

Olá, eu sou o Meliga.
Product Design Lead na XP Inc.

Top questions (10)

Colombia

Se um teste AB ganhou mas depois da implementação do teste não tivemos o ganho que esperavamos, o que fazer?

Anonymous

Como podemos seguir a ideia de 1 novidade = 1 experimento se as vezes não faz sentido subir apenas uma parte da novidade?

Jonathan

Como testar o valor do produto? Quanto o cliente pagaria por ele?

slido

Join at
[slido.com](https://www.slido.com)
#V849

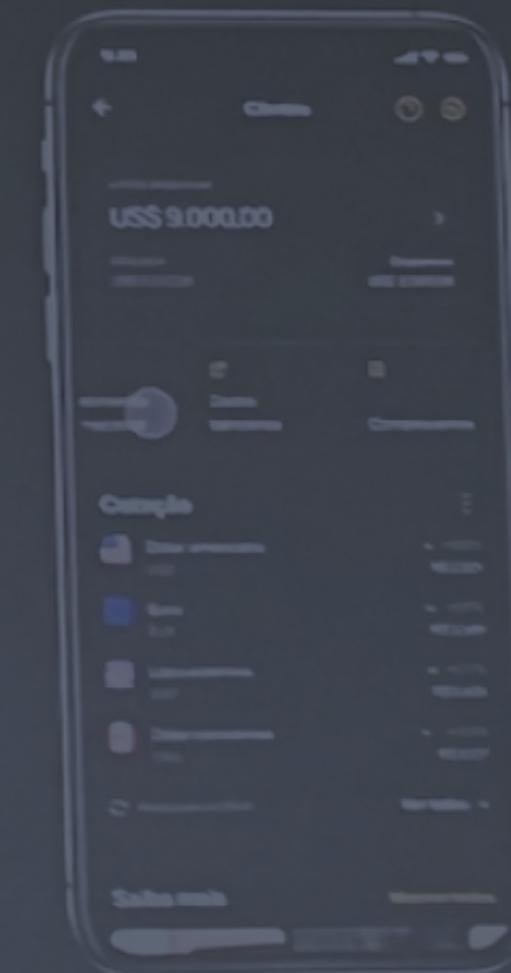
A photograph of two people laughing in an office environment. A man in a white polo shirt and glasses stands on the right, looking towards the camera with a wide smile. A woman with long dark hair, wearing a white t-shirt and jeans, stands to his left, also laughing. They are positioned in front of a whiteboard with some sketches and text visible.

Pós-graduado em Gestão
Estratégica de UX, Docfy Design.

—
ESPM.

TESTE USABILIDADE FLUXO
RECEBIMENTO
E ENVIO INTERNACIONAL

- Na Home, selecione Recebimento internacional
- Na área de Recebimentos ou no acânto, selecione Dados bancários
- Visualiza / compartilha os Dados Bancários
- Ponto de Recebimento internacional
- Acessa as Notificações
- Na Área de Recebimentos, selecione a ordem pendente
- Confere e seleciona a conta de destino para o Câmbio
- Acompanha a cotação real-time e confirma
- Conclui a operação



FLUXO TRANSACIONAL **RECEBIMENTO**



2023



2021



2019

PRODUCT DESIGN LEAD BU BANCO ATACADO

Experiência das jornadas transacionais, core, pagamentos e cobrança para XP Empresa.

SENIOR PRODUCT DESIGNER BU CRÉDITO PF

Experiência das jornadas de contratação de produtos de crédito para pessoa física.

SENIOR UX DESIGNER SQUAD APP

Experiência de navegação e arquitetura da informação em toda a jornada de compra.



CASE | AGILE DESIGN





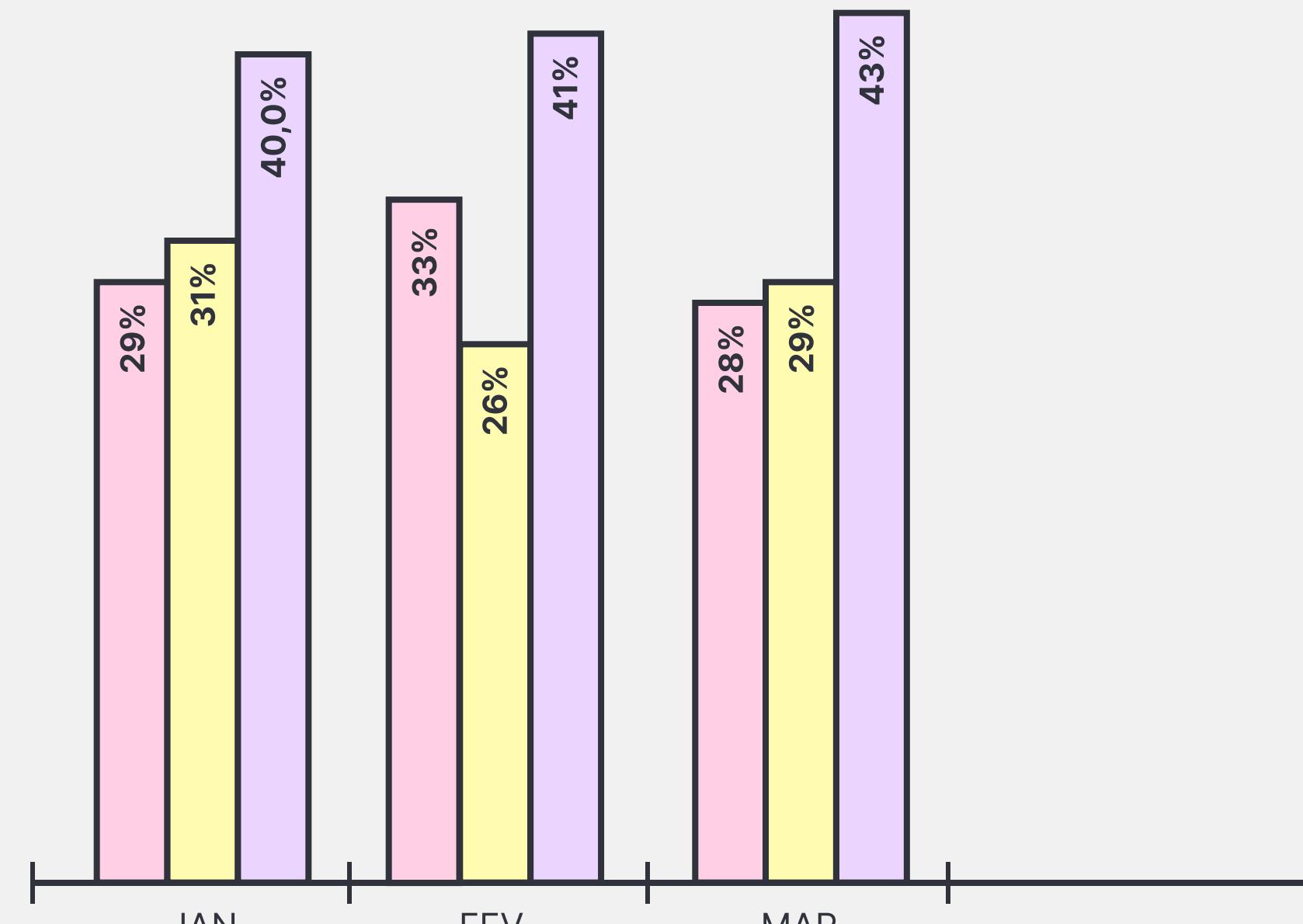
AGILE DESIGN

Em Q1 de 2022, mais de **40% das insatisfação** impactando a produtividade e bem-estar do time, eram atreladas a maturidade de Processos e práticas Agiles.



Ao todo foram 12 pessoas lideradas em 2022.

TOTAL POST-ITS POR TIPO



● PESSOAS ● SQUADS ● PROCESSOS

Ações e/ou comportamentos individuais(Pessoas),
coletivos (Squads) ou Processos que impactam o dia a dia dos designers



MATURIDADE DAS PRÁTICAS AGILE NAS SQUAD

O time sinalizava a ausência nas cerimônias de práticas mais inclusivas, para entender esse cenário foi feito um diagnóstico tanto com o time de design, quanto com o time de produto e tecnologia mapear a visão de todos sobre a maturidade da práticas agile dentro das squads

