



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking: “Melhorando a Experiência Digital do Banco Itaú”

por Mariana Mendonça Coelho Galvão



Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

1. Fase inicial - Investigação

Em um mercado competitivo, o Itaú, com sua identidade sólida, busca manter uma experiência digital que transmita confiança e segurança.

Objetivo da Pesquisa: O objetivo desta investigação é entender os sentimentos e percepções dos clientes sobre o Banco Itaú, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria, especialmente em relação inicial à experiência digital, atendimento e agilidade, também, identificar oportunidades para um ecossistema de design mais consistente e poderoso.

1.1 Resumo da Investigação: Os clientes esperam uma experiência consistente com a marca Itaú, que se traduz em segurança, estabilidade e suporte ágil em todas as interações digitais. *Investigação completa disponível no final deste documento

Fonte	Resumo dos Insights	Oportunidades de Melhoria
Reclame Aqui	Cobranças indevidas e encerramento de contas são recorrentes. Os clientes valorizam clareza e precisão em processos financeiros e atualização de dados em tempo real.	Proteger processos de encerramento e evitar cobranças indevidas após o término de contas.
Redes Sociais	Instabilidade do sistema, especialmente do Pix, e atendimento rápido são temas frequentes. Os clientes apreciam suporte ágil e desejam uma experiência estável.	Garantir maior estabilidade do sistema e ampliar o atendimento eficiente nas redes sociais.
Portais de Notícias	Inovações digitais são bem recebidas, mas há insatisfação com instabilidade no app. Os clientes esperam uma experiência confiável e melhorias contínuas no app e nos serviços digitais.	Equilibrar inovação com estabilidade no app, oferecendo uma experiência digital confiável e contínua.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

2. Fase de Definição - Hipótese do problema refinada

Hipótese:

“Em um mercado dinâmico, os clientes do Itaú precisam de uma experiência digital que reforce sua confiança na marca, oferecendo estabilidade, transparência e um suporte que valorize a eficiência e segurança.”

2.1 Justificativa da Hipótese:

- **Confiabilidade e Estabilidade**

Problemas frequentes com a instabilidade dos serviços digitais, especialmente no Pix e no aplicativo, indicam que os clientes buscam uma experiência sem interrupções.

- **Transparência nas Cobranças**

As reclamações sobre cobranças indevidas e dificuldades no encerramento de contas apontam para a necessidade de um sistema de cobrança claro, onde o cliente compreende e confie no processo.

- **Suporte Eficiente**

Embora o atendimento rápido nas redes sociais seja apreciado, há uma demanda por um suporte consistente e eficaz em todos os canais digitais, especialmente para a resolução de problemas críticos.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão



3. Personas e Mapas de empatia

- Persona 1

Flávia, uma Profissional atarefada

Idade: 34 anos

Ocupação: Analista de Marketing Digital

Localização: São Paulo, SP

Objetivo: Conveniência e estabilidade em transações digitais

Frustrações: Instabilidade no Pix, falta de clareza nas cobranças

Citação: "Preciso de um aplicativo que funciona sempre que eu preciso."

Flávia busca uma experiência de uso sem interrupções, reforçando sua confiança no Itaú como um banco estável e prático.

- Mapa de empatia da Flávia

Pensa e Sente

Quer um sistema bancário confiável. Sente ansiedade com instabilidade no Pix e quer conveniência no app.

Vê

Outros bancos com experiências digitais mais vantajosas.

Diz e Faz

Deseja uma interface intuitiva; evita horários de pico e busca atendimento eficiente.

Escuta

Recomendações de amigos e colegas sobre alternativas bancárias, além de feedbacks em redes sociais.



Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

- Jornada de usuário Flávia (Focada em Investimentos)

Steps

1. Pesquisa e Planejamento de Investimento
2. Monitoramento de Ativos
3. Suporte e Atendimento

Fazendo

1. **Pesquisa e Planejamento de Investimento:** Acessa o app do Itaú para explorar tendências de investimento.
2. **Monitoramento de Ativos:** Revisa o app regularmente, mas sente falta de notificações relevantes.
3. **Suporte e Atendimento:** Contata o suporte quando precisa, mas a resposta nem sempre é imediata.

