



Análise do Painel do Feedback

ESTUDO DE CURADORIA

Análise do Painel de Feedback

OBJETIVOS

Analisar e entender, através do painel de feedback, os ofensores em cada tema do bot, a fim de promover melhorias nas notas.

Coleta de Dados

Com base no painel de feedback, no período de 25/04 à 02/05 foram extraídas os dados de cada tema e considerados para análise os critérios:

- Jornada com notas menor que 4*
- Qtd. de atendimentos média por dia acima de 10*

(*) média dos 30 dias

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

APONTAMENTOS

Em resumo, os pontos identificados foram:

- 1) Adequação de conteúdo (textos e fotos);
- 2) Revisão de procedimento (passos);
- 3) Inclusão de links, vídeos e botões;
- 4) Revisão e adequação de jornada (fluxo, jump e feedback)

Áreas acionadas

Nesse trabalho foram acionadas as áreas abaixo através de tarefas da gecap 8 (sala 1369):

- Cartão
- Conta
- Crédito
- Segurança
- Canais
- Renegociação
- Governo
- Seguridade
- Atendimento
- Serviços

Análise do Painel do Feedback

CONTA

Tarefa 1453590

Melhorias efetuadas:

- 1) Adequação de conteúdo (textos e fotos);
- 2) Revisão de procedimento (passos);
- 3) Inclusão de links, vídeos e botões.

Resultados das jornadas impactadas:

Jornada	Hash	Data da atualização	Antes (01/05 à 20/05)		Depois (21/05 à 11/06)		Variações após atualização	
			Nota	Avaliações	Nota	Avaliações	Nota	Avaliações
contratar_produto_conta_respostas	d7e4db09-639c-11ea-bff3-005056924583	20/05/2024	3,36	2295	3,25	2522	-3%	10%
cancelar_produto_conta_respostas	d7e7bdaa-639c-11ea-bff3-005056924583	20/05/2024	3,28	823	3,30	851	1%	3%
atualizar_cadastro	b47ca5cc-bc6d-4e3c-8469-26dc545871db	21/05/2024	3,31	696	3,31	787	0%	13%
emitir_documento_slot	d6283260-9db4-4475-8397-7080bca9cf78	21/05/2024	2,37	901	2,43	782	3%	-13%
contestar_transacao_conta_saque_nao_fiz	974ae808-46a2-46ce-aa92-bd7ff55e4ffc	21/05/2024	3,10	599	3,11	505	0%	-16%
atualizar_cadastro	d7e53fa9-639c-11ea-bff3-005056924583	21/05/2024	3,15	209	3,28	295	4%	41%
contratar_produto_conta_respostas	d7e4dd65-639c-11ea-bff3-005056924583	21/05/2024	3,44	217	3,71	211	8%	-3%
resgatar_poupanca	d7f7f7af-639c-11ea-bff3-005056924583	21/05/2024	3,31	248	3,44	277	4%	12%
consultar_andamento_contestacao_conta	acab58a1-4b91-4d40-8327-f66edc69c54a	21/05/2024	3,28	297	3,66	335	12%	13%
problema_contratar_produto_conta_digital_respostas	414fd789-0cbe-417b-bb2a-bd6514af8a04	21/05/2024	3,09	443	3,03	341	-2%	-23%

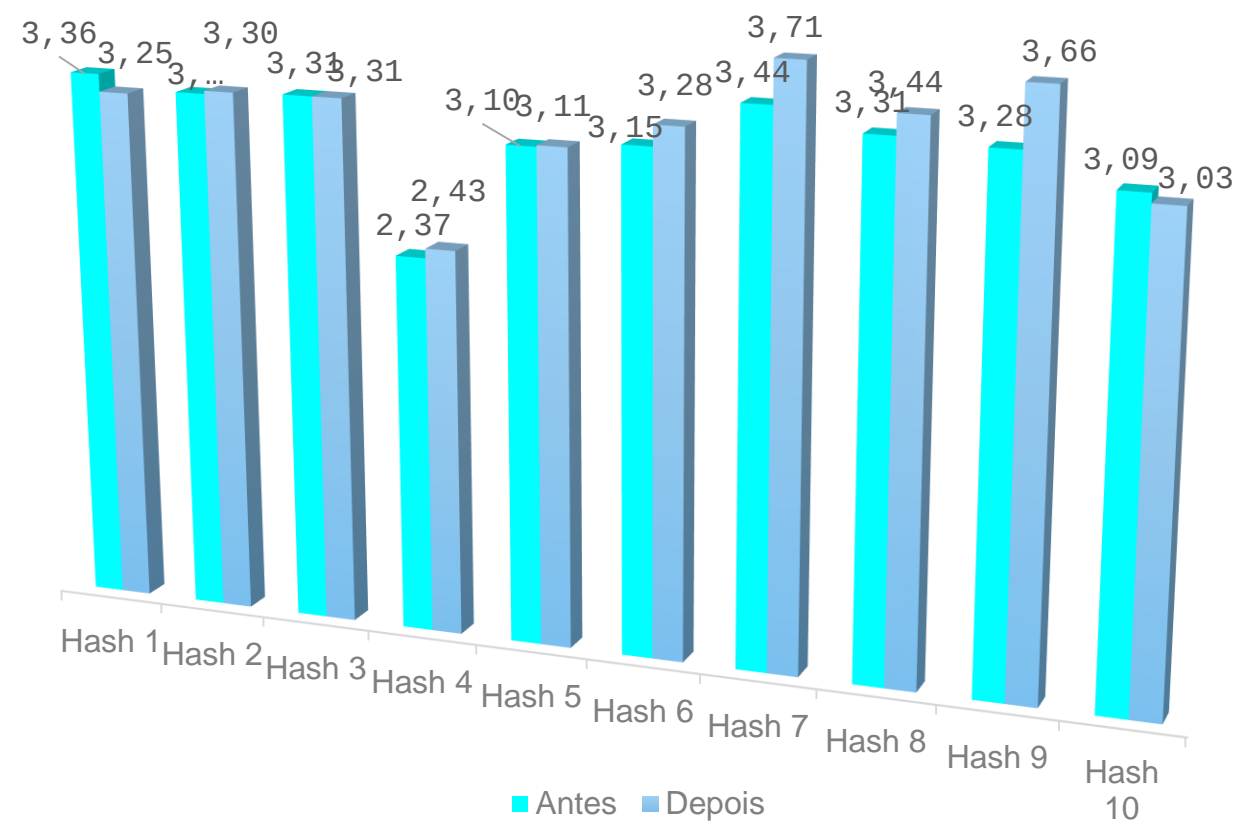
Análise do Painel do Feedback

CONTA

Comparativo das notas

Legenda:

Hash 1	contratar_produto_conta_respostas
Hash 2	cancelar_produto_conta_respostas
Hash 3	atualizar_cadastro
Hash 4	emitir_documento_slot
Hash 5	contestar_transacao_conta_saque_nao_fiz
Hash 6	atualizar_cadastro
Hash 7	contratar_produto_conta_respostas
Hash 8	resgatar_poupanca
Hash 9	consultar_andamento_contestacao_conta
Hash 10	problema_contratar_produto_conta_digital_respostas



Análise do Painel do Feedback

CONTA

Consolidado

A nota média **melhorou em 3%** e a quantidade de avaliações (feedback) **aumentou em 2,65%.**

Notou-se também um aumento da nota 5 e diminuição da nota 1.

