



THE DEVELOPER'S
CONFERENCE

O papel de UX na criação de interfaces conversacionais

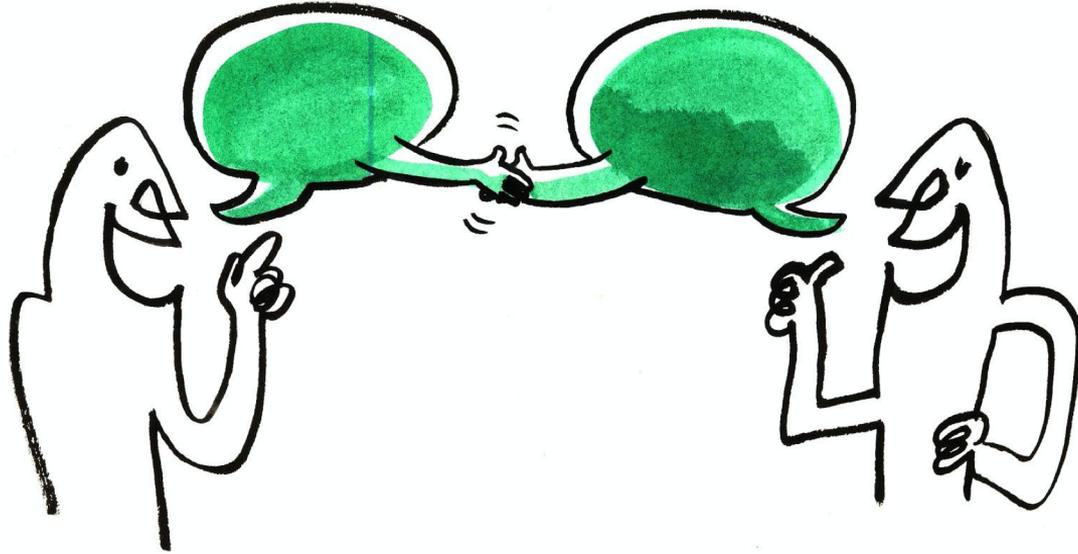
Rafael Brandão Taveira
rbrandao@telecine.com.br

**Mas, o que são Interfaces
Conversacionais mesmo?**

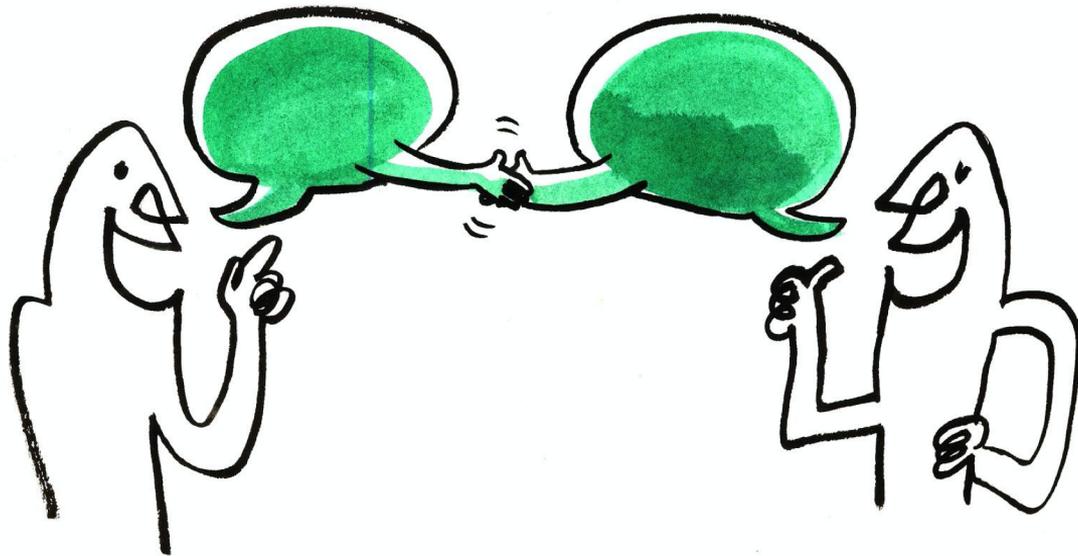
**São aplicações que
conduzem uma conversa de
forma **textual** ou **auditiva****

A partir de um **script pré-formatado ou usando **inteligência artificial**, usando processamento de linguagem natural (PLN)**

