



UFC

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

CAMPUS QUIXADÁ

BACHARELADO EM DESIGN DIGITAL

ANDERSON NÂGELO ALVES

**AUTOEXPRESSÃO DO DESIGNER DO NUBANK: UM ESTUDO DE CASO NO
APLICATIVO**

QUIXADÁ

2019

ANDERSON NÂGELO ALVES

AUTOEXPRESSÃO DO DESIGNER DO NUBANK: UM ESTUDO DE CASO NO
APLICATIVO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Design Digital da Universidade Federal do Ceará Campus Quixadá, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em Design Digital. Área de concentração: Programas interdisciplinares e certificações envolvendo Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Orientadora: Prof^a. Dra. Ingrid Teixeira Monteiro

QUIXADÁ

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Alves, Anderson Nâgelo.

Autoexpressão do designer do Nubank : Um estudo de caso no aplicativo / Anderson Nâgelo Alves. – 2019.

43 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Campus de Quixadá, Curso de Design Digital, Quixadá, 2019.

Orientação: Profa. Dra. Ingrid Teixeira Monteiro.

1. Identidade - Expressão Livre. 2. Interação homem-máquina. 3. Comunicação. I. Título.

CDD

745.40285

ANDERSON NÂGELO ALVES

AUTOEXPRESSÃO DO DESIGNER DO NUBANK: UM ESTUDO DE CASO NO
APLICATIVO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Design Digital da Universidade Federal do Ceará Campus Quixadá, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em Design Digital. Área de concentração: Programas interdisciplinares e certificações envolvendo Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Aprovada em: ___/___/___.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dra. Ingrid Teixeira Monteiro (Orientadora)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra. Andréia Libório Sampaio

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Leonara de Medeiros Braz

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Dedico este trabalho à minha família, aos meus amigos, professores e todos àqueles que, de alguma forma, contribuíram para que eu chegasse até o fim, sou muito grato a vocês por sempre estarem comigo. Meu muito obrigado!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a toda a minha família, em especial a minha avó, Terezinha, obrigado por cada esforço seu, por cada ensinamento, se hoje estou aqui, sendo o primeiro da família a concluir uma graduação, é graças a você!

Agradeço ao meu namorado, Gabriel, por sempre estar disposto a me ajudar e me ouvir, muitas vezes sem entender nada, você é um ótimo ouvinte, obrigado por sempre estar ao meu lado.

Quero agradecer a todos os meus amigos, que estiveram junto a mim nessa caminhada, obrigado pelo apoio, por cada conselho, obrigado por acreditarem em mim!

Agradeço imensamente à minha orientadora e professora Ingrid Monteiro, obrigado pela excelente orientação, você é, sem dúvidas, a melhor orientadora que alguém pode ter, muito obrigado por tudo.

As professoras participantes da banca examinadora Andréia Libório Sampaio e Leonara de Medeiros Braz, pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Agradeço também a todos que fazem parte da UFC *Campus Quixadá*, por, de alguma forma, ter me ajudado a chegar ao fim dessa caminhada, sou muito grato a todos vocês!

“Sonhar é verbo: é seguir, é pensar, inspirar e fazer força, insistir, é lutar, transpirar. São mil verbos que vem antes do verbo realizar.”

Bráulio Bessa

RESUMO

A autoexpressão é um fenômeno ligado à comunicação humana que está intimamente relacionado à personalidade, individualidade e idiossincrasias do indivíduo. É importante para empresas que buscam se aproximar e criar uma fidelização com seus clientes/usuários através de uma comunicação ativa, como é o caso do Nubank, utilizar esse artifício como facilitador dessa comunicação. O presente trabalho tem o objetivo de investigar a autoexpressão do designer do banco digital Nubank transmitida através das metagens criadas por eles no aplicativo da empresa. Para isso foi realizada uma inspeção em algumas partes do aplicativo e posteriormente uma observação de uso com os usuários. Os resultados mostraram que o designer utiliza sua autoexpressão em alguns pontos das interfaces do aplicativo, ainda de forma não tão evidente. A autoexpressão do designer garante que os usuários não abandonem a ação que estão executando e não deixem de utilizar o aplicativo. Por outro lado, mesmo uma aplicação carregada da autoexpressão do designer não está livre de provocar rupturas de comunicabilidade. Ou seja, a autoexpressão não é garantia de qualidade neste quesito, ela representa apenas um esforço do designer em se fazer (re) conhecer pela interface.

Palavras-chave: Autoexpressão. Comunicação. Nubank. Engenharia Semiótica.

ABSTRACT

Self-expression is a phenomenon linked to human communication that is closely related to the personality, individuality and idiosyncrasies of the individual. It is important for companies that seek to get closer and create loyalty with their customers / users through active communication, such as Nubank, to use this device as a facilitator of this communication. This paper aims to investigate the self-expression of Nubank digital bank designers transmitted through the meta messages created by them in the company application. For this, an inspection was performed on some parts of the application and later a usage observation with the users. The results showed that the designer uses his self-expression in some points of the application interfaces, although not so evident. Designer self-expression ensures that users do not abandon the action they are performing or stop using the application. On the other hand, even an application loaded with designer self-expression is not free to disrupt communicability. That is, self-expression is not a guarantee of quality in this regard, it is merely an effort of the designer to make himself / herself known by the interface.

Keywords: Self expression. Communication. Nubank. Semiotic Engineering.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Cartão de crédito - fatura.....	20
Figura 2	Nu conta	20
Figura 3	Nubank Rewards.....	21
Figura 4	Transferência.....	25
Figura 5	Depósito.....	26
Figura 6	Cobrança.....	27
Figura 7	Enviar cobrança.....	27
Figura 8	Perfil.....	28
Figura 9	Limite do cartão.....	29
Figura 10	Depósito.....	31
Figura 11	Cobrança.....	31
Figura 12	Editando nome do perfil 1.....	32
Figura 13	Editando nome do perfil 2.....	32
Figura 14	Limite do cartão.....	33
Figura 15	Motivo pedido.....	33
Figura 16	Retorno solicitação.....	33
Figura 17	Gráfico de consumo.....	34
Figura 18	Pesquisa por estabelecimento.....	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Participantes da pesquisa.....	22
----------	--------------------------------	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
2	TRABALHOS RELACIONADOS.....	17
2.1	Autoexpressão e Engenharia Semiótica do usuário-designer.....	17
2.2	Self-expression and discourse continuity in a multilevel EUD environment: The case of moodle.....	18
2.3	Comunicação Humanizada como fator de posicionamento de marca - O caso do Nubank.....	18
3	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
3.1	Engenharia Semiótica.....	19
3.2	Autoexpressão.....	20
4	NUBANK.....	21
4.1	A empresa Nubank.....	21
4.2	Aplicativo Nubank.....	22
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	23
5.1	Verificar a comunicação do designer dentro do sistema Nubank através de uma inspeção.....	23
5.2	Realizar observação de uso com os usuários.....	24
5.3	Categorizar as formas de autoexpressão do Nubank.....	26
6	INSPEÇÃO NO APLICATIVO.....	26
6.1	Tela de Transferência.....	26
6.2	Tela de Depósito.....	27
6.3	Tela de Cobrança.....	29
6.4	Tela de Perfil.....	30
6.5	Tela de Ajuste do limite.....	30
7	OBSERVAÇÃO DE USO.....	31
8	AUTOEXPRESSÃO NO NUBANK.....	32

8.1	Classes de signos.....	32
8.1.1	<i>Signos metalinguísticos.....</i>	32
8.1.2	<i>Signos estáticos.....</i>	32
8.1.3	<i>Signos dinâmicos.....</i>	33
8.2	Formulários.....	33
8.3	Configuração.....	34
8.4	Consultas.....	36
9	DISCUSSÃO.....	37
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
	REFERÊNCIAS.....	41
	APÊNDICE A.....	43
	APÊNDICE B.....	44

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução das tecnologias digitais, os sistemas bancários e financeiros vêm sofrendo constantes mudanças, isso se deve principalmente à crescente automatização e à evolução das telecomunicações e da tecnologia da informação. No plano tecnológico, a convergência das tecnologias da computação e das telecomunicações, a popularização da internet e o desenvolvimento do comércio eletrônico criaram uma gama de oportunidades para todas as empresas - especialmente aos bancos - possibilitando novas plataformas de vendas de seus produtos e serviços, de maneira remota e com menores custos. Além disso, a evolução dos meios de pagamento e a digitalização da moeda possibilitaram o surgimento de novos modelos de negócios digitais. No caso das instituições bancárias e financeiras, o salto tecnológico iniciou na década de 1960 com a informatização dos serviços administrativos internos, em seguida com a criação de terminais de autoatendimento, a ampliação da utilização dos cartões e expansão do pagamento eletrônico, o *home-banking* (acesso via Internet) e o *mobile-banking* (acesso via dispositivos móveis) (BARBOSA, 2018).