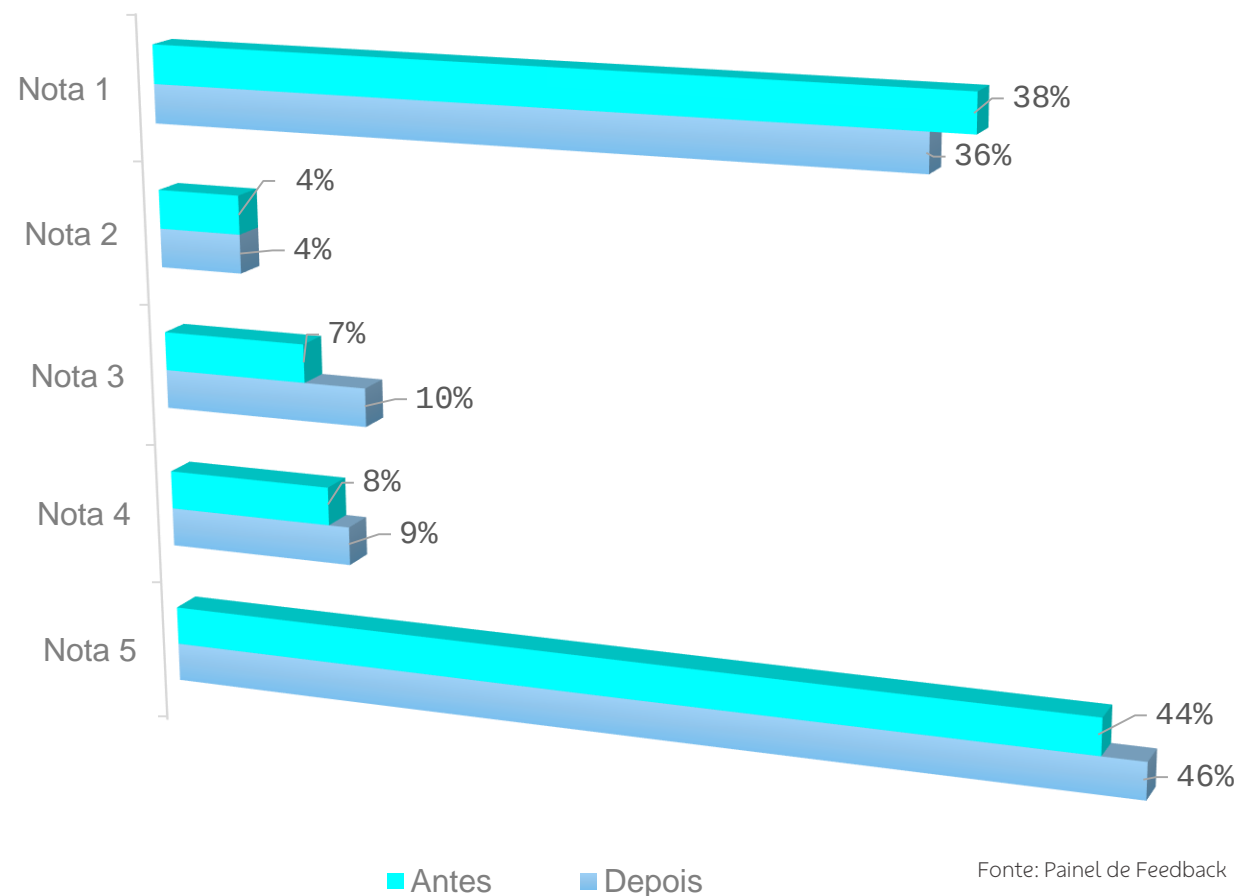
Nota* :

- Antes – 3,16
- Depois – 3,25

Qtd. de avaliações* :

- Antes – 6.728
- Depois – 6.906

* Média ponderada



Fonte: Painel de Feedback

Análise do Painel do Feedback

CRÉDITO

Tarefa 1453605

Melhorias efetuadas:

- 1) Adequação de conteúdo (textos e fotos);
- 2) Revisão de procedimento (passos);
- 3) Inclusão de links, vídeos e botões.

Resultados das jornadas impactadas:

Jornada	Hash	Data da atualização	Antes (01/05 à 17/05)		Depois (18/05 à 03/06)		Variações após atualização	
			Nota	Avaliações	Nota	Avaliações	Nota	Avaliações
contratar_produto_emprestimo_nao_correntista	e9b08491-db04-4383-90f4-1b0e4767bec5	17/05/2024	3,75	1574	3,65	1158	-3%	-26%
pagar_antecipadamente_emprestimo_exceto_13_salario	d8229bf6-639c-11ea-bff3-005056924583	17/05/2024	3,58	1534	3,54	1168	-1%	-24%
contratar_produto_emprestimo_respostas	f9c61e1e-8a97-435d-a1cf-6962cee23075	17/05/2024	3,83	617	3,89	445	2%	-28%
contratar_produto_financiamento_respostas	d7f7654c-639c-11ea-bff3-005056924583	17/05/2024	4,18	33	4,36	22	4%	-33%
TRN_transacao_contratar_cheque_especial_sem_ofertas	a46f6da1-531f-4230-9c53-bd5b16b47e27	17/05/2024	3,66	269	3,79	261	4%	-3%
cancelar_produto_emprestimo	d7e77f94-639c-11ea-bff3-005056924583	17/05/2024	4,00	375	4,02	305	0%	-19%
contratar_produto_emprestimo_respostas	d80a2331-639c-11ea-bff3-005056924583	17/05/2024	3,76	358	3,86	279	3%	-22%
contratar_produto_emprestimo_respostas	d7e4a6dc-639c-11ea-bff3-005056924583	17/05/2024	3,42	715	3,60	517,00	5%	-28%

