



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Jovens universitários muitas vezes enfrentam endividamento excessivo devido ao uso irresponsável de cartões de crédito. Ofertas fáceis e falta de educação financeira podem levar a gastos além das possibilidades, acumulando dívidas com altas taxas de juros. Isso pode prejudicar sua estabilidade financeira a longo prazo. É crucial promover a educação financeira desde cedo para evitar esses problemas.

Membros da Equipe

- Arthur Augusto Domingos
- Guilherme Alves Faria
- Leonardo Rodrigues Fontenelle
- Filipe Reis Gregory Tavares

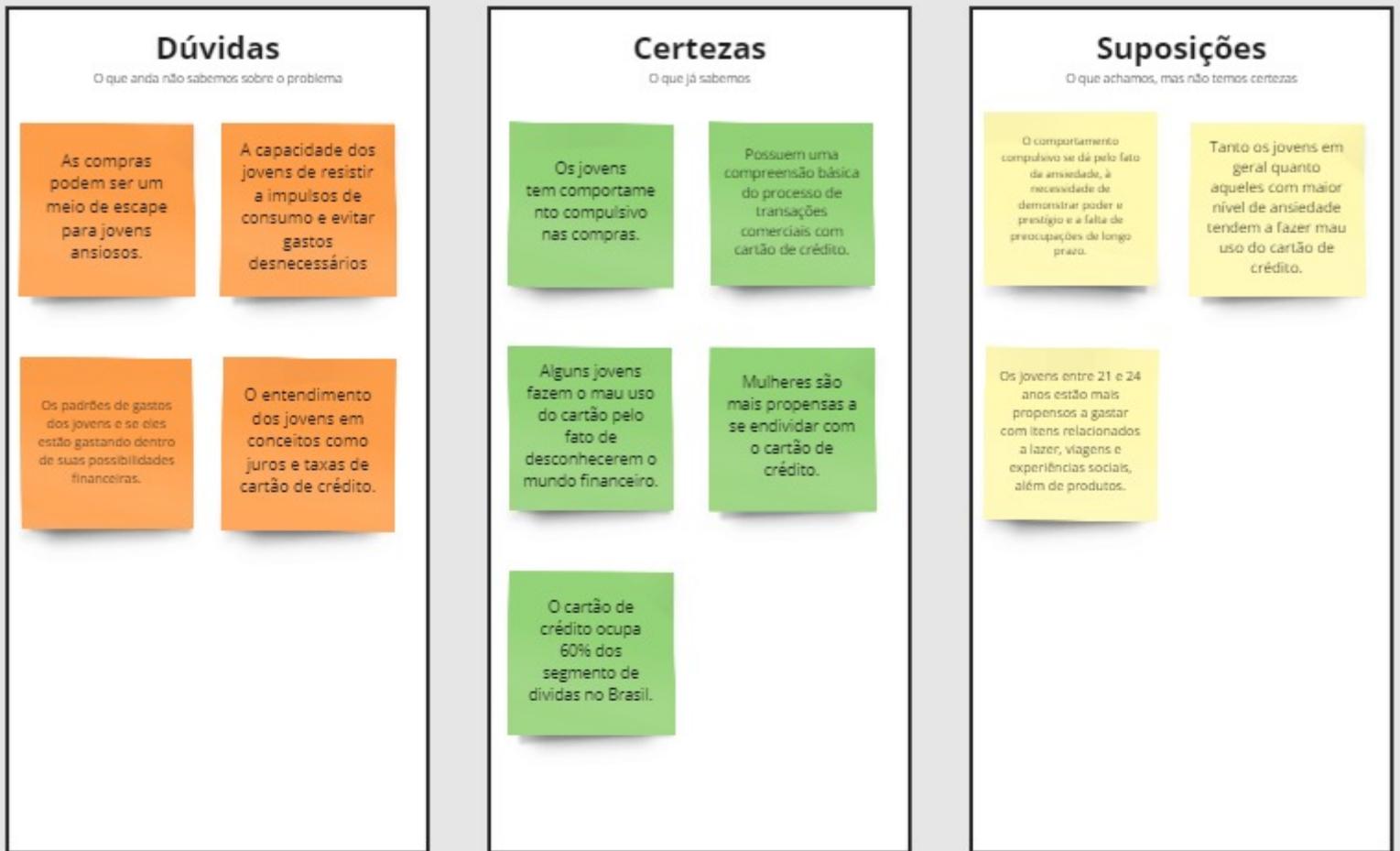
Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](https://www.designthinkersgroup.com/).

Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em

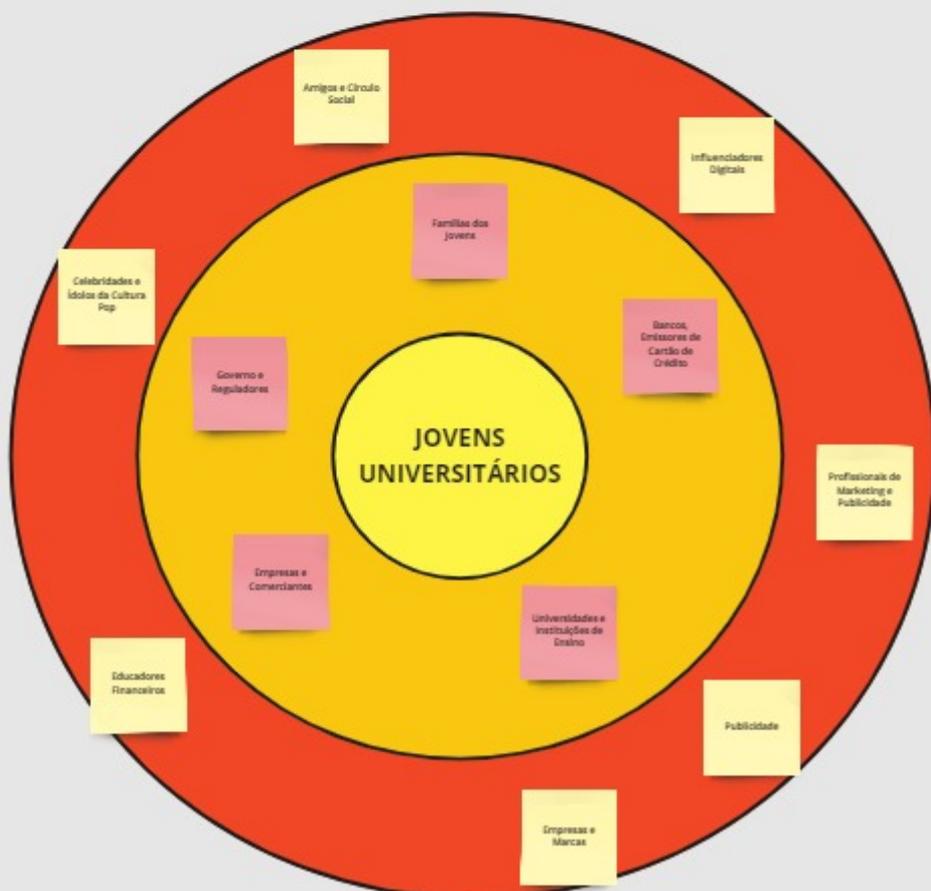
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução.
Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas
Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.
Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Quais foram os principais motivos pelos quais você decidiu solicitar um cartão de crédito?

Resposta

Para poder ganhar pontos em programas de fidelidade e milhas.

Pergunta

Que tipos de despesas você costuma pagar com seu cartão de crédito?

Resposta

Cursos e assinaturas online

Pergunta

Quais são suas principais fontes de informação sobre questões financeiras?

Resposta
Internet

Pergunta

Você já enfrentou situações em que teve dificuldade para pagar sua fatura do cartão de crédito? Como isso afetou você?

Resposta

Sim, fiquei bastante afetada, pois segundo meus cálculos conseguiria pagar mas errei.

Pergunta

Como o uso do cartão de crédito afeta sua situação financeira?

Resposta

Afeta um pouco, o gasto não vem direto na conta corrente, então é mais difícil de controlar

Pergunta

Como você acha que o uso do cartão de crédito afeta sua independência financeira como jovem universitário?

Resposta

Procuro que não afete muito porque não gasto exacerbadamente, no entanto ele ajuda em casos de emergências ou para luxos que não poderia arcar somente com cartão de débito

Highlights de Pesquisa

Nome

Leonardo

Data

12/03/2024

Local

CASA

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

O que me surpreendeu foi o fato de ter feito cálculos para se prevenir e mesmo assim ter dado errado.

