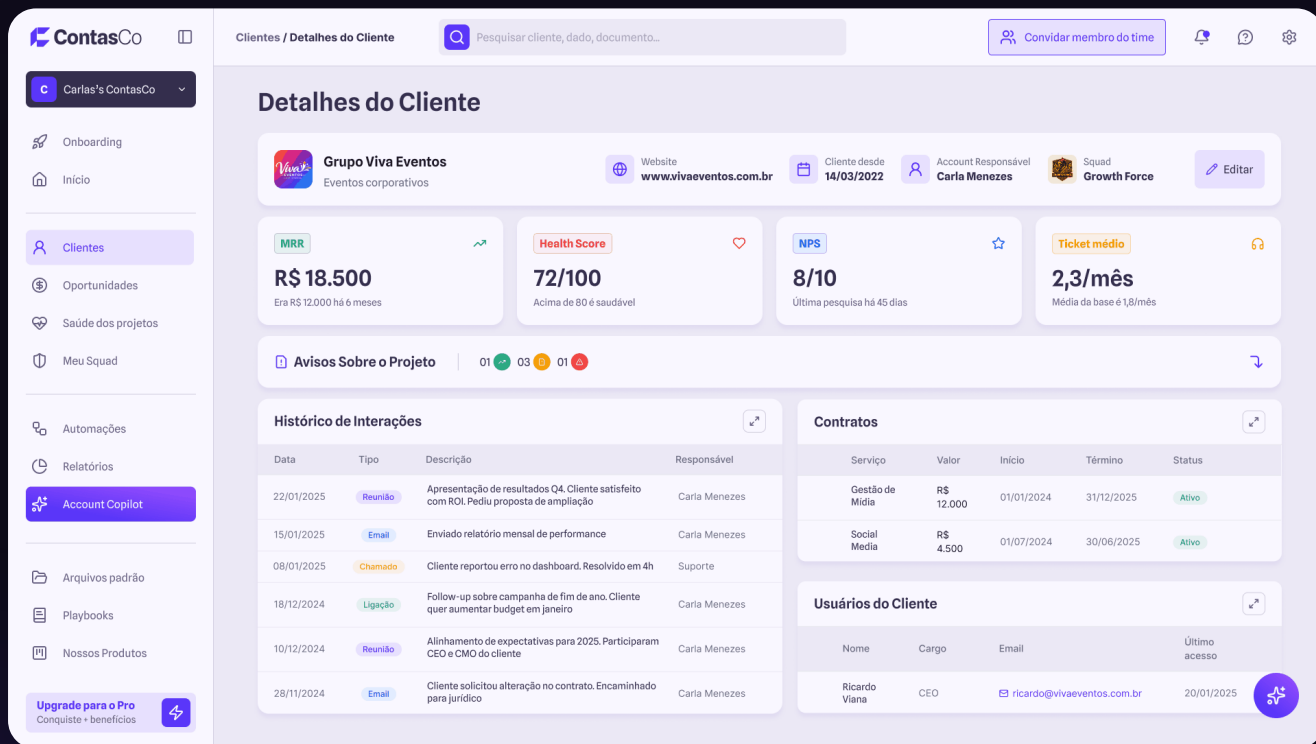


UX/UI DESIGN · SAAS B2B

Centralizando a gestão de contas para Account Managers

ContasCo é uma plataforma que reúne saúde da conta, contratos, histórico e IA num único painel, para que o Account Manager pare de caçar informação espalhada entre ferramentas.



PAPEL

UX/UI Designer, ponta a ponta

DURAÇÃO

2 semanas

FERRAMENTAS

Figma, FigJam, Lovable, Notion

O problema por trás do ContasCo

Account Managers de agências e times de marketing vivem entre abas: CRM, planilhas de contrato, analytics e ferramentas de tarefas para entender a saúde real de cada cliente.

Quando uma reunião aparece na agenda, a preparação vira uma corrida para reunir dados espalhados em lugares diferentes. Cada minuto gasto procurando informação é um minuto a menos pensando na estratégia da conta.

O **ContasCo** nasceu como resposta a esse problema: uma plataforma SaaS que centraliza a gestão de clientes e projetos em um único painel, dando ao Account Manager visão 360° de cada conta (saúde, métricas, histórico e contratos) sem sair de uma única tela.

MEU PAPEL

Conduzi sozinho todo o processo: pesquisa, definição, ideação, prototipação, UI, design system e teste de usabilidade.

