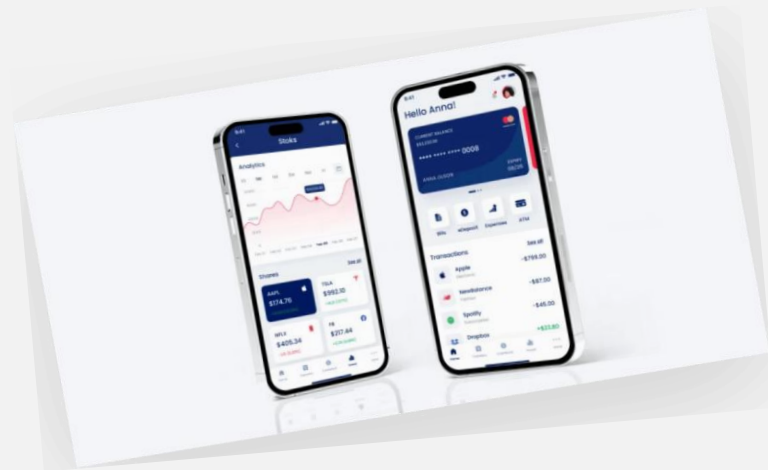


# Hiper sonalização Super App

Assistente Inteligente e Recomendações  
Proativas para o Banco Inter



# Evolução do Projeto

Fase 1 (Anterior)

## Análise de Mercado

Mapeamos o cenário competitivo e identificamos que, embora completo, o Super App do Inter ainda opera de forma reativa, esperando o comando do usuário.

*"O que o mercado oferece?"*



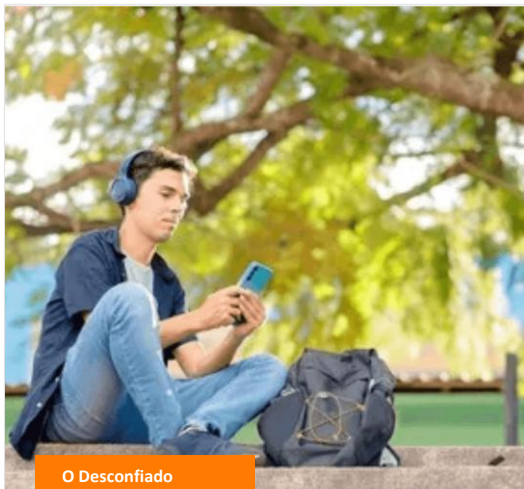
Fase 2 (Atual)

## Descoberta & MVP

Mergulhamos na jornada do usuário para entender as dores reais e desenhar uma solução que transforme dados em proatividade.

*"O que o usuário realmente precisa?"*

# Persona PF: Lucas



O Desconfiado

**22 Anos**

Idade

**Estagiário**

Ocupação

## Lucas Almeida

Estudante de Engenharia & Estagiário

*"O app é ótimo para operações básicas, mas na hora de investir eu travo. É tanta sigla (CDB, LCI...) que acabo deixando o dinheiro parado na conta corrente mesmo."*

### ♥️ Dores & Frustrações

- Sente-se perdido com tantas opções de investimento no app.
- Recebe ofertas de crédito que não condizem com sua renda de estagiário.
- Tem medo de perder dinheiro por falta de conhecimento.

### 🎯 Objetivos

- Quer fazer o dinheiro render mais que a poupança.
- Busca segurança e simplicidade.
- Deseja um app que "ensine" enquanto ele usa.

# Jornada do Usuário: Lucas

Cenário: Tentativa de Investir o Salário



## Recebe Salário

O dinheiro cai na conta. Lucas decide que quer investir R\$ 200.



## Abre Investimentos

Clica na aba de investimentos e vê dezenas de siglas (CDB, LCI, CRI).



## Paralisa

Não entende os riscos. Tenta usar o chat, mas o bot só dá respostas genéricas.



## Desistência

Fecha o app com medo de errar. O dinheiro fica parado na conta corrente.



**Ponto de Atrito Crítico:** O excesso de opções sem orientação personalizada gera paralisia e perda de receita para o banco.