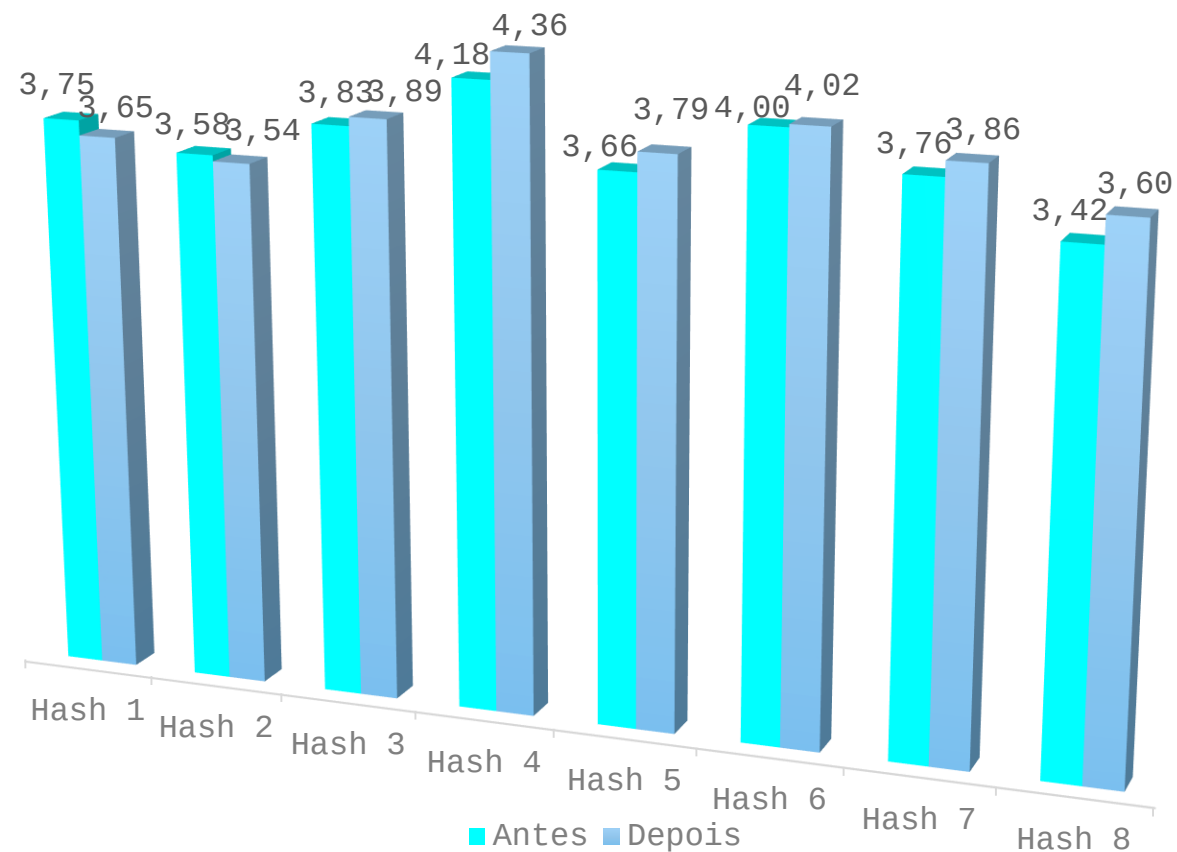
Análise do Painel do Feedback

CRÉDITO

Comparativo das notas

Legenda:

Hash 1	contratar_produto_emprestimo_nao_correntista
Hash 2	pagar_antecipadamente_emprestimo_exceto_13_salario
Hash 3	contratar_produto_emprestimo_respostas
Hash 4	contratar_produto_financiamento_respostas
Hash 5	TRN_transacao_contratar_cheque_especial_sem_ofertas
Hash 6	cancelar_produto_emprestimo
Hash 7	contratar_produto_emprestimo_respostas
Hash 8	contratar_produto_emprestimo_respostas



Análise do Painel do Feedback

CRÉDITO

Consolidado

A nota média **melhorou em 2%** e a quantidade de avaliações (feedback) **caiu em 24%.**

Notou-se também um aumento da nota 5 e diminuição da nota 1.

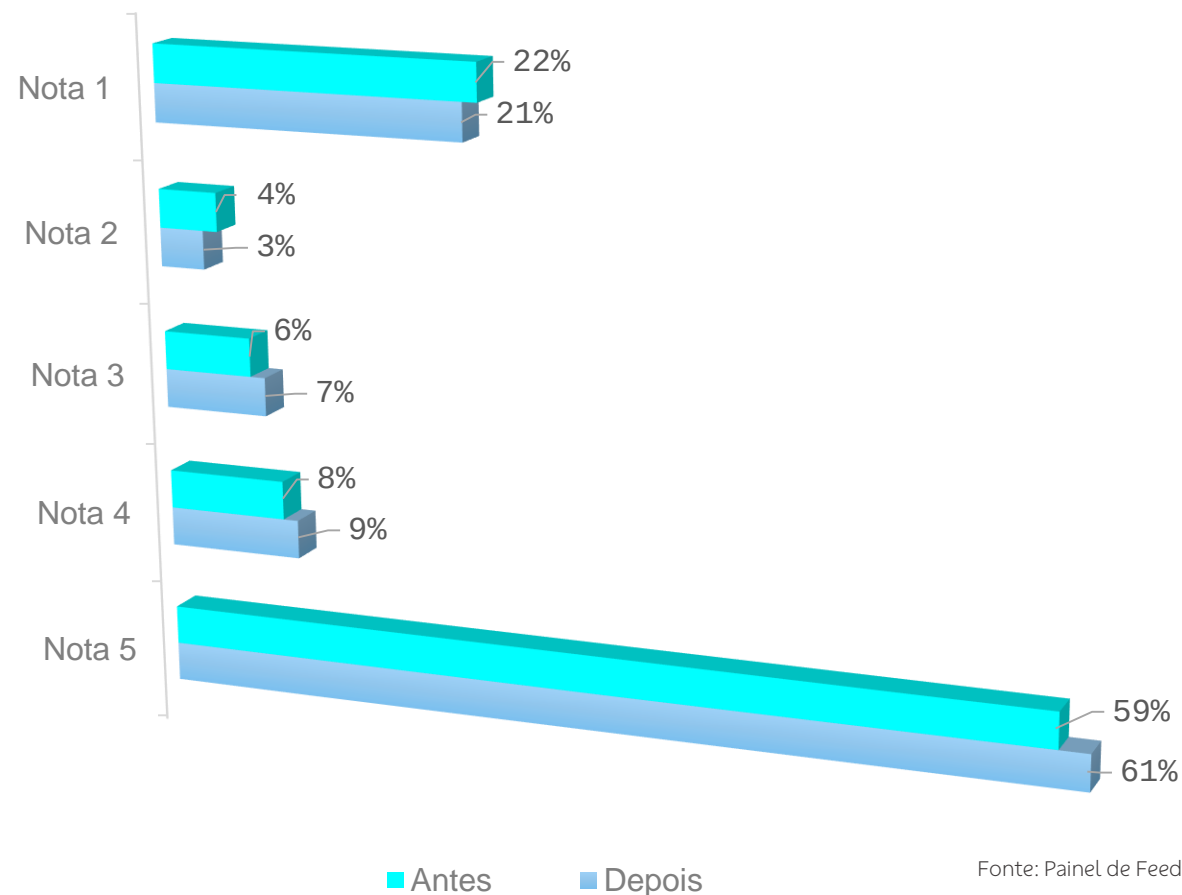
Nota* :

- Antes – 3,77
- Depois – 3,84

Qtd. de avaliações* :

- Antes – 5.475
- Depois – 4.155

* Média ponderada



Fonte: Painel de Feedback

Análise do Painel do Feedback

CANAIS

Tarefa 1453768

Melhorias efetuadas:

- 1) Adequação de conteúdo (textos e fotos);
- 2) Revisão de procedimento (passos);
- 3) Inclusão de links, vídeos e botões.

