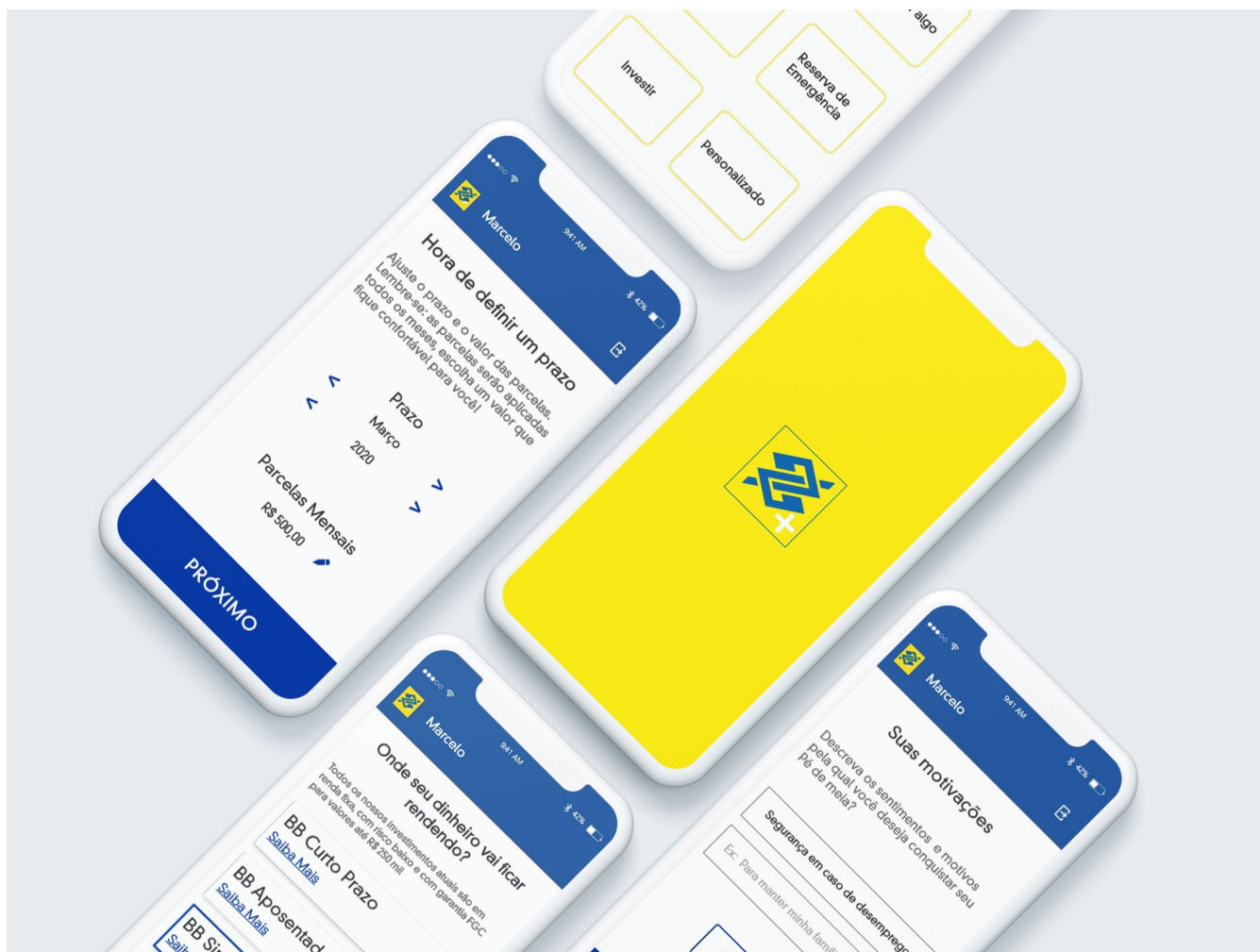


[Open in app](#)[Get started](#)Published in UX Collective BR · [Follow](#)Rafael Camillo · [Follow](#)

Nov 10, 2019 · 7 min read



Criando um solução de gestão financeira pessoal para o Banco do Brasil — estudo de caso de UX



O Poupa Mais BB tem como objetivo ajudar os usuários a estabelecer suas próprias metas, com algumas facilidades propostas pelo Banco do Brasil, como parcerias em



[Open in app](#)[Get started](#)

para o usuário, enquanto o mesmo economiza. E também para o próprio banco.