CONTEXTO

Projeto conduzido em 2 semanas como estudo de caso de produto B2B SaaS, do zero à validação com usuário.

Do problema à validação, em quatro fases

Para dar conta de um problema real de negócio em duas semanas, dividi o trabalho em quatro fases, sempre voltando para os dados e para a fala do usuário antes de decidir.

IN · O Grande Problema

Descoberta & empatia

Proto-persona, mapa de empatia, "Como Nós Poderíamos" e mapa de afinidades para transformar hipótese em oportunidade.

PO · Descoberta Atrativa

Escopo & benchmark

Mapeamento de stakeholders e objetivos de negócio, seguido de benchmark competitivo com 4 players do mercado.

ID · Cocriação Criativa

Arquitetura & ideação

Backlog inicial e arquitetura da informação completa, da tela de login aos fluxos de cliente e convite de time.

PE · Design Exponencial

Prototipação & teste

De rabisco a protótipo de alta fidelidade, validado com Account Managers reais em teste de usabilidade.

Entendendo quem é o Account Manager

Para sair de suposição e entrar em dado, comecei desenhando uma **proto-persona** (Cleiton, 27 anos, Account Manager) e um **mapa de empatia** a partir dela. Em seguida, rodei uma dinâmica de "**Como Nós Poderíamos**" para converter as dores levantadas em oportunidades de design, agrupadas depois num **mapa de afinidades** por tema: produtividade, tutoriais, expansão e agências.

Antes de desenhar qualquer tela, também defini as métricas de UX e de negócio que dariam sinal de sucesso ao produto, de engajamento e retenção a CAC e LTV, para que toda decisão de design pudesse, no futuro, ser confrontada com dado real.

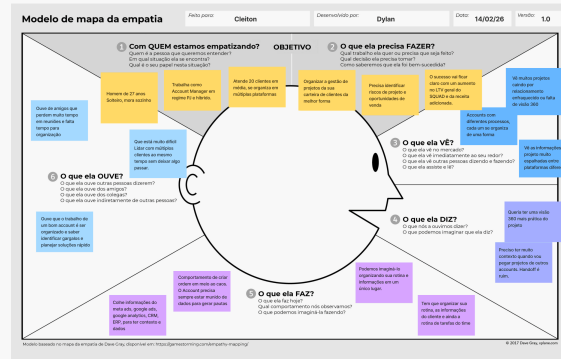
IN - O Grande Problema

Uma só dor em foco para ser resolvida

Proto-personas

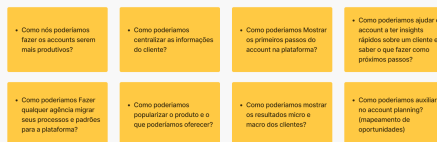
	Nome: Claiton Idade: 27 Ocupação: Account Manager Localidade: Centro Cívico, Curitiba.
Pontos importantes Frase ou demonstração de sentimentos na foto "Eu preciso entender melhor o meu negócio e como ele funciona" "Preciso melhorar meus processos internos" "Eu quero ter tudo sob controle e não ter problemas"	
Informações comportamentais. Como é essa pessoa em família, sua formação, hobbies e interesses no dia a dia. - Casado com uma mulher, 2 filhos. - Formado em Administração de Empresas. - Hobbies: Futebol, Jiu-Jitsu, Videogames. - Interesses: Tecnologia, Marketing Digital, Negócios.	
Dores e necessidades Problemas percebidos no tema (não a solução) do seu negócio e qual problema quer resolver. - Falta de tempo para cuidar do negócio. - Dificuldade de entender melhor o negócio. - Falta de ferramentas para melhorar o desempenho. - Falta de conhecimento sobre o mercado. - Falta de tempo para cuidar do negócio. - Dificuldade de entender melhor o negócio. - Falta de ferramentas para melhorar o desempenho. - Falta de conhecimento sobre o mercado.	
Como podemos ajudar? Hora de pensar em todo tipo de solução que podemos ajudar a ajudar resolver suas dores. - Criar uma ferramenta que ajude a organizar o tempo. - Criar uma ferramenta que ajude a entender melhor o negócio. - Criar uma ferramenta que ajude a melhorar o desempenho. - Criar uma ferramenta que ajude a entender melhor o mercado.	

Mapa de Empatia



Como nós poderíamos (CNP)?

- Se não fazemos - Como podemos fazer?
- Se fazemos pouco - Como podemos fazer mais?
- Se fazemos de um jeito - Como podemos fazer diferente?
- Se fazemos bem - Como Podemos ir além?



