



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO
PERNAMBUCANO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE TECNOLOGIA EM SISTEMAS PARA
INTERNET
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SISTEMAS PARA INTERNET**

AIRLA GUIMARÃES CARVALHO

**DA ANÁLISE AO PROTÓTIPO DA INTERFACE: UM DESIGN CENTRADO NA
CONFIANÇA E USABILIDADE DO INVESTIDOR INICIANTE**

**SALGUEIRO
2025**

AIRLA GUIMARÃES CARVALHO

**DA ANÁLISE AO PROTÓTIPO DA INTERFACE: UM DESIGN CENTRADO NA
CONFIANÇA E USABILIDADE DO INVESTIDOR INICIANTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do curso de Tecnologia em Sistemas para Internet do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, campus Salgueiro, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Sistemas para Internet.

Orientador(a): Prof. Dr. Orlando Silva de Oliveira

**SALGUEIRO
2025**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

G963 Guimarães Carvalho, Airla.

Da análise ao protótipo da interface: um design centrado na confiança e usabilidade do investidor iniciante / Airla Guimarães Carvalho. - Salgueiro, 2025.
136 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Sistemas para Internet) -Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, Campus Salgueiro, 2025.
Orientação: Prof. Dr. Orlando Silva de Oliveira.

1. Software - Avaliação. 2. Experiência do usuário (UX). 3. Aplicativos de investimento. 4. Investidores iniciantes. I. Título.

CDD 005.10685

DA ANÁLISE AO PROTÓTIPO DA INTERFACE: UM DESIGN CENTRADO NA CONFIANÇA E USABILIDADE DO INVESTIDOR INICIANTE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do curso de Tecnologia em Sistemas para Internet do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano, campus Salgueiro, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Sistemas para Internet.

Aprovado em: 13/08/2025.

BANCA EXAMINADORA

**Prof. Dr. Orlando Silva de Oliveira – Orientador
IFSertãoPE – Campus Salgueiro**

**Prof. Dr. Francisco Kelsen De Oliveira
IFSertãoPE – Campus Salgueiro**

**Prof. Esp. Francisco Junio Da Silva Fernandes
IFSertãoPE – Campus Salgueiro**

**SALGUEIRO
2025**

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por tudo, pelo dom da vida, pela saúde que me permitiu perseverar e, principalmente, por ter colocado pessoas tão incríveis em meu caminho, que foram fundamentais para a conclusão desta jornada.

À minha família, que é meu alicerce, agradeço profundamente. Aos meus pais, Luiz Nogueira de Carvalho e Adeilde Guimarães Carvalho, por todo o apoio incondicional e pelo incentivo constante, que nunca me deixaram duvidar da minha capacidade. Um agradecimento especial à minha irmã Adeisa Guimarães Carvalho e à minha amiga Juciane Ramos Carvalho que, em 2022, me apresentaram a oportunidade do processo seletivo de vagas remanescentes e me encorajaram a seguir, mesmo quando eu pensava que não tinha mais idade para isso, lembrando-me de que o tempo passa de qualquer forma e que nada nos impede de buscar o que queremos e podemos ser. Sou imensamente grata por também terem viabilizado minha permanência em Salgueiro durante o período do curso. À minha irmã Aleise Guimarães Carvalho, pela presença constante nos momentos mais difíceis, por dividir as alegrias e por me incentivar sempre na minha trajetória profissional.

À Cimara Sá, que estive ao meu lado em todos os momentos, deixo um agradecimento profundo por ouvir minhas lamentações e meus choros, por compartilhar as pequenas e grandes felicidades, por testemunhar minhas dores de cabeça e as noites em claro de estudo, e por sempre me lembrar que sou capaz de alcançar o que me proponho a fazer. Aos meus amigos de turma, pelo companheirismo que tornou todo esse processo muito mais leve e divertido.

Ao meu orientador, Professor Dr. Orlando Silva de Oliveira, registro minha sincera gratidão por ter me dado o norte necessário para a elaboração deste TCC, incentivando, tranquilizando e orientando com maestria, por toda a disponibilidade, atenção e pelos valiosos conhecimentos compartilhados ao longo de todo esse processo.

Sou imensamente abençoada por ter pessoas tão especiais torcendo por mim e contribuindo para esta conquista, e a todos vocês deixo o meu mais sincero obrigada.

RESUMO

Este trabalho analisa os desafios de usabilidade e experiência do usuário (UX) em aplicativos de investimento digital no Brasil, com um olhar voltado para quem está começando a investir. Apesar dos avanços tecnológicos nas plataformas, ainda é comum que usuários iniciantes enfrentem dificuldades de compreensão e navegação, o que acaba gerando frustração e insegurança, principalmente diante do crescimento expressivo desse público nos últimos anos e da importância de oferecer uma experiência mais clara, acessível e acolhedora. A proposta central é identificar os principais pontos que dificultam a interação do usuário com essas plataformas e, a partir dessa análise, propor um protótipo de aplicativo voltado apenas para o front-end, aplicando os princípios de Design Centrado no Usuário (DCU), UX, Interface do Usuário (UI) e Interação Humano-Computador (IHC), com o objetivo de oferecer uma experiência mais acessível, intuitiva e educativa. Para isso, a metodologia adotada é aplicada, exploratória e quali-quantitativa, envolvendo uma análise comparativa e heurística de três plataformas: Nubank, BTG Pactual e Rico, além da investigação de 66 Postagens Relacionadas ao Uso do sistema (PRUs) coletadas de fontes públicas, categorizadas com base no modelo MALTU de Mendes (2015), que permitiu identificar os tipos de manifestação, sentimentos expressos e causas relatadas pelos usuários. Os resultados revelam que a maioria dos comentários (89,4%) apresenta um sentimento negativo, sendo as principais críticas relacionadas a falhas de funcionalidade e estabilidade, bem como a problemas de usabilidade e interface, o que mostra uma necessidade real no mercado por soluções que combinem um bom desempenho visual com uma comunicação clara e eficaz. Diante disso, o trabalho apresenta um conjunto de diretrizes de design e o roteiro de telas de um protótipo visual, demonstrando como uma jornada bem orientada, uma linguagem acessível e um foco na prevenção de erros podem contribuir para reduzir as dificuldades enfrentadas por investidores iniciantes e tornar sua experiência mais segura e confiável.

Palavras-chave: Experiência do usuário (UX), Aplicativos de investimento, Investidores iniciantes.

ABSTRACT

This study explores usability and user experience (UX) challenges in digital investment applications in Brazil, focusing on beginner investors. Despite the technological advancements of these platforms, many new users still face difficulties in understanding and navigating the systems, leading to frustration and insecurity. The main objective is to identify the key pain points that hinder user interaction and, based on this analysis, propose a front-end prototype applying principles of User-Centered Design (UCD), UX, User Interface (UI), and Human-Computer Interaction (HCI) to offer a more accessible, intuitive, and educational experience. The adopted methodology is applied, exploratory, and qualitative, involving a heuristic and comparative analysis of three platforms (Nubank, BTG Pactual, and Rico), as well as the investigation of 66 User-Related Posts (PRUs) collected from public sources. These posts were categorized using the MALTU model by Mendes (2015), allowing the identification of expressed emotions, reported issues, and types of user feedback. The findings show that 89.4% of the comments express negative sentiments, mainly related to functionality failures, system instability, and usability problems. In response, this study presents a set of design guidelines and a visual prototype, demonstrating how a guided journey, accessible language, and error-prevention strategies can help reduce the challenges faced by beginner investors and foster a safer and more confident user experience.

Keywords: User Experience (UX), Investment apps, Beginner investors.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pregão viva-voz da Bolsa de Valores do Brasil nos anos 1990	6
Figura 2: Fluxograma das etapas metodológicas da pesquisa.....	24
Figura 3: Fluxo de navegação inicial e acesso às categorias de investimento no Nubank.....	32
Figura 4: Telas de lista e detalhes de produtos de renda fixa.	34
Figura 5: Exemplos de funcionalidades educativas e de suporte ao usuário.	36
Figura 6: Funcionalidades de suporte e jornadas guiadas para iniciantes	37
Figura 7: Telas da arquitetura principal do aplicativo BTG Pactual.	39
Figura 8: Exemplo de densidade informacional e linguagem técnica na seção de fundos.....	40
Figura 9: Descrição técnica de produto de investimento no aplicativo BTG Pactual.	41
Figura 10: Funcionalidades de suporte e a falha no conteúdo educativo sobre renda variável.....	43
Figura 11: Telas de exploração e listagem de produtos de investimento	45
Figura 12: Exemplos de conteúdo educativo e funcionalidades de suporte ao investidor.....	47
Figura 13: Fluxo de onboarding e jornadas de investimento guiadas para iniciantes.	48
Figura 14: Boas-vindas e definição de objetivos	65
Figura 15: Sugestão de caminho e simulação.....	67
Figura 16: Detalhes do produto	70
Figura 17: Detalhes do produto com ajuda contextual (pop-up).....	73
Figura 18: Revisão e resumo de confirmação	76
Figura 19: Confirmação, feedback e próximos passos.....	79

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Descrição de características, categoria: tipos de PRUs	21
Quadro 2: Descrição de características, categoria: classificação de sentimentos por polaridade.....	22
Quadro 3: Matriz de diagnóstico comparativo das plataformas.....	50

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Frequência de sentimentos por polaridade das PRUs de cada plataforma	52
Tabela 2: Frequência de tipos de PRUs por plataforma analisada	53
Tabela 3: Frequência das principais categorias de causas de PRUs do tipo "Crítica"	55

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Comparativo de sentimento negativo por plataforma.....	52
Gráfico 2: Comparativo da frequência de PRUs dos tipos: Crítica, Elogio, Dúvida, Sugestão comparação	54
Gráfico 3: Distribuição geral das causas de Críticas	56

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. REFERENCIAL TEÓRICO	6
2.1 Evolução do mercado financeiro digital no Brasil.....	6
2.2 Perfil do investidor iniciante: dores e comportamentos	9
2.3 Design centrado no usuário.....	11
2.4 Fundamentos da usabilidade em UX, UI e IHC.....	14
2.5 Desafios de usabilidade em aplicativos financeiros	17
3. METODOLOGIA	20
3.1 Tipo de pesquisa.....	20
3.2 Estratégia de coleta e análise de dados	21
3.2.1 Fontes (redes sociais, plataformas de reclamação e app store)	25
3.2.2 Ferramentas de análise	26
3.3 Critérios de seleção das plataformas analisadas	27
3.4 Limitações e considerações éticas	29
4. ANÁLISE DE PLATAFORMAS EXISTENTES	31
4.1 Introdução à análise das plataformas.....	31
4.1.1 Nubank.....	32
4.1.2 BTG Pactual	38
4.1.3 Rico	44
4.1.4 Matriz de diagnóstico comparativo	50
4.2 Temas recorrentes em comentários públicos.....	51
4.2.1 Análise da polaridade dos sentimentos	51
4.2.2 Análise dos tipos e causas das manifestações	53
4.3 Lições aprendidas	57
5. PROTÓTIPO PROPOSTO	61

5.1 Aplicação de princípios de UX/UI no protótipo e ferramentas de design utilizadas	61
5.2 Telas do protótipo, justificativas de design e validação heurística	63
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	83
REFERÊNCIAS	86
APÊNDICES	90
APÊNDICE A - Classificação e análise das PRUs do aplicativo Nubank	91
APÊNDICE B - Classificação e análise das PRUs do aplicativo BTG Pactual ...	98
APÊNDICE C - Classificação e análise das PRUs do aplicativo Rico	105
APÊNDICE D - Avaliação heurística.....	111
ANEXOS.....	113
ANEXO A - Comentários de usuários sobre o app Nubank.....	113
ANEXO B - Comentários de usuários sobre o app BTG Pactual.....	116
ANEXO C - Comentários de usuários sobre o app Rico.....	119

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o cenário financeiro tem passado por um processo intenso de digitalização, transformando de forma significativa a maneira como as pessoas acessam produtos e serviços bancários, aquilo que antes parecia reservado a especialistas ou grandes investidores, aos poucos foi se integrando à rotina de milhares de brasileiros, impulsionado também por um desejo coletivo de encontrar novas formas de construir patrimônio, mesmo que de maneira tímida.

Essa movimentação representa uma mudança cultural, refletida principalmente no comportamento das gerações mais jovens, que tem demonstrado um interesse crescente por educação financeira e oportunidades de investimento, não apenas por retorno financeiro, mas pelo desejo de conquistar alguma autonomia sobre o próprio futuro. Segundo a oitava edição da pesquisa “Raio X do Investidor Brasileiro”, realizada pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima, 2025), o Brasil pode alcançar até 18 milhões de novos investidores até 2025. Mais do que estatística, esse número revela a dimensão social e econômica desse fenômeno, que vem se desenrolando de forma silenciosa, mas constante.

Apesar do avanço tecnológico e da promessa de democratização do mercado financeiro, muitas dessas plataformas não conseguem acompanhar esse novo público com soluções verdadeiramente pensadas para quem está apenas começando. Frequentemente, os investidores iniciantes enfrentam barreiras não só técnicas, mas também cognitivas e emocionais, ao se depararem com interfaces complexas, linguagens excessivamente técnicas e fluxos de navegação que, em vez de facilitar, confundem, desorientam e desmotivam, como se o sistema tivesse sido feito apenas para quem já sabe o que está fazendo, esquecendo-se de quem ainda está aprendendo a dar os primeiros passos e que muitas vezes procura apoio e encontra obstáculos. Esses fatores, além de comprometerem a usabilidade, geram frustração e insegurança, podendo até levar à desistência precoce de um processo que deveria ser acessível e estimulante. De acordo com (Krug, 2010), em sua obra Não Me Faça Pensar! a importância de interfaces claras e autoexplicativas é fundamental para a usabilidade, conforme explicitado no Capítulo 1 na seção de perguntas e respostas. Nesse sentido, Krug (2010) argumenta que uma interface ideal deve ser autoexplicativa, permitindo que os usuários compreendam seu propósito sem esforço, o que consequentemente reduz a carga cognitiva e melhora a experiência de uso.

Portanto, a ideia de que uma página ideal deve ser evidente e não exigir esforço desnecessário para ser compreendida é diretamente suportada pela concepção de uma página web autoexplicativa, conforme apresentado na obra de Steve Krug. Quando esse princípio é aplicado ao contexto dos investimentos, torna-se ainda mais crucial, já que estamos lidando com produtos naturalmente complexos, que exigem cuidado na forma como são apresentados, pois uma interface bem projetada pode não apenas simplificar decisões, mas também oferecer segurança e incentivo para quem, aos poucos, começa a descobrir esse universo.

No atual contexto de transformação digital do mercado financeiro, a Experiência do Usuário (UX) e a Interface do Usuário (UI) passaram a ocupar um papel de destaque, tornando-se elementos essenciais tanto para o êxito das plataformas quanto para a fidelização dos usuários. Mais do que um simples diferencial estético, uma boa experiência de uso, tendo como base os princípios da Interação Humano-Computador (IHC), tem o potencial de tornar a relação com ferramentas financeiras digitais muito mais fluida, intuitiva e acolhedora e isso é especialmente relevante para quem está começando a investir, pois uma interface clara e responsiva pode reduzir a ansiedade e tornar a jornada de investimentos mais acessível. Sendo assim, a criação de soluções digitais eficazes vai além do design bonito, exige atenção cuidadosa à usabilidade, à acessibilidade e à forma como o usuário interage com o sistema, pilares fundamentais das áreas de UX, UI e IHC.

Em sua obra *O Design do Dia a Dia*, Norman (2006) defende que um bom design deve ser racional e operar de forma intuitiva, utilizando as características naturais das pessoas para que as ações sejam visíveis e compreensíveis sem a necessidade de memorizar instruções complexas. Para o autor, se a interação exige que o usuário se pergunte "Como vou me lembrar disso?", o design falhou em seu propósito. O princípio de criar sistemas que explorem as "características naturais inerentes das pessoas" e que não exijam um esforço cognitivo excessivo para serem compreendidos é fundamental para a filosofia de design centrada no usuário defendida por Norman, sendo, portanto, aplicável ao design de interfaces digitais intuitivas. Essa perspectiva é aprofundada por Garrett (2011), que define a experiência do usuário por meio de perguntas simples, mas essenciais: é fácil realizar tarefas? É fácil de entender? Qual a sensação ao interagir com o produto? Essas indagações reforçam que o sucesso de um design não está apenas em sua funcionalidade, mas em sua capacidade de ser intuitivo, claro e de proporcionar uma experiência fluida e

agradável, Garrett enfatiza que a experiência ideal é aquela que acontece de maneira quase invisível para o usuário, tornando suas interações naturais, eficientes e satisfatórias, em conformidade com os princípios da usabilidade defendidos por Norman.

No Brasil, o campo da IHC vem sendo fortalecido por pesquisadoras como Barbosa e Prates (2003), que chamam atenção para a importância de considerar os aspectos sociais, culturais, emocionais e cognitivos no projeto de sistemas interativos, indo muito além da simples eficiência técnica. Já Clarisse de Souza (2005), ao desenvolver a teoria da Semiótica Organizacional, nos lembra que a interface é, antes de tudo, um canal de comunicação entre o humano e a máquina, para que essa comunicação funcione, os sentidos precisam estar claros, compreensíveis e bem organizados. Essas referências teóricas servem de alicerce para a abordagem adotada neste trabalho, cujo objetivo é reduzir as barreiras de entrada no universo dos investimentos e oferecer uma experiência mais empática, segura e descomplicada para o público iniciante, aquele que, justamente por não dominar os jargões do mercado, mas precisa de apoio no processo. Além das fundamentações acadêmicas, este estudo também se baseia na observação de uma realidade concreta, que é a percepção espontânea dos próprios usuários, e ao analisar e categorizar dezenas de comentários, foi possível identificar padrões recorrentes de frustração e dificuldades, como “aplicativo travando”, “erro no app”, “interface pouco intuitiva” ou “não consigo investir”, os quais surgem com frequência e deixam claro que há, de fato, um problema de usabilidade em muitas soluções de investimento digital, o que demonstra que esses relatos reais se tornam insumos valiosos para tomadas de decisão de design mais conscientes e centradas no usuário.

A partir do cenário exposto, a presente pesquisa busca responder ao seguinte problema de pesquisa: como a aplicação dos princípios de UX, UI e IHC pode resultar em um protótipo de interface que reduza as dificuldades de usabilidade e aumente a confiança de investidores iniciantes em aplicativos de investimento? Para responder a esta questão, foi definido o seguinte objetivo geral:

- Identificar as falhas de usabilidade em aplicativos de investimento e propor um protótipo de interface centrado no investidor iniciante.

Para alcançar este objetivo principal, foram traçados os seguintes objetivos específicos:

- Mapear as dores do usuário por meio da análise de 66 Postagens Relacionadas ao Uso do sistema (PRUs);
- Analisar as interfaces das plataformas atuais (Nubank, BTG Pactual e Rico) por meio de uma avaliação heurística;
- Sintetizar os achados da pesquisa em “lições aprendidas”;
- Propor uma solução de design em um protótipo de front-end.

Diante dos desafios apresentados, este trabalho propõe o desenvolvimento de um protótipo de aplicativo de investimentos voltado especificamente para o público iniciante, com foco exclusivo na camada de front-end. O objetivo não é realizar transações financeiras reais, mas sim projetar interfaces representativas das funcionalidades mais desejadas por esse público, buscando torná-las mais intuitivas, acessíveis e acolhedoras. A proposta se ancora nos princípios e boas práticas das áreas de UX, UI e IHC, e será fundamentada tanto na análise de plataformas consolidadas no mercado como Nubank Investimentos, BTG Pactual e Rico Investimentos quanto na investigação de problemas e oportunidades de melhoria identificadas a partir de comentários de usuários em fontes públicas como a Play Store¹, redes sociais e o Reclame Aqui².

O escopo do projeto, portanto, concentra-se na concepção visual de telas que simulem o uso de um aplicativo de investimentos centrado na experiência do usuário iniciante, buscando explorar como os fundamentos de UX, UI e IHC podem ser aplicados para tornar a experiência mais fluida, confiável e compreensível, especialmente para aqueles que ainda estão em fase inicial no universo financeiro, e é importante destacar que, embora o mercado de investimentos esteja em expansão no Brasil, ele ainda carrega fortes marcas de exclusividade e tecnicismo, o que faz com que o protótipo proposto busque incorporar elementos que contribuam para uma experiência mais acessível e acolhedora, como um assistente virtual com inteligência artificial para esclarecimento de dúvidas sobre termos e jargões específicos, categorização didática dos ativos (ações, fundos, criptomoedas etc.), além de uma arquitetura de informação limpa e funcional que favoreça a navegação intuitiva.

¹ Plataforma da Google para download de aplicativos Android

² Reclame Aqui: plataforma online de registro de reclamações de consumidores.

Considerando os limites de tempo e os trâmites éticos da pesquisa acadêmica, este projeto não realizará entrevistas, testes de usabilidade nem coleta direta com participantes, sendo que a abordagem metodológica será exploratória e qualitativa, baseada na análise de comentários públicos de usuários e em um mapeamento heurístico das plataformas selecionadas (Nubank, BTG Pactual e Rico Investimentos), com foco na identificação de padrões de insatisfação e boas práticas que possam orientar o design do protótipo, e a relevância desta proposta está diretamente relacionada ao crescente interesse por investimentos no país, o que torna urgente a criação de soluções digitais mais acessíveis, seguras e centradas no usuário

Ao integrar os campos da tecnologia, design e mercado financeiro, esta monografia não se propõe apenas a desenhar uma interface agradável visualmente, mas também a criar uma experiência significativa, que reconheça as limitações cognitivas do investidor iniciante e atue como facilitadora de sua autonomia. Como destaca Donald Norman em suas obras, o design exerce um papel essencial como mediador entre a tecnologia e os usuários. Em um cenário de informações cada vez mais complexas, essa interação precisa ser, mais do que nunca, sólida, intuitiva e humana.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Evolução do mercado financeiro digital no Brasil

Antes da popularização dos smartphones e dos aplicativos financeiros com interfaces intuitivas, o cenário de investimentos no Brasil era restrito a um grupo seletivo e se caracterizava como majoritariamente elitista, pois, mesmo com o início da negociação eletrônica nos anos 1990, as operações na Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa) continuaram sendo realizadas em grande parte pelo pregão viva-voz até meados da década de 2000, como mostra a Figura 1, em que os operadores se reuniam em um espaço físico e executavam as ordens de compra e venda com gritos e gestos em um ambiente marcado por intensa movimentação (Gazeta do Povo, 2005).

Figura 1: Pregão viva-voz da Bolsa de Valores do Brasil nos anos 1990



Fonte: SUNO Research. Disponível em: <https://www.suno.com.br/artigos/pregao-da-bolsa/>. Acesso em: 24 abr. 2025

Esse modelo de negociação exigia não apenas conhecimento técnico, mas também habilidades específicas, como agilidade, memória e resistência física, sendo que os operadores, em sua maioria homens de classe elitista, utilizavam jargões próprios e gestos codificados para facilitar a comunicação, o que criava um ambiente

que, embora eficiente para os iniciados, era pouco acessível ao investidor comum (Suno, 2019).

O pregão viva-voz era uma grande sala onde havia uma tela que mostrava as cotações em tempo real e onde centenas de pessoas se reuniam. Como parte do processo de negociação, no pregão era comum gritar, se esbarrar e ficar o tempo todo com o telefone, mas apesar da aparência de desordem, o funcionamento era organizado. Existia o chefe de posto que era como um árbitro que ficava no meio de uma roda com centenas de pessoas para observar se estava ocorrendo um correto funcionamento para que nenhuma pessoa negociasse fora do preço. Além disso, existia uma sala de vídeo que armazenava em fitas as gravações das negociações que eram feitas, para caso acontecesse algum desentendimento. (Martins, 2021, p. 3).

A década de 1990 marcou um ponto de virada com a introdução da negociação eletrônica, por meio do sistema CATS (Computer Assisted Trading System) e, posteriormente, com a implementação do Mega Bolsa em 1997, que ampliou significativamente a capacidade de processamento das transações (Noda, 2003). Essa modernização foi decisiva para expandir o acesso ao mercado e atrair investidores de menor porte, embora o pregão viva-voz tenha permanecido em funcionamento por quase uma década após essa inovação. A substituição gradual do ambiente físico e interativo por interfaces digitais transformou profundamente a experiência do investidor e a dinâmica das negociações, encerrando uma era marcada pelo contato humano e pela cultura tradicional do mercado financeiro (Paraná, 2017).

A última sessão do pregão viva-voz ocorreu em 30 de setembro de 2005, encerrando definitivamente essa fase e consolidando a transição completa para o modelo eletrônico (Gazeta do Povo, 2005). Esse momento representou um divisor de águas, pois viabilizou a popularização do home broker³ e impulsionou o surgimento de plataformas digitais, possibilitando que investidores pessoa física passassem a operar diretamente de seus dispositivos, sem a necessidade de contato presencial com intermediários.

³ Home Broker: plataforma digital que possibilita aos investidores realizarem negociações de ações e outros ativos financeiros diretamente no ambiente da bolsa de valores, eliminando a necessidade de intermediação presencial

Com o avanço da tecnologia e a popularização da internet, especialmente a partir dos anos 2000, iniciou-se um processo acelerado de digitalização do mercado financeiro. De repente, já não era necessário gritar ordens no telefone, pois um simples clique ou toque na tela resolvia. Essa transformação democratizou o acesso ao mercado de capitais e impulsionou um crescimento expressivo no número de investidores. Segundo a B3, em dezembro de 2024 o número de investidores em renda variável atingiu 5,3 milhões, representando um aumento superior a 96% desde 2020 (B3, 2024). Além disso, de acordo com pesquisa da Febraban, 79% das transações bancárias em 2023 foram realizadas por canais digitais, incluindo aplicativos, internet banking e até mensageiros, sendo que as transações via aplicativos aumentaram 76% entre 2022 e 2023 (CNN Brasil, 2024). Para Rodrigo Mulinari, diretor responsável pela pesquisa, “o celular se consolidou como o canal preferido dos brasileiros para suas operações bancárias [...] e a tendência é que as transações com o smartphone continuem em ascensão” (Febraban, 2024).

Essa transformação também se refletiu nas aberturas de contas digitais e na adesão a serviços financeiros online, de acordo com a PwC⁴ Brasil, 2024, houve um aumento significativo nas aberturas de contas digitais e na adoção de serviços financeiros digitais, especialmente a partir de 2020 no qual teve um crescimento de 52% no volume de crédito, que atingiu R\$ 21,1 bilhões, indicando uma confiança crescente nos serviços digitais (PwC Brasil, 2024, p. 3). A pandemia acelerou essa tendência, com consumidores e empresas migrando para soluções online com grande parte dessas novas contas sendo abertas por pessoas com pouca ou nenhuma experiência anterior no mercado financeiro. Essas mudanças refletem uma grande transformação nas relações econômicas e sociais, com a transição de um sistema fechado e elitizado para um ambiente mais acessível e inclusivo no qual é possível que em poucos minutos qualquer brasileiro maior de 18 anos, com CPF regularizado, possa abrir uma conta numa corretora, escolher entre centenas de ativos e montar uma carteira de investimentos.

De acordo com dados da B3 (2024), o número de investidores pessoas físicas no Brasil cresceu exponencialmente nos últimos anos. Em 2018, havia cerca de 800 mil CPFs cadastrados na bolsa de valores, e em 2021, esse número já ultrapassava os 5 milhões. Apesar de uma leve estabilização após esse pico, o perfil desse novo

⁴ Rede global de firmas independentes que prestam serviços de auditoria, consultoria e impostos

investidor é claro: é digital, busca autonomia, valoriza plataformas intuitivas e consome informação principalmente online. Esse fenômeno, conhecido como “desintermediação financeira”, coloca o usuário no centro das decisões, mas também aumenta sua responsabilidade, pois o que antes era feito sob supervisão de especialistas agora ocorre de maneira autônoma, exigindo interfaces claras, acessíveis e seguras. Essa democratização, embora positiva, traz desafios importantes, já que dar autonomia sem oferecer suporte adequado pode resultar em decisões equivocadas. Por isso, mais do que ampliar o acesso, é essencial garantir uma experiência de uso satisfatória e segura. Assim, a evolução do mercado financeiro digital não é apenas uma questão tecnológica, mas envolve uma mudança cultural orientada pelo design centrado no usuário, ponto em que se cruzam tecnologia, comportamento e empatia, formando a base sobre a qual este trabalho se estrutura.

Em suma, a transição de um sistema elitizado para um ambiente mais inclusivo representa um avanço significativo, mas essa evolução precisa caminhar junto com soluções que priorizem a experiência do usuário. Há, no entanto, uma lição importante: a bolsa pode ter virado “jogo de multidão”, mas o dinheiro ainda exige respeito. Não basta ter o mercado no bolso, é preciso entendê-lo, pois, como diz o ditado, “o que sobe rápido pode cair mais rápido ainda”. A tecnologia mudou a forma de investir, mas não alterou a natureza humana, e os aplicativos, com toda sua praticidade, apenas tornaram essa verdade ainda mais evidente.

2.2 Perfil do investidor iniciante: dores e comportamentos

O cenário dos investimentos no Brasil passou por mudanças expressivas nos últimos anos, com a figura tradicional do investidor, geralmente associada a indivíduos com alto poder aquisitivo e conhecimento técnico vem sendo gradualmente substituído por um novo grupo: os investidores iniciantes, compostos por pessoas de diferentes faixas etárias, níveis de renda e graus de instrução, que encontraram nos avanços da digitalização financeira e no maior acesso à informação a motivação necessária para ingressar no mercado de investimentos.

Os dados da 8ª edição do Raio X do Investidor Brasileiro, estudo realizado pela ANBIMA em parceria com o Datafolha em 2025, revelam que 37% da população

brasileira já aplica recursos em produtos financeiros e embora esse percentual se mantenha estável em comparação ao ano anterior, a pesquisa identificou um dado relevante: aproximadamente 18 milhões de brasileiros que ainda não investem manifestaram a intenção de começar em 2025. Caso essa expectativa se confirme, a proporção de investidores no país pode atingir 39%, indicando uma expansão gradual, porém consistente, da cultura de investimentos entre a população. Ainda que o ingresso no mercado financeiro traga consigo uma motivação genuína, é importante reconhecer que os primeiros passos são marcados por uma série de dificuldades que, muitas vezes, não são percebidas de imediato, sobretudo por aqueles que se sentem impulsionados pelo entusiasmo inicial, por outro lado, é impossível ignorar o peso que o estresse financeiro exerce sobre a população, de acordo com a ANBIMA (Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais), em sua 7ª edição da pesquisa de Raio X do Investidor Brasileiro, cerca de 57% da população afirma sentir um alto grau de estresse relacionado às finanças pessoais e sabemos que esse ambiente de insegurança financeira pode afetar negativamente a capacidade dos investidores iniciantes de tomar decisões racionais e informadas que ainda não desenvolveram habilidades de controle emocional para suportar a volatilidade dos mercados.

O comportamento dos investidores iniciantes no Brasil é marcado por características distintas em comparação aos investidores mais experientes. Uma tendência observada é o imediatismo, com a busca por retornos rápidos e expressivos, muitas vezes sem a devida consideração dos riscos envolvidos. Esse comportamento impulsivo pode comprometer o desenvolvimento de uma mentalidade voltada para investimentos de longo prazo (ANBIMA, 2021). A mesma pesquisa também destaca que o autocontrole financeiro é um desafio para grande parte da população, evidenciando dificuldades na manutenção de uma disciplina contínua o que pode interferir diretamente na regularidade dos aportes financeiros e na construção de um histórico sólido de investimentos, indicando que o desafio de investir vai além da escolha de ativos ou da análise de cenários econômicos, envolvendo essencialmente a gestão emocional e comportamental do indivíduo.

Outro ponto relevante diz respeito à ausência de plataformas digitais adequadas aos investidores iniciantes, sendo fundamental que essas ferramentas ofereçam interfaces intuitivas e acessíveis, com funcionalidades alinhadas às necessidades desse público. Segundo reportagem do Campeão das Províncias

(2024), muitas plataformas vêm simplificando a experiência do usuário ao criar interfaces adaptadas a diferentes níveis de conhecimento, o que permite que indivíduos tomem decisões financeiras mais conscientes e assumam maior controle sobre seu bem-estar financeiro pessoal, tornando-se, assim, mais autônomos no processo. Esses elementos, portanto, não devem ser considerados diferenciais competitivos, mas sim pontos de partida essenciais para garantir que esses investidores consigam ingressar no mercado com confiança e manter-se ativos de forma segura e constante.

2.3 Design centrado no usuário

O Design Centrado no Usuário (DCU) é uma abordagem que prioriza a experiência do usuário na concepção de produtos, sistemas ou interfaces, tendo como princípio central o desenvolvimento com foco nas necessidades, comportamentos e limitações dos usuários, a fim de garantir uma interação mais intuitiva e satisfatória. Embora atualmente a ideia de focar no usuário pareça algo óbvio, nem sempre essa foi a base do design, pois durante muito tempo o foco esteve em aspectos como estética, engenharia ou objetivos comerciais das empresas, sendo que o movimento que trouxe a experiência do usuário para o centro da discussão foi impulsionado por pesquisadores e especialistas como Donald A. Norman, psicólogo e engenheiro cognitivo, considerado um dos nomes mais relevantes quando se fala em design centrado no usuário. Norman foi um dos primeiros a refletir sobre como produtos e sistemas deveriam ser projetados para facilitar o uso, reduzir frustrações e otimizar a interação, defendendo que um bom design deve permitir que o usuário realize tarefas com naturalidade, sem precisar pensar demais, assim como diz em *O Design do Dia a Dia*: “Meu principal objetivo é defender a ideia de um design centrado no usuário, uma filosofia baseada nas suas necessidades e nos seus interesses, que dê atenção especial à questão de fazer produtos compreensíveis e facilmente utilizáveis.” (Norman, 2006, p.242).