Existe opções do banco oferecer empréstimos pessoais com juros mais baixos do que da dívida que o usuário já possui.

. . .

Time e meu papel no projeto

O time foi composto de 5 pessoas e remotamente. Alguns puderam se dedicar mais tempo ao projeto que outras pessoas. Clara Teles e Nathália Cordeiro foram as que mais participaram do projeto do início ao fim.

Meus principais papéis foram no gerenciamento do projeto, criação do protótipo navegável, UX Research, definição do produto, apresentação do pitch e guiando o time para não passarmos muito tempo sem avançar.

Apesar de muitas vezes ter puxado as reuniões quando necessárias, foi interessante ver que a maioria do time estava se auto gerenciando. Tivemos muita dificuldade de encontrar horários em comum no início, mas após alguns dias conseguimos resolver e o projeto ganhou força.

Tenho certeza que senão fosse pelo trabalho em equipe não teríamos terminado o projeto em duas semanas. Todos estavam apoiando um ao outro e fazendo acontecer.

O Desafio

Na situação hipotética, trabalhamos como uma Fintech recentemente adquirida e integrada ao Banco do Brasil, onde um dos acionistas do banco, gostaria que desenvolvêssemos uma solução de gestão financeira pessoal. O acionista, nosso cliente, acreditava que utilizando os dados de consumo dos clientes seria possível oferecer **anúncios de produtos que o cliente já consome, só que com descontos e baseados na sua localização**, acreditando que assim **o cliente iria economizar mais** e que o banco poderia lucrar com comissões em serviços relacionados.

