

CENTRAL DE ATENDIMENTO **EM LIBRAS**

Jornada do cliente nos canais

BANKLINE

SITE ITAÚ

SITE ITI

APP ITAU
CARTÕES

SUPER APP
ITAÚ / PERSON





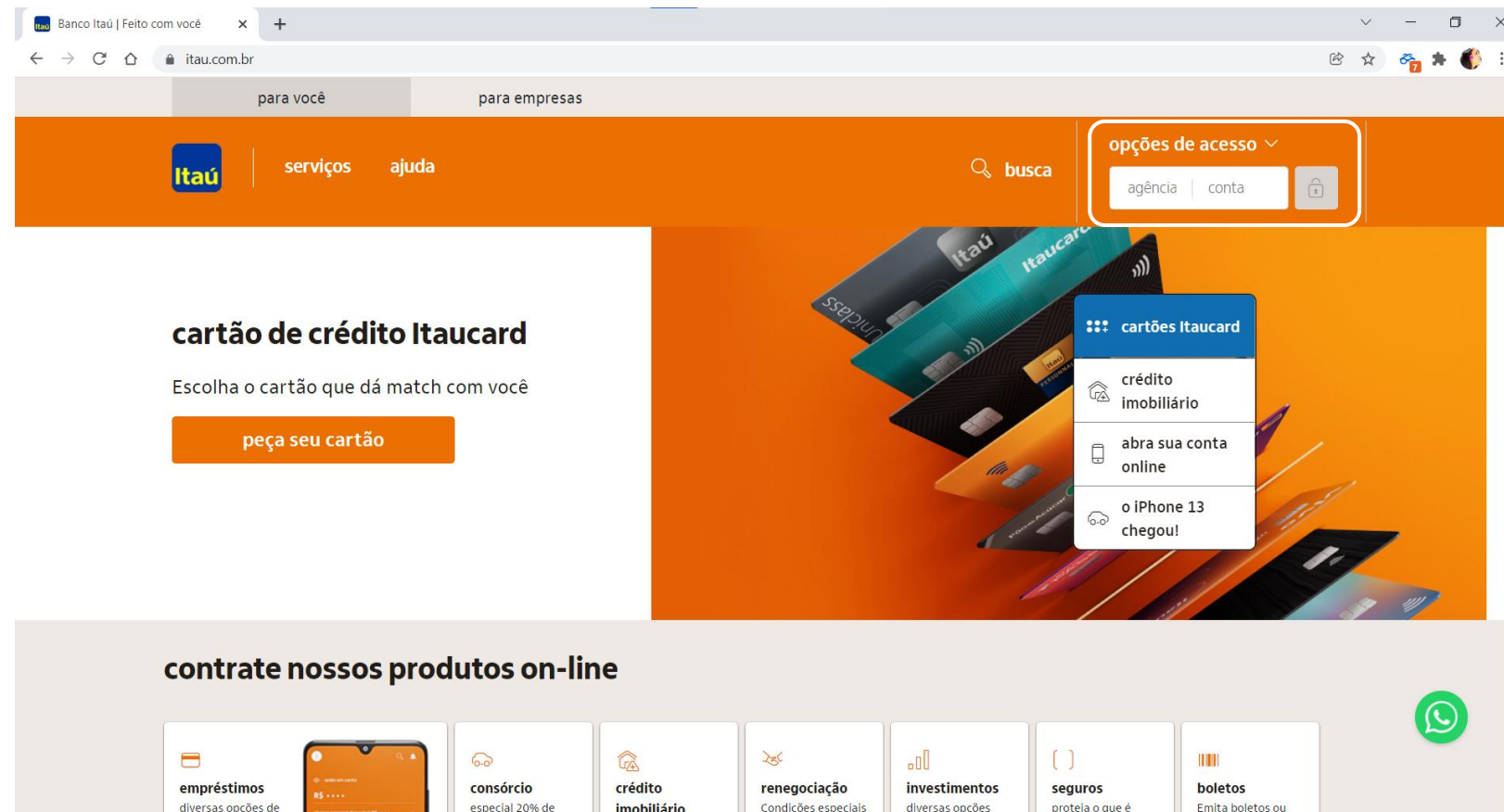
voltar

CENTRAL DE ATENDIMENTO
EM LIBRAS

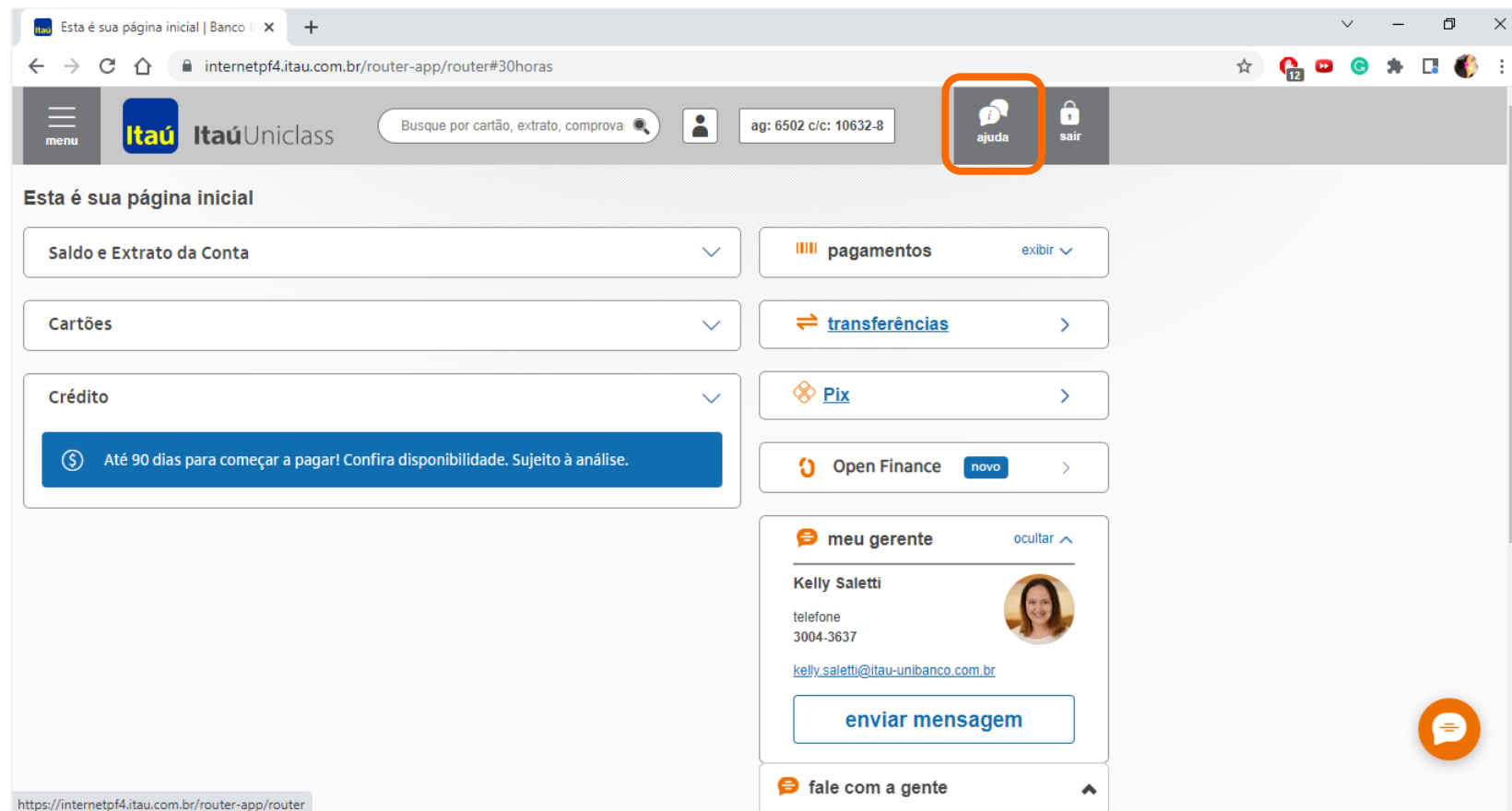


**JORNADA
BANKLINE**

- Acessar a página do Itaú na Internet (pelo Computador).
www.itaubr.com
- Acessar com Agência, Conta e Senha Eletrônica.

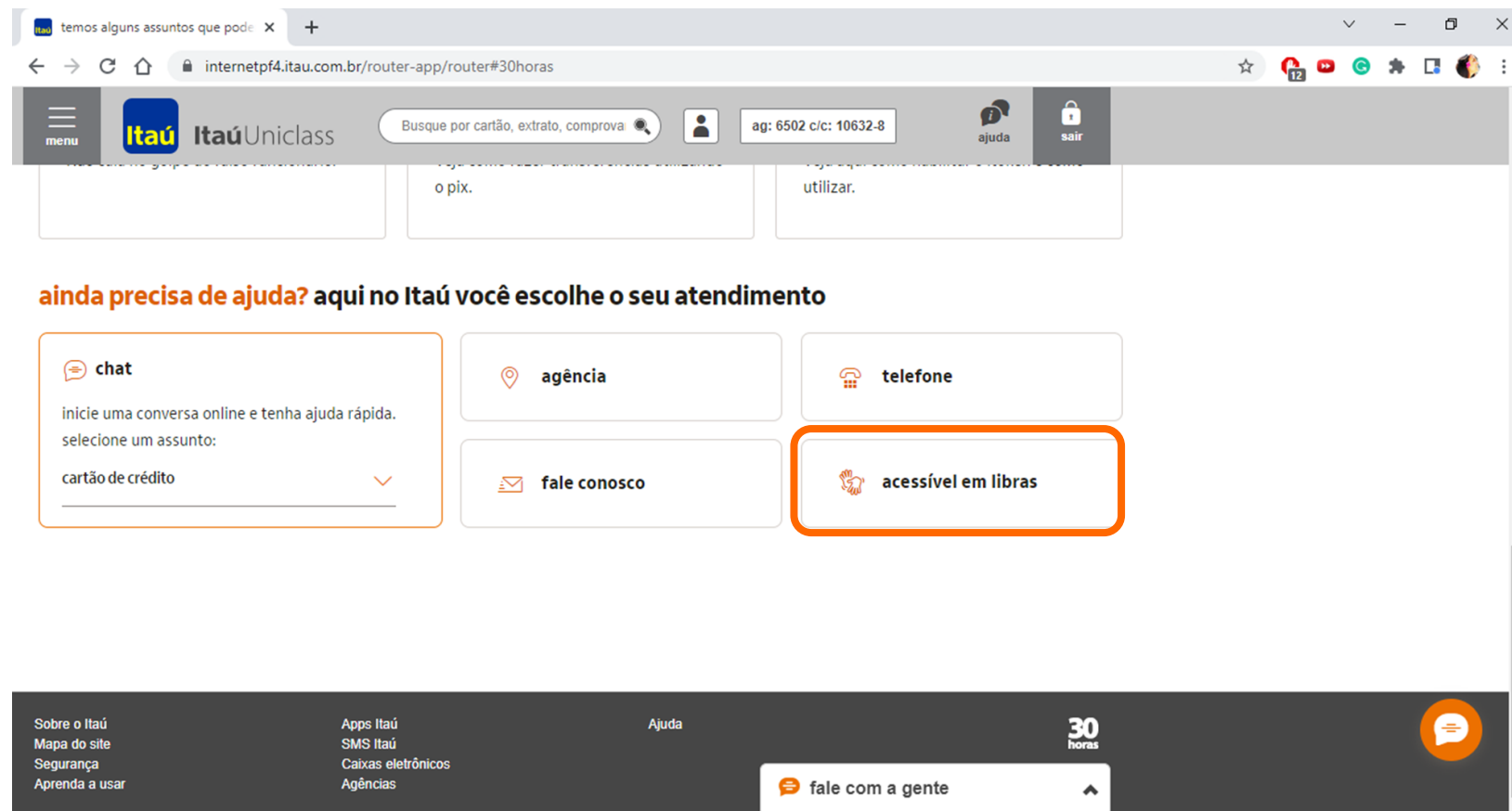


- Ao entrar na página inicial da conta corrente, clique no botão “Ajuda”



The screenshot displays the Itaú Uniclass web interface. The browser address bar shows the URL `internetpf4.itaubr.com.br/router-app/router#30horas`. The header includes the Itaú logo, the text "Itaú Uniclass", a search bar with the placeholder "Busque por cartão, extrato, comprova", a user profile icon, and account information "ag: 6502 c/c: 10632-8". The "ajuda" button, represented by a speech bubble icon, is highlighted with an orange box. To its right is a "sair" button with a lock icon. Below the header, the main content area is titled "Esta é sua página inicial" and features several interactive elements: "Saldo e Extrato da Conta", "Cartões", "Crédito" (with a blue banner stating "Até 90 dias para começar a pagar! Confira disponibilidade. Sujeito à análise."), "pagamentos", "transferências", "Pix", "Open Finance", and a "meu gerente" section for Kelly Saletti, including her contact information and an "enviar mensagem" button. A "fale com a gente" button is located at the bottom right. The browser's address bar at the bottom shows the full URL: `https://internetpf4.itaubr.com.br/router-app/router`.

