



**Gabriel Duarte Peres**

**Análises de pesquisas qualitativas sobre experiência de usabilidade  
dos usuários de meia idade com aplicativos bancários.**

MVP apresentado ao curso de Pós-graduação em  
UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador.

Rio de Janeiro  
Abril de 2023

# **1 – Domínio - Aplicativos Bancários**

## **1.1 - Digitalização dos bancos**

Com o avanço da tecnologia em diversos setores da sociedade, vimos muitas transformações nessas últimas décadas. Uma dessas transformações, que com certeza teve um impacto considerativo na vida das pessoas, foi a digitalização dos bancos.

Podemos considerar que esse processo no Brasil, começou em 1968 quando se teve o lançamento do cartão de crédito. Quinze anos depois (1983), o primeiro caixa eletrônico era lançado, otimizando o tempo de serviço dos bancos, tornando as agências bancárias em agências bancárias eletrônicas 24h. Esse movimento é considerado uma revolução já que foi benéfico tanto para os bancos quanto para os clientes.

Houve outras inovações nas décadas seguintes como o boleto bancário em 1990 e o TED (Transferência Eletrônica Disponível) no início dos anos 2000. Essas e outras inovações tornam o sistema bancário brasileiro pioneiro em adoção de novas tecnologias.

## **1.2 - Impacto das Fintechs**

Os primeiros bancos digitais surgiram no Brasil no ano de 2010, mesmo com o acesso restrito do sistema mobile apenas para uma pequena parcela da população.

Apesar disso, as Fintechs bancárias apresentavam seus diferenciais em relação aos serviços operacionais prestados pelos bancos tradicionais, como por exemplo cartão de crédito sem anuidade e conta corrente totalmente gratuita, tornando essas ações um diferencial para o sistema bancário no Brasil.

Outra movimentação das Fintechs foi a de criar serviços financeiros e de investimentos mais acessíveis a uma parcela da população interessada em investir, mas que ainda não se sentia preparada. Era um público que olhava para os custos dos serviços de investimento dos bancos como algo fora da sua realidade.

A experiência do consumidor é um dos principais focos das Fintechs. Para muitas pessoas, resolver questões bancárias sempre foi algo complicado, demorado e que, preferencialmente, deveria ser evitado.

## **1.3 - Pandemia**

Com as restrições sociais impostas pela pandemia em 2020, muitas pessoas buscaram e precisaram resolver pendências de forma on-line através, principalmente de aplicativos, o que acelerou ainda mais o processo de digitalização dos bancos e nas suas prestações de serviço.

Em novembro de 2020 o banco central brasileiro lançou o PIX, sistema de pagamentos instantâneos do Banco Central, que permite transações financeiras super-rápidas – em menos de 10 segundos – para pessoas físicas e pessoas jurídicas, sendo assim mais uma inovação no sistema bancário brasileiro.

#### **1.4 - Comportamento do brasileiro**

Segundo uma pesquisa da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), lançada em 2022, sete em cada dez operações bancárias feitas no Brasil em 2021, de um total de 119,5 bilhões de transações, foram realizadas pela internet e pelo celular. O resultado foi impulsionado pelo crescimento de 28% nas operações com smartphones, que totalizaram 67,1 bilhões e representam 56% do total. As transações por internet banking aumentaram 6%.

A movimentação financeira pelo celular teve crescimento de 75% em 2021, passando de 9,3 bilhões de transações para 16,3 bilhões de operações. A pesquisa também revela que as transações relacionadas a pagamentos cresceram 72% no *mobile banking*.

Houve também a constatação de um aumento no uso dos aplicativos bancários por parte dos clientes. O usuário de aplicativo acessa o seu banco, em média, 40 vezes por mês, praticamente o dobro das 24 vezes registradas do ano de 2020.

A pesquisa reflete o novo perfil dos clientes que busca conveniência, comodidade, segurança e rapidez nos canais digitais dos bancos.

