

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA  
DO RIO DE JANEIRO



**APLICAÇÃO VOLTADA A ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA EM  
GRUPO:**

**Análise de pesquisas qualitativas**

**Gabriella Alexandra Ferreira Cavalcanti**

**RIO DE JANEIRO**

**2023**



**Gabriella Alexandra Ferreira Cavalcanti**

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

**APLICAÇÃO VOLTADA A ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA EM**

**GRUPO:**

**Análise de pesquisas qualitativas**

**RIO DE JANEIRO**

**2023**

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1- Matriz de CSD (Certezas) .....	12
Figura 2 - Matriz de CSD (Suposições) .....	12
Figura 3 - Matriz de CSD (Dúvidas) .....	13
Figura 4 - Persona 1 .....	25

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

TCLE– Termo de Consentimento de Livre Esclarecimento

# SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
1.1	JUSTIFICATIVA .....	6
1.2	OBJETIVO .....	7
<b>2</b>	<b>PESQUISA PRELIMINAR .....</b>	<b>8</b>
2.1	ENTENDENDO O DOMÍNIO .....	8
2.2	SISTEMAS EXISTENTES .....	8
2.2.1	Splitwise .....	8
2.2.2	Settle Up .....	9
2.3	PROBLEMAS E OPORTUNIDADES .....	10
2.3.1	Matriz de CSD .....	11
<b>3</b>	<b>PESQUISA COM USUÁRIOS .....</b>	<b>14</b>
3.1	DEFINIÇÃO E DESCRIÇÃO DOS PAPÉIS .....	14
3.2	TCLE – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO .....	15
3.3	ENTREVISTA .....	17
3.3.1	Pesquisa exploratória .....	17
3.3.2	Roteiro de entrevista .....	18
3.3.2.1	Justificativas para cada pergunta .....	19
3.4	COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS .....	21
3.4.1	Compilação dos resultados .....	21
3.4.2	Persona .....	24
3.4.3	Proto-persona .....	26
3.4.4	Principais objetivos .....	27
3.4.5	Cenários de problema .....	28

# 1 INTRODUÇÃO

Um aplicativo que auxilia na divisão de contas pode ser uma solução útil tanto para os clientes quanto para os estabelecimentos. É comum que muitas pessoas se sintam desconfortáveis em dividir contas em restaurantes e bares. Isso pode levar a problemas quando membros do grupo não possuem dinheiro suficiente para pagar sua parte, causando constrangimento e impactando negativamente a relação entre amigos e familiares.

Por outro lado, um aplicativo de dividir conta pode trazer benefícios significativos para os estabelecimentos. A divisão da conta é frequentemente citada como a principal causa de atrasos no fechamento de mesas em restaurantes brasileiros, o que pode ser evitado com o uso de um aplicativo. Além disso, muitos estabelecimentos relatam problemas no recebimento de pagamentos por parte dos clientes, o que também pode ser solucionado com um app de dividir conta.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

A escolha de uma "Aplicação voltada a organização financeira em grupo" se deve ao fato de que manter o controle financeiro pode ser um desafio para muitas pessoas, especialmente quando se trata de gerenciar várias despesas e receitas ao mesmo tempo. Ter um aplicativo que permita que um grupo de pessoas compartilhe informações sobre suas despesas e receitas pode ser muito útil para manter a organização financeira de forma eficiente. Isso pode ser especialmente vantajoso para famílias e grupos de amigos que dividem despesas recorrentes, como aluguel, energia elétrica e internet.

Dividir contas com amigos ou familiares pode ser difícil, já que a falta de organização pode gerar conflitos e desentendimentos, afetando os relacionamentos interpessoais. Nesse sentido, um aplicativo que facilite a divisão de contas pode ser extremamente útil, ajudando as pessoas a evitarem situações constrangedoras e a manterem a transparência em suas relações.

Com um aplicativo de dividir conta, os consumidores podem ter mais facilidade na hora de calcular as taxas de serviço e gorjeta, evitando desacordos sobre a divisão dos itens. Além disso, os estabelecimentos podem ter um fechamento de mesa mais rápido e eficiente, evitando atrasos e problemas no recebimento de pagamentos.

## 1.2 OBJETIVO

Apesar de já existirem aplicativos de dividir conta no mercado, há ainda espaço para inovação e melhorias. Algumas ideias que podem ser exploradas são a opção de "divisão rápida", onde não há necessidade de *login*, e a possibilidade de criar grupos para despesas recorrentes, como contas de internet compartilhada, telefone ou até escola. Além disso, um recurso interessante seria a possibilidade de escanear a nota fiscal e dividir as contas com base nos dados descritos, tornando o processo ainda mais simples e rápido para os usuários.

Com essas funcionalidades, um aplicativo de dividir conta pode se tornar uma solução completa e eficiente tanto para os consumidores quanto para os estabelecimentos, melhorando a experiência de todos os envolvidos no processo.

## 2 PESQUISA PRELIMINAR

### 2.1 ENTENDENDO O DOMÍNIO

A gestão de finanças compartilhadas e a divisão de contas podem ser processos complicados e desafiadores. No entanto, com o uso de soluções modernas e confiáveis de software, é possível simplificar esses processos e garantir que todos os envolvidos paguem suas contas de forma justa e eficiente.

Problemas na hora de dividir contas com amigos e familiares são comuns, podendo gerar desavenças e discussões. Além disso, a divisão de contas em estabelecimentos comerciais pode ser um desafio para muitas pessoas. A falta de organização e planejamento financeiro pode causar conflitos e atrasos no pagamento de contas, gerando prejuízos financeiros.

