

1º JORNADA DE INVESTIGAÇÃO DE PROBLEMAS COMPORTAMENTAIS EM POLÍTICAS PÚBLICAS

Instituto Nacional de Seguro Social -
INSS

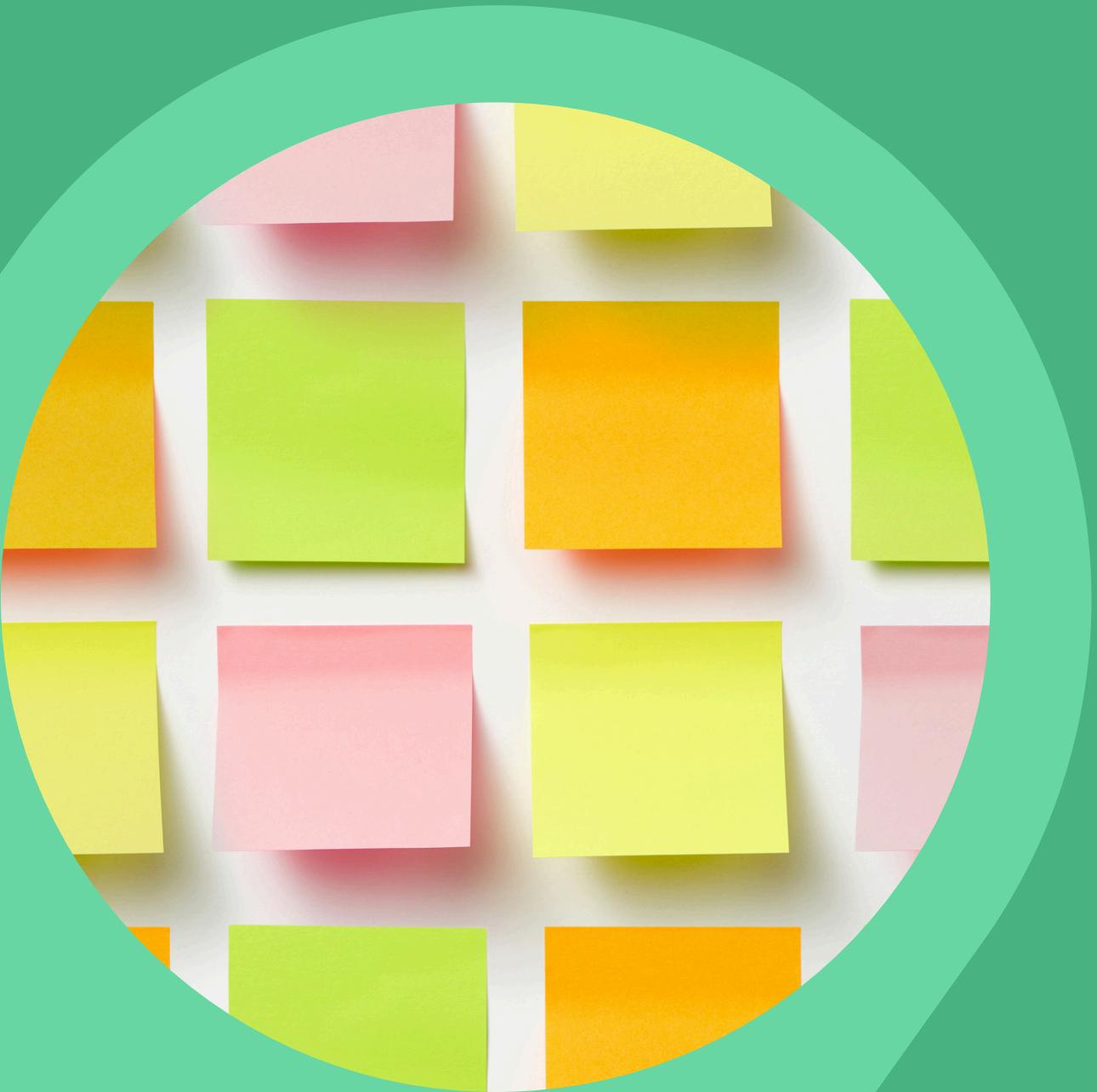


CINCO



A CINCO – Ciências Comportamentais em Governo é uma unidade pioneira do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), criada em 2023. Ela busca apoiar formuladores de políticas públicas a encontrar soluções inovadoras usando ciências comportamentais. É a primeira iniciativa desse tipo no governo federal brasileiro, com reconhecimento de organismos internacionais como OCDE, ONU e Banco Mundial.

A METODOLOGIA CINCO



O trabalho da CINCO foca em compreender os problemas e serviços governamentais do ponto de vista de quem utiliza e presta os serviços, integrando essas informações no desenho de políticas públicas.

As etapas incluem: (1) identificar comportamentos, (2) investigar barreiras e facilitadores, (3) gerar ideias de intervenções, (4) testar e ajustar intervenções, e (5) avaliar e escalar os resultados.

A METODOLOGIA CINCO



C

Comportamento
identificação do
contexto e do
comportamento



I

Insights
identificação de **barreiras**
comportamentais,
incentivos e formulação
de **insights**



N

Novas Estratégias
para **intervenções**
comportamentais



C

Checagem
Criação de **protótipos** e
teste de **intervenções**



O

Orquestração
avaliação e escala das
abordagens bem-
sucedidas



JORNADA DE INVESTIGAÇÃO DE PROBLEMAS

Na primeira etapa da Jornada, que ocorreu em abril, maio e junho de 2024, o objetivo foi apoiar os órgãos e entidades públicas a compreender com profundidade os desafios das políticas públicas que gerenciam e analisar a viabilidade de uma abordagem comportamental para solucioná-los ou mitigá-los.

Na segunda etapa da Jornada, que começou em agosto de 2024, o objetivo foi ajudar as equipes que já conhecem as dimensões comportamentais dos desafios das políticas públicas que gerenciam a elaborarem insights sobre o que leva ao comportamento que desejam alterar e a formularem novas estratégias para solucionar o problema.

INSPIRAÇÕES

Para propor as atividades da Jornada, a CINCO baseou-se em materiais desenvolvidos no campo das Ciências Comportamentais, com destaque para os métodos e ferramentas da unidade dinamarquesa iNudgeyou, da unidade The Behavioural Insights Team (BIT), do Reino Unido e do Laboratório de Inovação da Enap, Gnova.



LabPrev/INSS



PREVIDÊNCIA SOCIAL

O Laboratório de Inovação do INSS – LabPrev foi uma das áreas selecionadas para a Jornada de Investigação de Problemas. O LabPrev é uma iniciativa que promove a criatividade, a experimentação e uma cultura de inovação no Instituto. O seu objetivo é fomentar a colaboração e as conexões entre os servidores e a sociedade, criando um ambiente acolhedor para a troca de conhecimentos e o desenvolvimento de melhorias nos serviços públicos.

EQUIPE LABPREV



VANESSA FRAGA

Técnica do Seguro Social



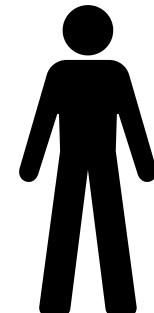
SAMIRIAM GRIMBERG

Analista do Seguro Social



VÍRGINIA FARIA

Técnica do Seguro Social



ALAN SOARES

Analista do Seguro Social

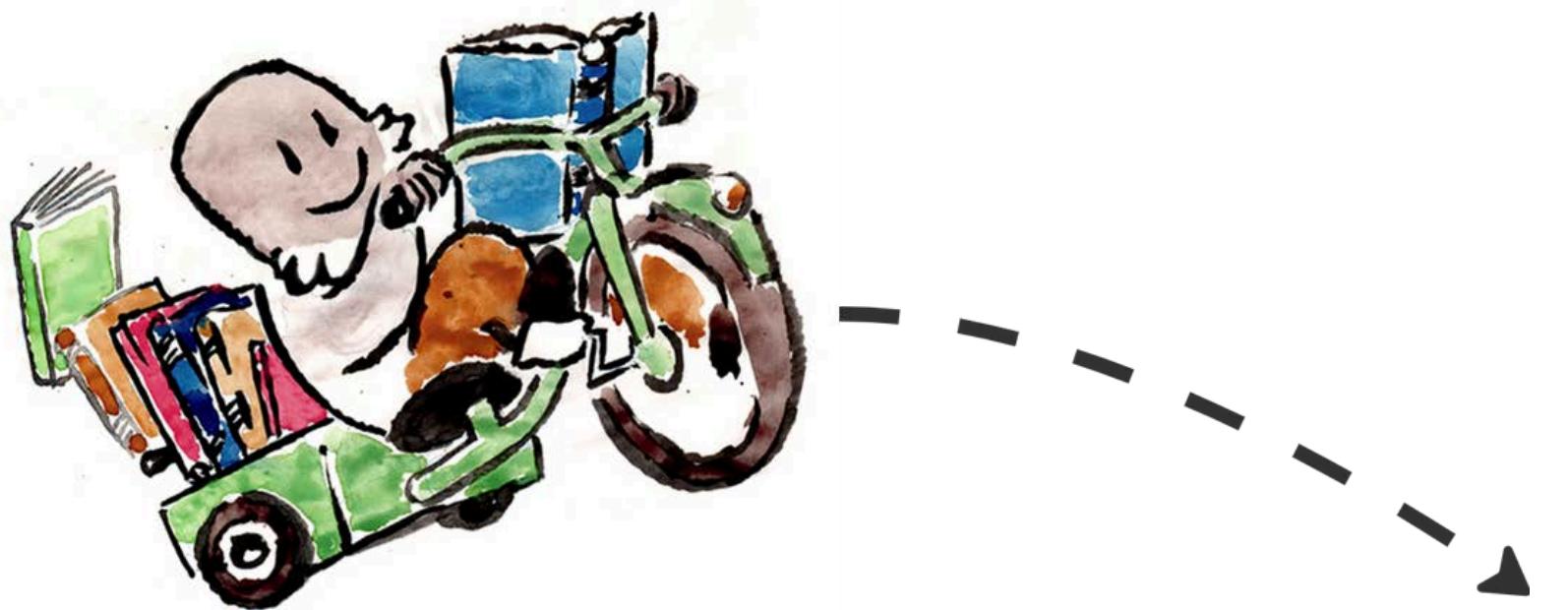


KENNEDY AFONSO

Técnico do Seguro Social

DESAFIO/PROBLEMA PÚBLICO

A equipe do LabPrev se inscreveu na jornada e informou o desafio/problema de política pública a ser trabalhado:



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



C

Comportamento
identificação do
contexto e do
comportamento

COMPORTAMENTO

A equipe do INSS e da CINCO se reuniu para analisar o contexto e definir o comportamento a ser abordado no problema público inscrito na Jornada. Para isso, foram realizados vários encontros e atividades, com mais detalhes apresentados na seção de Anexos.