Seguindo nesse cenário, surgem as *fintechs*, que são *startups*¹ que oferecem produtos e serviços financeiros (“fin” de financeiro) e possuem alto nível de tecnologia (“tech” de tecnologia). O Nubank é uma *fintech* lançada no mercado em 2013 que representa esse novo modelo de negócio. A empresa oferece cartões de crédito através de uma plataforma totalmente digital, sem anuidade, sua comunicação é totalmente centrada no usuário. A empresa se apresenta da seguinte forma: “Somos NUs - justos e transparentes na conduta, diretos e objetivos na comunicação, e tratamos cada cliente como uma pessoa.” (NUBANK, 2019). Assim, através de uma “linguagem humanizada”, o Nubank busca se aproximar de seus usuários.

Baseada na semiótica, a Engenharia Semiótica é uma teoria criada no contexto da área de Interação Humano-Computador (IHC), segundo a qual, por meio de mensagens contidas nas interfaces dos sistemas, os designers comunicam e informam como o sistema deve ser utilizado, de forma que otimize e torne prazerosa a experiência de seus usuários.. O objeto de estudo da Engenharia Semiótica é o processo de comunicação designer-usuário codificado computacionalmente na interface. Em outras palavras, a Engenharia Semiótica examina e apoia o processo no qual designers/desenvolvedores organizam o que querem comunicar sobre os sistemas que desenvolvem para seus usuários, e como querem e

¹ Uma *startup* é um grupo de pessoas à procura de um modelo de negócios repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza (SEBRAE).

podem expressar computacionalmente essa intenção. Apoia, ainda, o entendimento a respeito de como o usuário recebeu e interpretou a mensagem do designer. A comunicação emitida pelo designer ao usuário, via interface, sobre como o sistema deve ou pode ser usado, por que e com que efeitos, é definida como “metacomunicação” (LEITÃO, SILVEIRA, de SOUZA, 2013).

Os designers são os emissores da mensagem de metacomunicação e os usuários, seus receptores. Como os designers não estão presentes durante a interação dos usuários com o sistema que desenvolveram, eles “falam” através da interface do sistema, que se torna, então, um preposto do designer. Essa mensagem é generalizada, pela Engenharia Semiótica, na forma de um “template de metacomunicação”, cujo conteúdo é o seguinte:

“Esta é a minha interpretação sobre quem você é, o que eu entendi que você quer ou precisa fazer, de que formas prefere fazê-lo e por quê. Este é portanto o sistema que eu projetei para você, e esta é a forma que você pode ou deve usá-lo para atingir objetivos alinhados com a minha visão.” (LEITÃO, SILVEIRA, de SOUZA, 2013).

Uma das formas de o designer/desenvolvedor transmitir e deixar ainda mais autêntica sua mensagem para o usuário é se utilizar da autoexpressão. Segundo Monteiro (2015), autoexpressão é um fenômeno ligado à comunicação humana que está intimamente relacionado à personalidade, individualidade e idiosincrasias do indivíduo. Diversas áreas das ciências sociais e humanas investigam autoexpressão.

A autoexpressão de forma geral, pode ser entendida como a identidade própria que cada indivíduo coloca em algo que faz, por exemplo, digamos que um casal de namorados esteja completando um ano de namoro e um deles quer presentear o(a) parceiro(a). Ele tem duas opções: comprar um cartão em uma loja ou fazer um ele mesmo. Em qual das duas opções há mais desta pessoa, da identidade dele? Claramente é na segunda opção, onde ele irá criar, escolher cada frase e imagens para compô-lo, além de usar sua própria caligrafia, deixando ainda mais autêntico o cartão. Dessa forma, a autoexpressão do autor estará contida no cartão, tornando-o ainda mais especial.

Assim como em qualquer sistema computacional, conforme estabelecido pela Engenharia Semiótica, a mensagem do designer/desenvolvedor também está presente dentro dos bancos digitais. Como um dos diferenciais do banco digital Nubank é justamente a comunicação cuidadosamente projetada com seus usuários, pretende-se, portanto, verificar qual o nível de autoexpressão existente, como ela aparece e se os usuários percebem que isso ocorre durante a interação.

Para este trabalho, foram tomados como base dois estudos que avaliam a autoexpressão dos usuários em diferentes campos de aplicação: o “Autoexpressão e Engenharia Semiótica do usuário-designer” e o “Self-expression and discourse continuity in a multilevel EUD environment: The case of moodle”. E um terceiro, especificamente sobre o Nubank, que trata acerca do uso da comunicação humanizada como fator de posicionamento de marca: “Comunicação Humanizada como fator de posicionamento de marca - O caso do Nubank”. O primeiro, investiga a autoexpressão dentro do sistema SideTalk, que é um sistema que permite a construção de conversas roteirizadas sobre páginas Web. Já o segundo, é aplicado em um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) com foco na educação. Ambos realizam uma avaliação qualitativa e descritiva fundamentada na teoria da Engenharia Semiótica. O terceiro estudo busca analisar a humanização do Nubank através da sua comunicação nas principais redes sociais na internet. Diferentemente deles, o presente estudo será aplicado em um sistema de banco digital (Nubank), mas assim como na metodologia seguida no segundo estudo, neste também busca-se identificar como a autoexpressão do(s) designer(s) ocorre(m), a fim de se aprender como estes apresentam sua identidade e evidenciam elementos da sua personalidade dentro do sistema por meio da sua autoexpressão, tendo em vista que a autoexpressão é um elemento de comunicação, e esta atua como um potencializador da metacomunicação. Busca-se também saber se os usuários do sistema percebem que esta autoexpressão existe, por fim será acrescentada uma terceira parte do template de metacomunicação, que procura evidenciar a identidade do(s) designer(s) do sistema.

O objetivo principal deste trabalho é investigar a autoexpressão do designer do banco digital Nubank transmitida através das metagensagens criadas por eles no aplicativo da empresa. Tem-se ainda como objetivo específicos:

- Conhecer como a autoexpressão aparece no aplicativo do Nubank
- Verificar qual o nível de autoexpressão existente
- Verificar se e como os usuários percebem a autoexpressão do autor do sistema

O presente trabalho está estruturado da seguinte maneira. A próxima seção apresenta três trabalhos relacionados, que demonstram contribuições para este estudo. Na seção 3, temos a fundamentação teórica, em que serão descritos os conceitos de Engenharia Semiótica e autoexpressão, selecionados para fundamentar o presente estudo. Na seção 4, é apresentada a empresa Nubank e seu aplicativo mobile, na seção 5, é descrita a metodologia da pesquisa, detalhando-se cada procedimento adotado. A 6ª seção explica como foi realizada a inspeção dentro do aplicativo Nubank. A seção 7 dedica-se à

observação de uso realizada com os usuários, nela é apresentada a análise dos dados obtidos com a observação. Na seção 8, é discutido como a autoexpressão aparece dentro do Nubank, por meio das 3 categorias indicadas a partir dos resultados obtidos na inspeção e na observação de uso. Na seção 9 é feita uma discussão acerca da autoexpressão do designer dentro do aplicativo. Finalmente, na seção 10, apresentamos nossas considerações finais, destacando as contribuições da pesquisa, além de indicarmos oportunidades de trabalhos futuros.

2 TRABALHOS RELACIONADOS

Na presente seção, são descritos três trabalhos relacionados que foram tomados como base para o desenvolvimento do presente estudo. Expusemos de forma resumida, o que é cada um, suas diferenças em relação a este trabalho e quais são as contribuições para o estudo.

2.1 Autoexpressão e Engenharia Semiótica do usuário-designer

Em Monteiro (2015), é realizada uma pesquisa na área de *End-User Development*² (EUD), que tem como objetivo:

Mostrar o fenômeno de autoexpressão que emerge de mensagens interativas “feitas à mão”, ou seja, construídas em ambientes de EUD por usuários finais. Durante o percurso investigativo, foram realizados quatro estudos empíricos de base qualitativa, cujos resultados mostraram como a autoexpressão dos participantes se evidenciou através de suas mensagens. (MONTEIRO, 2015)

Nos quatro estudos, a atuação dos participantes foi analisada em um sistema chamado SideTalk. A análise dos quatro estudos seguiu o template de metacomunicação da Engenharia Semiótica. Ao final, foi acrescentada uma seção para analisar aspectos do “eu” do designer não completamente explorados no template original.