Aspectos que importaram mais para os participantes

As dívidas

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista
Usado somente em caso de emergência

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Estratégia de controlar os gastos

PERSONA



NOME Alan

IDADE 21

HOBBY Festas e compras

TRABALHO Analista

PERSONALIDADE

Extrovertido e irresponsavel

SONHOS

Ter uma carreira de sucesso que lhe permita manter seu estilo de vida extravagante

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

- Objetos físicos: Carro de luxo, roupas de grife, relógio de pulso caro.
- Objetos digitais: Smartphone premium, aplicativos de redes sociais.
- Uso: Utiliza o smartphone para acesso às redes sociais, exibindo seu estilo de vida extravagante. Faz compras impulsivas online e mantém-se atualizado sobre tendências.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Seu smartphone premium, pois ele usa esse dispositivo para fazer compras online, acessar seu aplicativo de banco para monitorar seu saldo e efetuar pagamentos de cartão de crédito.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

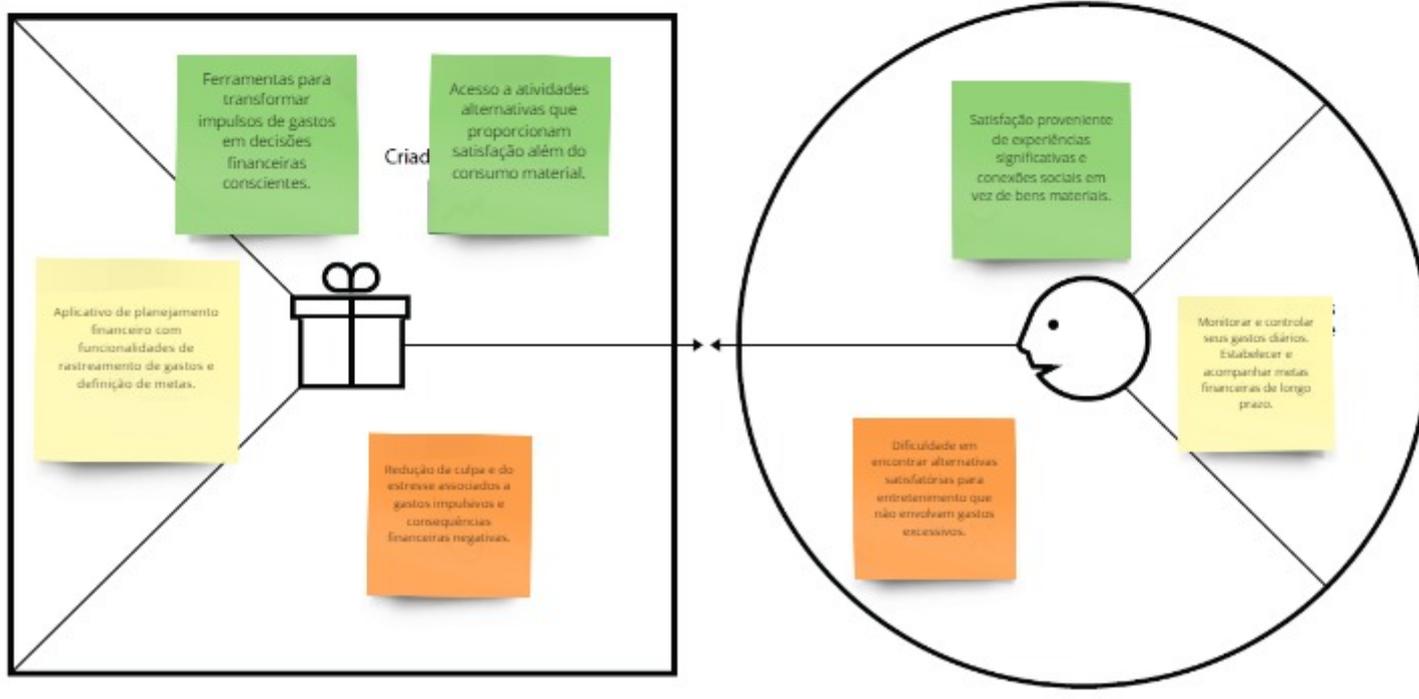
Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

- Ofereça orientação financeira personalizada.
- Promova atividades alternativas que não envolvam gastos excessivos.



PROPOSTA DE VALOR



Persona / Mapa de Empatia



PERSONA

NOME Sabrina

IDADE 19

HOBBY Leitura

TRABALHO Estagiária

PERSONALIDADE

Introvertida e bastante amigável.
Estudante obrecarregada

SONHOS

Conseguir ter a sua independência financeira

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

- Objetos físicos: Laptop, smartphone, cadernos, material de estudo impresso.
- Objetos digitais: Agenda digital, aplicativo bancário (para gerenciar o cartão de crédito), aplicativos de organização de estudos.
- Uso: Utiliza o laptop e o smartphone para estudos e comunicação, acessando também aplicativos de organização. Usa o aplicativo bancário para monitorar e pagar suas contas do cartão de crédito.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