No mesmo livro Norman (2006), afirma que o design de um produto ou sistema não deve exigir esforço cognitivo por parte do usuário para realizar ações simples, pois, segundo ele, “As respostas deveriam ser dadas pelo design, sem necessidade de palavras ou símbolos, e certamente sem nenhuma necessidade de tentativa e erro.”(Norman, 2006, p. 25), destacando assim que um design bem feito deve facilitar

o uso ao sinalizar claramente a funcionalidade, tornando os elementos interativos visíveis e intuitivos. No contexto do Design Centrado no Usuário, as etapas de desenvolvimento seguem um ciclo contínuo de testes, feedbacks e ajustes, o que é fundamental para garantir que a interface esteja de fato alinhada às necessidades reais dos usuários, sendo que o padrão internacional ISO 9241-210:2019 descreve detalhadamente essas etapas e reforça a importância da constante interação com o público-alvo para garantir a eficácia do design. Além disso, Norman apresenta conceitos fundamentais para a criação de interfaces intuitivas, como a visibilidade, o mapeamento natural, o feedback e a resiliência ao erro, sendo que a visibilidade é uma característica essencial em qualquer produto ou interface bem projetada, pois, quando as funções são visíveis e compreensíveis, o usuário sabe imediatamente o que fazer; caso contrário, ele se sente perdido. Conforme o próprio autor reforça, “É claro que, se o designer tiver sido “inteligente” demais e escondido todas as indicações visíveis, o consumidor poderá acreditar que não existem alternativas e não saberá nem como começar”. (Norman, 2006, p. 119)

O tratamento de erros também é um ponto crucial no design centrado no usuário, pois, como afirma, “Se um erro é possível, alguém o cometerá”. O designer deve presumir que todos os erros possíveis vão ocorrer e fazer seu projeto de modo a minimizar a possibilidade deles ou seus efeitos, depois que ele for cometido.” (Norman, 2006, p. 61). Assim, o designer deve presumir a ocorrência de erros e desenvolver soluções que minimizem suas consequências, oferecendo alternativas para que o usuário se recupere facilmente. Isso inclui funcionalidades como desfazer ações, fornecer instruções claras e evitar consequências drásticas, contribuindo para uma experiência mais segura e menos frustrante. A importância do Design Centrado no Usuário tem sido amplamente reconhecida na indústria de tecnologia, especialmente em setores como o de fintechs e plataformas de investimentos, onde, segundo um estudo recente da consultoria McKinsey, empresas que adotam práticas centradas no usuário conseguem reter até 89% de seus clientes, enquanto aquelas que não utilizam essa abordagem retêm apenas 33%, o que evidencia que o DCU não se limita a aprimorar a experiência do usuário, mas representa também um importante diferencial competitivo.

Nesse sentido, no caso dos aplicativos financeiros, práticas centradas no usuário têm demonstrado impacto direto na retenção e no engajamento. O estudo *Enhancing User Engagement and Retention in Fintech* (Damrongsak, 2024) destaca

que estratégias de UX eficazes estão diretamente associadas ao aumento da fidelização do usuário em plataformas financeiras digitais. A personalização, por exemplo, pode elevar a taxa de retenção em até 30%, enquanto a simplificação das transações aumenta a satisfação em 25% e o design adaptável contribui com um acréscimo de 20% no engajamento. Além disso, outras pesquisas reforçam esses dados ao indicar que experiências de onboarding personalizadas e interfaces intuitivas podem aumentar a retenção de usuários em até 45%, o que é especialmente relevante para plataformas de investimento, nas quais a confiança e a clareza da interface são cruciais para garantir a permanência e a fidelização do usuário (Moldstud, 2023; Damrongsak, 2024).

Outro autor de destaque na área de design de interação e experiência do usuário é Jesse James Garret, que, em seu livro *The Elements of User Experience* propõe um modelo composto por cinco camadas: estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e superfície. Garrett (2011) defende que o sucesso de uma interface depende da coerência entre os objetivos do negócio e as expectativas do usuário e, assim como (Norman, 2006), reforça a importância de um processo de design centrado no ser humano, considerando não apenas as necessidades funcionais, mas também os aspectos emocionais e comportamentais dos usuários. A aplicação do DCU vai além da criação de interfaces visualmente agradáveis ou funcionais, pois envolve uma abordagem estratégica baseada em compreensão profunda do usuário por meio de pesquisas qualitativas, testes de usabilidade e ajustes contínuos.

Em um ambiente digital em constante transformação, onde plataformas de investimentos se tornam cada vez mais acessíveis e, ao mesmo tempo, complexas, o DCU é essencial para garantir que as interfaces sejam não apenas eficientes, mas também acessíveis, confiáveis e centradas na experiência humana (Iberdrola, 2023). Por fim, é possível afirmar que o Design Centrado no Usuário não se trata apenas de uma técnica de design, mas sim de uma filosofia que coloca o usuário no centro de todas as decisões, isso é especialmente relevante em aplicativos financeiros voltados para iniciantes, nos quais confiança, clareza e segurança são fatores fundamentais. A adoção dessa abordagem pode contribuir significativamente para uma experiência mais satisfatória, ajudando os usuários a dar os primeiros passos no mercado financeiro com maior confiança, por meio de uma interface intuitiva, funcional e acessível (Garrett, 2011; Moldstud, 2023).

2.4 Fundamentos da usabilidade em UX, UI e IHC

Desde sua concepção e durante todo o seu desenvolvimento, um sistema interativo deve ter o propósito de apoiar os usuários a alcançarem seus objetivos. O projeto de um sistema interativo é um processo iterativo de análise, síntese e avaliação, no qual artefatos são coletados e produzidos visando não apenas à construção do sistema, mas também à promoção de uma boa experiência de uso desse sistema. (Barbosa; Silva, 2010, p. 92).

A compreensão dos fundamentos de UX, UI e IHC é essencial para o desenvolvimento de sistemas interativos eficazes e centrados nas pessoas, pois, embora possuam enfoques distintos, essas abordagens são complementares e, quando integradas de forma estratégica, contribuem significativamente para a criação de produtos digitais mais intuitivos, acessíveis e satisfatórios. A UX está voltada para as sensações, necessidades e expectativas do usuário ao longo de sua jornada, como enfatiza Rodrigues; Pessoa (2024):

Um bom UX no setor financeiro vai além de uma interface bonita e fácil de navegar. Ele envolve a compreensão profunda das necessidades e comportamentos dos usuários, desde a abertura de uma conta até a realização de investimentos complexos. Ao colocar o cliente no centro das decisões, as instituições financeiras podem criar jornadas mais fluidas, reduzir o tempo de resolução de problemas e aumentar a satisfação dos usuários. (Rodrigues; Pessoa, 2024, p.1)

“A UI, por sua vez, é responsável por traduzir a experiência do usuário em uma interface visualmente agradável e funcional. Um design intuitivo, com informações claras e organizadas, facilita a tomada de decisões e reduz a probabilidade de erros.” (Rodrigues; Pessoa, 2024), e a IHC oferece uma base teórica e metodológica para entender como os humanos interagem com computadores em diferentes contextos, proporcionando uma estrutura sólida para o desenvolvimento de soluções tecnológicas eficazes, como explica Carvalho (1994, p.9): “A expressão interface homem-computador se refere à interface que serve de interconexão entre dois sistemas que trocam informações, sendo eles: de um lado o computador e de outro, o ser humano, aqui designado como homem no significado amplo da palavra.”

Nesse contexto, esta seção explora esses conceitos incorporando as contribuições de autores renomados como Jakob Nielsen, Donald Norman, Steve Krug, Clarisse Sieckenius de Souza entre outros, para embasar teoricamente a discussão sobre os fundamentos de usabilidade. Como afirma Norman (2006, p. 56),

*“In this book I talk of a new form of design for the twenty-first century that emphasizes the needs of all of humanity coupled with sensitivity to the lives and cultures of the people for whom the designs are intended.”*⁵ No qual defende um novo tipo de design voltado para os desafios contemporâneos, ele propõe um afastamento do foco exclusivo do design centrado no humano, que, embora importante, é considerado insuficiente para os problemas mais amplos do mundo hoje. Segundo o autor, é necessário ultrapassar esses limites, pois essa abordagem ignora questões maiores como sustentabilidade, diversidade cultural e impactos sociais.

Apesar de os princípios clássicos de design e usabilidade ainda serem muito importantes na criação de produtos e sistemas ajudando, por exemplo, a transformar algo complicado em algo mais fácil de entender e usar, é essencial lembrar que a sensação de simplicidade vem muito mais da forma como as pessoas percebem as coisas do que da complexidade real do sistema. Como o próprio Don Norman afirma: *“It doesn't matter how complex something is. If people find it meaningful and understandable, they will judge it to be “simple.” Complexity is a fact of the world, whereas simplicity is in the mind.”*⁶ (Norman, 2006, p.112). Ou seja, o que importa de verdade é se o design consegue comunicar bem o propósito e tornar a experiência clara para quem está usando. Ainda assim, no livro *Design for a Better World*, Norman (2006) vai além e defende que o design do século XXI precisa olhar para questões maiores, como o impacto social e ambiental das tecnologias. Para ele, não basta que algo seja eficiente ou fácil de usar individualmente; é necessário pensar também nas consequências mais amplas do que estamos criando, e como isso afeta a sociedade como um todo.

A UX refere-se às percepções e emoções dos usuários ao interagir com um produto ou sistema. Como define Jesse James Garrett (2010), a experiência do usuário não se limita à interface, mas abrange todo o ecossistema de interação, desde a estratégia empresarial até a execução final. Seu modelo de cinco camadas: estratégia, escopo, estrutura, esqueleto e superfície, ilustra como cada decisão de design impacta a experiência final.

⁵ Tradução: “Neste livro, falo sobre uma nova forma de design para o século XXI, que enfatiza as necessidades de toda a humanidade, aliada à sensibilidade com a vida e a cultura das pessoas para as quais os projetos são destinados.”

⁶ Tradução: “Não importa o quão complexo algo seja. Se as pessoas o considerarem significativo e compreensível, elas o julgarão como “simples”. A complexidade é um fato do mundo, enquanto a simplicidade está na mente.”

Norman (2006), pioneiro no conceito de design centrado no usuário, argumenta que um bom design deve ser invisível, permitindo que as pessoas realizem tarefas sem esforço cognitivo excessivo, essa visão é compartilhada por Steve Krug (2000), que reforça a mesma ideia ao afirmar:

O objetivo deve ser tornar as tarefas autoexplicativas. Se as instruções forem necessárias, devem ser mínimas. Por exemplo, revisar instruções verbosas pode melhorar significativamente a usabilidade, simplificando as informações que os usuários precisam. (Krug, 2000, cap. 5)

Essa abordagem ressalta a importância de tornar a interface compreensível à primeira vista, permitindo que o usuário entenda o que fazer apenas ao observá-la, sem a necessidade de ler instruções ou refletir muito, pois botões, menus e interações devem ser claros o suficiente para indicar exatamente o que esperar ao utilizá-los, já que interfaces bem projetadas são capazes de “falar por si mesmas”, guiando naturalmente o comportamento de quem as utiliza.

“O método de avaliação heurística é um método analítico cujo objetivo é identificar problemas de usabilidade segundo um conjunto de heurísticas ou diretrizes” (Nielsen, 1994). Nielsen elaborou um conjunto de dez heurísticas de usabilidade:

Cada elemento de interface (ou conjunto de elementos) deve ser analisado para verificar sua conformidade com cada uma das seguintes heurísticas:

- **Visibilidade do estado do sistema:** mantenha os usuários informados sobre o que está acontecendo, através de feedback adequado e no tempo certo.
- **Correspondência entre o sistema e o mundo real:** utilize conceitos, vocabulário e processos familiares aos usuários.
- **Controle e liberdade do usuário:** forneça alternativas e "saídas de emergência"; possibilidades de desfazer e refazer ações.
- **Consistência e padronização:** palavras, situações e ações semelhantes devem significar conceitos ou operações semelhantes; convenções devem ser obedecidas.
- **Prevenção de erro:** tente evitar o erro ou a ação incorreta, informando o usuário sobre as consequências ou impedindo ações que levariam a erros.
- **Ajuda para reconhecer, diagnosticar e recuperar erros:** mensagens de erro em linguagem simples, sem códigos, indicando claramente o problema e sugerindo soluções.
- **Reconhecimento em vez de memorização:** torne objetos, ações e opções visíveis e compreensíveis.
- **Flexibilidade e eficiência de uso:** ofereça aceleradores e caminhos alternativos para uma mesma tarefa; permita que os usuários customizem ações frequentes.
- **Estética e minimalismo:** evite informações irrelevantes, pois reduzem a visibilidade da informação essencial.
- **Ajuda e documentação:** devem ser fáceis de buscar, focadas no domínio e na tarefa do usuário, e listar passos concretos para atingir objetivos. (Barbosa; Prates, 2003, p.15)

Esse conjunto de heurísticas funcionam como diretrizes práticas para o desenvolvimento de interfaces mais intuitivas, eficazes e servem como um guia prático para avaliar e melhorar a experiência do usuário. Em um mundo cada vez mais digital, dominar esses fundamentos não é apenas uma vantagem competitiva, mas uma obrigação ética para quem deseja criar tecnologia que impactam diretamente a vida das pessoas.

2.5 Desafios de usabilidade em aplicativos financeiros

“Para as empresas financeiras que buscam se destacar no mercado e oferecer serviços de alta qualidade, investir em um modelo de UX/UI robusto e centrado no usuário é fundamental.” (Rodrigues; Pessoa, 2024, p. 10), o que reforça a relevância de um design focado nas necessidades reais dos usuários no desenvolvimento de aplicativos voltados ao setor financeiro. Em um cenário no qual confiança e segurança são fatores primordiais, a UX, UI assumem, portanto, papéis decisivos no processo de fidelização e na satisfação dos clientes.

Rodrigues e Pessoa (2024) apresentam os pilares essenciais de um modelo de UX/UI direcionado ao mercado financeiro, destacando elementos como segurança e confiança, personalização extrema, compreensão máxima e acessibilidade universal. Segundo os autores, tais aspectos não devem ser considerados apenas como diferenciais competitivos, mas sim como requisitos básicos para garantir uma experiência digital que seja, ao mesmo tempo, eficiente, segura e acolhedora. Eles afirmam:

Os Pilares Fundamentais de um Modelo de UX/UI para o Mercado Financeiro:

Segurança e Confiança:

- autenticação multifatorial: Implementar diversos métodos de autenticação, como biometria (facial, íris, impressão digital), tokens de segurança e reconhecimento de voz, para garantir a segurança das contas dos usuários;
- criptografia de dados: Utilizar protocolos de criptografia de ponta a ponta para proteger todas as informações sensíveis dos usuários, incluindo dados pessoais, financeiros e de transações;
- transparência total: Oferecer aos usuários informações claras e completas sobre todas as transações, taxas, condições contratuais e políticas de segurança, utilizando uma linguagem simples e direta;
- design inspirador de confiança: Empregar elementos visuais que transmitem segurança e credibilidade, como cores sóbrias, fontes legíveis e ícones que representam claramente os conceitos financeiros.

Personalização Extrema:

- análise de dados completa: Utilizar técnicas avançadas de análise de dados para compreender profundamente os comportamentos, preferências e necessidades individuais de cada usuário;
- interfaces adaptativas em tempo real: Criar interfaces que se adaptam dinamicamente às ações e preferências do usuário, oferecendo uma experiência personalizada em cada interação;
- recomendações inteligentes e contextualizadas: Utilizar algoritmos de machine learning para oferecer recomendações de produtos e serviços financeiros altamente relevantes e personalizadas para cada usuário, considerando seu perfil, histórico de transações e contexto atual;
- personalização visual: Permitir que os usuários personalizem a interface de acordo com suas preferências visuais, escolhendo temas, cores e layouts.

Intuitividade Máxima:

- jornada do usuário otimizada: Mapear detalhadamente a jornada do usuário em cada interação, identificando e eliminando todos os pontos de atrito e simplificando os processos;
- linguagem simples e objetiva: Evitar jargões técnicos e utilizar uma linguagem clara e concisa, com frases curtas e diretas, para facilitar a compreensão;
- design intuitivo e coerente: Utilizar ícones e elementos visuais universais e intuitivos, seguindo padrões de design conhecidos, para os usuários poderem navegar pela interface de forma natural e eficiente;
- feedback instantâneo: Oferecer feedback claro e imediato para todas as ações do usuário, para que ele tenha certeza de que suas ações foram realizadas com sucesso.

Acessibilidade Universal:

- conformidade com normas: Garantir que a interface esteja em conformidade com as normas de acessibilidade, como WCAG, para que pessoas com deficiência visual, auditiva ou motora utilizem a plataforma sem dificuldades;
- design responsivo: Adaptar a interface para diferentes dispositivos e tamanhos de tela, garantindo uma experiência consistente em smartphones, tablets e computadores;
- suporte a tecnologias assistivas: Integrar a plataforma com tecnologias assistivas, como leitores de tela e teclados virtuais, para facilitar o uso por pessoas com necessidades especiais.

Aplicação em Diferentes Contextos e Adaptação às Necessidades Específicas

- bancos digitais: Foco em onboarding rápido e sem atrito, gestão financeira simplificada, ferramentas de investimento intuitivas e chatbots inteligentes para atendimento ao cliente 24/7;
- plataformas de investimento: Oferecer análises personalizadas em tempo real, gráficos interativos, ferramentas de simulação de investimentos, portfólios personalizados e alertas inteligentes sobre oportunidades de investimento; [...] (Rodrigues; Pessoa, 2024, p. 8-9).

A personalização extrema é outro aspecto essencial, uma vez que muitos aplicativos financeiros ainda operam com uma lógica única e genérica, desconsiderando o perfil ou os objetivos específicos de cada usuário. Nesse sentido, (Rodrigues; Pessoa, 2024, p. 8) destacam a importância de “criar interfaces que se adaptam dinamicamente às ações e preferências do usuário, oferecendo uma experiência personalizada em cada interação”, o que se alinha às ideias de Garrett (2010), que defende que experiências digitais de valor devem responder diretamente

às expectativas e necessidades do usuário com base na compreensão do seu contexto real. Além disso, a facilidade de uso é promovida por meio da otimização da jornada do usuário, do uso de linguagem simples e objetiva, de um design coerente e da oferta de feedback instantâneo, elementos que, juntos, garantem uma navegação eficiente e livre de frustrações, favorecendo o engajamento (Rodrigues; Pessoa, 2024).

Somado a isso, o uso de avaliações heurísticas torna-se indispensável para identificar falhas de design e incentivar melhorias contínuas. Barbosa e Silva (2010) afirmam que a avaliação iterativa da interface com base no feedback de usuários reais permite corrigir problemas antes que eles afetem negativamente o uso cotidiano. De forma complementar, as heurísticas de Nielsen (1994), como prevenção de erros, consistência, flexibilidade e controle do usuário, fornecem um conjunto confiável de critérios para orientar o desenvolvimento de interfaces mais acessíveis e funcionais.

Portanto, enfrentar os desafios de usabilidade em aplicativos financeiros requer uma abordagem centrada no usuário, que considere segurança, personalização, intuitividade e acessibilidade de maneira integrada, resultando em soluções digitais mais eficazes e alinhadas às necessidades reais dos usuários.

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

Este trabalho é uma pesquisa de natureza aplicada, pois tenta usar tudo o que foi estudado para propor algo prático, buscando entender os problemas de usabilidade que investidores iniciantes enfrentam ao usar aplicativos financeiros e, a partir disso, sugerir melhorias que façam sentido para quem está começando a interagir com esse tipo de plataforma. Como aponta Gil (2008), esse tipo de pesquisa tem o foco em resolver um problema concreto, usando o conhecimento disponível como base para criar soluções reais e possíveis de aplicar, o que se encaixa bem no propósito deste trabalho.

Quanto aos objetivos, essa pesquisa é considerada exploratória, Gil (2008) explica que a pesquisa exploratória é ideal quando há necessidade de conhecer melhor um fenômeno pouco estudado, ajudando a organizar ideias e levantar informações úteis que podem, depois, servir de base para outros estudos ou até mesmo para aplicações práticas. Como o foco aqui não é testar hipóteses, mas sim compreender um fenômeno que envolve comportamento, interação e percepção, de um público iniciante em um contexto específico, o uso de aplicativos de investimento, a escolha por esse tipo de abordagem acaba sendo a mais adequada.

No que diz respeito à forma de análise, adotou-se uma abordagem quali-quantitativa. A dimensão qualitativa é predominante, pois como explicam Marconi e Lakatos (2003), a abordagem qualitativa é indicada quando se deseja entender como as pessoas percebem, interpretam e se relacionam com determinadas situações, o que é especialmente relevante quando o objetivo é entender como os usuários se sentem ao interagir com sistemas digitais complexos, como os de investimento. No entanto, para dar mais robustez e suporte aos achados qualitativos, uma dimensão quantitativa foi incorporada, e esta etapa envolveu a análise de frequência dos tipos de PRUs, a quantificação da polaridade dos sentimentos e a categorização das causas das críticas, cujos resultados são apresentados na seção 4 (Tabelas 1, 2 e 3). A combinação dessas duas abordagens permite não apenas interpretar as dores dos usuários, mas também medir sua recorrência e impacto, oferecendo um diagnóstico mais completo e fundamentado do problema.

A pesquisa, portanto, se concentra na escuta e interpretação dessas experiências para, a partir disso, propor soluções alinhadas às necessidades reais dos usuários iniciantes.

3.2 Estratégia de coleta e análise de dados

A coleta de dados da pesquisa foi conduzida por meio de duas estratégias complementares, com o objetivo de reunir informações sob diferentes perspectivas do problema investigado. A primeira estratégia consistiu na análise de Postagens Relacionadas ao Uso do sistema (PRUs), termo que se refere a comentários espontâneos publicados por usuários em ambientes digitais, como lojas de aplicativos, redes sociais e plataformas de reclamação. Essas postagens, obtidas em espaços como Reclame Aqui, Google Play e redes sociais como o Instagram, foram fundamentais para compreender como os usuários descrevem suas experiências, destacando tanto aspectos positivos quanto dificuldades relacionadas à navegação, à clareza das informações, ao desempenho técnico e à usabilidade em geral. Para sistematizar as PRUs, foi adotado o método MALTU - Modelo para Avaliação da Interação em Sistemas Sociais a partir da Linguagem Textual do Usuário, proposto por Mendes (2015), que organiza os dados em duas dimensões principais: (a) classificação por tipo e (b) análise de sentimentos, permitindo categorizar as ocorrências de forma estruturada e interpretar padrões de percepção e interação dos usuários com o sistema.

a) Classificação por Tipo:

“Uma PRU pode ser classificada nos seguintes tipos: crítica, elogio, ajuda, dúvida, comparação e sugestão” (Mendes, 2015, p. 142)

Quadro 1: Descrição de características, categoria: tipos de PRUs

Tipos de PRUs	Características
Crítica	Contém reclamação, erro, problema ou comentário negativo em relação ao sistema.
Elogio	Contém elogio ou comentário positivo sobre o sistema.
Dúvida	Contém dúvida ou questionamento sobre o sistema ou suas funcionalidades.

Comparação	Contém comparação com outro sistema.
Sugestão	Contém sugestão sobre uma mudança no sistema.
Ajuda	Contém passos para realizar uma atividade no sistema.

Fonte: Elaborado com base em Mendes (2015, p. 145)

Cada PRU foi analisada individualmente e classificada segundo essas categorias, com base nas características discursivas observadas. Essa tipologia permitiu identificar padrões de uso, falhas percebidas e oportunidades de melhoria a partir da voz do usuário.

b) Análise de Sentimentos:

A segunda dimensão da análise seguiu a proposta de classificação de sentimentos por polaridade e intensidade, também descrita por Mendes (2015). “Polaridade: esta classificação tem como objetivo classificar uma PRU em positiva, neutra ou negativa”, “Intensidade: esta classificação tem como objetivo classificar o quanto de sentimento (positivo ou negativo) é expresso em uma PRU” (Mendes, 2015, p. 145).

Quadro 2: Descrição de características, categoria: classificação de sentimentos por polaridade

Classificação de sentimentos por polaridade	Características
Positiva	Demonstra sentimento positivo
Neutra	Não demonstra nenhum tipo de sentimento
Negativa	Demonstra sentimento negativo

Fonte: Elaborado com base em Mendes (2015, p. 145)

Embora existam propostas para classificar também a intensidade do sentimento (por exemplo: “gostei” vs. “amei”), neste estudo optou-se pela análise apenas da polaridade, considerando que a coleta foi manual, dessa forma, as PRUs foram categorizadas duplamente: por tipo e por polaridade emocional, conforme quadros de referência apresentados por Mendes (2015). Essa abordagem ampliou a compreensão qualitativa das principais dores, elogios, sugestões e dúvidas

manifestadas pelos usuários, permitindo estruturar o diagnóstico de usabilidade com base em evidências espontâneas e não induzidas.

A análise das PRUs complementou-se com a avaliação heurística das interfaces, que forneceu uma perspectiva técnica sobre os elementos de usabilidade e interação. A junção dessas duas abordagens, uma voltada para a vivência do usuário e outra baseada em critérios técnicos consolidados, permitiu construir uma análise mais rica, cruzando percepções subjetivas com avaliações especializadas contribuindo com sugestões mais acessíveis, úteis e alinhadas às reais necessidades de quem está dando os primeiros passos no mundo dos investimentos digitais.

A segunda estratégia adotada foi a avaliação heurística, uma técnica de inspeção de usabilidade em que um especialista compara a interface com princípios consolidados de design. A análise das interfaces das plataformas Nubank, BTG Pactual e Rico foi conduzida com base em um conjunto de critérios derivados dos princípios de usabilidade, design de interação e experiência do usuário discutidos no referencial teórico deste trabalho, e foi utilizado como norte as Heurísticas de Nielsen (Nielsen, 1994), os conceitos de design centrado no usuário e de design emocional propostos por Norman (2006), nos princípios de clareza e simplicidade propostos por Krug (2010), e o modelo de elementos da experiência do usuário de Garrett (2011). Em vez de aplicar uma metodologia fechada, o olhar foi guiado por perguntas e observações que buscavam entender a lógica da navegação, o impacto visual da interface, a linguagem utilizada e as funcionalidades pensadas para quem está começando a investir. Para cada plataforma, a análise foi organizada em categorias que permitiram observar como os elementos de UX/UI são aplicados na prática. Os principais aspectos analisados foram:

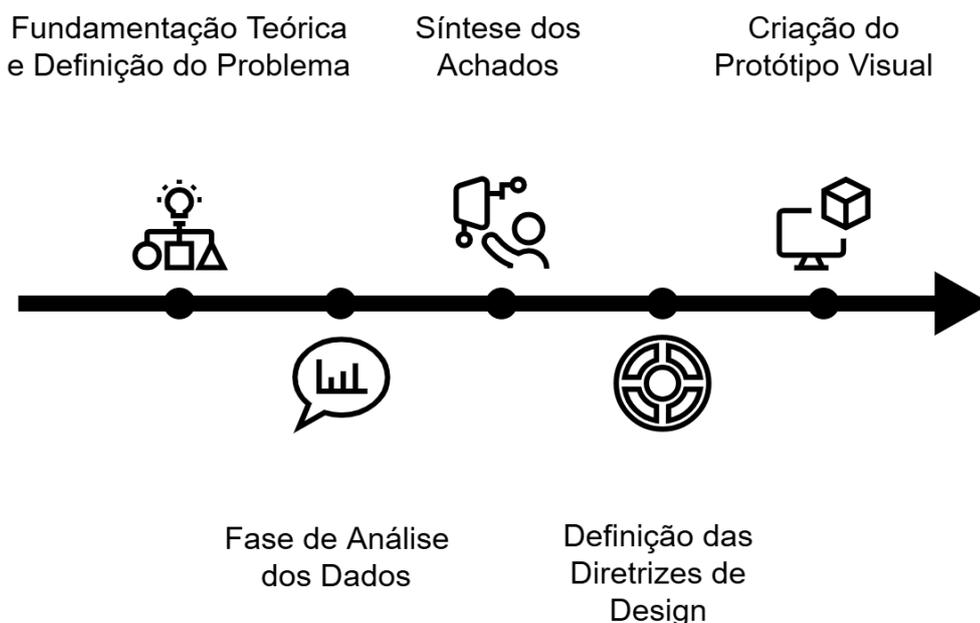
- **Arquitetura da informação e navegação:** buscou-se entender se os menus são claros e organizados, se a navegação permite ao usuário localizar facilmente as informações desejadas, como tipos de investimento ou dados da conta, e se há consistência estrutural ao longo de todo o aplicativo.
- **Design da interface e apresentação visual:** foi avaliado se a interface é visualmente agradável e limpa, ou se apresenta excesso de informações como também o uso de cores, ícones e tipografia,

considerando se esses elementos contribuem para a clareza e a usabilidade.

- **Linguagem, conteúdo e feedback:** essa parte da análise examinou se a linguagem utilizada é acessível para quem não tem familiaridade com o mercado financeiro, se há explicações claras sobre os tipos de investimento e seus riscos, e se o sistema fornece feedback claro e imediato às ações do usuário.
- **Funcionalidades específicas para iniciantes:** foi analisado se as plataformas oferecem recursos voltados para o público iniciante, como testes de perfil de investidor, simuladores de investimento, conteúdos educativos e canais de suporte acessíveis.

Para facilitar a compreensão do processo metodológico adotado neste trabalho, estruturamos as etapas no fluxograma a seguir, que apresenta o percurso desde a fundamentação teórica até a criação do protótipo, evidenciando a conexão entre as diferentes fases da metodologia

Figura 2: Fluxograma das etapas metodológicas da pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora.

De forma resumida, as principais etapas foram:

- **Fundamentação teórica e definição do problema:** A pesquisa partiu da revisão do referencial teórico (seção 2) para embasar a análise do

cenário atual e definir com clareza o problema e os objetivos do trabalho (seção 1).

- **Fase de análise dos dados:** Foi aplicada uma abordagem quali-quantitativa que combinou com a coleta de dados, análise heurística das interfaces de 3 plataformas e a análise de 66 comentários públicos (PRUs).
- **Síntese dos achados:** Os resultados das análises foram consolidados nas “Lições aprendidas” (subtópico 4.3), que sintetizam as principais falhas e oportunidades do mercado.
- **Diretrizes de design:** As “Lições aprendidas” foram traduzidas em 5 diretrizes de design, que funcionaram como as bases conceituais para a criação da solução.
- **Criação do protótipo visual:** As diretrizes guiaram o desenvolvimento de um protótipo de interface (front-end) no Figma (seção 5), que materializa a solução para os problemas diagnosticados.

3.2.1 Fontes (redes sociais, plataformas de reclamação e app store)

Para a coleta das PRUs, optou-se por uma abordagem não invasiva, focada em espaços públicos onde os usuários já manifestam suas opiniões, essa técnica, que se assemelha à netnografia, busca compreender fenômenos sociais a partir de dados disponíveis publicamente na internet, conforme enfatiza (Kozinets, 2014):

Nossos mundos sociais estão se digitalizando, com talvez centenas de milhões de pessoas interagindo por meio das muitas comunidades online e suas ciberculturas associadas. Para manterem-se atuais, nossos métodos de pesquisa devem acompanhar essa realidade. Este livro fornece um conjunto de diretrizes metodológicas para a realização de netnografia, uma forma de pesquisa etnográfica adaptada para incluir a influência da internet nos mundos sociais contemporâneos. (Kozinets, 2014, p. 10)

A fonte principal de dados foi o Reclame Aqui, por ser uma plataforma onde as queixas são mais detalhadas, estruturadas e frequentemente descrevem todo o percurso de frustração do cliente. Como fontes complementares, foram utilizadas:

- **Lojas de aplicativos:** A Google Play Store foi uma ótima fonte para feedbacks mais diretos e técnicos, geralmente relacionados a bugs, performance e funcionalidades específicas.
- **Redes sociais:** O monitoramento de menções às marcas no Instagram e Facebook permitiu capturar a percepção mais informal e conversacional sobre as plataformas.

O cruzamento entre essas diferentes fontes de dados, conforme aponta Kozinets (2014), enriquece a análise ao fornecer diferentes tipos e profundidades de dados, todos eles gerados de forma autêntica pelos próprios usuários, pois como ele mesmo diz: “O que estamos estudando não são textos online, mas as interações das pessoas pelo uso de diversos meios mediados por tecnologia.” Kozinets (2014)

3.2.2 Ferramentas de análise

A escolha das ferramentas de análise utilizadas nesta pesquisa foi inspirada no conceito de MALTU, proposto por Mendes (2015), bem como na metodologia de coleta e interpretação de PRUs. A ideia central foi observar, com atenção direcionada, os rastros deixados pelos próprios usuários em ambientes públicos online, não como dados isolados, mas como fragmentos de experiências reais que refletem suas frustrações, expectativas e percepções, assim, ao invés de recorrer apenas à revisão bibliográfica ou abordagens teóricas distanciadas da prática, a análise partiu de conteúdos espontâneos e situados no contexto de uso real dos aplicativos financeiros.

É importante destacar que, diferentemente da abordagem de Mendes (2015), que utiliza ferramentas automatizadas tanto para a coleta quanto para a categorização das PRUs, este trabalho optou por um processo mais manual e cuidadoso. A busca por PRUs foi realizada manualmente, de forma artesanal, vasculhando individualmente as plataformas em busca de comentários relevantes, esse esforço manual teve como objetivo garantir a autenticidade e o contexto das manifestações analisadas, o que favoreceu uma leitura mais interpretativa e sensível. Já a categorização das PRUs por tipo e sentimento, conforme a proposta de Mendes (2015), foi realizada com o auxílio de ferramentas de inteligência artificial generativa. A IA foi utilizada exclusivamente para a etapa de classificação dos 66 comentários

coletados, funcionando como um recurso de apoio à interpretação. O processo consistiu em fornecer à ferramenta o texto de uma PRU e solicitar que ela a classificasse dentro das categorias predefinidas por Mendes (2015), oferecendo uma justificativa para sua decisão, cada classificação gerada pela IA foi, posteriormente, revisada e validada manualmente pela autora para garantir a precisão e a adequação ao contexto da pesquisa, assegurando o rigor da análise.