- Role a página de ajuda até o final.
- Escolha a opção de atendimento “acessível em libras”



The screenshot shows the Itaú website's help center interface. At the top, there is a navigation bar with the Itaú logo, a search bar, and user information. Below this, there are several service options: chat, agência, telefone, fale conosco, and acessível em libras. The 'acessível em libras' option is highlighted with an orange border. At the bottom, there is a footer with links to 'Sobre o Itaú', 'Mapa do site', 'Segurança', 'Aprenda a usar', 'Apps Itaú', 'SMS Itaú', 'Caixas eletrônicos', and 'Agências'. A 'fale com a gente' button is also visible in the bottom right corner.

temos alguns assuntos que pode x +

internetpf4.itaú.com.br/router-app/router#30horas

menu Itaú ItaúUniclass Busque por cartão, extrato, comprova ag: 6502 c/c: 10632-8 ajuda sair

o pix. utilizar.

ainda precisa de ajuda? aqui no Itaú você escolhe o seu atendimento

chat
inicie uma conversa online e tenha ajuda rápida.
selecione um assunto:
cartão de crédito

agência

telefone

fale conosco

acessível em libras

Sobre o Itaú
Mapa do site
Segurança
Aprenda a usar

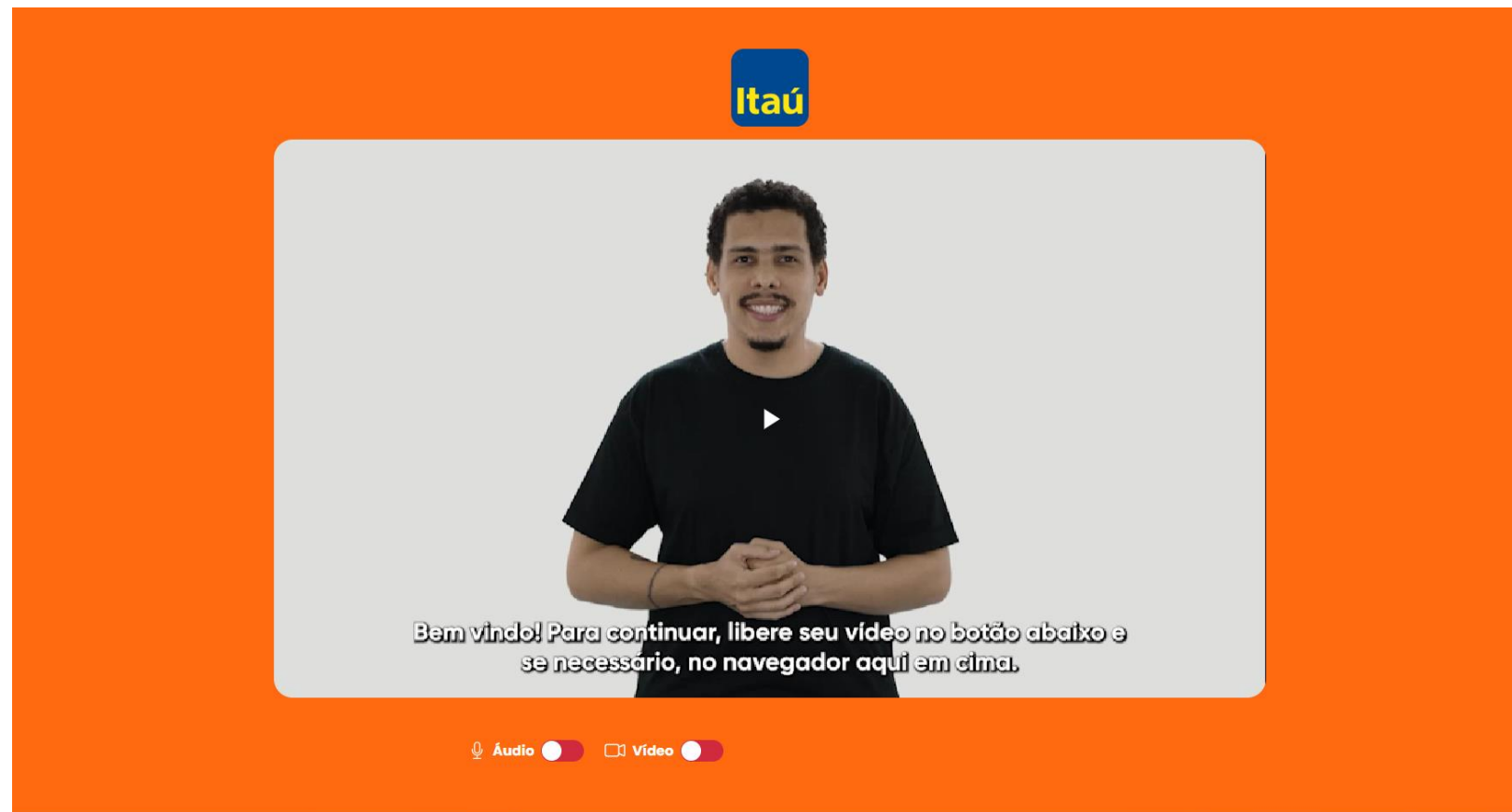
Apps Itaú
SMS Itaú
Caixas eletrônicos
Agências

Ajuda

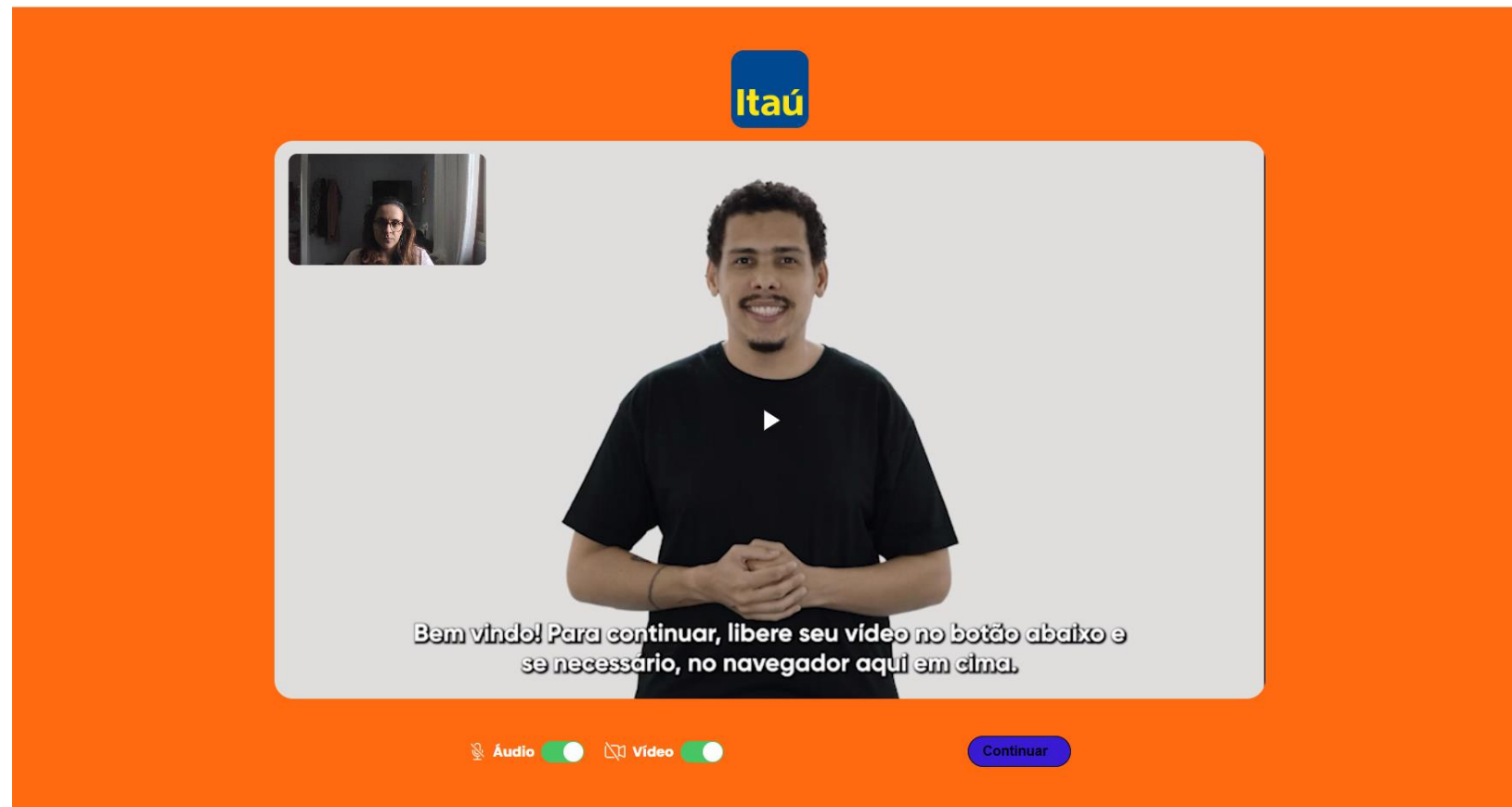
30 horas

fale com a gente

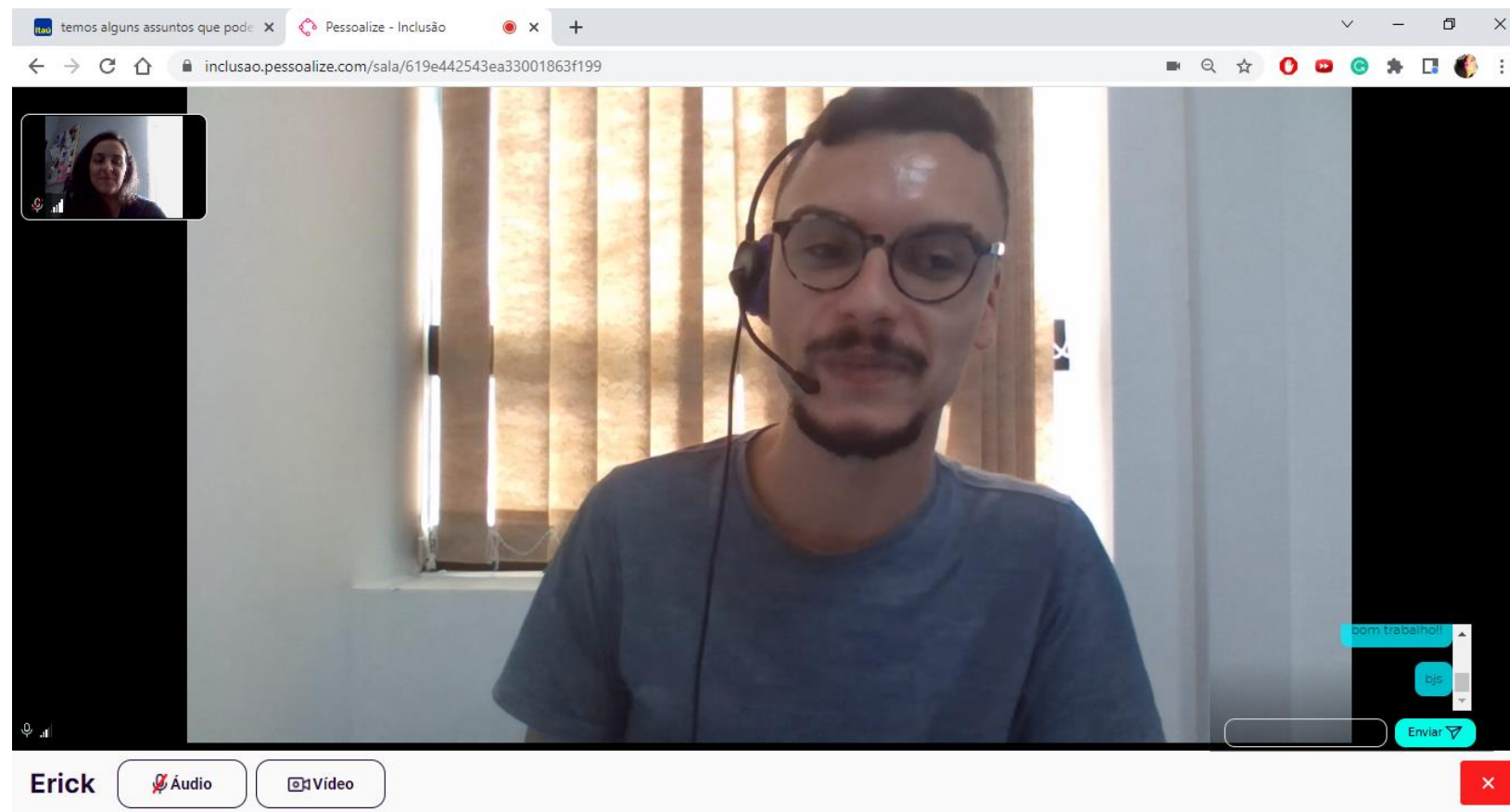
- O cliente será direcionado para uma nova página com um vídeo introdutório em libras e com legenda dando orientações iniciais.
- Ative as opções de Áudio e vídeo



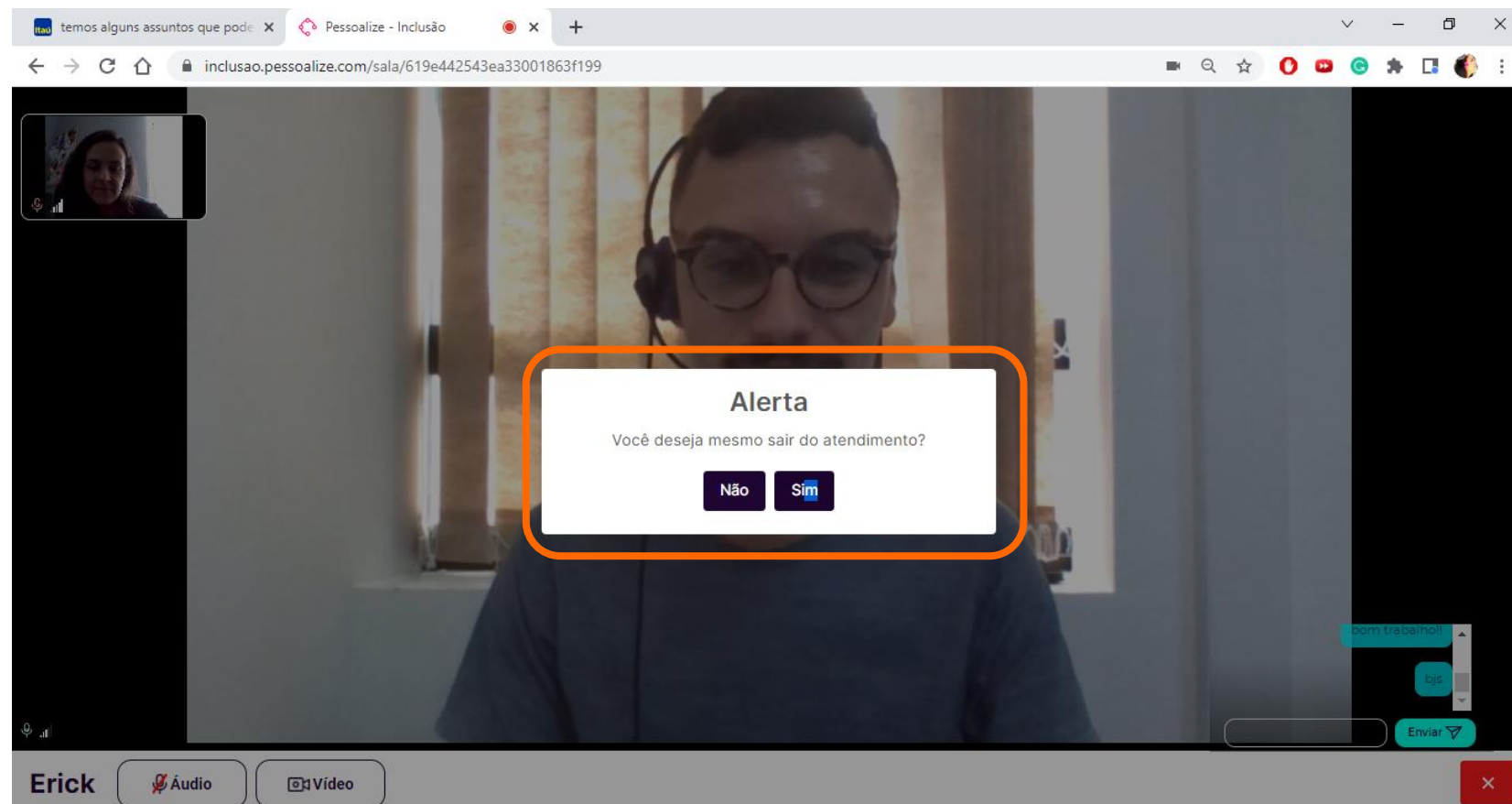
- Após a ativação do vídeo e do áudio, clique em “Continuar”
- Caso haja fila de espera, o botão “Continuar” só será habilitado quando chegar a vez do cliente.