#### **1.5 Análises**

A partir dos dados apresentados, percebe-se que o processo de digitalização dos bancos nos últimos 2 anos foi acelerado devido a pandemia e que apesar do sistema mobile já ter mais de 10 anos no Brasil, nem sempre foi de fácil acesso a todos.

Tendo esse cenário, podemos deduzir que essa aceleração dos meios de tecnologia pode não ter sido de fácil entendimento para todos, principalmente para os mais velhos, já que em sua boa parte, tem dificuldade de usabilidade com a tecnologia.

Com isso, é válida a elaboração de uma pesquisa para saber como é a experiência de usabilidade dos usuários de meia idade com aplicativos bancários, com o objetivo de descobrir como as pessoas nessa faixa etária usam e interagem com aplicativos de bancos e quais são as suas percepções e experiências em relação a esses aplicativos.

#### **Fontes dos dados sobre o domínio:**

<https://www.bancariosparanagua.org.br/noticia/uma-breve-historia-da-digitalizacao-dos-bancos-no-brasil>

## 2 – Entrevista - Preparação

### 2.1 - Potenciais usuários

Para essa pesquisa, foi pensado em entrevistar adultos entre 45 e 59 anos que utilizam smartphones para acessar os aplicativos de seus bancos. A ideia é tentar analisar se há algum tipo de dificuldade ou não desses usuários com a usabilidade desses aplicativos na realização de atividades como por exemplo pagar uma conta, fazer transferências, investimentos etc.

### 2.2 - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)**  
**TÍTULO DO ESTUDO: EXPERIÊNCIA DE USUÁRIOS DE MEIA-IDADE COM APLICATIVOS BANCÁRIOS**  
**PESQUISADOR RESPONSÁVEL: GABRIEL DUARTE PERES**

Introdução: Você está sendo convidado(a) a colaborar neste estudo de pesquisa sobre a experiência de usuários de meia-idade com aplicativos bancários. O objetivo desta pesquisa é entender melhor como as pessoas nessa faixa etária usam e interagem com aplicativos de bancos e quais são as suas percepções e experiências em relação a esses aplicativos.

Se você concordar em participar deste estudo, você será convidado(a) a realizar uma entrevista sobre a sua experiência com aplicativos bancários. A entrevista será realizada por meio de captação de áudio, com duração aproximada de 30 minutos. Durante a entrevista, você será questionado(a) sobre como você usa aplicativos de bancos, quais são as suas percepções e experiências em relação a esses aplicativos, e como você avalia a usabilidade e a acessibilidade dos mesmos.

Não há riscos conhecidos ou esperados associados à participação neste estudo. No entanto, a sua participação pode ajudar a melhorar a experiência de outras pessoas com essas características que usam aplicativos dessa categoria. Além disso, a sua participação contribuirá para o avanço do conhecimento na área de experiência do usuário em aplicativos bancários.

Todas as informações coletadas durante a entrevista serão mantidas em estrita confidencialidade e serão usadas apenas para fins de pesquisa. Seu nome e identidade não serão divulgados em nenhum relatório ou publicação relacionada a este estudo.

Sua participação neste estudo é voluntária. Você tem o direito de recusar-se a participar ou de interromper sua participação a qualquer momento, sem penalização. Sua recusa ou desistência não afetará o relacionamento com o pesquisador responsável.

Se você tiver alguma dúvida sobre este estudo, pode entrar em contato com o pesquisador responsável através do seguinte endereço de e-mail: [gabrielduarteperes@hotmail.com](mailto:gabrielduarteperes@hotmail.com).

Ao fazer a sua assinatura abaixo, você declara que leu e entendeu as informações apresentadas acima e que concorda em participar deste estudo.

A pesquisa foi submetida ao Conselho Nacional de Ética em Pesquisa (Conep), possui autorização para ser realizada e pode ser validada com o Comitê de Ética em Pesquisa da PUC-RIO.

