

# UI DESIGN

# PARA WEB

11.1

CURSO ONLINE CRIADO POR  
**THIAGO BARCELOS**

**IBCC**  
escola  
britânica  
de artes  
criativas

**Módulo #11**

# **Usabilidade e acessibilidade**

**ERGONOMIA E  
ACESSIBILIDADE  
EM UI**



**ERGONOMIA**



**FATORES**

**HUMANOS**

**Ergonomia**

**Ergon      nomos**

**Trabalho**

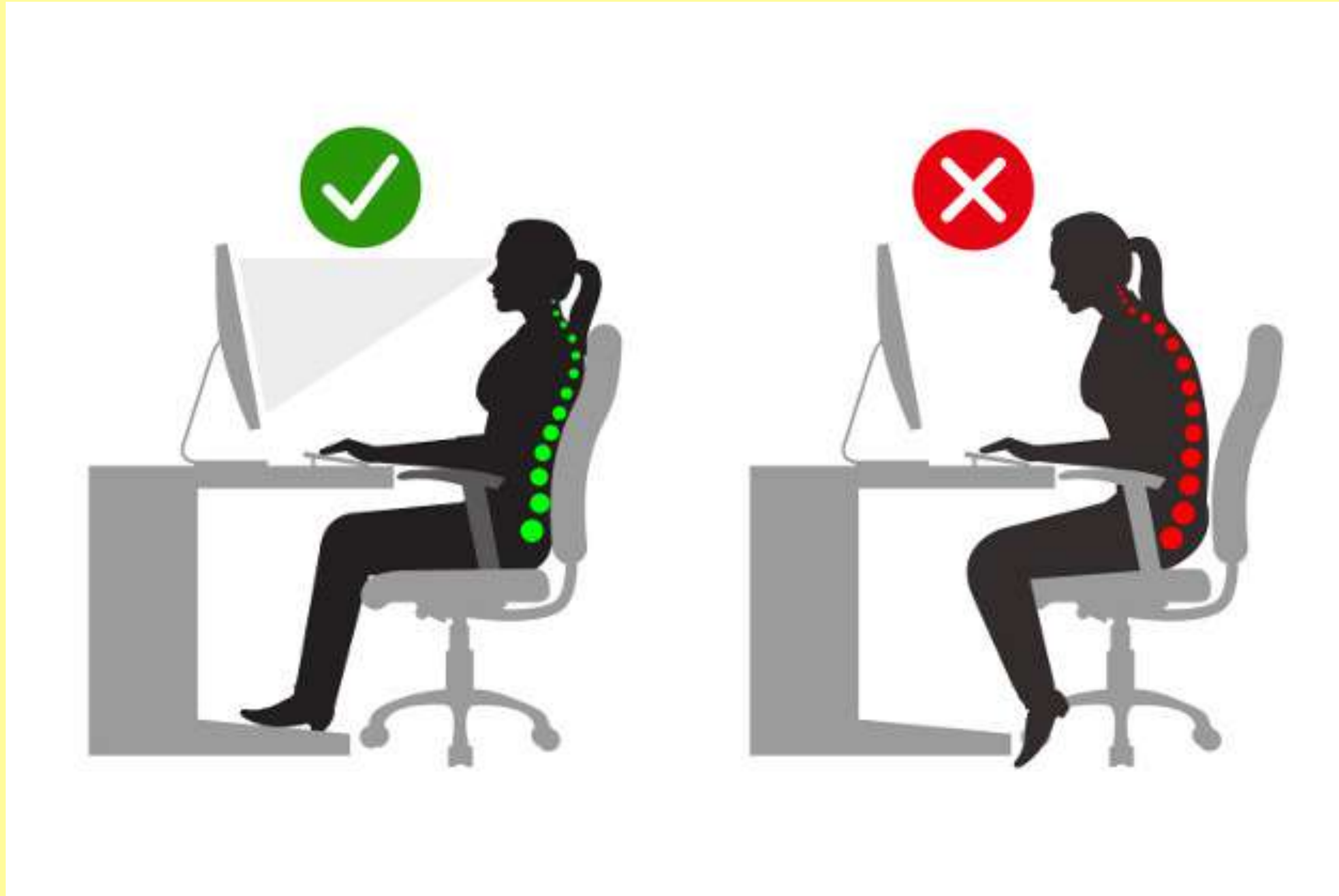
**Normas, regras ,leis**

# Ergonomia

Uma ciência que estuda o comportamento e reações do homem em relação ao seu trabalho, à maneira que ele opera e ao ambiente da estação de trabalho.



# Ergonomia



# Ergonomia

Objetivo de adaptar o trabalho ou a máquina às capacidades humanas, de modo a facilitar o trabalho e garantir máquinas amigáveis.

**ERGODSIGN**

**USABILIDADE**



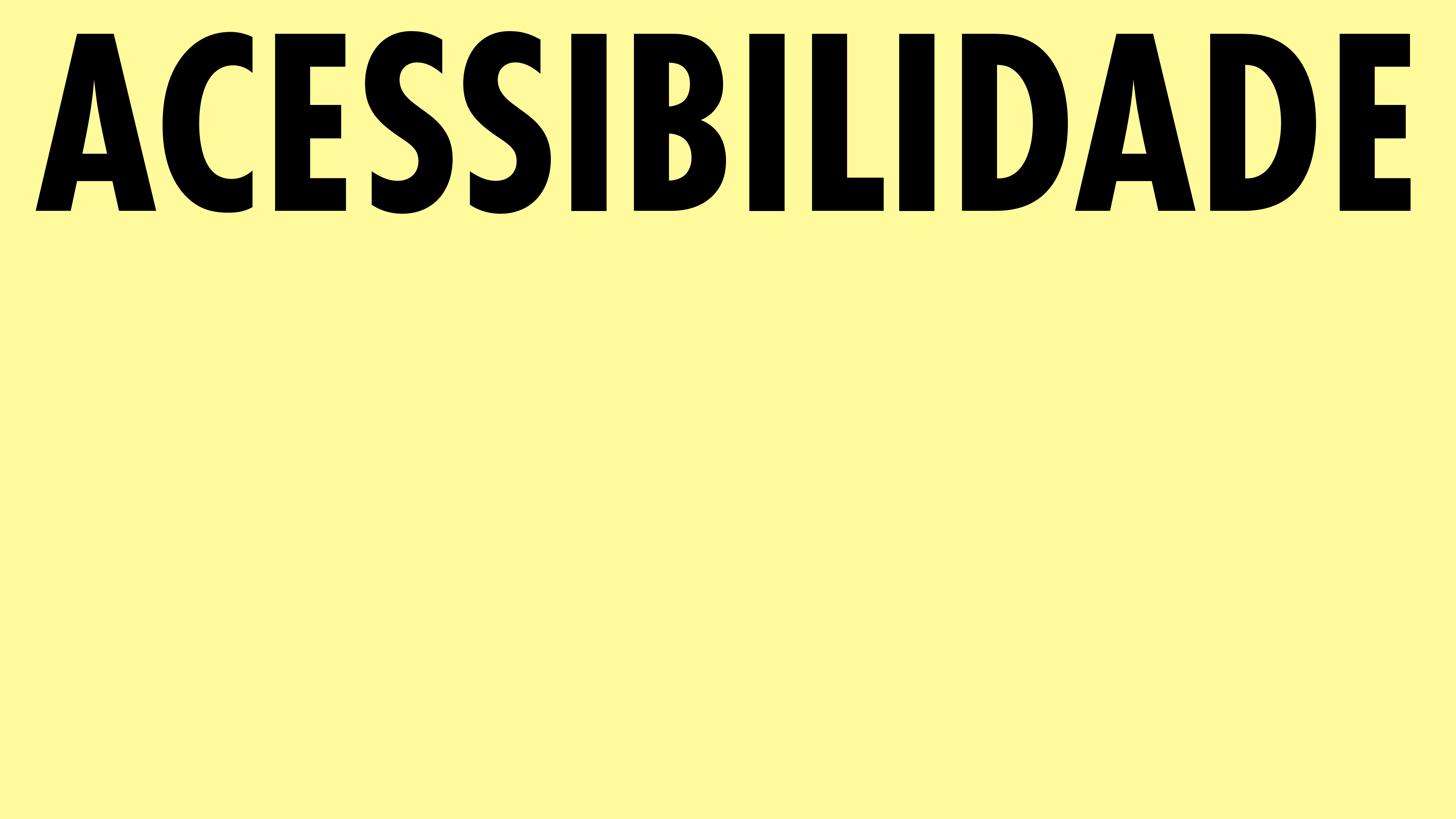
# **Ergodesign e usabilidade**

**Um bom design é atrativo e funcional. Integrar Ergonomia e Design contribui para a qualidade de vida, aumentam o bem estar e o desempenho dos produtos.**

# Ergodesign e usabilidade







**ACESSIBILIDADE**

**DESIGN  
ACESSÍVEL**

**DESIGN  
ACESSÍVEL &  
INCLUSIVO**











# Acessibilidade

Condição para utilização com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.



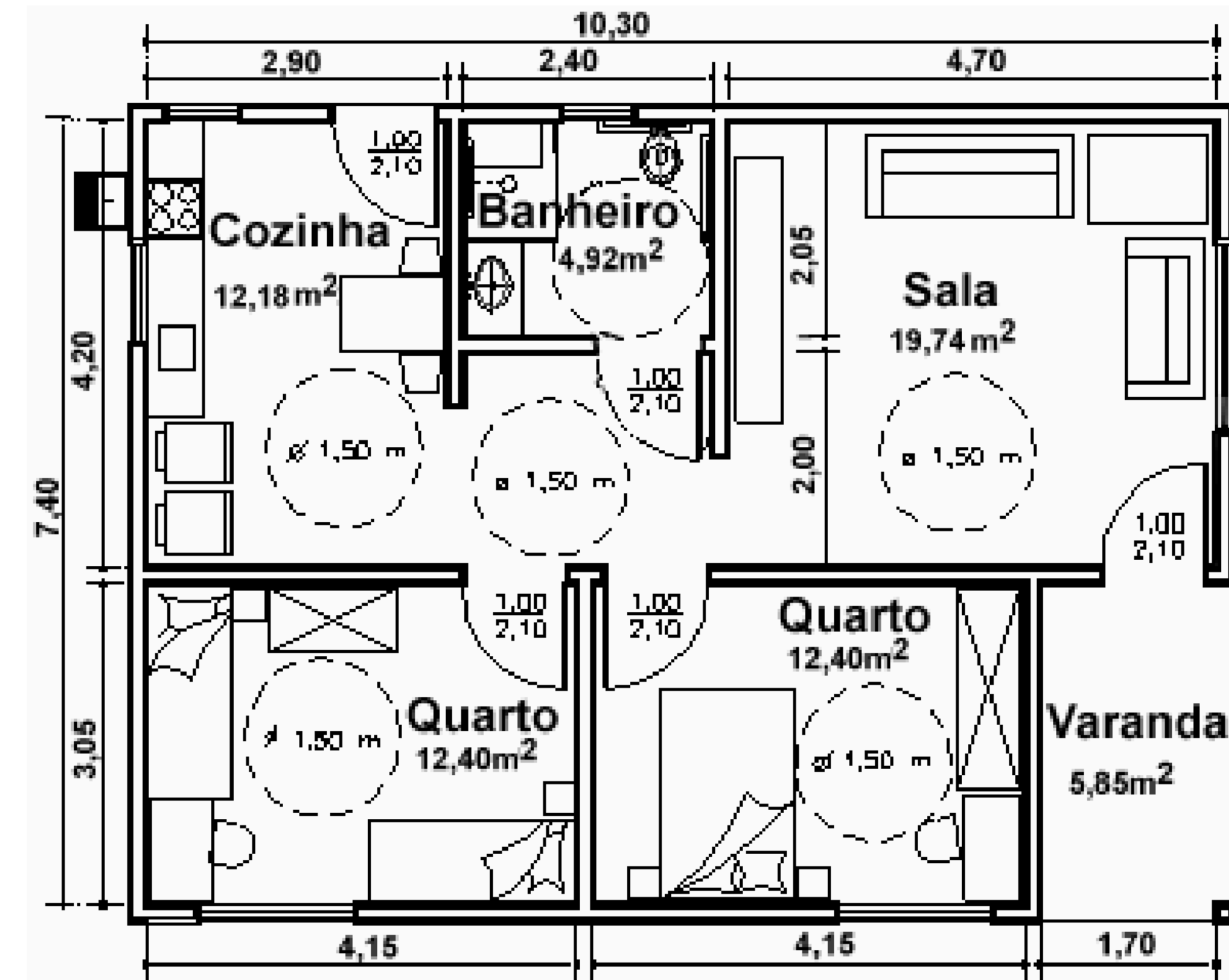
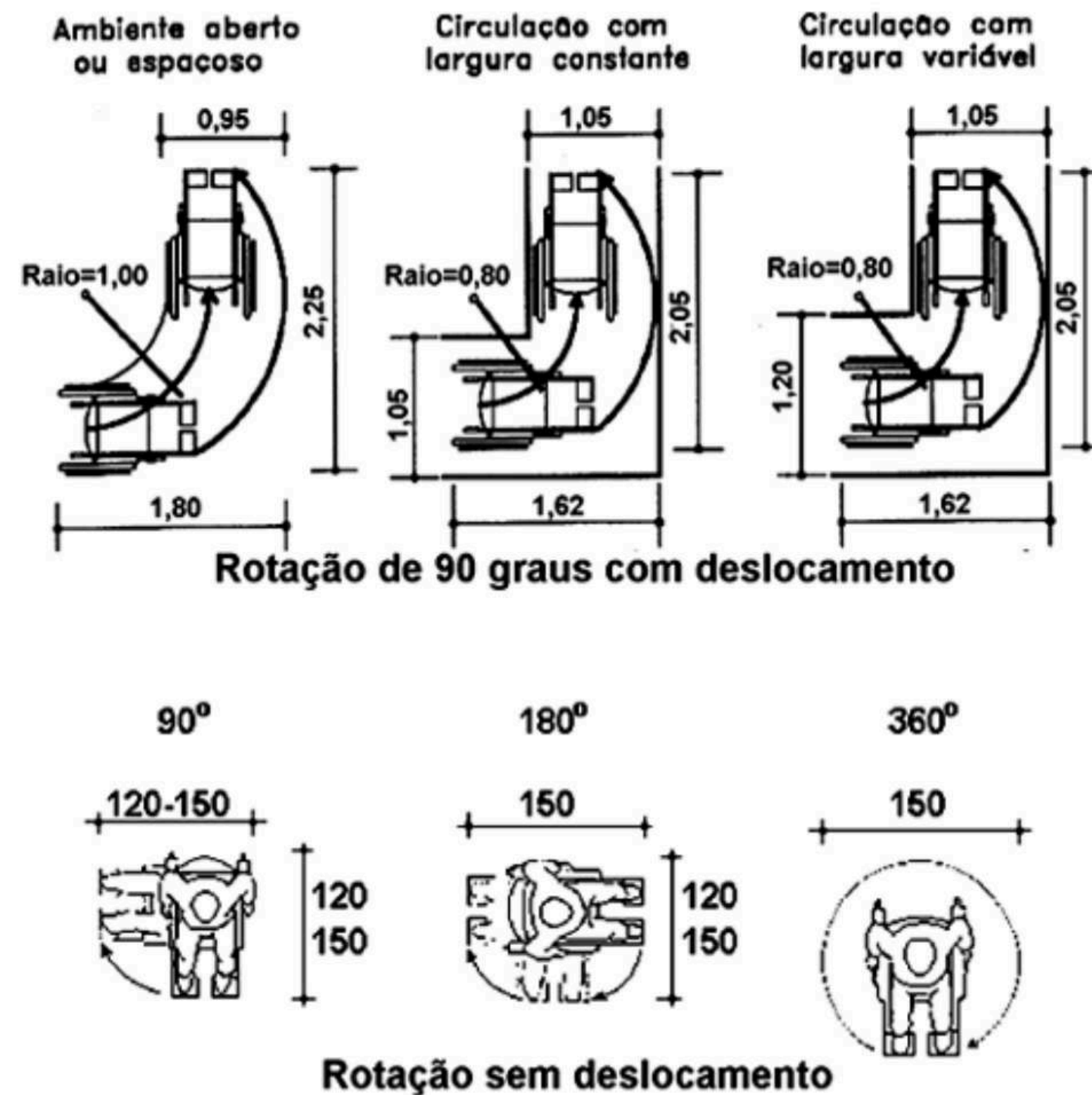








# Acessibilidade





Fonte: [The Last of Us Part II, Playstation.Blog](https://www.playstation.blog)



# ACESSIBILIDADE NA WEB

# **Acessibilidade na Web**

**Pessoas com deficiência podem usar a web (...) podem perceber, entender, navegar, interagir e contribuir para a web. E mais. Ela também beneficia outras pessoas, incluindo pessoas idosas com capacidades em mudança devido ao envelhecimento.**



# 4 PRINCÍPIOS DE ACESSIBILIDADE NA WEB

# **1º Princípio: Perceptível**

**A informação e os componentes da interface do usuário têm de ser apresentados aos usuários em formas que eles possam perceber.**



## **2º Princípio: Operável**

**Os componentes de interface de usuário e a navegação têm de ser operáveis.**

# **3º Princípio: Compreensível**

**A informação e a operação da interface de usuário têm de ser compreensíveis.**



## **4º Princípio: Robusto**

**O conteúdo tem de ser robusto o suficiente para poder ser interpretado de forma concisa por diversos agentes do usuário, incluindo recursos de tecnologia assistiva.**