Portanto, é importante utilizar soluções de software modernas e confiáveis para simplificar a gestão de finanças compartilhadas e a divisão de contas, garantindo uma organização eficiente e evitando conflitos e prejuízos financeiros.

### 2.2 SISTEMAS EXISTENTES

Com o propósito de fazer uma análise de mercado e buscar oportunidades de melhora, foram analisados *apps* que se assimilavam ao ideal imaginado para este projeto.

Além disso, foi possível fazer uma análise através de feedbacks dados por usuários e recolhidos de aplicações de loja, como a *App Store* e a *Play Store*, e mapear os prós e os contras das aplicações.

#### 2.2.1 Splitwise

O aplicativo permite criar um grupo e escolher a categoria, como viagem, imóvel e casal, por exemplo. Ele também mostra detalhes dos gastos por data e quanto você deve ou precisa receber. Os usuários também podem dividir as despesas igualmente ou escolher a opção de valor total, inserir a data de uma determinada despesa, comprovante de pagamento e anotações.

Tendo como suas principais funcionalidades:

- Cria vários grupos, com quantas pessoas quiser;



- Divisão das despesas entre as pessoas do grupo em porcentagem ou valor absoluto;
- Simplificação e acerto de “quem paga quem”;
- Extrato com categorização das despesas, e gastos totais;
- Modo *offline*;
- Digitalização de recibos;
- Extrato com gráficos e imagens;
- Configura a divisão de gastos padrão;
- Conversão automática da moeda.

Foram apontados como pontos positivos:

- Fácil de mexer;
- *Layout* amigável;
- Carregamento otimizado.

Foram apontados como pontos negativos:

- Falta de ferramentas como “incluir despesas parceladas”;
- Não possui opção de “quitar contas” também por opção mensal;
- Cadastro de amigos muito longo;
- Ausência da opção de “lançar despesas recorrentes”;
- Ausência de local para adicionar informações sobre o contato (como pix, número da conta...);
- Ausência de calculadora integrada ao *app*;
- Ausência de experiência personalizada;
- Difícil uso para pessoas idosas.

### 2.2.2 Settle Up

O aplicativo descreve-se como um fácil gerenciador de finanças, que permite adicionar seus amigos/familiares, tendo a possibilidade de enviar o link de convite pelas redes sociais e inserir as despesas pagas por cada pessoa para saber quanto você deve receber ou pagar. O aplicativo ainda exibe as atividades recentes, total gasto até o momento e permite incluir uma foto do recibo.

Tendo como suas principais funcionalidades:

- Trabalhar *offline*;
- Fácil compartilhamento de grupo via link ou dispositivos próximos;
- Muitas moedas e taxas de câmbio;
- O *app* não precisa ser descarregado por todos os membros do grupo;
- *Member statistics & transactions filter*;
- Acesso só de leitura;
- Focado num grande design e na experiência do usuário;

Foram apontados como pontos positivos:

- Simples;
- Intuitivo;
- Divide despesas mensais.

Foram apontados como pontos negativos:

- Informações confusas em algumas funcionalidades;
- Não é possível apagar um grupo que foi criado;
- Necessidade de login para visualizar as funcionalidades.

## 2.3 PROBLEMAS E OPORTUNIDADES

Durante a elaboração deste projeto, foi possível mapear problemas encontrados por usuários, suas necessidades e ideias que podem ser aproveitadas através de problemas já identificados nesta investigação preliminar.

Gerir finanças compartilhadas e dividir contas pode ser um grande desafio, especialmente em ambientes onde várias pessoas estão envolvidas. Isso é especialmente comum em situações como moradia compartilhada, casais que moram juntos ou grupos de amigos que dividem despesas.

Uma das principais dificuldades na gestão de finanças compartilhadas é garantir que todos os envolvidos estejam pagando sua parte justa das contas. Isso pode ser especialmente complicado em situações em que as contas variam de mês para mês ou quando diferentes pessoas são responsáveis por diferentes contas.

Para solucionar esses problemas, foi pensado um sistema de gerenciamento de finanças compartilhadas, no qual cada pessoa pode acompanhar suas próprias contas e pagamentos. Esses sistemas também podem ser configurados para dividir automaticamente as contas e despesas com base nas preferências de cada usuário, garantindo que cada pessoa esteja pagando sua parte justa.

Além disso, também podem ser citadas como oportunidades, tendo como base os aplicativos já existentes, funcionalidades e características como:

- Opção de “divisão rápida”, onde não há a necessidade de login;
- Possibilidade de criar grupos para despesas recorrentes;
- Divisão das despesas entre as pessoas do grupo em porcentagem ou valor absoluto;
- Possibilidade de *scanear* nota fiscal para em seguida dividir as contas com base nos dados descritos;
- Calculadora integrada ao *app*;
- O *app* não precisa ser baixado por todos os membros do grupo;
- Fácil compartilhamento de grupo via link ou dispositivos próximos.

### 2.3.1 Matriz de CSD

Buscando criar uma aplicação proveitosa ao usuário, é preciso entender o cenário em que ele está incluído. Para isso, foi proposto a utilização de uma Matriz de CSD (Certezas, Suposições e Dúvidas).

A Matriz de Certezas, Suposições e Dúvidas é um framework que busca conectar pontos e organizar informações. Além de ser muito como ponto de partida e acelerar o processo de *discovery*, pois durante sua elaboração é preciso ter um olhar mais crítico sobre o tema analisado.