CERIMÔNIAS /	ENTENDIMENTO /	NOTA /	O QUE FUNCIONA /	O QUE NÃO FUNCIONA /
PLANNING /	Acontece a cada 15 dias, geralmente na segunda feira. Mais focada em tarefas de desenvolvimento, design apenas passamos pelas tarefas que estão na sprint ou novas tarefas que foram incluídas.	Ruim	<ul style="list-style-type: none">• Visualizar os DBIs e tasks em andamento e backlog junto com PM• Entender o que está bloqueando os frontend de desenvolver os PBIs	<ul style="list-style-type: none">• Só tem eu de designer, então não discutimos a fundo o que é necessário ou impede certas tarefas• Falta de definição dos requisitos ou critérios de aceite para concluir as DBIs
DAILY /	Reunião de 15 min todos os dias (exceto sexta que tem retro e pocket), onde comentamos com PM, EM e devs a evolução do projeto, impedimentos e o que será feito naquele dia. Geralmente sem o board aberto, faço anotações no bloco de notas pra lembrar	Bom	<ul style="list-style-type: none">• Alinhar com o time de desenvolvimento• Entender o que precisa ser desbloqueado da parte de design para desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none">• Quando falamos tarefas de design e os devs querem resolver outros problemas que são pra uma reunião de alinhamento mais aprofundada que a daily
REFINING /	Tenho 2 na semana (quarta e quinta) com PM+Lead, para olhar para fluxos ou backlog, priorizar as tarefas em andamento ou novas que precisam entraram na sprint. Sinto que falta um entendimento compartilhado com desenvolvimento sobre o que vamos ter de entregáveis de design	Ruim	<ul style="list-style-type: none">• Discutir mais o esforço estimado nas tarefas/ backlog, entender melhor o que poderá ser feito	<ul style="list-style-type: none">• Acredito que falta um pouco de objetividade no refinamento. Temos muitos produtos e públicos (PF, PJ, AAI)• O dia da semana, que acho que ainda não esta alinhado com a sprint, ou se deveria ser quinzenal• Temos na quinta refin com design mas olhamos pouco para backlog
RETRO /	Faço todas as sexta com o time de design e a cada 15 dias com o time de tecnologia, para falar sobre o que funcionou bem na sprint, o que poderia ser melhor e o que podemos ter como	Regular	<ul style="list-style-type: none">• Troca super importante com o time, conseguimos entender pontos de melhoria nos processos em comum	<ul style="list-style-type: none">• As vezes gasta muito tempo falando de um problema específico, acredito que as Retros poderiam ser um pouco mais objetiva



PRINCIPAIS DORES

Essas suposições e dúvidas, são um resumo de todos os pontos observados ao longo do processo.
Mas existem muito outros aspectos que compõem a solução.

Pouco contexto para entender qual método de pesquisa deveríamos usar

Falta de detalhe na descrição de workitens

Regras de negócio vão aparecendo ao longo das sprints

PMs não percebem valor na gestão de design via VSTS

Padrão do modelo de descrição do DOR

A nomenclatura **cheque especial** pode estar negativamente desgastada.

Não existe histórico das documentações do sistema para consulta

Raramente repassam as regras de negócio

Pontuações de tech e design divergem

Estimar atividades sem um DOR

Não tem cerimônias da sprint para design

Trabalho de mapear DOR é invisível, não entra como task da DBI, mas gasta tempo.

Cobrança por prazos antes do entendimento do próprio problema

Regras de negócio surgem do nada ao longo das sprints

Falta de detalhe e descrição dos Epics, DBIs e IDEAs

Definição de público/segmento dos produtos

PM demandando entregas de design sem compartilhar o contexto

Participação de design na Demo como cerimônia prevista na sprint



Dar visibilidade do Roadmap de produto	PM / GPM	Melhorar a comunicação da Squad e visão estratégica da Triade (tech/Prod/Design)
Dar visibilidade ao time sobre o processo de Design	DSG / DSG LEAD	Aumentar a colaboração do time com as entregas de design
Dar presivibilidade das entregas futuras ao time de tecnologia	DSG / PM	Entregar mais valor a cada sprint de forma incremental
Unificar a planning, ter um rito da squad. Dando visibilidade para todos do time.	PM	Ganhar eficiência, melhorar a comunicação da squad e integração da Triade (tech/Prod/Design)
Troca de boas práticas entre os times	DSG LEAD / GPM	Fomentar uma competição saudável entre os times e influencia positiva
Disponibilizar um toolkit para os ritos	PD OPS / DSG OPS	Aumentar engajamento de todos os times da BU
Garantir que o time de Design esteja 1 ou 2 sprints a frente	DSG / PM	Aumentar o nível de qualidade das entregas de Design
Garantir a equalização do conhecimento sobre a ferramenta (Tech / DSG / PD)	GPM / DSG LEAD	Melhorar a qualidade das documentações na ferramenta
Cadastrar as entregas de Design no VSTS	DSG / PM	Garantir a visibilidade e o esforço de cada uma das especialidade para prevermos futuros custos



ENGENHARIA DE VALOR

Com o plano de ação definido, iniciamos a prática no time para ter uma participação ativa na EV, influenciando o planejamento, priorização, refinamento e calendarização. Ajudando o time a planejar e estimar as tarefas de forma mais coerentes e eficaz.

SPRINT	1ª SPRINT							2ª SPRINT						
	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX		
IDEA/EPIC							Feriado							
Discovery/Feature														
DBI														
Tasks														

1ª Semana – 3 a 7

Gestão de Acesso 2.0
EPIC

[Portal] Vínculo de Usuários à Múltiplas Conta
Feature

Incluir vínculo de contas ao perfil
DBI Apr 12 — Apr 13

Entendimento da demanda junto ao PM.
User flow - vincular contas ao perfil
Construção UI - da função Incluir vínculo
Definição de requisitos e escopo
Wireframe da função de incluir vínculo
Validação da hipótese de incluir vínculo (Front e PM)

Editar vínculo de contas ao perfil
DBI Apr 12 — Apr 13

User flow - Editar contas do perfil
Construção UI - da função Incluir vínculo
Wireframe da função de incluir vínculo
Validação da hipótese de incluir vínculo (Front e PM)

Excluir vínculo de contas ao perfil
DBI Apr 12 — Apr 13

User flow - excluir contas do perfil
Construção UI - da função excluir vínculo
Wireframe da função de excluir vínculo
Validação da hipótese de exclusão (Front e PM)

Incluir vínculo de contas ao perfil
DBI Apr 12 — Apr 13

Construção UI - da função excluir vínculo
Validação da hipótese de exclusão (Front e PM)

[APP] Vínculo de Usuários à Múltiplas Conta
Feature



SPRINT PLANNING

Hábitos, cultura, são adquiridos a partir de pequenas atitudes de forma recorrente, e para isso, além das ações para impacto no planejamento da EV, passamos a refinar semanalmente todo o backlog a curto, médio e longo prazo, facilitando a integração de design na planning.

Sprint de design [6]

11 à 22 de abr - 2 dias de feriado



IDEA: Discovery Conta digital PJ

DBI EFFORT: 2 LUIZA

1. Pesquisa via Taylor (solicitação)
- 1.1 Abrir chamado no Taylor
- 1.2 Subir template de e-mail no Taylor
- 1.3 Solicitar voucher
- 1.4 Criar link typeform (para refinar o perfil)
- 1.5 Criar link no calendly (com agenda)
- 1.6 Enviar e-mail com agenda para entrevistas com os clientes que responderam o typeform e são mais adherentes ao perfil middle
- 1.7 Refinar roteiro da pesquisa Novo!

DBI EFFORT: 1 LUIZA ENTREGUE

2. Medallia

2.1 Fechar o form de recrutamento que está no portal XP Empresas

DBI EFFORT: 5 LUIZA

3. Pesquisa Conta digital PJ

- 3.1 Consolidar dados (Transcrição, organização Dovetail, diagrama de afinidades + gerar achados)
- 3.2 Gerar material para compartilhar com o time (apresentação)

⚠ Considerar acima de 5 pontos para **tasks de consolidação de dados no Dovetail**, pois a mesma exige entendimento e aprendizado da ferramenta e dos processos de Research OPS. Pontuar separada as tasks de consolidar e apresentação

Refinamento
(Priorizar + DBIs com DoR)

Estimar esforço

Sprint de design [7]

25 abr até 6 de mai



IDEA: Discovery Conta digital PJ

DBI EFFORT: 2 LUIZA ENTREGUE

1. Pesquisa via Taylor (solicitação)
 - 1.1 Acompanhar o andamento da pesquisa (Taylor + Typeform)
 - 1.2 Enviar e-mail com agenda para entrevistas com os clientes que responderam o typeform e são mais adherentes ao perfil middle Removida
 - 1.3 Refinar roteiro da pesquisa Removida

DBI EFFORT: 5 LUIZA ENTREGUE

2. Pesquisa Conta digital PJ
 - 2.1 Consolidar dados (Transcrição, organização Dovetail, diagrama de afinidades + gerar achados)
 - 2.2 Gerar material para compartilhar com o time
 - 2.3 Compartilhar/apresentar para o time Novo!

💡 **Média de tempo** para consolidar todo material de pesquisa (após as entrevistas) são **2 sprints**.

Refinamento
Checklist:

- Tarefas cadastradas no VSTS
- DoR anexo na task
- Priorizar ou revisar a priorização

Estimar esforço
Checklist:

- Refinamento feito anteriormente

IDEA: Delivery Conta digital PJ - Transferências

** Miro: <https://miro.com/app/board/uXjVOHa5gr8=/>

IDEA: Delivery Conta digital PJ - Transferências

** Miro: <https://miro.com/app/board/uXjVOHa5gr8=/>

DBI EFFORT: 3 GI

3. Transferência para mim mesmo (mesma tit.) - Agência e conta (TED/TEF) - Wireframe

- 3.1 Wireframe em baixa - versão 1.0 Em pause - aguardando infos
- 3.2 Informações dos campos de inputs e outputs Em pause - aguardando infos
- 3.3 Benchmark de fluxo de transferência da conta investimento PE e PJ no portal (na web) Novo!
- 3.4 Atividade de coletação Novo!

