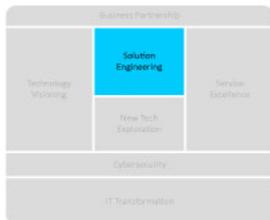




What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



Solution Engineering

Application Ownership

Application Support Mgmt.
Application Sustain Mgmt.
Application Evolution mgmt.
Application Lifecycle Mgmt.

Solution Development

UX Design
Solution Analyze
Solution Design
Composability Design
Test Design
Deployment Design
Coding
Test Execution & Automation
Developer Autonomy & DevSecOps

Project Office

Project Plann., Sched. & Execution Mgmt.
Agile PI & RT Mgmt.

UX Design, integrada à macro capability Solution Development na camada Solution Engineering do CIO Codex Capability Framework, é uma capability fundamental para a criação de produtos e serviços de software.

Esta capability se concentra em oferecer não apenas funcionalidade, mas também uma experiência de usuário gratificante e eficiente.

A essência do UX Design reside na abordagem centrada no usuário, onde as necessidades, expectativas e satisfação dos usuários são colocadas no ponto central do processo de design.

A principal tarefa do UX Design é desenvolver interfaces e interações que facilitam a

interação do usuário com o produto ou serviço.

Esta tarefa começa com uma compreensão profunda das necessidades e comportamentos dos usuários, obtida por meio de pesquisas e análises detalhadas.

Essa abordagem centrada no usuário ajuda a garantir que os produtos desenvolvidos sejam intuitivos, agradáveis e eficazes, contribuindo significativamente para a eficiência operacional e inovação.

A pesquisa de usuário é um aspecto crítico do UX Design. Métodos como entrevistas, questionários e observações são utilizados para coletar dados valiosos sobre as necessidades, preferências e desafios dos usuários.

Essas informações são fundamentais para informar decisões de design e garantir que os produtos finais sejam verdadeiramente alinhados com as necessidades dos usuários.

A prototipagem é outra característica importante do UX Design. Protótipos interativos são criados para testar e refinar conceitos e funcionalidades antes da implementação final.

Essa abordagem iterativa permite que as equipes de design testem suas ideias em estágios iniciais, economizando tempo e recursos e evitando retrabalho.

Os testes de usabilidade são realizados com usuários reais para avaliar a eficácia e usabilidade das interfaces e interações. Este processo é crucial para identificar problemas de usabilidade e áreas para melhorias.

Com base no feedback dos usuários, o design é constantemente refinado, garantindo que as soluções estejam sempre evoluindo para atender às expectativas em mudança dos usuários.

O design responsivo é uma consideração essencial no UX Design moderno.

Com a proliferação de dispositivos e tamanhos de tela diferentes, é imperativo que as interfaces sejam projetadas para funcionar de forma consistente e eficiente em todas as plataformas.

Isso garante uma experiência de usuário uniforme, independentemente do dispositivo utilizado.

O UX Design desempenha um papel vital no sucesso das soluções de TI no mercado, afetando várias dimensões tecnológicas.

A infraestrutura de TI precisa ser adaptada para suportar interfaces de usuário de alto desempenho e responsivas.

A arquitetura de sistemas deve ser flexível e escalável, permitindo a integração

harmoniosa das interfaces de usuário.

Além disso, o design do UX influencia a lógica de negócios e a funcionalidade dos sistemas, exigindo uma abordagem cuidadosa para garantir que as interações do usuário sejam intuitivas e eficazes.

Na área de cybersecurity, é fundamental garantir que as interfaces de usuário sejam seguras para proteger os dados e a privacidade dos usuários.

A segurança deve ser uma consideração desde o início do processo de design, integrada de maneira coesa ao desenvolvimento do produto.

O modelo operacional também é impactado pelo UX Design, com a necessidade de suporte técnico e manutenção adaptados para atualizações de interface e melhorias de usabilidade.

Isso reforça a importância de uma operação flexível que possa acomodar mudanças rápidas e responder eficientemente às necessidades dos usuários.

Assim, dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, o UX Design é uma capability indispensável que não apenas melhora a eficiência operacional e impulsiona a inovação, mas também aumenta a satisfação do usuário e oferece uma vantagem competitiva no mercado.

Ao focar na experiência do usuário, o UX Design contribui significativamente para o sucesso das soluções de TI, garantindo que sejam tanto funcionais quanto agradáveis de usar.

Conceitos e Características

A capability de UX Design desempenha um papel essencial na criação de produtos e serviços de software que não apenas funcionam corretamente, mas também proporcionam uma experiência gratificante para os usuários.

Ao adotar uma abordagem centrada no usuário e aplicar métodos de pesquisa e teste, esta capability contribui para o sucesso e a aceitação das soluções de TI no mercado.

Conceitos

- **Design da Experiência do Usuário (UX):** Refere-se ao processo de criar interfaces e interações que proporcionam uma experiência intuitiva,

agradável e eficiente para os usuários.

- **Centrado no Usuário:** Coloca o usuário no centro do processo de design, priorizando suas necessidades, expectativas e satisfação.
- **Pesquisa de Necessidades dos Usuários:** Envolve a coleta de informações sobre os usuários finais, seus comportamentos e requisitos para informar o design.