## Certezas



Figura 1- Matriz de CSD (Certezas)

## Suposições



Figura 2 - Matriz de CSD (Suposições)

## Dúvidas ?

Como poderia ser otimizado o fechamento de contas em grupo em bares/ restaurantes?

Gabriella Cavalcanti

Como podemos antecipar a forma que será dividida a conta?

Gabriella Cavalcanti

Qual a forma mais justa de dividir despesas de casa?

Gabriella Cavalcanti

Fazer com que o consumidor nomeie seus gastos antecipadamente reduziria o tempo de espera para pagar?

Gabriella Cavalcanti

É fácil scanear as notas fiscais no Brasil?

Gabriella Cavalcanti

Usuários estão dispostos a pagar uma taxa por comodidade?

Gabriella Cavalcanti

Figura 3 - Matriz de CSD (Dúvidas)

### 3 PESQUISA COM USUÁRIOS

#### 3.1 DEFINIÇÃO E DESCRIÇÃO DOS PAPÉIS

Antes de iniciar uma pesquisa, é importante identificar e definir quais serão os papéis dos potenciais usuários e *stakeholders* que poderão servir de fontes de informação para o estudo em questão.

A definição e descrição dos papéis dos potenciais usuários e *stakeholders* são fundamentais para a seleção dos entrevistados e para o sucesso da pesquisa. É importante levar em consideração as características do público-alvo e os objetivos que buscam ser alcançados através das entrevistas para determinar quais grupos serão entrevistados e quais informações serão coletadas.

##### **Donos de estabelecimentos comerciais**

O uso de um aplicativo que divide a conta é importante para donos de bares e restaurantes porque pode aumentar a satisfação e lealdade dos clientes. O processo de pagamento pode ser uma parte estressante e desagradável da experiência do cliente em um estabelecimento, especialmente se há um grande grupo de pessoas ou se a conta é complicada de dividir. Ao oferecer um aplicativo que facilita esse processo, os clientes podem ter uma experiência mais agradável e estarão mais inclinados a retornar e recomendar o estabelecimento a outros. Além disso, o aplicativo pode ajudar a reduzir erros de cálculo e a diminuir a carga de trabalho dos funcionários que lidam com o pagamento.

##### **Frequentadores de bares e restaurantes**

O uso de um aplicativo que divide a conta é importante para frequentadores de bares e restaurantes que dividem despesas porque permite que eles tenham uma experiência mais agradável e justa. Dividir a conta pode ser uma tarefa difícil e inconveniente, especialmente quando há muitas pessoas envolvidas ou se a conta é complicada de dividir. Com um aplicativo que divide a conta, os clientes podem facilmente dividir os custos de forma justa e precisa, sem precisar recorrer a cálculos manuais. Isso pode ajudar a reduzir conflitos e garantir que todos paguem o que devem. Além disso, o aplicativo pode ajudar a aumentar a eficiência e reduzir o tempo de espera para pagar, permitindo que os clientes possam sair mais rapidamente após a refeição.

**Pessoas que dividem despesas recorrentes**

O uso de um aplicativo que divide a conta é importante para pessoas que dividem despesas recorrentes porque pode facilitar o processo e garantir que todos paguem o que devem. Quando as despesas são recorrentes, como em um apartamento compartilhado ou em uma casa com colegas de quarto, as contas podem se acumular e se tornar complicadas de gerenciar. Com um aplicativo que divide a conta, os usuários podem facilmente dividir as despesas de forma justa e precisa, sem precisar recorrer a cálculos manuais ou planilhas complicadas. Isso pode ajudar a reduzir conflitos e garantir que todos paguem sua parte corretamente e em tempo hábil. Além disso, o aplicativo pode ajudar a aumentar a eficiência e reduzir o tempo de espera para pagar, permitindo que os usuários possam gerenciar suas finanças com mais facilidade e rapidez.

### **3.2 TCLE – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO**

Abaixo estarão descritos os termos e dados que constam no TCLE encaminhado e assinado por cada entrevistado deste projeto de pesquisa.

**Título da pesquisa:** Divisão de despesas recorrentes e não recorrentes

**Pesquisadora responsável:** Gabriella Alexandra F. Cavalcanti

Este documento tem como objetivo esclarecer a finalidade da pesquisa, bem como obter sua permissão para utilização de suas palavras nos resultados da pesquisa em meios científicos, preservando sua privacidade e anonimato.

A entrevista será realizada como parte de uma pesquisa de experiência do usuário para o projeto de pós-graduação de UX - Experiência do Usuário e Interação Humano Computador, da Instituição PUC-RIO.

Em caso de dúvidas sobre qualquer palavra ou frase neste documento, não hesite em perguntar à pesquisadora.

### 1. A pesquisa

A pesquisa será realizada através de uma entrevista *online*, com data e horário previamente agendados, a ser realizada por chamada de voz entre a pessoa participante e a pesquisadora responsável.

Esta chamada será gravada em áudio com o objetivo de ter suas respostas transcritas para análise futura das respostas.

### 2. Objetivos e direitos do participante

A colaboração da pessoa participante se dará de forma individual e voluntária através das respostas verídicas à etapa de entrevista.