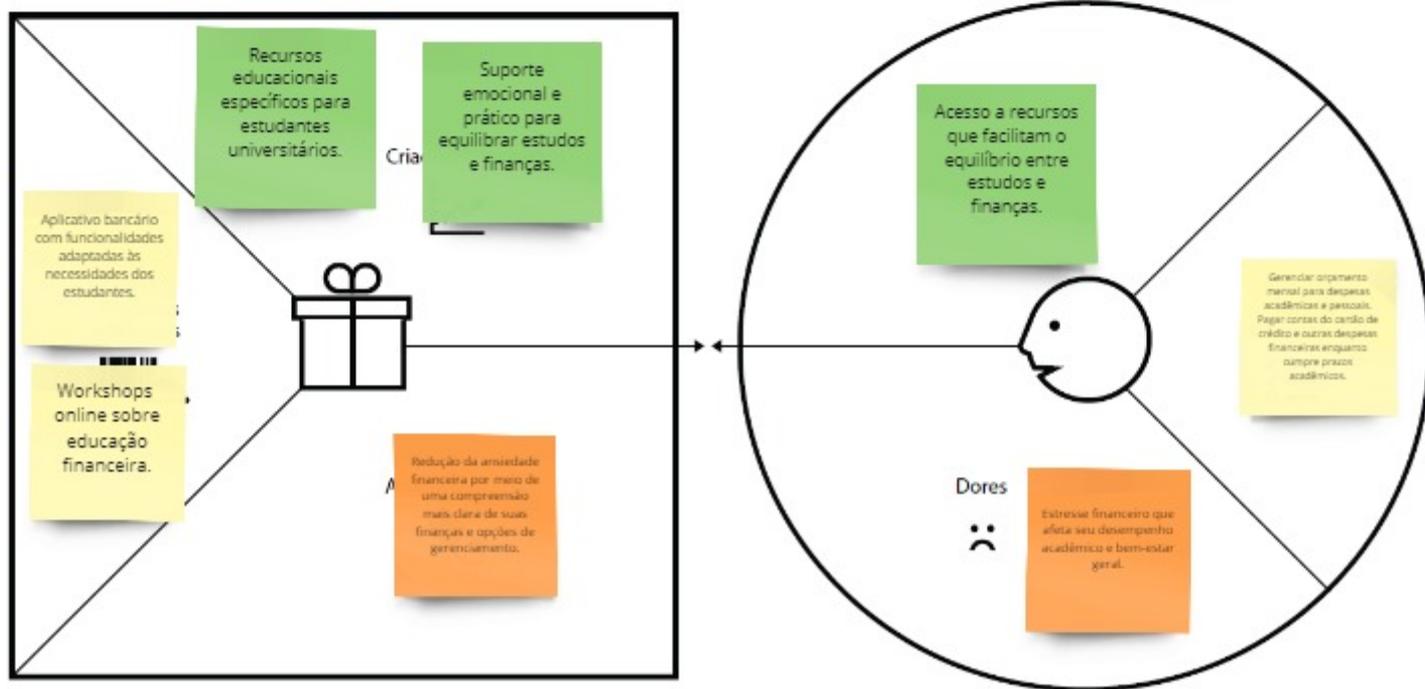
- Seu smartphone e seu laptop são os objetos-chave, pois ela utiliza esses dispositivos para acessar o aplicativo bancário e gerenciar sua conta de cartão de crédito.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

- Ofereça suporte emocional e prático.

PROPOSTA DE VALOR



Persona / Mapa de Empatia



PERSONA

NOME Camila

IDADE 20

HOBBY Leitura e estudos

TRABALHO Estagiária

PERSONALIDADE

extrovertida, consciente e responsável

SONHOS

- Sonha em alcançar independência financeira e construir um futuro sólido para si mesma.

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

- Objetos físicos: Livros didáticos, bicicleta, mochila durável.
- Objetos digitais: Aplicativo de planejamento financeiro, aplicativos de transporte (para a bicicleta), aplicativos de leitura.
- Uso: Utiliza aplicativos de planejamento financeiro para monitorar gastos e orçamento. Usa aplicativos de transporte para planejar seus deslocamentos e aplicativos de leitura para acessar materiais de estudo em formato digital.

OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

- Para Camila, seu objeto-chave seria seu smartphone, onde ela acessa o aplicativo de planejamento financeiro para monitorar seus gastos com o cartão de crédito e garantir que está dentro do orçamento.

