



Projeto de parceria com o Itaú



- ThePhoto de PhotoAuthor está licenciada sob CCYYSA.
-

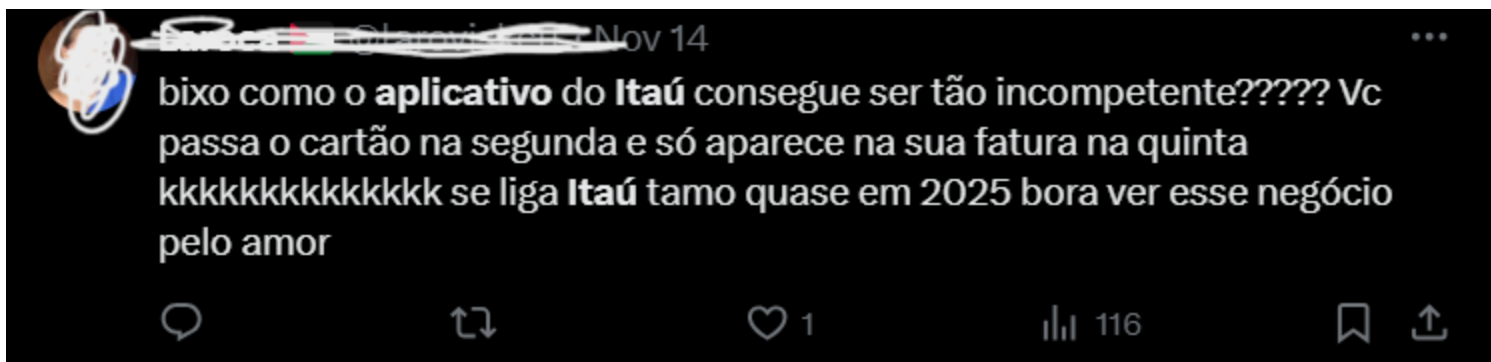
Introdução

- Nesse projeto, apresentarei os resultados de meus estudos e pesquisas sobre questões enfrentadas por clientes dentro do ecossistema do banco Itaú. E, também, desenvolverei algumas possíveis soluções para essas questões.

Definição do problema

- Através das minhas pesquisas nos sites "Play Store" e "Twitter", concluí que as reclamações mais comuns são sobre o aplicativo. Muitos relatam sofrer com a instabilidade e a falta de intuitividade da interface do mesmo

No próximo slide, incluirei alguns "prints" das minhas pesquisas.



★★★★★ 2 de novembro de 2024

Não gostei da nova versão! Na antiga era mais rápida para abrir e com menos passos para chegar no objetivo. Esta versão é confusa e lenta para rodar. Também trava para abrir e parte da página aberta as vezes parte da página buscada fica cortada na parte inferior. Este aplicativo merece melhorar. Não se mexe no que dá certo e o anterior era bem melhor.

Essa avaliação foi marcada como útil por 47 pessoas

Você achou isso útil?

