



ESTUDO DE CURADORIA

Avaliações na Transação do Minhas Finanças

Avaliações na Transação do Minhas Finanças

OBJETIVOS

Analisar o motivo da transação minhas finanças não gerar feedbacks, a fim de promover melhorias no fluxo para permitir a geração de avaliações dos usuários para fomentar melhorias da transação

Coleta de Dados

Com base no painel de interações e feedbacks, no período de 04/10 à 03/11 foram extraídos os dados e considerados para análise:

- Nó: interceptar_feedback_inducao_minhas_finanças
- Hash: c7fb1048-76b1-4ff3-ac83-99873617d883
- Quantidade de acessos: **21.979**
- Quantidade média de avaliações: 0*
- Nota média das avaliações: Não Possui (Geral - 4,05)*

(*) média dos 30 dias

Avaliações na Transação do Minhas Finanças

APONTAMENTOS

Em resumo, os pontos identificados foram:

- 1) A transação não recebe feedback pois está sendo interceptada por uma indução de Open Finance em vários pontos da jornada
- 2) Podemos alterar para a indução ser enviada apenas após o feedback, preservando o interesse do gestor do produto
- 3) A adição do feedback é essencial para identificar se o fluxo está atendendo bem os clientes e fomentar futuras melhorias

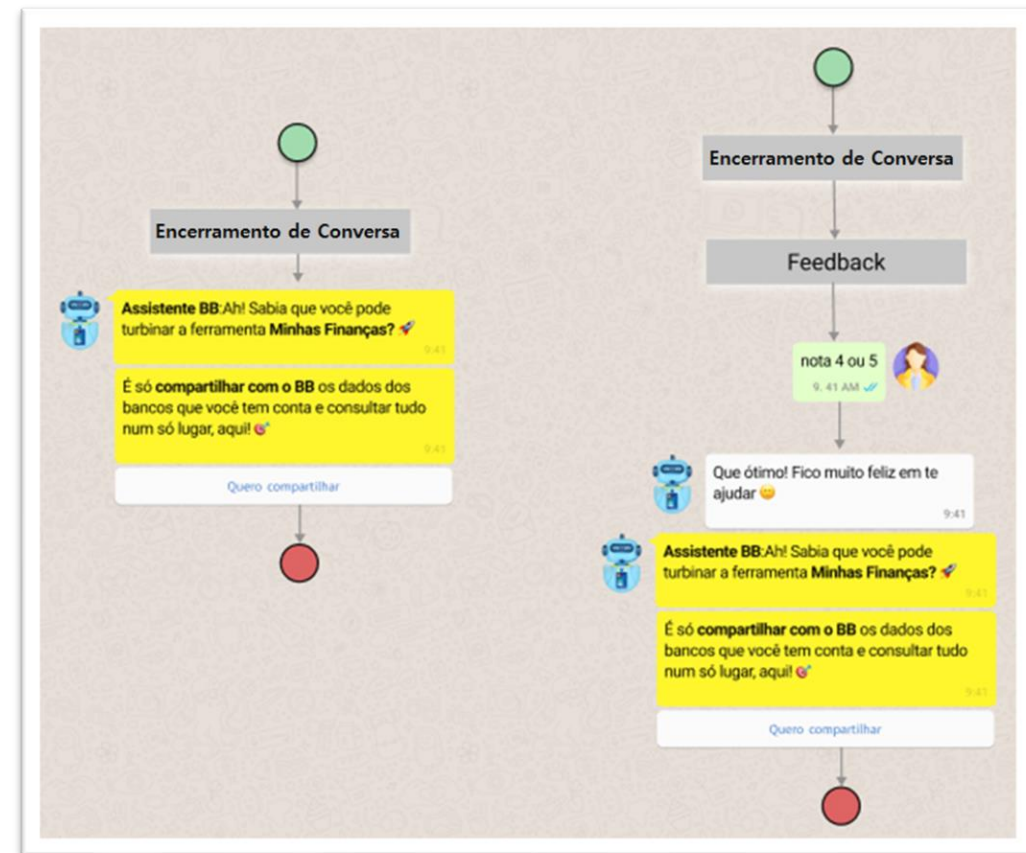
Avaliações na Transação do Minhas Finanças

