

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

Published in UX Collective BR



Larissa M Batista

[Follow](#)

Oct 17, 2018 · 8 min read



Save



# Como tornar a experiência da organização financeira pessoal e familiar mais rápida e prática? — UX case study

*Projeto realizado no curso de Pós Graduação em UX da Uniritter. O desafio começou com, definir um problema e estudar sua relevância, e foi até testar wireframes com usuários reais e aplicar melhorias com base no comportamento e feedback observados.*



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

A disciplina de Projeto em UX II lecionada pelo Alessandro Dias tinha como objetivo propor uma solução para um problema da minha escolha. As etapas a serem percorridas foram pré definidas, começando desde a parte de definição do problema, validação, até testes com usuários reais e implementação de melhorias.

Decidi trabalhar em cima da problemática de finanças, com foco em organização:

## Como podemos melhorar a experiência dos usuários no planejamento financeiro individual e familiar para que ele seja mais rápido e prático?

Essa escolha foi baseada em background pessoal e familiar e validada por uma pesquisa inicial que mostrou que existe um alto percentual de famílias brasileiras com dívidas em atraso e nas entrevistas mais da metade das pessoas afirmou gastar 1 hora ou menos por mês para organizar o orçamento.

Com a problemática já definida, foi o momento de realizar uma pesquisa comportamental com o possível público-alvo para entender melhor o que mais lhes entregaria valor em uma ferramenta de organização financeira.

### Questionário

O formulário foi elaborado para validar ou descartar as certezas, dúvidas e suposições sobre o tema, obtive os seguintes resultados:

- *40% Necessita de alguma ferramenta para lembrar os vencimentos das contas e pagá-las em dia.*
- *Compilando as respostas obtidas em relação às dificuldades dos usuários descobrimos que as maiores são: Falta de disciplina e de engajamento da família, não ter visibilidade dos gastos fixos e pouco tempo para se organizar .*
- *Sobre metas financeiras, só conseguem atingi-las os que disseram que planejam, e as estratégias usadas variam entre: fazer contas de cabeça, guardar um valor fixo por*



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

*aperta; 3,4% Usa uma planilha de fluxo de caixa; 3,4% Não sabe informar; 3,4% Verifica a planilha diariamente e faz ajustes.*

## Contexto

Segundo a Pesquisa de endividamento e inadimplência do consumidor (PEIC) realizada em março de 2018, o percentual de famílias brasileiras com dívidas em atraso chegou a 25,2%.

## Metodologia

Com as informações levantadas, dores e dificuldades dos usuários melhor compreendidas, definimos o Design Thinking Canvas como método.

## Cenário

Como ponto de partida foi especificado para ONDE estamos pensando essa solução: Vida doméstica; Residências no Brasil. E QUANDO ela se aplica: Sempre que ocorrer uma movimentação financeira ou consulta. Para QUEM ela está sendo pensada: Indivíduos e famílias; Pessoas que querem organizar as finanças pessoais rapidamente.

PORQUE entendemos que a organização financeira é essencial para atingir metas, administrar melhor as entradas e saídas e evitar dívidas, fazer tudo isso manualmente é um tarefa exaustiva e demorada.

## Storytelling

Nessa parte do processo é possível identificar melhor a diferença que a existência da solução gera na vida do usuário.

*Era uma vez o Sandro, ele é casado, recentemente se tornou pai, ele é uma pessoa organizada.*

*Todos os dias ele trabalha durante o dia em uma empresa de tecnologia e 3 noites por semana dá aulas na Graduação.*

*Um certo dia ele percebeu que estava gastando muito tempo para manter a vida*

*financeira organizada, mas que costaria muito de dedicar mais tempo para família, no*



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

ajudá-lo na organização financeira de uma forma rápida e prática.