Além disso, é necessário informar seus seguintes direitos:

- Sua participação na entrevista é totalmente voluntária e não é obrigatória. Caso decida não participar ou interromper a entrevista, o entrevistado pode fazê-lo a qualquer momento, sem a necessidade de prestar esclarecimentos à pesquisadora. Não haverá nenhum prejuízo a você;
- Os dados coletados serão usados apenas para os fins descritos neste documento;
- Seus dados protegidos em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº13.709/2018, durante e após a realização da pesquisa;
- Solicitar revisão, edição, exclusão e/ou anonimização dos dados fornecidos.

Para esclarecimentos sobre assuntos relacionados à pesquisa, entre em contato com a pesquisadora responsável Gabriella Cavalcanti através dos canais de contato:

**e-mail:** gabiafcavalcanti@gmail.com

**telefone:** (21) 98440-0835 | de segunda à sexta das 9h às 17h.

### 3. Declaração de consentimento

Este documento será assinado em duas vias: 1 para a pessoa participante e 1 para a pesquisadora responsável.

Eu, \_\_\_\_\_, declaro que li e estou de acordo com as informações listadas neste documento e confirmo minha participação voluntária na respectiva pesquisa nas condições abaixo:



1. Concordo com a captura do meu áudio:

☐ Sim.

☐ Sim, mas anonimamente.

☐ Não.

2. Concordo com o uso das minhas falas:

☐ Sim.

☐ Sim, mas anonimamente.

☐ Não.

### 3.3 ENTREVISTA

A fim de trazer maior embasamento para a realização do projeto, foi planejada uma entrevista semiestruturada com alguns voluntários que possuem o perfil dos potenciais usuários e stakeholders.

Foi escolhido o tipo de entrevista semiestruturada pela versatilidade, pois apesar de oferecer uma base de perguntas, também apresenta fluidez ao dar liberdade ao pesquisador de interromper o curso da entrevista sempre que achar necessário.

#### 3.3.1 Pesquisa exploratória

**Metodologia:** Entrevista semiestruturada.

**Objetivo da Pesquisa:** Entender como as pessoas conseguem gerir suas contas tendo que dividi-las com outras pessoas de forma igualitária ou em porcentagens diferentes. Descobrir suas dificuldades e os meios adotados para contorná-las.

**Público-alvo:** Pessoas de diferentes idades, casais/amigos que moram juntos e dividem despesas, donos de estabelecimentos como bares e restaurantes, frequentadores de bares/restaurantes

**Formato da entrevista:** Acontecerá virtualmente e terá a duração de aproximadamente 30min.

### **3.3.2 Roteiro de entrevista**

#### **Apresentação**

- Boas-vindas, agradecimento pela participação e pelo tempo dedicado;
- Introdução sobre a pesquisadora;
- Explicação sobre o objetivo da pesquisa;
- Explicação sobre o funcionamento da entrevista e os direitos do entrevistado;
- Entrega do TCLE, esclarecimento de dúvidas e preenchimento dele;
- Apresentação do participante, de forma voluntaria e opcional.

#### **Desenvolvimento das perguntas**

##### **Perguntas gerais**

1. Você já teve problemas na hora de dividir alguma conta?
2. Como geralmente é feita a divisão das contas?
3. Como vocês decidem qual será a forma de divisão das contas?
4. Quais problemas você já teve na hora de dividir a conta?
5. Como você contornou esses problemas?
6. Como você decide o que será incluído na conta a ser dividida?
7. Você já se sentiu injustiçado na hora de dividir uma conta?
8. Qual é a sua estratégia para garantir que todos paguem a sua parte da conta?
9. Você já utilizou alguma ferramenta para facilitar a divisão de contas?  
(Se sim, qual foi sua maior dificuldade em utilizar essa ferramenta?)
10. Você é ou já foi responsável por receber pagamentos de clientes em bares e restaurantes?  
(Se não, concluir a entrevista.)

##### **Donos ou funcionários de bares e restaurantes**

11. Como vocês costumam lidar com divisão de contas em seu estabelecimento?
12. Como vocês garantem que a divisão da conta seja justa para todas as pessoas envolvidas?
13. Como vocês lidam quando os clientes divergem sobre como dividir a conta?
14. Se o pagamento final não estiver correto, como vocês ajudam a resolver a situação?
15. Qual é o maior desafio que você enfrenta ao lidar com a divisão de contas no estabelecimento que você trabalha?

## **Finalização**

- Enfatizar se o participante tem algo a mais a contribuir para pesquisa ou alguma informação que deseja acrescentar;
- Buscar sanar quaisquer dúvidas que possam ter surgido durante a dinâmica;
- Agradecer a participação e a disponibilidade;
- Finalizar gravação, caso ela tenha sido permitida.

### **3.3.2.1 Justificativas para cada pergunta**

- 1) A primeira pergunta busca entender se o candidato já teve problemas ao dividir alguma conta, a fim de identificar suas experiências anteriores com o tema e compreender como ele se sente em relação a esses conflitos.
- 2) Busca entender como é feita a divisão de contas entre o grupo de amigos do candidato, a fim de identificar quais são os métodos mais comuns utilizados e as possíveis causas de conflitos na hora da divisão.
- 3) Busca entender como é decidido o método de divisão de contas entre o grupo de amigos do candidato, a fim de identificar se há consenso ou divergências na escolha do método utilizado.
- 4) A quarta pergunta busca identificar quais foram os problemas que o candidato já teve na hora de dividir a conta, a fim de compreender as experiências anteriores e encontrar possíveis soluções para evitar esses problemas no futuro.
- 5) Busca entender como o candidato conseguiu contornar os problemas na hora de dividir a conta, a fim de identificar possíveis soluções e estratégias para evitar conflitos futuros.
- 6) Busca entender como o candidato decide o que será incluído na conta a ser dividida, a fim de compreender como as despesas são geradas e identificar possíveis problemas na hora de calcular a divisão.
- 7) A sétima pergunta busca identificar se o candidato já se sentiu injustiçada na hora de dividir uma conta, a fim de compreender suas experiências anteriores e suas expectativas em relação à divisão de contas.
- 8) A oitava pergunta busca identificar a estratégia que o candidato utiliza para garantir que todos paguem sua parte da conta, a fim de compreender suas expectativas e possíveis soluções para evitar conflitos futuros.