Mapa de afinidades

Vamos mapear as perguntas feitas pelo time em Clusters, categorias



Possíveis Soluções



Definir métricas de UX

Crie uma planilha com as métricas e ir tabulando e acompanhando de forma mensal ou trimestral.

Total de usuários	Qualidade de interação	Engajamento e retenção
Usuários novos	Tempo médio de sessão	Usuários por dia
Total de downloads	Taxa de conversão	Qualidade por semana
First Open (Primeira abertura)	Quanto tempo leva para instalar	Qualidade por mês
Quanto tempo leva para instalar		
Total de sessões		

Definir métricas de Negócios

Crie uma planilha com as métricas e ir tabulando e acompanhando de forma mensal ou trimestral.

CAC	MPL
LTV	Retorno
Taxa de conversão	
Downloads	

Proto-persona, mapa de empatia, "Como Nós Poderíamos" e mapa de afinidades

Mapeando o mercado e os stakeholders

Com a dor do usuário mais clara, mapeei o escopo do produto junto a stakeholders do projeto: o que construir, para quem, por quê, quais objetivos de negócio e quais limitações técnicas precisariam ser respeitadas. Na sequência, parti para um **benchmark competitivo** com quatro players adjacentes: HubSpot, Gainsight, Planhat e Zoho.

"O mercado atual se divide entre CRMs voltados a vendas e plataformas de Customer Success estratégicas. Existe uma lacuna clara para soluções focadas na gestão operacional do Account Manager, especialmente em agências, onde a necessidade é rapidez, centralização e visão clara da saúde do cliente."

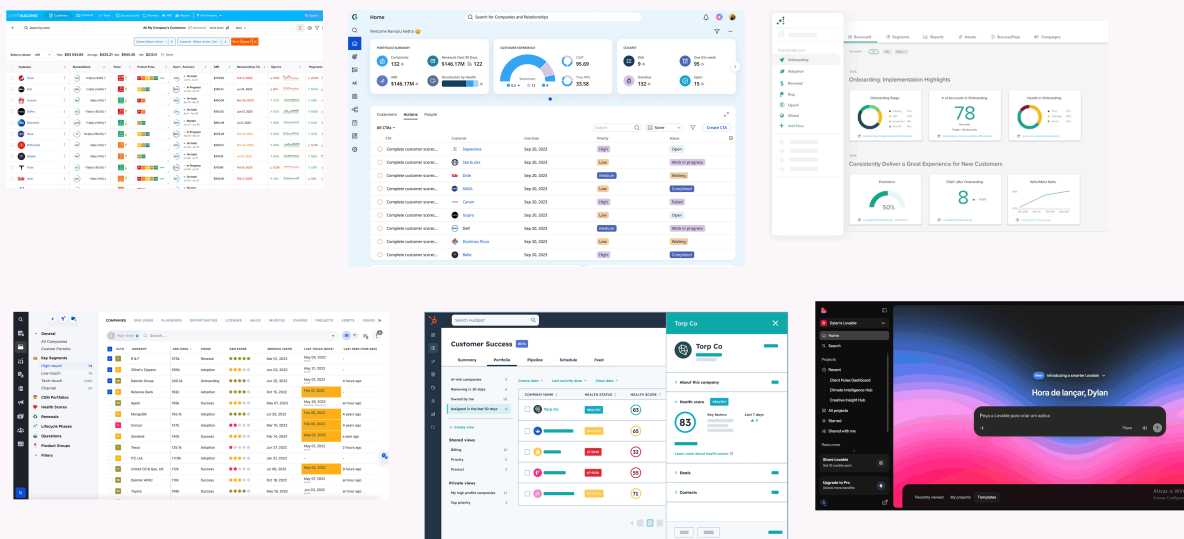
Escopo / Stakeholders ⚡



Benchmarking ⚡



"O mercado atual se divide entre CRMs voltados a vendas e plataformas de Customer Success estratégicas. Existe uma lacuna clara para soluções focadas na gestão operacional do Account Manager, especialmente no contexto de agências, onde a necessidade é rapidez, centralização e visão clara da saúde do cliente."



Estruturando a informação antes da tela

Com o problema validado, organizei o **backlog inicial** (Menu Lateral, Tela de Detalhes do Cliente e Menu Superior) e desenhei a **arquitetura da informação** completa do produto, da tela de login até os fluxos de clientes, convite de time, notificações e central de ajuda.

