



escola
britânica
de artes
criativas

Projeto Itaú

Thaís Viturino

Este estudo de projeto tem como objetivo desvendar as necessidades e frustrações dos clientes do Banco Itaú, buscando identificar oportunidades para aprimorar a usabilidade dos seus sistemas e oferecer uma experiência digital impecável.

Através de uma análise meticulosa do banco sob a ótica dos clientes, o estudo se debruça sobre:

- ❖ **Levantamento de hipóteses:** por meio de pesquisas e análises, mapeei os pontos de atrito e oportunidades de melhoria nos sistemas do Itaú.
- ❖ **Design investigativo:** utilizei métodos de pesquisa como entrevistas, testes de usabilidade e análise de dados para embasar as conclusões e gerar insights valiosos.
- ❖ **Co-criação:** em colaboração com os clientes, explorei soluções inovadoras e personalizadas para atender às suas necessidades e expectativas.

✓ **Objetivo**

Ter uma solução que englobe todos os canais digitais de contato com o cliente, formando assim um ecossistema uniforme.

✓ **Oportunidade**

Aumentar adesão, satisfação e desejo por todos os produtos Itaú.

✓ **Indicadores**

Consistência, velocidade e simplicidade no uso.

✓ **Metodologia**

Método Double Diamond e Desk Research, Formulários e Entrevista de profundidade.

✓ Desk Research

Pesquisa de campo e entrevista de profundidade via Discord.

- ❖ **Análise do Reclame Aqui:** vasculhei as reclamações dos clientes para identificar os pontos de maior insatisfação e os problemas recorrentes.
- ❖ **Avaliações do aplicativo Itaú:** examinei as avaliações dos usuários da app store para entender suas percepções sobre a usabilidade e funcionalidade do aplicativo.
- ❖ **Formulários:** enviei o formulário para 6 usuários visando entender suas necessidades com os serviços prestados pelo banco.
- ❖ **Entrevistas de profundidade:** conversei com 3 usuários explorando suas experiências, necessidades e frustrações com os serviços do banco.

Através da análise meticulosa dos dados coletados, cheguei a insights valiosos sobre os problemas enfrentados pelos clientes e como eles impactam suas vidas. Esta pesquisa revelou que os clientes do Banco Itaú enfrentam diversos desafios ao interagir com os canais de atendimento e funcionalidades digitais do banco.

Através de suas palavras, podemos entender melhor as dificuldades que eles enfrentam:

- ❖ Sobre **canais de atendimento**: “É muito difícil encontrar o canal de atendimento certo para o meu problema”; “O chat online não resolve minhas dúvidas e me deixa ainda mais frustrado”.
- ❖ Sobre a **compreensão das funcionalidades**: “As instruções para usar as ferramentas digitais são confusas e pouco claras”; “Preciso de ajuda para realizar tarefas simples no aplicativo”.
- ❖ Sobre o **Itoken**: “Tive muitos problemas para gerar e configurar o Itoken”; “Gostaria de ter uma alternativa mais simples e segura ao Itoken”.
- ❖ Sobre a **instabilidade do sistema**: “As falhas no sistema me impedem de realizar transações bancárias”; “O sistema do banco está apresentando a mensagem de ‘estamos com instabilidade’”.
- ❖ Sobre o **atendimento ao cliente**: “O atendimento dos funcionários é frio e pouco empático”; “Não me sinto valorizado como cliente quando preciso de ajuda”.

Personas

Através do estudo, elaborei duas personas abrangentes que capturam a essência do cliente do Banco Itaú. Essas personas servem como um guia essencial para compreender suas motivações, necessidades, comportamentos e objetivos, permitindo que o banco desenvolva soluções personalizadas e eficazes.



Ana Clara
Advogada

Ana Clara, 32 anos, solteira, sem filhos, reside em São Paulo e trabalha como advogada em um escritório renomado.

Necessidades

Ana Clara busca um aplicativo intuitivo e ágil para suas operações bancárias do dia a dia.

Atendimento humanizado e eficiente em caso de dúvidas ou problemas, priorizando a resolução rápida e eficaz de suas demandas.

"Mesmo com a correria do dia a dia, quero me sentir segura e no controle das minhas finanças."

Comportamento

Usuária frequente do aplicativo do banco para transações financeiras e acompanhamento de saldos.

Valoriza a praticidade e a otimização do tempo em suas atividades bancárias.

Objetivos

Ter acesso a soluções inovadoras que facilitem sua vida e atendam às suas necessidades específicas.

Sentir-se segura e confiante ao utilizar os serviços do banco, com a certeza de que seu dinheiro está protegido.



João Silva
Empreendedor

João Silva, 40 anos, casado e pai de dois filhos, reside em Belo Horizonte e é proprietário de uma empresa de tecnologia em rápido crescimento.

Necessidades

Soluções financeiras personalizadas para pessoas jurídicas, com foco na otimização do fluxo de caixa e na gestão eficiente dos recursos da empresa.

Plataformas digitais robustas e intuitivas para gerenciamento das finanças da empresa em tempo real.

"Sonho em ver meu negócio crescer e o Itaú pode ser o parceiro que me ajudará a chegar lá."

Comportamento

Usuário frequente do internet banking para realizar transações bancárias da empresa, acompanhar o fluxo de caixa e realizar investimentos.

Participa de eventos e workshops sobre finanças para aprimorar seus conhecimentos e networking.

Objetivos

Fazer seu negócio prosperar, expandindo sua atuação no mercado e alcançando novos clientes.

Construir uma relação de confiança com o banco, com um atendimento personalizado e suporte especializado.

Mapa de Empatia e Jornada do Usuário

Logo depois realizei a construção de Mapas de Empatia e Jornada do Usuário para cada persona, aprofundando e abrindo caminho para soluções inovadoras e personalizadas:

Ouve

Colegas de trabalho falando sobre bancos que oferecem soluções personalizadas para seus clientes.

