

# Psicodinâmica das cores em UI

A COR COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO  
NA JORNADA DO USUÁRIO



Leonardo Filho – PO & UX Designer



# OLÁ!

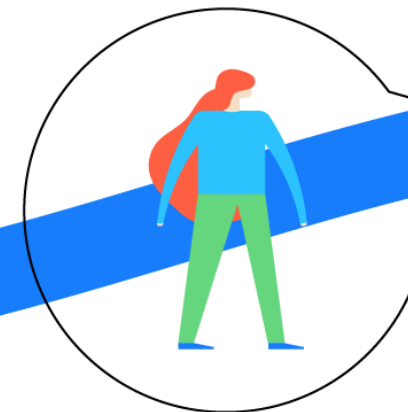
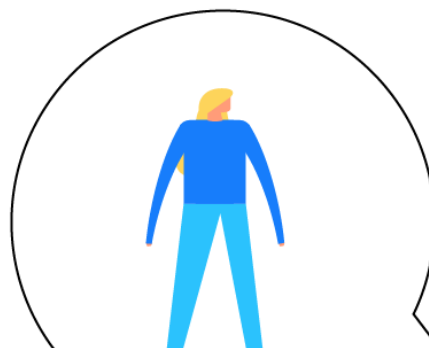


Leonardo Filho

# 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**

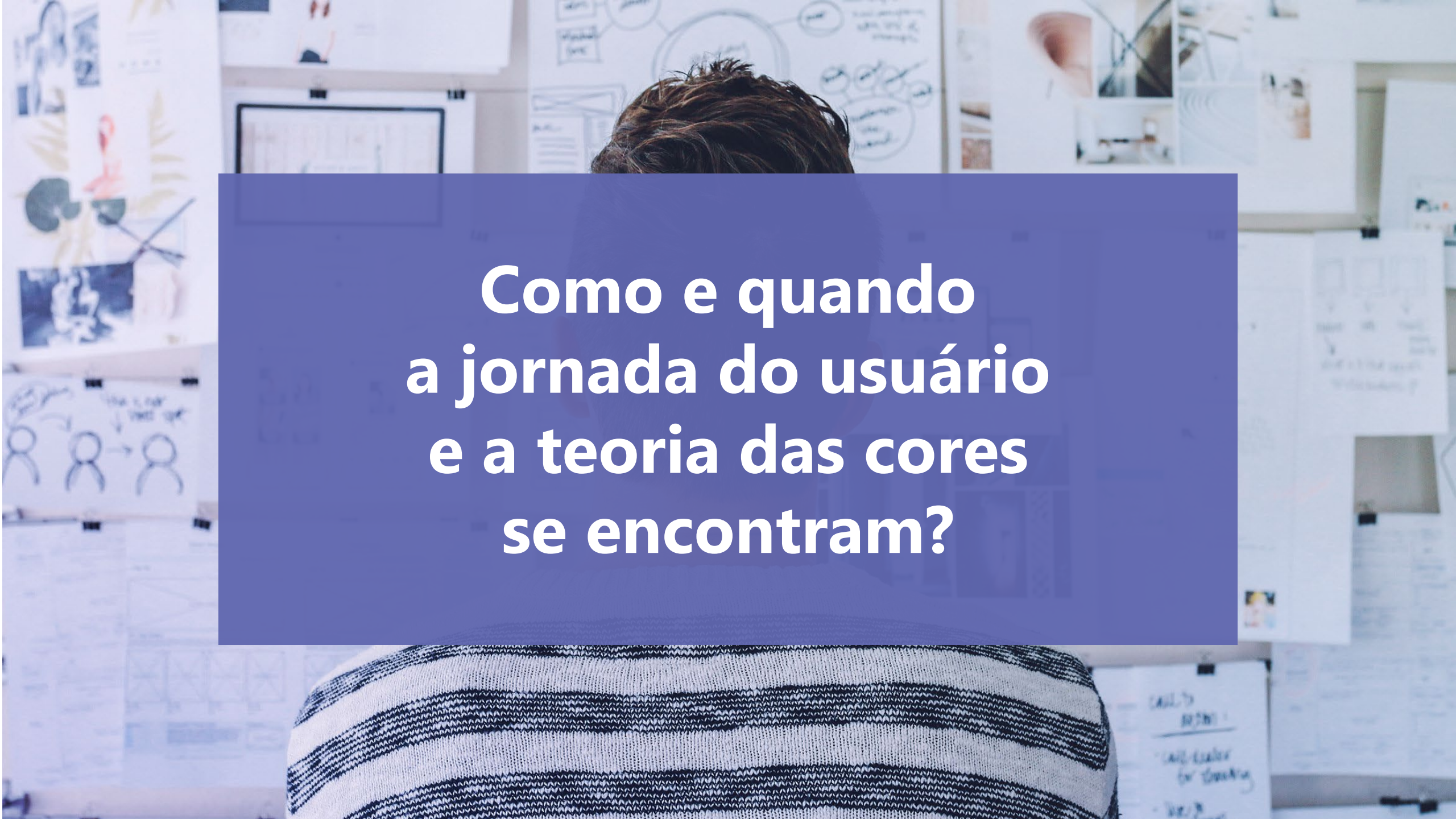
**Designer de  
interação**

**U.X.  
Researcher**

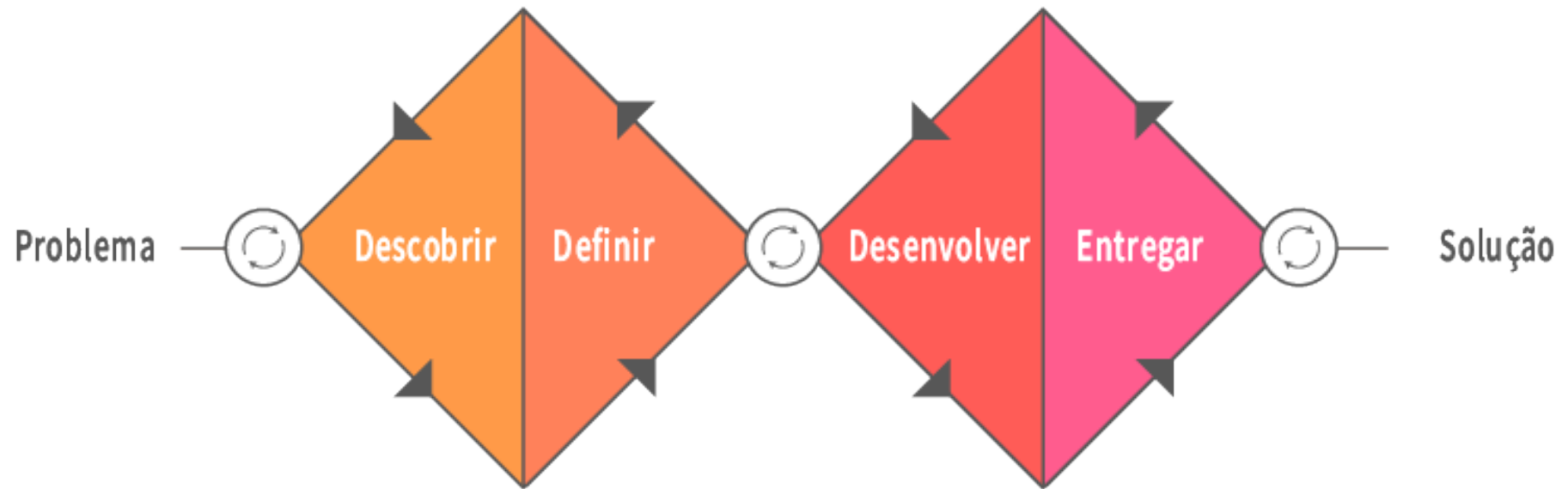
**Perfil de  
designer  
X  
Etapa do  
processo  
de design**



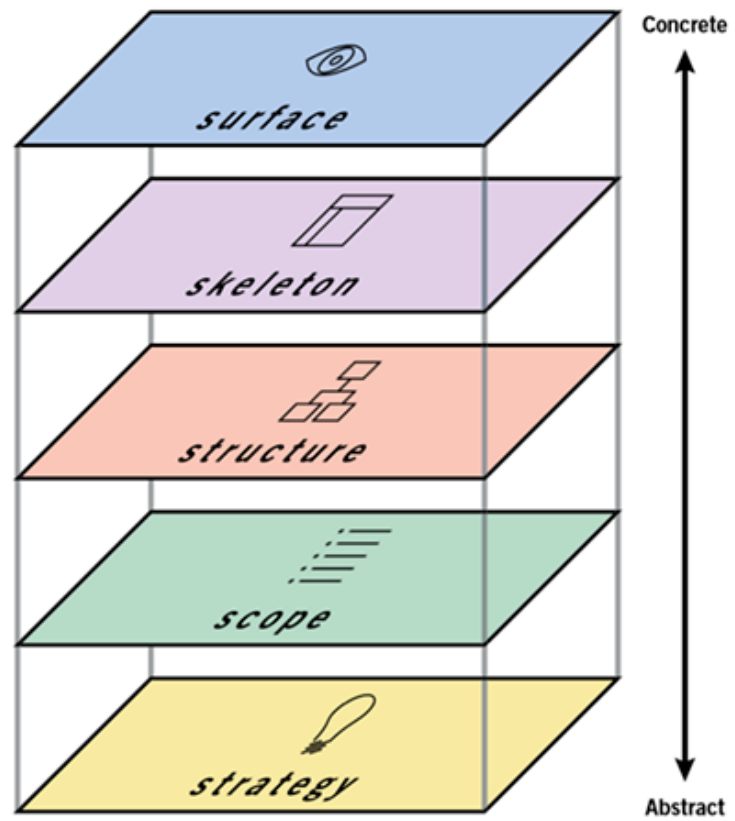


A person with dark hair, wearing a black and white striped sweater, is seen from behind, looking at a wall covered in various design sketches, diagrams, and photographs. The sketches include user flowcharts, wireframes, and color palettes. The overall scene suggests a creative or design workspace.