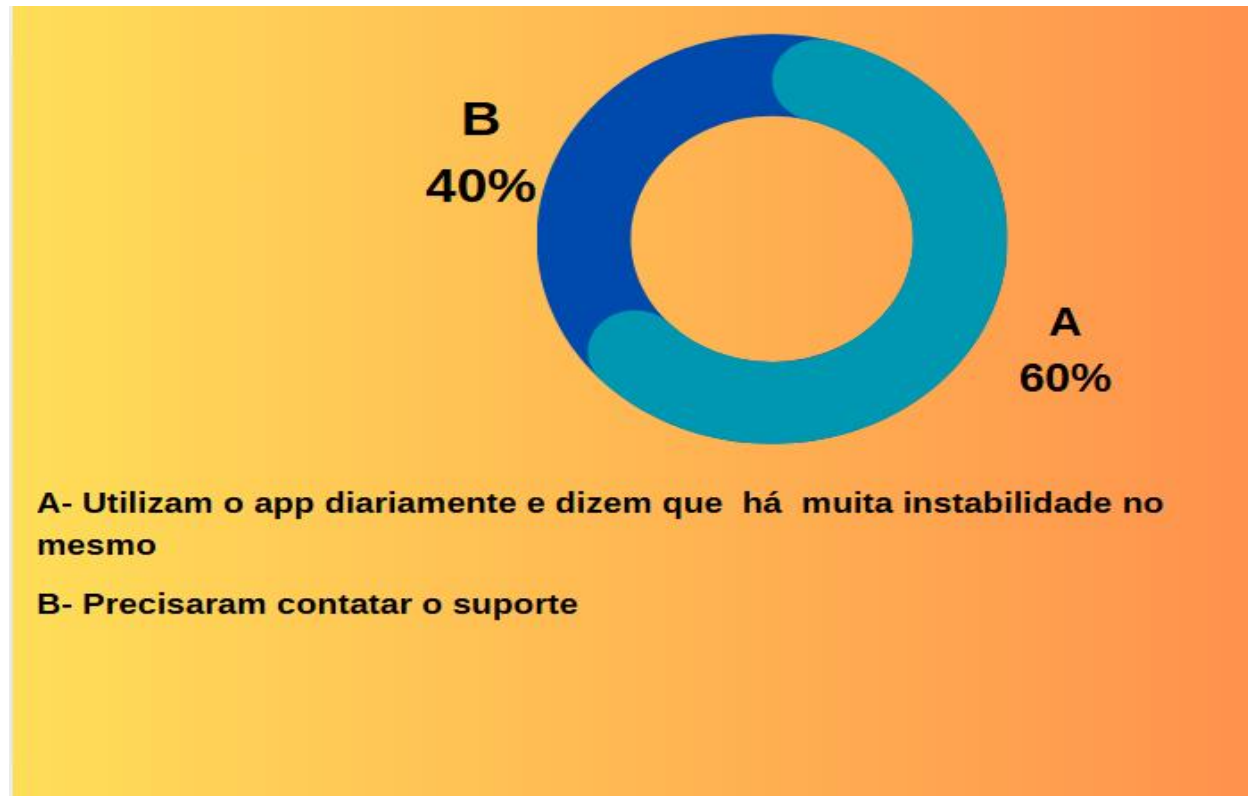
Sim

Não

Pesquisa-Highlights e insights

- Para compreender melhor como os clientes dos serviços do Itaú se sentem, desenvolvi um formulário pelo "Google Forms" e pedi para alguns clientes responderem. As perguntas foram as seguintes:
 - Com qual frequência você usa o aplicativo?
 - Você diria que o aplicativo é simples de usar?
 - O aplicativo funciona corretamente?
 - Já precisou contatar o suporte?

[Ver opções](#)




Como apresentado no gráfico acima, 60% disseram que utilizam o aplicativo diariamente e relatam haver muita instabilidade no mesmo. E 40% relataram ter precisado contatar o suporte para algo.

-
- A partir desses resultados, concluo que é imprescindível propor algumas soluções, como: criar uma funcionalidade que permita os usuários relatarem bugs ou instabilidades diretamente no aplicativo e implementar um sistema de suporte integrado com Inteligência Artificial(como um chat).

Apresentarei, mais à frente, os meus protótipos criados a fim de desenvolver essas possíveis soluções citadas acima. Escolhi 4 versões de protótipos: um versão mobile, simulando um aplicativo; o outro versão web, simulando um site; o outro em uma versão para smartwach; e, por fim, um que simula um caixa eletrônico.

Proto-persona

Informações básicas



Ana

- 23
- Advogada
- Rio de Janeiro, RJ
- Casada

Bio

"Meu dia é corrido, então o aplicativo do banco precisa ser rápido e eficiente. Não tenho tempo para bugs ou ficar na fila do suporte."

1 / 1

Comportamentos e hábitos

Tecnologia: Ana é heavy user de tecnologia e realiza quase todas as suas transações bancárias pelo celular, como pagar contas, fazer PIX e consultar o saldo.

Frustações e dores

Instabilidades: Fica frustrada quando o app apresenta lentidão ou não processa transações rapidamente.

Dificuldade em Resolver Problemas: Acha o suporte demorado e confuso. Quando precisa de ajuda, sente que a solução não é simples ou eficiente.

Objetivos e necessidades

Resolver tudo de forma rápida, sem precisar sair do app ou contatar o suporte.