Publicidade sobre novos produtos e serviços bancários que prometem mais agilidade e praticidade.

Preciso de um banco que seja rápido e prático para acompanhar meu ritmo de vida.

Pensa e sente

Segurança é fundamental para minhas transações financeiras.



Ansiosa quando precisa resolver problemas bancários por telefone.

Vê

Um aplicativo bancário com interface complexa e pouco intuitiva.

Agências bancárias com filas longas e tempo de espera excessivo.

Falta de comunicação clara e objetiva por parte do banco.

Fala e faz

Busca informações sobre produtos e serviços bancários na internet.

Utiliza o aplicativo do banco para realizar transações financeiras, mas enfrenta dificuldades.

"Não tenho tempo para perder em filas de agências bancárias."

Dores

Falta de tempo: Dificuldade em conciliar a rotina profissional com as demandas bancárias.

Falta de suporte: Dificuldade em obter ajuda quando precisa resolver problemas bancários.

Insegurança: Medo de cometer erros ao usar os canais digitais do banco.

Agilidade: Aplicativo intuitivo e transações rápidas para otimizar seu tempo.

Segurança: Proteção de seus dados e transações financeiras.

Necessidades

Soluções personalizadas: Produtos e serviços que atendam às suas necessidades específicas.

Ouve

Outros empreendedores falando sobre as dificuldades de acesso a crédito para empresas.

Especialistas em finanças recomendando bancos que oferecem soluções inovadoras para gestão financeira de empresas.

Preciso de um banco que seja um parceiro para o crescimento do meu negócio.

Pensa e sente

Valorizo um atendimento ágil e eficiente para resolver as demandas da empresa.

Confiante na solidez e confiabilidade do banco para gerir as finanças da empresa.

Vê

Soluções financeiras genéricas que não atendem às necessidades específicas do seu negócio.

Falta de um atendimento personalizado e especializado para empresas.

Dificuldade em obter informações sobre produtos e serviços para empresas.



Fala e faz

Procura por bancos que ofereçam soluções financeiras para empresas.

Compara taxas e tarifas de diferentes bancos.

"Não tenho tempo para lidar com burocracia bancária."

Dores

Atendimento ineficaz: Dificuldade em obter informações e suporte para empresas.

Burocracia: Dificuldade em obter crédito e outros produtos financeiros para empresas.

Falta de tempo: Dificuldade em conciliar a gestão do negócio com as demandas bancárias.

Simplicidade: Canais digitais fáceis de usar para gerenciar as finanças da empresa.

Agilidade: Processos rápidos e eficientes para aprovação de crédito e outros serviços.

Necessidades

Atendimento especializado: Assessoria personalizada para auxiliar no crescimento do seu negócio.

Jornada do Usuário

Ana Clara

STEPS

Encontrar um banco que ofereça soluções para otimizar o tempo e facilitar a gestão das finanças.

Comparar diferentes bancos e seus produtos/serviços antes de tomar uma decisão.

Abrir uma conta no banco e começar a utilizar seus serviços.

Utilizar os serviços do banco de forma eficiente e satisfatória.

FAZENDO

Buscando em redes sociais, site do banco, amigos e familiares.

Pesquisando aplicativo do banco, site do banco, agências bancárias.

Ir à Agências bancárias, baixar aplicativo do banco, visitar site do banco.

Utilizando aplicativo do banco, indo à agências bancárias, recorrendo à central de atendimento.

PENSANDO

Falta de informações claras sobre os produtos e serviços do banco.

Existem muitos aplicativos complexos e difíceis de usar.

Processo de abertura de conta demorado e burocrático.

Dificuldade em realizar algumas transações, porém está sendo positivo.

SENTINDO

Ansiosa em encontrar algo que lhe agrade e seja eficiente.

Esperançosa que vai achar o que está procurando.

Estressada por perder muito tempo em um processo que deveria ser rápido.

Apesar de alguns problemas, está tudo funcionando de forma eficaz.

Jornada do Usuário

João Silva

STEPS

Encontrar um banco que seja um parceiro para o crescimento do seu negócio.

Comparar diferentes bancos e seus produtos/serviços para empresas.

Abrir uma conta empresarial e começar a utilizar os serviços do banco.

Utilizar os serviços do banco de forma eficiente e satisfatória para o seu negócio.

FAZENDO

Pesquisar em redes sociais, site do banco, eventos para empreendedores.

Comparar site do banco, agências bancárias, contato com gerentes de relacionamento.

Ir à agências bancárias, conversar com gerentes de relacionamento.

Estar em contato com gerentes de relacionamento, usar aplicativo do banco, site do banco.

PENSANDO

Falta de informações específicas para empresas.

Há muita burocracia para obtenção de crédito.

Processo de abertura de conta demorado e complexo.

Precisa de soluções personalizadas para as necessidades do seu negócio.

SENTINDO

Dificuldade em encontrar o que se adeque melhor à sua empresa.

Esperançoso de que vai conseguir o que quer.

Estressado pela demora.

Está seguindo um caminho certo para obter o que deseja.

Needs Statements

- ❖ Necessito de um aplicativo bancário intuitivo e ágil que me permita realizar minhas transações financeiras rapidamente e sem complicações, para que eu possa otimizar o meu tempo corrido.
- ❖ Preciso de um banco que seja um parceiro estratégico, oferecendo assessoria especializada para tomar decisões financeiras assertivas para o meu negócio.