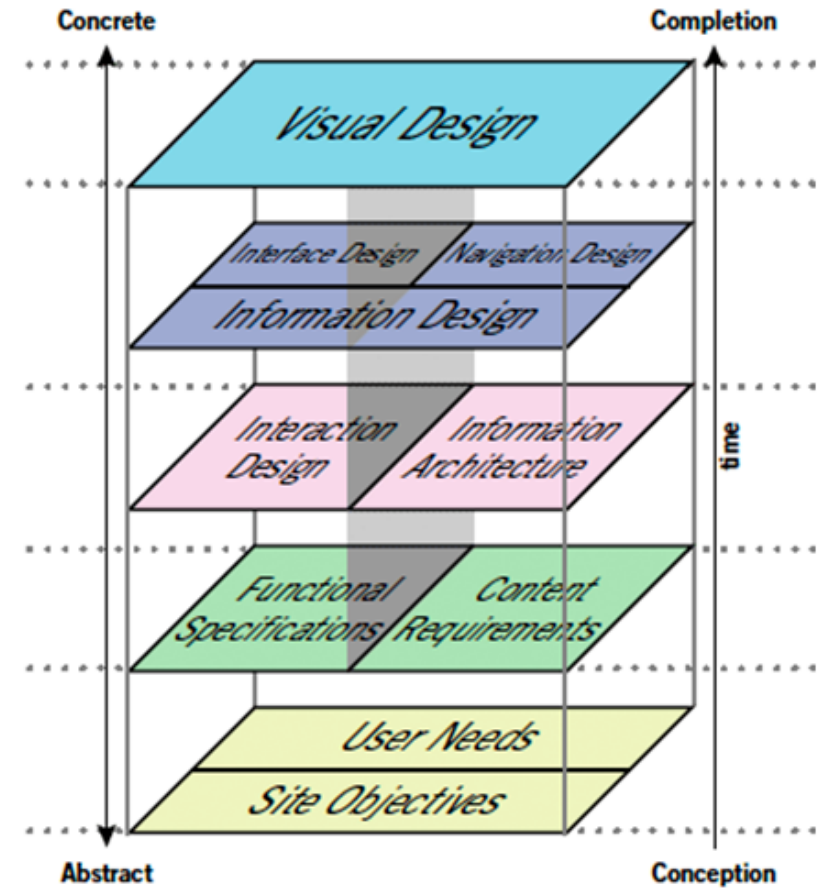
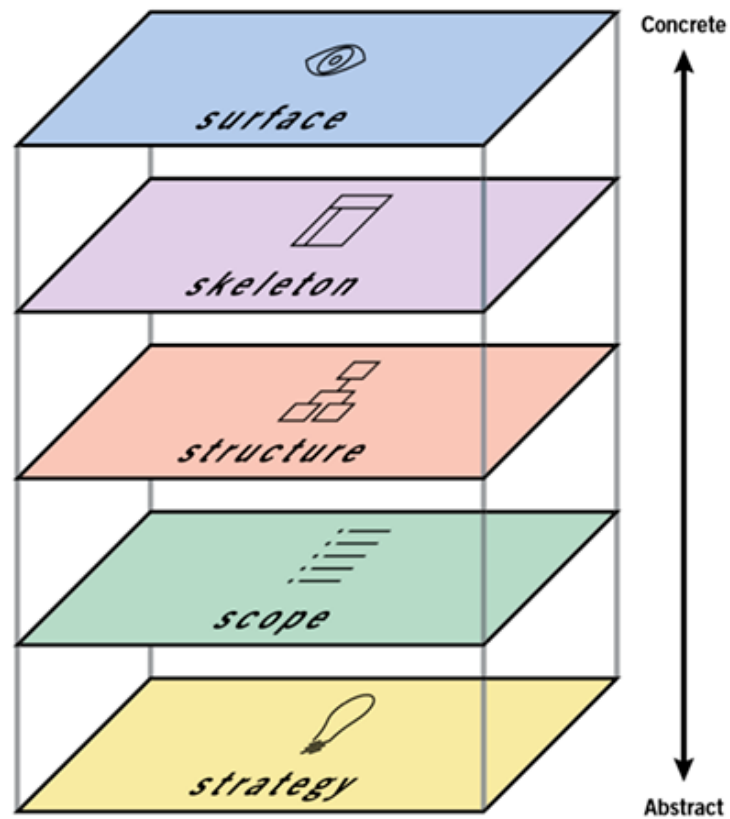
**Como e quando  
a jornada do usuário  
e a teoria das cores  
se encontram?**



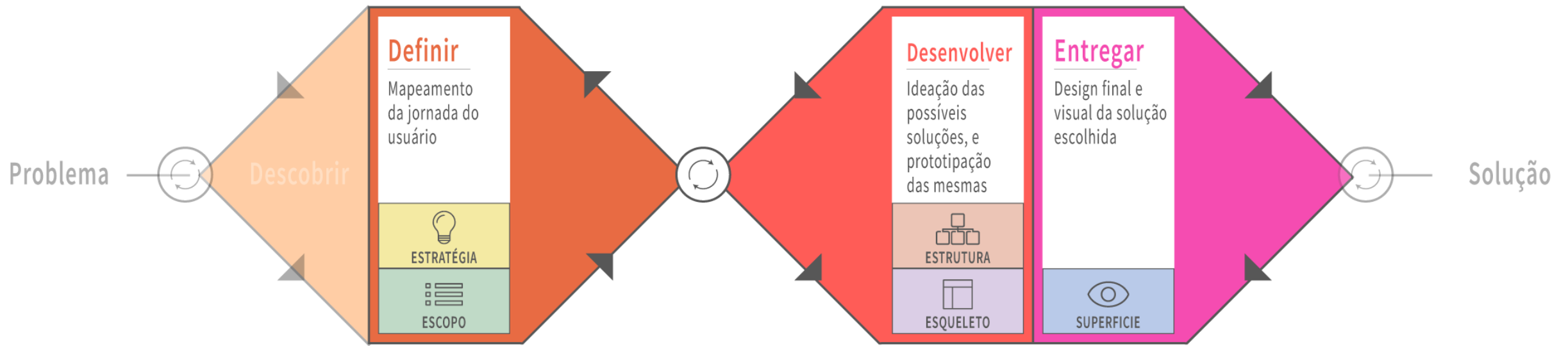
## Double Diamond



**Diagrama de Garret**

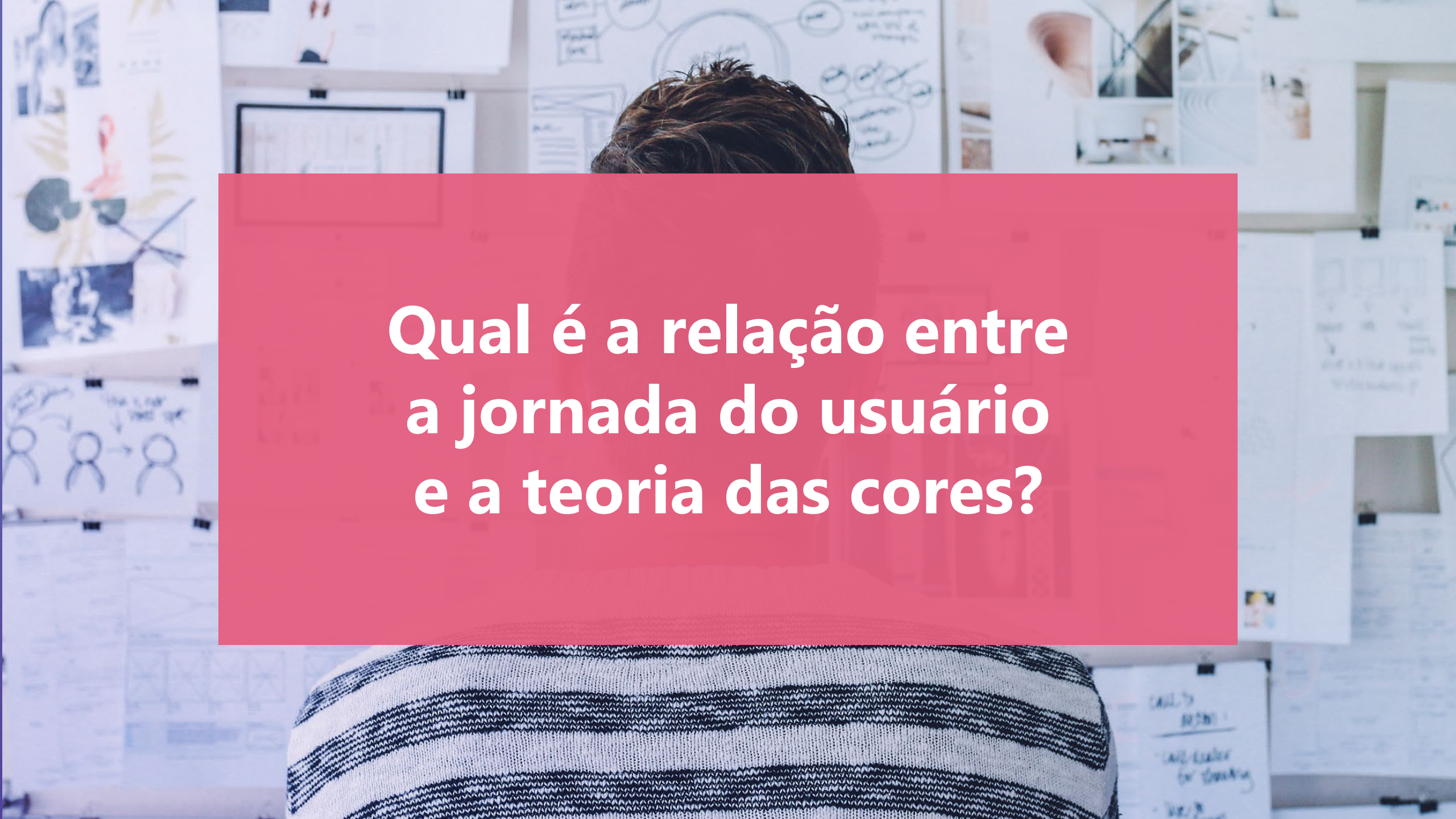


**Diagrama de Garret**



## 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 hand-drawn illustrations.

**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 full fulfillment

# 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 May not require a call Data may not always be fully captured in systems from initial call

+ Basecamp used by internal FE Designers that create creative used 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



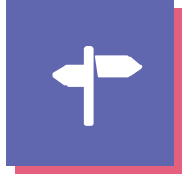
  
ALTA BOOKS  
EDITORA

Jim Kalbach





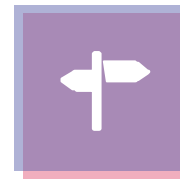
# O que é necessário mapear?