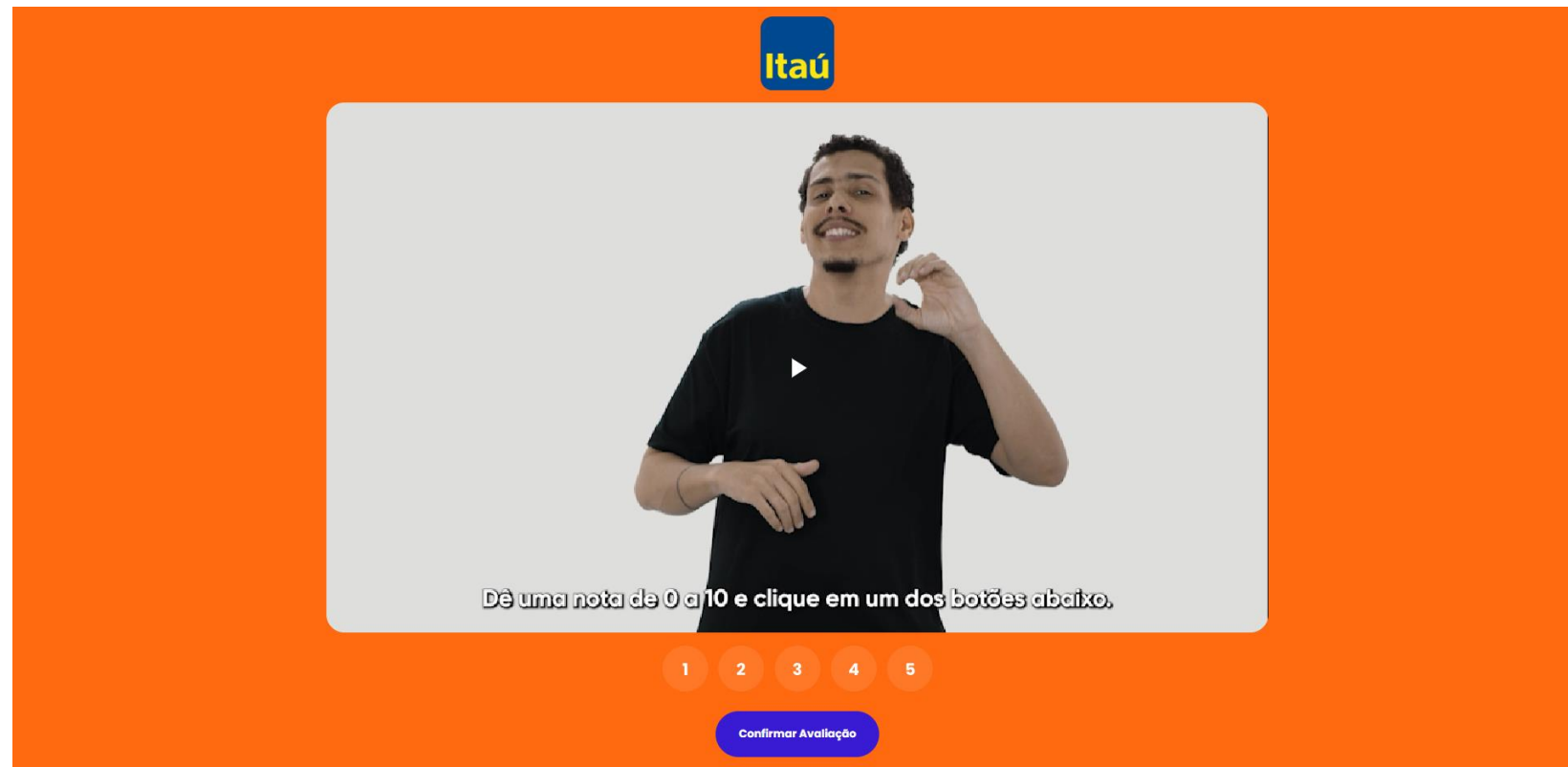
- Tela de atendimento em vídeo-chamada.



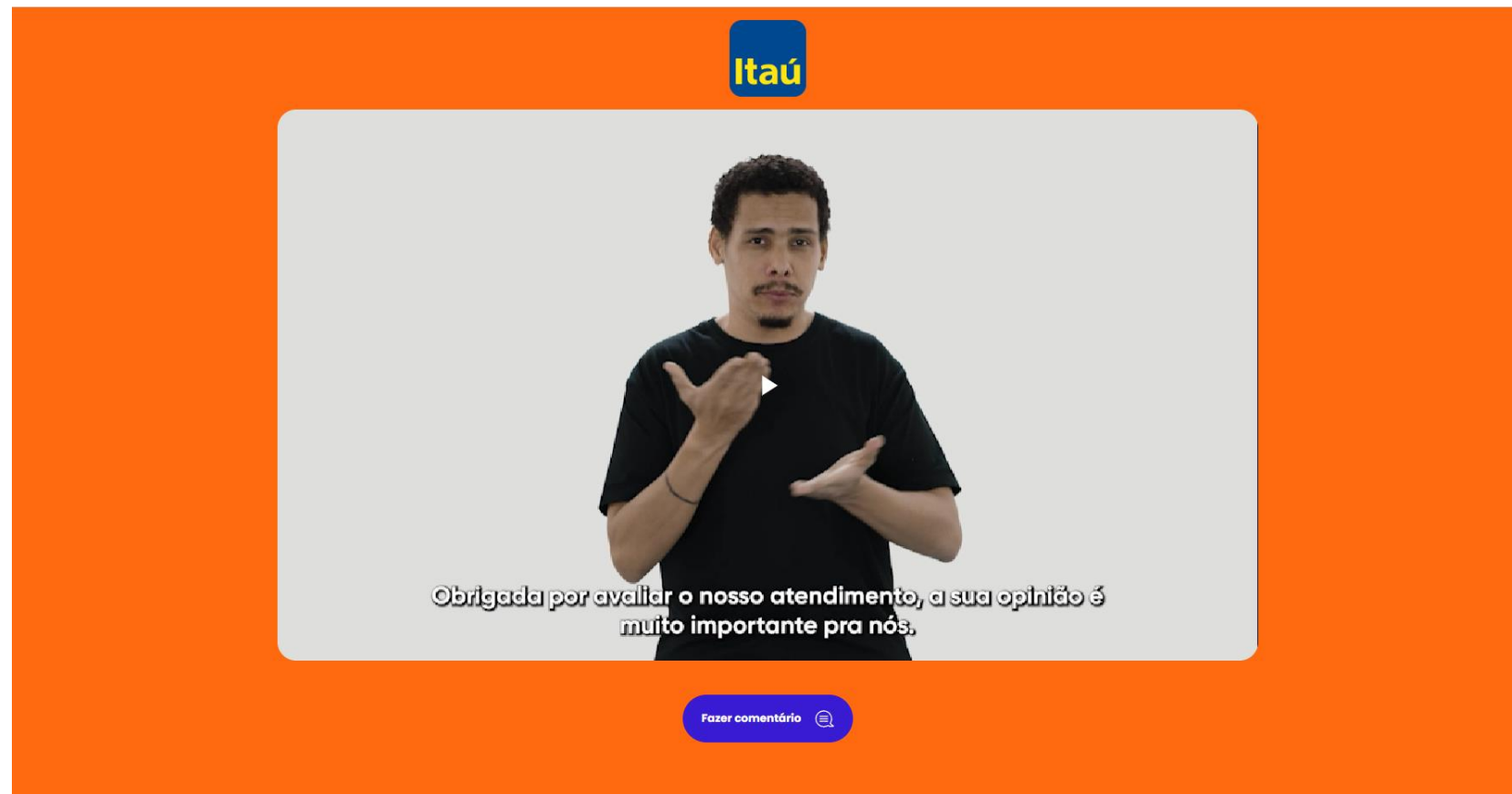
- Ao finalizar o atendimento, o cliente pode clicar no “X” no canto inferior da tela e confirmar o encerramento do atendimento.



- Ao sair do atendimento, o cliente é direcionado para avaliação.
- O cliente pode dar a nota, incluir um comentário ou não avaliar.



- Após a avaliação do atendimento, o cliente visualizará uma mensagem de agradecimento.
- Cliente pode fechar o navegador.





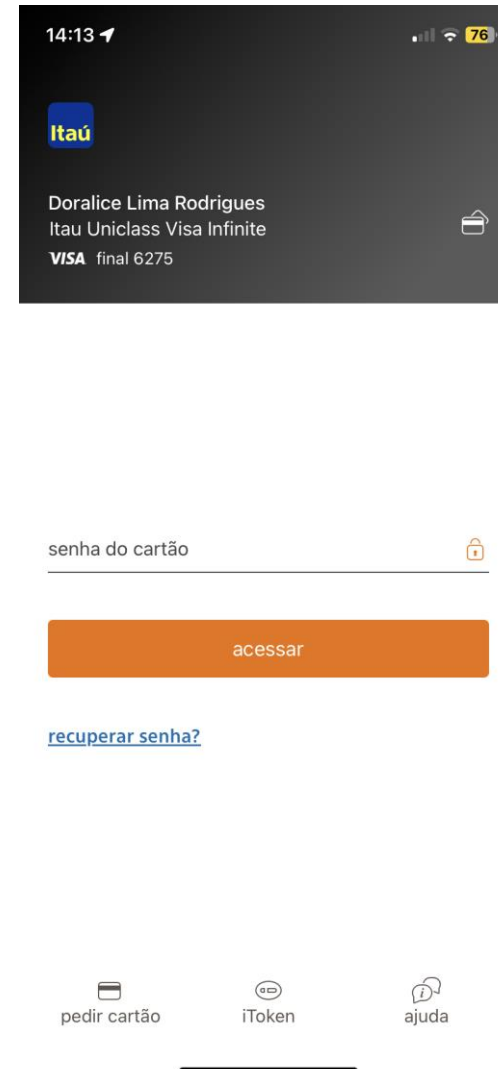
voltar

CENTRAL DE ATENDIMENTO
EM LIBRAS



JORNADA
APP ITAU CARTÕES

- Acessar o app Itaucard com o número do Cartão e Senha

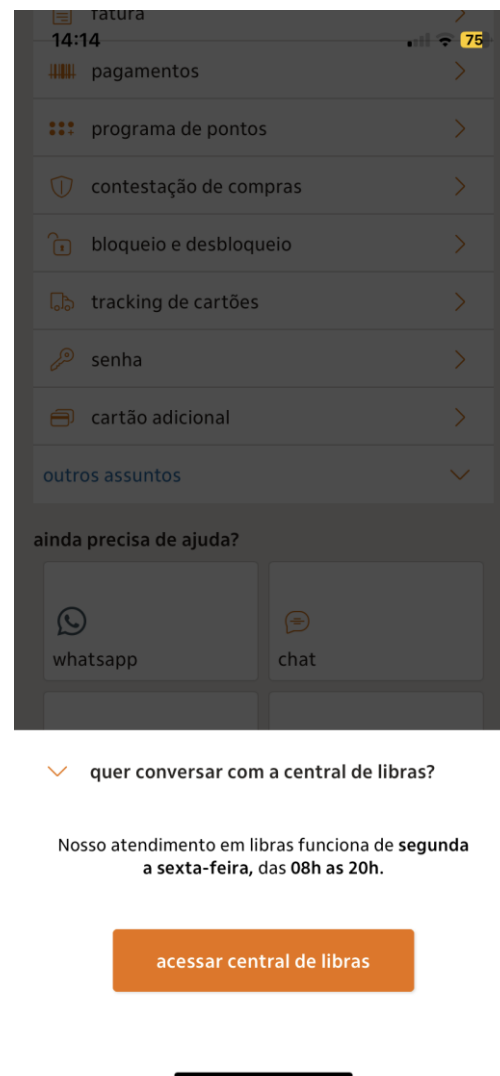
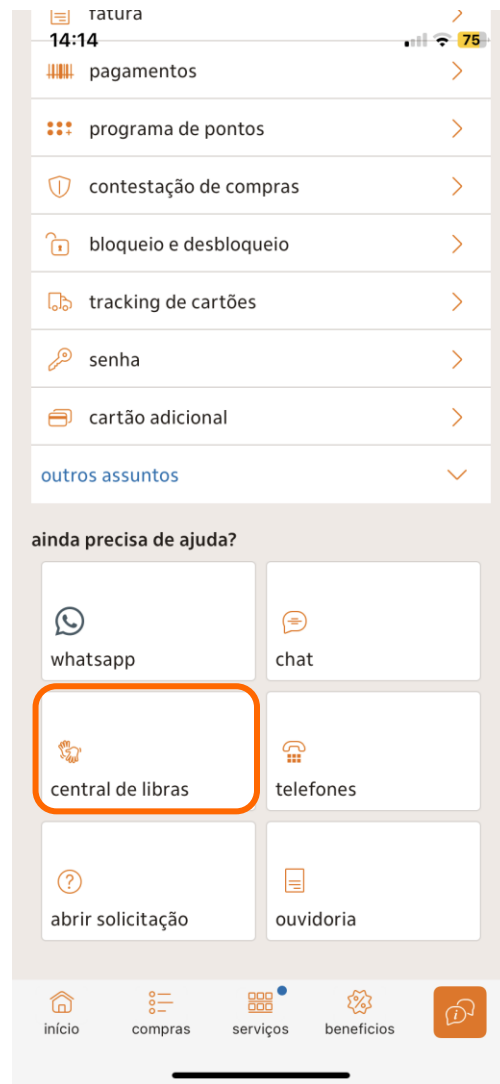