Motivações

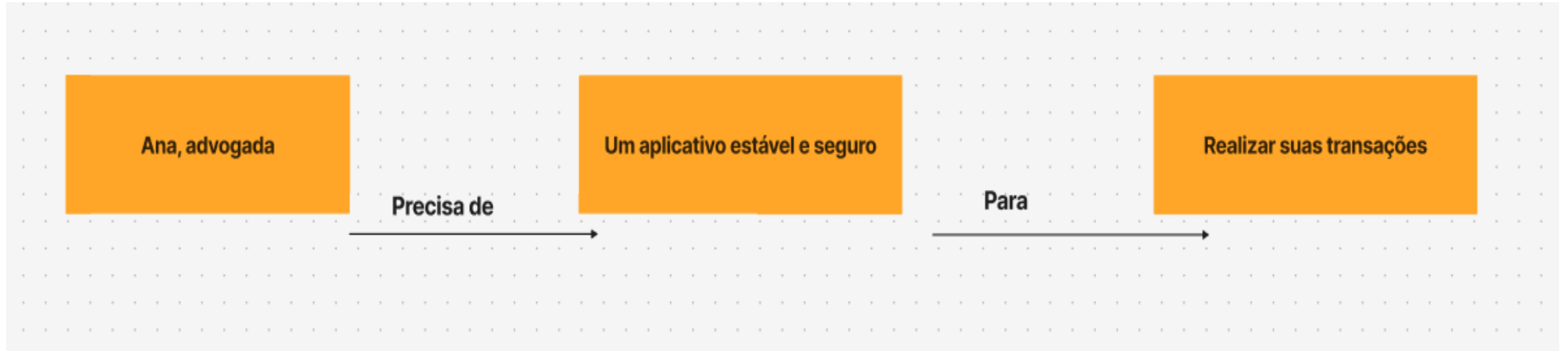
Quer usar o tempo de forma eficiente, priorizando ferramentas digitais para tarefas do dia a dia.

Valorizaria soluções que reduzam seu esforço cognitivo, como um design intuitivo e alertas automáticos.

Mapa de empatia



Need statement



Jornada do usuário

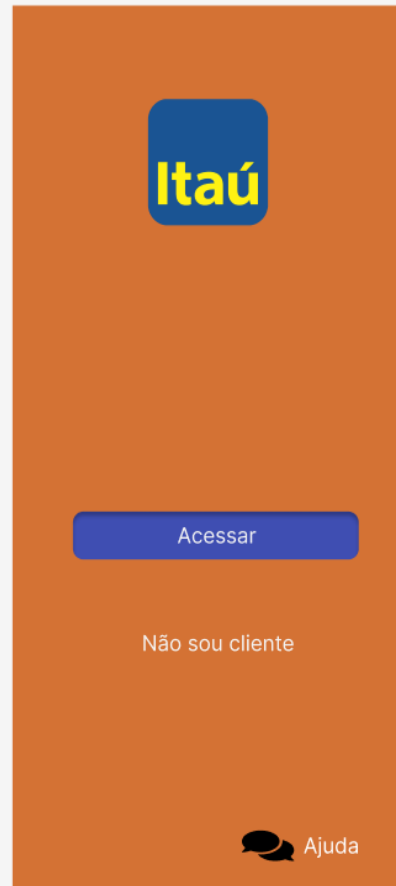
Passos do usuário	Descoberta	Decisão	Ação	Resolução	Reflexão
Objetivo	Realizar uma transação simples, como pagar uma conta de luz.	Completar a transação sem falhas.	Resolver o problema de instabilidade.	Completar a transação e continuar sua rotina.	Avaliar a experiência e considerar alternativas.
Interação	Acessa o aplicativo Itaú no horário do almoço, esperando que a tarefa seja rápida.	Busca a opção de pagamento no app.	Contata o suporte pelo app após falhas contínuas.	Consegue resolver após várias tentativas ou ajuda do suporte.	Reclama do problema em redes sociais ou conversa com amigos sobre sua experiência.
Sentimentos	Confiança no app, mas espera agilidade.	Leve ansiedade devido à instabilidade anterior	Frustração por precisar recorrer ao suporte para algo simples.	Alívio, mas com percepção negativa sobre a experiência geral.	Sente-se desvalorizada como cliente e considera opções mais simples em bancos concorrentes.
Pontos de dor	Lentidão ao abrir o app ou dificuldade para carregar o boleto.	Erro ao processar o pagamento, forçando-a a tentar novamente.	Suporte demorado ou incapacidade de resolver o problema no app.	Percepção de tempo perdido e insatisfação com o banco.	Falta de confiança na estabilidade do app.

