

Consulta de Saldo do M-Pesa por Voz — Uma Funcionalidade de Acessibilidade IVR para Clientes Cegos e com Baixa Visão

Digital Inclusion · Boa prática · Quênia

Pontuação de qualidade: 48/100

Força da evidência: Moderada

Sumário

Em dezembro de 2017, a Safaricom adicionou uma opção de Resposta Interativa de Voz (IVR) ao M-Pesa, o serviço dominante de dinheiro móvel do Quênia, para que clientes cegos e com baixa visão pudessem ouvir os passos de introdução do PIN e o saldo lido em voz alta — reduzindo a...

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
Innovation level	2/5
Sustainability (ongoing)	1/1
Evaluation evidence	0/1
Demonstrated reach	1/1
Documented learning	0/1

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-08-27

[Safaricom PLC, with Kenya Union of the Blind](#) — acedido a 2026-08-27

[Safaricom press release](#) — acedido a 2026-08-27

[TechWeez coverage](#) — acedido a 2026-08-27

Citar — Evidoria. *Consulta de Saldo do M-Pesa por Voz — Uma Funcionalidade de Acessibilidade IVR para Clientes Cegos e com Baixa Visão*. ID persistente: f426d96b-fa2f-417a-82ae-66230a1d8ad2.