



UX EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E IHC

# **Compreendendo os diferentes desafios, abordagens e estratégias de controle financeiro e suas implicações**

*Uma solução baseada em inteligência artificial para ajudar  
usuários a gerenciar e controlar sua vida financeira*

**BRAIAN ORLANDI VARGAS**

# 1 Domínio de aplicação

O domínio de aplicação desse estudo é o gerenciamento de finanças pessoais. Isso inclui rastrear e gerenciar recursos financeiros, como receitas, despesas, investimentos e economias. A gestão financeira eficaz é crucial para indivíduos, famílias e empresas atingirem seus objetivos e manterem a estabilidade. Existem algumas abordagens diferentes como orçamento, rastreamento de despesas, planejamento de investimentos e gerenciamento de dívidas. Atualmente no mercado existem vários aplicativos neste domínio, como Mint, Mobills, Coinkeeper, Revolut, etc. Esses aplicativos oferecem recursos como rastreamento de orçamento, análise de gastos, rastreamento de investimentos e definição de metas. No entanto, ainda existem algumas lacunas e problemas que podem ser resolvidos.

## 1.1 Lacunas e problemas:

- **Complexidade:** Alguns usuários podem achar os aplicativos existentes muito complexos ou difíceis de usar, levando a baixas taxas de adesão.
- **Muito esforço:** Dificuldade de fazer com que os usuários usem o aplicativo de forma consistente e insiram suas despesas.
- **Falta de confiança:** Alguns usuários podem hesitar em fornecer suas informações financeiras a um aplicativo de terceiros, especialmente se não estiverem familiarizados com a empresa.
- **Recursos limitados:** Alguns aplicativos existentes podem não oferecer todos os recursos de que os usuários precisam para gerenciar suas finanças com eficiência.

## 1.2 Oportunidades de melhoria:

- **Personalização:** As soluções poderiam aproveitar os algoritmos de aprendizado de máquina para fornecer recomendações de gastos personalizadas com base nos padrões de gastos do usuário.
- **Facilidade de uso:** As ferramentas poderiam fornecer uma interface mais limpa, simples e intuitiva para os usuários inserirem automaticamente e/ou rastream suas despesas.

- **Integração:** Poderiam se integrar a outras ferramentas e serviços financeiros para fornecer uma solução de gerenciamento financeiro mais completa.

Para se diferenciar dos aplicativos existentes, a ferramenta pode se concentrar em fornecer uma solução personalizada e fácil de usar, altamente segura e integrada a outras ferramentas e serviços financeiros. O público-alvo é a geração *millennial* de classe média, geralmente com idade entre 28 e 40 anos, interessada em gerenciar suas finanças pessoais e atingir suas metas financeiras. Esse grupo demográfico cresceu na era digital e se sente confortável em usar a tecnologia para gerenciar vários aspectos de suas vidas, incluindo suas finanças. Eles são *tech-savvy*, têm pouco tempo e buscam uma solução conveniente e fácil de usar. Este grupo valoriza a transparência, simplicidade, e quer estar no controle de suas decisões financeiras. O objetivo é oferecer uma experiência personalizada que se adapta ao estilo de vida do usuário, fornecer informações sobre os padrões de consumo, acompanhamento de despesas e fornecer recomendações para otimizar as finanças. Aproveitando o aprendizado de máquina e a análise de dados, poderemos fornecer relatórios personalizados que permitam que os usuários tomem decisões informadas sobre suas finanças, tornando uma solução eficaz para jovens adultos, freelancers e proprietários de pequenas empresas que procuram administrar seu dinheiro de maneira inteligente, eficiente e sem estresse.

## 2 Entrevista: preparação

### 2.1 Definição e descrição dos papéis:

Existem dois grupos de usuários em potencial que podem fornecer informações valiosas para a pesquisa e entrevistas com usuários:

1. **Indivíduos preocupados com o orçamento:** Esses usuários estão focados em fazer orçamentos e economizar dinheiro e podem fornecer informações sobre o que os motiva a economizar, quais ferramentas eles usam ou usaram para fazer o orçamento e quais lacunas eles veem nos aplicativos de orçamento existentes.
2. **Indivíduos que não tem nenhum tipo de controle financeiro:** Esses indivíduos podem ter perspectivas e percepções únicas sobre por que não usam essas ferramentas e quais recursos ou benefícios seriam mais atraentes para eles se comesçassem a usar uma. Além disso, entender por que algumas pessoas não usam ferramentas de controle financeiro pode ajudar a informar como projetar um produto mais acessível e fácil de usar para uma ampla gama de indivíduos.

Cada um desses grupos de usuários pode fornecer perspectivas e insights exclusivos que podem ajudar a informar o desenvolvimento de uma solução eficaz.

## 2.2 Roteiro preliminar entrevista piloto:

O objetivo é reunir insights e compreensão sobre a situação financeira do usuário, motivações, seus métodos atuais de controle de despesas (se houver), suas opiniões e preferências em relação a esses métodos e seus pontos problemáticos e áreas de melhoria.

### 2.2.1 Apresentação:

Olá, obrigado por participar desta entrevista, meu nome é Braian Orlandi e estou realizando entrevistas exploratórias sobre gerenciamento de finanças pessoais. O objetivo deste estudo é entender melhor como as pessoas gerenciam suas finanças e identificar áreas onde a tecnologia pode ser usada para melhorar o processo. O estudo envolve uma breve entrevista para reunir suas opiniões e experiências com a gestão de finanças pessoais. Sua participação é voluntária e todas as informações fornecidas serão mantidas em sigilo. Você tem alguma dúvida antes de começarmos?

### 2.2.2 Perguntas para usuários que já utilizam uma ferramenta para controle financeiro:

#### **Identificação: Vida pessoal.**

1. Você pode me contar um pouco sobre você? (Idade e profissão)
2. Você é solteiro (a) ou casado (a)? Mora com o namorado (a) /esposo (a)?
3. Ao total, quantas pessoas moram na mesma casa?

#### **Uso típico: Vida financeira, hábitos e opinião geral.**

4. E como funciona a divisão de despesas da casa?
5. Quantos cartões de crédito você possui? Esse cartão possui algum benefício?
6. Onde aprendeu sobre educação financeira?
7. Qual ferramenta você utiliza para controlar as suas despesas (ou da sua casa)?
8. Por que você escolheu essa ferramenta? Como descobriu?
9. Com que frequência você monitora essa ferramenta?
10. Há quanto tempo você usa essa ferramenta?

11. Quais recursos a ferramenta te oferece que você mais gosta?
12. Qual seu nível de satisfação em relação a ferramenta? Porque gosta ou porque não?
13. Dentro das possibilidades que a ferramenta te oferece, existe alguma coisa que você acha que poderia melhorar?
14. Qual necessidade ou preocupação específica que você gostaria que o aplicativo abordasse?
15. Você já usou algum aplicativo de controle de despesas antes? Por que parou de usar?
16. Como você se sente em relação a forma que você controla suas despesas atualmente?

**Insights: Motivações, objetivos e fechamento.**

17. O que te motiva a controlar suas despesas?
18. Quais são seus objetivos financeiros, se houver? A curto, médio ou longo prazo
19. A ferramenta usada consegue ajudar na busca desse objetivo financeiro?
20. Quais são alguns dos maiores desafios que você enfrenta quando se trata de gerenciar suas finanças?
21. Existe alguma coisa que você gostaria de mencionar, mas que não foi abordado nesta entrevista?

### **2.2.3 Perguntas para o usuário não possui nenhum tipo de ferramenta de controle financeiro.**

**Identificação: Vida pessoal.**

1. Você pode me contar um pouco sobre você? (Idade e profissão)
2. Você é solteiro(a) ou casado(a)? Mora com o namorado(a)/esposo(a)?
3. Ao total, quantas pessoas moram na mesma casa?

**Uso típico: Vida financeira, hábitos e opinião geral.**

4. E como funciona a divisão de despesas da casa?
5. Quantos cartões de crédito você possui? Esse cartão possui algum benefício?
6. Onde aprendeu sobre educação financeira?