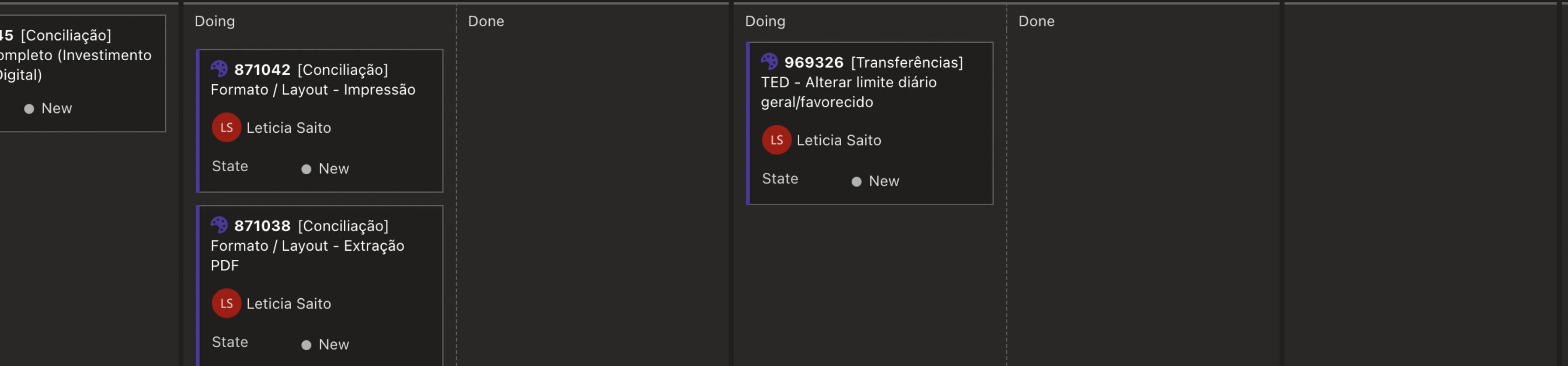


SQUAD BOARD

Para oficializar as novas práticas em design, e torna-las parte do processo da squad, adicionamos no squad board, a etapa de refinamento técnico para design e Pré-planning, permitindo uma melhor integração de design a planning e um melhor planejamento da sprint.

Next Backlog 3/5 Produto - Refinamento 8/5 Técnico - DSV / Design 10/5 Pré-Planning 8/5 Planning

2 Produto - Next Backlog 5 Produto - Refinamento 10 Técnico - DSV / Design 8 Pré-Planning 3 In Progress 1 PR / Revisão 2 Review (Produto)





ADERÊNCIA A AGENDA DE LÍDER POR PRÁTICA

Na pesquisa Pulso, a avaliação do time sobre os tópicos que compõe as práticas recomendadas para compor a rotina do líder em relação a Gente e Gestão, todos responderam que estiveram 100% aderentes.

FEEDBACKS EM TEMPO REAL

Meu líder funcional contribui para o meu desenvolvimento com feedbacks em tempo real baseados em feedback em tempo real baseado em comportamentos e resultados com foco em melhoria de performance

DESENVOLVIMENTO TÉCNICO

Meu líder funcional contribui para o meu desenvolvimento técnico se posicionando como referência da especialidade, compartilhando conhecimento e boas práticas de trabalho.

APOIO E DIRECIONAMENTO

Meu líder funcional me apoia e direciona para resolução de problemas complexos relacionados aos desafios da especialidade e da unidade de entrega que estou alocado.

AVALIAÇÃO DO TIME

FEEDBACKS EM TEMPO REAL

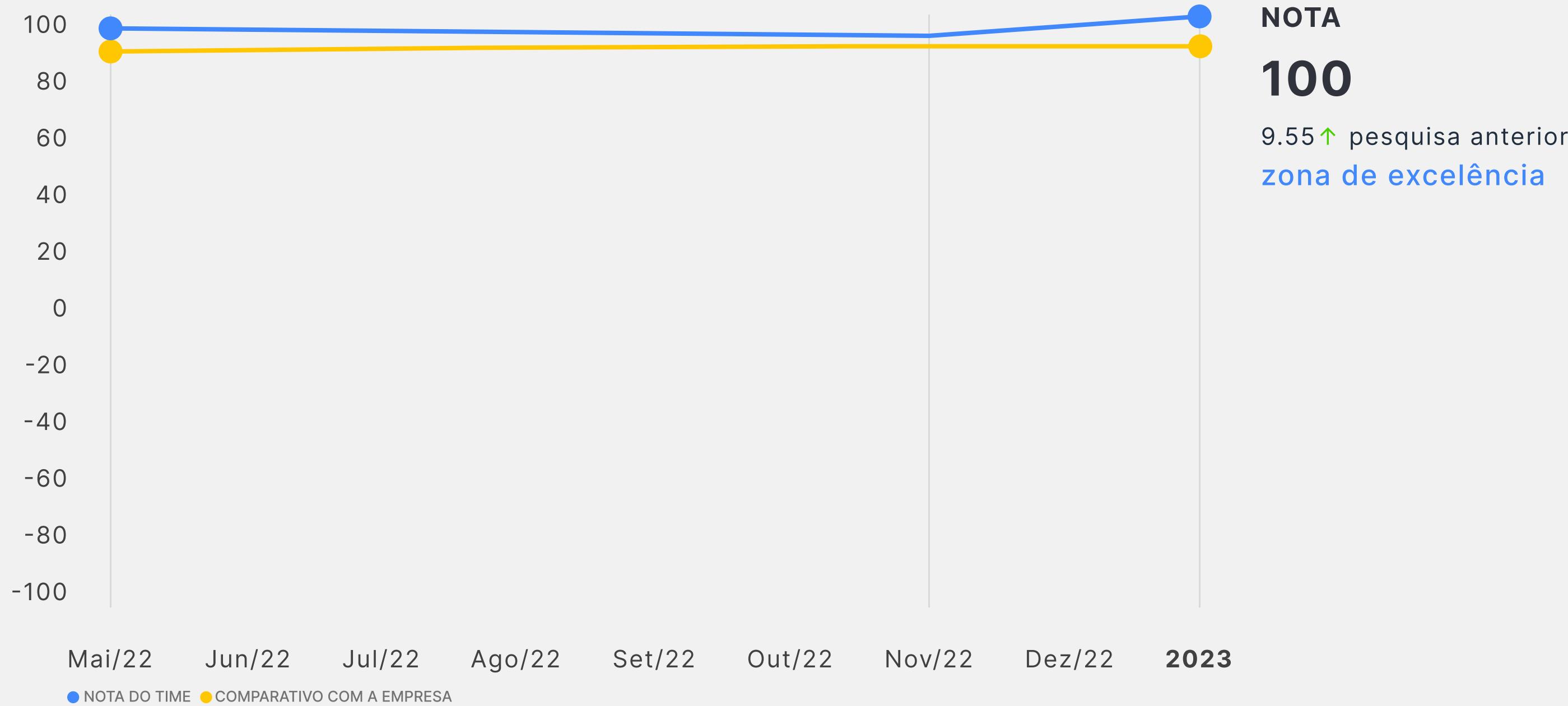
DESENVOLVIMENTO TÉCNICO

APOIO E DIRECIONAMENTO

0% 20% 40% 60% 80% 100%

**LNPS — LEADERSHIP NET PROMOTER SCORE**

Na pesquisa Pulso, a avaliação do time sobre o quanto eles recomendariam a sua liderança, obteve a nota 100, permanecendo dentro da zona de excelência comparada a pesquisa anterior.

HISTÓRICO

**"ESTIMULA PRÁTICAS QUE BENEFICIAM O BEM-ESTAR E A SAÚDE MENTAL"**

Na pesquisa Pulso, sobre bem-estar e a saúde mental do time estive como destaque e pude compartilhar um pouco da práticas que implemento que beneficiam esses aspectos.

**⌚ Martina Vianna Cé**

Para:



Fala turma, tudo bem?

A pergunta acima da pulso foi a nossa pior este mês, e você teve resultados excelentes, **acima de 9.4**

Se puder me responder o que você faz para atuar nesta questão de forma prática para eu compartilhar na nossa vertical, agradeço muito.

É bem simples, só me escrever.

Parabéns pelo resultado e vamos melhorar juntos a área.
bj's

Trecho da resposta compartilhada:

Busco a todo instante uma comunicação e ações simples, que gerarem menos lacunas para a desinformação, para criar uma relação de confiança e segurança dentro do time. Tenho como hábito, de tudo que eu possa vir compartilhar sobre a time, seja o que for, para quem for ou qual fórum for, antes os próprios liderados terão a acesso ao que escrevi ou ao que planejei falar, sempre alinhando se tais informações estão de acordo com tudo que discutimos ao longo do ciclo dentro dos nossos encontros individuais, e ajusto o que entendemos juntos não termos tido oportunidades suficientes para falarmos sobre algo e que por isso, não seria o momento correto a compartilhar.

Então, tudo que falo ou faço de ação sobre o time no fórum de gente, todos estão 100% alinhados sobre o quê, e o porquê. Quais são seus pontos de destaque, e quais os seus pontos de evolução que irei compartilhar com as outras lideranças, e quais argumentos irei abordar em cada aspecto, se indicarei ou não para destaque, e quais as probabilidades e porque foram ou não destaque, e isso também para o caso de estarem em bottom. Além disso, exponho-me constantemente ao Feedback do time, coletivamente e individualmente, sempre com muito cordialidade, empatia e coração agradecido pela generosidade de cada um em ter a coragem de também se expor e compartilhar comigo suas percepções sobre meus pontos a evoluir.

[...]



PRINCÍPIOS DE LIDERANÇA

Ao todo são 6 os princípios de liderança em que somos avaliado como líder pelo time e liderança direta — Inspira, Partnership, Times forte, Importa-se, Adaptar-se e Colabora. Em todos obtive resultados como acima do esperado ou referência.

