

Psicodinâmica das cores em UI

A COR COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO
NA JORNADA DO USUÁRIO



Leonardo Filho – PO & UX Designer



OLÁ!



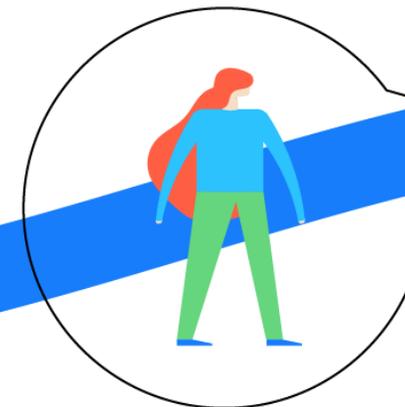
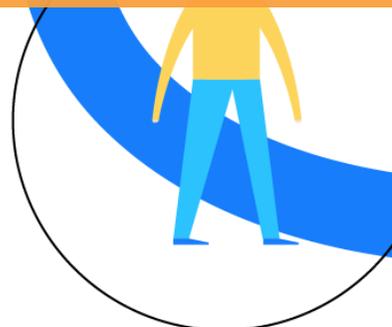
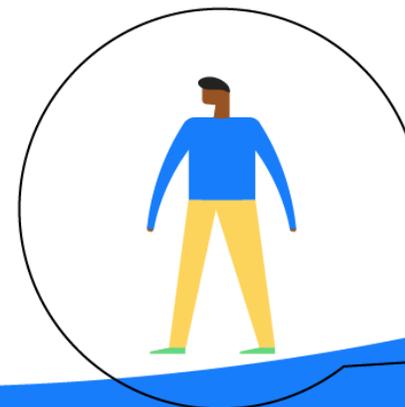
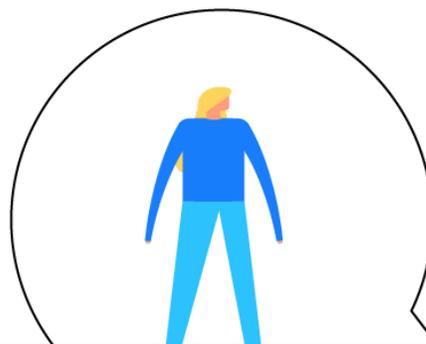
Leonardo Filho



Psicodinâmica das cores



Jornada do usuário

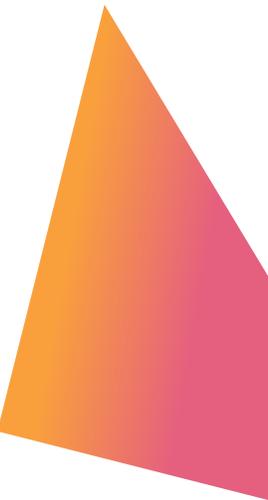


**Perfil de
designer
X
Etapa do
processo
de design**



**Arquiteto de
informação**

**Perfil de
designer
X
Etapa do
processo
de design**



**Arquiteto de
informação**

**Designer de
interação**

**Perfil de
designer
X
Etapa do
processo
de design**



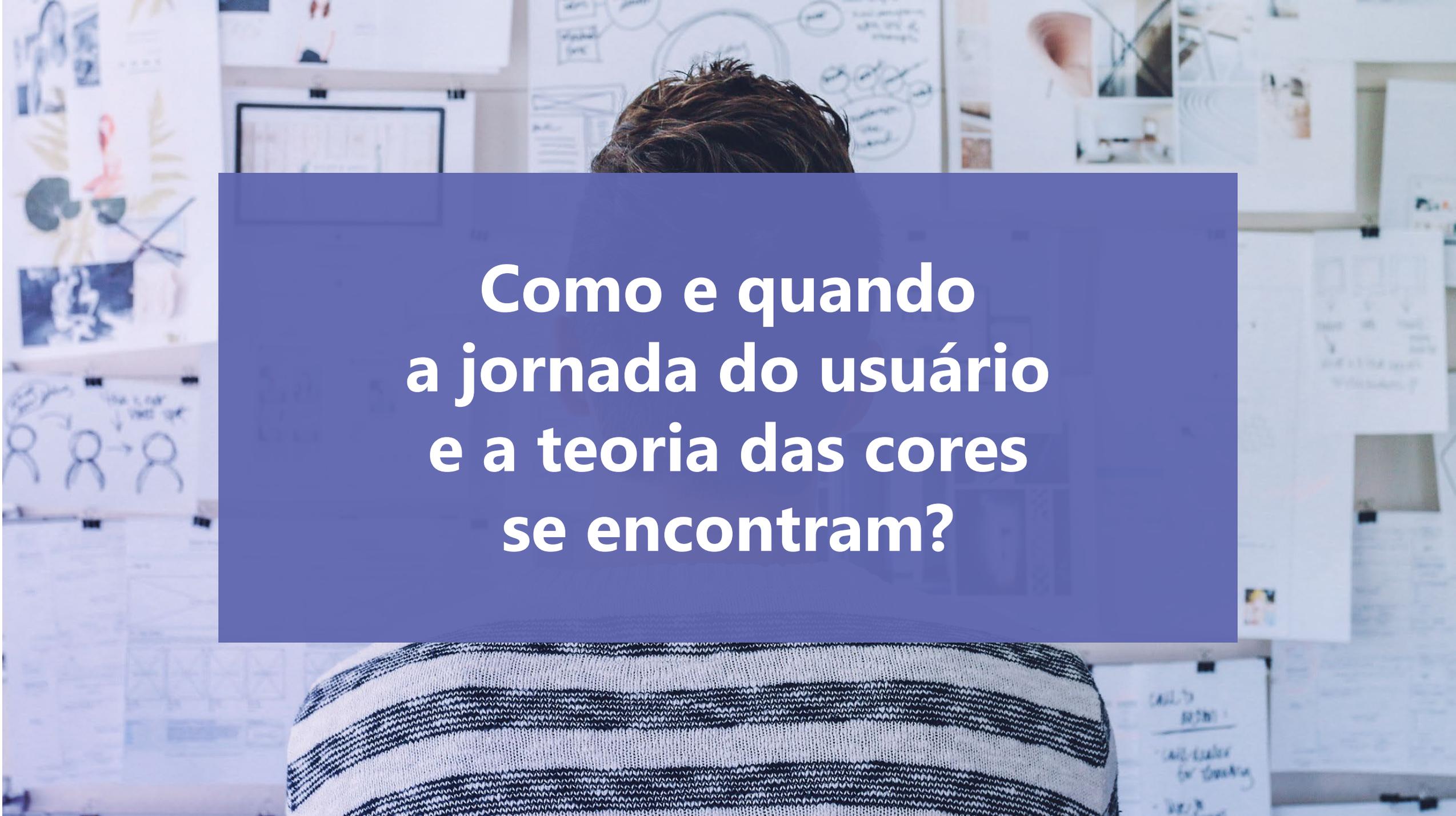
**Arquiteto de
informação**

**Designer de
interação**

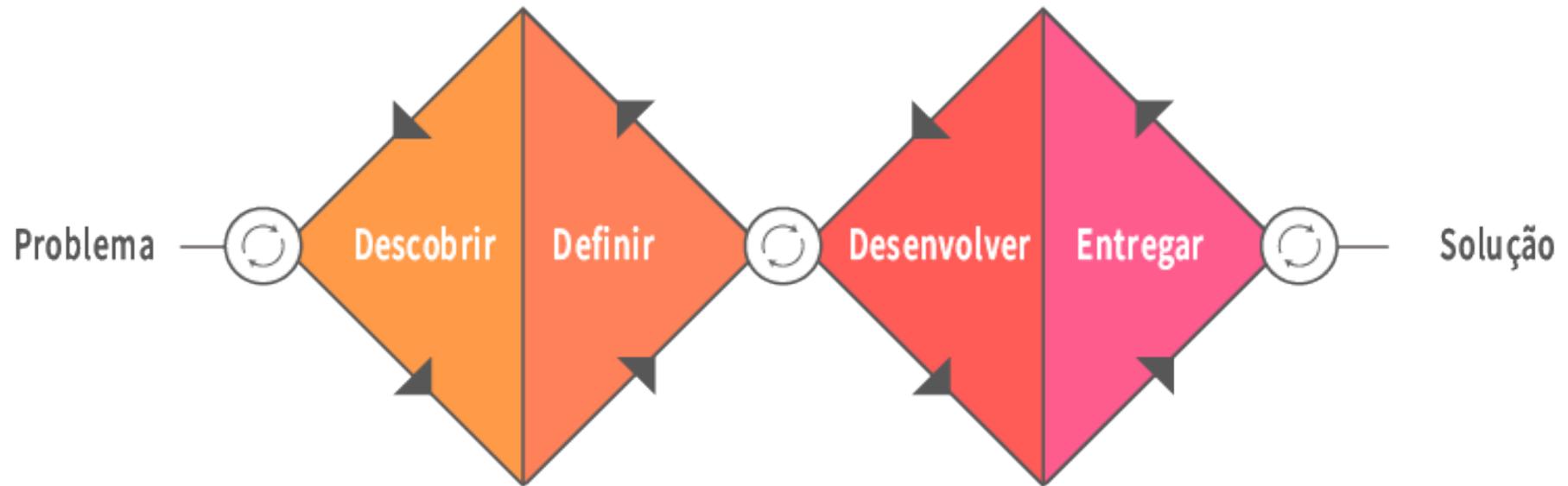
**U.X.
Researcher**

**Perfil de
designer
X
Etapa do
processo
de design**



A person with dark hair, wearing a black and white striped sweater, is seen from behind, looking at a wall covered in various design sketches, diagrams, and photographs. The sketches include user journey maps, wireframes, and color theory diagrams. The overall scene is a creative workspace or design studio.