7. Qual ferramenta você utiliza para controlar as suas despesas (ou da sua casa)?
8. Você tem algum outro método para controlar suas despesas?
9. Você já usou um aplicativo ou ferramenta financeira para rastrear suas despesas antes? Qual?
10. Por que você parou de usar?
11. Por que você nunca começou a usar alguma ferramenta em primeiro lugar?
12. Existe alguma preocupação ou barreira que o impeça de usar um aplicativo ou ferramenta financeira para controlar suas despesas? Qual?
13. Visto que você não utiliza nenhuma ferramenta (e nem método), como você faz para lembrar de controlar coisas básicas, como pagar boletos?
14. Quais são os maiores desafios que você enfrenta quando se trata de gerenciar suas finanças?

**Insights: Motivações, objetivos e fechamento.**

15. Como você se sente em relação a essa forma de gerenciar sua vida financeira?
16. Você possui objetivos pessoais que envolvem investimento financeiro? Você poderia falar sobre eles? (Viagem, carro, casa própria, educação)
17. Existe alguma coisa que você gostaria de mencionar, mas que não foi abordado nesta entrevista?

**Encerrando a entrevista:**

Muito obrigado por reservar um tempo para conversar comigo hoje e compartilhar suas informações valiosas sobre seus hábitos e preferências financeiras. Seu feedback será extremamente útil. Foi ótimo falar com você e desejo-lhe tudo de bom em sua jornada financeira.

## 2.3 Revisão do roteiro de entrevista:

Após ter realizado a entrevista piloto com um participante que não tinha ferramenta específica de controle financeiro, algumas reflexões e considerações foram realizadas para a execução das próximas entrevistas.

Notei que o roteiro-piloto estava muito focado em descobrir quais ferramentas o usuário havia usado ou deixado de usar para rastrear seus gastos. Embora essas informações possam ser úteis, elas não fornecem um quadro completo das práticas de gerenciamento financeiro do usuário. No caso de o usuário não ter nenhuma ferramenta como controle e nunca ter usado antes, percebi que boa parte das perguntas posteriores teriam pouco ou nenhum sentido. No caso específico deste piloto, o usuário respondeu que não tinha nenhuma ferramenta, mas ao final da conversa sobre suas férias e objetivos futuros, o mesmo me mostrou anotações feitas no bloco de notas do iPhone, que era onde anotava todos os gastos da viagem que estava para fazer. O entrevistado em questão não considerava o bloco de notas como uma ferramenta de controle e isso foi observado durante a entrevista para futuros refinamentos.

Considerando o grupo de usuários que não fazem controle financeiro assíduo, a entrevista poderia focar mais em como esses indivíduos realizam sua organização financeira focada em contextos, como viagens, férias, objetivos a médio e longo prazo. Algumas perguntas-chaves tais como: "Como você faz para lembrar de pagar suas contas, como boletos bancários?", podem fazer o usuário pensar que apesar de não ter um método preciso de rastreamento, têm um certo nível de controle financeiro, e isso é o que gostaríamos de explorar.

Além disso, é importante entender as motivações do usuário para não utilizar ferramentas de controle financeiro. Eles não estão cientes de tais ferramentas? Eles os consideram muito complicados e que tomariam muito tempo para usar? Ou simplesmente preferem métodos mais tradicionais, como anotar coisas em um caderno? Ao entender suas motivações, podemos adaptar o produto para melhor atender às suas necessidades e preferências. Também, é importante evitar fazer suposições sobre a educação ou conhecimento financeiro do usuário. Em vez disso, a entrevista deve se concentrar em entender como o usuário pensa sobre suas finanças, como toma decisões de consumo e quais são seus objetivos financeiros. Essas informações podem ajudar a projetar um produto que seja intuitivo, fácil de



usar e que apoie os usuários a atingirem suas metas financeiras. Sendo assim, ajustes foram feitos no roteiro de entrevista e como consequências, agora foram unificados, em vez de projetar uma entrevista separada para cada grupo, usaremos apenas uma entrevista, considerando todos os pontos acima citados.

## 3 Entrevista: execução

### 3.1 Objetivo:

Identificar os pontos problemáticos, necessidades e preferências dos indivíduos de classe média (Millennials) e em relação às suas finanças pessoais, perfil de consumo e controle de despesas, com o propósito de desenvolver uma nova solução de gerenciamento financeiro que atenda às suas necessidades exclusivas e forneça uma experiência de usuário ideal.

### 3.2 Principais tópicos a serem descobertos:

O objetivo é reunir insights e compreensão sobre a situação financeira do entrevistado, decisões de consumo, motivações, seus métodos atuais de controle de despesas (se houver), suas opiniões e preferências em relação a esses métodos e seus pontos problemáticos e áreas de melhoria.

#### 3.2.1 Roteiro das entrevistas com comentários do pesquisador:

##### **Apresentação:**

Olá, obrigado por participar desta entrevista. Meu nome é Braian Orlandi e estou conduzindo entrevistas exploratórias sobre gestão de finanças pessoais. Nosso objetivo é entender melhor como as pessoas gerenciam suas finanças e identificar áreas onde a tecnologia pode ser usada para melhorar o processo. Este estudo envolve uma breve entrevista para reunir suas opiniões e experiências com a gestão de finanças pessoais. Sua participação é voluntária e todas as informações fornecidas serão mantidas em sigilo. Você tem alguma dúvida antes de começarmos?

1. Você pode me contar um pouco sobre você? (Idade, profissão, onde mora, com quem mora, mora de aluguel ou imóvel próprio)

*Nessa primeira pergunta, que poderia ser usada somente como quebra-gelo, mas também é usada para entender o contexto que o entrevistado se encontra, se têm filhos, se moram de aluguel, emprego estável.... Todas essas informações podem ser pistas sobre o ambiente que o indivíduo está inserido.*

2. Como você costuma administrar suas finanças?

*Uma pergunta aberta para descobrir métodos e organizações, geralmente usuários com métodos sólidos já apresentam uma forma de controle financeiro e conseguem responder essa pergunta com facilidade, podendo até citar nomes de ferramentas específicas, nas quais explorarei nas próximas etapas desta entrevista. Para outras pessoas, essa pergunta pode gerar dificuldade para ser respondida, visto que podem apresentar um controle fragmentado ou intuitivo. Para isso, as próximas perguntas podem ajudar.*

a. Atualmente, como você acompanha seus gastos?

*Apesar de alguns usuários não apresentarem uma ferramenta específica, eles encontram outras formas ou até soluções nativas de seus smartphones, como um bloco de notas, lembretes ou o próprio aplicativo do banco que usam.*

b. Como faz para lembrar de pagar suas contas, como boletos?

*Se o entrevistado tiver filhos ou família, podem ser exploradas perguntas sobre as contas da casa, como contas de água, luz, escola, cursos e etc...*

c. Você tem um orçamento ou plano de gastos?

d. Como você decide quais compras fazer?

*O objetivo dessa pergunta é entender o perfil de consumo do entrevistado e cruzar com informações obtidas de sua identidade e ambiente.*

e. Como você lida com despesas inesperadas ou emergências?