As PRUs, segundo Mendes (2015), funcionam como indícios valiosos de problemas de usabilidade, que emergem a partir da linguagem cotidiana dos usuários, em forma de reclamações, sugestões ou mesmo desabaços. Essa abordagem tornou possível capturar a experiência de forma mais autêntica, considerando não apenas “o que” os usuários dizem, mas “como” dizem, e em que contexto, por isso, as ferramentas de análise usadas aqui funcionaram muito mais como um olhar interpretativo o que ajudou a reconhecer que a forma como os usuários vivem e relatam suas experiências também faz parte do que precisa ser analisado.

Esse processo foi essencial para traduzir as queixas dos usuários em requisitos de design, conectando o problema (a dor) à solução (o protótipo), em um ciclo alinhado com o que Garrett (2011) descreve como o plano da estrutura da experiência do usuário.

3.3 Critérios de seleção das plataformas analisadas

A seleção dos aplicativos de investimento Nubank, Rico e BTG Pactual foi uma decisão metodológica baseada em três critérios centrais, que garantem a relevância e a riqueza da análise comparativa:

1. **Relevância e penetração de mercado:** as três plataformas possuem uma base de usuários consolidada e de grande expressividade no cenário nacional.
 - a. O Nubank alcançou 118,6 milhões de clientes globalmente no primeiro trimestre de 2025, sendo 104,6 milhões apenas no Brasil, o que evidencia sua forte presença e influência no setor financeiro nacional (Nubank, 2025);
 - b. A Rico foi fundada em 2011 com o objetivo de facilitar o acesso dos brasileiros ao mundo dos investimentos, focando em um

público que buscava alternativas à poupança e aos grandes bancos tradicionais (Rico, 2023). Em 2016, a Rico foi adquirida pela XP Inc., um dos maiores grupos de serviços financeiros do Brasil. Segundo o portal Suno Notícias (2022);

- c. O BTG Pactual é um dos principais bancos de investimento da América Latina, fundado em 1983 (BTG Pactual, 2024), lançou em 2016 o BTG Pactual digital, sua plataforma de investimentos online (Manzoni Jr., 2020).
2. **Diversidade de propostas de valor e público-alvo:** as plataformas foram escolhidas por representarem diferentes tipos de abordagem, o que tornou a análise comparativa mais consistente
- a. O Nubank representa o gigante digital focado na simplicidade e na quebra de complexidade do setor financeiro.
 - b. “Com uma proposta digital, a Rico vê uma oportunidade de ser o melhor para o público jovem e de menor renda”, afirma Pedro Henrique Canellas, Head da Rico e Partner da XP Inc. (Suno Notícias, 2022).
 - c. A proposta do BTG Pactual digital é oferecer acesso aos produtos do banco de investimento para um público mais amplo, combinando a solidez da marca com a conveniência de uma plataforma digital, a plataforma busca atender desde o investidor iniciante até o mais experiente, oferecendo uma gama diversificada de produtos e serviços. (BTG Pactual, 2023).
3. **Disponibilidade de dados públicos:** todas as três plataformas contam com um volume significativo de interações e comentários de usuários em canais públicos como lojas de aplicativos, redes sociais e o Reclame Aqui. Essa disponibilidade de dados era um pré-requisito para a realização da análise de Postagens Relacionadas ao Uso do sistema (PRUs), um dos pilares metodológicos desta pesquisa.

Essa diversidade de perfis e propostas de valor possibilita uma análise comparativa mais rica, especialmente no que diz respeito ao impacto das estratégias de UX/UI sobre a experiência de investidores iniciantes, e todas as plataformas estão publicamente disponíveis para download e contam com um volume expressivo de

interações em canais públicos, como lojas de aplicativos e redes sociais, o que viabiliza a análise heurística e a classificação de PRUs.

Para garantir que a comparação entre os aplicativos fosse equilibrada, o número de PRUs analisadas foi mantido semelhante entre as plataformas, o volume de postagens analisadas variou entre 20 a 25 comentários por aplicativo, esse cuidado buscou assegurar que nenhuma das plataformas fosse analisada de forma desproporcional, o que poderia comprometer a imparcialidade da análise. No entanto, vale destacar que, durante a etapa de coleta, observou-se uma diferença significativa no volume de manifestações disponíveis: a plataforma do Nubank apresentava um número consideravelmente maior de comentários públicos, especialmente no site Reclame Aqui, onde era possível encontrar centenas de relatos em uma única fonte, já nos casos da Rico e do BTG Pactual, foi necessário recorrer a outras plataformas como a Play Store e o Instagram, para compor uma base mínima de comentários comparáveis. Essa abundância de dados relacionados ao Nubank facilitou a coleta, mas, por uma questão de equidade metodológica, os dados utilizados foram limitados ao mesmo patamar das demais corretoras.

É importante destacar que a análise dessas três plataformas não teve como objetivo eleger qual a melhor, mas sim aprender com os acertos e, principalmente, com os erros de cada uma, usando essas lições como material direto para o design do protótipo, um processo que reflete a essência do design centrado no usuário defendida por Krug (2010).

3.4 Limitações e considerações éticas

A abordagem metodológica adotada nesta pesquisa foi pensada para ser não invasiva, o que significa que não houve qualquer tipo de interação direta com usuários nem a coleta de dados sensíveis mediante contato ou entrevistas. A escolha por esse caminho se deve, principalmente, às limitações de tempo impostas pelo cronograma acadêmico e aos trâmites necessários para a submissão ao comitê de ética em pesquisa com seres humanos (CEP) e por se tratar de um procedimento obrigatório em pesquisas com participação direta de pessoas, o processo demandaria etapas adicionais que tornam inviável a realização dentro do prazo estabelecido para este trabalho, sendo assim, optou-se por uma análise baseada em dados públicos e

espontâneos, inspirada na metodologia da netnografia e nos conceitos de PRUs, conforme proposto por Mendes (2015).

Foram adotadas medidas rigorosas de cuidado com os dados coletados e nenhuma informação que pudesse identificar os autores das postagens foi armazenada ou utilizada, como nomes, fotos ou qualquer outro dado pessoal, além disso, o foco da análise recaiu sobre o conteúdo das mensagens, especificamente nos relatos sobre experiências de usabilidade e nos problemas de design percebidos, e não sobre os indivíduos que as publicaram.

Embora essa abordagem tenha permitido acessar manifestações espontâneas e contextuais dos usuários em plataformas como Reclame Aqui, lojas de aplicativos e redes sociais, reconhece-se como limitação deste estudo a ausência de validação do protótipo com usuários finais, uma etapa que seria ideal em um projeto de UX completo assim como propõem (Barbosa; Silva, 2010), no entanto, dadas as restrições do escopo acadêmico, a validação se deu por meio da análise heurística, que, embora não substitua o teste com usuários, oferece uma avaliação robusta e fundamentada da qualidade da interface proposta (Nielsen, 1994).

É importante destacar que a realização de testes com usuários finais está prevista como etapa futura, em continuidade ao desenvolvimento do projeto e essa perspectiva visa aprofundar a validação da interface proposta e aprimorar o protótipo com base em feedbacks diretos dos próprios usuários iniciantes, contribuindo para uma solução ainda mais eficaz, acessível e centrada nas reais experiências de uso.

4. ANÁLISE DE PLATAFORMAS EXISTENTES

4.1 Introdução à análise das plataformas

Iniciando a análise das interfaces das plataformas de investimento citadas neste trabalho: Nubank, BTG Pactual e Rico, esta subseção se aprofunda na aplicação prática da estratégia de coleta e análise de dados apresentada na seção 3, buscando dar uma base sistemática à avaliação das plataformas por meio de uma inspeção fundamentada nas 10 heurísticas de Nielsen (1994). O resultado completo dessa avaliação pode ser consultado no Apêndice D, através do quadro resumo que apresenta de forma comparativa a avaliação de cada plataforma em relação a cada heurística de Nielsen, enquanto de maneira mais sintética a análise revelou falhas em pontos distintos: no caso do Nubank e da Rico, observou-se deficiência na heurística de “visibilidade do status do sistema”, já que ambas carecem de feedback claro para o usuário, enquanto no BTG Pactual os problemas concentram-se nas heurísticas de “estética e design minimalista” e “correspondência entre o sistema e o mundo real”, uma vez que a interface apresenta sobrecarga de informação e linguagem muito técnica.

A seguir, a análise detalhada de cada plataforma irá aprofundar e ilustrar esses achados, examinando as telas sob a ótica dos principais aspectos de interação definidos na metodologia, que incluem arquitetura da informação e navegação, design da interface e apresentação visual, linguagem, conteúdo e feedback, funcionalidades específicas para iniciantes, heurísticas de Nielsen (1994), e PRUs dos usuários. Com isso, busca-se compreender de que maneira os princípios de UX, UI e IHC se manifestam nas soluções oferecidas, investigando as diferentes camadas da experiência do usuário, desde a estratégia até a superfície visual, em conformidade com o modelo proposto por Garrett (2011).

Essa análise individual de cada plataforma, por sua vez, resultará em uma matriz de diagnóstico comparativo que sintetiza as principais observações e possibilita visualizar como cada aplicativo se posiciona em relação às necessidades do investidor iniciante, criando um panorama claro das forças e fragilidades de cada solução.

4.1.1 Nubank

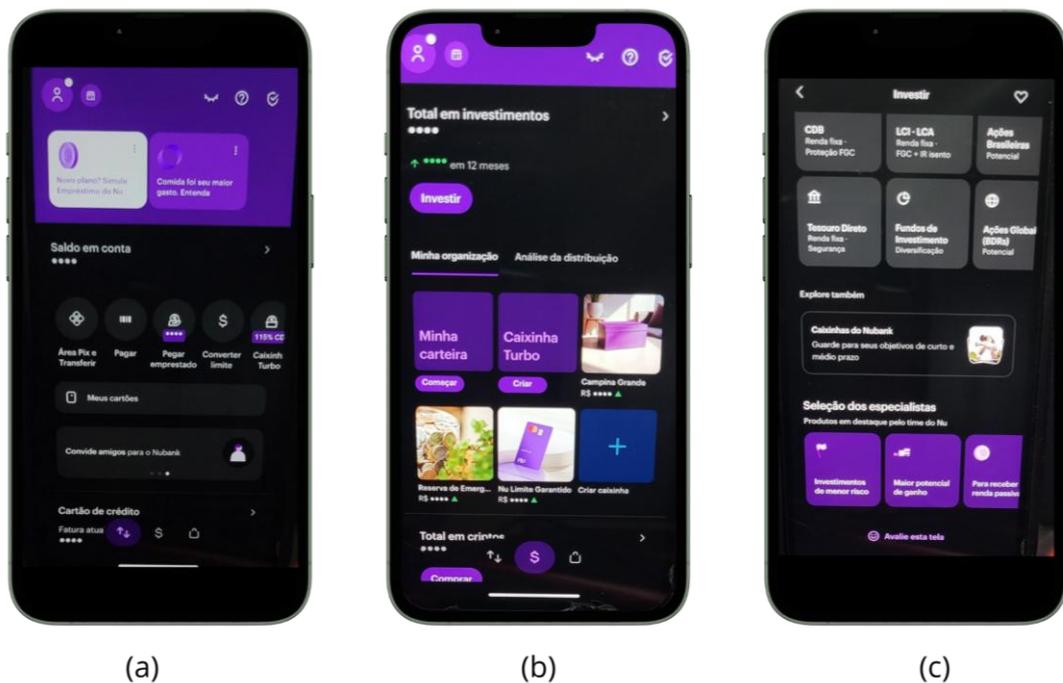
A análise da interface de investimentos do Nubank parte de um princípio central da marca: a busca pela simplicidade e pela redução da complexidade no setor financeiro (Nubank, 2025). O objetivo é verificar de que maneira esse princípio se traduz na experiência do investidor iniciante ao interagir com as telas do aplicativo e, ao mesmo tempo, confrontar essa observação com os relatos de problemas e dificuldades identificados nas PRUs analisadas anteriormente.

Vale destacar que o Nubank impede a captura de tela, sendo necessário fotografar diretamente o celular para registrar as interfaces, o que pode ter reduzido a resolução e a nitidez das imagens apresentadas.

Com esses registros, inicia-se a análise das funcionalidades e da organização do aplicativo, destacando arquitetura da informação e navegação como base da experiência do usuário.

Arquitetura da informação e navegação: a estrutura do aplicativo busca integrar a área de investimentos à experiência bancária principal, facilitando a descoberta e a compreensão para novos usuários, além de promover uma navegação intuitiva e contínua, como mostra a Figura 3.

Figura 3: Fluxo de navegação inicial e acesso às categorias de investimento no Nubank



Fonte: Fotografia realizada pela autora

Pontos positivos observados:

- **Múltiplos pontos de acesso:** a tela à esquerda (Figura 3(a)) mostra que o usuário pode acessar a área de investimentos por diferentes caminhos, seja pelo atalho das “Caixinhas” ou por outras seções, isso demonstra a aplicação da heurística de eficiência e flexibilidade de uso (Nielsen, 1994).
- **Organização da área de investimentos:** a tela central (Figura 3(b)) organiza as informações de forma clara, com seções como “Minha organização” e “Total em criptos”, além de um relevante botão “Investir”.
- **Categorização clara:** ao decidir investir, o usuário se depara com os produtos organizados em categorias compreensíveis, como CDB, LCI/LCA e Ações (Figura 3(c)). Essa estrutura é um excelente exemplo de redução da carga cognitiva, sendo ideal para investidores iniciantes, além disso, atende à heurística de consistência e padronização proposta por Nielsen (1994), tornando a experiência mais previsível e intuitiva.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **Percepção de confusão pós-migração:** apesar da lógica aparente, PRU 6 (Apêndice A) revela que, para usuários da antiga plataforma Nuinvest, a nova arquitetura foi percebida como “difícil de acessar, nada amigável e cheia de cliques e confusa” evidenciando que a percepção de uma boa arquitetura pode variar conforme o modelo mental prévio do usuário.

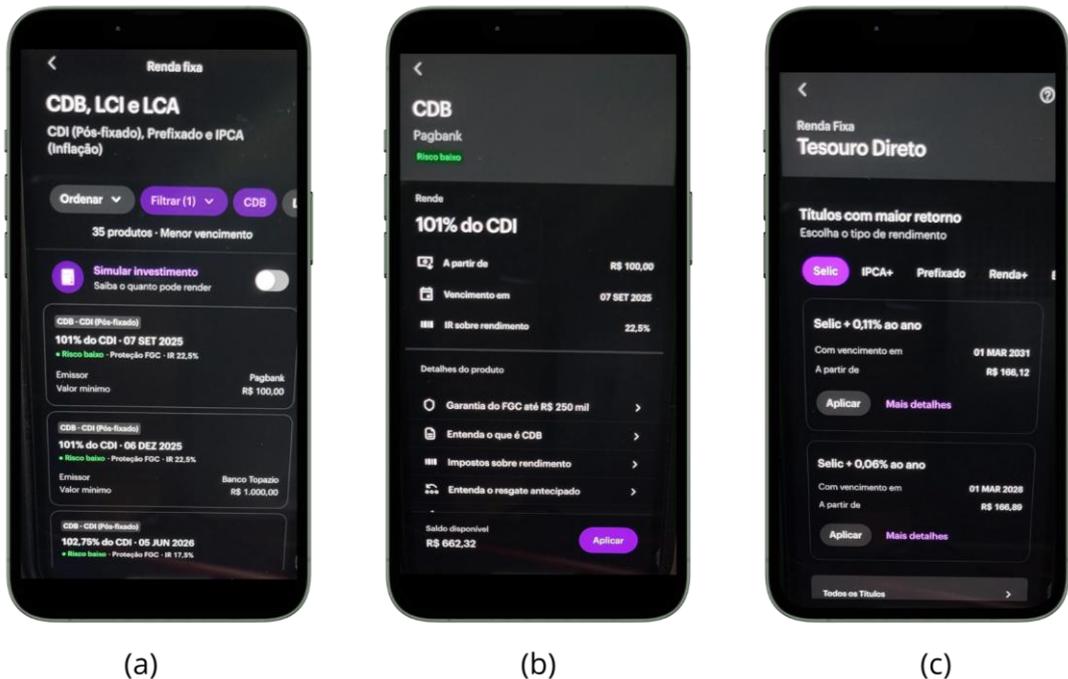
Design da interface e apresentação visual: O design da interface segue a identidade visual consolidada do Nubank, focada em minimalismo e clareza.

Pontos positivos observados:

- **Ferramentas de suporte à decisão:** a Figura 4(a) (lista de CDB, LCI e LCA) apresenta, de forma destacada, a funcionalidade “Simular investimento”, uma ferramenta poderosa que permite ao iniciante

visualizar projeções de ganhos, desmistificando o conceito de rentabilidade antes de aplicar recursos reais.

Figura 4: Telas de lista e detalhes de produtos de renda fixa.



Fonte: Fotografia realizada pela autora.

- **Transparência nas Informações:** a tela central (Figura 4(b)) (detalhes de um CDB) atende à heurística de visibilidade do status do sistema (Nielsen, 1994) ao apresentar de forma clara e organizada as informações cruciais para a decisão: rentabilidade (“101% do CDI”), valor mínimo, vencimento e impostos.
- **Design minimalista:** a interface evita excesso de elementos visuais, organizando o conteúdo em “cards” de fácil leitura, essa abordagem está alinhada à heurística de estética e design minimalista (Nielsen, 1994). A tela à direita (Figura 4(c)) (Tesouro Direto) mantém o mesmo padrão de design e apresentação de informações da tela de CDB, reforçando a consistência e padronização (Nielsen, 1994) da interface.
- **Uso eficaz de ícones:** ícones claros e universais são utilizados para representar ações principais, o que auxilia no reconhecimento em vez de memorização (Nielsen, 1994) e acelera a interação.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **Subjetividade da percepção estética:** a análise das PRUs mostra como a percepção do design pode ser subjetiva, enquanto o design busca ser limpo, a PRU 1 (APÊNDICE A) o criticou como “um monte de frescura de interface”, e a PRU 6 (Apêndice A) o descreveu como “pesado e chato”, o que demonstra que não existe um design universalmente agradável e que o foco na funcionalidade é primordial para muitos usuários.
- **Risco de ação por engano:** embora a informação seja clara, a simplicidade do design e a proeminência do botão “Aplicar” podem, paradoxalmente, contribuir para erros. A PRU 2 (Apêndice A) (“interface confusa (...) investi por engano”) sugere que, se o fluxo não tiver etapas de confirmação robustas, a clareza da tela de detalhes por si só pode não ser suficiente para garantir a prevenção de erros (Nielsen, 1994).

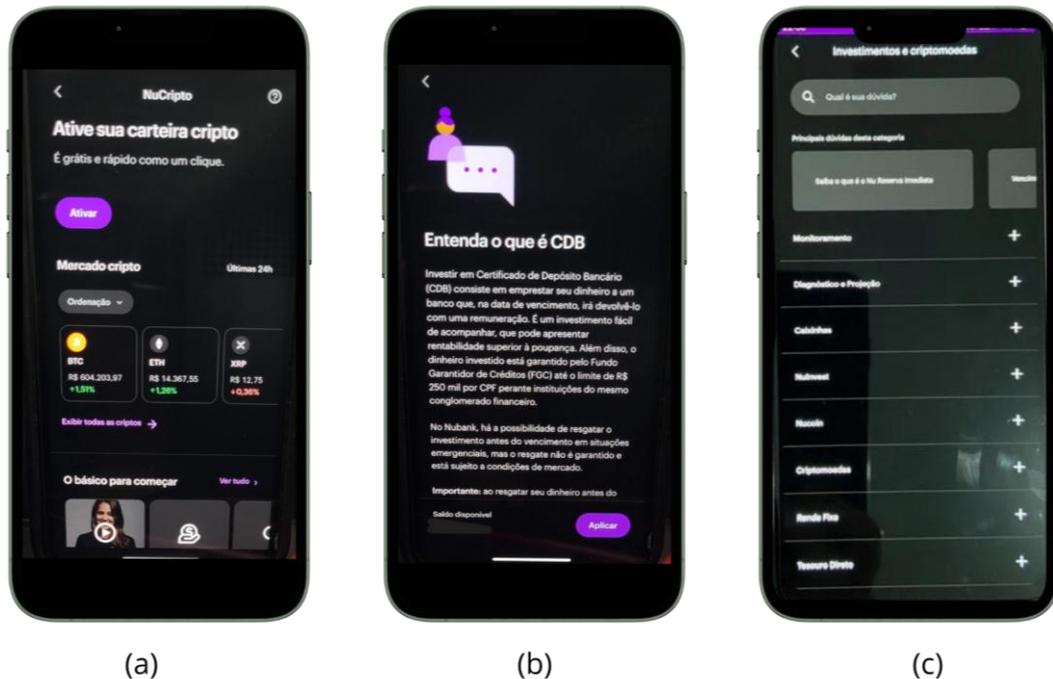
Linguagem, conteúdo e feedback: A plataforma demonstra um esforço notável em comunicar conceitos de investimento de forma acessível. A Figura 5 a seguir ilustra exemplos práticos dessa abordagem.

Pontos positivos observados:

- **Linguagem simplificada e encorajadora:** o aplicativo frequentemente troca jargões por termos mais simples, na tela de criptomoedas, por exemplo, a chamada é direta e tranquilizadora: “ative sua carteira cripto. é grátis e rápido como um clique” (Figura 5(a)).
- **Educação contextual:** a tela central (Figura 5(b)) (“Entenda o que é CDB”) é um exemplo perfeito da heurística de ajuda e documentação (Nielsen, 1994). O conteúdo é acessado diretamente da página do produto, oferecendo ajuda no exato momento da dúvida, com uma linguagem simples e direta.
- **Ajuda contextual e proativa:** a tela à direita (Figura 5(c)) (Central de ajuda de investimentos) é bem organizada, com uma barra de busca e tópicos categorizados, permitindo que o usuário encontre respostas de

forma autônoma, oferecendo uma barra de busca com a pergunta “qual é sua dúvida?”, o que atende à heurística de ajuda e documentação (Nielsen, 1994).

Figura 5: Exemplos de funcionalidades educativas e de suporte ao usuário.



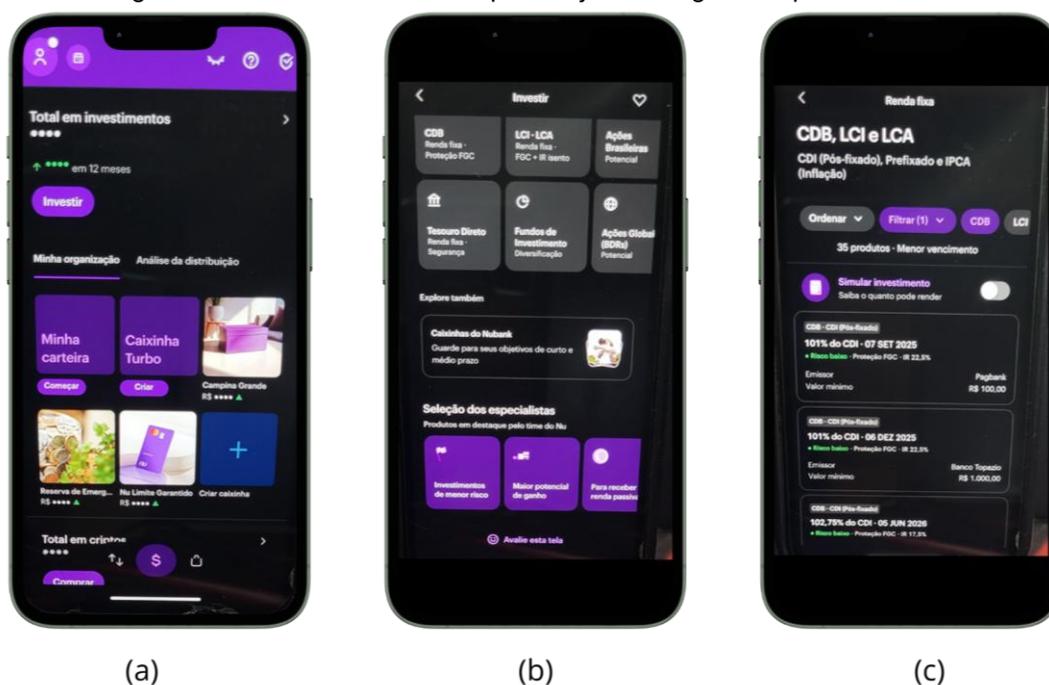
Fonte: Fotografia realizada pela autora.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **Falha crítica na prevenção de erros:** apesar da clareza do conteúdo, a PRU 2 (Apêndice A) (“interface confusa (...) investi por engano”) evidencia uma falha grave e isso mostra que a clareza da informação por si só não é suficiente se o design de interação não for eficaz na prevenção de erro (Nielsen, 1994), o que pode levar a ações indesejadas com consequências financeiras.

Funcionalidades específicas para iniciantes: nesta categoria, a plataforma do Nubank demonstra um dos seus principais pontos fortes, ao oferecer um ecossistema de ferramentas e abordagens projetadas para desmistificar o ato de investir para quem está começando. Em vez de apenas listar produtos, o aplicativo constrói jornadas que se alinham ao modelo mental do iniciante, como o investimento por objetivos e a curadoria de ativos, que serão detalhados a seguir na Figura 6.

Figura 6: Funcionalidades de suporte e jornadas guiadas para iniciantes



Fonte: Fotografia realizada pela autora.

Pontos positivos observados:

- **Investimento por objetivos (“caixinhas”):** as “caixinhas do Nubank” (Figura 6(a)), são uma abordagem de investimento baseada em metas de vida concretas, o que é conceitualmente mais fácil para um iniciante entender.
- **Curadoria e simplificação da escolha:** a seção “Seleção dos especialistas”, na tela central (Figura 6(b)), com categorias como “Investimentos de menor risco”, atua como um guia curado, isso atende a uma dor central do iniciante: a paralisia diante de muitas opções. Ao oferecer um caminho pré-definido, a plataforma aplica a heurística de eficiência e flexibilidade de uso (Nielsen, 1994) de uma forma que empodera o investidor iniciante.
- **Ferramentas de simulação:** a presença de uma opção clara para “Simular investimento” é uma ferramenta poderosa para o iniciante permitindo que o usuário visualize projeções de ganhos de forma concreta, auxiliando na tomada de decisão sem a necessidade de aplicar recursos reais imediatamente, alinhando-se a uma abordagem

educativa e de Prevenção de erros (Nielsen, 1994), pois o usuário pode “testar” antes de aplicar.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **O contraste entre bom UX e falhas funcionais:** esta é a lição mais importante da análise do Nubank, apesar do design cuidadoso e das funcionalidades pensadas para iniciantes, como as seções de ajuda e educação, a análise das PRUs (seção 4.2 Temas recorrentes em comentários públicos) mostrou que “falhas de funcionalidade/estabilidade” é a principal causa de críticas. Relatos como: “não consigo investir” (PRU 7, Apêndice A) ou problemas no processamento do saldo (PRU 1, Apêndice A) indicam que a experiência do usuário é severamente comprometida por falhas técnicas, tornando as boas funcionalidades de UX ineficazes evidenciando que uma boa usabilidade de interface não sobrevive a uma infraestrutura percebida como instável pelo usuário.

A análise da plataforma do Nubank destaca uma forte preocupação com a experiência do investidor iniciante, por meio de uma interface limpa, recursos guiados e conteúdo acessível, no entanto, essa boa usabilidade é comprometida por recorrentes falhas técnicas relatadas nas PRUs, como travamentos e erros em operações, evidenciando uma contradição entre o design eficiente e a baixa confiabilidade do sistema, principal barreira identificada na experiência do usuário.

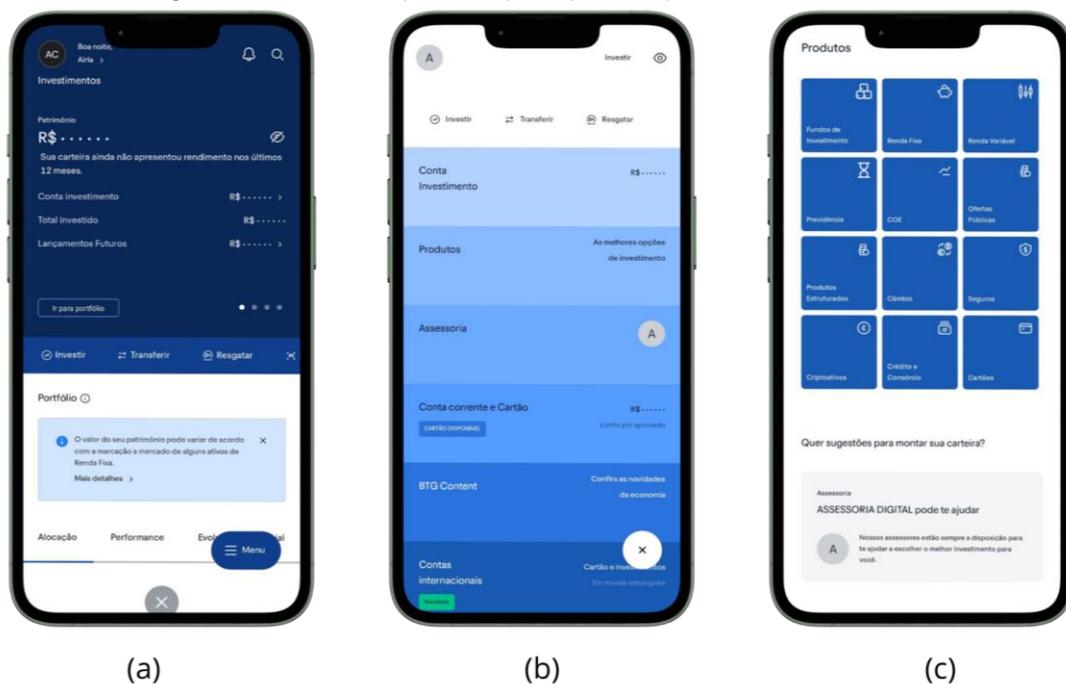
4.1.2 BTG Pactual

Dando sequência à análise das plataformas, observa-se que, no caso do BTG Pactual, o maior banco de investimentos da América Latina (BTG Pactual, 2025), sua plataforma digital voltada para o varejo transmite uma imagem de robustez, seriedade e abrangência informacional. O desafio, entretanto, consiste em compreender como essa abordagem, que valoriza a densidade de dados, impacta a experiência do investidor iniciante, que frequentemente busca simplicidade e orientação claras. Nesse contexto, vamos iniciar a análise da arquitetura da informação e navegação,

pois a organização e o acesso às informações podem influenciar diretamente a experiência do usuário

Arquitetura da informação e navegação: a estrutura do aplicativo é lógica e segmentada, mas sua abrangência pode gerar complexidade para usuários novatos, como mostra a Figura 7.

Figura 7: Telas da arquitetura principal do aplicativo BTG Pactual.



Fonte: Captura de tela do próprio autor

Pontos positivos observados:

- **Painel centralizado de produtos** ao clicar em “investir”, o usuário é levado a uma tela de “produtos” (Figura 7(a)) que funciona como um hub central, apresentando todas as categorias de investimento disponíveis.
- **Estrutura hierárquica consistente:** a navegação segue um padrão previsível de dashboard > hub de produtos > lista de produtos > detalhes, o que atende à heurística de consistência e padronização (Nielsen, 1994).
- **Menu principal claro:** o menu principal (Figura 7(b)) organiza as grandes áreas do ecossistema BTG de forma clara (conta investimento, produtos, assessoria, conta corrente, btg content, etc.), oferecendo uma visão geral da arquitetura do aplicativo.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

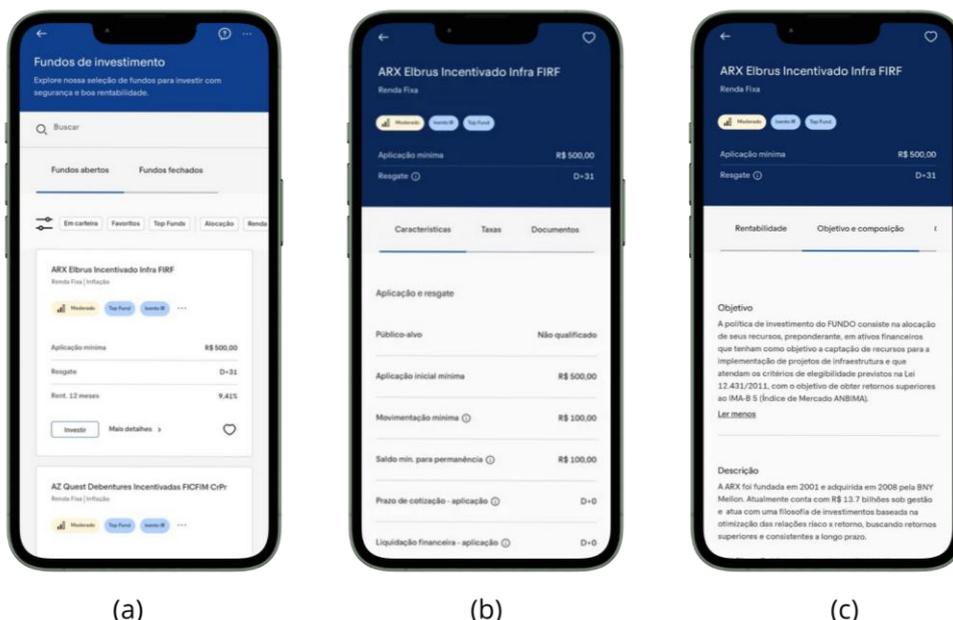
- **Percepção de complexidade e ineficiência:** apesar da estrutura lógica, a percepção expressa nas PRUs é de dificuldade. PRU 26 (Apêndice B) descreve a busca por produtos como “demorada” e a PRU 30 (Apêndice B) afirma que os “menus são confusos” sugerindo que a quantidade de opções e a separação de contas (ex: “conta investimento” vs. “conta corrente”) podem confundir o usuário, como evidenciado na PRU 29, onde a dificuldade em entender a transferência entre contas resultou em uma aplicação falha.