Soluções para os problemas apontados

1. Melhorar suporte online, com **página de dúvidas mais frequentes**, FAQ, chat ao vivo, e outros canais para auxiliar os usuários em caso de dúvidas ou problemas.
- 2.
3. Interface mais intuitiva e amigável, com navegação simplificada, com **página que ofereça atendimento personalizado**, com canais de atendimento que ofereçam soluções personalizadas para as necessidades específicas de cada cliente.
- 4.
5. Simplificação do processo de solicitação de crédito, com **página para processo online e rápido, com menos documentação exigida**. Ferramentas de análise de risco que possibilitem decisões mais rápidas e produtos de crédito específicos para as necessidades de empresas.
- 6.
7. Plataforma online para empresas, que tenha um **portal com informações** sobre produtos, serviços e soluções personalizadas para empresas. E que tenha conteúdos relevantes como artigos e outros materiais informativos sobre gestão financeira de empresas.

Teste de Usabilidade

✓ Objetivo

O principal objetivo foi avaliar a usabilidade das soluções, verificando se os usuários conseguem realizar as funções propostas sem maiores dificuldades. Buscando identificar possíveis falhas e implementar correções quando necessário.

✓ Metodologia

Para alcançar esse objetivo, foram realizadas **entrevistas de profundidades** presencialmente e via Discord com 5 usuários dos serviços Itaú. Através dessas entrevistas foi observado como os usuários interagiram com as soluções propostas e como eles imaginaram utilizar as novas funcionalidades para solucionar os problemas identificados.

Teste de Usabilidade

✓ Resultados

- ❖ **Primeira solução:** houve dúvida em relação a como ocorreriam as **ligações de áudio** pelo smartwatch.
- ❖ **Segunda solução:** houve um problema no botão de voltar à tela inicial, que não estava funcionando corretamente, 100% dos usuários relataram o problema.
- ❖ **Terceira solução:** 3 dos usuários não gostaram as fontes na cor laranja, que estavam sendo utilizadas nos textos.
- ❖ **Quarta solução:** algumas telas estavam azuis e 4 dos usuários não gostaram do contraste do azul, com as fontes brancas, dificultando a leitura de informações.

Teste de Usabilidade

✓ Aprimoramentos:

Com base nas avaliações dos usuários, foi realizado os ajustes necessários.

- ❖ **Primeira solução:** foi acrescentado um texto explicando que a ligação de áudio será realizada no celular.
- ❖ **Segunda solução:** o problema no botão foi resolvido e acrescentado uma cor a ele.
- ❖ **Terceira solução:** a cor da fonte foi mudada para preta.
- ❖ **Quarta solução:** as telas foram mudadas para as cores brancas, permanecendo apenas os títulos na cor azul.

Teste de Usabilidade

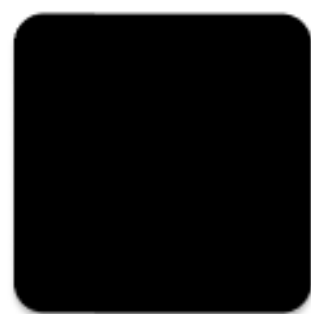
✓ **Considerações gerais:**

No geral, as avaliações dos usuários foram positivas, com poucos pontos a serem revistos.

✓ **Conclusão:**

A realização das entrevistas de profundidade foram fundamentais para identificar os pontos fortes e fracos das soluções, além de compreender melhor as necessidades dos usuários. Com base nessas informações, foram realizadas as melhorias nas soluções, visando oferecer uma experiência ainda mais satisfatória para todos.

Cor



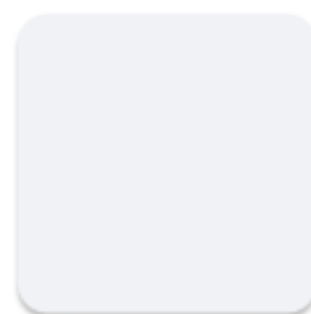
000000



262626



E3E5E9



F1F2F6



FFFFFF



001E4F



FF6101



FF6201



FF6F16

Tipografia

Roboto Bold - 36

Roboto Medium - 36

Roboto Medium - 32

Roboto Regular - 31

Roboto Semibold - 28

Roboto Regular - 27

Roboto Regular - 24

Roboto Regular - 23

Roboto Light - 20

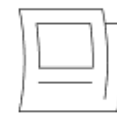
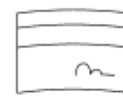
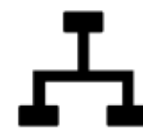
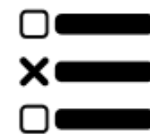
Roboto Regular - 16

Roboto Regular - 11

Roboto Semibold - 9

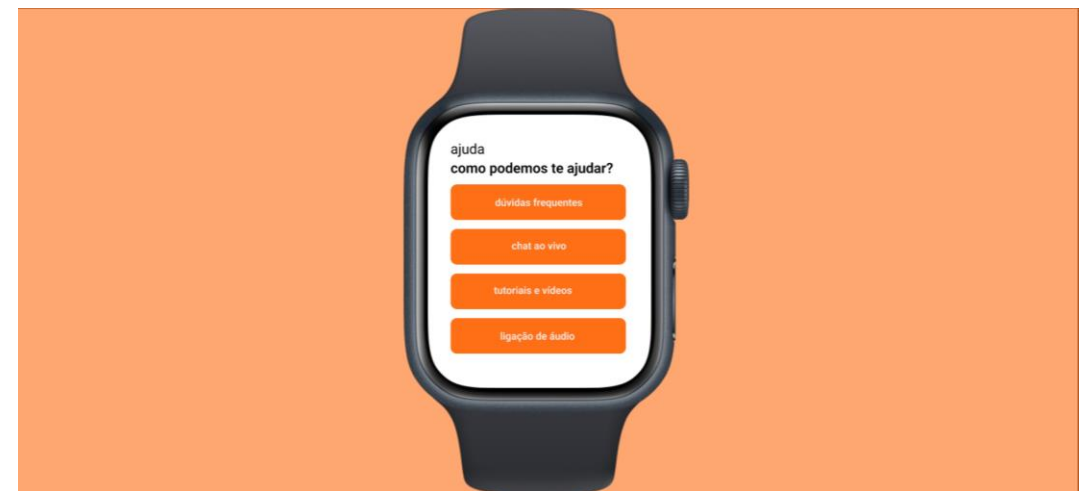
Roboto Regular - 9

Ícones



❑ A primeira solução foi feita para smartwatch.

