

APRESENTAÇÃO FINAL

Laboratório de Inovação do INSS - LabPrev

Quem somos



Vanessa Fraga
Técnica do Seguro Social



Samiriam Grimberg
Analista do Seguro Social



Virgínia Farias
Técnica do Seguro Social



Alan Soares
Analista do Seguro Social



Kennedy Afonso
Técnico do Seguro Social

De onde partimos?

Problema inicial

Os cidadãos, especialmente os idosos e vulneráveis, enfrentam dificuldades de entender os serviços do INSS.

Pesquisa

O campo iniciou-se em março de 2024, na Agência da Previdência Social Asa Sul, em Brasília/DF. Através de entrevistas presenciais semiestruturadas, **foram abordadas nove pessoas**. As principais sacadas foram as seguintes:

Insight 1

O processo de digitalização do INSS não é inclusivo, já que os cidadãos não têm capacidade suficiente para executar, com autonomia, as responsabilidades que lhes foram transferidas.

Insight 2

A falta de atendimento humanizado gera uma experiência negativa com os serviços do INSS.

Insight 3

O Estado não deu orientação, instrução e educação previdenciária que atenda adequadamente aos diferentes públicos do INSS.

Solução

Como podemos...

aprimorar as orientações previdenciárias
para aqueles que desconhecem ou não entendem
a forma como o INSS atua?

Solução

A SOLUÇÃO

Elaborar uma estratégia de comunicação, valendo-se de meios acessíveis e linguagem simples, para que a população vulnerável possa conhecer seus direitos para ter acesso aos serviços do INSS.

Protótipo

O PROTÓTIPO

Um guia contendo informações sobre o Benefício Assistencial ao Idoso e orientações passo a passo de como requerer tal direito. Elaborada com recursos de linguagem simples e comunicação visual, a publicação seria disponibilizada digitalmente e estaria disponível para impressão por demanda nas agências da Previdência Social.

PÚBLICO-ALVO

Cidadão sociável, escasso e vulnerável.



Sociável

Gosta de resolver suas questões presencialmente. Ainda que tenha acesso à Internet e ao celular, ele valoriza o contato com o atendente.



Escasso

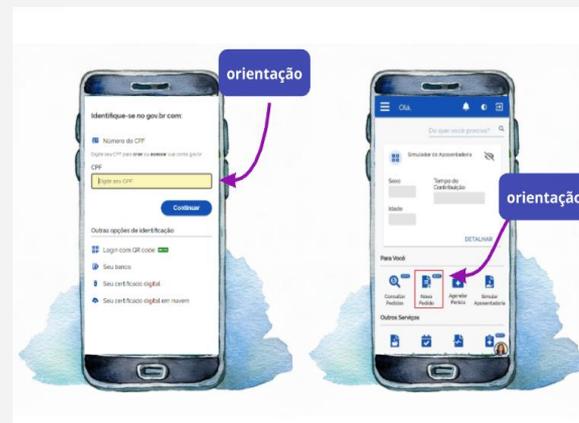
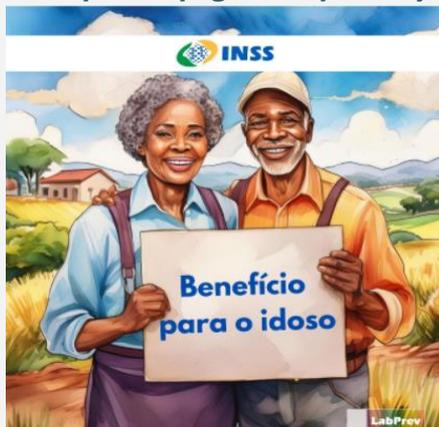
Não conhece seus direitos, muitas vezes, possui pouco acesso à Internet ou celular, não tem afinidade com a tecnologia. Além disso, não tem autonomia para solucionar suas questões.



Vulnerável

Assim como o Escasso, não conhece seus direitos e não tem autonomia para solucionar suas questões. Tem pouca afinidade com a tecnologia ou pouco acesso. Mora em regiões remotas, como aldeias indígenas.

