

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



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



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



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)

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.

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

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.

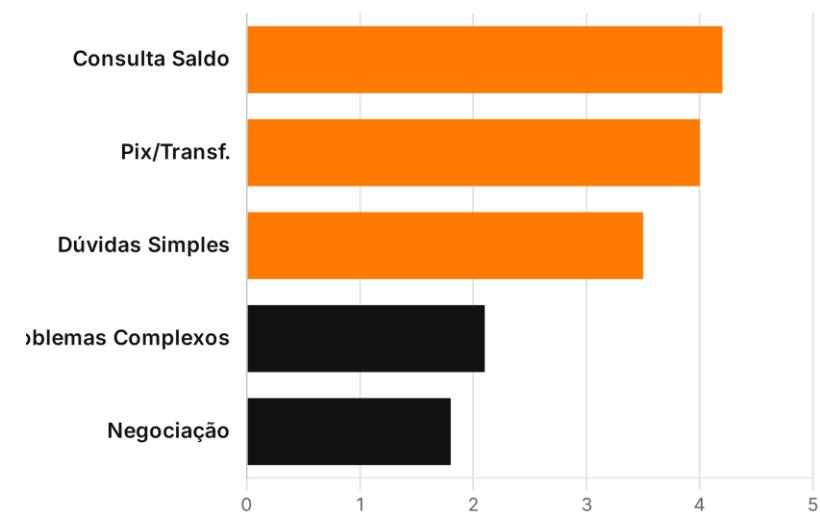
Resultados: Assistentes Virtuais

3.1

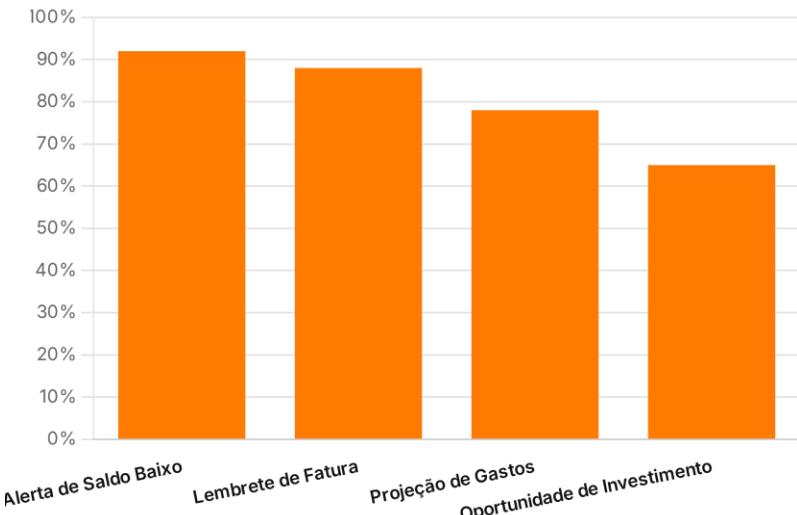
Nota Média de Satisfação (de 5)

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 neste 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).



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

Triplidar 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