



UX em Startups Brasileiras

Um relatório técnico sobre o trabalho UX em startups de software do Brasil em 2020 do ponto de vista dos profissionais que atuam nelas



Sumário

Introdução.....03

Sobre o *survey*..... 04

Perfil das startups..... 05

Perfil profissional dos respondentes.....07

Definição de UX e fatores que a influenciam.....08

UX no desenvolvimento de produtos.....10

Recursos Humanos e o Impacto no trabalho de UX..... 14

Agradecimentos.....18



Introdução

O que deu origem a este relatório?

Os dados apresentados neste relatório técnico são provenientes das respostas obtidas a partir de um *survey* que coletou dados com profissionais brasileiros de maio a agosto de 2020. O *survey* teve como objetivo traçar uma visão de como é o trabalho de UX a partir da perspectiva de profissionais que atuam em startups de software brasileiras. Os respondentes do *survey* foram profissionais de áreas relacionadas ao desenvolvimento de software em startups. Durante a coleta, não foram colocadas restrições quanto ao tamanho ou tempo de vida da startup.

Este estudo foi realizado por pesquisadores do grupo UXLeris da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). O grupo UXLeris atua nas áreas de User eXperience (UX) e Engenharia de Software, buscando associar demandas da prática diária dos profissionais de software com a pesquisa acadêmica. Maiores informações sobre o grupo podem ser encontradas no link: <http://uxleris.sor.ufscar.br/>.

O que você verá neste relatório?

O relatório apresenta informações em diversas perspectivas, contemplando o perfil dos profissionais que responderam o *survey*, características das startups onde esses profissionais atuam, técnicas e práticas de UX usadas e a relação de UX com características das startups.

Qual o objetivo deste relatório?

Fornecer à comunidade de práticos e acadêmicos uma visão sobre o trabalho de UX em startups de software. A partir dos resultados deste relatório, as startups brasileiras podem refletir como estão utilizando as técnicas de UX no desenvolvimento de seus produtos e como podem melhorar o trabalho de UX.



Sobre o survey

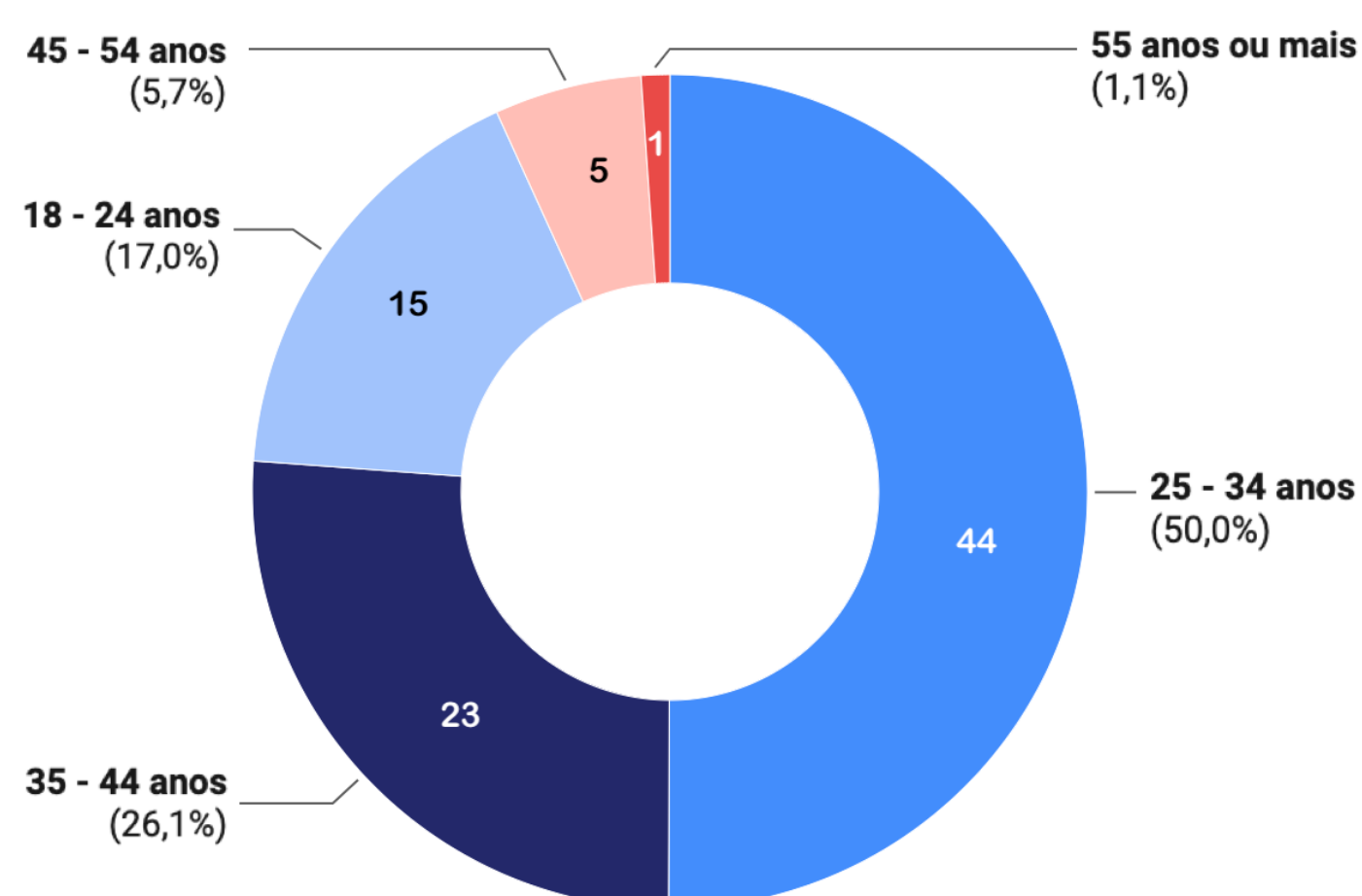
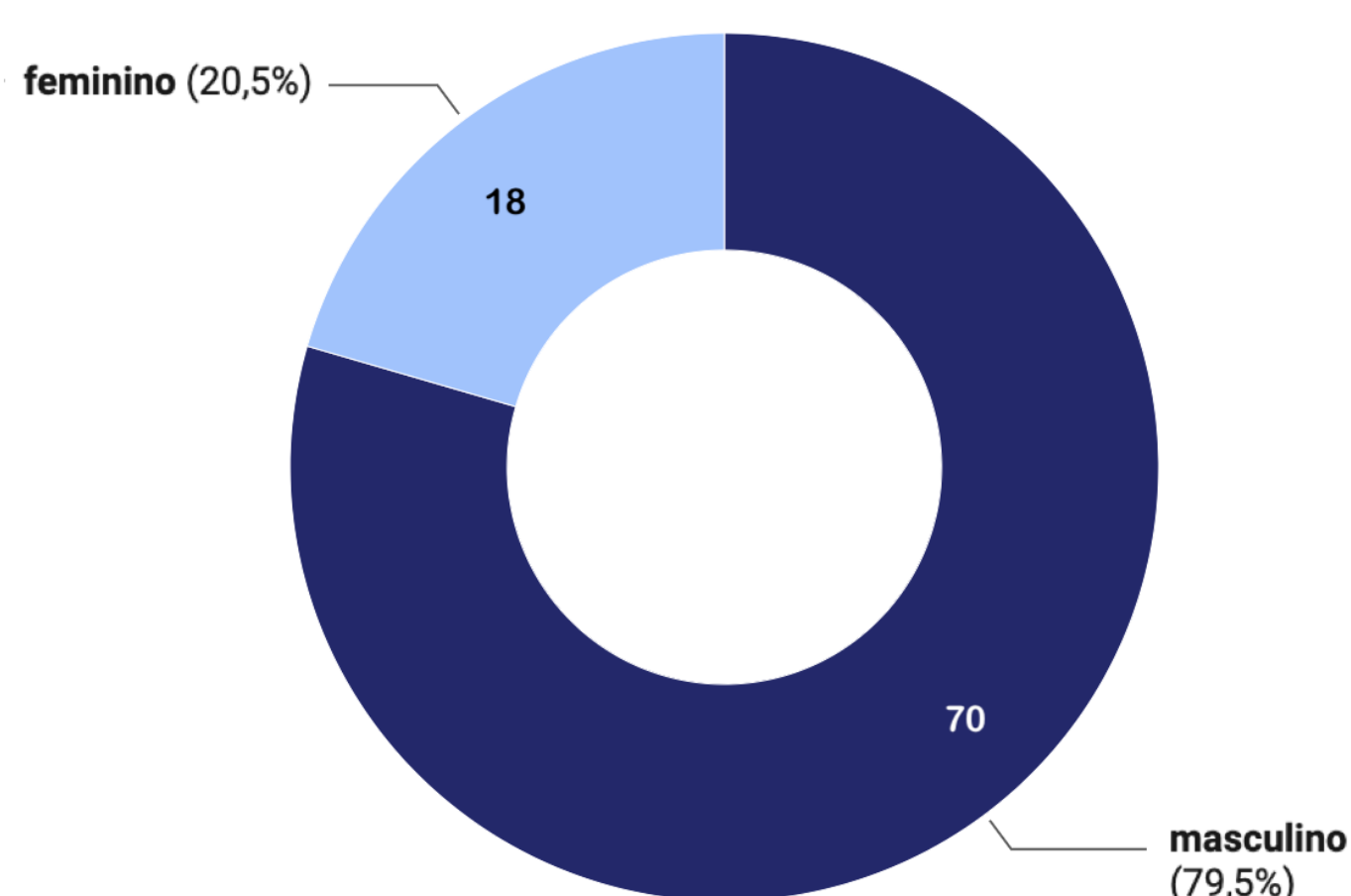
Total de respostas

Foram obtidas **88 respostas** de participantes que trabalham em startups ao redor do Brasil atuando nos mais variados segmentos. Os respondentes do *survey* incluem engenheiros de software, desenvolvedores de software, UX designers, testers, gerentes de projeto, gerentes de produto, arquitetos de software, entre outros.



Respondentes

Dentre os respondentes, a maioria identifica-se com o gênero **masculino**. Já com relação à idade dos respondentes, metade possui entre **25 e 34 anos**.



Regiões do Brasil

As respostas foram obtidas de todas as regiões do país.



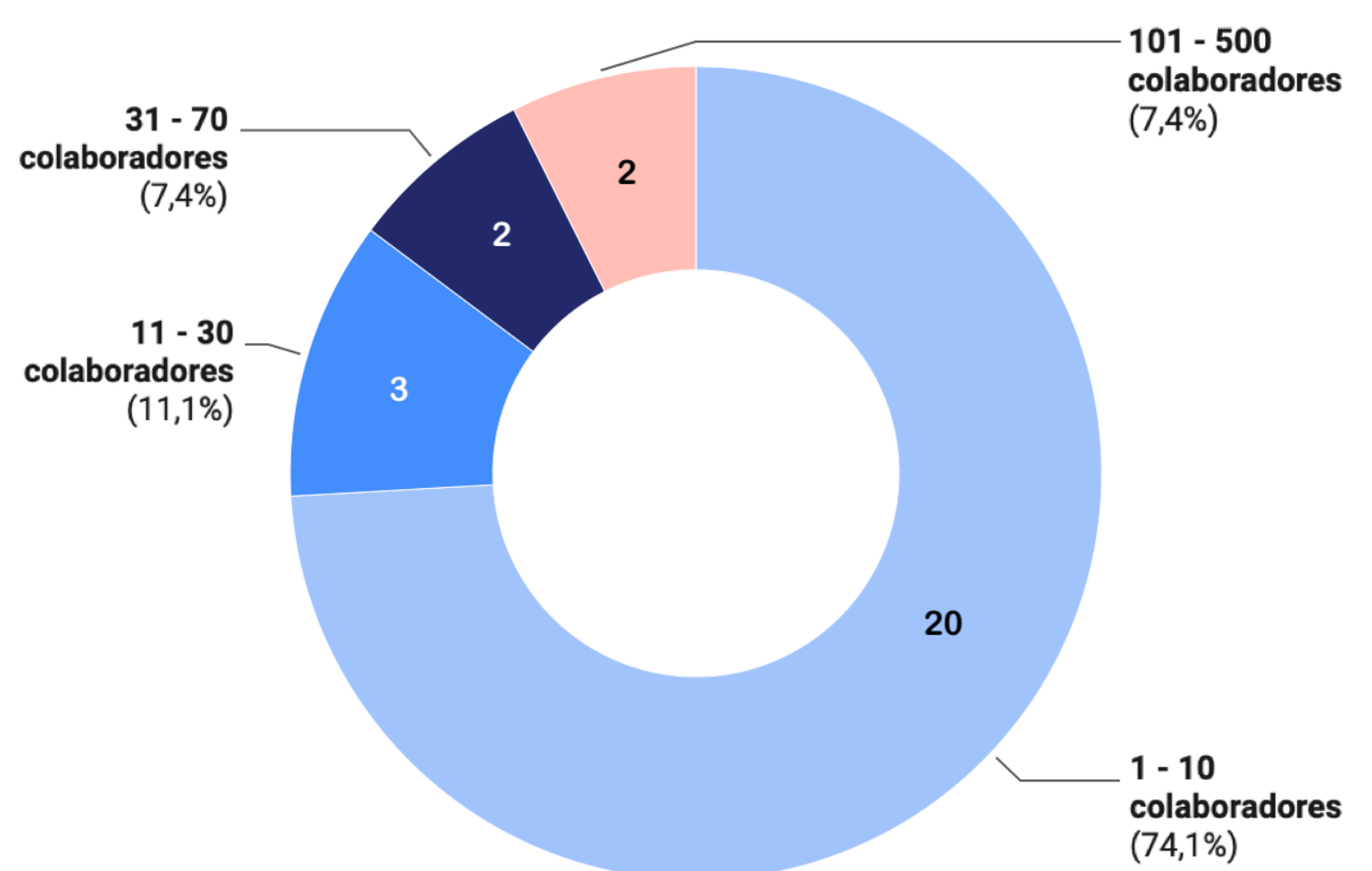
Perfil das startups em que os respondentes atuam

Idade das startups

Os respondentes atuam em startups com diferentes anos de fundação e quantidades de colaboradores. Vale ressaltar que é possível que mais de um respondente trabalhe na mesma startup. Entretanto, as respostas foram analisadas individualmente.

