

# Next - Teste com usuário

Aplicativo do banco NEXT (Bradesco)

## Objetivo

Reducir o volume de reclamações recebidas pela Central de Atendimento ao Cliente (SAC), identificando e resolvendo problemas de usabilidade no aplicativo.

## Problemas

Havia reclamações recorrentes sobre a usabilidade do app. Precisávamos entender se os problemas do design antigo estavam alinhados com as questões relatadas tanto pelos stakeholders quanto pelos usuários finais.

## Soluções

Iniciamos a pesquisa entrevistando a equipe do SAC para entender seus pontos de dor, seguidas por testes com usuários para captar feedback direto dos clientes. Esses testes revelaram sérios problemas de navegação que impediam os usuários de concluir tarefas essenciais. Após analisar os achados, propusemos um redesenho e conduzimos uma segunda rodada de testes — desta vez, nenhum problema de usabilidade foi relatado.

## Resultado:

Redução de 70% nas ocorrências relatadas pela equipe do SAC.

## Em que atuei

Trabalhei de forma colaborativa com outro Designer de UX ao longo de todo o processo. Minhas principais responsabilidades incluíram:

- Criação de um protótipo navegável usando o InVision;
- Coautoria do roteiro de entrevistas com base em hipóteses de pesquisa;
- Co-moderação das sessões de teste com usuários (anotando quando não estava moderando);
- Relatório final da pesquisa

## Processo

### Abordagem de pesquisa

Começamos nos aprofundando no projeto, mapeando as regras de negócio e as necessidades dos usuários. Após identificar pontos de fricção no aplicativo existente, formulamos hipóteses sobre as causas principais da frustração dos usuários.

Com base nesses insights, desenvolvemos um protótipo navegável no InVision Studio e cocriamos um roteiro de pesquisa com a equipe do Next. Em seguida, conduzimos entrevistas com usuários para validar as hipóteses e coletar feedback para melhorias.

### Insights dos Testes com Usuários

Os testes de usabilidade foram realizados em uma sala espelhada, permitindo que a equipe observasse o comportamento dos usuários em tempo real. Identificamos e categorizamos os principais problemas de acordo com sua gravidade.

A maioria das dificuldades estava relacionada à navegação e à usabilidade geral, o que gerava confusão e frequentemente levava os usuários a entrarem em contato com o SAC em busca de ajuda.

### Redesign e Validação

Com base nos resultados da primeira rodada de testes, a equipe de design do Next reformulou a experiência do usuário. Em seguida, conduzimos uma segunda rodada de testes de usabilidade, que demonstrou uma melhora significativa. Todos os participantes conseguiram navegar pela interface com facilidade, e nenhum problema crítico foi relatado. As duas fases da pesquisa foram essenciais para promover melhorias mensuráveis na experiência geral do usuário.