2. Entendendo o Problema





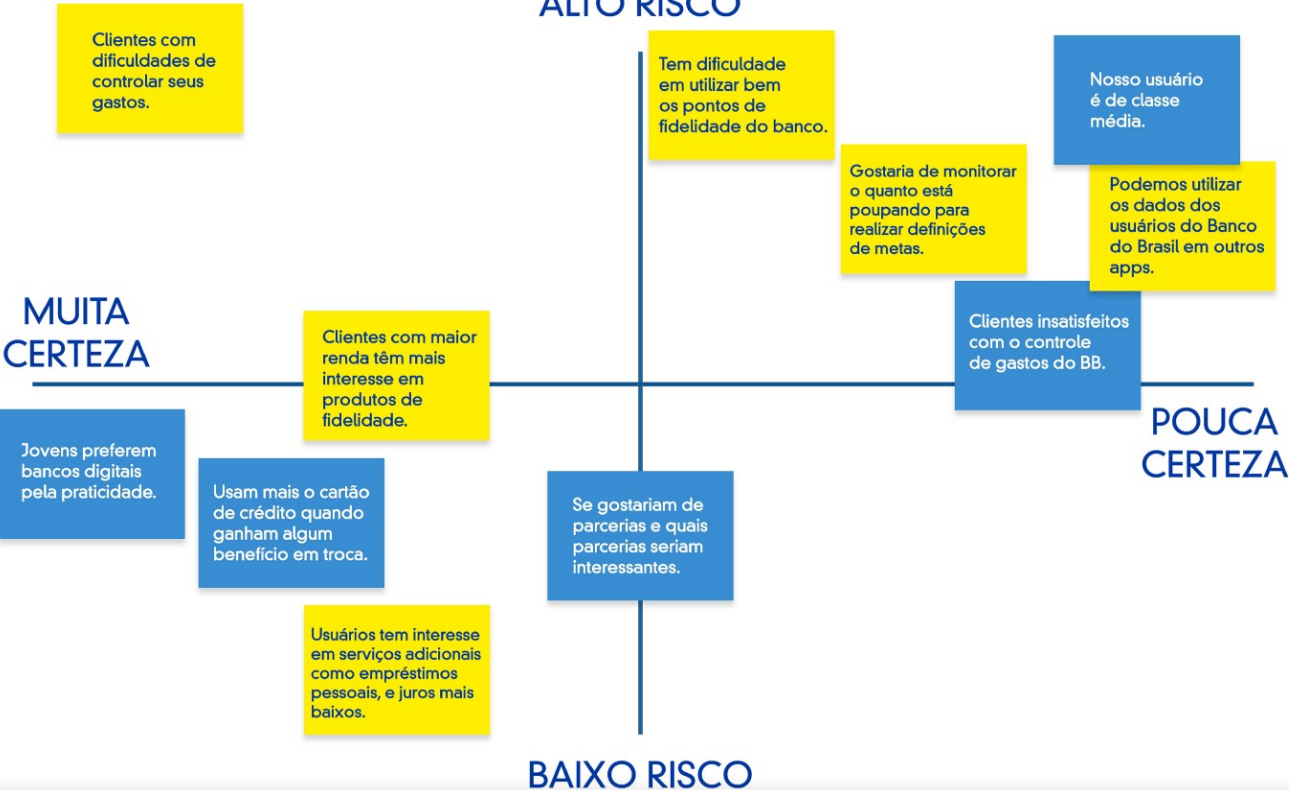
Open in app

Get started

LISTA DE SUPOSIÇÕES

Jovens estão migrando para bancos digitais.	Usam mais o cartão de crédito quando ganham algum benefício em troca.	Área que oferece serviços adicionais como empréstimos pessoais e juros mais baixos.	Jovens acham o BB burocrático.	Gostam de programa de pontos.	Estão insatisfeitos com o controle de finanças pessoais do BB.
Identificação do contexto de uso.	Parcerias e vantagens em pagamentos chamam atenção dos usuários.	Pessoas mais velhas administram melhor seu dinheiro.	Se endividam por consumo excessivo.	Emitir alerta de cobranças.	Precisam de ajuda para controlar seus gastos.
Parceiros como Netflix, Spotify e outros populares atraem usuários.	Monitorar o quanto está poupando.	Descontos em restaurantes ou postos de gasolina, agradam nossos usuários.	Desejam que o app dê dicas para melhorar a qualidade de vida.	Nosso usuário mora na capital e tem de 20 à 35 anos.	Comparar fundo de investimentos e indicadores financeiros.

ALTO RISCO



[Open in app](#)[Get started](#)

pouca certeza sobre aquela suposição e ela apresenta um alto risco pro modelo de negócio do nosso produto, precisamos validá-las.

3. Pesquisa e Fundamentação

Para a validação das nossas suposições que apresentavam alto risco pro nosso produto e tínhamos pouca certeza sobre elas, realizamos pesquisas online, presenciais e também procuramos por outras pesquisas já realizadas. Sempre tomando cuidado em entender a forma que foram realizadas e a confiança de quem realizou. O objetivo das pesquisas era validar as nossas suposições, o que incluía a suposição do nosso cliente.

Veja abaixo alguns dos dados que conseguimos através das pesquisas:

RESULTADO DO QUESTIONÁRIO

**41,1%**

São estudantes.

**10%**

Utilizam aplicativos de smartphones para o controle financeiro.

**19%**

Recorreram ao cartão de crédito

**66,7%**

Não utilizam o controle de gastos do Banco do Brasil.

**56%**

Admitem ter disciplina para juntar dinheiro para comprar bens mais caros à vista.

**16%**

Fizeram empréstimos para pagar as dívidas.

**33%**

Utilizam caderno de anotações como ferramenta de controle financeiro.

**78 %**

Não planejam as compras para evitar o consumo impulsivo ou desnecessário.

**Perfil: 25 à 35 anos**

4. Aprendizados

Através das pesquisas percebemos que um dos principais motivos de **descontrole financeiro** são os **itens promocionais**, onde os usuários passam a consumir produtos



[Open in app](#)[Get started](#)

Percebemos que mesmo as pessoas que possuíam controle financeiro, anotando suas despesas, elas comumente tinham algum tipo de **compra compulsiva**, que faziam com que elas acabassem comprando além do que podia e pagando **juros altíssimos**, entrando em uma bola de neve. Isso nos fez perceber que apesar do controle de gastos ter valor pro usuário, ele ainda não resolvia o problema.

Além disso eram poucas as pessoas que tinham reserva financeira, e muitos queriam juntar dinheiro mas dificilmente conseguiam.

5. Persona

Com base nos aprendizados e dados das pesquisas, criamos uma persona, para representar nosso usuário e suas características e facilitar o entendimento das suas dores.

E chegamos na seguinte persona:

Nome
Marcelo Rodrigues

Idade
28 anos

Região onde mora
São Paulo, Mooca

Pensamento
"Não consigo achar nada que se adapte a minha realidade. Planilhas são bem burocráticas e os aplicativos são milhares de categorias. E o que fazer com o dinheiro que guardo?"