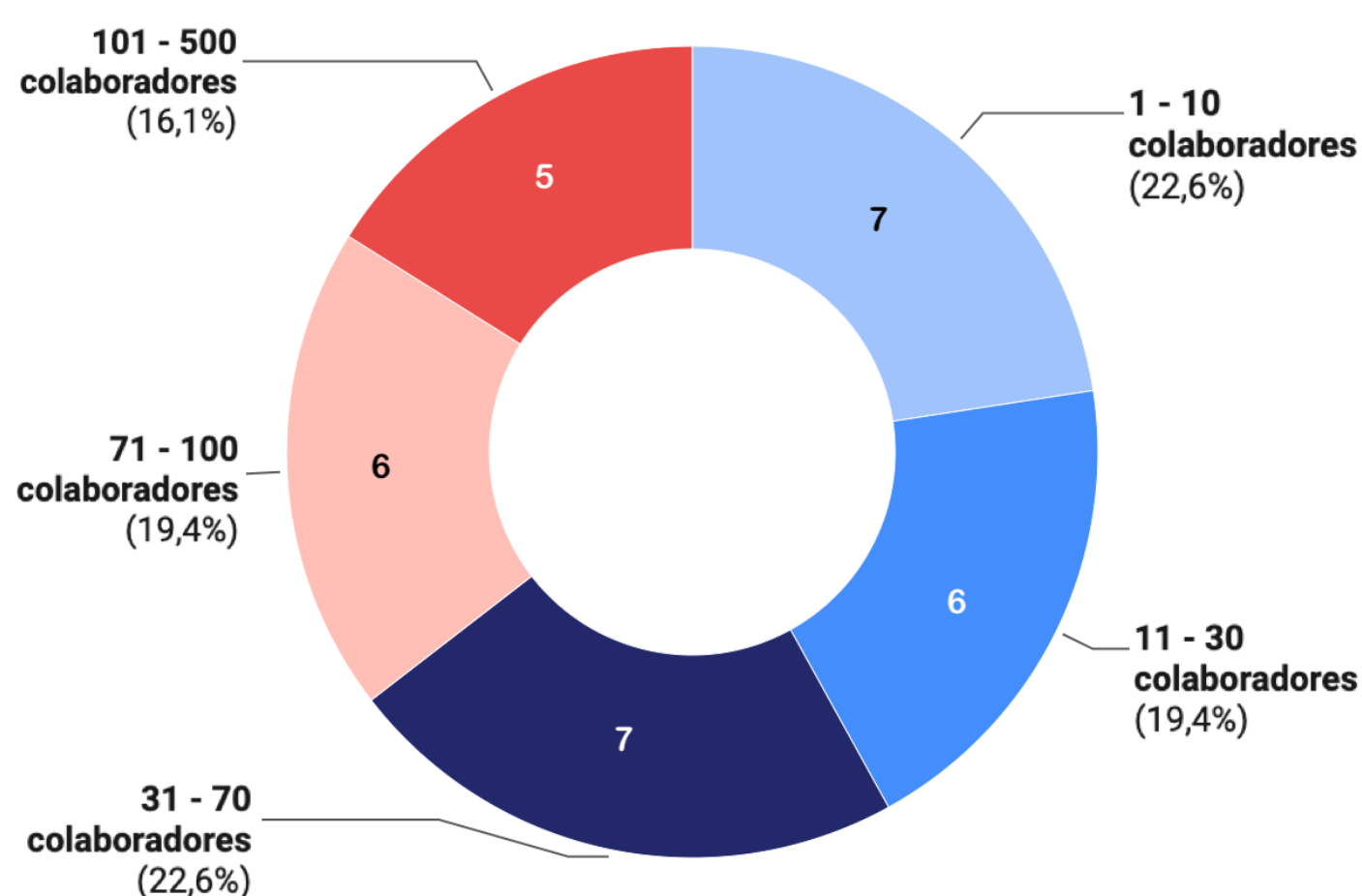
Em estágio inicial

Foram consideradas "em estágio inicial" as startups fundadas há três anos ou menos, isto é, entre **2018 a 2020**. Dentre as 88 respostas obtidas, 27 dos respondentes trabalham em startups "em estágio inicial".



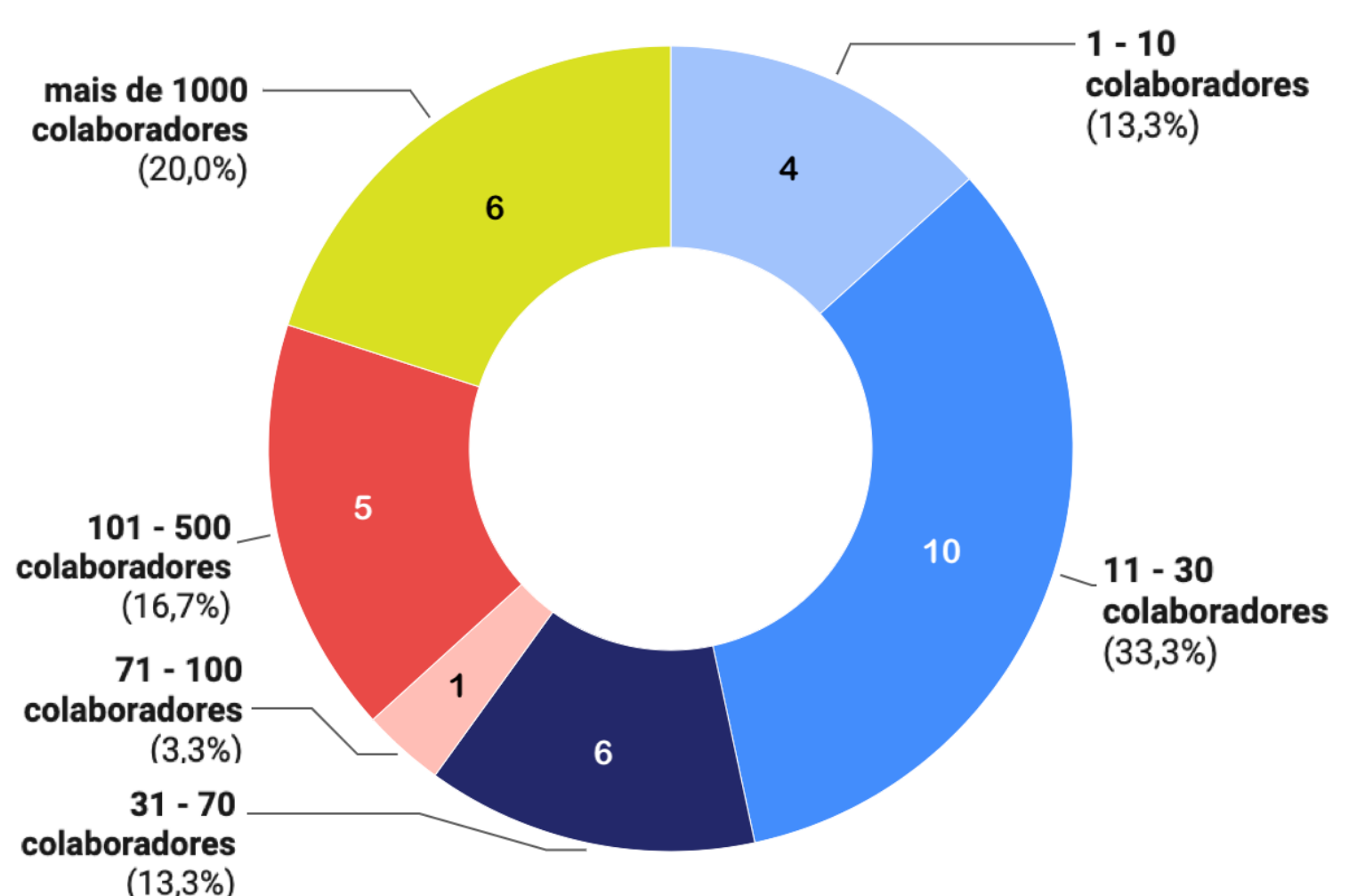
Em crescimento

Foram consideradas startups "em crescimento" aquelas com 3 a 6 anos de existência, que foram fundadas entre **2015 a 2017**. Dentre os 88 respondentes, 31 deles trabalham em startups "em crescimento".



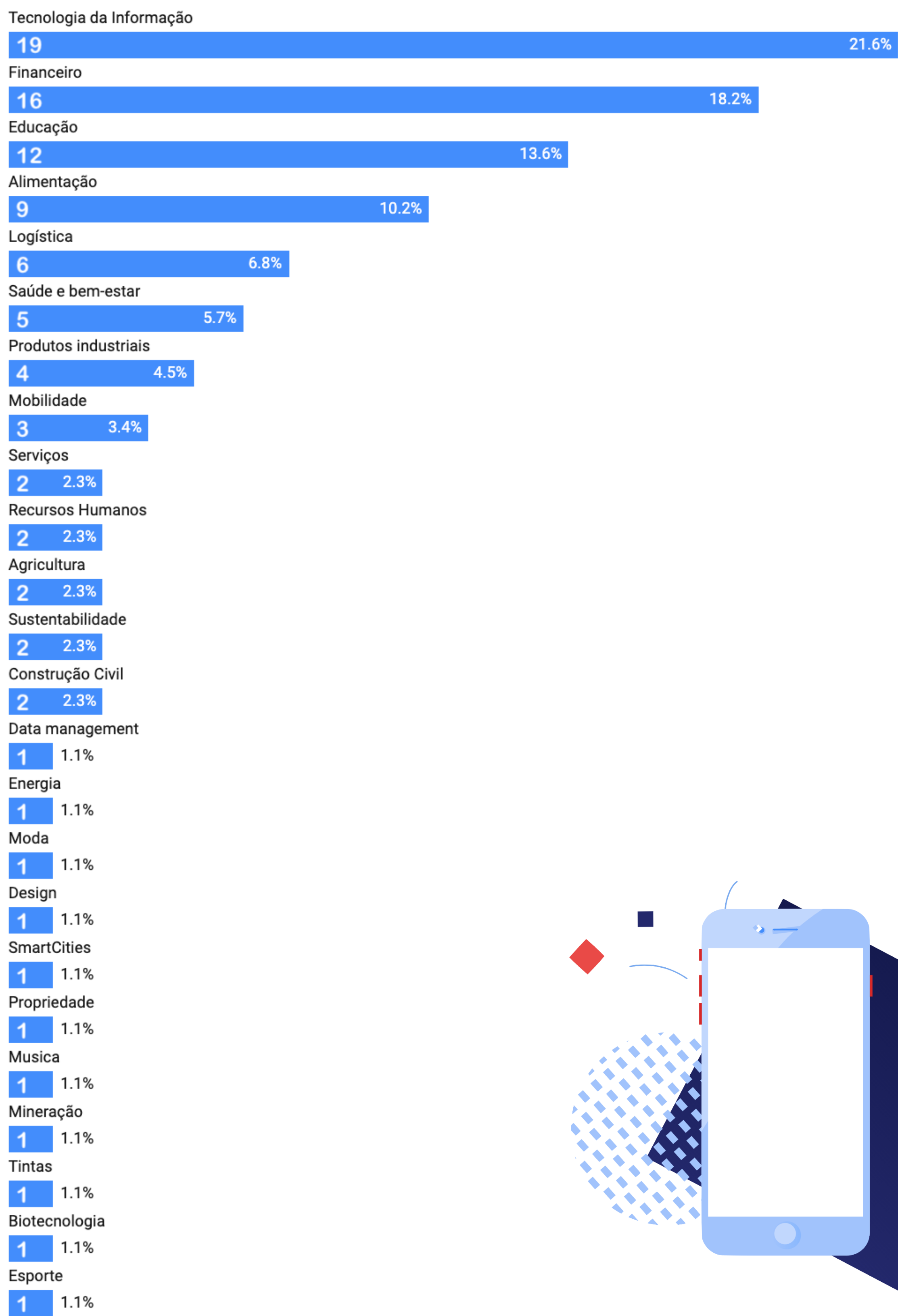
Maduras

As startups classificadas como "maduras" são aquelas com mais de 6 anos desde a sua fundação, ou seja, foram fundadas em **2014 ou antes**. 30 dentre os 88 respondentes trabalham em startups "maduras". Vale ressaltar que, dentre as respostas obtidas, a startup com maior tempo de fundação foi fundada em 2003.