Resultado da jornada impactada:

Jornada	Hash	Data da atualização	Antes (01/05 à 24/05)		Depois (25/05 à 13/06)		Variações após atualização	
			Nota	Avaliações	Nota	Avaliações	Nota	Avaliações
conceito_canais	d802286d-639c-11ea-bff3-005056924583	24/05/2024	2,64	356	2,77	293	5%	-18%

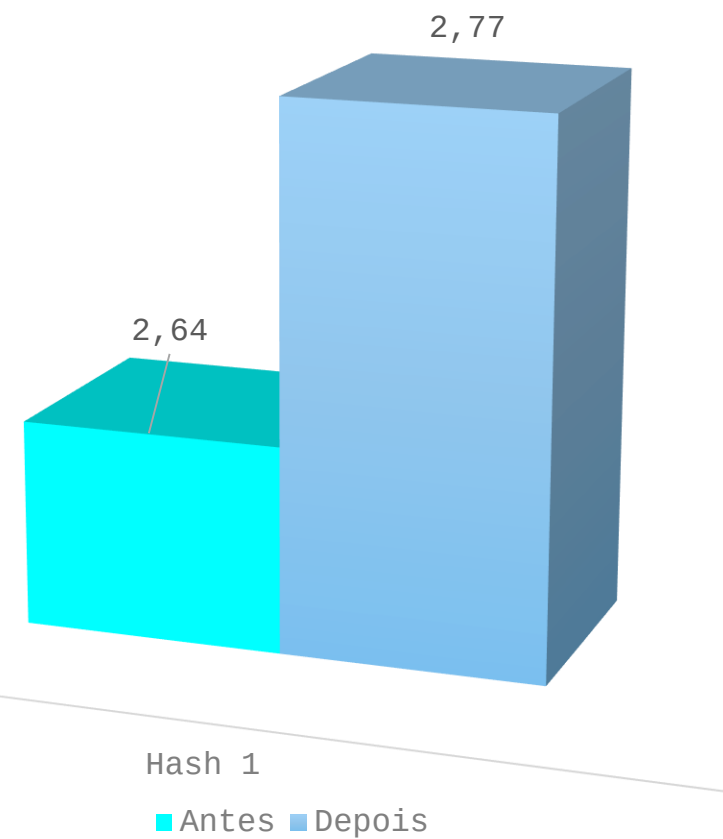
Análise do Painel do Feedback

CANAIS

Comparativo da nota

Legenda:

Hash 1 conceito_canais



Análise do Painel do Feedback

CANAIS

Consolidado

A nota média **melhorou em 5%** e a quantidade de avaliações (feedback) **caiu em 18%.**

Notou-se também um aumento da nota 5 e diminuição da nota 1.

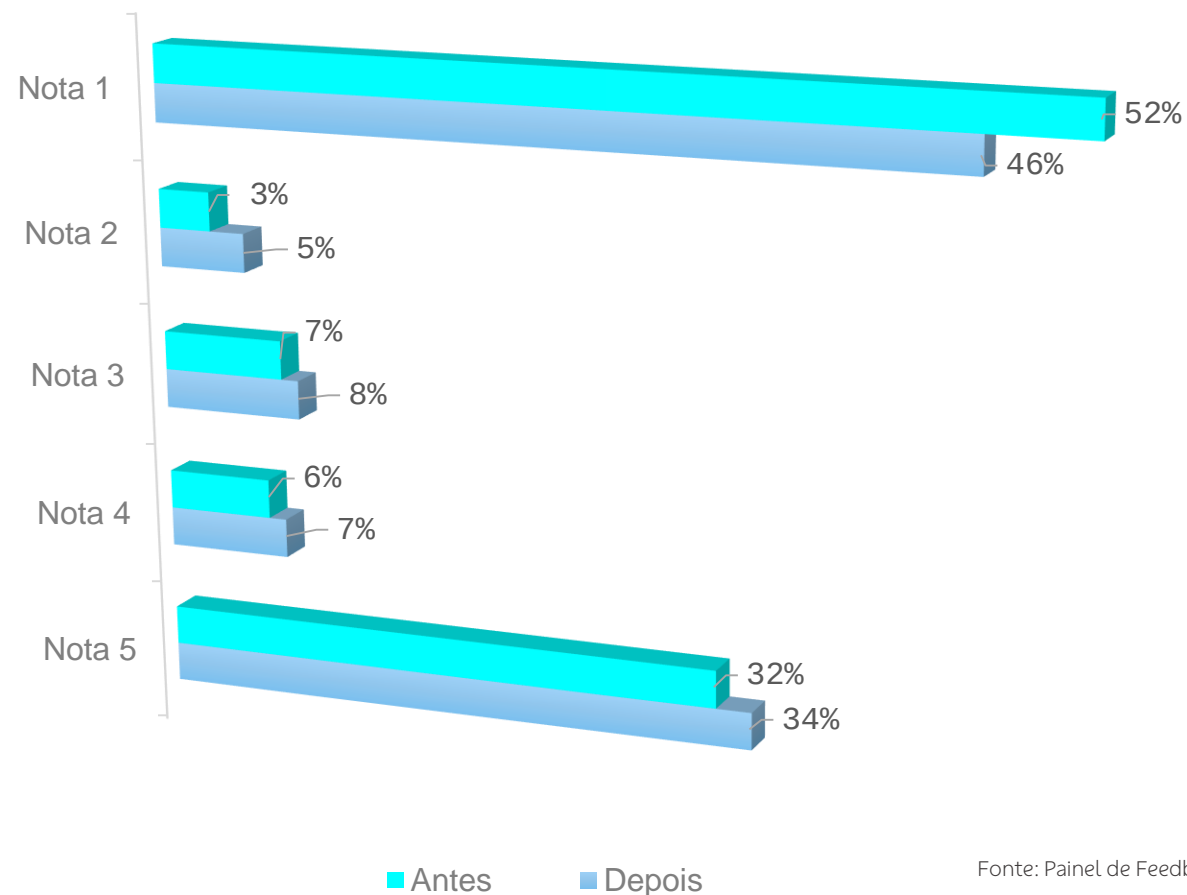
Nota* :

- Antes – 2,64
- Depois – 2,77

Qtd. de avaliações* :

- Antes – 356
- Depois – 293

* Média ponderada



Fonte: Painel de Feedback

Análise do Painel do Feedback

GOVERNO

Tarefa 1453807

Melhorias efetuadas:

- 1) Adequação de conteúdo (textos e fotos);
- 2) Revisão de procedimento (passos);
- 3) Inclusão de links, vídeos e botões.

