

# A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

## ESTUDO DA APLICAÇÃO DO PROCESSO DE UX DESIGN EM UM SITE DE ODONTOLOGIA E ESTÉTICA

**Emily Sayuri Kikuti de Souza, Fernanda Franciele Alves Moreira, Maria Victória  
Carvalho de Lima, Maria Joseane Magdaleno Serpa.**

Fundação Valeparaibana de Ensino, Colégio Univap - Centro, Curso Técnico em Publicidade, Rua  
Paraibuna, 75, Centro, São José dos Campos – SP, Brasil, sayuriemily1997@gmail.com,  
francielefernanda303@gmail.com, mariavictorialima2021@gmail.com, joseane@univap.br.

### Resumo

O tema deste artigo é o estudo da aplicação do processo de UX design em um site de odontologia e estética. Este projeto propõe um estudo sobre o UX design aplicado dentro do site da Odonto Sakamoto, com o objetivo de otimizar a experiência do usuário, facilitando a maneira de como as pessoas interagem com o serviço. A metodologia consiste em uma pesquisa quantitativa, aplicada junto ao público-alvo, através da ferramenta Google Forms, com o objetivo de determinar o problema: "O que torna um site odontológico mais acessível ao usuário através de plataforma digital?". Percebeu-se que boa parte dos entrevistados aponta ter uma dificuldade para acessar sites que não são adaptáveis, além dos 68% dos entrevistados que utilizam websites, 54% dessa parcela encontra algum tipo de dificuldade ao adentrar no mesmo. Conclui-se que, também foi possível entender o comportamento e dificuldades de usuários em sites odontológicos. Este projeto apresenta soluções para os problemas identificados utilizando o site, para que assim melhore a experiência de usuários, atraindo-os cada vez mais para o site por conter sua devida eficiência.

**Palavras-chave:** UX Design. Publicidade. Site. Odontologia.

**Curso:** Ensino Médio Técnico em Propaganda e Publicidade.

### Introdução

Segundo Nail Patel (2023), o UX Design trata-se da ação de criar uma boa experiência do usuário em sites, aplicativos e outros produtos, sejam eles online ou não, para fidelizar clientes com o intuito de que voltem a buscar uma boa experiência novamente. É uma estratégia que se preocupa em melhorar as experiências do consumidor com base em um design responsivo, agradável, organizado e intuitivo. Apresenta vantagens como a taxa de rejeição baixa nos primeiros segundos de acesso, mais tráfego de pessoas e chances de concluir uma ação, maior fidelidade, menos gastos para reparos/manutenção, entre outros.

Segundo o IBGE (2019), entre as 183,3 milhões de pessoas com 10 anos ou mais de idade no país, 143,5 milhões (78,3%) utilizaram a internet nos últimos três meses. Jovens adultos entre 20 e 29 anos foram os que mais acessaram. Porém, milhares de usuários possuem muitos problemas ao acessar sites institucionais e de vendas, como dificuldade para finalizar a compra, propagandas enganosas, ausência de informações importantes para garantir a segurança do consumidor, entre outros. É evidente que é um problema que precisa ser solucionado.

Com a aplicação correta dos processos de UX Design no site da empresa de odontologia e estética (Odonto Sakamoto), além de garantir uma boa experiência ao usuário, gerando possivelmente uma fidelidade, traz um diferencial diante a concorrência mostrando maior relevância para o público-alvo, pois conforme o site Resultados digitais (2022), o mesmo é o processo de construção de interfaces para produtos como computadores, celulares e outros dispositivos eletrônicos, com foco em oferecer uma boa usabilidade e uma experiência de qualidade aos usuários.

O tema trabalhado neste artigo é relacionado ao estudo da aplicação do processo de UX design em um site de odontologia e estética. Tem como objetivo, otimizar a experiência do usuário, facilitando o modo que as pessoas interajam com o serviço. A proposta é realizar um estudo contendo sua definição, metodologia, benefícios, vantagens, eficácia entre outros elementos que tem relação com o processo.