**Como e quando
a jornada do usuário
e a teoria das cores
se encontram?**



Double Diamond

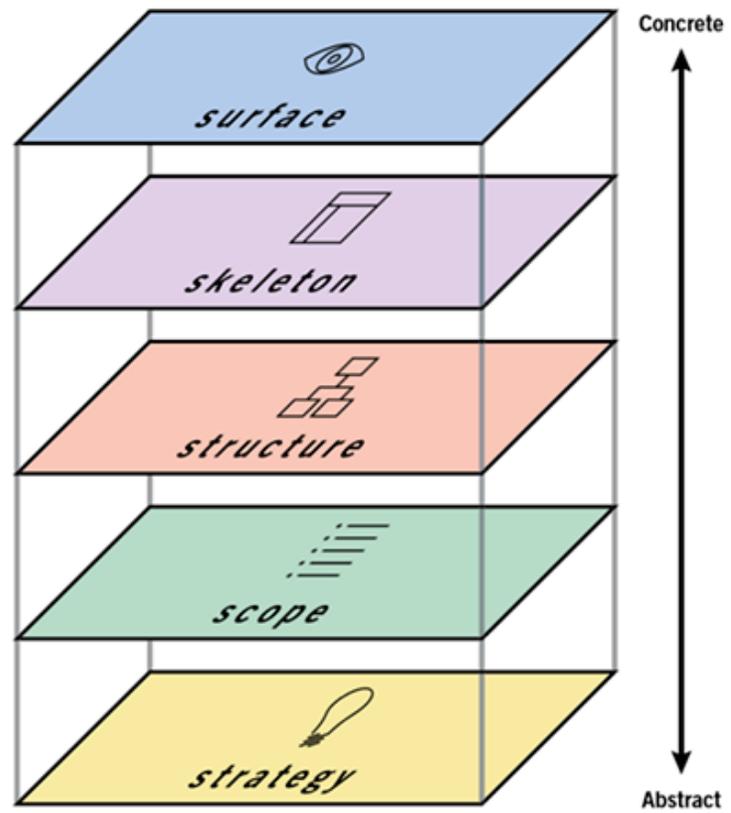


Diagrama de Garret

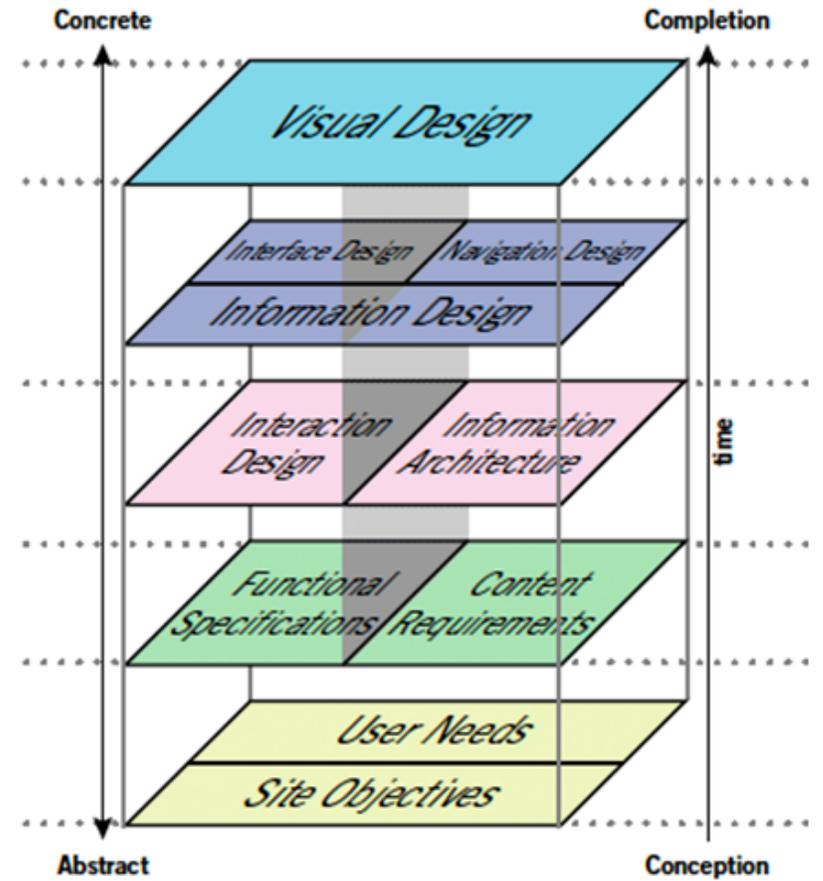
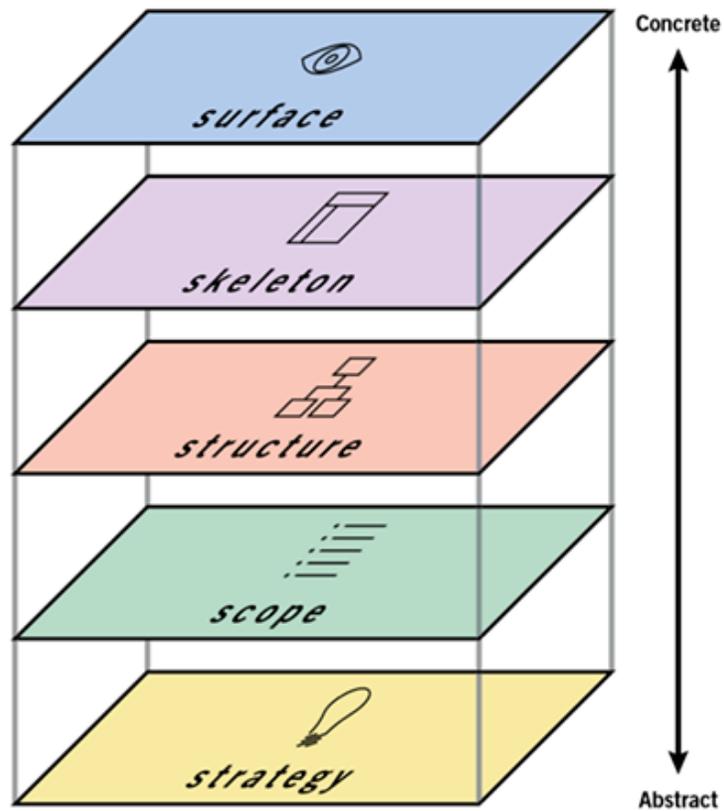
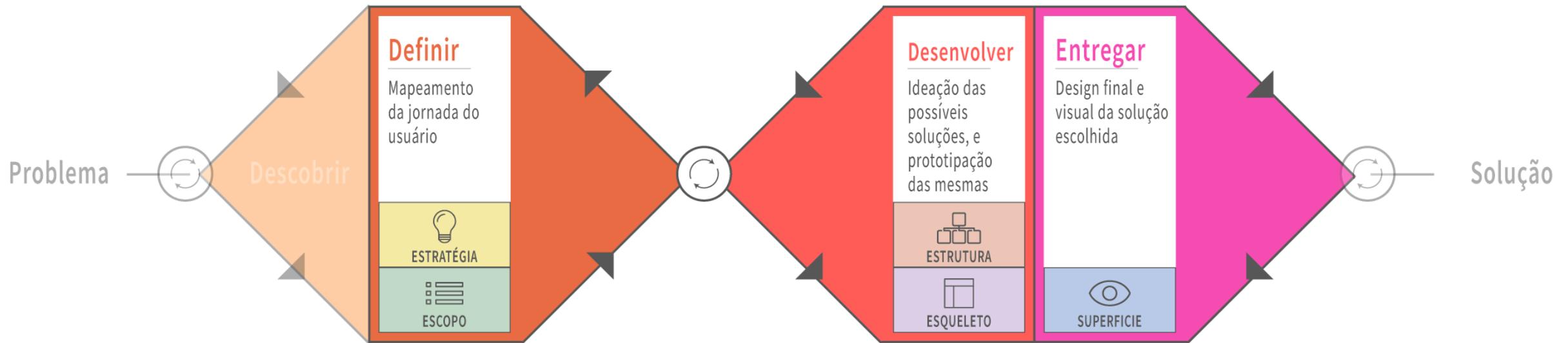
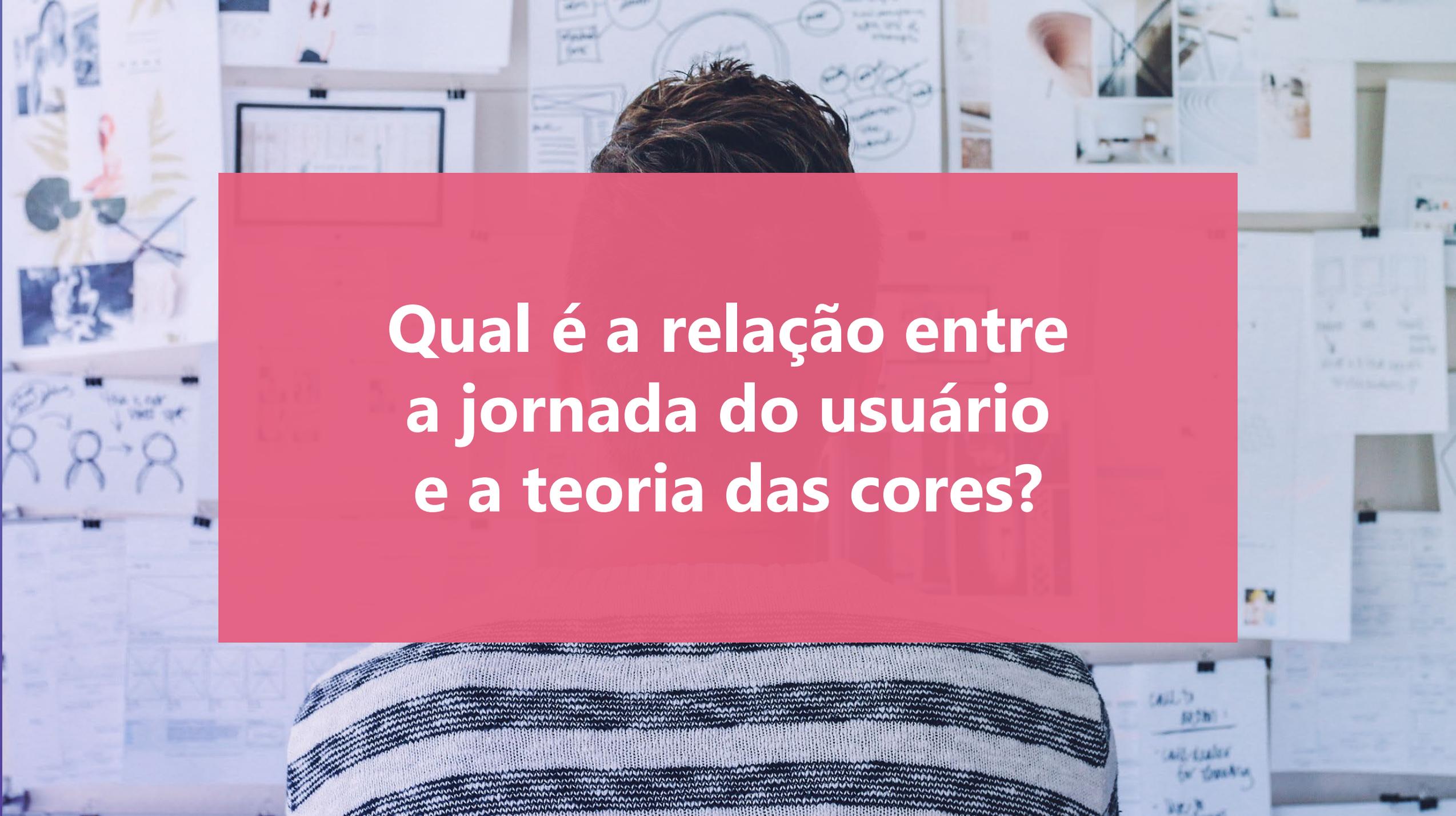


Diagrama de Garret



Double Diamond & Diagrama de Garret

A person with dark hair, wearing a black and white striped sweater, is seen from behind, looking at a wall covered in various design sketches and diagrams. A large, semi-transparent red rectangle is overlaid on the center of the image, containing white text. The background shows a creative workspace with numerous papers, some featuring flowcharts, wireframes, and sketches of human figures. The lighting is soft and even, highlighting the textures of the sweater and the details of the sketches.

**Qual é a relação entre
a jornada do usuário
e a teoria das cores?**

MOMENTOS DA VERDADE



MOMENTOS DA VERDADE POSITIVOS

A man and a woman are looking at a laptop screen. The man has a mustache and is looking intently with a slightly furrowed brow. The woman has dark curly hair and a worried expression. They are in a dimly lit room, possibly a cafe or office. In the background, another person is visible, and there is a potted plant on the left.