Características

- **Pesquisa de Usuário:** Realiza pesquisas para compreender as necessidades, preferências e desafios dos usuários, usando métodos como entrevistas, questionários e observações.
- **Prototipagem:** Cria protótipos interativos de soluções para testar conceitos e funcionalidades antes da implementação.
- **Teste de Usabilidade:** Realiza testes com usuários reais para avaliar a eficácia e a usabilidade das interfaces e interações.
- **Iteração Contínua:** Refina e melhora constantemente o design com base no feedback dos usuários, garantindo que as soluções atendam às suas expectativas em evolução.
- **Design Responsivo:** Considera a experiência do usuário em diferentes dispositivos e tamanhos de tela, garantindo consistência e funcionalidade em todas as plataformas.

Propósito e Objetivos

A capability de UX Design, ou Design da Experiência do Usuário, desempenha um papel fundamental na criação de interfaces e interações que proporcionam uma experiência intuitiva, agradável e eficiente para os usuários.

Seu propósito central é garantir que as soluções tecnológicas sejam projetadas tendo como foco principal as necessidades e expectativas dos usuários.

Essa abordagem centrada no usuário não apenas contribui para a eficiência operacional, mas também impulsiona a inovação e oferece uma vantagem competitiva.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os principais objetivos da UX Design incluem:

- **Eficiência Operacional:** Desenvolver interfaces e interações que permitam aos usuários realizarem suas tarefas de forma eficiente, reduzindo a curva de aprendizado e aumentando a produtividade.
- **Inovação Contínua:** Explorar novas abordagens de design que possam surpreender e encantar os usuários, tornando as soluções tecnológicas mais atraentes e competitivas.
- **Satisfação do Usuário:** Priorizar a satisfação do usuário, garantindo que as soluções tecnológicas atendam às expectativas e necessidades dos usuários finais.
- **Teste de Usabilidade:** Realizar testes de usabilidade e coletar feedback dos usuários para identificar áreas de melhoria e refinamento nas interfaces.
- **Acessibilidade:** Garantir que as soluções sejam acessíveis a todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência, promovendo a inclusão digital.

Impacto na Tecnologia

A UX Design tem impactos em várias dimensões tecnológicas:

- **Infraestrutura:** Requisitos de infraestrutura podem ser influenciados pela necessidade de suportar interfaces de usuário responsivas e de alto desempenho.
- **Arquitetura:** A arquitetura de sistemas deve ser projetada de forma a permitir a integração harmoniosa das interfaces de usuário.
- **Sistemas:** As interações do usuário afetam diretamente a lógica de negócios e a funcionalidade dos sistemas, exigindo um design cuidadoso.
- **Cybersecurity:** Garantir que as interfaces de usuário sejam seguras é essencial para proteger os dados e a privacidade dos usuários.
- **Modelo Operacional:** As operações de suporte técnico e manutenção podem ser impactadas pela necessidade de atualizações de interface e melhorias de usabilidade.

Roadmap de Implementação

A capability de User Experience (UX) Design, ou Design da Experiência do Usuário, desempenha um papel essencial na criação de produtos e serviços de software que não apenas funcionam corretamente, mas também proporcionam uma experiência gratificante e eficiente para os usuários.

Ao adotar uma abordagem centrada no usuário e aplicar métodos de pesquisa e teste, esta capability contribui para o sucesso e a aceitação das soluções de TI no mercado.

O roadmap de implementação da UX Design deve ser cuidadosamente planejado e executado, levando em consideração os princípios do CIO Codex Capability Framework e outros fatores críticos de sucesso.

A seguir, as principais etapas para criar um roadmap eficaz para a adoção dessa capability:

- **Avaliação da Situação Atual:** Inicie com uma avaliação abrangente da situação atual, avaliando como a UX Design é atualmente incorporada nos projetos de TI, identificando lacunas e áreas de melhoria.
- **Definição de Estratégia UX:** Estabeleça uma estratégia clara de UX que inclua a visão, missão e objetivos da capability. Certifique-se de que essa estratégia esteja alinhada com a estratégia geral de TI e com as necessidades dos usuários finais.
- **Criação de Equipe e Recursos:** Forme uma equipe de especialistas em UX, incluindo designers de interface, pesquisadores de UX e especialistas em usabilidade. Garanta que a equipe tenha os recursos necessários, como ferramentas e treinamento.
- **Definição de Processos e Metodologias:** Desenvolva e documente processos e metodologias específicas de UX que serão seguidas em todos os projetos de TI. Isso pode incluir a definição de personas de usuário, fluxos de trabalho de design, métodos de pesquisa e critérios de usabilidade.
- **Integração com Ciclo de Desenvolvimento:** Integre a UX Design no ciclo de desenvolvimento de software, garantindo que as atividades de design e pesquisa ocorram em paralelo com o desenvolvimento técnico. Isso evita

retrabalho e melhora a eficiência.