Protótipos- Versão Mobile

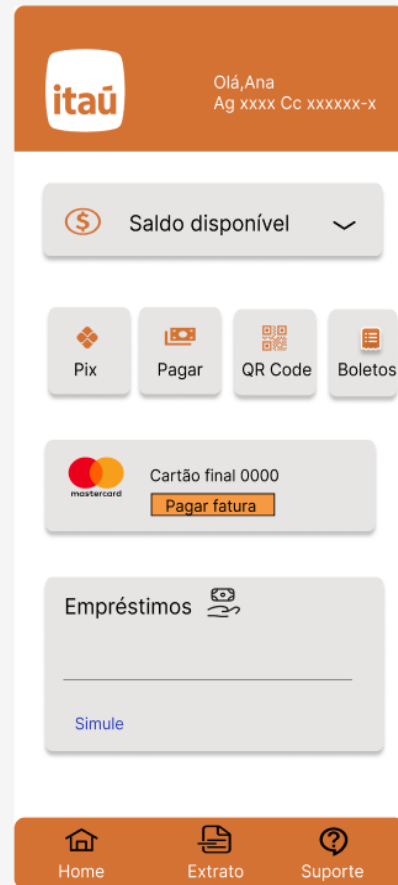
- No meu protótipo versão mobile, resolvi simular um aplicativo com uma interface intuitiva, com um bom suporte, e com uma sessão onde se gera um Qr Code para sacar diretamente no caixa eletrônico!

Caso o usuário esqueça o seu acesso ao aplicativo, é possível ser direcionado ao chat na tela de login. E, também, dentro do aplicativo há um chat integrado com Inteligência Artificial, e, caso o usuário ainda não tenha sanado suas dúvidas, é encaminhado para uma ligação com um atendente diretamente do próprio chat.

Frame 1



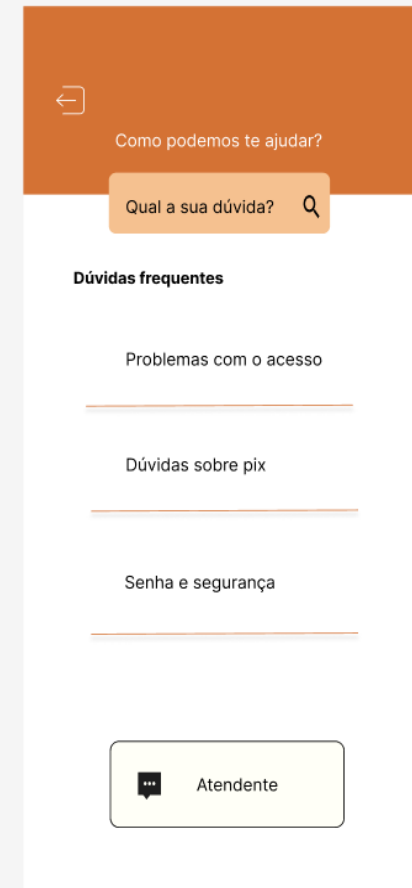
Frame 2



Frame 3



Frame 4



Frame 5



Frame 6



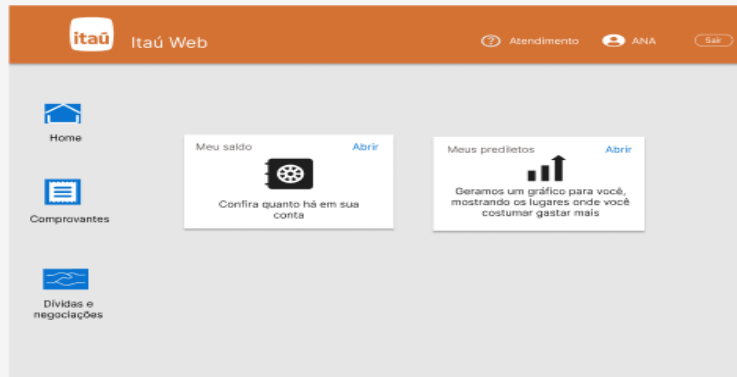
Frame 7



Protótipos-Versão Web

Para a versão web, optei por fazer um design mais simples, porém intuitivo e funcional. Simulei um site onde é possível que o usuário imprima seu extrato e seus comprovantes (buscando-os por data), visualize em um gráfico onde e com o que ele mais gastou seu dinheiro, e tente uma negociação com o banco pelo whatsapp caso tenha dívidas.

