



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Glossário

Design de produtos digitais

Profissão

Olá!

Boas-vindas ao glossário do
curso Design de produtos
digitais

Estamos muito felizes em ter você por aqui e vamos te acompanhar durante toda essa jornada de aprendizado na EBAC.

Sabemos que é muito comum nos depararmos com vários termos diferentes e isso acontece não só com quem está migrando de área, mas até mesmo com aqueles que já conhecem bastante sobre a profissão. Para facilitar, nós separamos palavras e expressões utilizadas, dessa forma você terá uma noção geral do que é usado no mercado de trabalho e no dia a dia como UX/UI.

Consultamos fontes confiáveis e contamos com a experiência de nossos professores e tutores para criar um material super completo. No final do glossário é possível verificar as referências e explorar ainda mais sobre o assunto.

Dica: para encontrar mais rapidamente a palavra que procura aperte o comando **CTRL+F** e digite o termo que deseja achar. Caso não encontre no nosso material sugira para nós em online@e-bac.art.br.



Vamos lá?

Design ≠ Designer

Antes de começarmos, aqui temos um primeiro ponto bastante importante! É um equívoco muito "comum", mas a diferença entre as duas palavras é simples: design é a palavra que define a profissão e designer é a pessoa que exerce a profissão. Exemplificando: assim como um engenheiro estuda e exerce engenharia, designer estuda e exerce design. Vale notar que designer é uma palavra de origem inglesa e também um substantivo de dois gêneros! Por isso, apresenta a mesma forma independentemente de gênero (por exemplo, é correto dizer O designer ou A designer).

Manter em inglês ou traduzir para o português?

O ideal na comunicação é sempre usar termos aos quais a pessoa que esteja recebendo a mensagem esteja familiarizada! Porém, em muitos casos, não faz sentido traduzir os termos em inglês, pois eles já estão enraizados culturalmente (por exemplo, as palavras "startup" e a própria palavra "design" não tem tradução). Então, avalie sempre com cuidado qual idioma usar, lembrando que alguns termos não possuem uma tradução exata, ok?

• **A/B Test (Teste A/B):**

um método de teste de design, através do qual cria-se duas variantes de uma mesma peça, A e B, que são disponibilizados aleatoriamente entre os usuários em uma experiência controlada. Essa experiência tem como objetivo identificar qual é a melhor solução. Geralmente, a opção que apresenta maior relevância estatística é a declarada “vencedora”.

• **Agile (Método Ágil):**

disciplina que estuda um conjunto de comportamentos, processos, práticas e ferramentas utilizados para desenvolvimento de software com o foco em otimizar os produtos e entregar mais valor para os clientes, com menos burocracia. Essa é uma metodologia altamente flexível que prioriza a colaboração entre as pessoas e um sistema de feedback constante.

• **Avaliação Heurística:**

termo criado por Jakob Nielsen e Rolf Molich. É um método focado em encontrar possíveis problemas em interfaces.

● **B2B** (*sigla do termo Business-to-Business “Negócio-a-Negócio”*):

refere-se à uma relação comercial entre produto/cliente, onde ambas as partes são empresas, indústrias e/ou negócios.

● **Backlog** (*sem tradução comum*):

é uma lista de tarefas e pendências na construção de um produto ou projeto. São pontos que já foram mapeados para serem produzidos, ainda não entraram na esteira de desenvolvimento.

● **Behaviorial Designer** (*sem tradução comum*):

abordagem sistemática para aplicar insights comportamentais para resolver desafios de design que se concentram no comportamento humano.

● **BI/Business Intelligence** (*sem tradução comum*):

refere-se ao processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações que oferecem suporte a gestão de negócios.

● **Breadcrumbs** (*em tradução livre significa “Migalhas de pão”*):

apesar do nome curioso, representa elementos da interface que facilitam a navegação e indicam o caminho percorrido pelo usuário dentro da estrutura e onde ele se encontra (tipo a história do João e Maria, sabe?).

● **Business Model Canva** (*sem tradução comum*):

espécie de estrutura visual utilizada para definir ou repensar um modelo de negócio. Muito adotado por empresas de SaaS - Software as a Service (ou Software como Serviço), essa ferramenta é ideal para estabelecer os pilares do negócio de praticamente qualquer setor e serve como um poderoso guia estratégico.

• **Card sorting (sem tradução comum):**

técnica de design na qual os participantes são instruídos a organizar uma série de cartões contendo páginas ou seções de um site ou aplicativo. É normalmente utilizada para definir a base da estrutura de um sistema ou navegação, e tende a ser um exercício importante para o desenvolvimento de uma boa arquitetura da informação.