**CRITÉRIOS DE**

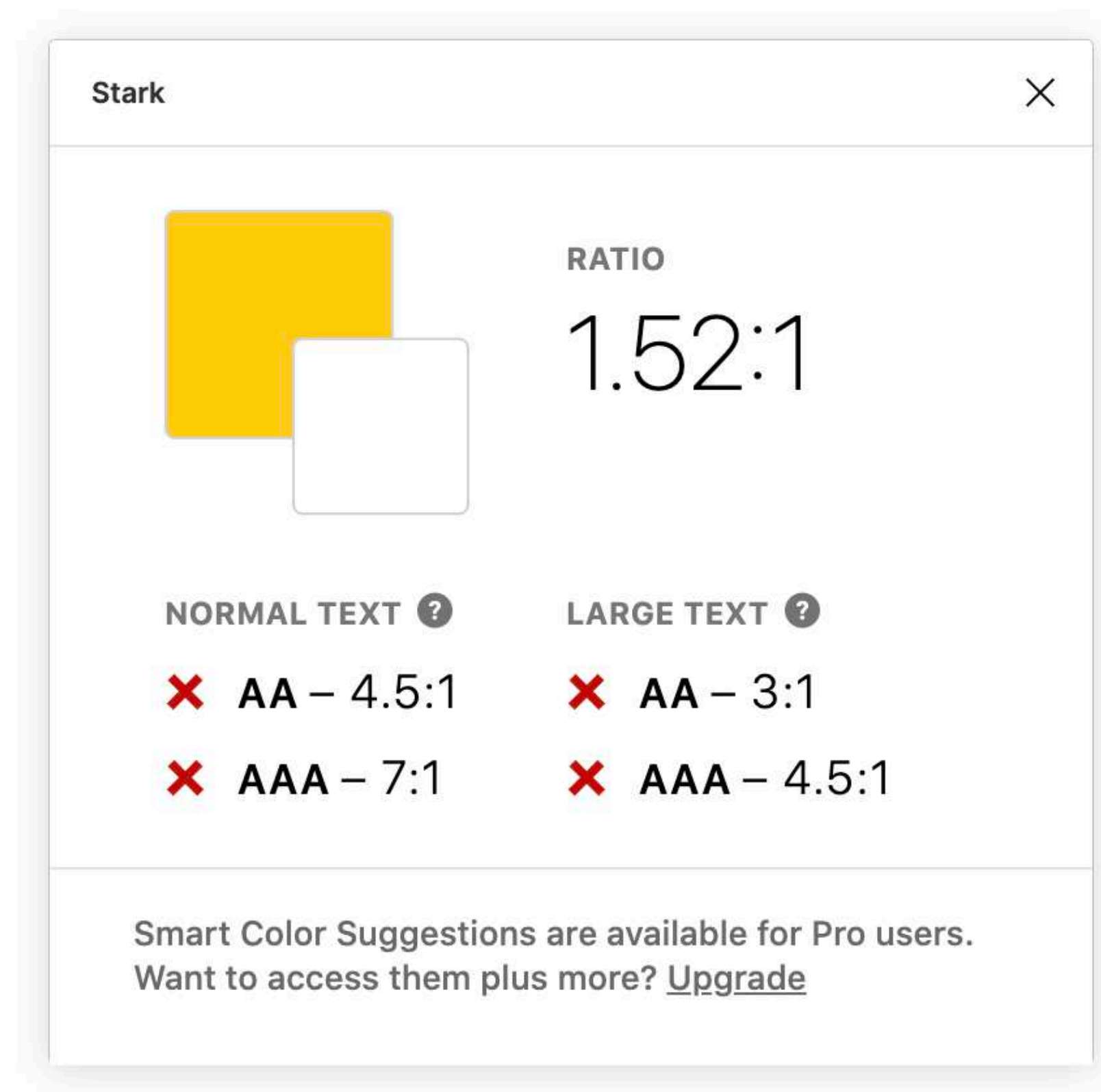
**SUCESSO:**

**A, AA, AAA**

# Contraste de cor em textos (4.5:1)



**1.52:1**

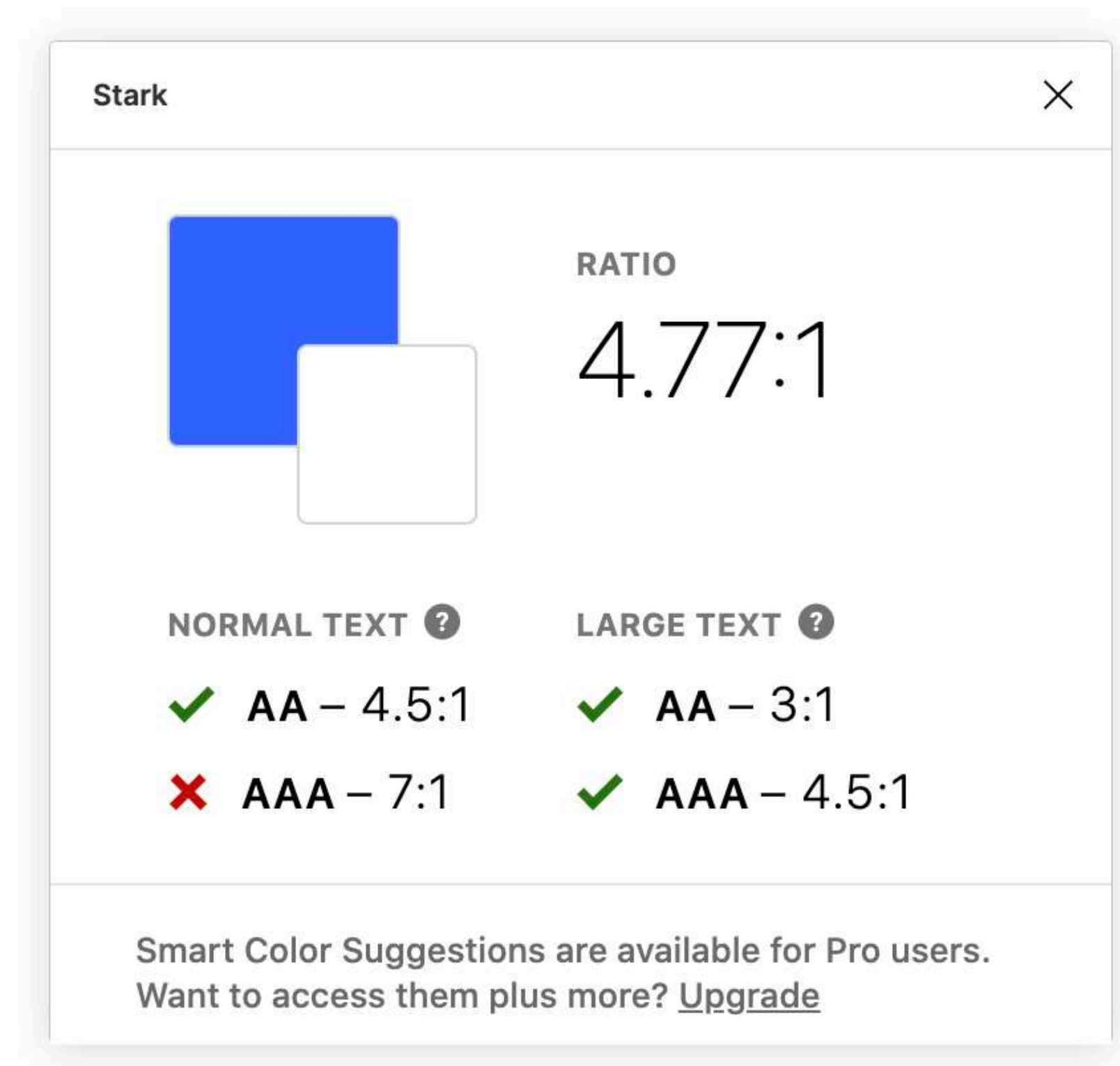




# Contraste de cor em textos



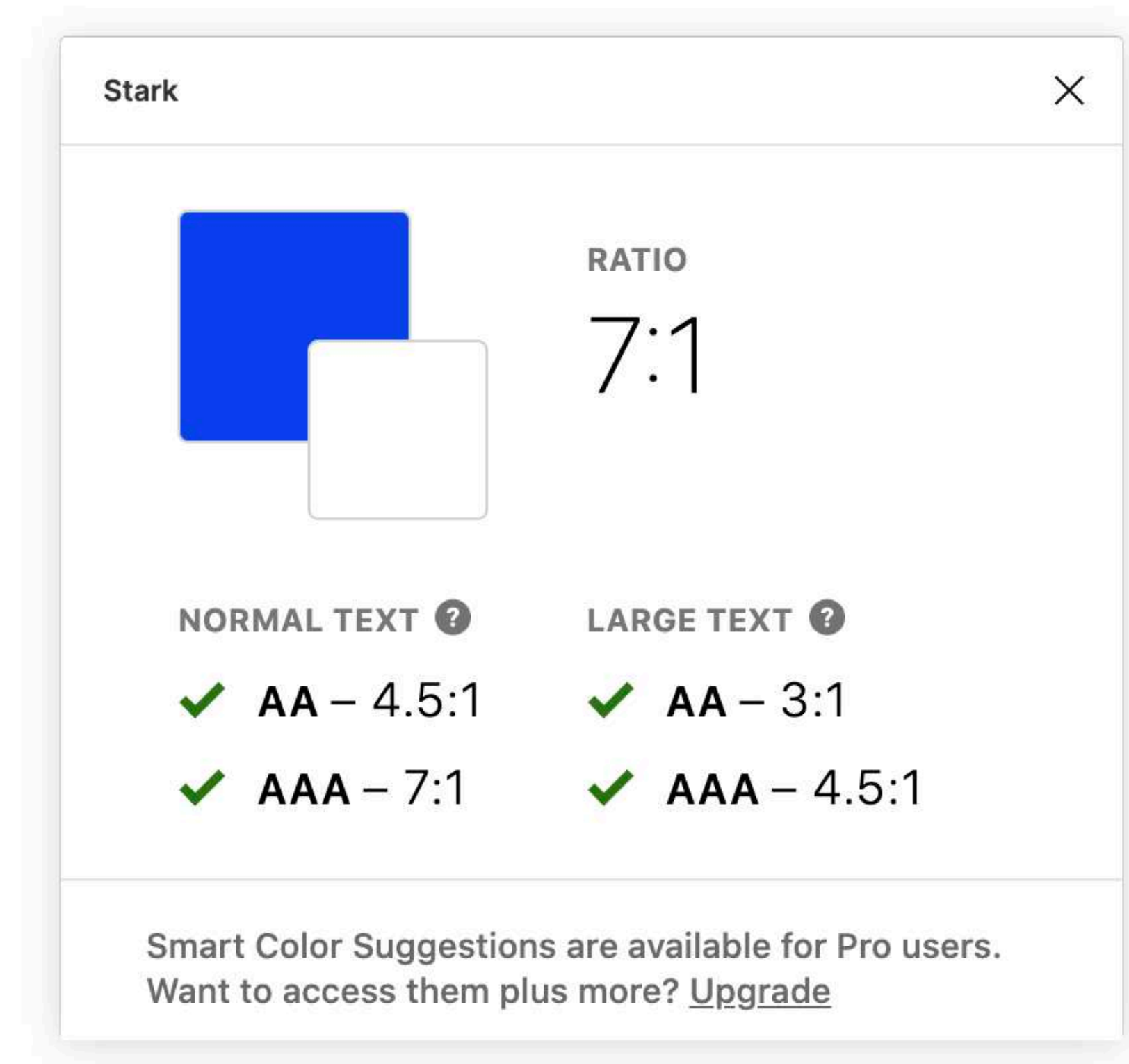
**4.77:1**



# Contraste de cor em textos



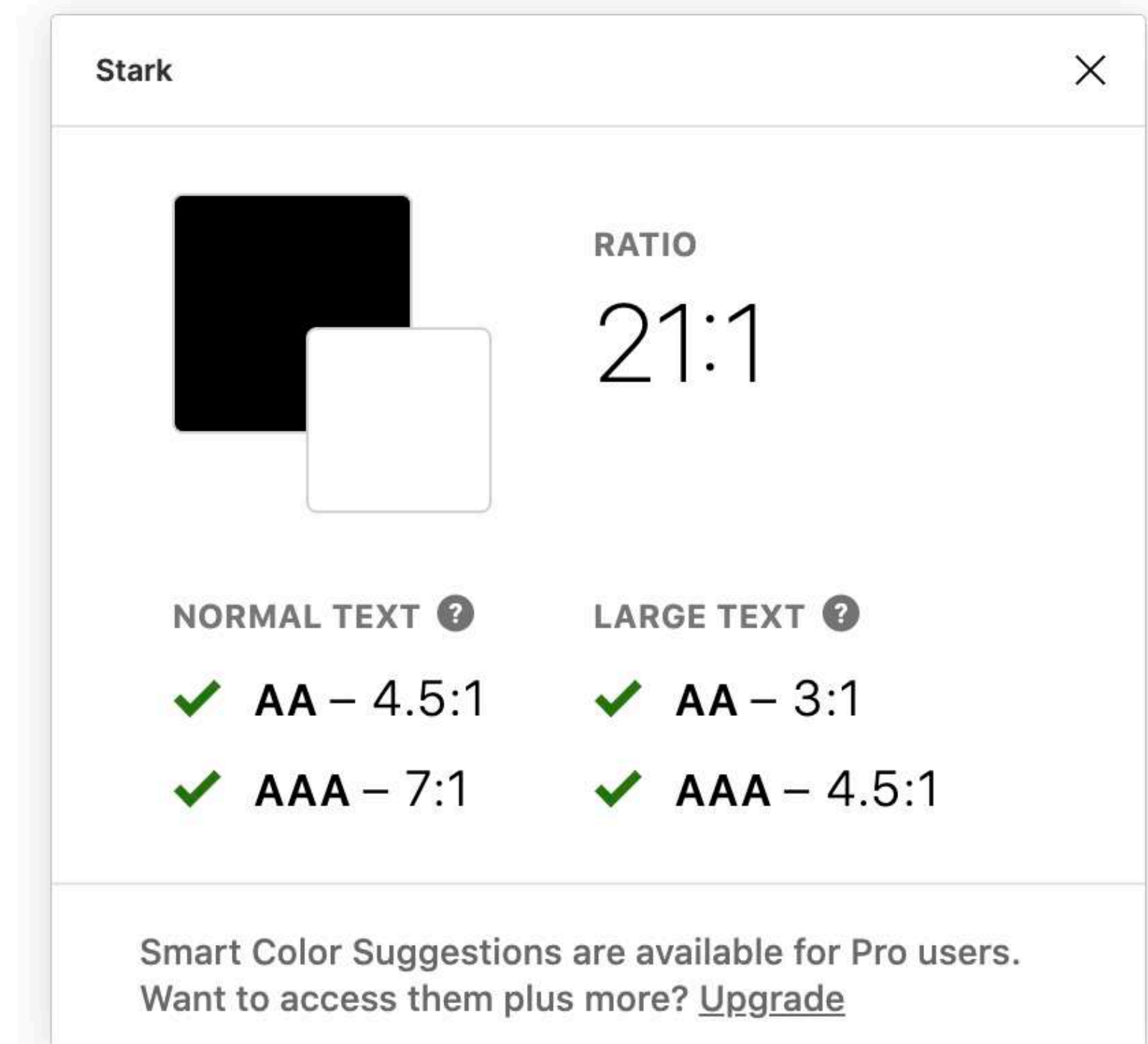
**7:1**



# Contraste de cor em textos

**Botão**

**21:1**





# Design inclusivo



## Design

## Fluent Design System

## Inclusive Design

## Careers

## Articles

# Inclusive Design

**Inclusive Design is a methodology, born out of digital environments, that enables and draws on the full range of human diversity. Most importantly, this means including and learning from people with a range of perspectives.**



**DEFICIÊNCIA**

**QUE PODE SER:**

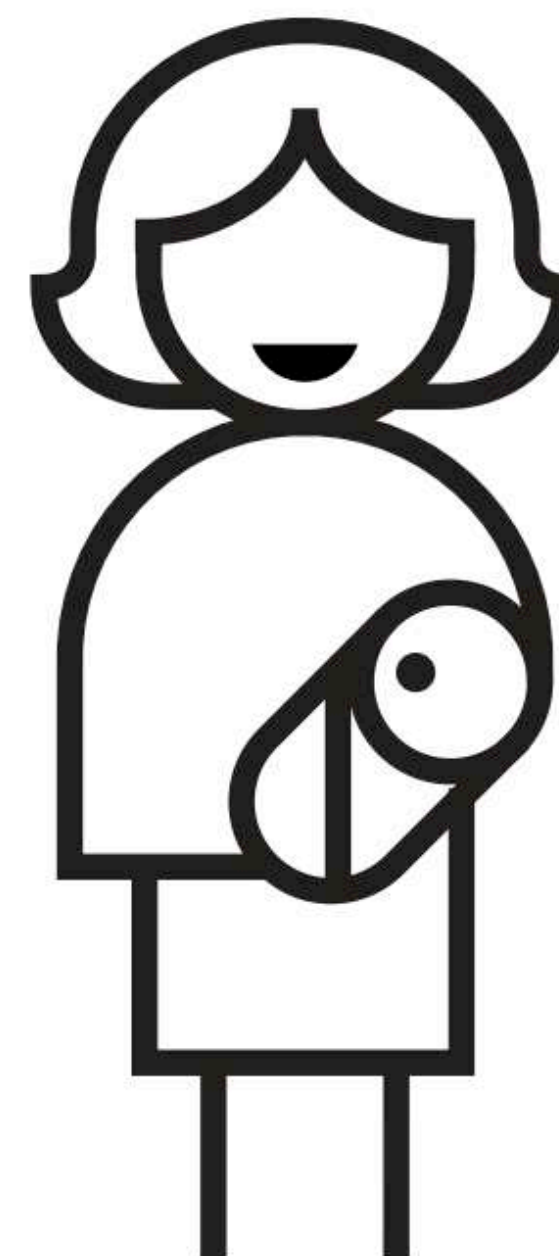
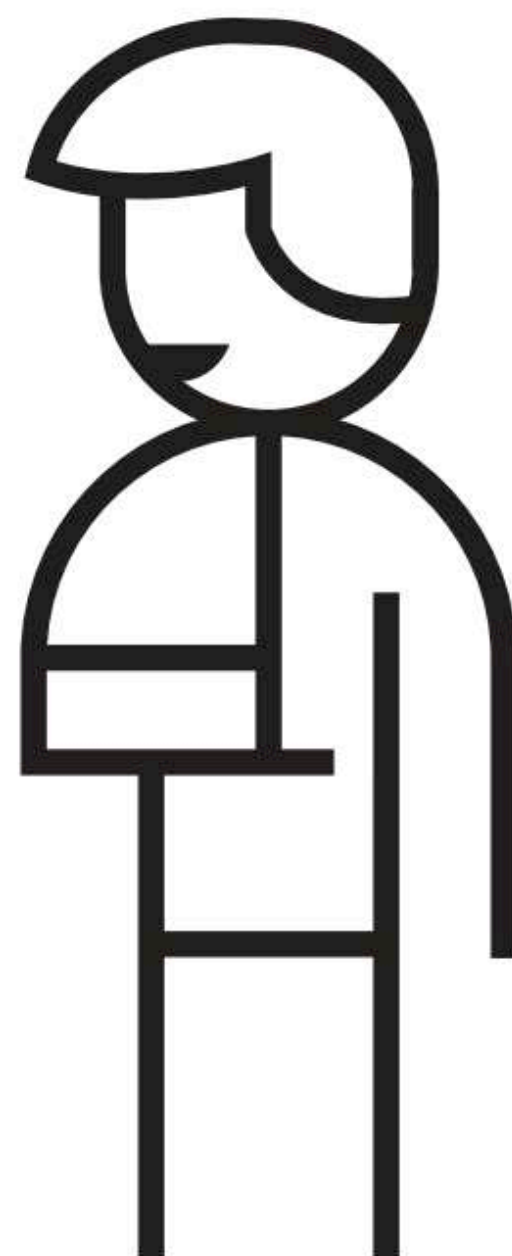
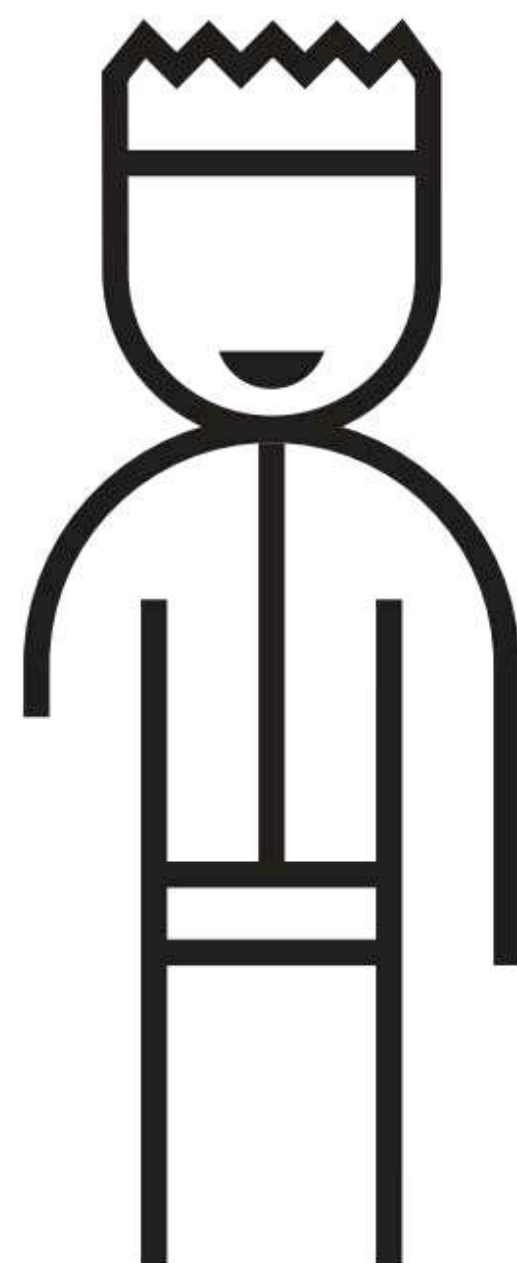
**PERMANENTE  
TEMPORÁRIA  
SITUAACIONAL**



**Permanente**

**Temporário**

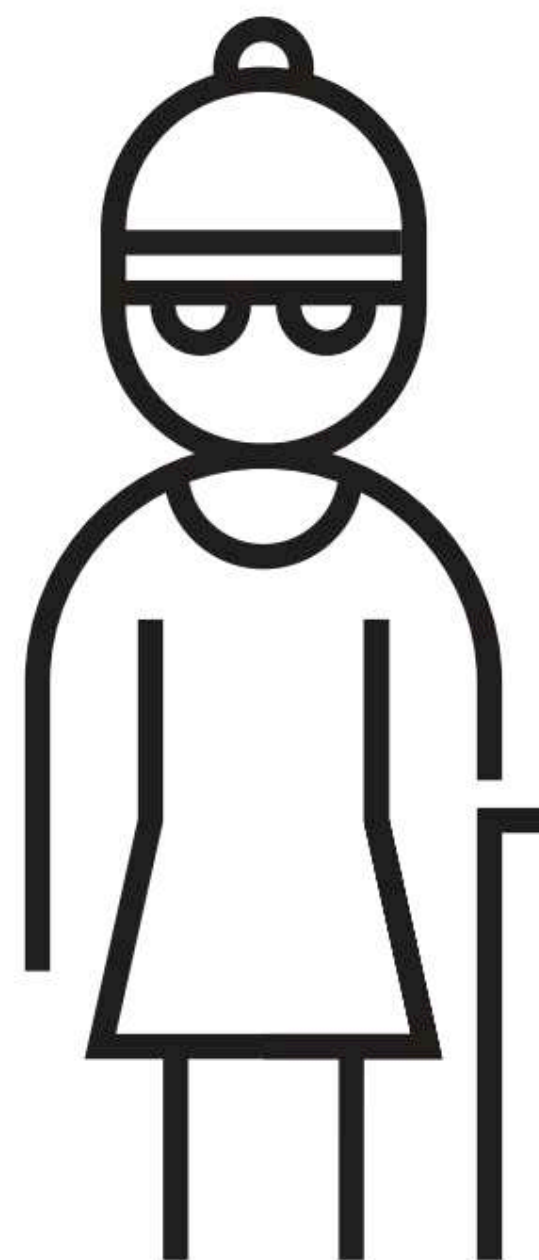
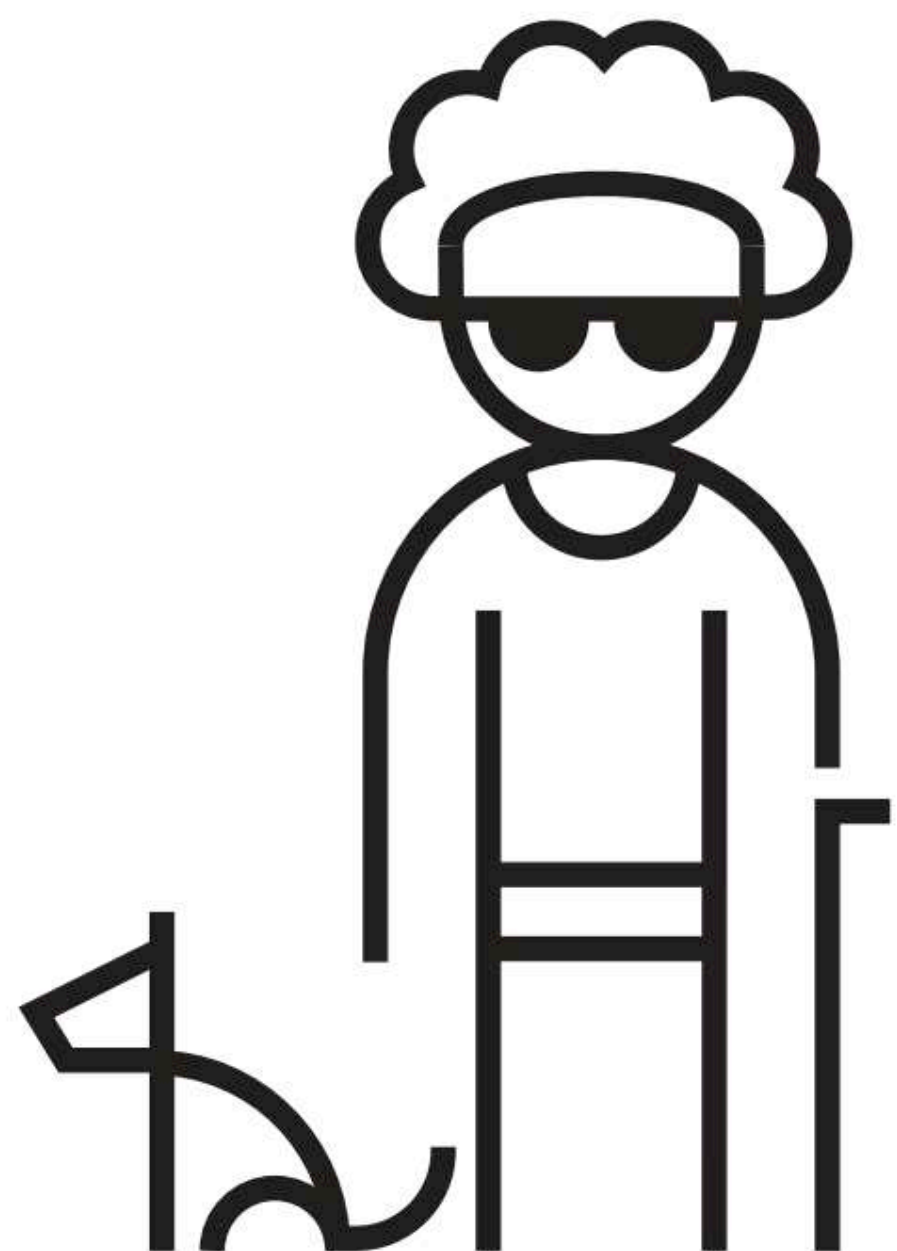
**Situacional**



**Permanente**

**Temporário**

**Situacional**



# BARREIRAS



# Deficiência visual

- **Imagens sem descrição ou texto alternativo;**
- **Vídeos sem alternativa textual ou sonora;**
- **Funções que não podem ser acionadas pelo teclado;**
- **Links com rótulos mal descritos.**

# Baixa visão

- Baixo contraste de cores;
- Tipografia muito decorada ou muito pequena
- Conteúdos que perdem sua funcionalidade quando ampliados.