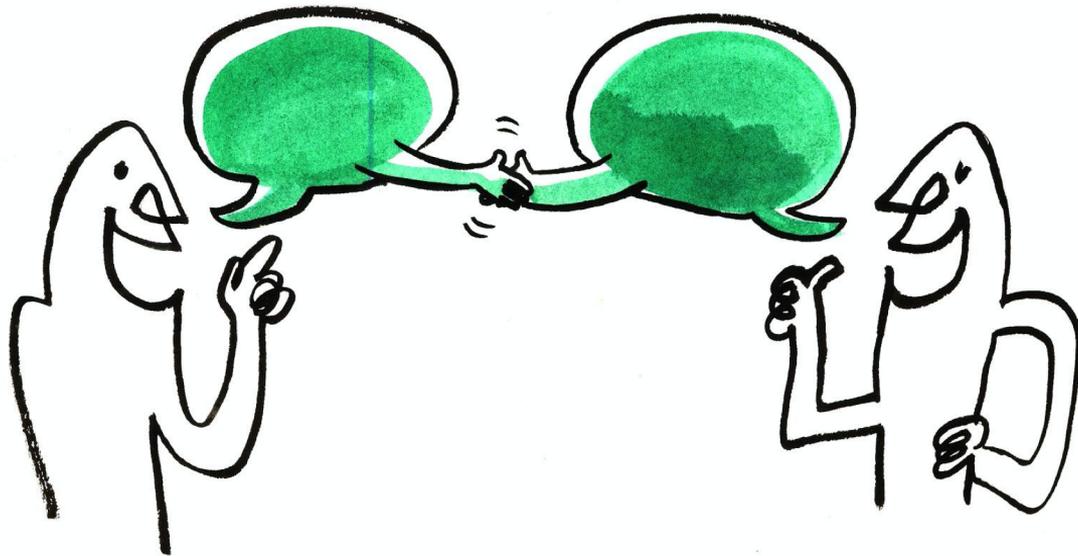
Quantos elementos existem nessa interação?



**Qual o meio utilizado
nessa interação?**



Linguagem



Linguagem = interface

Interface ≠ UI

**E se pessoas e tecnologia
finalmente estiverem prontas
para essa interação?**

#1 Pesquisa Gartner 2018

Em até 4 anos, 30% de nossas interações com tecnologia acontecerão sem a necessidade de uso de uma tela

#2 Inclusão

Suas características são úteis para usuários com limitações visuais ou auditivas, parciais ou totais

#3 Ubíquo e pervasivo

Em todo lugar, em todo momento

#4 Taxas de erro

Desde 2012, a taxa de erros para tarefas de compreensão da fala humana caíram de 33% para menos de 5%

“A fala é uma das primeiras habilidades que adquirimos na infância e uma das últimas que perdemos na velhice”



E UX nisso tudo?

#1 Anticipatory Design

Adiantar demandas inerentes aos usuários a partir de sugestões. É a antecipação de suas necessidades.

#2 Priorizar informações

Exibir apenas o que é necessário.
Menos é mais.

#3 Agregar valor

Adicionar funcionalidades desse tipo em soluções já existentes tem enorme impacto, em especial relacionadas à acessibilidade e inclusão

Mas...

Por que usar esse tipo de
solução para seu problema?

#1 Explore

- Relembre sua primeira interação
- O que funcionou? O que frustrou?
- Como isso complementa minha solução?
- Faz sentido?

#2 Entenda o contexto

- Crie uma personalidade para o assistente
- Avalie o tempo de resposta
- Defina pontos de fuga de roteiro
- Seja cuidadoso

#3 Respeite o usuário

- Siga o fluxo de uma conversa real
- Mantenha a cadência de um bom papo
- Cuidado com pronomes de gênero

#4 Teste

- Aprenda observando
- Como as pessoas interagem?
- Seja autocrítico
- Refine e faça novamente

#5 Acompanhe

- Perceba as principais interações
- Fluxos mais requisitados
- Etapas que tomaram mais tempo
- Respostas mais utilizadas

**“Palavras são a fonte
dos mal entendidos”**



Fonte: Antoine de Saint-Exupéry. Pequeno Príncipe

Exemplo de Metodologia



ZECA BOT

RECEBA O RESUMO DA RODADA E REVETA OS LANCES, JOGO A JOGO

PERSISTENT MENU

CLASSIFICACAO PROGRAMACAO DO CANAL

HOME SCREEN COM INTRO E BOTAO COMEÇAR

(welcome screen)