INSPIRA:

Esta liderança inspira e engaja liderados pelo exemplo. Estimula o time a acreditar que com paixão, disciplina, consistência e determinação é possível conquistar feitos que parecem impossíveis. Comunica de forma clara, garantindo alinhamento de todos em relação à estratégia e propósito?

IMPORTA-SE:

Esta liderança cria conexões, tem a confiança da equipe e está próximo de cada membro do seu time, sabendo direcionar e extrair o melhor de cada um. Sabe ouvir, ter empatia, está sempre à disposição e valoriza dar e receber feedbacks. Propicia um ambiente seguro e de alta performance para que todos possam fazer mais e melhor, de forma saudável e engajadora?

CLASSIFICAÇÃO DE LIDERANÇA

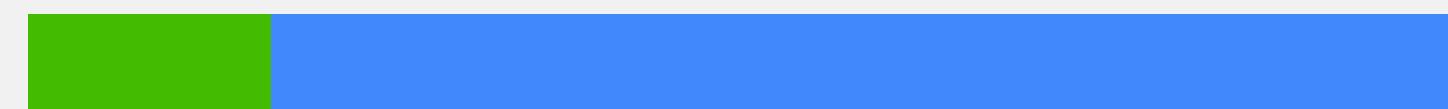
Destaque

A nota final é uma média ponderada calculada a partir das notas dadas por cada grupo avaliador.

LIDERANÇA



LIDERADOS



LIDERANÇA



LIDERADOS



● INSUFICIENTE ● ABAIXO DO ESPERADO ● DENTRO DO ESPERADO ● ACIMA DO ESPERADO ● REFERÊNCIA



COMENTÁRIOS ABERTOS

O valor do LNPS pode variar de -100 (Notas entre 0 e 6) a 100 (quanto todos os respondentes atribuem notas entre 9 e 10)

LIDERANÇA

"Importa-se genuinamente com o desenvolvimento do time, cascateia bem direcionamentos para os liderados, engajando-os a fazerem as melhores entregas e integrações com outras disciplinas."

"Diedro assumiu desafios complexos, não só a na frente de Empresas, mas em Câmbio. Em ambas as frentes, conseguiu direcionar os produtos com alta qualidade e um time dedicado a fazer sempre o melhor."

"Mesmo com os desafios de uma área com um roadmap estruturante e iniciante, Diedro tem mostrado uma postura muito colaborativa e saudável além de escuta ativa com seus stakeholders, pares e liderança."

LIDERADOS

"Aberto a ouvir, confia no time, dando autonomia. Esta sempre disponível para contribuir e facilitar no que o time precisar."

"Boa comunicação nos desafios e problemas que precisamos entender para resolver, traz sugestões e ideias muito bem fundamentadas através de discussões construtivas, trazendo o contexto de como melhorar nossos processos dando mais sentimento de satisfação e valor nas entregas"

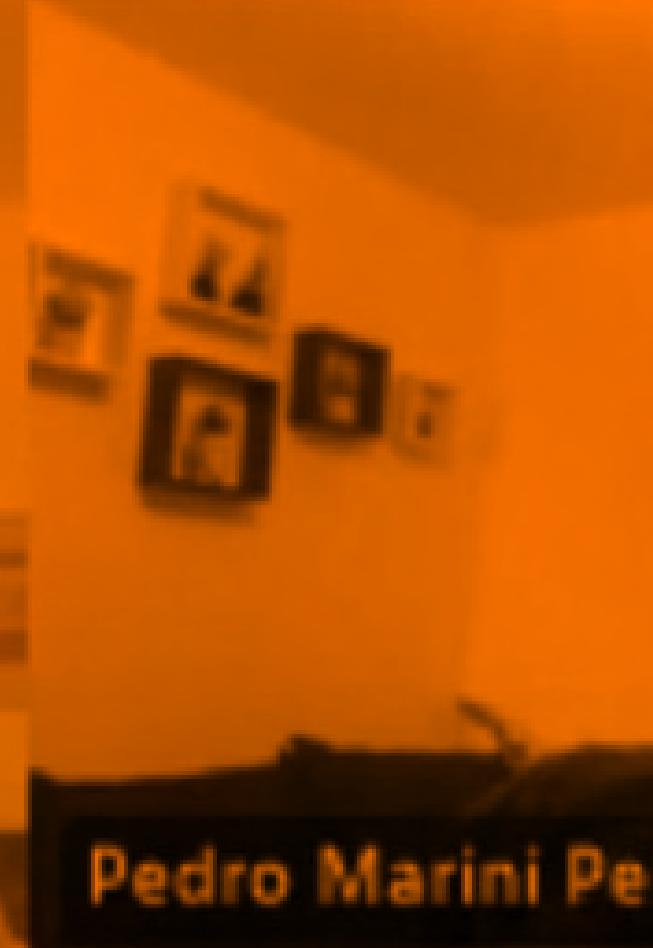
"Meliga é um líder extremamente empático, com a mente aberta às dores do time para melhoria no processo, construtivo com relação à carreira e projetos, sempre trazendo novos conteúdos e dinâmicas, para o conhecimento profissional e pessoal."

STAKEHOLDERS E PARES

A sua atitude de dono e flexibilização (sua e do time) foi importante para acelerarmos as entregas de forma consistente e com qualidade. Implementando processos fundamentais para que a dinâmica entre times fluísse de uma melhor forma.

Meliga, foca na solução, trás frames e ideias que sempre podem agregar e não se apega em valorizar o espaço/ideias dos outros, fazendo com que ele seja cada vez mais respeitado

Meliga é obstinado por processo e boas práticas, é referência. Apaixonado pelo equipe e por pessoas, faz com que seja inspirador a troca com ele. Tem muito conhecimento técnico e eleva as discussões sempre a outro nível

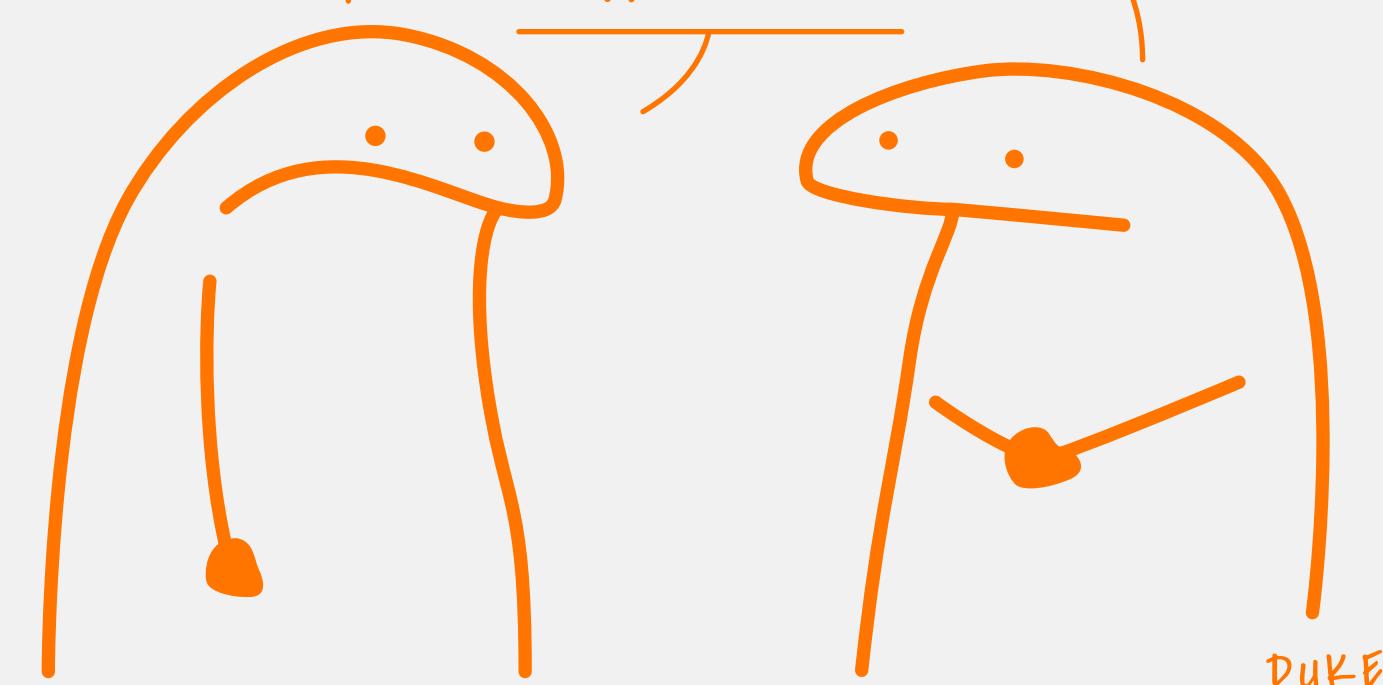


CASE | CHEQUE ESPECIAL

PERDI CARRO, CASA,
MÓVEIS, ROPAS,
TUDO!