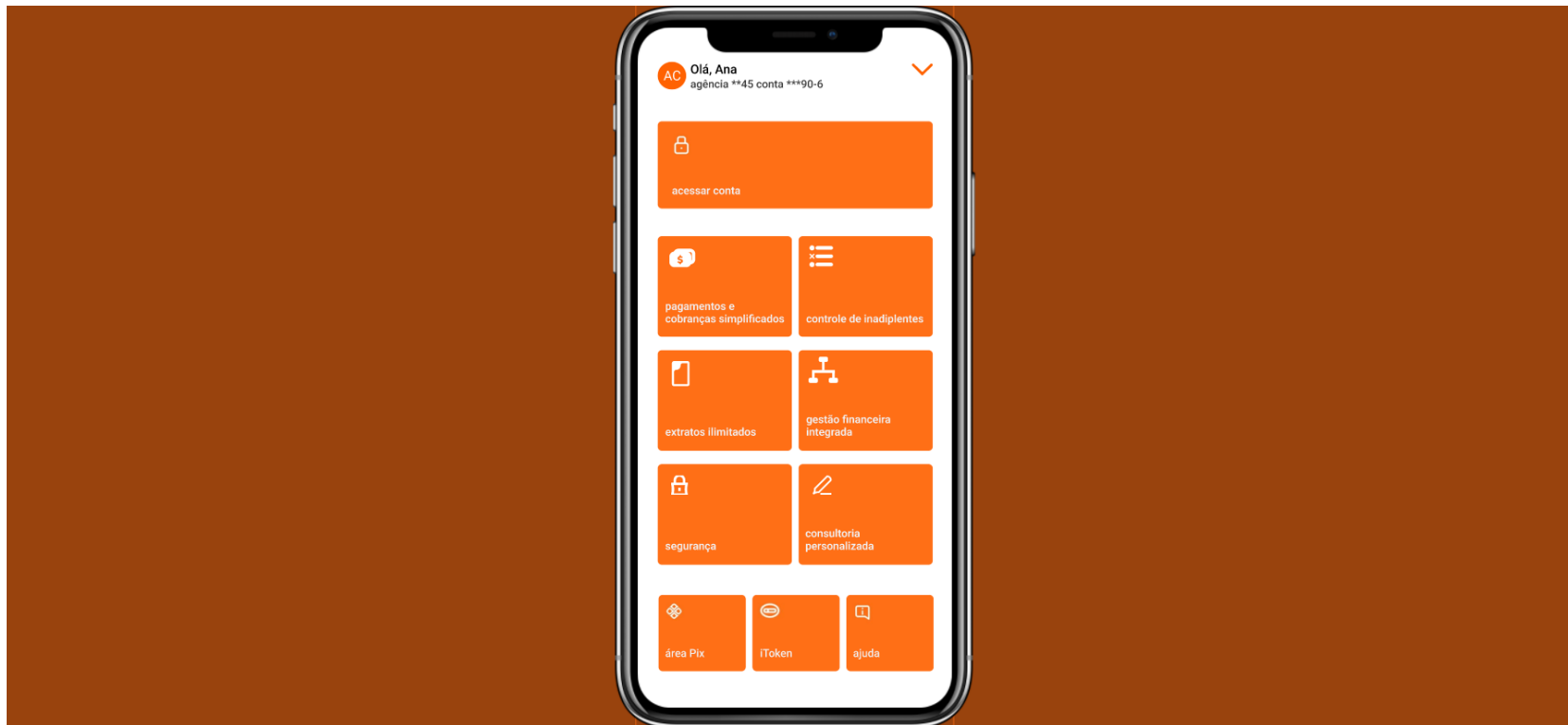
Link figma: <https://www.figma.com/proto/BX465EHPExVO4O18HbqHK5/Projeto-Ita%C3%BA---SOLU%C3%87%C3%83O-1?page-id=0%3A1&type=design&node-id=2003-287&viewport=-229%2C1716%2C3.02&t=y6xdjHHKDHZMEVoZ-1&scaling=scale-down&mode=design>