Design da interface e apresentação visual: O design da interface do btg pactual é sóbrio e corporativo, reforçando a imagem de seriedade da marca.

Pontos positivos observados:

- **Clareza e profissionalismo:** o design é limpo, com bom uso de espaçamento, o que confere um ar profissional e organizado à plataforma. (Figura 8(a)).

Figura 8: Exemplo de densidade informacional e linguagem técnica na seção de fundos.



Fonte: Captura de tela do próprio autor

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

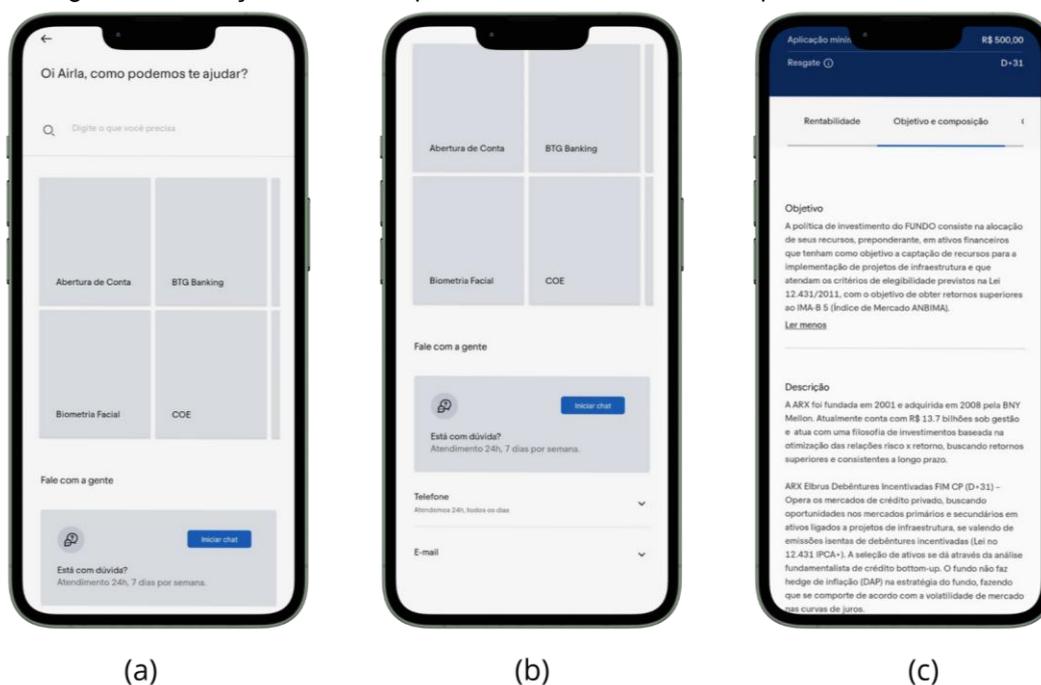
- **Excesso de informação:** a principal crítica ao design do BTG é a densidade informacional. A tela de características de um fundo é um exemplo claro (Figura 8 (b) e Figura 8(c)), com mais de 10 linhas de dados técnicos, o que viola a heurística de estética e design minimalista (Nielsen, 1994) e pode intimidar um iniciante.

Linguagem, conteúdo e feedback: A abordagem de conteúdo do BTG actual é mais técnica do que simplificada, e a falha em fornecer conteúdo educacional em áreas críticas é um ponto de atrito significativo.

Pontos positivos observados:

- **Personalização na comunicação:** a tela de ajuda (Figura 9(a)) utiliza uma saudação personalizada (“oi airla, como podemos te ajudar?”), o que cria uma experiência um pouco mais acolhedora.

Figura 9: Descrição técnica de produto de investimento no aplicativo BTG Pactual



Fonte: Captura de tela do próprio autor

- **Disponibilidade de canais de suporte:** ainda na tela de ajuda, (Figura 9(b)) apresenta de forma clara as opções para “fale com a gente”, incluindo chat, telefone e e-mail.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

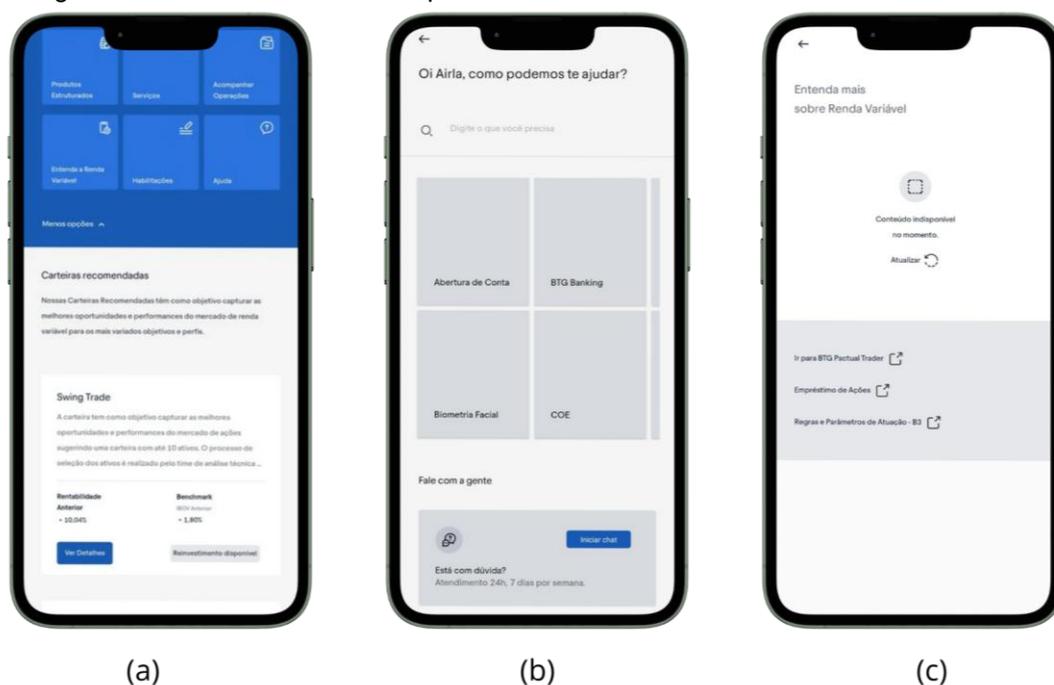
- **Linguagem excessivamente técnica:** como observado anteriormente, a linguagem nas descrições de produtos é formal e repleta de jargões do mercado financeiro, A descrição do objetivo de um fundo (Figura 9(c)), que menciona “Lei 12.431/2011” e “índice de mercado ANBIMA”, viola drasticamente a heurística de compatibilidade entre o sistema e o mundo real (Nielsen, 1994) para um usuário leigo.
- **Falta de feedback em operações:** a PRU 28 (Apêndice B) (“...acabei executando uma operação de compra de ações duas vezes, pois a primeira não foi executada e não mostrava em opção alguma...”) reforça a crítica sobre a falta de feedback claro sobre o status das operações, um problema fundamental de usabilidade.

Funcionalidades específicas para iniciantes: A análise do aplicativo BTG Pactual nesta categoria revela uma contradição central: embora a plataforma ofereça ferramentas de suporte importantes, elas estão inseridas em uma estrutura geral que carece de uma jornada guiada e simplificada para o usuário novato. Conforme ilustrado na Figura 10, a abordagem se assemelha a uma "caixa de ferramentas" completa, mas que falha em orientar o iniciante sobre como utilizá-la.

Pontos positivos observados:

Carteiras recomendadas: a seção de “carteiras recomendadas” para renda variável como “swing trade” e “etf strategy” (Figura 10(a)), é uma funcionalidade positiva, pois oferece um caminho pré-definido para o usuário que não deseja escolher ativos individualmente.

Figura 10: Funcionalidades de suporte e a falha no conteúdo educativo sobre renda variável.



(a)

(b)

(c)

Fonte: Captura de tela do próprio autor

- **Suporte acessível:** a central de ajuda é de fácil acesso e oferece suporte 24h/7 dias por semana (Figura 10(b)), o que é uma funcionalidade importante para qualquer usuário, especialmente o iniciante.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **Falha crítica na documentação de ajuda:** a área de renda variável é uma das mais difíceis para iniciantes. A falha do aplicativo em prover conteúdo educativo, exibindo “conteúdo indisponível” (Figura 10(c)) vai contra a heurística de ajuda e documentação (Nielsen, 1994), deixando o usuário sem orientação quando mais precisa.
- **Abordagem “caixa de ferramentas” vs. “jornada guiada”:** o aplicativo se apresenta como uma “caixa de ferramentas” completa, mas não oferece uma jornada guiada para o iniciante. A falha em prover conteúdo educativo sobre renda variável é a maior evidência disso, o aplicativo essencialmente diz: “aqui estão os produtos, aqui estão as ferramentas profissionais, agora invista”, o que é uma abordagem inadequada para o público-alvo deste trabalho.

- **Suporte acessível, mas percebido como ineficaz:** embora a interface mostre canais de suporte acessíveis 24/7 a PRU 28 (Apêndice B) relata uma experiência de suporte ineficaz (“entrei em contato com suporte, eles pedem evidências para solucionar, porém como vou fazer evidências, sendo que não tem onde mostrar a operação?”). Isso demonstra que a disponibilidade de um canal não garante a resolução do problema do usuário nem uma percepção positiva do atendimento.

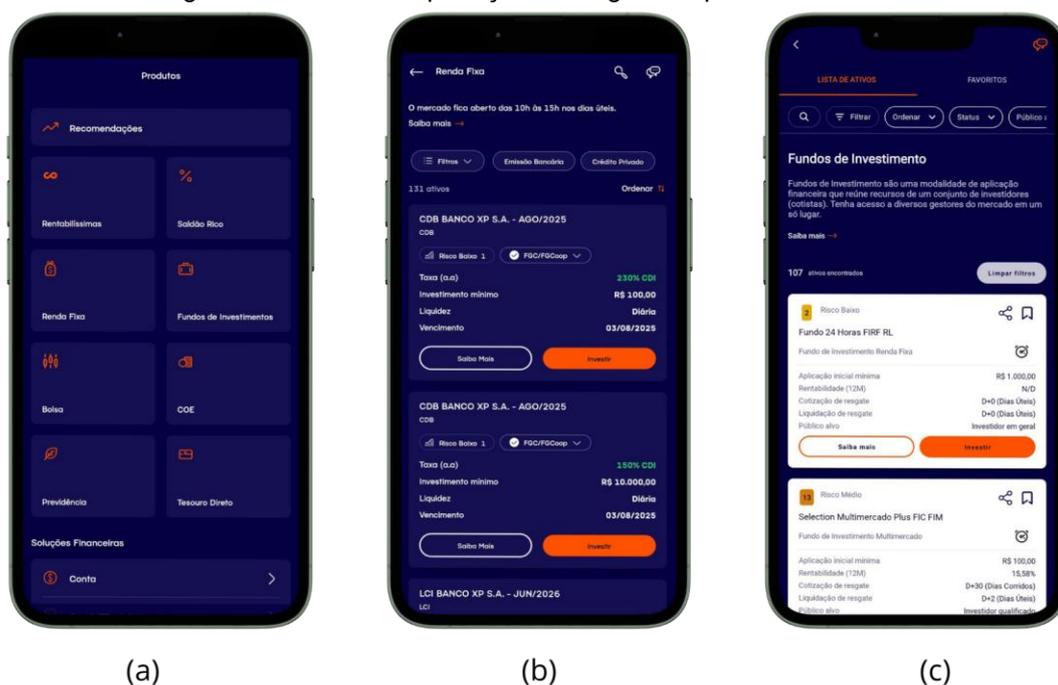
A análise do BTG actual reforça a percepção de uma plataforma robusta e completa, mas que falha em aspectos cruciais para o investidor iniciante como a densidade informacional, a linguagem técnica e, principalmente, a falha em fornecer suporte educacional em áreas de alta complexidade como renda variável criam barreiras significativas de usabilidade, um diagnóstico fortemente corroborado pelas PRUs.

4.1.3 Rico

Prosseguindo com a análise, observa-se que a plataforma da Rico se posiciona no mercado com a missão de “democratizar os investimentos e simplificar a sua vida financeira” (Rico, 2025), adotando um forte apelo educacional e de simplicidade. A partir disso, a análise a seguir busca verificar como essa proposta de valor se manifesta na interface do aplicativo e como ela se confronta com as experiências reais dos usuários, conforme documentado nas PRUs. Assim como nas plataformas anteriores, iniciaremos a análise pela arquitetura da informação e navegação, considerando como a organização e o acesso às informações impactam a experiência do investidor iniciante

Arquitetura da informação e navegação: a plataforma da Rico demonstra uma preocupação clara em guiar o usuário iniciante desde o primeiro momento, oferecendo múltiplos caminhos para a jornada de investimento, como mostra a Figura 11.

Figura 11: Telas de exploração e listagem de produtos de investimento.



(a)

(b)

(c)

Fonte: Captura de tela do próprio autor

Pontos positivos observados:

- **Hub de produtos centralizado:** a (Figura 11(a)), funciona como um hub de produtos claro e visual, utilizando um grid de ícones para categorizar os diferentes tipos de investimento (Renda Fixa, Fundos de Investimentos, Bolsa, etc.), isso facilita o reconhecimento em vez de memorização (Nielsen, 1994), permitindo que o usuário identifique rapidamente a categoria desejada.
- **Estrutura de lista consistente:** a Figura 11(b) e Figura 11(c) demonstram uma estrutura de listagem de produtos consistente. Ambas utilizam um formato de “cards” para cada ativo e disponibilizam ferramentas de “Filtrar” e “Ordenar”, que são essenciais para que o usuário possa gerenciar listas extensas, atendendo à heurística de eficiência e flexibilidade de uso (Nielsen, 1994).
- **Feedback informativo:** a tela de Fundos de Investimento Figura 11(c) fornece uma breve explicação no topo (“Fundos de Investimento são uma modalidade de aplicação financeira...”), o que ajuda a

contextualizar a seção para o usuário iniciante antes mesmo de ele analisar a lista.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

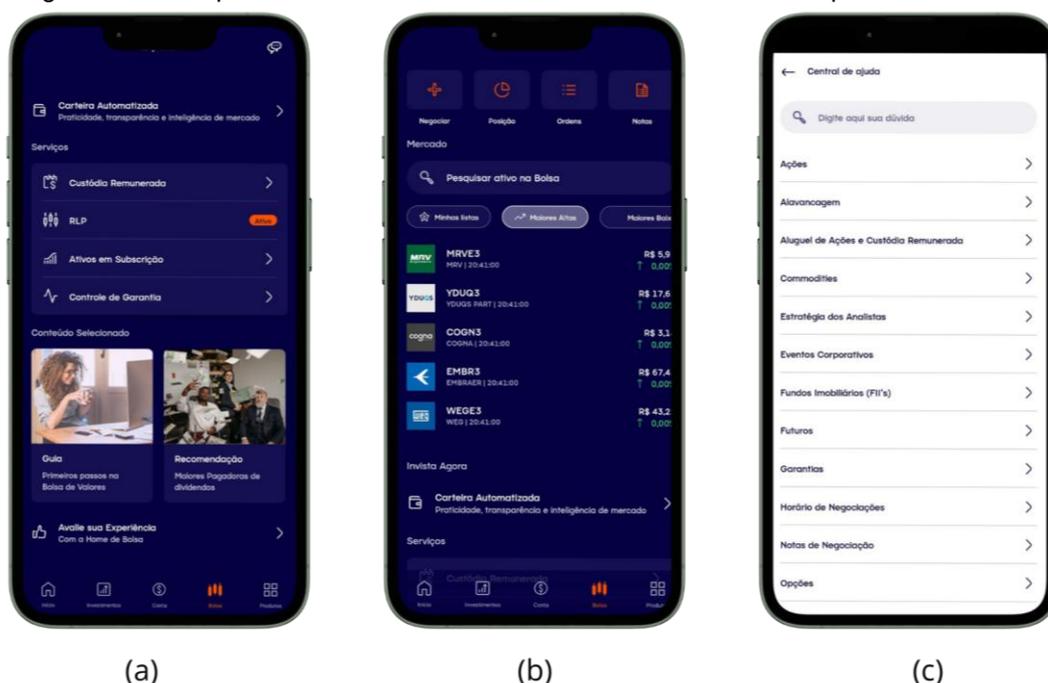
- **Dificuldade na navegação profunda:** as PRUs indicam que, apesar da clareza inicial do hub de produtos, a experiência pode se deteriorar. A PRU 54 (Apêndice C), de um usuário que não encontrou uma opção específica, e a PRU 55 (Apêndice C), que descreve a experiência como “uma luta pra fazer nesse app”, sugerem que a facilidade da arquitetura de alto nível pode não se manter nos fluxos de tarefas mais específicos, embora os pontos de entrada sejam bem projetados, as PRUs sugerem que a navegação pode ser problemática.
- **Potencial para sobrecarga de informação:** embora a estrutura seja organizada, a apresentação de “131 ativos” ou “107 ativos” (Figura 11(b)) pode ser esmagadora para um investidor iniciante, contribuindo para a percepção de “excesso de informações” relatada na PRU 55 (Apêndice C). A arquitetura, ao mesmo tempo que é completa, pode não ser suficientemente guiada para quem não sabe o que procurar.

Design da interface e apresentação visual: A interface da Rico utiliza um design moderno e vibrante, com uma paleta de cores escura contrastando com o laranja e o azul da marca, buscando uma identidade visual energética.

Pontos positivos observados:

- **Hierarquia visual clara:** as telas utilizam tamanho, cor e espaçamento para criar uma hierarquia visual clara, guiando o olhar do usuário para as ações principais. (Figura 12(a)).
- **Uso de elementos visuais para engajamento:** a seção “conteúdo selecionado” (Figura 12(a)) utiliza imagens em seus cards, o que torna a apresentação do conteúdo educativo mais atraente e quebra a monotonia de uma interface puramente baseada em texto e dados.

Figura 12: Exemplos de conteúdo educativo e funcionalidades de suporte ao investidor



Fonte: Captura de tela do próprio autor

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **Impacto negativo de atualizações de design:** a PRU 53 (Apêndice C) faz crítica a uma atualização de design como um “regresso”, mostrando como mudanças podem violar a consistência e padronização (Nielsen, 1994) com a qual os usuários estavam familiarizados, gerando frustração.
- **Percepção de excesso de informação:** a PRU 55 (Apêndice C) menciona “excesso de informações na página inicial”, o que pode contrastar com a intenção de simplicidade da marca.

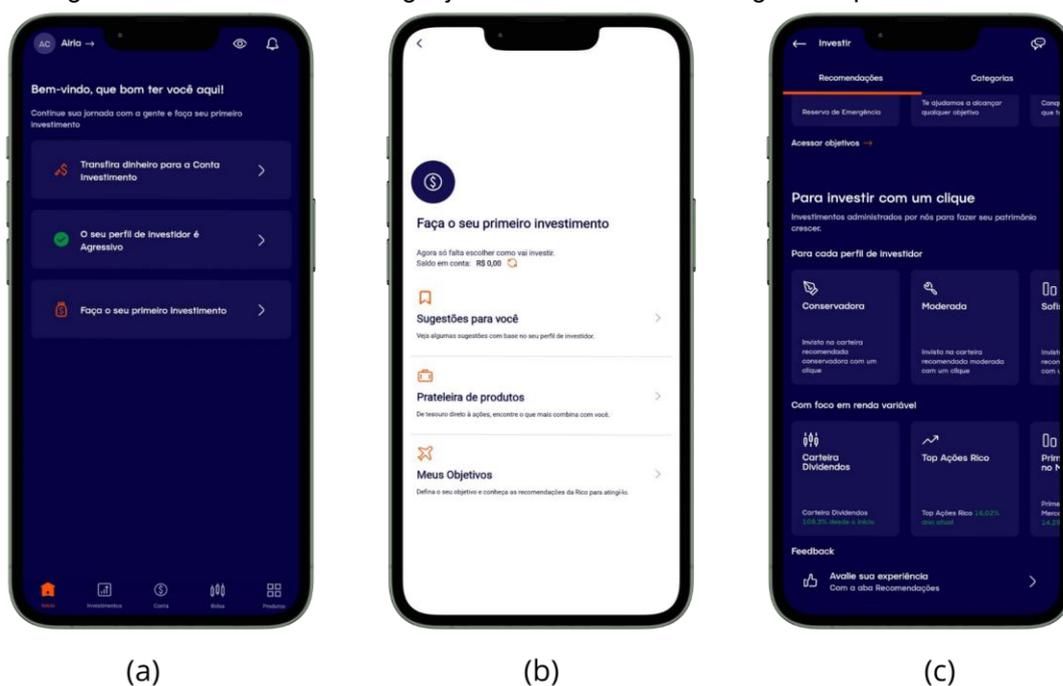
Linguagem, conteúdo e feedback: A plataforma tenta equilibrar uma gama completa de produtos com uma comunicação acessível, destacando-se pela oferta de conteúdo educativo.

Pontos positivos observados:

- **Linguagem acolhedora:** a tela inicial usa uma linguagem amigável (“bem-vindo, que bom ter você aqui!”) (Figura 13(a)).

- **Jornadas guiadas e personalizadas:** o aplicativo oferece múltiplos caminhos para o iniciante, como “sugestões para você”, “prateleira de produtos” e “meus objetivos”, simplificando a tomada de decisão do primeiro investimento (Figura 13(b)).

Figura 13: Fluxo de onboarding e jornadas de investimento guiadas para iniciantes.



Fonte: Captura de tela do próprio autor

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **Falhas graves de feedback sistêmico:** a PRU 49 (Apêndice C) (investimento desaparecido) e a PRU 58 (prejuízo por falha do app) são exemplos de violações extremas da visibilidade do status do sistema (Nielsen, 1994) que destroem a confiança do usuário.

Funcionalidades específicas para iniciantes: A Rico se destaca na concepção de funcionalidades e jornadas pensadas para o investidor iniciante, mas como os relatos dos usuários demonstram de forma contundente, a eficácia de toda essa bem planejada estratégia de UX é severamente comprometida por uma percepção crônica de problemas de estabilidade e falhas funcionais.

Pontos positivos observados:

- **Conteúdo educacional proeminente:** a plataforma integra conteúdo educativo diretamente na jornada do usuário. a seção “conteúdo selecionado” (Figura 12(a)) oferece um “guia: primeiros passos na bolsa de valores”, um recurso de valor inestimável para o iniciante demonstrando uma excelente aplicação da heurística de ajuda e documentação (Nielsen, 1994).
- **Produtos estruturados para iniciantes:** a oferta de uma “carteira automatizada” (Figura 12(b)), descrita com “praticidade, transparência e inteligência de mercado”, é outra funcionalidade excelente que abstrai a complexidade da escolha de ativos individuais para o usuário.

Pontos críticos e contrapontos das PRUs:

- **A contradição entre boas funcionalidades e instabilidade crônica:**
A plataforma possui um dos melhores conjuntos de funcionalidades e estratégias de conteúdo para iniciantes observados neste estudo, no entanto, a análise das PRUs (seção 4.2 Temas recorrentes em comentários públicos) revelou que “falhas de funcionalidade/estabilidade” é a principal causa de críticas, relatos de “aplicativo travando constantemente” (PRU 47, Apêndice C), “app com instabilidade” que impede resgates e gera perda de oportunidades (PRU 65, Apêndice C), e o app que “fecha na hora da compra” (PRU 64, Apêndice C) são abundantes. De nada adianta um design de UX estratégico e funcionalidades educativas bem pensadas se a base técnica do aplicativo não for confiável, a instabilidade e os erros destroem a experiência do usuário, anulam o valor das funcionalidades e, o mais grave, destroem a confiança do investidor na plataforma, como expresso na PRU 59 (Apêndice C): “estou insegura com a conta pois até no aplicativo estou com dificuldade de acessar! não passa segurança dessa maneira!”.

A análise da interface da Rico revela uma forte contradição: por um lado, uma estratégia de UX e um conjunto de funcionalidades e conteúdos educativos muito bem projetados para acolher e guiar o investidor iniciante, por outro, uma percepção de instabilidade técnica e falhas funcionais graves que comprometem a execução dessa proposta de valor e acabam por abalar a confiança do usuário.

4.1.4 Matriz de diagnóstico comparativo

A análise detalhada das interfaces e das PRUs para cada plataforma permitiu identificar as características centrais que definem a experiência do usuário iniciante em cada uma. O Quadro 3 sintetiza esse diagnóstico, destacando os pontos fortes e críticos de Nubank, BTG Pactual e Rico.

Quadro 3: Matriz de diagnóstico comparativo das plataformas

Critério de Análise	Nubank	BTG Pactual	Rico Investimentos
Principais pontos fortes	<p>Foco no iniciante: Ótimo em guiar o usuário com funcionalidades como “Caixinhas” e simulações.</p> <p>Linguagem acessível: Destaque pelo conteúdo educativo e ajuda contextual integrada à jornada.</p>	<p>Robustez e consistência: Oferece acesso a uma vasta gama de produtos, transmitindo profissionalismo.</p> <p>Ferramentas avançadas: Disponibiliza ótimos recursos valorizados por usuários experientes.</p>	<p>Melhor onboarding: A melhor abordagem entre os três para acolher um novo usuário, com múltiplos caminhos guiados</p> <p>Conteúdo educacional: Forte apelo educativo, com guias práticos para temas complexos.</p>
Principais pontos críticos	<p>Instabilidade técnica: As boas funcionalidades de UX são comprometidas por uma forte percepção de instabilidade, bugs e erros de processamento</p>	<p>Alta carga cognitiva: A interface é densa em informação, e não oferece uma jornada guiada.</p> <p>Linguagem técnica: A comunicação utiliza jargões sem “tradução”, e o conteúdo educativo falha em momentos cruciais.</p>	<p>Instabilidade crônica: As ótimas funcionalidades para iniciantes são anuladas por uma percepção generalizada de que o aplicativo é instável, trava e apresenta erros graves.</p>

Fonte: Elaborado pela própria autora

4.2 Temas recorrentes em comentários públicos

Após a análise comparativa das interfaces, esta subseção aprofunda-se na voz dos usuários. Foram coletadas e analisadas 66 postagens relacionadas ao uso do sistema (PRUs) das plataformas Nubank, BTG Pactual e Rico. A análise seguiu o modelo MALTU de Mendes (2015), com uma abordagem quali-quantitativa para categorizar os comentários públicos, identificar os sentimentos expressos e diagnosticar as principais causas dos problemas relatados, a interpretação desses dados nos permitirá compreender as dores mais comuns do investidor iniciante e estabelecer uma base de evidências para o desenvolvimento do protótipo.

Cabe destacar que os comentários presentes nas tabelas foram extraídos exatamente conforme foram publicados pelos usuários, preservando a forma original de escrita, incluindo possíveis erros gramaticais, abreviações, gírias ou expressões regionais, com o objetivo de manter a autenticidade da fala e reforçar o caráter espontâneo das manifestações analisadas. A classificação detalhada de cada uma das 66 PRUs encontra-se nos Apêndices A, B e C deste trabalho.

4.2.1 Análise da polaridade dos sentimentos

A primeira camada da análise quantitativa dos comentários públicos consistiu em avaliar a polaridade dos sentimentos expressos pelos usuários. O objetivo desta etapa foi compreender o tom emocional predominante nas manifestações, um indicador-chave do nível de satisfação geral com as plataformas.

Para isso, seguindo a metodologia proposta por Mendes (2015), cada uma das 66 PRUs coletadas foi classificada individualmente como Positiva, Negativa ou Neutra. A classificação se baseou nas seguintes características:

- **Positiva:** demonstra sentimento positivo.
- **Neutra:** não demonstra nenhum tipo de sentimento aparente ou o foco é puramente informativo/propositivo.
- **Negativa:** demonstra sentimento negativo.

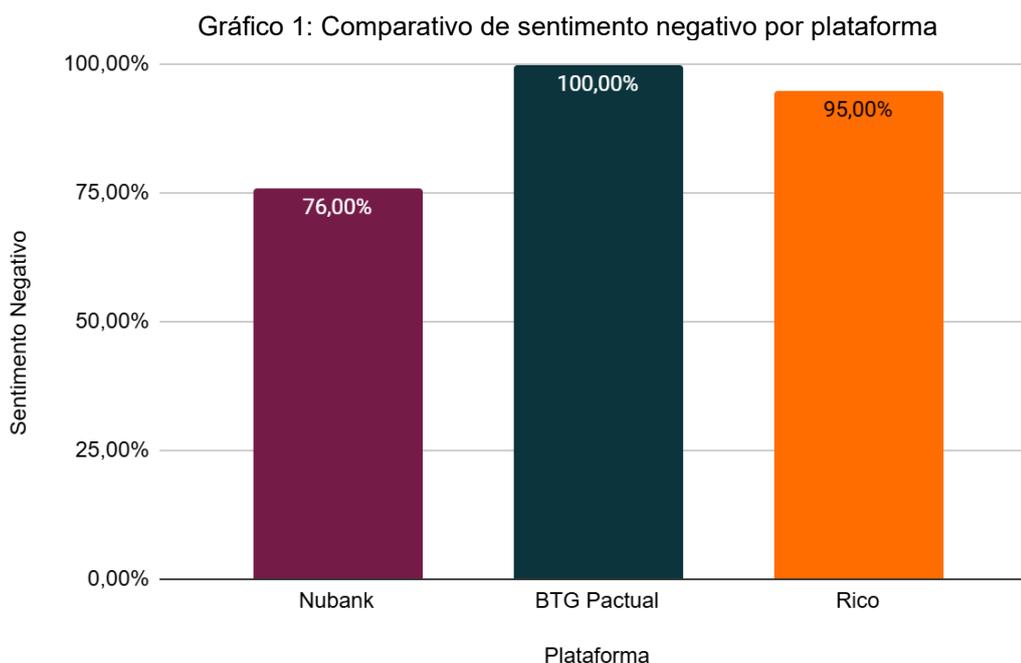
Os resultados desta análise são apresentados na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1: Frequência de sentimentos por polaridade das PRUs de cada plataforma

Plataforma	Sentimento Positivo	Sentimento Negativo	Sentimento Neutro	Total de PRUs Analisadas
Nubank	1 (4,0%)	19 (76,0%)	5 (20,0%)	25
BTG Pactual	0 (0,0%)	21 (100,0%)	0 (0,0%)	21
Rico	0 (0,0%)	19 (95,0%)	1 (5,0%)	20
TOTAL GERAL	1 (1,5%)	59 (89,4%)	6 (9,1%)	66

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise das PRUs

A análise da polaridade dos sentimentos, cujos dados estão consolidados na Tabela 1 e visualizados no Gráfico 1, revela um panorama alarmante e de clara insatisfação entre os usuários que se manifestam publicamente. O resultado geral é contundente: das 66 postagens analisadas, 59 (o que corresponde a 89,4% do total) expressam um sentimento predominantemente negativo, enquanto apenas uma única manifestação (1,5%) foi classificada como positiva. Essa predominância da negatividade, no entanto, não é homogênea e o Gráfico 1 permite visualizar a distribuição e a intensidade desse descontentamento em cada plataforma.



Fonte: Elaborado pela autora com base na Tabela 1

O caso do BTG Pactual é o mais crítico, com 100% de suas PRUs na amostra apresentando teor negativo, indicando uma falha severa na percepção pública de sua experiência de uso. A Rico apresenta um cenário quase tão grave, com 95% de

feedback negativo. O Nubank, embora também apresente um índice muito elevado de insatisfação (76%), se diferencia por ser a única plataforma a registrar um comentário positivo e um volume mais expressivo de manifestações neutras (20%), sugerindo um perfil de engajamento ligeiramente mais variado. Estes dados demonstram que a principal motivação para o engajamento público dos usuários com essas plataformas é, de forma esmagadora, o relato de problemas e frustrações.