- Na página inicial, clique no menu “Ajuda”

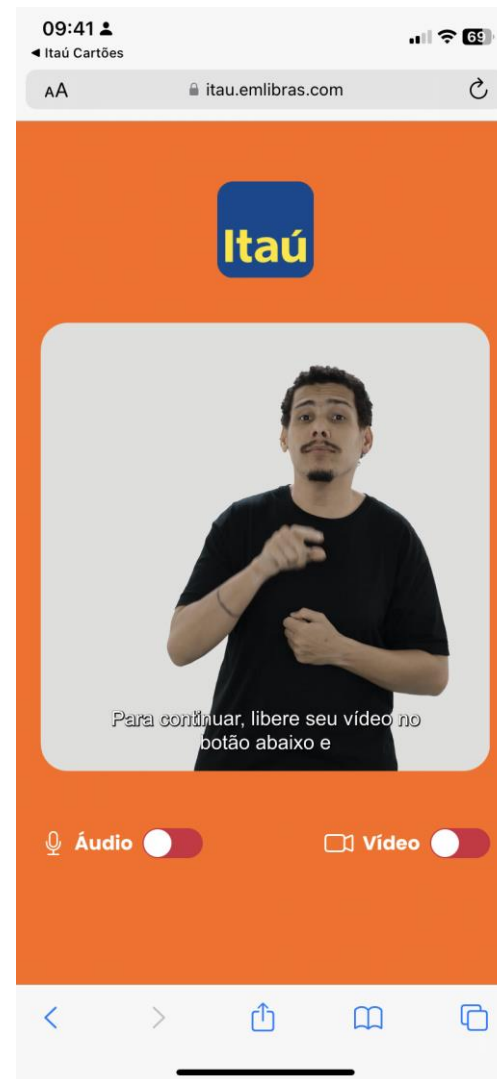


Jornada Cliente – App Itau Cartões | Central de Atendimento em Libras

- Role a tela até o final e clique no botão “Central de Libras”
- Em seguida, o cliente verá uma mensagem com o horário de funcionamento da central.
- Se estiver dentro do horário de funcionamento, o botão para acessar estará habilitado.

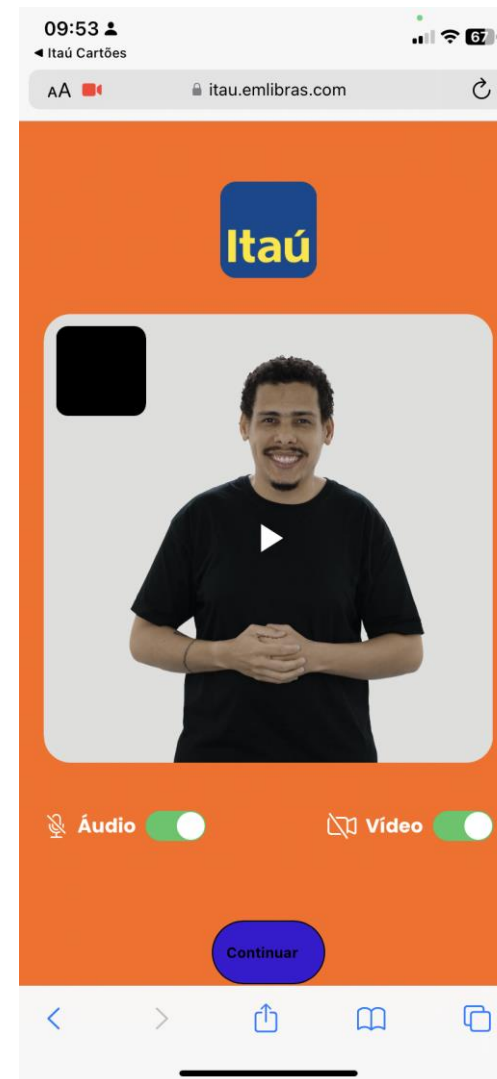
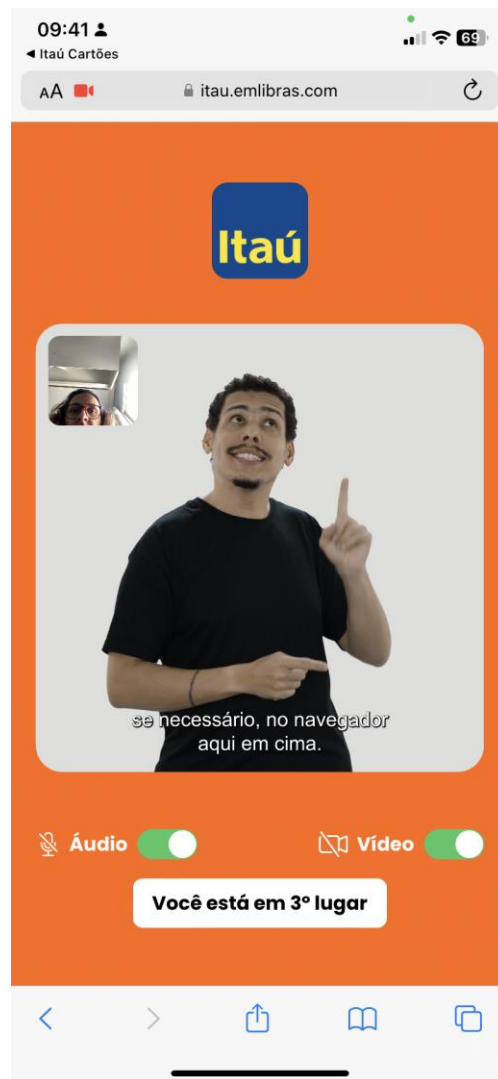


- O cliente será direcionado para uma nova página com um vídeo introdutório em libras e com legenda dando orientações iniciais.
- Ative as opções de Áudio e vídeo

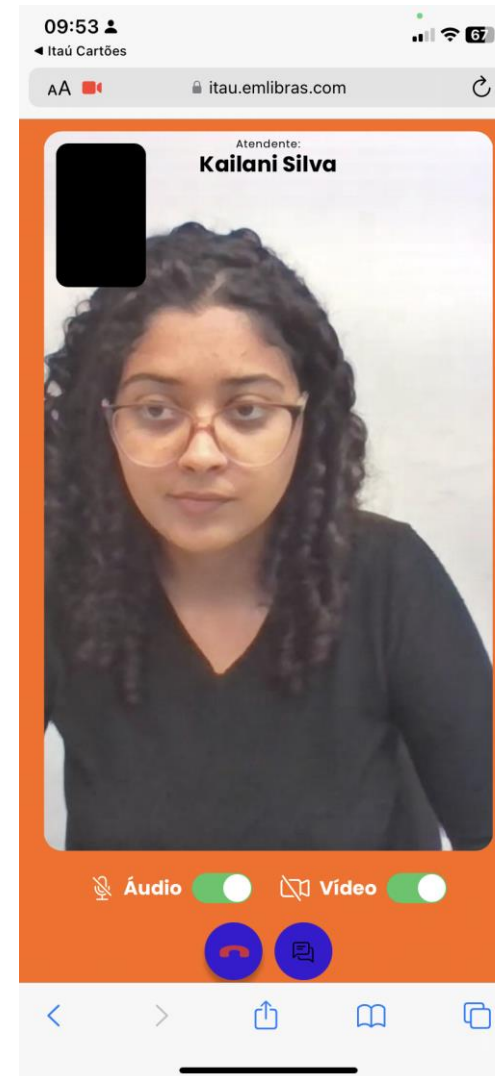


Jornada Cliente – App Itau Cartões | Central de Atendimento em Libras

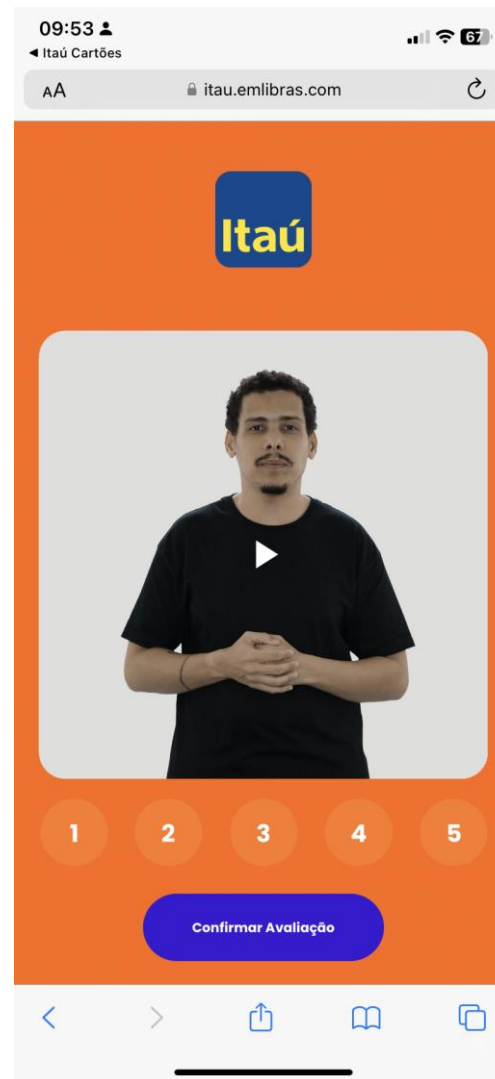
- Após a ativação do vídeo e do áudio, clique em “Continuar”
- Caso haja fila de espera, o botão “Continuar” só será habilitado quando chegar a vez do cliente.



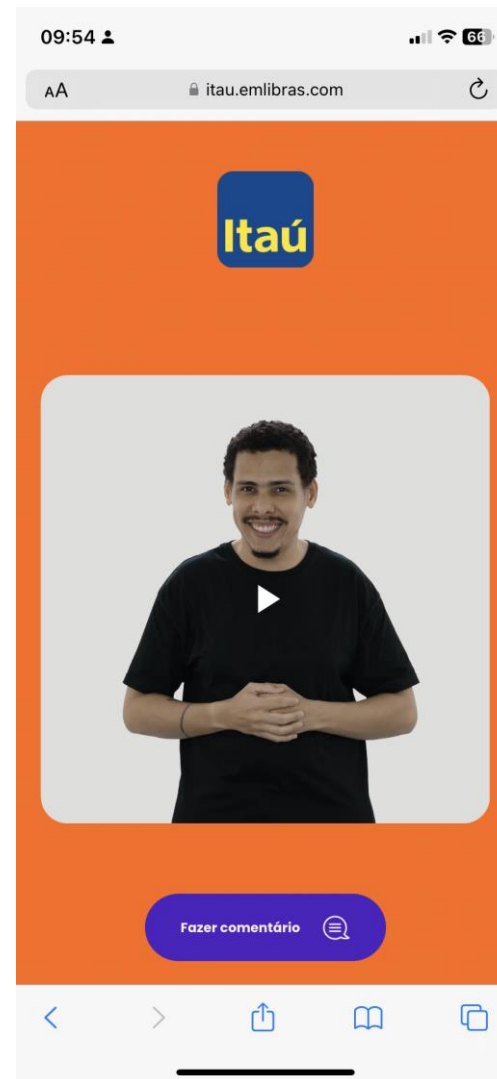
- Tela de atendimento em vídeo-chamada.



- Ao sair do atendimento, o cliente é direcionado para avaliação.
- O cliente pode dar a nota, incluir um comentário ou não avaliar.



- Ao sair do atendimento, o cliente é direcionado para avaliação.
- O cliente pode dar a nota, incluir um comentário ou não avaliar.





