



Análise geral do tema INSS

ABRIL DE 2024



Período da Análise: **25/03/2024 a 25/04/2024**

Quantidade de acessos no período de análise: **5.593**

Quantidade de avaliações no período de análise: **912**

Nota média das avaliações no período de análise: **3,37 (Geral - 4,05)**

Quantidade de transações no canal:

3

- Portabilidade de Benefícios INSS
- Portabilidade de Benefícios INSS – Consulta Situação
- Prova de Vida

Top 3 jornadas com mais acessos:

GOVERNO>APRESENTAR>PORTABILIDADE>INSS
GOVERNO>CONSULTAR>EXTRATO>INSS INFORMACIONAL
GOVERNO>SOLICITAR>PORTABILIDADE>INSS TRN

Top 3 jornadas com mais abandono:

Item não analisado por falta de
volumetria

Top 3 jornadas com mais avaliações dadas:

(notas ½ - Ofensores)

GOVERNO>APRESENTAR>PORTABILIDADE>INSS
GOVERNO>CONSULTAR>EXTRATO>INSS INFORMACIONAL
GOVERNO>FAZER>PROVA DE VIDA>INSS

INSS (parte 2)

Link Figma: <https://www.figma.com/file/i5jRliCvLFh8DPwA6USnO9/Curadoria-Macro---INSS?type=whiteboard&node-id=10500-541&t=8QrGltMVvf9vUEW5-4>

INSS

Identificar desafios	Declarações "Como Poderíamos?"	Possíveis soluções	Exemplos de soluções
Quais são os obstáculos que você deseja superar?	Transformar os desafios em declarações "Como Poderíamos?"	Identificar diferenças premissuais	Como podemos resolver os problemas?
Não há resposta para prova de vida de servidores públicos.	Como poderíamos encaminhar os servidores ao canal correto para realizar prova de vida?	Criar resposta encaminhando servidores ao canal correto para realizar a prova de vida.	Tente no site gov.br: "A prova de vida para servidores públicos: Funcionários públicos e pensionistas da União e falta somente nos aplicativos SouGov.br e Gov.br ou na agência bancária onde o pagamento é realizado. O procedimento deve ser realizado no mês de aniversário do servidor/pensionista?"
Cliente quer saber resultado da prova de vida.	Como poderíamos informar onde obter o resultado da prova de vida?	Criar uma resposta informando como funciona o resultado da prova de vida.	"Você pode consultar o resultado da sua prova de vida diretamente no App..."
Não há resposta para clientes que desejam consultar se têm direito a algum benefício do INSS.	Como poderíamos orientar clientes que querem saber se têm direito a benefícios?	Criar uma resposta orientando para buscar a informação diretamente com o Gov.BR, a exemplo da resposta sobre INSS, que orienta a procurar a Caixa.	Você pode consultar informações sobre todos os benefícios disponíveis no site http://www.gov.br/gf-inss/aparelho-trabalho-o-previdenciado/para-qual-beneficio
Clientes querem fazer consultas relacionadas a auxílio-doença, auxílio-acidente, salário de transição, Lucro e outros tipos de auxílio.	Clientes querem saber sobre o BPC Benefício de Prestação Continuada e não têm resposta sobre DAB ou Lucro Social.		Para consultar valores recebidos, procure diretamente o INSS através do site ou aplicativo do Meu INSS, ou através do telefone 135.
Cliente diz que foi depositado valor inferior ao devido, mas não há resposta sobre constatação de valor recebido pelo INSS.	Como poderíamos responder a quem deseja contestar valores recebidos pelo INSS?	Criar resposta informando que para contestar valores recebidos é preciso entrar em contato diretamente com o INSS.	"Você pode acompanhar a contagem de seu cartão por aqui. Para identificar e confirmar, você precisa de sua agência e conta..."
Clientes querem informações sobre reconhecimento de cartão do INSS e não há resposta específica sobre cartões do INSS.	Como poderíamos responder sobre envio de cartão do INSS?	Direcionar cliente para a TRN de envio de cartão.	"Você pode consultar o extrato de seu benefício do INSS pelo Caixa Eletrônico BR Caso tenha seu benefício em conta corrente, pode consultar seu extrato também pelo Meu INSS (opção: Acesso sua conta > Serviços > INSS > Extratos)
Cliente recebe resposta sobre consulta de cartão e depois diz "Tatou no site BR e não encontrou a opção 'Serviços'".	Como poderíamos melhorar a resposta sobre consulta de cartão?	Detalhar melhor o passo-a-passo na resposta.	"Verifique qual no momento você não pode fazer a prova de vida do seu benefício. Para composição sempre é feita no mês de aniversário..."
Clientes que não precisam fazer prova de vida recebem resposta muito simples do chatbot.	Como poderíamos melhorar a resposta para clientes que não precisam fazer prova de vida no momento?	Melhorar resposta deixando ela mais clara e informativa.	TRN Desconfiança
Bot não encontra conta com benefício de INSS e resposta não é clara sobre isso.	Como poderíamos melhorar a resposta para clientes que não possuem conta passível de prova de vida?	Melhorar resposta deixando ela mais clara e informativa.	TRN Desconfiança



Claudia O'Connor dos Reis | UX e Curadora

João Paulo Borgonove | UX e Curador

Augusto Piazza | Demandante