Pensando

1. **Pesquisa e Planejamento de Investimento:** “Essa estratégia de investimento está alinhada aos meus objetivos?”
2. **Monitoramento de Ativos:** “Quero saber rapidamente se há mudanças importantes nos meus investimentos.”
3. **Suporte e Atendimento:** “Espero uma resposta rápida e precisa do suporte para tomar decisões.”

Sentindo

1. **Pesquisa e Planejamento de Investimento:** Curiosa e interessada, mas às vezes frustrada com a complexidade.
2. **Monitoramento de Ativos:** Atenta, mas ansiosa por atualizações mais frequentes.
3. **Suporte e Atendimento:** Confusa e insatisfeita pela demora na resposta do suporte.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

- Pain Points: Flávia

1. **Navegação complexa no app para encontrar informações de investimento:** Flávia se vê obrigada a explorar várias seções no aplicativo para encontrar dados relevantes sobre seus investimentos, o que consome tempo e causa frustração. Ela gostaria de uma interface simplificada que permita acesso rápido a essas informações.

2. **Falta de alertas sobre variações relevantes para acompanhamento rápido:** Como Flávia deseja acompanhar de perto o desempenho de seus ativos, a falta de notificações personalizadas dificulta sua tomada de decisões em tempo real. Ela precisa de alertas automáticos sobre mudanças importantes em seus investimentos.

3. **Dificuldade de acesso a suporte especializado de forma ágil:** Quando enfrenta dúvidas ou problemas, Flávia sente que o suporte disponível não é rápido o suficiente para suas necessidades. Ela busca um canal de atendimento eficiente que ofereça respostas precisas e imediatas.

- Needs Statement:

Flávia precisa de um jeito de acessar **informações de investimento de forma rápida e confiável** para **tomar decisões financeiras com eficiência e sem interrupções**.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

- **Persona 2:**

Pedro, o Cliente Precavido

Idade : 55 anos

Ocupação : Professor de Ensino Médio

Localização : Campinas, SP

Objetivo : Segurança e estabilidade nos serviços digitais, além de suporte confiável e claro.

Frustrações : Cobranças indevidas e dificuldades na resolução de problemas com suporte.

Citação: "Quero poder confiar que meu banco não vai me cobrar duas vezes pelo mesmo serviço e que vai me ajudar quando eu precisar."

Pedro quer ter certeza de que suas transações sejam claras e sem surpresas, confiando que seu banco sempre terá uma comunicação transparente com ele.



- **Mapa de empatia do Pedro**

Pensa e Sente

Precisa de certeza de que todas as transações e cobranças são seguras e transparentes.

Sente segurança quando o suporte é rápido e eficaz.

Vê

Outros clientes enfrentando dificuldades similares e buscando bancos que ofereçam transparência e suporte eficiente.

Diz e Faz

"Quero clareza e segurança em cada operação."

Prefere canais diretos para resolver problemas específicos.

Escuta

Amigos comentam sobre problemas com cobranças; percebe que outros bancos podem ser mais transparentes



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

- Jornada de Usuário Pedro (Focada em Segurança e Suporte)

Steps

1. Verificação de Transações
2. Consulta ao Suporte
3. Atualizações sobre Segurança

Fazendo

1. **Verificação de Transações:** Pedro revisa frequentemente o extrato no app para conferir cobranças.
2. **Consulta ao Suporte:** Pedro entra em contato com o suporte, geralmente por telefone, para resolver cobranças.
3. **Atualizações sobre Segurança:** Pedro lê comunicados e notificações do banco para se atualizar sobre práticas de segurança.

Pensando

1. **Verificação de Transações:** "Todas as minhas transações estão corretas e sem duplicidade?"
2. **Consulta ao Suporte:** "Preciso resolver essa cobrança indevida de forma rápida."
3. **Atualizações sobre Segurança:** "É seguro manter minhas informações aqui?"

