



Pós graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano- Computador

Pesquisa com usuários

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

Laila Lobão Monteiro

Dezembro, 2023

1. Desenvolvimento do MVP

O objetivo deste trabalho é desenvolver uma atividade de UX *research* sobre aplicativos bancários, abordando questões como a facilidade de navegação, clareza das informações e eficiência nas transações. O foco principal será em realizar uma pesquisa com potenciais usuários por meio de entrevistas e, com base nisso, elaborar personas e cenários de problema.

1.1 Domínio de aplicação e sistemas existentes

O domínio de aplicação é o setor bancário, com ênfase em aplicativos móveis oferecidos por diversas instituições financeiras. Esses aplicativos proporcionam uma variedade de serviços, incluindo transações bancárias, consultas de saldo, pagamentos, investimentos e outras funcionalidades que buscam facilitar a gestão financeira dos usuários.

Dentro do escopo geral de aplicativos bancários, os sistemas relevantes incluem os aplicativos móveis de bancos como Banco do Brasil, Itaú, Bradesco, entre outros. Além disso, plataformas de internet banking, atendimento virtual via chat ou assistentes virtuais são partes integrantes do ecossistema bancário digital.

Como oportunidades de melhoria desse domínio, constata-se a simplificação de processos mais complexos, como abertura de contas ou validação de dados, com o objetivo de facilitar esses fluxos para tornar a experiência mais acessível e eficiente.

Um problema identificado nessa investigação preliminar foi a baixa qualidade da assistência virtual oferecida pelos sistemas. Diversos usuários expressaram insatisfação com a eficácia da assistência virtual, relatando dificuldades em obter informações precisas e solucionar problemas de maneira rápida e direta.

Já como ideias aproveitáveis, pode-se sugerir a personalização da experiência, com a possibilidade de recursos de personalização nos aplicativos bancários, que permita aos usuários adaptarem a interface de acordo com suas preferências, a fim de promover uma experiência mais individualizada. Além disso, a integração de ferramentas financeiras adicionais, como calculadoras de

investimentos ou orçamento, diretamente nos aplicativos para fornecer uma visão mais abrangente e educativa das finanças pessoais.

2. Entrevista: preparação

2.1 Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e *stakeholders*

Clientes Pessoais:

Utilizam o aplicativo móvel para realizar transações bancárias, consultas de saldo, pagamentos e outras operações financeiras.

Empresários/Comerciantes:

Caso o aplicativo ofereça funcionalidades voltadas para contas empresariais, esses usuários podem trazer perspectivas específicas sobre as necessidades e desafios no contexto empresarial.

Investidores:

Se o aplicativo incluir recursos de investimento, investidores podem fornecer insights sobre a experiência de uso nesse aspecto e as ferramentas disponíveis.

Usuários Iniciantes:

Pessoas que estão começando a usar o aplicativo, e que podem oferecer percepções importantes sobre a usabilidade.

Stakeholders:

Gerentes de Produto:

Responsáveis pelo desenvolvimento do aplicativo, podem fornecer informações sobre as metas de negócios, as estratégias de desenvolvimento e as áreas prioritárias para melhoria.

Equipe de Desenvolvimento:

Pode oferecer insights técnicos sobre desafios de implementação, bugs conhecidos e limitações do sistema.

Atendimento ao Cliente:

Equipe que lida diretamente com as dúvidas e problemas dos usuários, podendo compartilhar informações sobre as principais questões enfrentadas pelos clientes.

Especialistas em Segurança:

Importantes para avaliar a segurança do aplicativo e garantir que os usuários possam confiar nas transações financeiras realizadas por meio dele.

O grupo de entrevistados será composto por clientes pessoais, que utilizam o aplicativo móvel para realizar transações bancárias, consultas de saldo, pagamentos e outras transações.

Esses usuários fornecerão informações cruciais sobre suas experiências, desafios e expectativas em relação aos aplicativos, contribuindo diretamente para a pesquisa de UX e a identificação de áreas de melhoria.

2.1 Definição do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para entrevistas

O termo e os arquivos assinados estão em um repositório público do GitHub.