Seguindo um objetivo semelhante, o presente trabalho busca investigar a autoexpressão dos designers de um dado sistema e baseando-se na metodologia de Monteiro (2015), identificar como a autoexpressão do(s) designer(s) ocorre(m) e se os usuários do sistema percebem que esta existe e, por fim, acrescentar uma terceira parte no template de metacomunicação, que identifica o designer desse sistema. Mas diferente do estudo citado, onde a aplicação se dá em um sistema considerado de pequena escala

² Segundo Monteiro (2015), EUD pode ser usado como suporte ao usuário final que deseja explorar o software como forma de expressão.

(SideTalk), onde os designers são usuários finais, aqui é feita a análise em um sistema de larga escala (Nubank), de caráter financeiro e com designers profissionais.

2.2 Self-expression and discourse continuity in a multilevel EUD environment: The case of Moodle

Espindola e Silveira (2017) realizaram três estudos com o AVA Moodle, visando identificar a autoexpressão do professor e se seus alunos percebiam que ela ocorria. O objetivo do trabalho foi verificar a continuidade do discurso após múltiplas customizações por muitos usuários, observando como isso impacta na autoexpressão do professor ao final dessa cadeia, e como essa expressão é percebida pelos alunos ao interagirem com o produto do esforço de seu professor. O estudo seguiu uma avaliação qualitativa e descritiva com fundamentos teóricos da Engenharia Semiótica, o fenômeno da autoexpressão e as práticas de desenvolvimento do usuário final.

De forma semelhante, este trabalho procura investigar a autoexpressão dentro de um sistema robusto, através de uma avaliação qualitativa e descritiva fundamentada sobre a Engenharia Semiótica, no caso dela foi aplicado ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA) com foco na educação e aqui a um aplicativo financeiro (Nubank). Entretanto, em vez de buscar identificar essa autoexpressão em relação a um usuário final atuando como designer (o professor usuário do Moodle), aqui, o designer é um desenvolvedor profissional.

2.3 Comunicação Humanizada como fator de posicionamento de marca - O caso do Nubank

Fenner(2016) realizou um estudo sobre a comunicação organizacional, humanização e interações nas redes sociais Facebook e Twitter e no Reclame Aqui acerca da marca Nubank. O objetivo geral do estudo era analisar como se processa a humanização exposta pelo Nubank na interação com o público que faz críticas ou reclamações em seus principais espaços de comunicação. Para isso, foi utilizado o método de estudo de caso, operacionalizado pela análise de conteúdo das interações da marca nas três plataformas. Foi feita a análise dos comentários da empresa em resposta às 272 reclamações feitas pelo público nos três espaços analisados, no período de setembro de 2016.

Assim como no estudo citado acima, neste faz-se o uso do método de estudo de caso, mas diferentemente de Fenner que tem como foco a investigação da comunicação direta entre a empresa e seus usuários nas redes sociais, o presente trabalho está focado na comunicação indireta designer-usuário na interface do aplicativo.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, são explicados os conceitos que foram utilizados como base teórica para fundamentar o presente trabalho.

3.1 Engenharia Semiótica

A Engenharia Semiótica é uma teoria de base semiótica, criada no contexto da área de Interação Humano-Computador (IHC). “Seu objeto de estudo é o processo de comunicação designer-usuário codificado computacionalmente na interface. Em outras palavras, a Engenharia Semiótica examina e apoia o processo no qual designers/desenvolvedores organizam o que querem comunicar sobre os sistemas que desenvolvem para seus usuários, e como querem e podem expressar computacionalmente essa intenção”. (LEITÃO, SILVEIRA, de SOUZA, 2013).

De acordo com Leite (1998), a mensagem designer-usuário deve ter como significado a resposta a duas perguntas fundamentais: (I) “Quais os tipos de problemas que este sistema está preparado para resolver?”, i.e., qual é a funcionalidade do sistema; e (II) “Como estes problemas podem ser resolvidos?”, i.e., qual é o modelo de interação. “A Engenharia Semiótica especializa abordagens semióticas concentrando-se na estrutura e expressividade de mensagens que se pode enviar e receber através de códigos computáveis”. (ibidem, p.16)

A Engenharia Semiótica apoia ainda, o entendimento a respeito de como o usuário recebeu e interpretou a mensagem do designer. A comunicação emitida pelo designer ao usuário, via interface, sobre como o sistema deve ou pode ser usado, por quê e com que efeitos, é definida como “metacomunicação”. Segundo Leite (1998), o que ele transmite não é uma mensagem como a de um documento multimídia, um livro, ou um filme, mas uma mensagem interativa e performática: um sistema de comunicação (para a interação) é um resolvidor de problemas (a funcionalidade da aplicação). Visto por esta perspectiva, o design de interfaces envolve não apenas a concepção do modelo de interação, mas a comunicação deste modelo da aplicação de maneira a revelar para o usuário o espectro de usabilidade da aplicação.

De acordo com Leitão, Silveira e de Souza (2013), a metacomunicação é uma autoexpressão mais ou menos óbvia do designer, que comunica aos usuários sua visão sobre quem pode ou deve se comunicar com o sistema, como, quando e por quê e para quê. É uma “comunicação sobre comunicação” que traz o designer como sujeito do discurso

(evidenciado através dos pronomes “eu” e “minha”). A metacomunicação pode ser resumida da seguinte maneira:

Esta é a minha interpretação sobre quem você é, o que eu entendi que você quer ou precisa fazer, de que formas prefere fazê-lo e por quê. Este é portanto o sistema que eu projetei para você, e esta é a forma que você pode ou deve usá-lo para atingir objetivos alinhados com a minha visão. (LEITÃO, SILVEIRA, DE SOUZA, 2013)

Para que a metacomunicação seja bem-sucedida, o designer “deve se tornar um interlocutor legítimo na interação humano-computador(...), deve falar através do sistema, que se torna então o preposto do designer”. (BARBOSA, SILVA, 2010)

É responsabilidade do designer comunicar aos usuários sua visão de design e dar-lhes melhores condições de entender e aprender sobre o sistema projetado e como podem utilizá-lo. (BARBOSA, SILVA, 2010)

O conceito aqui apresentado será utilizado para embasar toda a pesquisa, pois durante esta, buscaremos interpretar a metacomunicação dos designers do aplicativo Nubank, mas não com o objetivo de descrever quem é o usuário ou qual é o sistema, como tradicionalmente é feito com estudos de metacomunicação a partir do template da Engenharia Semiótica. Neste caso, o foco estará na mensagem de metacomunicação sobre o próprio designer, sobre o “eu” dos criadores do aplicativo, assim como foi feito em Monteiro (2015).

3.2 Autoexpressão

São diversas as formas como nos expressamos, dentre elas estão: A fala, o olhar, por meio de palavras, sons, pinturas e por muitas outras maneiras. E em cada uma delas deixamos um rastro de quem somos, muitas vezes não intencional e em outros casos isso ocorre de forma explícita. Segundo Green (2007), ao nos expressarmos, manifestamos alguma parte do nosso ponto de vista.

Essa forma única que cada indivíduo possui para transmitir algo através do processo de comunicação pode ser definido como autoexpressão, e ela está intimamente relacionada à personalidade, individualidade e idiosincrasias de cada um. De acordo com Green (2007), a auto-expressão é, portanto, coextensiva com uma enorme variedade de comunicação em nossa espécie. É também uma característica da comunicação em muitas outras espécies possuidoras de uma vida afetiva ou experiencial. Toda a autoexpressão não apenas sinaliza, mas também mostra pensamento, afeto ou experiência.

O conceito de autoexpressão também pode se aplicar às interfaces de aplicativos, o designer pode se manifestar dentro da aplicação utilizando sua autoexpressão, como forma de deixar a aplicação ainda mais autêntica ou como artifício para atrair os usuários e tentar gerar uma boa adesão ao aplicativo.

A autoexpressão vem como conceito principal neste trabalho, já que o objetivo é investigar a autoexpressão dentro do aplicativo Nubank.

4 NUBANK

Nesta seção apresentamos a empresa Nubank, seu aplicativo *mobile* e como ocorre o funcionamento deste.

4.1 A empresa Nubank

No cenário atual das instituições financeiras, surgiram novas empresas no mercado competindo com os bancos em nichos e produtos antes apenas dominados pelos bancos tradicionais (BARBOSA, 2018). Estas novas empresas podem ser denominadas de *fintechs*, que são *startups* que oferecem produtos e serviços financeiros (“fin” de financeiro) e possuem alto nível de tecnologia (“tech” de tecnologia). Segundo Marques(2018), *fintech* é toda empresa que oferece produtos ou serviços financeiros que se diferencia pelas facilidades proporcionadas pela tecnologia e, com efeito, pela internet. De acordo com Lacasse(2016), as *fintechs* aproveitam as novas tecnologias digitais e oferecem serviços bancários e/ou produtos mais convenientes, custando menos para entregar, e que são otimizados para redes digitais.