Sentindo

1. **Verificação de Transações:** Confiante, mas com dúvidas sobre a precisão de algumas transações.
2. **Consulta ao Suporte:** Ansioso por uma solução rápida e definitiva.
3. **Atualizações sobre Segurança:** Preocupado com a segurança e em busca de informações confiáveis.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

- Pain Points: Pedro

1. **Dificuldade em detectar cobranças indevidas com facilidade:** Pedro revisa o extrato com frequência para verificar cobranças, mas acha difícil identificar possíveis duplicidades ou erros de forma rápida e prática.

2. **Demora no suporte especializado, gerando insegurança e insatisfação:** Quando precisa resolver uma cobrança indevida, Pedro sente que o atendimento não é imediato, o que aumenta sua insegurança sobre a confiabilidade do serviço.

3. **Falta de comunicação clara sobre novas medidas de segurança:** Pedro acompanha notificações de segurança para se sentir protegido, mas percebe uma falta de clareza nas comunicações sobre novas medidas, o que gera preocupação.

- Needs Statement:

Pedro precisa de um jeito de **monitorar suas transações com clareza** para **se sentir seguro e confiante nas operações realizadas**.



Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

4. Ecosistema de canais

Para criar um ecossistema de design sólido e coeso, é fundamental mapear os canais digitais onde o Itaú já oferece serviços, além de explorar novas possibilidades de interação com os clientes.

- **App do Itaú**: O aplicativo móvel é um dos canais mais utilizados pelos clientes, permitindo acesso a transações bancárias, pagamento de contas, consulta de extrato e uso do Pix.

A conveniência do app faz com que ele seja uma peça central na experiência digital.

- **Internet Banking (Web)**: O site do Itaú oferece funcionalidades semelhantes ao app, externas para clientes que desejam acessar o banco pelo computador.

Embora confiável, esse canal também pode ser otimizado para oferecer uma navegação mais intuitiva e ágil.

- **Caixas Eletrônicas e Agências Físicas**: Além dos canais digitais, as caixas eletrônicas e o atendimento presencial nas agências são importantes para clientes que precisam de serviços específicos, como saque de agências

- **Canais Emergentes – Smartwatches**: Com o avanço da tecnologia wearable, o Itaú pode explorar o uso de smartwatches para oferecer uma experiência prática e acessível, permitindo aos clientes realizar consultas rápidas, receber notificações e acessar funcionalidades básicas, como saldo e notificações de cashback.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

5. Ecosistema de serviços

Detalhamento de serviços em relação ao seu papel na experiência digital e no atendimento aos diferentes perfis de clientes.

- **Itaú Personalité:** Um serviço premium voltado para clientes com alto poder aquisitivo, o Itaú Personalité oferece um atendimento personalizado e exclusivo, com consultores especializados que auxiliam em decisões financeiras, investimentos e gestão de patrimônio. O app Personalité é integrado ao app Itaú, permitindo acesso fácil e direto a produtos personalizados e de alta complexidade, com uma experiência diferenciada e suporte direto aos gerentes.
- **Itaú Empresas:** Dedicado a empresas de pequeno, médio e grande porte, o Itaú Empresas oferece soluções que vão desde gestão de caixa, crédito empresarial, até ferramentas para internacionalização e investimentos. A plataforma digital e o app Itaú Empresas permitem que empresários acessem suas contas corporativas e ferramentas de gestão financeira com facilidade, proporcionando funcionalidades específicas como agendamento de pagamentos em massa, integração com ERPs e suporte para operações complexas.
- **Itaú Cartões:** A divisão Itaú Cartões disponibiliza uma vasta gama de cartões de crédito, débito e múltiplos, com benefícios diversificados, como programas de pontos, cashback e parcerias exclusivas. A gestão dos cartões pode ser feita diretamente pelo app, incluindo consulta de faturas, ajustes de limites e bloqueio/desbloqueio de cartões, oferecendo uma experiência prática e segura.
- **Iti:** O Iti é a plataforma digital de pagamentos e serviços financeiros do Itaú, projetada para ser acessível e inclusiva. Além de transferências e pagamentos via QR Code, o Iti oferece funcionalidades de conta digital, cartão pré-pago, e é amplamente utilizado por clientes que buscam praticidade e agilidade nas transações diárias. A integração com o ecossistema Itaú permite que os usuários do Iti acessem o banco sem necessidade de conta tradicional, atendendo a um público mais jovem e digital.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

6. Propostas de Soluções para o Ecossistema Digital do Itaú

Essas propostas buscam manter uma identidade coesa em todos os pontos de contato, permitindo que os clientes reconheçam a experiência do Itaú em cada interação digital.

