteúdo do seu interesse e publique com algum contato seu	User 01	2	2	00:35	s	
Tsk01	A partir do link que compartilhei com você, por favor, tente localizar algum curso que seja do seu interesse	User 02	2	2	00:18	s	
Tsk02	Vamos agora fazer a inscrição no curso	User 02	1	1	00:36	s	
Tsk03	Pode fazer o curso, com calma e sem pressa, se ficar confortável, peço que verbalize o que você está pensando	User 02	1	1	00:08	s	
Tsk04	Agora, peço que você localize usuários que publicaram cursos, e comece e seguir um deles	User 02	1	1	00:36	s	
Tsk05	Chegamos na última tarefa, procure um conteúdo do seu interesse e publique com algum contato seu	User 02	1	1	00:28	s	
Tsk01	A partir do link que compartilhei com você, por favor, tente localizar algum curso que seja do seu interesse	User 03	3	2	00:13	s	
Tsk02	Vamos agora fazer a inscrição no curso	User 03	3	4	00:28	s	
Tsk03	Pode fazer o curso, com calma e sem pressa, se ficar confortável, peço que verbalize o que você está pensando	User 03	5	3	03:07	s	
Tsk04	Agora, peço que você localize usuários que publicaram cursos, e comece e seguir um deles	User 03	1	5	00:22	s	
Tsk05	Chegamos na última tarefa, procure um conteúdo do seu interesse e publique com algum contato seu	User 03	2	1	00:10	s	
Tsk01	A partir do link que compartilhei com você, por favor, tente localizar algum curso que seja do seu interesse	User 04	2	2	00:36	s	
Tsk02	Vamos agora fazer a inscrição no curso	User 04	1	1	00:44	s	
Tsk03	Pode fazer o curso, com calma e sem pressa, se ficar confortável, peço que verbalize o que você está pensando	User 04	2	2	00:20	s	
Tsk04	Agora, peço que você localize usuários que publicaram cursos, e comece e seguir um deles	User 04	1	3	00:18	s	
Tsk05	Chegamos na última tarefa, procure um conteúdo do seu interesse e publique com algum contato seu	User 04	2	1	00:16	s	
Tsk01	A partir do link que compartilhei com você, por favor, tente localizar algum curso que seja do seu interesse	User 05	4	3	00:20	s	
Tsk02	Vamos agora fazer a inscrição no curso	User 05	2	2	00:14	s	
Tsk03	Pode fazer o curso, com calma e sem pressa, se ficar confortável, peço que verbalize o que você está pensando	User 05	1	4	03:22	s	
Tsk04	Agora, peço que você localize usuários que publicaram cursos, e comece e seguir um deles	User 05	1	4	00:16	s	
Tsk05	Chegamos na última tarefa, procure um conteúdo do seu interesse e publique com algum contato seu	User 05	2	3	00:53	s	

# Entendendo os resultados

## Priorizar já!

O usuário pensou que era fácil, e foi difícil



## Oportunidade de melhoria!

O usuário pensou que era difícil, e realmente foi.

## Não se preocupar

O usuário pensou que era fácil, e foi fácil

## Divulgar melhor

O usuário pensou que era difícil, foi muito fácil

# Novas hipóteses

[Tsk04] “Agora, peço que você localize usuários que publicaram cursos, e comece a seguir um deles”

## Primeiras conclusões

O usuário teve dificuldades em localizar os autores do curso, não enxergando o botão “Follow”

## Novas hipóteses

Será que nossas publicações estão seguindo o padrão de mercado?