2.2 Elaboração de um roteiro preliminar de entrevista para o papel de usuário selecionado

Olá! Muito obrigada por participar dessa entrevista, fundamental para o desenvolvimento do projeto da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador da PUC-Rio. Eu sou a Laila e estou conduzindo esta entrevista com o propósito de aprofundar nosso entendimento sobre a experiência dos usuários em relação aos aplicativos bancários.

Antes de iniciarmos, gostaria de assegurar que você se encontra à vontade para compartilhar suas experiências e opiniões acerca do uso desses aplicativos. É importante ressaltar que todas as suas respostas serão tratadas com total confidencialidade. Está tudo bem para você?

1. Em quais bancos você tem conta que acessa via aplicativo?
2. O que você costuma fazer nesses aplicativos?
3. Que obstáculos você já enfrentou quando interagiu com o aplicativo? E o que fez para resolver?
4. O que você faz para encontrar o que precisa no aplicativo?
5. Você se lembra de alguma vez em que demorou a encontrar o que precisava? Como foi? Isso continua acontecendo?
6. Você se lembra de alguma mensagem ou notificação que não foi clara?
7. Quando você usa o aplicativo, o que sente falta?
8. O que mais te incomoda ou chateia no aplicativo?
9. Como você avalia a assistência virtual (inteligência artificial) do aplicativo?

10. Além de tudo o que falamos, há mais alguma coisa que você gostaria de compartilhar sobre sua experiência geral com esses aplicativos?

Muito obrigada por compartilhar suas experiências. Se houver mais alguma informação que você gostaria de acrescentar posteriormente, sinta-se à vontade para entrar em contato.

2.3 Cuidados sobre a elaboração do roteiro de entrevista

O início da entrevista se deu com uma introdução cordial para estabelecer um ambiente confortável, destacando a importância das experiências do entrevistado. Antes de iniciar as perguntas, foi solicitado explicitamente o consentimento do entrevistado, garantindo que participasse voluntariamente e se sentisse à vontade para compartilhar suas experiências.

O roteiro incluiu uma variedade de tópicos, desde atividades rotineiras até situações específicas de dificuldade, visando obter uma compreensão abrangente da experiência do usuário. As perguntas foram formuladas de maneira aberta e não-diretiva, para evitar influenciar as respostas dos entrevistados e para que expressassem suas opiniões de maneira livre.

As perguntas foram direcionadas para experiências passadas e atuais, evitando especulações sobre situações hipotéticas e proporcionando insights sobre a interação com os aplicativos bancários.

Foi levada em consideração a diversidade de usuários ao abordar experiências, e isso permitiu a representação de diferentes perspectivas dentro do conjunto de entrevistados.

O roteiro foi concluído com agradecimentos e a oferta de espaço adicional para compartilhar qualquer informação não abordada nas perguntas, demonstrando apreço pela contribuição do entrevistado. A confidencialidade das respostas foi enfatizada, com a garantia aos entrevistados que suas informações seriam tratadas com total privacidade.

2.4 Condução e análise de uma entrevista-piloto

A qualidade das perguntas apresentou um nível satisfatório, e o tempo demandado para a execução do teste piloto foi de menos de 10 minutos. Durante a condução da entrevista, não foram identificados quaisquer problemas.

2.5 Revisão do roteiro de entrevista com base nos resultados da entrevista-piloto

O roteiro da entrevista foi seguido conforme planejado, mas foi preciso buscar mais aprofundamento nas respostas pelos demais entrevistados.

Essa prática aprofundada pode permitir uma compreensão mais abrangente das experiências e perspectivas do entrevistado, para enriquecer a qualidade das informações coletadas. Ao explorar detalhes adicionais, é possível obter mais insights, ou seja, uma análise mais aprofundada e completa.

Além disso, a busca por informações mais detalhadas também pode promover um ambiente de entrevista mais envolvente e que estimule uma comunicação mais aberta e colaborativa entre o entrevistador e o entrevistado.