### Metodologia

# A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

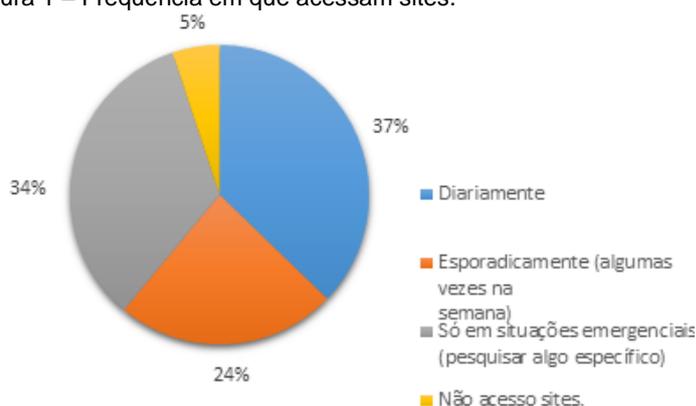
A metodologia utilizada neste artigo consiste em uma pesquisa quantitativa, que obteve um total de 132 respostas, aplicada no dia 27 de junho até o dia 24 de julho de 2023, na ferramenta Google Forms, com o objetivo de determinar o problema: "O que torna um site odontológico mais acessível ao usuário?". Para análise e desenvolvimento da pesquisa algumas hipóteses do problema foram levantadas para a melhor compreensão do tema abordado, sendo elas: informações desorganizadas e sem destaque, demora para o carregamento do site, informações desatualizadas e sites não confiáveis tornam a experiência do usuário prejudicada.

O objetivo primário desta pesquisa é adquirir informações para melhorar a experiência do usuário em um site odontológico. Além disso, os objetivos secundários da pesquisa são: entender que métodos de design trazem melhor funcionalidade ao usuário de sites odontológicos, compreender o comportamento e as dificuldades do usuário em sites odontológicos e levantar referências de boas experiências em uso de sites. Com os objetivos estabelecidos, as perguntas foram respondidas com uma amostra do público-alvo que é constituído por homens e mulheres, com foco entre 30 e 59 anos, sendo 44,1% da população, de classe B e C. Sendo residentes de São José dos Campos, que procuram realizar procedimentos odontológicos e estéticos com excelente qualidade. O Universo da pesquisa é de pessoas entre 30 e 59 anos em São José dos Campos, sendo 321.449 pessoas, de acordo com o SEADE (2023). O erro Amostral foi de 7%, o nível de confiança de 95%, a distribuição da população como mais homogênea (80/20) e a amostragem de 126 pessoas.

## Resultados

A figura 1 evidencia a frequência com que o público acessa sites. Sob essa perspectiva, 37% dos entrevistados responderam que acessam diariamente sites, 24% responderam que acessam esporadicamente (algumas vezes na semana), 34% utilizam só em situações emergenciais (pesquisar algo específico) e 5% não acessam sites.

Figura 1 – Frequência em que acessam sites.

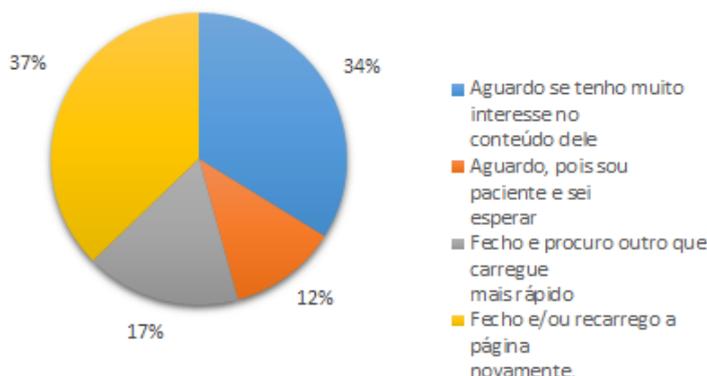


Fonte: Elaborado pelos Autores, 2023.

Na figura 2 evidencia-se a ação do usuário ao acessar uma página com demora para carregar. Nota-se que 34% aguardam se tem muito interesse no conteúdo do site, 12% aguardam, pois são pacientes e sabem esperar, 17% fecham e procuram outro site que carrega mais rápido e 37% fecham e/ou recarregam a página novamente.

# A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

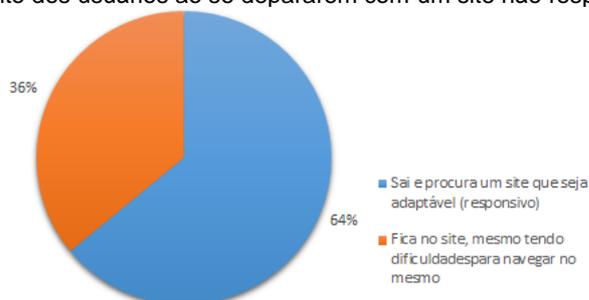
Figura 2 – Ação do usuário ao acessar página com demora para carregar.



Fonte: Elaborado pelos Autores, 2023.

A figura 3 mostra o comportamento dos usuários ao se depararem com um site que não é adaptável (responsivo) ao tipo de aparelho eletrônico. Observe-se que 54% dos entrevistados saem e procuram um site adaptável (responsivo) e 36% ficam no site, mesmo tendo dificuldade para navegar no mesmo.