- **Pesquisa de Usuário:** Realize pesquisas de usuário para entender as necessidades, comportamentos e expectativas dos usuários finais. Isso pode incluir entrevistas, questionários, testes de usabilidade e observações.
- **Prototipagem e Testes:** Implemente prototipagem e testes de usabilidade para validar as soluções de design antes da implementação. Isso permite identificar problemas e realizar melhorias antes do lançamento.
- **Monitoramento Contínuo:** Estabeleça um sistema de monitoramento contínuo para avaliar a eficácia das soluções de UX após o lançamento. Colete feedback dos usuários e faça ajustes conforme necessário.
- **Treinamento e Conscientização:** Treine toda a equipe de TI e partes interessadas sobre a importância da UX Design e como ela contribui para o sucesso dos projetos. Promova uma cultura de UX dentro da organização.
- **Avaliação de Resultados:** Avalie os resultados da implementação da UX Design, incluindo a satisfação do usuário, eficiência operacional e impacto nos objetivos de negócios. Use essas métricas para continuar refinando a abordagem de UX.

A UX Design desempenha um papel fundamental na criação de produtos e serviços de software que atendem às necessidades dos usuários finais e proporcionam uma experiência positiva.

A implementação bem-sucedida dessa capability resulta em soluções de TI mais eficazes, maior satisfação do usuário e uma vantagem competitiva no mercado.

Portanto, é essencial seguir um roadmap estratégico que inclua todas as etapas mencionadas acima para garantir o sucesso da adoção da UX Design dentro da organização.

Melhores Práticas de Mercado

A capability de UX Design (Design da Experiência do Usuário) desempenha um papel fundamental na criação de produtos e serviços de software que não apenas funcionam corretamente, mas também proporcionam uma experiência gratificante para os usuários.

O sucesso dessa capability está intrinsecamente ligado à aplicação das melhores práticas de mercado, que garantem a entrega de soluções tecnológicas de alta qualidade, alinhadas às necessidades e expectativas dos usuários.

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, as principais melhores práticas de mercado:

- Pesquisa de Usuário Profunda: Realizar pesquisas aprofundadas para entender os usuários, seus comportamentos, necessidades e desafios. Isso inclui a aplicação de entrevistas, questionários, grupos focais e observações para obter insights valiosos.
- Design Centrado no Usuário: Adotar uma abordagem centrada no usuário em todas as fases do processo de design. Priorizar a experiência do usuário em todas as decisões de design.
- Prototipagem Iterativa: Desenvolver protótipos interativos para testar conceitos e funcionalidades com os usuários antes da implementação. Essa abordagem permite ajustes e melhorias contínuas.
- Testes de Usabilidade Regulares: Realizar testes de usabilidade com usuários reais em várias etapas do desenvolvimento para identificar problemas de usabilidade e garantir que a solução seja intuitiva.
- Design Responsivo: Garantir que a interface do usuário seja responsiva, adaptando-se a diferentes dispositivos e tamanhos de tela para uma experiência consistente em todas as plataformas.
- Acessibilidade Universal: Projetar interfaces que sejam acessíveis a todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência. Isso envolve a conformidade com padrões de acessibilidade, como o WCAG.
- Colaboração Multidisciplinar: Fomentar a colaboração entre designers, desenvolvedores e stakeholders para garantir uma compreensão completa das metas do projeto e a entrega de uma experiência de usuário integrada.
- Feedback Contínuo: Estabelecer canais de feedback contínuo dos usuários, permitindo a coleta de opiniões e sugestões para melhorias constantes.
- Design de Interação Intuitivo: Criar fluxos de interação intuitivos e eficientes, minimizando a necessidade de aprendizado por parte dos usuários.
- Teste de Aceitação do Usuário: Realizar testes de aceitação do usuário

antes do lançamento para garantir que a solução atenda aos requisitos e expectativas dos usuários finais.

- **Métricas de Experiência do Usuário (UX Metrics):** Utilizar métricas específicas para avaliar a experiência do usuário, como taxa de conversão, tempo de carregamento da página e taxa de rejeição, para orientar melhorias contínuas.

A aplicação dessas melhores práticas de mercado na capability de UX Design é crucial para o sucesso na criação de soluções tecnológicas que não apenas atendam às necessidades funcionais, mas também proporcionem uma experiência de usuário excepcional.

Ao adotar uma abordagem centrada no usuário e investir em pesquisa, prototipagem, testes e colaboração multidisciplinar, as organizações podem garantir que suas soluções se destaquem no mercado e proporcionem valor real aos usuários finais.

A UX Design desempenha um papel essencial na entrega de soluções de TI que impulsionam a satisfação do usuário e a competitividade no mercado.

Desafios Atuais

A capability de UX Design (Design da Experiência do Usuário) desempenha um papel crucial na criação de produtos e serviços de software que não apenas funcionam corretamente, mas também proporcionam uma experiência gratificante para os usuários.

No atual cenário de mercado, as organizações enfrentam uma série de desafios ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, seguindo as melhores práticas do mercado.