Esse mapeamento foi o que permitiu decidir, ainda antes de desenhar qualquer wireframe, que a **Tela de Detalhes do Cliente** deveria ser o núcleo do produto, o ponto para onde toda a navegação converge.



Backlog inicial e arquitetura da informação

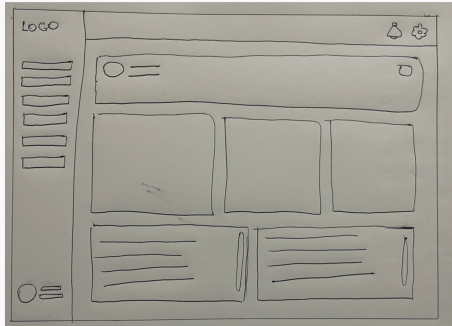
De rabisco a protótipo de alta fidelidade

A prototipação seguiu uma progressão deliberadamente rápida: comecei com **rabiscos em papel** para validar a estrutura geral da tela, evolui para um **wireframe navegável de média fidelidade**, usei **IA (Lovable)** para acelerar a organização do conteúdo em blocos e finalizei em **alta fidelidade no Figma**, sempre com a Tela de Detalhes do Cliente como fio condutor.

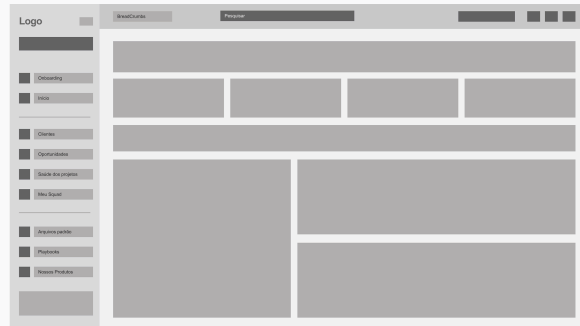
PE - Design Exponencial

Criar, Testar, Lançar e manter a melhoria continua da solução

protótipos de baixa fidelidade (rabiscoframe) ⚡

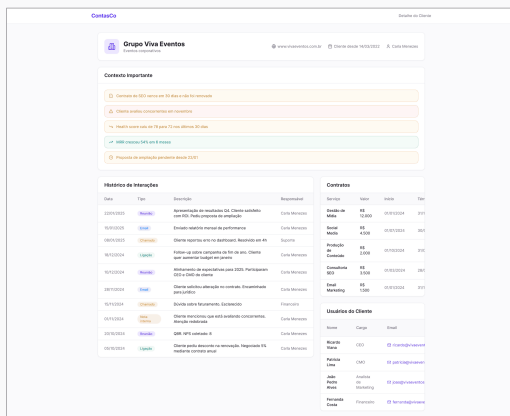


Wireframe navegável (média fidelidade) ⚡

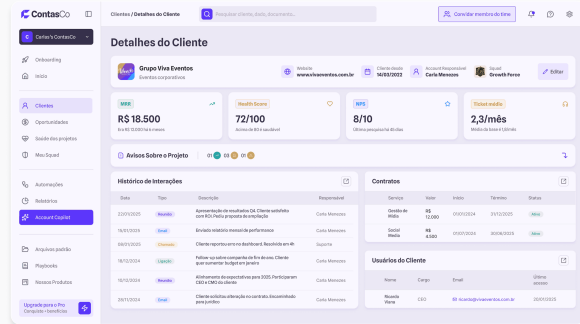


Wireframe IA (Lovable) ⚡

Para me ajudar a colocar as informações escritas mais rápido no figma



Protótipo de alta fidelidade ⚡



Entrevista com usuário / Teste de Usabilidade ⚡

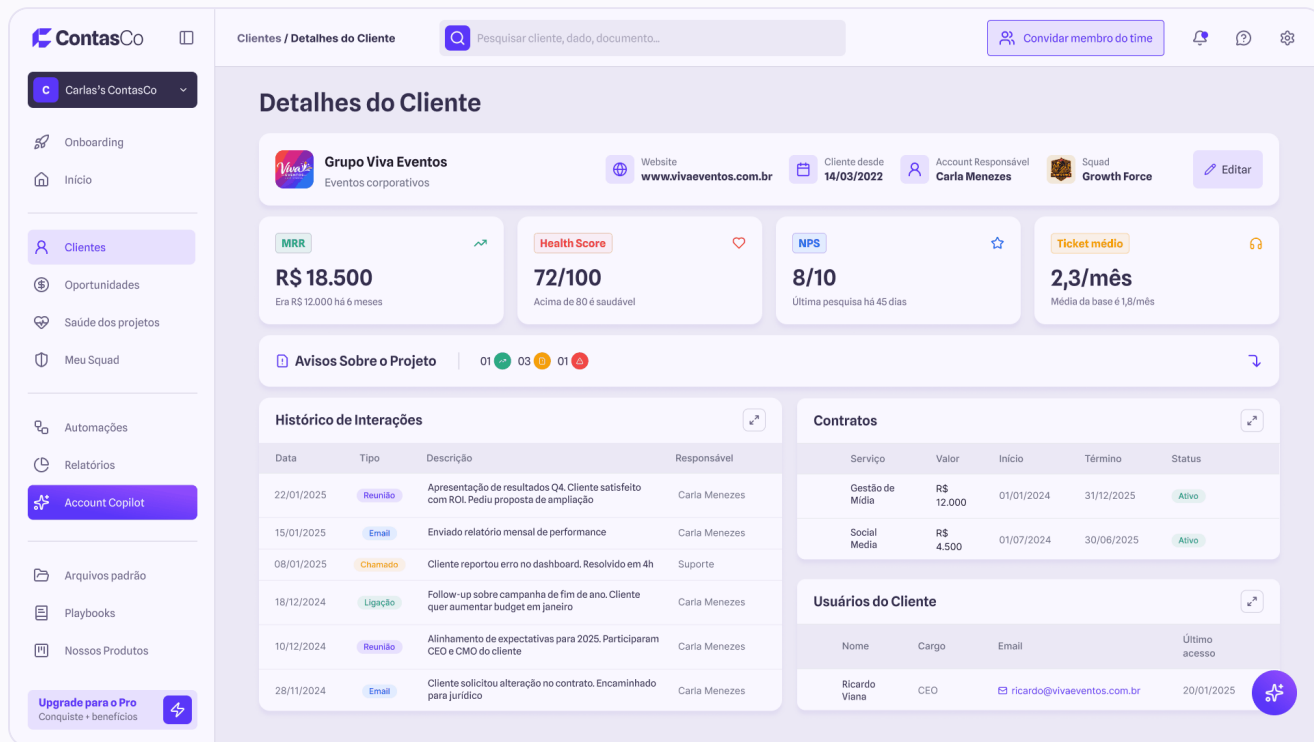
Entrevistei usuários compatíveis com a protopersona para coletar dados qualitativos de alta qualidade sobre o produto

Pesquisa no Notion

Rabiscoframe → wireframe navegável → wireframe com IA → alta fidelidade

A tela de Detalhes do Cliente

Todo o processo convergiu para uma única tela pensada para responder, em segundos, a pergunta que todo Account Manager faz antes de uma call: *"como está essa conta agora?"*