4.2.2 Análise dos tipos e causas das manifestações

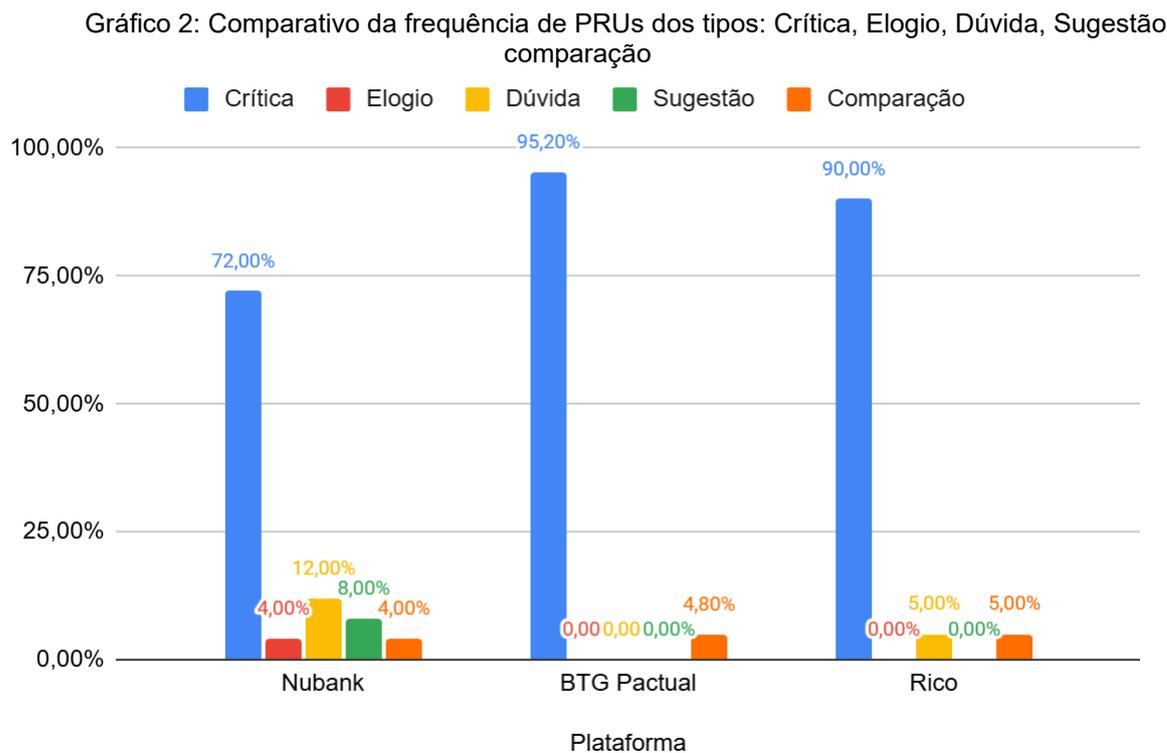
Para compreender a origem dos sentimentos predominantemente negativos, a próxima etapa da análise se aprofunda na natureza e na intenção de cada manifestação. Utilizando a classificação proposta por Mendes (2015), as 66 PRUs foram categorizadas por tipo, como: crítica, elogio, dúvida, sugestão ou comparação. Esta análise, detalhada na Tabela 2, permite identificar quais são os principais motivos que levam os usuários a se engajarem publicamente, revelando se o feedback é primariamente voltado para o relato de problemas ou se abrange outras formas de interação.

Tabela 2: Frequência de tipos de PRUs por plataforma analisada

Plataforma	Crítica	Elogio	Dúvida	Sugestão	Comparação	Total de PRUs Analisadas
Nubank	18 (72,0%)	1 (4,0%)	3 (12,0%)	2 (8,0%)	1 (4,0%)	25
BTG Pactual	20 (95,2%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (4,8%)	21
Rico	18 (90,0%)	0 (0,0%)	1 (5,0%)	0 (0,0%)	1 (5,0%)	20
TOTAL GERAL	56 (84,8%)	1 (1,5%)	4 (6,1%)	2 (3,0%)	3 (4,5%)	66

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise das PRUs fornecidas.

Para facilitar a comparação visual dos dados apresentados na Tabela 2, o Gráfico 2 a seguir ilustra a distribuição percentual de cada tipo de manifestação por plataforma. A visualização permite observar de forma imediata o padrão central identificado na análise: a predominância do tipo “crítica”, que representa 84,8% de todas as manifestações coletadas.



Fonte: Elaborado pela autora com base na tabela 2

Além de confirmar o domínio das reclamações, o gráfico também expõe as diferenças significativas no perfil de engajamento de cada base de usuários. Fica evidente que o feedback direcionado ao BTG Pactual (95,2% de críticas) e à Rico (90,0% de críticas) é quase que exclusivamente focado no relato de problemas. Em contraste, o Nubank, embora também possua um alto volume de críticas (72,0%), se destaca por apresentar uma maior variedade de interações, com um volume relevante de "dúvidas" (12,0%) e "sugestões" (8,0%). Esse detalhe sugere que, na amostra estudada, os usuários do Nubank utilizam os canais públicos para um diálogo mais amplo, que vai além da simples reclamação.

Uma vez estabelecida a predominância de "Críticas" como o principal tipo de manifestação dos usuários, torna-se fundamental aprofundar o diagnóstico para compreender a origem desse descontentamento. A análise seguinte, portanto, investiga as causas específicas por trás das 56 manifestações críticas, buscando identificar os principais pontos de atrito na experiência do usuário. A Tabela 3 a seguir apresenta a categorização e a quantificação desses motivos de queixa, oferecendo uma visão comparativa dos problemas mais recorrentes em cada plataforma.

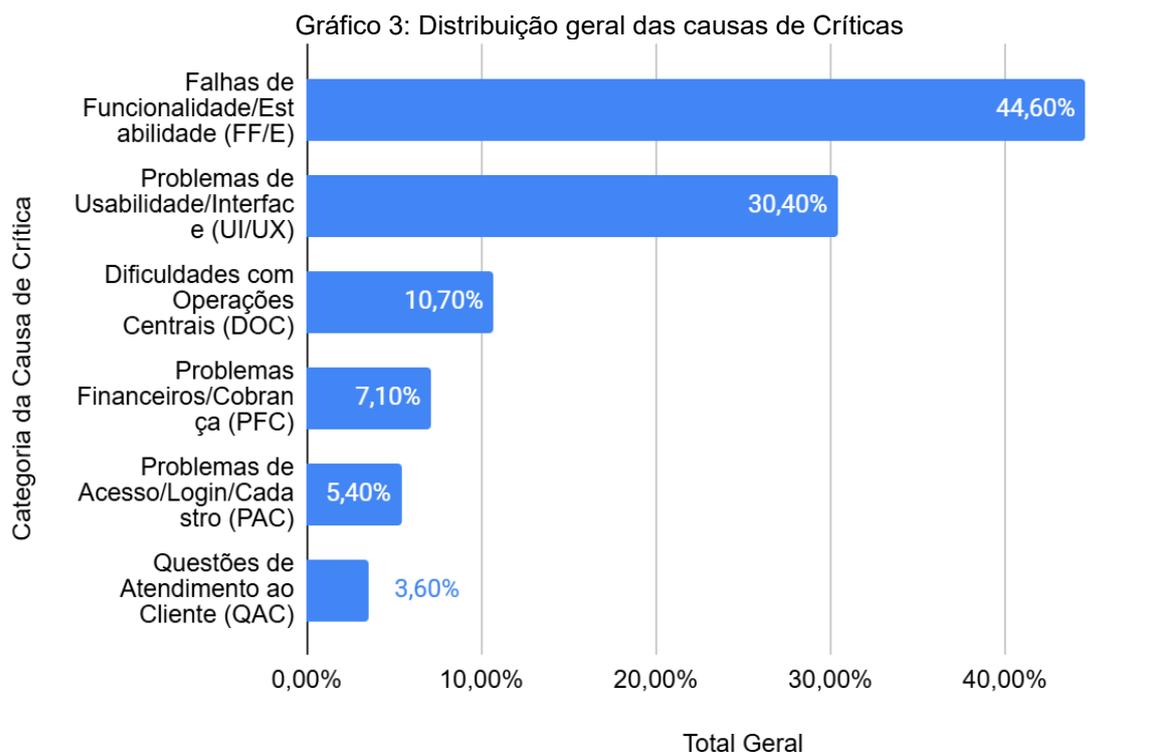
Tabela 3: Frequência das principais categorias de causas de PRUs do tipo "Crítica"

Categoria da Causa de Crítica	Nubank	BTG Pactual	Rico	Total Geral
Falhas de Funcionalidade/Estabilidade (FF/E)	10 (55,6%)	6 (30,0%)	9 (50,0%)	25 (44,6%)
Problemas de Usabilidade/Interface (UI/UX)	3 (16,7%)	10 (50,0%)	4 (22,2%)	17 (30,4%)
Dificuldades com Operações Centrais (DOC)	2 (11,1%)	1 (5,0%)	3 (16,7%)	6 (10,7%)
Problemas Financeiros/Cobrança (PFC)	2 (11,1%)	1 (5,0%)	1 (5,6%)	4 (7,1%)
Problemas de Acesso/Login/Cadastro (PAC)	0 (0,0%)	2 (10,0%)	1 (5,6%)	3 (5,4%)
Questões de Atendimento ao Cliente (QAC)	1 (5,6%)	0 (0,0%)	1 (5,6%)	2 (3,6%)
Total de críticas categorizadas	18 (100%)	20 (100%)	18 (100%)	56 (100%)

Fonte: Elaborado pela autora com base na categorização das PRUs críticas identificadas.

A Tabela 3 mostra o perfil característico dos problemas em cada plataforma, destacando que as duas principais causas de frustração para os usuários são “Falhas de Funcionalidade/Estabilidade” (44,6%) e “Problemas de Usabilidade/Interface” (30,4%). O primeiro é o problema central do Nubank e Rico, com mais da metade de suas críticas ligadas à percepção de que o aplicativo não funciona de forma confiável. Em contraste, o principal problema do BTG Pactual é a usabilidade, com 50% de suas críticas concentradas na percepção de que a plataforma é complexa e pouco intuitiva. Essa análise quantitativa oferece um diagnóstico claro dos principais pontos de atrito na experiência dos usuários, que serão a base para as lições aprendidas na próxima seção.

Para proporcionar uma visão consolidada dos problemas mais recorrentes no geral, o Gráfico 3 ilustra a distribuição total dessas causas, destacando os pontos de atrito mais significativos na experiência do investidor iniciante.



Fonte: Elaborado pela autora com base na Tabela 3

Essa análise quantitativa dos dados, apresentada nas Tabelas 1, 2 e 3, oferece um diagnóstico claro dos principais pontos de atrito na experiência dos usuários com aplicativos de investimento no Brasil. Seguindo a perspectiva de Mendes (2015), ao observar a frequência e os cruzamentos entre os dados, é possível perceber padrões e tirar aprendizados que vão além dos números. A primeira e mais aparente conclusão é a predominância de PRUs do tipo “Crítica” (Tabela 2), que representam cerca de 85% de todas as postagens analisadas, um dado que conversa diretamente com o alto índice de sentimento negativos (Tabela 1) e indica que a insatisfação é o principal combustível para essas manifestações públicas. Existe uma relação direta entre o tipo de PRU e a polaridade do sentimento, como aponta Mendes (2015) ao dizer que experiências negativas geram críticas, e quando aprofundamos a análise sobre o que está por trás dessas críticas (Tabela 3), dois grandes temas se destacam como as principais causas de frustração para os usuários:

1. **A confiabilidade técnica como alicerce da experiência:** a principal causa de críticas, com 25 (44,6%) ocorrências, foi a de falhas de funcionalidade/estabilidade (FF/E). Relatos de aplicativos que travam, fecham inesperadamente, apresentam erros operacionais ou

simplesmente não funcionam como deveriam foram os mais comuns, afetando de forma significativa Nubank e Rico. Para o investidor, especialmente o iniciante, a confiabilidade técnica não é um diferencial, mas um pré-requisito absoluto, e uma falha funcional, como a relatada na PRU 58 (Rico), que levou a um prejuízo financeiro, compromete a meta de qualidade de uso eficaz (o usuário é impedido de realizar sua tarefa) e destrói a satisfação e a confiança, impactando a percepção de segurança do sistema (Mendes, 2015).

2. **A usabilidade como porta de entrada (ou barreira):** a segunda causa mais frequente de críticas foi problemas de usabilidade/interface (UI/UX), com 17 (30,4%) ocorrências, sendo o principal ponto de queixa para o BTG Pactual. Relatos de interfaces “confusas”, “poluídas”, “pouco intuitivas” e com linguagem técnica são barreiras significativas para o investidor iniciante e esses problemas violam diretamente as heurísticas de Nielsen (1994), como a de estética e design minimalista e a de compatibilidade entre o sistema e o mundo real. Uma interface que exige esforço para ser compreendida aumenta a carga cognitiva e a ansiedade do usuário, indo na contramão do que prega Krug (2010), isso afeta diretamente a meta de qualidade de uso e eficiência, tornando os processos mais lentos e suscetíveis a erros. (Mendes, 2015).

A relação entre a frequência desses problemas e as metas de qualidade de uso, conforme discutido por Mendes (2015), fica ainda mais evidente ao observar a quantidade significativa de críticas direcionadas a funcionalidades fundamentais (FF/E), que representam 44,6% do total, e a aspectos de interface e experiência do usuário (UI/UX), com 30,4%, sendo essas as duas principais causas de insatisfação. Assim, a análise reforça que não basta oferecer uma ampla variedade de produtos se o usuário não consegue encontrá-los, compreendê-los ou utilizá-los de forma clara e segura.

4.3 Lições aprendidas

A análise das plataformas Nubank, BTG Pactual e Rico, em conjunto com as postagens relacionadas ao uso de sistemas (PRUs), conforme o modelo de Mendes

(2015), permitiu traçar um diagnóstico detalhado sobre o cenário atual dos aplicativos de investimento voltados para o público iniciante no Brasil. A partir dessa investigação, foi possível identificar aprendizados importantes que vão além de simples observações dos usuários, essas descobertas se consolidam como ponto chave e se transformam em diretrizes estratégicas, que fundamentam tanto a necessidade quanto a concepção do protótipo proposto neste trabalho.

O que mais se destaca na análise é que não basta ter uma interface bonita ou funcionalidades pensadas para quem está começando se a plataforma não for tecnicamente confiável. As PRUs analisadas (Tabela 3) deixam isso evidente, a categoria “Falhas de Funcionalidade/Estabilidade (FF/E)” foi a mais mencionada entre as críticas, somando 25 das 56 queixas registradas, e mesmo plataformas como a Rico e o Nubank, que tem um forte apelo ao público iniciante, foram alvo de muitas reclamações por instabilidades, travamentos e erros durante o uso, como mostram as PRUs 47, 57 e 65 (Apêndice C). Um caso ainda mais grave aparece na PRU 58 (Apêndice C), da Rico, no qual o usuário relata prejuízo financeiro direto causado por uma falha do aplicativo, deixando claro o quanto esse tipo de problema compromete a experiência, reforçando que, no contexto financeiro, confiança é essencial, como destaca Rodrigues e Pessoa (2024), e ela pode ser quebrada com uma única falha, por mais agradável e intuitiva que seja a interface.

O BTG Pactual aposta em uma abordagem de “completude”, oferecendo uma grande variedade de dados e ferramentas, o que reforça a imagem de um banco robusto e preparado para perfis mais exigentes, por outro lado, como mostram tanto a análise da interface quanto os dados da Tabela 3, essa abordagem acabou gerando problemas, e a principal causa de críticas à plataforma foram justamente os problemas de usabilidade/interface, que somaram 10 das 20 queixas registradas. O excesso de informações e a forma como elas são apresentadas aumentam a carga cognitiva do usuário, o que vai contra um dos princípios básicos do design: não fazer o usuário pensar mais do que o necessário para entender e usar o sistema (Krug, 2010; Norman, 2006). Comentários que descrevem a interface como “poluída” ou “confusa”, como nas PRUs 30, 39 e 41 (Apêndice B), mostram que essa complexidade acaba afastando justamente quem mais precisa de orientação, criando barreiras em vez de facilitar o acesso.

A análise da Rico mostrou como uma jornada de onboarding bem estruturada faz diferença, com checklists e caminhos guiados que ajudam o usuário a entender

por onde começar, como nas sugestões e nas carteiras organizadas por perfil. O Nubank também aposta em estratégias parecidas, como as “Caixinhas” e a “Seleção dos Especialistas”, que ajudam a orientar quem está dando os primeiros passos, já o BTG Pactual segue outro caminho, adotando uma abordagem mais técnica, como uma “caixa de ferramentas” que simplesmente coloca todos os produtos na tela e espera que o usuário saiba o que fazer com eles, no entanto, para quem está começando, esse tipo de apresentação acaba não funcionando bem. O que fica claro é que, para o público iniciante, não basta oferecer os produtos, é essencial criar uma jornada guiada que ajude a reduzir a ansiedade na hora da escolha, que ensine aos poucos e que construa a confiança de forma gradual, e quando essa orientação não existe, como acontece no caso do BTG, aumenta a sensação de complexidade e o sentimento negativo em relação à plataforma, como também foi percebido na Tabela 1.

A forma como a plataforma se comunica com o usuário faz toda a diferença. Na análise do BTG Pactual, ficou evidente o uso de uma linguagem bastante técnica e formal, cheia de jargões difíceis de entender, como “critérios de elegibilidade previstos na Lei 12.431/2011”. Para quem não é familiarizado com esse universo, isso cria uma barreira logo de entrada, afastando em vez de aproximar, essa escolha de linguagem vai contra a heurística de “compatibilidade entre o sistema e o mundo real”, proposta por Nielsen (1994), que defende que o sistema deve falar a língua do usuário. O Nubank, por outro lado, faz um esforço claro para se comunicar de forma mais simples e próxima, oferecendo conteúdos educativos no próprio contexto de uso, como o exemplo “Entenda o que é CDB”, que aparece no momento certo, esse tipo de abordagem funciona como uma ponte, ajudando a traduzir o mundo dos investimentos para quem está começando. As PRUs que relatam confusão, erros ou insegurança por não entender o que estão fazendo mostram que a clareza na comunicação é um ponto essencial para garantir uma boa experiência.

A análise das PRUs mostrou que todas as plataformas apresentaram falhas sérias de feedback, tendo vários relatos de situações em que o usuário ficou sem resposta clara do sistema, o que gerou confusão e insegurança, teve caso de operação duplicada por falta de confirmação (PRU 28 (Apêndice B) – BTG), investimento que simplesmente desapareceu da tela ((PRU 49, Apêndice C) – Rico) e saldo que não atualizava corretamente mesmo após a movimentação (PRU 1, Apêndice A) – Nubank). Esses problemas são exemplos diretos de violação da

heurística de “visibilidade do status do sistema”, proposta por Nielsen (1994), que defende que o sistema deve sempre manter o usuário informado sobre o que está acontecendo, principalmente em um aplicativo financeiro, que esse tipo de feedback vai muito além da usabilidade, é o que garante que o usuário se sinta seguro. Quando o sistema falha em mostrar com clareza o que aconteceu com o dinheiro da pessoa, a experiência como um todo é abalada e o sentimento negativo vem quase de imediato.

As lições, que surgiram da análise combinada das interfaces com os relatos reais dos usuários, ajudam a desenhar com clareza onde estão as falhas e o que ainda falta no mercado, mostram que existe uma oportunidade importante de criar uma solução que vá além de oferecer funcionalidades novas, uma solução que seja, antes de tudo, confiável, fácil de entender e pensada para acompanhar o ritmo e as limitações de quem está começando a investir. É a partir desses aprendizados que a próxima seção começa a ganhar forma, transformando tudo o que foi observado até aqui em ideias de design e funcionalidades práticas que buscam tornar a experiência de investir mais humana, acessível e segura.

5. PROTÓTIPO PROPOSTO

5.1 Aplicação de princípios de UX/UI no protótipo e ferramentas de design utilizadas

Depois de analisar as plataformas de investimento citadas neste trabalho e entender melhor as dificuldades e necessidades dos usuários, esta seção apresenta a proposta prática do projeto: a criação de um protótipo de interface. A intenção não é desenvolver um aplicativo completo, mas sim pensar em uma experiência de uso que ajude a resolver os problemas de usabilidade identificados, então esse protótipo funciona como um exemplo prático de como os princípios de UX, UI e IHC podem ser aplicados para criar uma solução mais acessível e amigável para quem está começando a investir.

Antes de começar a desenvolver qualquer tela, é essencial estabelecer algumas diretrizes de design que vão ser a base de todo o protótipo, elas ajudam a manter a coerência nas decisões tomadas desde a forma como as informações são organizadas até a disposição dos botões, garantindo que tudo esteja alinhado tanto com os aprendizados obtidos na pesquisa quanto com os objetivos do projeto. As diretrizes apresentadas a seguir foram elaboradas com base na síntese das “Lições Aprendidas” (subseção 4.3) e nos conceitos estudados sobre experiência do usuário e interação humano-computador.

- **Diretriz 1: Priorizar a simplicidade e reduzir o esforço mental do usuário:** a análise das plataformas, especialmente a do BTG Pactual (Figura 6), mostrou que o excesso de informação pode gerar as condições para o que a literatura de UX chama de “paralisia por análise”, no usuário iniciante, esse termo se refere a uma situação em que o excesso de opções, ao invés de facilitar a tomada de decisão, acaba sobrecarregando cognitivamente o usuário, especialmente os iniciantes, gerando dúvidas, insegurança e, muitas vezes, a desistência de seguir em frente. Comentários como os da PRU 30 (Apêndice B) e PRU 41 (Apêndice B), que chamam o app do BTG de “confuso” e “complexo para quem é leigo”, reforçam esse ponto. Seguindo a ideia central de Krug (2010), que diz “Não me faça pensar”, o protótipo foi pensado para

reduzir ao máximo o esforço mental do usuário, deixando tudo o mais simples e direto possível.

- **Diretriz 2: Projetar para a confiança e a transparência absoluta:** a confiança e a segurança são pilares fundamentais na experiência com aplicativos financeiros (Rodrigues; Pessoa, 2024), e a análise das PRUs demonstrou que a quebra dessa confiança é um sentimento recorrente. A insegurança é expressa de forma direta na PRU 59 (Apêndice C): “estou insegura com a conta pois até no aplicativo estou com dificuldade de acessar! não passa segurança dessa maneira!”. Além disso, a análise das PRUs foi contundente: “Falhas de Funcionalidade/Estabilidade” é a principal causa de críticas (Tabela 3), relatos como o da PRU 58 (Apêndice C), que implicou em um prejuízo financeiro por instabilidade, da PRU 49 (Apêndice C), sobre um investimento que “desapareceu”, e da PRU 28 (Apêndice B), sobre uma compra duplicada por falta de feedback, mostram que falhas técnicas e falta de transparência destroem a confiança.
- **Diretriz 3: Construir uma jornada guiada e educativa:** a análise mostrou que a abordagem de “caixa de ferramentas” do BTG Pactual (Figura 5), que simplesmente disponibiliza os produtos, é ineficaz para o iniciante. Em contraste, a abordagem de onboarding da Rico (Figura 10) e as funcionalidades como as “Caixinhas” do Nubank (Figura 2) foram pontos positivos. A falha do BTG em oferecer conteúdo educativo em áreas críticas (Figura 7) reforça a necessidade de uma orientação proativa.
- **Diretriz 4: Adotar uma linguagem humana e acessível:** a linguagem técnica utilizada pelo BTG Pactual (Figura 6), que faz referência a leis e índices, funciona como um muro para o usuário iniciante, violando a heurística de “Compatibilidade entre o sistema e o mundo real” (Nielsen, 1994). Conforme argumenta Clarisse de Souza (2005), a interface é um canal de comunicação, e para que ela funcione, os sentidos devem ser claros.
- **Diretriz 5: Foco na prevenção de erros críticos:** a análise das PRUs revelou situações graves nas quais os usuários cometeram erros com consequências financeiras, como investir por engano ((PRU 2, Apêndice

A) - Nubank) ou vender ações da conta errada ((PRU 34, Apêndice B) - BTG). Como afirma (Norman, 2006, p. 61), “Se um erro é possível, alguém o cometerá”. A responsabilidade do designer é minimizar essa possibilidade.

Essas cinco diretrizes formaram a base do protótipo e cada tela e fluxo de interação apresentados na próxima subseção foram pensados para refletir e colocar em prática esses princípios, buscando entregar uma solução que fosse não só clara e prática, mas também realmente atenta às necessidades do investidor iniciante. Para a criação das telas, optou-se pelo uso da ferramenta Figma⁷ considerada a mais adequada para o desenvolvimento de protótipos de interfaces digitais neste projeto. Segundo a central de ajuda do Figma ([s.d.]), se destaca por oferecer uma interface intuitiva e recursos avançados para organização de componentes reutilizáveis, estilos compartilhados e bibliotecas, promovendo consistência visual e eficiência na produção das telas, suas ferramentas de prototipagem possibilitam a criação de fluxos interativos e simulações que se aproximam da experiência real do usuário, permitindo a validação rápida das hipóteses de design e a identificação precoce de possíveis melhorias.

Outro ponto importante é a facilidade de compartilhamento e apresentação dos protótipos, “é possível criar protótipos interativos de maneira prática, simulando experiências realistas para testes e validações” (Bias Academy, 2025). Diante dessas características, o Figma se mostrou a ferramenta ideal para materializar as diretrizes de UX, UI e IHC deste projeto, permitindo desenvolver um protótipo funcional, flexível e alinhado com as necessidades do público-alvo, sem abrir mão da eficiência e da qualidade no processo de criação.

5.2 Telas do protótipo, justificativas de design e validação heurística

Esta subseção apresenta as telas que fazem parte do protótipo final. É importante lembrar que, como foi explicado na metodologia (subseção 3.4), o foco deste trabalho está na construção da experiência de interface, ou seja, no frontend,

⁷ Link do Protótipo Desenvolvido:

<https://www.figma.com/proto/UfN9ylpsbyDeulD6FKpbXB/Prot%C3%B3tipo---Telas?node-id=1-417&p=f&t=tBmR8wBVYqmXu2rg-1&scaling=scale-down&content-scaling=fixed&page-id=0%3A1&starting-point-node-id=1%3A417>

por isso, as telas mostradas aqui não representam um aplicativo totalmente funcional completo, mas sim uma representação visual das diretrizes de design apresentadas na subseção anterior, destacando um fluxo de interação específico para ilustrar, de forma prática, a aplicação dos conceitos de UX, UI e IHC.

Para este protótipo, optou-se por não replicar todas as funcionalidades de um aplicativo de investimentos, mas sim focar em uma etapa considerada a mais delicada, cheia de incertezas e de maior ansiedade para o investidor iniciante: a realização do primeiro investimento (CVM, 2023), e esse fluxo cobre desde a definição de um objetivo até a confirmação da aplicação. A escolha deste fluxo específico, embora conciso, foi estrategicamente desenhado para ser suficientemente completo, permitindo a aplicação e demonstração de todas as cinco diretrizes de design definidas na subseção 5.1 (simplicidade, confiança, jornada guiada, linguagem humanizada e prevenção de erros), justificando a escolha para a abordagem deste trabalho. As telas que compõem este fluxo são detalhadas a seguir, cada uma com sua justificativa de design e validação heurística.

Tela 1: Boas-vindas e definição de objetivos: A primeira tela que o usuário encontrará ao entrar na jornada de investimento, representada na Figura 14, é uma tela de boas-vindas. Diferente de um dashboard complexo, ela propõe uma abordagem mais acolhedora, com uma pergunta central que convida o usuário a refletir sobre sua motivação: “Para que você quer investir?”. Analisando a interface, seus principais elementos são:

- **Pergunta central:** O título "Vamos começar?" e a pergunta "Para que você quer investir?" estabelecem um tom conversacional e focam na necessidade do usuário, e não no produto.
- **Cards de objetivos:** O corpo da tela é composto por quatro grandes botões que representam objetivos de vida comuns ("Reserva de Emergência", "Comprar um bem", "Aposentadoria" e "Apenas fazer render"), cada um com um ícone e um título claro.
- **Opção de saída:** Na parte inferior, uma opção discreta para “Pular por agora” garante ao usuário o controle e a liberdade para não seguir o fluxo se não desejar.

Figura 14: Boas-vindas e definição de objetivos



Fonte: Pesquisa direta.

Análise da experiência do usuário (UX) e da interface do usuário (UI):

- **Cores e estilo visual:** A paleta de cores foi escolhida para ser ao mesmo tempo elegante e humana, fugindo dos padrões corporativos. O fundo dos cards em grafite escuro transmite seriedade e conforto visual, enquanto o texto em branco suave garante a legibilidade. O uso de um amarelo que remete ao dourado como cor de destaque para os ícones e cards busca evocar um sentimento de valor e otimismo, sendo mais acolhedor que os tons frios de azul ou o verde agressivo do mercado tradicional.
- **Arquitetura e navegação:** A tela adota uma arquitetura focada em uma única ação: a escolha de um objetivo, fazendo isso, ela simplifica o ponto de partida do usuário, transformando uma decisão potencialmente complexa (qual produto escolher?) em uma escolha pessoal e intuitiva.

Justificativa do design: Evitou-se o uso de menus cheios de opções e listas longas com dados técnicos, como os observados na interface do BTG Pactual (Figura 6), em vez disso, o protótipo se inspirou na clareza visual do Nubank (Figura 2), buscando um equilíbrio entre simplicidade e acesso às informações realmente importantes.

- Esta tela foi desenvolvida como uma solução direta para o problema da “paralisia por análise”, identificado na análise da plataforma do BTG Pactual (Seção 4.1), no qual o usuário é confrontado com uma vasta “caixa de ferramentas” de produtos que não entende.
- A sua concepção ataca diretamente a raiz da confusão expressa em manifestações como a da PRU 41 (Apêndice B), que classifica a plataforma do BTG como "Complexo, [...] e difícil de encontrar as informações para quem é leigo" e a PRU 30 (Apêndice B) (“é difícil encontrar as coisas [...] e os menus são confusos”). Ao focar em objetivos, a plataforma começa a construir confiança e a reduzir a ansiedade desde a primeira interação.

Validação heurística (Nielsen, 1994):

- **Heurística 2 (Compatibilidade entre o sistema e o mundo real):** A tela utiliza a linguagem e os conceitos do universo do usuário (Reserva de Emergência, comprar um bem, Aposentadoria) em vez de jargão do sistema (Renda Fixa Pós-fixada, Fundos Multimercado).
- **Heurística 3 (Controle e liberdade para o usuário):** A opção “Pular por agora” atua como uma alternativa clara e acessível, garantindo que o usuário não se sinta pressionado a continuar um fluxo para o qual ainda não está preparado, permitindo que mantenha o controle sobre sua própria jornada.
- **Heurística 8 (Estética e design minimalista):** A interface é focada e livre de distrações, cada elemento na tela serve ao propósito único de ajudar o usuário a definir seu objetivo, sem informações irrelevantes que compitam por sua atenção.

Tela 2: Sugestão de caminho e simulação: Em resposta à escolha do objetivo “Reserva de Emergência”, a tela da Figura 15 avança na jornada guiada, atuando como um consultor digital para o usuário.

Figura 15: Sugestão de caminho e simulação



Fonte: Pesquisa direta.

Em vez de apresentar uma lista de produtos que poderia gerar dúvida e paralisia no usuário, a interface atua como um guia. Ela reduz o risco da má escolha ao apresentar um caminho de investimento único e recomendado, pensado para atender às premissas de uma reserva de emergência: alta segurança e liquidez.

Para isso, a tela é estruturada com os seguintes elementos principais (Figura 15):

- Uma barra de progresso ("Etapa 2 de 5") para orientar o usuário na jornada.
- Um card de feedback positivo, que valida a escolha do objetivo.
- Uma sugestão clara e centralizada do tipo de investimento ideal.
- Exemplos de produtos recomendados dentro da categoria sugerida.
- Uma ferramenta de simulação para que o usuário entenda os possíveis rendimentos.
- Um botão de ação principal claro para avançar para o próximo passo.

Análise UX e UI:

- **Cores e estilo visual:** A tela mantém a identidade visual sofisticada e humana (fundo grafite, texto off-white, destaque em dourado/amarelo). O uso de um verde-água no card de feedback superior cria uma associação positiva e de confirmação. A utilização de cards com diferentes tons de cinza e sombras suaves ajuda a segmentar as informações (feedback, sugestão, simulação) em blocos visualmente distintos e de fácil visualização.
- **Arquitetura e navegação:** A inclusão de uma barra de progresso ("Etapa 2 de 5") no topo é um ótimo elemento, pois orienta o usuário informando o quão longe ele já foi e quanto falta para concluir, reduzindo a ansiedade e a sensação de um processo longo e interminável.

Justificativa do design: Este momento do fluxo foi projetado para ser a principal solução para a "sobrecarga cognitiva", problemas centrais identificados na análise das plataformas existentes, especialmente do BTG Pactual.

- A tela materializa a Diretriz 3 (Construir uma jornada guiada e educativa), em vez de apresentar ao usuário uma lista com dezenas de ativos, como visto na Figura 8 da Rico, ela filtra o universo de opções e apresenta uma única categoria justificada (“Investimento de Renda Fixa com Baixo Risco”), evitando a confusão relatada na PRU 30 (Apêndice B) (“menus são confusos”) e na PRU 41 (Apêndice B) (“Complexo [...] para quem é leigo”).
- A inclusão do indicador de conta “Investindo da conta” é uma resposta direta à Diretriz 5 (Foco na prevenção de erros críticos) e à PRU 34 (Apêndice B), onde um usuário operou a conta errada, resultando em prejuízo. Manter essa informação visível em todas as telas transacionais é uma medida de prevenção fundamental.
- A seção “Simule seu investimento” foi inspirada na boa prática observada na análise do Nubank, mas aqui ela é apresentada de forma mais proeminente e contextualizada, permitindo que o usuário “brinque” com os números e entenda o potencial do seu dinheiro antes mesmo de ver a lista final de produtos, o que ajuda a desmistificar o investimento.

Validação heurística (Nielsen, 1994):

- **Heurística 1 (Visibilidade do status do sistema):** A barra de progresso e o card de feedback (“Ótimo! Para sua Reserva de Emergência...”) mantém o usuário sempre informado sobre sua localização no fluxo e o contexto de suas ações.
- **Heurística 2 (Compatibilidade entre o sistema e o mundo real):** A tela traduz um objetivo de vida (“Reserva de Emergência”) em uma categoria de investimento, conectando o mundo do usuário com o mundo do sistema financeiro de forma didática.
- **Heurística 7 (Eficiência e flexibilidade de uso):** A tela age como um “acelerador” para o novato ao recomendar um caminho, ela torna o processo de escolha mais eficiente do que a navegação manual por centenas de produtos.

- **Heurística 10 (Ajuda e documentação):** A tela funciona inteiramente como um sistema de ajuda proativo. O card “Nossa sugestão para você” e os ícones de interrogação (?) ao lado dos produtos recomendados oferecem documentação e suporte sem que o usuário precise sair do fluxo principal para procurar.