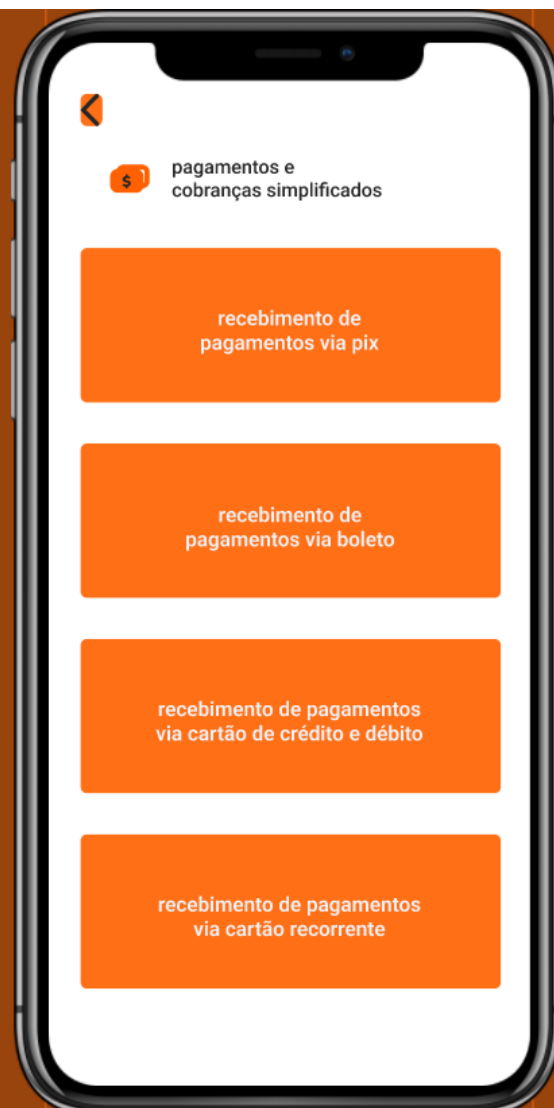


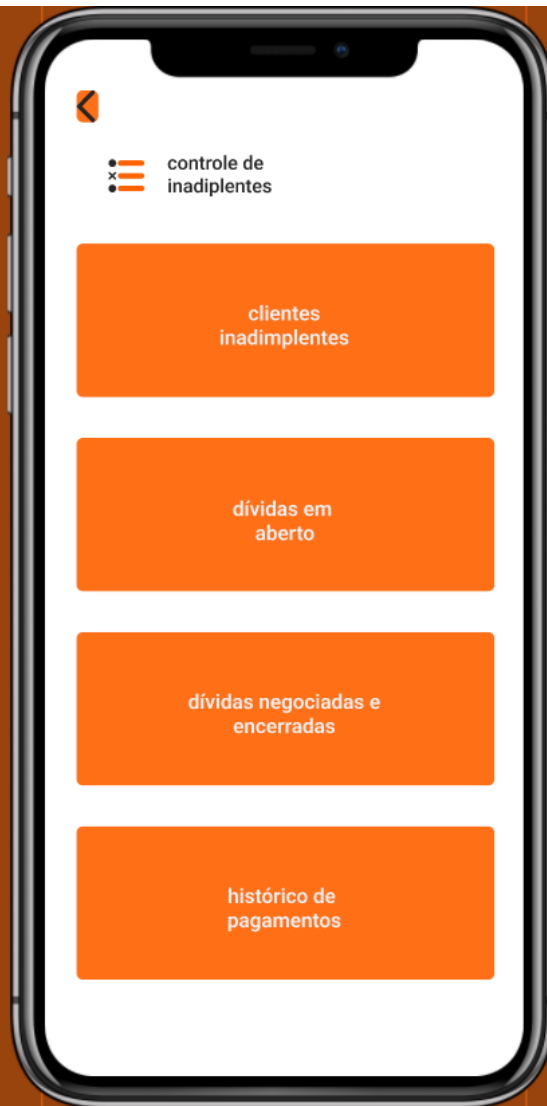


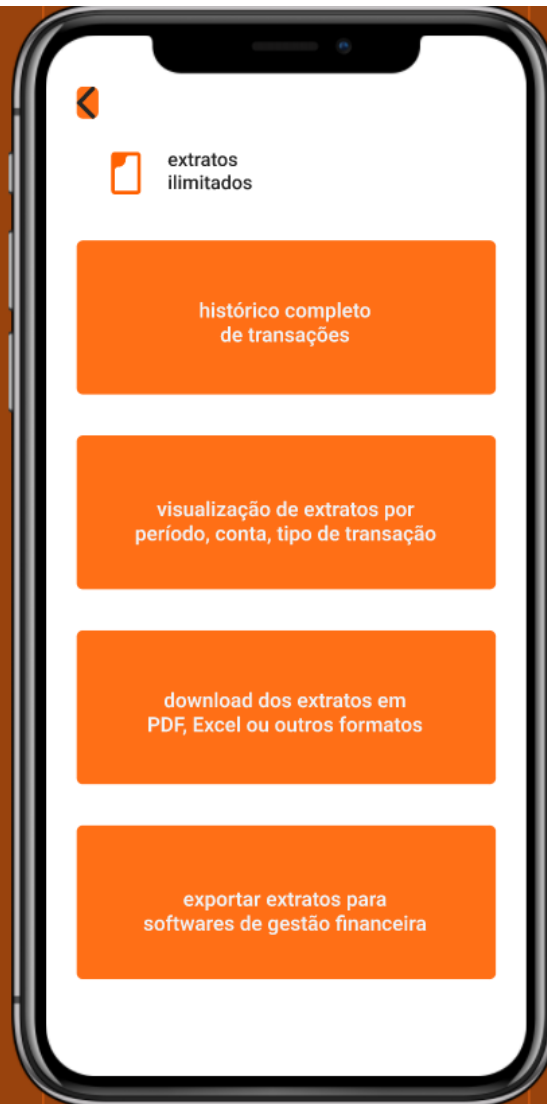
❑ A segunda solução foi feita para app de celular