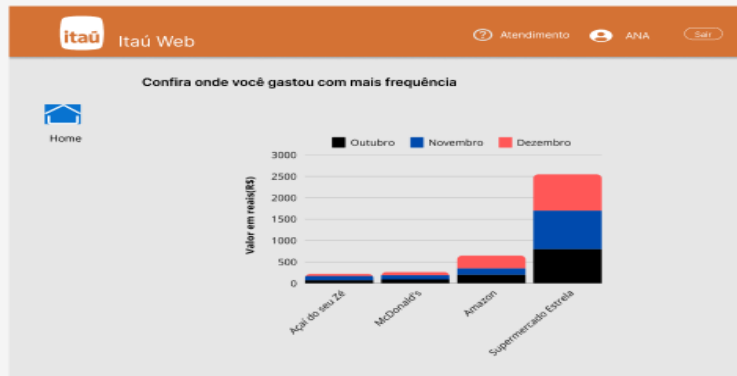
Frame 1



Frame 2



Frame 3



Frame 4



Frame 5



Frame 6



Protótipos- Smartwach

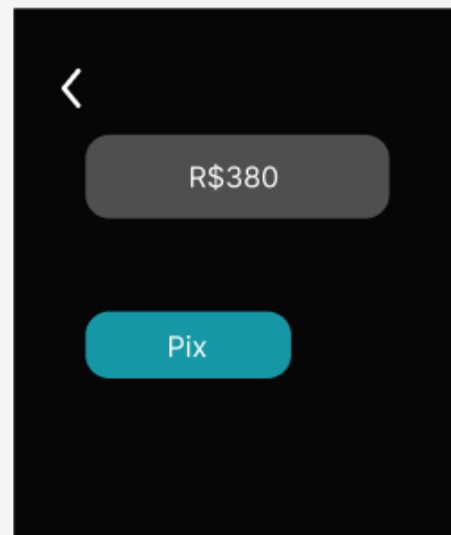
Para a versão Smartwach, fiz um design mais simples ainda, porém com funções interessantes. Através do Smartwach, o usuário recebe notificações de todas as transações realizadas, e caso haja alguma transação suspeita, é possível contestá-la.

E o usuário também pode visualizar seu saldo e pagar via pix.