*Não importa o quão organizado um indivíduo seja, todos passam por algum tipo de emergência ou imprevisto. E essa pergunta busca entender como essas pessoas reagem a tais situações, elas mudam de plano? Qual plano? Buscam reservas de emergência? Como monitoram suas reservas? Existe um objetivo para tais reservas? Depois de resolver essa emergência, como fazem para restabelecer a vida financeira? Essas perguntas exploram diversas técnicas envolvidas na organização financeira de uma pessoa.*

3. Com que frequência você monitora suas despesas?

4. Você já pensou em usar um aplicativo ou ferramenta específica para ajudar na gestão financeira?

*Essa pergunta tenta entender se usuário já tentou e por que não continuou usando. Geralmente essa resposta pode ser respondida na pergunta número 2.*

5. Você tem algum objetivo financeiro ou aspirações? Se sim, quais são eles?

*Pergunta dedicada para entender suas motivações de rastreamento de despesa ou controle financeiro e que geram outras perguntas como: A forma que você administra sua vida financeira favorece a busca desse objetivo financeiro? O que você teria que fazer para alcançar esse objetivo?*

6. Quais são alguns dos maiores desafios que você enfrenta quando se trata de gerenciar suas finanças?

*Geralmente usuários sem nenhum tipo de controle de consumo tendem a ter mais desafios, ou indivíduos com um contexto de vida mais caótico, como família com filhos, renda flexível e outros imprevistos.*

7. Como você se sente em relação a forma que você controla suas despesas atualmente?

*Tentativa de capturar a sensação final do usuário em relação a suas formas e técnicas, motivações e desafios. Qual é o produto final de sua administração? O usuário está satisfeito? Insatisfeito? Preocupado?*

8. Existe alguma coisa que você gostaria de mencionar, mas que não foi abordado nesta entrevista?

Muito obrigado por reservar um tempo para conversar comigo hoje e compartilhar suas informações valiosas sobre seus hábitos e preferências financeiras. Seu feedback será extremamente útil. Foi ótimo falar com você e desejo-lhe tudo de bom em sua jornada financeira.

### 3.2.2 Conclusão do roteiro revisado:

Após conduzir uma entrevista piloto e analisar seus resultados, pude coletar informações valiosas sobre como melhorar as entrevistas subsequentes. No caso da entrevista-piloto, as perguntas iniciais eram muito focadas nas ferramentas e não forneciam um quadro completo das práticas de gestão financeira do usuário nem seu perfil de consumo. Ao ajustar as perguntas para focar na organização financeira do usuário em contextos específicos e seus objetivos e motivações financeiras gerais, a entrevista foi capaz de coletar informações mais significativas sobre suas decisões de consumo e suas estratégias de gestão financeira.

## 4 Análise das entrevistas e compilação

### 4.1 Análise da satisfação financeira

Após entrevistar 6 pessoas, divididas nos grupos de indivíduos preocupados com o orçamento (que já apresentam técnicas de controle) e aqueles que não tem controle financeiro, pude observar que existe uma relação de fatores, nos quais impossibilitam, dificultam e por sua vez, determinam sua satisfação financeira (vida financeira saudável). Alguns desses fatores são descritos abaixo:

#### 4.1.1 Fatores individuais

Fatores individuais estão relacionados a vida pessoal, profissional e comportamento de consumo, como: Salário, área de atuação profissional e perfil de consumo:

##### **Salário:**

O fator ou variável mais expressivo nessa equação, onde maior o salário, menor será o impacto de outros fatores neste indivíduo. Mas esse fator por si só, pode não corresponder ao resultado de uma vida financeira saudável, por isso é importante entender outros fatores à sua volta.

##### **Área de atuação profissional:**

Dependendo da área escolhida pelo indivíduo, suas oportunidades de conseguir um emprego com mais destaque e aumentar seu salário ou que sofra menos influência de outros fatores podem aumentar ou diminuir. Algumas áreas de atuação podem oferecer ótimos salários, mas também podem oferecer altos riscos e vice-versa.

##### **Perfil de consumo:**

O perfil de consumo é o segundo maior fator. O perfil de consumo é um conjunto de características que definem a forma como uma pessoa consome produtos e serviços, incluindo seus hábitos de compra, preferências de marca, frequência de consumo, entre outros aspectos. Perfis consumistas, geralmente agem por impulso ou desejo, e tendem a pressionar o fator salário. Isso pode comprometer sua vida financeira. Por outro lado, perfis de consumo controlado tendem a planejar mais suas ações, geralmente com foco em economizar e investir em metas de longo

prazo. Isso pode trazer uma sensação de segurança financeira e realização pessoal ao alcançar suas metas. No entanto, essa atitude também pode levar a certas limitações e restrições na vida cotidiana, já que a pessoa pode estar mais propensa a abrir mão de certas experiências ou prazeres imediatos em prol de objetivos futuros. O perfil dos entrevistados variou entre consumistas e controlados, em diferentes níveis de intensidade.

### **4.1.2 Ambiente**

O ambiente é tudo o que cerca os fatores individuais, quanto mais passivos se encontram nesse ambiente, maior será a pressão, alguns deles podem ser um carro, um cônjuge ou dependentes que não tenham renda fixa, aluguel, objetivos agressivos, como comprar uma casa, mudar de país e até filhos podem esmagar os fatores acima citados.

### **4.1.3 Imprevistos**

Esse é um fator em que indivíduos não têm controle algum e aparecem repentinamente na vida das pessoas. Geralmente imprevistos causam uma grande preocupação, justamente por pressionar todos os fatores acima. Um dos imprevistos mais citados nas entrevistas foi a mudança para casa nova, mas outros também se encaixam, como a compra de produtos indispensáveis para essa classe social, inflação, doença, demissão e etc.

## **4.2 Resultado da análise da satisfação financeira**

Todos os fatores citados, quando relacionados, exercem muita ou pouca pressão na saúde financeira do indivíduo. No entanto, nem todos esses fatores são facilmente controlados, como a chegada de um filho ou a necessidade de morar de aluguel são uma delas.

Com as variáveis agora observadas, foi notado e analisado que, entrevistados que moram de aluguel, tem carro zero, tem pelo menos 1 filho e apresentam um perfil consumista, mesmo tendo um salário acima da média para o padrão brasileiro, e alguns deles relataram na entrevista ter uma renda superior a 15 mil reais, apresentam dificuldade para alcançar seus objetivos pessoais e até mesmo

controlar sua vida financeira em alguns momentos. Por outro lado, indivíduos que possuem fatores a seu favor, mesmo que tendo a metade da renda do exemplo anterior, apresentam uma financeira mais saudável, com mais tranquilidade e satisfação. Foram encontrados também situações financeiras intermediárias, como um perfil consumista, mas com fatores de ambiente favoráveis, como morar com os pais e ter uma renda mensal alta, o que pode fazer com que indivíduos desse grupo tenham uma satisfação financeira relativamente satisfatória, porém culpados e angustiados pelo consumo desenfreado.

É importante mencionar que a entrevista foi realizada com pessoas com média de idade de 28 até 39 anos, classe média brasileira, alguns residentes no estado do Amazonas e Rio Grande do Sul.

### **4.3 Análise de comportamento de controle financeiro:**

Após a dissolução da primeira análise baseado em sua situação financeira e perfil de consumo, observei 2 tipos de comportamento de controle financeiro, de forma crescente por esforço realizado: Intuitivo ou distante e metódico.

Uma descoberta importante nessa análise foi que mesmo o grupo de usuários que diziam não ter (e por isso buscavam ter) controle financeiro, já apresentavam algum tipo de comportamento de controle, variando na precisão e esforço de sua gestão financeira de acordo com seu contexto e necessidade.

#### **4.3.1 Comportamento intuitivo ou distante:**

Entre a maioria dos entrevistados foi verificado um comportamento distante ou intuitivo na maior parte do tempo de sua gestão, esse comportamento se caracteriza pelo fato do usuário não ter um controle preciso do que consome, preferindo adotar uma posição de distância em relação a seu controle financeiro. O usuário tem noção que esse método não é o mais preciso, porém é o mínimo esforço que uma pessoa precisa fazer para ter o mínimo de controle possível. Algumas técnicas desse comportamento podem surgir como, pequenas anotações, seja em papel ou bloco de notas digital, pequenos lembretes para o pagamento de boletos e até constante monitoramento de aplicativo de cartão de crédito, onde, ao consumir, o usuário vai guardando mentalmente seus gastos para ter uma ideia de quanto realmente gastou. Para verificar se sua intuição está correta, o

usuário faz verificações, geralmente em seu banco da fatura de cartão de crédito ou onde recebe sua renda mensal.

