



Eixo temático: Fábrica de Software: Desenvolvimento WEB, Desktop e Móbile

O IMPACTO DAS MICROINTERAÇÕES NA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

João Marcos Melo Santos Pinto¹ e Romário Elias da Silva Santos²

INTRODUÇÃO

O mundo digital está em constante avanço e crescimento, trazendo consigo novos desafios e também oportunidades de entregar produtos e serviços inovadores ao público da internet. A tecnologia, junto com as ferramentas e metodologias de desenvolvimento tornam possível a produção com mais facilidade, sofisticação e robustez. A maioria das pessoas utiliza a internet realizando ações cotidianas com *softwares* de interface simplificada, buscando facilidade e agilidade no uso. Nem todas se sentem confortáveis diante da tecnologia e não a utilizam com toda a autonomia e controle (GUIMARÃES, 2018). Com a imensidão de *softwares*, aplicativos e *sites* disponíveis, o usuário tem se mostrado cada vez mais exigente, buscando as ferramentas mais intuitivas, interativas e eficientes. Pois é por meio do uso e contato direto que as pessoas formam a sua opinião sobre algo, e a forma como esse contato acontece e como a experiência é proporcionada, influenciam na satisfação, se elas continuarão usando e criarem uma relação com o produto ou marca (PODMAJERSKY, 2019).

As empresas têm se preocupado em criar e entregar valor em seus produtos. O *Design* é uma forma de se destacar no mercado ao oferecer experiências que atendam às necessidades das pessoas (RAMOS, 2016). A Experiência do Usuário foca em ouvir a opinião dos usuários durante a criação de produtos para garantir que eles sejam fáceis de usar e resolvam os problemas dos usuários. As Microinterações são elementos de UX (*User Experience*) que fazem parte do *design* de interação e são excelentes detalhes interativos que fazem a diferença em qualquer interface. Elas tornam a experiência do usuário mais agradável sem que seja preciso

¹ Discente do curso de Bacharelado em Sistemas de Informação do Centro Universitário do Rio São Francisco (UNIRIOS) - jmmsp2003@hotmail.com

² Mestrando em Engenharia de Computação da Universidade de Pernambuco (PPGEC-UPE). Docente no curso de Bacharelado em Sistemas de Informação do Centro Universitário do Rio São Francisco (UNIRIOS) - romario.santos@unirios.edu.br



desenvolver uma nova funcionalidade (AQUINO, 2018). Elas são um excelente recurso para agregar valor a um produto digital pelos benefícios que proporcionam para a usabilidade e experiência do usuário. As Microinterações surgiram em 1974 em um dos primeiros computadores da história a ter uma interface digital. Elas cumprem um papel fundamental: aprimorar a experiência de usuário. Saffer (2013) escreve em seu livro *Microinteractions: Designing with Details* que os detalhes podem tornar o uso mais agradável mesmo que não sejam percebidos facilmente e, mesmo sendo pequenos, eles podem ser a grande diferença entre um bom produto e um excelente produto.

A experiência em um produto digital está relacionada ao funcionamento interno e também como ele é percebido externamente pelo usuário durante o uso dele. Aspectos como facilidade de usar, clareza na navegação e a sensação agradável ao interagir com a interface são fundamentais para definir a qualidade da experiência oferecida (GARRETT, 2010). A experiência do usuário é um fator importante para o sucesso ou fracasso de um produto no mercado digital da atualidade. Diante da competitividade, a satisfação impacta no uso e recomendação de produtos nas plataformas virtuais, os detalhes no *design* das interfaces podem determinar a aceitação ou rejeição das pessoas por um *software*.

Eyal (2014) escreve como os pequenos detalhes podem ser tornar *hooks*, ganchos que mantém os usuários engajados. Assim os *softwares* que investem em UX e UI (*User Interface*) aprimorados e utilizam microinterações da forma correta conseguem se destacar conquistando vantagem competitiva neste mercado digital. Portanto, estudar como as microinterações impactam a experiência do usuário é essencial para entender seu verdadeiro valor e utilizá-las na criação de produtos melhores.

Compreender a importância das microinterações para uma interface de *software* e como desenvolvê-las da forma correta é benéfico para o meio acadêmico., especialmente na área de Sistemas de Informação. O curso de Bacharelado em Sistemas de Informação, conforme estabelecido pela Resolução nº 5, de 16 de novembro de 2016 do MEC, visa formar profissionais capacitados para atuar no desenvolvimento de sistemas computacionais interativos. Nesse contexto, desenvolvedores e *designers* formados podem se beneficiar diretamente dos *insights* obtidos nesta pesquisa, não apenas sobre o uso estratégico de microinterações, mas também sobre princípios fundamentais de Usabilidade e Experiência do Usuário, competências essenciais para a criação de produtos digitais centrados no usuário. Além



disso, os resultados deste estudo podem ser úteis para qualquer pessoa interessada no tema, independentemente de sua área de atuação ou nível de experiência na tecnologia.