# Baixa visão

- Tamanho preferencial de texto em 16px;
- Tamanho mínimo de 14px;
- E 12px se realmente não houver espaço, ou para as informações ou se for uma informação pouco relevante.

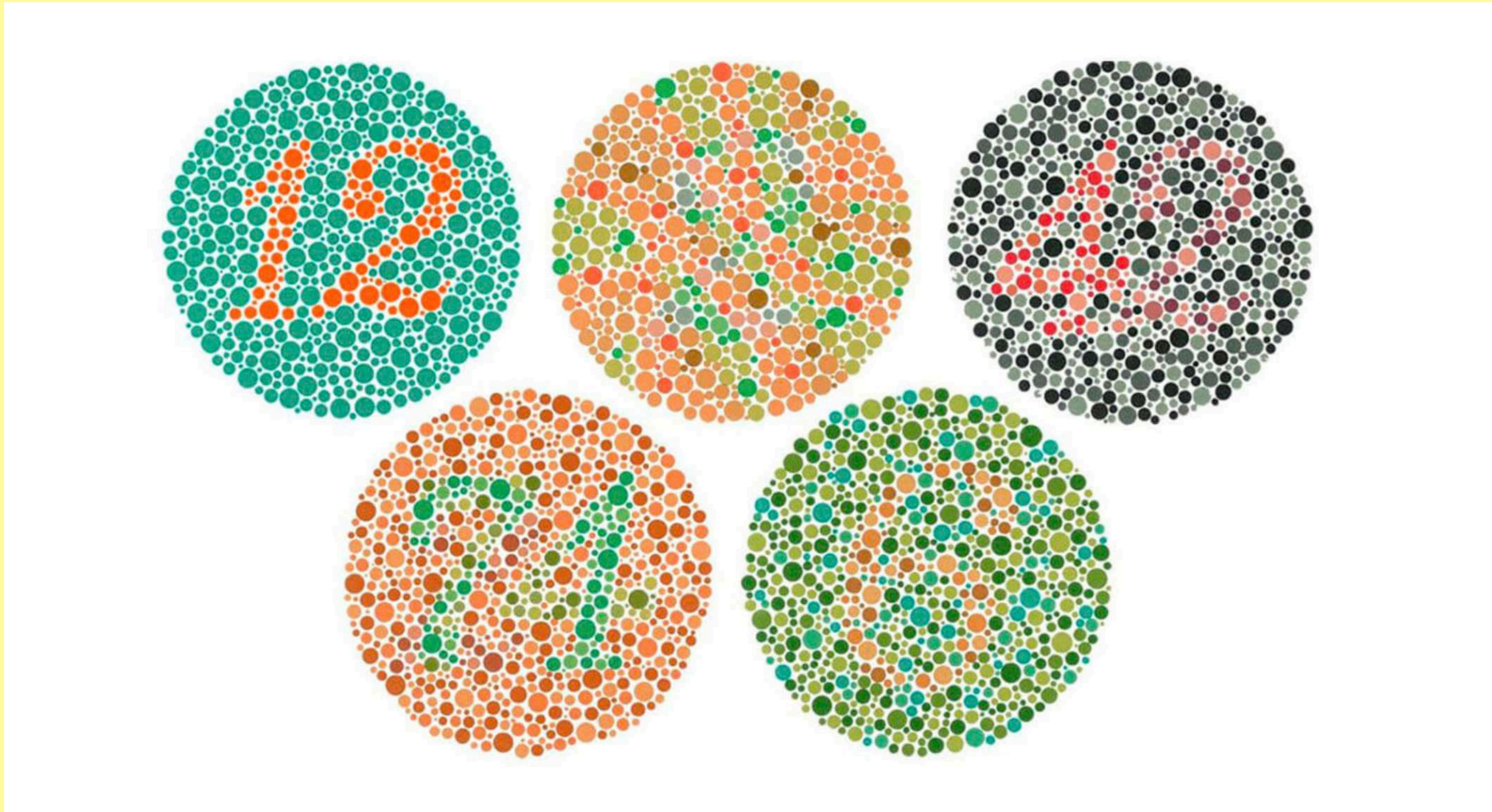


# **Daltonismo**

**É uma condição genética onde a pessoa tem dificuldade de enxergar algumas cores como verde ou vermelho.**

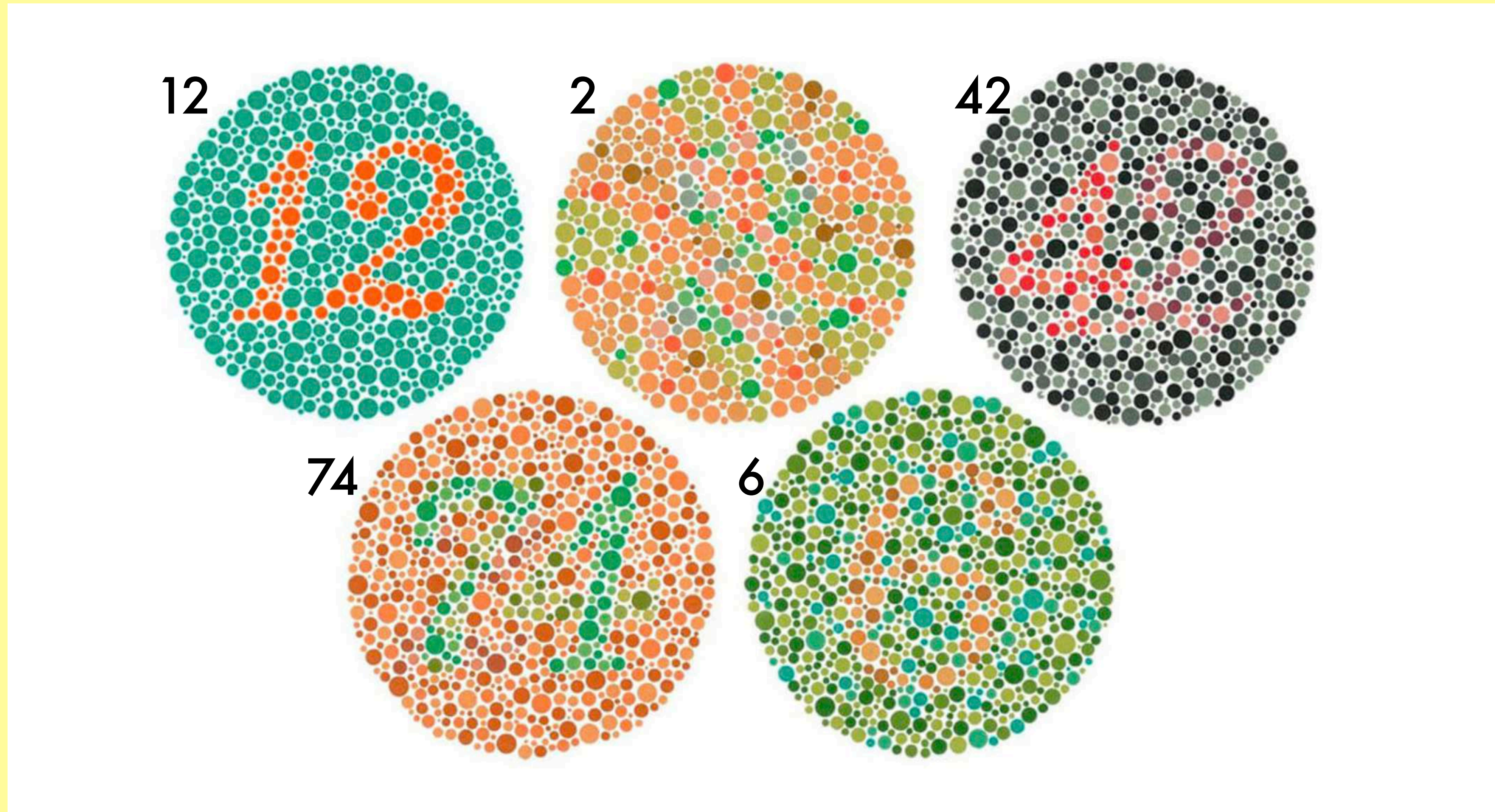


# Daltonismo





# Daltonismo





# Daltonismo

Não daltônico

Cancelar

Aceitar

**Da**

Protanomalia

Cancelar

Aceitar

Acromatomalia

Cancelar

Aceitar

Acromatopsia

Cancelar

Aceitar

# **Daltonismo**

- **Não utilizar cor como único recurso para enfatizar o texto ou algum elemento extremamente importante na tela;**
- **Contraste inadequado entre cores de fonte e fundo.**



# **Deficiência auditiva**

- **Vídeo sem legendas ou Libras;**
- **Áudio sem transcrição em texto;**
- **Conteúdo sem uma linguagem clara e simples.**

# **Deficiência intelectual**

- **Falta de clareza e consistência na organização das páginas;**
- **Utilização de linguagem complexa sem necessidade;**
- **Uso de imagens “piscantes” ou áudio em certa frequência que cause desconforto.**



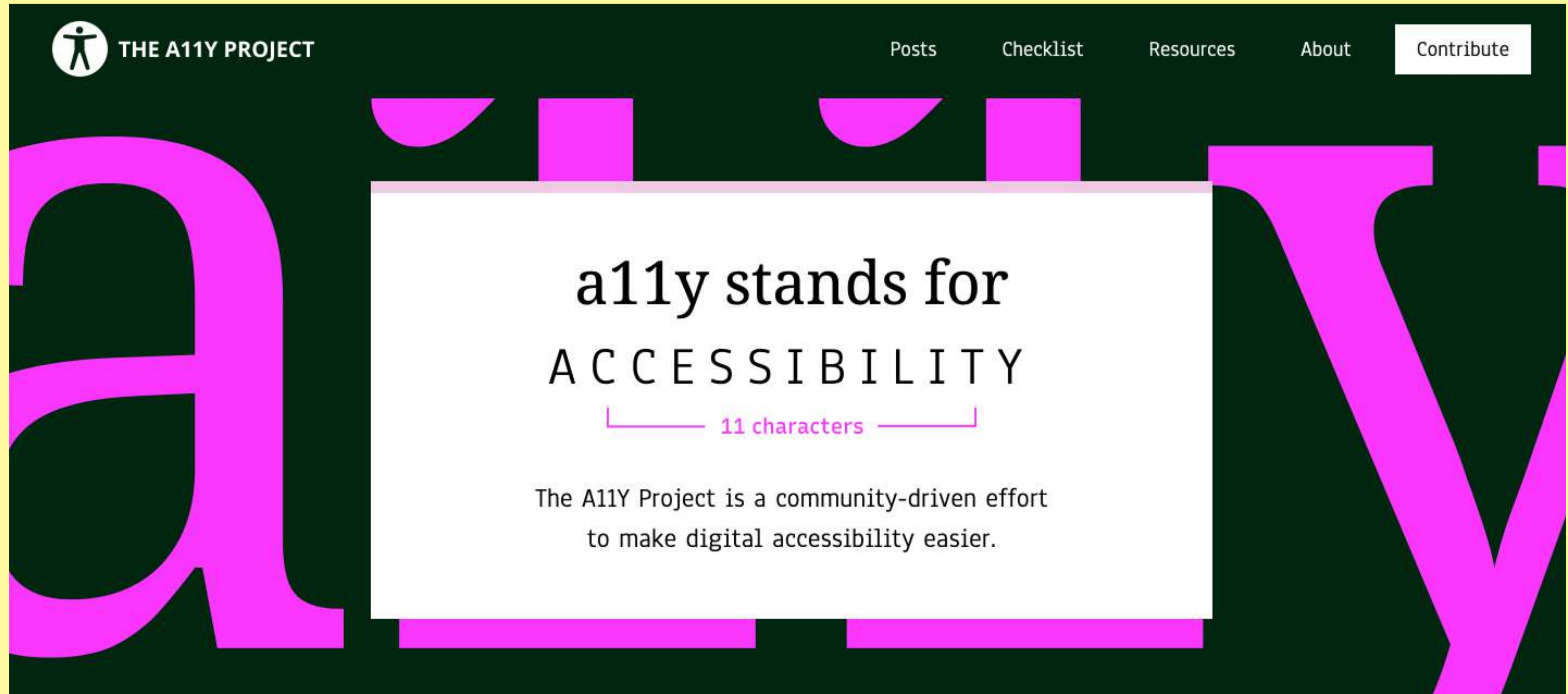
# Referências



<https://mmgerdau.org.br/>

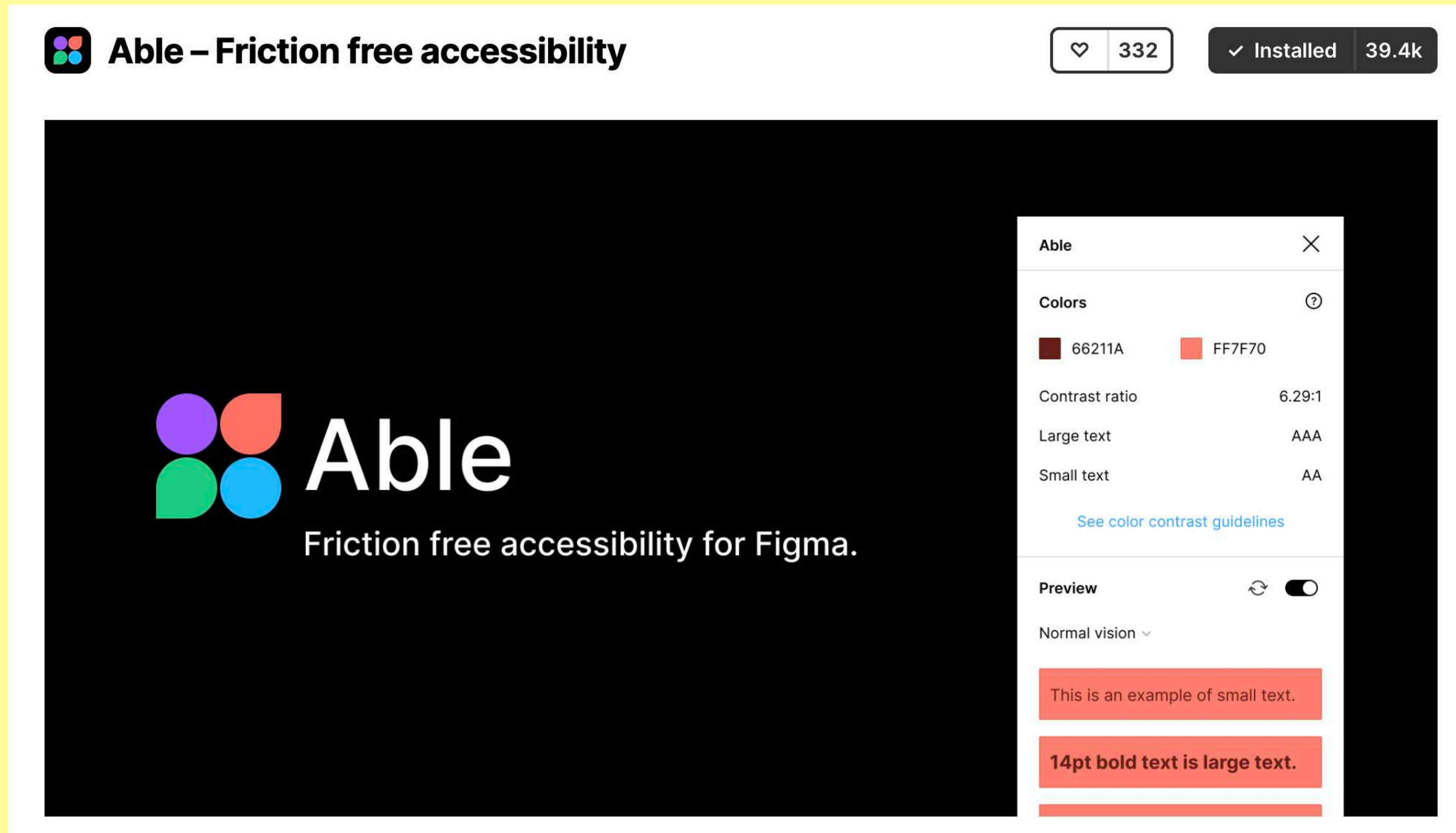


# Referências



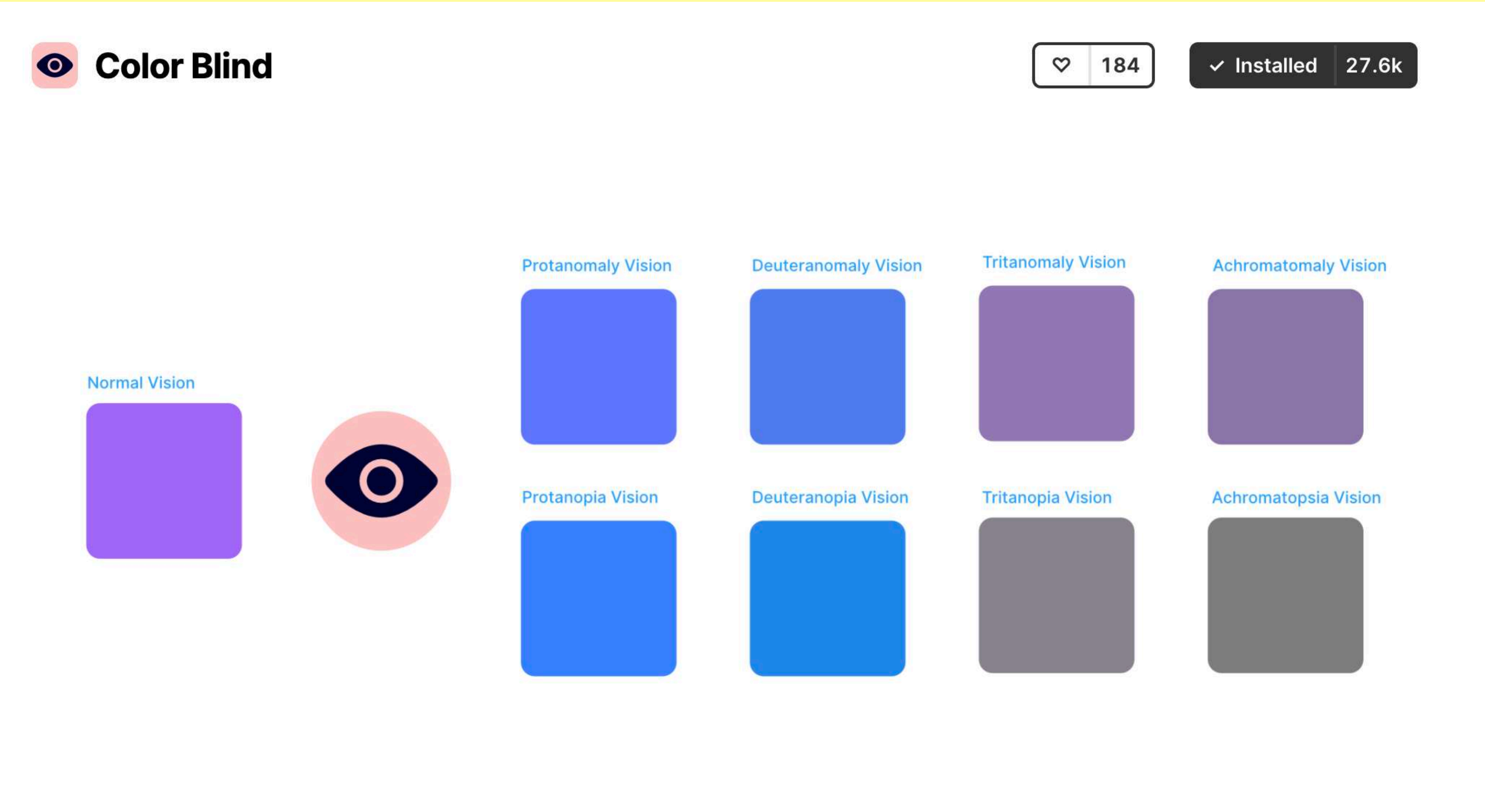
<https://www.a11yproject.com/>

# Plugins do Figma



Able

# Plugins do Figma



Color Blind



# Plugins do Figma

 [FEATURES](#) [PRICING](#) [BLOG](#) [NEWSLETTER](#) [SUPPORT](#) [LOG IN](#) [SIGN UP](#)

INTRODUCING STARK

# Make the world's software more accessible

More than 300,000 designers, developers and product managers at companies of all sizes use Stark's integrated suite of tools to make their software products more accessible and compliant. Join them and get started today!

[Sign up for free](#) [Learn more](#)



Stark



BCA escola  
britânica  
de artes  
criativas

# UI DESIGN

# PARA WEB

11.2

CURSO ONLINE CRIADO POR  
**THIAGO BARCELOS**

**IBCC**  
escola  
britânica  
de artes  
criativas



**Módulo #11**

# **Usabilidade e acessibilidade**

# UI E AS 10 HEURÍSTICAS DE NIELSEN

# Heurísticas de Nielsen

São regras gerais que caracterizam uma boa usabilidade de um produto digital.