Perfis de consumo mais controlado tendem a se aproveitar bem desse comportamento, já que consumir de maneira racional e moderada pode facilitar o cálculo mental e organização. Já perfis mais consumistas, que têm fatores de ambiente desfavoráveis, tendem a ficar mais angustiados e ansiosos, porque sua organização de gastos pode ser mais complexa de controlar intuitivamente.

**Objetivos:** Usuários adotam esse comportamento pois buscam o mínimo de esforço e tem como objetivo usar ferramentas que demandem menos aprendizagem e compromisso, para poderem aproveitar seu tempo livre.

**Dilemas ou contradições:** Perfis mais consumistas abusam desse comportamento porque querem aproveitar a vida, consumir sem se preocupar, mas ao mesmo tempo otimizar seus gastos para atingir objetivos específicos, como viajar ou adquirir um imóvel. Apesar de afirmar que seu sistema mental funciona, diversas vezes gastam mais do que gostariam, criando angústia e culpa.

#### **Alguns momentos importantes desse comportamento:**

**E00:** *"Eu simplesmente tenho uma noção de quanto que eu posso gastar no mês e daquele montante eu não passo de forma alguma, então eu sempre economizo porque fica aquele limite na minha cabeça. Então eu faço mentalmente todas as operações que eu preciso e dificilmente eu mudo algum gasto que eu tive no mês anterior. Então praticamente os meus gastos são gastos que todos os meses ocorrem no mesmo padrão."*

*"Eu não modifico esses gastos, então é muito mais fácil para que eu tenha isso tudo na minha mente, porque eu sou **mão de vaca**, então não gasto com coisas que eu não preciso."*

Entrevistado com o perfil de consumo controlado, onde intitulou-se "mão de vaca", relatando sua organização mental, aparentemente simples e efetiva.

**E01:** *"O único controle que eu tenho eu fico constantemente olhando a fatura do meu cartão pra ver se vai dar problema, e isso já me desgasta porque eu não quero mais ter que ficar vendendo a minha energia e o meu tempo para dinheiro entendeu, eu considero que tenho outras prioridades. "*



*“Eu já sei que o Nubank já está aumentando por exemplo, no momento que eu comprei o meu iPhone que não estava previsto que aí eu senti que a parcela já tá começando a ficar alta sabe e eu fico me controlando pra que isso não aumente, e tem outras coisas vindo, o aniversário da minha filha então é mais gasto. “*

Relato do usuário com perfil consumista, ao consumir o indivíduo já contabiliza mentalmente seus gastos, gerando um certo tipo de desconforto pelo esforço.

**E05:** *“Faço o controle da porcentagem dos meus savings mentalmente...”*

**E02:** *“Eu acho que no meu desafio é uma **organização** mesmo porque eu queria ser mais organizada assim, eu queria... eu poderia continuar nesse mesmo raciocínio né, de gastar livremente aquele valor que eu separei, mas eu queria pelo menos é conseguir adicionar as coisinhas direitinho pra ter uma visualização melhor do todo né... É um dos Desafios **porque eu sou muito consumista** né, mas eu fico numa batalha interna, entendeu porque eu vejo as coisas eu quero comprar no shopping, porque eu não consigo sair de mão vazia quando vejo as coisas eu vou lá e compro...”*

Relato do usuário com perfil consumista, que apesar de adotar um comportamento intuitivo, gostaria de ter mais organização.

**E03:** *“É porque eu que faço essa parte financeira aqui em casa. Eu faço administração em casa então eu sei exatamente qual o dinheiro vai pagar o que, despesas vou pagar com isso e etc, né.... Então como eu faço uma lista da questão financeira de despesas aqui em casa eu eu acompanho a minha fatura regularmente e eu que faço os pagamentos... Tudo eu faço de cabeça.”*

Entrevistado com o perfil de consumo controlado, onde executa seu plano mensal distante, usando algumas das técnicas citadas acima.

### 4.3.2 Comportamento metódico:

Observando os entrevistados, pude notar a presença de outro tipo de comportamento em relação a sua gestão financeira, agora mais preciso e metódico. Esse comportamento tem diferentes técnicas de controle, e podem partir de uma simples criação de teto de gasto até complexas ferramentas de personalização, como o Microsoft Excel, criando listas, coletando orçamentos, cadastrando dados e criando gráficos. Esse comportamento é ideal para ter um controle mais próximo da situação, podendo variar de intensidade, contexto, necessidade ou até mesmo imprevistos. Por exemplo, no contexto de um casamento ou mudança, indivíduos podem adotar esse comportamento metódico até alcançarem seu objetivo final ou simplesmente adotar como hábito.

**Objetivos:** Economizar, investir e alcançar objetivos com mais precisão, quem adota esse comportamento busca formas de multiplicar sua renda ou potencializá-la. Também buscam mais controle de seus objetivos, planejamento para obter mais assertividade em suas escolhas, e estabilidade.

**Dilemas ou contradições:** Apesar de ser um comportamento assertivo para alcançar objetivos, esse comportamento requer constância, energia e tempo. Por isso perfis mais consumistas ou até "mão de vaca", podem ter dificuldade de assumir esse comportamento como hábito.

#### **Alguns momentos importantes desse comportamento:**

**E01:** *"A única coisa que a gente utilizou para controlar tudo foi no nosso casamento e a gente ia atualizando lá a tabela à medida que a gente ia pagando as coisas. Mas a gente só usou pra isso."*

*"...foi para aquele objetivo e acabou, foi um ano muito desgastante e é muito focado né, era um objetivo do momento, que acabou **a gente ficou tão cansado** que sei lá, esse tipo de coisa **não engaja** com a gente, tem tanta coisa pra fazer, a gente vai tocando, e como a gente vai conseguindo, a gente dá conta..."*

Relato do usuário com perfil consumista, que apesar de ter atingido seu objetivo usando técnicas e assumindo um comportamento mais metódico, acabou trazendo cansaço e desgaste.

**E04:** *“Eu uso o Excel, planejo mês a mês, faço até gráfico! Essa ideia que me veio quem me deu foi o banco, eu uso o Itaú e ele começou a me dar categoria de gasto, e aí eu pensei, ba dá pra saber quanto que eu gasto né?!”*

*“Eu precisava saber onde eu estava gastando mais e como fazer para otimizar isso, eu ainda faço isso só pra saber se tá dando tudo certo, eu venho rodando assim faz uns 6 meses. ”*

*“O bom é que tipo me ajuda a me organizar melhor, tipo eu quero ir no show do RHCP é quase 1k o ingresso, daí é caro eu tenho que fazer no cartão de crédito, e aí no app do banco e no Excel eu tenho a visão disso tudo.”*

**E03:** *“.... Tudo com organização, com planejamento, sai muito show, sai bem legal né...”*

Entrevistado citando que sua organização metódica para sua mudança funcionou bem.