Com base nos canais e serviços levantados, aqui estão as propostas para compor um ecossistema digital que atende melhor às expectativas dos clientes:

- **Produto 1: Programa de Fidelidade Integrado com Cashback - Incentivo à fidelidade mesmo em meio à indisponibilidade**

Descrição: Oferecer um programa de fidelidade com **cashback em ações cotidianas**, como realizar um Pix, pagar um Boleto, pagamento de contas pelo app ou uso do Iti em compras. O cashback seria visualizado e resgatado na própria conta ou em créditos no cartão de crédito Itaú.

Objetivo: Incentiva o uso de diferentes serviços do ecossistema, fidelizando clientes e promovendo transações recorrentes.

- **Produto 2: Personal Banking Coach com IA para Educação Financeira Personalizada - Para clientes precavidos, como Pedro**

Descrição: Um assistente virtual para os clientes baseados em IA, que analisa o **comportamento de gastos do usuário**, faz recomendações personalizadas e oferece suporte educacional contínuo para alcançar objetivos financeiros específicos, como economia para viagens, reserva de emergência ou investimentos. Também pode ser associado à metas internas.

Objetivo: Embora o Itaú ofereça dicas de educação financeira, essa ideia acrescenta uma camada de personalização profunda, transformando o aplicativo do banco em um treinador financeiro diário e adaptado ao perfil do cliente, incentivando escolhas mais conscientes e planejadas.



escola
britânica de
artes criativas
& tecnologia

Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

- **Produto 3: Assistente Virtual para Smartwatches**

Descrição: Desenvolver um assistente virtual compatível com smartwatches que permite aos clientes **acessar informações rápidas**, como saldo, notificações de movimentações bancárias e consulta de saldo de cashback. O assistente poderia enviar lembretes automáticos de vencimento de contas e notificações de transações em tempo real.

Objetivo: Facilitar o acesso às informações e aumentar a praticidade do cliente no dia a dia, especialmente para usuários que já utilizam wearables como parte de sua rotina.

- **Produto 4: Rede de Parcerias com Pequenos Negócios Locais**

Descrição: Criar uma rede de parceria com pequenas empresas locais (clientes Rede), onde os clientes do Itaú possam obter descontos ou benefícios para apoiar esses negócios. O sistema de cashback ou pontos já existe, mas essa nova versão se concentraria em parcerias diretas e geolocalizadas para **dar visibilidade a comércios menores e regionais**.

Objetivo: Este incentivo ajuda a promover o comércio local e estreitar o relacionamento do banco com a comunidade. Além disso, é uma ação que posiciona o Itaú como uma marca que apoia pequenos negócios e valoriza o impacto local, aumentando o engajamento com a clientela regional.

6. Objetivo Geral das Soluções

Essas soluções visam a criação de um ecossistema digital robusto, que oferece aos clientes uma experiência estável, transparente e prática. Ao fortalecer os canais existentes e explorar novas plataformas, o Itaú pode fornecer uma experiência digital que se destaca pela confiança, simplicidade e conveniência, atendendo às expectativas de usuários como Flávia e Pedro.



Beyond Banking

por Mariana Mendonça Coelho Galvão

7. Conclusão

A investigação revelou desafios na experiência digital do Itaú, incluindo instabilidade nos serviços (como Pix), dificuldades nas cobranças e suporte limitado. Esses pontos guiaram as soluções focadas em estabilidade, transparência e eficiência de suporte.

Essas soluções fortalecem a confiança dos clientes na marca Itaú, garantindo uma experiência digital clara, estável e que evolui com as necessidades do mercado.