Em meio à diversidade de *softwares* dos mais variados tipos disponíveis no mercado digital, a facilidade de uso e a experiência de usuário se tornam fatores decisivos para o sucesso de um produto. Nos *softwares* mais relevantes do mercado, antes de seu lançamento, são realizados diversos tipos de testes de Usabilidade e Satisfação em busca de dados empíricos que validem os melhores modelos e protótipos. Os testes práticos avaliam o uso direto com a aplicação e também servem para formar a opinião sobre a satisfação, ou seja, testes de Usabilidade e Experiência de Usuário. Quanto maior a facilidade, maior será o nível de satisfação, sendo assim é necessário usar elementos de UX que ajudem a tornar o uso de um *software* mais simples. As microinterações podem ser uma parte desses elementos, portanto este trabalho busca responder o seguinte problema de pesquisa: **Como as microinterações influenciam a experiência geral do usuário e a usabilidade das aplicações?**

Muitos sistemas ainda carecem de elementos que aprimorem a Usabilidade e a Experiência do Usuário. Observa-se que há desconhecimento ou negligência quanto ao potencial das microinterações: detalhes aparentemente simples que podem trazer grandes resultados na Satisfação do Usuário. De certa forma, pode-se dizer que os elementos maiores de um projeto sempre têm prioridade no seu desenvolvimento de um produto, uma vez que são mais perceptíveis, deixando de lado os pequenos detalhes, aqueles pequenos detalhes que podem fazer a diferença no resultado final e, principalmente diante da grande oferta de soluções semelhantes, tornarem-se um diferencial competitivo. A aplicação de microinterações não é complexa, mas pode ter grandes impactos, sendo assim, esta pesquisa busca **analisar como as microinterações influenciam a satisfação do usuário em aplicações de software**.

METODOLOGIA

Será conduzida uma pesquisa exploratória para entender melhor como microinterações afetam a usabilidade e a satisfação dos usuários em interfaces de *software*. De acordo com Gil (2002), estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, para torná-lo mais explícito, facilitando a construção de hipóteses. Essa etapa inicial busca esclarecer o problema e ajudar na formulação de hipóteses mais precisas.



Além disso, a pesquisa terá caráter descritivo, com o objetivo de identificar os fatores que influenciam os fenômenos observados. Busca-se analisar como as microinterações afetam a usabilidade e descrever de que forma esses elementos impactam a experiência do usuário em interfaces de *software*, bem como investigar a percepção dos usuários em relação a essas interações.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Espera-se que esta pesquisa, ao ser concluída, demonstre que a presença de microinterações em interfaces digitais contribui para a melhoria da usabilidade e da experiência de usuário. Por meio da experimentação, será possível identificar as diferenças na experiência de uso em termos de eficiência, engajamento e satisfação. Busca-se a comprovação de que as microinterações tornam a navegação mais fluida, intuitiva e agradável, e o reconhecimento, por parte dos participantes da experimentação, desses aspectos citados, validando assim também os conceitos de Interação Humano-Computador (IHC) e *Design* Centrado no Usuário (DCU) no desenvolvimento de sistemas. Além disso, por meio do *feedback*, a pesquisa busca fortalecer estas conclusões.

PALAVRAS-CHAVE

Usabilidade. Microinteração. Experiência de Usuário. Interação Humano-Computador.

REFERÊNCIAS

AQUINO, Pedro. **Afinal de contas, o que é microinteração?** Medium, 2020. Disponível em:< <https://medium.com/uxmotiondesign/afinal-de-contas-o-que-%C3%A9microintera%C3%A7%C3%A3o-514c61a36678>>. Acesso em: 18 maio 2025.

EYAL, Nir; HOOVER, Ryan. **Hooked: How to Build Habit-Forming Products.** New York: Penguin, 2014.

GARRETT, Jesse James. **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond.** Berkeley: New Riders Publishing, 2010.



GIL, Antonio. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2002.

GUIMARÃES, Felipe Melo. **10 desafios de UX que você vai enfrentar em breve, segundo Jakob Nielsen**. Medium, 18 ago. 2020. Disponível em: <<https://medium.com/aela/10desafios-de-ux-que-voc%C3%AA-vai-enfreitar-em-breve-segundo-jakob-nielsen88e057b730fe>>. Acesso em: 15 maio 2025.

PODMAJERSKY, Torrey. **Redação estratégica para UX: aumente engajamento, diálogo e retenção com cada palavra**. São Paulo: Novatec, 2019.

RAMOS, Mayara; DÍAZ MERINO, Eugenio Andrés; SCHMIDT ALVES DÍAZ MERINO, Giselle; GITIRANA GOMES FERREIRA, Marcelo. **Design de serviços e experiência do usuário (UX): uma análise do relacionamento das áreas**. DAPesquisa, Florianópolis, v. 11, n. 16, p. 105–123, 2016. DOI: 10.5965/1808312911162016105. Disponível em: <<https://www.revistas.udesc.br/index.php/dapesquisa/article/view/6378>>. Acesso em: 16 maio 2025.

SAFFER, Dan. **Microinteractions: Designing with Details**. Sebastopol: O'Reilly Media, 2013.