3. Entrevista: execução

3.1 Recrutamento dos entrevistados

O grupo de entrevistados será composto por 3 clientes pessoais, que utilizam o aplicativo móvel para realizar transações bancárias, consultas de saldo, pagamentos e outras transações financeiras.

4. Entrevista: análise

Durante as entrevistas com os usuários foram identificados objetivos e necessidades comuns no domínio de interesse, centrados principalmente em três áreas-chave: pagar contas, consultar saldo e realizar transações com PIX. Os participantes destacaram a importância dessas funcionalidades em suas vidas financeiras cotidianas.

Principais semelhanças:

Pagar Contas: A maioria dos entrevistados mencionou a conveniência de pagar contas diretamente pelo aplicativo, evitando deslocamentos até as agências físicas. A praticidade dessa funcionalidade foi ressaltada como crucial para otimizar o tempo.

Consultar Saldo: A consulta rápida e fácil do saldo foi destacada como um dos principais objetivos dos entrevistados. Ter acesso imediato a informações sobre suas finanças proporciona maior controle das finanças.

Transações com PIX: A realização de transações por meio do PIX foi mencionada como uma funcionalidade essencial. Os entrevistados valorizam a rapidez e a praticidade dessa opção, bem como a eficiência nas transferências e pagamentos entre contas.

Praticidade: A maioria dos entrevistados expressou satisfação em relação à praticidade de realizar transações financeiras pelo celular e a conveniência de não precisar se deslocar até uma agência física.

Insatisfação com a assistência virtual: Uma semelhança notável nas respostas foi a insatisfação com a assistência virtual dos aplicativos bancários. Muitos entrevistados apontaram que a assistência virtual não é eficaz, ou seja, não fornece informações precisas ou respostas adequadas às suas perguntas.

Lentidão do aplicativo: Outra observação comum foi a percepção de lentidão em alguns aplicativos. Os usuários manifestaram frustração com a demora em carregar informações e executar transações. Isso ressalta a importância de um acesso mais rápido e eficiente.

Em resumo, os usuários valorizam a praticidade proporcionada pelos aplicativos bancários, mas destacaram desafios relacionados à assistência virtual e à velocidade do aplicativo.

5. Comunicação dos resultados da pesquisa

5.1 Elaboração de, pelo menos, uma persona, baseada nas entrevistas

Persona 1

João é um profissional do setor de serviços, que utiliza aplicativos bancários como uma ferramenta estratégica para administrar suas finanças de maneira cuidadosa, embora enfrente desafios com a assistência virtual e a navegação do aplicativo.

Perfil Demográfico:

Nome: João Silva

Idade: 48 anos

Profissão: Profissional de Serviços

Localização: Curitiba, Paraná

João é conhecido por sua abordagem moderada e metódica em relação às suas finanças. Sua experiência profissional o levou a ser pragmático e planejar cuidadosamente cada aspecto de sua vida. Ele tem uma abordagem cuidadosa em relação às suas despesas que priorizam o planejamento e a economia.

Ele utiliza aplicativos bancários para criar orçamentos detalhados, acompanhando de perto seus gastos mensais e garantindo que cada centavo seja utilizado de maneira estratégica. A praticidade é essencial para João. Ele utiliza os aplicativos bancários para realizar pagamentos de contas, consultar saldo, controlar suas transações com pix e garantir que suas obrigações financeiras sejam atendidas de maneira eficaz.

No entanto, a experiência com a assistência virtual tem sido frustrante para ele. Ele possui uma grande insatisfação, destacando a dificuldade em obter informações precisas e resolver problemas facilmente. Ele considera a assistência virtual do aplicativo como "horrível" devido à falta de precisão nas informações fornecidas.

Ele também aponta que o aplicativo possui muitos menus e falta objetividade, e que se sente perdido ao passar por vários menus irrelevantes para chegar à função desejada. A frustração aumenta quando ele é direcionado de um atendimento para outro, reforçando a necessidade de uma abordagem mais direta e eficiente na resolução de problemas ou obtenção de informações.