# Persona PJ: Sofia



A Sobrecarregada

**34 Anos**

Idade

**E-commerce**

Negócio

## Sofia Martins

Empreendedora Digital

*"Adoro não pagar taxa, mas é um caos separar o que é meu e o que é da loja. Quando preciso de crédito pro estoque, o app só me oferece empréstimo pessoal com juros altos."*

### ! Dores & Frustrações

- Falta de visibilidade do fluxo de caixa futuro.
- Mistura finanças pessoais e empresariais.
- Dificuldade de acesso a crédito rápido para estoque.

### 📈 Objetivos

- Organizar as contas sem contratar contador caro.
- Conseguir capital de giro para datas sazonais.
- Automatizar pagamentos e cobranças.

# Jornada do Usuário: Sofia

Cenário: Necessidade de Estoque para data sazonal



## Planejamento

Dia das Mães chegando. Sofia precisa comprar R\$ 5.000 em estoque.



## Verifica Saldo

O caixa está baixo. Ela procura a opção de empréstimo no app.



## Recusa Genérica

O app nega o crédito ou oferece taxas altas, sem considerar seu histórico de vendas.



## Improviso

Frustrada, ela usa o cartão de crédito pessoal, misturando as contas novamente.



**Ponto de Atrito Crítico:** A falta de análise contextual do negócio força o empreendedor a recorrer a soluções pessoais, prejudicando a saúde financeira da empresa.

# Metodologia de Pesquisa

## Objetivo

Entender a percepção geral de usuários de bancos digitais sobre personalização e assistentes virtuais, validando se as dores mapeadas são comuns ao mercado.

## Público-Alvo

Usuários ativos de fintechs e bancos digitais (Inter, Nubank, C6, etc.) que utilizam o app pelo menos 3x por semana.

10

Participantes

Dez

Período (2025)

*\* Pesquisa exploratória realizada com amostra de conveniência (rede de contatos do grupo) para fins acadêmicos.*

## Qualitativa

Entrevistas semiestruturadas de 20 minutos para entender comportamentos, frustrações e expectativas com apps financeiros.

## Quantitativa

Questionário para medir satisfação com funcionalidades atuais e interesse em novas features.

# Insights Qualitativos

*"Eu ignoro 90% das ofertas que recebo no app. Parece que não me conhecem."*

Usuário de Banco Digital, 28 anos

*"Queria que meu banco me avisasse antes de eu entrar no cheque especial, não depois."*

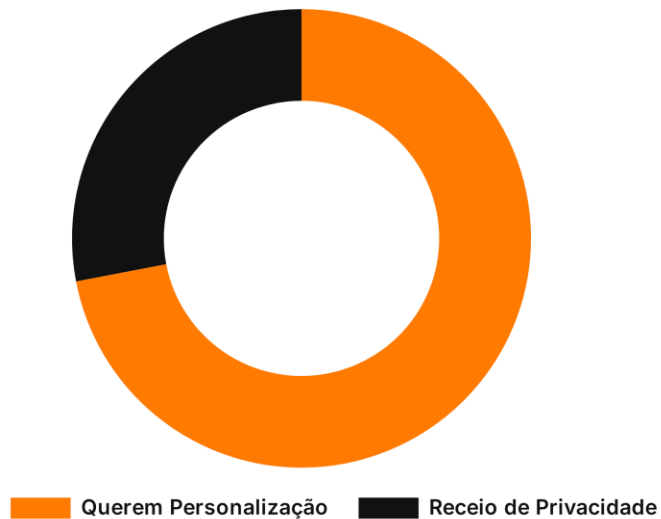
Usuária de Fintech, 35 anos

*"O chatbot nunca entende o que eu preciso. Acabo ligando pro SAC mesmo."*

Empresário, 42 anos



## Resultados: Personalização



72%

### Querem Personalização

Dos entrevistados afirmam que ofertas personalizadas aumentariam seu engajamento com o app.