Tela 3: Detalhes do produto: Apresentada na Figura 16, esta é a tela de detalhes de um produto de investimento específico, neste caso, o “CDB Banco Exemplo”.

Figura 16: Detalhes do produto



Fonte: Pesquisa direta.

O design da interface busca equilibrar a apresentação de informações essenciais com ferramentas de ajuda contextual, para não sobrecarregar o usuário iniciante. A tela é composta pelos seguintes elementos principais:

- **Elementos de navegação e contexto:** A interface mantém a barra de progresso (“Etapa 3 de 5”) e o indicador da conta ativa, garantindo que o usuário permaneça orientado.
- **Informação principal em destaque:** Um card verde destaca a rentabilidade do produto, criando um ponto de foco imediato na informação mais valorizada pelo iniciante.
- **Atributos essenciais com ajuda interativa:** Uma lista exibe os atributos cruciais do investimento (Risco, Vencimento, Liquidez, etc.), onde cada termo técnico é acompanhado por um ícone de interrogação (?), projetado para acionar um pop-up explicativo.
- **Ação do usuário:** Ao final da tela, o usuário encontra um campo para inserir o valor que deseja investir e um botão de ação principal para prosseguir para a etapa de revisão.

Análise UX e UI:

- **Cores e estilo visual:** A identidade visual é mantida de forma consistente em toda a tela. O card verde destacado para a rentabilidade cria um ponto de foco imediato na informação que costuma ser mais valorizada pelo investidor iniciante, enquanto os demais dados são exibidos de maneira limpa e bem organizada. A hierarquia visual foi cuidadosamente pensada para conduzir o olhar do usuário, partindo do dado mais relevante, o rendimento, até os detalhes complementares.
- **Arquitetura e Interação:** A estrutura desta tela foi pensada para ser tanto educativa quanto interativa, em vez de apresentar uma lista longa e estática de informações, ela estimula a curiosidade do usuário por meio dos ícones de interrogação (?), que podem ser clicados para revelar explicações rápidas sobre cada termo. Essa dinâmica transforma o que poderia ser uma tela densa e intimidadora em uma experiência de aprendizado mais leve e acessível. Ao adotar essa abordagem de “informação sob demanda”, o sistema evita a sobrecarga cognitiva,

permitindo que o usuário acesse os conteúdos no seu próprio ritmo e conforme suas necessidades.

Justificativa do design: A solução proposta representa exatamente o oposto da experiência observada na plataforma do BTG Pactual (Figura 6), que se destacou como a principal origem das críticas relacionadas a “Problemas de Usabilidade/Interface” (Tabela 3). Sua concepção teve como foco resolver dois problemas centrais identificados durante a análise:

1. **Sobrecarga de informação:** Diferente da tela do BTG, que apresenta mais de 10 linhas de dados de uma só vez, esta tela prioriza e exibe apenas as 5 ou 6 informações mais cruciais para a decisão de um iniciante, aplicando diretamente a Diretriz 1 (Priorizar a simplicidade e reduzir o esforço mental do usuário).
2. **Linguagem técnica:** Ela materializa a Diretriz 4 (Adotar uma linguagem humana) através do glossário interativo, uma solução direta para a dificuldade expressa na PRU 42 (Apêndice B), que descreve o app do BTG como "horrrível para entender os resultados". Ao esclarecer cada termo, a tela busca reduzir a confusão que pode levar a erros, como o relatado na PRU 2 (Apêndice A) “interface confusa [...] investi por engano”.

Validação heurística (Nielsen, 1994):

- **Heurística 2 (Compatibilidade entre o sistema e o mundo real):** O design se esforça ativamente para traduzir o jargão do sistema (CDI, Liquidez, FGC) para a linguagem e o entendimento do usuário comum, em vez de forçar o usuário a aprender o jargão.
- **Heurística 6 (Reconhecimento em vez de memorização):** O usuário não precisa ter conhecimento prévio ou memorizar o que cada termo financeiro significa, o sistema torna essa informação visível e facilmente acessível no exato contexto em que ela é necessária.
- **Heurística 8 (Estética e design minimalista):** A tela exibe apenas a informação essencial por padrão, detalhes e explicações são

secundários e só aparecem mediante a ação do usuário, mantendo a interface limpa e focada.

- **Heurística 10 (Ajuda e documentação):** A ajuda não está apenas em uma seção separada do aplicativo, mas sim integrada e contextualizada nos pontos exatos de dúvida.

Tela 4: Detalhes do produto com ajuda contextual (Pop-up): A Figura 17 não representa uma nova tela no fluxo, mas sim ilustra uma funcionalidade interativa da tela anterior: a ativação do glossário contextual.

Figura 17: Detalhes do produto com ajuda contextual (pop-up)



Fonte: Pesquisa direta.

Ela mostra a mesma interface de “Figura 16: Detalhes do Produto” com um pop-up ativo no centro da tela, que foi acionado pelo toque do usuário no ícone de

interrogação (?) ao lado do termo “CDI”. Este pop-up exibe uma explicação clara e concisa do que o termo significa, sobrepondo-se ao restante do conteúdo, que aparece escurecido ao fundo para manter o foco.

Análise UX e UI:

- **Cores e estilo visual:** O pop-up utiliza um fundo branco suave com texto escuro, criando um contraste ideal para a leitura e diferenciando-o claramente do fundo principal do aplicativo. O escurecimento da tela ao fundo é um padrão de design eficaz que direciona toda a atenção do usuário para a informação contextual, eliminando distrações.
- **Arquitetura e interação:** A interação é simples e direta: o usuário tem uma dúvida, toca no ícone de ajuda e recebe a resposta imediatamente, no mesmo contexto, sem precisar navegar para uma outra seção de “Ajuda” do aplicativo. Isso cria um fluxo de aprendizado contínuo e sem atrito.

Justificativa do design: O design desta funcionalidade é uma das respostas mais diretas aos problemas de usabilidade identificados na análise. Ele materializa a Diretriz 4 (Adotar uma linguagem humana e acessível) e ataca a principal causa de críticas da plataforma do BTG Pactual: “problemas de usabilidade/interface” (Tabela 3).

- A recorrente dificuldade de navegação e compreensão nas plataformas analisadas evidenciada por múltiplas PRUs mostra a necessidade de um “mediador financeiro” que auxilie na interpretação dos conteúdos e funcionalidades. A PRU 33 (Apêndice B) (BTG Pactual), por exemplo, descreve o aplicativo como “nada intuitivo, muito complicado de mexer”, refletindo como a ausência de elementos facilitadores pode tornar a experiência frustrante e inacessível para usuários iniciantes.
- A PRU 54 (Apêndice C) (Rico), de uma usuária que se identifica como iniciante, classifica o app como “Não é muito fácil” e “muito pouco intuitivo”. O glossário interativo é uma ferramenta projetada para apoiar exatamente este perfil de usuário, oferecendo autonomia para que ele

possa aprender no seu próprio ritmo, sem abandonar a jornada de investimento.

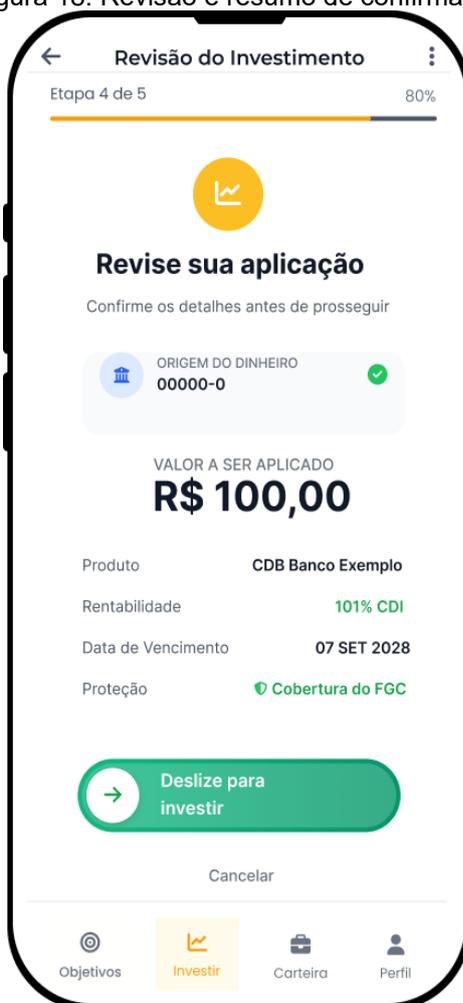
- Ao fornecer explicações claras e imediatas, o protótipo busca evitar a confusão que pode levar a erros ou à desistência, tornando o processo de investir menos intimidante e mais acolhedor.

Validação heurística (Nielsen, 1994):

- **Heurística 2 (Compatibilidade entre o sistema e o mundo real):** A função principal do pop-up é traduzir a linguagem do “mundo do sistema” (jargões financeiros como CDI) para a linguagem do “mundo real” do usuário (uma explicação simples sobre rendimento), diminuindo a distância entre os dois.
- **Heurística 6 (Reconhecimento em vez de memorização):** O design alivia a carga cognitiva do usuário. Ele não precisa memorizar um glossário inteiro de termos financeiros; a informação está sempre acessível, bastando o reconhecimento do ícone de ajuda para obter a explicação.
- **Heurística 10 (Ajuda e documentação):** A ajuda não está escondida em um manual ou em uma página separada, mas é concisa, focada na tarefa e apresentada no exato momento e contexto em que o usuário precisa dela.

Tela 5: Revisão e confirmação da aplicação: A Figura 18 apresenta uma etapa crucial do fluxo, que funciona como um “freio de segurança” antes da confirmação final do investimento. A tela, intitulada “Revisão do Investimento”, foi projetada para dar ao usuário uma última oportunidade de verificar todos os detalhes da operação, minimizando o risco de erros com consequências financeiras.

Figura 18: Revisão e resumo de confirmação



Fonte: Pesquisa direta.

Os principais elementos que compõem esta tela de confirmação são:

- **Orientação e contexto:** a interface mantém a barra de progresso ("etapa 4 de 5") para que o usuário saiba exatamente onde está no processo.
- **Resumo hierarquizado:** o conteúdo principal é um resumo claro da operação, que destaca visualmente as informações mais importantes, como a conta de origem, o valor a ser aplicado e os detalhes do produto escolhido.
- **Ação principal deliberada:** a confirmação não é feita por um simples botão, mas por um "slider" com o texto "deslize para investir". este design exige um gesto mais intencional do usuário, prevenindo toques acidentais.

- **Ação secundária clara:** Uma opção discreta para “Cancelar” está sempre disponível, garantindo ao usuário o controle total para desistir da operação a qualquer momento, conforme a Heurística 3 de Nielsen.

Análise UX e UI:

- **Cores e estilo visual:** A paleta de cores é usada de forma estratégica. O valor do investimento (“R\$100,00”) é apresentado com a maior fonte da tela, criando um ponto de foco imediato e inconfundível. O botão de ação “slider” usa uma cor verde, psicologicamente associada a “avançar” ou “ir”, mas o gesto de deslizar adiciona uma camada de segurança que um simples toque não teria.
- **Arquitetura e interação:** A arquitetura desta tela é uma “quebra de fluxo” intencional, em vez de prosseguir diretamente da inserção do valor para a senha, o sistema força o usuário a parar e revisar todas as informações. Essa etapa adicional, embora acrescente um clique à jornada, é fundamental para a prevenção de erros críticos.

Justificativa do design: Esta tela é a materialização da Diretriz 5 (Foco na prevenção de erros críticos) e uma resposta direta aos relatos mais graves encontrados nas PRUs.

- A necessidade de um resumo claro antes da confirmação final é uma solução para evitar compras duplicadas por falta de feedback, como a descrita na PRU 28 (Apêndice B)
- O design busca, acima de tudo, prevenir erros com consequências financeiras, como o investimento por engano relatado na PRU 2 (Apêndice A) Uma tela de revisão como a proposta aqui, que reúne todas as informações da aplicação de forma centralizada e organizada, ajuda a evitar esse tipo de erro, pois oferece ao usuário a chance de conferir tudo antes de confirmar, reduzindo dúvidas e incertezas que podem levá-lo ao erro.
- A PRU 63 (Apêndice C) (Rico) descreve um "pesadelo" onde um erro no aplicativo levou o usuário ao resgate incorreto, por falta de clareza e

suporte. A tela de revisão proposta no protótipo foi pensada justamente para evitar esse tipo de situação, oferecendo um resumo claro e objetivo que permite ao usuário compreender exatamente qual operação está prestes a confirmar, substituindo a insegurança por uma sensação real de controle.

- O gesto de "deslizar para investir" é uma escolha de design deliberada para impedir toques acidentais, um problema comum em interfaces móveis que pode ter consequências graves em um aplicativo financeiro.

Validação Heurística (Nielsen, 1994):

- **Heurística 1 (Visibilidade do status do sistema):** A tela informa com precisão o "estado" da transação antes de ela ser finalizada, garantindo que não haja ambiguidades ou surpresas para o usuário.
- **Heurística 3 (Controle e liberdade para o usuário):** A presença do botão "Cancelar" oferece uma alternativa visível e acessível, garantindo que o usuário nunca se sinta preso em um fluxo. Isso reforça a sensação de controle, permitindo que ele decida com liberdade se deseja continuar ou interromper a operação.
- **Heurística 5 (Prevenção de erro):** A tela inteira funciona como um mecanismo de prevenção de erro, apresentando os detalhes de uma ação com consequências significativas e oferece a chance de confirmá-los antes que sejam executados, sendo um exemplo clássico de um bom design de diálogo de confirmação.
- **Heurística 6 (Reconhecimento em vez de memorização):** Ao apresentar um resumo completo da operação (Origem, Valor, Produto, Vencimento, etc.), a tela alivia o usuário da carga cognitiva de ter que memorizar os detalhes selecionados nas etapas anteriores, toda a informação necessária para a decisão está visível.

Tela 6: Confirmação, feedback e próximos passos: A Figura 19 apresenta a tela final do fluxo de investimento, projetada para confirmar o sucesso da operação e guiar o usuário sobre os próximos passos. O design busca encerrar a jornada de forma positiva e transparente, reforçando a confiança do usuário na plataforma.

Figura 19: Confirmação, feedback e próximos passos



Fonte: Pesquisa direta.

A tela é organizada em cards com as seguintes funcionalidades:

- **Confirmação de sucesso:** o topo da tela exibe uma barra de progresso em 100%, um grande ícone de “check” e a mensagem “pronto!”,

oferecendo um feedback visual imediato e positivo de que a ação foi concluída com sucesso.

- **Resumo da operação:** um card apresenta o resumo claro da transação, com todos os detalhes pertinentes e um número de protocolo, conferindo formalidade e segurança à operação.
- **Gerenciamento de expectativas:** o card “e agora?” informa ao usuário o que acontecerá a seguir, gerenciando a ansiedade e evitando a incerteza sobre quando os rendimentos serão visíveis.
- **Conteúdo educativo:** a seção “enquanto seu dinheiro rende” oferece um link para conteúdo educativo, transformando um momento de espera em uma oportunidade de aprendizado.
- **Próximos passos:** ao final, a tela oferece duas opções de navegação claras – um botão primário para “ver meus investimentos” e um secundário para “voltar ao início” –, evitando que o usuário termine o fluxo em um “beco sem saída”.

Análise UX e UI:

- **Cores e estilo visual:** A identidade visual é mantida, mas a paleta é usada para comunicar significado. O dourado/amarelo, cor de destaque, é usado no ícone de sucesso e no botão de ação principal, reforçando a positividade. O uso de cards com fundos de cores diferentes (branco, azul claro, lilás claro) segmenta visualmente os diferentes tipos de informação (resumo, instrução, educação), tornando a tela fácil de escanear.
- **Arquitetura e interação:** A arquitetura foi pensada para não ser um “beco sem saída”, ela conclui uma tarefa, mas já oferece ao usuário duas rotas lógicas e claras para continuar sua experiência no aplicativo, o fluxo não apenas termina ele se ramifica de forma controlada, guiando o usuário para os próximos passos lógicos em sua jornada.

Justificativa do design: O design aplicado aqui foi projetado para ser o oposto da ansiedade e da incerteza relatadas nas PRUs mais críticas, traduzindo, de forma

prática, a Diretriz 2 (Projetar para a confiança e a transparência absoluta) ao oferecer uma experiência clara, segura e orientada, que transmite confiança em cada etapa do processo.

- A seção "E agora?", que gerencia as expectativas do usuário sobre quando os rendimentos aparecerão, é uma solução para a angústia relatada na PRU 1 (Apêndice A), sobre um saldo em "processamento automático".
- A inclusão de um "Protocolo" no resumo da operação é uma resposta direta à necessidade de segurança e formalidade em transações financeiras. Caso um usuário precise contatar o suporte, como na PRU 28 (Apêndice B) (BTG) onde o usuário não sabia como provar o erro, ele agora tem um registro concreto e rastreável da sua operação.
- O card educativo "Enquanto seu dinheiro rende" aplica a Diretriz 3 (Construir uma jornada guiada e educativa), mostrando que a educação do usuário não termina quando a transação acaba, transformando um momento de espera (pelo rendimento) em uma oportunidade de aprendizado.

Validação Heurística (Nielsen, 1994):

- **Heurística 1 (Visibilidade do status do sistema):** Deixa claro para o usuário que a ação foi concluída com sucesso, apresenta um resumo com todos os detalhes da transação e explica de forma simples o que vai acontecer depois, neste caso, que o acompanhamento estará disponível no dia seguinte.
- **Heurística 3 (Controle e liberdade para o usuário):** Ao oferecer múltiplos caminhos de saída claros e com propósitos distintos: uma ação primária focada na tarefa ("Ver meus investimentos"), uma ação de encerramento de fluxo ("Voltar ao início") e uma rota opcional de aprofundamento ("Aprender mais"), a tela dá ao usuário controle total sobre o próximo passo, evitando que ele se sinta preso em um beco sem saída e permitindo que ele escolha a continuação da jornada que melhor se alinha ao seu interesse no momento.

- **Heurística 8 (Estética e design minimalista):** Apesar de conter várias informações, o design utiliza cards e uma hierarquia clara para evitar a desordem. Toda informação presente é relevante para o contexto de pós-investimento, sem elementos supérfluos.
- **Heurística 10 (Ajuda e documentação):** O card educativo final funciona como uma forma de orientação contínua, apoiando o usuário a dar os próximos passos com mais confiança e incentivando seu aprendizado e engajamento com a plataforma de maneira útil e relevante.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho partiu da observação de uma realidade cada vez mais evidente no Brasil: a entrada de milhões de novos investidores no mercado financeiro, impulsionada pela digitalização (B3, 2024), o que tem ampliado o acesso às plataformas de investimento, mas também revelado uma série de desafios relacionados à usabilidade e à experiência desses usuários. A ideia inicial partia da percepção de que, mesmo com essa ampliação do acesso, as ferramentas digitais disponíveis nem sempre conseguem acolher bem esse novo público, muitas vezes, elas impõem barreiras que dificultam o uso e abalam a confiança de quem está dando os primeiros passos. Por isso, a pesquisa desenvolvida teve como objetivo analisar os principais desafios relacionados à Experiência do Usuário (UX) em aplicativos de investimento e, a partir desse diagnóstico, propor uma solução de design realmente voltada para as necessidades de quem está começando a investir.

A principal conclusão da pesquisa, com base na análise de 66 Postagens Relacionadas ao Uso do sistema (PRUs) sob o modelo de Mendes (2015) e na avaliação das interfaces das plataformas Nubank, BTG Pactual e Rico, é que existe uma grande distância entre o que se planeja em termos de UX e o que o usuário realmente vivencia. Plataformas como Nubank e Rico mostram um esforço evidente em atender o público iniciante, oferecendo jornadas guiadas e conteúdos educativos bem pensados, porém essa boa intenção acaba sendo comprometida pela percepção de instabilidade técnica e falhas funcionais, que aparecem como o principal motivo das queixas dos usuários (Tabela 3). Já o BTG Pactual, apesar de se mostrar tecnicamente mais estável, peca por apresentar uma interface carregada, com excesso de informações e uma linguagem difícil, o que faz com que a experiência pareça confusa e intimidadora para quem está dando os primeiros passos. Com isso, fica claro que não adianta ter um design bonito se o sistema não é confiável, e que também não basta ser robusto se a usabilidade não acompanha as necessidades do público-alvo.

A partir desse diagnóstico, o trabalho avançou para a proposta de um protótipo visual de front-end (seção 5), em que as telas foram desenvolvidas com o objetivo de colocar em prática as diretrizes de design definidas ao longo da pesquisa. A solução proposta foi desenvolvida para enfrentar de forma direta os principais obstáculos identificados ao longo da pesquisa. O excesso de informações, que muitas vezes leva

à chamada “paralisia por análise”, foi tratado por meio de uma jornada orientada por objetivos, que ajuda o usuário a avançar passo a passo. A dificuldade com termos técnicos foi abordada com a inclusão de um glossário interativo, facilitando a compreensão ao longo do processo, já o risco de erros críticos foi reduzido com a implementação de uma confirmação em duas etapas, permitindo que o usuário revise a operação antes de finalizá-la com segurança.

Cada escolha de design foi fundamentada nos princípios de Interação Humano-Computador (IHC) propostos por autores como Nielsen (1994), Norman (2006) e Krug (2010), com a intenção de construir uma experiência que passe ao usuário uma sensação de segurança, clareza e controle durante o uso da aplicação. Ao final dessa jornada, é possível afirmar que os objetivos foram atingidos, já que as conclusões não apenas confirmam a problemática levantada no início, como também apontam caminhos para o desenvolvimento de soluções mais acessíveis, mais fáceis de usar e mais eficazes.

É fundamental, no entanto, reconhecer as limitações deste estudo. Como já destacado ao longo do trabalho, uma das principais limitações está no fato de que o protótipo proposto trata-se exclusivamente de uma solução de design de interface, ou seja, voltado apenas para o front-end, e isso significa que, embora ele consiga abordar diretamente questões como usabilidade, organização da informação, linguagem e clareza, ele não tem alcance para resolver as “Falhas de Funcionalidade/Estabilidade”, que foram apontadas como um dos principais motivos das críticas dos usuários e que estão diretamente ligadas à estrutura técnica (back-end) das plataformas analisadas. O protótipo busca oferecer a melhor experiência possível do ponto de vista da interface, mas sua real eficácia em um ambiente funcional dependerá de uma base tecnológica sólida, estável e confiável, além disso, vale destacar a ausência de testes de usabilidade com usuários reais, o que também representa uma limitação importante. Essa escolha foi justificada dentro do escopo metodológico adotado, mas acaba restringindo a possibilidade de validar, na prática, a efetividade das soluções sugeridas.

Essas limitações, por sua vez, abrem caminhos claros para trabalhos futuros. A sugestão mais evidente, alinhada ao feedback recebido, é dar continuidade a este projeto por meio da realização de um ciclo de testes de usabilidade com investidores iniciantes, utilizando o protótipo desenvolvido nesta pesquisa. Para isso, recomenda-se a aplicação de métodos como o protocolo Think-Aloud, no qual, segundo Nielsen

(2012), os participantes verbalizam seus pensamentos ao interagir com a interface, permitindo uma observação direta de suas dificuldades e percepções. A coleta de métricas quantitativas por meio da escala SUS (System Usability Scale), como explica Teixeira (2015), também seria fundamental para medir a satisfação e a eficácia da solução proposta. A combinação desses métodos poderia validar ou refinar as diretrizes de design propostas neste trabalho, gerando dados empíricos sobre a real eficácia da interface.

Por fim, este trabalho reforça a importância do design centrado no usuário no setor de tecnologia financeira, pois a democratização do acesso a investimentos só será completa quando as ferramentas forem não apenas funcionais, mas também empáticas, seguras e capazes de guiar os usuários. O design, como destaca Norman (2006), atua como um elo fundamental entre a complexidade da tecnologia e as necessidades das pessoas. Em um campo tão sensível como o financeiro, essa conexão precisa ser, acima de tudo, confiável para quem está dando os seus primeiros passos.

REFERÊNCIAS

ANBIMA – Associação Brasileira Das Entidades Dos Mercados Financeiro E De Capitais. *Raio X do investidor brasileiro: 7ª edição*. São Paulo: ANBIMA, 2024.

Disponível em:

<https://www.anbima.com.br/data/files/9D/52/B3/C7/38C0091004DA0EF8EA2BA2A8/Relatorio-Raio-X-do-Investidor-7.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2025.

ANBIMA – Associação Brasileira Das Entidades Dos Mercados Financeiro E De Capitais. *Raio X do investidor brasileiro: 8ª edição*. São Paulo: ANBIMA, 2025.

Disponível em:

<https://www.anbima.com.br/data/files/AB/A3/C2/A8/88C76910FCADB769B82BA2A8/Raio-X-do-Investidor-Brasileiro-8-edicao.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2025.

B3. *Perfil da pessoa física: investidores em renda variável*. B3, 2024. Disponível em:

https://www.b3.com.br/pt_br/market-data-e-indices/servicos-de-dados/market-data/consultas/mercado-a-vista/perfil-pessoas-fisicas/perfil-pessoa-fisica/. Acesso em: 22 abr. 2025.

BARBOSA, Simone Diniz Junqueira; PRATES, Raquel Oliveira. Avaliação de interfaces de usuário: conceitos e métodos. In: BARBOSA, Simone Diniz Junqueira; PRATES, Raquel Oliveira. *Avaliação de usabilidade: um estudo de caso sobre interfaces de usuário em sistemas interativos*. 2003. cap. 6. Disponível em:

https://www-di.inf.puc-rio.br/~simone/files/JAI2003_avaliacao_s.pdf. Acesso em: 13 maio 2025.

BARBOSA, Simone Diniz Junqueira; SILVA, Bruno Santana da. *Interação humano-computador*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

BIAS ACADEMY. *Top 6 ferramentas de prototipagem para 2024*. Bias Academy Blog, 2025. Disponível em: <https://bias.academy/blog/ux-design/melhores-frameworks-para-prototipos/>. Acesso em: 10 jul. 2025.

BTG PACTUAL. *Institucional*. 2025. Disponível em:

<https://www.btgpactual.com/institucional>. Acesso em: 26 maio 2025.

CAMPEÃO DAS PROVÍNCIAS. *Como as plataformas digitais estão abrindo o mundo financeiro para indivíduos*. 2024. Disponível em:

<https://www.campeaoprovincias.pt/2024/10/29/como-as-plataformas-digitais-estao-abrindo-o-mundo-financeiro-para-individuos/>. Acesso em: 12 maio 2025.

CARVALHO, J. O. F. *Referenciais para projetistas e usuários de interfaces de computadores destinadas aos deficientes visuais*. 1994. 162 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) – Faculdade de Engenharia Elétrica, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1994. Disponível em:

<http://docentes.puc-campinas.edu.br/ceatec/oscar>. Acesso em: 13 maio 2025.

CVM - Comissão De Valores Mobiliários. *Relatório de perfil e comportamento do investidor – 2023*. Rio de Janeiro: CVM, 2023. Disponível em:

<https://www.gov.br/investidor/pt-br/educacional/publicacoes->

educacionais/pesquisas/relatorio-perfil-e-comportamento-do-investidor-2023.pdf. Acesso em: 15 jul. 2025.

CNN BRASIL. *7 em cada 10 transações bancárias são feitas pelo celular, aponta Febraban*. CNN Brasil, 24 abr. 2024. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/macroeconomia/7-em-cada-10-transacoes-bancarias-sao-feitas-pelo-cellular-aponta-febraban/>. Acesso em: 22 abr. 2025.

DAMRONGSAK, Nattaya. Enhancing user engagement and retention in fintech: research on effective user experience strategies and design principles. *Journal of Global Economy Business and Finance*, v. 6, n. 10, maio 2024. DOI: 10.53469/jgeb.2024.06(10).05. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/385441428>. Acesso em: 15 jun. 2025.

FEBRABAN. *O celular se consolidou como o canal preferido dos brasileiros para suas operações bancárias*. Portal FEBRABAN, 2024. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4146/pt-br/>. Acesso em: 22 abr. 2025.

FIGMA. *O que é o Figma?* Central de Ajuda Figma, [s.d.]. Disponível em: <https://help.figma.com/hc/pt-br/articles/14563969806359-O-que-%C3%A9-o-Figma>. Acesso em: 15 jul. 2025.

FIGMA. *Guia de prototipagem no Figma*. Central de Ajuda Figma, [s.d.]. Disponível em: <https://help.figma.com/hc/pt-br/articles/360040314193-Guia-de-prototipagem-no-Figma>. Acesso em: 10 jul. 2025.

GARRETT, Jesse James. *The elements of the user experience: user-centered design for the web and beyond*. 2. ed. 2011.

GARRETT, Jesse James. *Os elementos da experiência do usuário: design centrado no usuário para a web*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.

GAZETA DO POVO. *Símbolo da Bovespa, pregação viva-voz se aposenta nesta sexta*. 2005. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/economia/pos-e-carreira/simbolo-da-bovespa-pregao-viva-voz-se-aposenta-nesta-sexta-9ppbtdwbtr7m7h0wonlv541u6/>. Acesso em: 12 maio 2025.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IBERDROLA. *O que é design centrado no usuário*. 2023. Disponível em: <https://www.iberdrola.com/inovacao/o-que-e-design-centrado-no-usuario>. Acesso em: 29 abr. 2025.

ISO 9241-210:2019. *Ergonomia da interação humana com sistemas e produtos*. Disponível em: <https://www.iso.org/standard/77520.html>. Acesso em: 29 abr. 2025.

KOZINETS, R. V. *Netnografia: realizando pesquisa etnográfica online*. Tradução: Daniel Bueno. Porto Alegre: Penso, 2014.

KRUG, Steve. *Não me faça pensar!: uma abordagem de design centrada no usuário para a web*. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2010.

MANZONI JR., Ralphe. BTG se prepara para entrar no varejo bancário. ISTOÉ DINHEIRO, 18 set. 2020. Disponível em: <https://istoedinheiro.com.br/btg-se-prepara-para-entrar-no-varejo-bancario/>. Acesso em: 12 maio 2025

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Carlos Antônio Gonçalves. *Bolsa de valores: plataformas computacionais e robôs*. 2021. 50 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências da Computação) – Faculdade de Ciências Exatas e Tecnológicas, Universidade Federal da Grande Dourados, Dourados, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufgd.edu.br/jspui/bitstream/prefix/4635/1/CarlosAntonioGon%C3%A7alvesMartins.pdf>. Acesso em: 12 maio 2025.

MENDES, Marília Soares. *MALTU – um modelo para avaliação da interação em sistemas sociais a partir da linguagem textual do usuário*. 2015. 199 f. Tese (Doutorado em Ciência da Computação) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/19820>. Acesso em: 21 maio 2025.

MOLDSTUD. *Strategies to enhance user retention in cross-platform financial apps*. 2023. Disponível em: <https://moldstud.com/articles/p-strategies-for-user-retention-in-cross-platform-financial-apps>. Acesso em: 29 abr. 2025.

NIELSEN, Jakob. *Usability engineering*. San Francisco: Morgan Kaufmann, 1994.

NIELSEN, Jakob. *Thinking aloud: the #1 usability tool*. Nielsen Norman Group, 15 jan. 2012. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>. Acesso em: 16 jul. 2025.

NODA, Margareth. *A evolução do mercado de capitais brasileiro: da centralização à globalização*. 2003. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/104560803/margareth-noda-dissertacao-usp>. Acesso em: 12 maio 2025.

NORMAN, Donald A. *O design do dia a dia*. Tradução de Ana Deiró. Rio de Janeiro: Rocco, 2006.

NUBANK. *Nu Holdings Ltd. divulga resultados financeiros do primeiro trimestre de 2025*. 2025. Disponível em: <https://international.nubank.com.br/pt-br/companhia/nubank-holdings-ltd-divulga-resultados-financeiros-do-primeiro-trimestre-de-2025/>. Acesso em: 26 maio 2025.

NUNES, Leyder Rodrigues. *As principais corretoras de valores do Brasil*. FGI – Faculdade de Gestão e Inovação, 23 set. 2020. Disponível em: <https://www.fgi.edu.br/post/as-principais-corretoras-de-valores-do-brasil>. Acesso em: 31 maio 2025.

PARANÁ, Edemilson. *O pequeno investidor na bolsa brasileira: ascensão e queda de um agente econômico*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 32, n. 94, 2017.

Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbcsoc/a/bY8BP9PhkHTZDkpQdcGNXBD/>. Acesso em: 12 maio 2025.

PWC BRASIL - Pricewaterhousecoopers. *Pesquisa Fintechs de Crédito Digital 2024*. São Paulo: PwC Brasil, 2024. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/estudos/setores-atividades/financeiro/2024/Pesquisa-Fintechs-de-Credito-Digital-2024.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2025.

RICO INVESTIMENTOS. *Quem somos*. Rico, [2023]. Disponível em: <https://www.rico.com.vc/quem-somos/>. Acesso em: 31 maio 2025.

RODRIGUES, Kaiam Guilherme Gonçalves; PESSOA, Cristiano Alves. *A evolução da experiência do usuário e interfaces visuais nas aplicações do mercado bancário brasileiro*. Revista Campo da História, v. 9, n. 2, p. 01–11, 2024. DOI: 10.55906/rcdhv9n2-011. ISSN 2526-3943.

SOUZA, C. S. *The semiotic engineering of human–computer interaction*. Cambridge, Mass: MIT Press, 2005.

SUNO NOTÍCIAS. *XP Investimentos ‘turbina’ corretora Rico para atrair investidor jovem*. Suno Notícias, 25 set. 2022. Disponível em: <https://www.suno.com.br/noticias/xp-turbina-rico-para-atrair-investidor/>. Acesso em: 31 maio 2025.