**E05:***“Tem tipo três contas diferentes e eu tenho tipo uma conta que é só para imposto, então todo mês eu sei que eu tenho que colocar X em imposto, né?! E aí eu tenho uma outra conta que é tipo o dinheiro vivo, que é o dinheiro que eu vou usar no mês só. Então, tipo, esse é o dinheiro que eu tenho por mês pra comprar comida, pra pagar as contas. Pra isso eu quero sair pra comer num bar uma coisa, sabe? E aí tem a outra conta que é tipo o dinheiro que tu, como se diz tipo poupança, tipo savings. Que daí é o dinheiro que tu quer ter, pra tipo, um dia comprar um carro ou uma casa, uma coisa assim, sabe?!”*

## 5 Comunicação dos resultados da pesquisa

### 5.1 Persona:

**Gabriella Araujo Barbosa**

A Consumista

**E01:** *"O que eu quero é aproveitar porque eu não quero ficar dentro de casa no final de semana só porque eu preciso economizar 10 reais por dia"*

**Idade:** 35 anos

**Situação:** Noiva

**Cidade:** Manaus

**Profissão:** Arquiteta

#### **Biografia:**

Gabriella tem 35 anos, é noiva e está prestes a realizar sua mudança para seu apartamento novo em alguns meses, atualmente mora com a mãe, pai e um irmão mais novo numa região de classe média em Manaus. Ela gosta de frequentar bares gastronômicos e shoppings centers na cidade que mora, além de viajar e praticar Yoga. Gabriella tem uma vida financeira estável, eventualmente olha seu app de cartão de crédito para verificar o valor da fatura do mês. Apesar de nunca ter se endividado e ter uma certa noção de seu consumo, Gabriella gostaria de otimizar seus gastos, pois percebe que aos finais de semana acaba gastando um pouco mais do que gostaria. Gabriella já tentou buscar algumas alternativas para controlar seus gastos, mas percebeu que tais atividades, como de procurar ferramentas e aprender a usá-las, consumia muito tempo livre, tempo que gostaria de passar conhecendo lugares novos e aproveitando melhor a vida. Então Gabriella, ao início de todo mês, lista o valor de todos os gastos de cartão de crédito, na única ferramenta que tem mais intimidade; o bloco de notas do seu iPhone. Toda vez que realiza essa tarefa, percebe que todo seu consumo desenfreado poderia ser destinado ao seu apartamento novo, ou até uma viagem para o exterior, todo esse processo gera angústia e culpa, além de ter que perder algumas horas do seu final de semana listando seus gastos.

## 5.1.1 Elementos da persona:

### Identidade:

1. Gabriella, 35 anos, noiva, vive com a mãe, pai e um irmão mais novo em Manaus.

**E02:** *"...Tenho 35 anos e sou designer..."*

*"Moro com a minha mãe, no ap dela e vou me mudar pro meu apartamento novo provavelmente no próximo mês."*

*"É eu ela e tem mais o meu irmão e a minha cunhada."*

### Objetivos e tarefas:

2. Quer otimizar seus gastos e controlar melhor suas finanças, ajudando a realizar seus sonhos de mudança para o novo apartamento.

**E01:** *"Talvez algo pudesse me ajudar a administrar porque o administrar eu não sei..."*

**E02:** *"Não faço da melhor forma e é por isso que eu tô querendo mudar, ainda mais agora que a gente com a mudança, que vai ter muito mais gastos eu vou ter que ter um controle maior então não eu não confio nesse meu processo (forma de controlar suas finanças) pra isso."*

*"Eu acho que no meu desafio é uma organização mesmo porque eu queria ser mais organizada assim eu queria eu poderia continuar nesse mesmo raciocínio né de gastar livremente aquele valor que eu separei mas eu queria pelo menos é conseguir adicionar as coisinhas direitinho pra ter uma visualização melhor do todo né.. é um dos Desafios porque eu sou muito Consumista né mas eu fico numa batalha interna entendeu porque eu vejo as coisas eu quero comprar um shopping porque eu não consigo sair de mão vazia quando vejo as coisas eu vou lá e compro..."*

3. Valorizar seu tempo livre e querer aproveitá-lo da melhor maneira possível.

**E01:** *"Mas também o que que é importante também né? O importante é viver, não dá pra sempre tá olhando pra valor, valor é o que eu vivo, não é o preço."*

4. Busca soluções práticas e eficientes para controlar seus gastos sem gerar angústia e culpa.

**E01:** *“Eu queria que alguém fizesse isso por mim né (controlar suas finanças), porque eu odeio ficar contando moedas para aproveitar a vida, porque parece que uma coisa não condiz com a outra, ou você aproveita sem se preocupar ou você se segura muito e só faz o que dá e eu não sou esse tipo de pessoa, eu quero aquilo e o que eu preciso pra fazer pra ter aquilo.”*

*“Eu não tenho cabeça para ficar administrando isso, eu... Quando eu começo a pensar demais me dá angústia e eu não faço nada, eu paraliso.”*

**E05:** *“Não continuei usando o app (quando buscou outras soluções) porque não era prático o suficiente a acessibilidade a essa informação. Tipo, eu entro lá e não tá assim. Olha só como é que tu pode fazer isso. Você tem que realmente entrar e é meio que um aprendizado, tu tem que gastar algumas horas ou alguns dias entendendo como é que tu faz isso.”*

**E00:** *“...Se eu tivesse um aplicativo que tivesse como eu inserir o que eu preciso gastar pra viagem, seria muito melhor do que ficar fazendo um bloco de notas que no final eu vou somar e ainda vou me perder. Mas é a única ferramenta (bloco de notas) que eu que eu tenho, porque dá muito trabalho também ficar colocando no Excel.”*

5. Deseja ter uma vida financeira equilibrada e saudável, sem comprometer seu estilo de vida e seus objetivos pessoais.

**E01:** *“Acho que é o lance de saber quanto que ganha e saber quanto que vou precisar pagar. Não vai dar para pagar?! Beleza, o que que eu posso fazer? Ou saber o rombo né!? Mas o mais importante é saber, mas o preço do saber que é que me incomoda, porque eu não quero ficar parando a minha vida para ficar alimentando ferramenta...”*

*“Eu queria aproveitar sem me preocupar tanto, entende?!”*

#### **Habilidades e preferências:**

6. Possui habilidades básicas em tecnologia e usa o iPhone como sua principal ferramenta.

**E03:** *"Se eu conseguisse retirar essa essa... Porque eu tenho muita essa organização mental e meio rudimentar de observar o app e anotar as despesas aqui e lá e acompanhar o lembrete..."*

7. Gosta de frequentar bares gastronômicos, shoppings centers e viajar.

**E05:** *"Curto conhecer coisas novas, viajar, sair sei lá..."*

**E04:** *"Eu sou um cara muito boêmio, então eu gasto bastante em qualquer rolezinho que eu vou, gosto de comer fora, gosto de sair"*

#### **Recursos:**

8. Tem uma vida financeira estável e usa cartão de crédito regularmente.

**E04:** *"Hoje posso dizer que estou bem, porque meu salário está alto, então é tranquilo fazer o acompanhamento financeiro, mas antigamente iria ser uma dor grande, porque ia ter pouco pra gastar..."*

**E02:** *"Eu sempre trabalhei com 1 cartão de crédito né, sempre foi assim..."*

9. Usa o iPhone como sua principal ferramenta de organização pessoal e financeira.

**E03:** *"Eu particularmente tenho tenho um sistema próprio aqui do próprio iPhone de lembretes datas que eu utilizo aí eu coloco minhas despesas todas, as minhas despesa estão ali, luz... água."*

#### **Expectativas e frustrações:**

10. Espera encontrar uma maneira fácil e rápida de controlar seus gastos sem consumir muito tempo livre.

**E03:** *"Talvez uma forma mais automatizada e fazer o encontro dessas informações auxiliaria... Por isso do meu interesse de ir atrás de um app de verdade porque eu quis fazer uma combinação das coisas que eu tava te dizendo de uma maneira mais simples, e não vi ferramentas que eu procurei isso, então talvez eu acho que isso poderia talvez auxiliar assim né, de te dar tipo, olha tu tá alcançando a tua meta, ou vai extrapolar o teto né..."*

**E01:** *"Porque pra qualquer espirro que tu der tem que anotar, então se pra qualquer coisa eu precisar anotar, cada balinha, não funciona..."*

11. Sente angústia e culpa quando percebe que está gastando mais do que deveria.

**E01:** *"Pra mim não é prazer saber quanto eu gastei porque dói, por exemplo você vai num show que o ingresso 250 e você gastou R\$ 250,00 no show que é o valor de um psicólogo, é meio que é um tapa na tua cara tipo assim?! Caraca!"*

**E02:** *"CARAAA!!! Eu gastei, tipo assim, para mim quer ver eu morrer quando eu olho assim quase mil reais com roupa, entendeu, no mês assim então eu prefiro não pensar com o que eu gastei aquele dinheiro"*