- 9) A oitava pergunta busca identificar a estratégia que o candidato utiliza para garantir que todos paguem sua parte da conta, a fim de compreender suas expectativas e possíveis soluções para evitar conflitos futuros.
- 10) Busca entender se o candidato já teve experiência em receber pagamentos de clientes em bares e restaurantes, a fim de compreender suas experiências anteriores e possíveis soluções para evitar conflitos e garantir que todos paguem sua parte da conta.
- 11) A décima primeira pergunta busca entender como os donos ou funcionários de bares e restaurantes lidam com a divisão de contas em seus estabelecimentos, a fim de compreender quais métodos são utilizados e quais são as possíveis soluções para evitar conflitos.
- 12) Busca entender como os donos ou funcionários de bares e restaurantes garantem que a divisão da conta seja justa para todas as pessoas envolvidas, a fim de compreender as práticas comuns e as possíveis soluções para evitar conflitos.
- 13) Perguntar como os estabelecimentos lidam quando os clientes divergem sobre a divisão da conta é importante para entender como eles resolvem situações potencialmente conflituosas. Saber se eles têm alguma política específica para lidar com essas situações e se eles treinam seus funcionários para lidar com elas pode ser útil para ajudar a evitar problemas futuros.
- 14) Perguntar como os estabelecimentos lidam quando os clientes divergem sobre a divisão da conta é importante para entender como eles resolvem situações potencialmente conflituosas. Saber se eles têm alguma política específica para lidar com essas situações e se eles treinam seus funcionários para lidar com elas pode ser útil para ajudar a evitar problemas futuros.
- 15) Perguntar como os estabelecimentos lidam quando os clientes divergem sobre a divisão da conta é importante para entender como eles resolvem situações potencialmente conflituosas. Saber se eles têm alguma política específica para lidar com essas situações e se eles treinam seus funcionários para lidar com elas pode ser útil para ajudar a evitar problemas futuros.

### **3.4 COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS**

#### **3.4.1 Compilação dos resultados**

##### **Entrevista 1:**

Nome: Pedro

Idade: 23 anos

Profissão: Estudante universitário

Situação: Pedro é um estudante universitário que vive em uma república com mais quatro pessoas. Ele teve problemas na hora de dividir as contas com seus colegas de república, principalmente quando um dos moradores não pagou sua parte da conta e ficou devendo para os demais. Para contornar essa situação, eles estabeleceram uma regra de que quem não pagar sua parte da conta será responsável por arcar com juros e multas.

Pedro já se sentiu injustiçado algumas vezes quando consumia menos do que os outros moradores, mas sempre tenta ser compreensivo e aceitar a decisão do grupo. Eles costumam dividir as contas igualmente entre todos os moradores e essa decisão foi tomada em uma reunião em que todos concordaram que seria mais fácil e justo dividir tudo igualmente.

Eles têm uma estratégia para garantir que todos paguem em dia, que consiste em enviar lembretes e mensagens para todos os moradores antes do vencimento da conta. Eles também registram o que cada um consumiu durante o mês para decidir o que será incluído na conta a ser dividida.

Pedro já utilizou uma ferramenta online para facilitar a divisão de contas, mas a maior dificuldade foi fazer com que todos os moradores entendessem como usar a ferramenta. Ele nunca foi responsável por receber pagamentos de clientes em bares e restaurantes.

##### **Entrevista 2:**

Nome: João

Idade: 28 anos

Profissão: Garçon em um restaurante

Situação: Sua renda é menor do que a de sua namorada, o que o faz pensar muito na hora de dividir as contas. Ele é muito comunicativo e sempre busca dialogar para chegar a um acordo que seja justo para todos.

João é a favor da divisão das contas de forma justa e igualitária, levando em consideração as diferenças de salário e as necessidades de cada um. Ele já teve problemas em situações em que

algumas pessoas queriam dividir a conta de forma igualitária, mesmo tendo consumido muito mais do que ele. Em tais situações, ele conversa com as pessoas envolvidas e tenta chegar a um acordo justo para todos. Ele também já foi responsável por receber pagamentos de clientes em bares e restaurantes e sabe como é importante garantir que a divisão da conta seja justa para todas as pessoas envolvidas. Ele acredita que ferramentas para facilitar a divisão de contas podem ser úteis em alguns casos. Se o pagamento final não estiver correto, ele procura entender o que aconteceu e buscar uma solução que seja justa para todas as partes envolvidas.

O maior desafio que João enfrenta ao lidar com a divisão de contas no estabelecimento em que trabalha é garantir que a divisão seja justa e satisfatória para todos, levando em consideração as diferenças de consumo e poder aquisitivo de cada um. Ele sabe que é preciso considerar as diferenças de salário e as necessidades de cada um na hora de dividir as contas, mas nem sempre é fácil chegar a um acordo que seja justo para todos. Ele acredita que a comunicação e o diálogo são fundamentais para superar esse desafio.