Frame 1



Frame 2



Frame 3

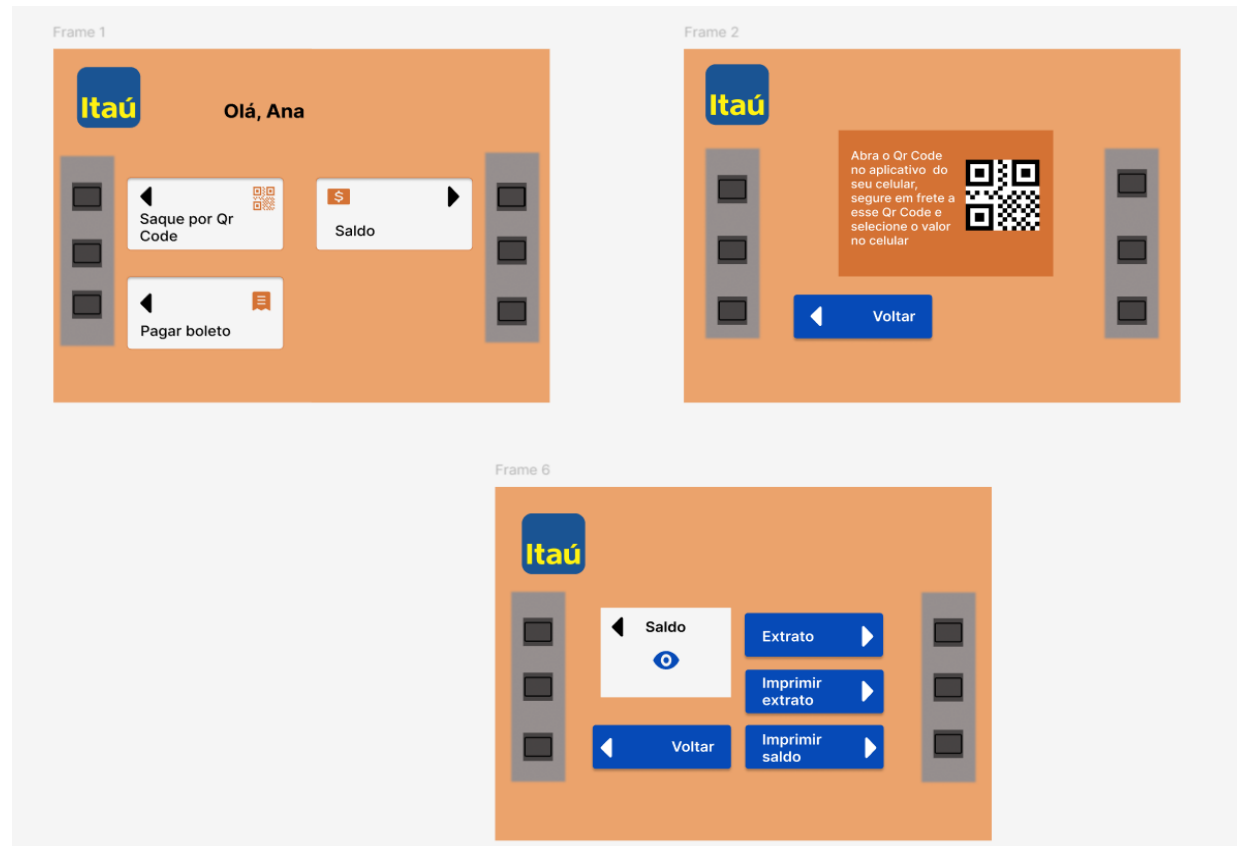


Frame 5



Protótipos- Caixa Eletrônico

No modelo do caixa eletrônico, resolvi fazer uma simulação do mesmo, onde o usuário pode facilmente visualizar seu saldo, e na parte de "saque por Qr Code" o cliente ao abrir o Qr Code do aplicativo, consegue selecionar quanto irá sacar pelo próprio aplicativo.



Selecione o valor que você
irá sacar

Selecione

Frame 5



Posicione o boleto leitor, ou digite
no teclado

⬅ Voltar

1	2	3	ENTER
4	5	6	CLEAR
7	8	9	ENTER
←	0	+000	

Teste de usabilidade e resultado

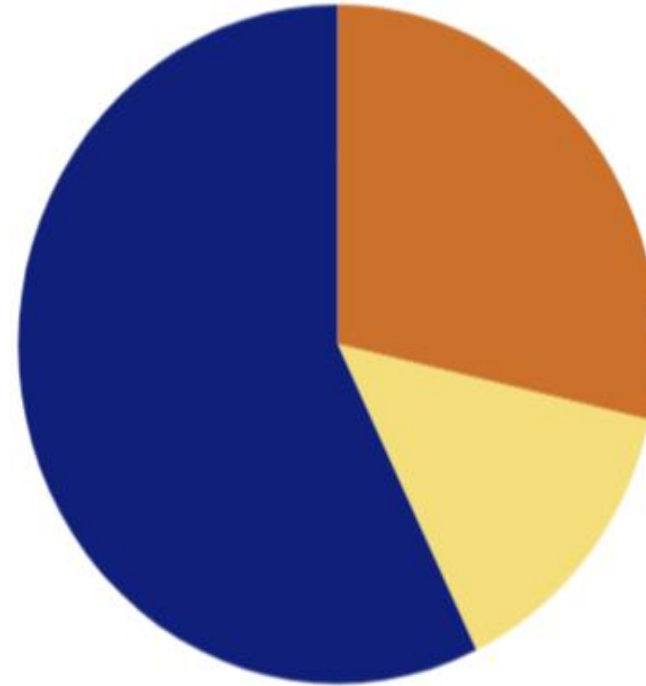
Convidei os mesmos indivíduos da pesquisa do início a testarem meus protótipos, e darem suas opiniões e críticas construtivas.

Pude perceber que a maioria achou meus protótipos com uma interface boa, simples e intuitiva, e também com uma boa navegação.

Com algumas melhorias, é claro, acredito ser possível chegar a um produto final ideal, com uma grande satisfação por parte dos clientes e usuários.

Ao fim da parte "conclusão" do meu projeto, disponibilizarei o link para os meus protótipos

-
- Conseguiram testar o protótipo sem dificuldades
 - Não tiveram interesse em participar
 - Tiveram pequena dificuldade ao testar



Conclusão

Nesse projeto, pude aprimorar minhas habilidades adquiridas no curso de UX Design, e implementá-las de modo a entender as dores dos usuários e desenvolver meios de resolver esses problemas, ajudando-os e contribuindo de certa forma para uma melhor experiência dos mesmos. E também pude entender a importância dos clientes para uma empresa, afinal, o cliente é a razão e objetivo dos serviços de uma empresa.

Tenho certeza de que há melhorias há serem feitas dentro do contexto desse projeto, porém fiquei feliz com o aprendizado que obtive.

Link dos meus protótipos :<https://www.figma.com/design/SWY8FO0LCcgEWP11KWEDbq/Projeto-Ita%C3%BA--Prot%C3%B3tipos?node-id=0-1&t=9OGxwiQRG9jpDtqS-1>