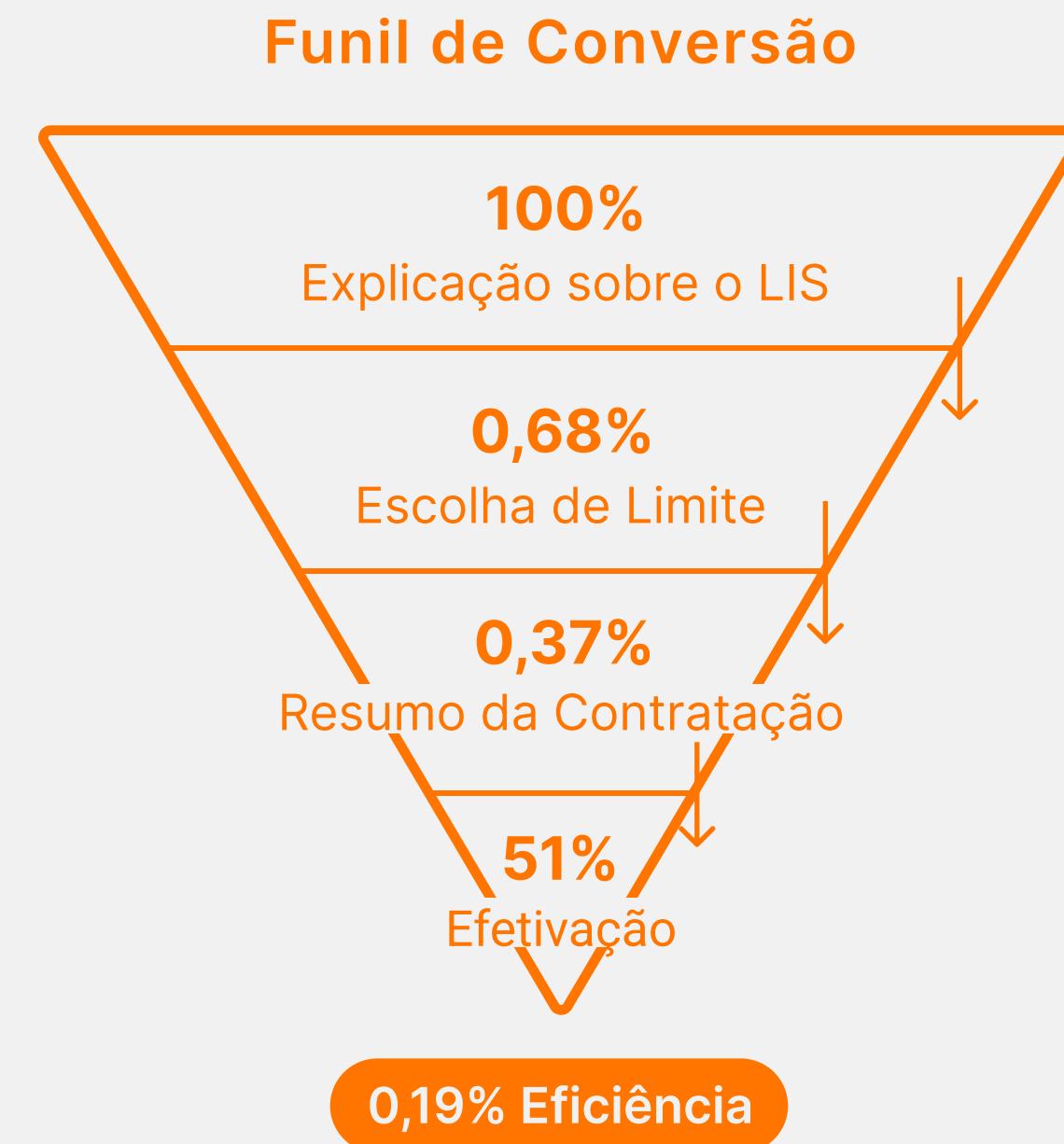
NA ENCHENTE???

NOS JUROS DO
CHEQUE ESPECIAL!



CHEQUE ESPECIAL

O fluxo de contratação do cheque especial no App Itaú tinha uma eficiência de apenas **0,19% de conversão**, desde sua implantação.



Explicação

Limite

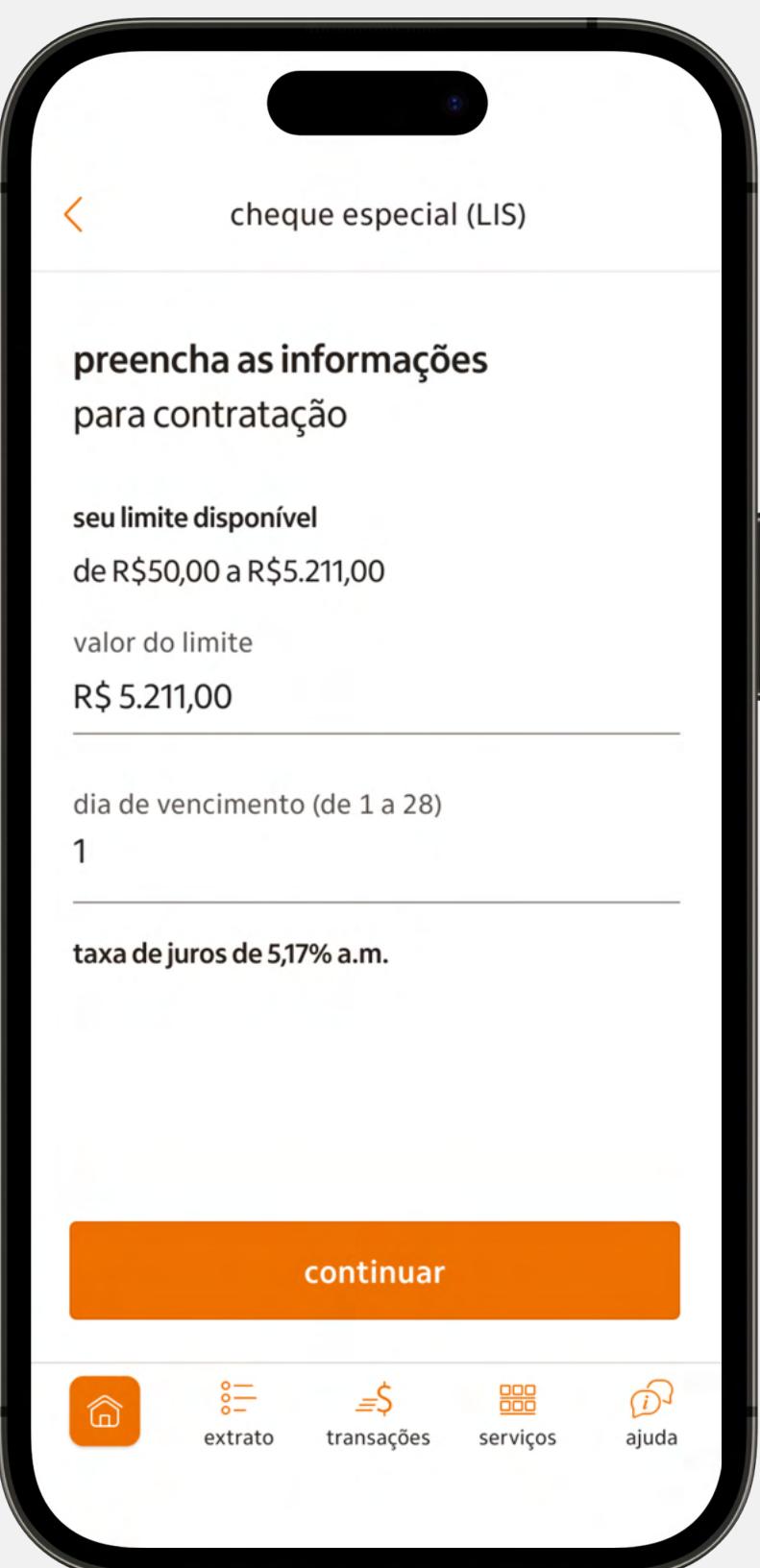
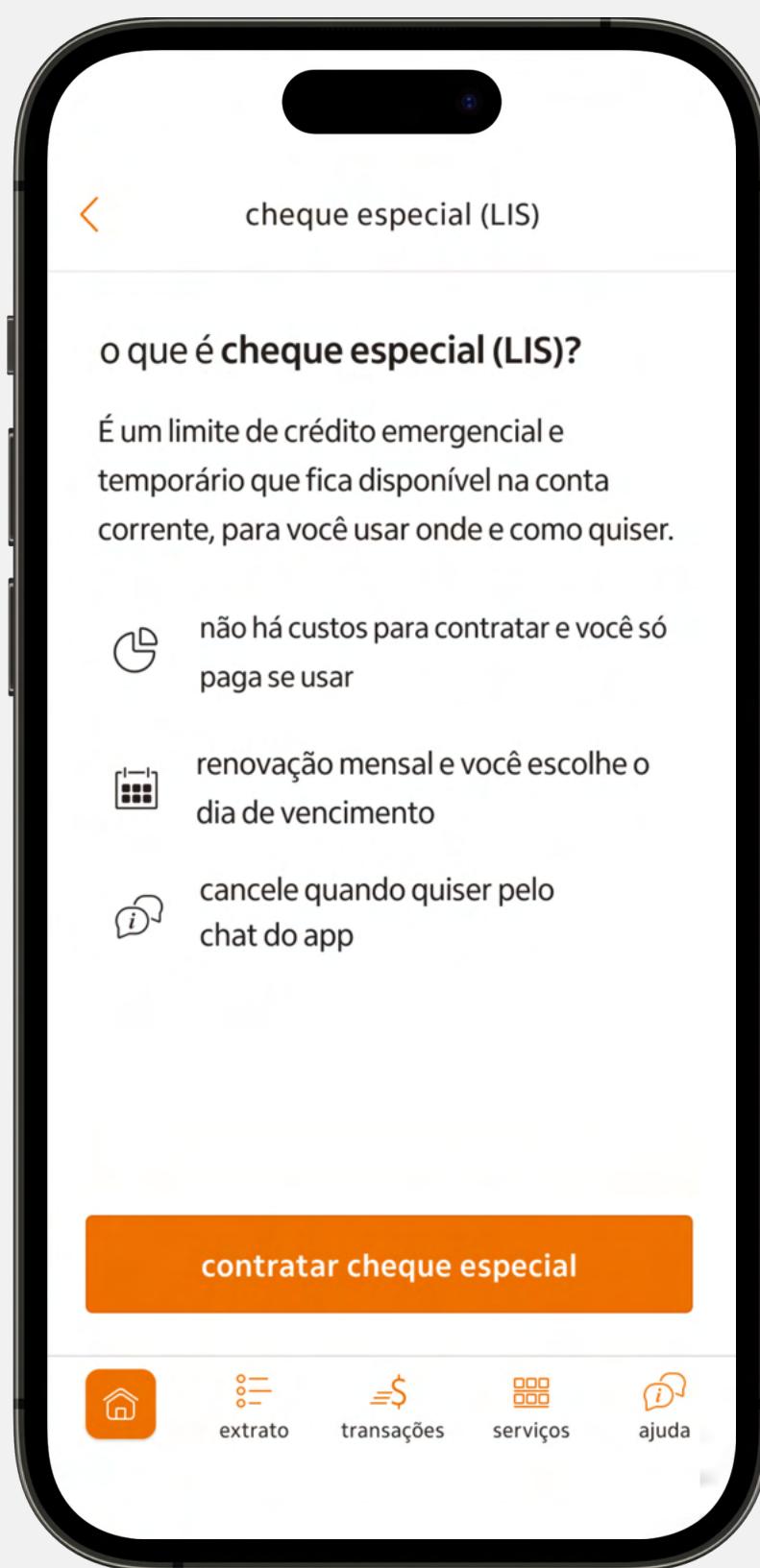
Resumo