**#1 VISIBILIDADE  
DO STATUS DO  
SISTEMA**

# FEEDBACK

# **#1 Visibilidade do status do sistema**

**O design deve sempre manter os usuários informados sobre o que está acontecendo com o feedback apropriado.**



# #1 Visibilidade do status do sistema

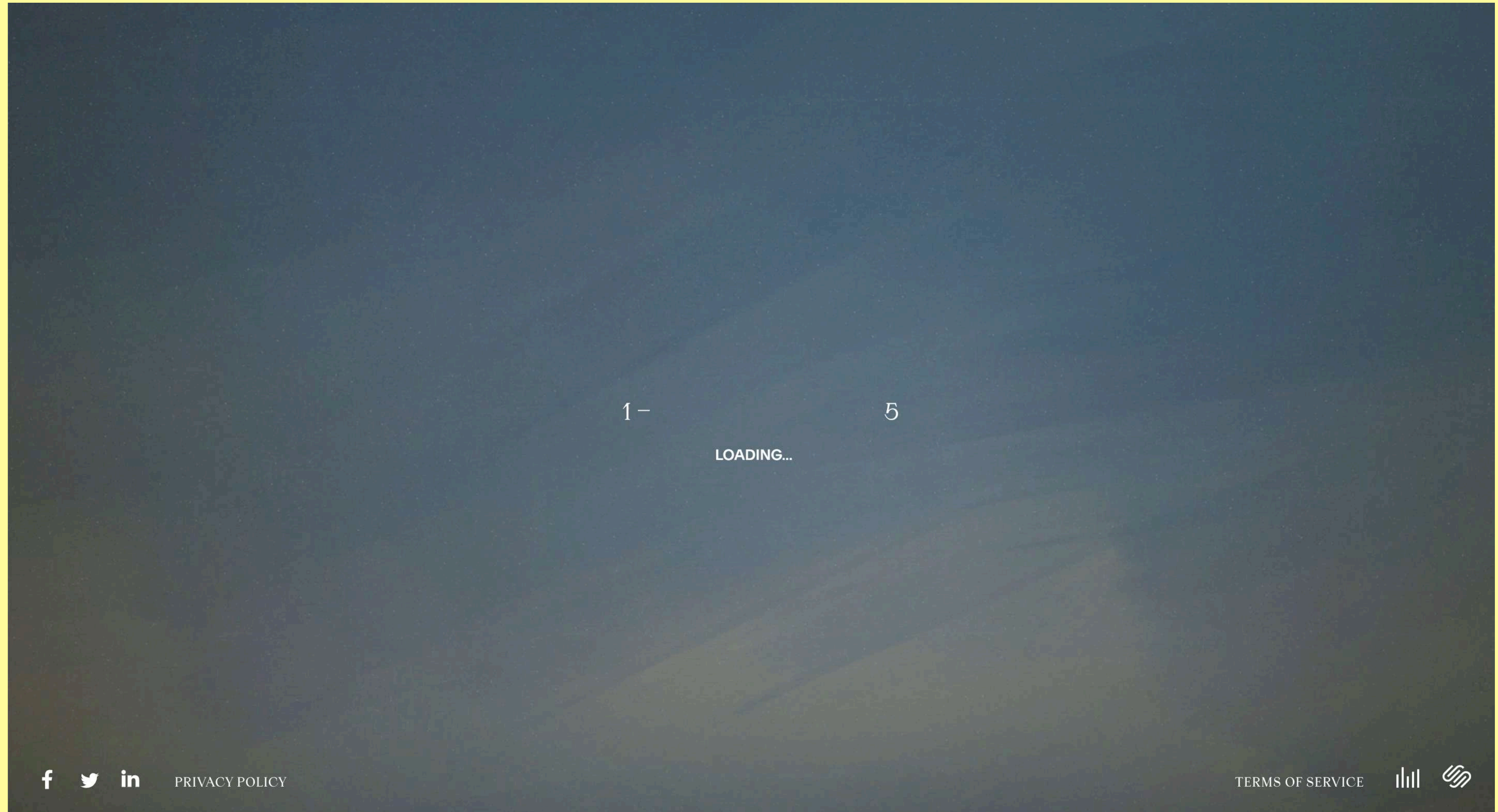
Quando usuários sabem o status do sistema, eles tem uma percepção maior do efeito de suas ações e alinham a expectativa do que pode vir a seguir.

# #1 Visibilidade do status do sistema



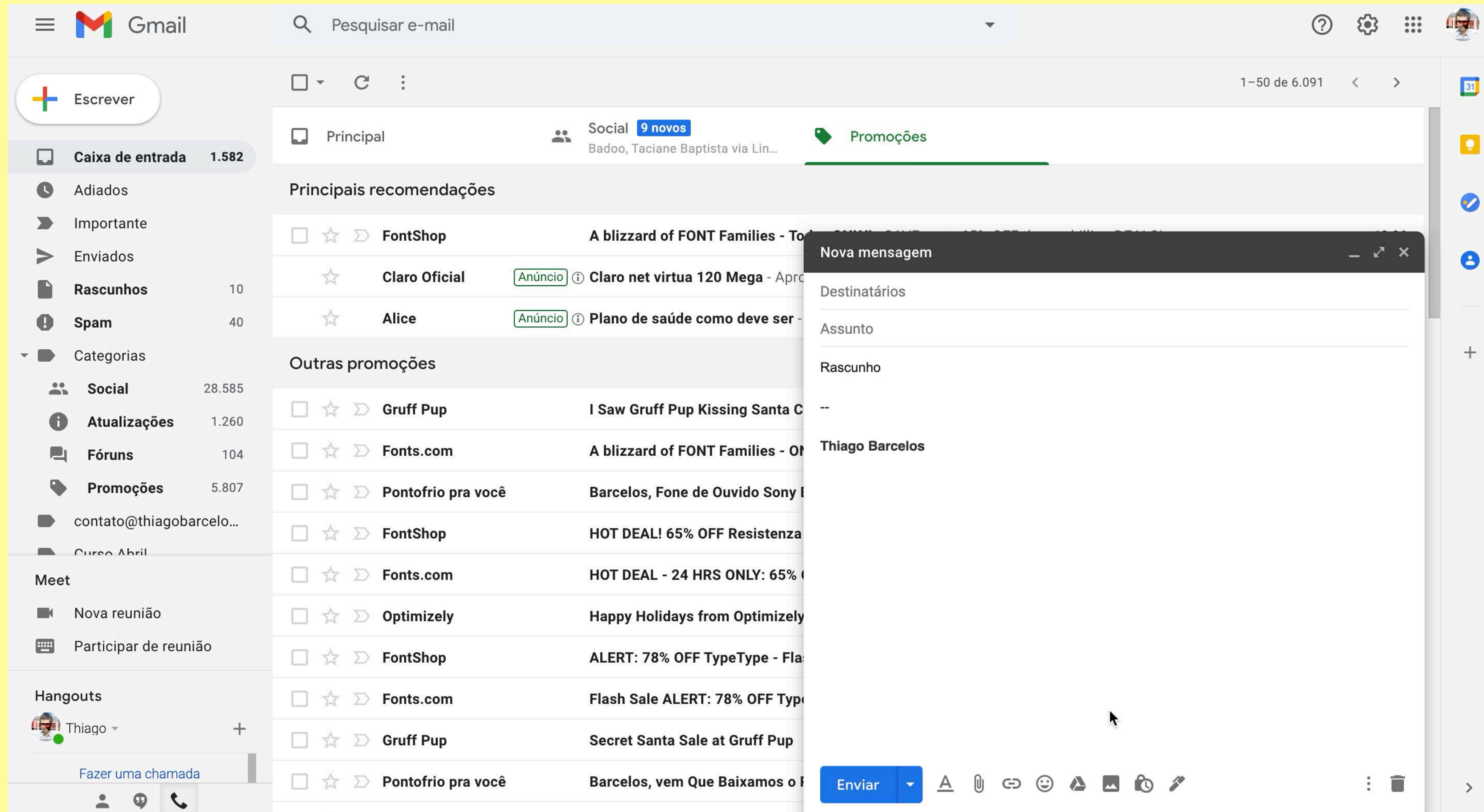


# #1 Visibilidade do status do sistema





# #1 Visibilidade do status do sistema



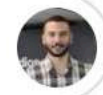


# #1 Visibilidade do status do sistema



Comece sua busca

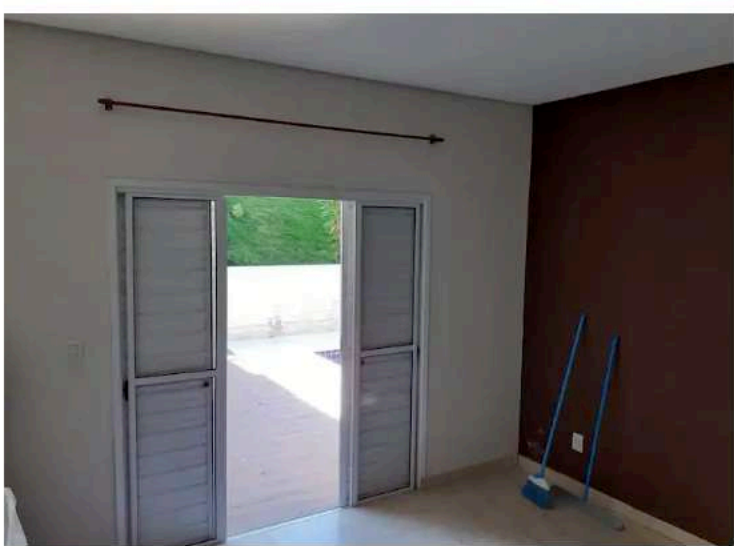
Seja um anfitrião



## Lugar maravilhoso com piscina, muito verde

★ 4,94 (16) · Superhost · [Altos do Morumbi, São Paulo, Brasil](#)

 [Compartilhar](#)  [Salvar](#)



Mostrar todas as fotos

### Casa-terra hospedado por Jonas

7 hóspedes · 2 quartos · 3 camas · 1 banheiro



 Casa inteira

CHECK-IN

Adicionar data

CHECKOUT

Adicionar data



# **#1 Visibilidade do status do sistema**

- **Comunique claramente aos usuários qual o status do sistema**
- **Apresente feedback o mais rápido possível**
- **Construa confiança através de uma comunicação contínua**



# **#2 COMPATIBILIDADE ENTRE O SISTEMA E O MUNDO REAL**

# ANALOGIAS E METÁFORAS

## **#2 Analogias e metáforas**

**O design deve falar a “linguagem” do usuário. Use palavras, elementos visuais e conceitos que soem familiar para os usuários. Reproduza convenções encontradas no mundo real (mapeamento natural).**



## #2 Analogias e metáforas





## #2 Analogias e metáforas



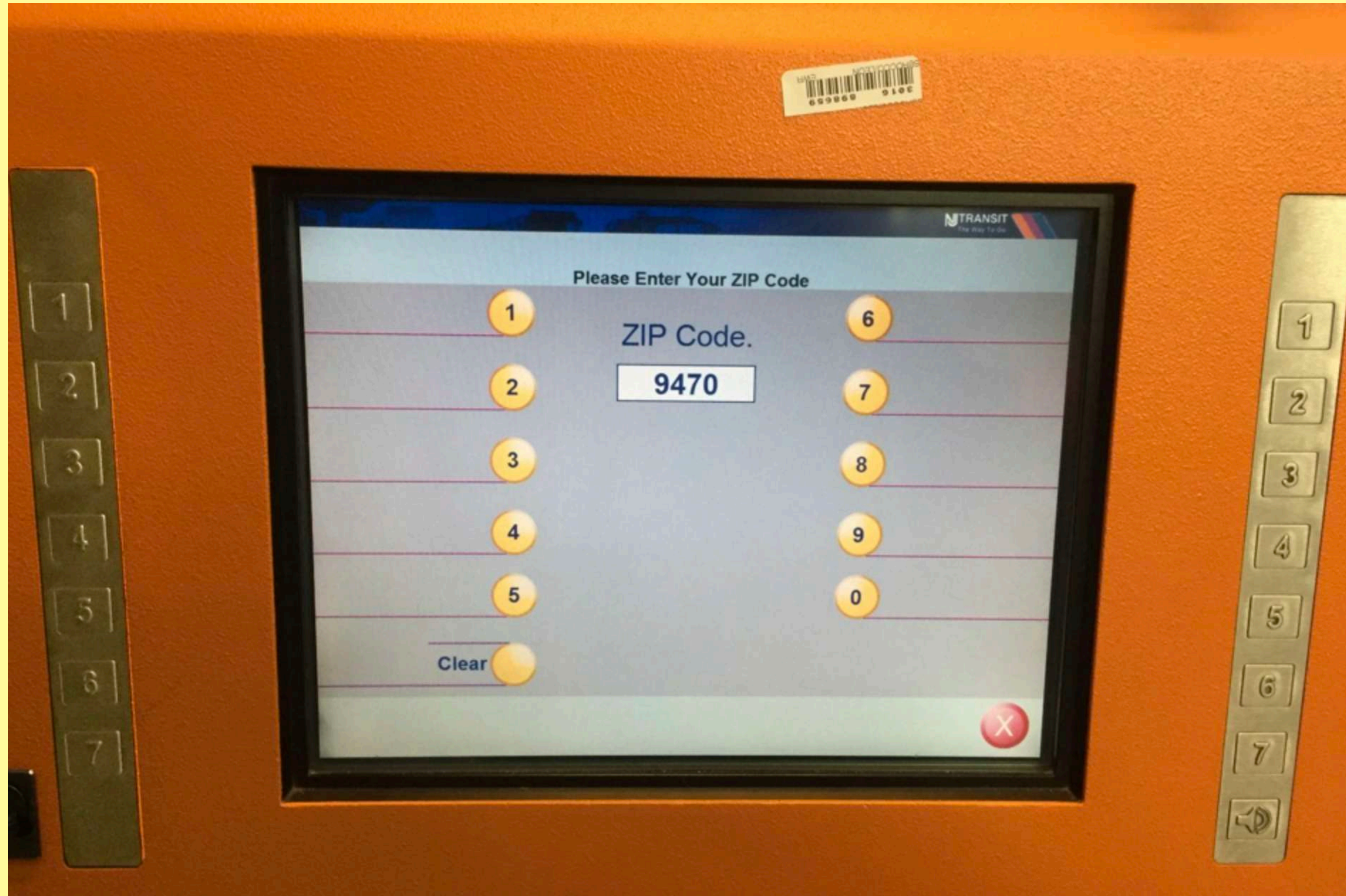
Mapeamento natural fraco



Mapeamento natural forte



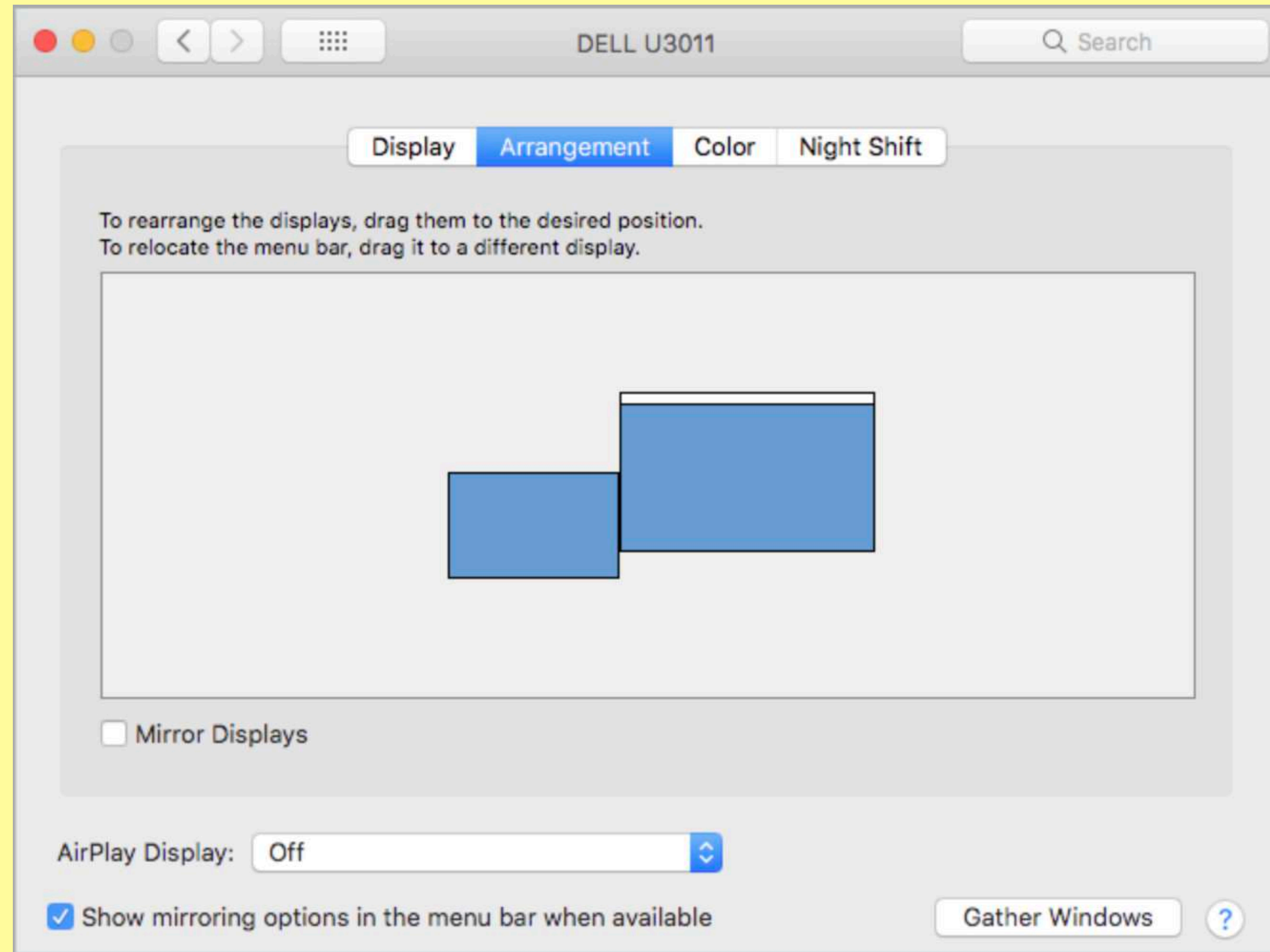
# #2 Analogias e metáforas



Mapeamento natural fraco



# #2 Analogias e metáforas



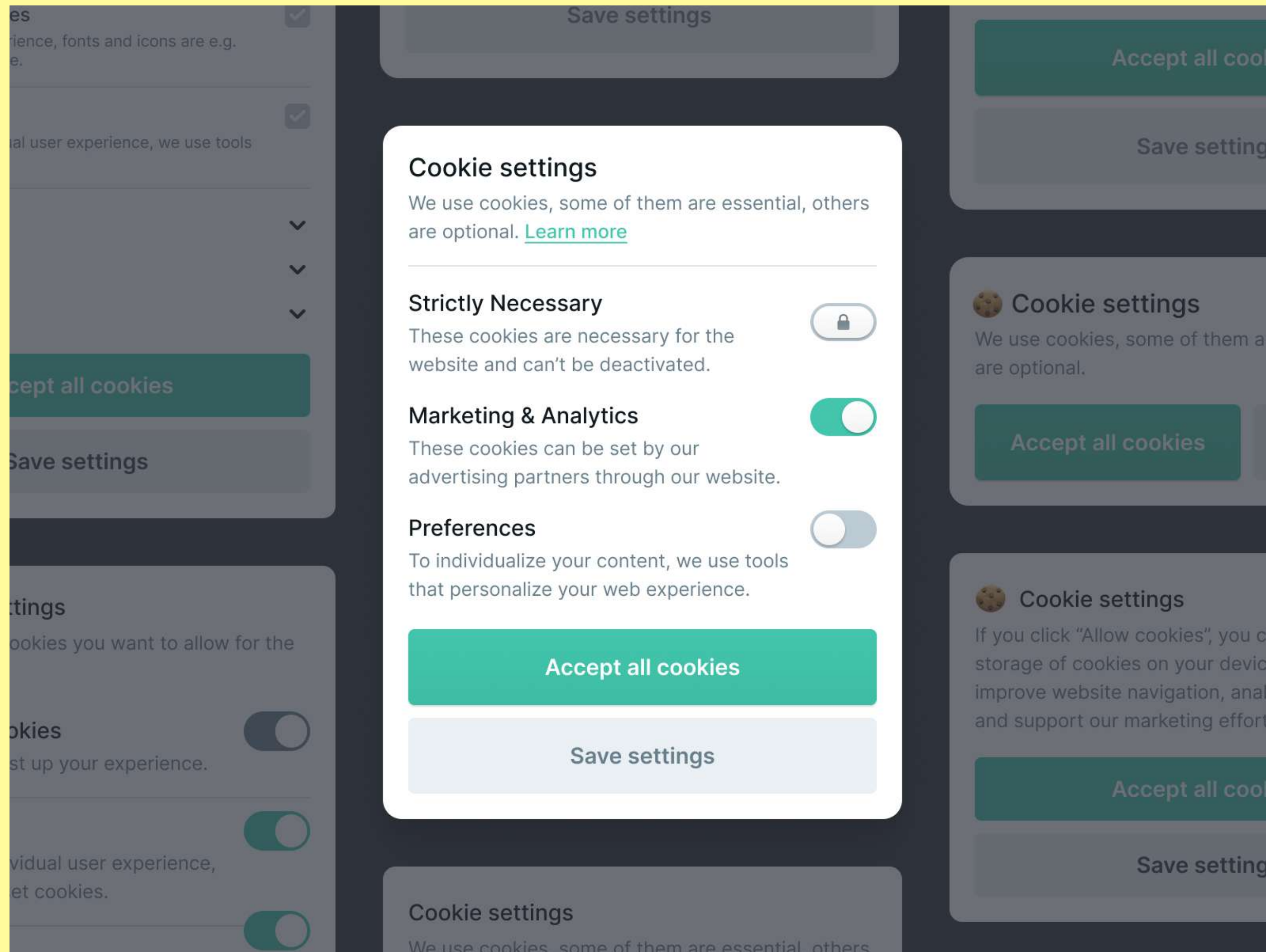


# #2 Analogias e metáforas





# #2 Analogias e metáforas





## **#2 Analogias e metáforas**

- **Certifique-se que os usuários vão entender o significado das palavras usadas na interface.**
- **Nunca assuma que o seu entendimento de palavras e conceitos será o mesmo dos usuários.**
- **Entenda bem o contexto dos usuários para usar as analogias mais adequadas.**

# **#3 CONTROLE E LIBERDADE PARA O USUÁRIO**

# NÚMERO DE ESCOLHAS



# **#3 Controle e liberdade para o usuário**

**Usuários frequentemente acionam controles por engano, eles precisam de uma alternativa fácil e segura para voltar do ponto onde estavam sem serem punidos.**