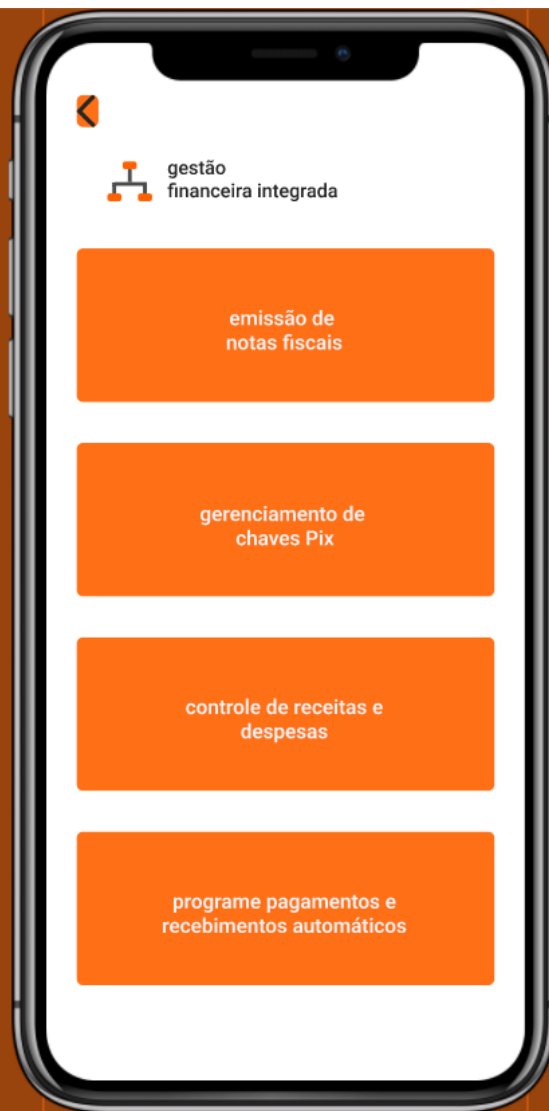
Link figma: <https://www.figma.com/proto/yKDjDzXW5IefC2RjCaCCgY/Projeto-Ita%C3%BA---SOLU%C3%87%C3%83O-2?page-id=0%3A1&type=design&node-id=1-2&viewport=159%2C491%2C0.26&t=Ofh4yyoG3UasYTxC-1&scaling=scale-down&starting-point-node-id=1%3A2&mode=design>