MOMENTOS DA VERDADE NEGATIVOS

Service Blueprint (WIP)

Components Library

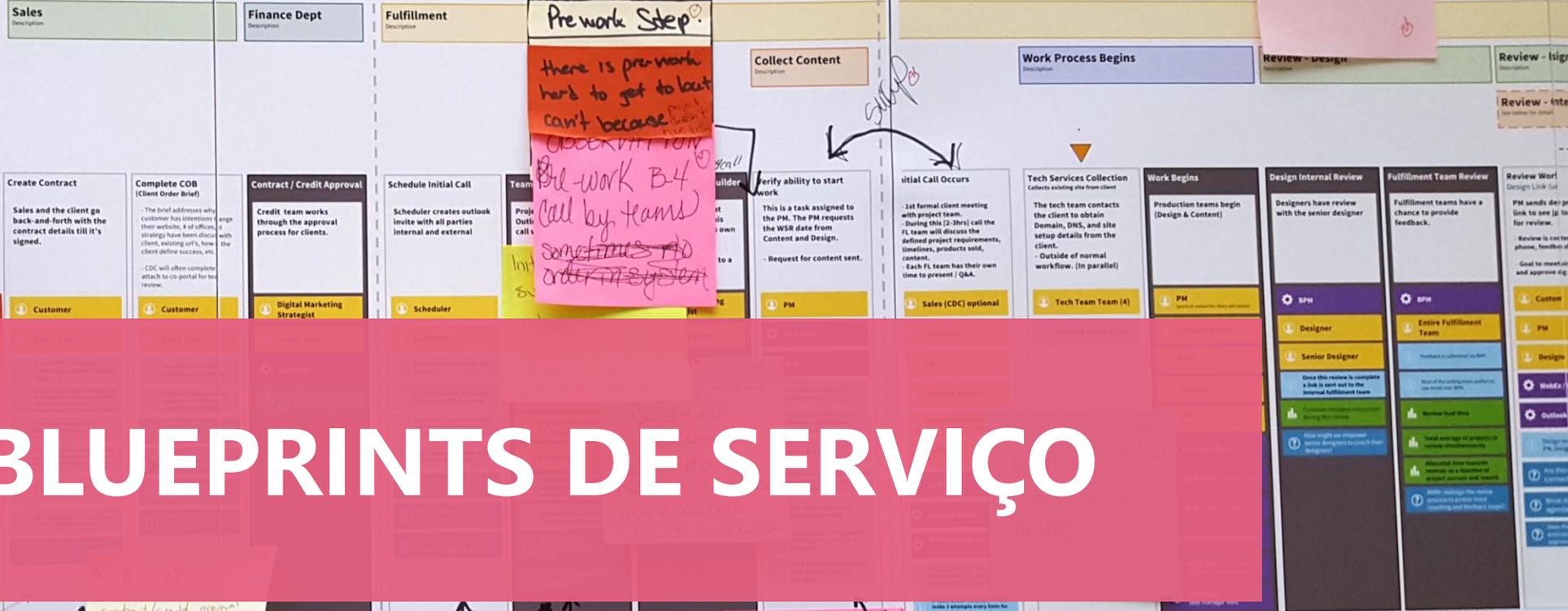
Phase Title
Description



Step Title	Step Title
Description	Description
Actor	Actor
System	System
Stakeholders	Stakeholders
Observation/Fact	Observation/Fact
Metric/Data callout	Metric/Data callout
Policy/Rule	Policy/Rule
Follow-up question	Follow-up question
Critical Moment	Critical Moment
Idiosyncrasy	Idiosyncrasy

FINANCIAL PHASE

PLANNING PHASE



Dm/s updates for Fulfillment

Pre-work Step
there is pre-work hard to get to least can't because
Pre-work B4 (call by teams)
sometimes no

BLUEPRINTS DE SERVIÇO

phone calls
JIRA Submission System
[OBSERVATION]

contract/credit approval
NOT SURE
DMS DOES THIS

Calls are frequently reschedule w/colleagues % of time(?)
[OBSERVATION]

[OBSERVATION]
- vendor writers identified

If the app never displays clients, we want to go to [Critical Moment]

calls are frequently reassign to new FE stake holders
[OBSERVATION]

engagement barrier & service offering not process secondary calls on internal rule.

call is an internal rule - appointments obscured
Data may not always be fully captured in systems from initial call

+ Basecamp
used by internal FE Designers that create creative brief and vendor designers review and complete work

content

O'REILLY

Mapeamento de Experiências

UM GUIA PARA CRIAR VALOR POR MEIO DE JORNADAS, BLUEPRINTS E DIAGRAMAS

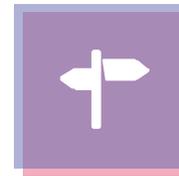



ALTA BOOKS
EDITORA

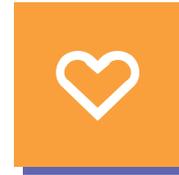
Jim Kalbach



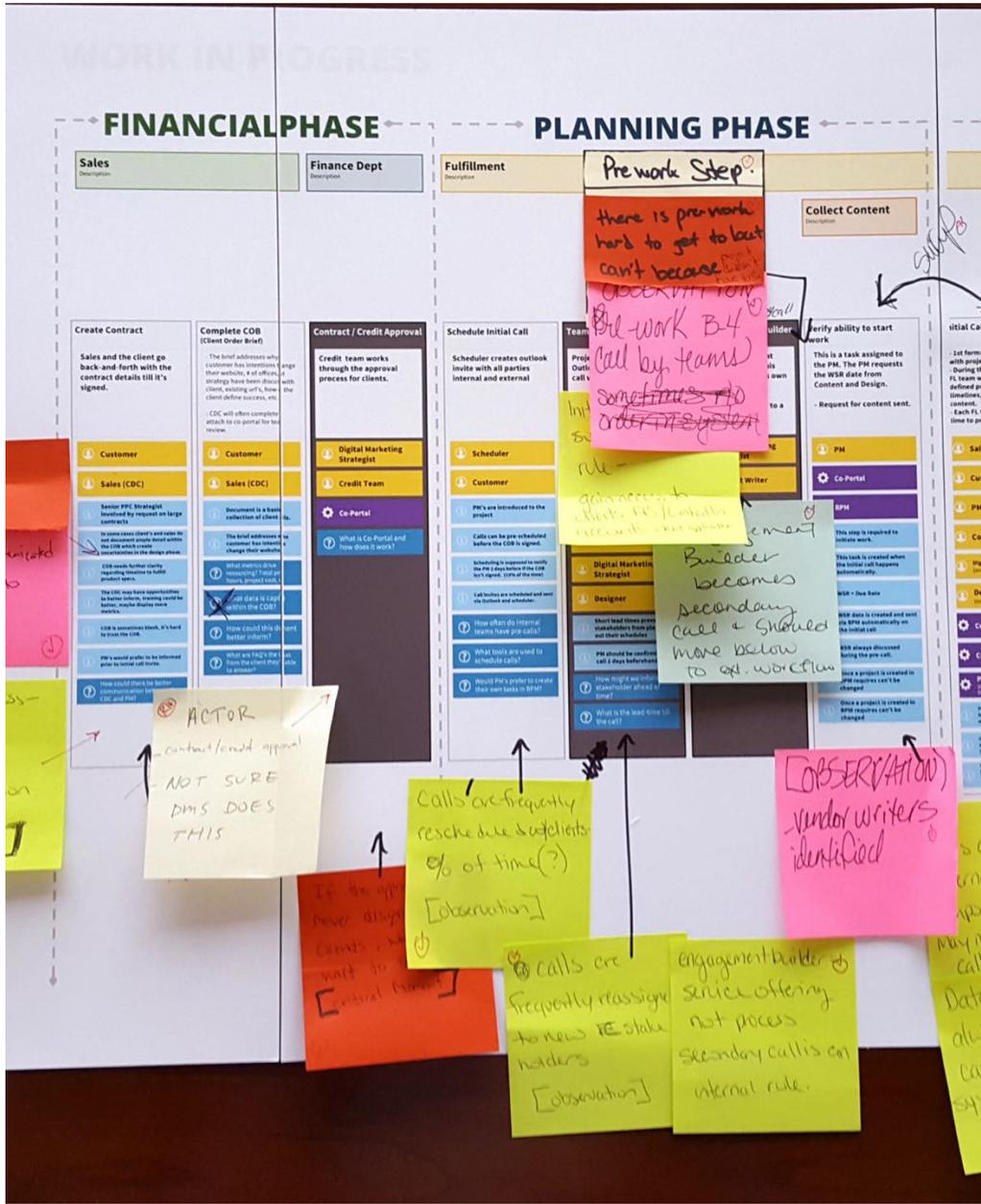
O que é necessário mapear?



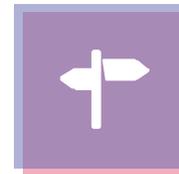
Momentos da verdade



Emoções do usuário



O que é necessário mapear?



Momentos da verdade



Emoções do usuário



Momento da jornada + Ponto de contato

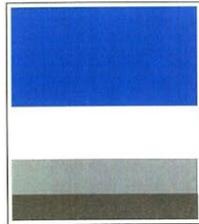
A decorative triangle in the bottom-left corner with a gradient from pink to orange.