• **Chatbot (sem tradução comum):**

robô que opera um chat e pode ser 100% automático.

• **Churn (sem tradução comum):**

indicador que mostra a taxa de clientes que cancelaram o contrato com a sua empresa ou pararam de consumir os seus produtos. Essa métrica leva em consideração número de clientes que cancelaram em um determinado período de tempo e a quantidade de consumidores ainda ativos na sua base.

• **CS/Customer Success (Sucesso do Cliente):**

o sucesso do cliente ou gerenciamento do sucesso do cliente é um método de negócios que garante os resultados desejados ao usar seu produto ou serviço.

● **CTA/Call To Action** (*em tradução livre, seria uma “chamada para ação”*):

são links ou botões de uma interface que incentivam os usuários a realizarem uma ação específica. Um exemplo de CTA é um formulário de e-mail e um botão com o texto “Inscreva-se para receber novidades”.

● **Copy/Copywriting** (*sem tradução comum*):

vindo da Publicidade, representa texto de vendas, em UX utiliza-se para tratar diálogos ou textos que estão nas interfaces.

● **Daily** (*Reuniões Diárias*):

são reuniões diárias de um time de produto, com duração média de 15 minutos onde cada um conta como está sendo seu trabalho. Geralmente, são feitas em pé e cada pessoa deve falar com 3 perguntas básicas em mente: *o que estou fazendo desde ontem? O que vou fazer hoje? Existe algum impedimento?*

• Dashboard (*sem tradução comum*):

onde se encontram uma série de informações, indicadores e métricas centralizados. Atua em tempo real e é automatizado.

• Design System (*sem tradução comum*):

biblioteca modular e reutilizável de diretrizes componentes de design/desenvolvimento para interfaces digitais. Serve como base para toda a criação de novos fluxos e funcionalidades, facilitando que a empresa consiga rapidamente planejar, atualizar ou entregar novas features, mantendo a consistência na experiência.

• Design Sprint (*sem tradução comum*):

método rápido para testar um novo produto e validar uma ideia com os clientes em apenas 5 dias. Ele é dividido em fases curtas e é utilizado para diminuir os riscos de inserir um novo produto ou serviço no mercado.

• Design Thinking (*sem tradução comum*):

é uma abordagem que tem como objetivo resolver problemas complexos com o foco nas pessoas. O Design Thinking busca converter dificuldades e limitações em benefícios para o cliente e valor de negócio para a sua empresa. É o pensamento de design aplicado à solução de problemas diversos.

● **Design OPS/ Design Operations** (*sem tradução comum*):

departamento (ou a pessoa) que planeja, define e gerencia o processo de design dentro de uma empresa.

● **Desk Research** (*em tradução livre, seria “Pesquisa de Mesa”*):

método de pesquisa no qual se procura e reúne informações de documentos já existentes, para adquirir conhecimento sobre um determinado tópico. Baseia-se em dados secundários: informações que são coletadas a partir de pesquisas feitas para outros projetos, por outras pessoas.

● **Device:**

do inglês, significa dispositivo móvel.

• **Feature (Funcionalidade):**

recursos desenvolvidos por um time de produto que tem como propósito adicionar uma nova entrega de valor e experiência para seus usuários. As features são definidas de acordo com a missão e estratégia da empresa e são criadas conforme a necessidade dos usuários.

• **Grid de priorização:**

ou matriz de priorização é uma ferramenta que ajuda a ordenar projetos, processos, chamados e qualquer coisa que você queira, identificando o que é mais importante com base em critérios claros e relevantes. Normalmente é utilizada para priorizar ideias ou funcionalidades de um produto.

• **Hard Skills (sem tradução comum):**

termo que denomina as habilidades técnicas do profissional, que podem ser desenvolvidas por meio de cursos, capacitações, workshops etc.

● **ID/Interaction Design** (*Design de Interação*):

termo mais recente e ainda não tão difundido, refere-se à interação completa entre usuários e produtos digitais – sites, aplicativos ou serviços. Área que incorpora aspectos visuais (animações, por exemplo) e funcionais, com o objetivo de otimizar a experiência do usuário.

● **Information Architect** (*Arquiteto de Informação*):

é um termo já datado, que trata do profissional que desenha o fluxo de navegação e organiza os conteúdos em wireframes. Hoje é pouquíssimo utilizado, já que temos que nos preocupar com a experiência como um todo, não apenas na interface.

