

O que eh Design Thinkin?

Acredito que o Design Thinking é um processo criativo que visa entender as necessidades e problemas de um grupo de pessoas, buscando soluções inovadoras. Ele é dividido em fases: empatia, definição do problema, geração de ideias, prototipagem e teste/iteração.

A fase de empatia envolve colocar-se no lugar do entrevistado e coletar informações por meio de pesquisas quantitativas, qualitativas ou outros métodos.

Analisando as informações da fase empatia, podemos compreender e definir melhor o problema que estamos enfrentando.

Seguimos para a geração de ideias que normalmente envolve reuniões de brainstorming para levantar diversas opções de solução. Em seguida, as ideias são analisadas e um caminho é definido.

A prototipagem é realizada para criar um modelo inicial de baixo custo que será validado antes da implementação. Com base nos feedbacks, ajustes são feitos até alcançar uma solução satisfatória.

O que eh Design Sprint?

Acredito que o Design Sprint seja uma união entre o Design Thinking e métodos da metodologia Agile.

Dessa forma, a equipe reserva uma ou duas semanas para: mapear as informações do problema, realizar brainstorms para geração de insights, analisar e definir as ideias vencedoras, prototipar essas ideias com baixa fidelidade e, por fim, realizar os testes e validações necessárias.

Comparacao entre pesquisas quantitativa e qualitativa

A pesquisa quantitativa e a pesquisa qualitativa são dois modelos amplamente utilizados no meio academico.

A pesquisa quantitativa, como o nome sugere, envolve uma abordagem que busca analisar um grande volume de dados, geralmente através de estudos estatísticos. Esse tipo de pesquisa é usado para compreender opiniões e informações de um amplo grupo de pessoas, abrangendo aspectos demográficos, comportamentais, opiniões, satisfação e outros dados relevantes.

Por outro lado, a pesquisa qualitativa busca explorar os dados de forma mais aprofundada, não se baseando necessariamente em um grande número de participantes. Esse tipo de pesquisa busca obter informações detalhadas e ricas sobre o estudo em questão, selecionando cuidadosamente os participantes que farão parte do estudo. As metodologias utilizadas incluem entrevistas, observação e outros métodos que proporcionam uma compreensão mais completa do caso em análise.

Benchmark

O tema escolhido foi Bancos Digitais.

Para isso, selecionei os concorrentes Nubank e PicPay.

Irei analisar a interface de usuarios e funcionalidades dos dispositivos mobile de cada um deles.

Nesse momento não avaliarei a criação de conta por conta da complexidade que seria nesse curto espaço de tempo para avaliar essa experiência.

Layout e Design

Nubank:

- O layout adotado pelo Nubank é minimalista, apresentando poucas informações nas telas.
- A interface utiliza uma paleta de três cores principais, sendo o roxo a cor predominante da marca. Além dessas cores, existem algumas variações e outras cores pontuais em cenários específicos.
- Observa-se a presença de uma única fonte em todo o sistema, com variações de tamanho, peso (como negrito) e possíveis diferenças no espaçamento entre as letras em alguns textos.

PicPay:

- O layout do PicPay também segue uma abordagem minimalista, mas com um pouco mais de informações nas telas.
- A paleta de cores do PicPay inclui pelo menos três cores principais, sendo o verde a cor predominante da marca. Além das cores definidas na paleta, é possível encontrar mais cores no sistema, especialmente em ícones, o que proporciona um ambiente um pouco mais colorido. Além disso, o sistema utiliza as cores da paleta de maneiras diferentes, alternando suas ordens. Por exemplo, em alguns momentos, a cor da fonte se torna a cor do plano de fundo e vice-versa.
- Da mesma forma que no Nubank, não são observadas diferenças nas fontes, apenas variações de tamanho, peso e possivelmente espaçamento entre as letras.

Navegação e fluxo de utilização

Nubank:

- O Nubank apresenta três menus principais em seu rodapé: Início (onde estão localizadas as principais informações bancárias do Picpay), Investimentos (onde possui informações sobre investimentos e seguros) e a Loja (onde o usuário tem acesso a várias opções de cashback).
- O sistema e o fluxo de navegação são intuitivos, e caso o usuário não encontre alguma informação, ele pode realizar uma pesquisa e ser redirecionado para o serviço desejado.