**Transmitir
emoções**

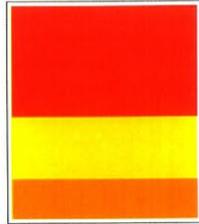
x

**Provocar
reações**

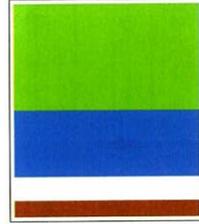
Transmitir emoções



El frío



El calor



Lo tranquilizador



La excitación



El odio



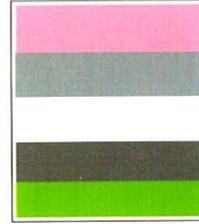
El amor



La fidelidad



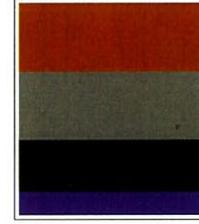
La infidelidad



La cortesía



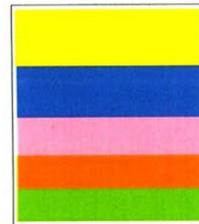
La brutalidad



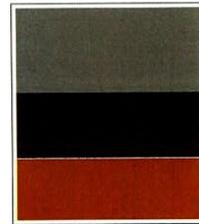
Lo feo



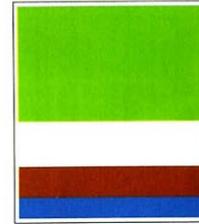
La belleza



La amabilidad



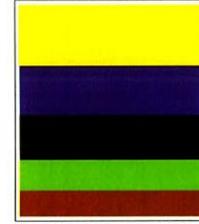
La hosquedad



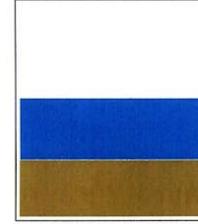
Lo natural



Lo artificial

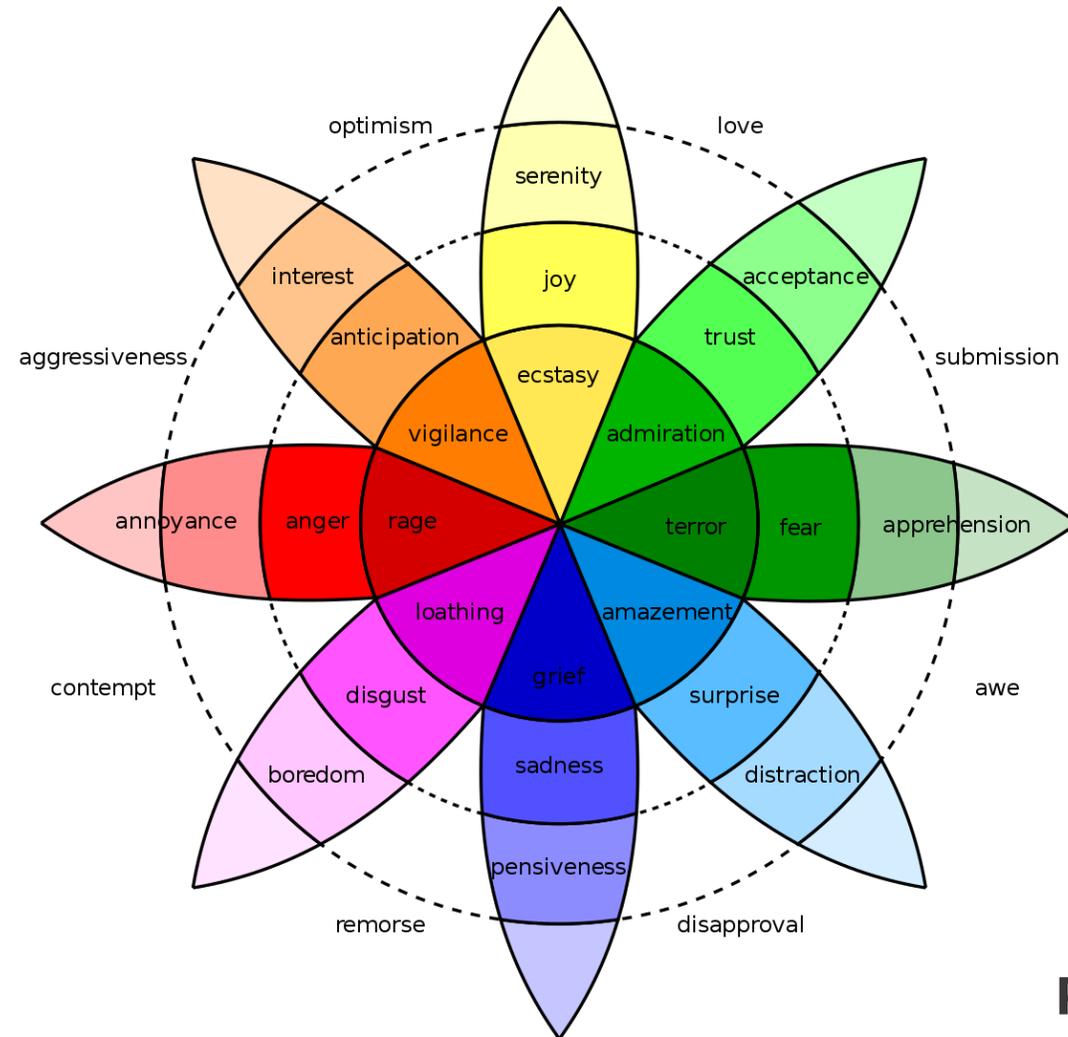


La mentira



La verdad

Provocar Reações



Plutchik – Roda das emoções

Provocar Reações

Evento de estímulo		Avaliação cognitiva
Receber um objeto valioso		“Possuir”
Membros do grupo de um indivíduo		“amigo”
Ameaça		“Perigo”
Evento inesperado		“O que é isso?”
Perda de um objeto valioso		“Abandono”
Objeto impalatável		“Veneno”
Obstáculo		“inimigo”
Novo território		“examinar”

Provocar Reações



Provocar Reações

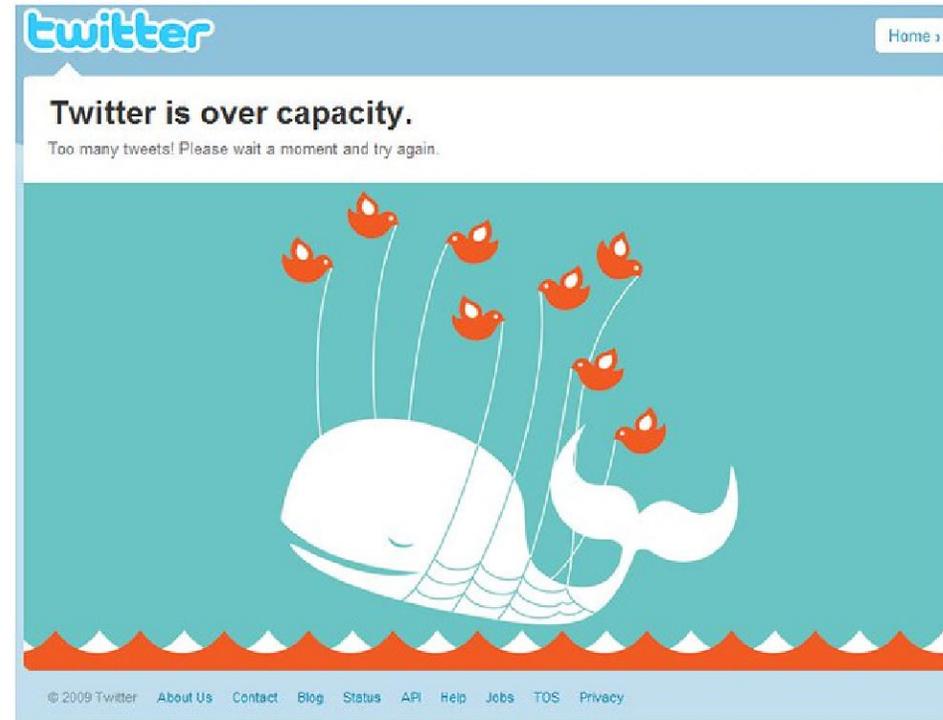
Evento de estímulo	Avaliação cognitiva	Emoção do sujeito	Reação de comportamento	Função
Receber um objeto valioso	→ "Possuir"	→ Alegria	→ Reter ou repetir	→ Ganhar recursos
Membros do grupo de um indivíduo	→ "amigo"	→ Confiança	→ Zelar	→ Suporte mútuo
Ameaça	→ "Perigo"	→ Medo	→ Escapar	→ Segurança
Evento inesperado	→ "O que é isso?"	→ Surpresa	→ Parar	→ Ganhar tempo para orientação
Perda de um objeto valioso	→ "Abandono"	→ Tristeza	→ Chorar	→ Se religar com o objeto perdido
Objeto impalatável	→ "Veneno"	→ Nojo	→ Vomitar	→ Ejetar veneno
Obstáculo	→ "inimigo"	→ Raiva	→ Atacar	→ Destruir o obstáculo
Novo território	→ "examinar"	→ Ansiedade	→ Mapear	→ Adquirir conhecimento sobre o território

Provocar Reações



Fail Whale - Twitter

Provocar Reações



Evento de estímulo

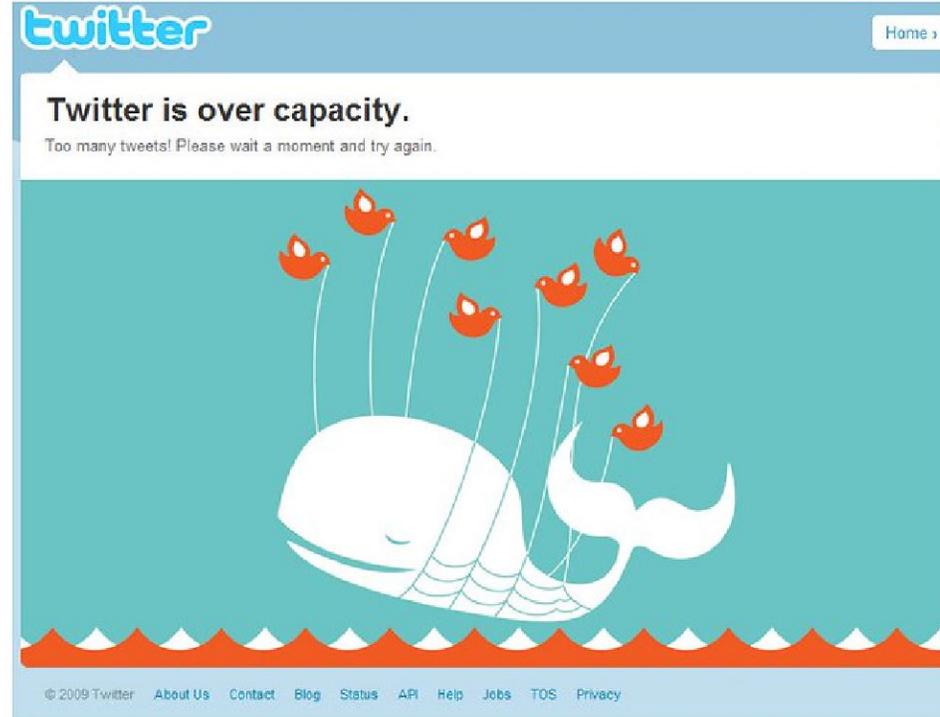
Evento inesperado
(falha na página)



Avaliação cognitiva

“O que é isso?”

Provocar Reações



Evento de estímulo

Evento inesperado
(falha na página)



Avaliação cognitiva

“O que é isso?”



Emoção do sujeito

Surpresa



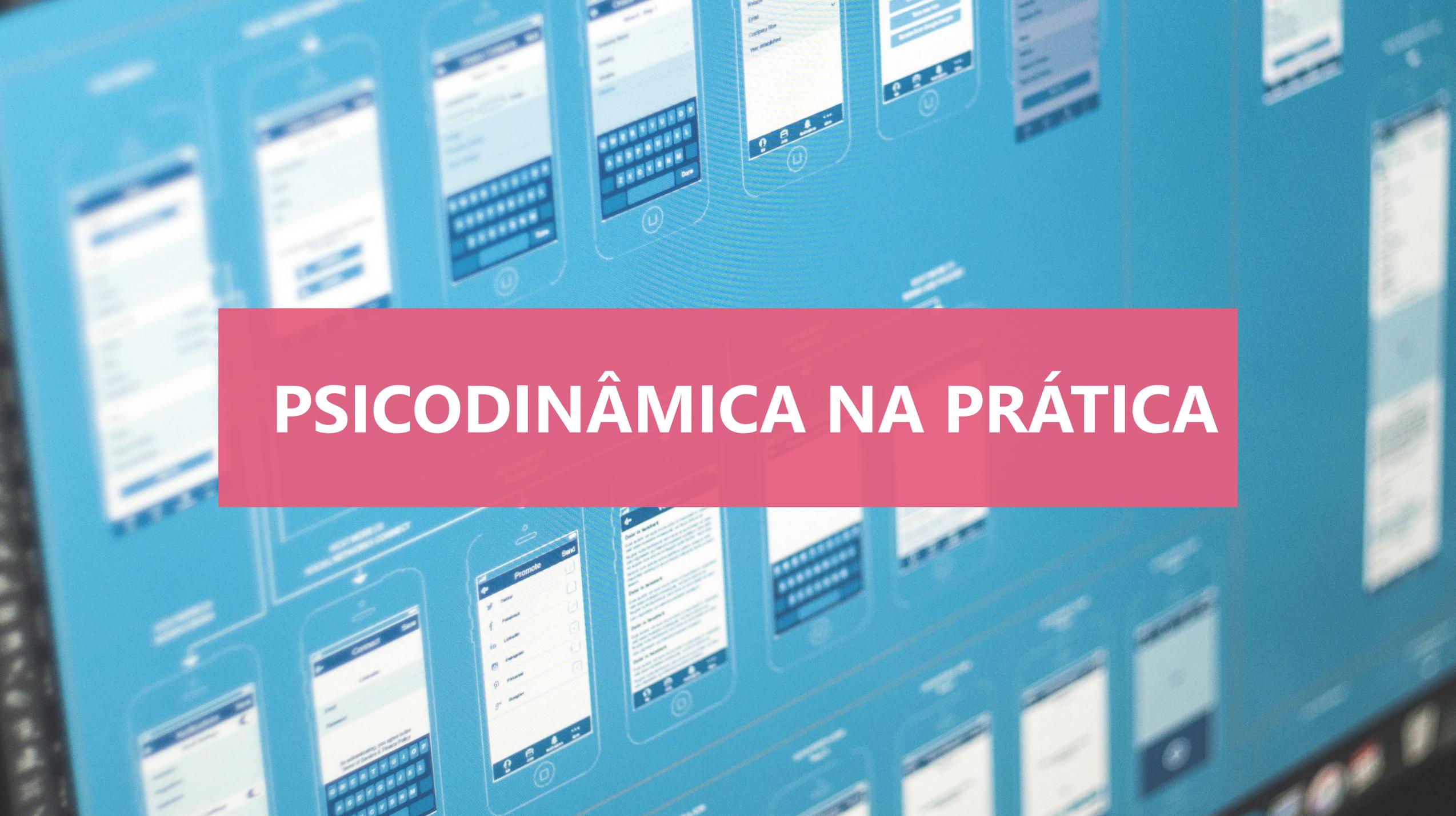
Reação de comportamento

Parar



Função

Ganhar tempo
para orientação



PSICODINÂMICA NA PRÁTICA

Etapas do projeto

1

Mapeamento da jornada e dos momentos da verdade

2

Definição inicial de emoções e cores

3

Desdobramento da palheta de cores

4

Teste de usabilidade



1

Mapeamento da jornada

1

Mapeamento da jornada

Momento	Ocorre um problema	Busca uma solução	Pede orçamentos	Compara as opções	Negocia valores e condições	Contrata o serviço	Execução do serviço	Resposta problemas	Atendimento e solução	Fim do serviço
Emoção	Aborrecimento Apreensão	Pensativo Interesse	Pensativo Ansioso	Pensativo Otimismo	Interesse Apreensivo	Aceitação Otimismo	Surpresa Otimismo	Apreensão Raiva	Surpresa Otimismo	Felicidade Confiança