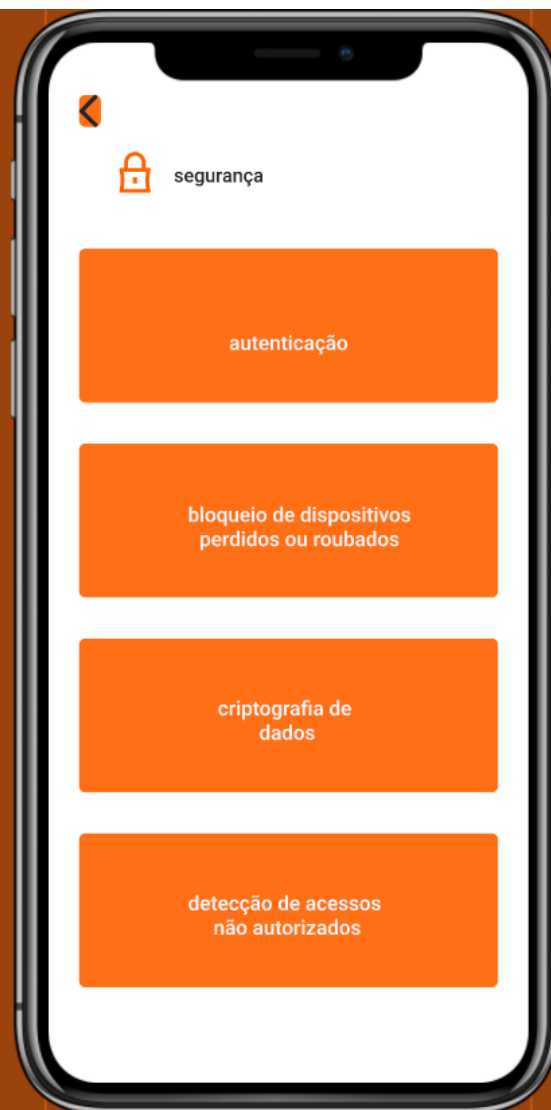








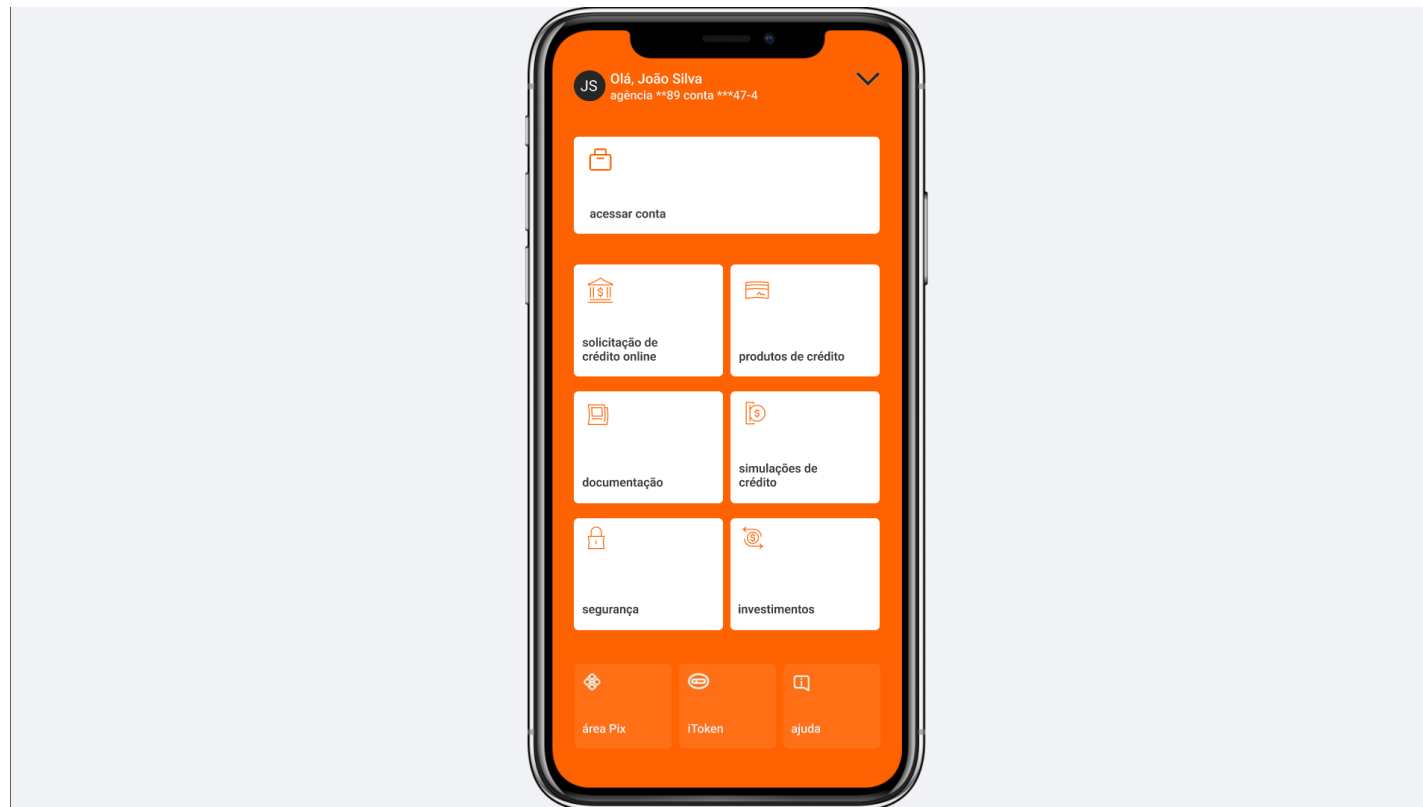






❑ A terceira solução foi feita para app de celular

Link figma: <https://www.figma.com/proto/BTcHdPytsNfhOMFJYv67MS/Projeto-Ita%C3%BA---SOLU%C3%87%C3%83O-3?page-id=0%3A1&type=design&node-id=10-533&viewport=576%2C682%2Co.42&t=VvkXhNNT4lTx6Lav-1&scaling=scale-down&starting-point-node-id=10%3A533&mode=design>















❑ A quarta solução foi feita para web

Link figma: <https://www.figma.com/proto/foIUzkBXxldjNkaloGgaLb/Projeto-Ita%C3%BA---SOLU%C3%87%C3%83O-4?page-id=0%3A1&type=design&node-id=4014-215&viewport=394%2C218%2Co.12&t=Pj6kIfkjAFKVxCzn-1&scaling=scale-down&starting-point-node-id=4014%3A215&mode=design>





Para empresas



Busca

Produtos e Serviços

[Abra sua conta](#)



Serviços



Soluções Personalizadas



Estudos de Caso e
Testemunhos

Gestão Financeira



Artigos informativos e
blog atualizado



Webinars e eventos online



E-books, white papers
e infográficos

Serviços

Soluções Personalizadas

Testemunhos

Gestão Financeira



Artigos informativos e
blog atualizado



Webinars e eventos online



E-books, white papers
e infográficos

Recursos Adicionais



Calculadora de indicadores
financeiros



Glossário de termos
financeiros



Área de relacionamento
com clientes



Para empresas



Busca



Serviços

Abra sua conta



Contas correntes

Tipos de contas, serviços inclusos, serviços adicionais

[Ver mais...](#)



Crédito empresarial

Linhas de crédito, cartões de crédito corporativo

[Ver mais...](#)



Meios de pagamento

Recebimentos de pagamentos, soluções para e-commerce

[Ver mais...](#)



Gestão financeira

Conta de investimentos, soluções de câmbio



Soluções digitais

Conta de investimentos, soluções de câmbio



Certificado digital

Certificado eletrônico que garante autenticidade e segurança



Serviços

[Abra sua conta](#)



Contas correntes

Tipos de contas, serviços inclusos, serviços adicionais

[Ver mais...](#)



Crédito empresarial

Linhas de crédito, cartões de crédito corporativo

[Ver mais...](#)



Meios de pagamento

Recebimentos de pagamentos, soluções para e-commerce

[Ver mais...](#)



Gestão financeira

Conta de investimentos, soluções de câmbio

[Ver mais...](#)



Soluções digitais

Conta de investimentos, soluções de câmbio

[Ver mais...](#)



Certificado digital

Certificado eletrônico que garante autenticidade e segurança

[Ver mais...](#)



Para empresas



Busca



Soluções Personalizadas

Abra sua conta



Antecipação de Recebíveis

Agilidade e segurança na operação

[Ver mais...](#)



Antecipação de Contratos

Pagamentos diretos na conta, sem precisar emitir boletos

[Ver mais...](#)



Cobrança Simples

Deixe a cobrança aos cuidados dos especialistas do banco

[Ver mais...](#)



Operações Estruturadas

Recursos para aquisição de capital de giro



Proteção Cambial

Soluções para operações de importação e exportação



Consignado

Crédito consignado com parcelas descontadas diretamente na folha



Soluções Personalizadas

[Abra sua conta](#)



Antecipação de Recebíveis

Agilidade e segurança na operação

[Ver mais...](#)



Antecipação de Contratos

Pagamentos diretos na conta, sem precisar emitir boletos

[Ver mais...](#)



Cobrança Simples

Deixe a cobrança aos cuidados dos especialistas do banco

[Ver mais...](#)



Operações Estruturadas

Recursos para aquisição de capital de giro

[Ver mais...](#)



Proteção Cambial

Soluções para operações de importação e exportação

[Ver mais...](#)



Consignado

Crédito consignado com parcelas descontadas diretamente na folha

[Ver mais...](#)



Para empresas



Busca



Estudos de Caso e
Testemunhos

Abra sua conta

Resultados que
falam por si

[Ver mais...](#)

Impulsionando vendas
com soluções
personalizadas

[Ver mais...](#)

Do caos à
estabilidade
financeira

[Ver mais...](#)

Construindo
relações duradouras

[Ver mais...](#)

Transformando
desafios em
oportunidades

[Ver mais...](#)

Inovação
financeira na prática

[Ver mais...](#)