COMPORTAMENTO

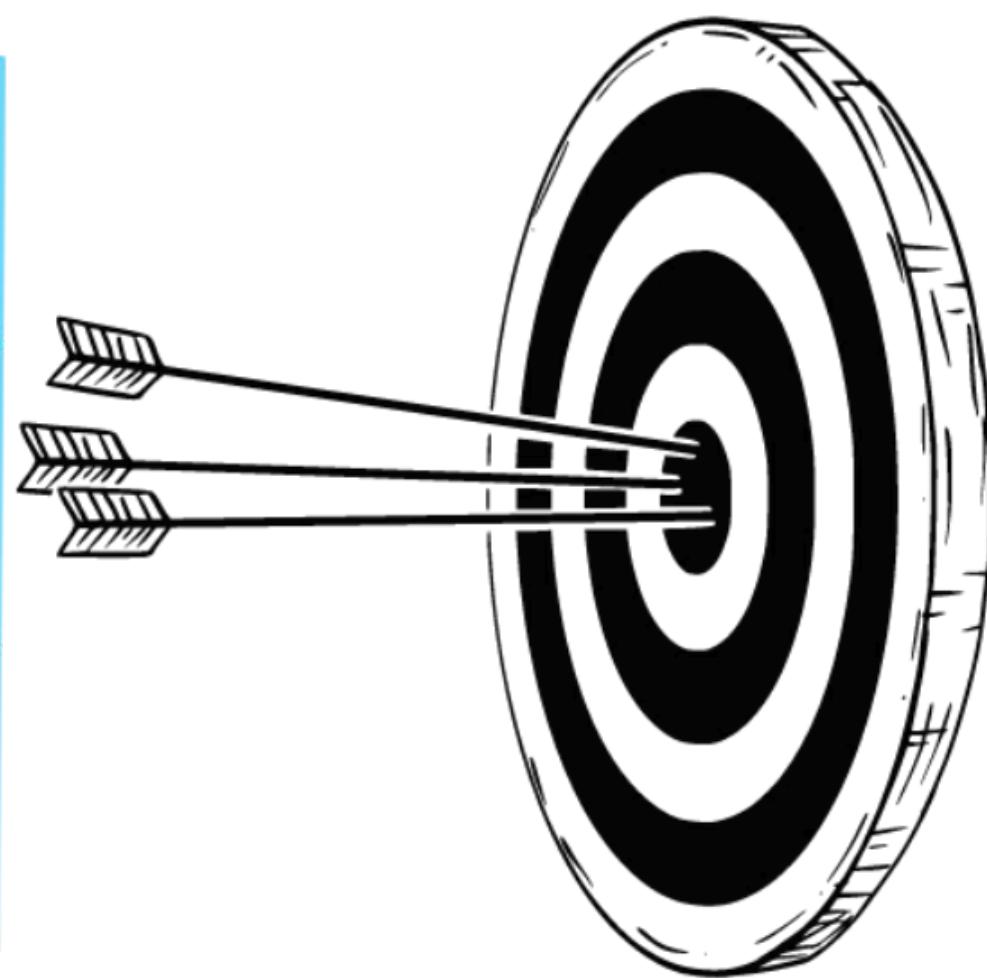
Ao identificarem os desafios específicos relacionados ao problema de que os cidadãos, especialmente idosos e pessoas vulneráveis, enfrentam dificuldades para compreender e acessar os serviços do INSS, foram listados os comportamentos associados a cada um desses desafios. Em seguida, foi priorizado o comportamento-alvo a ser trabalhado na jornada.

Comportamento:

Usuários utilizam atravessadores e não conseguem fazer o requerimento com autonomia

Quem faz:

Usuário



O QUE VEM DEPOIS?



Insights:

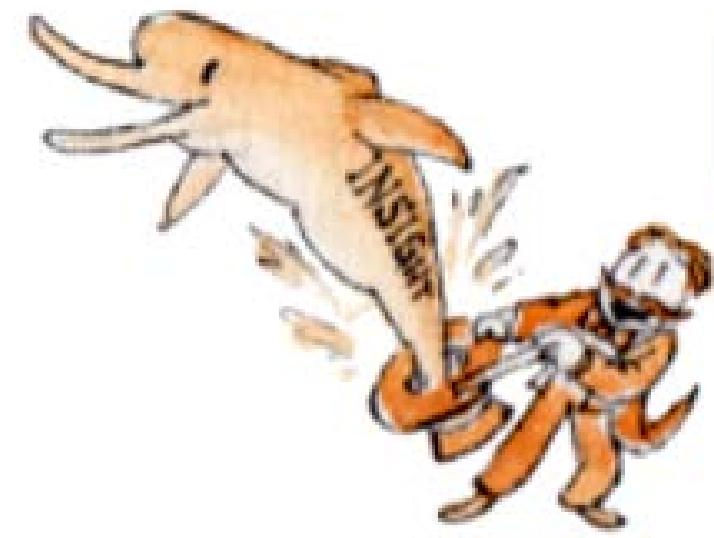
- Verificar as dúvidas, suposições e certezas sobre o comportamento-alvo;
- Ouvir o usuário e/ou buscar dados secundários;
- Elaborar insights sobre barreiras que impedem o comportamento desejado de ocorrer, com base em dados reais.

Prototipagem e testes de intervenções comportamentais:

- Gerar ideias de intervenção no comportamento-alvo;
- Priorizar ideias para prototipar;
- Planejar o teste de um protótipo;
- Executar o teste de intervenção

INSIGHTS

Nessa etapa, os participantes foram convidados a aprofundar sua compreensão sobre o que leva ao comportamento inadequado, considerando a perspectiva do usuário do serviço. Esse exercício gerou insights sobre o comportamento-alvo priorizado. Vale lembrar que um insight comportamental é uma compreensão dos fatores que influenciam as ^Ações e decisões das pessoas em um contexto específico, útil para criar intervenções mais eficazes.



Insights
identificação de barreiras
comportamentais,
incentivos e formulação
de insights

INSIGHTS



INSIGHTS GERADOS:

Os usuários não entendem a linguagem utilizada pelas agências do INSS

Pessoas cegas e com baixo letramento digital têm mais dificuldade de serem atendidas

Existem barreiras governamentais no processo de requerimento dos benefícios

INSIGHTS

Para aprofundar os insights gerados, é fundamental compreender o problema com os atores envolvidos – no caso do INSS, isso inclui intermediários, beneficiários, servidores das agências e a ouvidoria do órgão. Com esse objetivo, foram desenvolvidos os roteiros das entrevistas de campo e realizados testes com alguns atores-chave, visando identificar ajustes necessários.



para o campo, marinheiros!

INSIGHTS



Embora as entrevistas realizadas tenham sido poucas e usadas apenas como uma forma de testar os roteiros, a equipe do INSS conseguiu captar alguns elementos importantes com os atores entrevistados, que poderão ser explorados na pesquisa de campo.

INSIGHTS



Foram realizadas **quatro** entrevistas iniciais (duas com segurados e duas com intermediários) para testar os roteiros desenvolvidos. A equipe do INSS identificou elementos relevantes nos relatos dos entrevistados, que poderão ser aprofundados durante a pesquisa de campo. Nos próximos slides, destacaremos alguns desses elementos, com foco no comportamento-alvo: **a utilização de intermediários para o requerimento de benefícios.**

INSIGHTS

Pontos Identificados pelos Segurados:

Dificuldade de Uso do Aplicativo do INSS

Dependência de Terceiros para Conclusão do Processo

Percepção de Falta de Sensibilidade no Atendimento do INSS

Apoio a familiares com Dificuldades no Atendimento

Desafios no Processo de Concessão de Benefícios

Custos de Intermediação Jurídica

Impacto Emocional e Físico da Burocracia

Falta de Informação e Orientação sobre Benefícios

Vergonha e Estigma Relacionados à Alfabetização

INSIGHTS

Pontos Identificados pelos Intermediários:

Acessibilidade Digital Limitada dos Segurados

Duração excessiva do processo de aprovação e pagamento, incentivando a busca por intervenção jurídica.

Fechamento de Agências Locais e Dificuldade de Acesso

Satisfação com o Atendimento Presencial

Complexidade da Legislação Previdenciária

Falta de Comunicação com o Segurado

Erros administrativos no processamento de benefícios

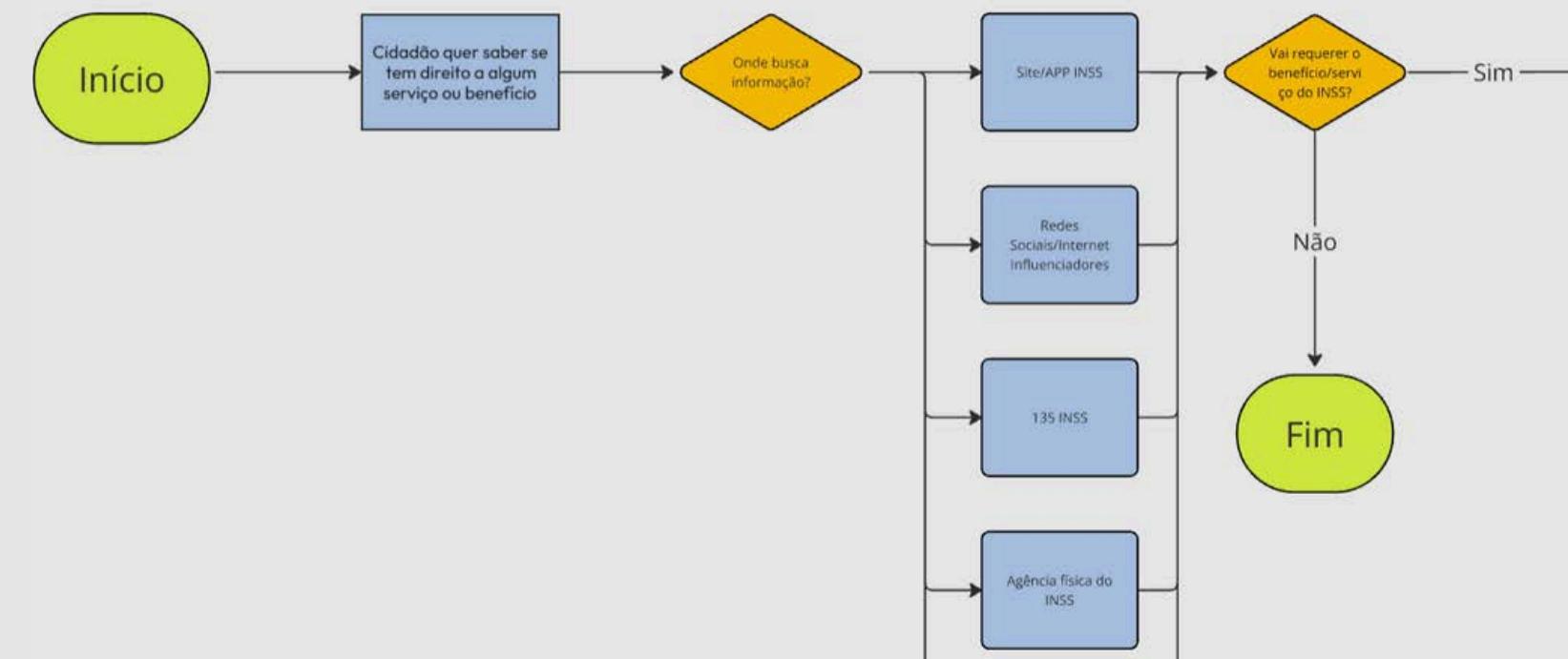
A complexidade do sistema facilita o aproveitamento de vulnerabilidades dos segurados por terceiros.

O advogado previdenciário se vê como mediador, simplificando o processo e defendendo os direitos do cliente.

FLUXO DE DECISÕES

Fluxo de decisões: A equipe da CINCO, com o apoio do INSS, elaborou uma versão inicial de um fluxograma com a identificação dos momentos em que o cidadão/a decide se irá ou não recorrer a algum intermediário para auxiliá-lo a requisitar um pedido no INSS

O fluxo **não** foi validado com os dados da pesquisa de campo completa, e é apenas uma versão **inicial** que poderá contribuir para o aprofundamento da análise do comportamento futuramente



FLUXO DE DECISÕES

Fluxo de decisões: pontos em que o cidadão/a decide ter ou não ter um intermediário.

- Busca de informações sobre o que pode requerer
- Realização do requerimento
- Criação/acesso à conta digital no Meu INSS
- Atendimento presencial em agência do INSS
- Acompanhamento do processo após requerimento
- Elaboração de recurso administrativo à decisão
- Judicialização da decisão do requerimento



Observação: A equipe do LabPrev alertou sobre os atendimentos “não protocolados” que ocorrem em agências do INSS e Prevbarco e que extrapolam os objetivos iniciais - esse trabalho dos servidores (as) não é mensurado e pode contribuir para a decisão do cidadão/ã buscar ou não intermediários. A coleta dos dados da pesquisa de campo poderia auxiliar na identificação e no mapeamento de tais situações, caso surgissem nas entrevistas.

Link do fluxo:

https://miro.com/app/board/uXjVLSICotc=/?share_link_id=807780037916

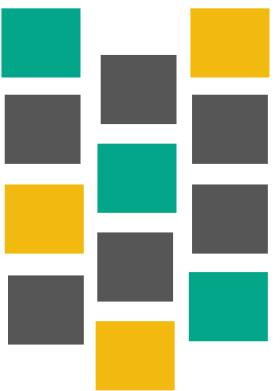
FLUXO DE DECISÕES



INTERRUPÇÃO DO PROJETO

O projeto foi interrompido devido à reestruturação da equipe de gestão do laboratório, o que inviabilizou sua continuidade no cronograma previsto. A jornada foi encerrada na fase de **insights**, sem avançar para as etapas seguintes, que incluiriam o desenvolvimento de **novas estratégias**, a **checagem** e a **orquestração** das soluções.