Função
Analista de Marketing Digital

Comportamento
Classe B, Ensino Superior, tem 1 filho de 4 anos, casado com sua esposa que está fazendo faculdade. Possui renda familiar de R\$ 3.000,00 mensais. Formado em Publicidade e Marketing.

Dores
Dificuldade de lembrar dos gastos em dinheiro.
Gasta excessivamente com comida e com saídas com os amigos.
Não sabe como investir o dinheiro guardado.
Acha muito complexo tudo para cuidar das finanças.

Potenciais soluções
Notificações perguntando como gastou o saque realizado.
Planejamento de gastos mensais incluindo lazer.
Planejamento de compras (objetivos) para evitar parcelas




[Open in app](#)
[Get started](#)

Após definirmos quem é o nosso usuário, criamos a jornada do usuário que tem como objetivo acompanhar todos os passos que o usuário realiza utilizando ou não o app. Com isso, podemos fazer uma suposição sobre como ele se sente e pensa ao tomar cada decisão.

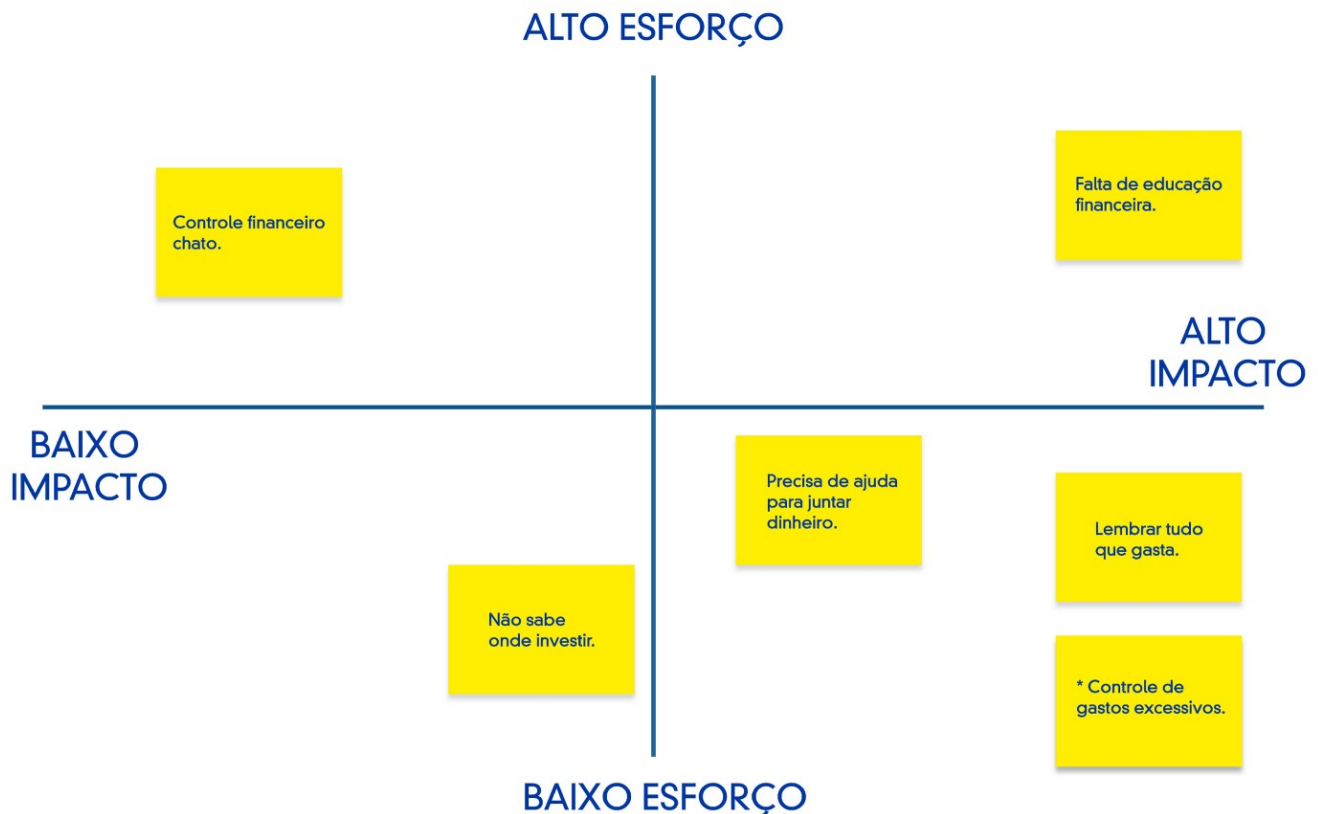
Jornada do Usuário						
Marcelo R.	Entende a saúde financeira	Define Metas	Limita gastos	Controla gastos durante o mês	Aprende sobre Finanças	Confere o resultado no fim do mês
Fazendo	Recebe o Salário, Paga as contas, vê as dívidas conexão com o Serasa.	Define sua meta de economia mensal, trimestral, semestral e anual. O que vai fazer com o objetivo e por que é importante pra ele.	Planejamento mensal, limita o teto de gastos pras suas contas durante o mês e se precisará fazer renda extra para bater a meta.	Analisa o extrato e vai categorizando o que gastou e acompanhando se está perto de bater limite de gasto e cada categoria. Também é notificado caso gaste mais % do que a % de dias que passou.	Durante a semana irá receber conteúdo personalizado baseado na sua saúde financeira e conhecimento de finanças. Além de receber dicas de como economizar com nossos parceiros que ofereceremos descontos, e benefícios exclusivos.	Confere o resultado
Pensando	Quase não sobra dinheiro, ou gastei demais.	Eu preciso conseguir fazer essa viagem.	De fato se eu não gastar menos na balada nunca irei para o nordeste.	Esse processo é chato, mas ainda bem que ele já pega a maioria do que gastei no débito e categoriza certo. Acho melhor eu não ir naquele show do próximo sábado, gastei muito já.	Nossa eu não sabia que a poupança pagava tão pouco. Esse tesouro direto vai me dar bem mais dinheiro e de forma segura.	
Sentindo	Frustrado com sua situação financeira.	Esperançoso de conseguir mudar sua situação.	Alinhando expectativas. Consciente.	Entediado	Crescimento e animado.	Finalmente sua vida financeira está melhorando e tudo está em ordem.
Oportunidades	Oferecer ofertas de empréstimos com juros mais baratos que a dívida atual. Oferecer dicas para ele reduzir a conta de luz.	Oferecer mecanismo de gamificação para ele se engajar a atingir essas metas.	Oferecer formas de ele economizar com os benefícios e parcerias.	Oferecer formas de ele economizar com os benefícios e parcerias. Notificação das metas.	Oferecer conteúdo financeiro que venda coisas dos nossos parceiros e que beneficiem nosso usuário.	Vender plano premium com mais benefícios exclusivos.