Resultados das jornadas impactadas:

Jornada	Hash	Data da atualização	Antes (01/05 à 23/05)		Depois (24/05 à 11/06)		Variações após atualização	
			Nota	Avaliações	Nota	Avaliações	Nota	Avaliações
conceito_beneficios_sociais_respostas_pasep_whatsapp_final	215a9718-d15b-4e4a-b7e1-0f47dfe87c48	23/05/2024	3,59	691	3,58	468	0%	-32%
pagar_antecipadamente_emprestimo_exceto_13_salario	44fa43a6-1873-4c93-ba4a-ee647359664d	23/05/2024	3,81	774	3,86	201	1%	-74%
contratar_produto_emprestimo_respostas	df45123b-d268-499a-93af-b3bfc865a04f	23/05/2024	3,16	203	3,85	144	22%	-29%

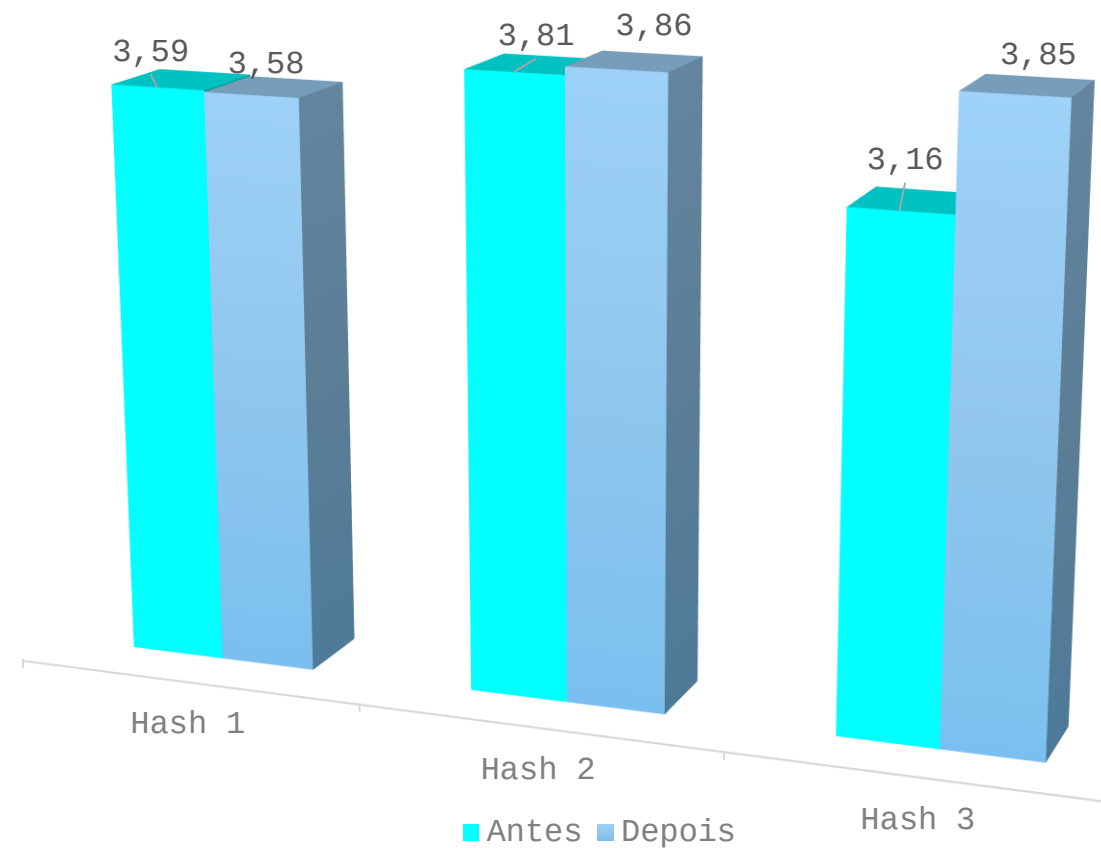
Análise do Painel do Feedback

GOVERNO

Comparativo das notas

Legenda:

Hash 1 conceito_beneficios_sociais_respostas_pasep_whatsapp_final
Hash 2 pagar_antecipadamente_emprestimo_exceto_13_salario
Hash 3 contratar_produto_emprestimo_respostas



Análise do Painel do Feedback

GOVERNO

Consolidado

A nota média **melhorou em 7%** e a quantidade de avaliações (feedback) **caiu em 51%.** Notou-se também um aumento da nota 5 e diminuição da nota 1.

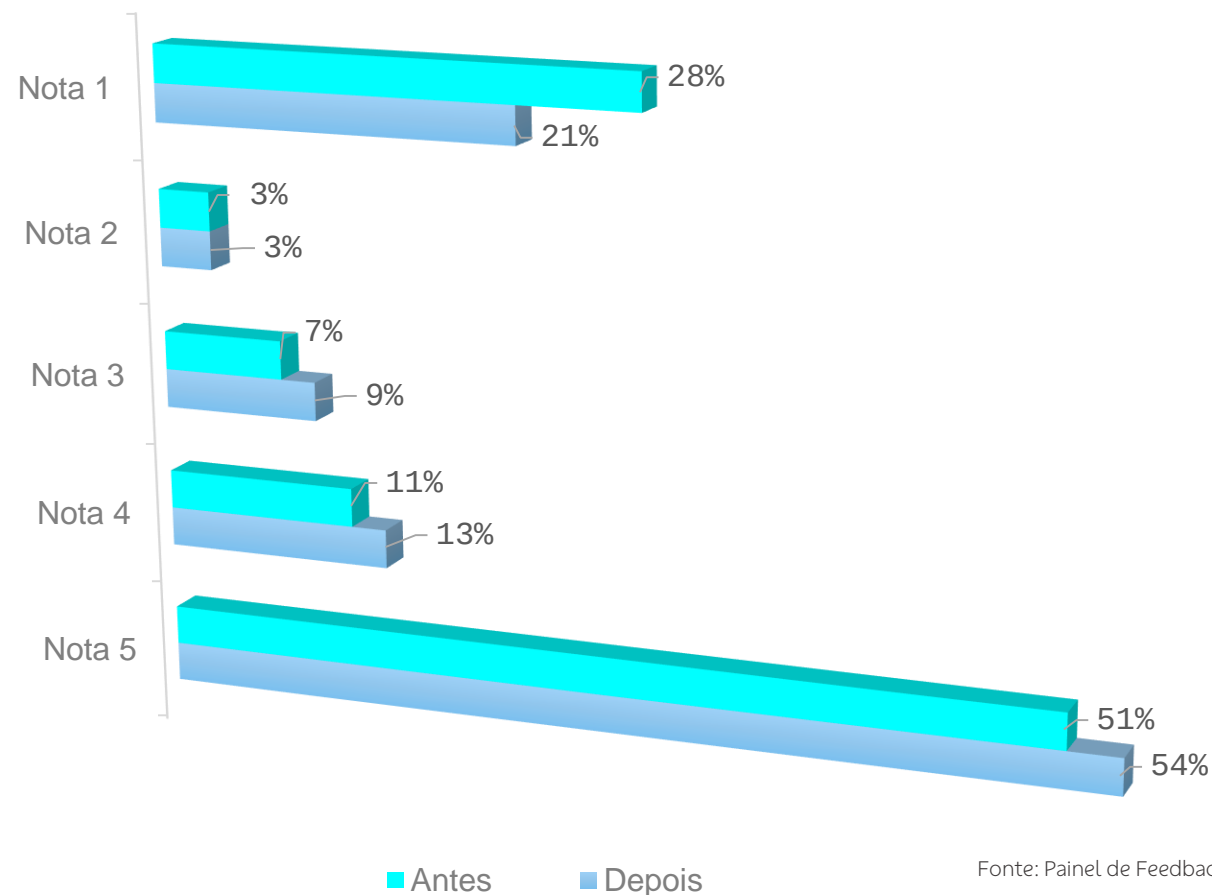
Nota* :

