

ESTUDOS DE ESCRITA COM BASE NA MELHOR EXPERIÊNCIA DA PESSOA USUÁRIA

1. GUIANDO O TIME PARA PRODUZIR CONTEÚDO COM A MESMA VOZ E TOM

Nem sempre é apenas o/a UX Writer que escreve textos conversacionais na empresa, portanto, para seguir uma comunicação consistente, é importante construir (ou seguir, se já houver) um guia de estilo e escrita.

O guia deve trazer blocos sobre o vocabulário utilizado, apoio gramatical, voz e tom da marca, inspirações, orientações sobre acessibilidade e padronizações de escrita em diferentes canais.

Guia para escrita de e-mails – Livraria Traça Virtual (marca fictícia)

Aqui na Livraria Traça Virtual, enviamos e-mails apenas quando temos algo realmente interessante ou uma novidade a comunicar. Estas são algumas situações que comunicamos por e-mail:

- Boas-vindas
- Lançamentos de livros
- Lives de autores
- Convites para eventos
- Alertas sobre alterações ou melhorias em nossa plataforma, recursos e funcionalidades

Os seguintes elementos devem estar contidos em todos os nossos e-mails:

- Assunto: descritível e conciso, nunca em caixa alta
- Corpo do e-mail: o conteúdo deve ser conciso, seguindo do ponto mais para o menos importante. Imagens são bem-vindas.
- Apelo à ação: se o e-mail tem a finalidade de pedir para as pessoas fazerem algo, a mensagem deve ser fechada com um Call To Action (CTA) ou um link
- Link para cancelamento de inscrição: deve sempre estar presente, pois respeitamos a vontade dos nossos clientes

Exemplo de mensagem de boas vindas a ser enviada por e-mail:

Te damos as boas vindas à Livraria Traça Virtual!

Sabemos que você é *booklover* e para te incentivar a ler ainda mais, oferecemos um cupom de 20% de desconto na sua primeira compra. Basta [clique aqui](#) para ir à página de compras e seu desconto será automático, você só precisa escolher o livro e o formato (físico ou e-book).

[UdW1] Comentário: Assim evitamos termos de gênero, em favor de alternativas neutras, ou seja, palavras comuns de dois gêneros

Quer uma ajudinha para escolher alguns livros? Nossos especialistas selecionaram alguns títulos que são sucesso entre os nossos leitores e correspondem às suas preferências:

- As garotas, de Emma Cline
- Manual da Faxineira, de Lúcia Berlin
- A velocidade da luz, de Javier Cercas
- Eu sozinha, de Marina Colasanti

Boa leitura e se precisar de algo, estamos por aqui!

Equipe de Traças Virtuais

2. CONHECENDO A PESSOA USUÁRIA

Teste de Cloze para vocabulário

O teste de Cloze para vocabulário consiste em oferecer à pessoa usuária um texto com lacunas para que ela as preencha com uma entre as opções de palavras sugeridas entre parênteses.

A finalidade deste teste é descobrir que termos são mais utilizados e compreendidos, portanto geram maior conexão com a pessoa usuária. Por exemplo, o iFood identificou que é mais conveniente utilizar “entrega” em vez de “delivery”.

O teste abaixo foi criado tendo como inspiração um aplicativo de estacionamento rotativo municipal.

Adicione créditos e _____ (ative / valide) o seu tíquete com mais rapidez.

Toque aqui para solicitar _____ (a devolução / o estorno) dos seus créditos.

Escolha um endereço para _____ (estacionar / parar).

Ative a geolocalização (GPS) para _____ (encontrar / localizar) o estacionamento mais próximo.

Ferramenta para pesquisa de onboarding

Formulário sem título

Todas as alterações foram salvas no Google Drive

Enviar

Perguntas Respostas

Olá booklover!

Tem 1 minutinho? É o tempo que você vai precisar para responder a questão abaixo a nos ajudar a te encantar cada dia mais!

Você gostaria de receber um audiobook junto com seu e-book ou livro sempre que fizer uma compra na Livraria Traça Virtual? *

- Com certeza!
- Sim, desde que isto não aumente o preço do e-book ou livro
- É indiferente para mim
- Não, prefiro apenas ler

3. EXERCITANDO A OUSADIA E DANDO PITACO NO TRABALHO ALHEIO

Sugestão de alteração para expressar mais empatia e leveza



Substituir:

[Instabilidade no sistema. Tente novamente em alguns instantes.]