### **Entrevista 3:**

Nome: Antônio

Idade: 70 anos

Profissão: Aposentado

Situação: Antônio é um aposentado que vive com sua esposa em um apartamento pequeno. Como eles não possuem muitas despesas, não há problemas em dividir as contas. Quando Antônio possuía uma lanchonete, ele utilizava a divisão de contas individual para evitar conflitos e garantir que cada cliente pagasse apenas o que consumiu.

É um homem organizado e preocupado com a satisfação dos clientes. Ele sempre manteve as comandas claras e organizadas para evitar equívocos na hora da divisão. Se algum cliente divergia sobre o valor da conta, Antônio tentava explicar pacientemente a divisão individual que utilizava e, se necessário, mostrava as comandas para esclarecer.

Nunca se sentiu injustiçado na hora de dividir contas, pois sempre teve a preocupação em ser justo e transparente. Lidar com grupos grandes de pessoas era o maior desafio para ele, mas ele sempre procurava garantir que cada um pagasse apenas o que consumiu, sem causar conflitos ou mal-entendidos.

**Entrevista 4:**

Nome: Ana

Idade: 30 anos

Profissão: Advogada

Situação: Ana é uma pessoa organizada e gosta de ter controle sobre suas finanças pessoais. Ela mora com o marido em um apartamento alugado e ambos compartilham as despesas da casa. Eles gostam de sair para jantar fora e viajar, mas sempre mantêm o equilíbrio financeiro.

Já enfrentou algumas dificuldades na hora de dividir contas, principalmente relacionadas a despesas extras que não foram comunicadas previamente. Para evitar desigualdades na divisão das contas, ela estabeleceu uma rotina de comunicação mais clara com o marido e definiram regras mais claras para a divisão das despesas.

Ela costuma manter uma planilha atualizada com todas as despesas e pagamentos realizados, para que possam ter um controle mais eficiente e equilibrado das finanças. Ela também já utilizou algumas ferramentas de gestão financeira, mas teve dificuldades de adaptação às funcionalidades e configurações.

Ela tem experiência na área do direito e é uma pessoa comunicativa e aberta a discutir questões financeiras de forma justa e equilibrada.

**Entrevista 5:**

Nome: Lucas

Idade: 27 anos

Profissão: Gerente de restaurante

Situação: Lucas é um jovem empreendedor que sempre sonhou em ter seu próprio negócio. Ele é gerente de um restaurante popular em uma cidade grande e está sempre buscando maneiras de melhorar a experiência dos clientes. Lucas é muito atencioso e dedicado ao seu trabalho, mas enfrenta dificuldades na hora de dividir a conta entre os clientes.

Ele já teve alguns problemas na hora de dividir a conta em seu restaurante, principalmente quando os clientes não concordam com a divisão proposta ou quando não querem pagar sua parte da conta. Ele sempre tenta explicar de forma clara como a divisão foi feita e encontrar uma solução que agrade a todos.

Para garantir que a divisão da conta seja justa para todas as pessoas envolvidas, Lucas mantém um registro claro do que foi consumido por cada cliente e verifica se todos concordam com a divisão proposta. Ele tenta mediar a situação quando os clientes divergem sobre como dividir a

conta e ajuda a resolver a situação caso o pagamento final não esteja correto, verificando o que foi consumido e ajustando a divisão da conta, se necessário.

O maior desafio que Lucas enfrenta ao lidar com a divisão de contas é garantir que todos os clientes concordem com a divisão proposta e paguem sua parte da conta de forma justa. Ele também enfrenta dificuldades ao utilizar ferramentas para facilitar a divisão de contas, já que nem todos os clientes entendem como utilizá-las corretamente.

### **3.4.2 Persona**

Com os dados obtidos na entrevista realizada, foi possível criar uma persona que representa o perfil do nosso público-alvo. Essa persona é uma representação fictícia do nosso cliente ideal, criada a partir das informações coletadas durante a entrevista e outras pesquisas de mercado.

A persona é uma ferramenta valiosa para entender melhor as necessidades e desejos do nosso público-alvo, além de orientar a criação de estratégias de marketing e comunicação mais eficazes.

Com base nos dados coletados na entrevista, foi possível identificar os principais hábitos, comportamentos, interesses e necessidades da nossa persona, o que nos permite criar conteúdos mais relevantes e personalizados para essa audiência.