Protótipo de alta fidelidade: Tela de Detalhes do Cliente

- **Saúde da conta em destaque**
MRR, Health Score, NPS e Ticket médio calculados e exibidos logo no topo, para uma visão imediata do estado do relacionamento.
- **Avisos sobre o projeto**
Sinalizações que ajudam o Account Manager a agir antes de um problema pequeno virar uma crise de conta.
- **Histórico e contratos centralizados**
Interações, contratos e usuários do cliente numa única tela, sem caçar informação em outras ferramentas.
- **Account Copilot embutido**
Assistente de IA como painel flutuante na própria tela, decisão validada diretamente em teste de usabilidade.

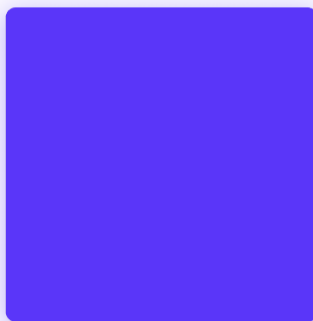
Um sistema para crescer com consistência

Para sustentar a evolução do produto além dessa tela, defini uma paleta de cores, tipografia, grid, ícones e a identidade visual da marca ContasCo.

PALETA DE CORES

/01 Cores

Main Colors



Main Color / #029F44 - #036A2B

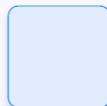


Secondary / #0E6BEE

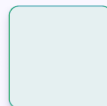
Tag Colors



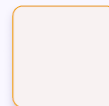
Red tag
#FFD946



Blue tag
#FDB20B



Green tag
#0B6D60

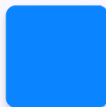


Yellow tag
#00D858

Tag Content



Red content
#000000



Blue content
#334047

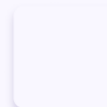


Green content
#282828



yellow content
#FFFFFF

Grey Colors



OFF-White
#000000



Stroke Color
#334047



Highlight
#282828



UI Elements
#FFFFFF

Tipografia

Toda a interface usa **Spline Sans**, do Google Fonts, com quatro pesos e uma escala tipográfica definida para títulos, parágrafos e microtexto, garantindo consistência em qualquer tela nova do produto.