Momentos da verdade



# O que é necessário mapear?



Momentos da verdade

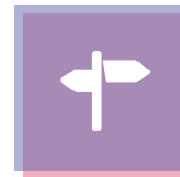


Emoções do usuário





# O que é necessário mapear?



Momentos da verdade



Emoções do usuário



Momento da jornada + Ponto de contato

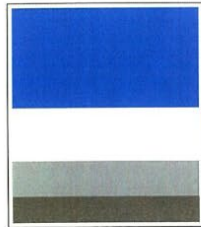
A decorative triangle in the bottom-left corner with a gradient from pink to orange.

**Transmitir  
emoções**

**x**

**Provocar  
reações**

# Transmitir emoções



El frío



El calor



Lo tranquilizador



La excitación



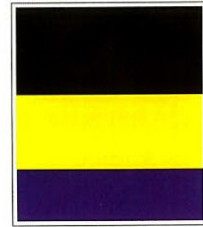
El odio



El amor



La fidelidad



La infidelidad



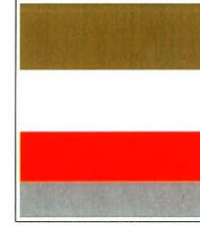
La cortesía



La brutalidad



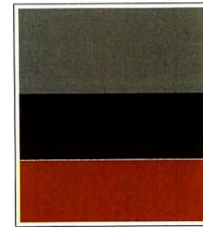
Lo feo



La belleza



La amabilidad



La hosquedad



Lo natural



Lo artificial



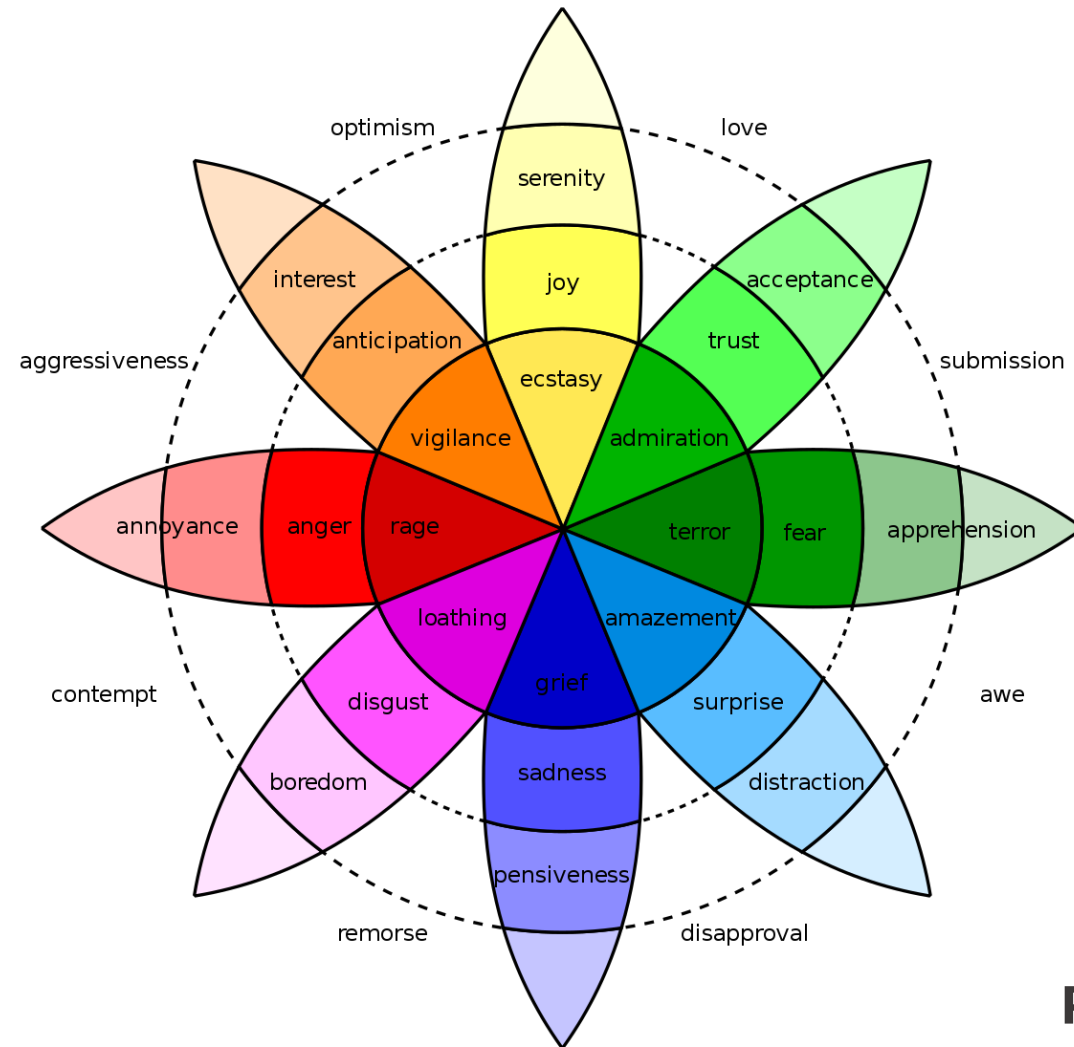
La mentira



La verdad











# Provocar Reações

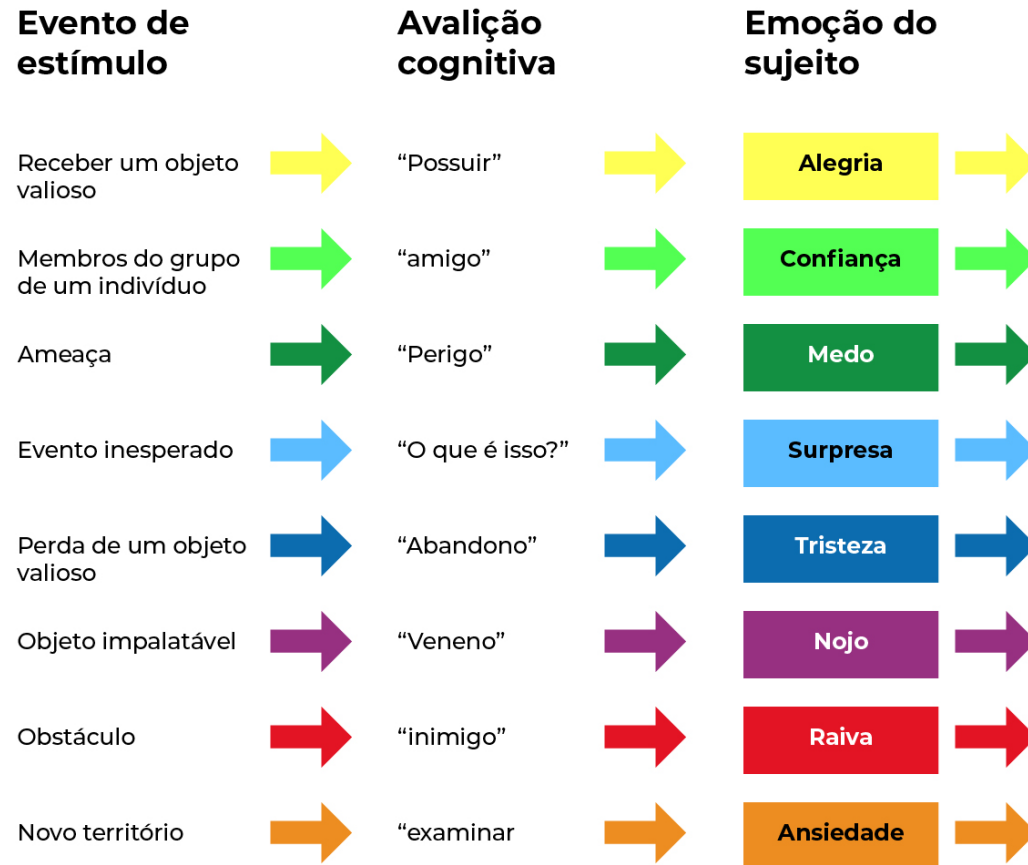


**Plutchik** – Roda das emoções

# Provocar Reações

<b>Evento de estímulo</b>		<b>Avaliação cognitiva</b>
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”

