CASE STUDY · UX REDESIGN · 2026

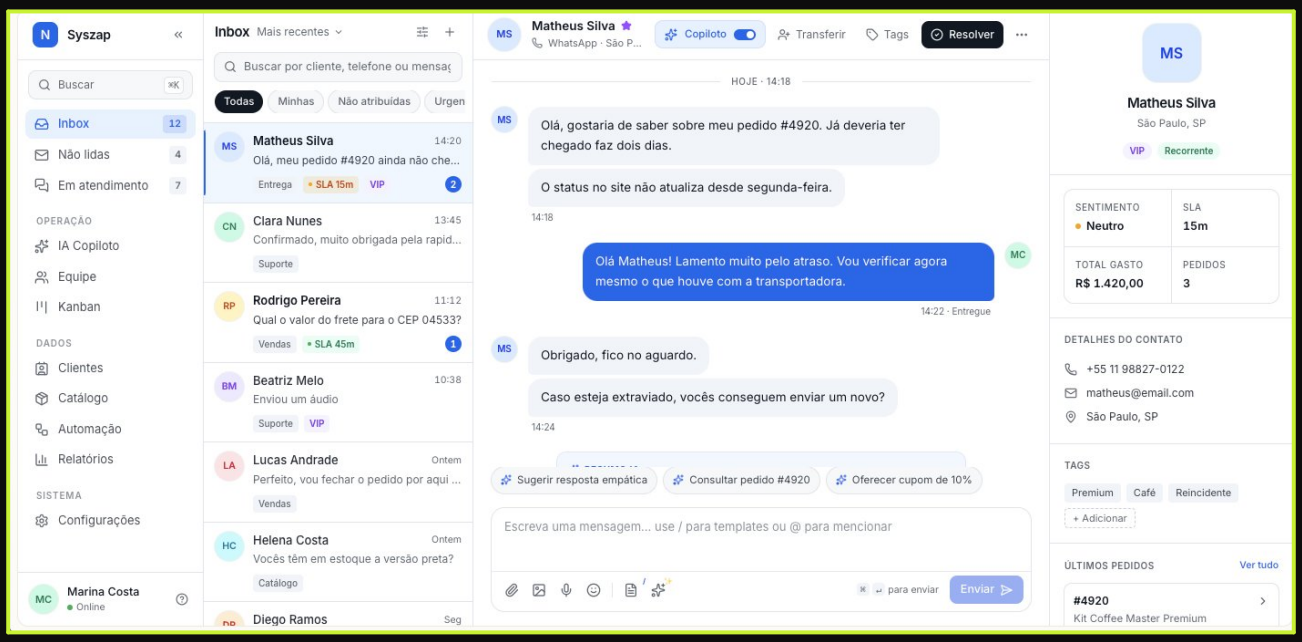
Syszap

Redesenhando a experiência de gestão de chamados técnicos

CLIENTE	PAPEL	ANO
Syszap	**Product Designer**	**2026**

UX Research | **Interface Design** | **Design System** | **Mobile First**

INTERFACE REDESENHADA



01 — CONTEXTO

O Problema

A Syszap é uma plataforma de gestão de chamados técnicos voltada para prestadores de serviço e equipes de suporte. Embora funcional, sua interface original apresentava graves problemas de usabilidade que reduziam a produtividade dos operadores e aumentavam o volume de erros operacionais.

Hierarquia Visual Quebrada
Informações críticas competiam visualmente com dados secundários. O status do chamado e o SLA ficavam perdidos entre campos auxiliares.

Fluxo Fragmentado
Ações contínuas exigiam múltiplas telas e cliques extras. A triagem de um chamado urgente levava em média 3,2 minutos.

Ausência de Feedback
O sistema não comunicava o estado das ações ao usuário, gerando insegurança e frequentes duplicações de cadastro.

Design Inconsistente
Componentes sem padronização tornavam a curva de aprendizado longa e a manutenção do produto cada vez mais custosa para o time.

02 — PESQUISA

Descobertas

Discovery combinou entrevistas com operadores, análise heurística e mapeamento de jornada. Identificamos padrões claros de frustração e oportunidades de alto impacto no cotidiano da equipe.

3,2 min

Tempo médio de triagem

Operadores levavam em média 3,2 minutos para localizar e abrir um chamado urgente na interface antiga.

68%

Retrabalho por confusão

68% dos erros reportados eram causados por feedback visual ausente ou ambíguo no fluxo de atualização.

11 campos

Formulário sobrecarregado

O processo de abertura de chamado tinha 11 campos obrigatórios — 6 deles raramente usados.

40%

Uso mobile ignorado

40% dos acessos eram via smartphone, mas a interface não tinha responsividade alguma.