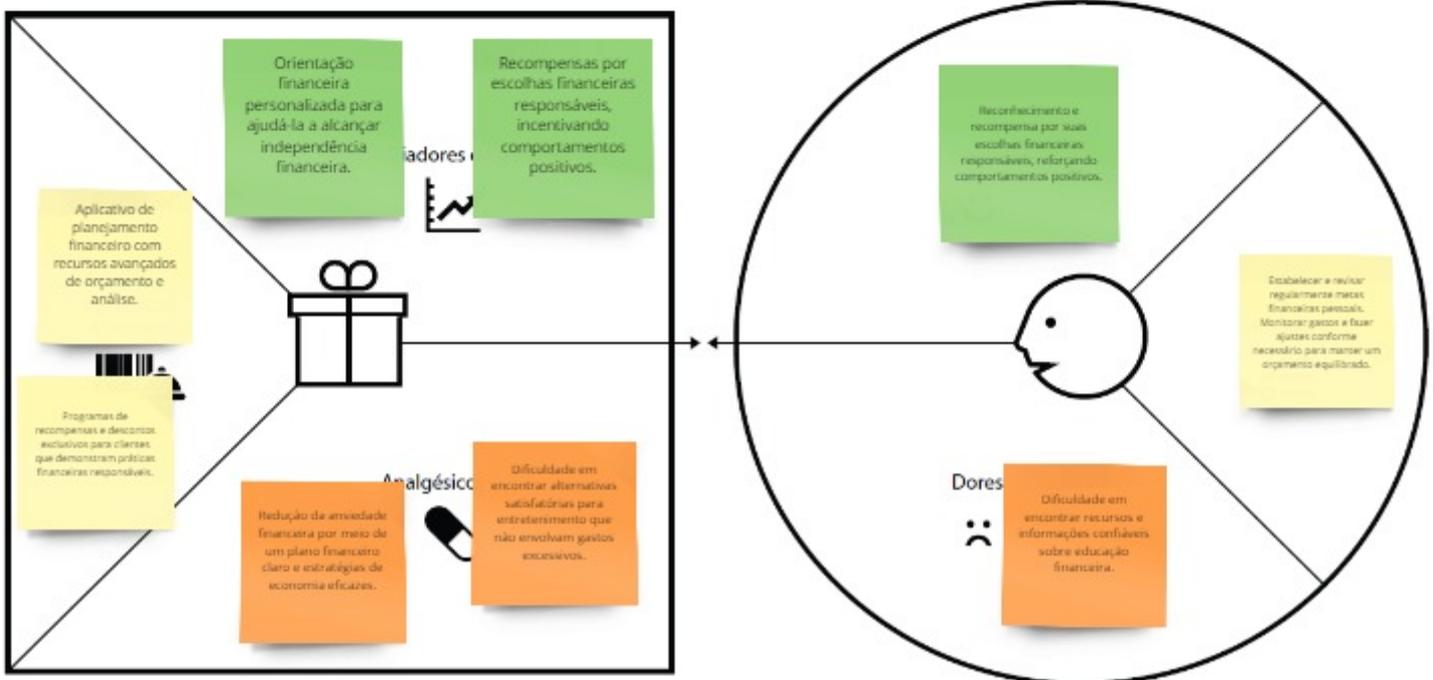
COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

- Forneça recursos adicionais sobre educação financeira.