# **#3 Controle e liberdade para o usuário**

**Eles precisam se sentir seguros de que se mexer não vai quebrar nada. Não há nada que não possa ser revertido.**

# #3 Controle e liberdade para o usuário

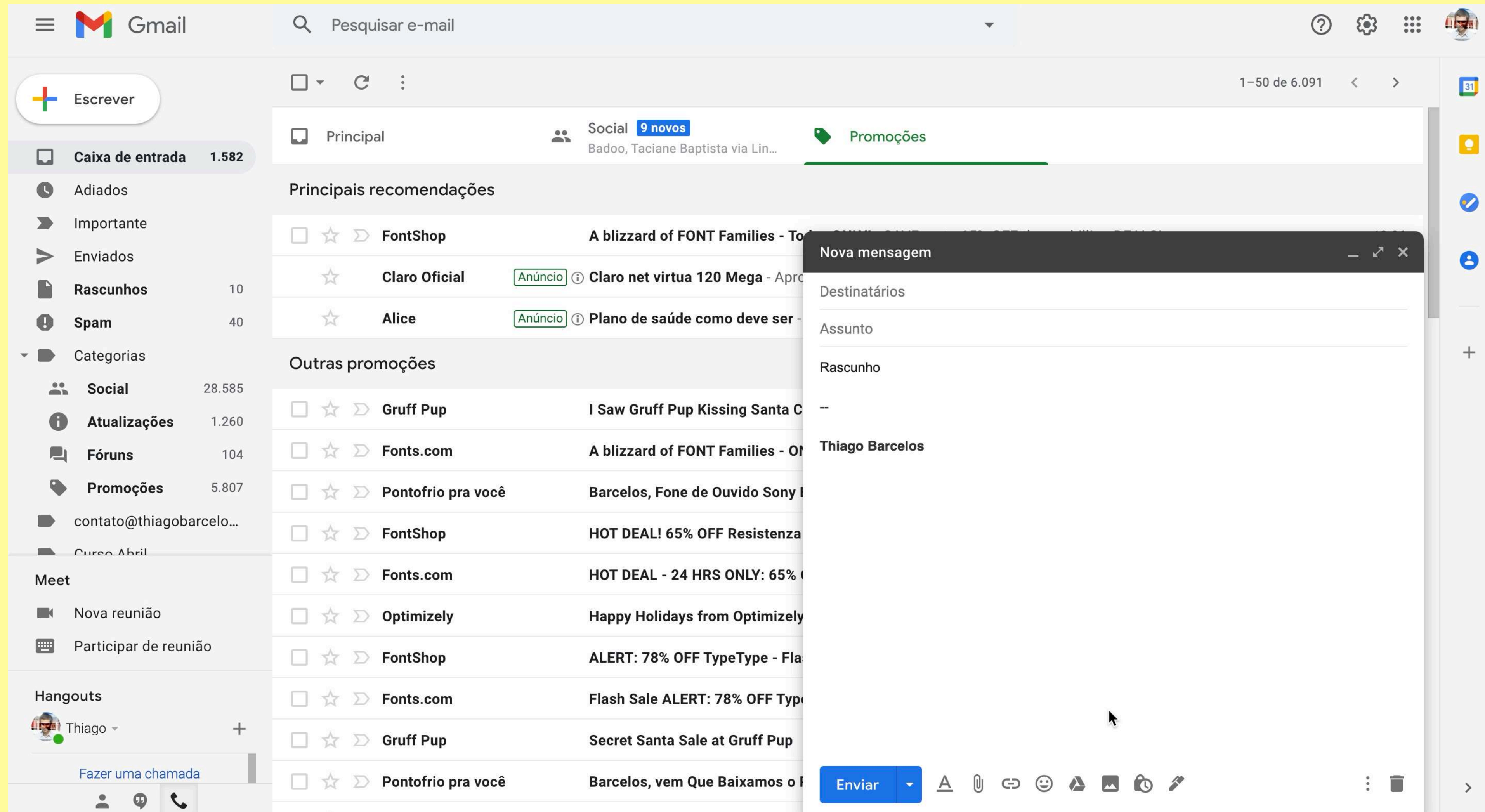




# #3 Controle e liberdade para o usuário

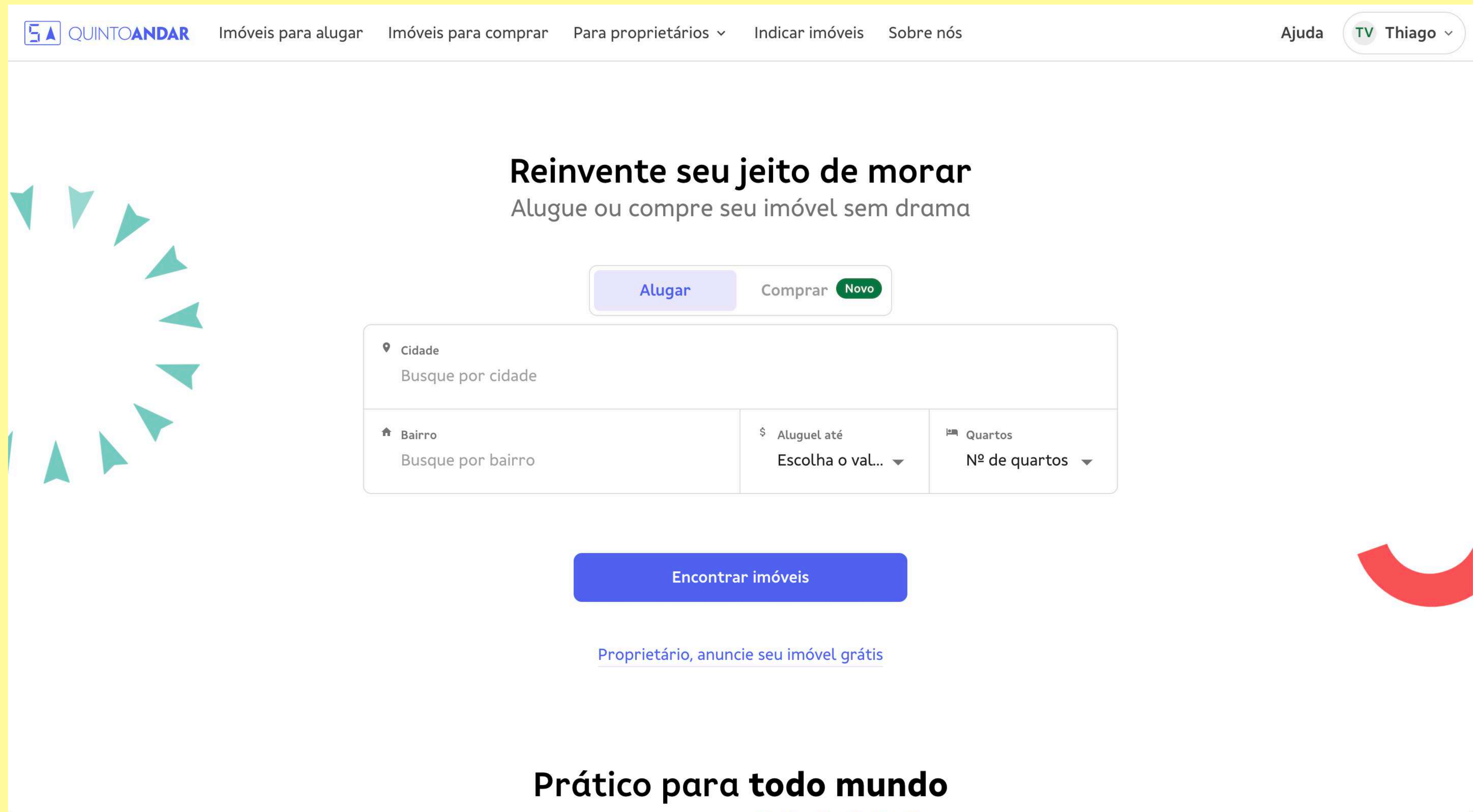


# #3 Controle e liberdade para o usuário





# #3 Controle e liberdade para o usuário

The image shows a screenshot of the QuintoAndar website. The header includes the logo and navigation links for rental, purchase, and other services. The main content area features a search form with fields for city, neighborhood, budget, and number of rooms. A large blue button labeled 'Encontrar imóveis' is prominently displayed. The page also includes a user profile dropdown and a link for property owners to list their property for free. The overall design is clean and modern, with a focus on user control and ease of use.

QUINTOANDAR Imóveis para alugar Imóveis para comprar Para proprietários ▾ Indicar imóveis Sobre nós Ajuda TV Thiago ▾

## Reinvente seu jeito de morar

Alugue ou compre seu imóvel sem drama

Alugar Comprar Novo

📍 Cidade  
Busque por cidade

🏠 Bairro  
Busque por bairro

\$ Aluguel até  
Escolha o val... ▾

🛏 Quartos  
Nº de quartos ▾

Encontrar imóveis

[Proprietário, anuncie seu imóvel grátis](#)

Prático para todo mundo



# **#3 Controle e liberdade para o usuário**

- **Permita que usuários possam desfazer ações ou refazê-las**
- **Mostrar uma maneira óbvia de sair do fluxo que iniciou de forma acidental, como através de um botão de cancelar**
- **Certifique-se de que o botão de sair, voltar ou cancelar tenha um rótulo/label compreensível e fácil de achar**

# #4 CONSISTÊNCIA E PADRONIZAÇÃO

**DIMINUIR A  
CURVA DE  
APRENDIZADO**



## **#4 Consistência e padronização**

**Usuários não devem se questionar se diferentes palavras, situações ou ações significam a mesma coisa em diferentes áreas do seu site, ou comparando com o site do concorrente.**



# #4 Consistência e padronização





# #4 Consistência e padronização

 [Imóveis para alugar](#) [Imóveis para comprar](#) [Para proprietários](#) [Indicar imóveis](#) [Sobre nós](#) [Ajuda](#) TV Thiago

## Reinvente seu jeito de morar

Alugue ou compre seu imóvel sem drama

Alugar

Comprar Novo

 Cidade

Busque por cidade

 Bairro

Busque por bairro

 Aluguel até

Escolha o val... ▼

 Quartos

Nº de quartos ▼

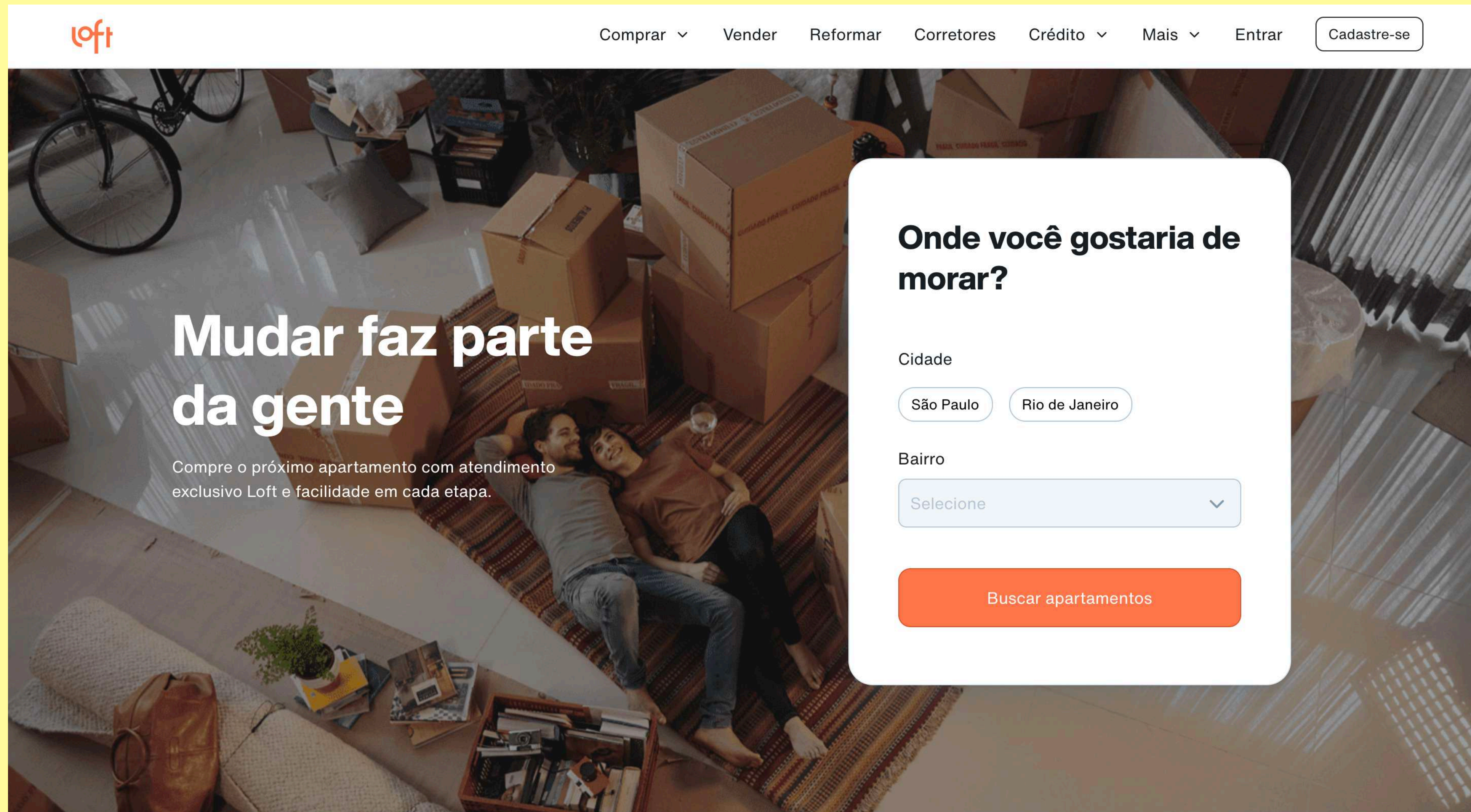
Encontrar imóveis

[Proprietário, anuncie seu imóvel grátis](#)

Prático para todo mundo



# #4 Consistência e padronização

The image shows the top portion of the Loft website. The header is white with the 'loft' logo in red on the left. Navigation links in the center include 'Comprar', 'Vender', 'Reformar', 'Corretores', 'Crédito', 'Mais', and 'Entrar', each followed by a small downward arrow. On the right is a 'Cadastre-se' button. The hero section features a large background image of a couple lying on a rug in a room filled with cardboard boxes, suggesting a move. Overlaid on the left is the headline 'Mudar faz parte da gente' and a subtext about exclusive service. On the right is a white search box titled 'Onde você gostaria de morar?' with fields for 'Cidade' (São Paulo, Rio de Janeiro), 'Bairro' (a dropdown menu), and a 'Buscar apartamentos' button.

loft

Comprar ▾ Vender Reformar Corretores Crédito ▾ Mais ▾ Entrar

Cadastre-se

## Mudar faz parte da gente

Compre o próximo apartamento com atendimento exclusivo Loft e facilidade em cada etapa.

### Onde você gostaria de morar?

Cidade

São Paulo Rio de Janeiro

Bairro

Selecione ▾

Buscar apartamentos



# #4 Consistência e padronização

**Booking.com**BRL[Anuncie sua propriedade](#)[Cadastre-se](#)[Login](#)

 Hospedagens  Voos  Aluguel de carros  Atrações  Táxis (aeroporto)

 **Ajuda relacionada ao Coronavírus (COVID-19)** 

## Encontre ofertas em hotéis, casas, apartamentos e muito mais...

De hotéis-fazenda aconchegantes a apartamentos modernos na cidade

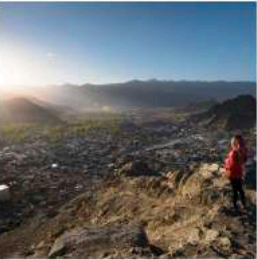
 Para onde você vai?

 Check-in — Check-out

 2 adultos · 0 crianças · 1 quarto 

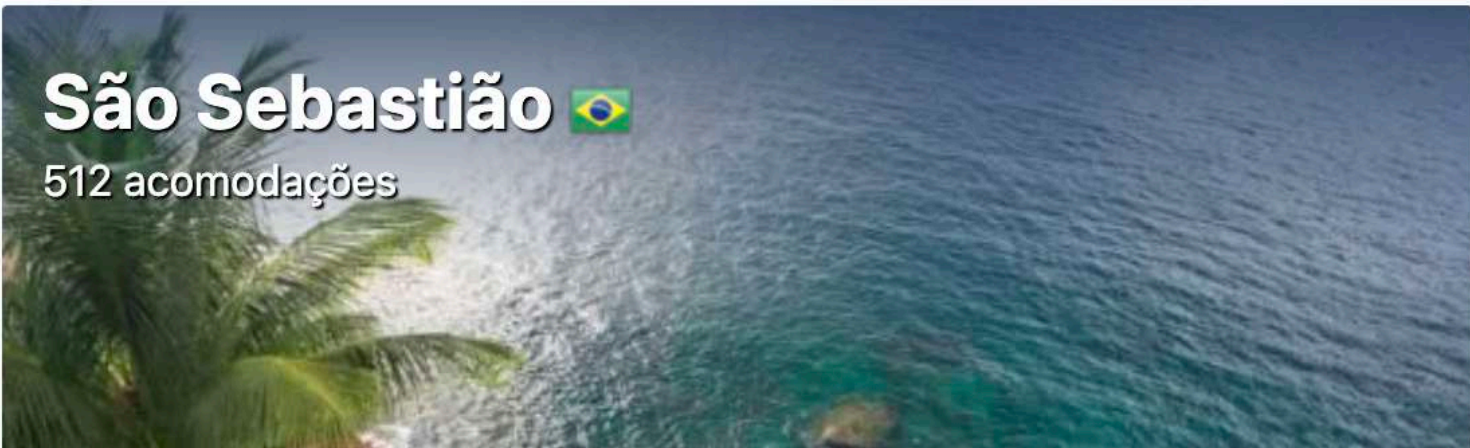
**Pesquisar**

☐ Vou viajar a trabalho

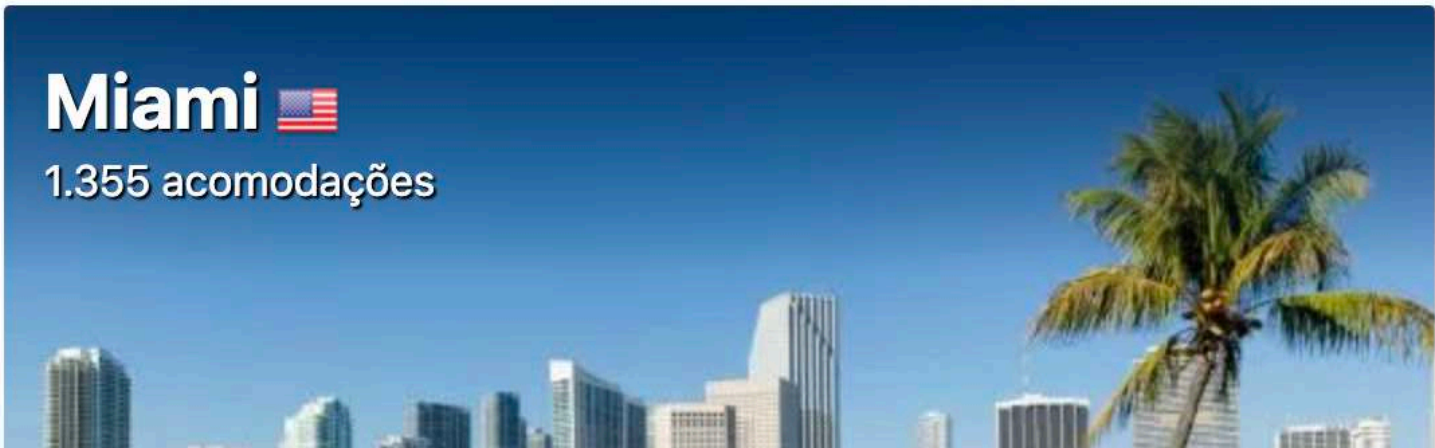
**Ofertas de Início de Ano**

Dê as boas-vindas a 2021: economize 20% ou mais na próxima reserva.

[Encontrar ofertas](#)

**São Sebastião** 

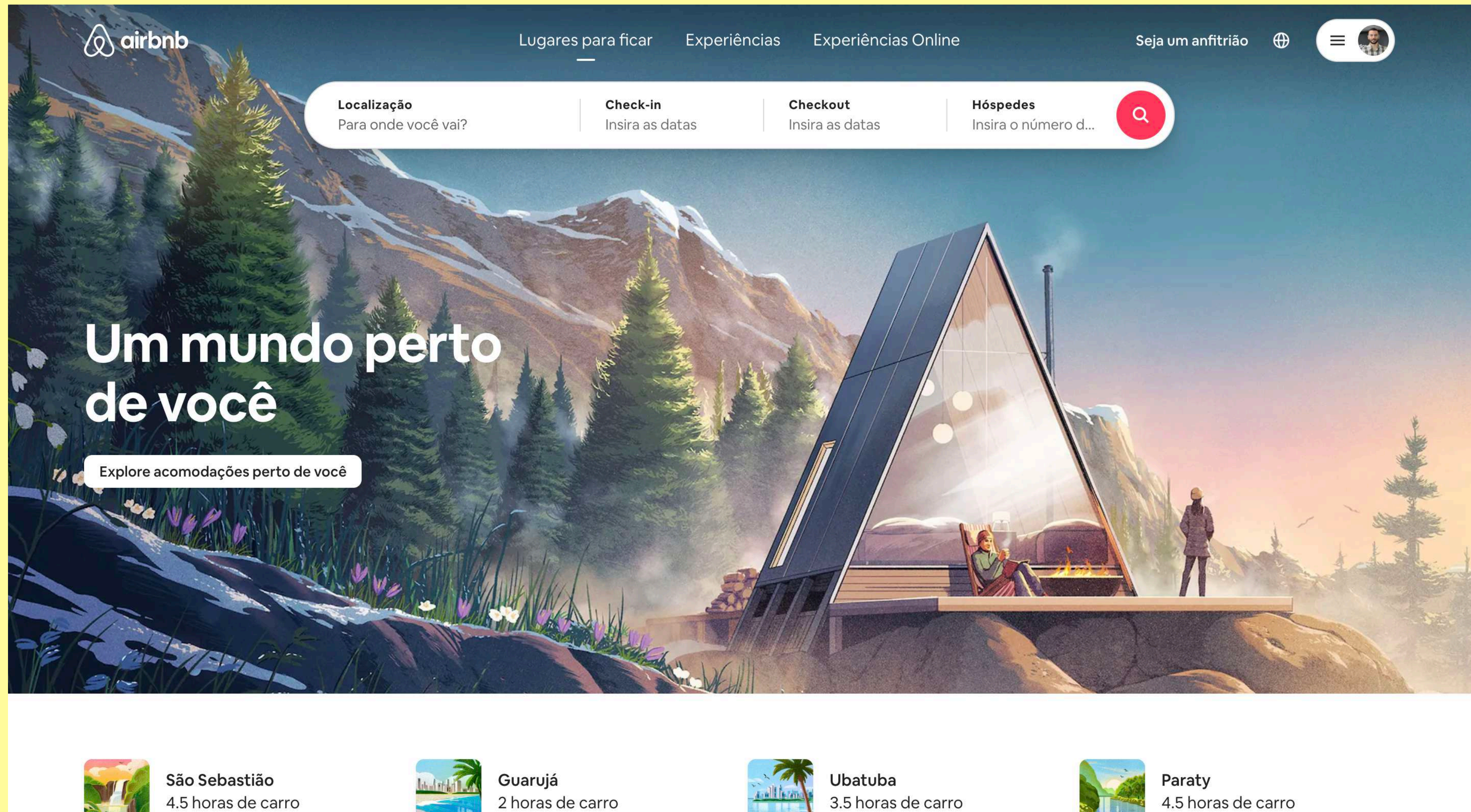
512 acomodações

**Miami** 

1.355 acomodações



# #4 Consistência e padronização





# #4 Consistência e padronização

- **Melhore a capacidade de aprendizagem mantendo a consistência interna e externa.**
- **Mantenha a consistência no máximo de elementos possíveis no produto que você está projetando. Seja na navegação, na comunicação, imagens, fontes, cores, templates. (consistência interna)**
- **Siga padrões e convenções estabelecidas pela indústria (consistência externa)**

# **#5 PREVENÇÃO DE ERROS**



**ANTES  
PREVENIR DO  
QUE REMEDIAR**

# **#5 Prevenção de erros**

**Mensagens de erro são importantes, mas é melhor evitar que o usuário execute uma ação destrutiva sem querer, ao oferecer uma opção de confirmação da ação antes de executá-la.**



# **#5 Prevenção de erros**

**Usuários estão distraídos na maioria das vezes, ansiosos ou executando várias ações ao mesmo tempo, então é possível evitar erros inconscientes quando oferecemos sugestões e limitamos ações.**



# #5 Prevenção de erros





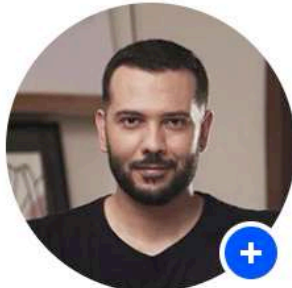
# #5 Prevenção de erros

**Bêhance** Para você Descobrir Ao vivo Carreiras

Pesquisar...