● **ICP/Ideal Customer Profile** (*Perfil do Cliente Ideal*):

sigla em inglês para definir o perfil do cliente ideal. Assim como o nome indica, são as características em comum dos clientes (pessoas ou organizações) que têm maior chance de converter e continuar usando o produto ao longo do tempo.

● **Interfaces online (sem tradução comum):**

é o conjunto de diferentes elementos (de navegação, ação, identificação e conteúdo) que permite o usuário fazer ações e interagir com o site que está visitando.

● **Iteração:**

parece a palavra interação, mas não é! Iteração significa o processo de aprimoramento com base em feedbacks e de forma contínua.

● **JTBD/Job-to-be-done (sem tradução comum):**

termo que corresponde aos trabalhos (jobs) que os clientes devem realizar no seu dia a dia e que fazem com que eles busquem soluções para concluir essas tarefas. O JTBD deve ser utilizado pelos times para entender quais são os dores dos clientes e quais são os trabalhos a serem feitos por eles. Com isso, é possível entregar as melhores soluções para os usuários terem ferramentas que resolvam os seus problemas.

● **Kanban** (*em tradução livre significa "quadro de sinais"*):

termo de origem japonesa traduzido como "quadro de sinais". É uma forma de visualizar e acompanhar processos inicialmente dentro de indústrias. Atualmente o sistema pode ser aplicado na revisão de fluxos e controle de tarefas em qualquer tipo de organização.

● **Kick off** (*sem tradução comum*):

reunião de início de projeto normalmente acontece entre designers e demais pessoas envolvidas (PO, PM, Desenvolvedores, e demais pessoas interessadas).

● **KPI - Key Performance Indicator** (*em tradução livre quer dizer "Indicador Chave de Performance"*):

é uma métrica usada para medir o desempenho de um produto, muito usada em produtos digitais para avaliar a performance de algo específico. Não é uma métrica padrão, geralmente essa métrica é criada de acordo com o que se entende como sucesso do produto em questão.

● **Landing Page** (*em tradução livre significa Página de destino ou “atterrissagem”*):
é a página focada na conversão do usuário (seja para compra, cadastro etc).

● **Lean** (*sem tradução comum*):
filosofia de desenvolvimento de produto voltada à otimização dos recursos. Nesta filosofia, o objetivo é eliminar desperdícios e resolver problemas. Para isso, muitas vezes é necessário rever a maneira de liderar, gerenciar e desenvolver pessoas e portanto o engajamento dos envolvidos é fundamental.

● **LTV/Lifetime Value** (*sem tradução comum*):
é uma métrica que define o valor (receita) do ciclo de vida do cliente, ou seja, o quanto de dinheiro ele gera para o produto/empresa do começo ao fim da sua jornada.

• **Mapa da empatia:**

técnica de pesquisa que busca enxergar as coisas do ponto de vista do usuário, empatizando com a sua situação e necessidades.

• **Mind Map (Mapa Mental):**

trata-se de uma ferramenta visual, uma espécie de diagrama, usada para organizar ideias, pensamentos e conteúdos.

• **Mobile Site (sem tradução comum):**

é o site construído para plataformas mobile (móvel) como: smartphones, notebooks, Pads, tablets, minibooks, ultrabooks, entre outros.

• **MVP/Minimum Viable Product (MPV / Mínimo Produto Viável):**

uma versão do produto lançada com objetivo de coletar feedback rápido e aprender rápido, por isso não é uma versão muito robusta e completa da solução. Tendo apenas o suficiente para entregar valor para o cliente e testar a aceitação do mercado, o MVP possibilita validar rapidamente uma hipótese, para que direcione o momento inicial de desenvolvimento da solução.

● **NPS/Net Promoter Score (sem tradução comum):**

métrica de lealdade do cliente. Ela busca dar um panorama sobre o quanto satisfeitos estão seus usuários e se eles recomendariam sua marca. O NPS é calculado com base nas respostas de uma única pergunta: “Em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de que você recomendar a nossa empresa / produto / serviço a um amigo?“.

● **Omnichannel (sem tradução comum):**

estratégia em diferentes canais de comunicação que operam simultaneamente e interligados (ex: smartphone, redes sociais, website, callcenter).

● **OKR/Objetive & Key Results (em uma tradução livre, seria “Objetivo e Resultados Chave”):**

metodologia de gestão de resultados que surgiu na Google em 1999. Tem duas partes essenciais: objetivos e os resultados-chave. O objetivo é o resultado qualitativo a ser atingido, enquanto os resultados-chave (ou KRs) são resultados quantitativos, a forma de medir o progresso do objetivo.