PROPOSTA DE VALOR



Brainstorming / Brainwriting

Participant 1

Participant 2

Participant 3

Participant 4

Módulo de
Educação
Financeira

Rastreamen
to de Gastos

Calculadora
de Juros

Integração
com Redes
Sociais

Notificações
de
Pagamento

Fórum da
Comunidade

Desafios
Financeiros

Metas
Financeiras
Personalizadas

Assistente
Virtual

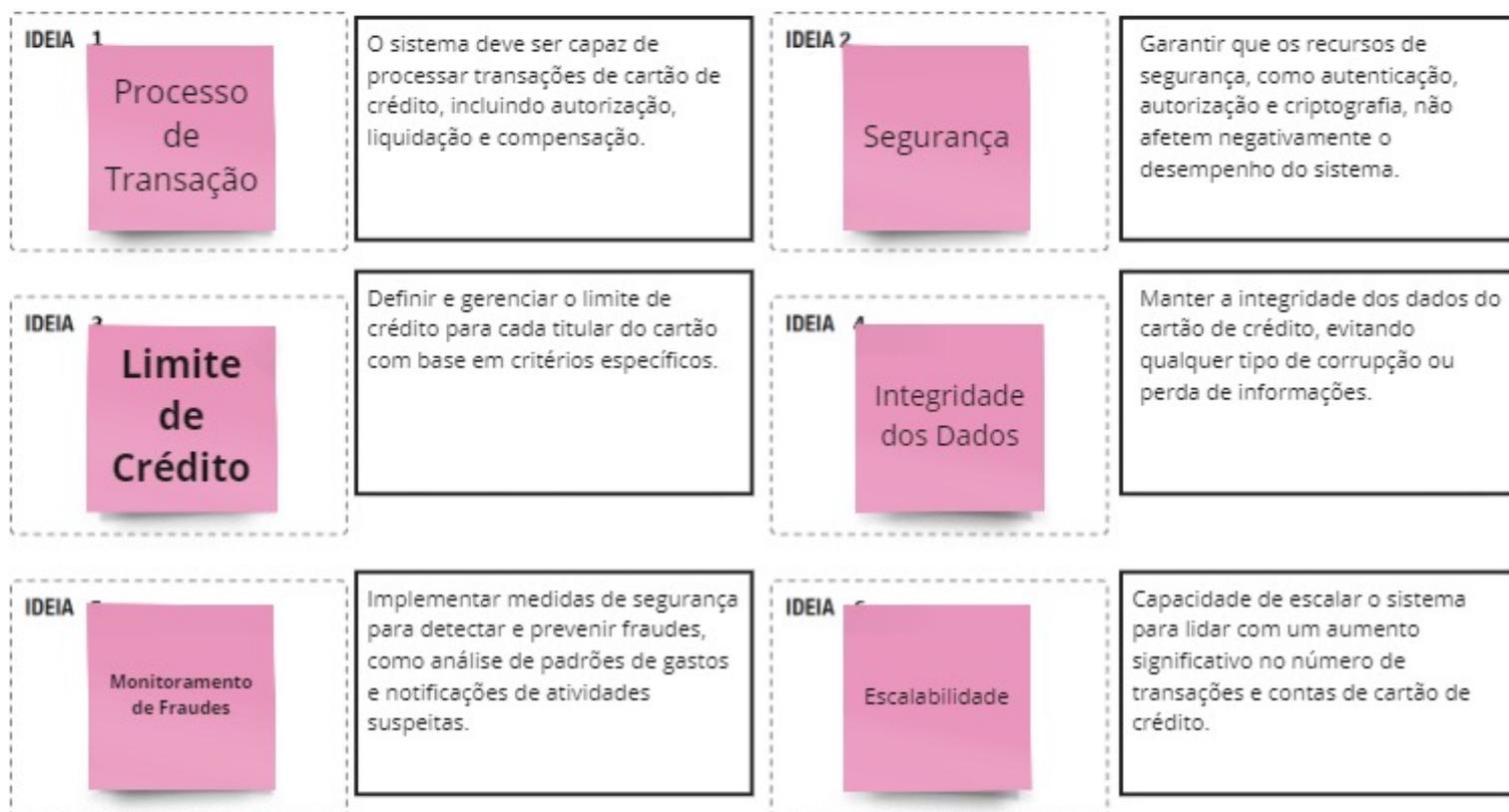
Recursos de
Segurança e
Privacidade



Mural de Possibilidades

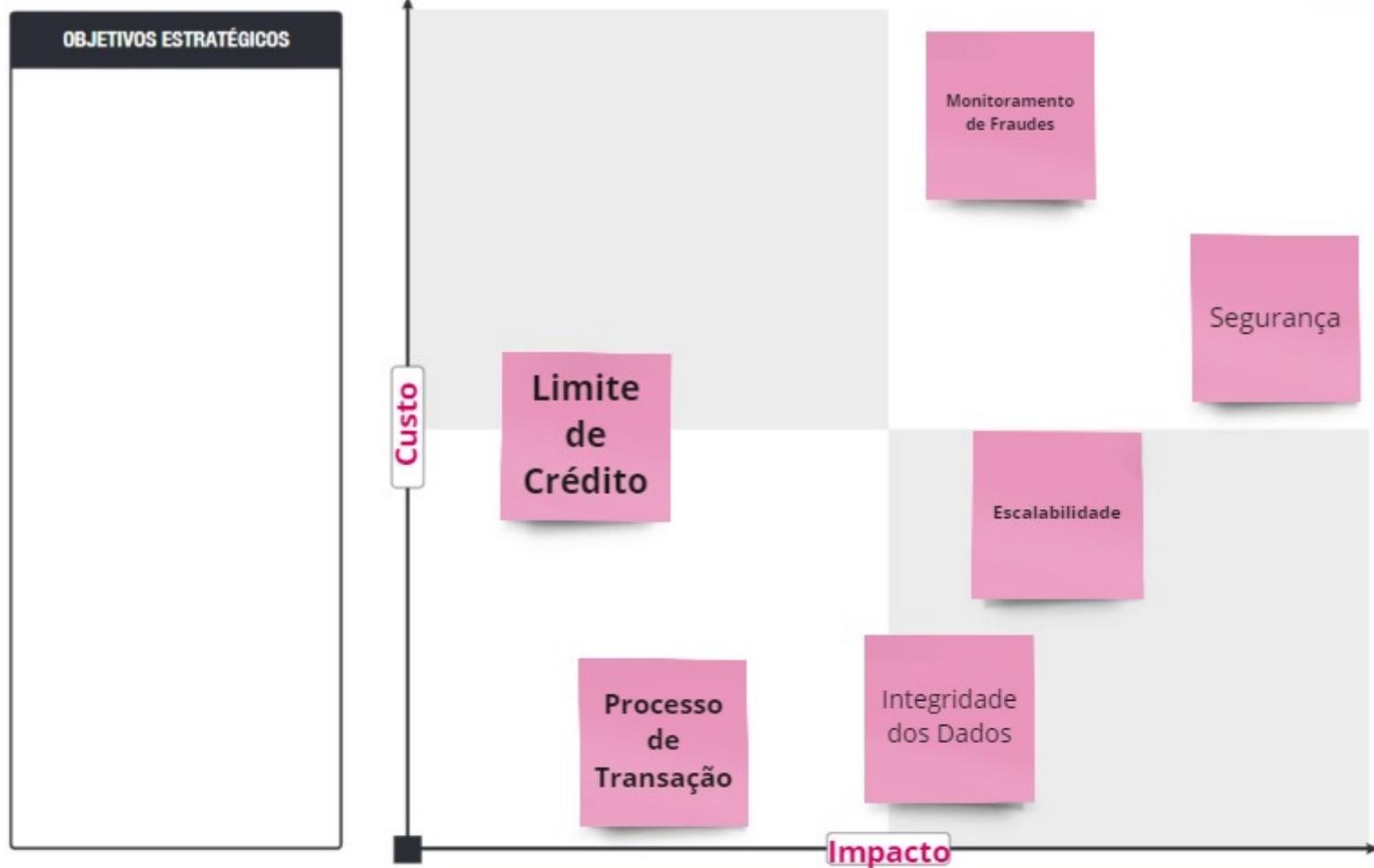


MURAL DE POSSIBILIDADES



Priorização de Ideias

MAPA DE PRIORIZAÇÃO



Entrevista Qualitativa

Pergunta

Quais foram os principais motivos pelos quais você decidiu solicitar um cartão de crédito?

Resposta
Facilitar os gastos

Pergunta

Que tipos de despesas você costuma pagar com seu cartão de crédito?

Resposta
Festas, lojas e mercados

Pergunta

Quais são suas principais fontes de informação sobre questões financeiras?

Resposta
Internet

Pergunta

Você já enfrentou situações em que teve dificuldade para pagar sua fatura do cartão de crédito? Como isso afetou você?

Resposta
Já, pelo valor ser baixo, não afetou muito.

Pergunta

Como o uso do cartão de crédito afeta sua situação financeira?

Resposta
Afeta o psicológico por sempre aumentar o valor das dívidas

Pergunta

Como você acha que o uso do cartão de crédito afeta sua independência financeira como jovem universitário?

Resposta
Aparento ser mais independente

Highlights de Pesquisa

Nome

Leonardo

Data

15/03/2024

Local

PUC

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

O fato de ter uma independência maior por gastar mais

Aspectos que importaram mais para os participantes
Pela dívida ser baixa, pode gastar mais

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Estratégia de controlar os gastos

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Quais foram os principais motivos pelos quais você decidiu solicitar um cartão de crédito?

Resposta

Facilidade nas compras nacionais e internacionais

Quais são suas principais fontes de informação sobre questões financeiras?

Pergunta

Resposta

Sites e acessoria

Pergunta

Como o uso do cartão de crédito afeta sua situação financeira?

Resposta

Não afeta

Pergunta

Que tipos de despesas você costuma pagar com seu cartão de crédito?

Resposta

todas as despesas do dia a dia

Pergunta

Você já enfrentou situações em que teve dificuldade para pagar sua fatura do cartão de crédito? Como isso afetou você?

Resposta

Nunca tive dificuldade, logo nunca me afetou

Pergunta

Como você acha que o uso do cartão de crédito afeta sua independência financeira como jovem universitário?