SUNO RESEARCH. *Pregão da Bolsa: o que é, como funciona e quais os tipos?* 29 jun. 2020. Disponível em: <https://www.suno.com.br/artigos/pregao-da-bolsa/>. Acesso em: 24 abr. 2025

TEIXEIRA, Fabricio. *O que é o SUS (System Usability Scale) e como usá-lo em seu site*. UX Collective BR, 4 ago. 2015. Disponível em: <https://brasil.uxdesign.cc/o-que-%C3%A9-o-sus-system-usability-scale-e-como-us%C3%A1-lo-em-seu-site-6d63224481c8>. Acesso em: 16 jul. 2025.

APÊNDICES

A seção de apêndices a seguir reúne os dados e as análises detalhadas que serviram de base para os resultados e conclusões apresentados no corpo deste trabalho. A organização destes materiais visa oferecer ao leitor a possibilidade de aprofundar-se nos dados que embasaram a pesquisa, garantindo a transparência do processo metodológico, sem comprometer a fluidez da leitura do texto principal.

Os Apêndices A, B e C contêm a classificação completa das 66 Postagens Relacionadas ao Uso do Sistema (PRUs) coletadas para as plataformas Nubank, BTG Pactual e Rico, respectivamente. Cada postagem foi analisada e categorizada segundo o modelo MALTU de Mendes (2015). A organização das PRUs foi orientada por dois critérios centrais: o tipo de comentário (crítica, elogio, dúvida, sugestão ou comparação) e a polaridade do sentimento (positivo, neutro ou negativo). Cabe destacar que os comentários foram transcritos preservando a forma original de escrita, a fim de manter a autenticidade das manifestações analisadas. Essa sistematização permitiu a análise estruturada que fundamenta os resultados apresentados na seção 4 deste trabalho.

O Apêndice D apresenta a matriz de avaliação heurística comparativa, detalhando a análise de cada plataforma em relação às dez heurísticas de usabilidade de Nielsen (1994), conforme discutido na seção 4.1.

APÊNDICE A - Classificação e análise das PRUs do aplicativo Nubank

ID da PRU	Fonte da PRU	Texto da PRU	Classificação	Justificativa da Classificação (Baseada em Mendes, 2015)
PRU 1	Reclame Aqui	<p>"Há 3 dias estou reportando que o menu de acesso ao Saldo NuInvest está desativado (intermitente, aparece algumas vezes) e quando acesso, o saldo fica "em processamento automático" e o valor não vai para minha conta, entrei em contato ontem e hoje pela manhã e só falam que "estão trabalhando" mas sem prazos. Preciso reinvestir o valor e o processamento, que deveria ser automático, não está funcionando. Estão inventando um monte de frescura de interface e o que precisa funcionar para o uso da ferramenta de investimento, está cada dia pior."</p>	Crítica	<p>Contém reclamação sobre erro, problema (funcionalidades não operantes) e comentário negativo sobre o sistema.</p>
PRU 2	Reclame Aqui	<p>"À interface confusa desse aplicativo, não queria investir nada e agora estou com ***** reais investido em CDB, e não permitem resgate, já expliquei que foi investido por engano e não resolvem o meu problema, quero meu dinheiro de volta."</p>	Crítica	<p>Contém reclamação sobre erro (impossibilidade de resgate), problema (investimento por engano) e comentário negativo sobre a interface.</p>
PRU 3	Reclame Aqui	<p>"Olá, pessoal! Gosto muito do Nubank, tanto que ele é meu banco principal para todas as transações. Mas hoje, confesso que passei raiva. Fiz um pagamento com o cartão de crédito e, horas depois, precisei enviar o comprovante. E</p>	Sugestão	<p>Contém sugestão clara sobre uma mudança/adição de funcionalidade no sistema para facilitar a obtenção de comprovantes.</p>

		adivinha? Simplesmente não tem um botão visível pra isso! UX do Nubank, por favor: facilitem nossa vida! Um botão ali mesmo na tela de Faturas > Compras, onde a gente clica na compra e o comprovante já aparece prontinho pra compartilhar. Simples e funcional! A conta PJ também sofre com o mesmo problema. Sou fã da marca, mas usabilidade é tudo!"		
PRU 4	Reclame Aqui	"Gostaria de saber o motivo de não conseguir mais utilizar minha conta do Nubank. Sempre aparece um erro ao tentar acessar e parece que estou bloqueado. Gostaria muito de voltar a usar minha conta corrente do Nubank, até mesmo para guardar dinheiro, mas não estou conseguindo."	Dúvida	Contém questionamento sobre o motivo de um problema (não conseguir usar a conta, erro ao acessar), buscando entender o que ocorre.
PRU 5	Reclame Aqui	"À equipe da Corretora de Investimentos do Nubank, Formalizo minha mais profunda insatisfação com os recorrentes problemas enfrentados no processo de portabilidade de investimentos para outras instituições financeiras. Desde janeiro deste ano, venho tentando realizar a transferência dos meus ativos, sem sucesso. Já foram feitas mais de 20 tentativas, e nenhuma foi concluída sem qualquer justificativa plausível ou comunicação transparente da parte de vocês. O que se verifica, na prática, é a materialização de barreiras artificiais, criadas pela própria estrutura da corretora do Nubank, que impede e frustra o direito do	Crítica	Contém reclamação sobre múltiplos erros, problemas (portabilidade não funciona, interface ruim) e comentários negativos sobre o sistema.

		<p>investidor de portar livremente seus investimentos. A plataforma apresenta erros sistêmicos constantes, falta de clareza, interface pouco intuitiva, e um atendimento que não resolve absolutamente nada. O sistema de portabilidade de vocês simplesmente não funciona. Já cansei de relatar o problema, de aguardar soluções que nunca vêm, de ser empurrado com respostas genéricas, enquanto meus ativos seguem presos na plataforma. Essa situação configura, no mínimo, uma postura desrespeitosa com o cliente e uma violação do princípio da livre concorrência, além de possivelmente ferir normativas regulatórias do setor financeiro."</p>		
PRU 6	Reclame Aqui	<p>"A Nubank vacilou feio! Vou retirar todos os meus investimentos e encerrar a conta! A interface do Home Broker na NuInvest era simples, limpa e amigável, uma experiência muito agradável e gostosinha. Mas agora, com a migração para o Nubank, ficou difícil de acessar, nada amigável e cheia de cliques e confusa. Perdeu toda a facilidade que a NuInvest tinha! Faz mais de uma semana que estou tentando usar e não me agradou, além de ser um desenho pesado e chato ! Quero continuar usando a NuInvest, mas não consigo!"</p>	Crítica	<p>Contém comentário negativo extenso sobre a interface do sistema, comparando-a desfavoravelmente e com uma versão anterior.</p>

PRU 7	Reclame Aqui	"Baixei o app nubank a vários dias atrás já, pq ouvi falar muito bem, mas simplesmente não consigo usá-la, e oq me deixa inconformada, é que ninguém sabe resolver, abri vários atendimentos voa chat, mas o atendentes tão mais perdidos que não sei oq, a uma semana uma moça disse que era instabilidade no app pra investimentos, mas aí hj abri outro atendimento e o rapaz falou a mesma coisa kkkk.. Acho que eles são instruídos a, se não souberem resolver, falem que é instabilidade kkkk. Sério,forma vários atendimentos, aí quero ver se por aqui alguém consegue resolver pra mim por favor. Pq abri a conta a um tempão e não consigo usar."	Crítica	Contém reclamação sobre a impossibilidade de uso do sistema para o fim desejado e a ineficácia do suporte.
PRU 8	Instagram	"Queria saber pq depusitei 500 não caiu na minha conta ?"	Dúvida	Contém questionamento sobre uma transação específica e o funcionamento do sistema.
PRU 9	Instagram	"o atendimento de vocês é péssimo, estão me cobrando indevidamente um erro que foi da bandeira Mastercard, já foi para reclamar aqui e me informaram que o valor não seria debitado novamente. Mas não foi o que aconteceu. Estão debitando novamente o valor indevido e a central nunca resolve nada."	Crítica	Contém reclamação sobre a qualidade do atendimento e um problema não solucionado pelo sistema/empresa.

PRU 10	Instagram	"O nubank precisa de melhorias na interface na aba de investimentos, recomendo que na próxima atualização adicione essas melhorias."	Sugestão	Contém sugestão clara sobre uma mudança/melhoria na interface do sistema.
PRU 11	Instagram	"Eu só quero meu crédito de volta por favor @nubank"	Crítica	Implica um problema ou erro (crédito não devolvido) e é uma reclamação direcionada.
PRU 12	Instagram	"o atendimento é péssimo. Se precisar de qualquer coisa, nunca respondem, não dão a mínima atenção ao cliente."	Crítica	Contém comentário negativo direto sobre a qualidade do atendimento.
PRU 13	Instagram	"Eu amo nubank nunca me subestimou"	Elogio	Contém comentário explicitamente positivo e de apreço sobre o sistema/marca.
PRU 14	Instagram	"Alguém mais sem conseguir realizar pix?"	Dúvida	Contém questionamento sobre uma possível falha no sistema, buscando confirmação de outros usuários.
PRU 15	Instagram	"Preciso fazer pagamentos e o dinheiro no Nubank com mais de 24 horas sem abrir. Vou pagar os boletos com juros"	Crítica	Contém reclamação sobre um erro grave (inacessibilidade do dinheiro) e suas consequências negativas.

PRU 16	Instagram	"NAO É A INTERNET,É O APLICATIVO DE VOCES QUE NAO FUNCIONA ! (...) Um dia inteiro sem suporte e sem conseguir abrir a própria conta. Um absurdo"	Crítica	Contém reclamação enfática sobre o sistema não funcionar e a falta de suporte.
PRU 17	Google Play Store	"péssimo aplicativo, trava muito e uma imensa dificuldade para fazer operações simples !!!"	Crítica	Contém comentário negativo sobre o sistema ("péssimo"), relatando erros (trava) e problemas de usabilidade.
PRU 18	Google Play Store	"Ta com defeito na parte de investimentos, já tentei de tudo reiniciar o aplicativo,trocar de internet,simplesmente da erro,o tempo todo!"	Crítica	Contém reclamação sobre erro persistente ("defeito", "dá erro o tempo todo") em uma funcionalidade específica do sistema.
PRU 19	Google Play Store	"Sempre com algum tipo de problema, lento, muitas vezes não processa pagamentos, não reconhece boletos"	Crítica	Contém reclamação sobre múltiplos erros e problemas recorrentes no sistema (lentidão, falhas de processamento).
PRU 20	Google Play Store	"Na última atualização não está funcionando direito , não consigo alterar o limite ,favor arrumar isso ."	Crítica	Contém reclamação sobre erro após atualização ("não está funcionando direito") e um problema específico.

PRU 21	Google Play Store	"O aplicativo na área de investimento não atualiza já faz três meses . Estou tendo uma experiência muito ruim"	Crítica	Contém reclamação sobre um erro (não atualiza) e um comentário negativo sobre a experiência com o sistema.
PRU 22	Google Play Store	"Aplicativo está apresentando instabilidade. Da tela preta e não consigo acessar"	Crítica	Contém reclamação sobre erro (instabilidade, tela preta) e problema (impossibilidade de acesso).
PRU 23	Google Play Store	"App parou de notificar pix no ato do recebimento, esta atrasando as notificações."	Crítica	Contém reclamação sobre um erro específico na funcionalidade de notificação do sistema.
PRU 24	Google Play Store	"O app não é intuitivo, não dá para saber onde estão certas opções se não for testando"	Crítica	Contém comentário negativo sobre a usabilidade do sistema (não intuitivo).
PRU 25	Google Play Store	"não tem facilidade de crédito pessoal como outros bancos, parece que só existe FGTS."	Comparação	Contém comparação explícita do sistema com "outros bancos" em relação a uma funcionalidade (crédito pessoal).

Fonte: Elaborado pela autora com auxílio de ferramenta de Inteligência Artificial.

APÊNDICE B - Classificação e análise das PRUs do aplicativo BTG Pactual

ID da PRU	Fonte da PRU	Texto da PRU	Classificação	Justificativa da Classificação (Baseada em Mendes, 2015)
PRU 26	Reclame Aqui	"O BTG investimentos tem a interface de aplicação bem ruim. Para achar um produto de renda fixa é sempre demorado, e nao tem a opção de favoritar. Mas o pior: pela decima vez eu fui aplicar e me pediram perfil do investidor. Se isso vc nao aplica. Que encheção! De novo!!! Isso desanima, melhor ficar no santander mesmo."	Crítica	Contém comentários negativos sobre a interface, usabilidade, falta de funcionalidade e um processo frustrante no sistema.
PRU 27	Reclame Aqui	"Venho, por meio desta, manifestar minha insatisfação com a Corretora BTG. Tenho três subcontas, nas quais operava como Day Trader, há alguns meses. Meses atrás, a corretora alterou o layout de sua página. Ao acessar a nova interface, constatei que as plataformas da Neológicas, que estavam contratadas na época, não estavam mais ativas. Entendi que, devido à mudança na página, o próprio BTG havia cancelado a assinatura das plataformas. No entanto, continuo sendo cobrado pelo serviço, e minha conta encontra-se até negativa. Ao acessar a página, o sistema indica que a plataforma está para ser contratada, mas não menciona que está contratada, o que configura um erro grave. Gostaria de ressaltar que o BTG está me cobrando por algo que não está ativo. Em anexo, envio print da cobrança, da tela	Crítica	Contém reclamação sobre erro grave de cobrança indevida por serviço não ativo, gerando prejuízo.

		<p>com o aviso sobre como cancelar a plataforma e da página onde consta a opção de contratar a plataforma. Solicito que a situação seja analisada com urgência e que o erro seja corrigido, uma vez que estou sendo cobrado por um serviço que não está em uso. Atenciosamente,"</p>		
<p>PRU 28</p>	<p>Reclame Aqui</p>	<p>"O Aplicativo de investimentos é horrível e não traz visibilidade alguma das operações que estamos fazendo. Por alguma falha de retorno ou falta de informação do aplicativo, acabei executando uma operação de compra de ações duas vezes, pois a primeira nao foi executada e nao mostrava em opção alguma - entao fiz uma segunda vez e por fim acabei sendo creditado DUAS vezes. Agora, estou tentando comprar mais papeis de acao, mas tambem nao recebo retorno ALGUM do status da operacao. Entrei em contato com suporte, eles pedem evidencias para solucionar, porem como vou fazer evidencias, sendo que nao tem onde mostrar a operacao? Tentei explicar diversas vezes, mas sem sucesso. Na hora de fazer portabilidade de outros bancos foi atendimento super personalizado, depois que entrei nunca mais falaram comigo, nao deram açessoria e agora que preciso de apoio, nao fazerm com maestria. CORRAM desse banco galera, vá para os concorrentes (Nubank, inteR) onde a usabilidade é muito</p>	<p>Crítica</p>	<p>Contém múltiplos comentários negativos sobre a interface, erros operacionais graves, falta de feedback e mau atendimento. Inclui comparação desfavorável.</p>

		melhor e atendimento mais efetivo."		
PRU 29	Reclame Aqui	<p>"Hoje tentei fazer uma aplicação em uma LCA e fiz tudo normalmente como em qualquer corretora: transferei os valores de outra conta para a conta da BTG e realizei a aplicação, recebendo inclusive a confirmação através do app da corretora de que eu tinha comprado o título com sucesso. Então ocorre que várias horas mais tarde eu recebo um e-mail dizendo que não foi possível concluir o investimento devido a falta de saldo. Após muito investigar no app, descobri que há duas contas sendo uma bancária e outra investimentos. O problema está aí pois eu não recebi nenhuma informação que tinha que fazer outra transferência para uma conta investimentos e ainda recebo uma mensagem confirmando que a aplicação foi realizada no app (pra só mais tarde receber o e-mail confirmando o contrário). Resultou, perdi a oportunidade já que o título que havia "comprado" não está mais disponível. Já é a segunda vez que isso acontece e eu gostaria de saber se a BTG pretende melhorar essa questão de usabilidade e</p>	Crítica	<p>Contém reclamação sobre erro de comunicação/ processamento do sistema que levou à perda de oportunidade, e crítica geral à lentidão e dificuldade.</p>

		transparência com seus clientes pois imagino que isso aconteça com muitas pessoas. Sinceramente só utilizo esse app quando não há nada que me interesse nas outras 3 corretoras devido sua lentidão e dificuldade de realizar aplicações."		
PRU 30	Google Play	"A usabilidade é muito ruim, é difícil encontrar as coisas dentro do aplicativo e os menus são confusos. Precisa de muitos cliques para chegar uma tela e o aplicativo com frequência dá erro fazendo com que o usuário precise recomeçar toda a operação. o mesmo problema acontece com a plataforma na web quando acessado pelo computador. o banco é uma referência em investimentos, mas a navegabilidade das plataformas é tão ruim que me faz querer trocar de banco."	Crítica	Contém múltiplos comentários negativos sobre a usabilidade, eficiência, erros e navegabilidade do sistema.
PRU 31	Google Play	"Achei um um pouco confuso"	Crítica	Contém comentário negativo breve, mas direto, sobre a clareza/intuitividade de do sistema.
PRU 32	Google Play	"não consigo criar uma conta. muito decepcionado"	Crítica	Contém reclamação sobre a impossibilidade de realizar uma função básica (criar conta) e expressa sentimento negativo.

PRU 33	Google Play	"nada intuitivo, muito complicado de mexer. Uma pena estou começando a me arrepender"	Crítica	Contém comentários negativos diretos sobre a usabilidade do sistema ("nada intuitivo", "muito complicado") e expressa arrependimento.
PRU 34	Reclame Aqui	Vendeu ações de uma conta (filho A) mas apareceu como vendido de outra (filho B), causando prejuízo ao recomprar.	Crítica	Contém reclamação sobre erro operacional grave no sistema que resultou em prejuízo financeiro.
PRU 35	Google Play	"Simplesmente não consigo entrar no app. após a criação da senha chega a mensagem dizendo que não é possível continuar com o cadastro"	Crítica	Contém reclamação sobre erro que impede o acesso ao sistema mesmo após criação de senha, falha no processo de cadastro.
PRU 36	Google Play	"site e app muito lentos na abertura do mercado precisa melhorar o filtro dos investimentos, quando recarrega perde todos os filtros"	Crítica	Contém reclamação sobre a lentidão do sistema, um erro (perda de filtros) e uma sugestão implícita ("precisa melhorar"). Predomina a crítica.
PRU 37	Google Play	"App após a selfie para ativar o token fica em looping infinito. Não consigo ativar o token para fazer a atualização cadastral"	Crítica	Contém reclamação sobre erro crítico (looping infinito) que impede a realização de uma ação necessária no sistema.

PRU 38	Google Play	"Horrível de mexer e só funciona em dias úteis e horário comercial. lixo."	Crítica	Contém comentário negativo direto ("Horrível", "lixo") e reclamação sobre a limitação de funcionamento do sistema.
PRU 39	Google Play	"item investir muito poluído, e sistema de pesquisa eh ruim."	Crítica	Contém comentário negativo sobre a interface ("muito poluído") e a funcionalidade de pesquisa ("eh ruim").
PRU 40	Google Play	"app pior que os concorrentes. serviço de assessoria financeira nota zero!"	Comparação	Compara o aplicativo desfavoravelmente e com "os concorrentes" e atribui uma avaliação negativa ao serviço, caracterizando uma comparação crítica.
PRU 41	Google Play	"Complexo, plataforma pouca intuitiva e difícil de encontrar as informações para quem é leigo. E fica pedindo pra atualizar o aplicativo."	Crítica	Contém comentários negativos sobre a usabilidade do sistema ("Complexo", "pouca intuitiva", "difícil de encontrar as informações").
PRU 42	Google Play	"Aplicativo nada intuitivo, horrível para entender os resultados, horrível o manuseio, extremamente ruim para qualquer função que há nele."	Crítica	Contém múltiplos comentários negativos enfáticos sobre a intuitividade, compreensão e manuseio do sistema.

PRU 43	Google Play	"Depois que mudou o logotipo e refizeram o app, não funciona mais assertiva. Nesse momento estou tentando entrar a 15min no app e não funciona. Muito ruim!!!!!!!!!!!!!"	Crítica	Contém reclamação sobre a piora no funcionamento do sistema após atualização ("não funciona mais assertiva", "não funciona") e comentário negativo ("Muito ruim").
PRU 44	Google Play	"Aplicativo confuso. Suporte pelo chat ineficiente, poluído de menus que não lhe permite chegar a solução."	Crítica	Contém comentários negativos sobre a clareza do aplicativo ("confuso"), a eficiência do suporte e a interface ("poluído de menus").
PRU 45	Google Play	"Aplicativo está com problema, não consigo acessar meus investimentos! Péssima experiência não recomendo! Aplicativo horrível demais!"	Crítica	Contém reclamação sobre um problema ("não consigo acessar meus investimentos") e comentários negativos fortes sobre a experiência e o aplicativo.
PRU 46	Google Play	"Não consigo fazer o reconhecimento facial muitas falhas"	Crítica	Contém reclamação sobre um erro/problema na funcionalidade de reconhecimento facial do sistema ("muitas falhas").

Fonte: Elaborado pela autora com auxílio de ferramenta de Inteligência Artificial.

APÊNDICE C - Classificação e análise das PRUs do aplicativo Rico

ID da PRU	Fonte da PRU	Texto da PRU	Classificação	Justificativa da Classificação (Baseada em Mendes, 2015)
PRU 47	Reclame Aqui	"A meses tenho problemas para acessar minha conta via aplicativo. Eventualmente ele trava e não me permite inserir senha (...) É impraticável."	Crítica	Contém reclamação sobre erro persistente (travamentos, dificuldade de acesso) e um comentário negativo sobre a usabilidade do sistema ("É impraticável").
PRU 48	Reclame Aqui	Site e Home Broker com deslogamentos frequentes; impossibilidade de acessar a conta pelo navegador, retornando à tela de login. Piora na estabilidade e interface.	Crítica	Contém reclamação sobre erros (deslogamentos frequentes, falha de acesso) e comentário negativo sobre a piora da experiência com o sistema.
PRU 49	Reclame Aqui	Investimento em CDB desapareceu do aplicativo, zerado. Arrependimento com 1 dia de uso e solicitação de resgate.	Crítica	Contém reclamação sobre erro grave (investimento desaparecido), problema e expressão de sentimento negativo ("arrependi").

PRU 50	Reclame Aqui	Módulo Home Broker não funciona, mensagem de erro "Credenciais Incorretas" mesmo com dados corretos e em diferentes dispositivos/situações. Atendimento não resolve	Crítica	Contém reclamação sobre erro persistente que impede o uso de uma funcionalidade central e crítica ao atendimento.
PRU 51	Reclame Aqui	Problemas na validação de Token, app parou de abrir novamente, ouvidoria pediu 10 dias para resposta e não atendeu a contento. Indignado.	Crítica	Contém reclamação sobre múltiplos erros (validação de token, app não abre), problema com atendimento e expressão de sentimento negativo ("indignado").
PRU 52	Google Play	App com "confusão total", gráficos que não condizem com a realidade, faltam coisas simples (ex: ordenar ativos por nome). Compara negativamente com a área de investimento do C6 Bank.	Comparação	Contém comentários negativos sobre a interface e funcionalidades ("confusão total", "faltam coisas simples") e compara explicitamente o sistema com outro ("área de investimento do C6 Bank é muito mais desenvolvida e simples").
PRU 53	Google Play	Contesta última atualização que alterou gráfico, layout e reduziu informações, tornando totalmente complexa. "uma verdadeira DESATUALIZAÇÃO e REGRESSO do aplicativo".	Crítica	Contém comentário negativo forte sobre uma atualização do sistema, descrevendo-a como um retrocesso e piora na complexidade.

PRU 54	Google Play	Iniciante em investimentos; app "Não é muito fácil", "muito pouco intuitivo". Dificuldade em agendar compra de FII, opção não encontrada. Considera encerrar a conta.	Crítica	Contém comentários negativos sobre a usabilidade do sistema ("Não é muito fácil", "muito pouco intuitivo") e relato de dificuldade em usar funcionalidades.
PRU 55	Google Play	"Muito ruim já faz tempo. Tudo é uma luta pra fazer nesse app (...) Fecha sozinho, do nada reinicia, excesso de informações na página inicial, vive dando erros sem explicação..."	Crítica	Contém múltiplos comentários negativos ("Muito ruim", "luta pra fazer nesse app"), relatos de erros (fecha sozinho, reinicia, excesso de informações, erros sem explicação).
PRU 56	Google Play	"Confuso, pouco intuitivo. Difícil de usar e obter as informações." Melhora e depois piora, com "letras minúsculas" e dificuldade em acessar área pix e reverter chave. "Pra melhorar precisa muito"	Crítica	Contém comentários negativos sobre a usabilidade ("Confuso, pouco intuitivo", "Difícil de usar") e problemas específicos de interface. Embora aponte que "Pra melhorar precisa muito", a ênfase é na crítica.
PRU 57	Reclame Aqui	Tenta investir e não consegue, app pede para atualizar cadastro e apresenta erro na tela. Suporte não solucionou em mais de 3 horas. "Problemas constantes não invistam pela rico."	Crítica	Contém reclamação sobre erro persistente que impede o uso do sistema para investir e falha do suporte em resolver.

<p>PRU 58</p>	<p>Reclame Aqui</p>	<p>"No dia de ontem a corretora Rico teve um problema no seu aplicativo me fazendo perder mais de 15.000.00 reais pois não consegui vender minhas ações quando foi de duas horas volto porém o prejuízo foi computado liguei para corretora a atendente disse que não tinha como resolver só isso gostaria de saber se vou ficar com prejuízo"</p>	<p>Crítica</p>	<p>Contém reclamação sobre falha grave do aplicativo resultando em prejuízo financeiro significativo e atendimento ineficaz.</p>
<p>PRU 59</p>	<p>Reclame Aqui</p>	<p>"Oi boa tarde, Eu abri uma conta de investimento no banco rico e desde então tento contato pelos telefones, não consigo contato humano em nenhum dos telefones, somente atendimento eletrônico, Te indicam o atendimento pelo WhatsApp que também não responde ! É quando responde também é só com robô! Estou insegura com a conta pois até no aplicativo estou com dificuldade de acessar ! Não passa segurança dessa maneira!"</p>	<p>Crítica</p>	<p>Contém reclamação sobre a ineficácia e impessoalidade do atendimento, dificuldade de acesso e a insegurança gerada.</p>
<p>PRU 60</p>	<p>Reclame Aqui</p>	<p>"Abrir uma conta a mais de um mês para fazer um investimento no banco e desde então não consigo fazer depósito para a conta, sempre a mesma mensagem dizendo que a conta está bloqueada, tentei fazer transferência de várias fibras distintas e sempre a mesma mensagem. Entrei em contato várias vezes para resolverem ou então cancelarem a conta, já que está sem utilidade e os atendentes falam sempre a mesma coisa, que a conta está em análise, só que já se passaram mais de mês e não resolvem, quero o cancelamento de imediato."</p>	<p>Crítica</p>	<p>Contém reclamação sobre bloqueio de conta que impede operações básicas e atendimento que não soluciona o problema prolongado.</p>

<p>PRU 61</p>	<p>Reclame Aqui</p>	<p>"oii gente, boa tarde. So queria tirar umas dúvidas, eu mandei dinheiro pra conta da rico e comprei algumas ações da bolsa porem nao consegui ver se usei todo dinheiro porque ele aparece completo como se eu nao tivesse usado nada, eu pensei que o saldo que eu enviava servia para comprar ações. Me ajudem por favor"</p>	<p>Crítica</p>	<p>Contém questionamento do usuário sobre o funcionamento e a clareza da exibição de informações financeiras no sistema.</p>
<p>PRU 62</p>	<p>Reclame Aqui</p>	<p>"Fiz venda de 150 ações no dia 02/06/2025 e nos lançamentos futuros e na nota de negociação está um valor de R\$ 1040 reais . Este tipo de situação não pode acontecer. Preciso que resolvam isso de imediato."</p>	<p>Crítica</p>	<p>Contém reclamação sobre erro financeiro específico (valor incorreto em nota de negociação), indicando um problema na precisão do sistema.</p>
<p>PRU 63</p>	<p>Reclame Aqui</p>	<p>"Fui realizar um resgate de duas ações que eu tinha na parte da manhã 11:00 horas dia 02/06/2025 e o aplicativo apresentando erro, fui procurar tirar dúvida e o atendimento está com problema ninguém me responde, no final da tarde eu vendi as ações porém não me atentei e acabei vendendo ações a mais das quais eu não tinha e agora não sei o que fazer, e não tenho nenhum tipo de suporte da rico, o que era para ser um resgate de ações se tornou um pesadelo. App muito ruim não recomendo sem suporte nenhum."</p>	<p>Crítica</p>	<p>Contém reclamação sobre erro no aplicativo durante operação crítica, atendimento ausente e consequências negativas para o usuário.</p>

PRU 64	Google Play	"não estou conseguindo fazer minhas compras de ações o app fecha na hora da compra"	Crítica	Contém reclamação sobre falha crítica do aplicativo (fecha durante a compra), impedindo a realização de uma operação essencial.
PRU 65	Google Play	"app com instabilidade, fui tentar resgatar meus investimentos, perdi boas oportunidades devido à instabilidade que impossibilitou eu resgatar e fazer novos investimentos na data de hoje 02/06/2025."	Crítica	Contém reclamação sobre instabilidade do aplicativo que resultou na perda de oportunidades de investimento.
PRU 66	Google Play	"app péssimo. todo bagunçado, difícil de entender e ainda fica bugando toda hora. vc tenta comprar uma ação e no momento que vc clica na ação, o app fecha do nada e vc não consegue efetuar a compra"	Crítica	Contém comentários negativos sobre a usabilidade ("bagunçado", "difícil de entender") e falhas de funcionalidade ("bugando", "fecha do nada").

Fonte: Elaborado pela autora com auxílio de ferramenta de Inteligência Artificial.

APÊNDICE D - Avaliação heurística

O apêndice a seguir apresenta a matriz detalhada da avaliação heurística, que serviu de base para a análise comparativa das plataformas discutidas na seção 4.1 deste trabalho. O quadro detalha a inspeção de cada aplicativo (Nubank, Rico e BTG Pactual) em relação às dez heurísticas de usabilidade de Nielsen (1994). Esta análise sistemática oferece uma visão transparente e aprofundada do processo de avaliação, fundamentando as conclusões sobre os pontos fortes e fracos de cada interface.