**Por causa disso** ele encontrou um aplicativo/site que ajuda a fazer o registro das entradas e saídas, envia notificações para evitar esquecimentos e gastos além do limite estabelecido além de outros fatores que ele poderia programar personalizados às necessidades dele, que mostram em tempo real a situação do orçamento e pode fazer isso de forma sincronizada em todos os dispositivos da família. Ele baixou e cadastrou todas as informações.

**Até que finalmente** ele passou a preencher diariamente em poucos minutos e consultar pelo próprio celular o status das finanças, podendo dedicar menos tempo para isso e mais para o que realmente importa para ele, a família.

## Personas

Criei duas personas para representar os dois perfis de usuário, o individual e o familiar.



**Sandro, 35 anos**  
Professor universitário  
Casado, pai de primeira viagem

"Gosto de cuidar das finanças da família e de sempre gastar menos do que eu ganho, não fazer dívidas e manter as contas fixas em dia. Se eu usar tempo para organizar o orçamento vou gastar menos tempo com minha esposa e meu filho, mas se eu não me organizar não vou saber quando vamos atingir nossas metas e quais as estratégias para chegar lá mais rápido"

**Dores:** A rotina corrida faz com que seja difícil ter tempo para sentar e ficar fazendo planilhas

**O que mais gosta:** Estudar, ficar em casa com a família, ler livros e viajar.

**Metas:** Fazer uma viagem pela Europa, trocar de carro, quitar o financiamento da casa.






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


**Marina, 19 anos**  
Estudante e estagiária de jornalismo  
Mora com os pais

“Não tenho paciência para separar um tempo e organizar meu orçamento. Pago minha faculdade e minhas contas”

**Dores:** O salário é pequeno para o tamanho dos meus sonhos, quero fazer cursos e viajar e eu não sei pra onde meu dinheiro vai.

**O que mais gosta:** Gosto de estudar, sair com os amigos e conhecer novos restaurantes.

**Metas:** Ter dinheiro para participar de pelo menos um evento de jornalismo a cada dois meses, fazer um mochilão pela américa latina com os amigos ano que vem, pagar a faculdade em dia.

## Benchmarking

Nessa etapa foi o momento de olhar para o mercado e conhecer as soluções propostas e entender como se diferenciar e como melhorá-las para que entreguem o valor que o usuário precisa e deseja. Optei pela análise na linha feedback-oriented.

**Guia Bolso:** (High concept: O único 100% automático)

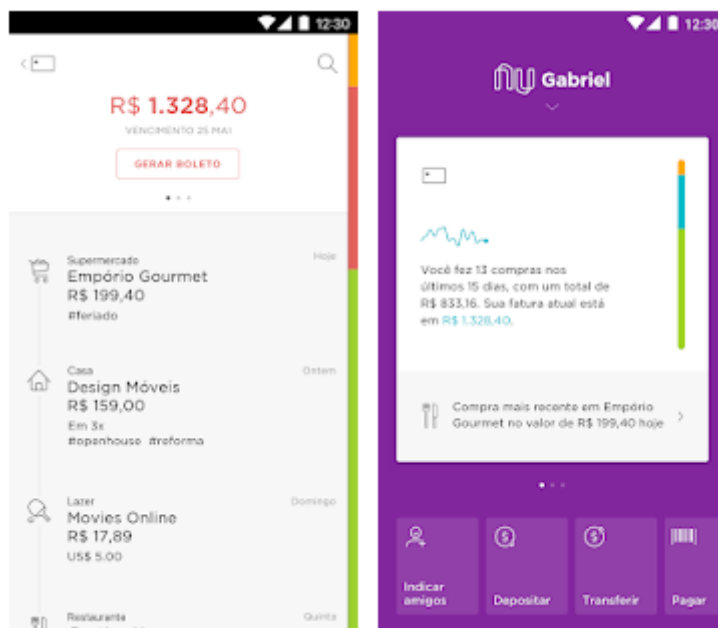


[Open in app](#)[Get started](#)

cadastro, alegaram que não usaram ou se sentiram inseguros, por conta dessa

obrigatoriedade logo de início. Outro ponto é a falta de possibilidade de personalização do ciclo de vencimento da fatura do cartão, ocasionando confusão nos dados.