Segmentos

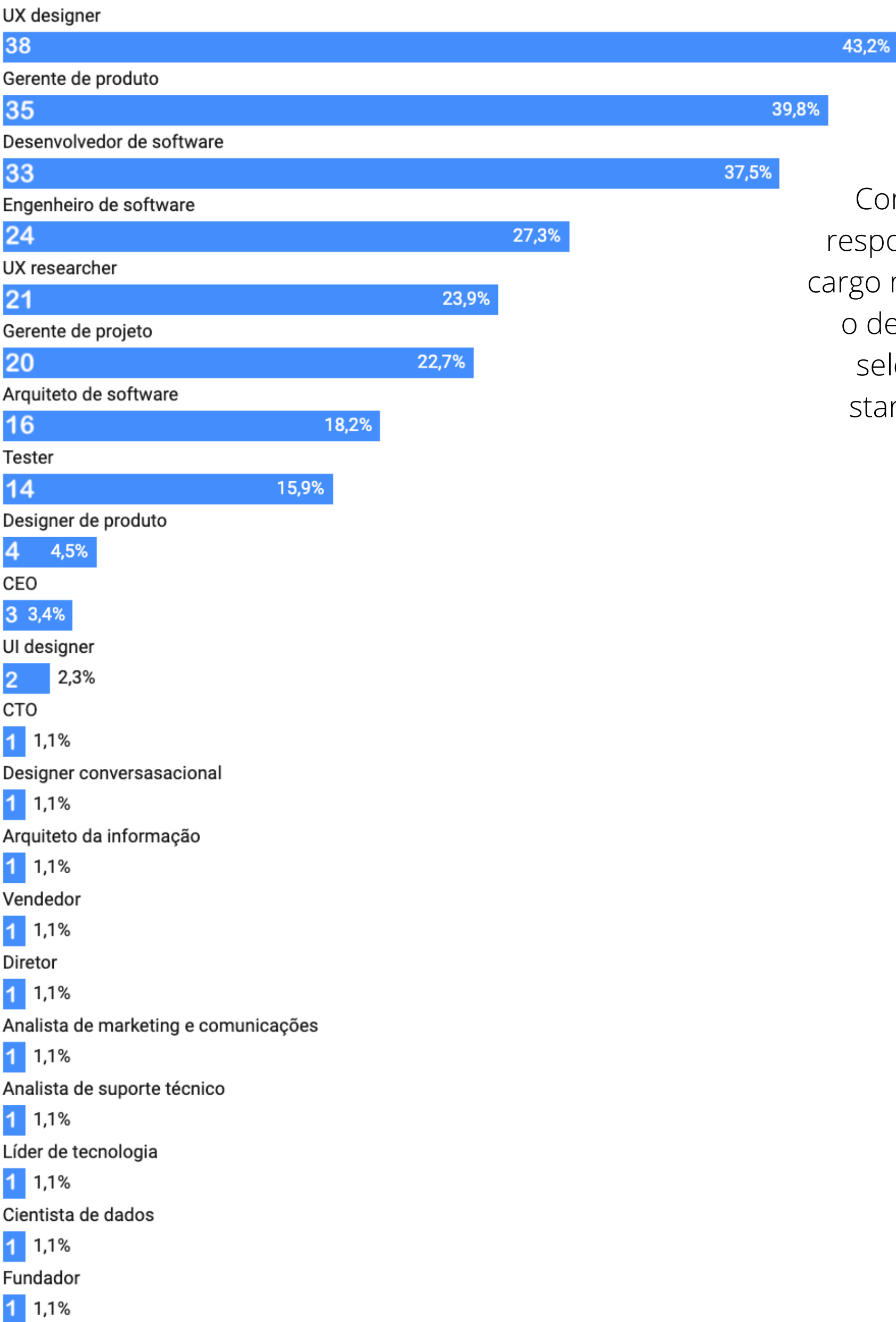
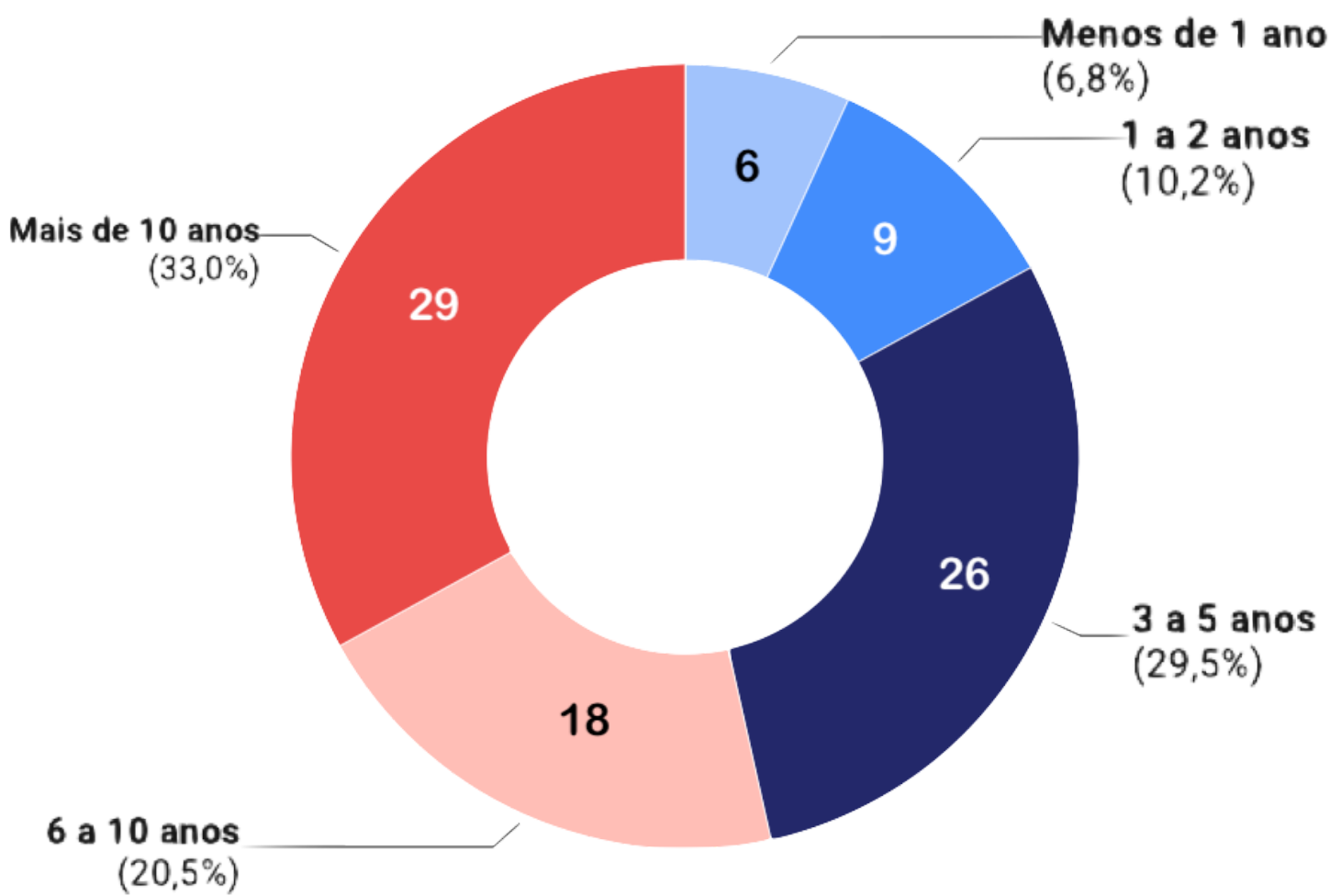
Com relação ao segmento em que as startups atuam, o segmento mais recorrente entre os participantes foi o de **Tecnologia da Informação**. O segundo segmento mais recorrente foi o **Financeiro**. Os segmentos de **Educação e Alimentação** também foram bastante recorrentes, enquanto o restante dos segmentos mencionados pelos participantes tiveram menor representatividade dentro da amostra. Os respondentes podiam selecionar mais de um segmento, o que pode justificar o fato de Tecnologia da Informação ser o segmento mais recorrente.



Perfil profissional dos respondentes

Anos de experiência

Considerando o papel atual dos respondentes, é possível observar sua experiência atuando neste tipo de papel. Vale ressaltar que estes anos de experiência podem incluir anos trabalhados em outra empresa além da startup em que o respondente atua no momento.



Papel na startup

Com relação ao papel desempenhado pelos respondentes na startup em que trabalham, o cargo mais recorrente entre os participantes foi o de **UX Designer**. Os respondentes podiam selecionar vários papéis que eles atuam nas startups. Dentre o total de respondentes, 27 desempenham mais de um único papel.

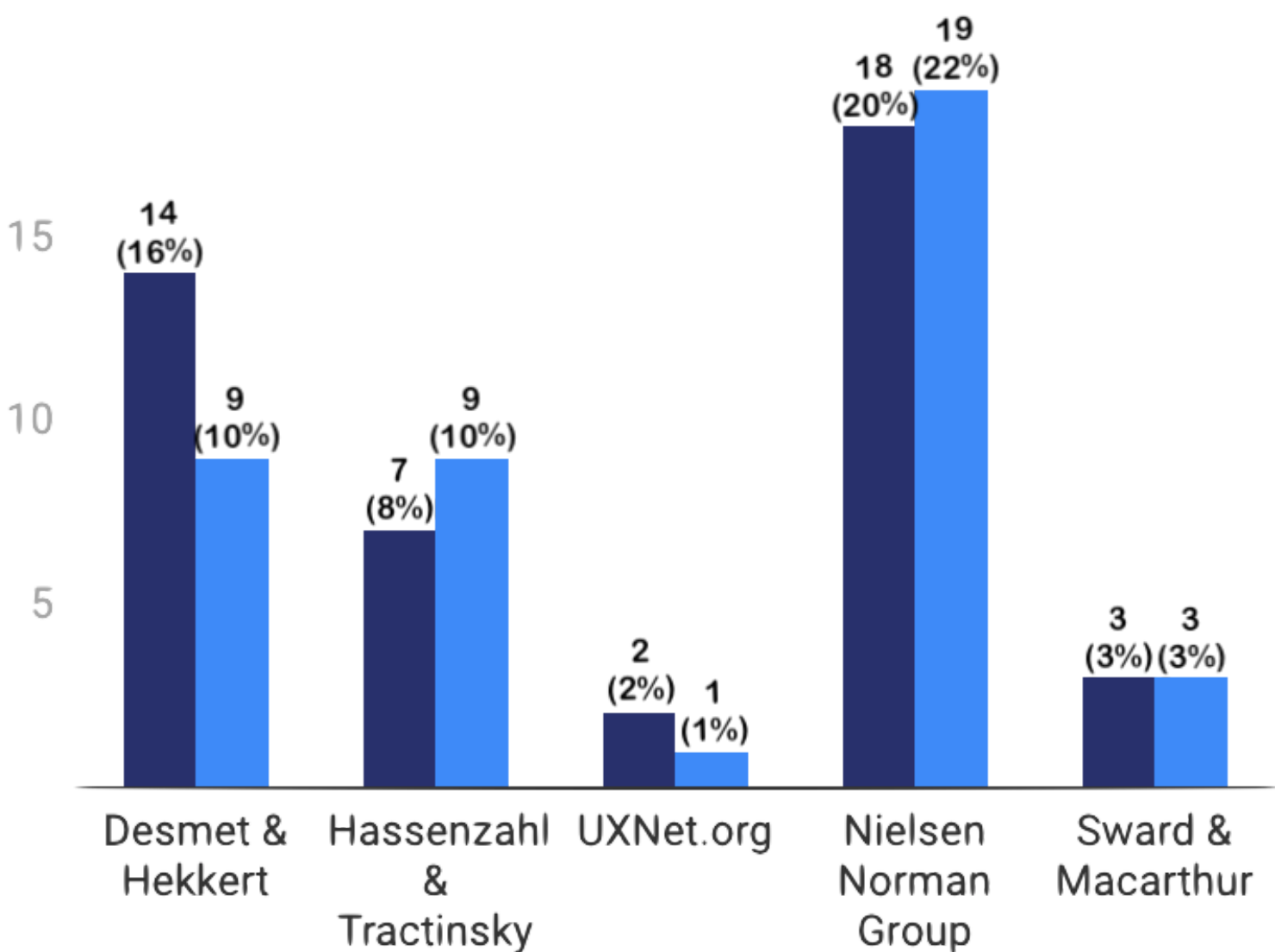
Definição de UX e fatores que a influenciam

Definição de UX

A fim de compreender a perspectiva dos respondentes sobre o que eles entendem por UX, foram apresentadas algumas definições da literatura e foi solicitado que os respondentes selecionassem a definição com a qual mais concordassem. Para isso, foram usadas as definições de experiência do usuário apresentadas na tabela abaixo.

Fonte	Definição
Desmet & Hekkert	Conjunto de afetos que é evocado pela interação entre o usuário e o produto, incluindo a experiência estética, experiência de significação (significados que atribuímos ao produto) e experiência emocional
Hassenzahl & Tractinsky	Consequência do estado interno dos usuários (expectativas, necessidades, motivações, etc.), das características do software projetado e do contexto no qual a interação entre usuário e produto ocorre
UXNet.org	Qualidade da experiência que uma pessoa tem quando interage com um design específico
Nielsen Norman Group	Todos os aspectos da interação dos usuários finais com a empresa (incluindo seu serviço e seus produtos), contemplando as necessidades dos usuários e indo além do que os usuários dizem querer
Sward & Macarthur	Valor derivado da interação com um produto ou serviço, bem como dos aspectos envolvidos no contexto de uso

■ Cargo não UX ■ Cargo UX

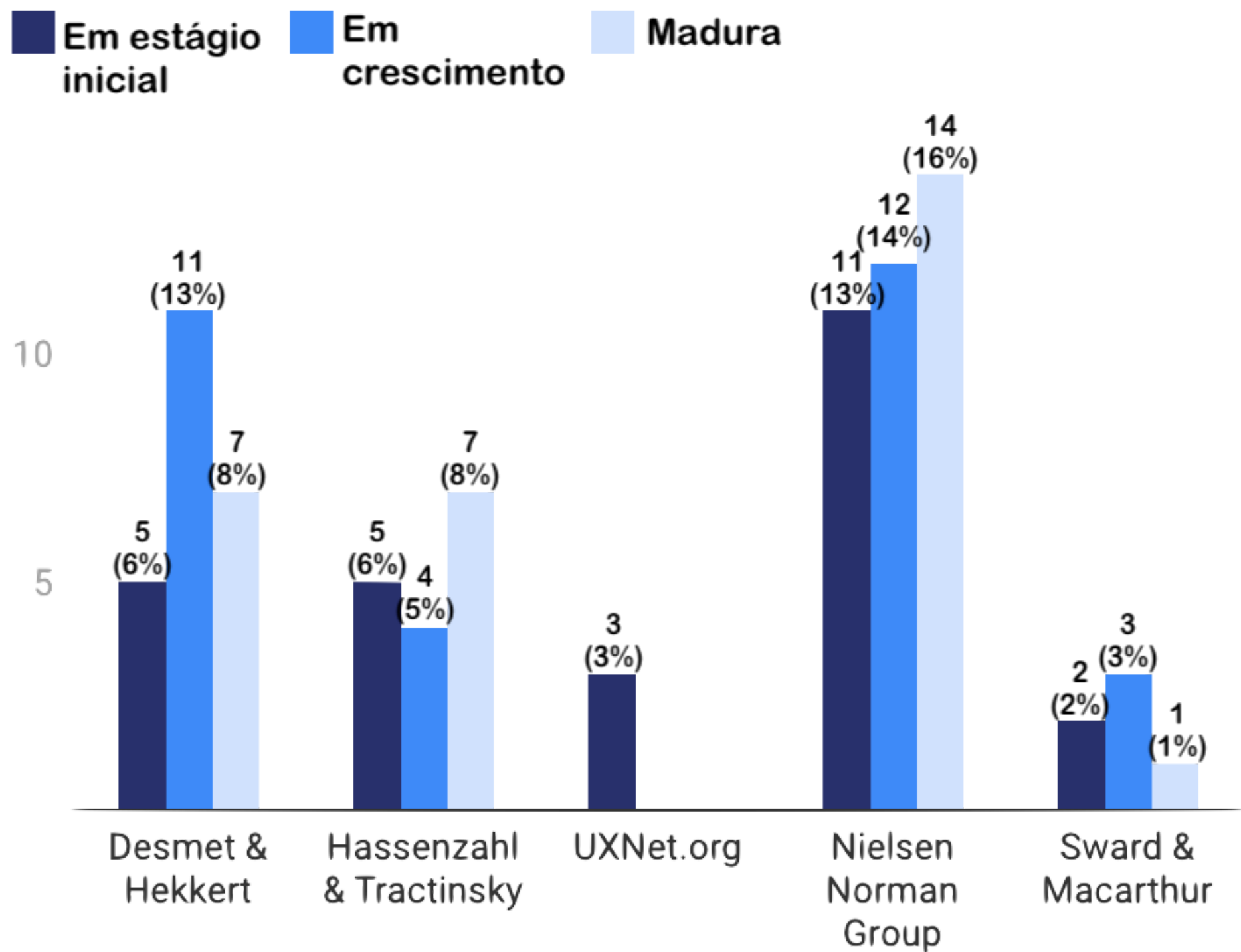


Definição de UX para profissionais de UX e profissionais de outras áreas

Os dados permitiram observar as definições de UX mais escolhidas pelos participantes que atuam em papéis de UX e aqueles que não atuam.