Crescimento
sustentável com
crédito inteligente

[Ver mais...](#)

Parceria estratégica
para o futuro

[Ver mais...](#)



Artigos informativos e
blog atualizado

Abra sua conta



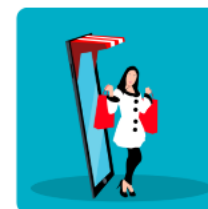
Marketing digital
para empresas

[Acessar](#)



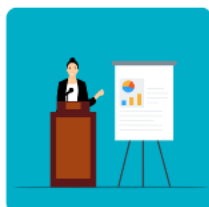
Estratégias de
vendas para empresas

[Acessar](#)



Atendimento
ao cliente

[Acessar](#)



Gestão de projetos
e processos

[Acessar](#)



Inovação e disrupção
nos negócios

[Acessar](#)



Liderança e gestão
de equipes

[Acessar](#)



Desafios e
oportunidades para
os negócios no Brasil

[Acessar](#)



Legislação e
Contabilidade

[Acessar](#)



Gestão de tributos
e planejamento fiscal

[Acessar](#)



Para empresas



Busca



Webinars e eventos online

Abra sua conta

Webinars

[Gestão financeira para empresas: planejamento financeiro, controle de fluxo de caixa, gestão de custos, etc.](#)

[Marketing e vendas: marketing digital, estratégias de vendas, atendimento ao cliente, etc.](#)

[Gestão de negócios e empreendedorismo: liderança, inovação, gestão de projetos, etc.](#)

[Legislação e contabilidade: obrigações fiscais, gestão de tributos, planejamento fiscal, etc.](#)

[Mercado financeiro: investimentos, câmbio, mercado de capitais, etc.](#)

Eventos Online Interativos

[Desafios e oportunidades para empresas em diferentes setores.](#)

[Casos de sucesso de empresas clientes do banco.](#)

[Tendências para o futuro da economia e dos negócios.](#)

[Inovação e disrupção nos negócios.](#)

Eventos Online Interativos

[Finanças para empreendedores](#)

[Tecnologia e inovação para empresas](#)

[Gestão de pessoas e liderança](#)

[Networking e colaboração empresarial](#)



Para empresas



Busca



E-books, white papers
e infográficos

Abra sua conta

Ebooks

Riscos nas Mídias Sociais

Ebook que aborda questões como segurança de dados, reputação online e estratégias para mitigar esses riscos.

Guia de Viagem para Empresários

Ebook que pode incluir orientações sobre planejamento, melhores práticas e destinos relevantes para empresários.

Alimentos Orgânicos e Sustentabilidade

Ebook que destaca como alimentos orgânicos se relacionam com a sustentabilidade empresarial.

White Papers

Poluição da Água e Impacto nos Negócios

Explora os efeitos da poluição da água no ambiente de negócios

Inovação Tecnológica para Empresas

Analisa as últimas tendências tecnológicas e como as empresas podem adotá-las.

Marketing Digital para Empreendedores

Oferece insights sobre estratégias de marketing digital e mídias sociais.

Infográficos

Ciclo de Vida do Cliente

Visualiza as etapas do relacionamento entre um cliente e o banco.

Estratégias de Investimento

Resume diferentes opções de investimentos disponíveis para empresários.

Fluxo de Caixa Empresarial

Ilustra como gerenciar o fluxo de caixa de uma empresa.



Calculadora de indicadores financeiros

Abra sua conta

Faturamento

Representa a receita total gerada pelas vendas de produtos ou serviços.

Margem de Lucro

Calcula a porcentagem de lucro em relação ao faturamento.

Ticket Médio

Média do valor gasto por cliente em cada transação.

Lucratividade

Mede a eficiência operacional da empresa, considerando os custos e despesas.

Retorno sobre Investimento (ROI)

Avalia o retorno obtido em relação aos investimentos realizados.

Giro de Estoque

Indica a rapidez com que os produtos são vendidos e repostos.

Prazo Médio de Recebimento (PMR)

Tempo médio que a empresa leva para receber pagamentos de clientes.

Prazo Médio de Pagamento (PMP)

Tempo médio que a empresa leva para pagar fornecedores.

Endividamento

Avalia o nível de endividamento da empresa.

Índice de Liquidez

Mede a capacidade da empresa de pagar suas obrigações no curto prazo.

Cobertura de Juros

Verifica se a empresa tem capacidade de pagar os juros de suas dívidas.

Rentabilidade

Analisa o retorno gerado pelos investimentos realizados.



Glossário de termos financeiros

Abra sua conta

Termos financeiros básicos

Ação

Representa uma parcela de propriedade em uma empresa, geralmente documentada por um certificado.

Amortização

Refere-se ao pagamento gradual de uma dívida ao longo do tempo.

Ativo Circulante

Compreende bens e direitos que podem ser convertidos em dinheiro a curto prazo.

Ativo

É um recurso que possui valor econômico.

Cobertura de Juros

Verifica se a empresa tem capacidade de pagar os juros de suas dívidas.

Endividamento

Indica o nível de endividamento da empresa.

Faturamento

Representa a receita total gerada pelas vendas de produtos ou serviços.

Índice de Liquidez

Mede a capacidade da empresa de pagar suas obrigações no curto prazo.

Margem de Lucro

Calcula a porcentagem de lucro em relação ao faturamento.

Retorno sobre Investimento (ROI)

Avalia o retorno obtido em relação aos investimentos realizados.



Glossário Simplificado de Termos Financeiros





Para empresas



Busca



Área de relacionamento
com clientes

Abra sua conta

Central de Atendimento

Acessar

Perguntas Frequentes

Acessar

Chat Online

Acessar

Formulário de contato

Acessar

**“O design não é apenas como algo se
parece e se sente, mas como funciona.”
– Steve Jobs**

Obrigada!