8. Próximos Passos

8.1 Testes e Validação das Soluções

Realizar testes com protótipos para avaliar eficácia e obter feedback direto dos clientes, permitindo ajustes para melhor desempenho às necessidades reais.

8.2 Obtenção de Feedback Contínuo

Implementar canais de feedback para monitoramento constante e ajustes necessários, promovendo uma experiência sempre em evolução.

8.3 Foco nas Necessidades Reais dos Clientes

Usar personas e insights como guias contínuos para melhorias, garantindo um Itaú digital que seja prático, confiável e transparente.

Anexo detalhado da investigação - Beyond Banking

Objetivo da Pesquisa: O objetivo desta investigação é entender os sentimentos e percepções dos clientes sobre o Banco Itaú, identificando pontos fortes e oportunidades de melhoria, especialmente em relação inicial à experiência digital, atendimento e agilidade.

Por Mariana M. C. Galvão
10/2024

Etapas da Investigação

Definição de Objetivos Específicos	Executar uma pesquisa definindo objetivos específicos, como descobrir quais aspectos do atendimento digital do Itaú são mais elogiados e quais geram mais frustrações. Com a intenção da coleta de dados e de identificar temas importantes.
Coleta de Dados	Utilizando fontes variadas, como redes sociais, portais de notícias, fóruns de clientes e sites de avaliação, registro de feedback dos clientes. Documentando os dados em uma planilha organizada por categoria, como Tipo de Feedback, Tema Principal e Sentimento (abaixo)
Análise do Sentimento	Classificação de feedback coletado em positivo, negativo ou neutro. Identificação de sentimento predominante, como frustração, satisfação ou neutralidade, e descrição breve do contexto do comentário.
Resumo de Insights	Para cada conjunto de feedbacks, resumo dos insights principais. Esses resumos ajudam a compreender o que os clientes mais valorizam e onde há oportunidade de melhoria.
Preparação para a Próxima Fase	Após organizar e analisar os dados, começar a definir hipóteses sobre possíveis problemas e oportunidades para melhorar a experiência dos clientes. Esses insights serão fundamentais para a fase seguinte de definição do problema.
Resumo	Adicionar uma seção "Resumo" na planilha para esses insights do registrador, facilitando a visualização geral dos dados encontrados.