Exemplos de páginas da publicação



Protótipo

TESTE 1- principais descobertas

Descoberta 1

ANALFABETISMO VISUAL:

*não entendeu e
não quer que eu desenhe?*

Além da dificuldade em ler e interpretar textos, mesmo que curtos, o protótipo revelou a baixa capacidade do público para compreender imagens, fluxos e outros elementos gráficos presentes no passo a passo.



Descoberta 2

LIMITES DA COMUNICAÇÃO

VISUAL: *uma imagem vale por uma
imagem; mil palavras valem por mil
palavras.*

A complexidade da legislação previdenciária e do processo de requerimentos no INSS representou obstáculos à simplificação do protótipo. Em muitos casos, apenas as imagens ou poucas palavras não eram suficientes para explicar as situações necessárias.



Descoberta 3

TRADIÇÃO ORAL:

*mas me explique aqui para ver
se eu entendi direito..*

Houve a necessidade de explicar elementos do protótipo para os participantes e muitos afirmavam preferir ligar para o 135 ou falar com alguém para obter explicações.

Isso evidencia a força da tradição oral na população alvo, que aprende e transmite conhecimentos verbalmente.



A SOLUÇÃO

Criar um vídeo acessível e visualmente atraente que apresente, de forma clara e objetiva, as instruções passo a passo para requerer o Benefício Assistencial ao Idoso, utilizando linguagem simples e fácil de entender.

Em vez de utilizar o **formato impresso**, que mostrou limitações de efetividade, a proposta foi criar uma **animação em vídeo** que incorporasse os pontos positivos identificados no protótipo, como a linguagem simplificada e os elementos visuais facilitadores, agora enriquecidos com imagens em movimento e narração para melhor atender às necessidades do público-alvo. Com o apoio da área de Benefícios, foi elaborado um roteiro e, utilizando ferramentas de IA, desenvolvida uma animação em estilo *whiteboard*.

objetivos e resultados-chave

Aumentar o grau de conhecimento no público-alvo acerca do Benefício Assistencial ao Idoso (B88)

Resultado Chave 1:

Aumentar a satisfação com as informações repassadas, comparativamente ao protótipo;

Resultado Chave 2:

Aumentar a compreensão das orientações contidas no passo a passo, comparativamente ao protótipo.

Ampliar o alcance do conteúdo no público-alvo

Resultado Chave 1:

Melhorar a atratividade do conteúdo, comparativamente ao protótipo;

Resultado Chave 2:

Adequar o produto para que seja utilizado em ações de orientação e disseminação do Programa de Educação Previdenciária (PEP), comparativamente ao protótipo.

Piloto

registros



Exibição do vídeo para segurada



Cenas da animação



Jucilene - 62 anos:

- Estava com pressa mas parou pra testar;
- Aparentou entender tudo
- Entendeu o real benefício
- Aprovou o vídeo e disse que é bem explicado



"Bem explicativo!"

"Narração robótica, monótona, com pausas em momentos desnecessários, falta ritmo, modulação e ênfase."

"Pode ser veiculado nas redes sociais e Escola PEP"

Piloto

Principais resultados

Aumentar o grau de conhecimento no público-alvo acerca do Benefício Assistencial ao Idoso (B88)

Resultado Chave 1:

Melhores informações

Alcançado

Resultado Chave 2:

Mais compreensível

Parcialmente alcançado

Ampliar o alcance do conteúdo no público-alvo

Resultado Chave 1:

Mais atrativo

**Alcançado
Com restrições**

Resultado Chave 2:

Adequado ao PEP.

Parcialmente alcançado

Os objetivos estabelecidos foram alcançados?

Principais insights

Descoberta 1

CONTEÚDO DINÂMICO: precisa ser essa metamorfose ambulante

Algumas informações do roteiro já estavam desatualizadas. Necessidade de segmentar o vídeo em blocos mais curtos de conteúdos: mais adequados à dinâmica atual das mídias, mais adaptáveis aos diversos dispositivos e mais facilmente alteráveis, face às constantes mudanças de valores e de critérios do B88.