USUARIO FALA

BOT FALA

QUICK REPLIES

TEMPLATE REPLIES

(CAROUSEL, button template, generic template)

OLÁ, JU!
EU SOU O ZECA BOT, SEU ACESSOR DE FUTEBOL DO SPORTV. AQUI VOCE PODE:
- VER OS JOGOS DO JOU TIME
- VER VIDEOS DOS JOGOS DO BRASILEIRAO SERIE A, B e ESTADUAIS
- RETORNAR OS PODERES DO BRASILEIRAO SERIE A
- CLASSIFICACAO
- PROGRAMACAO DO CANAL

"OK, ENTENDEI"



23/09
Diana Clara Preto
Kaiser Klan



COBERTURA

Notícias

Onde assistir?

LINE-UP

Dias

Palcos

Lembre-se! Você também pode digitar a qualquer momento o nome da atração que eu digo onde ela vai se apresentar.

que acontece agora no Rock in Rio

Assista no Multishow Play

[Ir para o site](#)

Glass

Assista no canal Multishow no Youtube

[Ir para o site](#)

Palco Sunset

Exclusivo web no site do Multishow

[Ir para o site](#)

- 15 | 09
- 16 | 09
- 17 | 09
- 21 | 09
- 22 | 09
- 23 | 09
- 24 | 09

Essas são as atrações do dia 15/09:

- PALCO MUNDO**
Lady Gaga
5 Seconds of Summer
Pet Shop Boys
Ivete Sangalo
- SUNSET**
Salve o Samba!
Fernanda Abreu convida Focus Cia de Dança & Dream Team do Passinho
CêU Convida Boogarins
SG Lewis
- ELETRÔNICA**
Midland
Selvagem
Gop Tun DJs (Caio T & Nascll)
Groove Delight
Fatnotronic
- ROCK STREET**
Les Tambours de Brazza
Freddy Massamba
Tyous Gnaoua

s, né? 😊
você pode digitar o nome da sua favorita ou ver o line-up.

Dias

Palcos

Lady Gaga se apre
Palco Mundo.
Enquanto o dia n
tenho sobre ela

Notícias no Multishow

Como gostaria de estar aí 🙄🙄🙄	1
.	1
https://cdn.fbsbx.com/v/t59.2708-21/19298949_10203651284158736_1129277821311516672_n.gif?_nc_cat=103&_nc_oc=AQnZ-FIaUIYH96UbF6vFmC2wwCnXVr7i5NWuDoQ8fiCGtrFfyGvZydFHzUA0M-8I2sTJsRkDMGcu5a7SOxS3kPEY&_nc...	1
https://scontent.xx.fbcdn.net/v/t39.1997-6/p100x100/10734311_610917549033999_1018759180_n.png?_nc_cat=1&_nc_ad=z-m&_nc_cid=0&_nc_zor=9&_nc_ht=scontent.xx&oh=5c852e0f0dce1a435f7d22763a0735ac&oe=5D01C1F...	1
https://cdn.fbsbx.com/v/t59.2708-21/50620924_364470924284266_6061404666724352000_n.gif?_nc_cat=111&_nc_ht=cdn.fbsbx.com&oh=754adef678ef63e058c4cf8f221f78e9&oe=5CABD3D9	1
Macaxo	1
Foalsda se.....!!!!	1
https://cdn.fbsbx.com/v/t59.2708-21/32376370_10160428248005613_3096441459277037568_n.gif?_nc_cat=100&_nc_ht=cdn.fbsbx.com&oh=d91812944a86082b1253911609ce2c60&oe=5CABB062	1
👉👉👉👉👉	1
https://scontent.xx.fbcdn.net/v/t1.15752-9/56340071_3024508037562999_848530463600410624_n.jpg?_nc_cat=100&_nc_ad=z-m&_nc_cid=0&_nc_zor=9&_nc_ht=scontent.xx&oh=a7ad2b737195928d1b622d17f0b3cf8a&oe=5D3A8...	1
Muito bom	1
Olá, pessoal. Se possível, passem essa informação! Em razão das fortes chuvas na tarde deste sábado, ocasionando a interrupção em 2 horas do evento Lollapalooza, a CPTM e o Metrô, estenderão o atendi...	1
https://scontent.xx.fbcdn.net/v/t1.15752-9/56887087_308634596494988_7771882835534675968_n.jpg?_nc_cat=104&_nc_ad=z-m&_nc_cid=0&_nc_zor=9&_nc_ht=scontent.xx&oh=06fa788e97d0e9f84fd845bbdb305ed3&oe=5D0A9...	1
https://cdn.fbsbx.com/v/t59.2708-21/19359510_1349323818448617_5264573235567001600_n.gif?_nc_cat=105&_nc_ht=cdn.fbsbx.com&oh=89493c964206fa053a92c8f3ec57bd31&oe=5CAC1FAE	1
Coloca o clipe do poesia acustica 6	1
Oiê meu sonho e ser cantora	1
Não tá dando certo	1
Mano cadê a apresentação da Jordan Smith mano??? Coloca aí cara pelo amor de God	1
Nossa que maravilhosa	1
Ainda bem	1
Linda 🍷	1
Vishhh	1
Maura Alberto de Sousa CPF não cadastrado	1
	17988035712
Quero saber quando vai passar dnv os shows do lollapalooza	1
Adoru	1
Muito bom gostei muito 🍷🍷🍷🍷	1
Onde vai Gabriel que diz que pensa... Tô fora. Petista do inferno	1
https://scontent.xx.fbcdn.net/v/t39.1997-6/39178562_1505197616293642_5411344281094848512_n.png?_nc_cat=1&_nc_ad=z-m&_nc_cid=0&_nc_zor=9&_nc_ht=scontent.xx&oh=ba6fde0703e1c19de4a68d590ac5c375&oe=5D067A...	1
Esse eu vou assistir	1