Justificativas com base nos trechos da entrevista:

"A assistência virtual do aplicativo é horrível. Nunca fornece as informações corretas. Você pergunta e ela sempre dá outras respostas. É bem difícil, tem que tentar várias vezes, tem vezes que nem consigo resolver."

"São muitos menus até chegar aonde você quer, o aplicativo podia ser mais objetivo."

"Você passa por vários menus que não têm nada a ver."

"O aplicativo direciona você para um atendimento e outro atendimento direciona você para outro atendimento."

João representa uma persona que destaca a importância da eficácia e simplicidade na interação com aplicativos bancários. Suas frustrações apontam para oportunidades de melhorias na assistência virtual e na navegação do aplicativo, a fim de obter uma experiência mais objetiva e satisfatória.

Persona 2

Antônio é um engenheiro agrônomo com uma empresa de jardinagem, que não apenas gerencia seu negócio, mas também auxilia ativamente sua mãe e tia nos desafios dos aplicativos bancários.

Perfil Demográfico:

Nome: Antônio Oliveira

Idade: 58 anos

Profissão: Engenheiro Agrônomo

Localização: Interior de Minas Gerais

Antônio é uma pessoa experiente, com uma longa carreira como engenheiro agrônomo. Sua abordagem à tecnologia é marcada por desafios, principalmente devido à falta de inclusão percebida nos aplicativos bancários. Além de gerenciar seu próprio negócio, ele desempenha um papel crucial ao ajudar sua mãe e tia com questões relacionadas aos aplicativos bancários.

Ele vê a tecnologia como uma barreira, especialmente para pessoas mais velhas e acredita que a falta de clareza e a necessidade constante do celular para validar transações tornam os aplicativos bancários pouco acessíveis.

Além disso, destaca a necessidade urgente de canais facilitados, especialmente para pessoas mais velhas e enfatiza que a inclusão vai além da simples presença online, requerendo abordagens adaptadas às diversas experiências dos usuários.

Sua preocupação com a exclusão digital é intensificada ao considerar que no Brasil nem todos têm acesso a um celular. Ele destaca que a falta de inclusão é

uma realidade, e as pessoas não devem ser obrigadas a possuir um dispositivo móvel para participar plenamente dos serviços digitais.

Ele valoriza a comunicação direta e sente falta de um atendimento mais direto e pessoal ao lidar com dúvidas nos canais digitais.

Justificativas com base nos trechos da entrevista:

"É muita tecnologia, e eu percebo que para pessoas de idade é extremamente confuso, não é claro, a pessoa tem que fazer um monte de coisa."

"Teria que ter um canal mais facilitado, ainda mais para pessoas de mais idade, então tem que ter uma terceira pessoa para ajudar."

"Então, essa pra mim é a grande dificuldade, não é inclusivo. Falam tanto em inclusão, mas nem todo mundo celular, ninguém é obrigado a ter. Então essas pessoas ficam totalmente excluídas do sistema de aplicativos."

"Minha tia de São Paulo nem tem celular, e ela não é obrigada a ter celular, então ela é totalmente excluída."

"A dificuldade é você falar com alguém, agora o atendimento é mais impessoal."

"A falta de resposta, um canal de resposta mais direto, se surgir dúvida, tem que adivinhar o que fazer, aí você não tem retorno e fica falando com robô."

Antônio representa uma persona que evidencia os desafios específicos enfrentados por pessoas mais velhas ao lidar com aplicativos bancários. Suas experiências mostram a busca por soluções que garantam que a transição digital seja inclusiva e acessível a todos, independentemente de sua familiaridade com a tecnologia.

5.2 Elaboração de, pelo menos, uma protopersona

Maria trabalha como profissional liberal na área de marketing. Com uma vida agitada, ela utiliza aplicativos bancários como uma ferramenta essencial para gerenciar suas finanças de maneira eficaz e acessível.

Perfil Demográfico:

Nome: Maria Oliveira

Idade: 35 anos

Profissão: Profissional liberal em Marketing

Localização: São Paulo, SP

Maria é uma mulher moderna e ocupada, conhecida por sua abordagem consciente em relação às finanças. Sua profissão exige uma gestão ágil e inteligente dos recursos financeiros, por isso, ela busca soluções tecnológicas para otimizar esse processo.