*"Mas eu tenho um problema com planilha também né, eu não gosto de ter muita visibilidade do que eu tô gastando, é como eu falei lá atrás, eu fico meio agoniada meu Deus eu tô gastando muito entende.. Eu tenho essa duas pessoas aqui dentro, uma que quer se organizar e uma que é organizada fica preocupada e a outra que prefere não vê, que é para não saber que eu tô gastando muito.."*

12. Não gosta de perder tempo livre em atividades tediosas, como controlar seus gastos.

**E01:** *"Não tem como, e nem quero (me controlar financeiramente) porque eu quero me divertir eu não quero trabalhar para ficar guardando dinheiro eu quero trabalhar pra aproveitar."*

13. Não teve sucesso em encontrar ferramentas eficientes para controlar seus gastos anteriormente.

**E03:** *"Já tentei usar, tentei um dia a Mobills e não me adaptei, elas me demandam uma constância de tu alimentar informações no app por exemplo, e eu achei meio cansativo e a gente tem demandas gigantescas e daí tu fica com mais um compromisso de cada demanda tua e ter que ir lá e alimentar o sistema eu acabei não me adaptando"*



## 5.1.2 Objetivos da persona:

### **Objetivos específicos:**

- Rastrear e categorizar facilmente as despesas.
- Identificar áreas onde os gastos podem ser reduzidos ou otimizados.
- Fornecer relatórios mensais ou quinzenais para ajudar a persona a ter uma visão geral da sua situação financeira sem perder tanto tempo.

### **Objetivos gerais:**

- Interface amigável e fácil de usar.
- Minimizar o tempo e o esforço necessários para rastrear despesas.
- Ajudar Gabriella a se sentir no controle de suas finanças e reduzir a ansiedade.
- Apoiar o desejo de Gabriella de viajar e aproveitar sua vida enquanto economiza dinheiro.

## 5.2 Proto-persona:

**Julian Martins Ribeiro**

O moderado

**E03** *"Tudo com organização, com planejamento sai muito show, sai bem legal né..."*

**Idade:** 33 anos

**Estado civil:** Casado

**Cidade:** Porto alegre

**Profissão:** Artista 3D

### **Biografia:**

Julian tem 33 anos, é artista 3D de um grande estúdio localizado em Porto Alegre. Julian está tentando sair do aluguel, porque considera o maior gasto de sua renda mensal. Apesar de ter uma renda mensal alta, seus gastos são relativamente altos também, somando com aluguel, mensalidade de clubes que frequenta.

Julian gosta de frequentar bares e cervejarias artesanais da cidade com sua namorada nos finais de semana e olha a fatura do seu cartão de crédito somente algumas vezes por semana, pois tem uma ideia de quanto pode gastar por mês, e seus gastos quase sempre se repetem.

No entanto, Julian já passou por alguns apuros com cartão de crédito no passado, e criou o hábito de sempre verificar sua saúde financeira e procurar formas de enxugar gastos de forma mais agressiva, tudo isso usando uma tabela no excel, 2 vezes ao mês. Porém, esse hábito custava algumas horas de seu final de semana e sua paciência.

Hoje ele não tem mais essa necessidade de enxugar gastos de maneira agressiva, porém precisa e gosta de ficar de olho para ter um controle mensal, e saber se seu objetivo está sendo cumprido. Em qualquer caso de imprevisto, Julian precisa sentar novamente à frente do excel e verificar o impacto dessa nova compra. Julian então procura uma forma mais otimizada para acompanhar seu consumo e suas reservas, porém se frustra ao testar opções que demandam muito tempo de customização e dedicação para manter a ferramenta atualizada.

## 5.2.1 Elementos da proto-persona:

### **Identidade:**

1. Julian tem 33 anos, é artista 3D de um grande estúdio, mora em Porto Alegre e é solteiro, mora sozinho no seu apartamento alugado.

### **Objetivos e tarefas:**

2. Sair do aluguel e ter um controle financeiro eficiente.
3. Enxugar gastos e controlar o orçamento para conseguir economizar dinheiro.
4. Acompanhar o consumo e reservas financeiras de forma otimizada e eficiente.

### **Habilidades e preferências:**

5. Habilidade básica em usar planilhas no Excel para controlar gastos financeiros.
6. Preferência por frequentar bares e cervejarias artesanais nos finais de semana.
7. Gosta de manter o controle financeiro em dia e evitar apuros com cartões de crédito.

### **Recursos:**

8. Renda mensal confortável.
9. Uso de cartão de crédito.
10. Conhecimento básico em Excel.

### **Expectativas e frustrações:**

11. Expectativa de encontrar uma ferramenta mais otimizada e eficiente para acompanhar seu consumo e reservas financeiras.
12. Frustração ao testar opções que demandam muito tempo de customização e dedicação para manter a ferramenta atualizada.
13. Desejo ter um controle financeiro mais fácil e rápido, sem precisar dedicar muito tempo para atualizar a ferramenta.

## 5.2.2 Objetivos da proto-persona:

### **Objetivos específicos:**

- Importar transações de cartão de crédito automaticamente e categorizar com precisão.

- Permitir fácil personalização de categorias de despesas e metas de orçamento.
- Fornecer visualizações e relatórios com padrão de gasto de categoria.

**Objetivos gerais:**

- Ser eficiente e economizar tempo para Julian.
- Minimizar a necessidade de entrada e categorização manual de dados.
- Ajudar Julian a se sentir no controle de suas finanças e reduzir o estresse.
- Apoiar o desejo de Julian de economizar dinheiro e atingir seus objetivos financeiros, como ter sua própria casa.

## 5.3 Cenários de problema

### 5.3.1 Cenários de problema 1

**Efeito bola de neve:**

Gabriella adora experimentar novos sabores de chocolate. Certa vez num sábado à tarde, percebeu enquanto olhava os *stories* de seus amigos no Instagram, que a Cacau Show estava com uma promoção de chocolate perto de sua casa, ela não hesitou, pegou as chaves de seu carro e foi até a loja. Gabriella ficou feliz com a compra, visto que tinha gasto somente R\$ 50,00 e tinha trazido diferentes sabores de chocolates trufados para casa.

Alguns dias depois, após ter comido todos os chocolates e ter gostado muito do sabor morango 55% cacau, Gabriella voltou à loja para reabastecer seu estoque, e mais uma vez voltou para casa feliz, agora somente com chocolates desse sabor na sacola.

Para variar um pouco, alguns dias depois ela visitou uma loja da Copenhagen, no centro da cidade, há 15 minutos de carro da sua casa. Comprou mais alguns ovos de páscoa e para aproveitar as promoções de leve 3 pague 1, Gabriella comprou mais um ovo de páscoa para sua mãe e seu irmão. No caminho de volta para sua casa, ela ficou pensando no quanto tinha gasto em chocolate, imaginou ter gasto somente R\$ 150,00 em compras, o que já deixou ela um pouco incomodada.

Ao chegar em casa, abriu o app do cartão de crédito, olhou a fatura e somou, mentalmente, os gastos com chocolate, e percebeu que tinha gastado mais de R\$ 300,00 naquele mês. Gabriella, além de se sentir culpada, começou a fazer alguns

cálculos de cabeça para tentar entender o quanto tinha gasto ao total, somando com chocolates. Esse processo deixou Gabriella extremamente angustiada e neurótica, visto que pelos cálculos mentais que fizera, teria que controlar seu consumo até o fim do mês, comportamento na qual faz diminuir sua sensação de liberdade.