Criar um projeto

**Adobe**



**Thiago Barcelos**

Product Design Specialist  
SumUp  
[www.thiagobarcelos.com](http://www.thiagobarcelos.com)

São Paulo, Brazil

Editar seu perfil

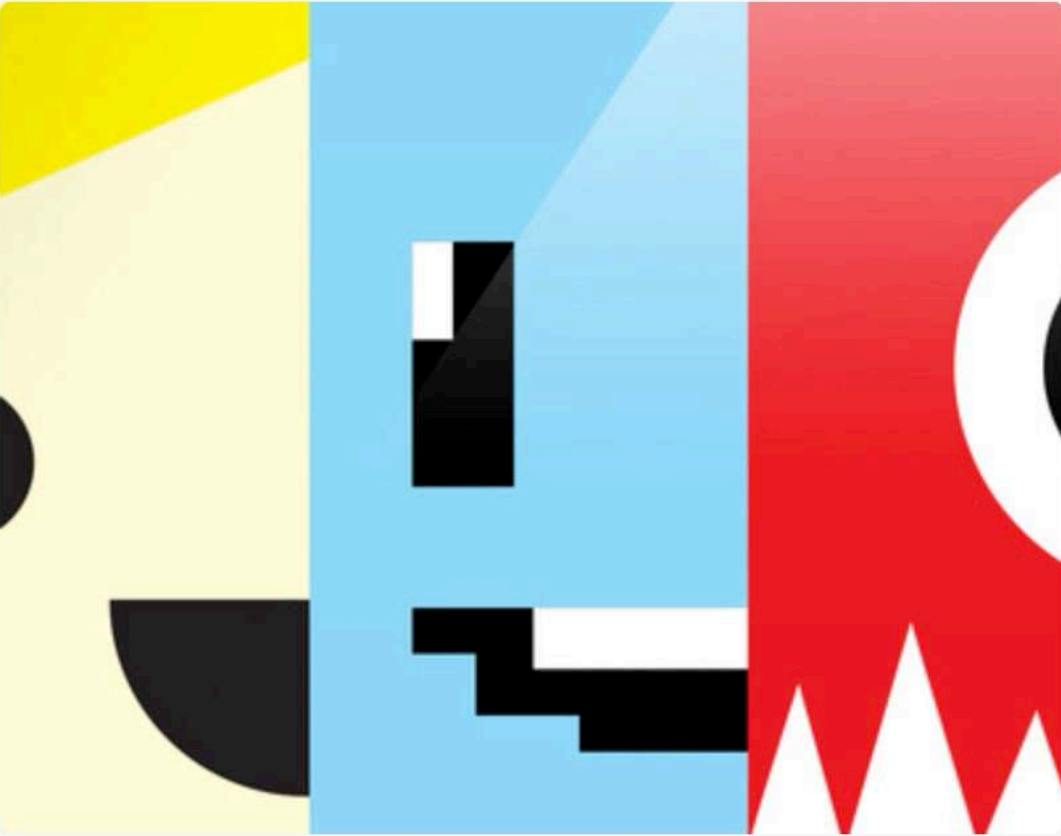
**Pf** Experimente o Adobe Portfolio

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| Exibições de projetos | 16.244 |
| Avaliações            | 948    |
| Seguidores            | 660    |
| Seguindo              | 1.048  |

 **UEMG - Escola de Design**  
Belo Horizonte, Brazil Seguindo



Trabalho Painéis semânticos Avaliações Insights **Rascunhos (18)**



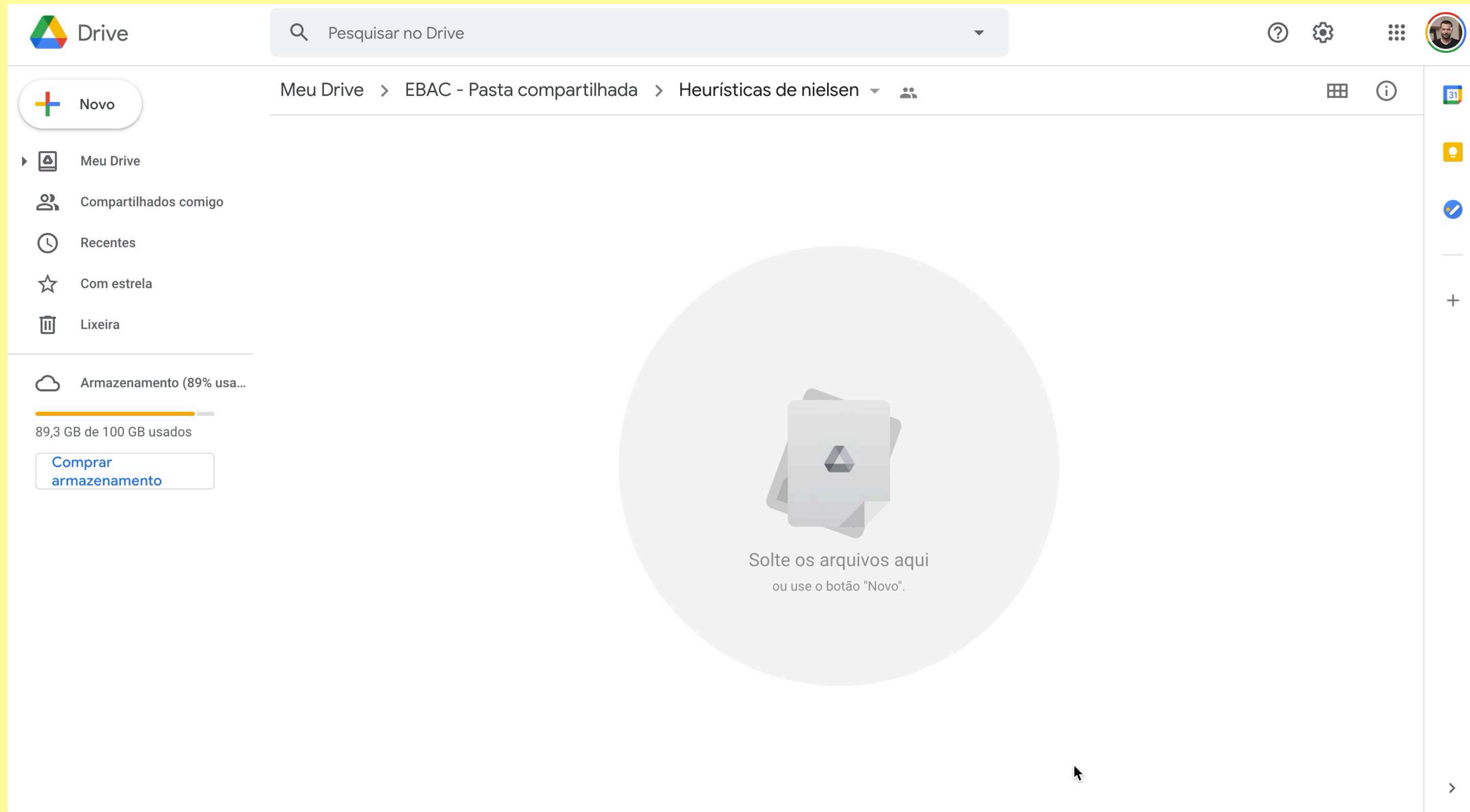


Mais Behance ▾ | Português ▾ | Termos de uso Privacidade Comunidade Ajuda Preferências de cookies

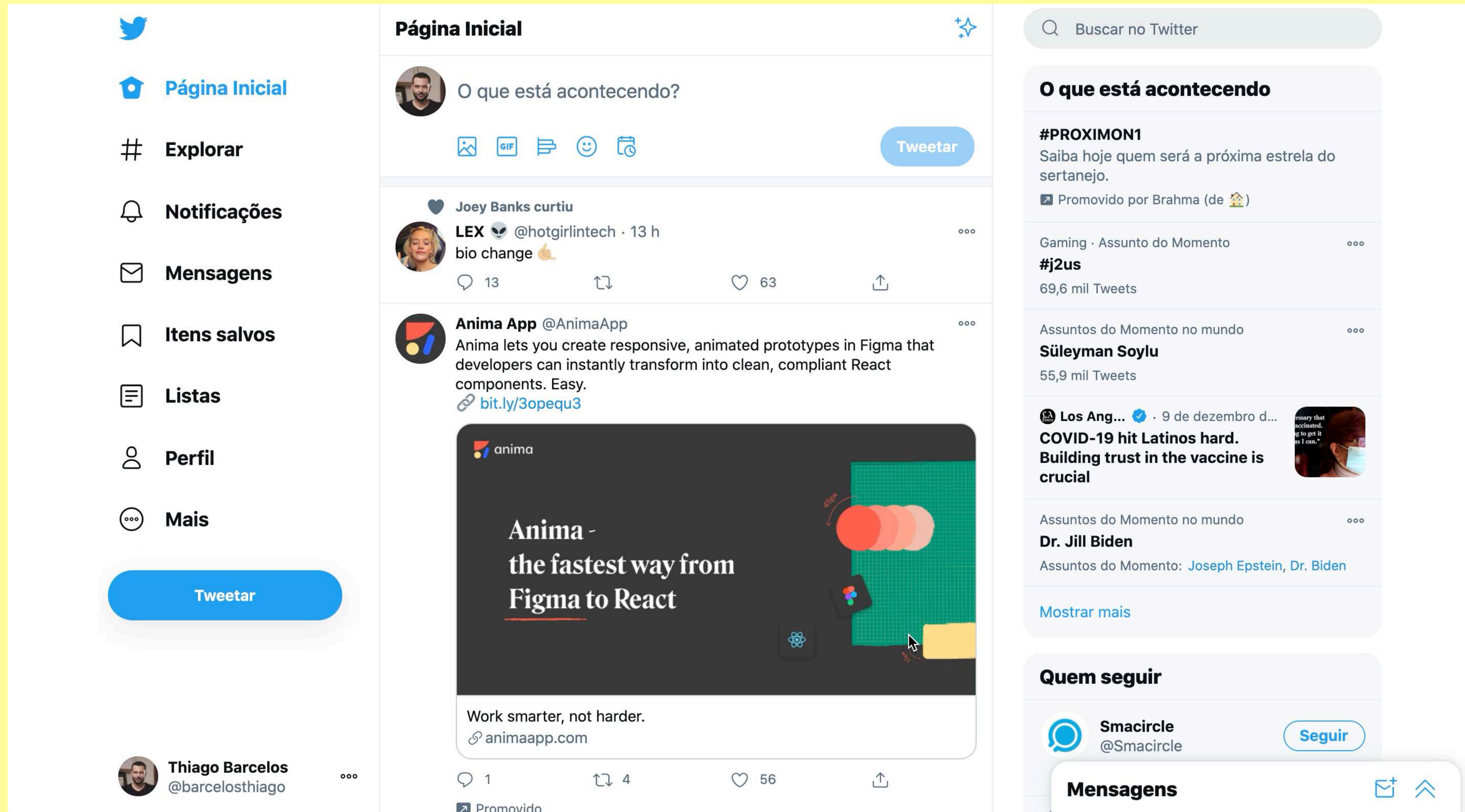
**Adobe**



# #5 Prevenção de erros



# #5 Prevenção de erros





# **#5 Prevenção de erros**

- **Previna ações feitas por engano ao evitar que o usuário tenha que decorar informações ou passos específicos.**
- **Evite que o usuário cometa deslizes ao definir restrições na interface que direcionem o usuário à conclusão da tarefa.**

# #6 RECONHECIMENTO EM VEZ DE MEMORIZAÇÃO



# DICAS VISUAIS

# **#6 Reconher ao invés de memorizar**

**A memória de curto prazo humana é muito limitada. Minimize a carga de memória do usuário tornando visíveis elementos importantes da jornada como ações, pequenas descrições.**

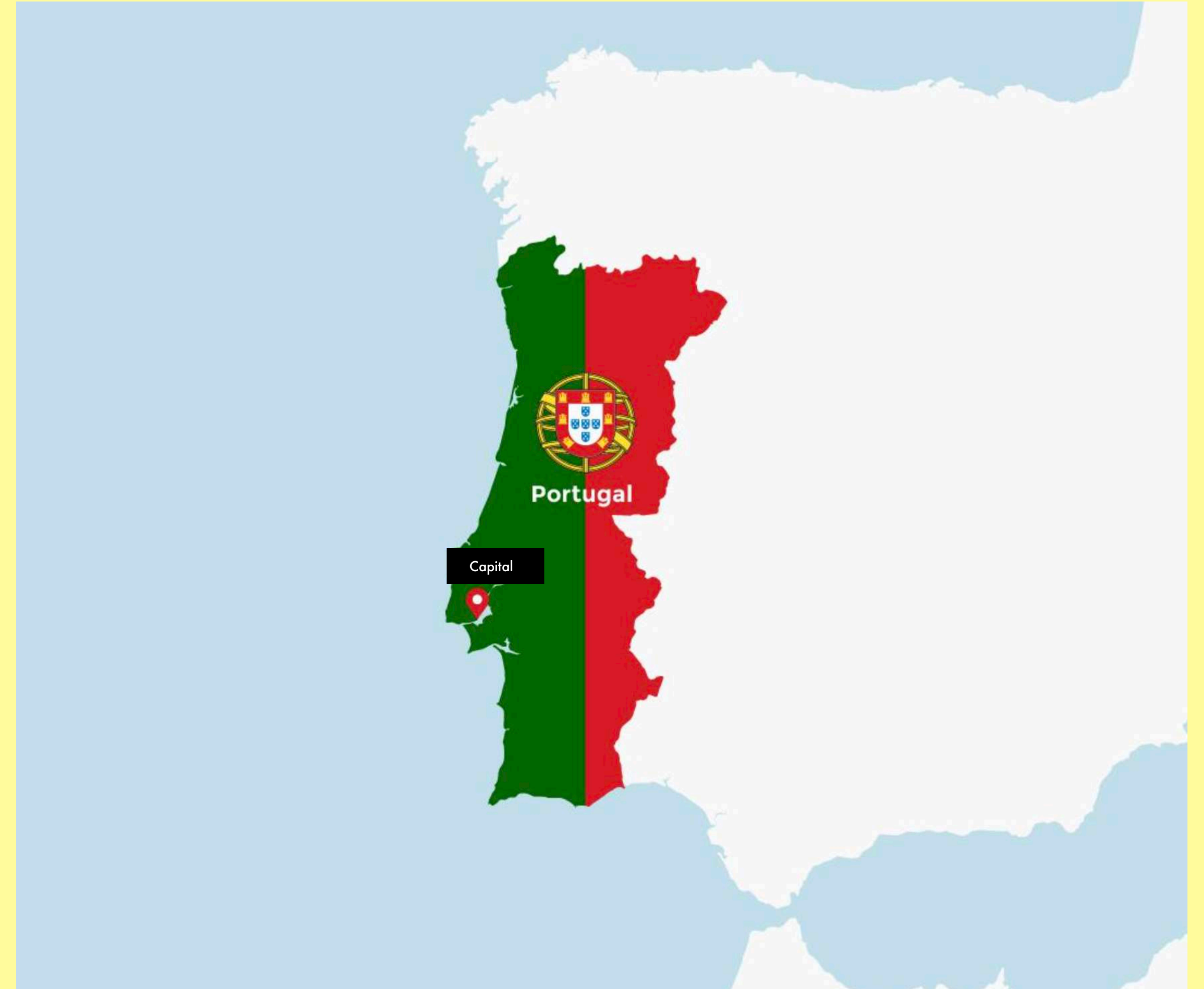


# **#6 Reconher ao invés de memorizar**

**Pessoas são melhores em reconhecer experiências passadas do que lembrar de algo específico.**

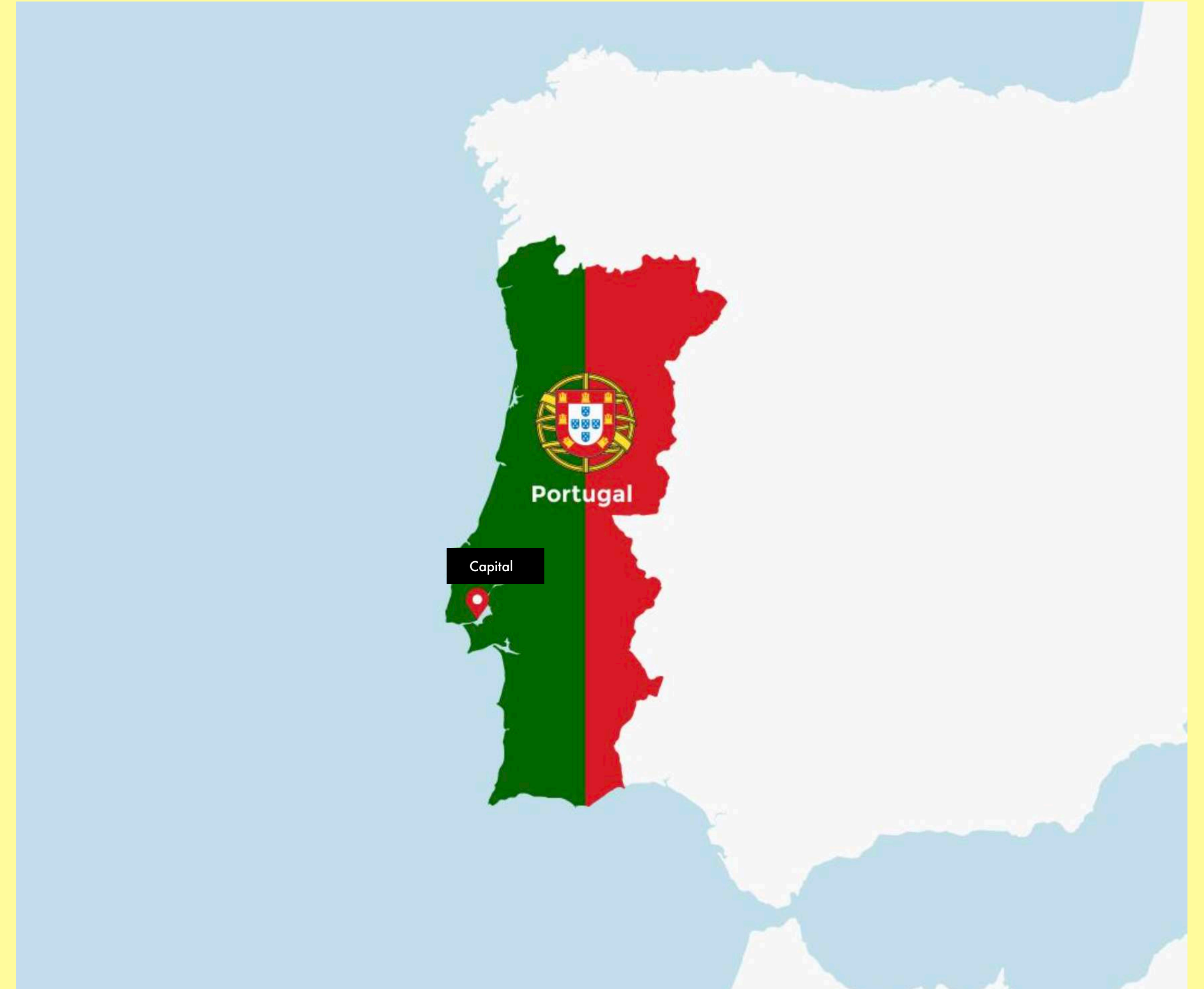
# #6 Reconher ao invés de memorizar

- Qual é a capital de Portugal?



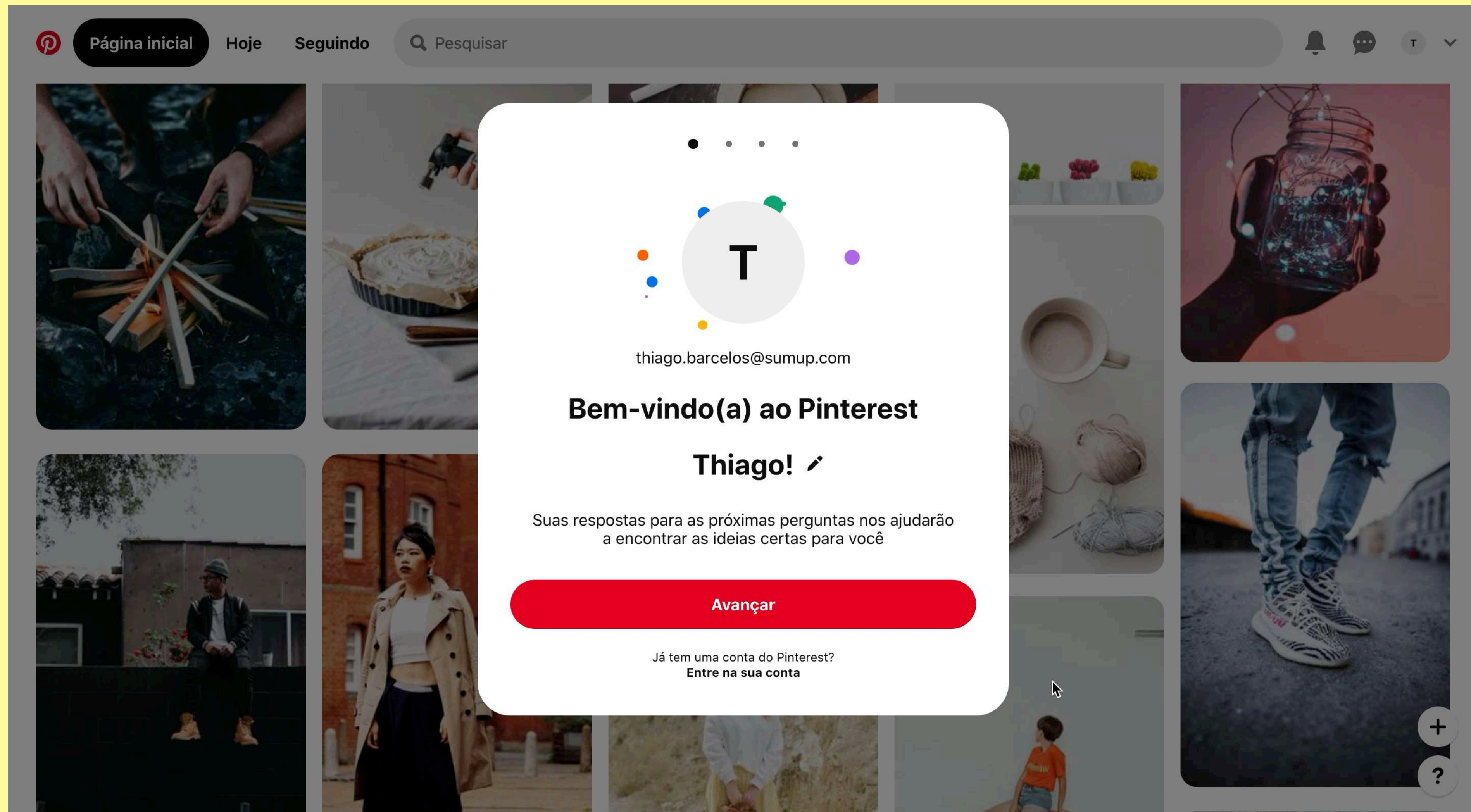
# #6 Reconher ao invés de memorizar

- Qual é a capital de Portugal?
- Lisboa é a capital de Portugal?