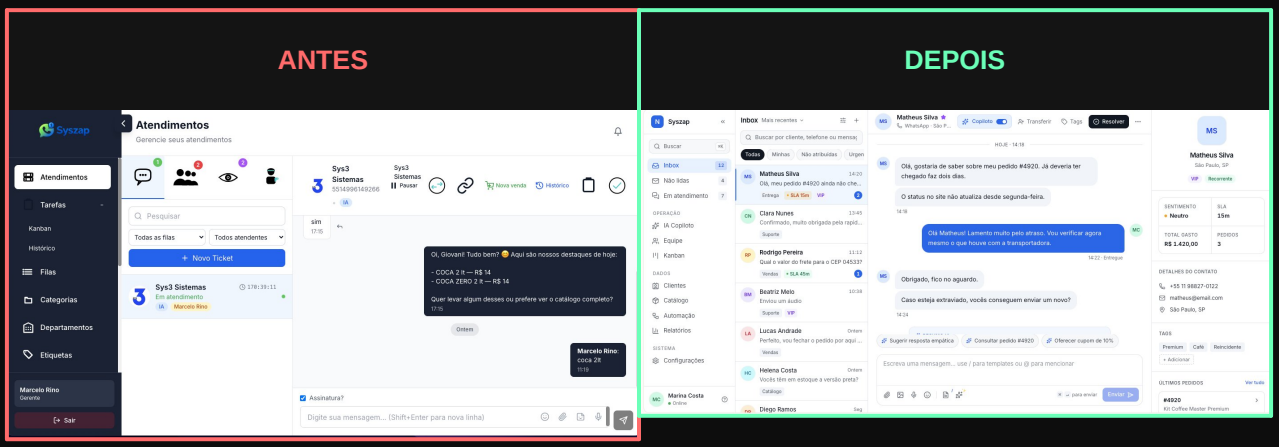
"Eu abro o sistema, olho pra tela e fico perdida.
Tem coisa demais e nunca sei onde encontrar o que preciso."

— Operadora de suporte, entrevista de campo

03 — COMPARATIVO VISUAL

Antes e Depois

A comparação evidencia a transformação visual e estrutural da interface. Mantivemos todas as funcionalidades enquanto reestruturamos completamente a hierarquia, o fluxo e a linguagem visual do produto.



Interface antiga (esq.) vs. interface redesenhada (dir.)

Principais Mudancas

Sidebar com status em destaque

→ Navegacao lateral contextual, status de cada chamado visivel sem abrir

Sistema de badges de prioridade

→ Cores semanticas e icones padronizados — triagem em menos de 2 segundos

Formulario progressivo

→ 5 campos essenciais no primeiro passo, opcoes avancadas sob demanda

Layout responsivo

→ Funciona em qualquer dispositivo — mobile, tablet e desktop

04 — DESIGN DECISIONS

Principais Decisoes

01

Dark Mode como Default

A plataforma opera principalmente em ambientes com multiplos monitores e uso prolongado. O dark mode reduz fadiga visual e melhora o foco em dados criticos durante turnos longos.

02

Hierarquia por Prioridade

Reordenamos as informacoes colocando status do chamado e SLA em destaque imediato. Dados secundarios foram movidos para area expandivel — acesso sob demanda.

03

Sistema de Status Visual

Badges coloridas e icones padronizados para cada status. Qualquer operador identifica o estado de um chamado em menos de 2 segundos, sem abrir o registro.

04

Formulario Progressivo

Novo formulario de abertura exibe campos em etapas. Apenas 5 campos essenciais no primeiro passo. Campos avancados ficam acessiveis ao expandir — sem intimidar.

05

Mobile First

Interface construida com breakpoints responsivos desde o inicio. Operadores em campo conseguem atualizar chamados pelo celular sem versao alternativa.

06

Design System Escalavel

Todos os componentes documentados em um design system reutilizavel. Novas funcionalidades podem ser construidas com consistencia e velocidade.

05 — RESULTADOS

Impacto do Redesign

Resultados medidos apos 60 dias de uso com a equipe de operadores. Os dados apontam melhora significativa nos indicadores de produtividade e satisfacao.

62%	**4.7**
Reducao no tempo de triagem de chamados	Satisfacao da equipe (NPS interno, 0-5)
89%	**3x**
Reducao em erros por feedback visual	Mais velocidade para abrir chamados mobile

"O novo sistema mudou completamente nossa rotina. Conseguimos resolver o dobro de chamados no mesmo tempo — e cometemos muito menos erros."

— Coordenadora de suporte, Syszap

06 — DESIGN SYSTEM

Tokens & Componentes

O redesign foi construído sobre um design system documentado: tokens de cor, tipografia e espaçamento definidos como variáveis reutilizáveis, e componentes padronizados que garantem consistência em toda a plataforma.

PALETA DE CORES

#C8F135	#A0C428	#6A8A10	#0D0D0D	#141414	#1C1C1C
lime-500	**lime-400**	**lime-300**	**bg-base**	**surface-1**	**surface-2**

#242424	#F5F5F5	#BDBDBD	#8A8A8A	#FF6B6B	#6BFFB8
border	**text-primary**	**text-secondary**	**text-muted**	**status-error**	**status-success**

ESCALA TIPOGRÁFICA

Display / 42 — **Gestão de Chamados**

Title / 32 — **Painel de Controle**

Heading / 24 — **Relatório de Atendimento**

Subhead / 16 — **Status dos Chamados Ativos**

Body / 11 — Descrição do chamado técnico em aberto

Caption / 9 — Atualizado há 3 minutos

COMPONENTES — STATUS BADGES

Aberto

Em Andamento

Aguardando

Urgente

Resolvido

Cancelado

COMPONENTES — BOTÕES

Abrir Chamado

Primário

Ver Detalhes

Secundário

Encerrar

Destrutivo

Exportar

Ghost

Indisponível

Desabilitado

TOKENS DE ESPAÇAMENTO

s-4

4pt — micro — separador entre ícone e texto

s-8

8pt — small — gap interno de co

s-16

16pt — base — padding padrão de card

s-24

24pt — medium — separação en

s-32

32pt — large — seção dentro de página

s-48

48pt — xlarge — separação entr

RINOK STUDIO

Design com proposito. UX que converte.

Ajudo empresas a transformar interfaces complexas em experiencias intuitivas e eficientes. Especializado em produtos SaaS, plataformas de gestao e sistemas que equipes de operacao usam todos os dias.

UX Strategy	Product Design	Design Systems	AI + Design

CONTATO	PORTFOLIO
marcelorino@gmail.com	**rinokstudio.com**