## Novo protótipo

Montar um novo protótipo para validação

Novos grupos de testes

# Novas hipóteses

[Tsk04] “Agora, peço que

## Primeiras conclusões

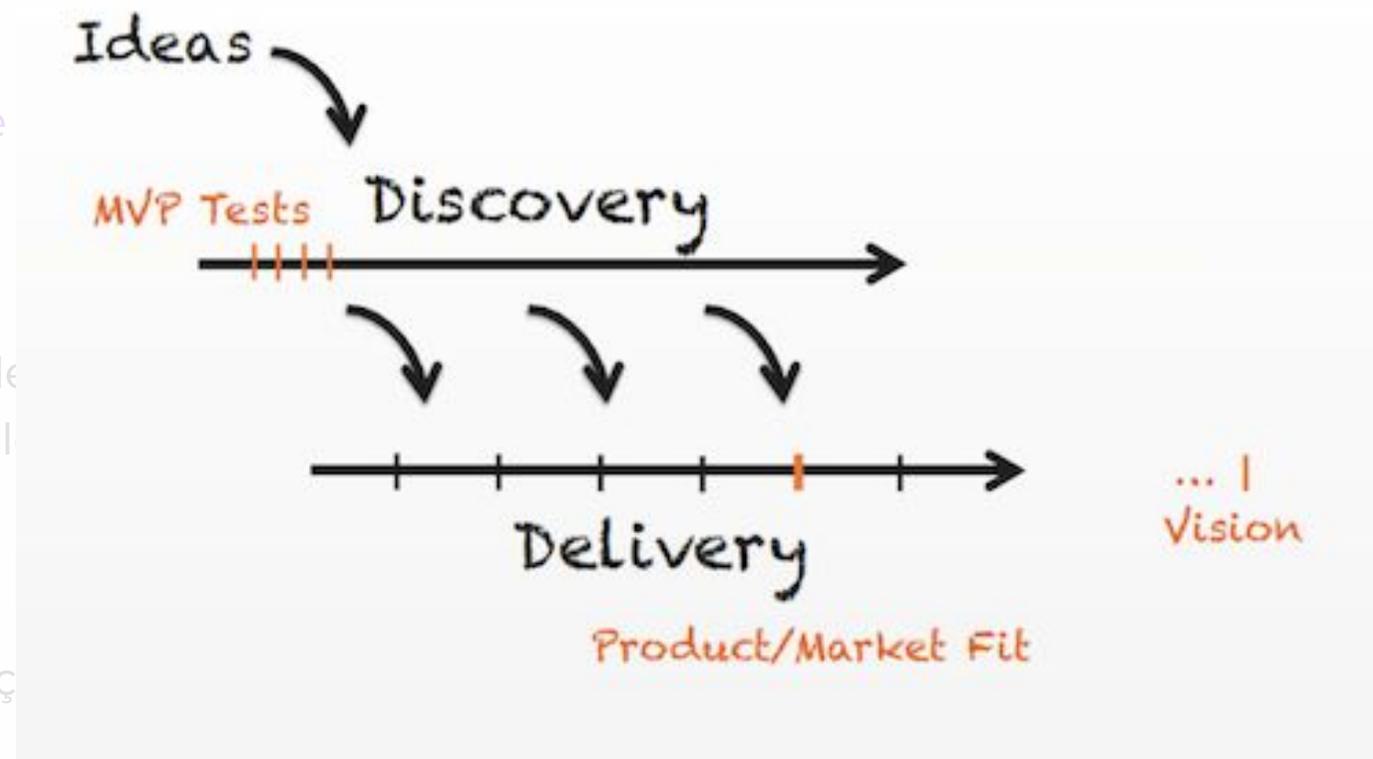
O usuário teve dificuldade enxergando o botão “Follow”

## Novas hipóteses

Será que nossas publicações

## Novo protótipo

Montar um novo protótipo para validação



um deles”