Abaixo os principais desafios dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Compreensão do Usuário:** Compreender profundamente as necessidades, expectativas e comportamentos dos usuários é um desafio contínuo. As organizações precisam realizar pesquisas rigorosas e coletar dados significativos para informar o design.
- **Integração com Desenvolvimento:** Integrar o processo de UX Design com o desenvolvimento de software é um desafio, exigindo uma colaboração

eficaz entre equipes multidisciplinares.

- Customização e Escalabilidade: Adaptar a experiência do usuário para atender a diferentes públicos e garantir que ela seja escalável para várias plataformas e dispositivos é uma tarefa complexa.
- Acessibilidade: Garantir que a experiência seja inclusiva e acessível a todos, incluindo pessoas com deficiência, é um desafio crescente devido às regulamentações em constante evolução.
- Design Responsivo: Criar interfaces responsivas que se ajustem a uma variedade de tamanhos de tela e dispositivos é essencial para atender às expectativas dos usuários.
- Gerenciamento de Feedback: Lidar com o feedback dos usuários e incorporá-lo às iterações de design pode ser desafiador, especialmente quando as opiniões são diversas.
- Manutenção da Consistência: Manter a consistência na interface do usuário em todos os pontos de contato com o software é um desafio para garantir uma experiência de marca unificada.
- Tecnologia Emergente: A rápida evolução das tecnologias, como realidade aumentada e inteligência artificial, cria desafios para incorporar essas inovações de maneira significativa na experiência do usuário.
- Tempo de Mercado: A pressão para lançar produtos rapidamente pode interferir na capacidade de conduzir pesquisas e iterações de design detalhadas.
- Retenção de Talentos: Encontrar e reter profissionais talentosos de UX Design é um desafio, pois a demanda por especialistas nessa área continua a crescer.

Esses desafios refletem a importância crítica de adotar uma abordagem centrada no usuário e investir na experiência do usuário como parte integrante do desenvolvimento de soluções de TI.

Superar esses obstáculos é essencial para criar produtos e serviços que não apenas funcionam, mas também encantam e fidelizam os usuários.

Tendências para o Futuro

A capability de UX Design, inserida na macro capability Solution Development e pertencente à camada Solution Engineering, desempenha um papel fundamental na criação de soluções de software centradas no usuário.

Para entender as tendências futuras nesse contexto, é essencial considerar as expectativas do mercado em relação à evolução desta capability:

- **Inteligência Artificial na Experiência do Usuário:** O uso de IA para personalizar a experiência do usuário com base em preferências, histórico e comportamento será uma tendência crescente.
- **Design Centrado na Ética:** A ética no design terá um papel crucial, com foco na criação de produtos e serviços que respeitem a privacidade e promovam a inclusão.
- **Realidade Virtual e Aumentada (VR/AR):** A integração de VR e AR em interfaces de usuário proporcionará experiências imersivas e interativas em diversas indústrias.
- **Design Responsivo 2.0:** Além de ser responsivo em diferentes dispositivos, o design se adaptará à personalização extrema, atendendo às necessidades individuais dos usuários.
- **Colaboração Remota Aprimorada:** Com a continuação do trabalho remoto, soluções de UX facilitarão a colaboração e a produtividade de equipes geograficamente dispersas.
- **Acessibilidade Avançada:** A acessibilidade será priorizada, com interfaces projetadas para atender às necessidades de todos, incluindo pessoas com deficiência.
- **Design Generativo:** A IA será usada para gerar designs, acelerando o processo de prototipagem e iteração.
- **Métricas de Experiência do Usuário em Tempo Real:** Métricas contínuas de satisfação do usuário e engajamento serão coletadas em tempo real para orientar melhorias instantâneas.
- **Design Sustentável:** A sustentabilidade será considerada no design, abordando questões ambientais e promovendo soluções ecoconscientes.
- **Design Emocional:** O design incorporará elementos emocionais para criar conexões mais profundas entre os usuários e as soluções tecnológicas.

Essas tendências refletem as expectativas do mercado em relação à capability de UX Design no contexto do CIO Codex Capability Framework.

À medida que a importância da experiência do usuário continua a crescer, a evolução dessas tendências moldará o desenvolvimento futuro dessa capability, garantindo que as soluções tecnológicas não apenas funcionem bem, mas também proporcionem experiências gratificantes e eficientes para os usuários.

KPIs Usuais

A capability de UX Design, ou Design da Experiência do Usuário, desempenha um papel crucial na criação de produtos e serviços de software que não apenas funcionam corretamente, mas também proporcionam uma experiência gratificante para os usuários.

Para avaliar e medir eficazmente o desempenho da UX Design, é fundamental identificar e utilizar os principais KPIs (Indicadores-Chave de Desempenho).

