

IDENTIFICAÇÃO DAS DORES DOS CONSUMIDORES

Startup: Finway

Versão: 1.0 Data de entrega: 01/05/2025

1. Objetivo

Este documento tem como finalidade identificar, categorizar e analisar as principais dores enfrentadas pelos consumidores, com o intuito de propor soluções que melhorem a experiência do cliente e otimizem os processos da empresa. A identificação dessas dores orientará o desenvolvimento de funcionalidades, estratégias de comunicação e melhorias contínuas.

2. Benchmarking


2.1. Empresas/startups analisadas

- Mobills
- Minhas Finanças | Pessoais
- Gestor de Despesas e Orçamento

2.2. Dores analisadas

1. Mobills


1. Integração automática de despesas com falhas frequentes


Micael Fernandes

★ ★ ★ ★ ★ 17/02/2025

A aplicação e as representações Gráficas são boas e dinâmicas. Quanto a sincronização de contas, acho que está inflexível demais. Não temos a opção de editar datas, e todos gastos do mês que fecham no mês seguinte, fica aparecendo como gastos do mês seguinte. Tive problema na fatura também. O app não reconheceu o pagamento, mesmo estando nas transações e jogou a fatura pro mês seguinte, e ainda clássicos todos gastos do cartão uma única categoria, deixando os gráficos sujos


1 pessoa achou esta avaliação útil


Marcelo Katayama

★ ★ ★ ★ ★ 24/02/2025

O produto parecia bom, mas ao fechar a fatura do cartão, surgiram problemas. Comprei para usar o sincronismo automático, mas o app não baixa a fatura no mês correto e a mantém aberta até a próxima. Alegam ser do Open Finance, mas falta opção de baixa manual. No final, o orçamento do mês sempre fica estourado pois não consigo cruzar o pagamento do cartão com a baixa da fatura e o app acha que o valor da fatura ainda vai cair também, além de alegar que ela está vencida mesmo já quitada.


4 pessoas acharam esta avaliação útil


Pedro Stürmer

★ ★ ★ ★ ★ 16/02/2025

Em 2021 dei 5 estrelas, mas sinto que ele parou no tempo. Fizeram a integração automática via Open Bank, mas seguem tratando as despesas com regime de caixa, então algo que eu comprei no fim do mês acaba aparecendo nas despesas 2 meses pra frente. Em alguns lugares o app até ajusta isso, mas mesmo assim não poder ver claramente as despesas por regime de competência atrapalha bastante. Por isso sigo com lançamentos manuais e testando alguns concorrentes que estão na frente nesse quesito.

95 pessoas acharam esta avaliação útil



Davi Goivinho

★ ★ ★ ★ ★ 31/10/2024

Ideia é interface muito boa e bem completo, porém está com uma instabilidade na gestão de pagamento das faturas dos cartões de crédito que são atualizados automaticamente que atrapalhando tudo, pois duplica o valor da fatura, além disso só mostra como pago depois de um mês ou mais, já tenho 2 chamado disso e até hoje nem retorno tenho (isso que pago essa app ainda). Um app de gestão financeira que duplica valor e não tem como fazer gestão do que foi pago deixa de ser uma boa opção pra mim

72 pessoas acharam esta avaliação útil


2. Erros no saldo total e lançamentos duplicados


Jean Leite

★ ★ ★ ★ ★ 12/11/2024

Cada vez mais bugado, tá difícil de usar, tive que voltar a usar a velha e boa planilha pra verificação dos erros de saldo que o app dá. Em vez de facilitar minha vida financeira, tá é me dando mais trabalho, uma pena, porque uso o app desde 2015 e sempre foi bugado na questão de sincronização e constantes erros de saldos. Mas sempre fui otimista em achar que um dia resolveriam de vez este problema o que não aconteceu até hoje, pelo contrário, como disse, tá cada vez pior.


76 pessoas acharam esta avaliação útil


Jessé F Beloni

★ ★ ★ ★ ★ 23/04/2025

Uso o mobills há alguns anos e volta e meia aparecem uns bugs irritantes que o suporte não apresenta uma resolução satisfatória. o último foi a mudança no saldo das minhas contas, alguns com bugs em lançamentos de quase 2 anos atrás, o que descarta erro de lançamento do usuário. E o suporte simples respondeu que eu deveria revisar manualmente. Poderiam simplesmente restaurar a última sincronização anterior ao bug.