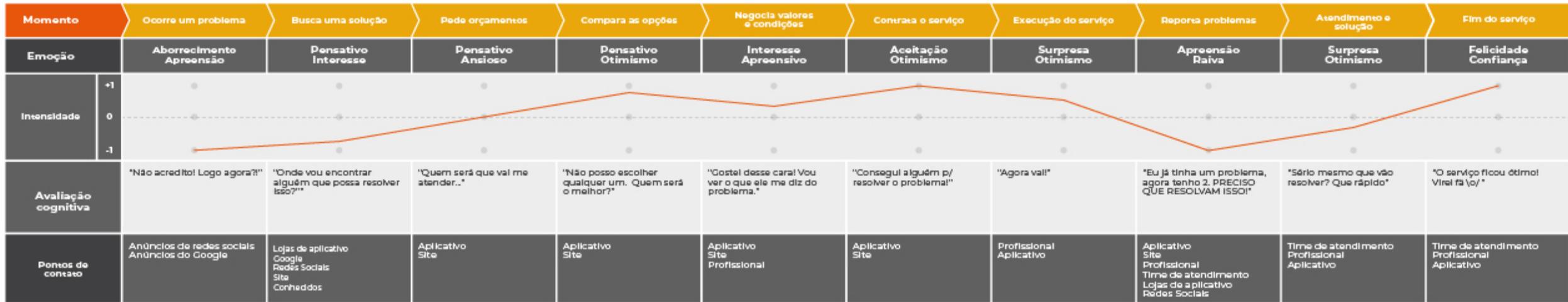
1

Mapeamento da jornada



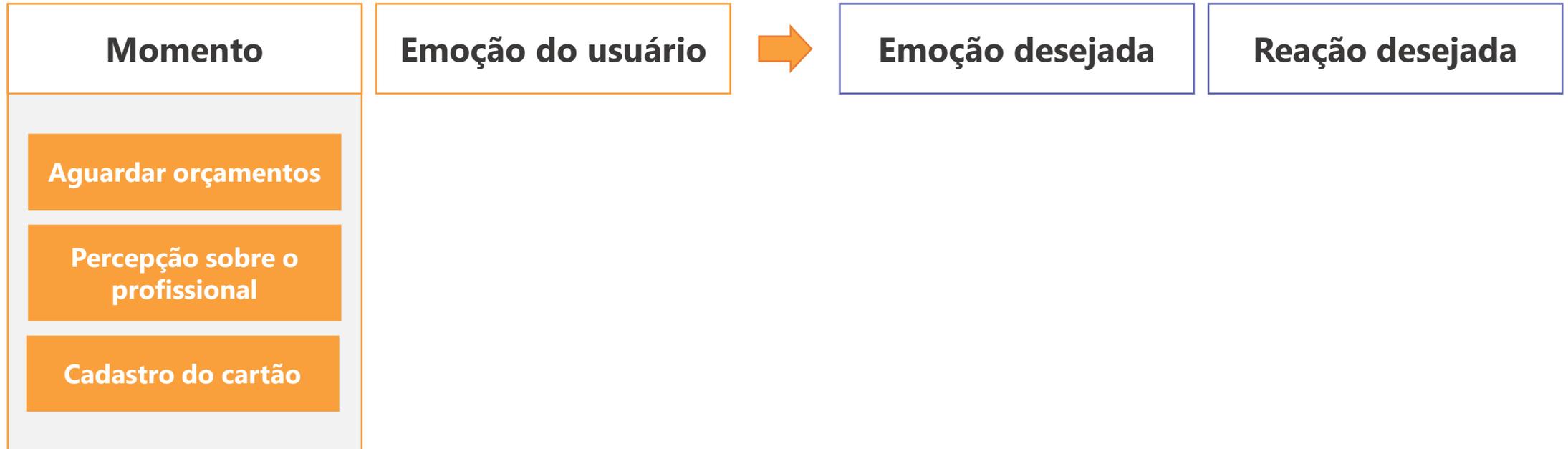
1

Mapeamento da jornada



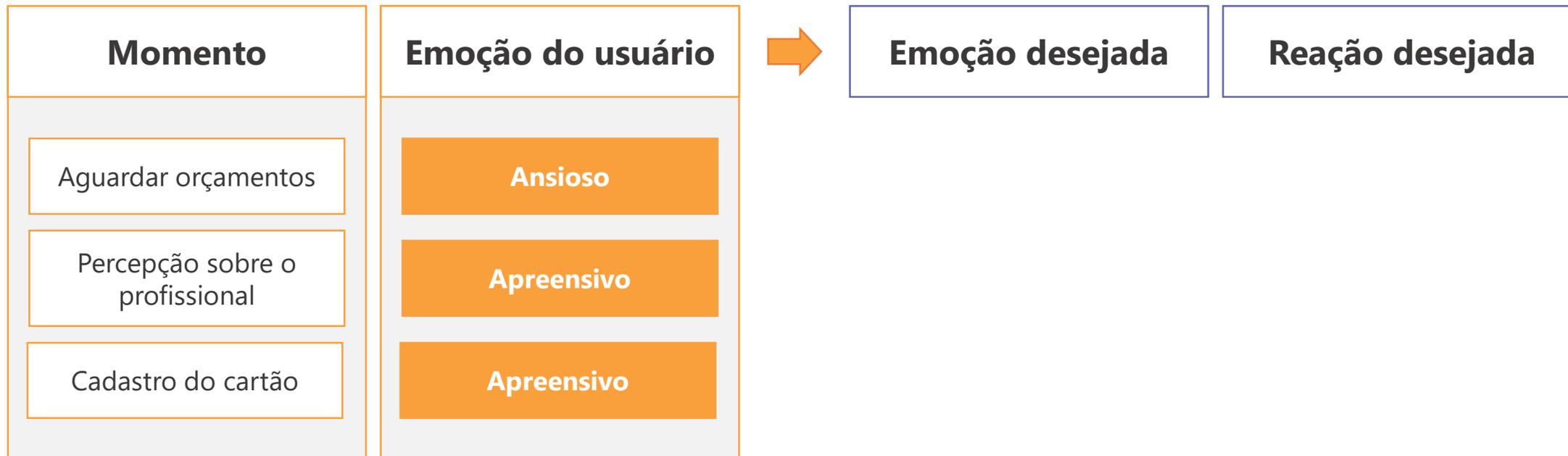
2

Emoções e cores



2

Emoções e cores



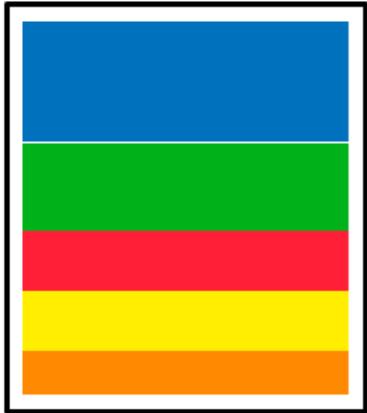
2

Emoções e cores

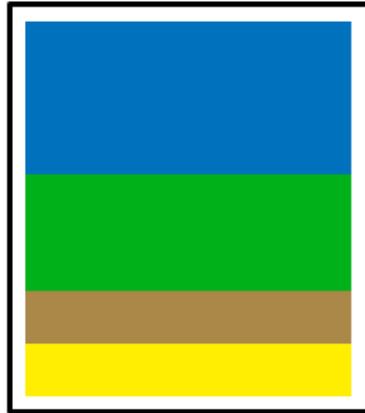


2

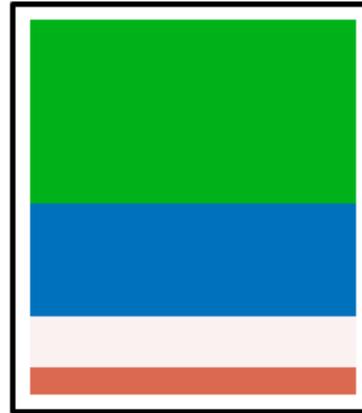
Emoções e cores



A Simpatia



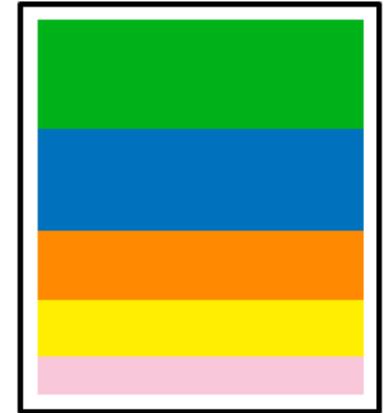
A Confiança



A Tranquilidade