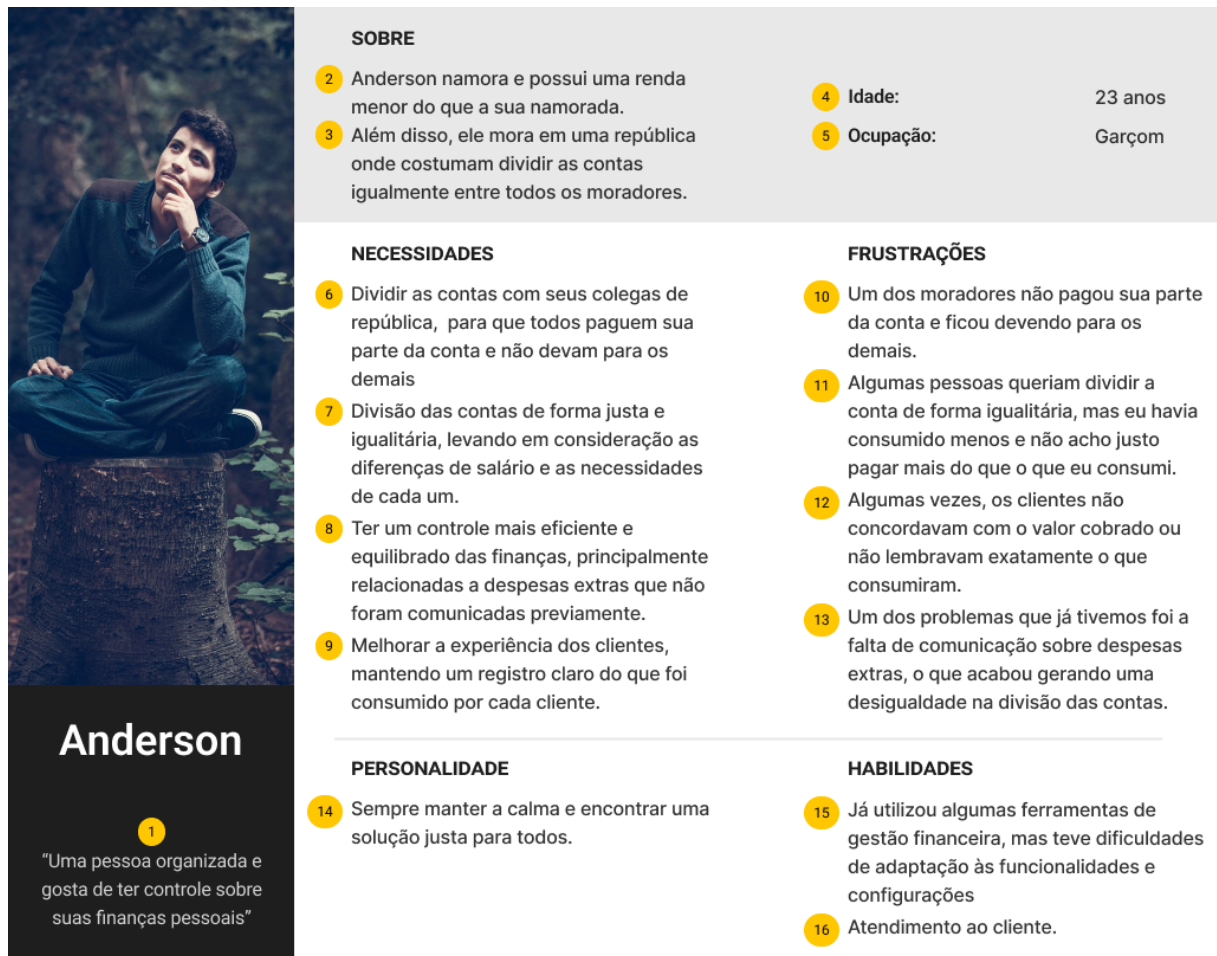


Figura 4 - Persona 1

### Mapeamento da persona com base nas entrevistas:

1. Entrevista 4
2. Entrevista 2
3. Entrevista 1
4. Entrevista 1
5. Entrevista 2
6. Entrevista 1
7. Entrevista 2
8. Entrevista 4
9. Entrevista 5
10. Entrevista 1
11. Entrevista 2
12. Entrevista 3

13. Entrevista 4
14. Entrevista 5
15. Entrevista 4
16. Entrevista 2

### **3.4.3 Proto-persona**

**Nome:** Lucas

**Idade:** 25 anos

**Profissão:** Estudante universitário

**Personalidade:**

Lucas é pragmático e busca soluções práticas para lidar com a divisão de contas, como fazer a divisão igualitária manualmente. Ele é comunicativo e acredita que a comunicação é fundamental para evitar conflitos e garantir que todos paguem sua parte da conta. Lucas é bastante consciente sobre seus gastos e procura manter um controle rígido de suas despesas.

**Necessidades:**

- Ele precisa que a divisão da conta seja feita de maneira justa e clara para que não haja conflitos com seus amigos.
- Lucas precisa que seus amigos estejam abertos à ideia de fazer a divisão igualitária da conta, pois isso é importante para ele manter suas finanças sob controle.

**Frustrações:**

- Lucas fica frustrado quando seus amigos não concordam em dividir a conta de maneira igualitária ou quando se recusam a pagar sua parte.
- Ele fica frustrado quando tem problemas com aplicativos ou outras ferramentas para facilitar a divisão da conta, pois prefere lidar com a divisão manualmente.
- Lucas também fica frustrado quando seus amigos escolhem lugares muito caros para sair, o que o obriga a gastar mais dinheiro do que gostaria.

**Situação:** Lucas costuma sair com um grupo de amigos para bares e restaurantes com frequência. Como estudante, ele não tem muito dinheiro para gastar e geralmente tenta economizar o máximo possível nas saídas.

**Comportamento:** Lucas é bastante consciente sobre seus gastos e procura manter um controle rígido de suas despesas. Ele prefere fazer a divisão da conta de forma igualitária entre todos os presentes, mas já teve problemas em algumas situações em que a divisão não foi justa.

**Desafios:** Lucas às vezes enfrenta problemas com amigos que não concordam com a divisão da conta ou que não querem pagar sua parte. Ele também já teve dificuldades ao utilizar ferramentas para facilitar a divisão de contas, como aplicativos, e prefere lidar com a divisão manualmente. Lucas acredita que a comunicação é fundamental para evitar conflitos e garantir que todos paguem sua parte da conta.