Apesar da interrupção, os aprendizados e os insights gerados permanecem como um legado para futuras iniciativas.



MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

cinco@gestao.gov.br



<https://www.gov.br/gestao/cinco>

ANEXOS

Nos próximos slides serão demonstrados as etapas percorridas durante a Jornada de Investigação de Problemas Comportamentais.



RECURSOS



Miro: Plataforma online de colaboração visual usada para criar um "jogo de tabuleiro" que guiava os participantes nas atividades da Jornada. Alternativas: quadro branco e post-its.

Microsoft Teams: Ferramenta usada para reuniões por videoconferência, troca de mensagens e compartilhamento de arquivos. Facilitou a criação de salas virtuais para as equipes. Alternativas: outras plataformas de comunicação.

Monitoria: Cada equipe foi acompanhada por dois monitores da CINCO para orientação, controle de tempo, e facilitação das atividades.

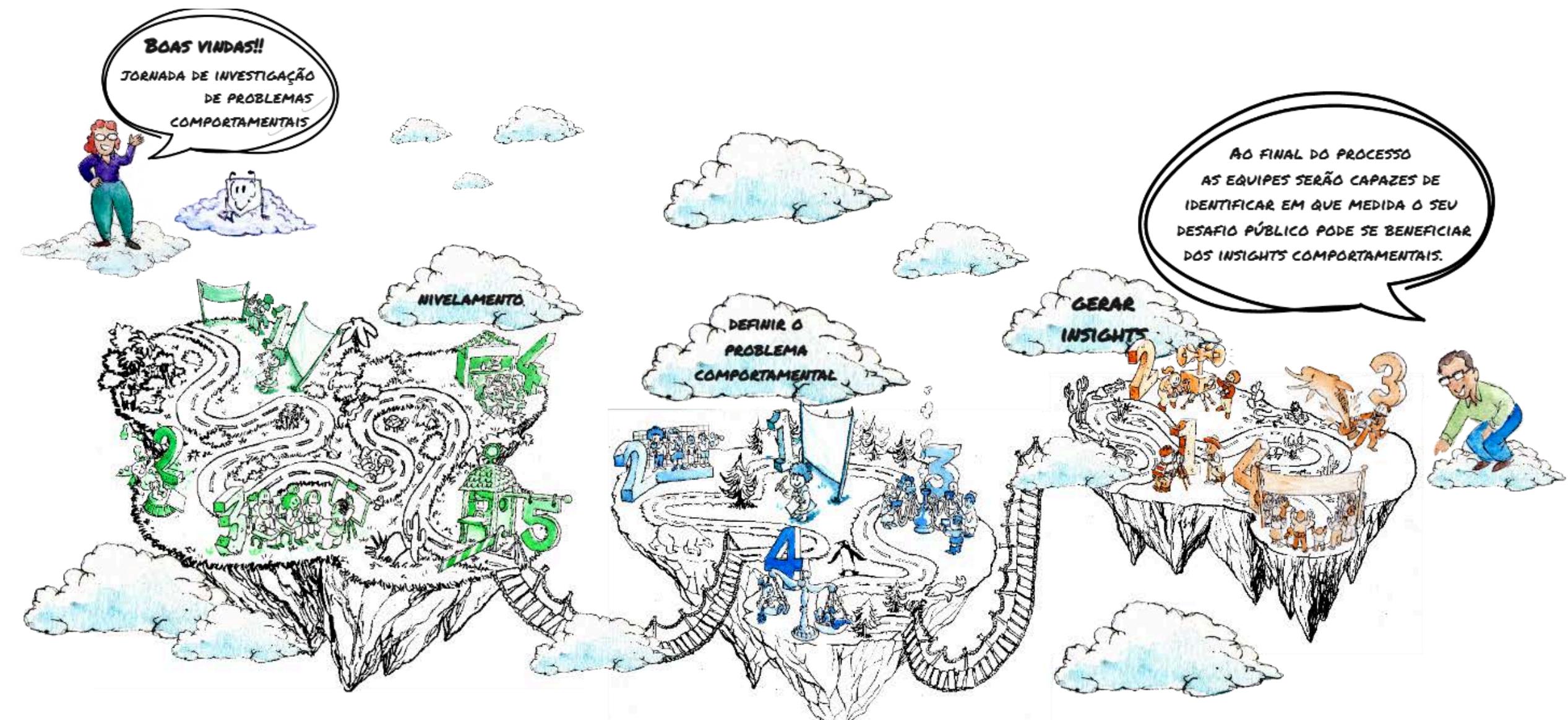
WhatsApp: Grupos foram criados para cada equipe, promovendo discussões fora das atividades síncronas.

Formulário de avaliação: Um formulário foi apresentado ao final para avaliação da Jornada pelos participantes.

PRIMEIRA ETAPA DA JORNADA

Visão geral da primeira etapa da Jornada:

- Planejadas pela CINCO em três encontros com até cinco equipes simultaneamente.
- Objetivo: Capacitar as equipes a identificar como seus desafios públicos podem se beneficiar de insights comportamentais.



PRIMEIRO ENCONTRO

- No primeiro encontro foram estabelecidos e esclarecidos os acordos e combinados para garantir uma boa condução da Jornada.
- Como segunda atividade do 1º encontro foi proposto a realização de uma atividade quebra-gelo para que as pessoas e equipes pudessem se conhecer um pouco mais.



Boas vindas

Atividade "1 Verdade e 1 Mentira"

1. Participantes foram divididos em salas virtuais aleatórias.
2. Cada pessoa escolheu um post-it, escreveu seu nome e local de trabalho.
3. Escreveu uma verdade e uma mentira (sem identificar qual é qual).
4. Todos marcaram o que acreditavam ser a verdade nos post-its dos colegas.
5. Após a votação, realizaram um bate-papo para revelar as verdades e mentiras.

PRIMEIRO ENCONTRO

- Logo após a dinâmica, foi realizada uma aula expositiva sobre as Ciências Comportamentais.
- Depois, a equipe do INSS revisitou e refinou o desafio comportamental informado na inscrição para a Jornada de Investigação de Problema, que era **“Os cidadãos, especialmente os idosos e vulneráveis, enfrentam dificuldades de entender e ter acesso aos serviços do INSS.”**
- Além de elencar o desafio a ser trabalhado, a equipe também colocou os desafios específicos, o sonho de futuro e as evidências que mostram esses desafios como estudos, dados, entre outros.

PRIMEIRO ENCONTRO - REVISITANDO O DESAFIO

Revisitando o desafio

Nome da sua instituição

ESTACIONAMENTO DE IDEIAS

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Desafio

Qual a política, programa ou serviço público inscrito na proposta?

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

Características do Desafio

SONHO

Dê um pulo no futuro, e pense que tudo já se resolveu. Como é esse cenário dos sonhos? Como as coisas funcionam?

Dê uma espiadinha no exemplo à direita

Os segurados conscientes de seus direitos previdenciários

Os segurados com autonomia para fazer os requerimentos

Os segurados conseguem compreender o que o INSS diz

Os segurados com reconhecimento imediato dos direitos

Os segurados com um canal próximo e humano (acolhimento) com o INSS

Com reconhecimento imediato dos direitos

Com avisos automáticos

O Estado se antecipa à demanda/necessidade cidadã

Evidências

Quais EVIDÊNCIAS (DADOS e FONTES) existentes da situação? Existem métricas? Quais são?

Dê uma espiadinha no exemplo à direita)

DESAFIOS ESPECÍFICOS

Quais são os desafios existentes para chegar lá? O desafio que vamos "atacar"?

O excesso de informações disponibilizadas nos canais do INSS (Meu INSS e site), dificulta a compreensão dos idosos.

Os canais do INSS impõe certas restrições aos segurados.

Os sistemas de atendimento são pouco intuitivos. Agilizar, simplificar e tornar mais intuitivos os sistemas.

As informações são fornecidas esotéricas e técnicas e muitas vezes não fazem sentido para o cidadão.

Na falta de uma política de inclusão digital, muitos cidadãos não conseguem se conectar ao sistema.

Os cidadãos não conseguem com a previdência social, mesmo sabendo que devem contribuir.

A ausência de uma rede de apoio que possa ajudar a navegar pelo sistema do INSS.

A percepção de que os serviços do INSS são complexos e burocráticos afastam as pessoas.

Baixa literacia digital e letramento das pessoas previdenciárias.



PRIMEIRO ENCONTRO - REVISITANDO O DESAFIO

Características do Desafio

SONHO

Dê um pulo no futuro, e pense que tudo já se resolveu. Como é esse cenário dos sonhos? Como as coisas funcionam?

Dê uma
espiadinha no
exemplo à direita

Os segurados
conscientes de seus
direitos
previdenciários

Os segurados com
autonomia para fazer
os requerimentos

Os segurados
conseguem
compreender o que o
INSS diz

Os segurados com
reconhecimento
imediato dos direitos

Os segurados com um
canal próximo e
humano (acolhimento)
com o INSS

Com reconhecimento
imediato dos direitos

Com avisos
automáticos

O Estado se antecipa
à
demanda/necessidade
cidadã

PRIMEIRO ENCONTRO - REVISITANDO O DESAFIO

DESAFIOS ESPECÍFICOS

Quais são os desafios existentes para chegar lá?
O desafio que vamos "atacar"?

O excesso de informações disponibilizadas nos canais do INSS (Meu INSS e site), dificulta a compreensão dos idosos

Os canais do INSS impõe certas restrições aos segurados

Os idosos e pessoas vulneráveis não possuem habilidades digitais suficientes para usar serviços online oferecidos pelo INSS

Diferenças de linguagem, termos técnicos (burocratês) e falta de clareza nas comunicações do INSS podem criar barreiras para a compreensão adequada dos serviços.

As pessoas não foram educadas a pensar e planejar o seu futuro previdenciário (educação)

Há uma certa predisposição dos cidadãos procurarem os "atravessadores" (algo que já acontece antes da transformação digital)

Os cidadãos não contribuem com a previdência social mesmo sabendo que devem contribuir

A ausência de uma rede de apoio que possa ajudar a navegar pelo sistema do INSS

A percepção de que os processos do INSS são complexos e burocráticos afastam as pessoas

baixa literacidade digital e letramento das regras previdenciárias

PRIMEIRO ENCONTRO - REVISITANDO O DESAFIO

Evidências

Quais **EVIDÊNCIAS (DADOS e FONTES)** existentes da situação? Existem métricas? Quais são?

Pesquisa 2023 (consultoria externa):
51% dos entrevistados têm uma compreensão parcial dos seus direitos previdenciários.
36% dos entrevistados têm uma compreensão total dos seus direitos.
13% dos entrevistados não compreendem os seus direitos previdenciários.

LabQ/SGD (2024) UX Aposentadoria por Tempo de Contribuição:
- os usuários não se sentem seguros para navegar no Meu INSS

Os principais problemas identificados foram:
A) comunicação pouco clara do sistema;
B) falta de conhecimento aprofundado dos usuários sobre as regras negociais para a solicitação da aposentadoria.

Dificuldades Meu INSS (67% da amostra):
- 25% falta de clareza dos requisitos necessários
- 22% dificuldade de encontrar os serviços
- 20% criação de senha de acesso

Satisfação tempo de resolução Meu INSS: 52% Ruim ou Péssimo.

Insatisfação atendimento prestado a não resolutividade do atendimento: 63%
- 53% questões resolvidas dentro do prazo estabelecido
- 72 dias tempo médio de resposta (baixo nível de satisfação)

Estudo doutorado 2020: sobrecarga administrativa com custos psicológico, de aprendizagem e de conformidade na interação do usuário com INSS, o que diminui a predisposição à participação cidadã.

Resultados com experiência do usuário urbano e indígena (região Amazônica).