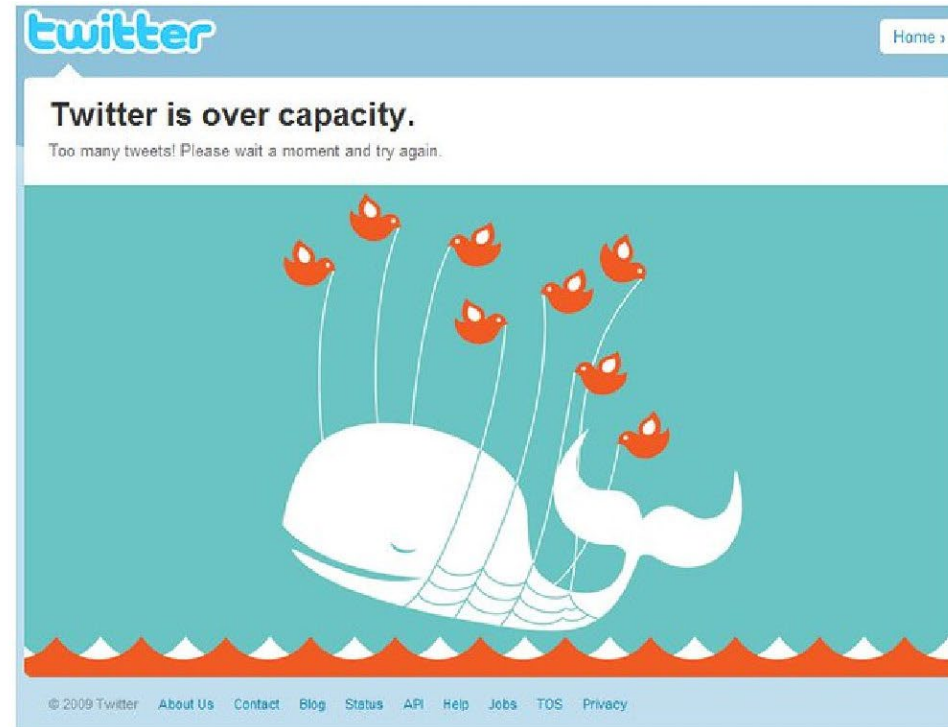
# Provocar Reações



# Provocar Reações

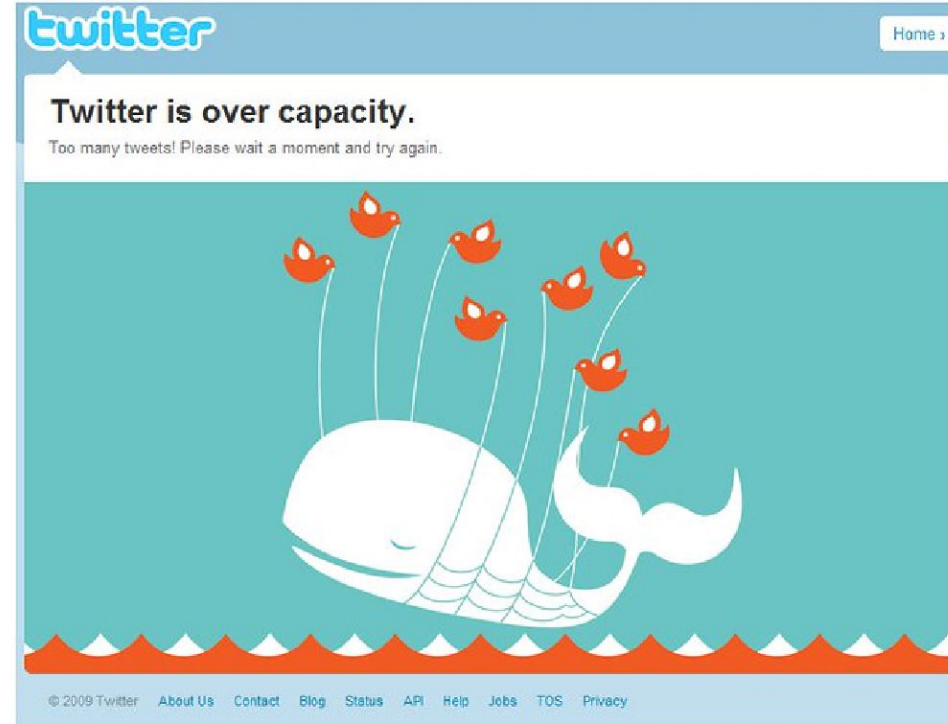
Evento de estímulo	Avaliação cognitiva	Emoção do sujeito	Reação de comportamento	Função
Receber um objeto valioso	→ "Possuir"	→ <b>Alegria</b>	→ Reter ou repetir	→ Ganhar recursos
Membros do grupo de um indivíduo	→ "amigo"	→ <b>Confiança</b>	→ Zelar	→ Suporte mútuo
Ameaça	→ "Perigo"	→ <b>Medo</b>	→ Escapar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

# Provocar Reações



**Fail Whale** - Twitter

# Provocar Reações



**Evento de estímulo**

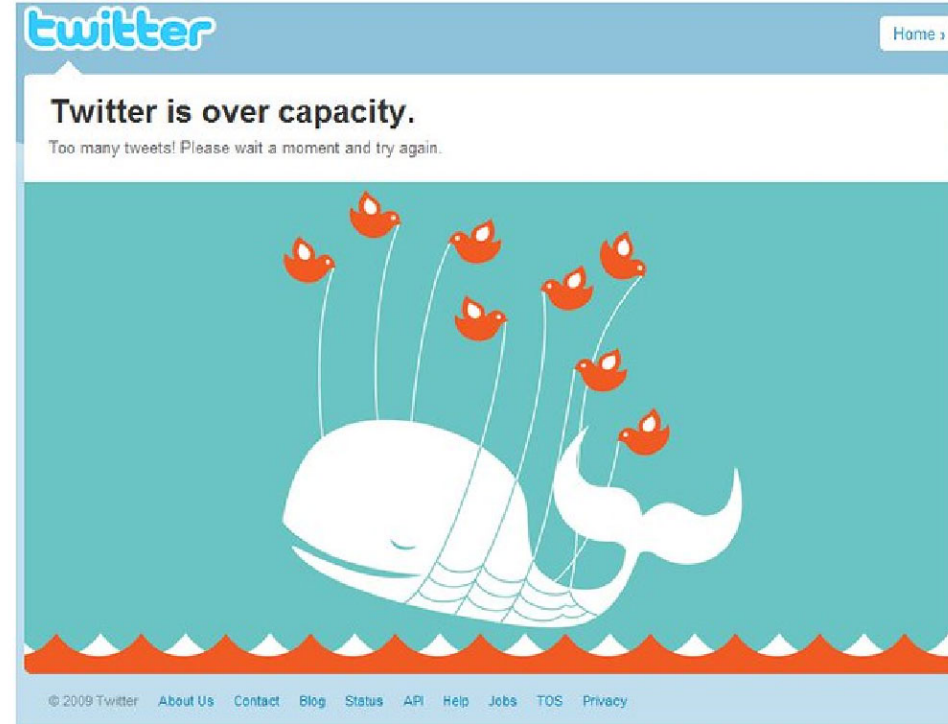
Evento inesperado  
(falha na página)