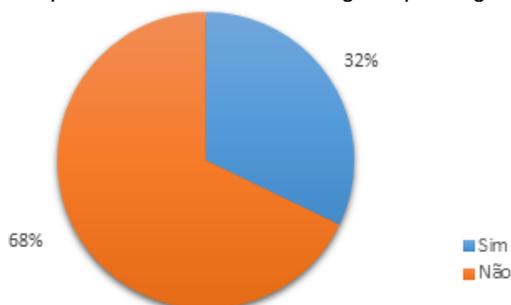
Figura 3 – Comportamento dos usuários ao se depararem com um site não responsivo.



Fonte: Elaborado pelos Autores, 2023.

A figura 4 indica a frequência em que os entrevistados acessam sites odontológicos para agendar suas consultas. Sendo 32% os que acessam sites para agendar o serviço e 68% que não costumam utilizar sites odontológicos para agendar suas consultas.

Figura 4 – Frequência em que acessam sites odontológicos para agendar consultas



Fonte: Elaborado pelos Autores, 2023.

## Discussão

Percebeu-se que boa parte dos entrevistados segundo a pesquisa aponta ter uma dificuldade para acessar sites que não são adaptáveis (responsivo). Segundo a figura 3, 64% dos entrevistados saem e procuram um site que seja ajustável; além disso, dados da pesquisa evidenciam outro problema

# A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

recorrente, de acordo com os entrevistados, se um site demora mais de 10 segundos para carregar, 34% aguardam se houver muito interesse no conteúdo, em contrapartida 37% fecha e/ou recarrega novamente a página. Conclui-se que a experiência obtida pelos usuários não condiz com o real objetivo do UX design. A pesquisa aborda claramente as dificuldades e necessidades dos entrevistados em relação a sites odontológicos. Logo, é importante as melhorias que as técnicas do UX design trazem, pois a proposta de ergonomia resolve em tese, os problemas propostos na pesquisa. Além de beneficiar os usuários do site, pois 68% dos entrevistados utilizam websites, mas 54% dessa parcela encontra algum tipo de dificuldade ao adentrar no mesmo, como mostra o gráfico da figura 3. Analisando os correspondentes, é conclusivo que a maioria deles (64%) prefere sites que sejam adaptáveis/responsivo, além de concluir a problemática da questão.

## Conclusão

Os resultados dessa pesquisa indicam a relevância e o potencial da utilização do UX design, aplicado dentro de um site de uma empresa de odontologia e estética. Com a aplicação correta desse método, é previsto que ocorra um aumento no acesso dentro do site da empresa Odonto Sakamoto tornando-o mais relevante. Essa prática melhora a experiência do usuário e faz com que fidelize possíveis novos pacientes. Através da pesquisa, também foi possível entender o comportamento do usuário em sites odontológicos e quais são suas dificuldades, por isso a necessidade se propõe a apresentar soluções para a estes problemas utilizando o site, sendo otimizar o tempo do usuário, melhorando assim o carregamento da página e organizar de forma adequada e prática as informações necessárias sobre a empresa.

Conclui-se que o UX design revolucionou a experiência de usuários em sites, sendo uma proposta de extrema importância, visto que a aplicação do UX design em sites é crescente no Brasil e cada vez mais empresas embarcam nessa experiência. A proposta é inovadora para o mercado de design e irá auxiliar grandes e pequenos negócios a investir nessa inovação, garantindo uma boa experiência aos seus usuários, gerando autenticidade e praticidade e ganhando destaque diante a concorrência. Os resultados dessa pesquisa indicam a relevância e o potencial da utilização do UX design, aplicado dentro de um site de uma empresa de odontologia e estética. Com a aplicação correta desse método, é provável que ocorra um aumento no acesso dentro do site da empresa Odonto Sakamoto tornando-o mais relevante. Essa prática melhora a experiência do usuário e faz com que fidelize possíveis novos pacientes.

## Referências

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD). 2019. Disponível em < <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/>> Acesso em 25 abril de 2023

MÁQUINA, H. Sobre as leis e princípios do Ux design. Disponível em:  
<<https://www.homemmaquina.com.br/leis-do-ux-design/>> Acesso em 23 maio 2023

PATEL, N. UX Design: o que é, importância e como fazer. Disponível em:  
<<https://neilpatel.com/br/blog/ux-o-que-e/>> Acesso em 23 maio 2023

SEADE - FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS. População em São José dos Campos. Disponível em: < <https://municipios.seade.gov.br/>> Acesso em 23 maio 2023

## Agradecimentos

Gostaríamos de agradecer à nossa instituição de ensino Univap, a nossos professores Ana Carolina Marini, Sérgio Gurgel de Albuquerque e a nossa professora e orientadora Maria Joseane Magdaleno Serpa pelo apoio e aconselhamento acadêmico para a realização do nosso artigo.