Preferência do canal de atendimento do cidadão:
- Meu INSS 47%
- APS 31%

Atendimentos presencial: 60% que comparecem à APS poderia ter seu atendimento realizado de forma remota

Serviços mais demandados na APS: 40% emissão de senha gov.br (01/22 a 12/22)

SEGUNDO ENCONTRO



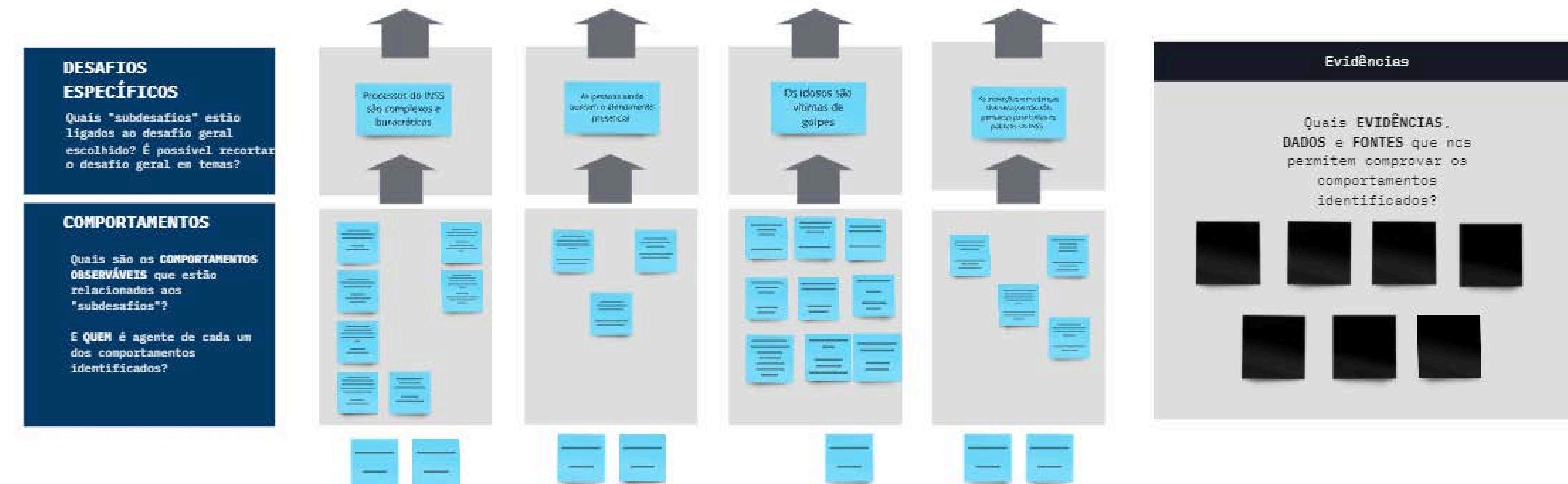
Os objetivos desse encontro foram:

- Identificar comportamentos observáveis relacionados aos desafios específicos descritos no primeiro encontro;
- Priorizar os comportamentos a serem trabalhados;
- Mapear uma jornada comportamental para um comportamento-alvo.

SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS

Nessa atividade, foram identificados comportamentos observáveis relacionados aos desafios específicos descritos no primeiro encontro.

DESAFIO GERAL ESCOLHIDO: Os cidadãos, especialmente os idosos e vulneráveis, enfrentam dificuldades de entender e ter acesso aos serviços do INSS.



Entre os desafios específicos foram elencados:

- Processos do INSS são complexos e burocráticos;
- As pessoas ainda buscam o atendimento presencial;
- Os idosos são vítimas de golpes;
- As inovações e mudanças dos serviços não são pensadas para todos os públicos do INSS.

Em relação aos desafios específicos, foram elencados os comportamentos e os responsáveis por ele, conforme demonstram os próximos slides.

SEGUNDO ENCONTRO

- IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS

Processos do INSS
são complexos e
burocráticos



Comportamento:
Afastar-se do INSS por não
entender seus processos

Quem faz:
Cidadãos em geral

Comportamento:
Ser descuidado e não
previdente em matéria de
aposentadoria, ao longo da
vida.

Quem faz:
Cidadão em geral

Comportamento:
Insistir em utilizar formas
tradicionais de realizar a
comunicação institucional e
social.

Quem faz:
Gestores do INSS e técnicos da
área de Comunicação do
Instituto.

Comportamento:
buscar atravessadores para
requerer algo no INSS.

Quem faz:
Cidadão com baixa
escolaridade

Comportamento:
Usar lgm difícil/juridiquês para
falar e tratar com o cidadão

Quem faz:
servidores das áreas de
Atendimento e Benefícios do
INSS

Comportamento:
Desconhecer a legislação
previdenciária e só buscar
esse conhecimento quando
precisa de algo do INSS.

Quem faz:
Cidadão em geral

Comportamento:
Cair com mais
facilidade em golpes.

Quem faz:
Segurados do INSS

SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS

As pessoas ainda
buscam o atendimento
presencial



Comportamento:
deslocar até agência ou
aguardar o prebarco vir
até ele

Quem faz: cidadão idoso,
escasso ou vulnerável

Comportamento:
aguardar em filas para
ouvir servidor

Quem faz: cidadão idoso,
escasso ou vulnerável

Comportamento:
aparecer nas agências
sem agendamento

Quem faz: cidadão idoso,
escasso ou vulnerável

SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS

Os idosos são
vitimas de
golpes



Comportamento:

Confiar em
estranhos

Quem faz: o idoso

Comportamento:

dificuldade com a
tecnologia

Quem faz: o idoso

Comportamento:

carência de atenção

Quem faz: o idoso

Comportamento:

Manipulação
emocional

Quem faz: o
fraudador

Comportamento:

Ameaças à família

Quem faz: o
fraudador

Comportamento:

mentira

Quem faz: o
político

Comportamento:

promessas de obter
os benefícios

Quem faz:
atravessador
(fraudador) e
políticos

Comportamento:

medo

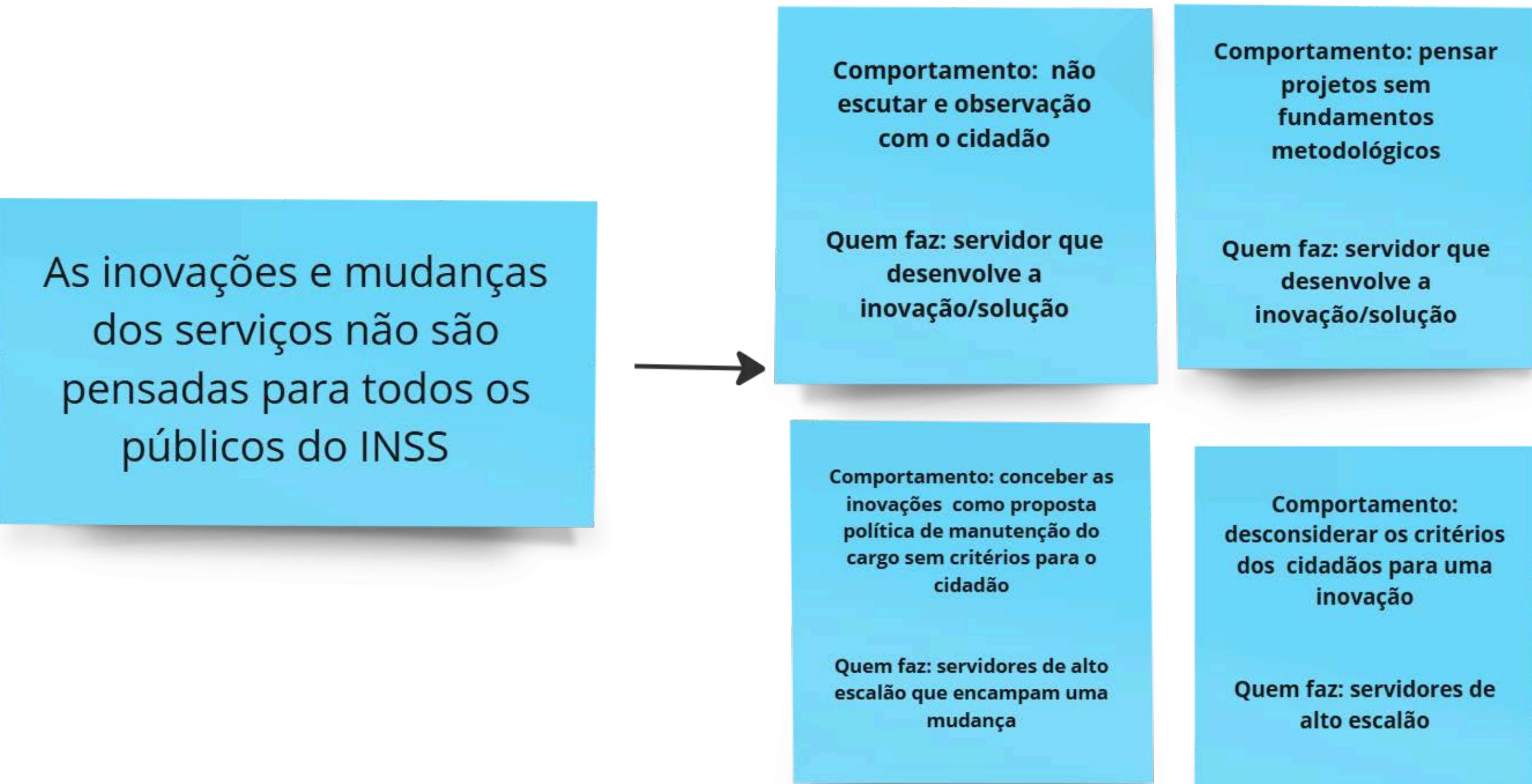
Quem faz:
o
fraudador,
político, servidor

Comportamento:

falta de empatia

Quem faz:
o servidor

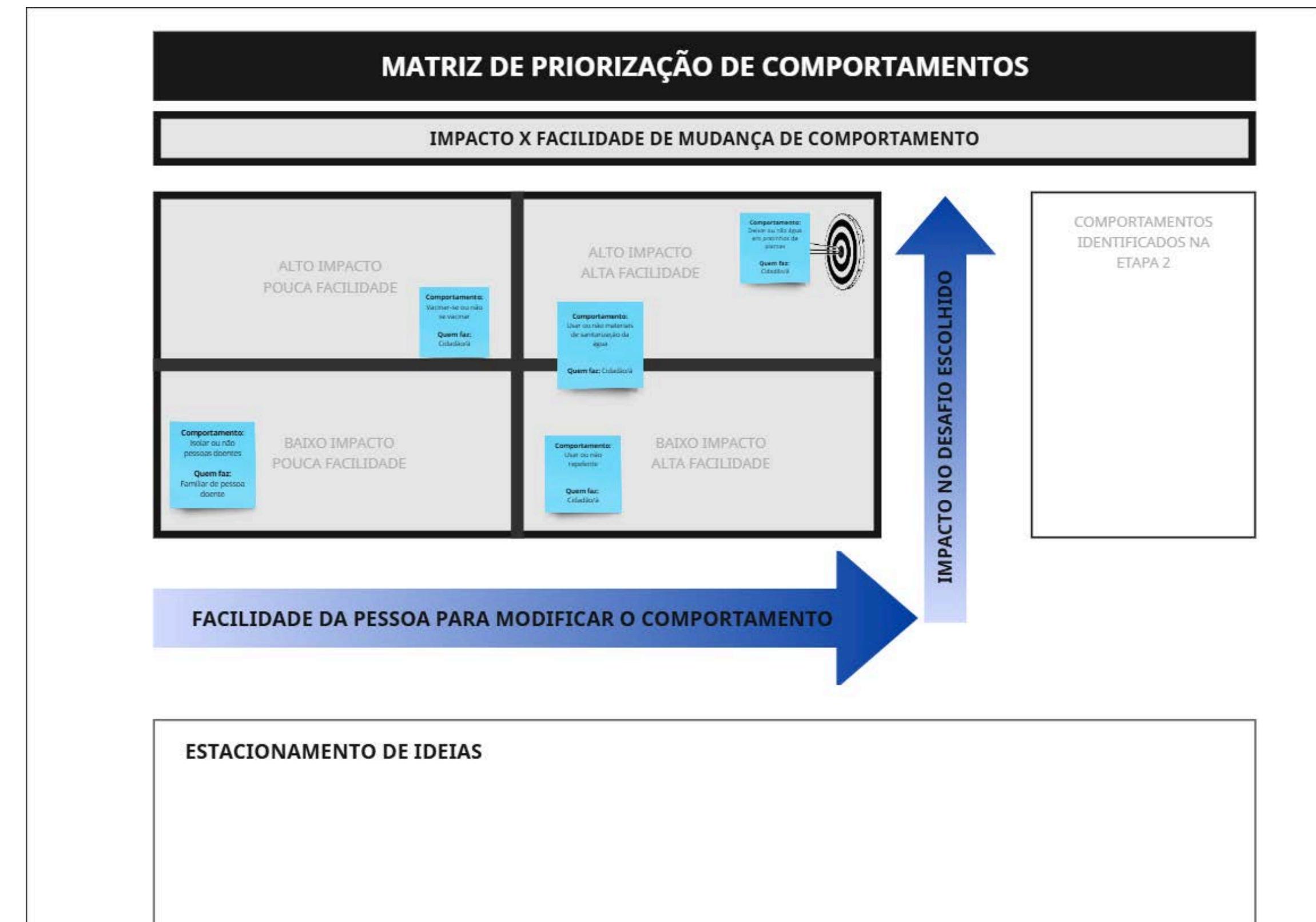
SEGUNDO ENCONTRO - IDENTIFICAÇÃO DE COMPORTAMENTOS



SEGUNDO ENCONTRO - PRIORIZAÇÃO DE COMPORTAMENTOS

Nessa atividade, priorizaram-se os comportamentos identificados na atividade anterior.