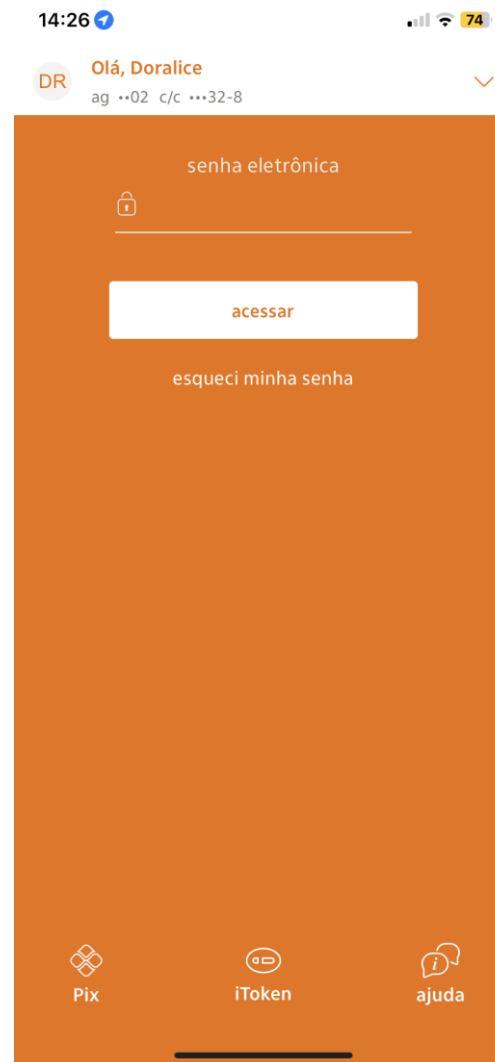
voltar

CENTRAL DE ATENDIMENTO
EM LIBRAS

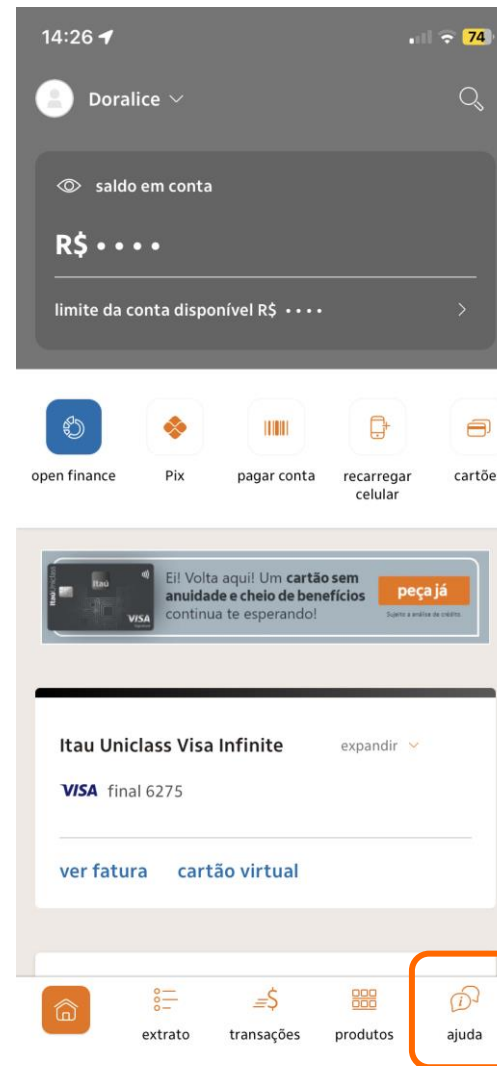


**JORNADA
SUPER APP ITAU**

- Acessar o Super App com agência, conta e senha eletrônica

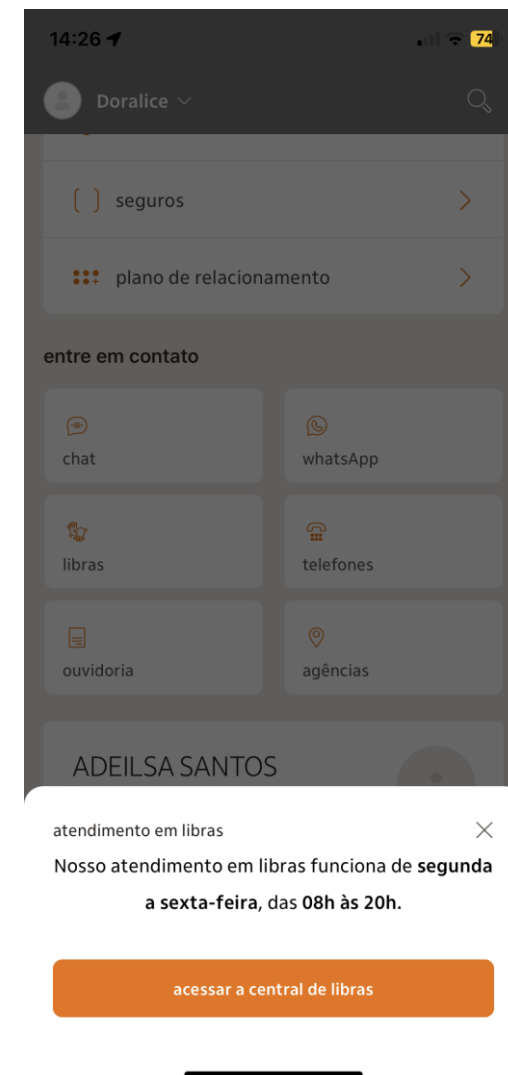


- Na página inicial, clique no menu “Ajuda”

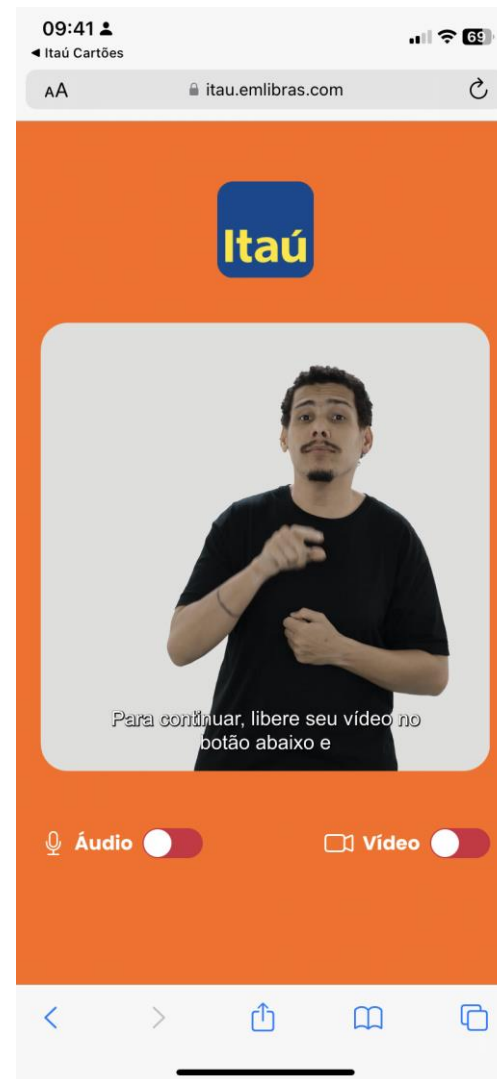


Jornada Cliente – Super App Itau | Central de Atendimento em Libras

- Role a tela até o final e clique no botão “Libras”
- Em seguida, o cliente verá uma mensagem com o horário de funcionamento da central.
- Se estiver dentro do horário de funcionamento, o botão para acessar estará habilitado.

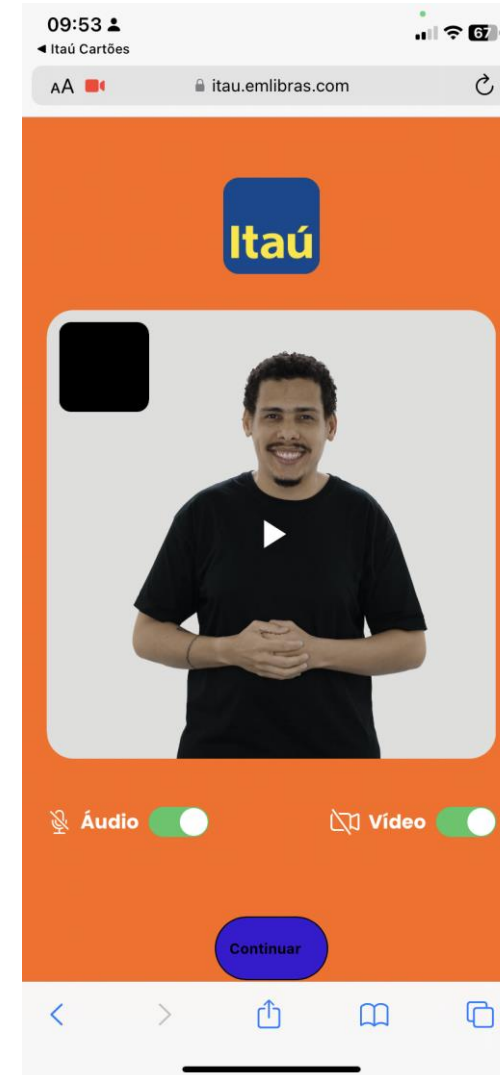


- O cliente será direcionado para uma nova página com um vídeo introdutório em libras e com legenda dando orientações iniciais.
- Ative as opções de Áudio e vídeo

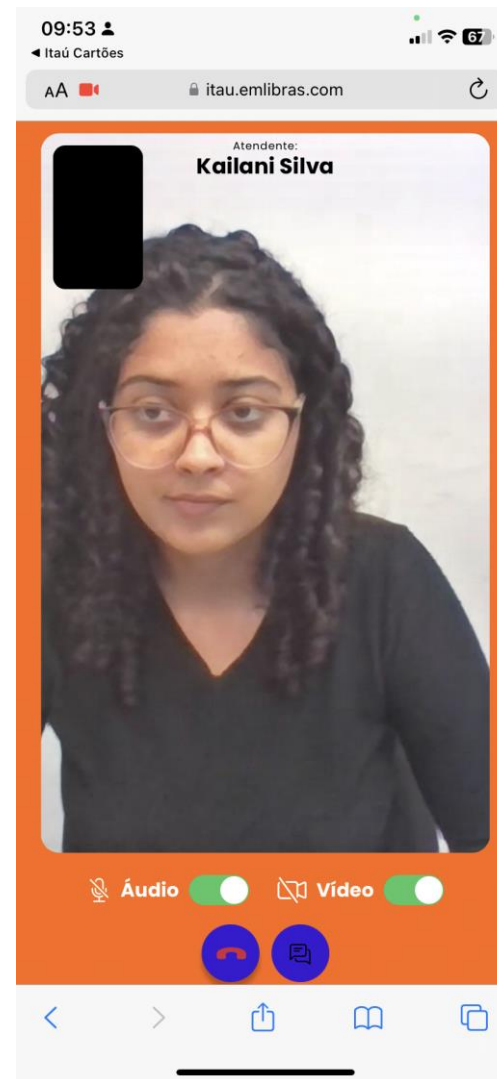


Jornada Cliente – Super App Itau | Central de Atendimento em Libras

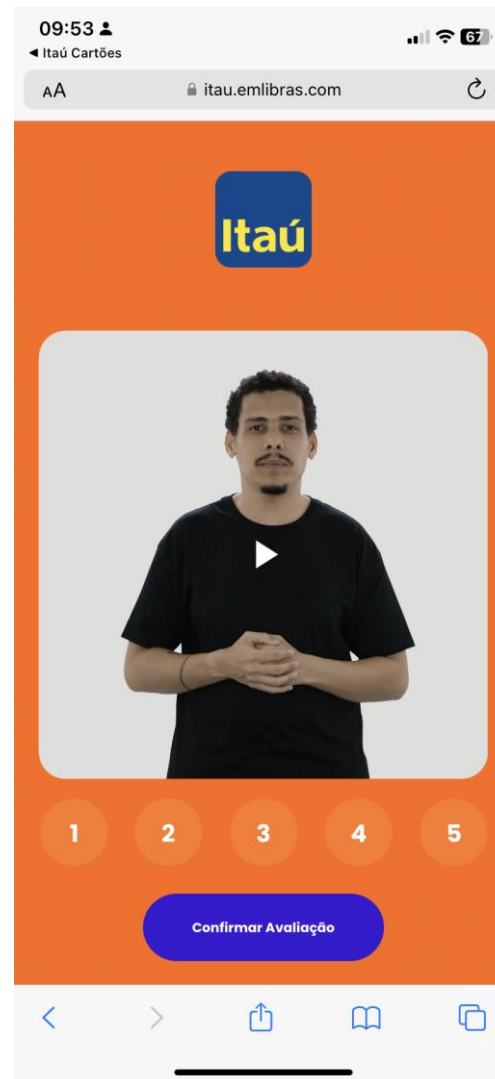
- Após a ativação do vídeo e do áudio, clique em “Continuar”
- Caso haja fila de espera, o botão “Continuar” só será habilitado quando chegar a vez do cliente.



- Tela de atendimento em vídeo-chamada.

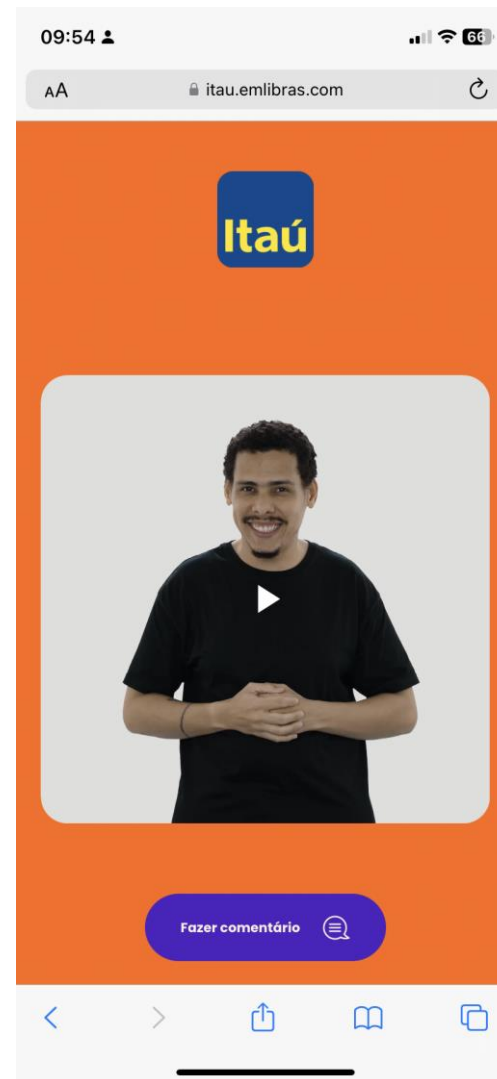


- Ao sair do atendimento, o cliente é direcionado para avaliação.
- O cliente pode dar a nota, incluir um comentário ou não avaliar.



Jornada Cliente – Super App Itau | Central de Atendimento em Libras

- Ao sair do atendimento, o cliente é direcionado para avaliação.
- O cliente pode dar a nota, incluir um comentário ou não avaliar.





voltar

CENTRAL DE ATENDIMENTO **EM LIBRAS**



JORNADA SITE ITAÚ (não logado)

Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

- Acesse o site www.itau.com.br



Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

- Clique no menu “Ajuda”
- Em seguida clique em “ajuda para você”



The screenshot shows the Itaú website's navigation bar and a dropdown menu for the 'ajuda' (help) section. The 'ajuda' menu item in the top bar is highlighted with a white box. In the dropdown menu, the 'ajuda para você' option is highlighted with an orange box. Other options in the dropdown include 'ajuda para empresas' and 'ajuda para poder público'. To the right of the dropdown, there are links for 'dúvidas frequentes', 'iToken', 'renegociação', 'cartão virtual', 'fatura', and 'limite'. Further right, there is a 'fale com a gente' section with links for 'App Itaú', 'Telefones', and 'Encontre Agências'. Below the dropdown, there is a link 'Abra sua conta no Itaú' with a person icon. At the bottom of the page, there is a banner with the text 'resolva as questões do dia a dia' and a WhatsApp chat icon.

