

- Nesta parte da **Prova de Conhecimentos**, faça o que se pede, usando, caso deseje, os espaços para rascunho indicados no presente caderno. Em seguida, transcreva o texto para o **CADERNO DE TEXTO DEFINITIVO DA QUESTÃO DISCURSIVA**, nos locais apropriados, pois **não será avaliado fragmento de texto escrito em local indevido**.
- Qualquer fragmento de texto além da extensão máxima de linhas disponibilizadas será desconsiderado.
- No **Caderno de Texto Definitivo**, a presença de qualquer marca identificadora nos espaços destinados à transcrição do texto definitivo acarretará a anulação da sua questão discursiva.
- Na questão discursiva, ao domínio do conteúdo serão atribuídos até **20,00 pontos**, dos quais até **5,00 pontos** serão atribuídos ao quesito apresentação e estrutura textuais (introdução, desenvolvimento e conclusão, adequação à proposta e sequência de ideias), até **5,00 pontos**, ao desenvolvimento do tema (aprofundamento e domínio do tema, argumentação e criticidade, uso de exemplos, dados, citações e riqueza e consistência das ideias), e até **10,00 pontos**, ao conhecimento técnico do tema.

## -- PARTE II – QUESTÃO DISCURSIVA (ESTUDO DE CASO) --

Uma empresa de *e-commerce* enfrentava desafios significativos com a experiência do usuário (UX) e a interface do usuário (UI) de sua plataforma. Os usuários frequentemente abandonavam o carrinho de compras e relatavam dificuldades na navegação pelo site. A taxa de conversão estava abaixo da média do setor e a empresa decidiu investir em um *redesign* completo para melhorar a satisfação do cliente e aumentar as vendas.

As mudanças implementadas pela equipe de UX/UI no processo de *redesign* da plataforma resultaram em um aumento de 25% na taxa de conversão e em uma redução de 30% no abandono de carrinho. Além disso, a satisfação do cliente melhorou consideravelmente, com *feedbacks* positivos sobre a nova interface.

---

Com base nas informações descritas na situação hipotética precedente, redija um texto dissertativo atendendo ao que se pede a seguir.

- 1 Cite três abordagens centradas no usuário que a equipe de UX/UI pode ter utilizado para identificar possíveis problemas na plataforma de *e-commerce*. [valor: 3,50 pontos]
  - 2 Cite três soluções que a equipe de UX/UI pode ter adotado para aumentar a taxa de conversão e reduzir a taxa de abandono de carrinho. [valor: 3,50 pontos]
  - 3 Cite duas práticas que a equipe de UX/UI deve adotar para garantir que as novas implementações sejam mantidas e melhoradas a longo prazo. [valor: 3,00 pontos]
-

**ESTUDO DE CASO – RASCUNHO 1/2**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

**ESTUDO DE CASO – RASCUNHO 2/2**

31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	