Para isso, eles foram organizados em uma matriz que considerava a facilidade de a pessoa modificar o comportamento, assim como o impacto que tal comportamento tinha no desafio que estava sendo trabalhado.

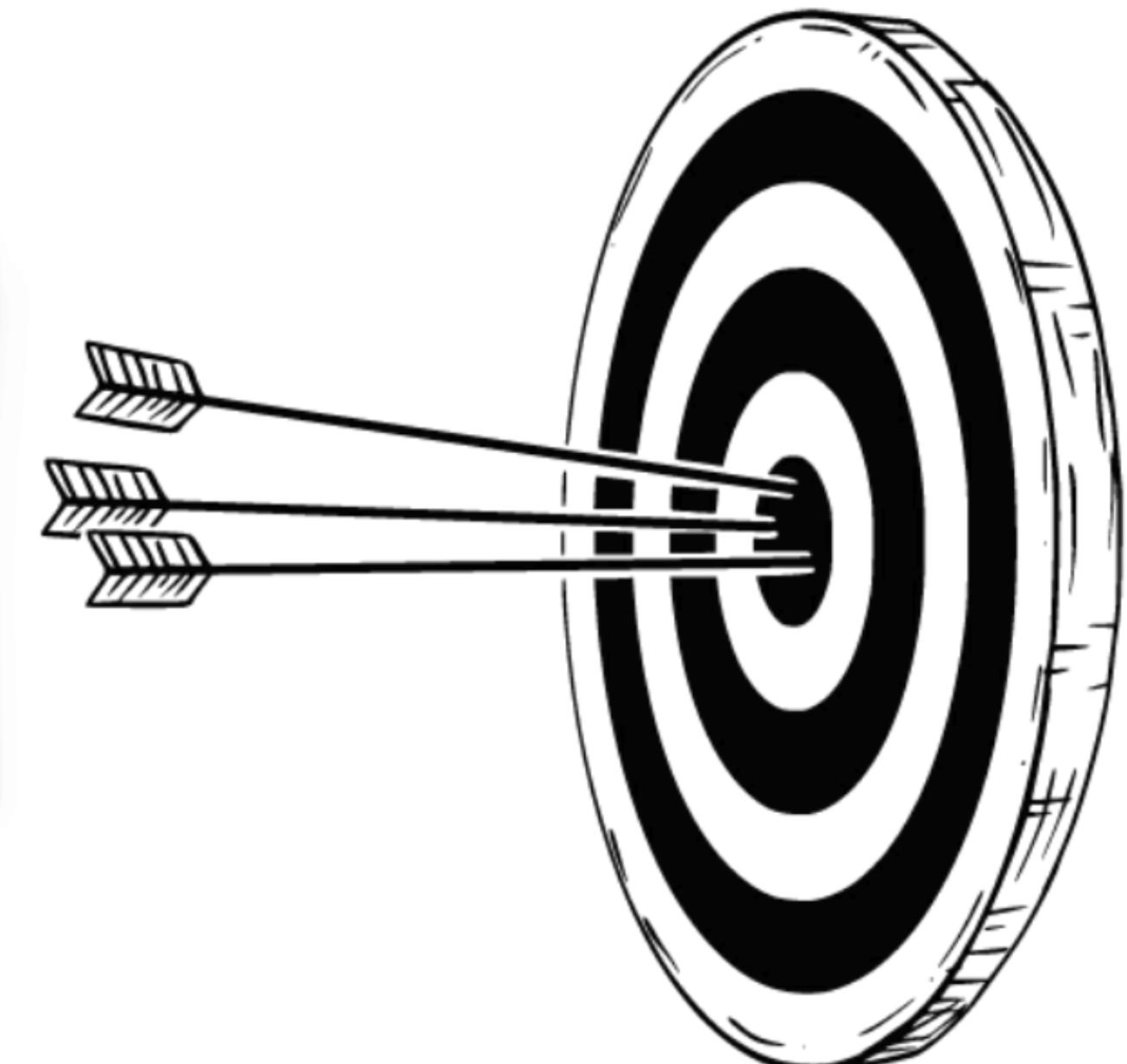


SEGUNDO ENCONTRO - PRIORIZAÇÃO DE COMPORTAMENTOS

O comportamento selecionado pela equipe do INSS como de alto impacto e alta viabilidade na matriz de priorização para ser trabalhado na jornada foi **“Usuários utilizam atravessadores e não conseguem fazer o requerimento com autonomia.”**

Comportamento:
Usuários utilizam
atravessadores e não
conseguem fazer o
requerimento com
autonomia

Quem faz:
Usuário



SEGUNDO ENCONTRO - JORNADA COMPORTAMENTAL

O QUE QUEREMOS que o sujeito
faça ou deixe de fazer??

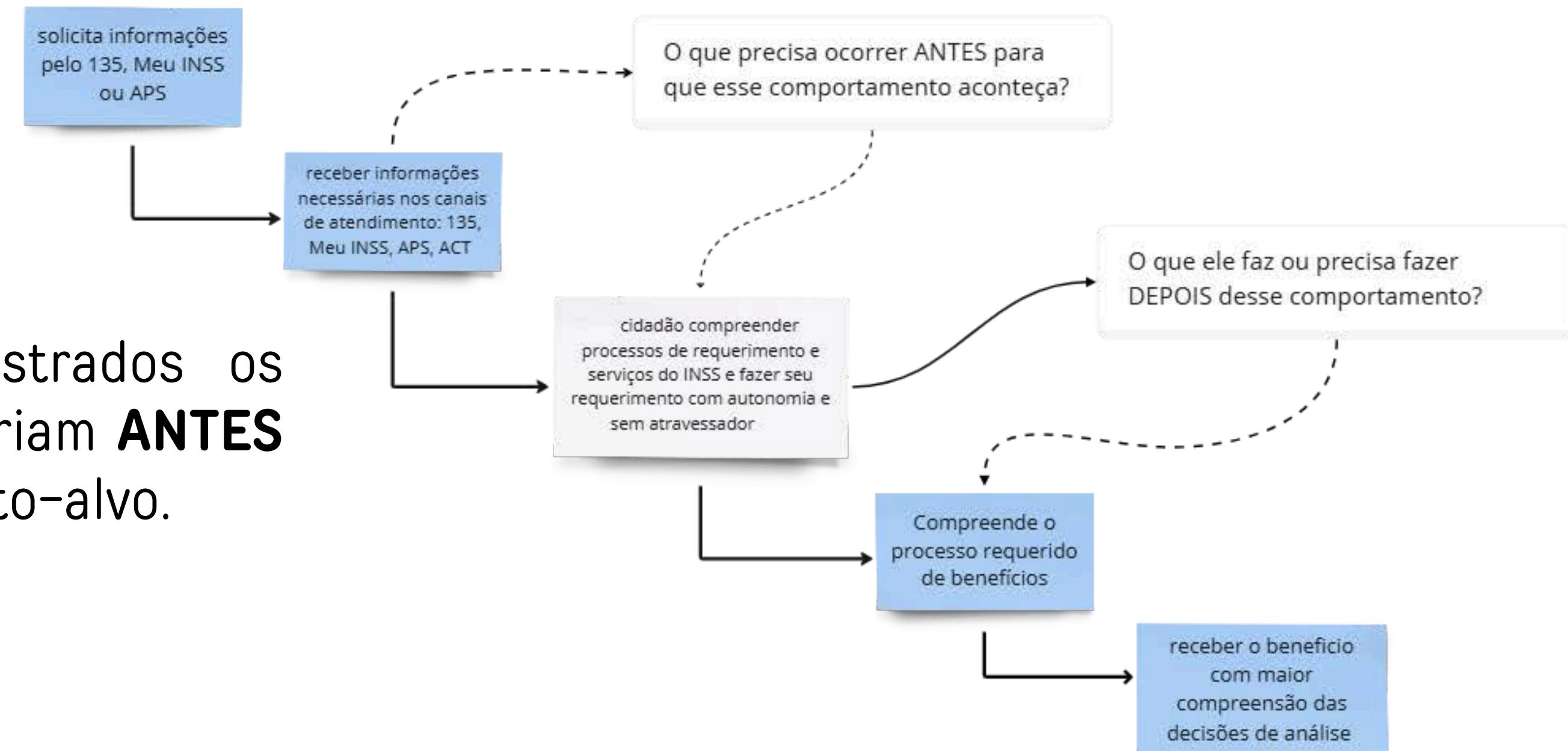


COMPORTAMENTO

CIDADÃO FAZ O
REQUERIMENTO COM
AUTONOMIA/SEM
ATRAVESSADOR

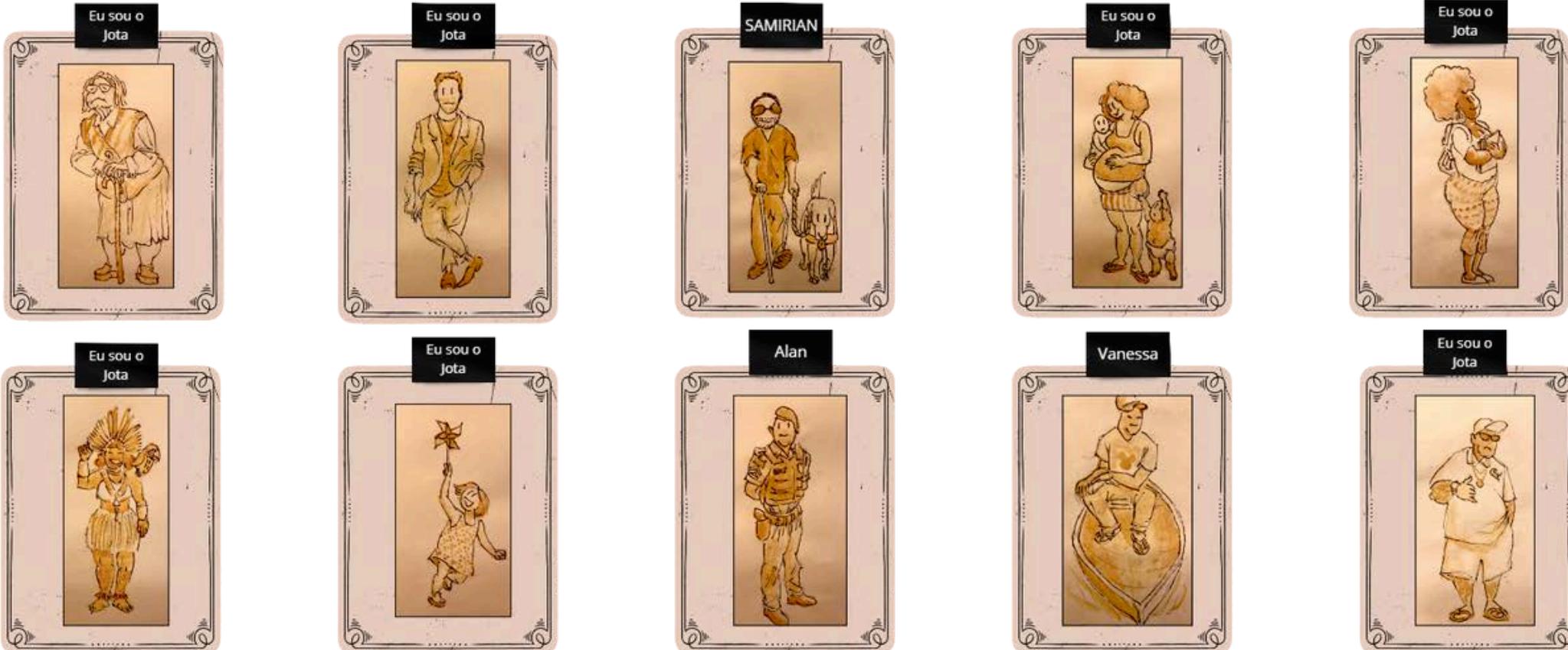
Nessa etapa, foi realizado um aprofundamento no entendimento dos processos decisórios das pessoas que praticavam o comportamento.