Abaixo, uma lista dos principais KPIs usuais no contexto do CIO Codex Capability Framework que podem ser aplicados para gerenciar e avaliar a capacidade de UX Design:

- **Taxa de Conversão (Conversion Rate):** Mede a porcentagem de visitantes de um site ou aplicativo que realizam uma ação desejada, como fazer uma compra ou preencher um formulário.
- **Tempo Médio de Carregamento da Página (Average Page Load Time):** Calcula o tempo médio que uma página leva para carregar completamente, afetando a experiência do usuário.
- **Taxa de Abandono de Carrinho (Cart Abandonment Rate):** Reflete a porcentagem de usuários que adicionam produtos a um carrinho de compras, mas não concluem a compra.
- **Taxa de Retenção de Usuários (User Retention Rate):** Avalia a porcentagem de usuários que continuam a usar um aplicativo ou site após sua primeira interação.
- **Tempo Médio de Sessão (Average Session Duration):** Calcula o tempo médio que os usuários passam interagindo com um site ou aplicativo, indicando o envolvimento.

- Taxa de Cliques (Click-Through Rate): Mede a porcentagem de usuários que clicam em um determinado elemento ou link em uma página.
- Taxa de Rejeição (Bounce Rate): Reflete a porcentagem de visitantes que saem de um site ou aplicativo após visualizar apenas uma página.
- Pontuação de Satisfação do Usuário (User Satisfaction Score): Obtém feedback dos usuários por meio de pesquisas ou avaliações para medir sua satisfação global.
- Número de Erros de Usabilidade Identificados (Number of Usability Issues Identified): Contabiliza a quantidade de problemas de usabilidade detectados por meio de testes e avaliações.
- Taxa de Conversão de Meta (Goal Conversion Rate): Mede a porcentagem de usuários que atingem metas específicas, como preencher um formulário de contato ou inscrever-se em um newsletter.
- Taxa de Compartilhamento Social (Social Sharing Rate): Avalia a porcentagem de usuários que compartilham conteúdo ou produtos em redes sociais.
- Tempo Médio Gasto em Tarefas Críticas (Average Time Spent on Critical Tasks): Calcula o tempo médio que os usuários levam para realizar tarefas essenciais, como fazer um pagamento.
- Taxa de Abertura de E-mails (E-mail Open Rate): Mede a porcentagem de destinatários que abrem e-mails, sendo relevante para avaliar o sucesso de campanhas de e-mails marketing.
- Tempo Médio de Resposta do Suporte (Average Support Response Time): Calcula o tempo médio que a equipe de suporte leva para responder às solicitações dos usuários.
- Taxa de Acessibilidade (Accessibility Rate): Avalia a acessibilidade das interfaces de usuário para garantir que todos os usuários, incluindo aqueles com deficiências, possam usá-las efetivamente.

Esses KPIs são fundamentais para monitorar e melhorar a experiência do usuário em sites, aplicativos e produtos de software.

Eles abrangem aspectos como conversão, desempenho, satisfação e usabilidade, fornecendo insights valiosos para aprimorar o design e a funcionalidade das soluções tecnológicas.

A análise constante desses indicadores é essencial para garantir que as soluções atendam às expectativas dos usuários e alcancem o sucesso no mercado.

Exemplos de OKRs

A capability de UX Design é crucial no CIO Codex Capability Framework, focando na criação de interfaces de usuário que proporcionem experiências intuitivas, agradáveis e eficientes.

Este papel é fundamental para garantir que as soluções de TI não apenas funcionem bem, mas também ofereçam uma interação prazerosa e eficaz para os usuários.

Abaixo, são apresentados exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) para ilustrar a aplicação prática e efetiva desta capability:

Melhoria da Experiência do Usuário

Objetivo: Elevar a satisfação do usuário com a interface do produto.

- KR1: Aumentar a pontuação do Net Promoter Score (NPS) do usuário em 20%.
- KR2: Reduzir o número de reclamações de usuários sobre a interface em 30%.
- KR3: Aumentar a taxa de retenção de usuários em 25%.

Otimização da Usabilidade

Objetivo: Tornar as interfaces mais intuitivas e fáceis de usar.

- KR1: Diminuir o tempo médio para a conclusão de tarefas chave em 15%.
- KR2: Reduzir a taxa de erros do usuário em 20%.
- KR3: Aumentar a taxa de conclusão de tarefas sem suporte em 30%.

Inovação em Design

Objetivo: Implementar soluções de design inovadoras para melhorar a experiência do usuário.

- KR1: Introduzir 3 novos elementos de design inovadores por trimestre.

- KR2: Realizar 5 sessões de brainstorming por semestre para explorar novas ideias de design.
- KR3: Implementar pelo menos 2 melhorias significativas de design baseadas no feedback dos usuários por semestre.

Acessibilidade e Inclusão

Objetivo: Tornar as interfaces acessíveis para todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência.

- KR1: Alcançar 100% de conformidade com as diretrizes WCAG 2.1.
- KR2: Realizar testes de acessibilidade trimestrais e corrigir todos os problemas identificados.
- KR3: Aumentar a satisfação do usuário em relação à acessibilidade em 25%.

Eficiência no Desenvolvimento de Design

Objetivo: Melhorar a eficiência e a produtividade no processo de design.

- KR1: Reduzir o tempo de desenvolvimento do design em 20%.
- KR2: Aumentar a colaboração entre equipes de design e desenvolvimento em 30%.
- KR3: Implementar um sistema de gestão de design para reduzir o retrabalho em 25%.