O Nubank é uma *fintech* brasileira fundada em maio de 2013 pelo colombiano David Vélez, o americano Edward Wible e a brasileira Cristina Junqueira. É uma startup que oferece cartões de crédito (“o roxinho”, como é conhecido) sem cobrança de anuidade, sem taxas, com conta digital gratuita, que dá direito a transferências sem custos e ilimitadas para qualquer banco. O Nubank oferece ainda um programa de benefícios, descrito como “transparente e com pontos que nunca expiram”, chamado Nubank Rewards. Recentemente, disponibilizou-se a opção de pagar no débito e realizar saques direto da NuConta. Todos estes serviços podem ser gerenciados pelo próprio cliente via aplicativo de *smartphones*, dando assim, total autonomia para ele.

De acordo com o site da empresa³, em fevereiro de 2019, a Nubank foi eleita pela revista americana Fast Company, a empresa mais inovadora da América Latina no ranking Most Innovative Companies e eleita o melhor banco do Brasil, segundo a revista Forbes.

4.2 Aplicativo Nubank

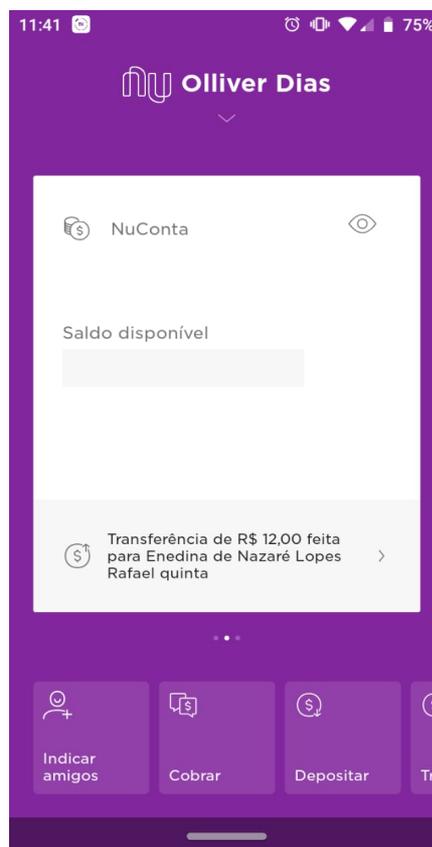
O aplicativo do Nubank, que está disponível para usuários dos sistemas Android e IOS, surgiu inicialmente apenas como uma ferramenta para gerenciar o cartão de crédito como mostra a figura 1, mas com o intuito de melhorar a experiência de seus clientes e baseado nos vários feedbacks recebidos destes, ele passa agora a comportar mais dois produtos, a NuConta e o Nubank Rewards como é mostrado na figura 2 e 3.

Figura 1 - Cartão de crédito - fatura



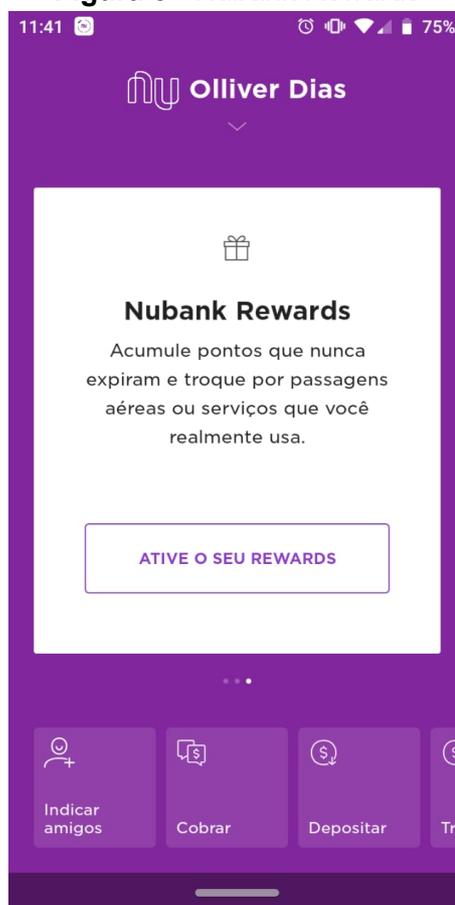
Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Figura 2 - NuConta



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

³ <https://nubank.com.br/>

Figura 3 - Nubank Rewards

Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, são listados e descritos detalhadamente os procedimentos que foram seguidos para o desenvolvimento deste trabalho.

5.1 Verificar a comunicação do designer dentro do sistema Nubank através de uma inspeção⁴

Nesta etapa, foi feita a seleção de algumas tarefas para a inspeção do aplicativo, como listadas abaixo:

- Fazer uma transferência
- Fazer um depósito por boleto
- Fazer uma cobrança
- Alterar nome do perfil
- Pedir aumento do limite total do cartão

⁴ Apesar de termos feito uma inspeção seguindo as classes de signos, não foi nossa intenção realizar o Método de Inspeção Semiótica (MIS).

Para cada tarefa, foi feita a análise utilizando-se as classes de signos da Engenharia Semiótica: signos metalinguísticos, estáticos e dinâmicos.

Segundo a Engenharia Semiótica, signos metalinguísticos são aqueles que se referem a outros signos da interface, como por exemplo, mensagens de erro e de ajuda; signos estáticos são aqueles que comunicam o estado do sistema em um determinado momento, como por exemplo, barras de ferramentas e menus; e signos dinâmicos são aqueles que comunicam relações causais e temporais na interface, como por exemplo, barras de progresso e elementos de interface animados. (LEITÃO, DE SOUZA, 2009)

5.2 Realizar observação de uso com os usuários

O objetivo desta etapa é analisar como se dá a comunicação da interface do aplicativo Nubank com os usuários, tendo como foco a autoexpressão dos designers do aplicativo. Para isso, foi realizada uma observação de uso com 10 usuários, com faixa etária entre 19 e 39 anos como mostra a tabela 1 abaixo:

Tabela 1 - Participantes da pesquisa

Participante	Idade	Ocupação	Tempo como usuário do Nubank
P1	39 anos	Professor Universitário	2 anos
P2	31 anos	Assistente de administração	1 ano
P3	21 anos	Estudante de Design Digital	2 anos
P4	28 anos	Analista de TI	3 anos
P5	22 anos	Estudante de Design Digital	1 ano
P6	22 anos	Estudante de Design Digital	3 anos
P7	23 anos	Estudante de Engenharia Civil	2 anos
P8	19 anos	Autônomo	7 meses
P9	21 anos	Estudante de Design Digital	3 meses

P10	22 anos	Estudante de Design Digital	3 anos
-----	---------	-----------------------------	--------

Fonte: Elaborada pelo autor (2019)

Nesta etapa foi criado o seguinte cenário de uso:

Olliver tem 24 anos, é estudante do curso de Design Digital, está no 8º semestre, é bolsista e mora em Quixadá há cerca de 6 anos. Ele utiliza muitos aplicativos, assim como a maioria das pessoas da sua idade. Em relação a aplicativos financeiros o que ele usa frequentemente é o Nubank, do qual é cliente desde 2017, quando conseguiu o cartão por meio de um convite enviado por um amigo. Olliver, diariamente entra no aplicativo, seja para verificar quanto de limite do cartão de crédito tem disponível ou para pagar alguma pendência. E se você fosse o Olliver, como faria as atividades a seguir?

Como base nele foi pedido para que cada usuário utilizasse o aplicativo e realizasse algumas tarefas, que estão listadas abaixo:

1. Convidar um amigo

Nesta tarefa você irá convidar um amigo para também fazer uso do Nubank, utilizando o seguinte email: **usuarionubank@email.com**

2. Verificar qual a categoria de maior consumo nos últimos 30 dias

Olliver no mês passado gastou muito com alimentação, agora ele está acompanhando os gastos com mais cuidado. Sendo assim nessa tarefa, você irá verificar qual foi a categoria que ele mais gastou nos últimos 30 dias.

3. Verificar quanto foi gasto no supermercado Pinheiro

Ainda preocupado com os gastos com alimentação, descubra quanto ele já gastou no Supermercado Pinheiro.

4. Fazer uma transferência

Nesta tarefa, realize uma transferência no valor de R\$ 1,00 para Anderson Nâgelo Alves, na conta da Caixa Econômica.

5. Fazer um depósito por boleto

Olliver está precisando guardar dinheiro esse mês, então você irá fazer um depósito por boleto no valor de R\$ 100,00.

6. Alterar nome do perfil

Olliver gosta de mudar seu nome de perfil constantemente, então faça a alteração do nome de perfil dele para (Olliver Dias)

7. Aumentar o limite total do cartão

Olliver precisa comprar um novo notebook no valor de R\$ 3.000,00, porém seu limite atual não é suficiente. Configure a conta para aumentar o limite dele para o valor de R\$ 3.000,00.