# #6 Reconher ao invés de memorizar





# #6 Reconher ao invés de memorizar



Imóveis para alugarImóveis para comprarPara proprietários ▾Indicar imóveisSobre nós

AjudaTV Thiago ▾



Início > São Paulo > Barra Funda > Rua Americanos > Imóvel 95470

Fotos

Vídeo

360°

Mapa

**Apartamento para alugar com 2 quartos, 60m²** Exclusivo

Rua Americanos, Barra Funda, São Paulo

🕒 Publicado há 3 horas

60 m²

2 quartos  
(1 suíte)

2 banheiros

2 vagas

20º andar

Aceita pet

Sem mobília

Não próx.

Sobre esse imóvel

Aconchegante apartamento para alugar com 2 quartos, sendo 1 suíte, e 2 banheiros no total. Este apartamento é bom para quem procura conforto e comodidade e fica situado no 20º andar. O condomínio é bem equipado com diversas instalações,

Aluguel

R\$ 2.989

Condomínio ⓘ

R\$ 450

IPTU ⓘ

R\$ 238

Seguro incêndio ⓘ

R\$ 37

Taxa de serviço ⓘ

R\$ 60

Total

R\$ 3.714

Disponível a partir de 18/12

Este imóvel está no fim de um contrato de aluguel. Ele deve estar disponível por volta do dia 18/12.

Ver imóveis similares

Me avise quando estiver disponível

# #6 Reconher ao invés de memorizar

- Reduza quantidade de informações que os usuários tenham que memorizar.
- Ofereça informações de ajuda contextuais ao invés de tutoriais extensos para memorização.
- Faça com que as pessoas reconheçam elementos na interface ao invés de forçá-las a lembrar.
- Sugira ações ou escolhas a partir opções pré-definidas ao invés de pedir que o usuário insira manualmente.



# **#7 EFICIÊNCIA E FLEXIBILIDADE DE USO**

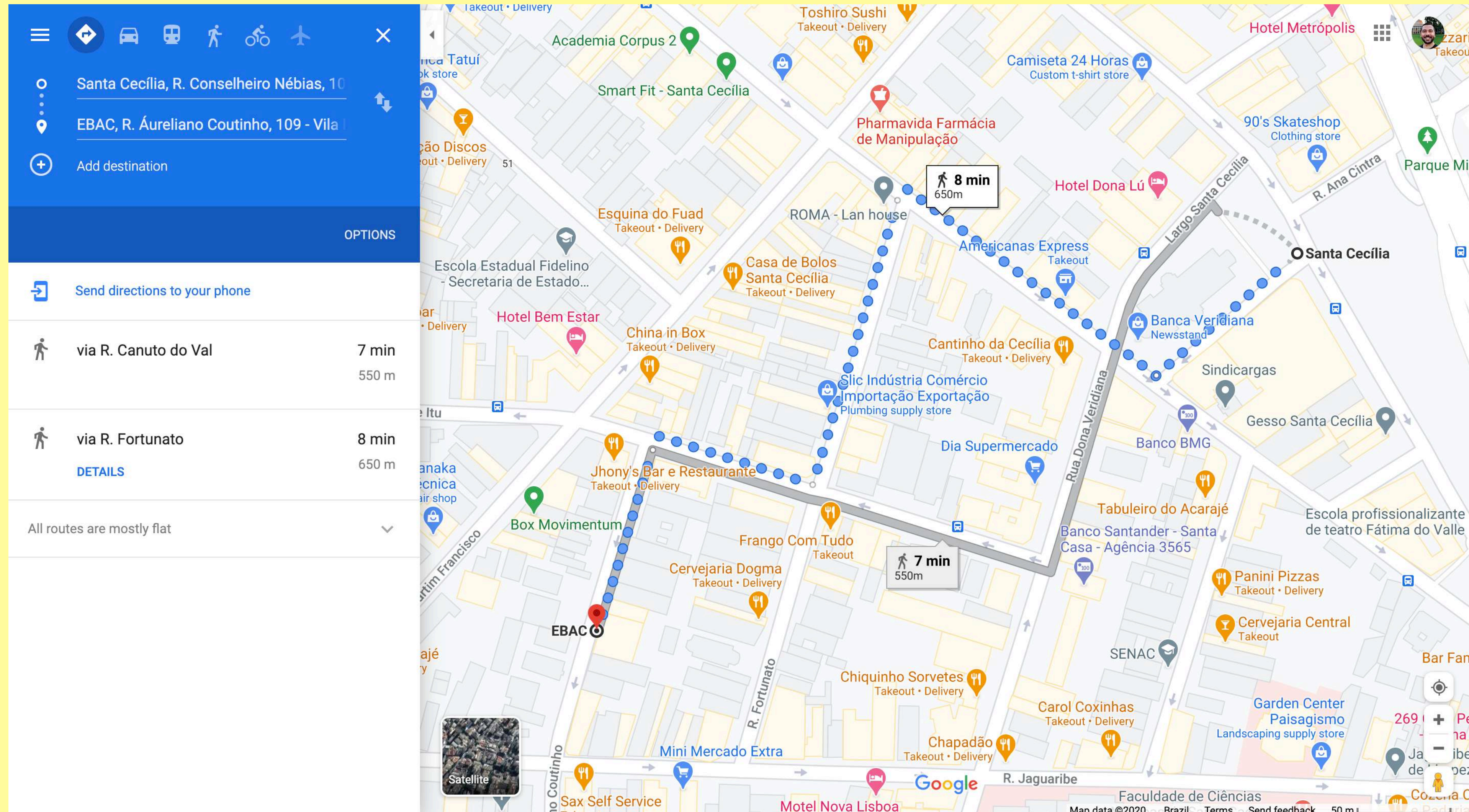
**ATALHOS**

# **#7 Eficiência e flexibilidade de uso**

**Atalhos podem acelerar a interação de usuários mais experientes. Um mesmo processo pode ser executado de múltiplas formas, satisfazendo tanto usuários novos quanto “hard users”.**

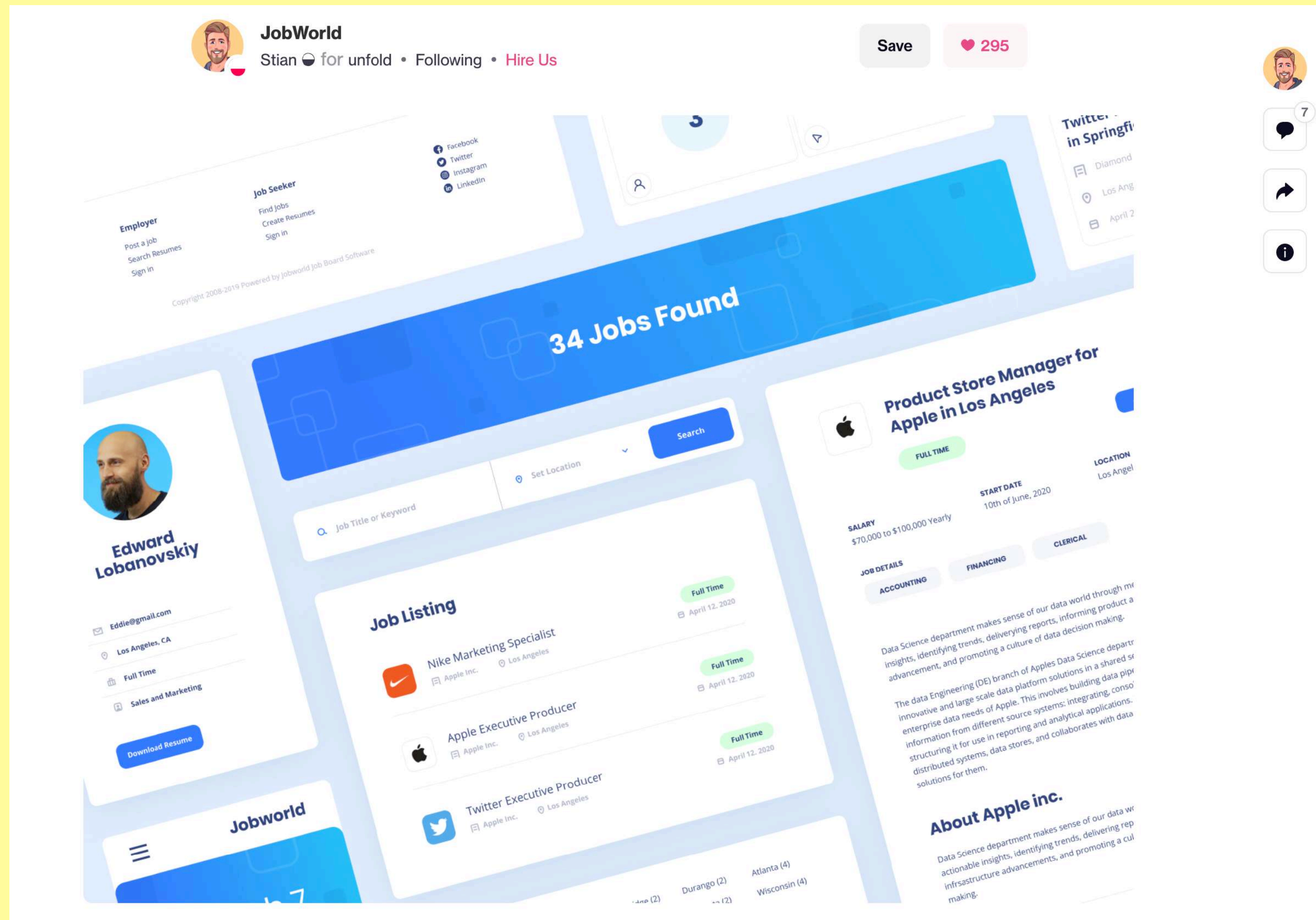


# #7 Eficiência e flexibilidade de uso





# #7 Eficiência e flexibilidade de uso





# **#7 Eficiência e flexibilidade de uso**

- **Proporcione aceleradores como atalhos de teclado, gestos.**
- **Permita personalização de conteúdo e funcionalidades.**
- **Permita usuários customizarem a forma como o produto funciona.**



# #8 ESTÉTICA E DESIGN MINIMALISTA

**MENOS É MAIS**



# **#8 Estética e design minimalista**

**Interfaces não devem conter informações irrelevantes ou raramente necessitadas.**

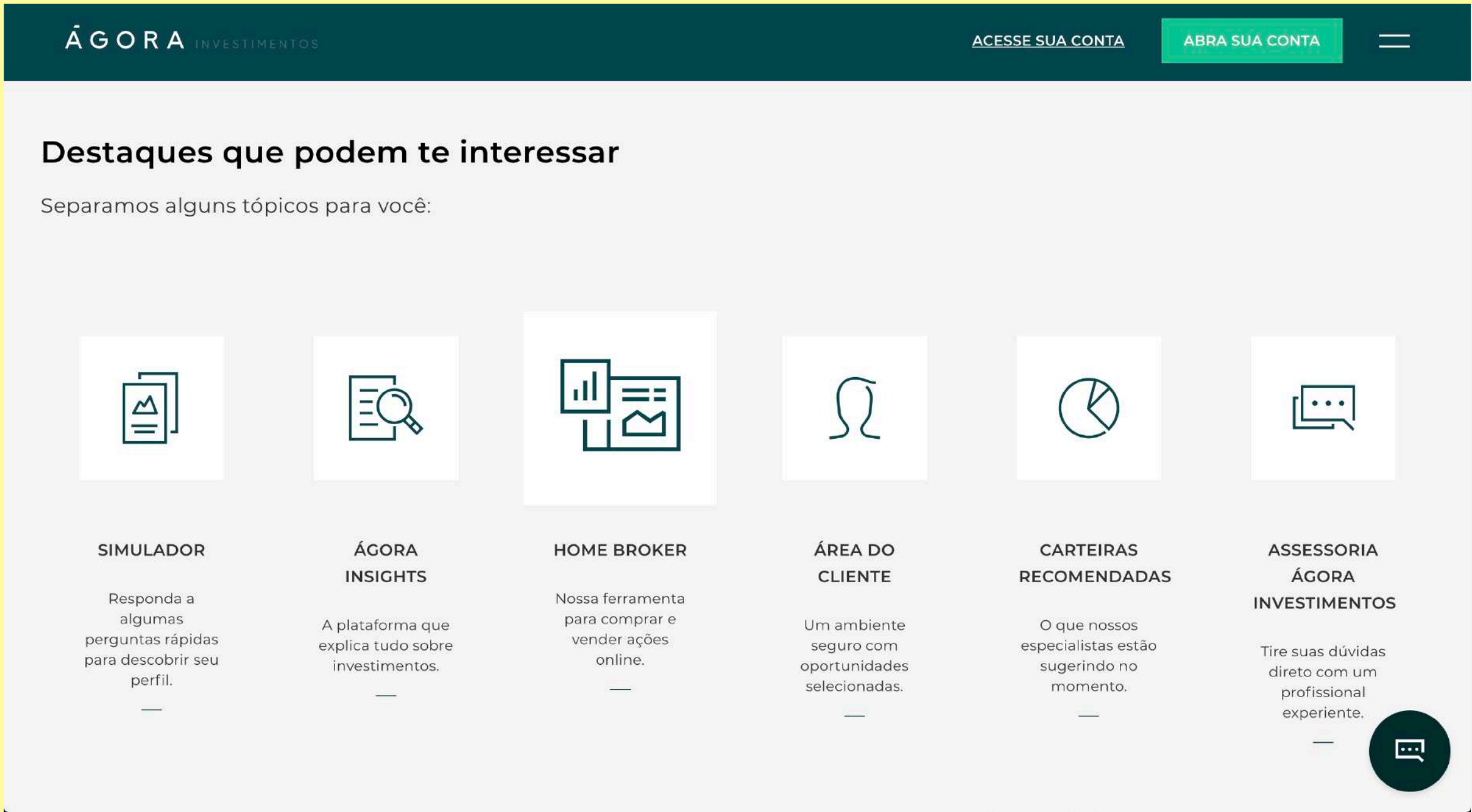
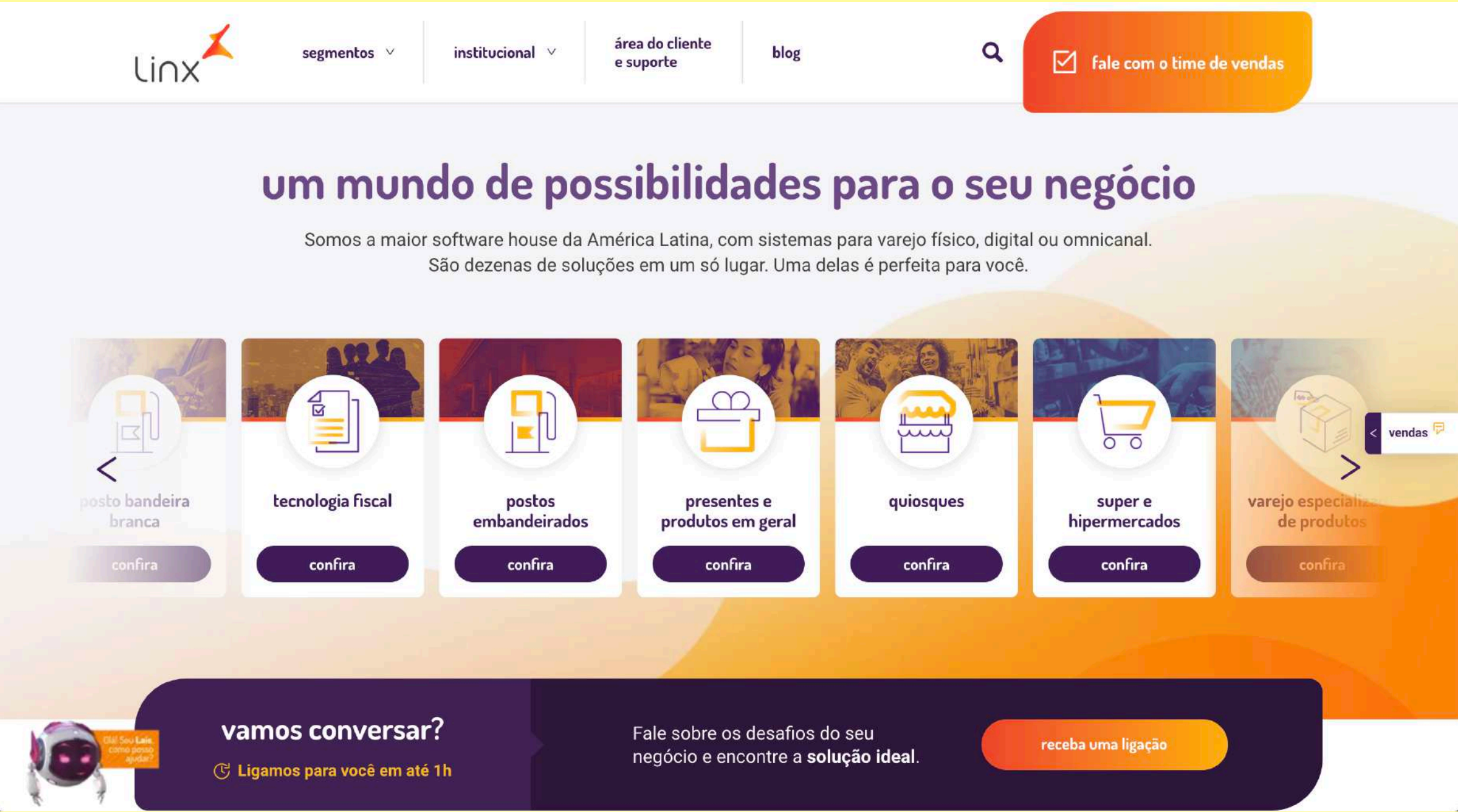
**Toda unidade de informação adicional em uma interface compete com aquelas que são realmente relevantes.**

# #8 Estética e design minimalista





# #8 Estética e design minimalista





# #8 Estética e design minimalista

- Mantenha o conteúdo e design visual da interface focado no que realmente importa para o usuário, no que é essencial para cumprir sua função.
- Não use elementos desnecessários que possam distrair usuários da informação que eles precisam.
- Priorize o conteúdo e funcionalidade visando suportar os objetivos primários.

**#9 AJUDAR USUÁRIOS  
A RECONHECER,  
DIAGNOSTICAR E SE  
RECUPERAR DE ERROS**

**USUÁRIOS  
ERRAM O  
TEMPO TODO**



# **#9 Reconhecer e recuperar de erros**

**Quando erros acontecem, o sistema deve exibir mensagens em linguagem plena, e não em códigos. Devem indicar o problema ocorrido e possivelmente uma solução.**

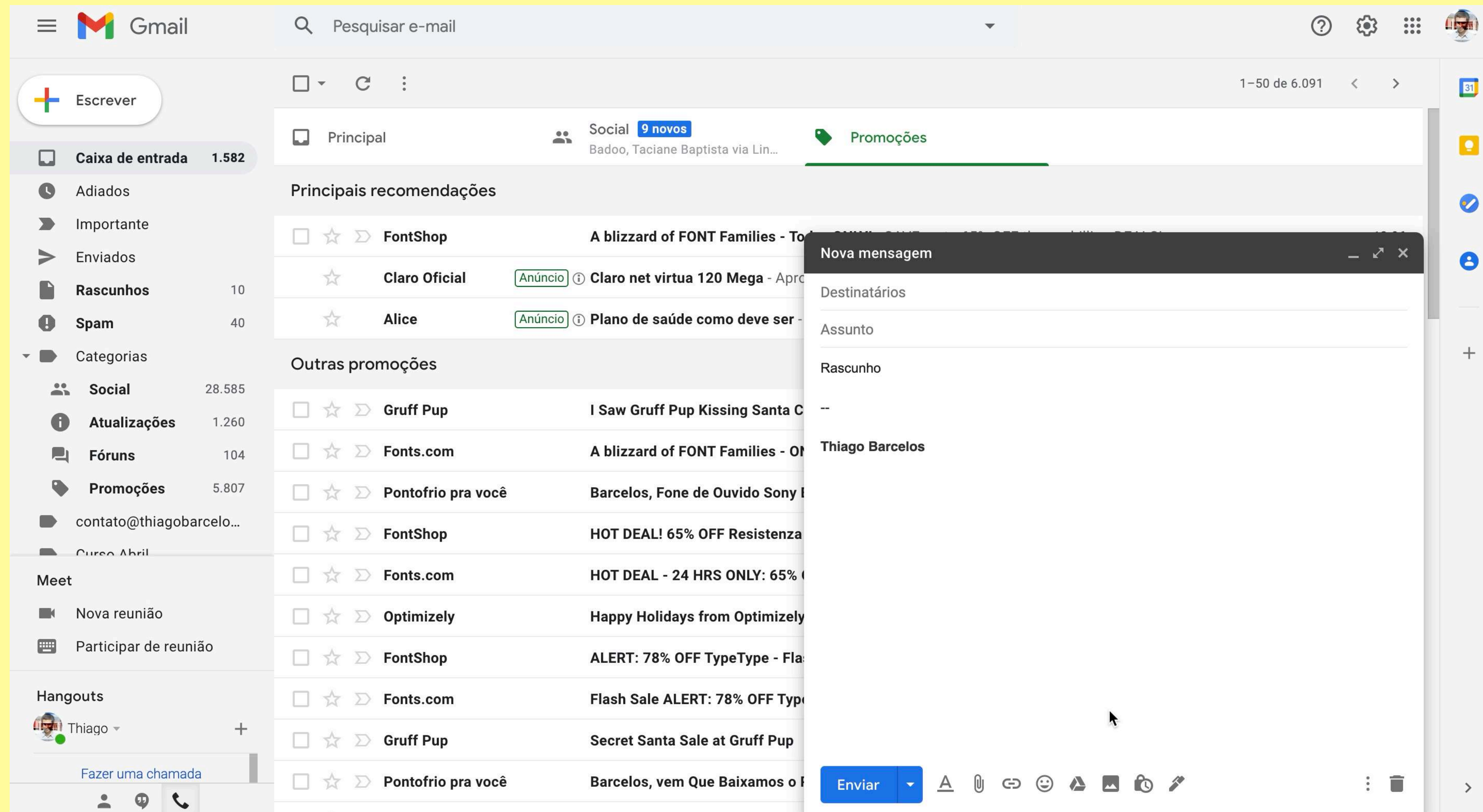


# #9 Reconhecer e recuperar de erros





# #9 Reconhecer e recuperar de erros





# #9 Reconhecer e recuperar de erros

Bêhance

Para você

Descobrir

Ao vivo

Carreiras

Pesquisar...