Foram discutidos e registrados os comportamentos que ocorriam **ANTES** e **DEPOIS** do comportamento-alvo.



TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS

No terceiro e último encontro da jornada, a equipe buscou compreender a percepção de personagens fictícios que representavam segurados do INSS, com base no comportamento priorizado ao longo da Jornada. A partir das “falas” desses personagens, que refletiam o contexto do comportamento-alvo, foram gerados insights comportamentais valiosos.



DIVERSIDADE: ENTRE NO PERSONAGEM



Que comportamento, pensamentos e falas você teria se fosse uma pessoa com:

Recurso Financeiro: Muito / Pouco
Saúde e atipicidades: Saudável/ Doente/ Com deficiência /
Educação: Alfabetizado/ Analfabeto / Dificuldade Cognitiva
Moradia: Cidade Grande/Pequena/Nobre/Pobre/Ribeirinha/Litorânea
Idade: Criança, Adolescente, Adulto, Idoso
Nacionalidade: Brasileiro/Estrangeiro

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS

Utilizaram-se as cartas do SIMPLES MENTE para "pensar" nas "FALAS" dessas personagens, com base nos aspectos COMPORTAMENTAIS que motivavam suas ações e pensamentos.

S implificação	M odelos mentais
I ncentivos	E go
M ensageiro	N ormas sociais
P riming	T endência pelo padrão
L embretes e compromissos	E scassez
E moção	
S aliência	

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS

É importante destacar nessa atividade que para cada elemento comportamental há uma carta de “referências” (que explica o que é esse elemento) e uma carta de “insights” (que demonstra como esse elemento pode gerar insights, em formato de falas). Dessa forma, os participantes passaram pelas cartas e geraram FALAS (na 1^a pessoa do singular) do usuário sobre o serviço, que eram relacionadas ao elemento a que cada uma das cartas se referia. No próximo slide, segue o exemplo da atividade trabalho pela equipe do INSS.



TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE FALAS

Exemplo de carta trabalhada do SIMPLES MENTE "Simplificação"

SIMPLIFICAÇÃO	REFERÊNCIAS
	<ul style="list-style-type: none">A Administração Pública costuma empregar procedimentos desnecessariamente burocráticos, que poderiam ser melhor adequados às necessidades e à forma de interação com os cidadãos.As pessoas possuem capacidade limitada de processamento de informações, de atenção e tendem à procrastinação.A simplificação de processos pode compensar – pelo menos parcialmente – tais limitações naturais às pessoas e gerar melhores resultados para a sociedade.

SIMPLIFICAÇÃO	INSIGHTS
	<ul style="list-style-type: none">"A complexidade para preencher o formulário pode ser uma barreira que impede muitas pessoas elegíveis a se beneficiarem do serviço...""É muito difícil conseguir encontrar a informação nesse site ... Vou fazer o requerimento ... Amanhã".

**Como é a visão das pessoas
sobre o comportamento?
O que elas pensam e sentem?**

eu não vejo que
eu tenho a
contribuir com a
eliminação do
mosquito pq ele
voa.

As pessoas
veem um
papel ativo e
necessário e
esforço?

quem deve ter foco
de mosquito sao os
meus vizinhos, q sao
uns porcos, aqui em
casa é tudo
limpinho

Eu tive dengue
e foi super
tranquilo,
quase não
senti nada

Vale a
pena o
esforço?

Hoje estou muito
ocupado, amanhã
eu vou me
dedicar a
identificar os
focos e limpar

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS

Após a geração de falas, foi explicado o que é insight para a próxima atividade de geração de insights a partir das falas elencadas.

"Insight Comportamental é

Algo **OCULTO** que se **TORNA CLARO** a partir de uma **NOVA PERCEPÇÃO**
do que é observado. //



Insight Comportamental é observar a realidade (falas) e, a partir dela:
• Encontrar o que **não** é óbvio
• Uma **nova forma** de interpretar informações existentes, reorganizar a percepção.



Insight Comportamental é quando algo **OCULTO** se **TORNA CLARO** a partir de uma **NOVA PERCEPÇÃO** do que é observado.

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS

Após revisar todas as cartas do SIMPLES MENTE, as falas com temas semelhantes foram agrupadas, o que resultou na criação de seis insights sobre cada tema.

FALAS

eu não entendo as palavras que o atendente fala, e fico envergonhada de pedir esclarecimentos. Logo, ela me instrui e saio sem resolver meu problema.

O app é bom, mas prefiro ir pessoalmente resolver as coisas para mostrar quem eu sou

Como ir naquela agência se os atendentes não são atenciosos?

INSIGHTS

Servidores não usam uma linguagem fácil de ser entendida.

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS

FALAS

O vigia do INSS sempre tira onda comigo, vive me pedindo para tirar meu óculos escuros, é humilhante

eu não falo a língua e a FUNAI não me ajuda muito. Trago minha neta para me explicar e ela também não entende porque tem vergonha. Tenho medo de perguntar na minha língua.

Não vou deixar de ser cego, por que vou me reabilitar no INSS

INSIGHTS

O INSS não oferece dispositivos específicos e acessíveis para cegos e pessoas com baixo letramento digital

TERCEIRO ENCONTRO - GERAÇÃO DE INSIGHTS

FALAS

preferível pagar um advogado do que me dedicar em aprender o processo

Como não estou mais podendo aguentar, vou ter de buscar um advogado bom.

INSIGHTS

O Estado dificulta o acesso aos serviços complicando o processo de requerimento de um direito.

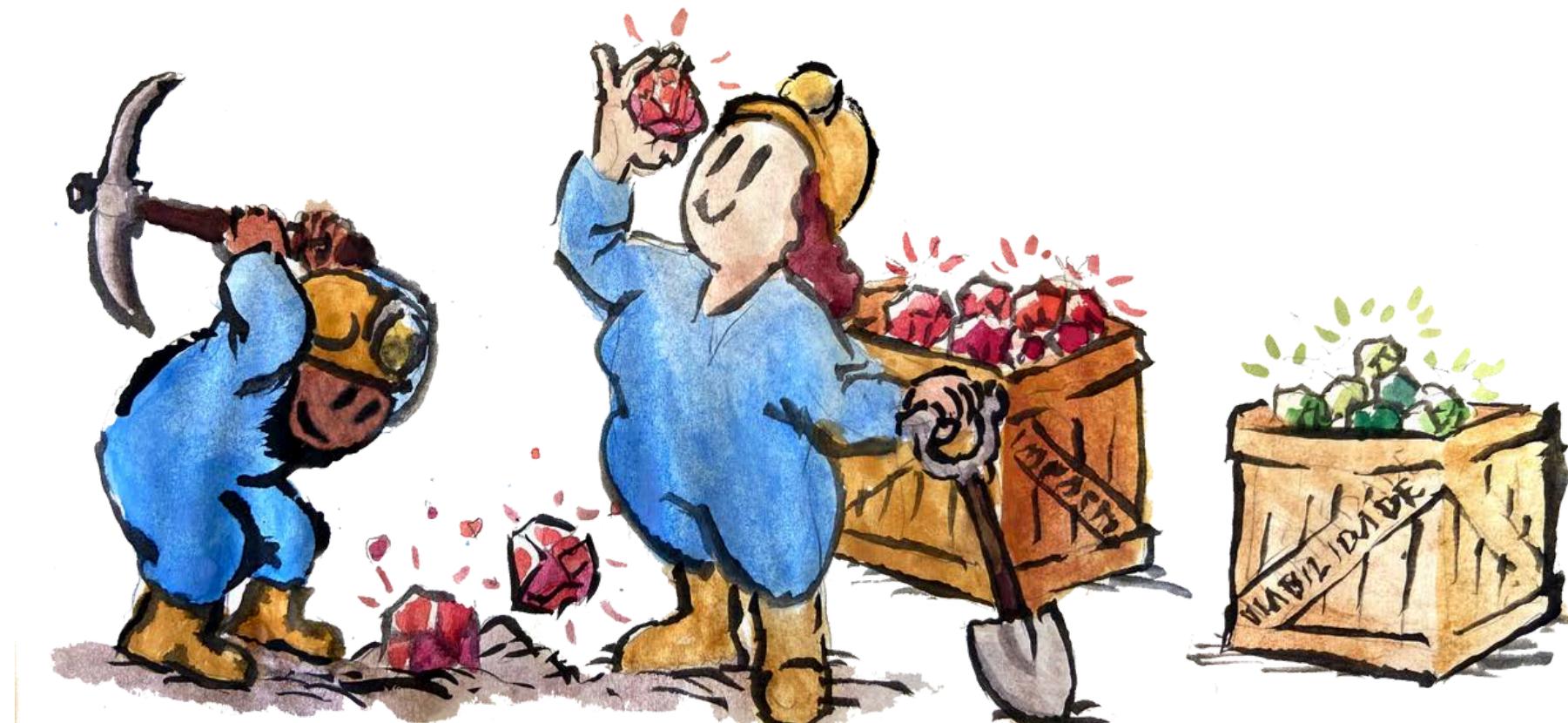
**BORA PARA A
PRÓXIMA JORNADA?**



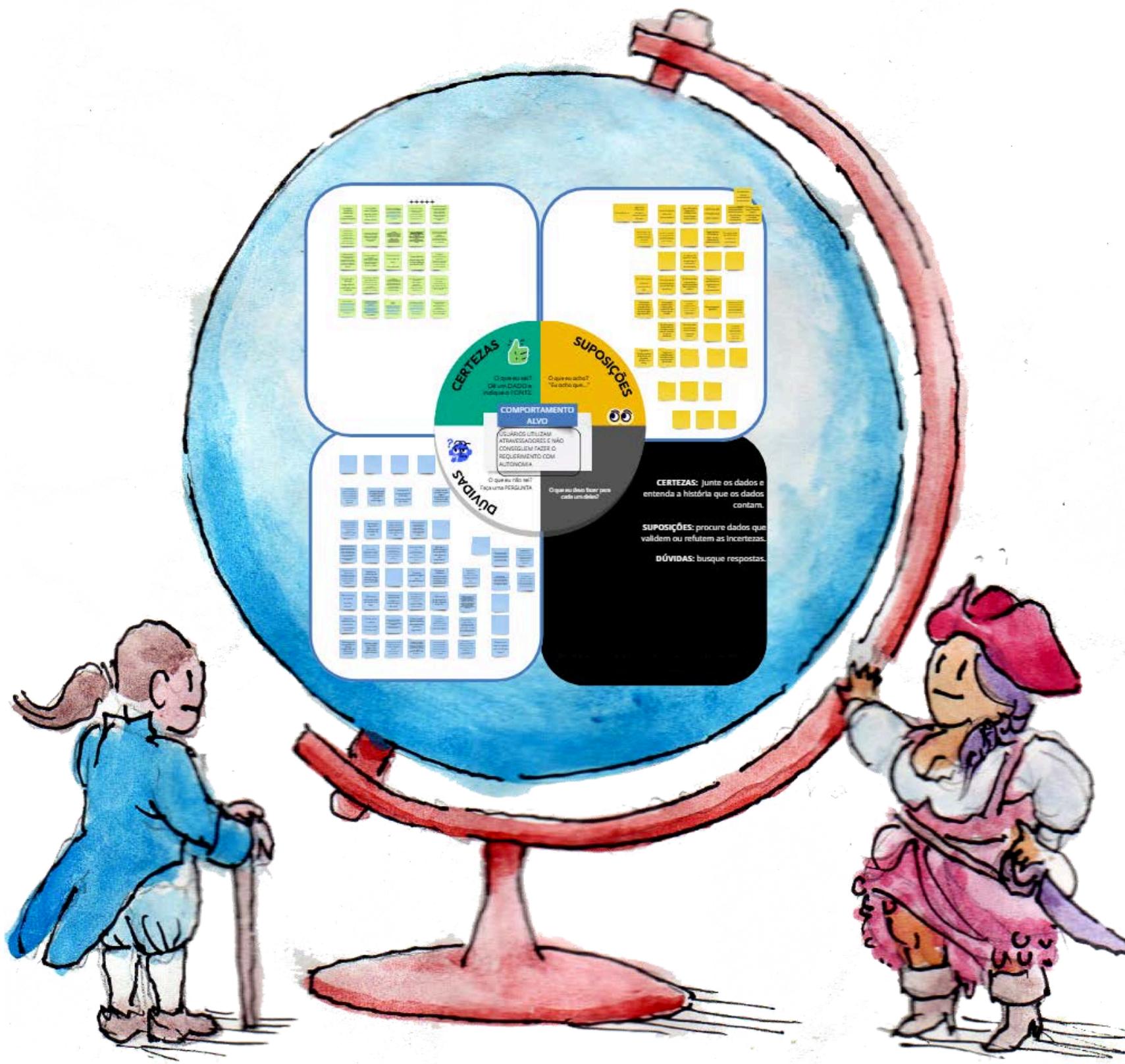
SEGUNDA ETAPA DA JORNADA

Visão geral da segunda etapa da Jornada:

- Verificar as dúvidas, suposições e certezas sobre o comportamento-alvo;
- Ouvir o usuário e/ou buscar dados secundários;
- Elaborar insights sobre barreiras que impedem o comportamento desejado de ocorrer com base em dados reais.