● **Persona** (sem tradução comum):

documentação de perfil semi-fictício do seu cliente, construído a partir de dados reais sobre os seus consumidores. Para construir a Persona do seu negócio, você precisa conhecer a fundo os hábitos, desejos, necessidades e comportamentos dos seus clientes. Dependendo do número de funcionalidades de um produto, é possível criar mais de uma, cada qual com características próprias e pode ser utilizada para diferentes abordagens e estratégias.

● **Pitch** (sem tradução comum):

termo utilizado para caracterizar um discurso de vendas amplamente adotado pelas empresas de software. O objetivo é que seja uma apresentação muito rápida, direta e com alto impacto persuasivo.

● **Protopersona** (sem tradução comum):

documentação com formato similar às personas, mas essas são construídas com o conhecimento já existente, em vez de dados coletados diretamente com as pessoas. É como se fosse um “protótipo” de uma persona, a ser validado futuramente com dados reais.

● **PM/Product Manager** (gerente de produto):

representa uma função mais estratégica focada no produto e na coordenação do time.

● **PO/Product Owner** (*sem tradução comum*):

é a pessoa que centraliza e orienta a equipe, as tarefas e todo o direcionamento relacionado ao produto. Diferente do Product Manager é uma função mais operacional e próxima dos desenvolvedores.

● **Product Market Fit** (*sem tradução comum*):

é quando uma empresa tem um produto certo, na hora certa, para um mercado que está procurando a solução para aquele problema. É a união de um bom produto com um bom mercado.

● **Protótipo:**

versão inicial de um produto, serviço, experiência ou atendimento; utilizada para validar uma ideia ou conceito. Podemos encontrar protótipos de baixa, média e alta fidelidade.



Product Designer (*sem tradução comum*):

é aquele que desenvolve a criação de um produto (físico ou digital) participando de todo o seu processo. Ele tem como função criar ou evoluir um produto ou até mesmo resolver um problema, utilizando metodologias, abordagens e técnicas. É um termo similar ao UX/UI Designer.



Responsive Design (*Design Responsivo*):

prática de design que garante a flexibilidade de uma interface em diferentes tamanhos e orientações de tela, dispositivos e plataforma. Em essência, um site responsivo funciona bem tanto no Desktop quanto no celular, por exemplo.



Roadmap (*sem tradução comum*):

é uma declaração de intenção e direção de ações de desenvolvimento do produto, geralmente focada em objetivos de curto e longo prazo. Funciona como uma excelente ferramenta de comunicação estratégica.

● **ROI/Return Over Investment** (*sem tradução comum*):

métrica que indica o quanto determinado investimento feito pela empresa trouxe de retorno financeiro. O ROI se baseia em um cálculo simples e pode ser aplicado em diferentes áreas do negócio. É um excelente indicador para medir a eficiência das suas estratégias e criar planos de ação para melhorar o retorno financeiro.

● **SCRUM** (*sem tradução comum*):

metodologia ágil que busca aumentar a produtividade dos times, em um processo de melhoria constante das soluções desenvolvidas, com base no feedback frequente dos usuários. O Scrum propõe dividir os projetos em ciclos, facilitando a divisão de tarefas e a delegação de responsabilidades para os membros da equipe, além de contar com prazos curtos de entrega para as atividades.

● **SEO/Search Engine Optimization** (*sem tradução comum*):

metodologia utilizada para otimizar e melhorar conteúdos em diferentes mecanismos de busca.

Service Designer (*em tradução livre significa “design de serviços”*):

é a atividade de planejamento e organização de um serviço, a fim de melhorar sua qualidade e a interação entre o prestador de serviços e seus usuários. O design do serviço pode funcionar como um meio de informar alterações em um serviço existente ou criar um novo serviço inteiramente.

Sitemap (*sem tradução comum*):

representação visual de todas as páginas em um produto (site ou aplicativo), que mapeia a arquitetura geral e identifica a relação entre as diferentes seções e páginas.

Sketch (*em tradução livre significa “esboço”*):

um esboço ou sketch é qualquer obra em estado inicial, que se encontre inacabada porque ainda possui muito pouca informação. É o conjunto dos objetos iniciais, mais gerais e elementares da obra a ser composta.

● **Soft Skills** (sem tradução comum):

termo que define as habilidades comportamentais, não técnicas, de um profissional. Ou seja, estão relacionadas a atributos pessoais, como habilidades de comunicação, gerenciamento de conflitos, inteligência emocional etc.

