



TESTE

27/12/2024 A 10/02/2025



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.



Cenários



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

[Menu Acessibilidade](#)

Atendimento



Toque no botão do atendimento que você precisa saber mais 📌

9:41

Libras: Videochamada com intérprete para tradução em tempo real do seu atendimento

9:41

[Atendimento Libras](#)

Telefone para surdos (TS): Atendimento especial para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, realizado por meio de mensagens de texto

9:41

[Atendimento \(TS\)](#)

Central de Relacionamento BB (CRBB): Central de atendimento para clientes com deficiência (PcD), autodeclarados no App BB

9:41

[CRBB PcD](#)

Encontre mais opções

9:41

[Menu Acessibilidade](#)

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

[Menu Acessibilidade](#)



Conclusões



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.



Considerações Finais



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.