PRIMEIRO ENCONTRO - MATRIZ CSD



Após revisar o comportamento-alvo escolhido e os insights gerados na etapa anterior, no primeiro encontro da segunda fase da jornada, os participantes foram convidados a trabalhar na Matriz de Certezas, Suposições e Dúvidas (CSD). Nessa atividade, eles registraram as suas certezas, suposições e dúvidas sobre o comportamento-alvo priorizado.

PRIMEIRO ENCONTRO - EXEMPLO CERTEZAS



O que eu sei?
Dê um DADO e
indique a FONTE

consultoria KPMG/PNUD: os segurados (57%) relataram ter total ou parcial clareza nas informações fornecidas, embora 20% discordassem dessa percepção

consultoria KPMG/PNUD: 63% dos cidadão que acionaram o canal de ouvidoria sinalizaram que não obtiveram uma resolutividade

consultoria KPMG/PNUD: A preferência do canal de atendimento do cidadão é o Meu INSS com 47%, seguido da agência, com 31%.

consultoria KPMG/PNUD: Os cidadãos demonstraram ter sentido confiança total ou parcial nas respostas obtidas nas agências com 84% e na Central 135 com 86%.

PRIMEIRO ENCONTRO - EXEMPLO SUPOSIÇÕES



O que eu acho?
"Eu acho que..."

Um processo
previdenciário
mais simples
poderia dar mais
autonomia ao
cidadão.

As instruções
do INSS não
são atrativas.
Somente
textos.

Desconhecimento
legislação

Eu acho que o
analfabetismo
digital induz a
busca por
atravessadores

PRIMEIRO ENCONTRO - EXEMPLO DÚVIDAS



O que eu não sei?
Faça uma PERGUNTA

será q os sistemas e
bancos de dados
dos atravessadores
não são mais
robustos e
completos, rápidos
do que o INSS?

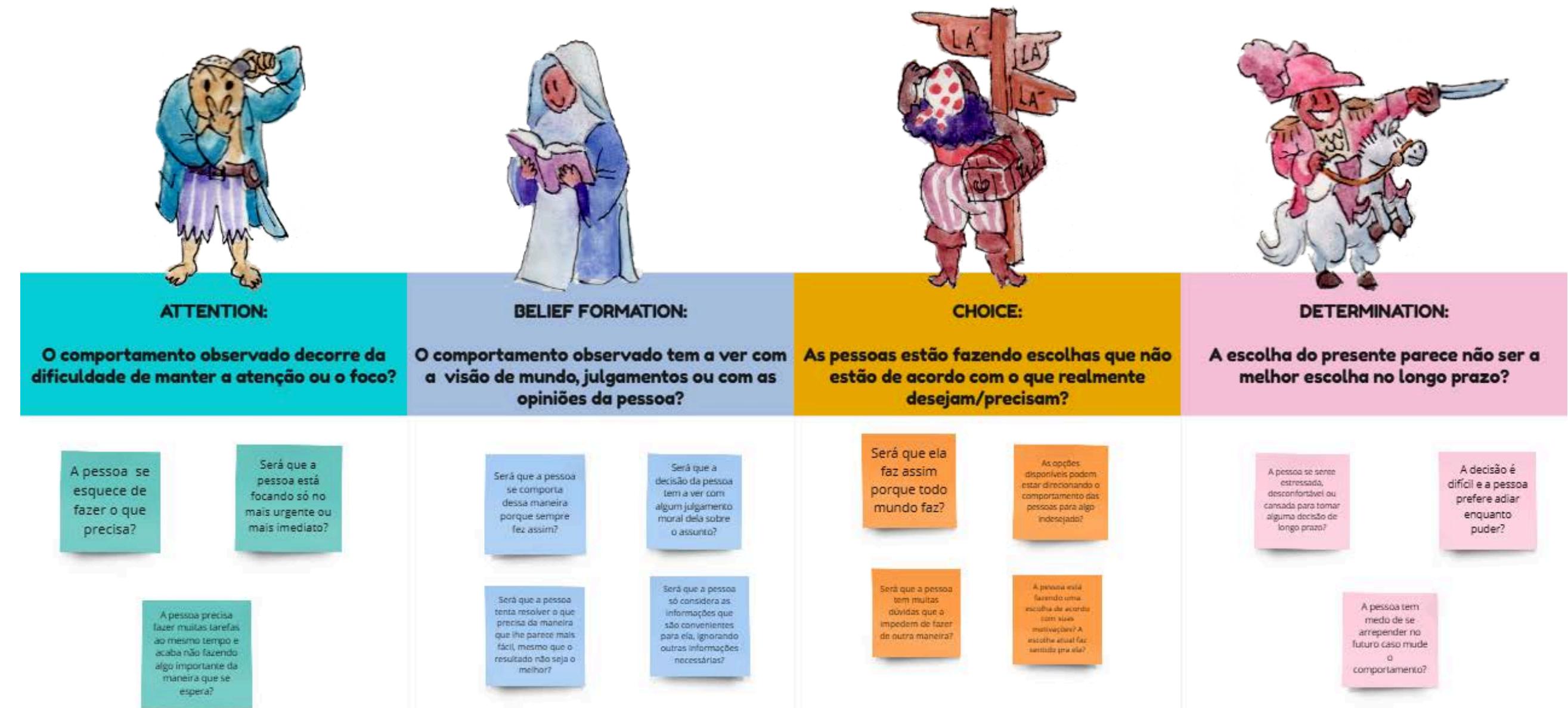
Será que os
segurados
confiam nas
decisões do
INSS?

será que fazer
requerimentos com
linguagem simples
vai diminuir a busca
de atravessadores?

Será que o cidadão
busca
atravessadores
apenas para alguns
tipos de
benefícios/serviços?
Quais?

PRIMEIRO ENCONTRO - ABCD BASIC

Na segunda atividade, os participantes assistiram a uma apresentação sobre o modelo ABCD, baseado na metodologia BASIC desenvolvida pela OCDE, e foram convidados a refletir sobre essa apresentação à luz da matriz de certezas, suposições e dúvidas.





ATTENTION:

O comportamento observado decorre da dificuldade de manter a atenção ou o foco?

A pessoa se esquece de fazer o que precisa?

Será que a pessoa está focando só no mais urgente ou mais imediato?

A pessoa precisa fazer muitas tarefas ao mesmo tempo e acaba não fazendo algo importante da maneira que se espera?

BELIEF FORMATION:

O comportamento observado tem a ver com a visão de mundo, julgamentos ou com as opiniões da pessoa?

Será que a pessoa se comporta dessa maneira porque sempre fez assim?

Será que a decisão da pessoa tem a ver com algum julgamento moral dela sobre o assunto?

Será que a pessoa tenta resolver o que precisa da maneira que lhe parece mais fácil, mesmo que o resultado não seja o melhor?

Será que a pessoa só considera as informações que são convenientes para ela, ignorando outras informações necessárias?

PRIMEIRO ENCONTRO - ABCD BASIC



CHOICE:

As pessoas estão fazendo escolhas que não estão de acordo com o que realmente desejam/precisam?

Será que ela faz assim porque todo mundo faz?

As opções disponíveis podem estar direcionando o comportamento das pessoas para algo indesejado?

Será que a pessoa tem muitas dúvidas que a impedem de fazer de outra maneira?

A pessoa está fazendo uma escolha de acordo com suas motivações? A escolha atual faz sentido pra ela?

DETERMINATION:

A escolha do presente parece não ser a melhor escolha no longo prazo?

A pessoa se sente estressada, desconfortável ou cansada para tomar alguma decisão de longo prazo?
A decisão é difícil e a pessoa prefere adiar enquanto puder?

A pessoa tem medo de se arrepender no futuro caso mude o comportamento?

PRIMEIRO ENCONTRO - ABCD BASIC

PRIMEIRO ENCONTRO - FONTES E INDICAÇÕES

Na atividade 3, as equipes indicaram as fontes de dados/informações (estudos acadêmicos, entrevistas com especialistas ou usuários, sistemas de informações da política, entre outros) que poderiam transformar as suposições e dúvidas em certezas, além de identificar os responsáveis por coletar esses dados.



Dúvida ou suposição (copie os post its da atividade anterior para cá)



Fonte de dados para transformar dúvida/suposição em certeza



Dupla da equipe que será responsável por coletar o dado

PRIMEIRO ENCONTRO - FONTES E INDICAÇÕES (EXEMPLO)



Dúvida ou suposição (copie os post its da atividade anterior para cá)

O INSS está conseguindo identificar e alcançar todas as pessoas em situações de maior fragilidade, como idosos sem apoio familiar, pessoas com deficiência em áreas rurais e comunidades indígenas ou quilombolas?

Como garantir que pessoas com deficiências ou baixa instrução tecnológica consigam utilizar os serviços de forma autônoma?

Será que usuários mais vulneráveis utilizam mais os atravessadores?

dados secundários

Levantamentos IBEG IPEA sobre o abismo digital no país.

Perfil de utilizadores dos serviços digitais - LabQ, IBEG, etc.

Dupla da equipe que será responsável por coletar o dado

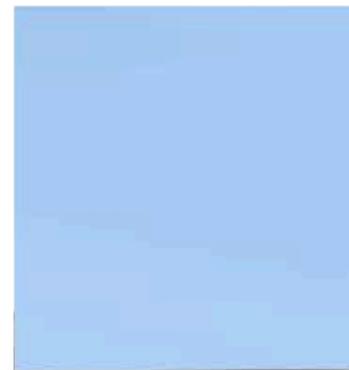
PRIMEIRO ENCONTRO - FONTES E INDICAÇÕES (EXEMPLO)

Na atividade 4, foi realizada uma aula expositiva com dicas para imersão com o usuário. Os participantes anotaram no estacionamento de ideias os pontos que poderiam ser úteis para sua equipe.

Anote no estacionamento de ideias o que pode ser útil pra sua equipe!