Relação entre a definição de UX e o ano de fundação da startup

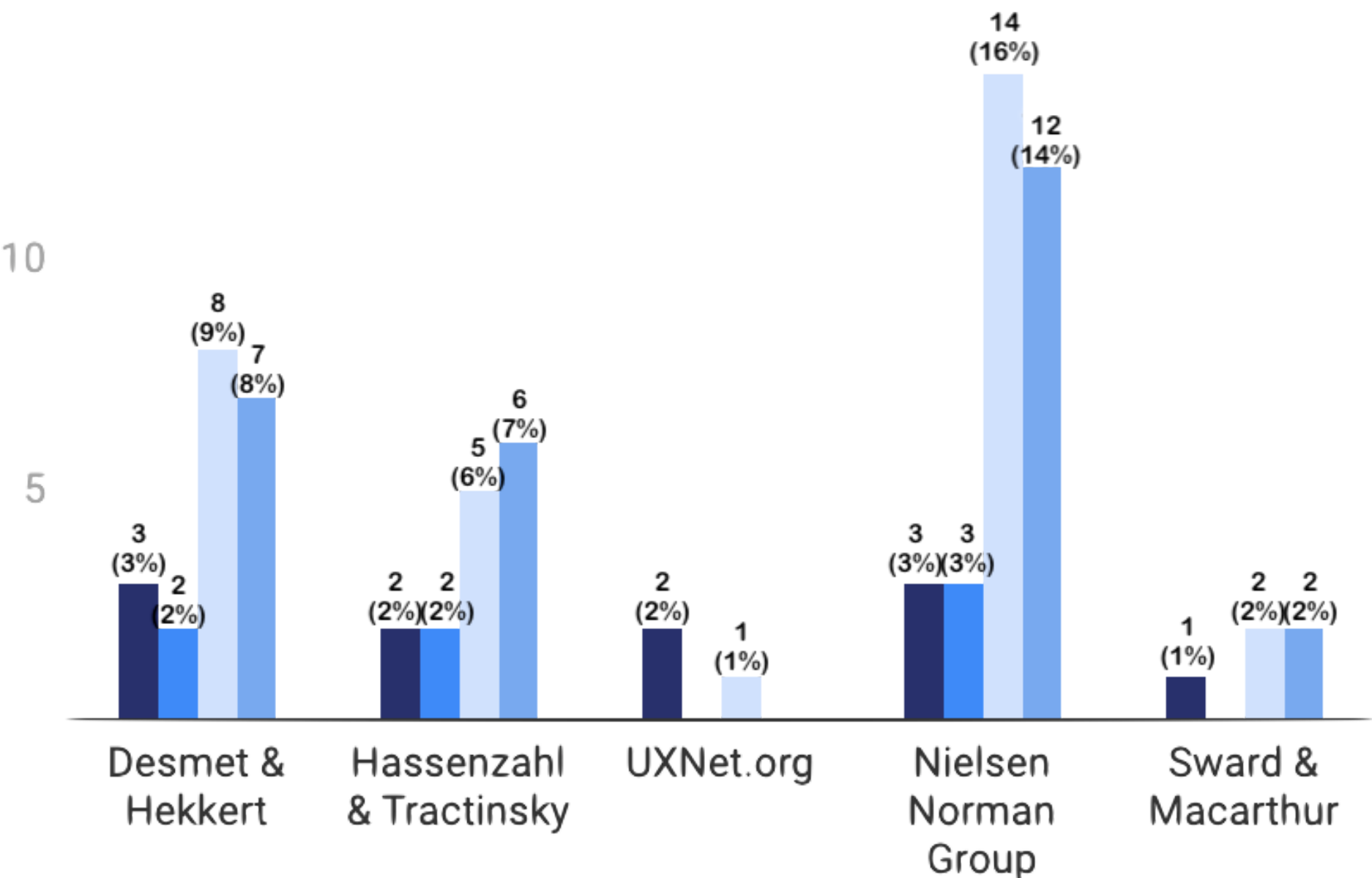
O gráfico ao lado apresenta a influência do tempo de existência das startups, desde o ano da fundação, na opinião dos respondentes sobre a definição de UX.



Relação entre a definição de UX e o tempo de aplicação de práticas e técnicas de UX

O gráfico ao lado mostra a relação entre a quantidade de tempo desde que a startup começou a utilizar UX e as definições da literatura, segundo a visão dos respondentes.

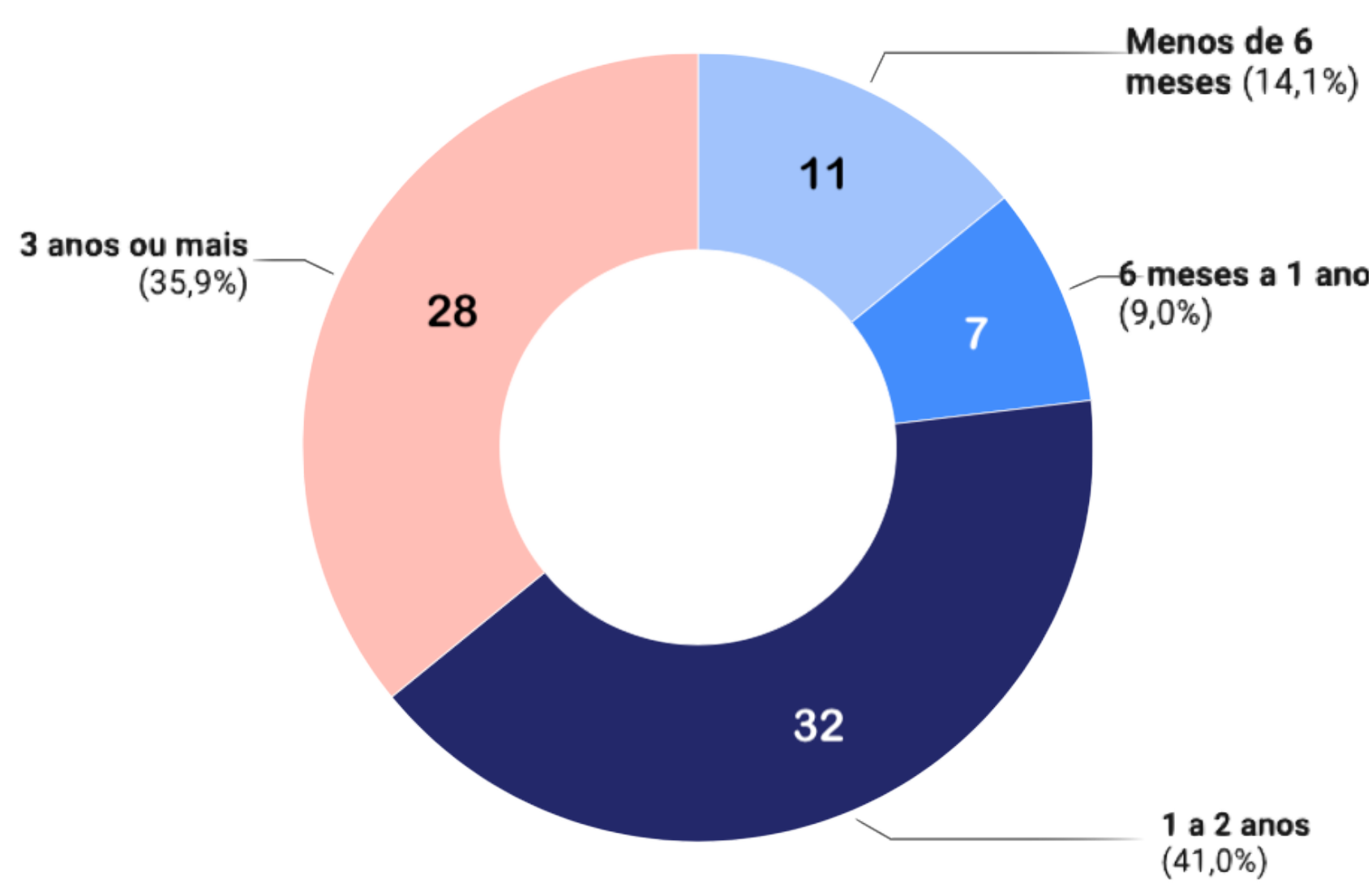
Menos de 6 meses 6 meses a 1 ano 1 a 2 anos 3 anos ou mais



UX no desenvolvimento de produtos*

Tempo de utilização de UX na startup

Dentre os 88 respondentes do *survey*, 10 trabalham em startups que não utilizam UX, totalizando **78 participantes** que trabalham em startups que utilizam técnicas e práticas de UX no desenvolvimento de produtos.



Com que frequência usam UX?

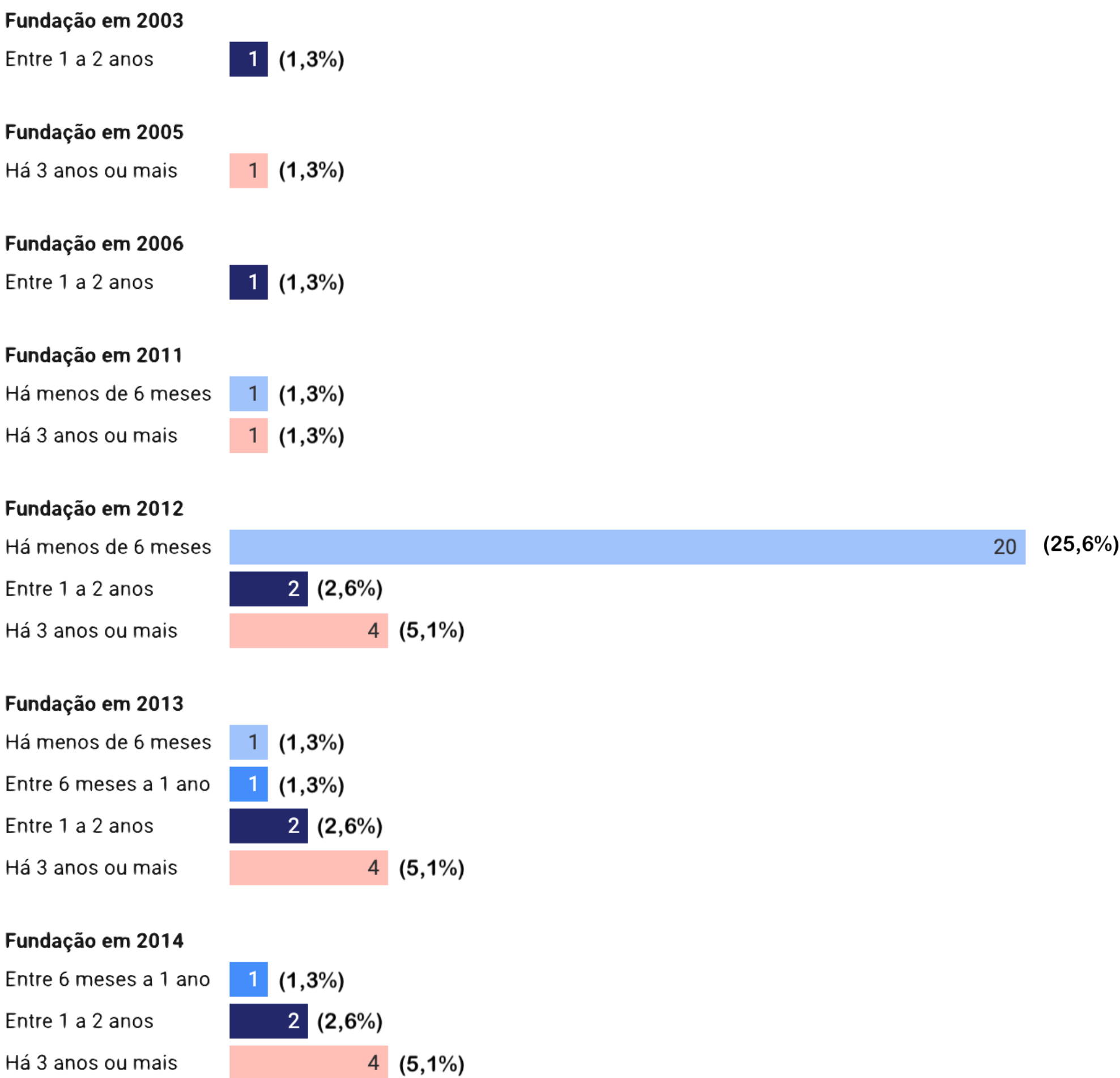
Em uma comparação entre a frequência de utilização de técnicas e práticas de UX com a quantidade de tempo desde o início da utilização de UX na startup, é possível observar que a maioria (41%) dos participantes afirmam que as startups em que trabalham utilizam UX entre 1 a 2 anos, seguidos daqueles que trabalham em startups que utilizam há 3 anos ou mais (36%).

	Menos de 6 meses	6 meses a 1 ano	1 a 2 anos	Há 3 anos ou mais
Raramente	7 (9,0%)	2 (2,6%)	9 (11,5%)	4 (5,1%)
Frequentemente	4 (5,1%)	3 (3,8%)	13 (16,7%)	12 (15,4%)
Sempre	—	2 (2,6%)	10 (12,8%)	12 (15,4%)

*Todas as porcentagens apresentadas nesta seção são com relação aos 78 participantes que trabalham em startups que utilizam UX.

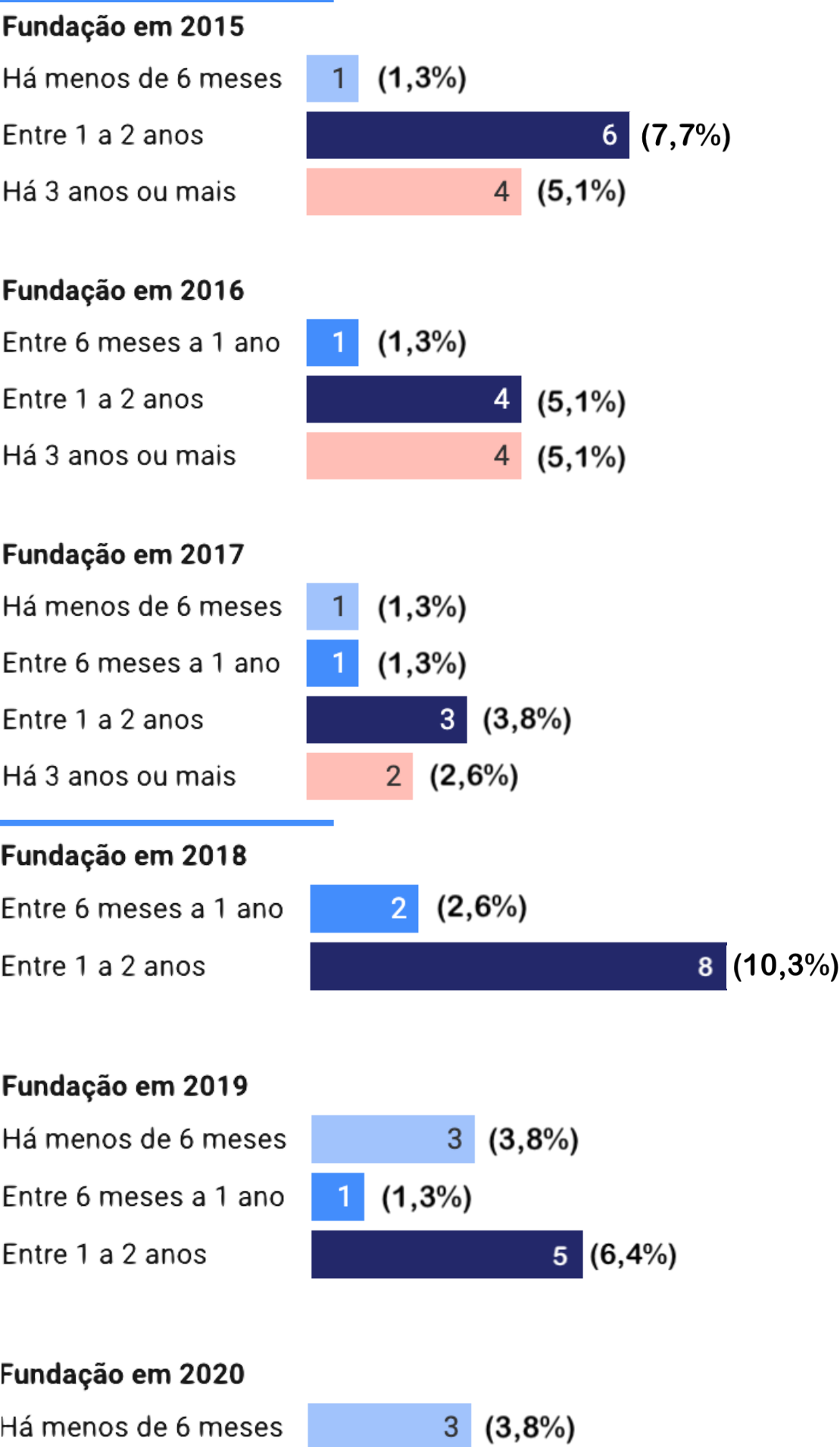
Startups maduras

Com relação às startups maduras, 55% dos respondentes que trabalham nestas startups utiliza UX **há 3 anos ou mais**. Isso se dá devido ao fato de essas startups terem sido fundadas há 6 anos ou mais. Entretanto, 28% dessas startups começou a utilizar UX apenas entre 1 e 2 anos e 17% começou a utilizar UX há menos de 1 ano.