**Objetivos:** O objetivo de Lucas é conseguir se divertir com seus amigos sem se preocupar muito com as despesas, mas ele sabe que precisa manter um controle rígido para não gastar mais do que pode. Ele deseja encontrar uma solução fácil e justa para a divisão da conta que não gere conflitos entre o grupo.

#### 3.4.4 Principais objetivos

- Dividir de forma rápida e simplificada contas recorrentes e de consumo em bares e restaurantes;
- Dividir despesas entre as pessoas do grupo em porcentagem ou valor absoluto;
- Simplificar a divisão e acerto de quem paga quem, minimizando os conflitos;
- Incluir despesas parceladas que serão divididas por um grupo de pessoas;
- Cadastrar amigos para simplificar o ato da divisão;
- Facilitar a tomada de decisão no pagamento da conta;

### 3.4.5 Cenários de problema

#### Cenário 01 – Baseado na Entrevista 5

**Trecho:** “Os principais problemas que enfrentamos na hora de dividir a conta são os clientes que não concordam com a divisão proposta ou que não querem pagar sua parte da conta.”

**Título:** Divisão de contas de forma justa

**Objetivo:** Facilitar a tomada de decisão no pagamento da conta

**Cenário de problema:** Um grupo de amigos que saem para jantar em um restaurante e, na hora de pagar a conta, alguns clientes discordam da forma como a conta foi dividida e se recusam a pagar sua parte da conta. O garçom tenta explicar a divisão de forma clara, mas ainda assim, alguns clientes continuam insatisfeitos e a situação começa a ficar tensa. Nesse momento, surge a necessidade de uma solução que facilite a divisão da conta de forma justa e clara, evitando conflitos e desentendimentos.

#### Cenário 02 – Baseado na entrevista 2

**Trecho:** “Já tive problemas quando algumas pessoas queriam dividir a conta de forma igualitária, mas eu havia consumido menos e não acho justo pagar mais do que o que eu consumi.”

**Título:** Sentimento de injustiça ao dividir conta de forma igualitária

**Objetivo:** Dividir despesas entre as pessoas do grupo em porcentagem ou valor absoluto.

**Cenário de problema:** Um grupo de amigos decidiu alugar um apartamento para morarem juntos. Apesar de terem definido regras claras para a divisão das contas, como levar em consideração os gastos fixos e variáveis, eles ainda enfrentavam dificuldades na hora de calcular os valores e dividir as contas.

Algumas despesas extras surgiram, como uma conta de energia mais alta devido ao uso excessivo do ar-condicionado. Como não havia uma comunicação clara sobre essas despesas, alguns membros do grupo acabaram sentindo que estavam pagando mais do que deveriam.

#### Cenário 03 – Baseado na entrevista 1

**Trecho:** “O principal problema que já tivemos foi quando um dos moradores não pagou sua parte da conta e ficou devendo para os demais.”

**Título:** Inadimplência gera desconforto nas relações

**Objetivo:** Simplificar a divisão e acerto de quem paga quem, minimizando os conflitos;

**Cenário de problema:** Um grupo de colegas alugou um espaço de coworking juntos para economizar dinheiro. Eles concordaram em dividir igualmente as despesas mensais do aluguel, água, luz e internet. No entanto, um dos colegas não pagou sua parte da conta do último mês e não informou ao grupo, deixando os demais em apuros financeiros e tendo que arcar com as despesas do colega inadimplente. Isso causou desconforto e tensão no ambiente de trabalho, afetando a produtividade e o relacionamento entre os colegas.

#### **Cenário 04 – Baseado na entrevista 4**

**Trecho:** “Um dos problemas que já tivemos foi a falta de comunicação sobre despesas extras, o que acabou gerando uma desigualdade na divisão das contas.”

**Título:** Divisão de despesas parceladas de forma justa

**Objetivo:** Incluir despesas parceladas que serão divididas por um grupo de pessoas;

**Cenário de problema:** Um grupo de amigos decidiu alugar uma casa de praia para passar as férias juntos. Eles dividiram o valor do aluguel, mas surgiram algumas despesas extras, como o valor da limpeza da casa e a compra de mantimentos, que foram pagos por apenas uma pessoa e parcelados em várias vezes. Com o passar do tempo, alguns membros do grupo começaram a esquecer de pagar sua parcela e a pessoa responsável pelos pagamentos teve que arcar com um valor maior do que deveria. Isso gerou conflitos e desconforto entre os amigos e uma falta de clareza sobre quem realmente havia pagado suas parcelas.

## 4 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

APLICATIVO Splitwise. [S. l.], 16 fev. 2022. Disponível em: <https://www.splitwise.com/>. Acesso em: 26 abr. 2023.

APLICATIVO Settle Up. [S. l.], 5 abr. 2023. Disponível em: [https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.destil.settleup&hl=pt\\_BR&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.destil.settleup&hl=pt_BR&gl=US). Acesso em: 26 abr. 2023.

NOH e Splitwise: como funcionam e quais as diferenças. [S. l.], 28 abr. 2023. Disponível em: <https://www.noh.com.br/artigo/noh-e-splitwise#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20o%20Splitwise,-O%20Splitwise%20%C3%A9&text=%C3%89%20um%20aplicativo%20que%20funciona,base%20em%20seus%20gastos%20individuais>. Acesso em: 1 maio 2023.

MATRIZ CSD: tudo o que você precisa saber. [S. l.], 7 abr. 2021. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/matriz-csd-tudo-o-que-voc%C3%AA-precisa-saber-897e39c797e7>. Acesso em: 27 abr. 2023.