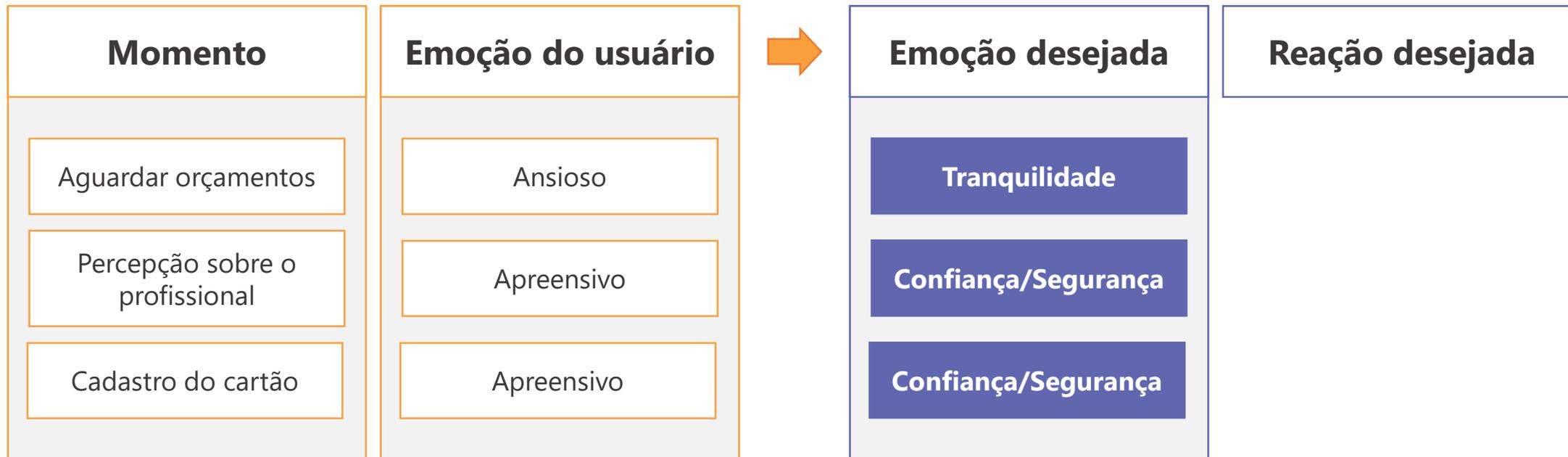
A Segurança



O Agradável

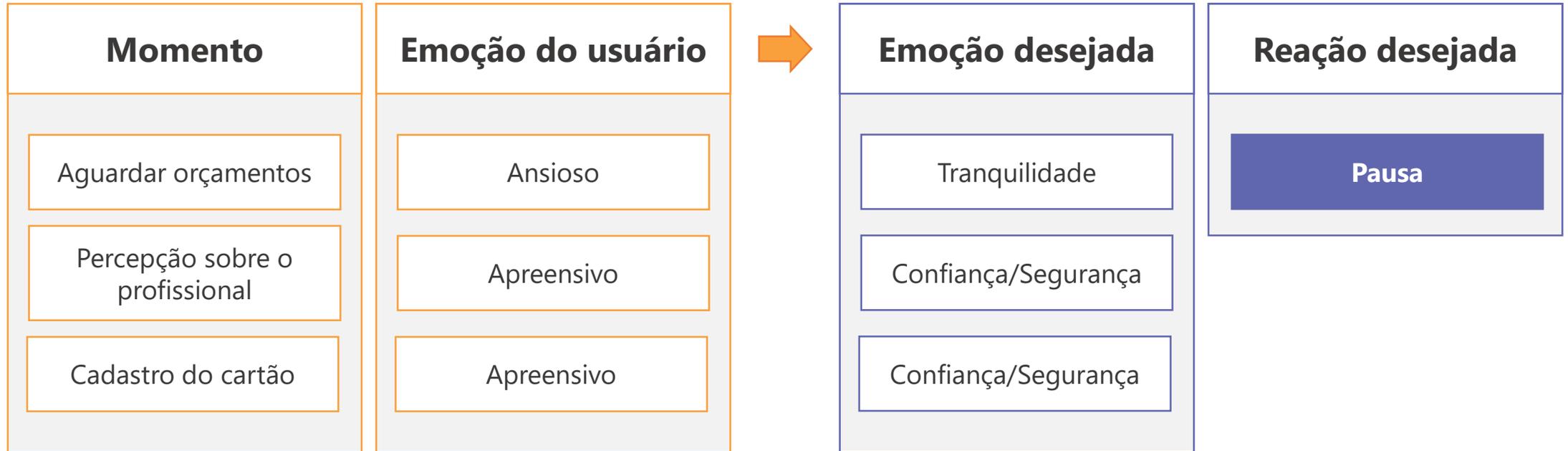
2

Emoções e cores



2

Emoções e cores



3

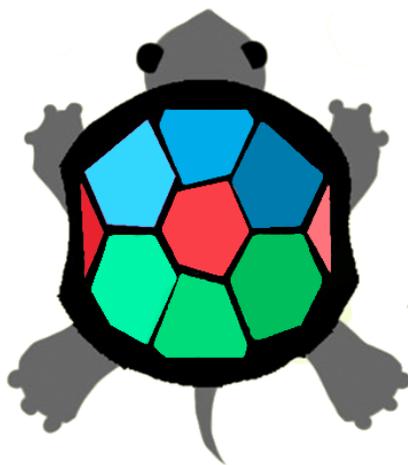
Desdobramento da palheta

Cores Mãe

#077aab

#3eaae6

#7fd5fa



Bright Spot

#c72832

#d9414a

#f7727b

Cores Pai

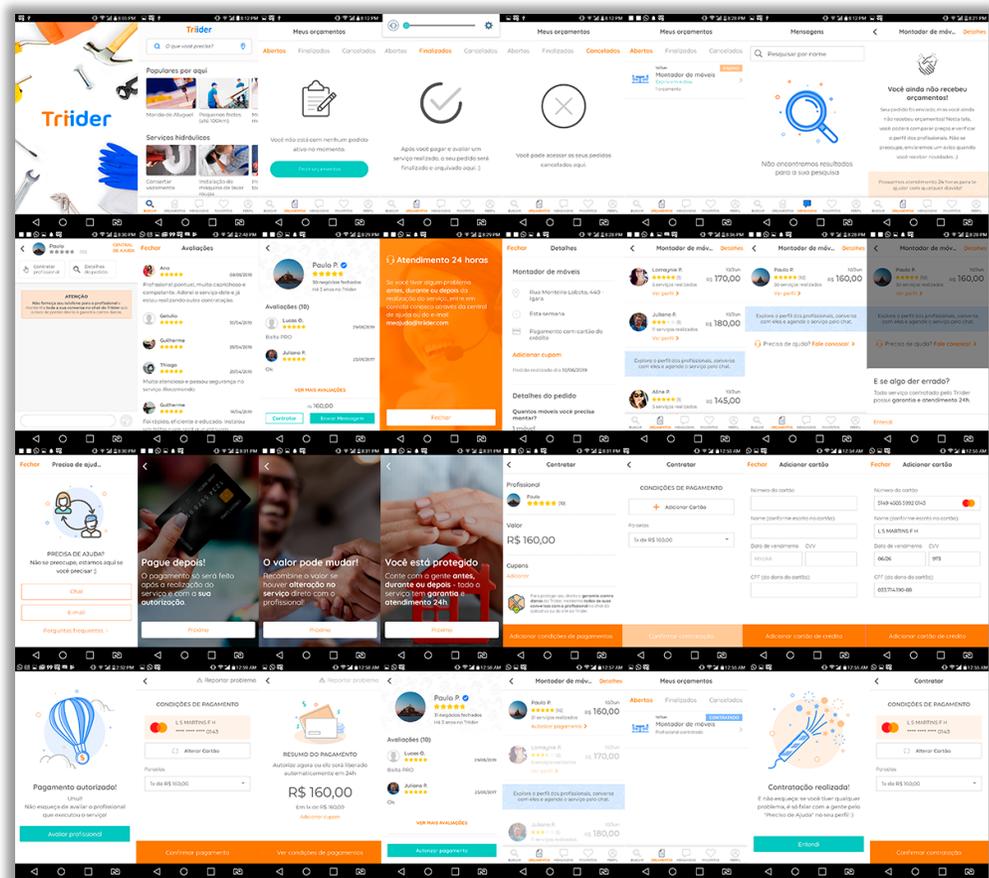
#1ebd63

#39db7f

#73f5ab

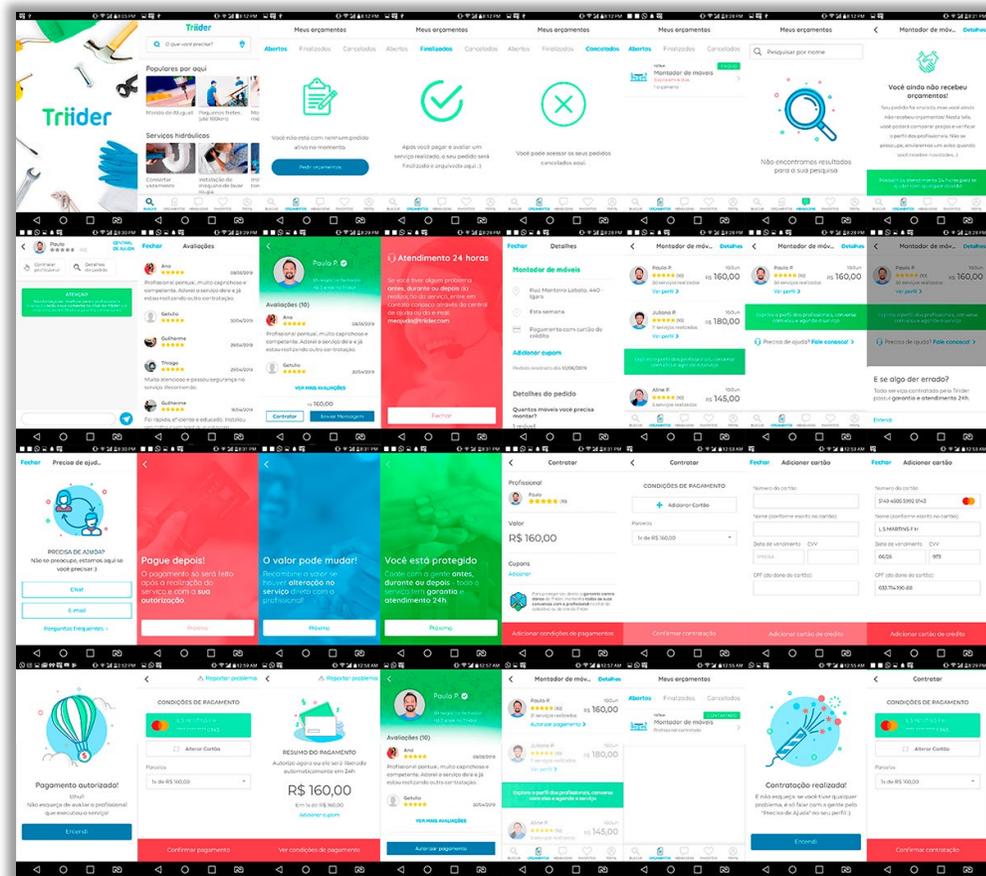
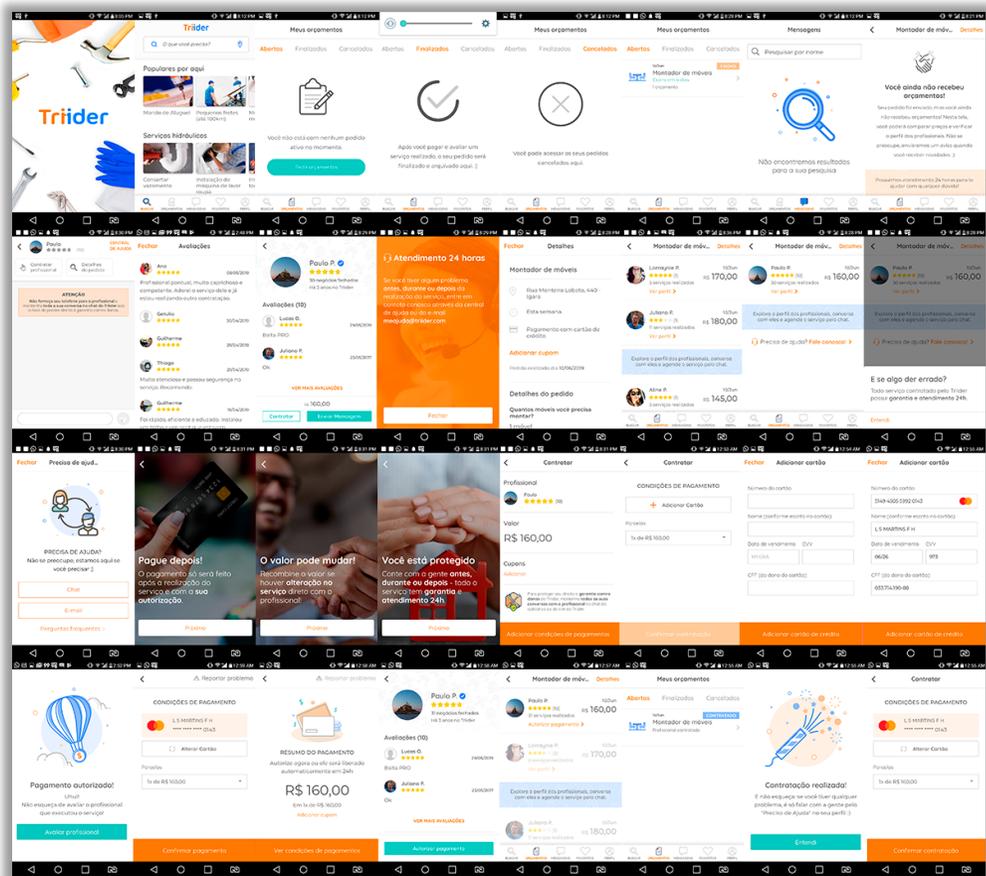
3