Startups em crescimento

Dentre os respondentes que trabalham em startups em crescimento, a maioria utiliza UX **entre 1 a 2 anos** (48%) ou **há 3 anos ou mais** (37%), totalizando 85%.

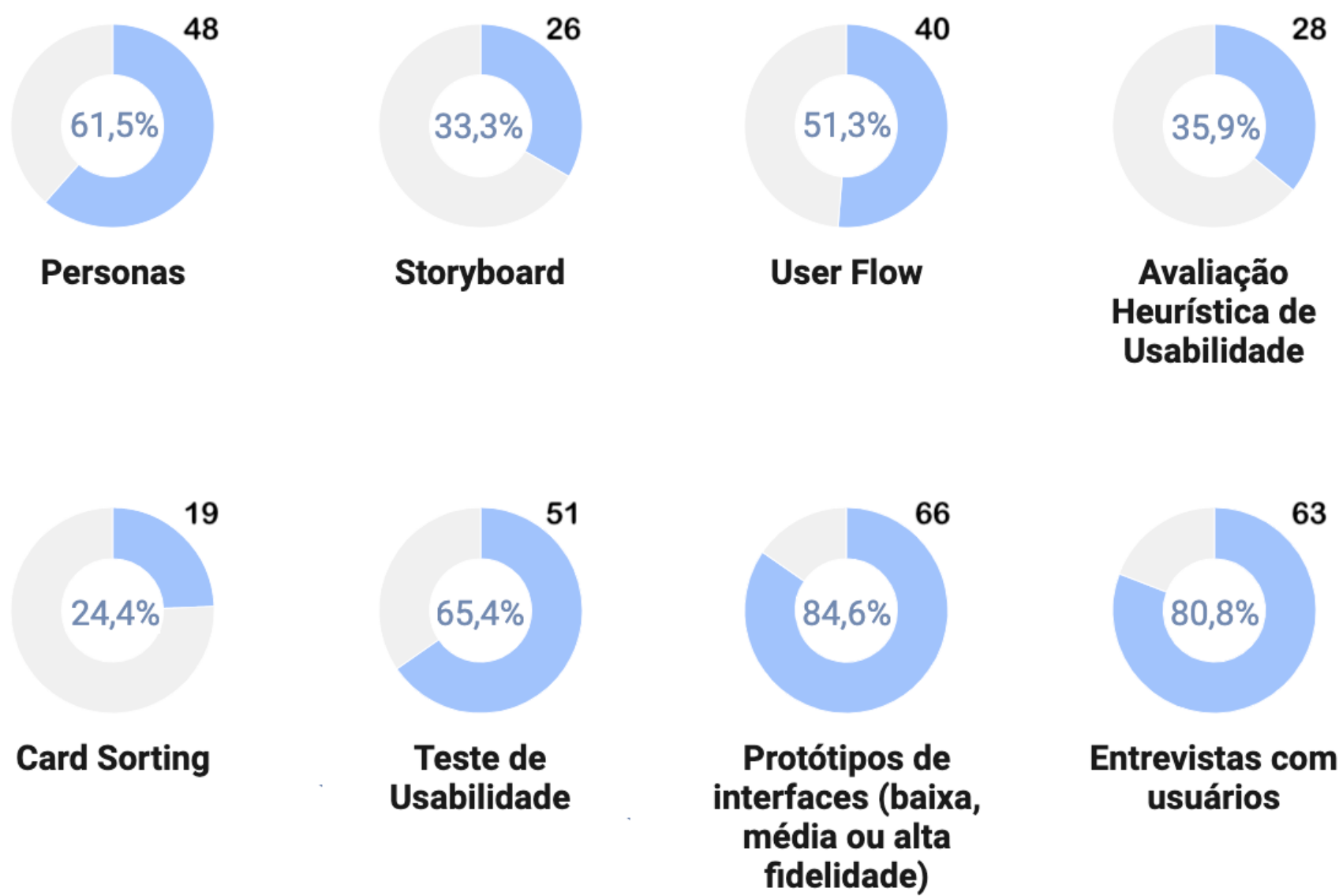


Startups em estágio inicial

Metade dos respondentes que atuam em startups em estágio inicial (fundadas há 3 anos ou menos) utiliza UX **entre 1 a 2 anos**. Com isso, é possível concluir que, em sua maioria, os respondentes trabalham em startups que costumam começar a utilizar UX logo que são fundadas.

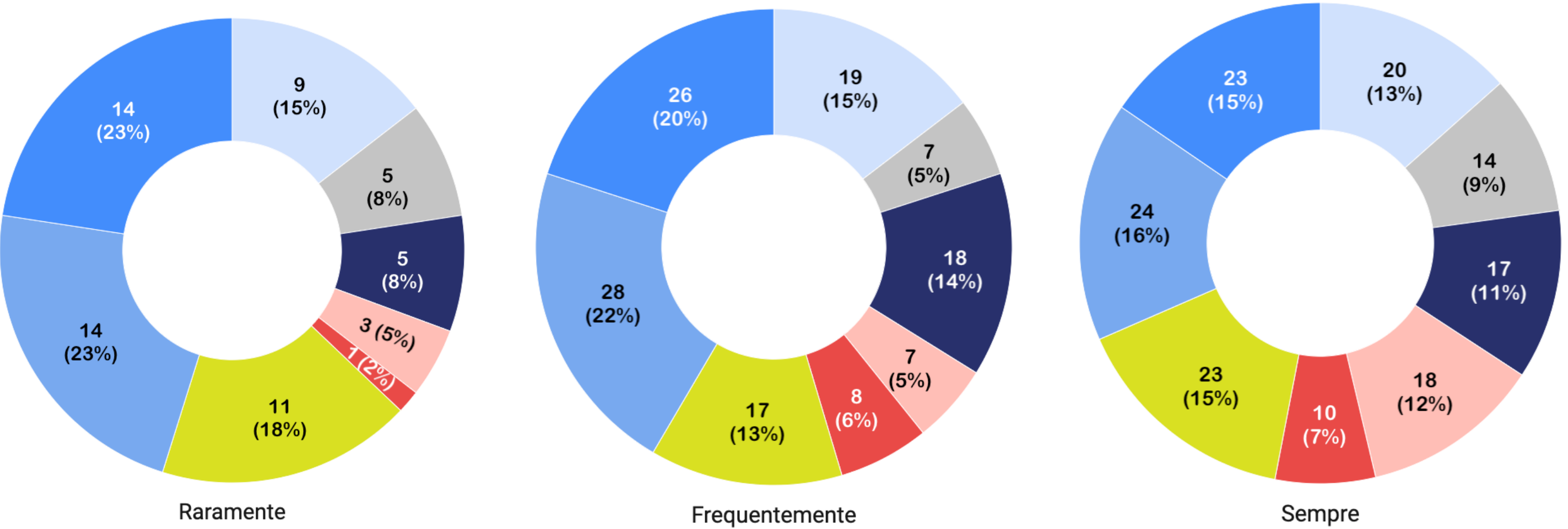
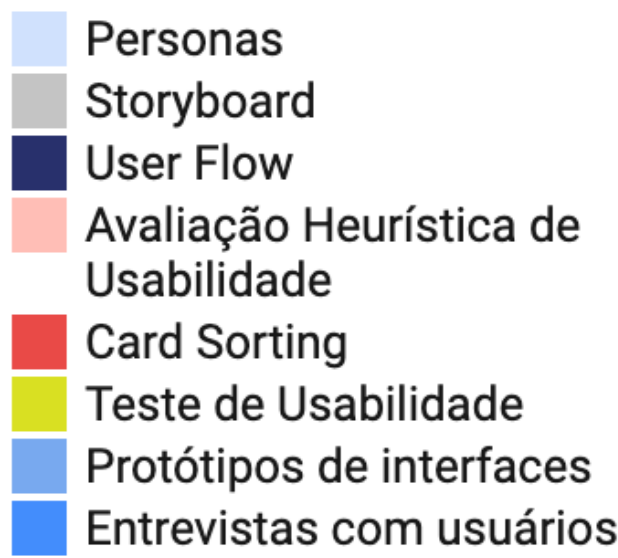
Técnicas e práticas de UX utilizadas

Os participantes também apontaram quais eram as técnicas e práticas mais utilizadas no trabalho de UX nas startups em que atuam.



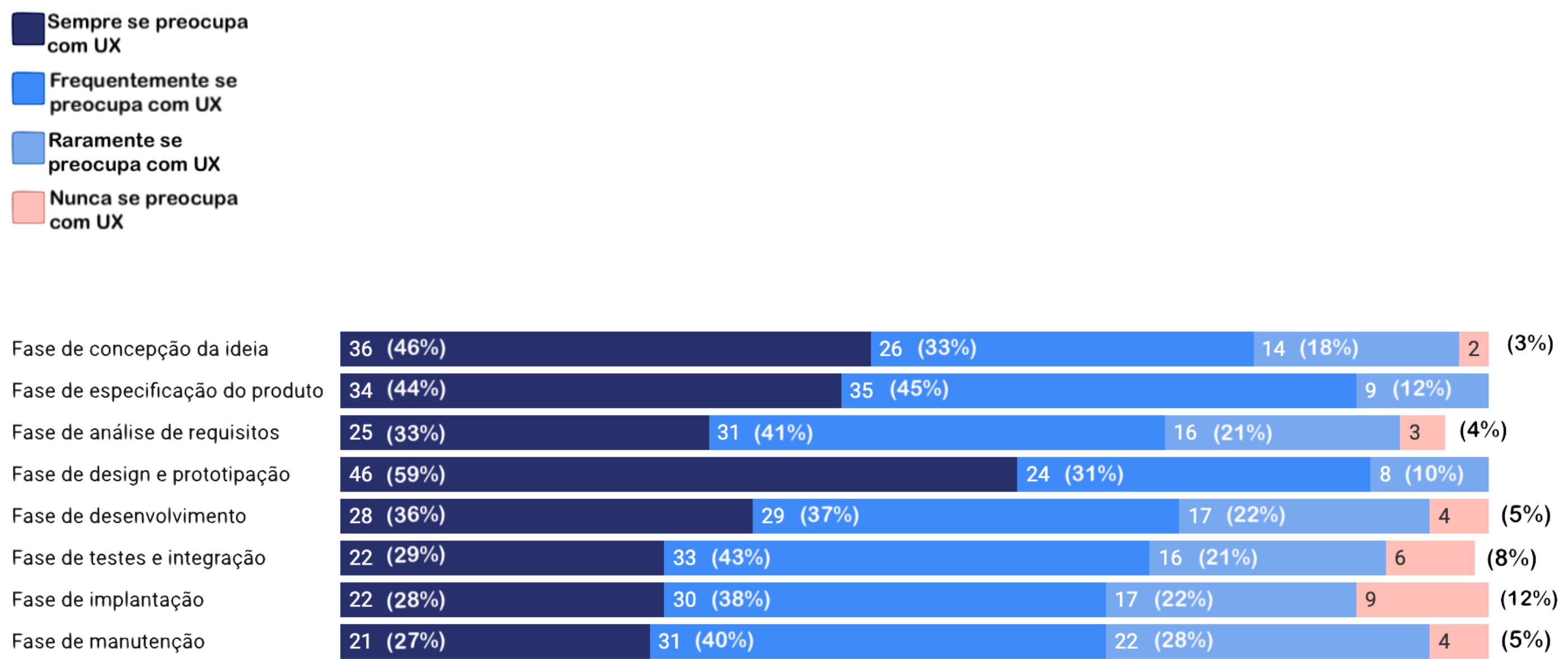
Frequência de uso de UX e técnicas e práticas utilizadas

Os dados coletados permitiram observar quais as práticas e técnicas usadas nas startups de acordo com a frequência de utilização de UX, segundo os respondentes.



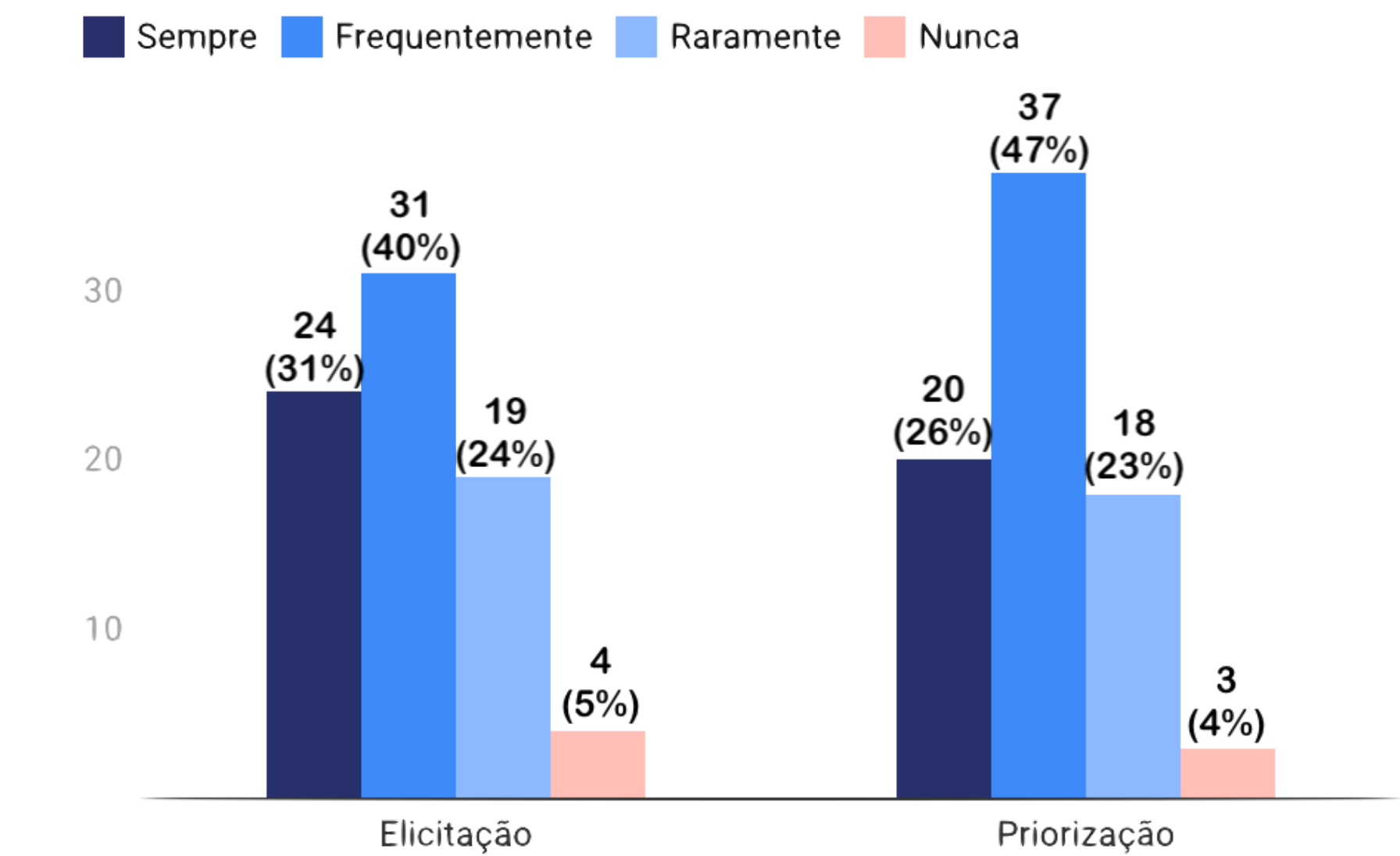
UX ao longo do ciclo de vida do produto

Também é possível analisar em quais fases do ciclo de vida do produto técnicas de UX são mais utilizadas segundo os respondentes. De forma geral, os dados coletados revelaram que é na **fase de design e prototipação** em que há mais preocupação com UX nas startups, de acordo com os participantes.