7. Matriz de Impacto x Esforço

Depois de todo esse mapeamento, nos sentimos seguros para começar a pensar em soluções que ajudassem usuários como o Marcelo.

Para isso, utilizamos uma matriz de impacto x esforço para encontrar as soluções que geram maior impacto com o mínimo de esforço possível e que sejam relevantes dentro do contexto do usuário.




[Open in app](#)
[Get started](#)


E com base na matriz criamos uma tabela HMW (como nós poderíamos), para nos estimular a geração de novas soluções para os problemas priorizados.

<p>Como nós poderíamos (CNP)</p> <p>How Might We (HMW)</p>	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos incentivar as pessoas com baixo salário a atingirem pelo menos 80% de seus objetivos?</p>	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos incentivar o nosso usuário a utilizar a nossa ferramenta diariamente?</p>	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos mostrar que é possível encontrar soluções de educação financeira através de nosso app de modo que as planilhas pudessem ter uma ligação ou até mesmo deixadas de lado, para que possamos ter uma visibilidade maior com o nosso aplicativo?</p>
	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos mostrar ao usuário o que ele pode consumir conforme seus objetivos e o quanto ele tem no bolso?</p>	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos ajudar as pessoas a melhorar sua saúde financeira?</p>	
	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos engajar as pessoas e ensiná-las sobre educação financeira?</p>	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos fazer o usuário consumir de forma mais inteligente e sustentável financeiramente?</p>	<p>CNP</p> <p>Como nós poderíamos ajudar o usuário a economizar, e isso ser lucrativo para o banco ao mesmo tempo?</p>



[Open in app](#)[Get started](#)

Começamos a pesquisar por aplicativos que já tentaram resolver o problema de gestão financeira pessoal. Após uma análise desses aplicativos, percebemos que todos tinham o foco em anotações de despesas e alguns em metas de limite de gastos mensal.