**Nubank** (Slogan: Cansado de filas e burocracia? Nós também! Peça já seu cartão)



Nubank

O ponto de maior destaque foi a falta de um gerenciador de gastos familiares, o que talvez só fosse viável para usuários que optam por usar cartões adicionais, mas revela um desejo/necessidade de gerenciar de forma conjunta as finanças de um grupo familiar, nenhum dos aplicativos analisados tem essa função.

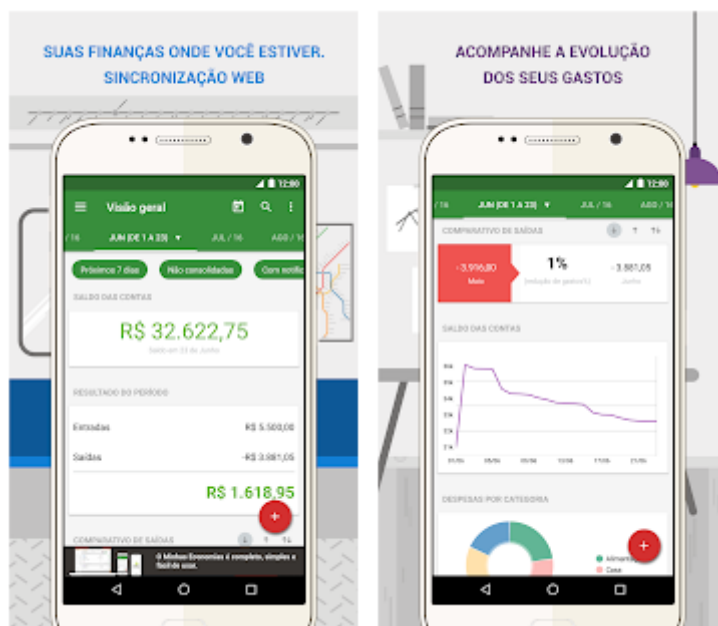
**Minhas economias:** (High concept: A maneira mais fácil de planejar e gerenciar sua vida financeira)





Open in app

Get started



Minhas Economias

O aplicativo Minhas Economias segue com a conta para gerenciamento somente individual, é possível vincular o cartão de crédito, todos os registros precisam ser feitos manualmente. Neste caso a falta de personalização no ciclo orçamentário é completa, se o usuário não receber seu salário exatamente no primeiro dia do mês gera uma confusão generalizada nas saídas e entradas, um dos comentários dizia que dessa forma usar o app estava complicando ainda mais o gerenciamento financeiro.

### Premissas

Após analisar o perfil do usuário, os comentários negativos e também os positivos, construí a lista de premissas a ser seguida no desenvolvimento do app, UI, relacionamento com o cliente e estratégias de divulgação.



Ser bem humorado. fornecer conteúdos voltados para educação financeira. app fácil de



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

## Wireframes de baixa fidelidade

O uso de wireframes de baixa fidelidade tem como foco validar o conteúdo, a arquitetura de informação, os fluxos de uso sem o enviesamento que uma interface já estilizada pode gerar em um primeiro momento de testes.

Os testes foram aplicados via chamada de vídeo, elaborei um roteiro com base nas dicas do artigo da professora e Co-fundadora do TESTR (testes ágeis de QA a UX), Elisa Volpato.

### 5 dicas para criar roteiros de teste de usabilidade

brasil.uxdesign.cc

pom de desconto de R\$ 100 para voc  
algo agora, pode levar o cupom pra c  
\$. :)

quais são as dificuldades no fluxo de comp  
versão.