**E01:** *"Eu nem imaginava (quando percebeu o valor da fatura), é absurdo, eu não acreditei c\*\*\*\*\*, e é só em coisinha pequeninha, um jantar, uma saída, um vinho... e eu perguntei pra ele (marido), se a gente tivesse guardado teria pago uma viagem ou mais..."*

*"Eu já sei que o Nubank já tá aumentando por exemplo no momento que eu comprei o meu iPhone que não estava previsto que aí eu senti que a parcela já tá começando a ficar alta sabe e eu fico me controlando pra que isso não aumente""*

**E02:** *"Eu gosto de chocolate que não é barato e aí uma vez eu tava contabilizando quanto eu gastei de chocolate e eu vi aqui eu ia lá na kopenhagen, aqui rapidinho, eu gastava tipo uns 60 reais e se eu fosse lá na semana que vem eu ia gastar mais 60, e aí daí passava na Cacau Show e era mais 50, e aí eu fiquei calculando e eu pensei caramba eu to gastando tipo 200 300 e eu fiquei pensando tipo meu Deus! Tô gastando tudo isso com chocolate e aí começou a me deixar neurótica, e me deu uma sensação ruim, como se eu não tivesse liberdade sabe."*

*"Ah eu acho que eu sou muito irresponsável! hahaha"*

### 5.3.2 Cenários de problema 2

#### **Múltiplos cartões de crédito:**

Gabriella adora viajar e conhecer novas culturas, e após sua mudança para seu novo apartamento com seu marido, estão planejando viajar para a Tailândia. Eles sentaram juntos e decidiram se planejar por 1 ano, e num bloco de notas, anotaram somente os principais gastos para entender o maior custo da viagem. Perceberam então que o preço das passagens seria o valor mais alto.

Gabriella teve uma ideia, em vez de usar seu cartão do Itaú que não lhe oferece programa de milhagem, ela fez uma busca e encontrou o cartão C6 bank, um cartão digital que oferece milhas para cada real gasto. Gabriella pensou que essa seria uma boa forma de redução de custos, porém teve uma surpresa. Ao começar a usar o novo cartão, percebeu que agora, ao invés de ter que controlar somente 1 cartão de crédito, teria que controlar 2 cartões, pois no seu antigo Itaú, ela tinha realizado algumas assinaturas anuais, além de receber o salário pelo mesmo. Ao longo dos meses, ela percebeu que teria que aprender a controlar 2 cartões de crédito, e que perderia mais tempo no fim de cada mês, na hora de listar o gasto de todos os cartões. Além de somar os gastos do cartão e subtrair seu saldo atual, Gabriella tinha também diferentes datas de fechamento de fatura dos cartões. Ela se via sobrecarregada de informação, tendo que aprender a gerenciar, além de múltiplos cartões, também sua ansiedade.

**E00:** *"Eu vou viajar daqui a 40 dias e eu tive que fazer todo o planejamento de viagem com meus custos, um bloco de notas. Então se eu tivesse um aplicativo que tivesse como eu inserir o que eu preciso gastar pra viagem, seria muito melhor do que ficar fazendo um bloco de notas que no final eu vou somar e ainda vou me perder. Mas é a única ferramenta que eu que eu tenho, porque dá muito trabalho também ficar colocando no Excel. Então eu queria alguma coisa que eu conseguisse fazer no celular e que fosse rápido em relação aos custos do mês. Assim, tirando viagem, eu ficaria meio incomodado de ter que ficar preenchendo as informações. "*

*"Eu costumava usar apenas um cartão de crédito, que era o cartão de crédito que eu sempre tive. Só que aí eu comecei a perceber que ele não me dava milhas e eu fiz outro, o C6 Bank"*

**E03:** *"O que eu fiz foi tentar entrar nesse mundo de milhagem... Ultimamente eu tenho tentado otimizar minhas despesas por isso também de não utilizar nada de débito sabe.. Uma vez que você compra crédito, o crédito te fornece dinheiro também..."*

*"Mas acho que isso poderia ser um ponto. Que reunisse uma forma fácil e otimizada assim de eu conseguir apontar esses cruzamentos de cartão do*

*banco e cartão de crédito sabe, que vincule as 2 ferramentas e que os dados passassem de forma automática. O que eu queria é que esses dados do cc fossem pareados com o banco e o app fizesse um encontro tudo dentro de uma plataforma que me permitisse segurança.”*

**Entrevistado comentando sobre sua necessidade de reunir tudo de maneira eficaz.**

**E02:** *“...Eu tô... eu tô procurando um outro cartão que pontue bem com foco em passagem aérea mas é porque eu preciso de informação e ainda não tive tempo para pesquisar.”*

*“...Eu tenho muitas despesas que eu pago à vista, despesas altas que você botasse um cartão de crédito eu acho que eu portuária bastante, sabe...”*

**E01:** *“Então, eu quero no final ficar com um só, (cartão de crédito) que enquanto tem uma conta paralela de um cartão que tá estável digamos assim mas eu não consigo mais comprar nele mas ele ainda tá alto por mês se eu não me controlar no outro eu vou somar a conta de um que tá ativo, e o outro que não tá, e aí vai ficar absurdamente caro. Aí eu quero muito zerar o que tá parado e ficar só com o outro, mas eu não quero mais chegar no nível de pagamento mensal que tava no outro.”*

**Entrevistado comentando da época que tinha mais de um cartão de crédito.**

*“Quando eu comecei a ter cartão as coisas já começam a desandar, porque aí vão se acumulando e aí vem junto com outras antigas, e aí o teu limite aumenta e aí você começa a se acostumando com ele alto do cartão de crédito, e aí é uma coisa absurda que eu aproveitei com esse cartão foi bloqueado para eu me livrar dele e recomeçar de uma maneira mais consciente.”*

*“Meu maior desafio é gerenciar minha ansiedade. Porque eu vejo o valor que eu tô pagando no cc e assim... Me dá muita angústia quando eu junto todas as minhas contas tudo que a gente paga e quando a gente tem a noção do quanto que a gente paga mensalmente para viver. Mas assim, é o tempo inteiro nessa angústia de saber quanto que a gente gasta...”*

*“Eu tô o tempo inteiro olhando eu preciso ter ciência de tudo que está vencendo, então não tem nada que eu não saiba porque eu tô sempre checando nos apps.”*

Entrevistado comentando sobre o desafio de controlar o consumo do cartão de crédito e o quão exaustivo é exercer esse controle.

### 5.3.3 Cenários de problema 3

#### **Imprevistos e recalculer meta:**

Apesar das suas contas fixas sempre se repetirem na maioria dos meses, Julian não está livre de imprevistos. Certa vez, durante um período de suas férias, ao tentar encontrar alguns amigos num bar no centro da cidade, percebeu que algo estava errado com seu carro. Ao levar ao mecânico, foi informado que o carro tinha um defeito no motor, o que levaria alguns dias ou semanas para ser consertado, e junto de um gasto que não estava previsto. Como Julian precisava do carro para se locomover na cidade, aceitou o orçamento do mecânico, no valor de R\$ 5.000,00, valor que estava fora da sua categoria para transporte. Como Julian tinha uma reserva de emergência, ele poderia usar sem problemas, porém isso atrasaria um pouco a compra do apartamento novo. Sem se preocupar, Julian continuou levando sua vida normalmente, porém, dias depois, o mecânico liga novamente para Julian e avisa que o valor subirá para R\$ 6.000,00, o que deixa Julian preocupado. Julian então senta a frente do seu computador e abre sua planilha de gastos do mês, tentando recalculer seu balanço mensal, considerando os novos gastos do carro quebrado.

Alguns dias depois, Julian percebe que seu salário veio um pouco abaixo do costume, foi aí que Julian lembrou que tinha tirado férias e seu salário tinha vindo com descontos. Novamente Julian sentou de frente à sua planilha para manipular os gastos do mês, e talvez reduzir o teto de gastos de algumas categorias, incluindo o carro quebrado. E percebeu que não economizaria nenhum real para seu novo apartamento, e talvez não conseguisse nem no próximo mês, deixando Julian um pouco preocupado e incomodado, pois perderá sua visão de seu futuro, mesmo que só por alguns meses. Apesar de ter recém saído de férias, ele já estava sobrecarregado de informações sobre sua saúde financeira.



Mesmo tendo uma reserva de emergência, gastos inesperados como o conserto do carro podem atrasar os planos de Julian. Além disso, Julian teve que gastar tempo e esforço para recalcular suas despesas para se ajustar à nova situação, o que pode ser estressante. Além disso, a redução do salário devido ao desconto de férias adicionou outra camada de complexidade à situação, e Julian teve que ajustar novamente suas despesas, comprometendo suas economias para seus objetivos.