1 pessoa achou esta avaliação útil


Thiago Alfredo Nicolau (Tico)

★ ★ ★ ★ ★ 27/02/2025

Sinceramente esse app nao é bom, travado, precisa de internet pra mexer, muito bug, nao da pra confiar nas somas dele, por exemplo, tenho 153 reais numa conta, vou pagar assinatura de 11,90 reais e quando cadastro o saldo vai pra 86 reais ????. Nao da pra confiar no app, nao da pra se planejar com o app, alem disso, a visualização de contas futuras é muito ruim e sem sentido, e nao tem como personalizar isso! E pra deixar claro, eu tenho a Assinatura Premium, e ainda aparece propaganda do app

46 pessoas acharam esta avaliação útil



MARCUS VINICIUS VIDAL SILVA

★ ★ ★ ★ ★ 22/04/2025

Eu tento dar uma classificação melhor, mas está difícil. Todo mês, os saldos entre as plataformas não batem. Sempre some uma conta paga. E pior, conta de anos atrás. Esse mês foi uma conta de 2020. Simplesmente DESAPARECE o lançamento. Até achar onde está o erro, só tempo perdido. Não vou ficar acertando o SALDO. Isso é concordar com o erro do aplicativo.

8 pessoas acharam esta avaliação útil

3. Problemas com a sincronização de cartões de crédito




Jose Leal

★★★★★ 16/04/2025

Estou usando e estudando o app a 10 dias. Gostei inicialmente, programei despesas máximas por mês, mas percebi uma falha, sinalizei, mas não tem prazo para corrigir. A virada da fatura do cartão não sensibiliza, o app continua acumulando as despesas para o mês atual, sendo que, tais despesas impactarão somente o mês seguinte, causando confusão no planejamento, que era meu principal objetivo.

19 pessoas acharam esta avaliação útil




Jussara Jardim

★★★★★ 06/10/2024

Estou com a versão premium e de início tive uma experiência satisfatória com a sincronização das contas via open finance. Nos últimos meses, os lançamentos do meu cartão de crédito estão uma zona (aparecem como lançamentos futuros parcelas já pagas), sendo impossível fazer um controle financeiro pelo app. O suporte por e-mail é bem rápido e solícito, mas ainda não resolveram esse problema.

59 pessoas acharam esta avaliação útil

4. Experiência limitada na versão Web




Vítor Cunha

★★★★★ 28/02/2025

Era exatamente o que eu estava procurando; perfeito! Edit (5 anos depois): Mesmo você já tendo assinado o Premium por ANOS, toda vez que você abre o app aparecem propagandas para prorrogar assinatura. Deveria ter uma opção para tirar esses banners. Também, estou indo pra décima vez de problemas de sincronização entre Web e App, com transações completamente ALEATÓRIAS de ANOS atrás sendo simplesmente apagadas do Web, atrapalhando demais o controle financeiro dos valores em conta.

3 pessoas acharam esta avaliação útil



Jonas Teixeira


★★★★★ 06/12/2024

É um ótimo aplicativo para controle dos gastos. O bom é que tem uma versão web, que utilizo mais. No momento, os únicos pontos que considero negativo é o fato de precisar ficar se logando na versão web constantemente (poderiam implementar algo do tipo "mantenha-me conectado") e o fato de exibir muitos anúncios da própria Mobills. Tenho a versão paga e, mesmo assim, fico recebendo anúncio direto sobre promoções. É repetitivo demais.