Desdobramento da palheta

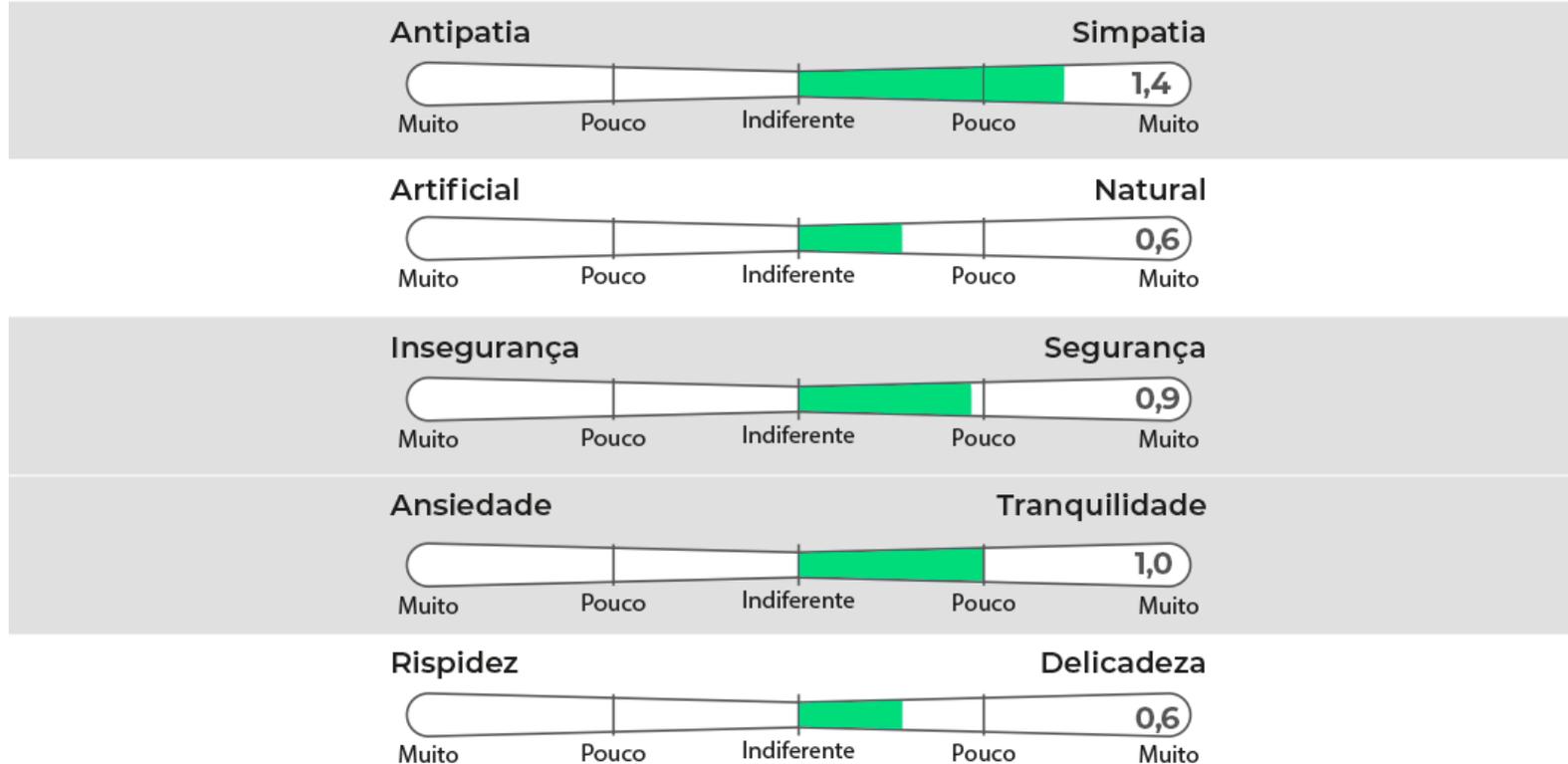


3

Desdobramento da palheta



Resultado Médio da Experiência

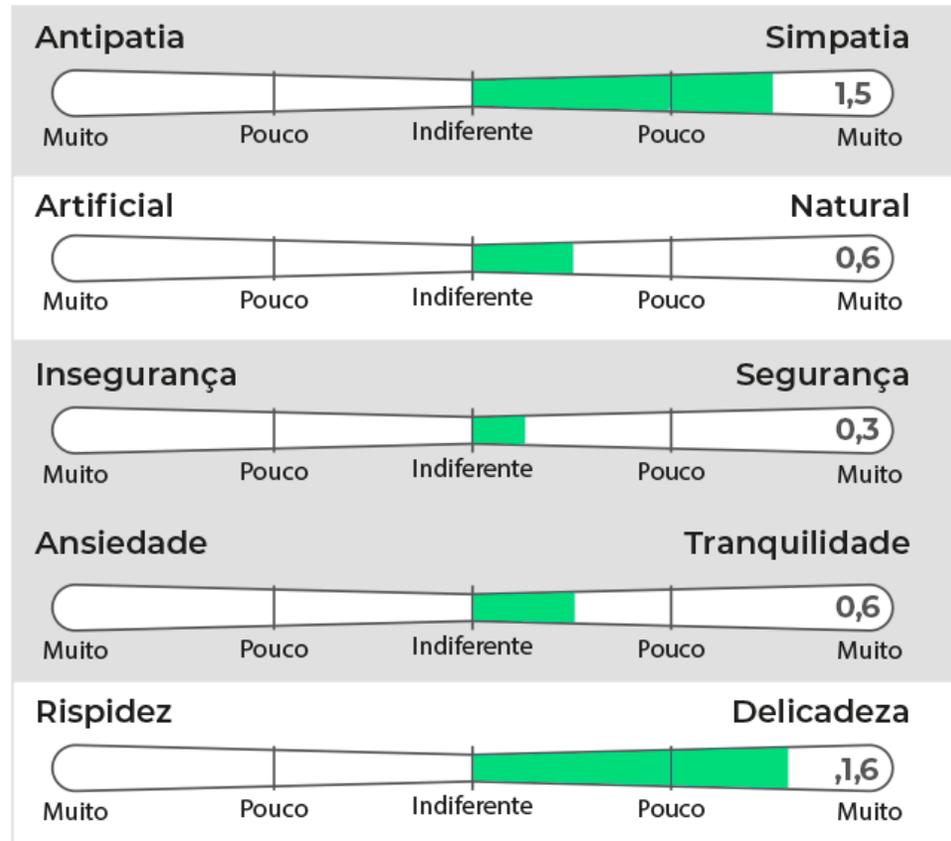


4

Teste de usabilidade



Preencha de acordo com a escala, o quanto esta imagem lhe fez sentir, ou lhe passou a impressão de:



4

Teste de usabilidade

“

Esse aqui então (tela de orçamentos) **parece com qualquer outro aplicativo** de compras
(Bruno, 24 anos)

”

“

É que quando a gente procura um aplicativo de prestação de serviço, eu não vou... Sei lá. **Ele tem que me passar uma imagem de segurança, e segurança está me passando**, sabe? Segurança eu tenho como marcar como muito
(Maria, 25 anos)

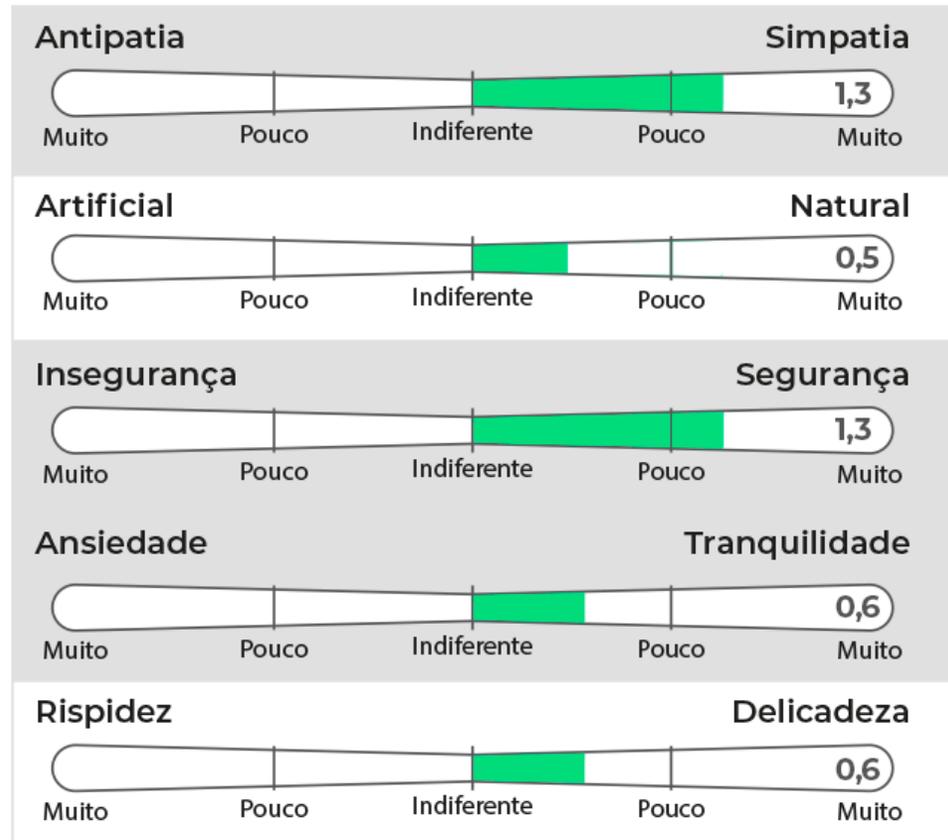
”

4

Teste de usabilidade



Preencha de acordo com a escala, o quanto esta imagem lhe fez sentir, ou lhe passou a impressão de:



4

Teste de usabilidade

“

[..] Essas aqui (demais telas avaliadas) são muito parecidas com a de outros aplicativos, e fica difícil de dizer: Olha isso aqui é o Triider [...] **Esse padrão que tem aqui atrás com o verdinho, ele é único**, eu não vejo em nenhum outro lugar.
(Bruno, 24 anos)

”

“

O Paulo parece uma pessoa de bem com o universo [...] Tá de bem assim com o universo, **parece que ele tá feliz no que ele tá fazendo** [...] **Simpatia eu posso dizer que é muito**, pela cara do moço”
(Maria, 25 anos)