Por:

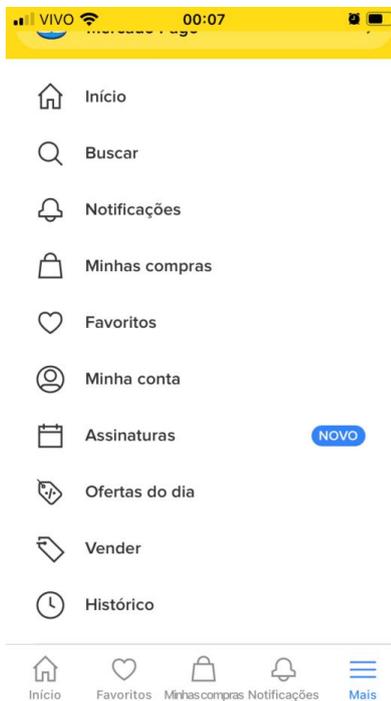
Opção 1: [Algo deu errado. Que tal tomar um café e tentar de novo?]

Opção 2: [Deu ruim, dá uma segunda chance para a gente e tenta de novo em instantes?]

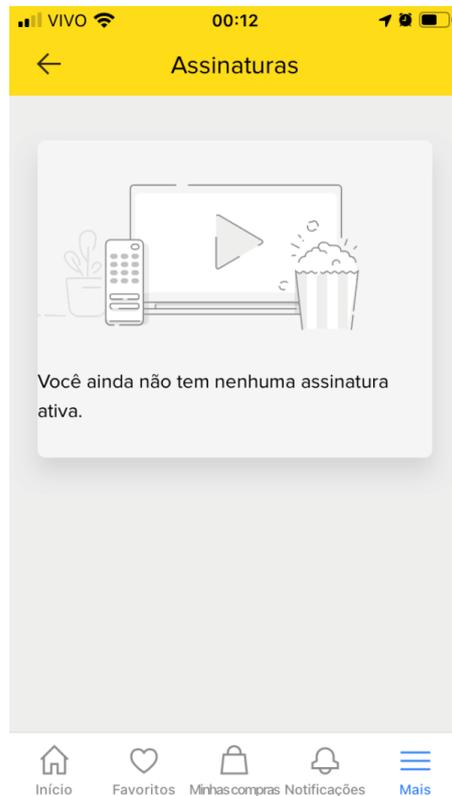
Observações:

- Verificar se a expressão “Deu ruim” é compreendida em todas as regiões do Brasil;
 - A segunda opção é muito informal, eu não a utilizaria no PagSeguro pois destoa da voz da marca.
-

Melhorando a condução da pessoa usuária no aplicativo do Mercado Livre



Acima, ao lado esquerdo, vemos a tela de Início do aplicativo do Mercado Livre e, ao lado direito, a tela Mais. Para colocar um item à venda, é necessário entrar na tela Mais e então tocar em Vender. Como esta é uma das funcionalidades principais do aplicativo – talvez secundária apenas à função de comprar – eu consideraria deixar um ícone para Vender na tela inicial, talvez no lugar de Minhas Compras, uma vez que as compras já realizadas não guiam a pessoa usuária a fazer novas compras (isto é uma suposição que precisaria ser investigada).



Ainda sobre o mesmo aplicativo, a tela acima se abre quando tocamos em Assinaturas, na tela Mais. A indicação de “novo” em azul na tela Mais está bem aplicada chamou minha atenção para conhecer de que se tratava. Porém, ao abrir, vemos a tela acima, que não educa a pessoa usuária a respeito destas tais assinaturas. O espaço disponível poderia ser utilizado para explicar, de forma concisa, que assinaturas são estas que poderiam ser contratadas. Na página de viagens programadas do Airbnb, por exemplo, se não houver nenhuma viagem programada, encontra-se a seguinte mensagem: “Quando estiver com tudo pronto para começar a planejar sua próxima viagem, estaremos aqui para ajudar. Saiba mais (link).”

Sugestões para o aplicativo do FGTS



No print da esquerda, seria mais inclusivo algo como “Te damos as boas vindas”.

No print da direita, o botão “próximo” deveria estar abaixo do “Não sou um robô” a fim de facilitar a condução da pessoa usuária, uma vez que não é possível tocar no botão antes da verificação.