PicPay:

- O Picpay possui cinco menus principais: Início (onde estão localizadas as principais informações bancárias do Picpay), Carteira (que permite visualizar todas as contas integradas), Pagar (que oferece acesso rápido a vários tipos de pagamentos ou cobranças), Notificações (onde o usuário pode verificar todas as notificações do sistema, incluindo pagamentos e recebimentos) e Loja (onde o usuário tem acesso a várias opções de cashback). Além desses menus, há um último menu adicional, o menu de Chat, onde o usuário pode acessar informações importantes relacionadas a conversas e cobranças outros usuários.
- O sistema possui uma interface intuitiva e um fluxo de navegação satisfatório.

Ambos os sistemas são altamente responsivos e notificam os usuários em caso de eventos inesperados. Eles utilizam elementos de carregamento (skeletons) para indicar quando uma página está sendo carregada. Além disso, oferecem uma central de ajuda com opções de atendimento mais personalizadas e humanizadas.

Funcionalidades e recursos

	Nubank	Picpay
Conta digital:		
Abertura de conta	OK	OK
Transações bancárias (depósitos, transferências, pagamentos)	OK	OK
Extratos e histórico de transações	OK	OK
Gerenciamento de cartões e contas virtuais	OK	OK
Cartões e pagamentos:		
Cartões de crédito ou débito	OK	OK
Opções de pagamento (QR Code, NFC, boletos)	OK	OK
- Pix	OK	OK
- - Transferir	OK	OK
- - Programar	OK	OK
- - Copia e cola	OK	OK
- - Leitura de QR code	OK	OK
- - Cobra	OK	OK
- - Depositar	OK	OK
Controle de gastos e categorização de despesas	FALTA	OK
Programa de recompensas ou cashback	OK	OK
Serviços financeiros:		
Investimentos (opções de investimento, análises, relatórios)	OK	OK
Empréstimos e crédito pessoal	OK	OK
Seguros (vida, automóveis, residenciais)	OK	OK
Planejamento financeiro e orçamento	FALTA	FALTA
Integração e parcerias:		
- Integração com outros serviços financeiros ou aplicativos	OK	OK
- - Local para ver todas as contas juntas	FALTA	OK
- - Local para ver as contas separadas	FALTA	OK
Parcerias com estabelecimentos	OK	OK

comerciais		
Recargas de celular e transporte público	OK	OK
Pagamentos internacionais ou câmbio	OK	OK

Segurança e privacidade:

Autenticação biométrica	OK	OK
Controle de segurança (bloqueio, desbloqueio, alertas)	OK	OK
Proteção de dados pessoais e financeiros	OK	OK
Atendimento ao cliente e suporte	OK	OK

Usabilidade e experiência do usuário:

Interface intuitiva e navegabilidade	OK	OK
Personalização da interface e configurações	OK	OK
Atendimento ao cliente (chat, telefone, e-mail)	OK	OK
Atualizações de aplicativo e novas funcionalidades	OK	OK

Outros serviços:

Central de notificações	FALTA	OK
- Chat	FALTA	OK
- - Em grupo	FALTA	OK
- - Pagamento via chat	FALTA	OK
Modo rua para evitar furtos	OK em testes	FALTA
Compra e venda de cripto-moedas	OK	OK

Em minha breve avaliação das funcionalidades percebemos que a Picpay possui algumas funcionalidades a mais que a Nubank, como:

- A possibilidade de ver as informações juntas ou separadas de contas bancárias dos bancos integrados.
- Controle de gastos e categorização financeira, com gráficos e outros tipos de informações que facilitam a análise e controle financeiro do usuário.
- A comunicação via chat com colegas, desconhecidos ou grupos de pessoas, com opções de realização de pagamentos.
- Uma central de notificações onde o usuário consegue verificar os acontecimentos caso tenha perdido alguma notificação em seu dispositivo.

A Nubank por outro lado está testando em produção o Modo de Rua. Este modo busca prevenir que o dinheiro do usuário seja roubado, caso seu celular caia em mãos erradas, ou em outras situações inesperadas nas ruas.

Personalização e Acessibilidade

A Nubank ganha um ponto nesta etapa, pois é possível configurar o tema claro, escuro ou de acordo com as preferências do sistema do usuário. Infelizmente, o Picpay não possui essa funcionalidade.