Como gostaria de estar aí 😊😊😊

https://cdn.fbsbx.com/v/t59.2708-21/19298949_10203651284158736_1129277821311516672_n.gif?_nc_cat=103&_nc_oc=AQnZ-FlaUIYH96UbF6vFmC2wwCnXVr7i5NWuDoQ8fiCGtrFfyGvZydFFHzUA0M-8I2sTJsRKdMGcu5a7SOxS3kPEY&_nc...



https://scontent.xx.fbcdn.net/v/t39.1997-6/p100x100/10734311_610917549033999_1018759180_n.png?_nc_cat=1&_nc_ad=z-m&_nc_cid=0&_nc_zor=9&_nc_ht=scontent.xx&oh=5c852e0f0dce1a435f7d22763a0735ac&oe=5D01C1F...

https://cdn.fbsbx.com/v/t59.2708-21/50620924_364470924284266_6061404666724352000_n.gif?_nc_cat=111&_nc_ht=cdn.fbsbx.com&oh=754adef678ef63e058c4cf8f221f78e9&oe=5CABD3D9

Macaxo

Foalsda se.....!!!!

https://cdn.fbsbx.com/v/t59.2708-21/32376370_10160428248005613_3096441459277037568_n.gif?_nc_cat=100&_nc_ht=cdn.fbsbx.com&oh=d91812944a86082b1253911609ce2c60&oe=5CABB062



2-9/56340071_3024508037562999_848530463600410624_n.jpg?_nc_cat=100&_nc_ad=z-m&_nc_cid=0&_nc_zor=9&_nc_ht=scontent.xx&oh=a7ad2b737195928d1b622d17f0b3ef8a&oe=5D3A8...

Mano cadê a apresentação da Jordan Smith mano??? Coloca aí cara pelo amor de God

Oiê meu sonho e ser cantora

Foalsda se....!!!!

Linda

Vishhh

Maura Alberto de Sousa CPF não cadastrado

Quero saber quando vai passar dnv os shows do lollapalooza

Adoru

Muito bom gostei muito 🍌🍌🍌💙💙

Onde vai Gabriel que diz que pensa... Tô fora. Petista do inferno

https://scontent.xx.fbcdn.net/v/t39.1997-6/39178562_1505197616293642_5411344281094848512_n.png?_nc_cat=1&_nc_ad=z-m&_nc_cid=0&_nc_zor=9&_nc_ht=scontent.xx&oh=ba6fde0703e1c19de4a68d590ac5c375&oe=5D067A...

Esse eu vou assistir

O que vem por aí?

Não tão distante

- Inteligência emocional
- Reconhecimento facial e de imagens

**“...as pessoas
raramente me fazem
rir, já a Alexa ...”**





THE DEVELOPER'S
CONFERENCE

Obrigado :)

Rafael Brandão Taveira
rbrandao@telecine.com.br