Efetivação

0,68%

0,37%

0,51%



O FLUXO AS IS era composto por **4 etapas** até a página de **sucesso**, exibida após o clique no CTA confirmar e validação por senha.

MATRIZ CSD

Resumo de todos os pontos levantados inicialmente, a partir de mapeamentos, pesquisas, análises jurídicas e benchmarks. Entretanto existem muitos outros aspectos que compuseram a proposta de solução.

Simplificar linguagem na contratação pode tornar o processo mais confiável.	Usar CTAs mais autoexplicativos pode reduzir a insegurança em avançar no fluxo.	Usar habilitar ao invés de contratar pode estar mais alinhado com ação do usuário.	Usar o termo emergencial e temporário aumenta a criticidade.	Usar progress bar pode reduzir a ansiedade de uma contratação não desejada.	A nomenclatura cheque especial pode estar negativamente desgastada.
Existe a possibilidade de ser erro de tagueamento?	Existe algum NPS relacionado ao LIS?	De fato é necessário usar um CTA tão agressivo na primeira etapa?	É possível segmentar a base dos que chegam a 1ª Etapa do Funil?	Qual o tempo médio em cada etapa do funil?	Juridicamente é obrigatório usar o termo cheque especial?



CHEQUE ESPECIAL › PROCESSO · USER FLOW

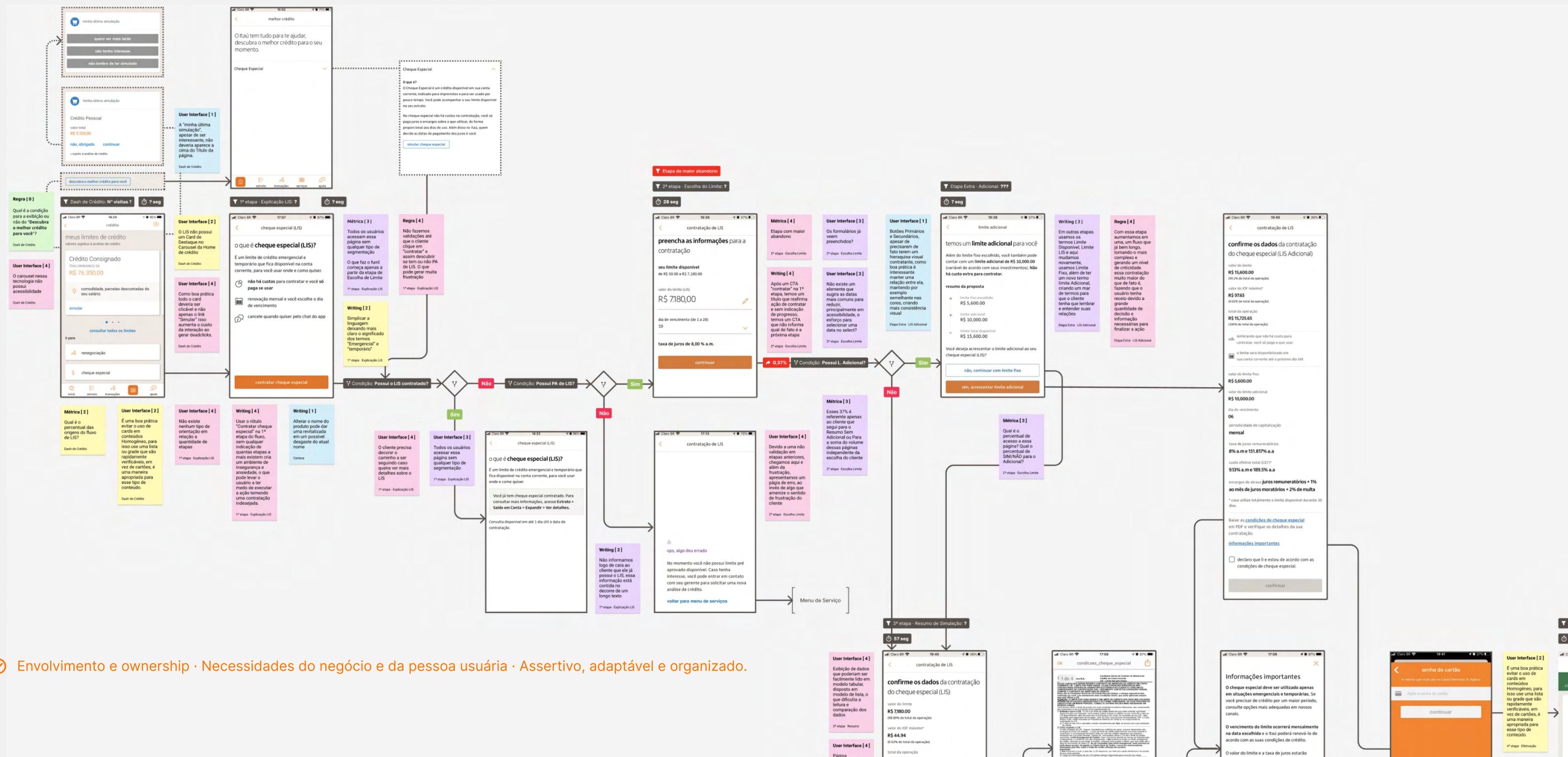
Importante: Informações confidenciais e destinadas a indivíduo(s) e propósitos específicos, sendo protegidas por lei.

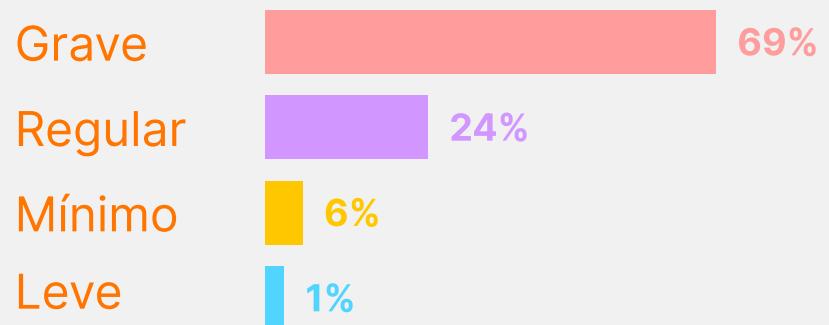
USER FLOW

Além dos pontos críticos e regras, foi mapeado a quantidade de visitas, tempo médio gasto em página e o tempo estimado por tipo de interação, seja leitura, toque ou deslizar pela tela por exemplo.

TOUCH LEVEL MODEL

Toque 0,25s | Apontar 0,34s | Delistar 0,42s | Pensar 1,35s | Distração 6% a 21% | Ler 0.3% | Leitura Real 28%



MATRIZ DE CRITICIDADE**POR CLASSIFICAÇÃO:****POR PRINCÍPIO:****PONTUAÇÃO GERAL: 291**

Envolvimento e ownership · Necessidades do negócio e da pessoa u
Tomada decisão para interação e visual · Priorização a curto, médio

Cliente no controle

O cliente precisa conseguir realizar a experiência completa em canais digitais, tendo visibilidade e controle de cada etapa do processo.