Itaú para você para empresas **ajuda** busca agência conta + acessos abra sua conta

central de ajuda

ajuda para você

ajuda para empresas

ajuda para poder público

dúvidas frequentes

iToken

renegociação

cartão virtual

fatura

limite

fale com a gente

App Itaú >

Telefones >

Encontre Agências >

Abra sua conta no Itaú

resolva as questões do dia a dia

<https://www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce>

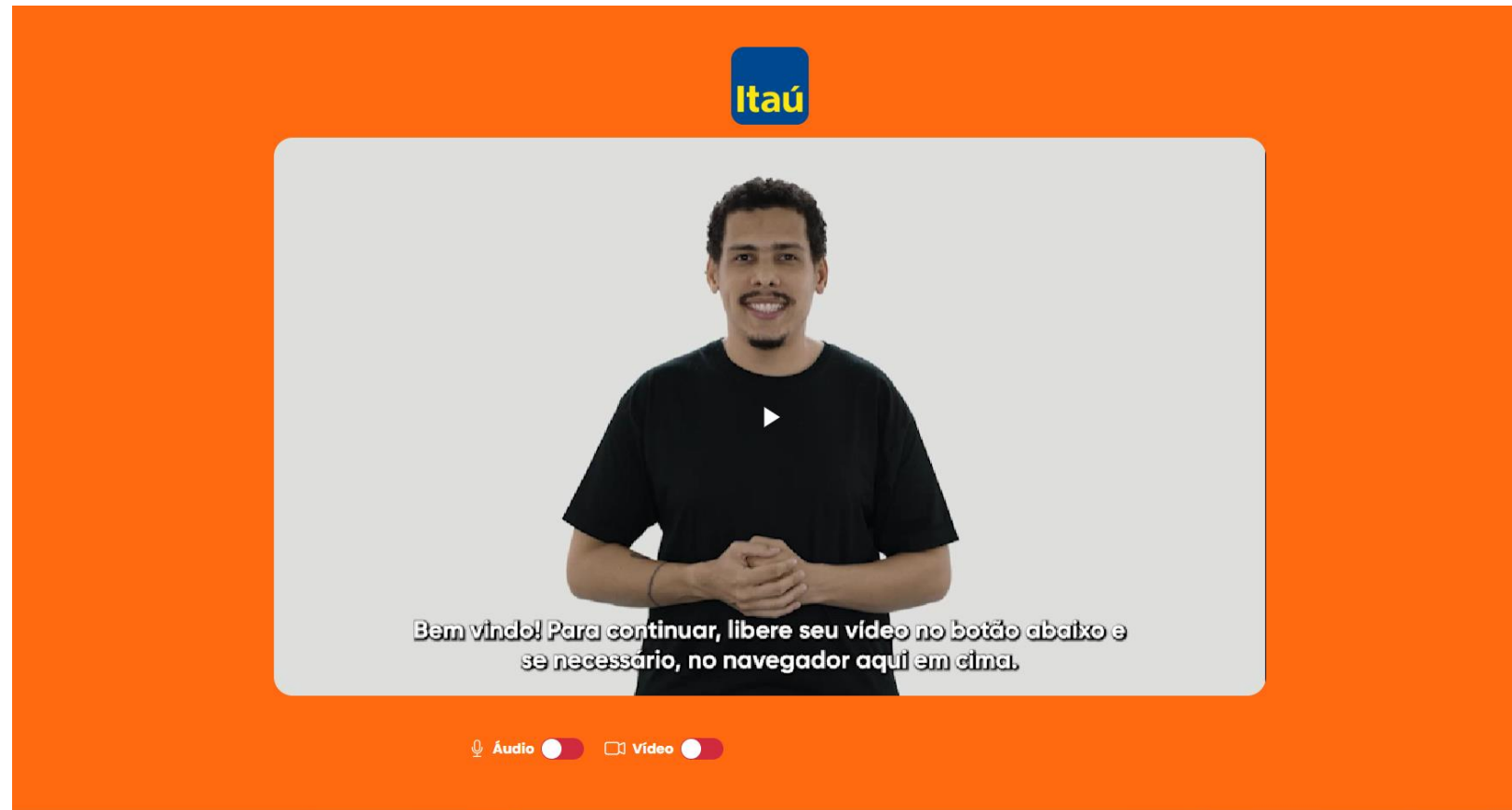
- Role a tela até encontrar o quadro de “Atendimento em Libras”

The screenshot shows the Itaú website's help center interface. At the top, there is an orange navigation bar with the Itaú logo, links for 'para você', 'para empresas', 'ajuda', and 'busca'. On the right side of the bar are buttons for 'agência', 'conta', '+ acessos', and 'abra sua conta'. Below the navigation bar, the heading 'ainda precisa de ajuda?' is displayed. There are four service options, each with an illustration and text:

- envie sua mensagem**: Envie sua dúvida de forma rápida e prática. [envie sua mensagem](#)
- encontre agências**: Encontre o Itaú mais próximo de você. [encontre uma agência](#)
- ligue pra gente**: Nossos telefones à sua disposição. [veja os telefones](#)
- atendimento em libras**: Fale com os nossos especialistas usando a língua de sinais. [seja atendido em libras](#)

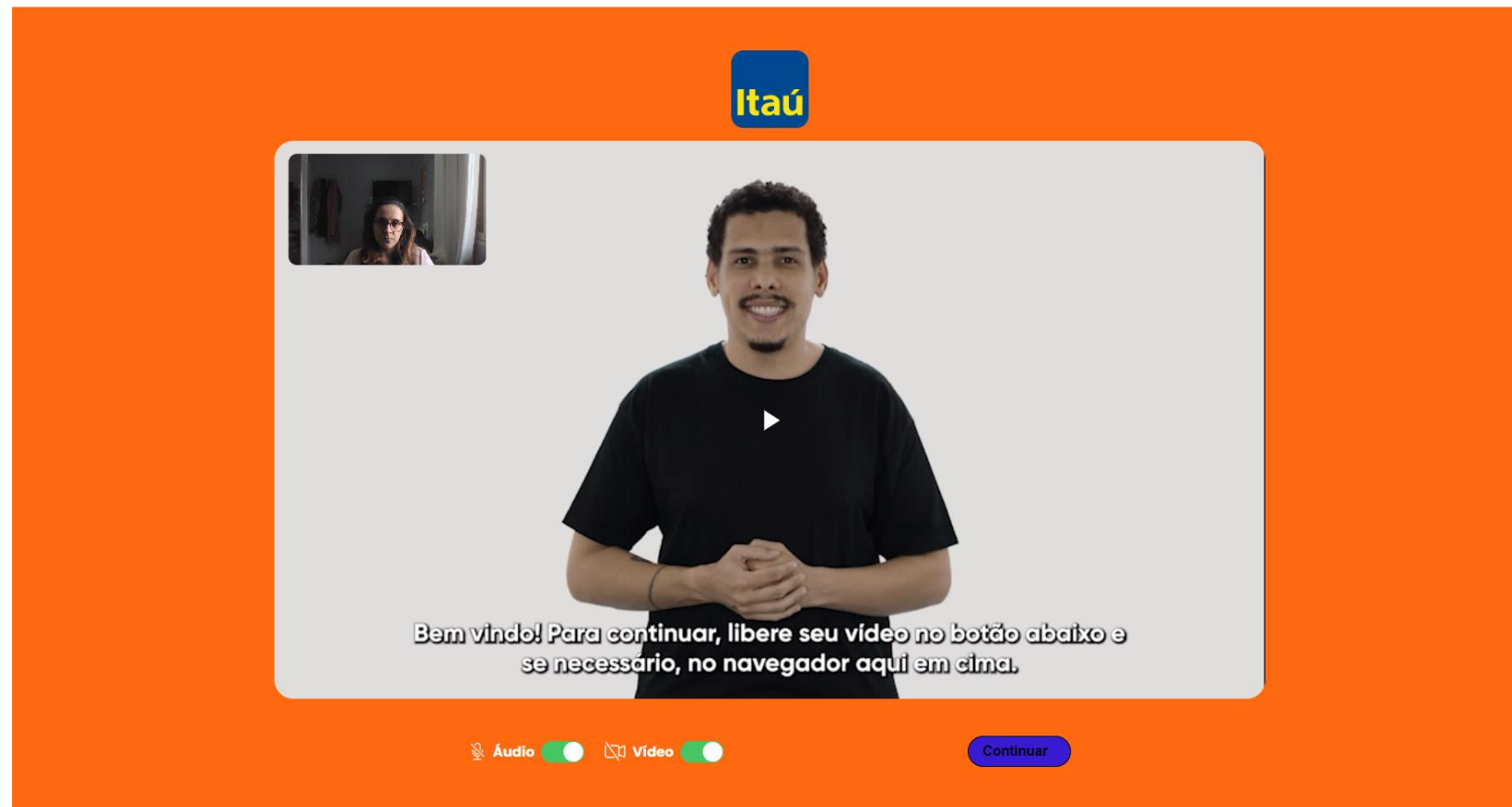
The 'atendimento em libras' option is highlighted with a red border. A WhatsApp icon is visible in the bottom right corner of the page.

- O cliente será direcionado para uma nova página com um vídeo introdutório em libras e com legenda dando orientações iniciais.
- Ative as opções de Áudio e vídeo

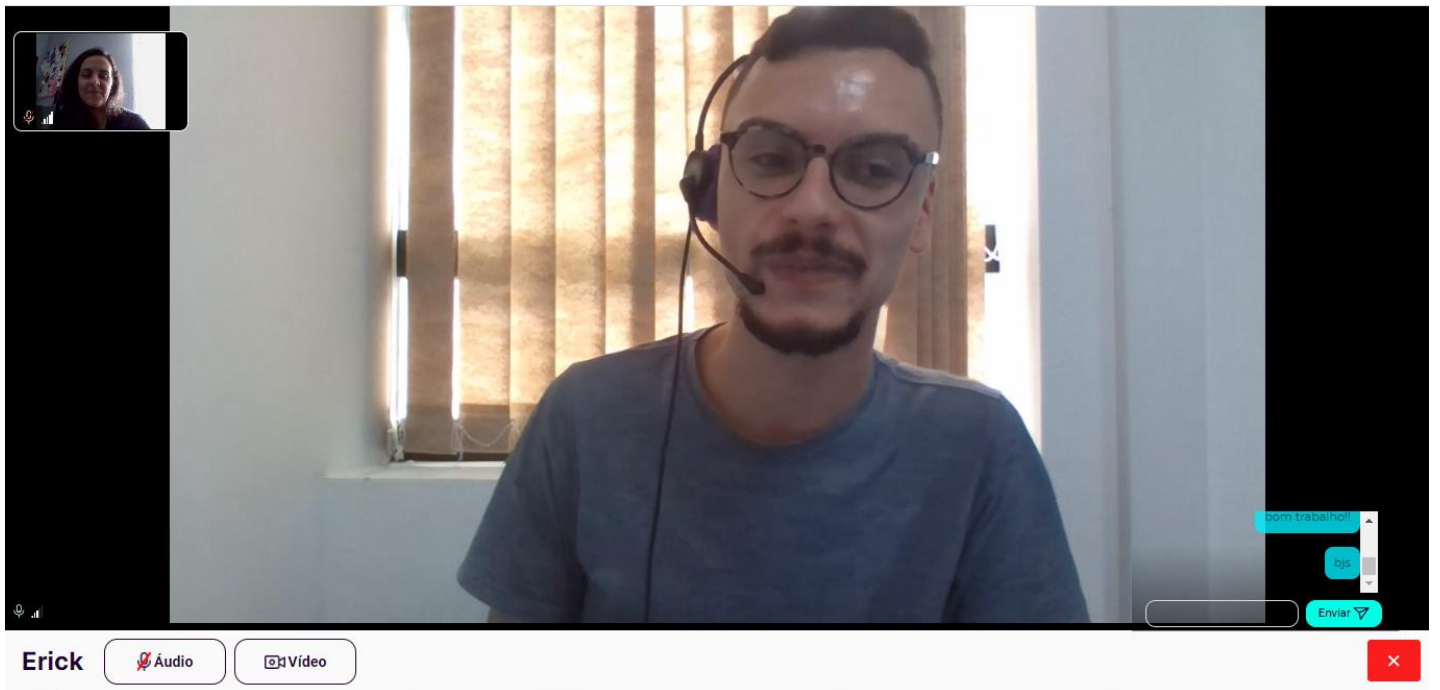


Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

- Após a ativação do vídeo e do áudio, clique em “Continuar”
- Caso haja fila de espera, o botão “Continuar” só será habilitado quando chegar a vez do cliente.

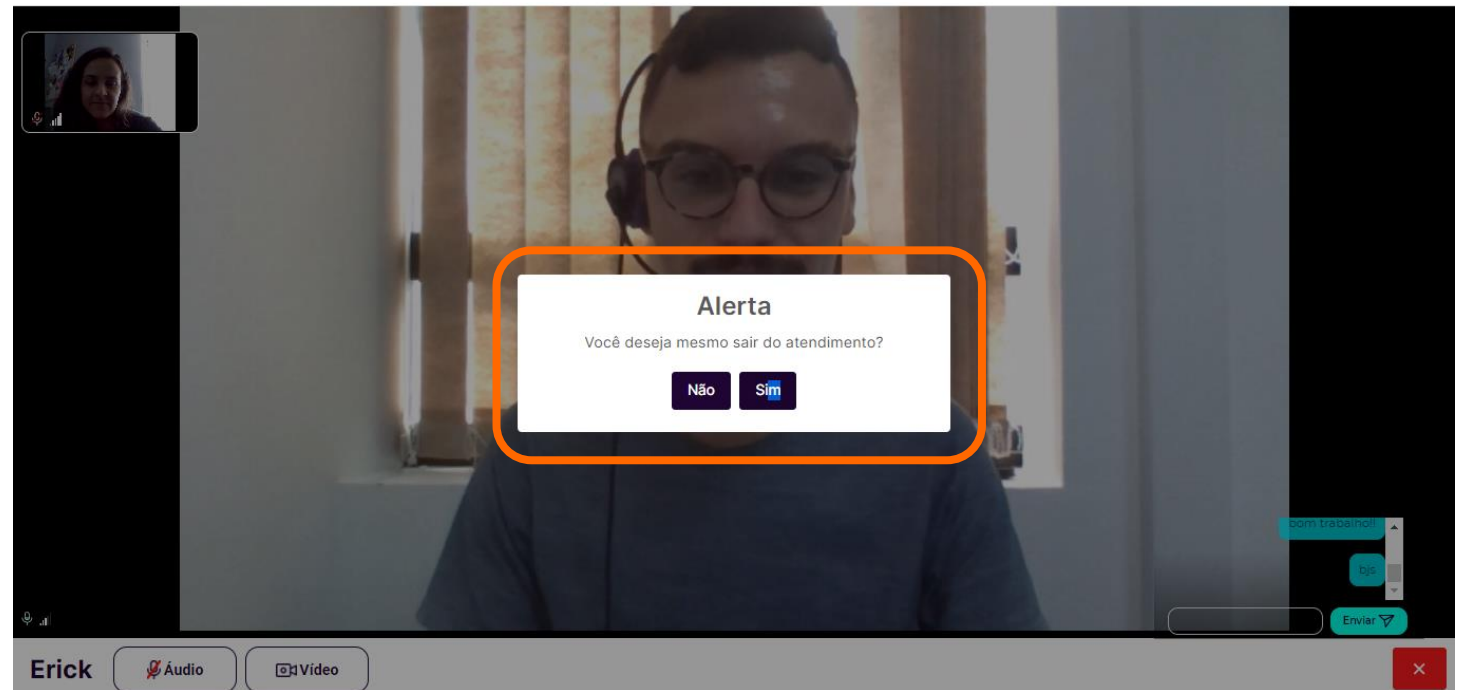


- Tela de atendimento em vídeo-chamada.