- Antes – 3,52
- Depois – 3,76

Qtd. de avaliações* :

- Antes – 1.668
- Depois – 813

* Média ponderada



Fonte: Painel de Feedback

Análise do Painel do Feedback

ATENDIMENTO

Melhorias – Tarefa 1453807

Ajustes efetuados:

1) Revisão e adequação de jornada (fluxo, jump e feedback)

Observação:

Identificado que a construção estava fora dos padrões, gerando um timeout na jornada e não capturava o feedback do cliente.

Resultado:

Jornada	Hash	Data da atualização	Jornada	Hash	Data da atualização
consultar_contato_v2_cliente_no_exterior	9b009b23-46f7-4eb7-b09a-9c400af35b33	24/05/2024	consultar_contato_v2_SAC	49aa7854-f1c9-44a9-befe-b5bef560bee9	05/06/2024
consultar_contato_v2_resposta_ouvidoria_brasilprev	187c55ea-35b3-4e2a-8ad4-e9ad310f2ca5	24/05/2024	consultar_contato_v2_Gerente	001efdd3-2a4c-41d5-8f4d-0af649f8fa61	05/06/2024
consultar_contato_v2_brasilprev	04bc5099-4cbd-40ab-bf94-b4153ae1147e	24/05/2024	consultar_contato_v2_CRBB	9ec3e906-09f2-425a-8f7d-4b392a5c834f	05/06/2024
consultar_contato_v2_seguros	85f19654-c9dd-439b-90c7-5ada7a9b347a	24/05/2024	consultar_contato_v2_BB_Consultoria_de_Credito	1cc2d0c5-44d9-44c6-a9a6-ab0dc200cbb6	05/06/2024
consultar_contato_v2_Ouvidoria	2afe415a-c8d4-4e9a-a433-2a8d47ea0158	24/05/2024	consultar_contato_v2_BB_Americas	6bd6ab44-0a6c-4dab-bdd8-62bfed20be5d	05/06/2024
consultar_contato_v2_agencia	797b07dc-f801-4509-aefa-725fcb6800b6	24/05/2024	consultar_contato_v2_BB_Tester	269289bc-0f22-4759-9e17-7e7d10e10e45	05/06/2024
consultar_contato_v2_destinatario_errado	8699cec4-f306-4c9e-a4bb-97f5d5c9e042	24/05/2024	consultar_contato_v2_BB_Dental	817a5dce-cc2f-4b8b-b8d0-a8a7efc234f6	05/06/2024
consultar_contato_v2_CCBB	d27b72c6-ef42-4e26-b362-37afde7f3d33	24/05/2024	consultar_contato_v2_Site_BB	7bc051f1-97ea-4e1f-92ca-c3b3e6246a53	05/06/2024
consultar_contato_v2_Central_Libras	aca4b1d4-b427-4800-861b-1355b729ea18	24/05/2024	consultar_contato_v2_LOB	713f2a5b-7380-41af-8f64-23ac90da9415	05/06/2024
consultar_contato_v2_Beneficios_Sociais	88d2d780-66bd-4aba-8c16-ee6128a8e8d5	24/05/2024	consultar_contato_v2_BB_Whatsapp	e3ae5050-f0a9-479c-ae06-b4f4aa2c0e7d	05/06/2024
consultar_contato_v2_Capitalizacao	e86c3a48-c2cb-4ba7-a7bf-7c60e3f072cb	24/05/2024			
consultar_contato_v2_BB_Consorcio	eb561442-1830-4e1d-93c5-92cde4f9a3a1	24/05/2024			

Análise do Painel do Feedback

O que mudamos?

Exemplo 1 – Detalhamento do passo a passo e oferta de outros canais de atendimento

Hash:
d7f7f7af-639c-11ea-bff3-005056924583

Nota:
Antes – 3,31
Depois – 3,44

Fonte:
NIA e Painel do Feedback

Antes



Depois



Análise do Painel do Feedback

O que mudamos?

Exemplo 2 – Detalhamento do passo a passo e oferta de outros canais de atendimento

Hash:

f9c61e1e-8a97-435d-a1cf-6962cee23075

Nota (média):

Antes – 3,83

Depois – 3,97

Fonte:

NIA e Painel do Feedback

Antes



Depois



O que mudamos?

Exemplo 3 – Clareza na informação. Botão com escrita errada e chamada não convidativa para a CRBB

Hash:
acab58a1-4b91-4d40-8327-f66edc69c54a

Nota (média):
Antes – 3,28
Depois – 3,66

Fonte:
NIA e Painel do Feedback

Antes



Depois



O que mudamos?

Exemplo 4 – Melhor explicação do produto

Hash:

d802286d-639c-11ea-bff3-005056924583

Nota (média):

Antes – 2,64

Depois – 2,76

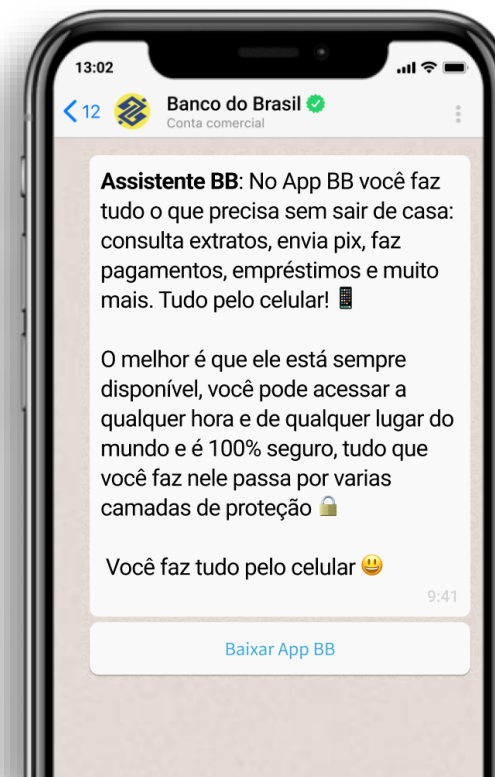
Fonte:

NIA e Painel do Feedback

Antes



Depois



Análise do Painel do Feedback

O que mudamos?