Participação dos usuários

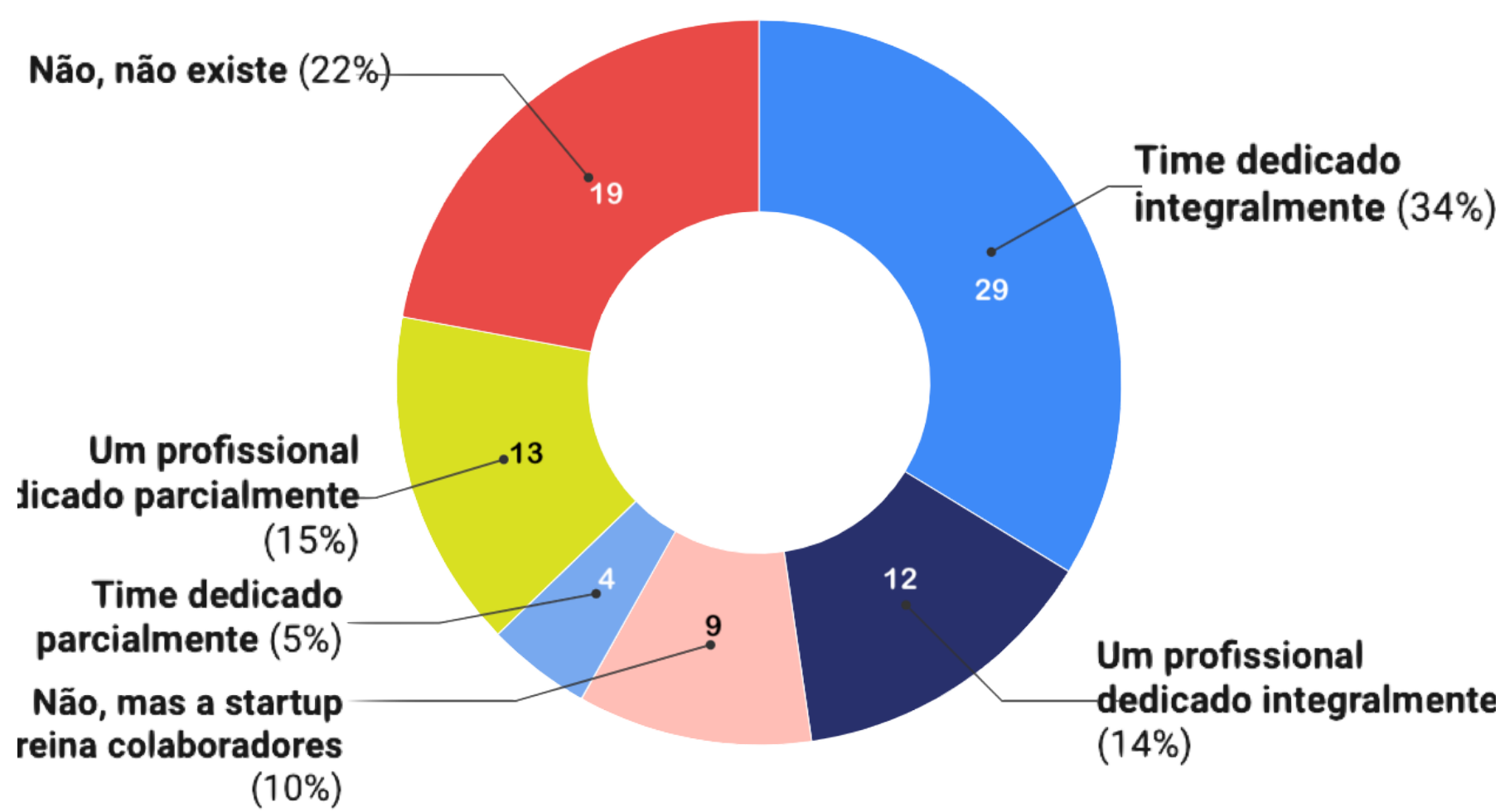
Também foram coletadas informações sobre a importância da participação dos usuários na **elicitaco e na priorização de requisitos**.



Recursos Humanos e o Impacto no trabalho de UX

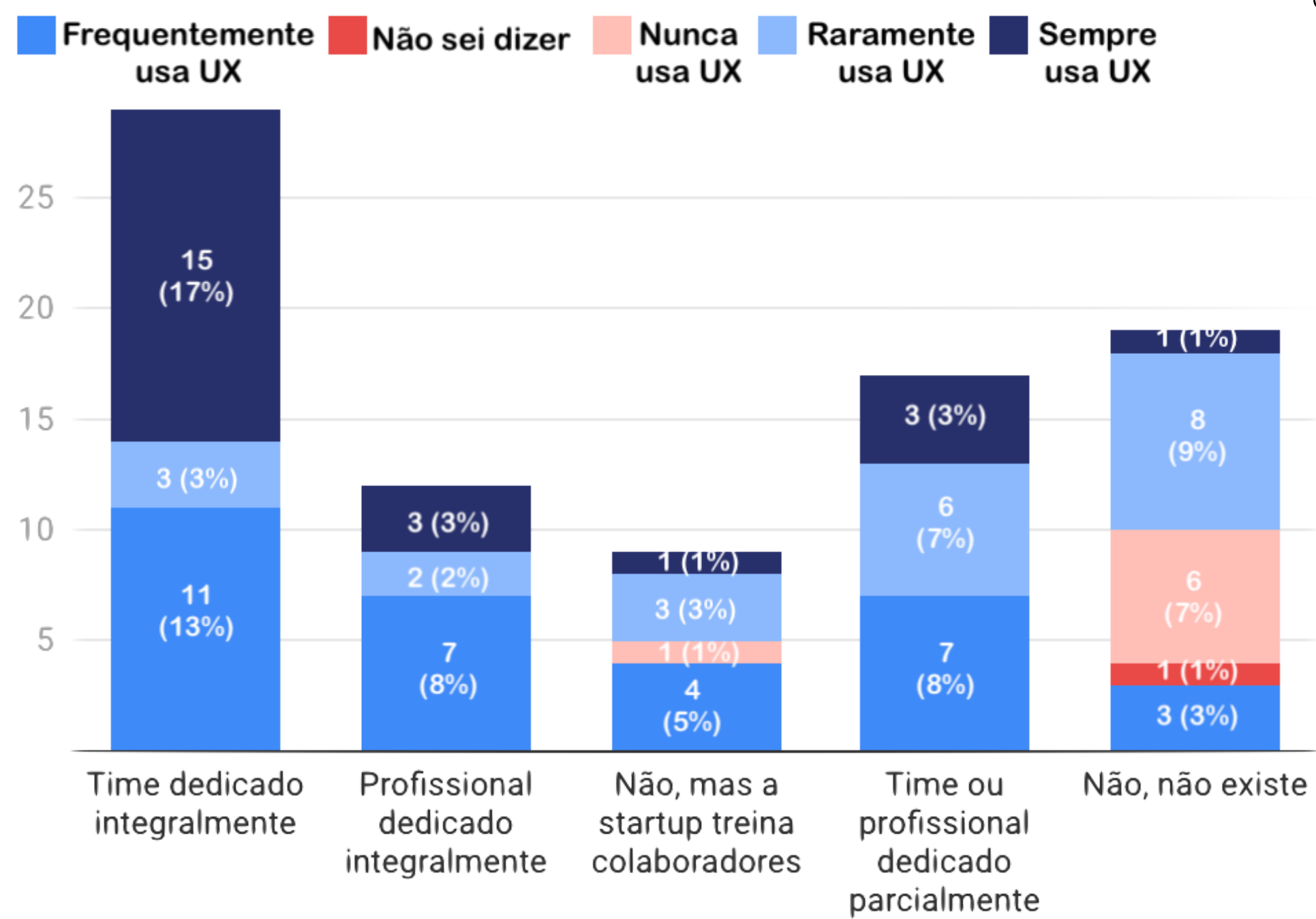
Alocação de recursos humanos para UX

Analisando a alocação de recursos humanos para a realização do trabalho de UX na startup, observou-se que a maior parcela dos respondentes trabalha em startups que possuem um **time com, pelo menos, 2 profissionais dedicados integralmente** ao trabalho de UX.



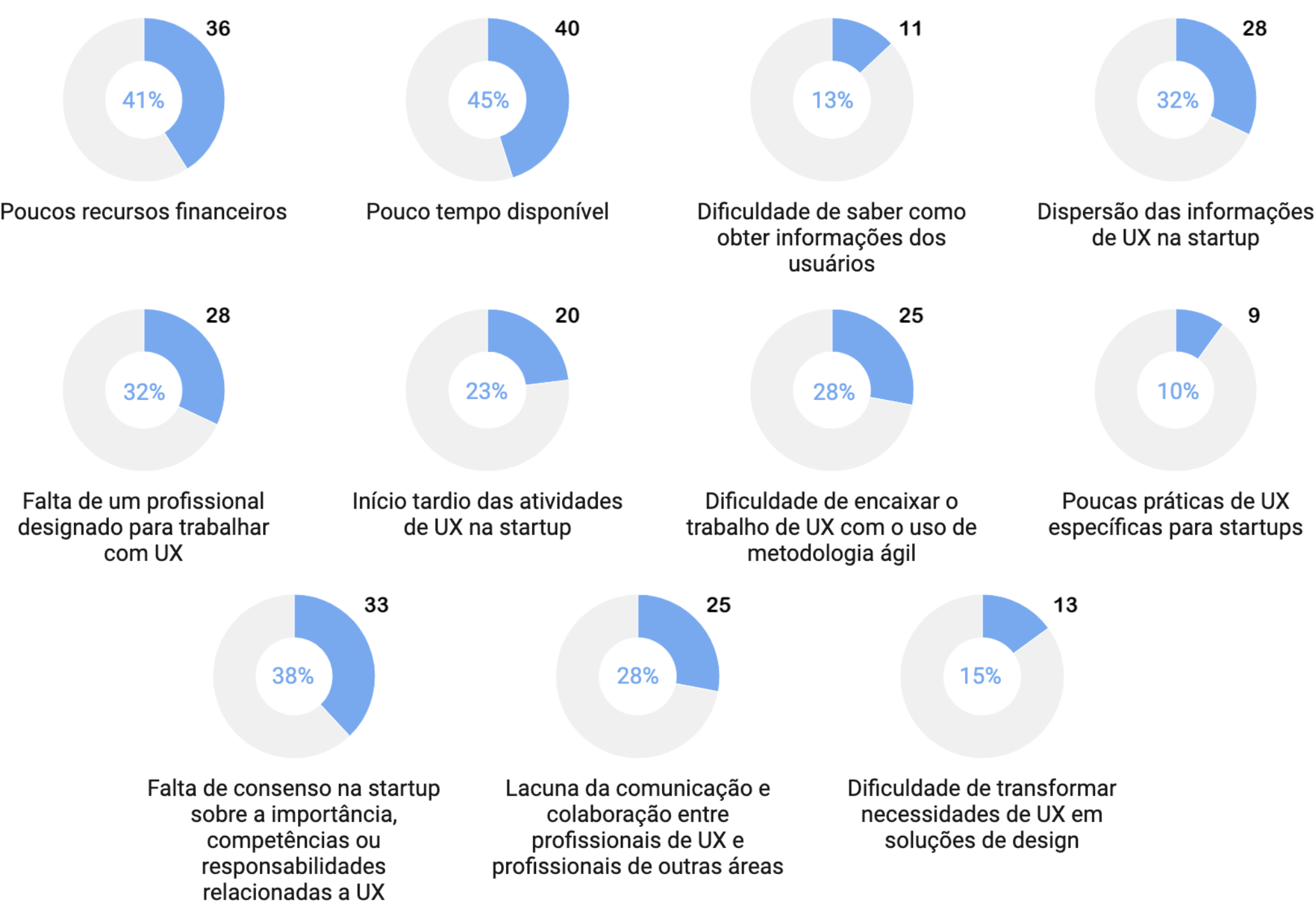
Frequência de uso de UX com relação à alocação de recursos humanos para UX

Os respondentes também forneceram informações sobre a frequência do uso de técnicas de UX nas startups em que trabalham em comparação com a alocação de recursos humanos para o trabalho de UX.