135 pessoas acharam esta avaliação útil

2. Minhas Finanças | Pessoais

1. Falhas recorrentes na importação de novas despesas



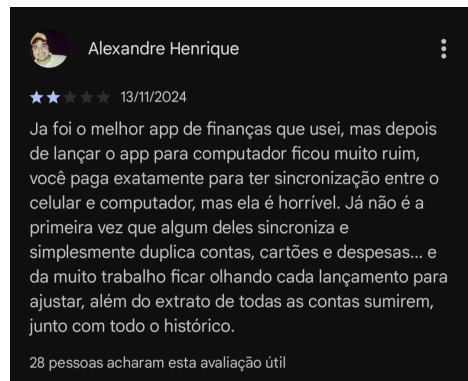
Mariana Mello

★★★☆☆ 18/02/2025

Editando minha avaliação, que era de 5 estrelas, pois achava o app sensacional, mas desde as últimas atualizações, passou a apresentar um erro na importação das notificações de despesa. A resposta de que devo reiniciar meu aparelho sempre que isso acontecer não me parece razoável, sobretudo porque bastante tempo já se passou desde a comunicação do problema. Já indiquei o app para várias pessoas, mas agora estou arrependida.

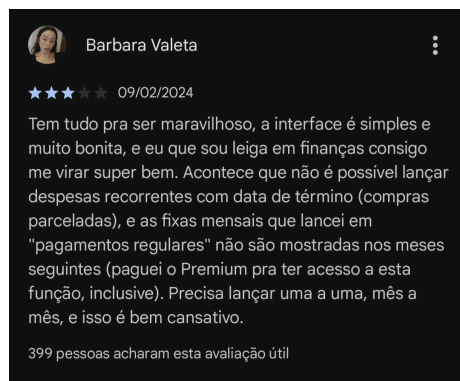
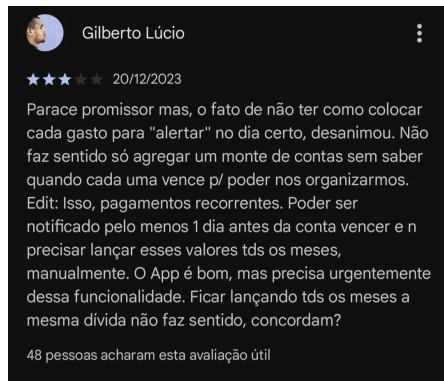
37 pessoas acharam esta avaliação útil

2. Sincronização inconsistente com contas bancárias

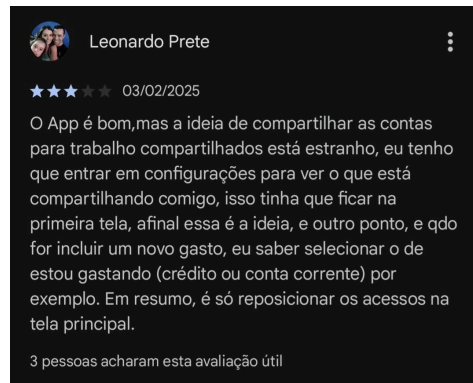


3. Gestor de Despesas e Orçamento

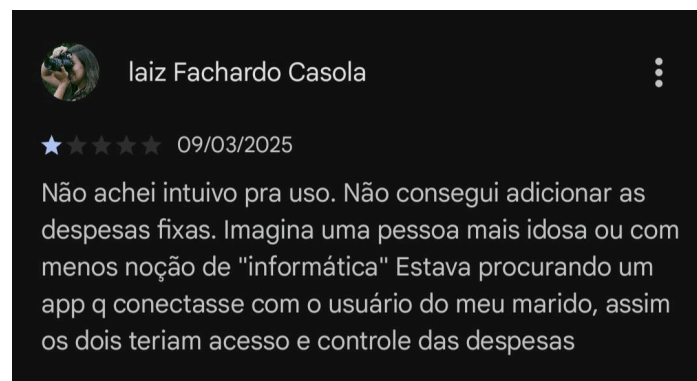
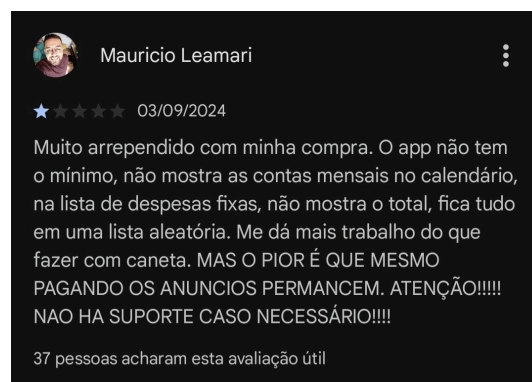
1. Ausência de opção para cadastrar despesas fixas