### Porém...

28% demonstraram receio em compartilhar dados pessoais. A confiança é pré-requisito para a personalização funcionar.

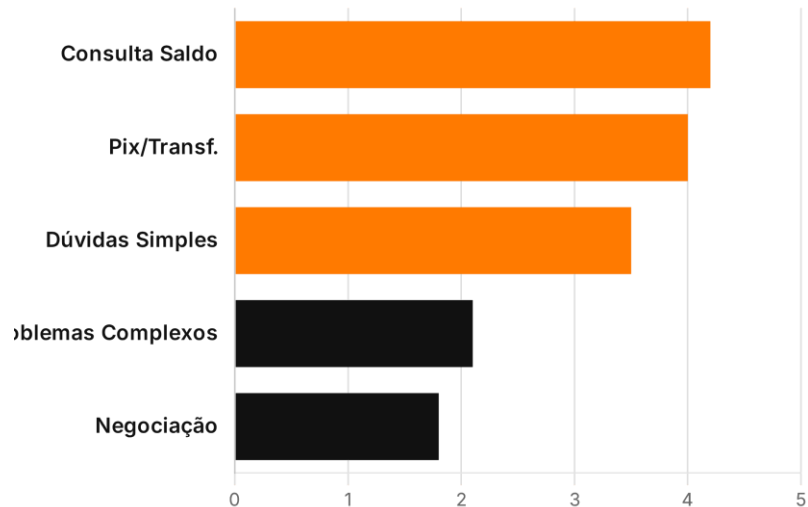
## Resultados: Assistentes Virtuais

3.1

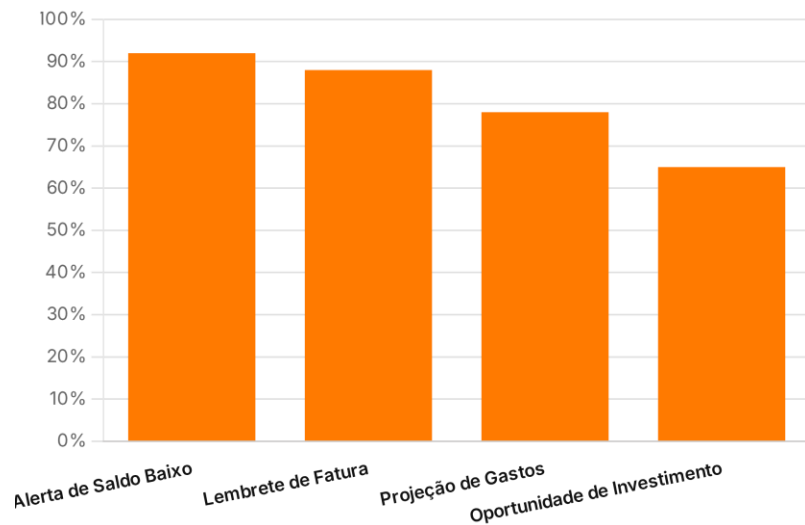
Nota Média de Satisfação (de 5)

### Principal Reclamação

"Resolve o básico, mas para qualquer coisa mais complexa, preciso falar com um humano."



## Resultados: Proatividade



# 85%

### Desejam Alertas Proativos

Dos entrevistados gostariam de receber avisos sobre riscos financeiros antes que aconteçam.

### Atenção

Um alerta errado pode destruir a confiança. Os usuários exigem precisão absoluta para aceitar esse tipo de funcionalidade.

# Validação das Hipóteses

## H1: Personalização

Validada

Confirmamos que ofertas genéricas geram rejeição. A personalização aumenta o interesse, desde que respeite a privacidade.

## H2: Proatividade

Validada

Usuários querem ser avisados sobre problemas, mas exigem precisão absoluta. Um alerta errado destrói a confiança.

## H3: GenAI no Chat

Parcialmente Validada

O usuário quer **resolução**, não necessariamente "IA". Se o chatbot atual resolvesse, estaria ótimo. A GenAI é o meio, não o fim.

Conclusão: O MVP deve focar na utilidade real e na precisão dos dados.