Resposta

Não acho que me afete

Highlights de Pesquisa

Nome

Guilherme Faria

Data

05/03/2024

Local

Condominio

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

o que mais surpreendeu foi a sua sabedoria no assunto e facilidade

Aspectos que importaram mais para os participantes

gastar mais

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

que algumas pessoas possuem educação financeira

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

se possui vontade de aprender a gerir sua economia

Entrevista Qualitativa

Pergunta Quais foram os principais motivos pelos quais você decidiu solicitar um cartão de crédito?

Resposta
Para aumentar os gastos

Pergunta Que tipos de despesas você costuma pagar com seu cartão de crédito?

Resposta
Lazer

Pergunta Quais são suas principais fontes de informação sobre questões financeiras?

Resposta
Internet e família

Pergunta Você já enfrentou situações em que teve dificuldade para pagar sua fatura do cartão de crédito? Como isso afetou você?

Resposta
Nunca tive dificuldades.

Pergunta Como o uso do cartão de crédito afeta sua situação financeira?

Resposta
Não afeta, só facilita

Pergunta Como você acha que o uso do cartão de crédito afeta sua independência financeira como jovem universitário?

Resposta
Atrapalha, pois dependo de outros para pagar.

Highlights de Pesquisa

Nome

Data

Local

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.
Aumenta os gastos mas não se pode gastar muito pois não é ele que paga

Aspectos que importaram mais para os participantes
Não ter dificuldades

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista
Dele não ter dificuldades pelo fato dele não pagar a fatura

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro
Limitar o cartão de crédito para que o responsável financeiro não se preocupe

Entrevista Qualitativa

Pergunta

Quais foram os principais motivos pelos quais você decidiu solicitar um cartão de crédito?

Resposta

Um dos motivos para a utilização do cartão de crédito foi concentrar as minhas despesas em um único dia para controle do meu orçamento e para adquirir vantagens oferecidas pelas operadoras de cartões, como aquisição de milhas para viagens, ganhar pontos e vantagens para troca de produtos.

Pergunta

Que tipos de despesas você costuma pagar com seu cartão de crédito?

Resposta

Tenho meu cartão de crédito para pagar faturas como academia, entretenimento online e realização de compras em sites diversos.

Pergunta

Quais são suas principais fontes de informação sobre questões financeiras?

Resposta

Como sou uma pessoa interessada nesses assuntos sobre finanças, faço acompanhamento do mercado financeiro entre sites de notícias e consultores do mercado. Assisto lives e vídeos para ficar por dentro e informado sobre notícias afetas a esse assunto.

Pergunta

Você já enfrentou situações em que teve dificuldade para pagar sua fatura do cartão de crédito? Como isso afetou você?

Resposta

Sim, tive problemas para pagar as faturas. Fiquei bem afetado psicologicamente, gerando preocupação e ansiedade ao saber que não iria conseguir pagar. Para isso, reduzi compras avulsas e pedi dinheiro emprestado.

Pergunta

Como o uso do cartão de crédito afeta sua situação financeira?

Resposta

Se ele for um uso consciente e controlado, ele é positivo. Muitas vezes você sabe que não está com o dinheiro para aquisição de um produto na hora necessitada, mas tem a noção que terá no final do pagamento da fatura. Por outro lado, se o uso for desenfreado e inconsciente, ele te gera uma ilusão que você tem condições financeiras para adquirir produtos e serviços que quer.

Pergunta

Como você acha que o uso do cartão de crédito afeta sua independência financeira como jovem universitário?

Resposta

Eu acho que ele me afeta positivamente pois tenho consciência do meu dinheiro e do limite do cartão de crédito que posso gastar.

Highlights de Pesquisa

Nome

Filipe

Data

07/04/2024

Local

Online

O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.

No momento em que as dívidas ultrapassaram os limites, gerando problemas de saúde e meios arriscados para quitá-las.

Aspectos que importaram mais para os participantes

A dificuldade em pagar as faturas do cartão de crédito foi um ponto de preocupação, afetando-os psicologicamente e levando-os a reduzir compras avulsas e pedir dinheiro emprestado.

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Incluem a importância do controle financeiro pessoal, os desafios emocionais associados ao endividamento e a necessidade de educação financeira para o uso responsável do cartão de crédito

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Seria interessante explorar mais a fundo as estratégias para controlar seus gastos com cartão de crédito, bem como suas experiências com programas de recompensas e as ferramentas que utilizam para acompanhar suas finanças pessoais.

MURAL DE POSSIBILIDADES