**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	Repara 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

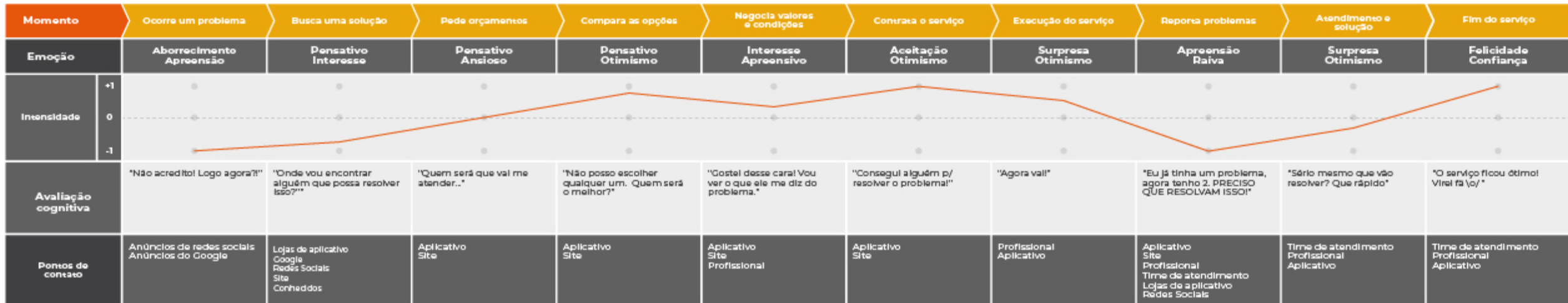
# 1

# Mapeamento da jornada



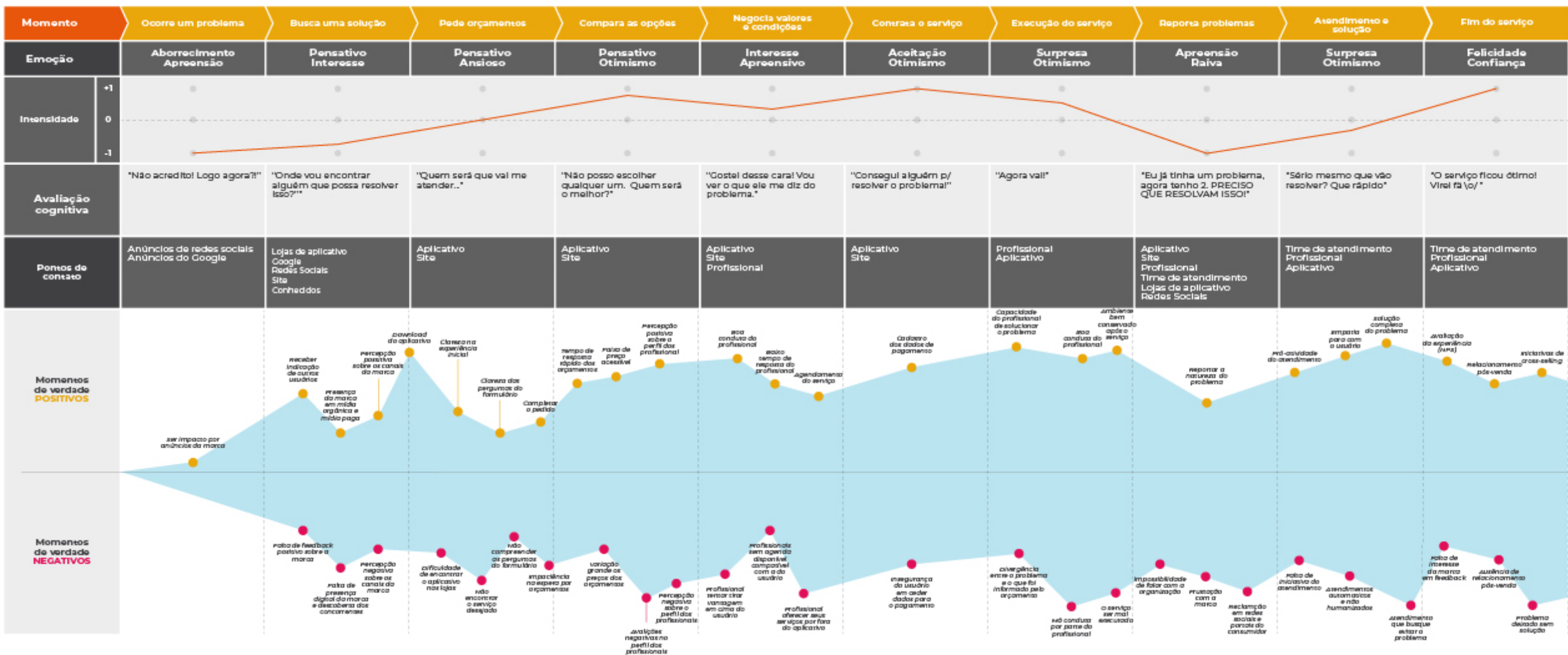
# 1

# Mapeamento da jornada



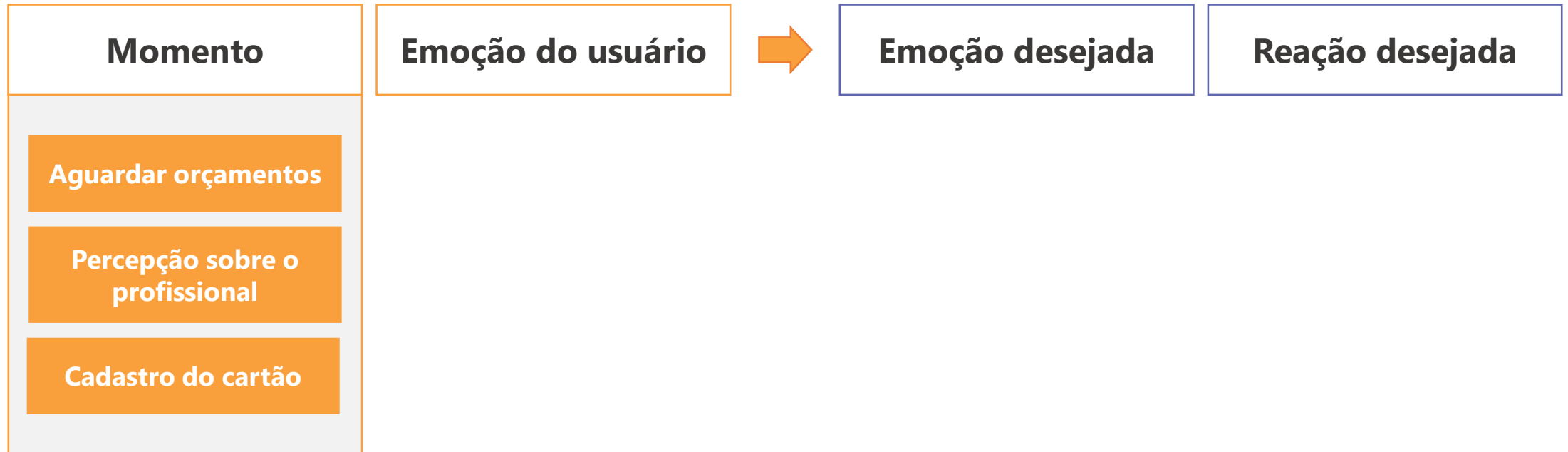
# 1

# Mapeamento da jornada



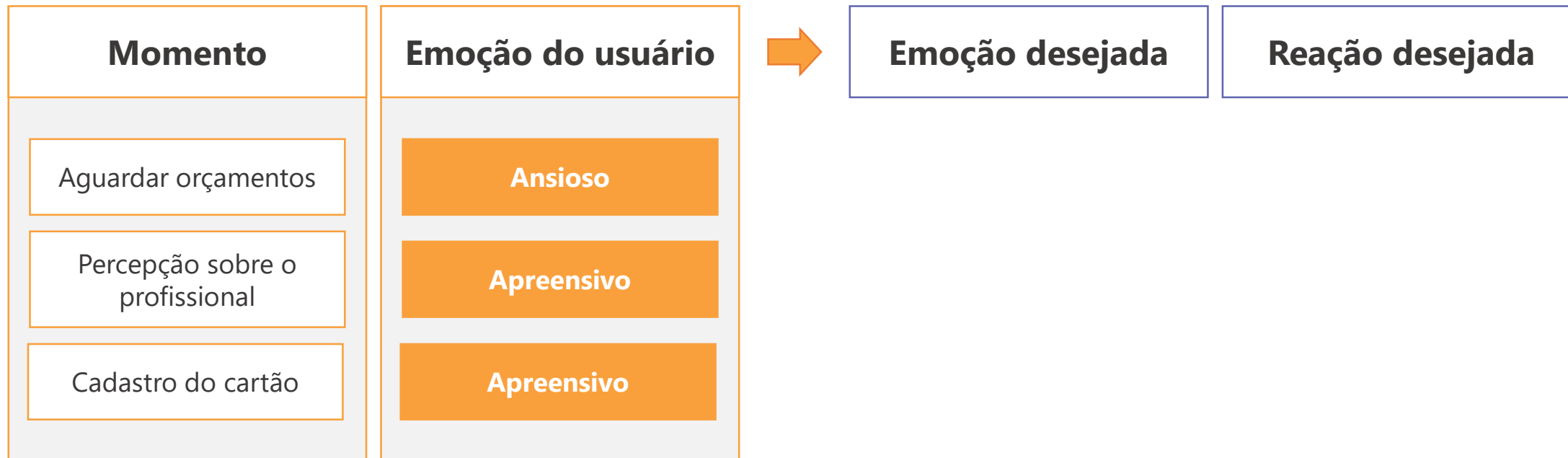
## 2

## Emoções e cores



## 2

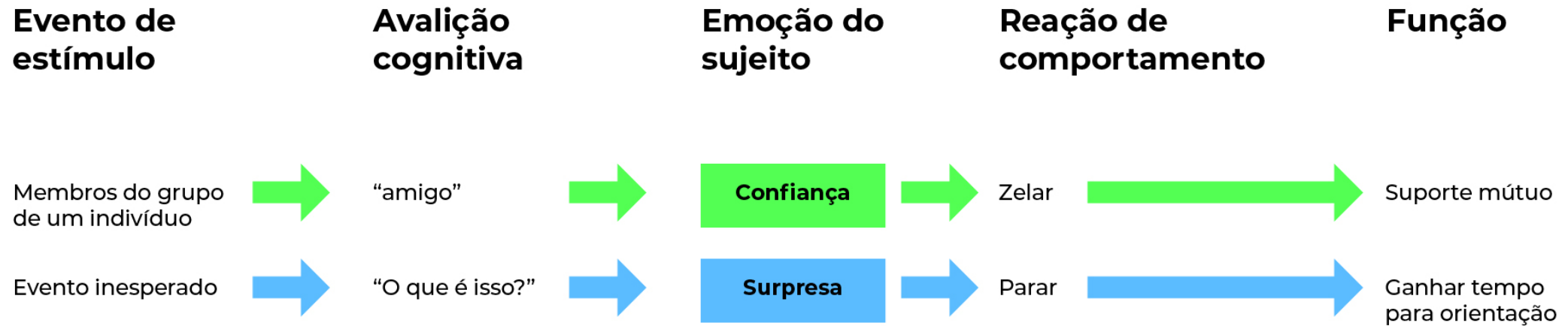
## Emoções e cores





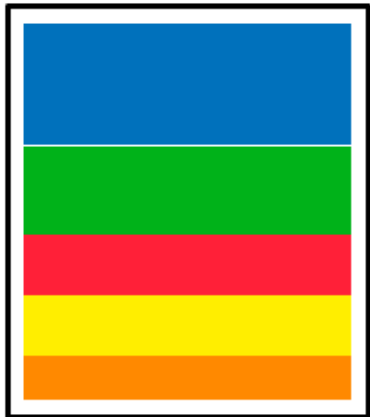
## 2

## Emoções e cores

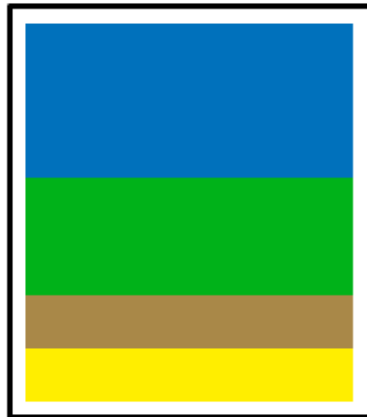