Fonte	Tipo de Feedback	Tema Principal	Sentimento	Detalhes do Feedback	Citação Direta	Insights/Dores e Expectativas
Reclame Aqui	Negativo	Encerramento de conta	Frustração	Conta encerrada, mas consta no Registrato	"Já fiz a reclamação no banco, e o msm me enviou um e-mail com a data de encerramento da minha conta, 14/10/2016."	Falta de clareza e confirmação no encerramento de contas. Necessidade de um sistema mais preciso para evitar cobranças indevidas após o fechamento.
Reclame Aqui	Negativo	Dívida	Frustração	Cliente reclama de cobranças indevidas após ter quitado uma dívida há três anos, que voltou ao SPC.	"Já quitei minha dívida com essa empresa tem anos e agora depois de 3 anos apareceu hoje dois acordos no SPC para pagar!"	Necessidade de clareza e precisão no gerenciamento de cobranças e acordos passados.
Reclame Aqui	Negativo	Cartão de crédito	Frustração	Cliente insatisfeito com redução de limites, que levou ao não pagamento e problemas de crédito com o Serasa e SPC.	"O ITAÚ está lançando débito em meu score que não existe e tornando a informação pública entre os bancos, desde já peço providências"	Necessidade de clareza e consistência no controle de limite de crédito e pontuação.
Reclame Aqui	Negativo	Cobrança indevida	Frustração	Cliente reclama de cobrança por serviço não solicitado e dificuldade para obter reembolso após prazo informado.	"Como pode o Banco não ressarcir o cliente de um serviço não solicitado."	Necessidade de transparência e facilidade de reembolso para cobranças indevidas.
Reclame Aqui	Negativo	Atualização de Dados	Frustração	Cliente relata falha na atualização de informações no sistema do banco, diminuição de dívida inexistente no Serasa.	"No Itaú é o único banco que não atualiza suas informações... tenho dívida com a Serasa, sendo que a mais de um mês eu não possuo nenhuma restrição!"	Necessidade de atualização precisa e em tempo real das informações de crédito.
Redes Sociais	Negativo	Instabilidade no Pix	Frustração	Diversos usuários relatam falhas frequentes no Pix, especialmente em horários críticos, causando transtornos.	"O Pix do Itaú caiu de novo, assim fica difícil confiar no banco."	Estabilidade essencial para serviços financeiros, especialmente em transferências.
Redes Sociais	Positivo	Atendimento Rápido	Satisfação	Os clientes elogiam a agilidade das respostas do Itaú nas redes sociais, apreciando a interação direta e rápida.	"Sempre que preciso de ajuda, o Itaú responde rápido no Instagram. Muito eficiente!"	Expectativa de suporte ágil e eficiência em canais digitais.
Redes Sociais	Negativo	Nova Identidade Visual	Misto	Uma mudança de marca gerou debates; alguns usuários gostaram, enquanto outros criticaram a semelhança com outros bancos.	"A nova logo do Itaú parece demais com o Inter. Ficou confuso."	Desejo de uma marca visual única e que reflita a identidade do Itaú.
Redes Sociais	Neutro	Atualização de Recursos	Neutro	Os usuários comentam frequentemente sobre as atualizações no aplicativo, apontando melhorias, mas esperando estabilidade.	"O app do Itaú melhorou, mas continua assustador às vezes."	Equilíbrio entre inovação e funcionalidade estável e confiável.
Redes Sociais	Negativo	Sistema Fora do Ar	Frustração	Problemas de acesso ao app e ao site foram temas comuns, como reclamações sobre a dificuldade de uso.	"Não consigo acessar minha conta há horas! O Itaú precisa resolver isso."	Necessidade de acesso confiável e ininterrupto aos serviços digitais.
Portal de Notícias	Negativo	Falhas no Sistema	Frustração	Os portais noticiaram as frequências quedas no sistema do Itaú, especialmente no aplicativo, impactando a experiência do usuário.	"Clientes do Itaú sofrem com quedas frequentes do app, afetando operações importantes."	Exige infraestrutura robusta para suportar o volume de usuários.
Portal de Notícias	Positivo	Nova Identidade Visual	Satisfação	O reposicionamento da marca Itaú foi bem recebido por parte da mídia, com destaque para a modernização de seu visual.	"Com sua nova identidade, o Itaú reflete uma marca mais moderna e preparada para o futuro."	Importância de adaptação visual que reflete a inovação e modernidade do banco.
Portal de Notícias	Positivo	Inovações Digitais	Satisfação	O Itaú é reconhecido como pioneiro em soluções digitais, introduzindo novos recursos e melhorando a experiência.	"O Itaú investe constantemente em inovações para atender melhor seus clientes no digital."	Expectativa de constantes melhorias e inovação na experiência do usuário.
Portal de Notícias	Negativo	Reclamações do Pix	Frustração	A instabilidade do Pix foi tema de artigos, apontando dificuldades que os usuários enfrentam nas transferências.	"As falhas do Pix no Itaú geraram insatisfação entre os clientes, impactando a confiabilidade."	A estabilidade do Pix é essencial para uma experiência digital satisfatória.

Fonte	Resumo dos Insights	Oportunidades de Melhoria
Reclame Aqui	Cobranças indevidas e encerramento de contas são recorrentes. Os clientes valorizam clareza e precisão em processos financeiros e atualização de dados em tempo real.	Proteger processos de encerramento e evitar cobranças indevidas após o término de contas.
Redes Sociais	Instabilidade do sistema, especialmente do Pix, e atendimento rápido são temas frequentes. Os clientes apreciam suporte ágil e desejam uma experiência estável.	Garantir maior estabilidade do sistema e ampliar o atendimento eficiente nas redes sociais.
Portais de Notícias	Inovações digitais são bem recebidas, mas há insatisfação com instabilidade no app. Os clientes esperam uma experiência confiável e melhorias contínuas no app e nos serviços digitais.	Equilibrar inovação com estabilidade no app, oferecendo uma experiência digital confiável e contínua.