Ela domina a tecnologia e utiliza seu smartphone como elemento essencial de seu cotidiano. Faz uso de aplicativos bancários para efetuar transações, verificar saldos e monitorar despesas, viabilizando uma gestão financeira eficiente em meio à sua agenda movimentada.

Maria valoriza a personalização em aplicativos e aprecia a capacidade de adaptar a interface de acordo com suas preferências para uma experiência mais individualizada. No entanto, ela sente falta de um sistema de coleta de feedback dos usuários nos aplicativos bancários, e acredita que isso poderia melhorar rapidamente áreas problemáticas e promover melhorias.

Citação típica:

"Minha vida é movimentada, e a gestão financeira não pode ser difícil. Aplicativos bancários são fundamentais para mim; eles garantem eficiência e acessibilidade, para que eu mantenha o controle das minhas finanças, mesmo em meio a um dia agitado."

5.3 Identificação dos principais objetivos da persona e da protopersona que devem ser apoiados pelo sistema a ser projetado com base nessa pesquisa

Objetivos da persona 1: João Silva

Praticidade: A praticidade é essencial para João, que utiliza esses aplicativos para realizar pagamentos de contas, consultar saldo e controlar suas transações com PIX, buscando agilidade em suas operações financeiras diárias.

Facilidade de navegação: João destaca a necessidade de uma navegação mais direta nos aplicativos, com menus simplificados e maior objetividade para facilitar a realização de suas tarefas financeiras.

Suporte eficaz: A assistência virtual eficiente é crucial para João, pois com ela busca conseguir informações precisas e resolver problemas de maneira rápida e direta.

Objetivos da persona 2: Antônio Oliveira

Inclusão e acessibilidade: Antônio destaca a falta de inclusão nos aplicativos bancários e enfatiza a necessidade de interfaces mais acessíveis, tendo em vista as dificuldades percebidas por pessoas mais velhas.

Simplicidade tecnológica: Antônio busca soluções tecnológicas mais simples e claras, especialmente no processo de validação de transações, considerando a falta de clareza nos procedimentos atuais.

Canais facilitados: Ele destaca a necessidade de canais facilitados para pessoas mais velhas, com uma abordagem adaptada e direta para lidar com dúvidas nos canais digitais.

Atendimento direto e pessoal: Também valoriza a comunicação direta e sente falta de um atendimento mais pessoal ao lidar com questões financeiras e destaca a importância de um suporte mais humano.

Objetivos da protopersona : Maria Oliveira

Gestão financeira efetiva: Maria utiliza aplicativos bancários como ferramenta essencial para gerenciar suas finanças de maneira eficaz, buscando uma visão clara e detalhada de suas transações.

Integração com a rotina: Devido à sua vida agitada, Maria busca soluções tecnológicas que integrem perfeitamente às suas atividades diárias e que permita uma gestão financeira eficiente em meio à correria.

Educação Financeira: Como profissional liberal, Maria é consciente em relação às suas finanças, buscando aplicativos que ofereçam recursos para monitorar despesas, realizar transações e planejar suas finanças de maneira estratégica.

Objetivos a Serem Apoiados pelo Sistema Projetado:

Eficiência e agilidade: O sistema deve priorizar a eficiência e agilidade nas operações financeiras, atendendo tanto João quanto Maria em suas necessidades de gestão financeira diária.

Navegação intuitiva: A interface do sistema deve ser intuitiva, com uma navegação clara e menus mais simplificados, que atendam a preferência de João por uma experiência mais objetiva e acessível.

Gestão financeira detalhada: O sistema deve fornecer ferramentas robustas para a gestão detalhada das finanças, e que apoie tanto Maria quanto João em suas abordagens conscientes em relação aos gastos e receitas.

Suporte eficaz e humano: A assistência virtual do sistema deve ser aprimorada para fornecer informações precisas e resolver problemas de maneira eficaz, levando em conta a expectativa de João por um suporte eficaz e a valorização de Antônio por um atendimento mais pessoal.