## **2.3 Roteiro Preliminar de Entrevista**

O principal objetivo da entrevista é entender como as pessoas nessa faixa etária usam e interagem com aplicativos de bancos e quais são as suas percepções e experiências em relação a eles. Procurar saber o que elas acham da tecnologia, se tem facilidade ou não e as principais atividades que elas realizam nos aplicativos dos bancos

A escolha do tipo da entrevista foi a semiestruturada, com pontos principais, mas com a liberdade de fazer outras perguntas para conseguir o máximo de informação possível. A entrevista foi dividida em 4 seções:

### **SEÇÃO 1: PERFIL DO ENTREVISTADO**

- 1- Qual é o seu nome?
- 2- Qual gênero você se identifica?
- 3- Quantos anos você tem?

### **SEÇÃO 2: RELAÇÃO DO ENTREVISTADO COM TECNOLOGIA E APLICATIVOS.**

- 4- Como você lida com a tecnologia? (se dá bem? tem dificuldade? acha fácil/difícil?).
- 5- Com quantos anos você teve o primeiro contato com celulares com aplicativos? como foi esse primeiro contato?

### **SEÇÃO 3: EXPERIÊNCIA DO ENTREVISTADO COM APLICATIVOS BANCÁRIOS**

- 6- Com qual frequência você utiliza o aplicativo do seu banco? geralmente com qual finalidade?
- 7- Você tem facilidade em usar o aplicativo ou pede auxílio de uma pessoa próxima para te ajudar?
- 8- Você prefere fazer transações e pagamentos pelo aplicativo ou prefere ir em uma agência física ou casas lotéricas?
- 9 – Em caso de algum problema você prefere resolver pelo aplicativo ou prefere ir à agência falar com um atendente pessoalmente?

### **SEÇÃO 4: PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS NA VISÃO DO ENTREVISTADO.**

- 10- Quais pontos positivos você destaca desses aplicativos? (qual ferramenta do aplicativo você acha boa?)
- 11- Quais pontos negativos você destaca desses aplicativos? (o que você acha que poderia melhorar? o que você acha que te ajudaria mais?)

## **2.4 Análise da entrevista-piloto**

A entrevista-piloto aconteceu de forma bem fluída e simples. A entrevistada aparentou estar um pouco tímida, mas conseguiu responder a todas as perguntas.

Na pergunta 2, ela não entendeu de primeiro momento do que se tratava a pergunta, então foi preciso conduzir a resposta para as opções de masculino ou feminino.

As demais perguntas foram respondidas de forma bem simples e objetiva, conseguindo todos os resultados esperados.

## **3 – Análise das entrevistas**

### **Entrevista 1**

A primeira entrevista, assim como a piloto, ocorreu de forma tranquila. A entrevistada demonstrou estar bem confortável e segura de suas respostas.

Em relação ao domínio, afirmou que lida bem, e que gosta de tecnologia e aplicativos. Utiliza o aplicativo do banco sem o auxílio de uma pessoa e acha mais cômodo do que ir em alguma agência física. Procura a agência somente em caso de não conseguir resolver alguma atividade pelo aplicativo.

O principal ponto positivo que ela destaca é que o aplicativo ajuda a otimizar tempo e locomoção, evitando ficar em filas.

Ela não vê pontos negativos no aplicativo, já que usa somente para fazer pagamentos e ver extratos, e com isso tem facilidade em realizar essas atividades.

### **Entrevista 2**

No momento da abordagem, a segunda entrevistada pediu para que fizesse uma das perguntas antes da gravação, por insegurança de responder algo errado ou para saber se tinha domínio sobre o assunto, mesmo tendo sido explicado previamente do que se tratava a entrevista e de que não haveria uma resposta certa ou errada sobre o tema.

Durante a entrevista ela afirmou ter bastante dificuldade com a tecnologia no geral, principalmente em acessar os aplicativos, com receio de serem falsos.