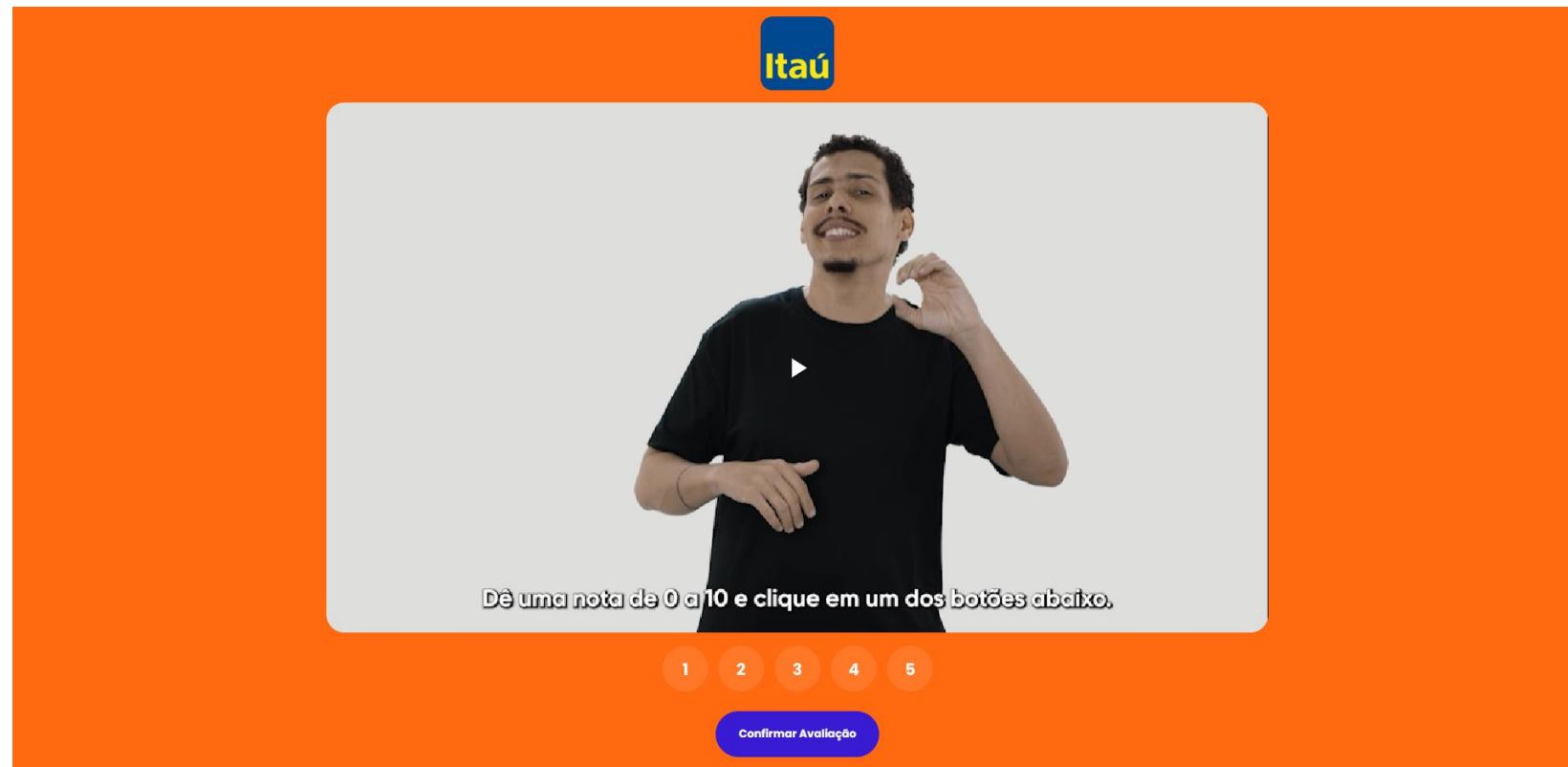
Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

- Ao finalizar o atendimento, o cliente pode clicar no “X” no canto inferior da tela e confirmar o encerramento do atendimento.

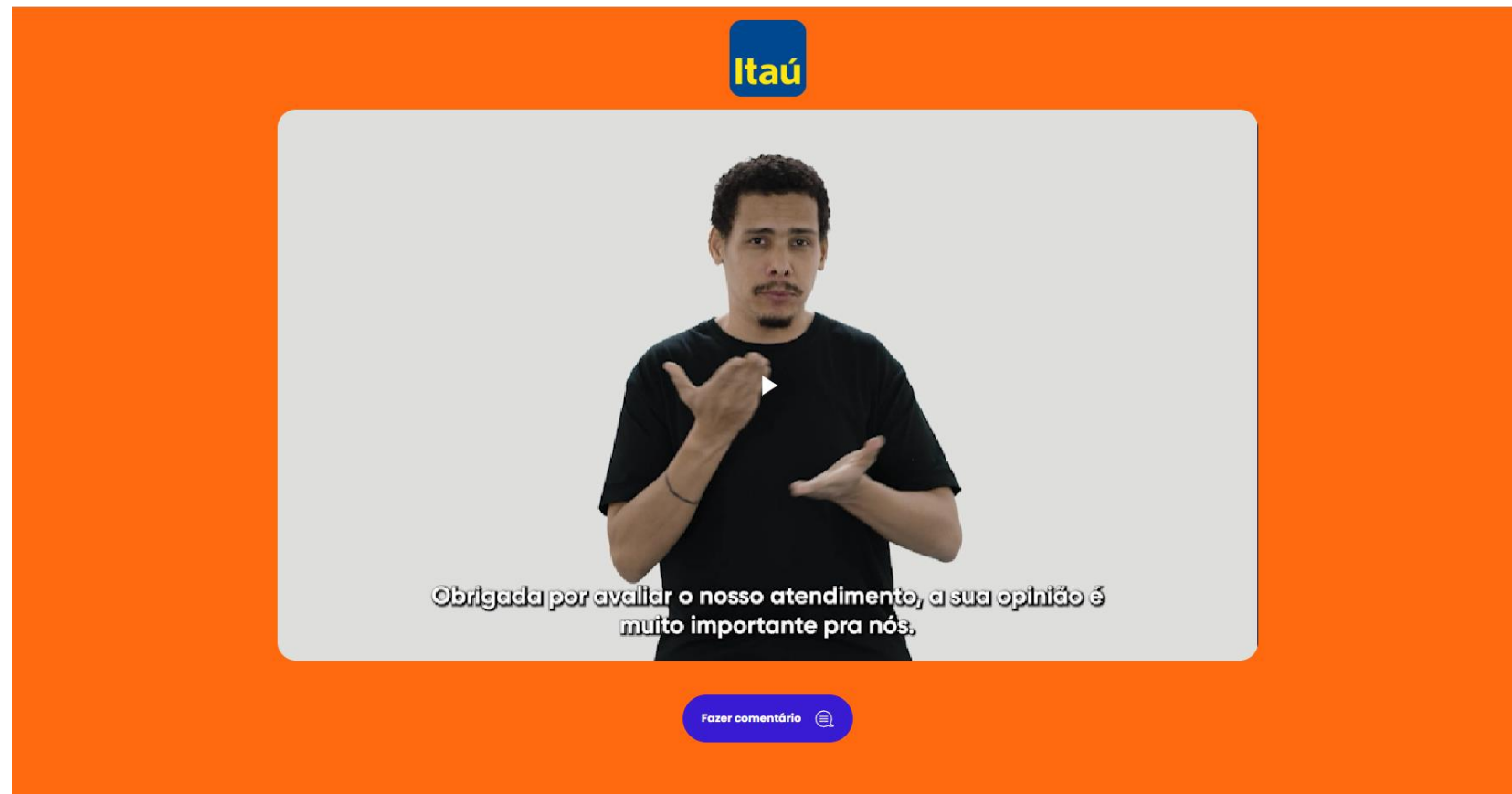


Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

- Ao sair do atendimento, o cliente é direcionado para avaliação.
- O cliente pode dar a nota, incluir um comentário ou não avaliar.



- Após a avaliação do atendimento, o cliente visualizará uma mensagem de agradecimento.
- Cliente pode fechar o navegador.





voltar

CENTRAL DE ATENDIMENTO
EM LIBRAS



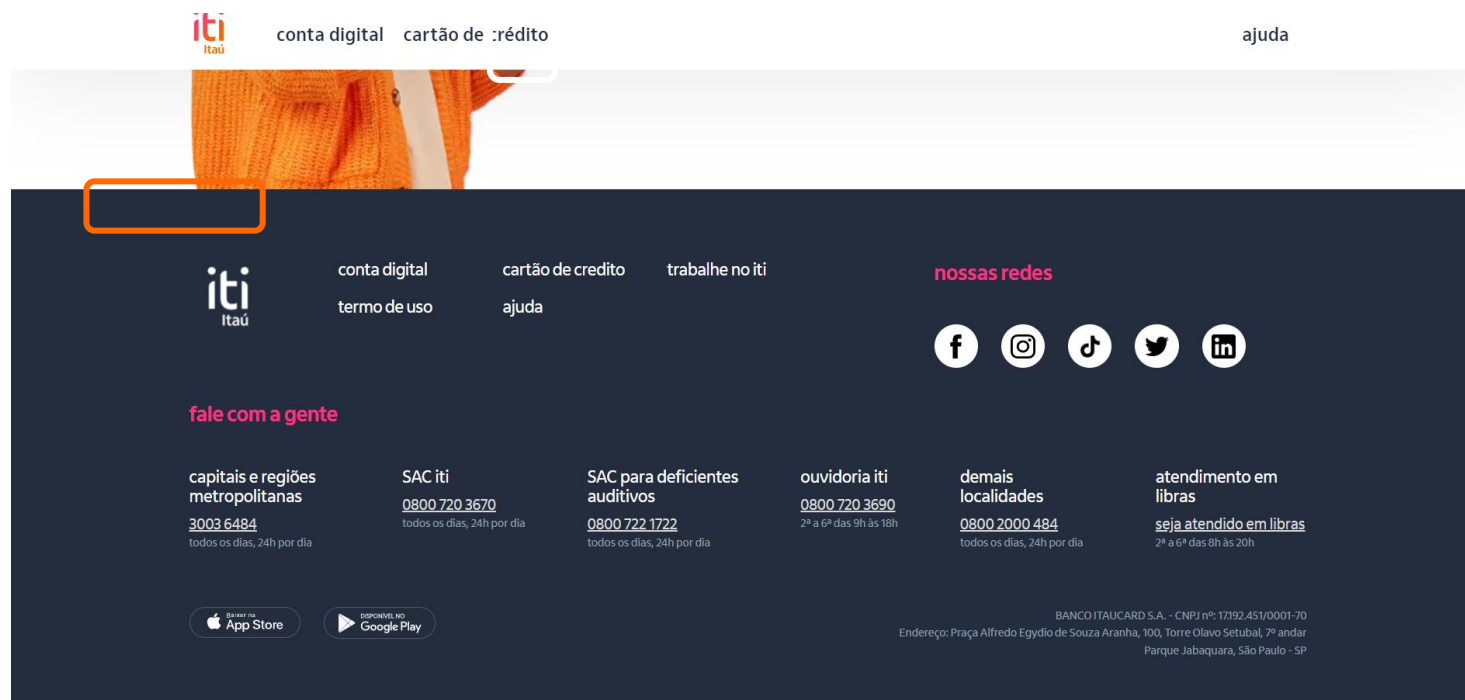
JORNADA
SITE ITI (não logado)