Exemplo 5 – Melhor explicação do produto e oferta de outros canais de atendimento

Hash:
d7e4dd65-639c-11ea-bff3-005056924583

Nota (média):
Antes – 3,44
Depois – 3,71

Fonte:
NIA e Painel do Feedback

Antes



Depois



Análise do Painel do Feedback

O que mudamos?

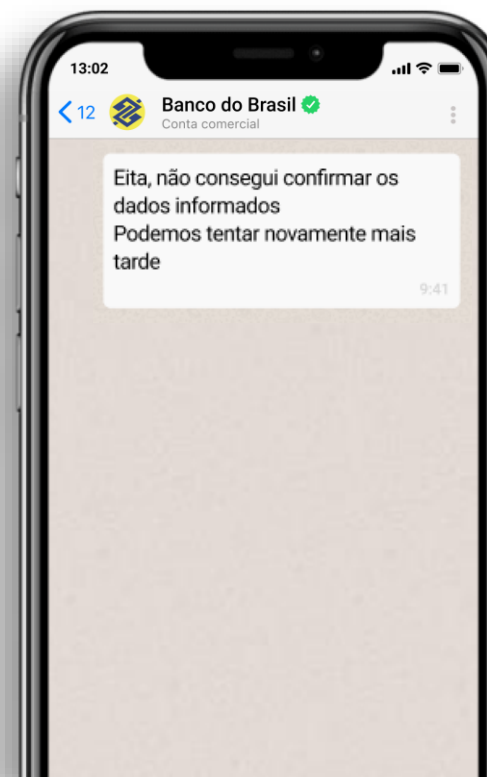
Exemplo 6 – Cenário de erro sem empatia na resolução do problema. Oferta de outros canais de atendimento.

Hash:
df45123b-d268-499a-93af-b3bfc865a04f

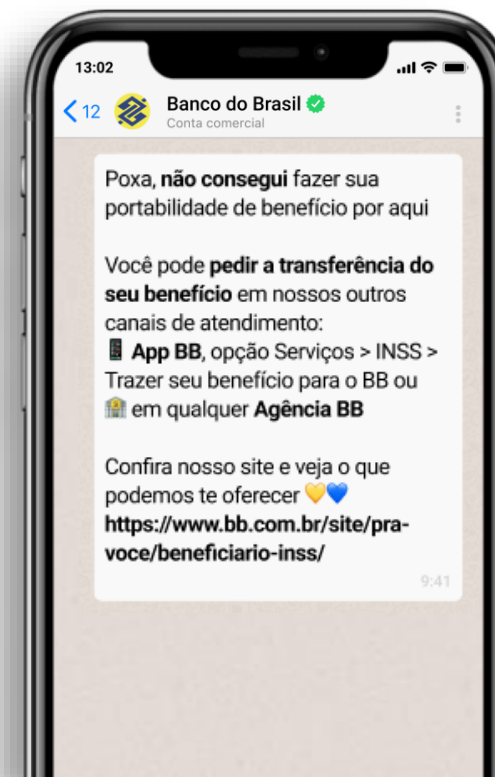
Nota (média):
Antes – 3,16
Depois – 3,85

Fonte:
NIA e Painel do Feedback

Antes



Depois



Análise do Painel do Feedback

O que mudamos?

Exemplo 7 – Reverter o cancelamento do produto,
oferta de outros canais de atendimento e inclusão de
botão

Hash:

f9c61e1e-8a97-435d-a1cf-6962cee23075

Nota (média):

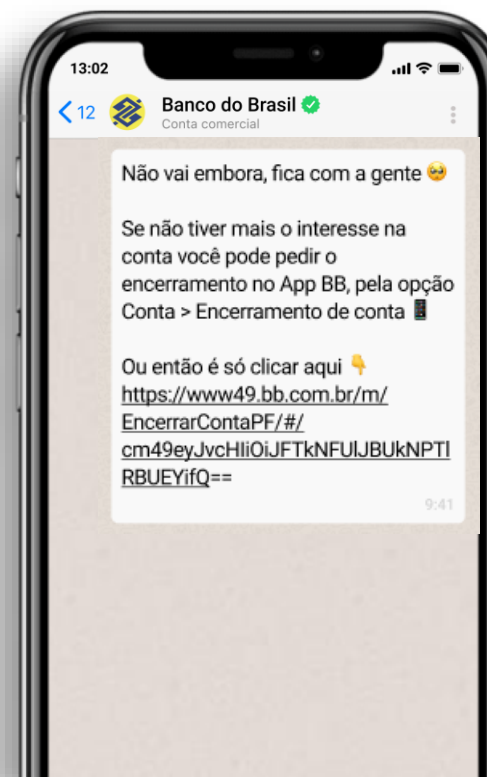
Antes – 3,28

Depois – 3,32

Fonte:

NIA e Painel do Feedback

Antes



Depois



O que mudamos?

Exemplo 8 – Construção errada da jornada, ficando sem feedback e gerando Timeout.

Jornada:

consultar_contato_v2_canais

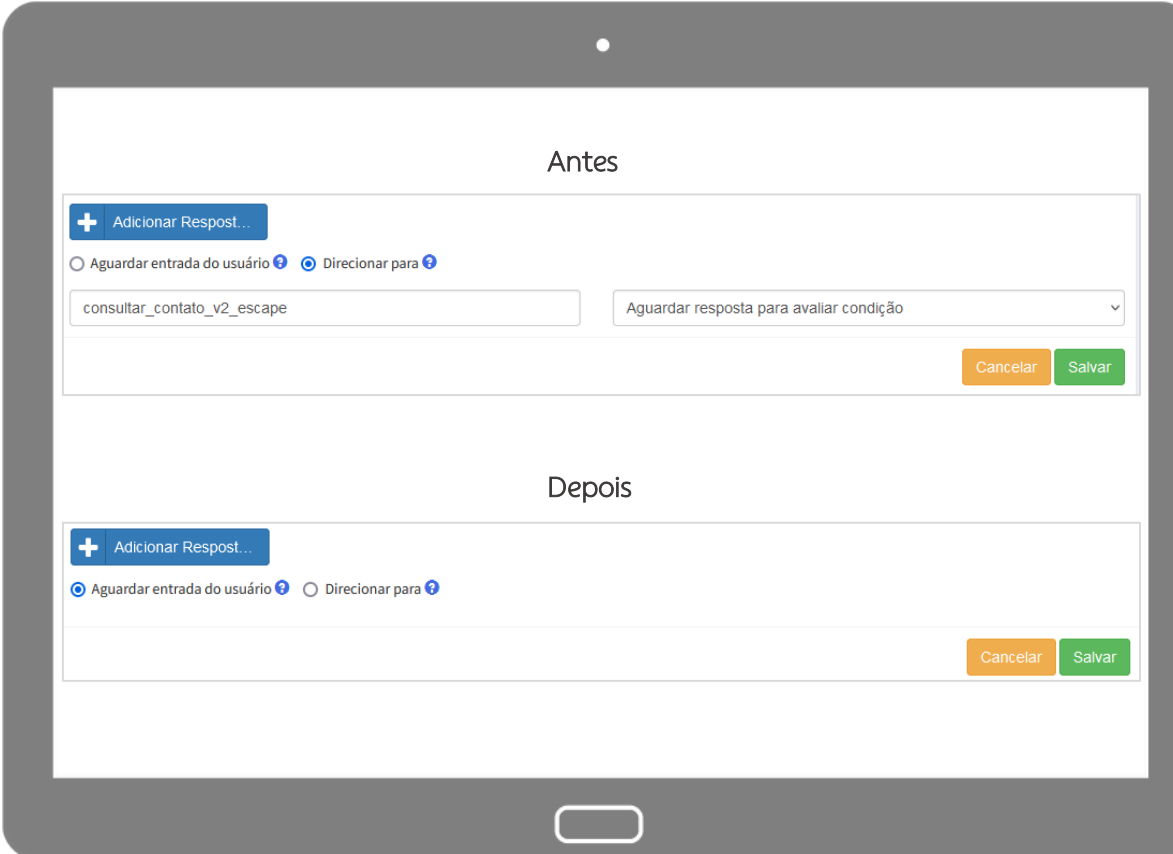
6c1416ab-dfb8-49b3-95df-b683324bacf4

Serviços impactados:

22 respostas

Fonte:

NIA



The screenshot displays a mobile application interface with two panels, 'Antes' (Before) and 'Depois' (After), illustrating a change in the feedback form structure.

Antes (Before):

- Header: Antes
- Buttons: + Adicionar Respost...
- Radio buttons: ☐ Aguardar entrada do usuário ⓘ, ☒ Direcionar para ⓘ
- Text input: consultar_contato_v2_escape
- Dropdown menu: Aguardar resposta para avaliar condição
- Buttons: Cancelar, Salvar

Depois (After):

- Header: Depois
- Buttons: + Adicionar Respost...
- Radio buttons: ☒ Aguardar entrada do usuário ⓘ, ☐ Direcionar para ⓘ
- Text input: (empty)
- Buttons: Cancelar, Salvar

Análise do Painel do Feedback

O que mudamos?

Consolidado dos exemplos anteriores

Jornadas:

- Resgatar poupança
- Renovar empréstimo
- Consultar contestação
- Conceito App BB
- Contratar conta poupança
- Erro na portabilidade
- Cancelar conta

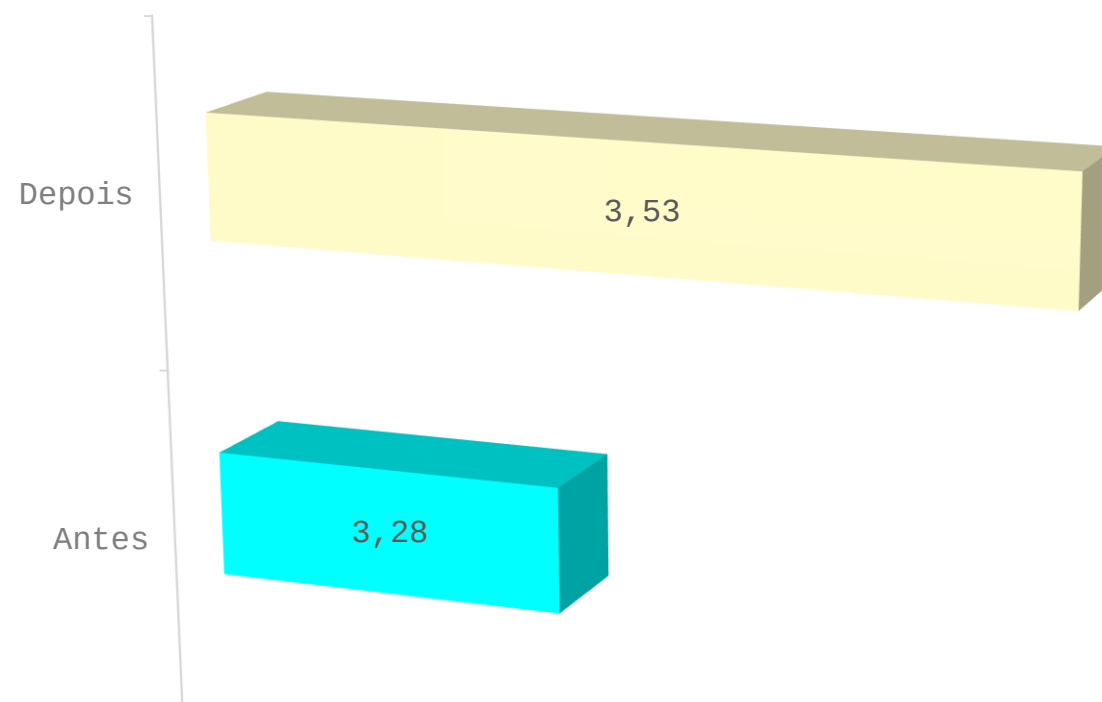
Nota média:

- Antes – 3,28
- Depois – 3,53

Melhoria:

8%

FEEDBACK



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

Backlog

Demandas: resumo do backlog de demandas originadas da análise do painel de feedback

Concluídas (em acompanhamento):

- **Conta – Tarefa 1456804**
- **Conta – Tarefa 1453590**
- **Crédito – Tarefa 1478624**
- **Canais – Tarefa 1453768**
- **Segurança – Tarefa 1453615**

Em andamento (fase de implementação):

- **Cartão – Tarefa 1453408**
- **Seguridade – Tarefa 1453861**

Pendente (aguardando):

- **Renegociação – Tarefa 1453781**
- **Atendimento – Tarefa 1453868**
- **Pagamento – Tarefa 1453590**

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

O experimento mostrou-se eficaz, melhorando a nota e a queda do volume de feedback;

- Nas situações sem evolução da nota, a queda do feedback é evidente. Essa situação está relacionada a melhoria da resposta e por não darmos a solução que o cliente procura, o mesmo prefere não avaliar;
- Entendemos como um trabalho contínuo (PDCA) em cima do painel de feedback (*novos pontos surgirão*);
- A colaboração das squads nas avaliações e devolutivas é fundamental;

- As adequações de texto (UX) foram realizadas pelas squads, ficando à critério acatar ou não, os pontos sugeridos;
- Fica evidente que nas jornadas informativas é possível melhorar sem a necessidade da implementação de transação;
- É necessário comparar o procedimento atual com o site e o portal de informações (intranet);
- Precisamos ter resposta com mais empatia e a descrição do passo a passo, sem a necessidade do cliente assistir o vídeo ou clicar no botão;
- Aconselhamos aplicar esse trabalho em temas não explorados hoje, que talvez por falta de expressividade no volume, são deixados de lado, mas tem grandes oportunidades de melhorias e pouco esforço para ajustar;
- No final, esse experimento demonstrou que um ajuste de texto pode trazer resultados, tem baixa complexidade de execução e promove uma melhor experiência ao usuário.



Rubens Martins Estevam Junior | Curador
Renata Ferreira Lopes | Demandante
Augusto Piazza | Demandante