2

## Emoções e cores



A Simpatia



A Confiança



A Tranquilidade



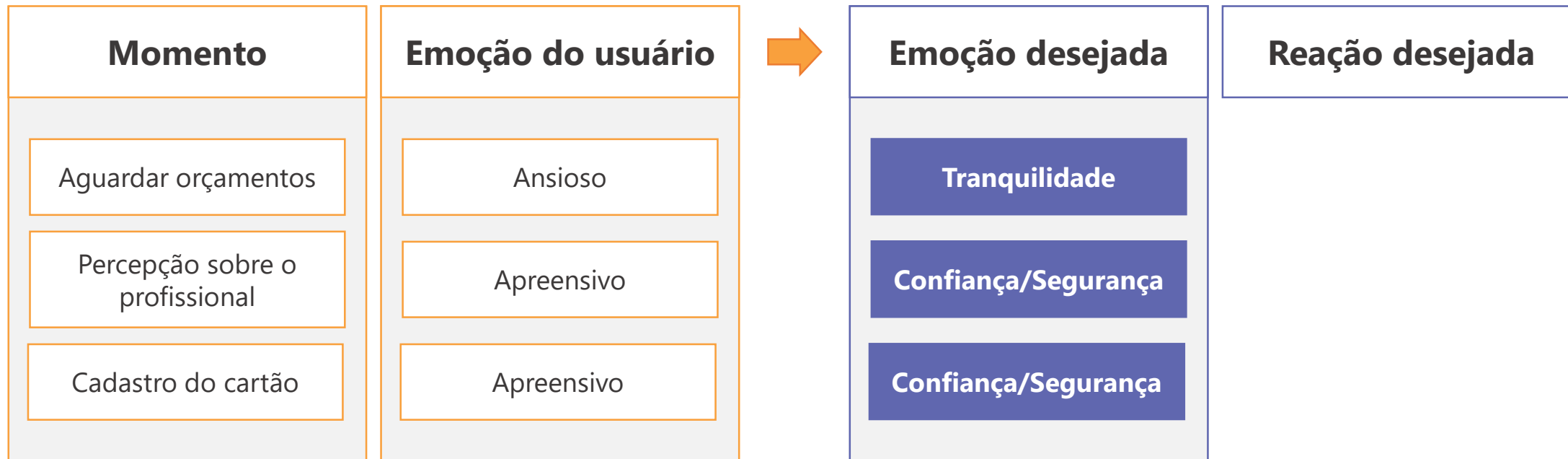
A Segurança



O Agradável

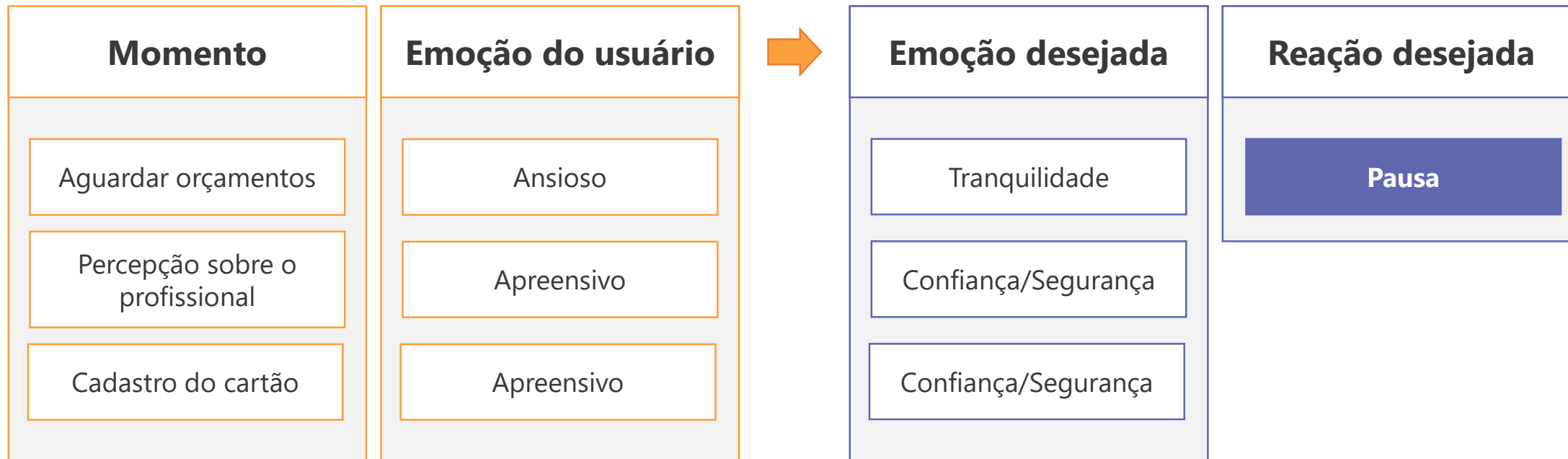
## 2

## Emoções e cores



## 2

## Emoções e cores



3

## Desdobramento da palheta

### Cores Mãe

#077aab

#3eaae6

#7fd5fa



### Bright Spot

#c72832

#d9414a

#f7727b

### Cores Pai

#1ebd63

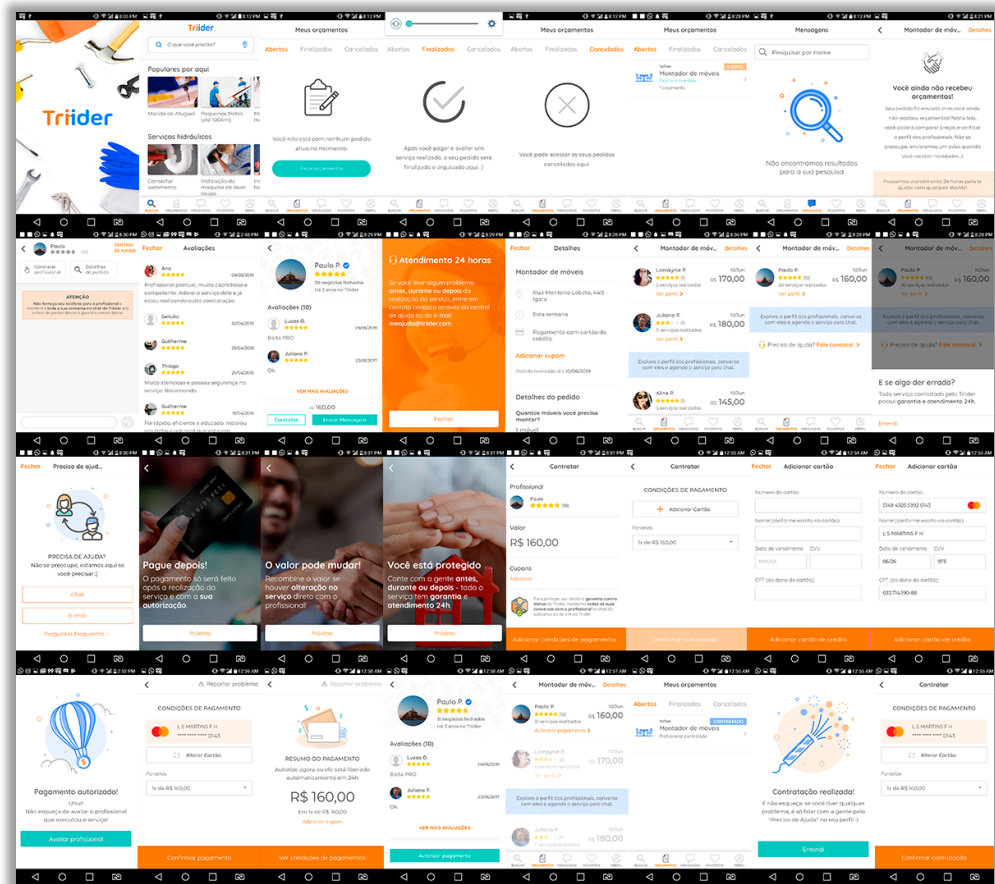
#39db7f

#73f5ab



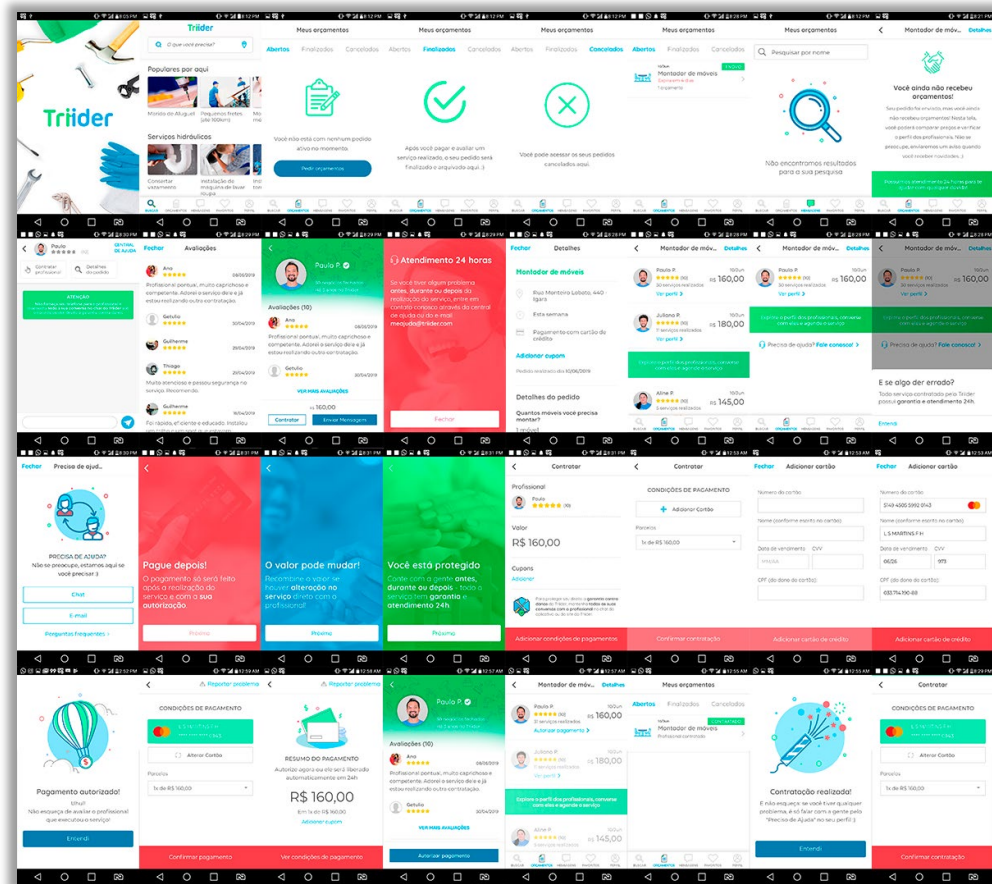
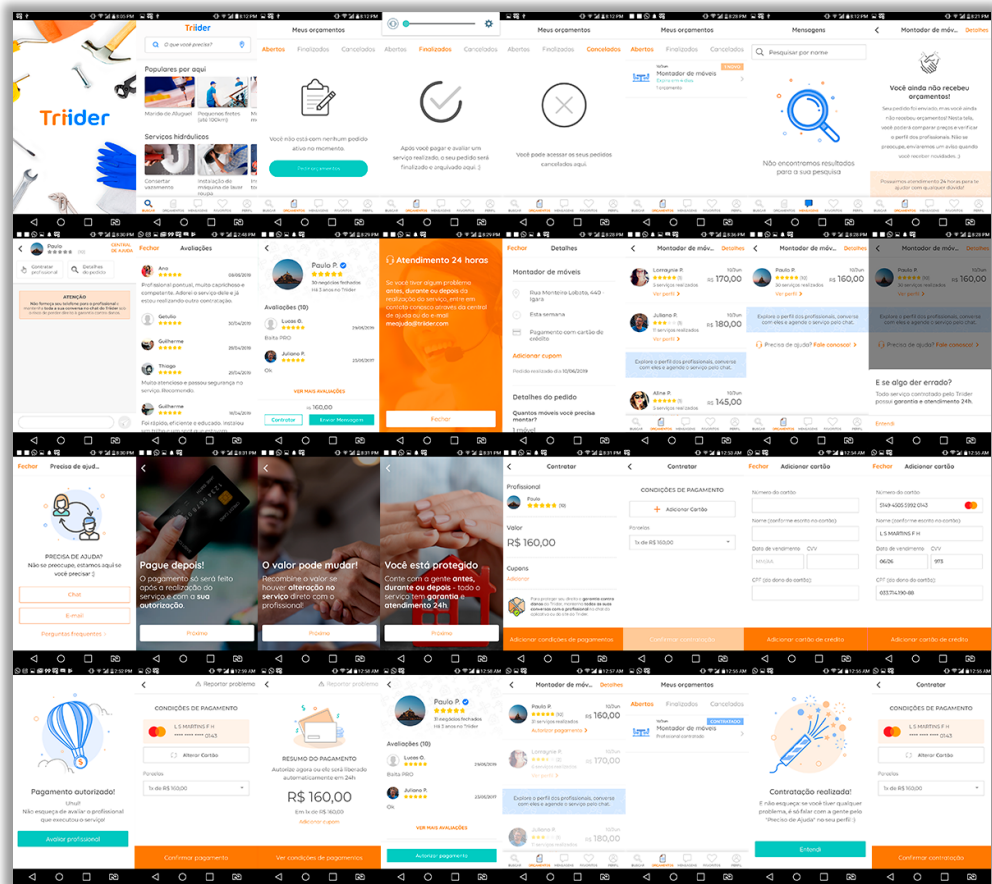
# 3