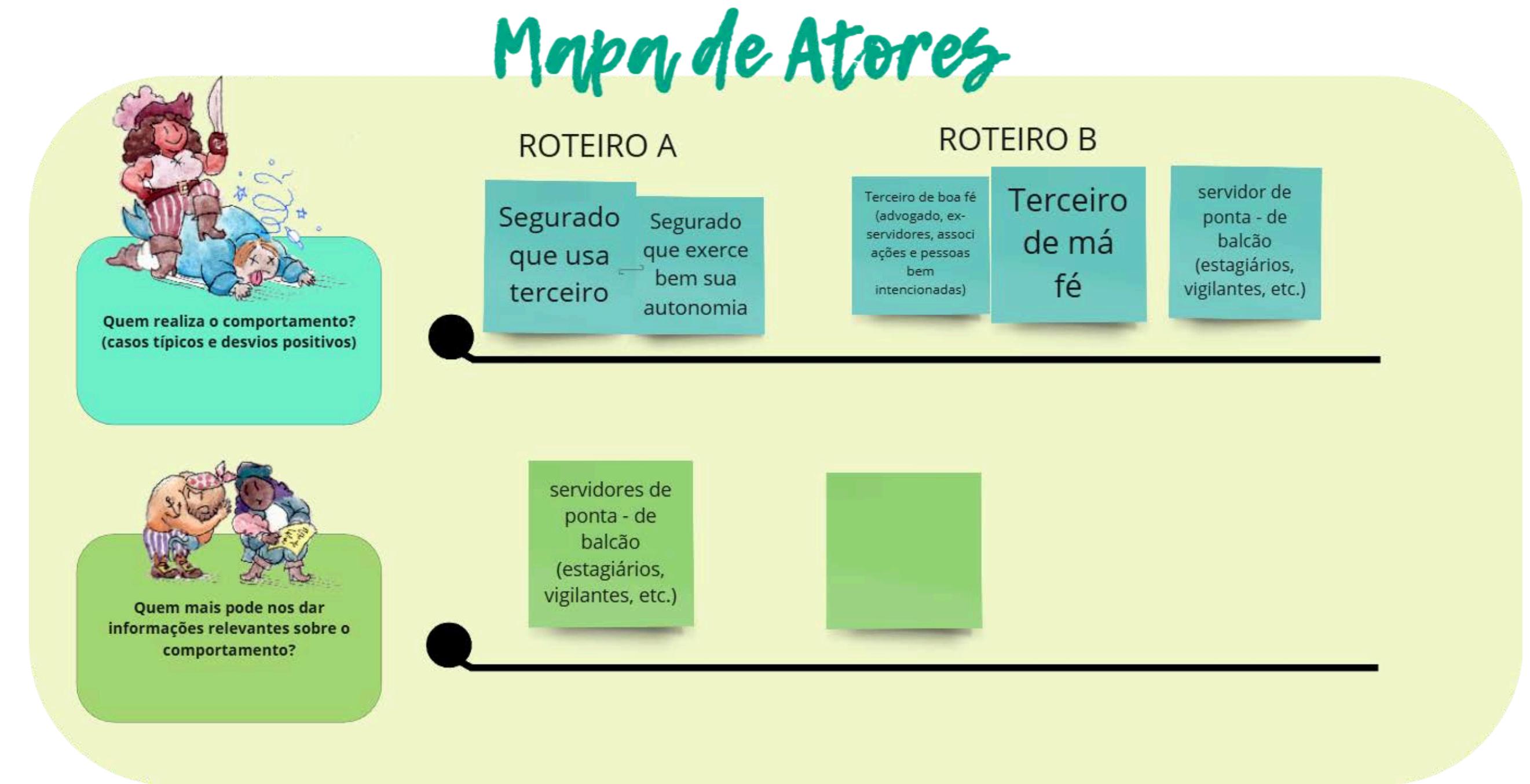


carga
cognitiva e
sobrecarga
administrativa



PRIMEIRO ENCONTRO - MAPA DE ATORES

Na atividade 5, as equipes preencheram o mapa de atores, identificando quem se comporta e quem poderia fornecer informações relevantes. Em seguida, iniciaram a elaboração do roteiro de entrevista ou de observação.



PRIMEIRO ENCONTRO - ROTEIRO

Na preparação dos roteiros várias dicas e informações foram repassadas aos participantes, como no exemplo abaixo:

Preparo do roteiro - dicas!

Como elaborar as perguntas

Comece **abrangente**, termine específico

Use **questões abertas**; evite as que têm resposta "sim" ou "não".

Pergunte "por que": peça para o entrevistado falar mais sobre os tópicos importantes

Faça **perguntas** cujas respostas te ajudem a **esclarecer as dúvidas e suposições** e checar seus insights

Faça **perguntas simples**.

Certifique-se de que o **entrevistado compreendeu** o que você está perguntando

Certifique-se de que as perguntas não sejam tendenciosas

Evite o nome de coordenações, diretorias, divisões, etc. Lembre-se que o usuário não conhece a **estrutura organizacional** do seu órgão

Se achar pertinente, busque **especialistas** que possam te **ajudar** em alguma questão sensível do **roteiro**

Explore as **experiências reais** das pessoas, o que elas vivem/viveram - **evite** perguntas **hipotéticas**

Evite jargões, termos regionais, **gírias**, termos técnicos, **abreviações**

Cuidado com aparência e apresentação (tente adotar o mesmo padrão de apresentação do público que será observado)

Separe as perguntas por **TEMAS**. A quantidade de perguntas e temas é livre.

Seja cordial e paciente

PRIMEIRO ENCONTRO - ROTEIRO DE ENTREVISTA INTERMEDIÁRIO

A equipe elaborou um roteiro para realizar trabalho de campo com diversos atores, incluindo intermediários, segurados do INSS, servidores da ouvidoria do INSS e servidores do INSS que atuam na linha de frente.

Entrevistado:
INTERMEDIÁRIO
Escritório Advocacia
Parente/Amigo

CRIAR CONEXÃO

- 0-Apresentação pessoal do entrevistador
1-Estamos conduzindo uma pesquisa sobre os serviços prestados pelo INSS. Você poderia nos ajudar a entender como está sendo essa experiência para você? Gostaríamos de ouvir e entender as suas necessidades e expectativas.
- 1.1. Solicitar autorização para gravação
1.2. Garantia de anonimato
- 2-identificação laboral
3 - vínculo com o segurado
(parente; (amigo; (contratado

INTRODUIR O ASSUNTO

3. Poderia me contar um pouco sobre você e sua relação com o INSS?
4. Há quanto tempo você [usa os serviços/trabalha com/interage com o INSS?
5. Como você descreveria sua experiência geral com o INSS?
6. Onde busca informações e novidades sobre o INSS?
7. Como se mantém atualizado sobre a legislação previdenciária ou sobre as Normas do INSS?
8. Qual seria, em linhas gerais, o perfil de pessoas que procuram por seus serviços?
9. Em geral, como elas chegam até você?
10. Que tipos de serviços você oferece relacionados ao INSS?
11. Qual a maior demanda de serviços relacionados ao INSS?
12. Quais são os desafios mais comuns que você enfrenta ao atender os segurados
13. Quais dificuldades houver, você encontra ao usar tecnologia para acessar serviços do INSS

EXPLORAR EMOÇÕES

14. O que motivou você a atuar na causa previdenciária?
15. Quais as dificuldades dos segurados atendidos?
16. Como você vê seu papel na relação entre os segurados e o INSS?

BUSCAR POR HISTORIAS

17. Na sua opinião, por que algumas pessoas recorrem a intermediários para lidar com o INSS?
18. Quais os principais desafios do processo previdenciário?
19. Teria alguma história ou caso emblemático que lhe chamou mais atenção?
20. Que estratégias você usa para lidar com os processos do INSS?

21. Teria alguma sugestão para melhorar isso?
22. Que conselho você daria a alguém que está tendo dificuldades com o INSS?

SEGUNDO ENCONTRO - APRIMORAMENTO DOS ROTEIROS

No segundo encontro, após o teste do roteiro ter sido feito com alguns atores, a equipe do INSS registrou o que poderia ser aprimorado.

ROTEIRO - SEGURADO

Orientação do segurado apenas após conclusão da entrevista

Tentar ajudar o segurado em suas dúvidas somente após as entrevistas

Se possível, se apresentar como pesquisador/a

Deixar o roteiro mais sintético

Ficar atenta/o se o segurado já respondeu a uma pergunta e não repeti-la

Algumas perguntas ficaram repetidas (ex: sobre desafios, dificuldades)

Do Segurado, não teria o que propor em relação às perguntas. Talvez poderíamos pensar em como manter o foco das respostas e, sobretudo, não cair na tentação de prestar uma consultoria

Deixar o segurado falar mais... Interromper o menos possível

Cuidar do ambiente da entrevista para não inibir o entrevistado

Segurado preocupado que vão chamar a sua senha e acaba acelerando a entrevista ou com aqueles "cortes".

Usa outros aplicativos?

Se faz uso de outros sites, pq só do INSS tem dificuldade?

SEGUNDO ENCONTRO - APRIMORAMENTO DOS ROTEIROS

ROTEIRO - INTERMEDIÁRIO

Do roteiro do intermediário, por haver mais resistência e receio de ser algo "investigativo" talvez investir em dados secundários.

Algumas perguntas ficaram repetidas (ex: sobre desafios, dificuldades)

Deixar o roteiro mais sintético

Entrevistador pode tentar ser **mais isento** em relação ao que o entrevistado relata

Retirar última pergunta da entrevista com o intermediário "Que conselho você daria a alguém que está tendo dificuldades com o INSS?"

Prestar atenção no ambiente da entrevista

SEGUNDO ENCONTRO - APRIMORAMENTO DOS ROTEIROS

Quais suposições e hipóteses foram confirmadas? Quais são as novas certezas sobre o comportamento alvo?

Descoberta de novos atores (despachantes documentalista) = inabilidade do INSS lidar com essa atividade

Visão distorcida do órgão como dificultador de direitos, promotor de ilegalidades e ambiente de fraudes.

Ausência de reflexão crítica sobre a autonomia do segurado.

Ação de terceiros é naturalizada e considerada como algo essencial para a efetivação dos direitos.

SEGUNDO ENCONTRO - APRIMORAMENTO DOS ROTEIROS

Na segunda atividade do dia, a CINCO fez uma apresentação sobre recomendações e boas práticas para organizar os dados coletados em pesquisas de campo e em bases de dados secundárias a fim de facilitar, futuramente, a geração de insights sobre o comportamento-alvo.

Após esse momento, na atividade 3, a equipe fez o planejamento das entrevistas, identificando quem seria entrevistado e quem da equipe faria cada entrevista.



SEGUNDO ENCONTRO - PLANEJAMENTO ENTREVISTAS



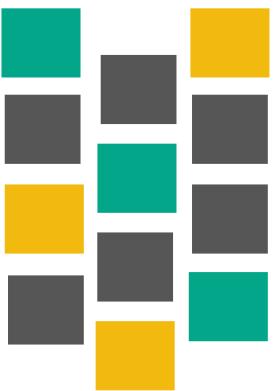
Perfil a ser entrevistado/observado	Quantidade de pessoas	Como acessar essas pessoas
Segurado que utilizou um intermediário	DF - 01 (Débora/Raissa) - agência Asa Sul PE - 01 (Alan) SP - 01 (Samirian) SC - 01 (Vanessa) Mari - 01 - BPC (conhecido) RO - 01 (Saulo)	Ir para a porta das agências e "pescar" - verificar o local (fora, na triagem, etc) - depois de contato institucional via sede do INSS
Segurado com autonomia	DF - 01 (Débora/Raissa) PE - 01 (Alan) SP - 01 (Samirian) SC - 01 (Vanessa) RO - 01 (Saulo)	Ir para a porta das agências e "pescar" - verificar o local (fora, na triagem, etc) - depois de contato institucional via sede do INSS
Intermediário - profissionais (advogados, contadores, despachantes, servidores aposentados)	DF PE - 01 (Alan) CE - 01 (Alan) SP - 01 (Sami) SC RO - 01 (Saulo)	Via escritórios de advocacia nos locais em que a equipe do projeto está Tentar "pescar" uns intermediários nas agências também

SEGUNDO ENCONTRO - PLANEJAMENTO ENTREVISTAS



New table

Perfil a ser entrevistado/observado	Quantidade de pessoas	Como acessar essas pessoas
Intermediário - conhecidos e outros	DF PE SP - 01 (Sami) SC RO - 01 (Saulo)	
Servidores que atendem em agências	DF - 01 (Débora/Raissa - com contato institucional do INSS prévio) PE SP - 01 (Sami) SC	Via contato institucional da sede do INSS com as agências ou com os próprios servidores
Representantes da Ouvidoria do INSS	01 - Online - Sede INSS - ouvidor chefe ou alguém indicado (Alan ou Vanessa)	Via contato institucional da sede do INSS



MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

cinco@gestao.gov.br



<https://www.gov.br/gestao/cinco>