- Acesse o site <https://iti.itau/>

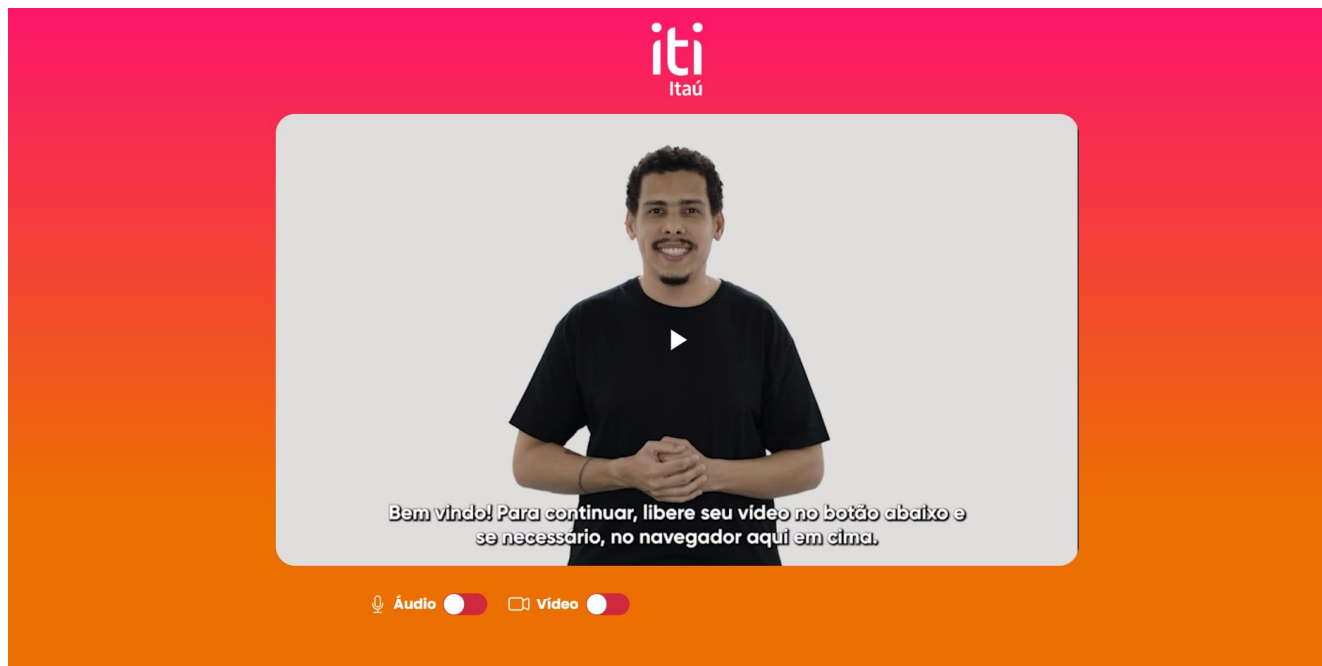


Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

- Role a tela até o final
- Clique em Atendimento em Libras

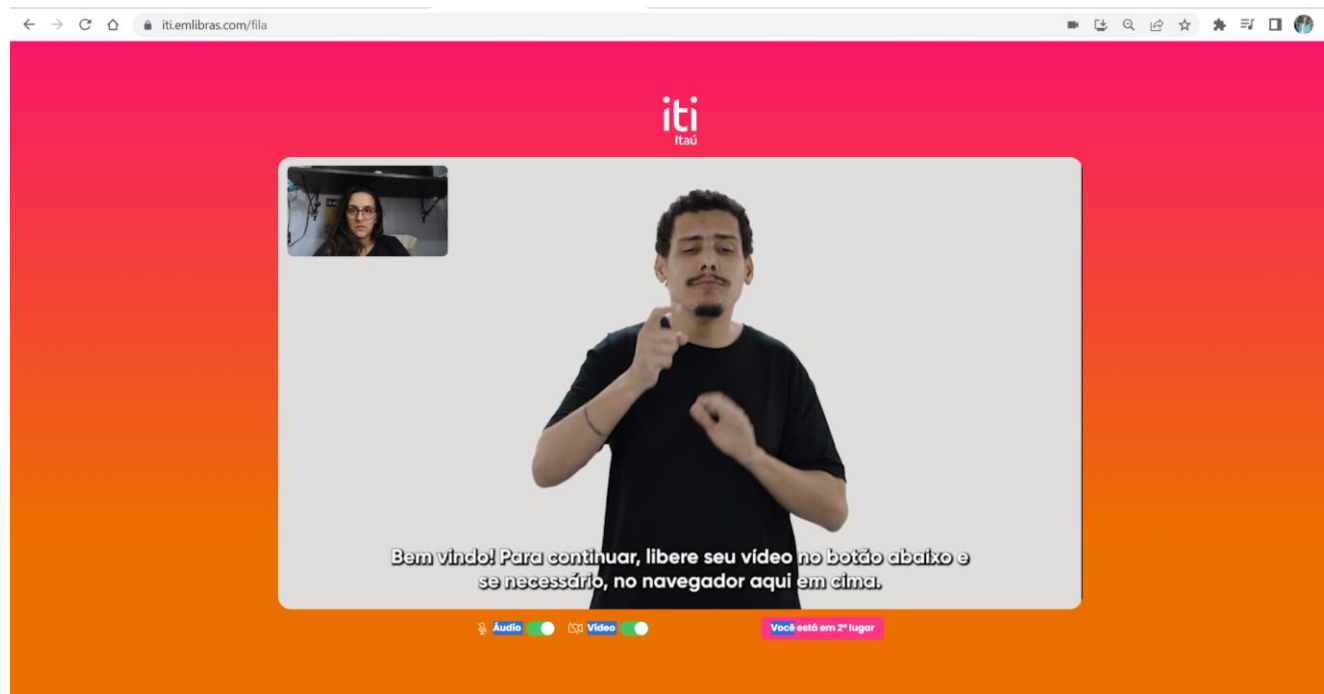


- O cliente será direcionado para uma nova página com um vídeo introdutório em libras e com legenda dando orientações iniciais.
- Ative o Audio e o vídeo

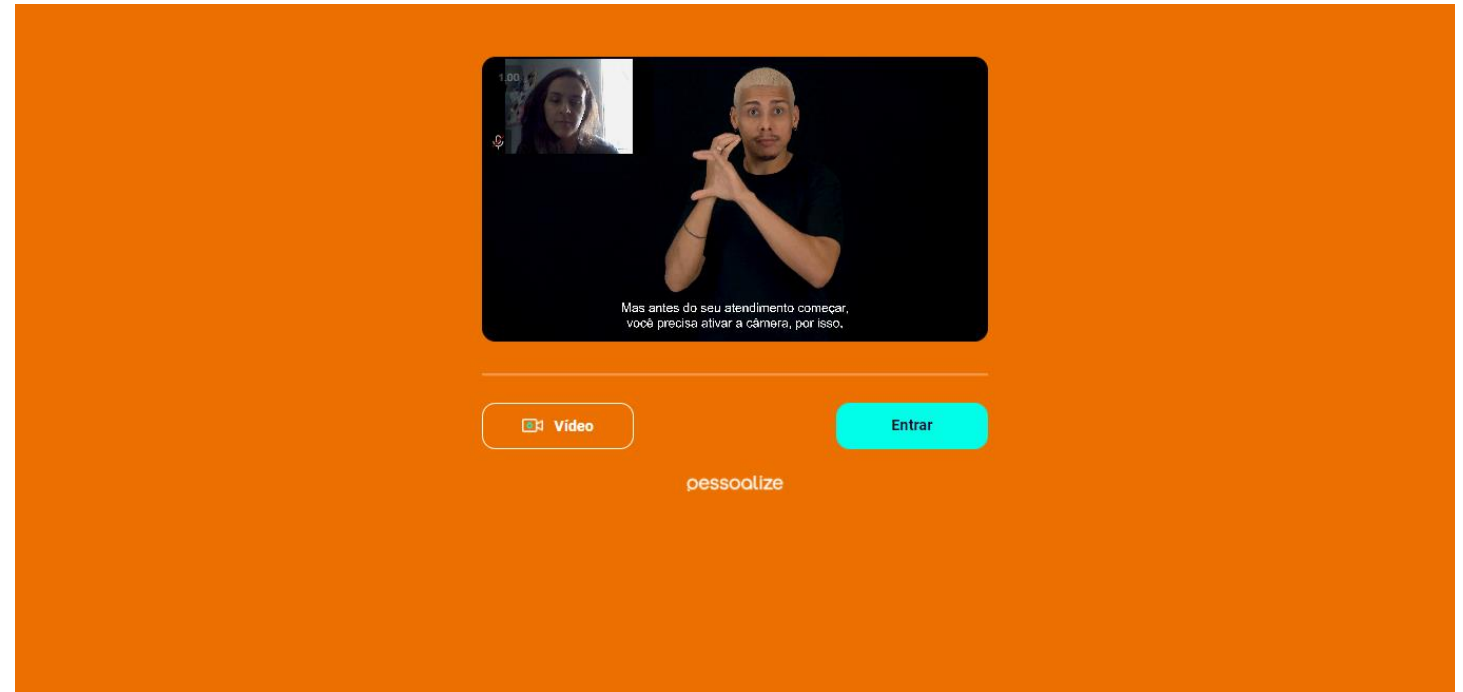


Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

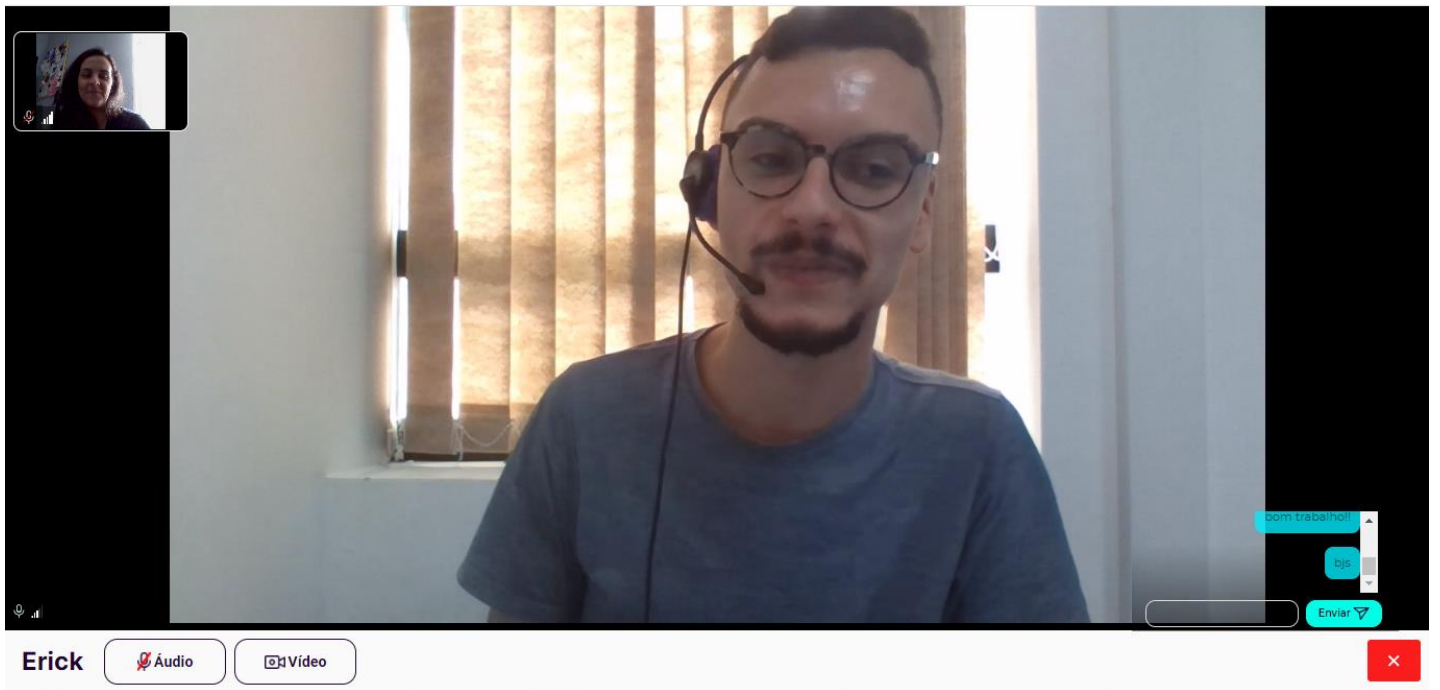
- Após ativar o áudio e vídeo, clique em Continuar
- Se houver fila, o cliente será informado sobre sua posição na fila.



- Em seguida, há uma tela para liberação da câmera para a vídeo chamada e algumas orientações para melhor visualização.
- Clique em “Entrar”

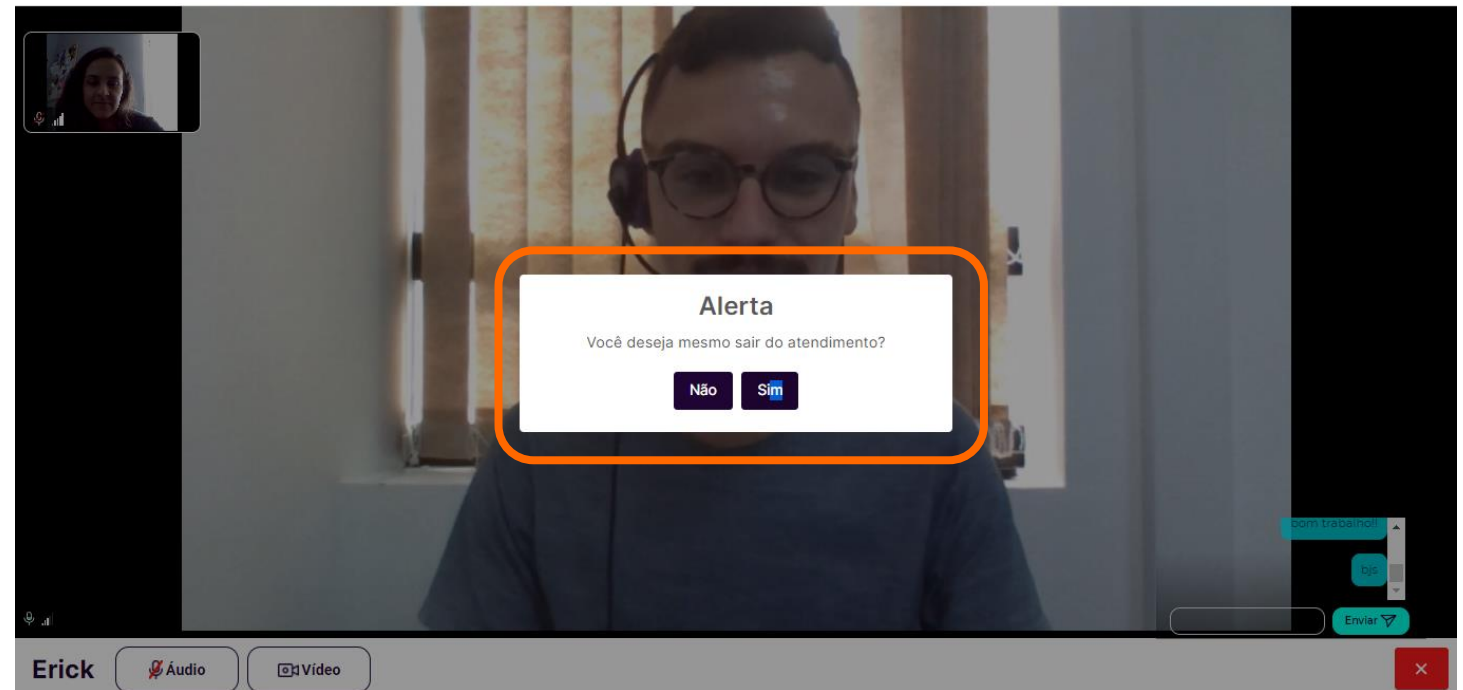


- Tela de atendimento em vídeo-chamada.



Jornada Cliente – Site Itau (não logado) | Central de Atendimento em Libras

- Ao finalizar o atendimento, o cliente pode clicar no “X” no canto inferior da tela e confirmar o encerramento do atendimento.



- Ao sair do atendimento, o cliente é direcionado para avaliação.
- O cliente pode dar a nota, incluir um comentário ou não avaliar.



- Após a avaliação do atendimento, o cliente visualizará uma mensagem de agradecimento.
- Cliente pode fechar o navegador.