Imagine que ela pediu de amigo secret  
o com este aqui (mostrar sapato). Ela  
que ela gostaria neste site.

so do filtro por cor em conjunto com outros

## Roteiro

O que quero descobrir:

Se as funcionalidades seriam práticas e rápidas de usar, incentivando o registro de gastos.

Se a comunicação do app com o usuário é efetiva, válida e facilmente personalizável (notificações)

Cenários:

1a Cenário mercado- Gastou R\$150 em dinheiro e quer registrar antes de ir para o carro, o que você faria? O que achou?

2o Cenário mercado- Gastou R\$150 no cartão e quer registrar antes de ir para o carro, o que você faria? O que achou?

3o Cenário- Quero ser avisado quando eu ultrapassar R\$500 reais em gastos por mês no mercado. O que você faria? O que achou?





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

Os testes foram aplicados com auxílio da ferramenta Quant-UX, que gera mapas de calor e grava a navegação para facilitar a análise dos dados obtidos. Para conferir os primeiros wireframes é só acessar o link abaixo.

### Quant-UX - Prototype, Test and Learn - 1.9.3

Agile Design Tool for prototyping and user testing. Better understand you audience.

[quant-ux.com](https://quant-ux.com)

Após a análise do comportamento dos usuários durante o teste, das anotações obtidas e dos dados catalogados via quant-ux, obtive as primeiras necessidades de melhoria, mas além de ouvir o usuário fui buscar mais conhecimento sobre usabilidade mobile e ao ler esse artigo do Paulo Henrique Santos no Medium optei pela mudança da localização dos componentes na tela.

### Pensando com as mãos — usabilidade mobile.

Quando comecei meu primeiro aplicativo fiquei tão empolgado com as funcionalidades que esqueci de algo muito mais...

[medium.com](https://medium.com)



## Protótipo de baixa fidelidade

Para o segundo protótipo optei pelo uso do Balsamiq, com ele pude criar um wireframe menos poluído visualmente e de mais fácil entendimento.

Os pontos listados após os testes foram transformados em uma lista de itens a serem melhorados nessa segunda rodada.

- Melhorar botão de inserção rápida de saída e entrada.
- Tirar o sinal + do botão de entrada e saída, colocar shape de botão.
- Testar novas formas de configurar notificações personalizadas.



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

Grande sucesso, tanto na tomada rápida de decisões de compra...

- Seguir uma linha visual simplificada.
- Descomplicar e tornar tudo mais simples de entender e menos cansativo.
- Repensar ícones.
- Pensar nos possíveis significados dos ícones, usar e testar.
- Destaque para as metas.

Com as melhorias feitas, gravei a simulação do uso de algumas funcionalidades para facilitar a visualização.

Guaiaca App — simulação

Considerações Finais



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

Existe muito estudo por trás de boa solução a ser apresentada, desenvolvida e implementada, o foco desse case foi a aplicação de metodologias de UX e nos passos a serem percorridos antes da criação da UI para que além de uma estética agradável o produto possa trazer os maiores ganhos possíveis aos usuários.

Esse foi um dos primeiros cases de UX em que trabalhei e o primeiro que estruturei em forma de artigo, aprendo muito com artigos que leio por aqui, espero, de verdade, que sirva de inspiração para quem está começando. Porque temos que perder o medo de errar, e dar o primeiro passo.

Agradeço a todos que tem me apoiado nesse início da minha jornada como UXer. Feedbacks são muitos bem vindos, e nem teria como ser de outra forma, pois eles foram uma das maneiras que mais aprendi com os usuários nesse estudo de caso.

## Referências

Agradeço especialmente as dicas do professor Leandro Rezende sobre como estruturar esse case.

### **Design de Interfaces do Zero ao Avançado: UI com foco em UX.**

Aprenda criar sites e apps profissionais visando a experiência do usuário em Sketch, Adobe XD, Figma e Invision Studio.

[www.udemy.com](https://www.udemy.com)



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

## Sign up for UX Collective Brasil

By UX Collective BR

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



Get this newsletter