Pontuação: **21**

User Interface [4]	User Interface [3]	User Interface [2]
O carousel nessa tecnologia não possui acessibilidade	Não existe um elemento que sugira as datas mais comuns para reduzir, principalmente em acessibilidade, o esforço para selecionar uma data no select?	O LIS não possui um Card de Destaque no Carousel da Home de crédito

Dash de Crédito

User Interface [4]	Writing [4]
O cliente precisa decorar o caminho a ser seguido caso queira ver mais detalhes sobre o LIS	Não existe uma breve explicação sobre os termos jurídicos

1ª etapa - Explicação LIS

User Interface [4]	Writing [4]
Não existe nenhum tipo de orientação em relação a quantidade de etapas	Não existe uma breve explicação sobre os termos jurídicos

1ª etapa - Explicação LIS

Writing [4]	Métrica [3]
Excesso de termos jurídicos, técnicos	Todos os usuários acessam essa página sem qualquer tipo de segmentação

3ª etapa - Resumo

User Interface [4]	Writing [4]
Página extremamente longa	Não existe uma breve explicação sobre os termos jurídicos

3ª etapa - Resumo

User Interface [4]	User Interface [4]
O cliente precisa decorar o caminho a ser seguido caso queira ver mais detalhes sobre o LIS	O cliente precisa decorar o caminho a ser seguido caso queira ver mais detalhes sobre o LIS

5ª etapa - Comprovante

User Interface [4]	User Interface [4]
Devido a uma não validação em etapas anteriores, chegamos aqui e além da	Devido a uma não validação em etapas anteriores, chegamos aqui e além da

3ª etapa - Resumo

Métrica [4]	Métrica [4]
Etapa com maior	Etapa com maior

O tempo do cliente vale muito

A solução deve sempre simplificar ou agilizar a experiência do cliente, mesmo que torne-se mais complexa para o banco.

Pontuação: **70**

User Interface [2]	Writing [3]	User Interface [3]
É uma boa prática evitar o uso de cards em conteúdos Homogêneo, para isso use uma lista ou grade que são rapidamente verificáveis, em vez de cartões, é uma maneira apropriada para esse tipo de conteúdo.	Não informamos logo de cara ao cliente que ele já possui o LIS, essa informação está contida no decorre de um longo texto	Todos os usuários acessar essa página sem qualquer tipo de segmentação

1ª etapa - Explicação LIS

User Interface [3]	User Interface [3]
Os formulários já veem preenchidos?	Todos os usuários acessar essa página sem qualquer tipo de segmentação

2ª etapa - Escolha Limite

Writing [3]	User Interface [2]
Em outras etapas usamos os termos Limite Disponível, Limite LIS e aqui mudamos novamente, usamos Limite Fixo, além de ter um novo termo limite Adicional, criando um mar de termos para que o cliente tenha que lembrar e entender suas relações	O LIS não possui um Card de Destaque no Carousel da Home de crédito

2ª etapa - Escolha Limite

Writing [4]	Métrica [3]
O que faz o funil começa apenas a partir da etapa de Escolha de Limite	Todos os usuários acessam essa página sem qualquer tipo de segmentação

Etapas Extra - LIS Adicional

User Interface [4]	User Interface [4]
O CTA não ajuda a entender o próximo passo	O que faz o funil começa apenas a partir da etapa de Escolha de Limite

3ª etapa - Resumo

Writing [4]	User Interface [4]
Após um CTA "contratar" na 1ª etapa, temos um título que reafirma ação de contratar e sem indicação de progresso, temos um CTA que não informa qual de fato é a próxima etapa	O CTA não ajuda a entender o próximo passo

3ª etapa - Resumo

User Interface [4]	User Interface [4]
Se não bastasse o PDF, exibimos um volume absurdo de informação em letras extremamente pequenas	Exibição de dados que poderiam ser facilmente lido em modelo tabular, disposto em modelo de lista, o que dificulta a leitura e comparação dos dados

3ª etapa - Resumo

Métrica [4]	Métrica [4]
Etapa com maior	Etapa com maior

Contexto a favor do cliente

Sempre utilizar informações que o banco possuir para facilitar a vida do cliente, antecipando as suas necessidades e desejos.

Pontuação: **38**

User Interface [3]	Métrica [3]
Todos os usuários acessar essa página sem qualquer tipo de segmentação	Esse 37% é referente apenas ao cliente que segui para o Resumo Sem Adicional ou Para a soma do volume dessas páginas independente da escolha do cliente

1ª etapa - Explicação LIS

Métrica [3]	Métrica [3]
Todos os usuários acessam essa página sem qualquer tipo de segmentação	Os formulários já veem preenchidos?

2ª etapa - Escolha Limite

Métrica [2]	Métrica [2]
Todos os usuários acessam essa página sem qualquer tipo de segmentação	Todos os usuários acessam essa página sem qualquer tipo de segmentação

2ª etapa - Escolha Limite

Writing [4]	Writing [4]
Após um CTA "contratar" na 1ª etapa, temos um título que reafirma ação de contratar e sem indicação de progresso, temos um CTA que não informa qual de fato é a próxima etapa	Após um CTA "contratar" na 1ª etapa, temos um título que reafirma ação de contratar e sem indicação de progresso, temos um CTA que não informa qual de fato é a próxima etapa

3ª etapa - Resumo

Writing [4]	Writing [4]
Usar o rótulo "Contratar cheque especial" na 1ª etapa do fluxo, sem qualquer indicação de quantas etapas a mais existem cria um ambiente de insegurança e ansiedade, o que pode levar o usuário a ter medo de executar a ação temendo uma contratação indesejada.	Usar o rótulo "Contratar cheque especial" na 1ª etapa do fluxo, sem qualquer indicação de quantas etapas a mais existem cria um ambiente de insegurança e ansiedade, o que pode levar o usuário a ter medo de executar a ação temendo uma contratação indesejada.

2ª etapa - Explicação LIS

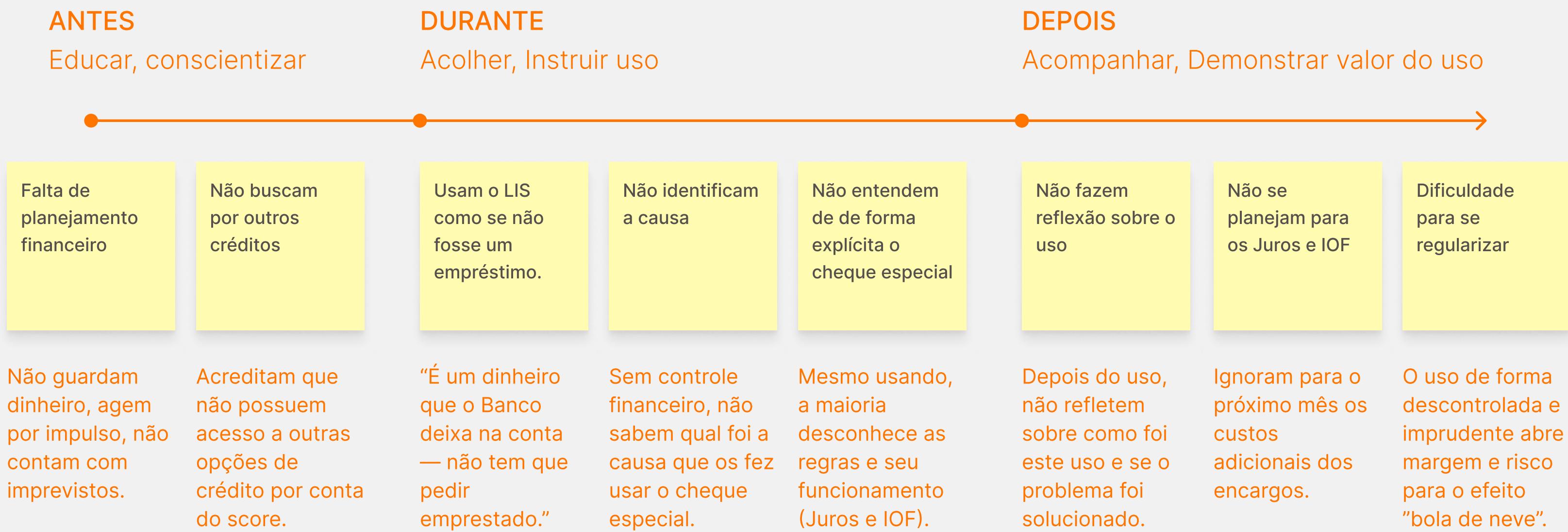
Regra [4]	Regra [4]
Não fazemos validações até que o cliente clique em "contratar" e assim descobrir se tem ou não P de LIS. O que pode gerar muita frustração	Não fazemos validações até que o cliente clique em "contratar" e assim descobrir se tem ou não P de LIS. O que pode gerar muita frustração

1ª etapa - Explicação LIS

PESQUISA COM USUÁRIOS

Entrevistamos 20 clientes, entre 30 e 55 anos, que fazem uso do cheque especial com frequência (passam pelo menos 10 dias do mês utilizando o LIS e recorrem a sua utilização com uma frequência maior de 6 meses).

JORNADA DE USO DO CHEQUE ESPECIAL



HIGHLIGHT

A princípio não citam o cheque especial como uma forma de empréstimo. É um dinheiro que o banco deixa na conta, disponível para usar — **não tem que pedir emprestado**.

DESVANTAGEM

- Custo:** Juros altos comparado a outros créditos.
- Menor controle:** Sobre os juros cobrados.
- Fácil acesso:** Acaba usando sem pensar.

VANTAGEM

Menos burocrático: Não precisa provar nada, não pede garantia e é fácil de conseguir.

Agilidade: Dinheiro disponível na hora — rapidez.

Custo: A taxa ainda é melhor que o cartão.

MELHORIAS NO PRODUTO

- 01** Redução da taxa.
- 02** Dias de uso sem juros.
- 03** Linguagem simples e acessível para entender o produto.
- 04** Comunicação mais transparente e didática na contratação.

KRs
Qual KRs essas ações impactam.

[KR 1]
Elevar taxa de conversão geral do Funil de 0,19% para 3%

RESULTADOS
A raiz da árvore deve ter métricas.