Dificuldades em utilizar técnicas e práticas de UX

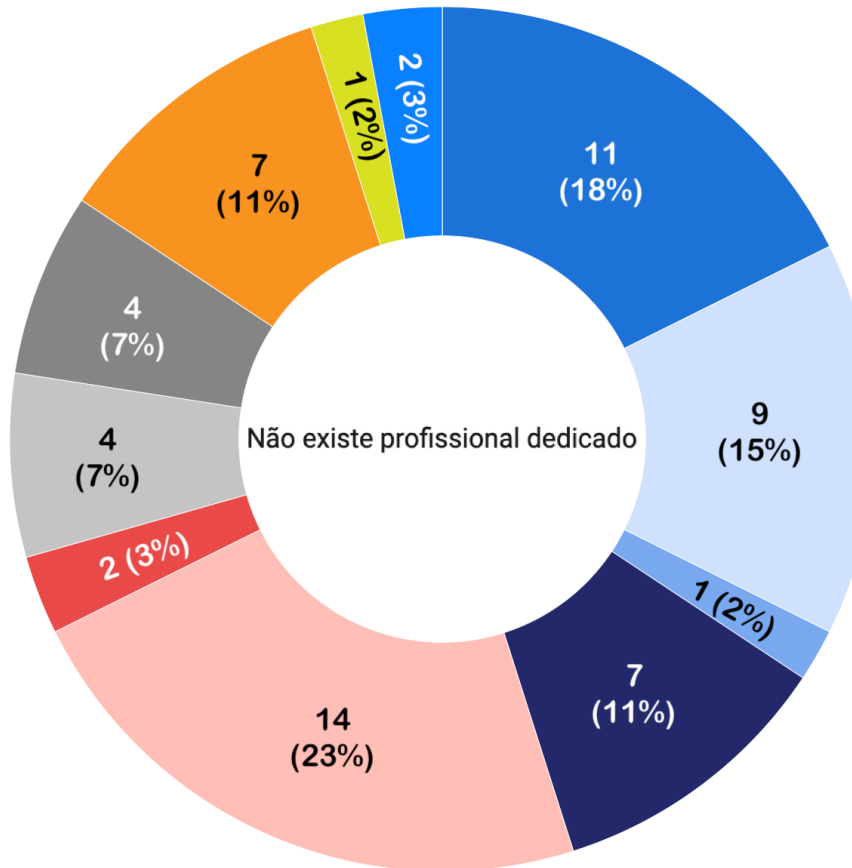
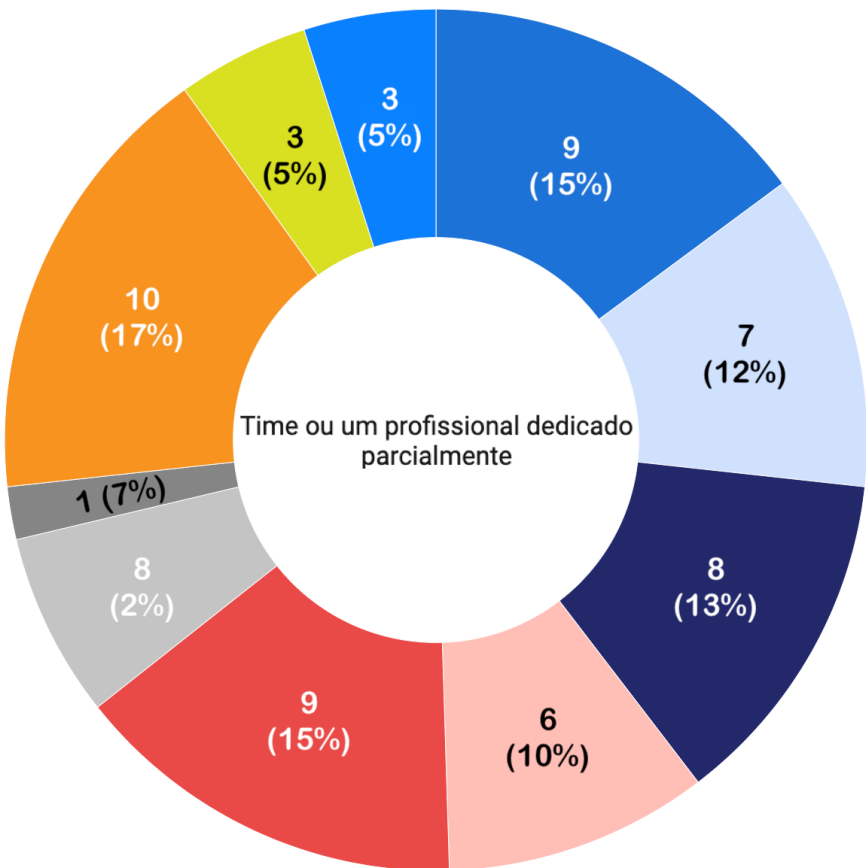
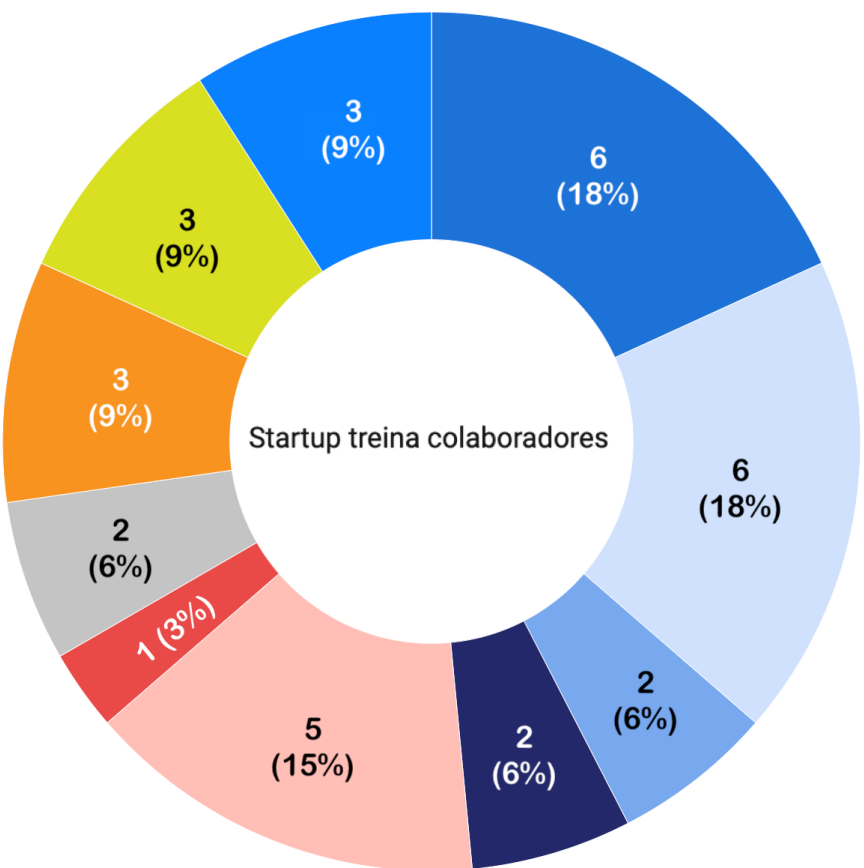
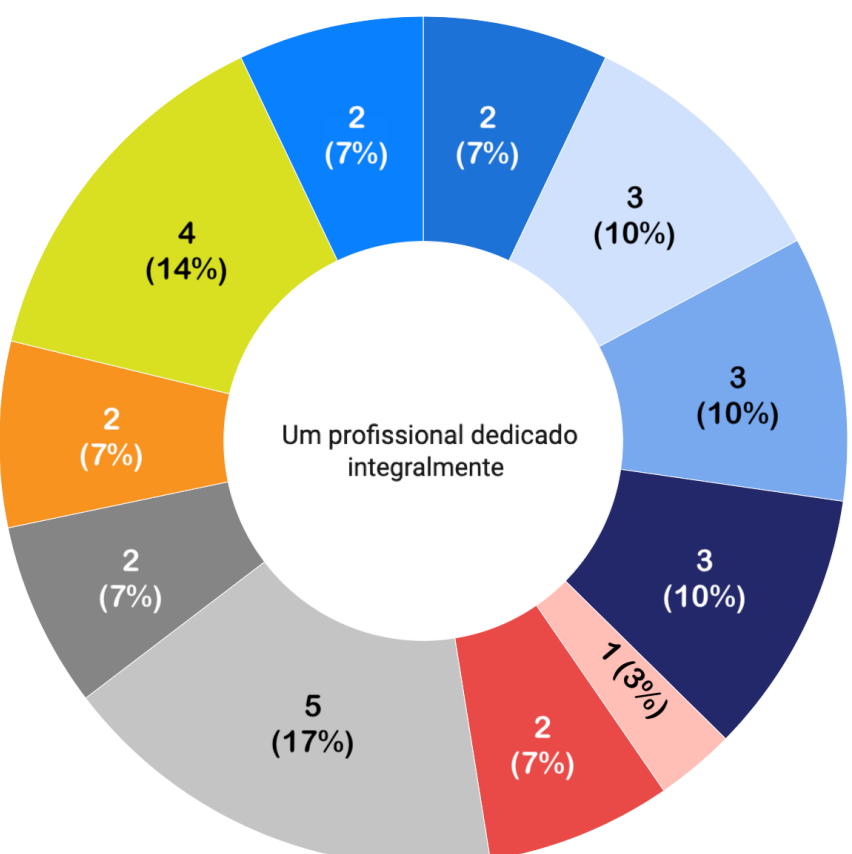
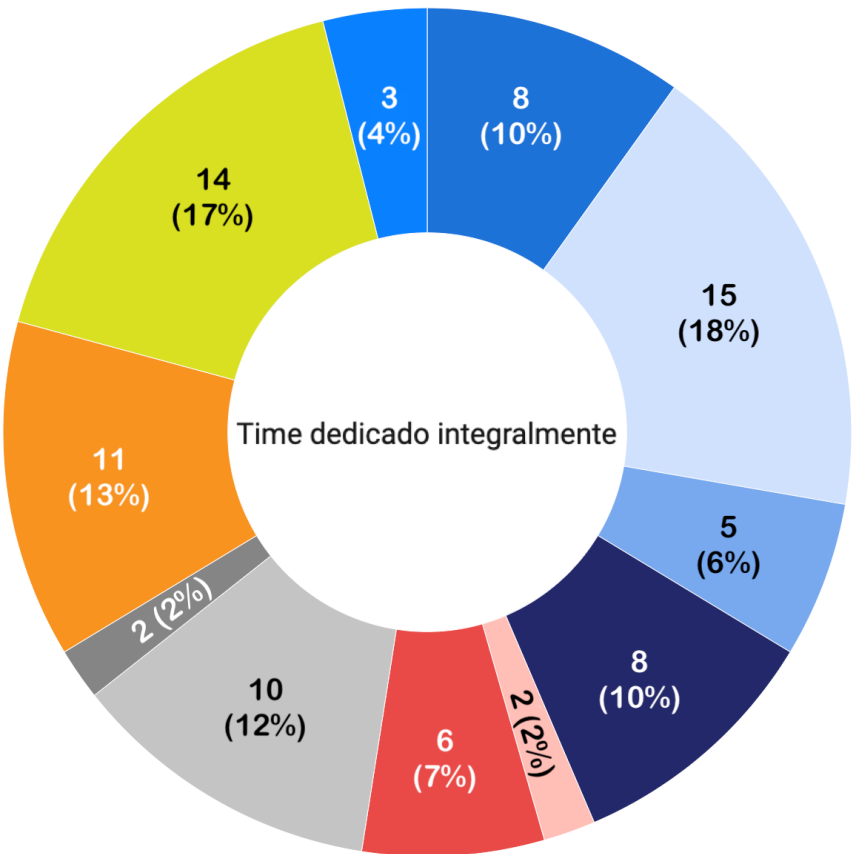
Também é possível observar quais as dificuldades em utilizar práticas de UX nas startups, apontadas pelos respondentes. Os gráficos ao lado mostram, dentre o total de respondentes, a porcentagem com que cada uma das dificuldades de utilizar UX foram apontadas. Vale ressaltar que os respondentes podiam selecionar mais de uma dificuldade.



Alocação de recursos humanos para UX e dificuldades enfrentadas

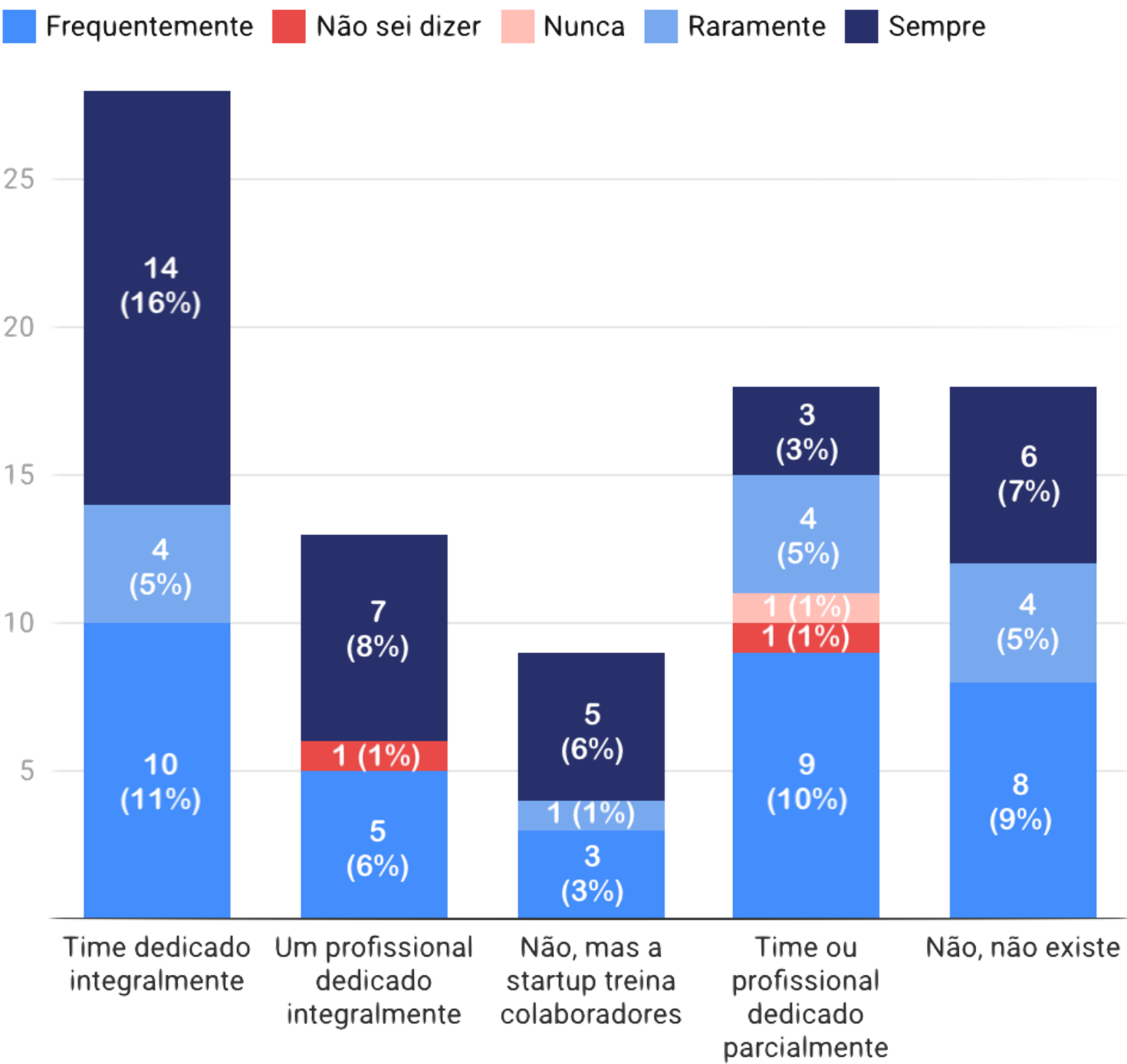
Os gráficos abaixo apresentam como as dificuldades percebidas pelos respondentes variam de acordo com a alocação de recursos para o trabalho de UX.