Infelizmente, nenhum dos serviços possui internacionalização, o que dificulta o uso do sistema por estrangeiros que não possuem um bom conhecimento da língua portuguesa.

Ambos os sistemas possuem tamanhos de fontes e layouts adaptáveis com base no tamanho da fonte do sistema, o que facilita o uso por pessoas com problemas de visão.

Um bônus dos celulares modernos é que eles vêm com ajuste de contraste ou correção de cor para pessoas daltônicas, e já fazem a correção das cores automaticamente em todo o sistema, independentemente do que os aplicativos estejam mostrando.

Durante meus testes, utilizando o TalkBack (recurso para cegos do sistema Android), pude navegar pelos dois sistemas e receber informações claras sobre cada elemento enquanto navegava.

Analise Swot Nubank e Picpay

Realizei uma análise SWOT com base nas minhas percepções em relação aos tópicos estudados nesta pesquisa, a fim de facilitar a visualização de alguns pontos-chave.

Analise Swot: Nubank e PicPay

Forças:

- Identidade e design minimalista.
- Experiência do usuário diferenciada.
- Acessibilidade.
- **Pi**: Controle e análise financeira com categorização e gráficos para várias instituições

Oportunidades:

- Funcionalidades que estimulem a educação financeira.
- Internacionalização dos textos.
- **Nu**: Melhoria na apresentação dos dados de integração com outros bancos.
- Melhorias na análise e categorização dos gastos financeiros.

Fraquezas:

- Internacionalização dos textos.
- **Pi**: Tema escuro.
- Desafios no atendimento ao cliente.
- Limitações em serviços bancários.

Ameaças:

- Surgimento de IA no atendimento ao cliente nos concorrentes.
- Não acompanhar às tendências tecnológicas.
- Não desenvolver novas formas de segurança cibernética.

Conclusao

Após realizar uma análise comparativa entre Nubank e PicPay, levando em consideração as informações fornecidas e a análise SWOT de cada empresa, chegamos a algumas conclusões.

Ambas as empresas compartilham pontos fortes, como identidades visuais marcantes, experiência do usuário diferenciada, acessibilidade para grupos com problemas físicos, sistemas rápidos, comunicação clara sobre eventos inesperados, utilização de skeletons para indicar o carregamento de páginas e disponibilidade de uma central de ajuda com atendimento mais humanizado.

No entanto, a PicPay se destaca quando o assunto é integração com outros bancos, oferecendo uma interface clara e fácil de usar para visualizar as informações de contas bancárias juntas ou separadas. Além disso, seu destaque está na área de análise e categorização de gastos, fornecendo uma visão clara de onde o dinheiro está sendo direcionado, inclusive com gráficos e informações de outros bancos.

Em relação ao design, a PicPay apresenta um excelente design amigável e de fácil utilização. No entanto, o Nubank ganha um ponto extra por seu layout minimalista, transmitindo uma imagem de seriedade como um banco digital, o que pode atrair pessoas mais conservadoras. Além disso, o Nubank oferece como diferencial o tema escuro, que, em minha opinião, é uma opção muito mais agradável em comparação ao tema claro.

Ambas as empresas têm oportunidades de melhoria em seus sistemas, com foco principal na internacionalização dos textos, no desenvolvimento de funcionalidades que auxiliem os usuários a ter um melhor controle financeiro voltado para o futuro e no aprofundamento dos dashboards que apresentam informações sobre os gastos dos usuários.

Um ponto de atenção que pode ser um diferencial decisivo entre esses dois players é o uso de Inteligência Artificial para um atendimento mais rápido e especializado aos clientes. Embora seja um assunto polêmico, é importante considerar que muitas pessoas enfrentam dificuldades em encontrar um atendimento humano que possa atender com respeito e atenção em situações específicas. Portanto, a implementação de IA no atendimento poderia ser vista como um diferencial para todos os bancos mas principalmente para aqueles com uma distribuição geográfica menos abrangente.

Em resumo, tanto o Nubank quanto o PicPay apresentam características e funcionalidades distintas que atendem às necessidades dos usuários. Cabe aos indivíduos analisar suas preferências pessoais e prioridades financeiras ao escolher um desses bancos digitais.