

# Hub Acessibilidade

Objetivo: Analisar a interação de clientes com o novo Hub de Acessibilidade criado para o chatbot do BB



# Detalhamento



# Análise da Interação de Clientes com os Conteúdos de Acessibilidade no Chatbot do BB

**Objetivo:** Analisar a interação dos clientes com novos conteúdos voltados para acessibilidade no chatbot do Banco do Brasil, priorizando clientes autodeclarados PCDs e utilizando hashtags ou termos relacionados à acessibilidade.

#### **Ganhos esperados:**

- Maior inclusão de pessoas com deficiência no uso dos serviços digitais.
- Redução de dúvidas recorrentes sobre acessibilidade, com centralização de informações.
- Promoção da imagem institucional como comprometida com inclusão.
- Melhoria na experiência do usuário com ferramentas adaptadas às suas necessidades.

### Metodologia

#### Como as análises foram realizadas:

Análise de interações dos usuários com o chatbot do WhatsApp.

Coleta de dados e curadoria detalhada para identificar padrões e erros.

Informações analisadas em dois contextos:

- Hub Acessibilidade: Acessos por hashtags e termos relacionados.
- Saudação Acessibilidade: Acessos gerais por clientes autodeclarados PCDs.



# Detalhamento e Resultados

### Resultados – Hub Acessibilidade

#### Dados coletados nos últimos 30 dias

•Acessos: 95

Conversas analisadas: 55

# •Observações:

- Muitos abandonos após o menu inicial;
- Interpretações erradas de palavras como "chego", "cero" e "xego" como "cego";
- Clientes surdos tiveram dificuldade de avançar no atendimento.

### **Pontos críticos:**

- •Necessidade de melhorar o treinamento do bot para interpretar corretamente palavras em contextos diversos.
- •Ajustar comunicação para clientes surdos e melhorar fluxo de atendimento



# Detalhamento e Resultados

# Resultados – Saudação Acessibilidade

#### Dados coletados nos últimos 30 dias:

•Acessos: 3.538

•Conversas avaliadas: 45

•Avaliações: 7 (média 4,29)

# •Observações:

- Maioria das interações não utilizou o menu de acessibilidade.
- Muitos casos concluídos sem uso do menu, mas com sucesso.
- Problemas de autenticação em alguns atendimentos.

# Pontos de atenção:

•Menu de acessibilidade pode estar escondido ou ser percebido como irrelevante.





#### Menu Acessibilidade



# Acessibilidade é sinônimo de autonomia e segurança

Aqui no Banco do Brasil, temos:

Atendimento especializado,
adaptado às suas necessidades;

Crédito Acessibilidade, para facilitar
o seu dia a dia;

Dicas para configurar o seu

WhatsApp BB e muito mais!

Para saber mais, toque na **opção** desejada **abaixo** 

9:41

#### Atendimento

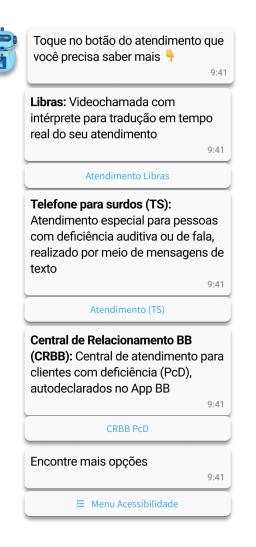
Crédito PcD

**Configurar Whats** 

Encontre mais opções

9:41

#### **Atendimento**



### **Configurar Whats**



Para **melhorar sua experiência**, você pode aumentar o tamanho da letra, alterar a cor de fundo e converter sua mensagem de áudio em voz no seu **WhatsApp** 

9:41

Para saber mais, toque no botão abaixo

9:41

Tamanho da letra

Mudar cor da tela

Transcrição da mensagem

Encontre mais opções

9:41





# O que foi observado

# **Ganhos esperados parcialmente atingidos:**

- Inclusão aumentada, mas ainda de forma muito discreta.
- Experiência do usuário prejudicada por falhas de interpretação e falta de clareza no fluxo de atendimento.
- Informações acessíveis centralizadas, mas com baixa adesão ao menu de acessibilidade.

# **Oportunidades:**

- •Necessidade de treinamento mais robusto para o chatbot.
- •Revisão do design e da visibilidade do menu de acessibilidade.
- •Melhorar comunicações adaptadas, especialmente para surdos.





O projeto representou um avanço na inclusão digital, mas ainda há desafios técnicos e de usabilidade a serem superados. O menu de acessibilidade, apesar de útil, precisa de mais visibilidade e refinamento.

# Sugestões para melhorias:

#### 1.Treinamento do chatbot:

- Ajustar interpretação de termos frequentes que geram erros (ex.: "chego", "xego", "cero").
- Melhorar o reconhecimento de contextos para evitar respostas inadequadas.

### 2. Aprimoramento do menu de acessibilidade:

- Melhorar a clareza e relevância das opções disponíveis.
- Garantir que clientes surdos tenham acesso a um fluxo mais intuitivo mesmo fora do hub de acessibilidade.

#### 3. Monitoramento contínuo:

- Realizar análises frequentes para identificar e corrigir erros.
- Coletar mais feedback dos usuários para ajustes futuros.

## 4. Educação e comunicação:

• Divulgar melhor os recursos de acessibilidade para aumentar a adesão.