Primeiramente foi realizado um teste piloto com um usuário para fazer os devidos ajustes, após isso a observação foi realizada presencialmente com os 10 usuários apresentados na tabela 1, onde foi pedido para que eles realizassem as atividades citadas acima, além de uma entrevista semi-estruturada (Apêndice A), com perguntas pré e pós-teste. Antes de iniciar as tarefas, foi entregue a eles o termo de consentimento (Apêndice B), para que eles lessem e assinassem, concordando com suas participações. Foi esclarecido que nenhum dado bancário deles seria utilizado e que todas as tarefas seriam realizadas no celular do avaliador, com os dados dele. Posteriormente às perguntas de pré-teste, os usuários realizavam as tarefas, sem um tempo determinado, toda a interação feita por eles foi gravada utilizando o aplicativo de gravação de tela XRecorder⁵.

5.3 Categorizar as formas de autoexpressão do Nubank

Após a inspeção do aplicativo e da observação com os usuários, as evidências de autoexpressão do designer foram organizadas nas seguintes categorias:

- Classes de signos
- Natureza da tarefa
 - Formulários
 - Configurações
 - Consultas

6 INSPEÇÃO NO APLICATIVO NUBANK

Nesta seção, serão apresentados os resultados obtidos a partir da inspeção feita nas telas do aplicativo, conforme definidas na seção 5.1.

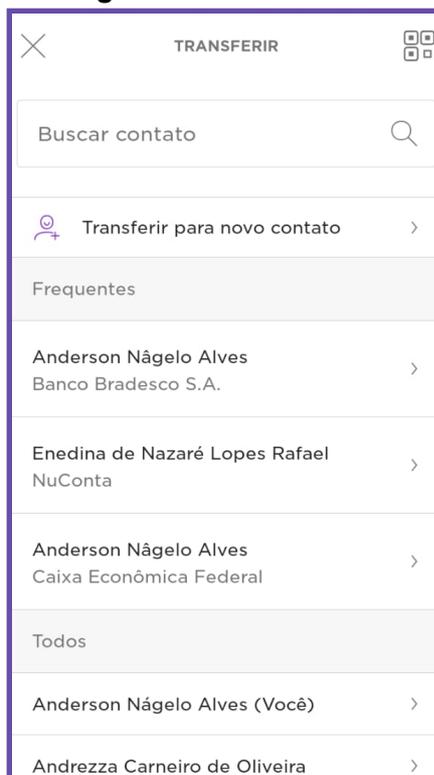
6.1 Tela de Transferência

Na tela de transferência (Figura 4), tem uma caixa de pesquisa, onde o usuário pode buscar em seus contatos salvos para quem ele quer fazer a transferência, ou caso ele ainda não tenha salvo, ele pode clicar em “Transferir para um novo contato”, onde ele é redirecionado para uma outra tela, para preencher os dados da pessoa para quem ele deseja fazer a transferência. A tela ainda mostra as últimas contas para onde foram feitas

⁵ <https://play.google.com/store/apps/details?id=videoeditor.videorecorder.screenrecorder&hl=pt>

transferências, mostra também uma lista em ordem alfabética dos contatos salvos no telefone do usuário que possuem a NuConta.

Figura 4 -Transferência



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Mesmo não sendo o objetivo da inspeção procurar por rupturas, é natural que identifiquemos algumas, no caso da tela de transferências, há um ícone no canto superior direito utilizado para representar o leitor de QRcode, mas o designer não deixa claro qual sua função, não existe nenhuma sinalização que indique que o usuário pode ler um QRcode através desse ícone, para que isso aconteça, o usuário precisa interagir com ele (clicar), para saber qual ação será executada.

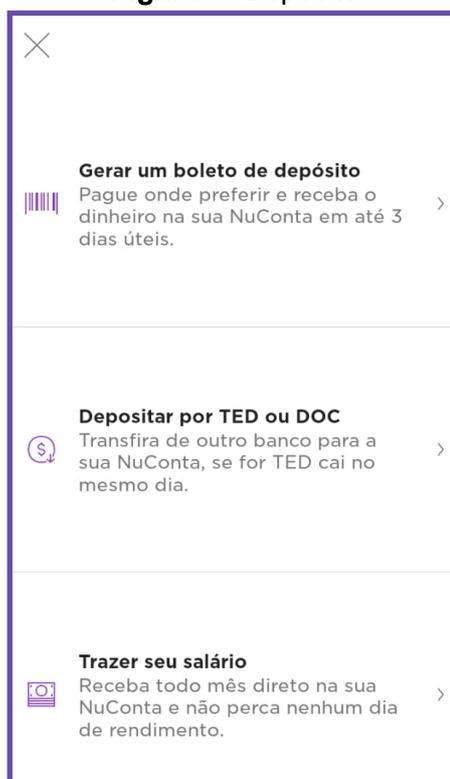
A tela de transferência, evidencia que o designer prioriza o relacionamento dos usuários com seus contatos, uma vez que a lista de contatos do usuário ocupa quase toda a tela, e as opções de informar os dados de uma conta é a primeira, mas não parece ser prioritária.

6.2 Tela de Depósito

Na tela principal de depósito bancário (Figura 5), são apresentadas ao usuário duas formas distintas de realizar depósito, sendo elas depósito por meio de boleto e de depósito

via TED⁶ ou DOC⁷. Além destas, há uma opção não diretamente relacionada a depósito, onde o usuário pode indicar o recebimento do seu salário direto na NuConta.

Figura 5- Depósito



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

O designer ainda oferece uma breve explicação sobre cada uma das opções, em “Gerar um boleto de depósito”, ele informa que o usuário pode pagar o boleto da forma que preferir, e que o dinheiro irá direto para a sua NuConta em um prazo de 3 dias úteis.

Na opção “Depositar por TED ou DOC”, o designer avisa ao usuário que ele pode transferir de outro banco e que esse valor vai direto para a sua NuConta e ainda deixa claro que se for por meio de TED, o valor entra na conta no mesmo dia.

A última opção, não ligada diretamente ao depósito, é a de “Trazer seu salário”, nela o designer informa ao usuário que ele pode receber todos os meses seu salário direto na NuConta e que ainda fica rendendo.

⁶ A Transferência Eletrônica Disponível (TED) foi criada pelo Banco Central em 2002 e o cliente pode fazer transferência de qualquer valor. (SERASA)

⁷ O Documento de Crédito (DOC) é uma transferência bancária limitada a R\$ 4.999,99. Só pode ser feita por instituições autorizadas pelo Banco Central. (SERASA)

6.3 Tela de Cobrança

Ao clicar em cobrar, o usuário é direcionado para a tela principal de cobrança (Figura 6), onde é exibido um texto perguntando qual valor o usuário deseja pedir (cobrar) e, caso ele não queira especificar, ele pode clicar na opção “Não especificar um valor”, onde automaticamente ele é direcionado para a tela de enviar a cobrança. Caso o usuário informe o valor, ele deve clicar no botão de confirmar para enviar a cobrança.

Figura 6 - Cobrança



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019).

Figura 7 - Enviar cobrança



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019).

Na tela principal de cobrança, o designer utiliza a opção de negrito na palavra “Quanto” e no primeiro dígito do valor a ser informado, como artifício para comunicar as informações preferenciais ao usuário. Por exemplo, o “Não especificar um valor” em cinza, e com a fonte em tamanho pequeno comunica que o designer acha que o usuário vai na maior parte das vezes preferir informar o valor que ele deseja cobrar, tornando essa uma opção secundária. Na tela de enviar a cobrança (Figura 7), o designer através do texto “Envie a cobrança ou mostre o código abaixo.” deixa claro que o usuário pode escolher qualquer método para enviar a cobrança. E que ele ainda pode inserir uma mensagem para destinatário através do campo “inserir mensagem”, caso ele deseje. E por fim, informa ao

usuário que a pessoa que ele está cobrando pode usar tanto a NuConta como qualquer outro banco para fazer o pagamento.

6.4 Tela de Perfil

Em “Editar nome de preferência” (Figura 8) é exibido ao usuário o nome cadastrado atualmente, para que ele faça ou não alguma modificação, caso deseje.

Uma possível ruptura de comunicação encontrada nesta tela mostra que o usuário só sabe que pode alterar o nome ao clicar no texto, onde o cursor é acionado, permitindo a digitação. Caso não faça isso, o usuário fica sem saber como modificar ou onde clicar para executar a ação. Ou intuitivamente ele pode clicar no botão de “alterar”, achando que será direcionado para uma tela de alteração.