Inclusão e acessibilidade: A interface do sistema deve ser projetada levando em consideração as necessidades de inclusão e acessibilidade e que atenda as preocupações de Antônio em relação à barreira tecnológica percebida por pessoas mais velhas.

O sistema projetado deve ser uma solução abrangente em relação às diferentes perspectivas e necessidades das personas, e que proporcione uma experiência financeira digital eficiente, acessível e adaptada a diversos perfis de usuários.

5.4 Elaboração de, pelo menos, quatro cenários de problema

Cenário de Problema 1: Dificuldades na validação de transações

Baseado na seguinte fala da entrevista: *"Se você usar no computador, você precisa do celular para colocar o QR code, para continuar validando, então é melhor fazer pelo celular, porque se você faz pelo computador, você precisa do celular. Então hoje em dia quem não tem celular, fica perdido."*

Antônio observa um desafio ao tentar acessar determinados serviços online. Ele percebe que a necessidade de usar o celular para validar transações representa uma barreira para algumas pessoas que não possuem esse dispositivo, o que dificulta a inclusão digital.

Ao tentar utilizar um serviço online pelo computador, ele nota que, para validar a transação, é necessário escanear um QR code com o celular. Embora ele tenha um smartphone, ele reflete sobre a dificuldade enfrentada por pessoas que não possuem esse dispositivo.

Então ele comenta:

"Se você usar no computador, você precisa do celular para colocar o QR code, para continuar validando, então é melhor fazer pelo celular, porque se você faz pelo computador, você precisa do celular. Então hoje em dia quem não tem celular, fica perdido."

A situação dele destaca não apenas a dependência do celular, mas também a exclusão digital que ocorre para aqueles que não possuem esse dispositivo. Pessoas sem celular enfrentam limitações significativas ao tentar realizar transações online ou acessar determinados serviços, o que impacta diretamente sua capacidade de participar plenamente na era digital.

Essa situação destaca a complexidade desnecessária no processo de validação e a falta de uma experiência unificada entre plataformas, o que poderia criar dificuldades para usuários que não têm acesso ou preferem não utilizar um celular nesse contexto.

Essa questão também ressalta a importância de considerar a diversidade de acesso às tecnologias. Buscar soluções que permitam a validação de transações sem depender exclusivamente do celular é fundamental para garantir que a inclusão digital seja uma realidade para todos, independentemente da posse de dispositivos específicos.

Cenário de Problema 2: Suporte Virtual Ineficaz

Baseado na seguinte fala da entrevista: *"A assistência virtual do aplicativo é horrível. Nunca fornece as informações corretas. Você pergunta e ela sempre dá outras respostas. É bem difícil, tem que tentar várias vezes, tem vezes que nem consigo resolver."*

João utiliza um aplicativo de gerenciamento financeiro para acompanhar suas despesas. No entanto, recentemente, ele tem enfrentado uma série de problemas devido à assistência virtual do aplicativo, que tem se mostrado ineficaz e frustrante. Toda vez que ele tenta obter informações específicas sobre uma transação ou resolver um problema relacionado às suas finanças, ele recorre à assistência virtual do aplicativo.

No entanto, a assistência virtual parece incapaz de fornecer respostas precisas. Ao expressar sua frustração, ele comenta:

"A assistência virtual do aplicativo é horrível. Nunca fornece as informações corretas. Você pergunta e ela sempre dá outras respostas. É bem difícil, tem que tentar várias vezes, tem vezes que nem consigo resolver."

Em uma situação específica, João identificou uma transação incorreta em seu extrato bancário vinculado ao aplicativo. Ele decide recorrer à assistência virtual para corrigir o problema. Mas, em vez de orientá-lo sobre como corrigir a transação ou fornecer informações sobre como contestar a cobrança, a assistência virtual responde com informações genéricas e irrelevantes.

Diante dessa situação, ele se vê perdendo tempo tentando resolver o problema. Ele fica frustrado ao perceber que a assistência virtual não compreende a gravidade da situação e não consegue oferecer a orientação necessária.