● **Stakeholders** (em tradução livre significa "parte interessada"):

é qualquer indivíduo ou organização que é impactado pelas ações de determinada empresa. Exemplos de stakeholders: clientes, fornecedores, funcionários, comunidades e investidores.

● **Storyboard** (sem tradução comum):

em UX representa a técnica usada para esboçar uma experiência (uma espécie de protótipo inicialmente pensado para planejar cenas de animação).

● **Survey** (Pesquisa):

pesquisa com perguntas qualitativas ou quantitativas.

● **UI/User Interface** (Interface de Usuário)

termo usado para definir a área que projeta a interface onde o usuário interage com o produto. Considera sites e aplicativos, ou seja, a UI são todas as páginas e elementos visuais (botões, ícones e links, por exemplo) com as quais o usuário consegue interagir. É aqui que o designer cria o famoso “layout” visual da tela e tudo que se relaciona com a experiência do usuário e a identidade da marca do produto em questão.

● **Usability** (*Usabilidade*):

se refere ao quanto fácil de usar é um produto. Se o usuário consegue utilizar a interface para alcançar seus objetivos sem confusão ou ruídos, de maneira eficiente, considera-se uma “boa usabilidade”.

● **Usability Test** (*Teste de Usabilidade*):

exercício utilizado para identificar problemas de usabilidade em uma interface, por exemplo de site ou aplicativo. Participantes do teste de usabilidade manuseiam um produto e tentam alcançar algumas tarefas determinadas previamente pelo moderador, que observa os usuários, prestando atenção nas áreas onde há maior grau de dificuldade.

User Journey (Jornada do Usuário):

é um documento que mapeia o caminho/jornada do usuário para atingir um determinado objetivo, do começo ao fim, durante a interação com um produto. Descreve as etapas e ações necessárias ao longo do processo. A representação da jornada pode se focar tanto em como o usuário interage atualmente com um serviço, site ou aplicativo, quanto em um cenário hipotético de como ele poderia vir a interagir.

User Flow (Fluxo de Usuário):

refere-se aos caminhos que o usuário percorre nas pequenas jornadas de interação com produto.

User Experience-UX (Experiência do Usuário):

termo usado para definir toda a área que se preocupa em projetar a experiência do usuário em um produto ou serviço, geralmente nos meios digitais.

● **UX Game Designer** (*sem tradução comum*):

o UX é responsável por compreender de forma constante como os jogadores pensam, percebem, aprendem e reagem a provocações do jogo. Para alinhar essas percepções ao design e a forma com que o jogo se comunica

● **UX Researcher** (*sem tradução comum*):

é o profissional responsável pelas etapas de pesquisa de experiência do usuário. É a pessoa com conhecimento nos diferentes tipos de pesquisa (qualitativa e quantitativa) e responsável pelo planejamento, execução e análise de dados de pesquisa.

● **UX Strategist** (*sem tradução comum*):

é o responsável pela construção e elaboração de toda a abordagem e estratégia que está por trás do processo de desenvolvimento de um produto digital.

● **UX Writer** (*sem tradução comum*):

é o profissional responsável pela estratégia de conteúdo que engloba a escolha das palavras ideais, termos e tom de voz em pontos de contato de uma empresa, como aplicativos, sites e chatbots. Também podem trabalhar focados no produto ou serviço, mas essencialmente na experiência escrita do usuário.

Visual Designer (*sem tradução comum*):

engloba o Design Gráfico, porém está mais ligado à comunicação visual. Para isso, utiliza de elementos visuais, como signos, fotografias, desenhos, gráficos, vídeos, entre outros, para comunicar e representar valores, posicionamento e diferenciais de uma empresa ou organização.

Wireframes (*sem tradução comum*):

é a representação visual, usando um nível médio de fidelidade, do conteúdo e da funcionalidade de uma interface. Fazendo um paralelo com a Arquitetura, é como se fosse a “planta” do produto. Aqui o profissional não se preocupa com os aspectos visuais do produto; apenas constrói e ordena as informações que estarão presentes na tela.

Referências

- <https://gabrielsilvestri.com.br/glossario-de-ux/>
- <https://www.uxcompanion.com/>
- <https://awari.com.br/glossario/ux-ui-design/>
- <https://blog.cubos.academy/design-ux-ui-iniciantes/#>
- <https://medium.com/aela/gloss%C3%A1rio-do-product-designer-f2644656cc0>
- <https://www.cursospm3.com.br/glossario/>