Esses OKRs exemplificam como a UX Design, dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, pode ser direcionada para alcançar objetivos específicos, focando na melhoria da experiência do usuário, otimização da usabilidade, inovação em design, acessibilidade e eficiência no desenvolvimento de design.

A aplicação desses OKRs permite que as organizações colham os benefícios da UX Design, alinhando suas interfaces de usuário com sucesso e adaptando-se ao dinâmico cenário empresarial da era digital.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability UX Design, inserida na macro capability Solution Development, na camada Solution Engineering, desempenha um papel crucial ao focar no design da experiência do usuário (UX).

O seu objetivo é criar interfaces e interações que proporcionem uma experiência intuitiva, agradável e eficiente para os usuários.

Para avaliar a maturidade dessa capability no contexto do CIO Codex Capability Framework, foram definidos critérios inspirados no modelo CMMI, abrangendo cinco níveis de maturidade:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da importância da experiência do usuário.
- Não existe uma abordagem formal para o design de UX.
- Não há pesquisa das necessidades dos usuários.
- As interfaces são desenvolvidas sem considerar a usabilidade.
- A satisfação do usuário não é monitorada.

Nível de Maturidade Inicial

- A organização reconhece a importância da experiência do usuário, mas a implementação é limitada.
- Existem processos básicos, mas não formalizados, para o design de UX.
- A pesquisa das necessidades dos usuários é realizada de forma ocasional.
- As interfaces são desenvolvidas com alguma consideração à usabilidade.
- A satisfação do usuário é avaliada de forma esporádica.

Nível de Maturidade Definido

- A organização possui processos formalizados para o design de UX.
- O design de UX é parte integrante de todos os projetos.
- A pesquisa das necessidades dos usuários é conduzida de forma sistemática.
- As interfaces são desenvolvidas considerando a usabilidade e as melhores

práticas de design.

- A satisfação do usuário é monitorada e utilizada para orientar melhorias.

Nível de Maturidade Gerenciado

- A organização demonstra um alto grau de maturidade no design de UX.
- Os processos são otimizados e personalizados para atender às necessidades específicas dos projetos.
- A pesquisa das necessidades dos usuários é contínua e integrada ao ciclo de desenvolvimento.
- As interfaces são desenvolvidas com foco na excelência em usabilidade.
- A satisfação do usuário é acompanhada de perto e utilizada para ajustes contínuos.

Nível de Maturidade Otimizado

- A organização é líder na criação de experiências de usuário excepcionais.
- Os processos são altamente eficazes e adaptáveis, garantindo a inovação constante no design de UX.
- A pesquisa das necessidades dos usuários é estratégica e influencia diretamente as decisões de negócios.
- As interfaces são desenvolvidas de forma a superar as expectativas dos usuários.
- A satisfação do usuário é um indicador-chave para aprimoramentos contínuos.

Estes critérios de maturidade proporcionam uma estrutura abrangente para avaliar a capacidade de uma organização em criar experiências de usuário excepcionais, garantindo que as interfaces e interações sejam centradas no usuário e atendam às suas necessidades de forma eficaz.

A UX Design desempenha um papel fundamental na diferenciação de produtos e serviços, pois uma experiência do usuário de alta qualidade é um dos principais fatores para o sucesso nos negócios modernos.

Convergência com Frameworks de Mercado

A capability UX Design, situada na macro capability Solution Development e na camada Solution Engineering do CIO Codex Capability Framework, é fundamental para criar interfaces e interações que proporcionam uma experiência intuitiva, agradável e eficiente para os usuários.

Esta capability envolve a pesquisa das necessidades dos usuários, criação de protótipos e testes de usabilidade para assegurar que as soluções finais sejam centradas no usuário.

A seguir, é analisada a convergência desta capability em relação a um conjunto de frameworks de mercado reconhecidos e bem estabelecidos em suas respectivas áreas de expertise:

COBIT

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O COBIT foca na governança de TI e inclui aspectos de gestão de riscos e estratégia. UX Design contribui para o alinhamento das interfaces de usuário com as necessidades estratégicas e de governança, embora o COBIT não se concentre explicitamente em UX.

ITIL

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: ITIL, que aborda o gerenciamento de serviços de TI, se beneficia indiretamente do UX Design, melhorando a experiência do usuário nos serviços de TI.

SAFe

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: SAFe é um framework ágil para escala empresarial. UX Design é essencial para integrar a experiência do usuário na entrega ágil,

promovendo uma abordagem centrada no usuário em toda a organização.

PMI

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** O PMI, focado no gerenciamento de projetos, pode se beneficiar do UX Design para garantir que os projetos de software atendam às expectativas dos usuários finais.

CMMI

- **Nível de Convergência:** Baixo
- **Racional:** CMMI tem foco na melhoria de processos e não aborda diretamente UX. A convergência com o UX Design é limitada, embora possa haver benefícios indiretos na melhoria da qualidade do produto final.

TOGAF

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** TOGAF, focado em arquitetura empresarial, pode integrar práticas de UX Design para desenvolver soluções de TI que melhor atendam às necessidades dos usuários.