# Desdobramento da palheta

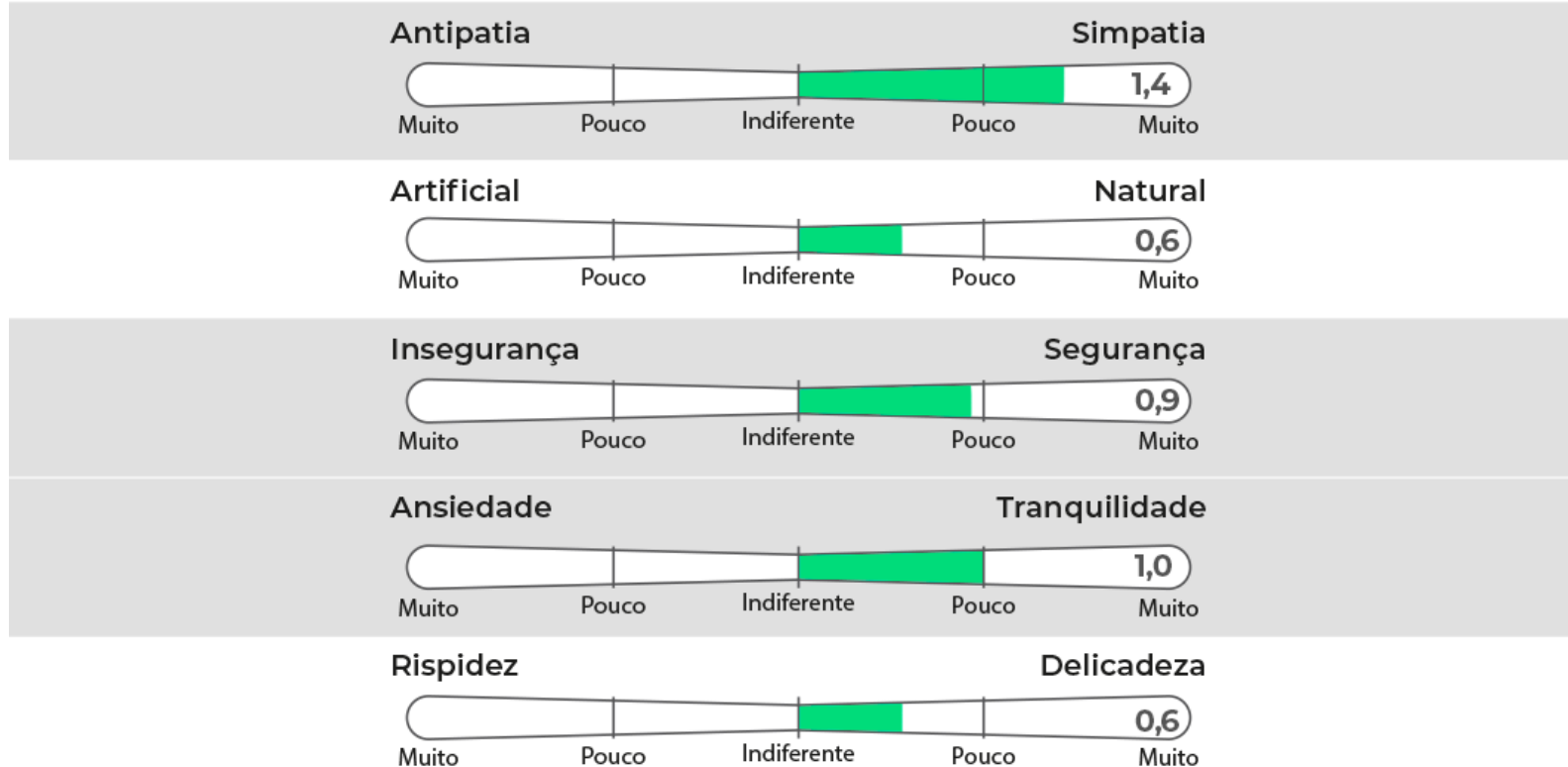


# 3

# Desdobramento da palheta



## Resultado Médio da Experiência

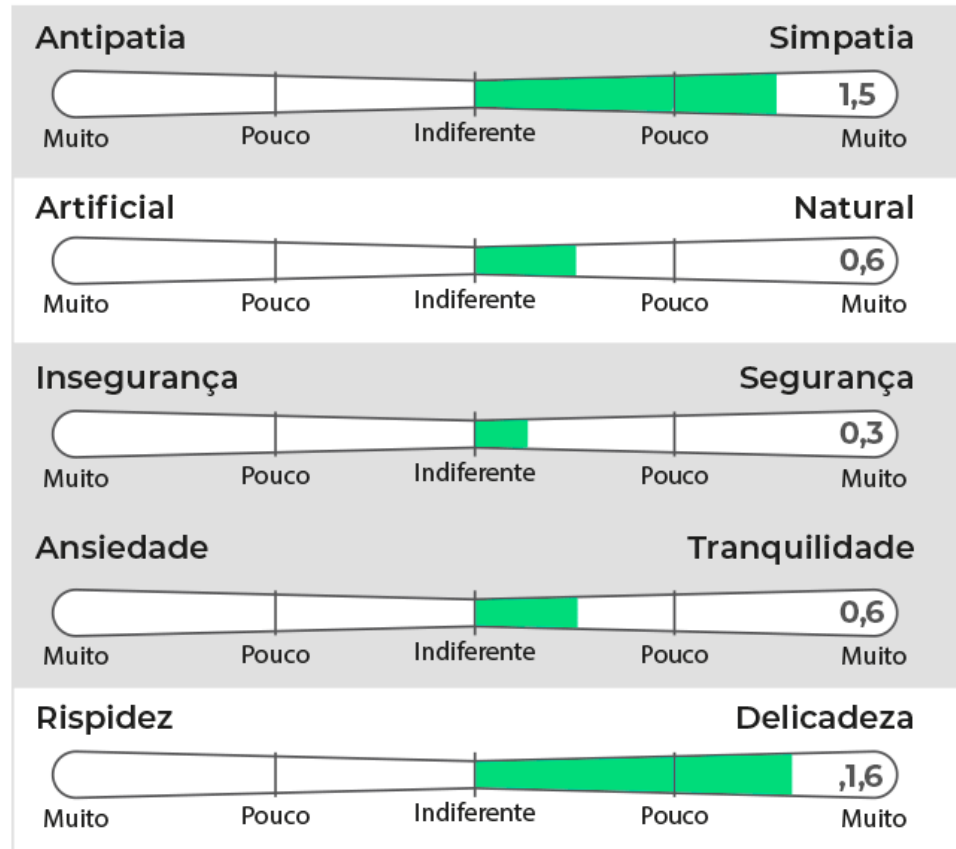


# 4

# 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)

”