# Inter.AI: O MVP

Deixamos de ser apenas um app onde você consulta dados para ser um **assistente inteligente** que trabalha pelo seu futuro financeiro.



## Proatividade Real

Não espera você perguntar. Antecipa riscos e oportunidades.



## Hipersonalização

Adapta a interface e as sugestões para o seu contexto (PF ou PJ).



## Inteligência Generativa

Uma nova Babi, capaz de diálogos complexos e resolução real.



## Funcionalidade 1: Hub de Insights Proativos



Um painel centralizado que monitora padrões financeiros em tempo real e gera alertas acionáveis antes que o problema aconteça.

### Para Lucas (PF)

Controle de orçamento inteligente que avisa sobre desvios de gastos.

"Alerta: Você gastou 20% a mais em delivery este mês."

### Para Sofia (PJ)

Visibilidade total do fluxo de caixa com projeções futuras.

"Projeção: Seu saldo ficará negativo no dia 15."

## Funcionalidade 2: Recomendações Contextuais

O fim das ofertas genéricas. O Inter.AI analisa o comportamento financeiro para oferecer o **produto certo, na hora exata.**

### Cenário PF (Lucas)

O Contexto

Lucas recebeu o salário e deixou R\$ 1.000 parados na conta corrente por 5 dias sem movimentação.

#### Recomendação Ativa

"Lucas, seu saldo pode render 100% do CDI. Clique aqui para aplicar no CDB."

### Cenário PJ (Sofia)

O Contexto

O sistema identifica um aumento histórico de vendas em Maio (Dia das Mães) e o estoque atual está baixo.

#### Recomendação Ativa

"Prepare-se para o Dia das Mães. Temos um crédito pré-aprovado para reforçar seu estoque."

## Funcionalidade 3: Assistente GenAI

Uma nova Babi, potencializada por IA Generativa, capaz de entender contexto, resolver problemas complexos e aprender com cada interação.



### Linguagem Natural

Entende perguntas complexas e responde como um consultor financeiro.



### Resolução Autônoma

Executa ações (ex: agendar pagamento) sem precisar transferir para humano.



### Contexto Personalizado

Conhece seu histórico e adapta as respostas ao seu perfil (PF ou PJ).

### Chatbot vs. Intelligent Virtual Assistants





# Roadmap de Implementação

**Q1 2026**

**MVP: O Hub**

Lançamento do Hub de Insights Proativos e alertas básicos de saldo/fatura.

Piloto Fechado

**Q2 2026**

**Contexto**

Implementação do motor de recomendações contextuais (PF e PJ).

Rollout 50%

**Q3 2026**

**GenAI Full**

Integração completa da nova Babi com capacidade de resolução autônoma.

Lançamento Oficial

# Métricas de Sucesso



**+40%**

## Engajamento

Aumentar a taxa de interação com os insights proativos do Hub.

Baseline: 15% de abertura atual



**3x**

## Conversão

Triplicar a conversão de ofertas personalizadas vs. ofertas genéricas.

Baseline: 2% de conversão atual



**4.0**

## Satisfação

Elevar a nota de satisfação da Babi de 3.1 para 4.0 em 6 meses.

Baseline: 3.1 (pesquisa atual)

# Conclusão

1

## Hipóteses Validadas

Nossa pesquisa confirmou que o mercado quer personalização e proatividade, mas com precisão e respeito à privacidade.

2

## MVP Definido

O Inter.AI combina Hub Proativo, Recomendações Contextuais e GenAI para transformar dados em utilidade real.

3

## Roadmap Claro

Implementação em 3 fases ao longo de 2026, com métricas de sucesso bem definidas.

## Próximos Passos



Prototipar o Hub de Insights no Figma




Validar tecnologia de GenAI com POC



Recrutar usuários para piloto fechado



Lançar MVP no Q1 2026



# O futuro é **proativo**

Inter.AI: De Super App para Super Assistente Financeiro

Pós-Tech em Product Management | FIAP

Tech Challenge - Fase 2 | Janeiro 2026

FIAP

**BANCO INTER**