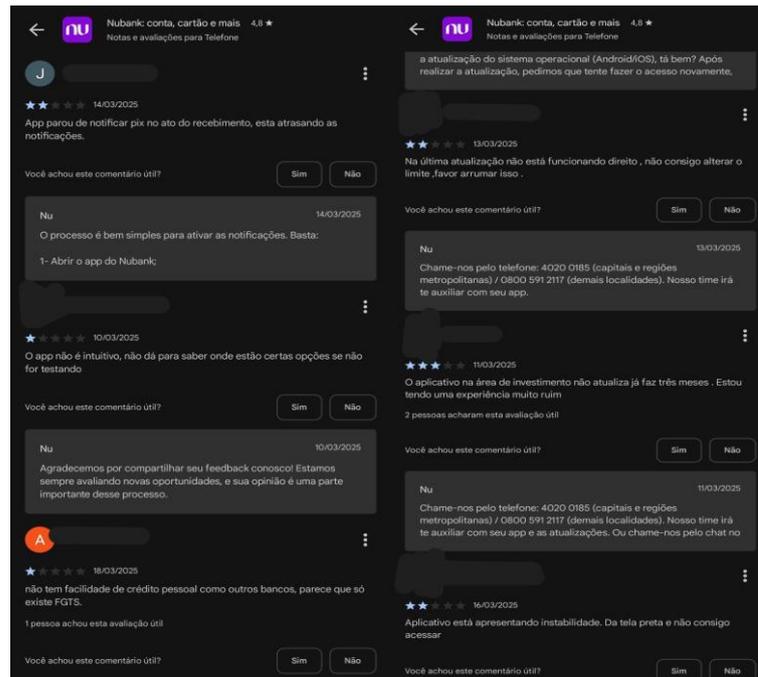
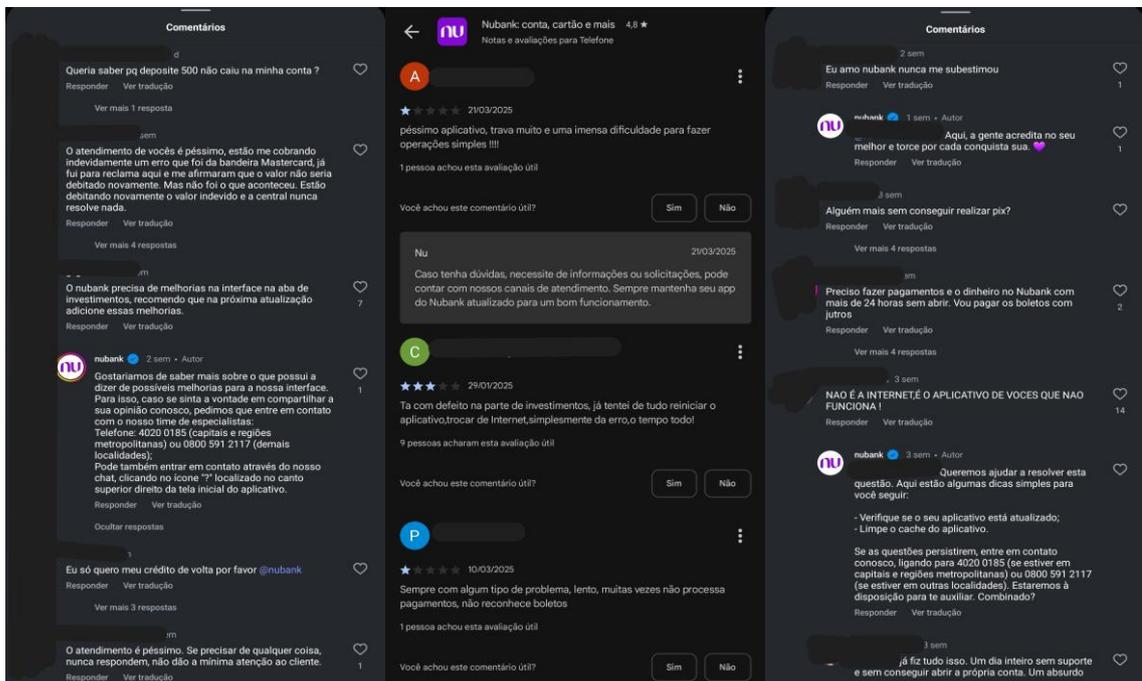
Heurística de Nielsen (1994)	Nubank	BTG Pactual	Rico
1. Visibilidade do status do sistema	Parcialmente atendido: Falha em dar feedback sobre operações em processamento, gerando incerteza no usuário.	Parcialmente atendido: Falta de retorno claro sobre o status de operações leva a erros, como compras duplicadas.	Não atendido: Falha grave. Relatos de investimentos que "desaparecem" e ausência de feedback destroem a confiança.
2. Correspondência com o mundo real	Bem atendido: Ponto forte da plataforma, com linguagem simples e conteúdo educativo contextual.	Não atendido: Principal falha de usabilidade. Utiliza jargão técnico excessivo, criando uma barreira para o iniciante.	Bem atendido: Apresenta linguagem acolhedora no onboarding e guias de fácil compreensão.
3. Controle e liberdade do usuário	Bem atendido: A navegação é clara e permite ao usuário retornar e explorar o app com facilidade.	Bem atendido: Oferece alto grau de controle, porém mais aproveitado por usuários experientes.	Bem atendido: O onboarding com múltiplos caminhos dá ao usuário liberdade de escolha em sua jornada.
4. Consistência e padronização	Bem atendido: A identidade visual e o padrão de navegação são consistentes em toda a jornada.	Bem atendido: Mantém um design e padrão de interação consistentes, alinhados à sua identidade corporativa.	Parcialmente atendido: Usuários relatam frustração com atualizações que quebram padrões com os quais estavam familiarizados.
5. Prevenção de erro	Parcialmente atendido: A simplicidade do design pode levar a erros por falta de etapas de confirmação mais robustas.	Bem atendido: A complexidade e a quantidade de etapas dificultam erros acidentais, mas podem induzir a outros tipos de erro.	Parcialmente atendido: Não possui mecanismos claros para prevenir erros operacionais, agravado pela percepção de

			instabilidade.
6. Reconhecimento em vez de memorização	Bem atendido: Utiliza ícones claros e categorização visual que facilitam o reconhecimento das opções.	Não atendido: A alta densidade de informações exige que o usuário memorize caminhos e termos técnicos.	Bem atendido: O hub de produtos com ícones facilita o reconhecimento das seções.
7. Flexibilidade e eficiência de uso	Bem atendido: Oferece "aceleradores" para iniciantes, como as "Caixinhas" e a "Seleção dos especialistas".	Não atendido (para iniciantes): A falta de caminhos guiados torna o processo lento e ineficiente para o novato.	Bem atendido: As carteiras recomendadas e o onboarding flexível adaptam-se a diferentes níveis de confiança do usuário.
8. Estética e design minimalista	Bem atendido: A interface é limpa e focada nos elementos essenciais, evitando desordem visual.	Não atendido: Principal queixa de usabilidade. As telas são densas e com excesso de informação ("poluídas").	Bem atendido: O design é moderno, mas alguns usuários percebem excesso de informação na tela inicial.
9. Ajuda para diagnosticar erros	Não atendido: Mensagens de erro são genéricas e o suporte é percebido como ineficaz na resolução de problemas.	Não atendido: Mensagens de erro não são claras e o suporte, embora disponível, não resolve problemas complexos.	Não atendido: Ponto crítico. Erros graves ocorrem e o suporte é frequentemente criticado por não ajudar.
10. Ajuda e documentação	Bem atendido: Destaque do estudo. Oferece ajuda contextual de excelente qualidade e no momento certo.	Não atendido: Falha crítica. A plataforma não oferece conteúdo em momentos cruciais (ex: "Conteúdo indisponível").	Bem atendido: Oferece conteúdo educativo relevante e bem integrado à jornada do usuário.

Fonte: Elaborado pela autora com base na análise comparativa das plataformas

ANEXOS

ANEXO A - Comentários de usuários sobre o app Nubank



Nubank
 São Paulo - SP 06/05/2025 às 14:06 ID: 216388079

[Aplicativos](#) [Problemas Gerais](#)

Há 3 dias estou reportando que o menu de acesso ao Saldo NuInvest está desativado (intermitente, aparece algumas vezes) e quando acesso, o saldo fica "em processamento automático" e o valor não vai para minha conta, entrei em contato ontem e hoje pela manhã e só falam que "estão trabalhando" mas sem prazos.

Preciso reinvestir o valor e o processamento, que deveria ser automático, não está funcionando.

Estão inventando um monte de frescura de interface e o que precisa funcionar para o uso da ferramenta de investimento, está cada dia pior.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Baixei o app e não consigo investir Resolvido

Nubank
 Florianópolis - SC 24/01/2025 às 22:18 ID: 208175531

[Aplicativos](#) [Canais de Atendimento](#) [Dificuldade de cadastro](#)

Baixei o app nubank a vários dias atrás já, pq ouvi falar muito bem, mas simplesmente não consigo usá-la, e oq me deixa inconformada, é que ninguém sabe resolver, abri vários atendimentos voa chat, mas o atendentes tão mais perdidos que não sei oq, a uma semana uma moça disse que era instabilidade no app pra investimentos, mas aí hj abri outro atendimento e o rapaz falou a mesma coisa kkkk.. Acho que eles são instruídos a, se não souberem resolver, falem que é instabilidade kkkk. Sério,forma vários atendimentos, aí quero ver se por aqui alguém consegue resolver pra mim por favor. Pq abri a conta a um tempão e não consigo usar.

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Nubank não permite resgatar meu dinheiro,investido por engano. Respondida

Nubank
 Caxias do Sul - RS 02/05/2025 às 11:10 ID: 216095875

[Conta](#) [Estorno do valor pago](#)

À interface confusa desse aplicativo,não queria investir nada e agora estou com ***** reais investido em CDB,e não permitem resgate,já expliquei que foi investido por engano e não resolvem o meu problema.quero meu dinheiro de volta.

ReclameAQUI

Q O que você procura?

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

CADÊ O COMPROVANTE DE PAGAMENTO Resolvido

Nubank
 Navegantes - SC 21/05/2025 às 10:26 ID: 217621997

[Cartões de Crédito](#) [Cartão de crédito](#) [Problema com o cartão](#)

Olá, pessoal! Gosto muito do Nubank, tanto que ele é meu banco principal para todas as transações. Mas hoje, confesso que passei raiva. Fiz um pagamento com o cartão de crédito e, horas depois, precisei enviar o comprovante. E adivinha? Simplesmente não tem um botão visível pra isso!

LIX do Nubank, por favor: facilitem nossa vida! Um botão ali mesmo na tela de Faturas > Compras, onde a gente clica na compra e o comprovante já aparece prontinho pra compartilhar. Simples e funcional! A conta PJ também sofre com o mesmo problema.

Sou fã da marca, mas usabilidade é tudo!

ReclameAQUI

Há dias com erro ao tentar acessar saldo da NulInvest e saldo trancado

Resolvido

Nubank
 São Paulo - SP 06/05/2025 às 14:06 ID: 216388079

[Aplicativos](#) [Problemas Gerais](#)

Há 3 dias estou reportando que o menu de acesso ao Saldo NulInvest está desativado (intermitente, aparece algumas vezes) e quando acesso, o saldo fica "em processamento automático" e o valor não vai para minha conta, entrei em contato ontem e hoje pela manhã e só falam que "estão trabalhando" mas sem prazos.

Preciso reinvestir o valor e o processamento, que deveria ser automático, não está funcionando.

Estão inventando um monte de frescura de interface e o que precisa funcionar para o uso da ferramenta de investimento, está cada dia pior.

ReclameAQUI

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Acessa e continuar usando a conta

Não respondida

Nubank
 Duque de Caxias - RJ 29/05/2025 às 16:09 ID: 218351845

[Cartões de Crédito](#) [Cartão de débito](#) [Cancelamento](#)

Gostaria de saber o motivo de não conseguir mais utilizar minha conta do Nubank. Sempre aparece um erro ao tentar acessar e parece que estou bloqueado. Gostaria muito de voltar a usar minha conta corrente do Nubank, até mesmo para guardar dinheiro, mas não estou conseguindo.

ReclameAQUI

Nubank
 Santarém - PA 15/04/2025 às 12:13 ID: 214827393

[Aplicativos](#) [Problemas Gerais](#)

À equipe da Corretora de Investimentos do Nubank,

Formalize minha mais profunda insatisfação com os recorrentes problemas enfrentados no processo de portabilidade de investimentos para outras instituições financeiras. Desde janeiro deste ano, venho tentando realizar a transferência dos meus ativos, sem sucesso. Já foram feitas mais de 20 tentativas, e nenhuma foi concluída sem qualquer justificativa plausível ou comunicação transparente da parte de vocês.

O que se verifica, na prática, é a materialização de barreiras artificiais, criadas pela própria estrutura da corretora do Nubank, que impede e frustra o direito do investidor de portar livremente seus investimentos. A plataforma apresenta erros sistêmicos constantes, falta de clareza, interface pouco intuitiva, e um atendimento que não resolve absolutamente nada. O sistema de portabilidade de vocês simplesmente não funciona.

Já cansei de relatar o problema, de aguardar soluções que nunca vêm, de ser empurrado com respostas genéricas, enquanto meus ativos seguem presos na plataforma. Essa situação configura, no mínimo, uma postura desrespeitosa com o cliente e uma violação do princípio da livre concorrência, além de possivelmente ferir normativas regulatórias do setor financeiro.

ReclameAQUI

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

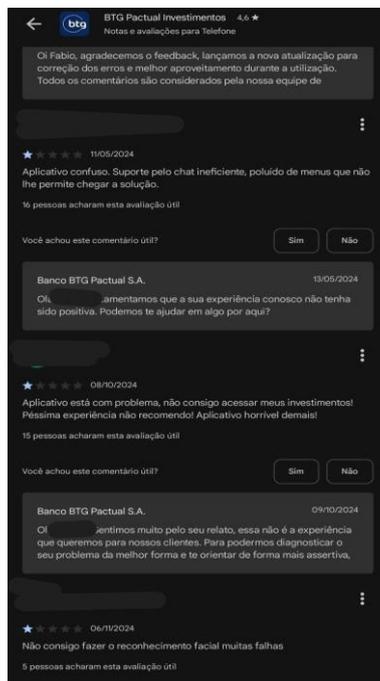
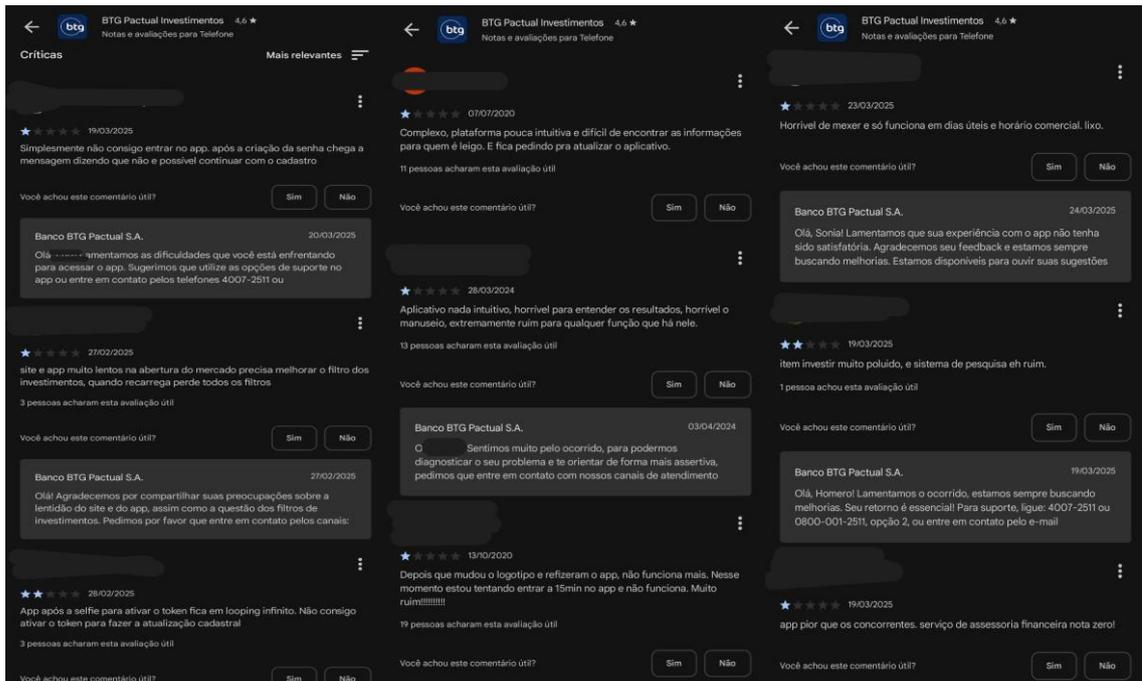
Interface do Home Broker da NulInvest para Nubank

Não resolvido

Nubank
 São Paulo - SP 20/05/2024 às 11:14 ID: 189122591

A Nubank vacilou feio! Vou retirar todos os meus investimentos e encerrar a conta! A interface do Home Broker na NulInvest era simples, limpa e amigável, uma experiência muito agradável e gostosinha. Mas agora, com a migração para o Nubank, ficou difícil de acessar, nada amigável e cheia de cliques e confusa. Perdeu toda a facilidade que a NulInvest tinha! Faz mais de uma semana que estou tentando usar e não me agradou, além de ser ter umna desenho pesado e chato ! Quero continuar usando a NulInvest, mas não consigo!

ANEXO B - Comentários de usuários sobre o app BTG Pactual



Google Play Jogos Apps Livros Crianças

17 de maio de 2025

A usabilidade é muito ruim, é difícil encontrar as coisas dentro do aplicativo e os menus são confusos. Precisa de muitos cliques para chegar uma tela e o aplicativo com frequência dá erro fazendo com que o usuário precise recomçar toda a operação. o mesmo problema acontece com a plataforma na web quando acessado pelo computador. o banco é uma referência em investimentos, mas a navegabilidade das plataformas é tão ruim que me faz querer trocar de banco.

Essa avaliação foi marcada como útil por 15 pessoas

Você achou isso útil? Sim Não


BTG Pactual Investimentos
X

Classificações e resenhas

E [redacted]
⋮

★★★★ 28 de maio de 2025

Achei um um pouco confuso

Você achou isso útil?


BTG Pactual Investimentos
X

Classificações e resenhas

Investimentos, e-mail: atendimentoinvestimentos@btgpactual.com ou pelo telefone: 4007-2511.

E [redacted]
⋮

★★★★ 25 de maio de 2025

não consigo criar uma conta. muito decepcionado

Você achou isso útil?


BTG Pactual Investimentos
X

Classificações e resenhas

[redacted]
⋮

★★★★ 19 de maio de 2025

nada intuitivo, muito complicado de mexer. Uma pena estou começando a me arrepender

Você achou isso útil?

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)



Erro no APP iphone BTG Investimentos ao vender ações

BTG Pactual Investimentos
 Belo Horizonte - MG 08/04/2024 às 01:07 ID: 186263429

[Bancos](#) [Internet Banking](#) [Mau Atendimento](#)

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano [Ver todas Reclamações](#)

Eu abri 3 contas no BTG Investimentos: uma em meu nome e duas no nome dos meus filhos que eram menores de idade. Eles cresceram, mas eu continuei a gerenciar os investimentos deles. Todas as 3 contas fazendo o LOGIN com o meu CPF; sendo as contas: [redacted]

Como a Bolsa de Valores se tornou um péssimo investimento eu decidi me desfazer de ações. Mas tomando o cuidado de vender no máximo R\$ 20.000,00 ao mês de cada CPF de forma a não ser necessário pagar Imposto de Renda. Mas aconteceu de eu vender ações de um filho e aparecer como vendido do outro. A princípio eu pensei que fosse erro meu e cheguei a recomprar ações tendo prejuízo para não ficar vendido nas mesmas.

ReclameAQUI Entrar

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

Burocracia no BTG para aplicar em renda fixa

Não respondida

BTG Pactual Investimentos
 São Paulo - SP 28/05/2025 às 13:21 ID: 218230543

[Não encontrei meu problema](#) [Financeiras](#) [Mau Atendimento](#)

O BTG investimentos tem a interface de aplicação bem ruim. Para achar um produto de renda fixa é sempre demorado, e nao tem a opção de favoritar. Mas o pior: pela décima vez eu fui aplicar e me pediram perfil do investidor. Se isso vc nao aplica. Que encheção! De novo!!! Isso desanima, melhor ficar no santander mesmo.

ReclameAQUI Entrar

BTG Pactual Investimentos
 Vitória da Conquista - BA 10/04/2025 às 17:05 ID: 214479199

[Bancos](#) [Conta](#) [Cobrança indevida](#)

Venho, por meio desta, manifestar minha insatisfação com a Corretora BTG. Tenho três subcontas, nas quais operava como Day Trader, há alguns meses. Meses atrás, a corretora alterou o layout de sua página. Ao acessar a nova interface, constatei que as plataformas da Neológicas, que estavam contratadas na época, não estavam mais ativas.

Entendi que, devido à mudança na página, o próprio BTG havia cancelado a assinatura das plataformas. No entanto, continuo sendo cobrado pelo serviço, e minha conta encontra-se até negativa. Ao acessar a página, o sistema indica que a plataforma está para ser contratada, mas não menciona que está contratada, o que configura um erro grave.

Gostaria de ressaltar que o BTG está me cobrando por algo que não está ativo. Em anexo, envio print da cobrança, da tela com o aviso sobre como cancelar a plataforma e da página onde consta a opção de contratar a plataforma.

Solicito que a situação seja analisada com urgência e que o erro seja corrigido, uma vez que estou sendo cobrado por um serviço que não está em uso.

Atenciosamente,

ReclameAQUI Entrar

BTG Pactual Investimentos
 São Carlos - SP 28/05/2025 às 10:38 ID: 218208779

[Financeiras](#) [Financeiras](#) [Qualidade do serviço](#)

O Aplicativo de investimentos é horrível e não traz visibilidade alguma das operações que estamos fazendo. Por alguma falha de retorno ou falta de informação do aplicativo, acabei executando uma operacao de compra de ações duas vezes, pois a primeira nao foi executada e nao mostrava em opção alguma - entao fiz uma segunda vez e por fim acabei sendo creditado DUAS vezes.

Agora, estou tentando comprar mais papeis de acao, mas tambem nao recebo retorno ALGUM do status da operacao. Entrei em contato com suporte, eles pedem evidencias para solucionar, porem como vou fazer evidencias, sendo que nao tem onde mostrar a operacao? Tentei explicar diversas vezes, mas sem sucesso.

Na hora de fazer portabilidade de outros bancos foi atendimento super personalizado, depois que entrei nunca mais falartam comigo, nao deram acessoria e agora que preciso de apoio, nao fazem com maestria.

CORRAM desse banco galera, vá para os concorrentes (Nubank, inter) onde a usabilidade é muito melhor e atendimento mais efetivo.

ReclameAQUI Entrar

Dificuldade para fazer uma aplicação

Respondida

BTG Pactual Investimentos
 São Paulo - SP 11/12/2024 às 18:46 ID: 204390935

[Bancos](#) [Conta](#)

Hoje tentei fazer uma aplicação em uma LCA e fiz tudo normalmente como em qualquer corretora: transferei os valores de outra conta para a conta da BTG e realizei a aplicação, recebendo inclusive a confirmação através do app da corretora de que eu tinha comprado o título com sucesso. Então ocorre que várias horas mais tarde eu recebo um e-mail dizendo que não foi possível concluir o investimento devido a falta de saldo. Após muito investigar no app, descobri que há duas contas sendo uma bancária e outra investimentos. O problema está aí pois eu não recebi nenhuma informação que tinha que fazer outra transferência para uma conta investimentos e ainda recebo uma mensagem confirmando que a aplicação foi realizada no app (pra só mais tarde receber o e-mail confirmando o contrário). Resultado, perdi a oportunidade já que o título que havia "comprado" não está mais disponível. Já é a segunda vez que isso acontece e eu gostaria de saber se a BTG pretende melhorar essa questão de usabilidade e transparência com seus clientes pois imagino que isso aconteça com muitas pessoas. Sinceramente só utilizo esse app quando não há nada que me interesse nas outras 3 corretoras devido sua lentidão e dificuldade de realizar aplicações.

ANEXO C - Comentários de usuários sobre o app Rico

RedameAQUI En

Incorretas.

Rico Investimentos
 São Paulo - SP 28/05/2025 às 07:38 ID: 218190377

[Corretoras de Valores](#) [Problemas Gerais](#) [Mau Atendimento](#)

Abri uma conta na Rico Investimentos, com o objetivo principal de realizar alguns investimentos. Porém me deparei com um problema. O módulo Home Broker que dá acesso a parte de investimentos não funciona comigo. Aparece uma mensagem de erro dizendo "Credenciais Incorretas". O que me levou a fazer essa reclamação é a falta de comprometimento por parte da empresa em resolver o problema. Abri 3 chamados de números ***** e nenhum dos 3 foram resolvidos. Acho que por tratar de ser um banco e lidar com finanças a empresa tem que dar um melhor atendimento e de forma muito mais rápida, afinal lida com dinheiro.

Só para deixar mais claro o problema, tenho uma amiga que tem conta neste mesmo banco e o acesso da conta dela no Home Broker funciona. Quando eu coloco os dados da minha conta usando o mesmo computador que ela usa que já tem acesso ao Home Broker e tento acessar a Home Broker com a minha conta o erro ocorre novamente de "Credenciais Incorretas". Quero deixar claro que o problema não é de configuração do computador, de internet ou qualquer outro dispositivo que eu tente usar a mensagem de erro é a mesma em qualquer situação ou computador que eu venha usar. Deve ter ocorrido algum problema no momento do meu cadastro com o banco e por isso não funciona. Espero que isso seja resolvido de forma rápida, caso contrário irei providenciar o encerramento da conta. Fico no aguardo.

RedameAQUI En

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

APP não funciona Não respondida

Rico Investimentos
 São Paulo - SP 28/05/2025 às 13:06 ID: 218228761

[Corretoras de Valores](#) [Financeiras](#) [Mau Atendimento](#)

Estou com problemas com a Rico, na parte de validação de Token, cada dia é um jeito diferente, não reconhece minha face, mas mesmo assim valida o token, pelo menos vem sms, mas ao tentar fazer aplicação aparece a mensagem Rico parou abrir novamente, ao tentar dá o erro de novo, em outra ocasião bloqueou a validação de meu token, sinceramente não consigo usar o APP, e detesto usar no micro, acho que tenho o poder de escolher onde usar para poder aplicar, já abri reclamação no SCA e ouvidoria e me pediram 10 dias para uma resposta, não concordo com o prazo, não estão me atendendo a contento, indignado

Rico: só vantagem pra investir ×

Classificações e resenhas

[Telefone](#) [Mais relevantes](#) [Nota](#)

[Redacted]

★ ★ ★ ★ 8 de janeiro de 2025

Entre uma atualização e outra o app continua a mesma coisa: uma confusão total, gráficos que não condizem com a realidade, faltam coisas ridículas de tão simples. Exemplo: ordenar os ativos de renda fixa por data de vencimento ou data de compra. Existe ordenação até por nome, mas quem na face da Terra precisa de uma lista ordenada por nome de CDB??? Dica rápida: a área de investimento do C6 Bank é muito mais desenvolvida e simples, além de fornecer informações essenciais e gráficos precisos.

Essa avaliação foi marcada como útil por 1.094 pessoas

Você achou isso útil? Sim Não

Rico: só vantagem pra investir ×

Classificações e resenhas

Você achou isso útil? Sim Não

[Redacted]

★ ★ ★ ★ 27 de maio de 2025

Olá, é entendível e aceitável que atualizações se façam necessárias, vez por motivos de correções/inconsistências da plataforma, vez por modificações e mudanças inovadoras. Porém, como usuário, venho assim com outros contestar sobre a última atualização, a qual trouxe alteração nos gráficos de acompanhamento dos ativos, uma mudança de layout e redução de informações (antes acessíveis) totalmente complexa, uma verdadeira DESATUALIZAÇÃO e REGRESSO do aplicativo. Espero que reavaliem a atualização.

Essa avaliação foi marcada como útil por 9 pessoas

Você achou isso útil? Sim Não



Rico: só vantagem pra investir

Classificações e resenhas

✕

[REDACTED]

★ ★ ★ ★ ★ 29 de março de 2025
⋮

Sou iniciante em investimentos. Não é muito fácil. O APP é muito pouco intuitivo. Preciso fazer um agendamento de compra de FII (coisa que já fiz), e simplesmente não encontro mais a opção. Vou tentar novamente em alguns dias, se não encontrar vou encerrar minha conta e voltar pro básico. Poupança e/ou renda fixa nos bancos. Tentei mas o APP não ajudou...

Essa avaliação foi marcada como útil por 50 pessoas

Você achou isso útil? Sim Não

[REDACTED]

★ ★ ★ ★ ★ 22 de abril de 2025
⋮

Muito ruim já faz tempo. Tudo é uma luta pra fazer nesse app, parece que quem desenvolveu não usa. Fecha sozinho, do nada reinicia, excesso de informações na página inicial, vive dando erros sem explicação... A dificuldade do momento (abril/25) está sendo acessar as lojas parceiras do cartão Visa. A hora que chego nas lojas o app fecha sozinho. E não consigo nenhum tipo de suporte pelos



Rico: só vantagem pra investir

Classificações e resenhas

✕

Essa avaliação foi marcada como útil por 66 pessoas

Você achou isso útil? Sim Não

[REDACTED]

★ ★ ★ ★ ★ 28 de março de 2025
⋮

Confuso, pouco intuitivo. Difícil de usar e obter as informações. (Dei mais uma estrela porque deu uma melhorada). - 28/03/2025 - Mas voltei para reavaliar novamente, agora o app tem uns botões que pra mim são inúteis com aquelas letras minúsculas... e tô tomando um baile nesse momento para acessar área pix e rever minha chave. Pra melhorar precisa muito

Essa avaliação foi marcada como útil por 34 pessoas

Você achou isso útil? Sim Não

Ent

Veja também todas as reclamações não respondidas respondidas finalizadas

-
Não respondida

Instabilidade constante

Rico Investimentos

📍 Bom Jesus da Lapa - BA 📅 14/04/2025 às 12:59 ID: 214727303

Corretoras de Valores
Problemas Gerais
Qualidade do serviço

Hoje, dia *****, estou desde às *****h tentando investir e não consigo. Pede para atualizar meu cadastro e quando me direcionam para a tela apresenta erro. Tal erro fala que será solucionado e já tem mais de 3 horas que não solucionam. Problemas constantes não invistam pela rico.

Veja também todas as reclamações não respondidas respondidas finalizadas

-
Não respondida

Prejuízo devido a falha no aplicativo da Rico

Rico Investimentos

📍 Esperança - PB 📅 03/06/2025 às 16:55 ID: 218737043

Corretoras de Valores
Outro Tipo de produto/Serviço
Outro problema

No dia de ontem a corretora Rico teve um problema no seu aplicativo me fazendo perder mais de 15.000,00 reais pois não consegui vender minhas ações quando foi de duas horas volto porém o prejuízo foi computado liguei para corretora a atendente disse que não tinha como resolver só isso gostaria de saber se vou ficar com prejuízo

Dificuldade de contato e acesso à conta de investimento no Banco Rico

Não respondida

Rico Investimentos

Jundiaí - SP 03/06/2025 às 13:50 ID: 218714365

Bancos Canais de Atendimento Mau Atendimento

Oi boa tarde, Eu abri uma conta de investimento no banco rico e desde então tento contato pelos telefones, não consigo contato humano em nenhum dos telefones, somente atendimento eletrônico, Te indicam o atendimento pelo WhatsApp que também não responde ! E quando responde também é só com robô! Estou insegura com a conta pois até no aplicativo estou com dificuldade de acessar ! Não passa segurança dessa maneira!

Conta bloqueada

Não respondida

Rico Investimentos

Brasília - DF 03/06/2025 às 12:18 ID: 218703117

Não encontrei meu problema Problemas Gerais Qualidade do serviço

Abriu uma conta a mais de um mês para fazer um investimento no banco e desde então não consigo fazer depósito para a conta, sempre a mesma mensagem dizendo que a conta está bloqueada, tentei fazer transferência de várias fibras distintas e sempre a mesma mensagem. Entrei em contato várias vezes para resolverem ou então cancelarem a conta, já que está sem utilidade e os atendentes falam sempre a mesma coisa, que a conta está em análise, só que já se passaram mais de mês e não resolvem, quero o cancelamento de imediato.

Dúvidas sobre saldo e compra de ações na Rico

Não respondida

Rico Investimentos

São Paulo - SP 03/06/2025 às 10:59 ID: 218692185

Financeiras

oi gente, boa tarde. So queria tirar umas duvidas, eu mandei dinheiro pra conta da rico e comprei algumas ações da bolsa porem nao consegui ver se usei todo dinheiro porque ele aparece completo como se eu nao tivesse usado nada, eu pensei que o saldo que eu enviava servia para comprar ações. Me ajudem por favor

Erro de negociação de venda de ativos

Não respondida

Rico Investimentos

São Vicente - SP 03/06/2025 às 09:03 ID: 218678913

Não encontrei meu problema Problemas Gerais Cobrança indevida

Fiz venda de 150 ações no dia 02/06/2025 e nos lançamentos futuros e na nota de negociação está um valor de R\$ 1040 reais . Este tipo de situação não pode acontecer. Preciso que resolvam isso de imediato.

Erro no aplicativo e falta de suporte da Rico

Não respondida

Rico Investimentos

📍 Campos dos Goytacazes - RJ 📅 02/06/2025 às 18:05 ID: 218641879

Financeiras Mau Atendimento

Fui realizar um resgate de duas ações que eu tinha na parte da manhã 11:00 horas dia 02/06/2025 e o aplicativo apresentando erro, fui procurar tirar dúvida e o atendimento está com problema ninguém me responde, no final da tarde eu vendi as ações porém não me atentei e acabei vendendo ações a mais das quais eu não tinha e agora não sei o que fazer, e não tenho nenhum tipo de suporte da rico, o que era para ser um resgate de ações se tornou um pesadelo. App muito ruim não recomendo sem suporte nenhum.



Rico: só vantagem pra investir

Classificações e resenhas

Voce achou isso util? Sim Não



★★★★ 2 de junho de 2025

não estou conseguindo fazer minhas compras de ações o app fecha na hora da compra

Voce achou isso util? Sim Não



Rico: só vantagem pra investir

Classificações e resenhas



★★★★ 2 de junho de 2025

app com instabilidade, fui tentar resgatar meus investimentos, perdi boas oportunidades devido à instabilidade que impossibilitou eu resgatar e fazer novos investimentos na data de hoje 02/06/2025.

Voce achou isso util? Sim Não



Rico: só vantagem pra investir

Classificações e resenhas



★ 2 de junho de 2025

app péssimo. todo bagunçado, difícil de entender e ainda fica bugando toda hora. vc tenta comprar uma ação e no momento que vc clica na ação, o app fecha do nada e vc não consegue efetuar a compra

Voce achou isso util? Sim Não

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

39
Resolvido

Aplicativo travando constantemente

Rico Investimentos
Campinas - SP 03/05/2023 às 13:01 ID: 163951671

[Aplicativos](#) [Problemas Gerais](#) [Produto com defeito](#)

Essa reclamação foi publicada há mais de 1 ano [Ver todas Reclamações](#)

A meses tenho problemas para acessar minha conta via aplicativo. Eventualmente ele trava e não me permite inserir senha para ligar, e tenho que reinstalá-lo e colocar novamente todos os meus dados. É impraticável. Todas as atualizações foram realizadas.

ReclameAQUI

Respondida

Instabilidade e falta de acesso.

Rico Investimentos
Taquaritinga - SP 15/05/2025 às 09:31 ID: 217138889

[Corretoras de Valores](#) [Problemas Gerais](#) [Qualidade do serviço](#)

Tenho duas reclamações a fazer sobre o site e o Home Broker.

1- Já faz pelo menos 1 mês que tanto o site quanto o Home Broker, ficam deslogando com frequência, normalmente em menos de 10 minutos após logar. Já reclamei duas vezes sobre isso no suporte e me não resolvem, a ultima resposta foi que isso ocorre por segurança.

2- Desde ontem 14/05/25 não consigo acessar minha conta pelo navegador, faço toda etapa de login e sempre volta para a tela de login novamente.

Sempre utilizei a rico pela estabilidade e interface muito boa oferecida, mas ultimamente esta sendo uma das piores experiências.

ReclameAQUI

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

39
Resolvido

Investimento desapareceu

Rico Investimentos
Rio de Janeiro - RJ 06/02/2025 às 21:20 ID: 209292251

[Corretoras de Valores](#) [Conta](#) [Produto com defeito](#)

Investi R\$10k em CDB ontem, e hoje, independentemente de onde eu navegue no aplicativo, o meu investimento aparece zerado e o dinheiro sumiu. A interface do C6 e Nubank nunca me trouxeram problema algum, mas decidi tentar o Rico pela oferta de 150% do CDI. Infelizmente com 1 dia de uso já me arrependi. Gostaria de solicitar o resgate do meu dinheiro.

Compartilhe [f](#) [X](#)