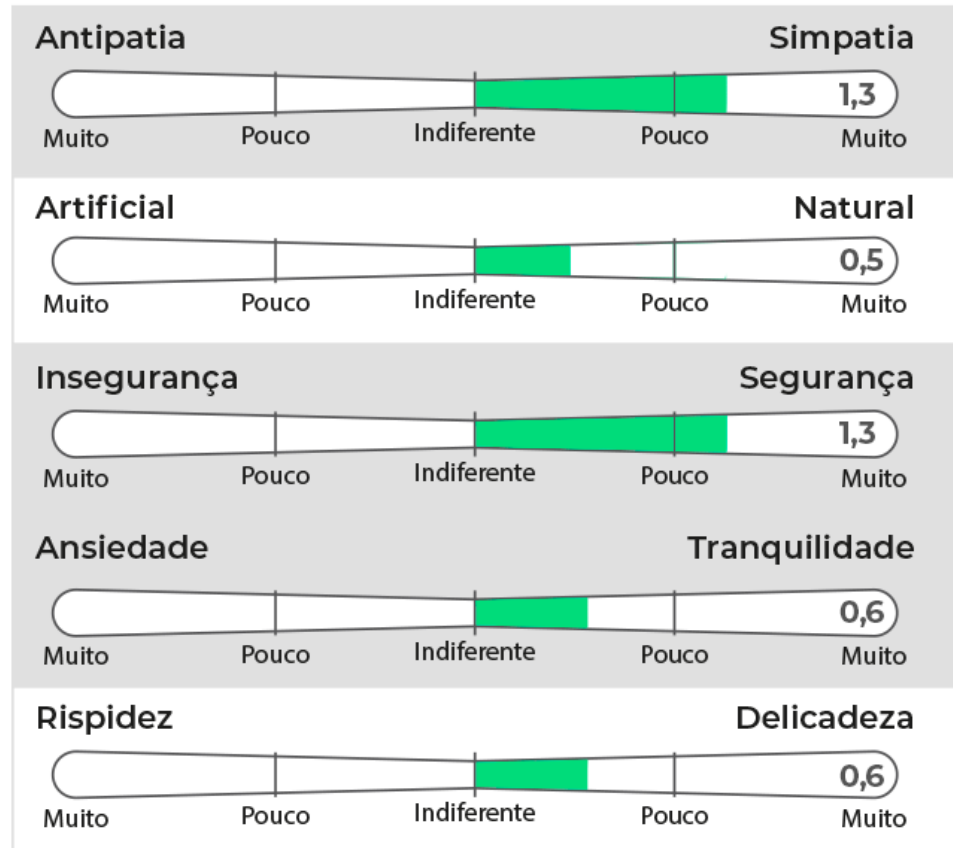


## 4

## 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)

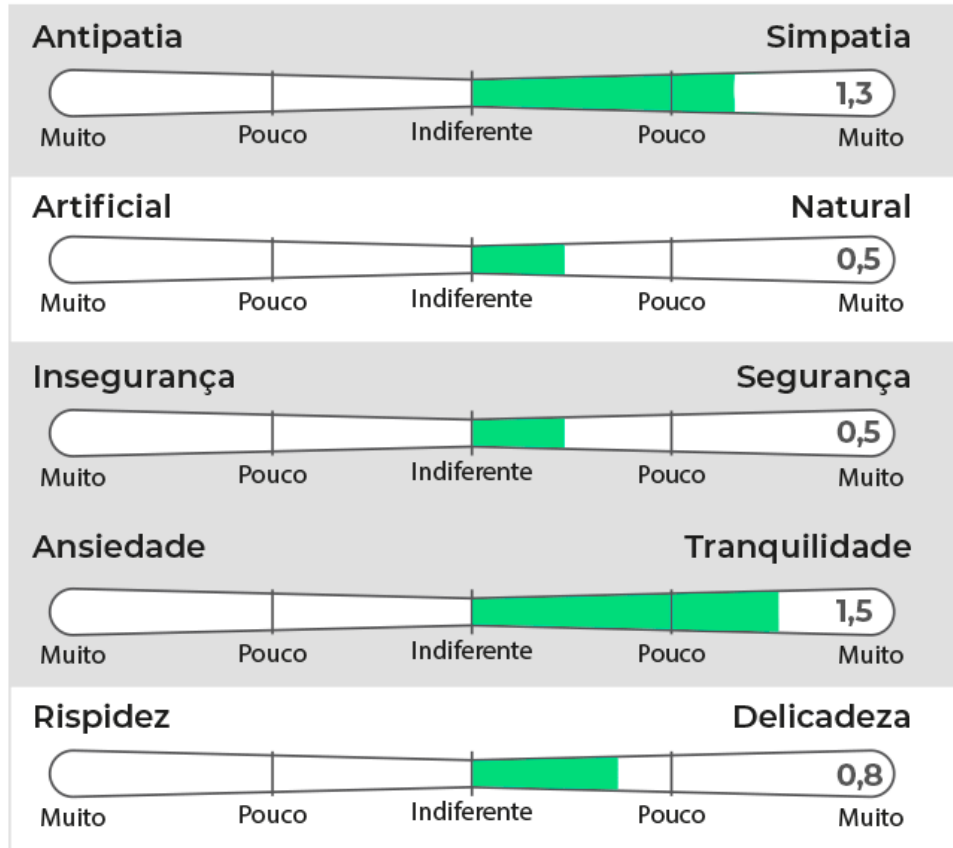
”

# 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)

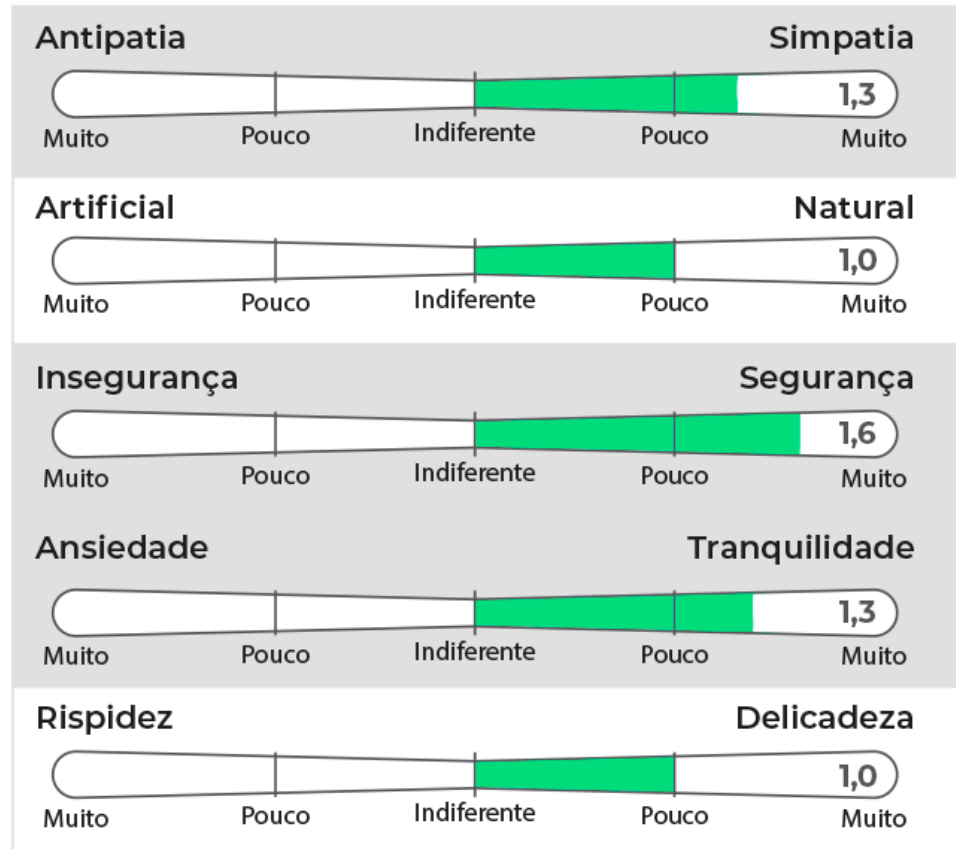
”

# 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)

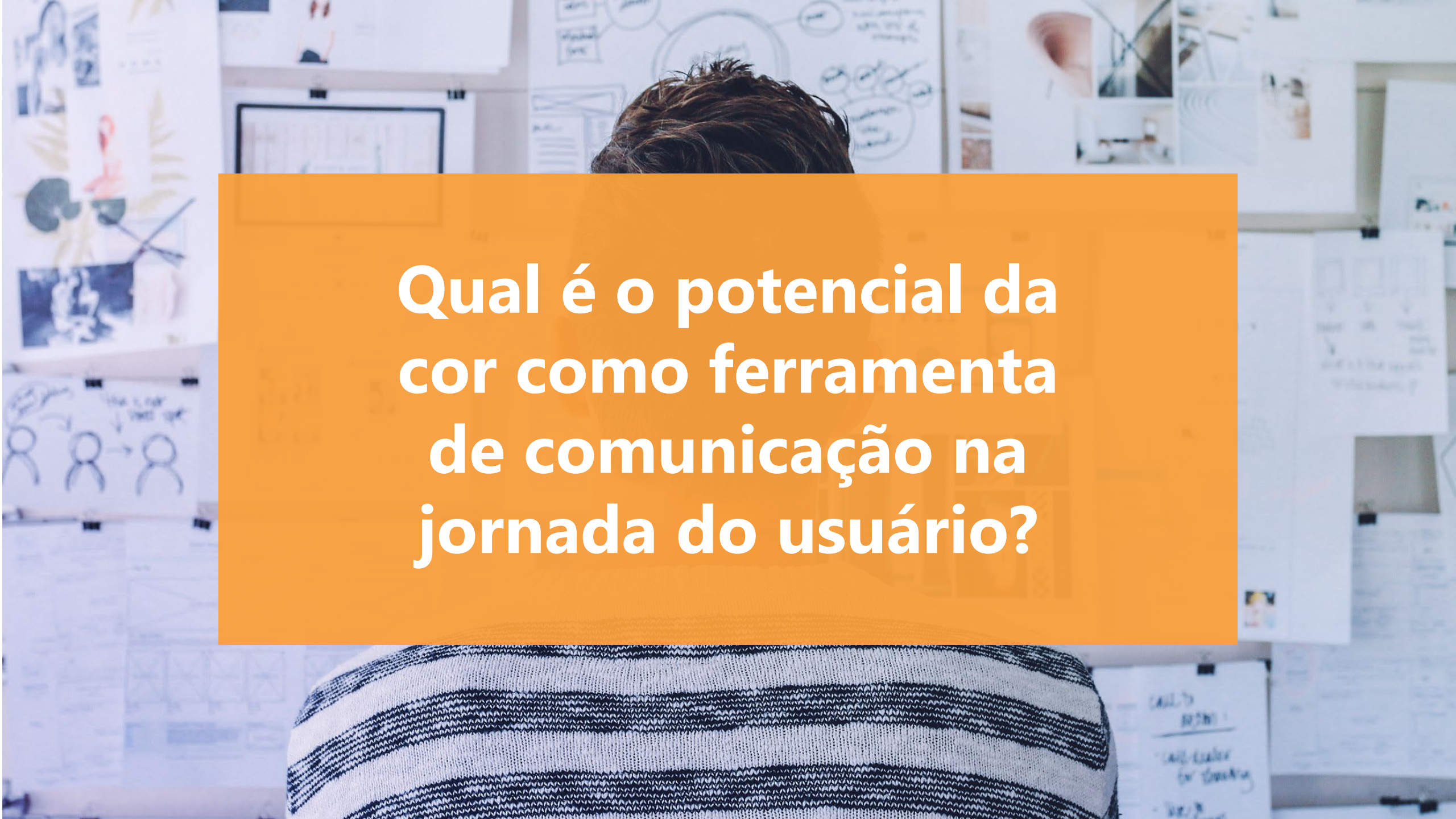
”

“

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

(Maria, 25 anos)

”

A person with dark hair, seen from behind, is sitting in a workshop or office. The wall behind them is covered with various sketches, diagrams, and papers, including a large diagram with circles and lines, and a paper with the text 'CALL TO ACTION: Call center for booking'. The person is wearing a striped sweater. A large orange semi-transparent box is overlaid on the center of the image, containing white text.

**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**

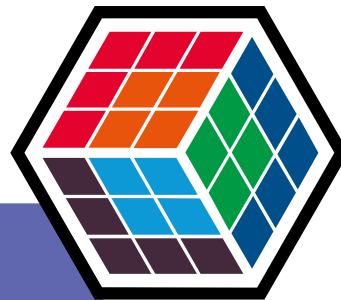


A cor não é a sua garantia de conversão, mas uma **ferramenta para potencializar os pontos fortes** do seu produto e da sua proposta de valor através do look and feel e, indiretamente, **colaborar para uma experiência positiva e memorável.**

**#10**

# Obrigado!

Psicodinâmica das cores em UI



Leonardo Filho - Triider



@leom\_filho