DevOps SRE

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** DevOps SRE, que enfatiza a confiabilidade operacional, se alinha com o UX Design na medida em que uma boa experiência do usuário é crucial para a eficácia das operações de TI.

NIST

- **Nível de Convergência:** Baixo
- **Racional:** O NIST foca em padrões e segurança. UX Design, embora não esteja diretamente alinhado com os padrões do NIST, pode contribuir para a usabilidade e segurança das interfaces.

Six Sigma

- **Nível de Convergência:** Baixo
- **Racional:** Six Sigma foca na qualidade e eficiência. A contribuição do UX Design é indireta, mas pode ajudar na integração de práticas para melhoria contínua.

Lean IT

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Lean IT, focado na eficiência operacional, pode se beneficiar do UX Design na implementação de soluções que otimizem a experiência do usuário e reduzam desperdícios.

Em resumo, o UX Design apresenta uma convergência variável com os frameworks de mercado.

Demonstra um alinhamento forte com frameworks ágeis como o SAFe e uma convergência média com frameworks focados em gerenciamento de serviços e arquitetura empresarial.

A relação é mais tênue com frameworks centrados em processos estruturados e segurança.

Esta análise ressalta a importância do UX Design para garantir que as soluções de TI sejam não apenas funcionais, mas também centradas no usuário, aumentando a satisfação e a eficiência operacional.

Processos e Atividades

Develop UX Design Plans

O processo Develop UX Design Plans é essencial para estabelecer uma abordagem estruturada e eficiente na criação de experiências de usuário excepcionais.

Esse processo envolve a definição de objetivos de design baseados nas necessidades e expectativas dos usuários, assim como nos objetivos estratégicos da organização.

O planejamento inclui a identificação de recursos necessários, como equipes, ferramentas e tecnologias. Além disso, são elaborados cronogramas detalhados para guiar o desenvolvimento de cada fase do design de UX.

É crucial definir métricas de sucesso e KPIs para monitorar o progresso e a eficácia das atividades de design.

A aprovação desses planos pelos stakeholders garante que todos estejam alinhados e comprometidos com os objetivos do projeto.

Esse processo não apenas direciona as atividades de design, mas também assegura que elas estejam alinhadas com a estratégia de negócios e as necessidades dos usuários.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Define Design Objectives	Definir objetivos de design baseados nas necessidades dos usuários e nos objetivos organizacionais	Dados de usuários, objetivos estratégicos	Objetivos de design definidos	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
2	Identify Required Resources	Identificar recursos necessários para o design de UX	Objetivos de design, dados de recursos	Recursos identificados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development

3	Develop Detailed Schedules	Elaborar cronogramas detalhados para as atividades de design de UX	Recursos identificados, dados de cronogramas	Cronogramas detalhados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
4	Define Success Metrics	Definir métricas de sucesso e KPIs para monitorar o progresso	Cronogramas detalhados, objetivos estratégicos	Métricas de sucesso definidas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development

5	Approve Design Plans	Aprovar os planos de design de UX	Métricas de sucesso, cronogramas detalhados	Planos de design aprovados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
---	----------------------	-----------------------------------	---	----------------------------	--	--

Identify User Requirements

O processo Identify User Requirements é fundamental para garantir que os designs de UX sejam baseados em uma compreensão profunda das necessidades e expectativas dos usuários.

Esse processo começa com a realização de pesquisas de usuário, utilizando métodos como entrevistas, questionários e observações para coletar dados valiosos.

Em seguida, são realizadas análises desses dados para identificar padrões e insights que informarão o design.

Workshops e sessões de brainstorming com stakeholders ajudam a refinar os requisitos identificados e a garantir que todas as necessidades dos usuários sejam consideradas.

A documentação dos requisitos do usuário é essencial para fornecer uma base clara e compreensível para o desenvolvimento de UX.

A validação desses requisitos com os usuários e stakeholders garante que as expectativas sejam atendidas e que os designs resultantes sejam eficazes e satisfatórios.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Conduct User Research	Realizar pesquisas de usuário para coletar dados sobre suas necessidades e expectativas	Dados de usuários, objetivos de pesquisa	Dados de pesquisa coletados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Solution Engineering & Development
2	Analyze User Data	Analisar os dados coletados para identificar padrões e insights	Dados de pesquisa, ferramentas de análise	Insights e padrões identificados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Solution Engineering & Development

3	Conduct Stakeholder Workshops	Realizar workshops com stakeholders para refinar os requisitos do usuário	Insights de usuários, feedbacks dos stakeholders	Requisitos refinados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Solution Engineering & Development
4	Document User Requirements	Documentar os requisitos do usuário de forma clara e compreensível	Requisitos refinados, padrões e insights	Requisitos documentados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Solution Engineering & Development

5	Validate Requirements	Validar os requisitos com usuários e stakeholders	Requisitos documentados, feedbacks dos usuários	Requisitos validados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Solution Engineering & Development
---	-----------------------	---	---	----------------------	--	--

Create UX Designs

O processo Create UX Designs é crucial para transformar os requisitos do usuário em interfaces e interações funcionais e atraentes.