Descoberta 2

LIMITES DAS FERRAMENTAS: joga pedra na IA

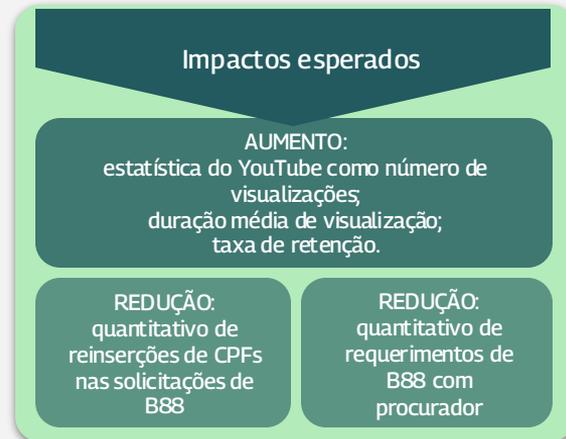
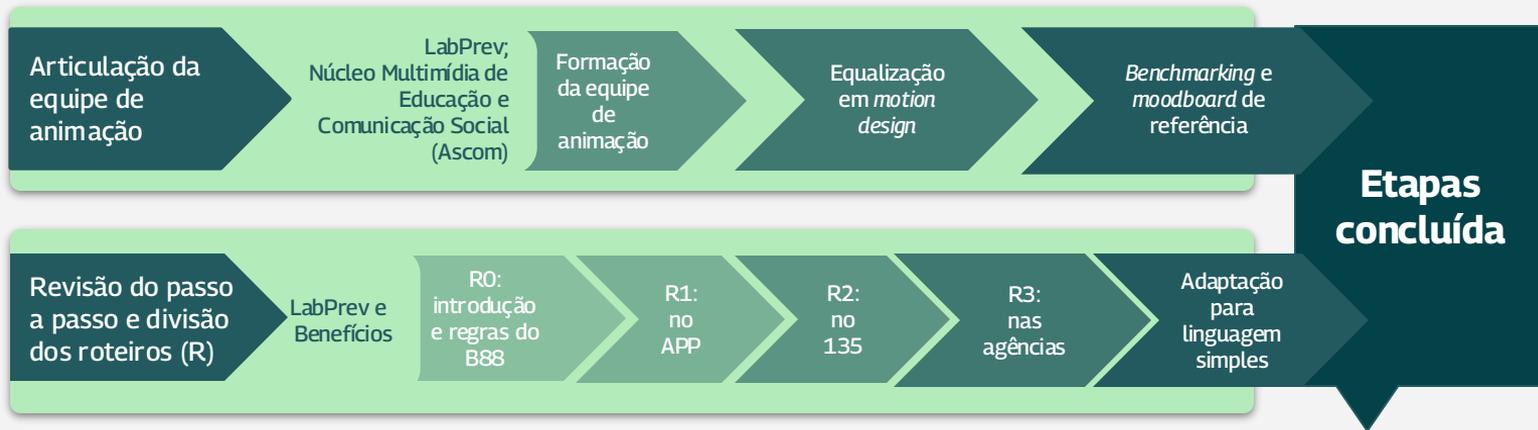
A dinâmica da animação estilo *whiteboard* e a narração automática geradas por IA não apresentaram a qualidade esperada e não facilitaram a compreensão. Necessidade de contratar uma empresa para realizar o serviço ou de capacitar a equipe de Multimídia e de Comunicação do Instituto para tal fim.

Descoberta 3

ÉTICA NA ESTÉTICA: a gente não quer só comida

As imagens em movimento e a narração ajudaram a melhorar a compreensão do conteúdo. No entanto, a estética do piloto não foi bem avaliada: não despertou interesse no tema nem manteve a atenção. São necessários ajustes de direção de arte para adequar o vídeo aos padrões profissionais de produção midiática.

Próximos passos



CATÁLISE

Co
Labs

G·NOVA Uma iniciativa
ENAP