<https://svpg.com/process-vs-model/>

Novos grupos de testes

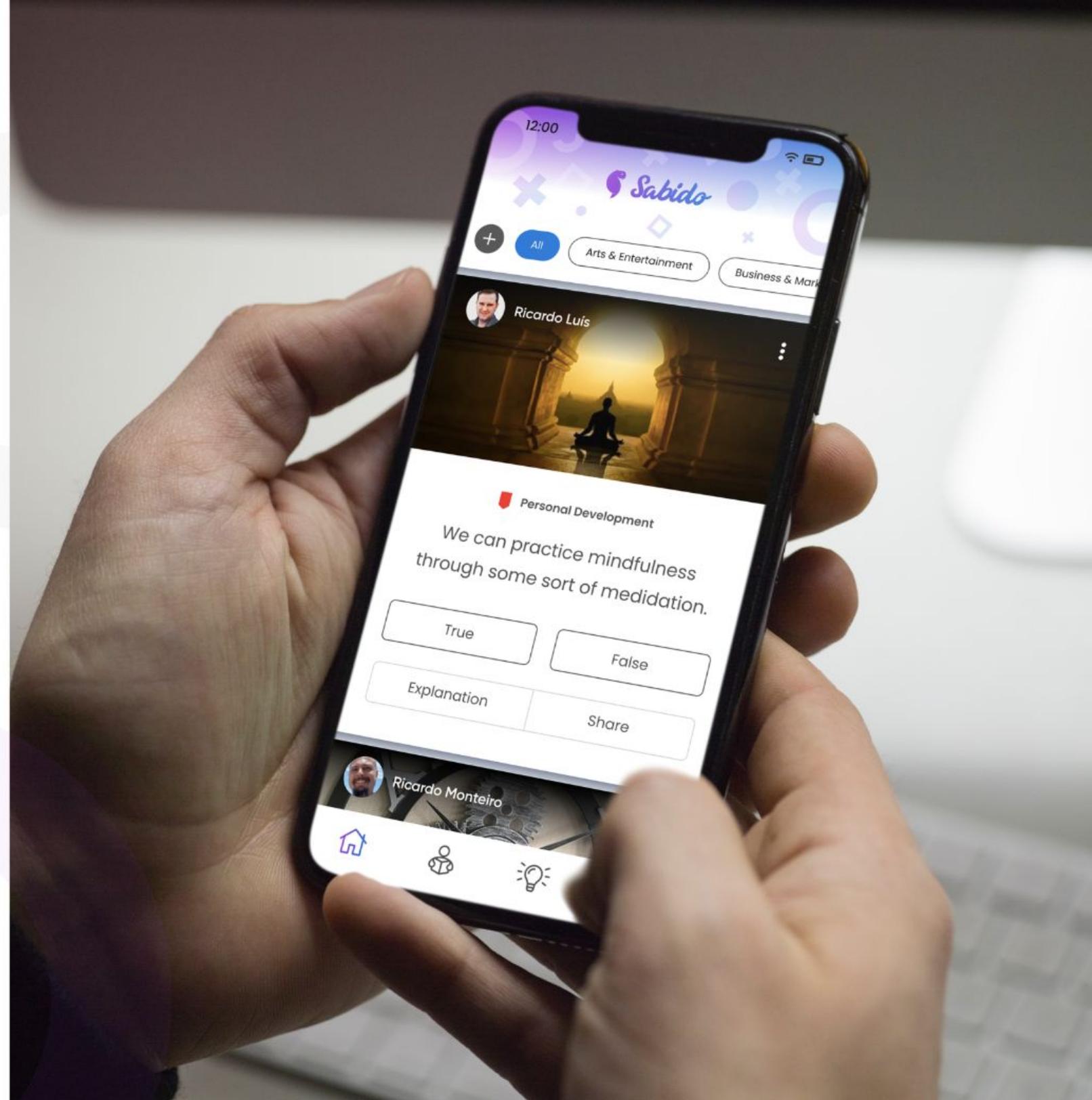


**Teresa Torres**  
Product Talk Founder  
[producttalk.org](https://producttalk.org)

**“It’s not just about  
continuously improving our  
product, it’s about  
continuously improving our  
practices”**

ONE MORE THING...

Thank you!



[in/ricardo-monteiro](https://www.linkedin.com/in/ricardo-monteiro)