[Criticidade]
Reducir as notas de criticidade 4 de 69% para 35%.

[Canal digital]
tornar o canal responsável por 20% da produção do produto.

OPORTUNIDADES
Oportunidades em um nível macro.

Simplificar linguagem usada no fluxo de contratação

Melhorar a objetividade dos rótulos dos botões

Trazer mais informações do LIS na etapa de simulação — tela de maior evasão

O uso de coachmarks para contratação e aumento de LIS

Incluir o LIS no carrossel de PAs torna o produto mais evidente

Explorar a home do bankline para incluir a oferta de contratação de LIS

SOLUÇÕES
Crie hipóteses de soluções.

Usar palavras mais simples, substituindo termos muito jurídicos

Alterar a linguagem abordada no fluxo de contratação

Incluir mais relevantes informações na etapa de simulação

Se adequar a primeira Heurística: visibilidade do status do sistema

Usa gatilhos em pontos estratégicos para aumentar a atratividade

EXPERIMENTOS
Ações rápidas e pequenas

Ao invés de “emergencial e temporário” usar “Ideal para uso rápido com gastos inesperados”.

Alterar os labels de “contratar” para “habilitar”

Simplificar a linguagem e reduzir o volume de informação

Adicionar um disclaimer informando que não há custo na contratação do produto.

Incluir no header um stepper para dar mais previsibilidade das etapas

Usando um bottom sheet, criar coachmark de contratação de LIS

CONTENT DESIGN

E você não contrata o limite da conta, você habilita! Todos os termos foram repensados com time Jurídico, inclusive o próprio nome do produto, transmitindo mais facilidade, disponibilidade e menos o banquês!

~~Límite da conta~~

~~Use como e quando quiser.
Só pague se usar~~

~~Límite da conta~~

~~É aquele crédito que te
salva às vezes~~

~~Límite da conta~~

~~Use sempre que precisar
e só pague se usar~~

~~Límite da conta: ideal para~~

~~um uso rápido nos
imprevistos do dia a dia~~

Transmite uma
ideia de uso
descontrolada,
imprudente

Abre margem
para o efeito
"bola de neve"

Não deixa
explícito que é
um crédito

Pode transmitir
indisponibilida-
de

Subjetividade
quanto ao
propósito e uso

Não tem o
principal
argumento de
venda

Não tem os
termos
emergencial e
temporário

Cancele ou
reduza o limite
à qualquer
momento

~~Se você usar R\$ 50,00 por
10 dias e quitar, na data
escolhida será cobrado
somente os juros por estes
dias de uso.~~

~~Só paga se usar. Ideal para
uso rápido com gastos
inesperados~~

~~Límite da conta: Use para
imprevistos do dia a dia,
mas pague só se usar~~

~~Límite da conta: Ideal para
um uso rápido nos imprevistos
do seu dia a dia pois você só
paga se usar~~



CHEQUE ESPECIAL > PROCESSO · CRITIQUE

Importante: Informações confidenciais e destinadas a indivíduo(s) e propósitos específicos, sendo protegidas por lei.

DESIGN CRITIQUE (HAND-ON)

A partir dos primeiros estudos, juntos pontos jurídicos, semânticas para acessibilidade, nova narrativas de content e evoluímos a primeira proposta de forma prática.

Writing · Narrativa

Límite da conta - LIS	Límite da conta - LIS	Límite da conta - LIS
Use como e quando quiser. Só pague se usar	É aquele crédito que te salva às vezes	Use sempre que precisar e só pague se usar :)
Traz o principal argumento de venda no título	Não traz o principal argumento de venda no título	Traz o principal argumento de venda no título
Pode ser levantado ao redor de que não está dentro do todo como é, seja, emergencial e temporário	Deixa explícito que se trata de um crédito	Transmite de forma clara a ideia principal de facilidade e disponibilidade
Não deixa explícito que se trata de um crédito	Não transmite de forma clara que se trata de um crédito	Não deixa explícito que se trata de um crédito
Transmite a ideia principal de facilidade e disponibilidade	Transmite de forma subjetiva o seu propósito e a sua forma de uso	Transmite a ideia principal de facilidade e disponibilidade

Evolução

Critique Hands-on

Apontamentos Jurídico

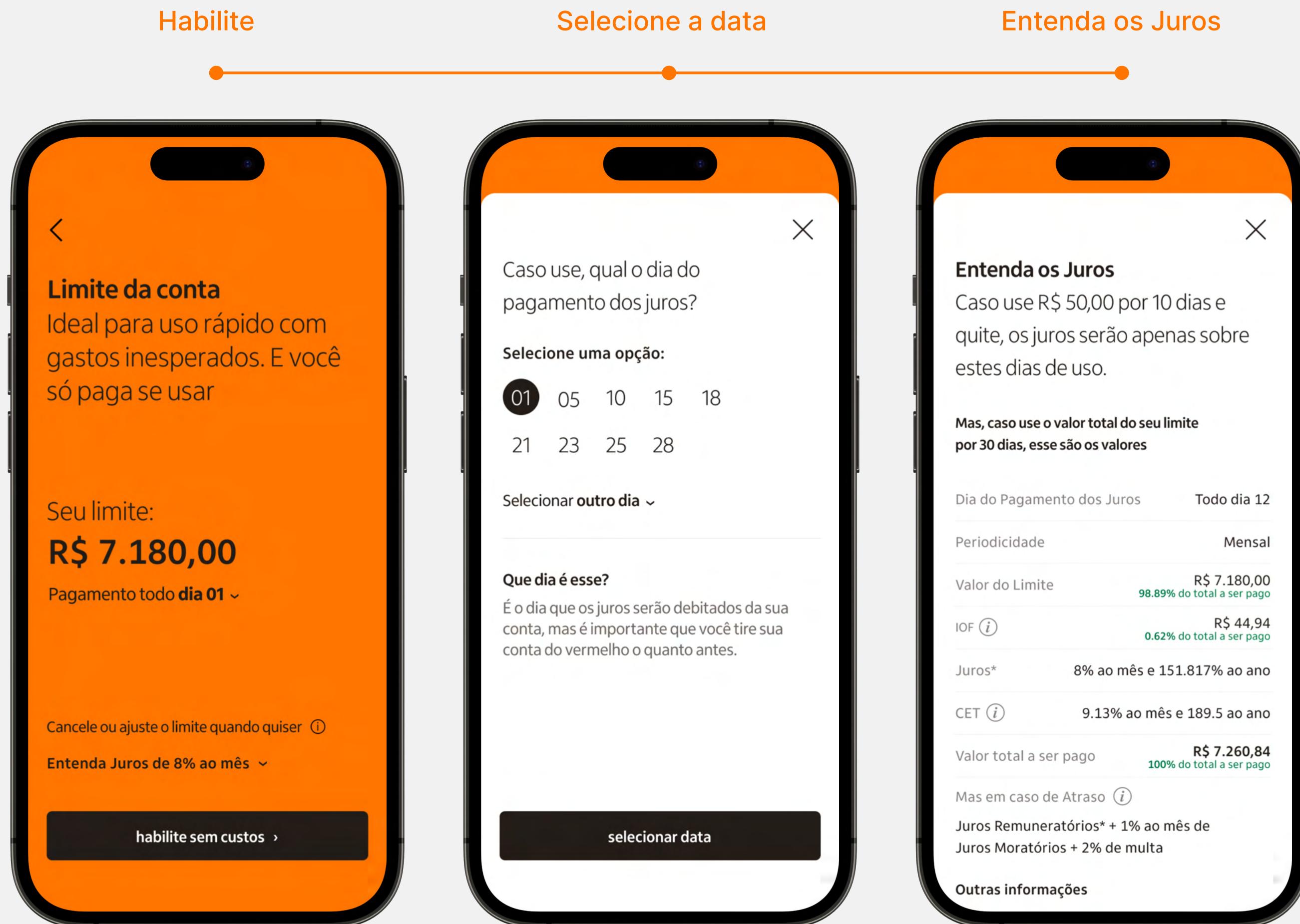
Importante: Informações confidenciais e destinadas a indivíduo(s) e propósitos específicos, sendo protegidas por lei.

Envolvimento e ownership · Necessidades do negócio e da pessoa usuária · Assertivo, adaptável e organizado · Tomada decisão para interação e visual · Qualidade Visual e Design Interação · Desafiou Status quo.



CHEQUE ESPECIAL › SOLUÇÃO · V1.1 FLUXO TO BE

Importante: Informações confidenciais e destinadas a indivíduo(s) e propósitos específicos, sendo protegidas por lei.



Agora apenas **Límite da Conta**. Somente as datas mais selecionadas, para reduzir o tempo de leitura LT, menos banquês e caso de uso no entenda os juros.



Destaque performance em seu primeiro mês.

Eficiência de conversão de 0,19% para 12,8%



Redução do tempo total de contratação

Redução de 56% no tempo, saindo de 1,55s para 1,05s.



O Limite da Conta foi um dos projetos inscritos no iVarejo.
Alavanca de mais de 600%, saindo de um funil
de 0,19% para 6,37% no 1º Trimestre.



Processo de encorajamento do autoserviço
Responsável por 50% da produção do produto,
tornando-se um dos principais canais

A photograph showing a person's lower body from a side-on perspective. They are wearing dark blue jeans and dark-colored, lace-up sneakers. Their feet are propped up, resting on what appears to be a light-colored couch or sofa. The background is a warm, orange-tinted wall.

Obrigado.