Figura 8 - Perfil



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

6.5 Tela de ajuste do limite do cartão de crédito

Na tela de “Pedir novo limite máximo” (Figura 9), é apresentado ao usuário seu limite atual, já selecionado para que ele clique e apague para digitar o novo valor que ele deseja pedir como aumento. É exibido também o texto “Você pode pedir o valor que quiser, mas não garantimos a aprovação”, deixando claro que o usuário é livre para pedir a quantidade de limite que ele desejar, porém nada garante que será aprovado.

Figura 9 - Limite cartão



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

7 OBSERVAÇÃO DE USO

A observação foi realizada presencialmente com 10 usuários com idade entre 19 e 39 anos, o tempo médio que eles são clientes do Nubank, variam de 3 meses a 3 anos, conforme detalhado no Quadro 1. Todos eles conseguiram concluir as tarefas propostas, algumas depois de pedirem ajuda, tendo um tempo médio de finalização de todas as tarefas entre 4 e 7 minutos.

Dentre as tarefas propostas, as que a maioria conseguiu concluir sem nenhum problema, estavam a de **indicar um amigo, fazer um depósito por boleto e pedir aumento do limite total do cartão**. Isso se deu por conta de já realizarem essas atividades com maior frequência, mesmo para aqueles usuários que utilizam o aplicativo há pouco tempo. Como afirma a P5 em relação ao depósito por boleto: "Fazer um depósito por boleto é bem intuitivo, só pergunta o valor e já gera o boleto".

Entre as atividades que a maioria dos usuários alegaram ser as mais difíceis de fazer estavam a de **verificar qual a categoria de maior consumo nos últimos 30 dias e verificar quanto foi gasto no supermercado Pinheiro**. Isso se deu por conta de muitos não saberem onde encontrar a opção que mostrava as categorias, ou por conta da ferramenta de busca não ser tão intuitiva e explícita. Em relação a essas atividades, o P8 disse "Não sabia onde clicar", e a P2, "Não sabia que dava para filtrar por estabelecimento, visualmente poderia melhorar o campo". Um dos usuários, ao realizar a atividade de **"verificar qual a categoria de maior consumo nos últimos 30 dias"** foi direto na opção

“Me ajuda”, como ele faz na maioria das vezes que não encontra o que está procurando nas telas, ele alegou que a opção de busca estava muito escondida: “Muito escondido, normalmente o usuário *mobile* rola a tela para cima e para baixo”. No caso dessa opção, o Nubank utiliza uma navegação lateral, onde para que o usuário encontre a opção, ele deve rolar os cards e clicar no gráfico.

A observação mostrou que o aplicativo atende as necessidades de seus clientes, de forma simples e intuitiva na maioria das opções, o que facilita seu uso, principalmente por ser um aplicativo de banco não burocrático, ele procura sempre deixar claro todas as transações financeiras, para que seus usuários possam realizá-las sem nenhuma dificuldade. Segundo o P1 “Acho que, opinião pessoal, o sistema financeiro do Brasil é muito burocrático, tem muita burocracia, é centralizado, existem poucas instituições financeiras. Eu acho que essas empresas como o Nubank, eles querem justamente criar o mais simples, que cobrem menos taxas, onde o usuário sente que é válido, o serviço é justo, onde se paga pelo serviço prestado.... deixa claro tudo, principalmente as taxas.”

8 AUTOEXPRESSÃO NO NUBANK

A partir dos dados obtidos na inspeção e na observação de uso, as evidências foram agrupadas em categorias de acordo com as classes de signos e com sua natureza, e, em cada uma delas, a autoexpressão é investigada, apresentando como o designer do Nubank se comporta/aparece.

8.1 Classes de signos

8.1.1 Signos metalinguísticos

Nos signos metalinguísticos o designer aparece como sendo uma pessoa que deixa o usuário sempre informado do que está acontecendo, do que ele pode fazer naquela tela e como deve ser feito, além de acompanhar o usuário durante toda a ação que ele está executando. Por exemplo, na tela de transferência, ele informa ao usuário quanto ele tem de saldo e caso ele digite um valor que ele não tem em conta, aparece a seguinte mensagem “Você não tem saldo suficiente hoje, mas você pode fazer um agendamento.” Além de informar ao usuário que ele não tem saldo disponível, ele ainda dá uma opção de como executar a ação mesmo assim.

8.1.2 Signos estáticos

Estaticamente o designer aparece mais frequentemente, uma vez que nos formulários, ele utiliza campos de entrada de dados diferentes do convencional, ele opta por

rótulos em forma de perguntas, como é o caso da tela de depósito que aparece a seguinte pergunta “Quanto você quer depositar?”, quando o usuário clica na opção de “Gerar um boleto de depósito”.

8.1.3 Signos dinâmicos

Não encontramos evidências de que o designer se apresenta através de signos dinâmicos dentro da aplicação.

8.2 Formulários

Nos formulários, como nas opções de depósito e cobrança, o designer não utiliza os campos de entrada de dados da forma convencional, onde os usuários apenas preenchem os campos com os dados solicitados. Ele opta por rótulos em forma de perguntas, como é mostrado nas figuras 10 e 11. Isso é uma forma de tornar as ações menos “chatas” e burocráticas, deixando-as mais simples e intuitivas para os usuários. De acordo com a P5: “É um aplicativo de banco que foge do padrão, os outros bancos são robustos, aqui o design é pensado... É um aplicativo pensado, não é apenas um campo de texto, é uma pergunta, ele deixa você livre”.

Figura 10 - Depósito



A captura de tela mostra um formulário de depósito com o seguinte conteúdo:

- Um ícone de fechamento (X) no canto superior esquerdo.
- O texto "Quanto você quer depositar?" em negrito.
- O valor "R\$ 0,00" exibido no centro.
- Uma instrução: "Digite um valor entre R\$ 20,00 e R\$ 15.000,00".
- Um botão "CONFIRMAR" no rodapé.

Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor(2019)

Figura 11 - Cobrança



A captura de tela mostra um formulário de cobrança com o seguinte conteúdo:

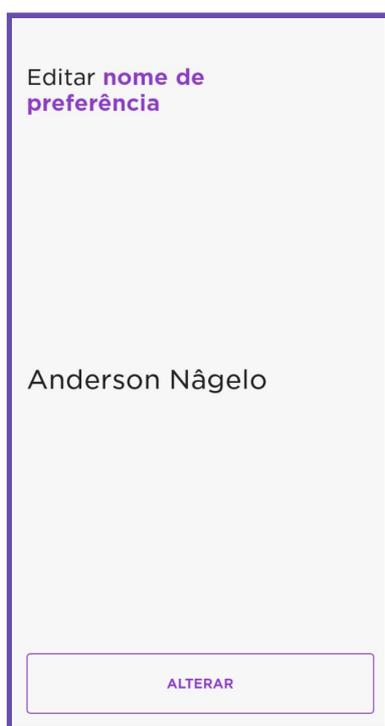
- Um ícone de fechamento (X) no canto superior esquerdo.
- O texto "Quanto você quer cobrar?" em negrito.
- O valor "R\$ 0,00" exibido no centro.
- Uma instrução: "Não especificar um valor >".
- Um botão "CONFIRMAR" no rodapé.

Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

8.3 Configuração

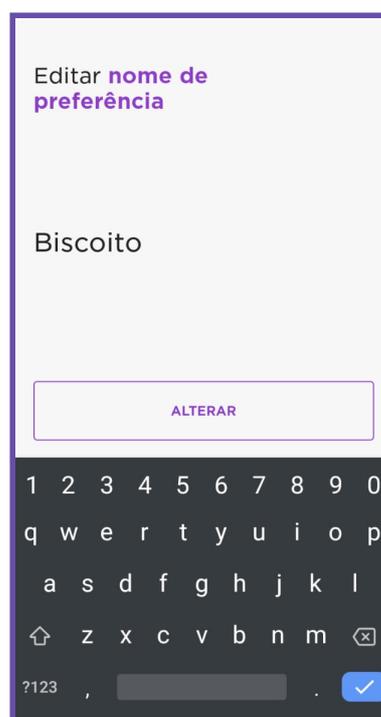
Na tela de configuração de perfil (Figura 12), o designer não aparece explicitamente em nenhum momento, e nem deixa claro como o usuário pode executar a ação de modificar o nome caso deseje. Por outro lado, ele deixa o usuário livre para escrever o que quiser, para escolher como ele deseja ser chamado, sem nenhuma restrição de escrita e limite de caracteres, não existe uma correção de palavras e nem sugestões (Figura 13), o usuário realmente é livre. De acordo com a P2 “Respeita você, deixa você à vontade”, e P10 “Ele escuta como eu realmente quero ser chamada”.