Seu primeiro contato com um smartphone foi aos 46 anos de idade, tendo bastante dificuldade e com o auxílio do seu filho, porém se considera uma pessoa mais conectada.

Nas atividades no aplicativo, ela geralmente pede ajuda para ver o extrato e fazer pagamentos. Acredita que, apesar das dificuldades, é mais rápido do que ir em um banco.

Ela destaca como ponto positivo dos aplicativos, a otimização de tempo que eles trazem ao conseguir evitar que se tenha que enfrentar filas e burocracias.

Como ponto negativo, ela disse que não saberia dar uma resposta porque acha tudo difícil e pede ajuda pro filho pra acessar ao aplicativo.

### **Entrevista 3**

O entrevistado foi bem claro e objetivo nas suas respostas, porém ele teve o mesmo receio da entrevistada nº 2 de não saber sobre o domínio ou de “errar” as respostas.

Ele explica que tem dificuldade com a tecnologia e que seu primeiro contato com smartphone foi aos 53 anos. A princípio, ele usava o aparelho somente para ligações, não usava aplicativos ou fazia qualquer tipo de download.

Hoje, ele usa mais o aplicativo do banco no dia do seu pagamento para ver o extrato, ou quando faz algum pagamento de conta na lotérica, para ver se o pagamento foi feito corretamente. Ele faz a maioria dos seus pagamentos em casas lotéricas.

Para ele, o ponto positivo dos aplicativos bancários é que não precisa andar mais com dinheiro físico.

O ponto negativo para ele são os golpes, principalmente com pix.

As entrevistas foram boas, principalmente por conseguir identificar a visão dos entrevistados em relação aos aplicativos. Analisando novamente as perguntas que foram feitas, talvez valeria, em uma nova oportunidade, ir mais a fundo em descobrir o motivo das dificuldades/receios que os entrevistados têm ao acessarem os aplicativos.

Ficou constatado também que todos os entrevistados tiveram seu primeiro smartphone no período de até 10 anos passados, sendo o mais recente em 2018, levando a considerar que esse curto espaço de tempo para a adaptação com as novas tecnologias e a aceleração da digitalização na última década seja um dos fatores para a dificuldades relatadas pelos entrevistados.

## **4 – Personas**

### **Persona 1**

Solange tem 60 anos, mora no Rio de Janeiro na cidade de Mesquita, Baixada Fluminense. Ela lida bem com a tecnologia e gosta de mexer no celular, mas sente dificuldade em utilizar o computador. Ela teve seu primeiro celular smartphone aproximadamente com 53 anos de idade. Teve dificuldade no início, mas hoje consegue usar sozinha: “...*bem mais fácil*”.

Geralmente ela usa o aplicativo do seu banco para ver o extrato e o saldo e realizar algumas transferências e tem facilidade com isso: “*Eu mesmo mexo, não peço auxílio de ninguém*”.

Ela acha que os aplicativos ajudam muito na questão de locomoção e na otimização de tempo.

## **Persona 2**

Maria tem 55 anos, mora no Rio de Janeiro na cidade de Belford Roxo, Baixada Fluminense. Ela tem bastante dificuldade com aplicativos e pede auxílio do filho. Seu principal receio é baixar algum aplicativo falso, por isso pede a ajuda do filho na hora de usar. Seu primeiro contato com celular smartphone foi aos 45 anos com muita dificuldade: *“...peço tudo ao meu filho”*

Sua principal atividade com o aplicativo é realizar transferências e mesmo com dificuldades acha que é mais cômodo pedir para o seu filho fazer pelo aplicativo do que ir em uma agência.

## **Persona 3**

José tem 57 anos, mora no Rio de Janeiro na cidade de Mesquita, Baixada Fluminense. Ele tem dificuldade em usar o aplicativo do banco para realizar pagamentos e geralmente vai até uma agência ou casa lotérica para pagar contas. Ele tem receio de cair em golpes. Seu primeiro contato com um smartphone foi aos 53 anos de idade, inicialmente apenas para ligações.