Como resultado, seus esforços para manter suas finanças em ordem são prejudicados pela falta de suporte eficaz por parte da assistência virtual do aplicativo.

Essa dificuldade na obtenção de respostas precisas e úteis impacta negativamente a eficiência e a experiência de usuário de João, impedindo-o de atingir seus objetivos financeiros de forma eficaz.

A sua insatisfação crescente com a assistência virtual do aplicativo representa um obstáculo significativo em seu caminho para uma gestão financeira tranquila e eficiente.

Cenário de Problema 3: Exclusão digital devido a requisitos tecnológicos

Baseado na seguinte fala da entrevista: *"Tentei alterar o limite da conta da minha tia, só que não tenho o internet banking, pelo computador, nem o cartão dela para ir no caixa eletrônico e ela está a 500 km de distância. Daí ficamos travados. Só quando eu for lá"*

Antônio, morador de uma cidade distante, enfrenta um desafio significativo ao tentar alterar o limite da conta bancária de sua tia, que reside a 500 km de distância. Ao perceber que seria necessário ajustar o limite para lidar com uma despesa inesperada, ele se depara com uma série de obstáculos que o impedem de atingir seus objetivos financeiros imediatamente.

Ele não possui acesso ao internet banking da conta de sua tia e também não dispõe do cartão dela para realizar a alteração do limite em um caixa eletrônico. Essa falta de acesso aos meios tradicionais de gerenciamento financeiro de sua tia o deixa numa situação complicada, pois ele não pode resolver a questão remotamente.

Então, ele tenta entrar em contato com o banco para buscar uma solução alternativa, mas o atendimento telefônico não oferece opções práticas para a alteração de limite à distância.

Frustrado, ele comenta: *"Tentei alterar o limite da conta da minha tia, só que não tenho o internet banking, pelo computador, nem o cartão dela para ir no caixa eletrônico, e ela está a 500 km de distância. Daí ficamos travados. Só quando eu for lá."*

A distância geográfica impede que ele resolva a situação de forma rápida e eficaz. Então ele se vê obrigado a adiar a solução do problema até sua próxima visita à cidade onde sua tia reside. Essa limitação temporal representa uma barreira significativa, já que a necessidade de ajustar o limite da conta é iminente.

A falta de opções viáveis para a alteração remota de limites bancários cria uma situação desconfortável, e que impacta negativamente seus planos financeiros. Esse cenário evidencia a necessidade de soluções mais acessíveis e flexíveis para situações como essa.

Cenário de Problema 4: Ineficiência no atendimento virtual em situações de urgência

Baseado em um situação fictícia, mas plausível

Maria enfrenta uma situação desafiadora ao tentar bloquear o seu cartão bancário que foi perdido. Apesar de seus esforços, ela encontra obstáculos significativos no processo de atendimento via chat, impedindo-a de atingir seu objetivo de garantir a segurança de sua conta. Após perceber a perda do cartão, ela imediatamente busca o canal de atendimento online para bloqueá-lo.

No entanto, ao acessar o chat com a assistência virtual, ela se depara com um problema. A conversa com o assistente virtual não avança, e Maria não consegue ser direcionada para um especialista que possa ajudá-lo na solicitação de bloqueio. Apesar de seguir as instruções do chat e fornecer detalhes específicos sobre a solicitação de bloqueio, Maria se vê presa em um ciclo de interações automáticas que não levam a uma resolução eficaz. A incapacidade de falar com um especialista em um momento tão crítico de segurança financeira aumenta sua ansiedade.

A falta de agilidade no atendimento virtual não apenas impede que ela resolva o problema de forma rápida, mas também coloca em risco a segurança de sua conta bancária, uma vez que o cartão perdido continua suscetível a possíveis usos indevidos.

Esse cenário destaca a importância de sistemas de atendimento ao cliente eficazes, especialmente em situações de urgência como o bloqueio de cartões perdidos, e mostra como a ineficiência nesses processos pode impactar negativamente os objetivos do cliente em relação à segurança de suas transações financeiras.