

O custo invisível de sistemas ruins

➔ OPINIÃO

Sistemas digitais fazem parte da nossa rotina, dentro e fora do trabalho. O problema é que, quando são pensados a partir de uma lógica estritamente técnica, o resultado costuma ser previsível: interfaces difíceis, com navegação não intuitiva e que não dão ênfase ao ponto de vista do usuário.

Costumo comparar esses sistemas com as repartições públicas da década de 1950, com seus edifícios cheios de andares, salas, pastas e fichas. A informação está lá, mas encontrá-la não é simples. Esse paradigma é reproduzido em muitos sistemas, obrigando o usuário a memorizar a localização de um item de menu quando,

na realidade, o que ele precisa é fazer apenas uma simples ação, como emitir uma nota fiscal ou verificar o valor de uma compra. A dificuldade aumenta, porque a maior parte dos sistemas que visam atender o usuário na verdade não faz isso. Na prática, a visão técnica do desenvolvimento prevalece. Nos aplicativos e websites de saúde, por exemplo, vejo problemas de usabilidade muito evidentes. Marcar exames ou localizar um agendamento é um desafio. O aviso do agendamento muitas vezes chega no e-mail, mas não há um sistema de notificação na véspera que auxilie lembrando sobre o procedimento marcado. O exemplo é bem específico, mas ilustra uma situação recorrente, que é quando a tecnologia não orienta



RUBEM PECHANESKY
Mestre em Design e Tecnologia e Diretor da Hypervisual

as pessoas, e tarefas simples se tornam mais difíceis.

Uma das consequências mais frequentes é o abandono da tarefa por parte do usuário que não entendeu ou cansou de buscar respostas. O resultado aparece na forma de sistemas de atendimento sobrecarregados, filas e muito retrabalho. Esse é um custo altíssimo que as empresas raramente enxergam e, por isso mesmo, não percebem o quanto poderiam economizar se os sistemas fossem efetivamente projetados para pessoas. Ao longo dos anos, mesmo com o discurso crescente sobre “foco no usuário”, esses erros, que são muitos, continuam sendo os mesmos de décadas atrás. O help desk segue ocupado explicando como usar o sistema,

quando deveria estar fundamentalmente atendendo questões relacionadas ao negócio.

No fundo, o problema é de perspectiva. Quem acaba tomando as decisões sobre um sistema não é treinado para se colocar no papel do usuário e pensar como ele. Para projetar melhor, precisaríamos ouvir as pessoas nas etapas críticas, investigar com mais imparcialidade e colocar em prática melhorias reais. É por isso que quem decide sobre sistemas deveria estar acompanhado de quem se dedica a compreender a jornada e a experiência dos usuários. Sistemas existem para facilitar a vida das pessoas. Quando eles não fazem isso, o custo é alto, mesmo que ninguém esteja notando.

Cafeteria cristã aposta em café e produtos religiosos na Serra Gaúcha

A operação entrega mensagens reflexivas para os clientes junto aos pedidos

➔ GASTRONOMIA

GUSTAVO MARCHANT
gustavos@jcrs.com.br

Faz cinco meses que Mara Pereira e sua sobrinha Juliana Cavaleiro decidiram abrir o **Café Cristão (@cafecristaobg)** no bairro Maria Goretti, em Bento Gonçalves. O espaço surgiu de uma necessidade pessoal das duas, que fazem parte da Igreja Batista Nacional Ágape: elas sentiam falta de um local na cidade onde pudessem tomar um café e, ao mesmo tempo, encontrar itens como bíblias e devocionais para presentear.

“Quería unir o útil ao agradável: tomar um cafezinho e já ver alguma coisa para presentear”, explica Mara, sobre o cantinho com artigos religiosos que o café possui. “É um jeito da gente pregar o evangelho, servindo”, completa.

Apesar de reconhecerem que o estabelecimento carrega a fé no nome, as empreendedoras fazem questão de ressaltar que o local não tem restrições religiosas. O café abraça todos os públicos, recebendo moradores do bairro, pessoas de diferentes denominações e até

mesmo aqueles sem nenhuma ligação com a igreja. “Temos nos surpreendido com o número de pessoas, estamos gostando muito dessa experiência nova”, conta Mara, que atribui parte do sucesso ao marketing do negócio, pensado por Mauricio Simões, CEO do Grupo Connectly, responsável por toda a comunicação da cafeteria e de outros estabelecimentos da região.

Próxima à BR-470, estrada que liga o Rio Grande do Sul a Santa Catarina, a cafeteria aproveitou a estrutura comercial do antigo ponto — que abrigava uma loja de produtos sem glúten e sem lactose —, sendo necessária apenas a instalação dos equipamentos. Perto da movimentada avenida São Roque, a loja conta com facilidade de estacionamento e vizinhos comerciais estratégicos de diferentes nichos. “É uma área bem boa, movimentada, próxima a uma avenida bem importante aqui de Bento”, elucida Juliana.

O café tem sido, inclusive, um ponto de encontro para a comunidade cristã da cidade. Já foi palco de aconselhamentos, reuniões de mulheres, orações, louvores e até comemorações de aniversários. A agenda do negócio também passou a contar com eventos voltados à leitura. Recentemente, sediaram o lançamento de um livro com sessão de autógrafos.

Uma das missões do negócio é a escuta ativa. Para isso, Mara



Mara e Juliana estão à frente do Café Cristão, na rua Guilherme Fasolo, nº 1013, no bairro Maria Goretti

e Juliana trazem dinâmicas para o atendimento, como a entrega de mensagens reflexivas e de conforto nas mesas junto aos pedidos, iniciativa que tem gerado engajamento orgânico nas redes sociais, com clientes fotografando e marcando o perfil da cafeteria.

“Além de servir café e alimento físico, a gente quer e está aqui para alimentar o espiritual também. Fazer a nossa parte às vezes é falando ou só escutando, porque a gente sabe que muitas pessoas querem falar e a gente precisa ser ouvinte”,

ênfata Juliana.

O menu da cafeteria cristã está em processo de consolidação. Como a inauguração ocorreu no verão, os açais, sucos naturais e saladas de frutas dominaram os pedidos até então. Agora, com a mudança de estação, o foco já se volta para as baixas temperaturas, com a adição de chocolates quentes — acompanhados de chantilly e marshmallow — e novas opções de salgados, como pão de queijo e croissants.

As sócias também aguardam a chegada de uma máquina de

espresso para expandir a carta de bebidas quentes — que hoje é formada por café passado, preto e com leite —, adicionando preparos como cappuccinos e mocaccinos.

Enquanto as novidades de inverno não chegam, os grandes atrativos da vitrine são as fatias de tortas doces e baguetes, produzidos em vários sabores. Salgados assados e fritos, massas folhadas e as tortas vêm de fornecedores parceiros, enquanto os demais preparos são feitos diretamente na cozinha da cafeteria.