- Poucos recursos financeiros
- Pouco tempo disponível
- Dificuldade de saber como obter informações dos usuários
- Dispersão das informações de UX na startup
- Falta de um profissional designado para trabalhar com UX
- Início tardio das atividades de UX na startup
- Dificuldade de encaixar o trabalho de UX com o uso de metodologia ágil
- Poucas práticas de UX específicas para startups
- Falta de consenso na startup sobre a importância, competências ou responsabilidades relacionadas a UX
- Lacuna da comunicação e colaboração entre profissionais de UX e profissionais de outras áreas
- Dificuldade de transformar necessidades de UX em soluções de design



Mindset do time de desenvolvimento

Também coletamos informações sobre as opiniões do time de desenvolvimento com relação à importância de UX e ao foco em programação, de acordo com os respondentes.

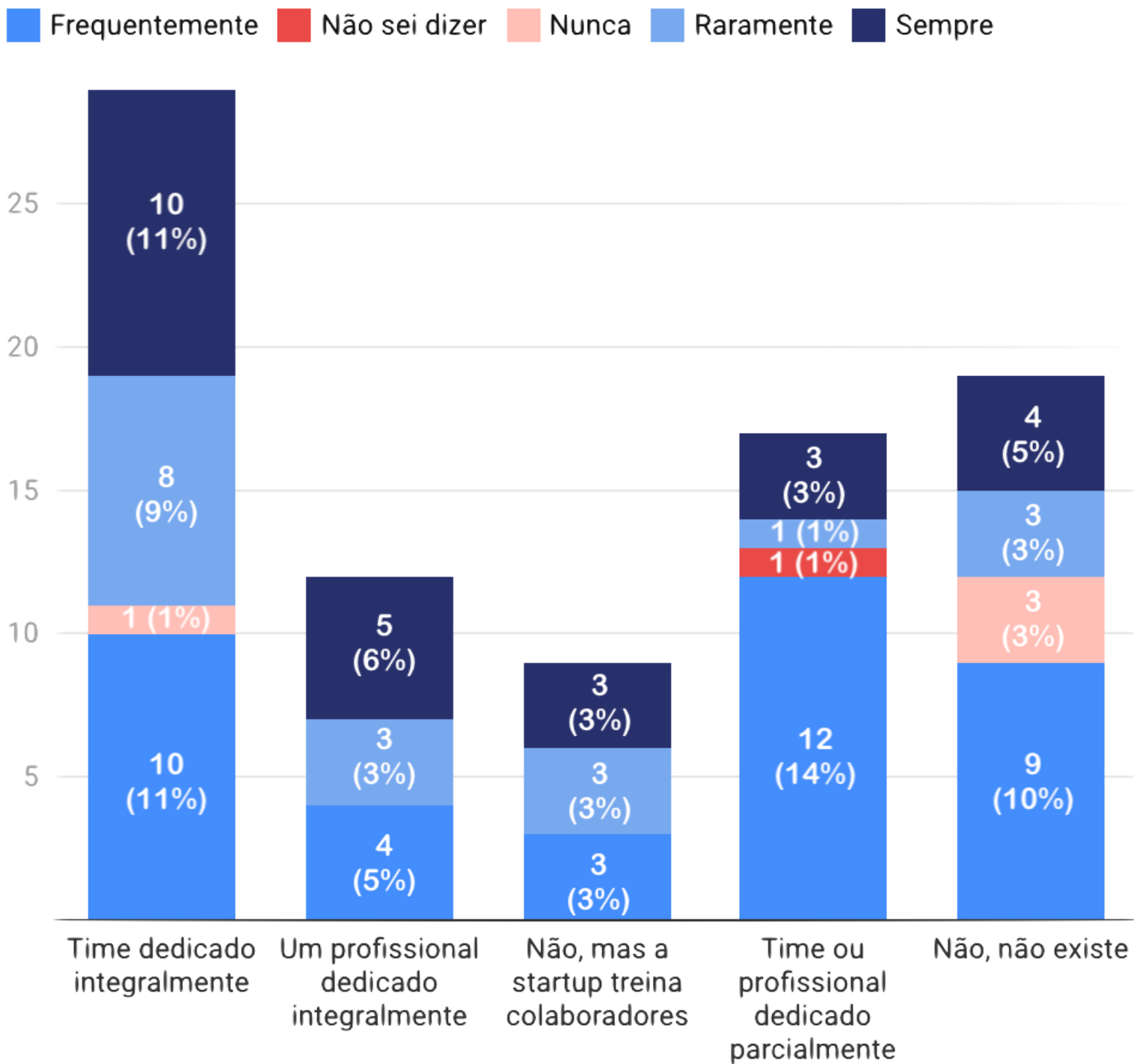


Influência da alocação de RH na importância de UX

Analisando a influência da alocação de recursos humanos para o trabalho de UX no *mindset* sobre a importância de UX no desenvolvimento de produtos, segundo os respondentes, temos o gráfico à esquerda.

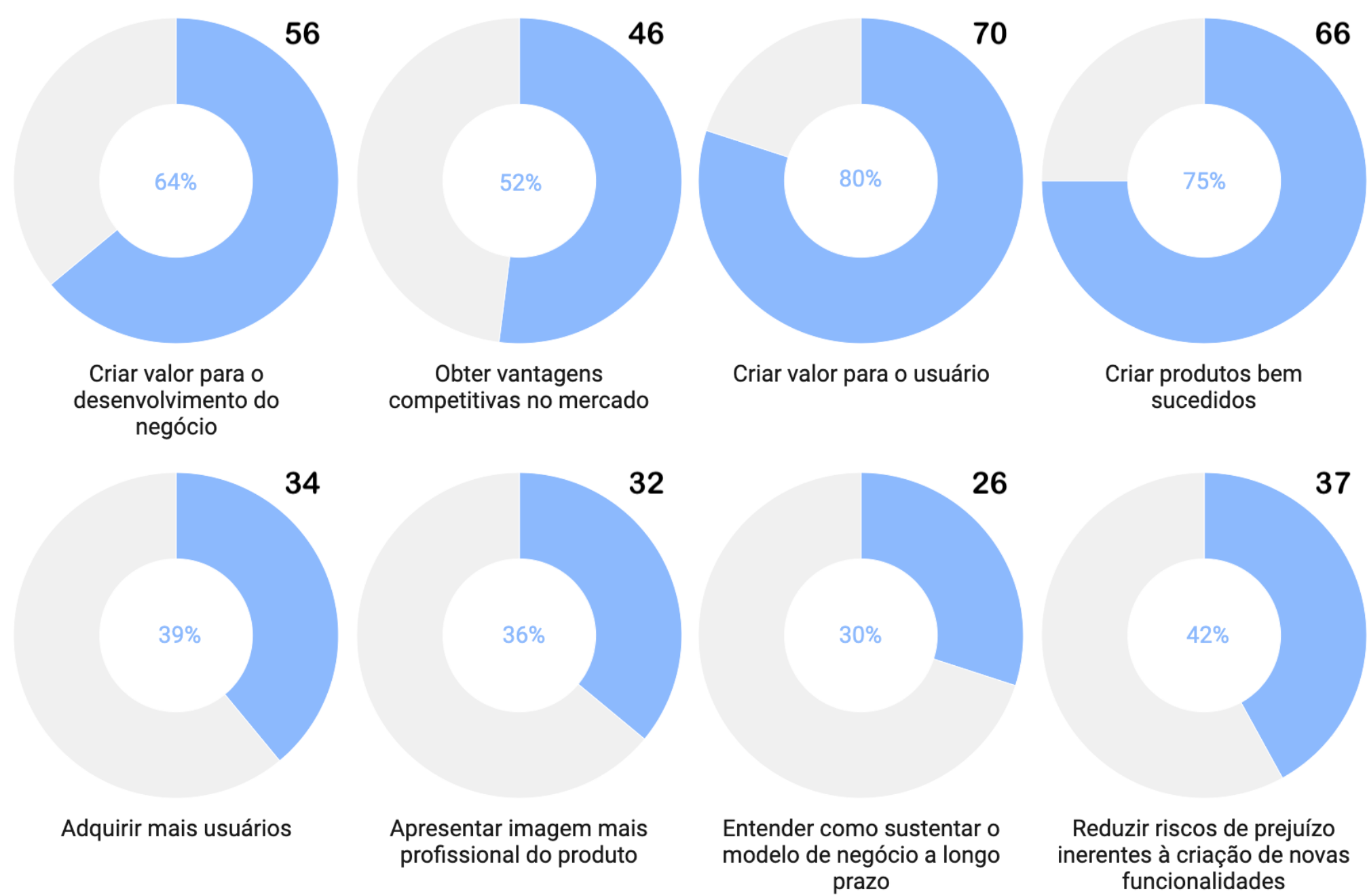
Influência da alocação de RH na importância do foco em programação

O gráfico à direita mostra a influência da alocação de recursos humanos para o trabalho de UX no *mindset* sobre a importância do foco na programação, de acordo com os respondentes.



Quais os objetivos de utilizar técnicas e práticas de UX?

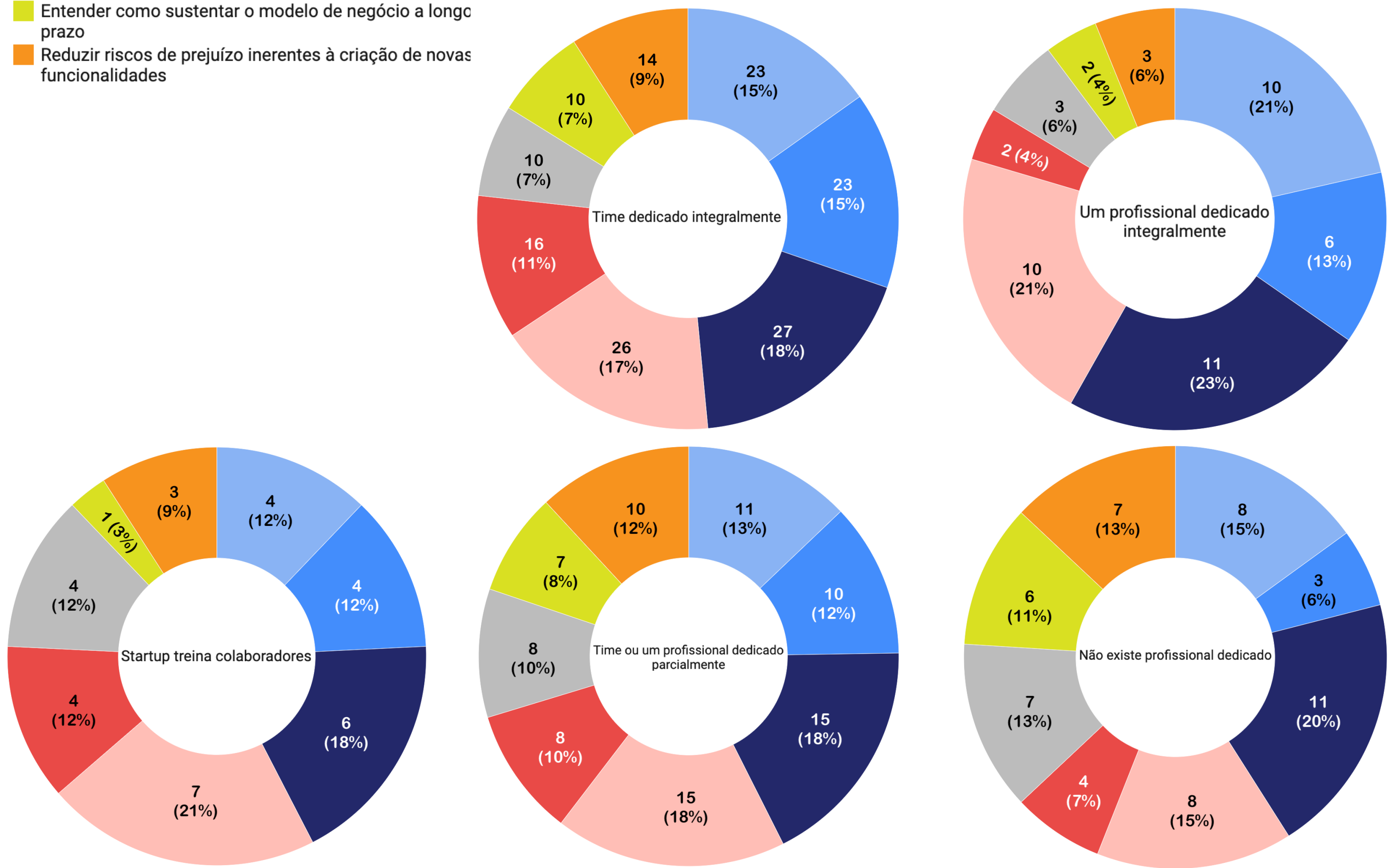
Os gráficos ao lado demonstram que a maioria dos respondentes reportou que as startups em que trabalham utilizam UX com o intuito de **criar valor para o usuário**, para **criar produtos bem sucedidos**, para **criar valor para o desenvolvimento do negócio**. Já os demais objetivos foram selecionados por menos da metade dos respondentes.



Qual a influência que a alocação de RH tem nos objetivos de utilizar UX

- Criar valor para o desenvolvimento do negócio
- Obter vantagens competitivas no mercado
- Criar valor para o usuário
- Criar produtos bem sucedidos
- Adquirir mais usuários
- Apresentar imagem mais profissional do produto
- Entender como sustentar o modelo de negócio a longo prazo
- Reduzir riscos de prejuízo inerentes à criação de novas funcionalidades

Os gráficos abaixo apresentam a influência da alocação de recursos para o trabalho de UX nos objetivos das startups ao usar técnicas de UX, de acordo com os respondentes.



Agradecimentos

Agradecemos a todos os participantes do *survey*. Agradecemos também o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - Brasil (CNPq - Projeto 313312/2019-2). Este relatório foi elaborado e escrito para auxiliar profissionais que atuam em startups de software a entender as características do trabalho de UX nessas empresas. Esperamos que o relatório possa ajudar startups na utilização de práticas de UX. Se você gostou do relatório, compartilhe!

Autoras:



Sofia A. M. Silveira

Sofia é graduanda de Bacharelado em Ciência da Computação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e pesquisadora do grupo UXLeris. Ela trabalhou no planejamento e condução da pesquisa sobre cenário de UX em Startups Brasileiras como parte do seu Trabalho de Graduação. Sofia também foi uma das autoras do artigo "UX em Startups: quais técnicas utilizar?", publicado em parceria com o UX Collective, disponível no Medium.



Luciana A. M. Zaina

Dra. Luciana é pesquisadora Senior e Professora Associada na Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) e líder do grupo UXLeris. Dra. Luciana também é Bolsista Produtividade em Desenvolvimento Tecnológico e Extensão Inovadora (CNPq). Seus interesses incluem pesquisa nas áreas de User eXperience (UX), Interação Humano-Computador (IHC), Engenharia de Software e Startups. Dra. Luciana foi orientadora ao longo da pesquisa sobre cenário de UX em Startups Brasileiras e co-autora do artigo "UX em Startups: quais técnicas utilizar?", publicado no UX Collective.