Anterior x Proposta

Anterior: Cliente que não interagir, recebe a indução de Open Finance

Proposta: Cliente que não interagir, recebe o feedback do BB e caso dê uma boa nota, (4 ou 5) recebe a indução de Open Finance

Anterior



Fluxo Anterior – Teste de QA

Anterior: Cliente que não interagir, recebe a indução de Open Finance

Avaliações na Transação do Minhas Finanças



Assistente BB: Relatório Financeiro do Minhas Finanças
Período atual, a partir de 20/10:

Seus principais gastos foram com:

- Casa: 27.1%
- Despesas Pessoais: 23.9%
- Alimentação: 23.8%
- Outros: 11.2%
- Lazer: 6%
- Tarifas e impostos: 3.1%
- Comunicação: 2.8%
- Transporte: 1.3%
- Educação: 1.1%
- Saúde: 0.2%

Entradas e saídas do período:

- Entradas: R\$ 5.493,25
- Saídas: R\$ -4.489,48
- Resultado: R\$ 1.003,77

Saldo por conta atual:

- Banco do Brasil**
Ag. 1506 Cc 36233-6
Saldo disponível: R\$ 19.052,48
Atualizado em 19/11 às 16:35
- Mercado Pago**
Ag. 1 Cc 4754795817-6
Saldo disponível: R\$ 0,00
Atualizado em 05/04 às 01:49

Banco do Brasil
Tenha o controle da sua vida financeira com o Minhas Finanças
Entender as suas finanças leva pouco tempo e é bem mais fácil do que você imagina
Receba o seu Relatório Financeiro gratuitamente por aqui

Assistente BB: Relatório Financeiro do Minhas Finanças
Descubra como ficou sua meta de gastos no seu Planejamento Financeiro

Banco do Brasil
É só compartilhar com o BB os dados dos bancos que você tem conta e consultar suas finanças num só lugar, aqui!

Assistente BB: Com o Open Finance, você pode trazer seus dados de outro banco para o BB por aqui
Primeiro, preciso que você selecione a instituição financeira origem dos dados

Banco do Brasil
É só compartilhar com o BB os dados dos bancos que você tem conta e consultar suas finanças num só lugar, aqui!

Assistente BB: Com o Open Finance, você pode trazer seus dados de outro banco para o BB por aqui
Primeiro, preciso que você selecione a instituição financeira origem dos dados

Banco do Brasil
Tenha o controle da sua vida financeira com o Minhas Finanças
Entender as suas finanças leva pouco tempo e é bem mais fácil do que você imagina
Receba o seu Relatório Financeiro gratuitamente por aqui

Assistente BB: Relatório Financeiro do Minhas Finanças
Descubra como ficou sua meta de gastos no seu Planejamento Financeiro

Banco do Brasil
É só compartilhar com o BB os dados dos bancos que você tem conta e consultar suas finanças num só lugar, aqui!

Assistente BB: Com o Open Finance, você pode trazer seus dados de outro banco para o BB por aqui
Primeiro, preciso que você selecione a instituição financeira origem dos dados

Banco do Brasil
Tenha o controle da sua vida financeira com o Minhas Finanças
Entender as suas finanças leva pouco tempo e é bem mais fácil do que você imagina
Receba o seu Relatório Financeiro gratuitamente por aqui

Assistente BB: Relatório Financeiro do Minhas Finanças
Descubra como ficou sua meta de gastos no seu Planejamento Financeiro

Banco do Brasil
É só compartilhar com o BB os dados dos bancos que você tem conta e consultar suas finanças num só lugar, aqui!

Assistente BB: Com o Open Finance, você pode trazer seus dados de outro banco para o BB por aqui
Primeiro, preciso que você selecione a instituição financeira origem dos dados

Fluxo Proposto – Teste de QA

Proposta: Cliente que não interagir, recebe o feedback do BB e caso dê uma boa nota, (4 ou 5) recebe a indução de Open Finance

Avaliações na Transação do Minhas Finanças



Avaliações na Transação do Minhas Finanças

Dados avaliados sobre Open Finance

Para identificar os impactos, sejam eles positivos ou negativos, temos que comparar como está hoje e como vai ficar após as alterações, para isso serve este levantamento: (dia do disparo do Ativo - 03)

Obs: Após as modificações, apenas os clientes que avaliam positivamente, nota 4 ou 5 recebem a indução de open finance