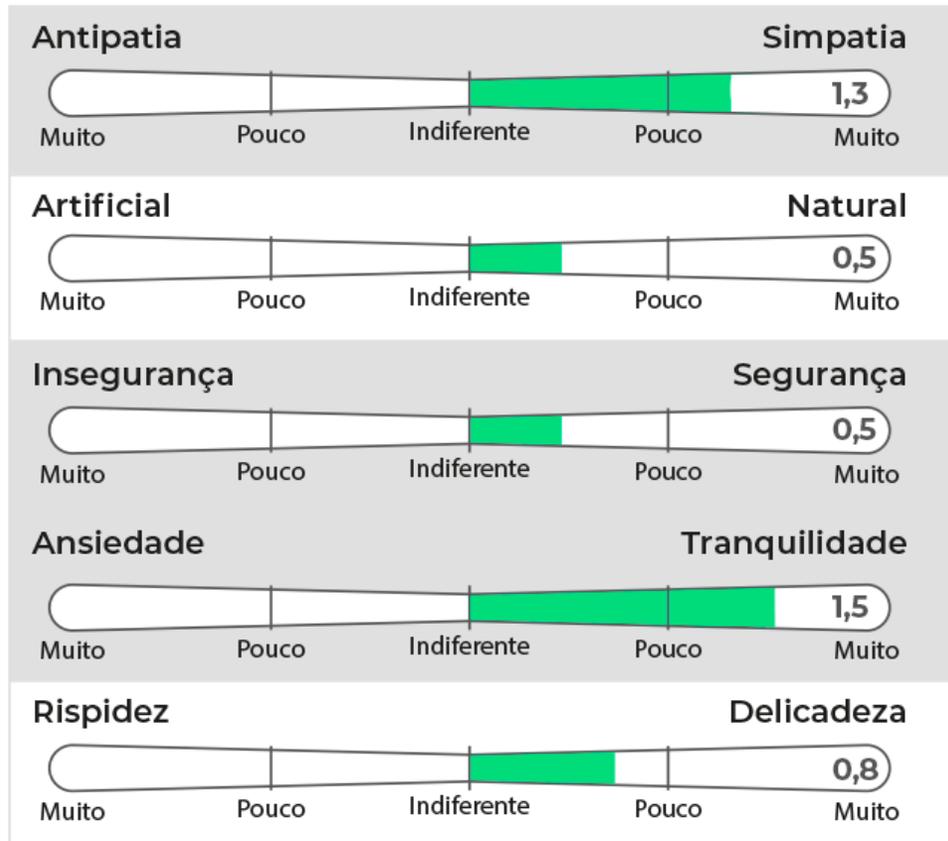
”

4

Teste de usabilidade



Preencha de acordo com a escala, o quanto esta imagem lhe fez sentir, ou lhe passou a impressão de:



4

Teste de usabilidade

“

Agora essa aqui me **deixou muito tranquila** [...] Eu gostei dessa imagem aqui, ela é bem fofinha [...] **Gosto do azul. Azul parece ser uma cor bem acolhedora**, gostei.”
(Maria, 25 anos)

”

“

É que quando a gente procura um aplicativo de prestação de serviço, eu não vou... Sei lá. **Ele tem que me passar uma imagem de segurança, e segurança está me passando**, sabe? Segurança eu tenho como marcar como muito
(Maria, 25 anos)

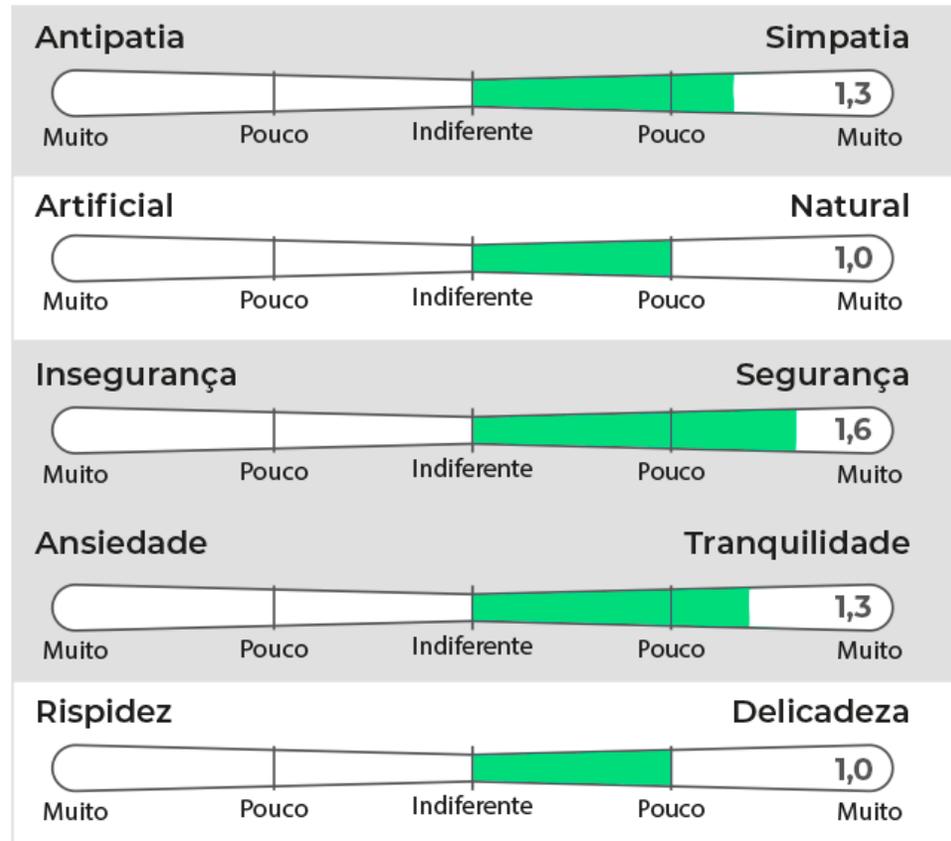
”

4

Teste de usabilidade



Preencha de acordo com a escala, o quanto esta imagem lhe fez sentir, ou lhe passou a impressão de:



4

Teste de usabilidade

“

“A parte do cartão, confirmando o valor de novo, caso eu não tivesse visto bem né, ficou bem claro. E a parte confirmando que deu tudo certo. Também gostei, **ficou bem visual assim. Me chamou bastante atenção a parte colorida**”

(Jéssica, 28 anos)

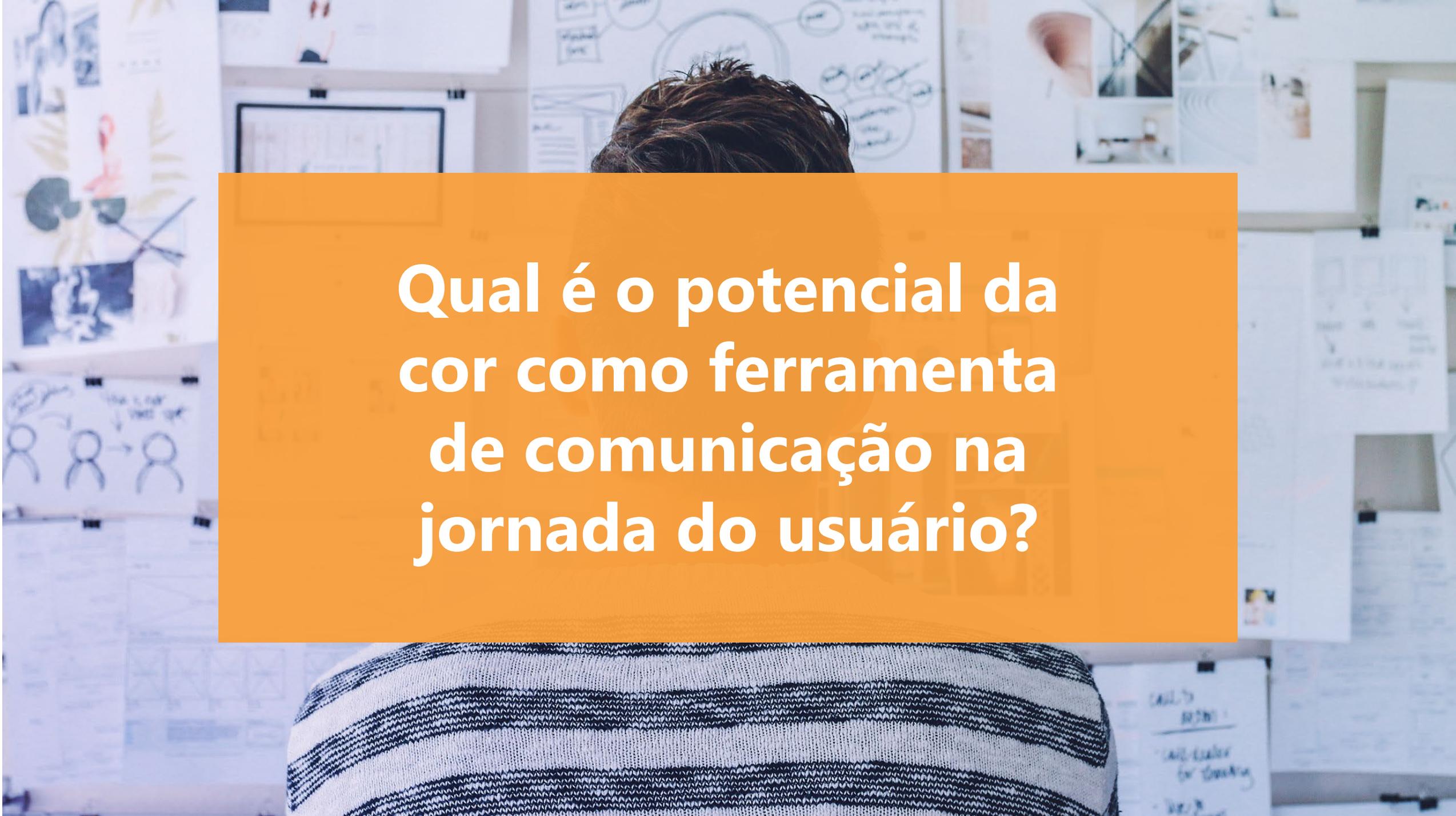
”

“

“Eu gostei que ele me dá as opções de rever a forma de pagamento.”

(Maria, 25 anos)

”



Qual é o potencial da cor como ferramenta de comunicação na jornada do usuário?

Mais cores, se usadas corretamente, **não alteram** a clareza da interface, nem a tornam menos clean

#1

Aplicar **filtros de cores** pode **aumentar a retenção e interesse** do usuários em telas de transição ou em funcionalidades específicas

#2

Se utilizadas com **concentração relevante**, cores podem ser **relacionadas a emoções** em um nível **consciente** de interpretação

#3

A **seleção da paleta cores**, a partir das técnicas de **psicodinâmica** das cores, resultou em uma paleta que os usuários **relacionaram as emoções desejadas**

#4

Quanto **maior o tempo de exposição** às cores, mais positivo foi o resultado

#5

Utilizar o acorde cromático completo,
independente da cor destaque,
potencializa a capacidade da tela de
comunicar as emoções desejadas

#6

**Funcionalidades bem pensadas
vão falar mais alto** do que uma
interface bem desenhada

#7

O usuário não elogiar ou **não perceber** o uso das cores **não significa que elas não estão surtindo efeito** em sua experiência

#8

As cores são uma das últimas camadas da interface a serem desenhadas, mas são **a primeira informação a ser decodificada**

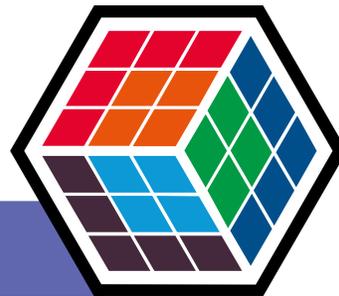
#9

A cor não é a sua garantia de conversão, mas uma **ferramenta para potencializar os pontos fortes** do seu produto e da sua proposta de valor através do look and feel e, indiretamente, **colaborar para uma experiência positiva e memorável.**

#10

Obrigado!

Psicodinâmica das cores em UI



Leonardo Filho - Triider



@leom_filho