Esse processo começa com a elaboração de wireframes e protótipos, que servem como esboços iniciais do design. Em seguida, esses protótipos são refinados com base no feedback inicial dos usuários e stakeholders.

A fase de design visual envolve a criação de elementos gráficos e estéticos que aprimoram a experiência do usuário.

Testes de usabilidade são realizados para avaliar a eficácia e a usabilidade dos designs, permitindo ajustes contínuos.

A documentação detalhada dos designs finais é essencial para orientar a implementação e garantir que os desenvolvedores tenham uma referência clara.

Esse processo assegura que os designs de UX sejam funcionais, intuitivos e alinhados com as expectativas dos usuários.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Develop Wireframes	Desenvolver wireframes como esboços iniciais do design de UX	Requisitos do usuário, ferramentas de design	Wireframes desenvolvidos	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
2	Create Prototypes	Criar protótipos interativos para testar conceitos e funcionalidades	Wireframes, feedbacks iniciais	Protótipos criados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

3	Refine Visual Design	Refinar o design visual para criar elementos gráficos e estéticos	Protótipos, feedbacks de usuários	Design visual refinado	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
4	Conduct Usability Testing	Realizar testes de usabilidade para avaliar a eficácia dos designs	Design visual refinado, feedbacks de usuários	Resultados de testes de usabilidade	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

5	Document Final Designs	Documentar os designs finais detalhadamente	Resultados de testes de usabilidade, designs refinados	Designs finais documentados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
---	------------------------	---	--	-----------------------------	---	---

Evaluate UX Designs

O processo Evaluate UX Designs é vital para garantir que os designs de UX atendam às necessidades e expectativas dos usuários.

Esse processo começa com a definição de critérios de avaliação baseados nos objetivos de design e nas expectativas dos usuários.

Testes de usabilidade são conduzidos com usuários reais para coletar feedbacks detalhados sobre a eficácia e a usabilidade dos designs.

A análise desses feedbacks permite identificar áreas de melhoria e ajustar os designs conforme necessário. Relatórios de avaliação são gerados e compartilhados com os stakeholders para fornecer uma visão clara do desempenho dos designs.

A comunicação contínua com os stakeholders é mantida para garantir que todos estejam cientes dos resultados das avaliações e das ações corretivas necessárias.

Esse processo assegura que os designs de UX sejam constantemente aprimorados e ajustados para melhor atender às necessidades dos usuários.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Define Evaluation Criteria	Definir critérios de avaliação baseados nos objetivos de design e nas expectativas dos usuários	Objetivos de design, expectativas dos usuários	Critérios de avaliação definidos	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
2	Conduct Usability Tests	Realizar testes de usabilidade com usuários reais	Critérios de avaliação, designs de UX	Feedbacks de usabilidade coletados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

3	Analyze Feedback	Analisar os feedbacks para identificar áreas de melhoria	Feedbacks de usabilidade, ferramentas de análise	Áreas de melhoria identificadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
4	Generate Evaluation Reports	Gerar relatórios de avaliação detalhados	Feedbacks analisados, critérios de avaliação	Relatórios de avaliação gerados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
5	Communicate Results	Comunicar os resultados das avaliações aos stakeholders	Relatórios de avaliação, feedbacks dos usuários	Resultados comunicados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

Update UX Designs

O processo Update UX Designs é essencial para garantir que os designs de UX sejam continuamente aprimorados e ajustados com base no feedback dos usuários e nos resultados das avaliações.

Esse processo começa com a análise dos feedbacks e resultados das avaliações para identificar áreas de melhoria. Workshops de design são realizados para desenvolver soluções e refinamentos que atendam às necessidades identificadas.

As mudanças propostas são documentadas e implementadas nos designs existentes.

A validação dos designs atualizados com usuários e stakeholders garante que as alterações sejam eficazes e alinhadas com as expectativas.

A documentação detalhada das atualizações é crucial para fornecer uma referência clara para futuras melhorias e ajustes.

Esse processo assegura que os designs de UX sejam dinâmicos e adaptáveis, proporcionando uma experiência de usuário superior e alinhada com as necessidades em evolução.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Analyze Feedback and Results	Analisar feedbacks e resultados das avaliações para identificar áreas de melhoria	Feedbacks de usabilidade, resultados das avaliações	Áreas de melhoria identificadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

2	Conduct Design Workshops	Realizar workshops de design para desenvolver soluções e refinamentos	Áreas de melhoria identificadas, feedbacks dos stakeholders	Soluções e refinamentos desenvolvidos	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
3	Document Proposed Changes	Documentar as mudanças propostas nos designs de UX	Soluções e refinamentos desenvolvidos, feedbacks dos workshops	Mudanças propostas documentadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
4	Implement Changes	Implementar as mudanças propostas nos designs	Mudanças documentadas, planos de implementação	Designs atualizados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

5	Validate Updated Designs	Validar os designs atualizados com usuários e stakeholders	Designs atualizados, feedbacks dos usuários	Designs validados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
---	--------------------------	--	---	-------------------	---	---