Levantamento:	Antes (04/10 à 03/11)	Depois (04-12 até 03-01)
Quantidade de Consultas à Transação – Resumo Geral:	22.949	34.016
Quantidade de Ofertas de Indução OPF:	15.511	4.329
Porcentagem de Induções relação às Consultas:	67,58%	12,72%
Clicks no botão “quero compartilhar” do Open Finance: Sucesso no compartilhamento:	1.273	150
Porcentagem de Clicks em relação as Induções:	8,20%	3,46%
Quantidade de compartilhamentos efetivados	1.112	62
Porcentagem de compartilhamentos efetivados em relação às ofertas:	7,16%	1,43%

Avaliações na Transação do Minhas Finanças

Dados avaliados sobre o Feedback

Para identificar os impactos, sejam eles positivos ou negativos, temos que comparar como está hoje e como vai ficar após as alterações, para isso serve este levantamento: (dia do disparo do Ativo - 03)

Levantamento:	Antes (04/10 à 03/11)	Depois (04-12 até 03-01)
Quantidade de Consultas à Transação – Resumo Geral:	21.979	34.016
Quantidade de Ofertas de Feedback no Período:	0	31.208
Porcentagem de Ofertas de Feedback em relação às Consultas:	0%	91,74%
Quantidade de Avaliações:	0	8.388
Porcentagem de Avaliações em relação às Ofertas:	0%	26,87%
Nota média das Avaliações:	Não Possui	4,73

Resultados obtidos





Percebemos o aumento da nota 4,08 no dia anterior para 4,32 na nota geral bot, impulsionada pela transação resumo financeiro dos minhas finanças que agora possui feedback, inclusive deixando acima da média mensal de 4,20.



Avaliações por assunto no dia 03/01/2025

Nota média ponderada dos 4 nós mais influentes do Minhas Finanças na nota de 4,54

No dia 03/01, 43,04% das notas foram do Minhas Finanças

Tema	Ação	Objeto Um	Objeto Dois	03/01/2025			Total geral de Nota média	Total geral de Qtd de avaliações recebidas	Total geral de % da qtd total de avaliações recebidas
				jan					
				Nota média	Qtd de avaliações recebidas	% da qtd total de avaliações recebidas			
MINHAS_FINANCAS 	APRESENTAR	RELATORIO_FINANCEIRO	NEGAR	4,52	9.013	21,06%	4,52	9.013	21,06%
MINHAS_FINANCAS 	CONSULTAR	RESUMO_FINANCEIRO	-	4,76	5.541	12,95%	4,76	5.541	12,95%
MINHAS_FINANCAS 	APRESENTAR	PLANEJAMENTO_FINANCEI...	-	4,73	2.903	6,78%	4,73	2.903	6,78%
CREDITO	APRESENTAR	PIX_CARTAO	-	4,31	2.433	5,69%	4,31	2.433	5,69%
SERVICOS	APRESENTAR	MINHAS_FINANCAS	RELATORIO_FINANCEIRO	4,35	2.147	5,02%	4,35	2.147	5,02%
MINHAS_FINANCAS 	CONSULTAR	RESUMO_FINANCEIRO	ERRO_LOGIN	3,07	961	2,25%	3,07	961	2,25%
CONTA	CONFIRMAR	CHEQUE	JA_FEZ	4,87	846	1,98%	4,87	846	1,98%
ATENDIMENTO	APRESENTAR	WHATSAPP	NEGAR	4,69	829	1,94%	4,69	829	1,94%
ESTRUTURA	(Vazio)	(Vazio)	-	3,97	610	1,43%	3,97	610	1,43%
CARTAO	RASTREAR	(Vazio)	-	4,14	509	1,19%	4,14	509	1,19%

A n á l i s e d o P a i n e l d o F e e d b a c k

Conclusão e sugestões

Temos alta expectativa de que o experimento mostre-se eficaz e uma base para outros nós que não estão recebendo feedback nas jornadas do minhas finanças, com o objetivo de melhorar a nota e aumentar o volume de feedbacks

Também mantendo a indução que é interesse do gestor e redirecionando a oferta do Open Finance para os clientes mais satisfeitos, fazendo com que a oferta seja melhor recebida

Obrigado!



Fernando Almeida | Analista Jr.
Hélio Neres | Analista Pleno
Jacqueline Carmo | Demandante