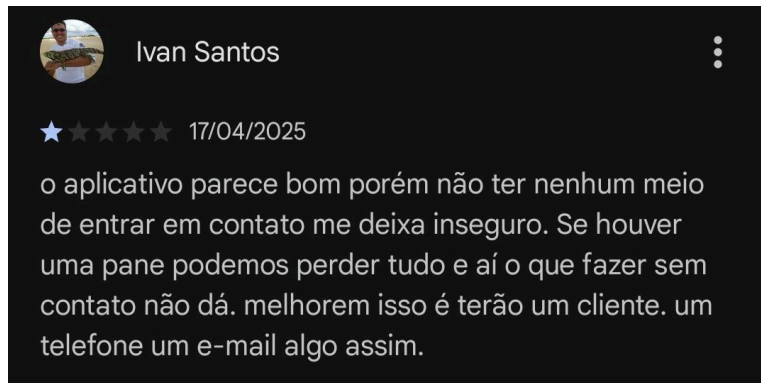
2. Dificuldade em compartilhar contas entre usuários



3. Interface com baixa usabilidade



4. Inexistência de suporte técnico ao cliente



3. Análise do Formulário de Validação

Participaram desta pesquisa 15 pessoas.

1. Qual é o maior desafio que você enfrenta hoje em relação ao seu dinheiro?

A maioria relata dificuldades em controlar entradas e saídas de dinheiro. Isso resulta em falta de recursos para lazer ou investimentos no final do mês.

2. Como você controla suas finanças atualmente? Funciona bem para você?

Predomina o uso informal: anotações manuais, visualização de saldo ou uso parcial de planilhas. Poucos têm um sistema estruturado de controle.

3. Já investiu em algo? Se sim, como decidiu onde investir?

A maioria nunca investiu. Os que investiram escolheram opções conservadoras (CDBs, renda fixa) ou aplicaram em bens pessoais. A decisão é guiada por objetivos pessoais e nível de conhecimento.

4. Você costuma guardar dinheiro todo mês? Como faz isso?

Há uma intenção generalizada de poupar, mas a regularidade depende da estabilidade da renda. Alguns usam contas digitais ou guardam em espécie.

5. Caso já tenha usado um gerenciador financeiro, o que você gosta e o que não gosta nesses serviços?

Usuários destacam praticidade e visualização gráfica como pontos positivos. As críticas vão para falhas de integração bancária e cobrança por funcionalidades básicas.

6. Já teve alguma frustração com gerenciadores financeiros?

93,3% afirmam que não, indicando que ainda há espaço de conquista nesse mercado. Os 6,7% insatisfeitos apontam falhas técnicas e falta de praticidade.

7. Se sim, qual foi essa frustração?

As principais queixas envolvem atrasos na atualização de dados e dificuldades técnicas pontuais, mas não causam impacto emocional significativo.

8. Se existisse uma solução que te ajudasse a organizar melhor seus gastos e economizar sem esforço, você usaria?

Sim — a maioria mostra forte interesse, com ressalvas apenas de quem não possui renda estável.

9. O que tornaria essa solução indispensável pra você?

Fácil uso, integração automática com bancos, alertas de gastos, atualização em tempo real, organização visual e simplicidade foram os pontos mais valorizados.

10. Você pagaria por uma solução assim?

66,7% dos respondentes estariam dispostos a pagar. A percepção de valor está diretamente ligada à usabilidade e economia gerada.

11. Se essa solução estivesse disponível hoje, você começaria a usar imediatamente?

Dois terços afirmam que sim, o que demonstra um alto potencial de adesão inicial.

4. Considerações Finais

Este diagnóstico fornece uma base sólida para o desenvolvimento de soluções centradas no usuário, permitindo que a Finway se destaque no mercado de gestão financeira pessoal. As dores identificadas devem guiar as próximas etapas do projeto — desde o design de funcionalidades até a estratégia de

aquisição e retenção de clientes. Este documento será atualizado periodicamente com base em novos dados obtidos por pesquisas, feedbacks contínuos, testes de usabilidade e entrevistas.