**E00:** *"Quando a minha cachorra fica doente, quando o meu tênis de futsal rasga o pneu do carro, fura o carro, acontece alguma coisa que eu não consiga prever só nesses momentos."*

Entrevistado citando momentos em que seu orçamento de gastos é extrapolado.

**E03:** *"Por exemplo dessa mudança que eu fiz de ter prestador de serviço que tem pagar um valor mais elevado assim que tu precise... E aí de extrapolar valores de cartão de crédito que é o meu teto de gastos e aí eu precisar por exemplo me recorrer de valores que eu tenho guardado em poupança por exemplo."*

**E02:** *"Já passei por alguns apertos, geralmente quando isso acontece é porque aconteceu de ter muita muita atividade diferente no mesmo mês sabe por exemplo agora vai acontecer com a mudança porque tem muita coisa para comprar, muita coisa, então eu vou ter que passar do teto, mas eu passo do teto mas ao mesmo tempo eu não tô passando porque tenho dinheiro que eu guardei para isso."*

*"Um dos principais problemas também com a planilha é porque para eu usar ela melhor eu tenho que abrir ela no computador. Porque ela é grande. Eu tenho preguiça de fazer isso. Mas eu tenho uma parada que para eu raciocinar e conseguir visualizar tudo que eu tenho. é tipo visualizar as caixinhas porque eu tenho caixinhas mentais..."*

**E04:** *"Eu simplesmente setei e fui vendo se dava certo ou não haha, dividi o salário em 100% nas categorias que eu quero e deu, ah fui ajustando, tanto que*

*não é preciso, tipo eu voltei de férias e diminuiu meu salário e aí diminuiu a porcentagem que vai pro meu investimento, então tive que alterar lá na planilha.”*

Usuário comentando sobre seu sistema de porcentagem de teto de gasto de categoria, onde um imprevisto pode fazer esse cálculo se alterar.

*”Uma coisa seria massa era transferir automaticamente do meu cartão pro meu Excel sabe, mas isso seria uma programação foda haha. Meu Excel é meu dashboard, e minha dor é inserir os dados lá, haha!”*

Entrevistado comentou anteriormente que exporta os dados de seu cartão de crédito para o Excel para ter um controle dos gastos. Esse mesmo participante menciona que gostaria que isso fosse automático.

### 5.3.4 Cenários de problema 4

#### **Meta e sub-meta:**

Julian quer planejar férias com a namorada na Europa ano que vem, mas também quer economizar para atingir seu objetivo de sair do aluguel e eventualmente comprar um novo apartamento. No entanto, ele acha difícil equilibrar seu desejo de férias com suas metas financeiras.

Para planejar melhor sua viagem, Julian cria uma outra tabela de gastos, criando um orçamento para sua viagem, incluindo custos dos voos, acomodações, alimentação e atividades. Toda vez que Julian lembra de algum detalhe que deve ser inserido como gasto, ele precisa ligar o computador e passar para a planilha. Para otimizar, ele anota tudo o que lembra no seu bloco de notas, e 1x por semana, ele passa essa lista para a planilha, onde gostaria de ter uma visão geral dos gastos. Porém, Julian acha que essa atividade é desgastante, sem contar que a soma dos gastos da viagem deve se conectar com sua outra planilha de gasto mensal, que por sua vez deve se conectar com a categoria Economias, que é onde está o dinheiro reservado para o novo apartamento. Como Julian não tem muita experiência com Excel e acha essa atividade morosa, Julian deixa como está, tendo 2 planilhas agora para gerenciar. Julian gostaria de destinar uma certa porcentagem para cada meta e que ele possa monitorar o progresso desses 2 objetivos, de mês em mês, de maneira visual.

**E00:** *"Eu vou viajar daqui a 40 dias e eu tive que fazer todo o planejamento de viagem com meus custos, um bloco de notas. Então se eu tivesse um aplicativo que tivesse como eu inserir o que eu preciso gastar pra viagem, seria muito melhor do que ficar fazendo um bloco de notas que no final eu vou somar e ainda vou me perder. Mas é a única ferramenta que eu que eu tenho, porque dá muito trabalho também ficar colocando no Excel."*

**E05:** *"Porque o Excel tu consegue deixar mais claro, tipo todos os teus gastos, etc. E daí tu consegue ver exatamente quanto que tu gastou por mês, quanto tu recebe, quanto custa gastar um imposto no ano todo em cinco anos! E o Excel te dá esse entendimento, porque no banco eu acho que se tu realmente entrar lá no banco e vê tudo o que o banco pode fazer pra ti em termos de calcular essas coisas pra ti, eles tem uns, eles tem uns features assim interessantes, que tipo, tu pode botar lá quanto que eu gastei só em comida! E aí, tipo, eles tem um lance que calcula tipo tudo o que você gastou só em comida, sabe?! Só que eu pessoalmente nunca uso isso, mas eu devia usar porque é bem útil. Mas meu irmão usa isso..."*

Quando perguntado para o entrevistado do porque não usar o app do banco, já que era útil, e a resposta dele foi: *"Eu sinto preguiça"*

**E04:** *"Eu faço no Excel, planejo mês a mês, faço até gráfico! Essa ideia que me veio, quem me deu foi o banco, eu uso o Itaú e ele começou a me dar categoria de gasto, e aí eu pensei, bá dá pra saber quanto que eu gasto né?! Eu fazia isso aí um tempo atrás mas é um saco daí, porque qualquer coisa que eu gasto eu tenho que ir lá na planilha e adicionar o gasto dentro da categoria, isso era uma mão desgraçada pra mim, porque eu tinha que ir olhar no cartão quanto deu e lançar no meu sistema."*

**E01:** *"A única coisa que a gente utilizou para controlar tudo foi no nosso casamento e a gente ia atualizando lá a tabela à medida que a gente ia pagando as coisas. Mas a gente só usou pra isso."*

*"Foi um ano muito desgastante e é muito focado né, era um objetivo no momento que acabou a gente ficou tão cansado que sei lá, esse tipo de coisa*

*não engaja com a gente, tem tanta coisa pra fazer, a gente vai tocando, e como a gente vai conseguindo, a gente dá conta, não estamos mais nessa maluquice de ficar negociando cartão, a gente meio que aprendeu, mas do nosso jeito né”*

Organização por contexto, muitas vezes força o usuário a se organizar com mais detalhe.

**E02:** *“Ah teve objetivo da viagem, tive que guardar dinheiro pra comprar euro então desse valor que eu guardava uma parte era pra comparar em euro...”*

*“Vai ter a viagem aí desse momento para frente eu já vou começar a pensar nessa outra reserva que tá sobrando aí eu já tenho que começar já pensar em outros objetivos eu fiquei pensando, caramba! Olha só eu poderia ter sobrado muito mais né independente do que eu tô gastando com a viagem e com o apartamento poderia estar sobrando muito mais para esse outro objetivo que eu quero traçar agora por exemplo eu quero deixar um dinheiro extra para sei lá se eu quiser fazer qualquer outra coisa sabe e poderia estar maior se eu fosse menos descontrolada.”*

Esse relato mostra que muitas vezes um orçamento destinado a planos futuros pode ter subdivisões, como metas maiores e metas menores, tudo dentro do mesmo orçamento.

*“É uma lista só, tá no Excel, mas o Jean (noivo) ele é o cara organizado nisso entendeu, ele é muito organizado então ele tem planilhas que é que eu pretendo começar a fazer... ele tem planilhas que ele coloca de fato todos os gastos dele, e em outra ele coloca, claro assim, que são coisas pequenas e tudo entra num bolão lá, entendeu!?”*

Entrevistado comentando que seu noivo tem um processo (que pretende adotar), de ter diferentes planilhas, e que todas se juntam depois num “bolão”.