Criar um projeto

Adobe

Capa do projeto (obrigatório)

Fazer upload de imagem

Tamanho mínimo de "808x632px"  
Arquivos GIF não estarão animados.

É necessário inserir uma imagem de capa.

Título do projeto (obrigatório)

Dê um título ao projeto

O título do projeto é obrigatório.

Tags do projeto (até dez)

Adicione até dez palavras-chave para ajudar as pessoas a descobrir seu projeto

Ferramentas usadas

Quais softwares, hardwares ou materiais você usou?

Como você categorizaria este projeto? (obrigatório)

Este campo é obrigatório.

☐ Design gráfico

☐ Design de interações

☐ Arquitetura

☐ Ilustração

☐ Moda

☐ Publicidade

☐ Fotografia

☐ Design de produtos

Exibir todos os campos...

Direitos autorais e licença

Todos os direitos reservados

Editar

Cancelar

Salvar como rascunho

Publicar

conteúdo

T

em

Texto

e fotos

Video e áudio

prado

Lightroom

eto

os

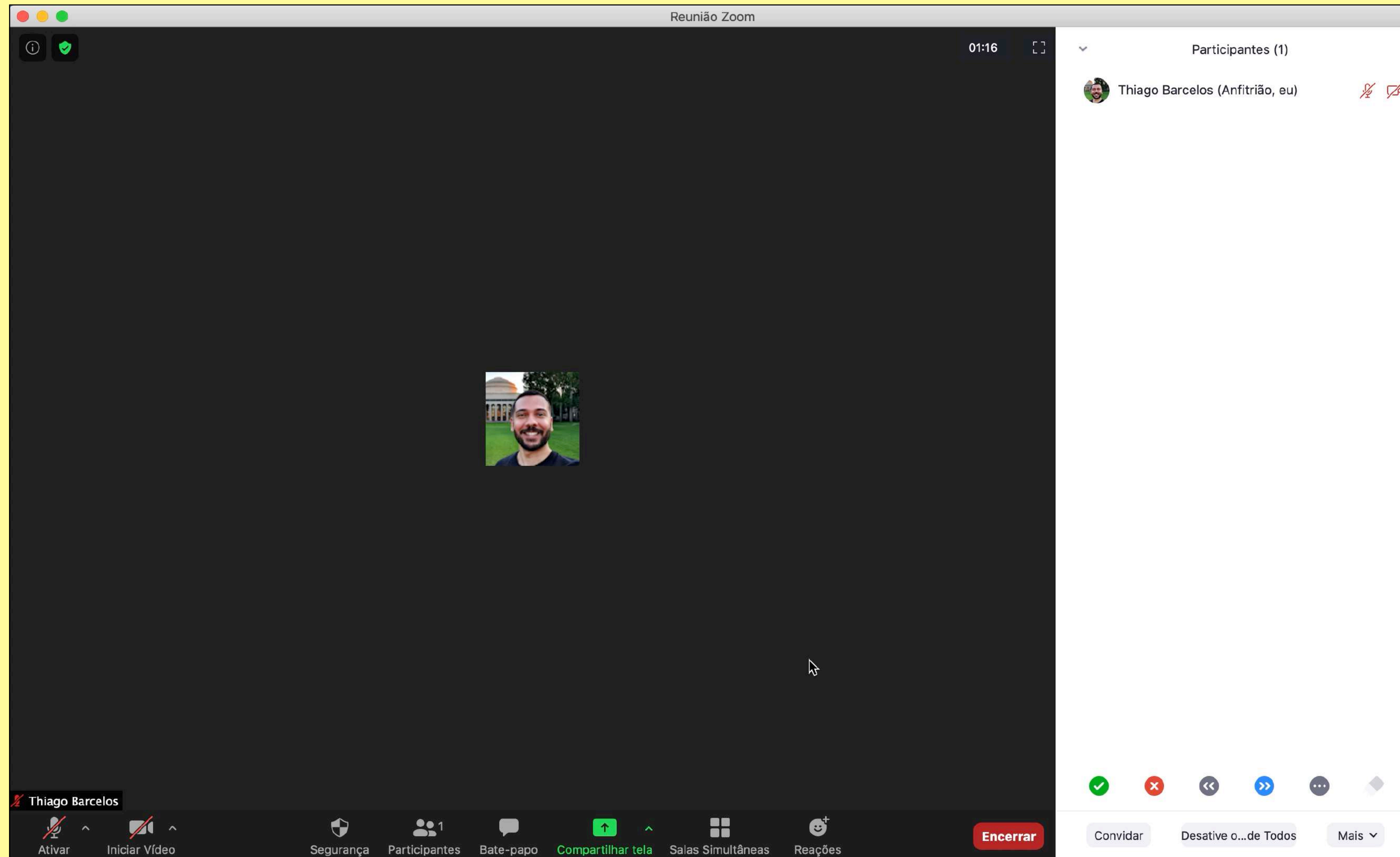
Configurações

Continuar

Salvar como rascunho

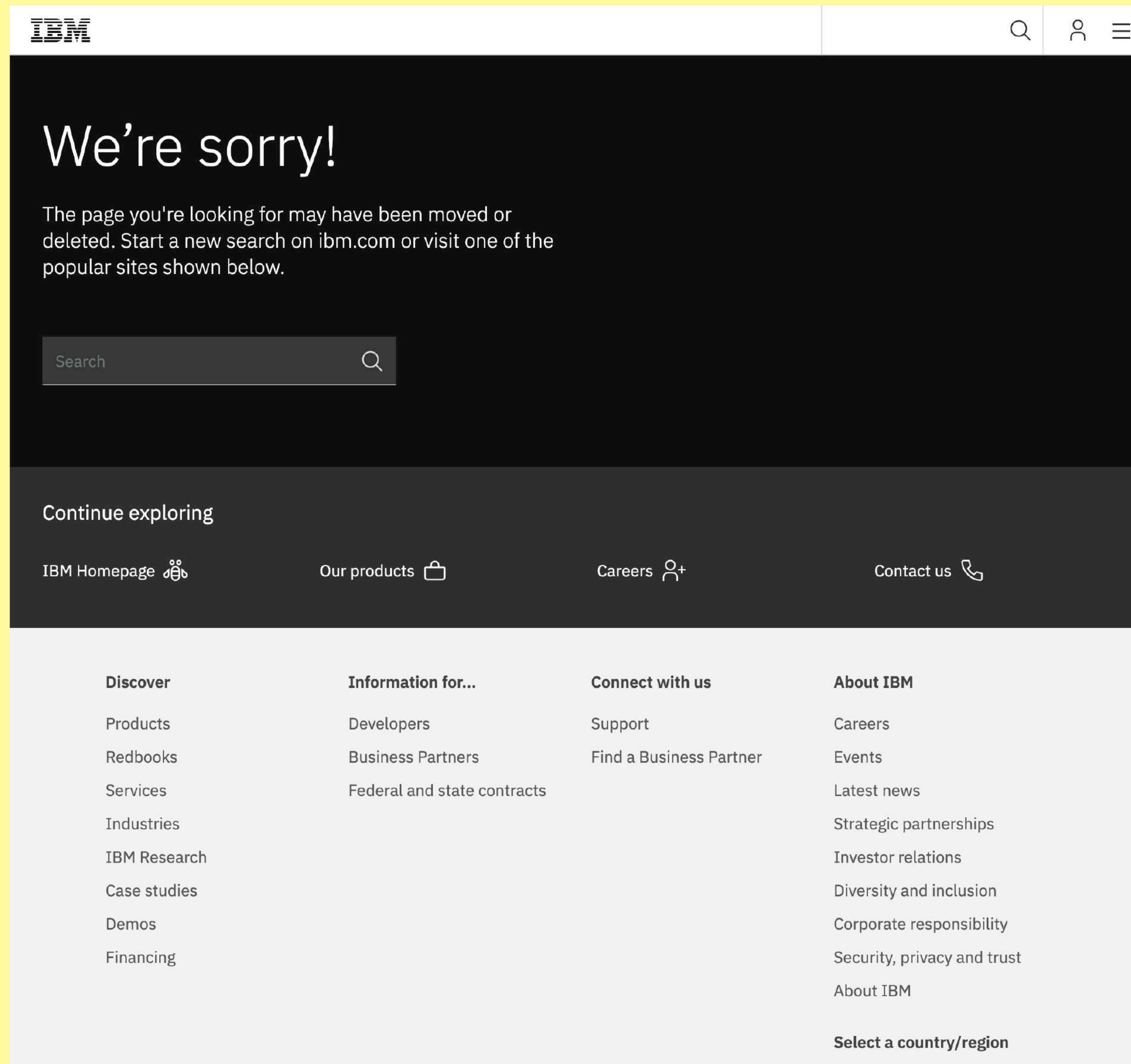
Exibir visualização

# #9 Reconhecer e recuperar de erros





# #9 Reconhecer e recuperar de erros



# **#9 Reconhecer e recuperar de erros**

- Use elementos tradicionais relacionados a erro como a cor vermelha.
- Exiba mensagens diretas sobre o que aconteceu de errado de uma forma que as pessoas entendam. E evite jargões desnecessários e evite fazer com que o usuário se sinta culpado.
- Ofereça alguma ação que possa desfazer o erro instantaneamente, ou de uma forma bem explícita.

# #10 AJUDA E DOCUMENTAÇÃO



# MANUAL DE INSTRUÇÃO

# #10 Ajuda e documentação

É melhor que o sistema não precise de explicações adicionais, mas alguns sistemas são complexos e as pessoas precisam de ajuda pra completar as tarefas.



# #10 Ajuda e documentação





# #10 Ajuda e documentação

Products

Resources

Inspiration

Pricing





Log In

Sign Up Free

Products

Why Mailchimp?

Product Updates

Email Marketing

Websites

Transactional Email

How We Compare

GDPR Compliance

Security

Status

Mobile App

Resources

Guides & Tutorials

Marketing Tips

Marketing Glossary

Browse by Topic

Integrations Directory

Community

Agencies & Freelancers

Developers

Events

Company

Our Story

Newsroom

Annual Report

Careers

Help

[Contact Us](#)

Hire an Expert

 **mailchimp** presents

Films, podcasts and original series that celebrate the entrepreneurial spirit.

**Check it out** →

 **Courier**

Expert insights, industry trends, and inspiring stories that help you live and work on your own terms.

**Learn More** →

Download on the App Store

GET IT ON Google Play



English

▼

©2001-2020 All Rights Reserved. Mailchimp® is a registered trademark of The Rocket Science Group. Apple and the Apple

Feedback

# #10 Ajuda e documentação

[Products](#)[Resources](#)[Inspiration](#)[Pricing](#)



Log In

Sign Up Free

## Contact Mailchimp

Topic

Account Access

What kind of access issues are you having with your account?

Compliance & Account Suspensions

### Popular guides & tutorials

- [About Compliance for Email Marketing](#)
- [About Suspension](#)
- [About Direct Complaints](#)
- [About Unsubscribe Suspension](#)
- [About Unsubscribe Warnings](#)
- [Why We Verify Imported Contacts](#)

Feedback

# #10 Ajuda e documentação

Produto

Recursos

Inspiração

Preços





Conectar

Cadastre-se gratuitamente

Neste artigo

Obter permissão

Usar conteúdos relevantes

Guias e tutoriais > Distribuição

## Sobre conformidade no marketing por e-mail

Leia esta página em

Português

 Copie o URL do artigo

No Mailchimp, entendemos como marketing por e-mail qualquer tipo de mensagem enviada por você aos seus contatos inscritos por e-mail. É importante que essas campanhas de e-mail cumpram os nossos Termos de Uso e outros requisitos anti-spam.

Para que o nosso ecossistema de entrega continue funcionando de forma eficiente, monitoramos as taxas de devolução, cancelamento de assinatura e abuso e enviamos avisos para as contas que excedem os padrões do setor. Na maioria das vezes, no entanto, é possível evitar essas altas taxas e avisos cuidando das configurações do público, dos seus contatos inscritos e do seu conteúdo.

Neste artigo, você encontra recursos que o ajudarão a ficar no caminho certo.

Feedback



# #10 Ajuda e documentação

Maquininhas ▾SumUp Link**SumUp Bank**Seja um ConsultorBlogAjuda

## Dúvidas?

Confira as perguntas frequentes e tire todas as suas dúvidas sobre o SumUp Bank e sua nova conta digital.

×

**Como funciona o SumUp Bank?**

Com o SumUp Bank, você pode receber o valor das vendas da maquininha em uma conta digital cheia de benefícios e ainda ganhar um cartão para usar como quiser.

É muito simples, você faz tudo pelo aplicativo, desde a ativação da conta digital até uma transferência bancária.

Para ativar a sua conta digital e aproveitar todas as vantagens que só o banco que soma com você pode oferecer, basta ser pessoa física ou MEI. Em breve também vamos atender quem é pessoa jurídica. Fique de olho nas nossas redes!

+

**Como ativar minha conta digital SumUp Bank?**

+

**Como saber quando o meu cartão vai chegar?**

+

**Como recuperar a senha do meu cartão?**

+

**Como fazer uma transferência pelo aplicativo?**

+

**Posso receber transferências de outras contas?**

# #10 Ajuda e documentação



Comprar ▾

Vender

Reformar

Corretores

Crédito ▾

Mais ▾

Entrar

Cadastre-se

 7

Loft > São Paulo > República > Imóvel ITXJYW

Largo General Osório 11, República

Ap 20 • 20º andar • República, São Paulo-SP

 **Reforma adicional**

A gente te ajuda a reformar e customizar esse apartamento do seu jeito.

[Entenda mais](#)

Apartamento

Planta

Financiamento

Condomínio

Localização

**Características do apartamento**

 34 m<sup>2</sup> 

 studio

 sem suíte

 sem vaga

 20º andar

 Sem mobília

Quero mais informações

Valor à vista

Sem reforma

**R\$ 150.000**

 [Bom negócio](#)

Agendar visita

Agende sua visita gratuita e sem compromissos

Parcelas a partir de [R\\$ 1.011/mês](#)

Valor do m<sup>2</sup> R\$ 4.411

Condomínio  R\$ 300/mês

IPTU 

[Ainda com dúvidas? Fale conosco.](#)

Este valor foi informado pelo proprietário e pode não estar exato. Não podemos nos responsabilizar e recomendamos que você confirme direto com o proprietário o valor atualizado.

# #10 Ajuda e documentação

- Certifique-se de que a ajuda e documentação é fácil de ser pesquisada.
- Sempre que possível apresente informação contextual, no momento exato que a pessoa precisa.
- Liste as etapas que precisam ser realizadas.



# 10 Heurísticas de Nielsen

## Topics

[Agile](#)

[Design Process](#)

[Ecommerce](#)

[Intranets](#)

[Navigation](#)

[Psychology and UX](#)

[Research Methods](#)

[User Testing](#)

[Web Usability](#)

[Writing for the Web](#)

► [See all topics](#)

## Popular Articles

[10 Usability Heuristics for User Interface Design](#)

[When to Use Which User-Experience Research Methods](#)

[Empathy Mapping: The First Step in Design Thinking](#)

[Service Blueprints: Definition](#)

[Between-Subjects vs. Within-Subjects Study Design](#)

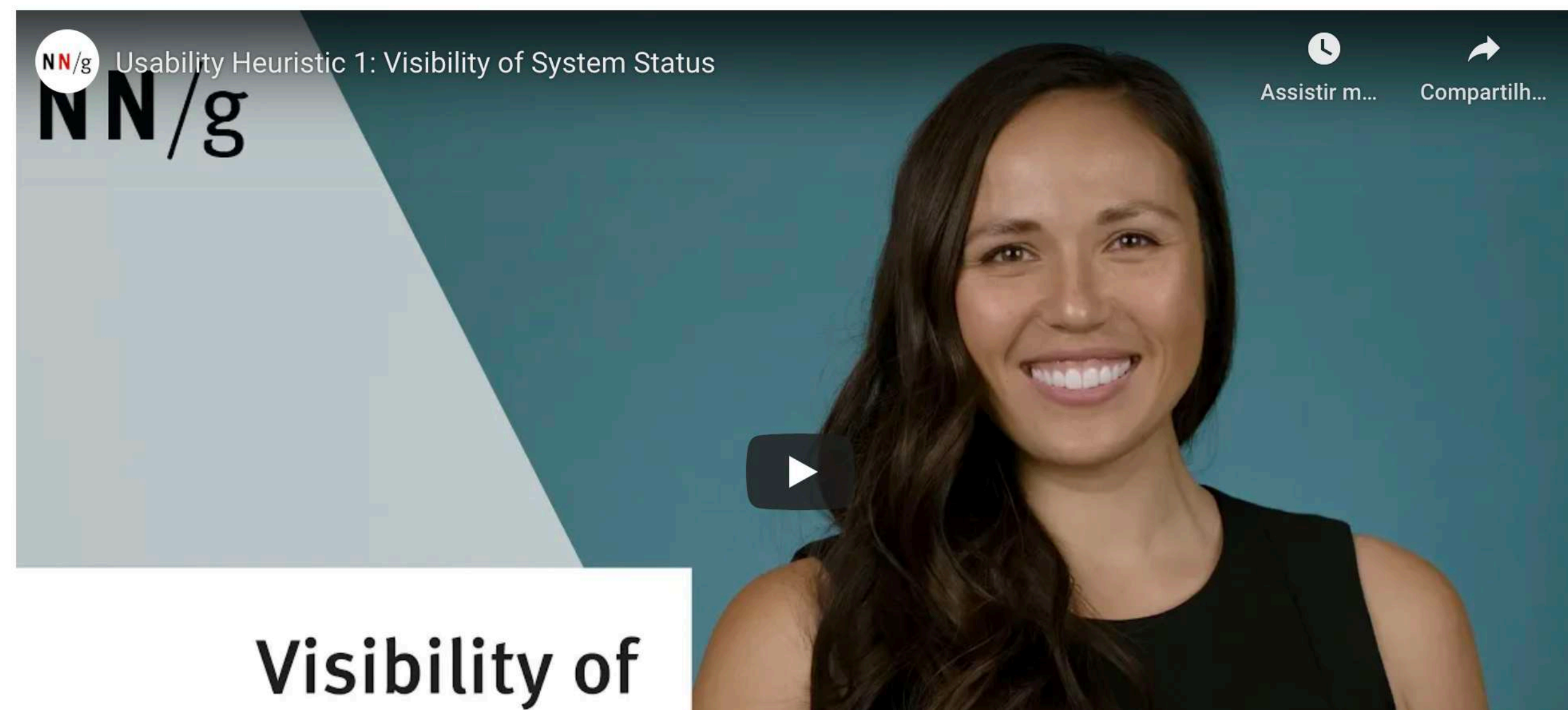
## Usability Heuristic 1: Visibility of System Status

**Summary:** No. 1 of the top 10 UX design heuristics is to provide visibility of system status through proper feedback, so that the user knows how commands are being interpreted and what the computer is up to at any time.

**3 minute video by** [Aurora Harley](#)

**Topics:** [Heuristic Evaluation](#), [Visual Design](#), [Web Usability](#)

Share this article: [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Email](#)





# 10 Heurísticas de Nielsen

## 1 Visibility of System Status

Designs should *keep users informed* about what is going on, through appropriate, timely feedback.

 Interactive mall maps have to show people where they currently are, to help them understand where to go next.

## 2 Match between System and the Real World

The design should speak the users' language. Use words, phrases, and concepts *familiar to the user*, rather than internal jargon.

 Users can quickly understand which stovetop control maps to each heating element.

## 5 Error Prevention

Good error messages are important, but the best designs carefully *prevent problems* from occurring in the first place.

 Guard rails on curvy mountain roads prevent drivers from falling off cliffs.

## 8 Aesthetic and Minimalist Design

Interfaces should not contain information which is irrelevant. Every extra unit of information in an interface *competes* with the relevant units of information.

 A minimalist three-legged stool is still a place to sit.

NN/g

Nielsen Norman Group

## Jakob's Ten Usability Heuristics

### 3 User Control and Freedom

Users often perform actions by mistake. They *need a clearly marked "emergency exit"* to leave the unwanted action.

 Just like physical spaces, digital spaces need quick "emergency" exits too.

### 6 Recognition Rather Than Recall

*Minimize the user's memory load* by making elements, actions, and options visible. Avoid making users remember information.

 People are likely to correctly answer "Is Lisbon the capital of Portugal?".

### 9 Recognize, Diagnose, and Recover from Errors

Error messages should be expressed in plain language (no error codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.

 Wrong-way signs on the road remind drivers that they are heading in the wrong direction.

### 4 Consistency and Standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. *Follow platform conventions.*

 Check-in counters are usually located at the front of hotels, which meets expectations.

### 7 Flexibility and Efficiency of Use

Shortcuts — hidden from novice users — *may speed up the interaction* for the expert user.

 Regular routes are listed on maps, but locals with more knowledge of the area can take shortcuts.

### 10 Help and Documentation

It's best if the design *doesn't need* any additional explanation. However, it may be necessary to provide documentation to help users complete their tasks.

 Information kiosks at airports are easily recognizable and solve customers' problems in context and immediately.

[www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/](http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/)

Jakob's Heuristic

## 3 User Control and Freedom

**Definition** Users often perform actions by mistake. They *need a clearly marked "emergency exit"* to leave the unwanted action without having to go through an extended process.



When it's easy for people to back out of a process or undo an action, it fosters a sense of freedom and confidence.

 **Tip:** Support *Undo* and *Redo*.

 **Tip:** Show a clear way to *exit* the current interaction, like a "Cancel" button.

 **Tip:** Make sure the exit is clearly *labeled* and discoverable.

Exits allow users to remain in control of the system and avoid getting stuck and feeling frustrated.

#### 1 Exit sign

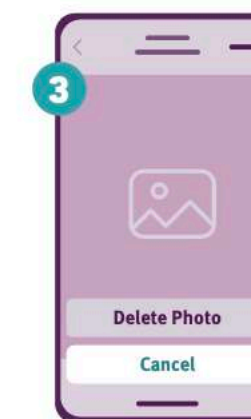
Digital spaces need quick "emergency" exits, just like physical spaces do.

#### 2 Undo and redo

These functions give users freedom because they don't have worry about their actions — everything is easily reversible.

#### 3 Cancel button

Users shouldn't have to commit to a process once it's started — they should be able to easily cancel and abandon.



NN/g

[www.nngroup.com/articles/user-control-and-freedom](http://www.nngroup.com/articles/user-control-and-freedom)

BCA escola  
britânica  
de artes  
criativas