Figura 12 - Editando nome do perfil 1



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

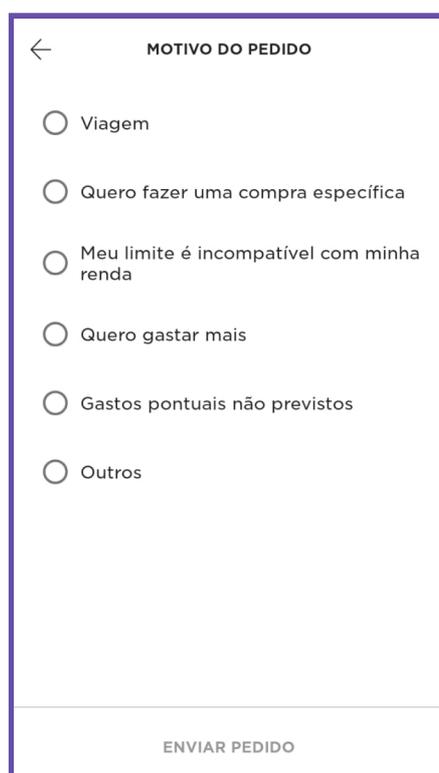
Figura 13 - Editando nome do perfil 2



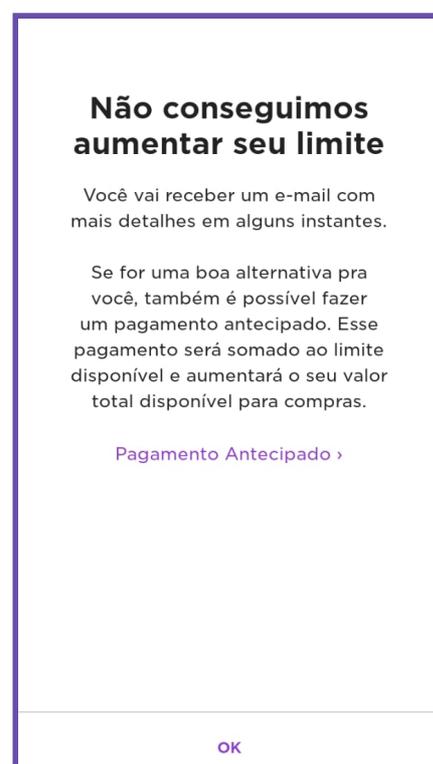
Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Figura 14 - Limite cartão

Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Figura 15 - Motivo pedido

Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Figura 16 - Retorno solicitação

Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Já na tela de configurar o limite do cartão (Figura 14), o designer usuário se apresenta estaticamente através do texto “Você pode pedir o valor que quiser, mas não

garantimos a aprovação”, mostrando que o usuário é livre para pedir o valor que ele desejar como limite, porém ele também informa que não nada garante que esse valor será aprovado. Além disso, ele ainda pergunta por qual motivo o usuário você deseja aumentar o limite (Figura 15). A P7 diz “Eles me perguntam por qual motivo, como se eu estivesse conversando com a minha mãe... Mãe, me dá dinheiro... Pra que?”. Outro ponto, é que após o usuário solicitar o aumento, imediatamente é enviado o retorno da solicitação. (Figura 16). Todos esses artifícios são utilizados para gerar uma aproximação com os usuários, de forma a tornar a ação mais fácil, deixando explícito como o usuário pode fazer tudo sozinho. Outro fator é que o usuário não precisa se dirigir até o banco para falar com o gerente, para pedir um aumento de limite, como normalmente é feito no caso dos bancos convencionais. No Nubank, é tudo feito pelo aplicativo, de forma rápida e sem burocracia.

8.4 Consultas

Aqui são apresentados os casos em que os usuários não precisam realizar uma ação, mas apenas consulta de informações.

Figura 17 - Gráfico de consumo



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Figura 18 - Pesquisa por estabelecimento



Fonte: Aplicativo Nubank, capturada pelo autor (2019)

Nas tarefas relacionadas a consultas (Figura 17 e 18), o designer não se apresenta de forma explícita, não existe nenhum elemento que demonstre que ele está ali presente, e que ele explore sua autoexpressão. Outro ponto é que essas atividades não estão expostas de forma evidente dentro das telas, o campo de pesquisa não deixa claro que o usuário pode filtrar os gastos por estabelecimento, só fica perceptível quando o usuário executa a ação. P7: “Nunca tinha visto isso no cartão”, P2: “Não sabia que dava para filtrar por estabelecimento”. Já na parte de pesquisar os gastos dos últimos 30 dias, que é acessado através de um gráfico localizado na parte superior da tela de faturas, não existe nenhum indício do que o usuário pode fazer com este elemento ou que mostre que ele pelo menos é clicável.

Diante de todos os resultados obtidos tanto na inspeção quanto na observação de uso, ficou claro que os usuários percebem que existe “alguém” do outro lado, sentem a presença do designer. Uma vez em que o designer se “apropria do papel de interlocutor”, como recomenda a Engenharia Semiótica.

9 DISCUSSÕES

Durante a inspeção, percebeu-se que o designer pouco aparece nas interfaces, mas onde fica mais evidente que existe alguém por trás da aplicação é nas ações em que ele utiliza as perguntas para falar com o usuário, como é o caso da cobrança, depósito e transferência, além de outras. Já na observação de uso, muitos participantes relataram “sentir a presença” de alguém por trás da aplicação, alguém que se importa com eles, que os deixa livres para serem chamados como acharem melhor ou que pergunta por qual motivo eles querem aumentar seu limite, seja para deixar o usuário com um sentimento de culpa por querer gastar mais ou só para saber mesmo por qual motivo ele deseja aumentar. E ele faz isso tudo por meio de uma linguagem próxima do usuário.

Diante disto, uma forma de tornar ainda mais evidente quem é o designer e que existe sua autoexpressão no Nubank é deixar ele mostrar-se para os usuários através da metamensagem, ou seja, permitir que o designer se apresente, isso por meio de uma terceira parte que seria acrescentada ao template original, onde se falaria sobre o designer, no caso, ele se mostrando para os usuários, como ele se comporta dentro da aplicação. A partir do estudo de caso com o Nubank, sugerimos acrescentar o seguinte trecho ao template de metamensagem da Engenharia Semiótica: *“Este sou eu (designer), você (usuário) pode me identificar através das mensagens, ícones e tudo o que compõe as telas*

do aplicativo, por meio destes elementos você saberá um pouco sobre quem sou eu, minhas características pessoais, crenças e valores.”

É importante ressaltar que, com essa pesquisa, não é possível generalizar que em todas as aplicações e sistemas dá pra conhecer o “eu” do designer. Tudo vai depender da intenção do designer. Mas a ideia é que incorporando a autoexpressão como parte do template, se ajude o designer a assumir ainda mais o papel de interlocutor na comunicação com o usuário, conforme defendido pela Engenharia Semiótica.

Então, por meio desta pesquisa, estamos tentando deixar claro para o designer de que ele está falando com seu usuário pela interface e que além de mostrar sua visão sobre o usuário e sobre como ele deve usar o sistema (template de metacomunicação original), tentamos deixar mais evidente que ele também pode explorar as estratégias de autoexpressão nos signos da interface.

Este estudo também mostra a possibilidade de investigar a consistência do discurso do designer, por exemplo, nos formulários, o designer usa uma linguagem próxima do usuário, enquanto na parte de aumento de limite, ele utiliza uma linguagem mais séria e impessoal, podendo gerar uma estranheza nos usuários.

Por fim, a partir de todas essas análises feitas, a interface do Nubank comunica que seu designer parece ser uma pessoa que está sempre disposta a ajudar o usuário quando ele precisar, é alguém que se importa com ele, é companheiro, solícito, compreensivo, "descolado", “boa praça”, "gente da gente", que fala "de igual pra igual" com o usuário.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pesquisas em IHC com foco em autoexpressão ainda são recentes, principalmente voltadas para aplicações financeiras. Neste trabalho, é feito um estudo para demonstrar como o designer se apresenta dentro do aplicativo Nubank e como ele explora sua autoexpressão na interface do aplicativo.

Durante o estudo, foi realizada uma inspeção inicial dentro do aplicativo Nubank, baseada nas classes de signos da Engenharia Semiótica. Além disso, também foi feita uma observação de uso com 10 usuários e, após as análises dos dados obtidos em ambos, ficou evidente como o designer aparece dentro da aplicação, mesmo que, em alguns casos, ainda de forma não tão explícita. Onde sua autoexpressão se torna um pouco mais clara é dentro das telas onde existem formulários, pois ele apresenta os rótulos dos campos em forma de perguntas, deixando-os mais intuitivos para os usuários, além de criar uma aproximação com eles. Aqui, o designer abre mão do padrão dos signos estáticos tradicionais, usando uma linguagem muito próxima da utilizada em signos metalinguísticos. Por meio do uso das

perguntas dentro dos formulários, ele se expressa diretamente com os usuários através da própria linguagem, do português natural.