Hoje, ele usa o aplicativo do banco somente para ver o seu saldo e ver se suas contas foram debitadas corretamente, raramente faz algum tipo de transação como o PIX.

Para ele, os aplicativos dão a vantagem de você não precisar andar com dinheiro físico, porém tem bastante receio de golpes financeiros envolvendo o PIX: *“...vários colegas meus já caíram em golpe”*

## **Protopersona**

Alfredo tem 58 anos, mora no Rio de Janeiro em Nova Iguaçu. Ganhou seu primeiro smartphone 5 anos atrás do seu filho. Apesar de ter dificuldades, gosta de mexer no celular e consegue entrar no aplicativo do banco para ver o seu saldo e fazer pagamentos, mas não se sente seguro para fazer transações. Por isso, prefere ir em uma agência ou casa lotérica para realizar essa atividade. Mesmo não achando fácil usar o aplicativo, reconhece que ele tem seus benefícios, principalmente em relação a otimização de tempo e locomoção.

### **4.1 - Principais objetivos:**

#### **Persona 1**

Solange tem como principal objetivo no uso do aplicativo do banco fazer transações e visualizar seu extrato bancário. Busca também resolver problemas pelo aplicativo para evitar filas em bancos e casas lotéricas



### **Cenários problemas:**

- Uma atualização do aplicativo do banco fez com que o seu celular ficasse mais lento, então precisou ir à uma agência mais próxima para realizar uma transferência. *“Tento primeiro resolver pelo aplicativo, se não consegui procuro uma agência.”*
- Uma falha do sistema do aplicativo deixou o aplicativo fora do ar, e Solange precisava consultar seu extrato bancário, por isso pediu auxílio ao seu filho para que visse pelo computador, já que é a sua maior dificuldade: *“...tenho dificuldade em usar o computador”*.
- Solange não encontrou a solução de um problema pelo aplicativo, pois as respostas não se encaixavam no que ela precisava.
- O longo tempo de espera do atendimento on-line do aplicativo fez com que Solange perdesse parte do seu tempo durante o dia.

### **Persona 2**

Maria não utiliza sozinha o aplicativo do seu banco, pede auxílio do seu filho para realizar suas transações.

### **Cenários problemas:**

- Maria estava na rua e precisou fazer a transferência de uma compra via PIX, mas não conseguiu fazer sozinha: *“Tenho muita dificuldade, peço tudo ao meu filho.”*
- Sem tempo de ir a uma agência para fazer um depósito, Maria tentou fazer uma transferência sozinha em casa, mas com muita dificuldade.
- Maria digitou a senha errada do aplicativo e não conseguiu acessar a sua conta.
- Maria não soube dizer seus dados para receber uma transação

### **Persona 3**

O principal objetivo do José ao usar o aplicativo do seu banco é ver o saldo e extrato no dia do seu pagamento e conferir as contas debitadas.

### **Cenários problemas:**

- José digitou a senha errada do aplicativo e não conseguiu acessar a sua conta.
- A desatualização do celular de José impediu que seu aplicativo fosse atualizado causando o mal funcionamento do aplicativo.
- Uma atualização do aplicativo do banco fez com que o seu celular ficasse mais lento.
- José não conseguiu fazer o download do aplicativo no celular: *“Tenho dificuldade em download de aplicativo”*.

### **Protopersona**

O principal objetivo de Alfredo ao usar o aplicativo do seu banco é ver o saldo e fazer pagamentos.

### **Cenários problemas:**

- Alfredo não conseguiu pagar uma conta pelo aplicativo por conta da digitalização errada do código de barras
- Uma atualização do aplicativo do banco fez com que o seu celular ficasse mais lento.
- O novo layout do aplicativo deixou Alfredo confuso na hora de visualizar o saldo do banco.
- Digitou a senha errada do aplicativo e não conseguiu acessar a sua conta.