/02 Tipografia

Spline Sans | Google Fonts

- Regular
- Medium
- Semi-Bold
- Bold

Letras Maiúsculas (A–Z)

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Letras Minúsculas (a–z)

abcdefghijklmnopqrstuvwxyz

Números (0–9)

0123456789

Símbolos Comuns

!"#\$%&'()*+,-./:;<=>?@[\\]^_`{|}~

Heading 01 H1 Font Size36 Px Line HeightAuto TypeSemi-bold	Heading 02 H2 Font Size32 Px Line HeightAuto TypeSemi-bold
Heading 03 H3 Font Size20 Px Line HeightAuto TypeSemi-bold	Heading 04 H4 Font Size16 Px Line HeightAuto TypeRegular
Paragraph Font Size14 Px Line Height18 Px TypeRegular	Microtext Font Size12 Px Line HeightAuto TypeRegular

Grid e Ícones

O grid de 12 colunas em desktop garante alinhamento consistente entre telas, e os ícones vêm da biblioteca open source **Lucide**, mantendo o mesmo traço em todo o produto.

/03 Grid Systems

DEKSTOP HD

Grid options

Frame:

Desktop 1920

Number of columns:

12

Margin:

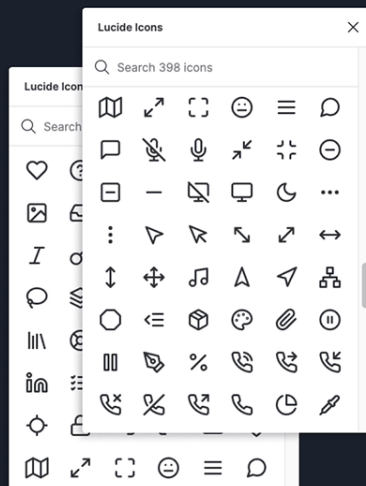
32 px

Gutter width:

20 px



/04 Icon Set



 **Lucide**

Community-sourced
open source icons.

Identidade visual

A logomarca do ContasCo acompanha variações de cor para uso em fundos claros e escuros, mantendo a legibilidade em qualquer contexto do produto.

/05 Logomarca



Validando com quem vive esse problema

Com o protótipo de alta fidelidade em mãos, testei o fluxo com **Account Managers reais**, usando um roteiro semiestruturado: quebra-gelo, exploração do modelo mental e uma tarefa guiada, *"imagine que você vai se preparar para uma call com esse cliente."*

3

Account Managers testados

1

entrevista gravada e transcrita na íntegra

4

etapas no roteiro de teste

✓ O que funcionou

Histórico de interações e layout foram o que mais chamou atenção positivamente.

"Eu gostei muito aqui do histórico de interações... o layout tá muito bom."

Ticket médio automático poupou o usuário de fazer contas de cabeça antes da call.

Avisos sobre o projeto foram descritos como muito úteis para acompanhar fatos e "treinar o olho" para o Health Score.

Saúde dos projetos e Relatórios apontados como o que mais ajudaria no trabalho do dia a dia.

📄 O que aprendi e ajustei

Health Score precisa de transparência. O usuário quis entender como a métrica é calculada, não só vê-la.

Iconografia genérica falha. O ícone de compartilhar/exportar não foi reconhecido de primeira.

IA precisa estar no fluxo, não numa página separada.

"Não quero precisar sair da página de detalhes do cliente para falar com a IA."

Próxima oportunidade: playbook específico por cliente, dentro do próprio painel de detalhes.

"Sempre que preciso de um e-mail, preciso ficar buscando e coletando."

Fala de um Account Manager sobre a dispersão de informação nas ferramentas atuais, o mesmo problema que o ContasCo foi desenhado para resolver.

Duas semanas, do problema de negócio a um protótipo testado com usuário real.

Foi exatamente essa restrição de tempo que me obrigou a manter cada decisão ancorada em dado, do benchmark competitivo à fala literal de quem usaria o produto. Os próximos passos naturais seriam aprofundar a transparência do Health Score, evoluir o Account Copilot com base no teste e iniciar o handoff para desenvolvimento.