Neste estudo de caso, observou-se que o aplicativo foi desenvolvido para ser fácil de usar, de compreender, pois o designer faz uma tradução de símbolos naturais conhecidos pela maioria dos usuários, e os aplica dentro das telas por meio dos ícones. Ainda que o aplicativo seja financeiro, o designer encontra formas de facilitar o uso, retirando toda a parte burocrática presente em outros aplicativos como os de bancos convencionais.

Um ponto a ser levantado é que mesmo não sendo o objetivo da inspeção e nem tão pouco da observação de uso encontrar rupturas de comunicação dentro do aplicativo, acabou sendo inevitável, tendo em vista que estava sendo feita uma análise baseada nas classes de signos, porém isso mostrou que, mesmo existindo problemas de comunicação na aplicação, a autoexpressão do designer pode ser uma forma de garantir que os usuários não abandonem as ações que estão executando e nem deixem de utilizar o aplicativo. Por outro lado, mesmo uma aplicação carregada da autoexpressão do designer não está livre de provocar rupturas de comunicabilidade. Ou seja, a autoexpressão não é garantia de qualidade neste quesito, ela representa apenas um esforço do designer em se fazer (re) conhecer pela interface.

O presente trabalho ainda mostrou evidências de como a autoexpressão pode ser explorada em sistemas profissionais. Mesmo sendo uma questão mais difícil, já que designers que trabalham com sistemas desse tipo devem seguir umas série de padrões de desenvolvimento de software e padrões estabelecidos pela empresa. É um caso bem diferente dos estudos apresentados em Monteiro (2015) e Silveira (2017), onde é mais evidente esse rastro de autoexpressão, por se tratar de end-users, pois, em alguns casos relatados, usuários (enquanto designers) queriam justamente deixar evidente quem eles eram, eles queriam “se mostrar” através do sistema. O desafio do estudo com o Nubank era justamente investigar se isto também acontecia na interface do aplicativo.

Como contribuição deste trabalho, nós propusemos a inclusão de uma terceira parte no template de metacomunicação, dedicada exclusivamente a autoexpressão do designer, deixando claro que ele pode ou não se apropriar deste recurso para se apresentar ao usuário.

Como trabalhos futuros, pretende-se realizar uma inspeção nas demais partes do aplicativo Nubank e posteriormente uma nova observação de uso com os usuários. Outra possibilidade seria aplicar a metodologia descrita aqui em estudos com outros aplicativos financeiros e até com outras aplicações que não sejam deste ramo, com a finalidade de

fazer uma comparação entre ambos, para verificar em qual o designer se apresenta mais, se ele tem a liberdade de se mostrar dentro da aplicação, ou seja, fazer uso da sua autoexpressão. Outra possibilidade seria realizar uma avaliação com usuários que utilizam aplicativos de bancos convencionais mas não utilizam o Nubank, com a finalidade de compreender como e quanto a autoexpressão pode influenciar no sucesso das tarefas.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, S; SILVA, B. **Interação humano-computador**. Elsevier Brasil, 2010.
- BARBOSA, R. R. **Fintechs: a atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**. 2018. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.
- DA SILVEIRA, E. L; SILVEIRA, M. S. Self-expression and discourse continuity in a multilevel EUD environment: The case of moodle. **Journal of Visual Languages & Computing**, v. 40, p. 36-50, 2017.
- FENNER, P. D. **Comunicação humanizada como fator de posicionamento de marca: o caso do Nubank**. Rio Grande do Sul, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/157383>. Acesso em: 26 mar. 2019.
- FIGUEIREDO, R. M. C et al. **End-User Development (EUD): desenvolvimento pelo usuário final: conceitos, estratégias e casos de adoção: relatório de pesquisa**.
- GREEN, M; GREEN, M. S. **Self-expression**. Oxford University Press, 2007.
- LACASSE, R. M. et al. A digital tsunami: FinTech and Crowdfunding. *In: International Scientific Conference on Digital Intelligence*. 2016. p. 4-6.
- LEITÃO, C. F; SILVEIRA, M. S; SOUZA, C. S. Uma introdução à engenharia semiótica: conceitos e métodos. *In: Proceedings of the 12th Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems*. Brazilian Computer Society, 2013. p. 356-358.
- SOUZA, C. S., & LEITÃO, C. F. Semiotic engineering methods for scientific research in HCI. **Synthesis Lectures on Human-Centered Informatics**, 2(1), 1-122. 2009.
- LEITE, J. Ci. **Modelos e formalismos para a engenharia semiótica de interfaces de usuário**. 1998. Tese (Ciências em Informática) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 1998.
- Marques, F.F. **NUBANK: O mercado de Fintechs no Brasil**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2018.
- MONTEIRO, I.T. **Autoexpressão e Engenharia Semiótica do usuário-designer**. Rio de Janeiro, 2015. Tese (doutorado) PUC Rio. Disponível em: http://www.maxwell.vrac.pucRio.br/Busca_etds.php?strSecao=resultado&nrSeq=25811@1. Acesso em: 20 mar. 2019.
- NUBANK. **Imprensa**. 2019. Disponível em: <https://nubank.com.br/imprensa/>. Acesso em: 03 jun. 2019.
- NUBANK de cara nova: atualize seu banco. *In: Blog Nubank*. São Paulo, 03 out. 2019. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/nubank-novo-app/>. Acesso em: 30 out. 2019.

OLIVEIRA. D; SÔNAGO. D; BIGARELLI. B. Até onde vai o Nubank. **Revista Época Negócios**. 2017. Disponível em:
<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2017/02/ate-onde-vai-o-nubank.html>.
Acesso em: 02 maio. 2019.

SEBRAE. **O que é uma Startup**. Disponível em:
<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-startup,6979b2a178c83410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em: 29 mar. 2019.

APÊNDICE A - ENTREVISTA

Pré teste

1. Qual seu nome?
2. Qual sua idade?
3. Qual sua ocupação?
4. Há quanto tempo você é usuário do Nubank?
5. Quais as transações bancárias e funcionalidades do aplicativo que você utiliza com mais frequência?
6. Como você conseguiu o cartão?
7. Você tem conta em bancos convencionais?
 - a. Qual?
 - b. Você usa o aplicativo deles?

Pós teste

1. Qual das tarefas realizadas você costuma fazer com frequência?
2. Qual delas você achou mais fácil de realizar e por quê?
3. Qual delas você achou mais difícil de realizar e por quê?
4. Qual a sua opinião sobre a comunicação dentro do aplicativo do Nubank? Como você enxerga essa comunicação em relação aos textos, imagens e a linguagem utilizada pelos desenvolvedores/designers.
5. Como você compara a comunicação dentro do aplicativo Nubank com os aplicativos de outros bancos?
6. O que você encontra dentro do aplicativo que gera uma aproximação de você, enquanto usuário, com quem criou o aplicativo (designer, desenvolvedor, empresa)?
7. Em qual das tarefas você achou essa questão da aproximação com o usuário mais evidente?
8. Em qual tarefa você sentiu como se estivesse conversando com alguém do outro lado?
9. Por que você acha que o Nubank escolheu se comunicar com os usuários dessa forma?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Olá, sou Anderson Nâgelo Alves, aluno do 8º semestre do curso de Design Digital pela Universidade Federal do Ceará - *Campus Quixadá*, gostaria de convidar você a participar como voluntário(a) da pesquisa com usuários do aplicativo Nubank. O motivo pelo qual estou realizando esse teste é para compreender/analisar como se dá a comunicação da interface do aplicativo Nubank com os usuários, tendo como foco a autoexpressão dos designers do aplicativo. Os dados aqui coletados serão usados exclusivamente no meu Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado **Autoexpressão do designer do Nubank: Um estudo de caso no aplicativo**, orientado pela Profª. Dra. Ingrid Teixeira Monteiro.

Caso você concorde em participar, vou realizar as seguintes atividades com você: uma entrevista semi-estruturada, que consiste em perguntas antes e após a realização das atividades de interação com o aplicativo do Nubank, que serão explicadas antes do início do teste. É importante ressaltar, que nenhum dado bancário seu será usado, todas as atividades serão realizadas utilizando o aplicativo do próprio pesquisador, e a interação será gravada por meio de um aplicativo instalado no celular dele.

A participação é voluntária, sem o recebimento de qualquer incentivo financeiro, com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa e com objetivos estritamente acadêmicos. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo pesquisador e/ou sua orientadora. Você pode retirar o seu consentimento desta pesquisa a qualquer momento, sem necessidade de justificativa e sem sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos. A qualquer momento que julgar necessário você poderá entrar em contato com o pesquisador através do e-mail **anderson.nagelo6@gmail.com**.

Atesto o consentimento em participar da pesquisa e o recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Quixadá, ____ de _____ de _____

Assinatura do(a) participante: _____

Assinatura do pesquisador: _____