Porém pouquíssimos aplicativos tentavam de alguma forma ajudar os usuários a atingirem objetivos financeiros. E como aprendemos na pesquisa, a maioria dos usuários já registram suas despesas e receitas, sendo a grande maioria através de blocos de notas e planilhas.

9. Proposta de Solução

Chegamos a uma conclusão que seria mais fácil se fossemos um app que realmente fosse vinculado ao Banco do Brasil.

Para isso, partimos da suposição, de que por sermos comprados pela instituição, teríamos acesso a todas as informações deles. E validamos essa suposição, através de pesquisas feitas com outros aplicativos do Banco, como o BB Investimentos e Ourocard.

Baseado em toda análise anterior, decidimos tentar criar uma solução para ajudar o usuário atingir objetivos financeiros, como juntar reserva financeira ou pagar dívidas.

10. Protótipos de baixa fidelidade

Se tem algo que aprendi muito na prática foi o valor da prototipação de baixa fidelidade. O Rabiscoframe nos ajudou muito a validar hipóteses do conteúdo mais relevante e sua estrutura em apenas 30 minutos. E quanto mais fidelidade colocávamos no protótipo mais demorado ficava para criá-lo.



[Open in app](#)[Get started](#)

Percebemos também que à medida que aumentávamos a fidelidade dos protótipos, o feedback dos usuários eram mais ricos e contextualizados. Então no primeiro nós conseguimos testar se o objetivo macro era interessante e depois nós validamos a forma como apresentávamos essa solução com o wireframe, validando o fluxo e a arquitetura da informação



[Open in app](#)[Get started](#)

11. Guia de Estilo

Após várias interações, melhorias e testes com usuários, percebemos que já era o momento de testarmos a solução como um todo e começamos a definir nosso guia de estilo para depois a criação de um protótipo de alta fidelidade.

O guia de estilo foi utilizado o mesmo do Banco do Brasil, olhando seus outros aplicativos e tentando deixar o mais próximo possível.




[Open in app](#)
[Get started](#)

Logo Poupa Mais



Logo do Banco do Brasil com o sinal de adição. Simbolizando o poupar mais.

Cores



#FFEE02



#0038A8



#00579E



#FFFFFF

Tipografia

DIN 30640 Std Neuzeit Grotesk - Bold

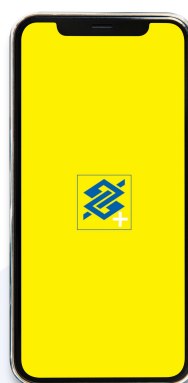
DIN 30640 Std Neuzeit Grotesk - Bold

DIN 30640 Std Neuzeit Grotesk - Bold

Definimos uma logo com o símbolo de mais representando o acúmulo de dinheiro referente a poupança para os objetivos. Foi quando surgiu o nome Poupa Mais Banco do Brasil. As cores e fontes reforçam a marca do Banco do Brasil.

12. Protótipo de alta fidelidade

Você pode navegar pelo protótipo em alta fidelidade [aqui](#).



[Open in app](#)[Get started](#)

- Analisar o percentual de usuarios ativos do app que estavam conseguindo gastar uma razão menor de seus salários — ou seja, realizando aportes de forma regular.
- Analisar o número de pessoas investindo;
- Analisar a quantidade de dinheiro investido nos produtos do Banco do Brasil através do app;
- Analisar o valor médio de investimento no Banco do Brasil através do app;

Conclusão

O desenvolvimento desse aplicativo foi uma experiência muito gratificante, pois sinto que hoje consigo realmente entender as necessidades do usuário, a fazer UX Research, e utilizar os processos de UX na prática.

Todo esse desafio foi parte do Hackthon organizado pelo [UX Unicórnio](#). E temos muito a agradecer o [Leandro Rezende](#) por todo suporte durante o processo. Aprendemos muito.

Comentários sobre o projeto, artigo, ou protótipos serão muito bem vindos.

Por favor comentem.

Obrigado.

Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

Design. Feito no Brasil. [Take a look.](#)





[Open in app](#)

Get started

