

Anais do 12º Seminário de Administração Pública e Economia do IDP
Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP
Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública
Programa de Mestrado Profissional em Economia
29 de novembro de 2022

GT – 1: Gestão Governamental, Organizações Públicas e Inovação

**COMO ATRAIR O PÚBLICO IDOSO AO MUNDO VIRTUAL PARA EVITAR
OS RISCOS DE CONTÁGIO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL
DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19? A BAIXA UTILIZAÇÃO DO
PIÁ – PARANÁ INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

Ana Paula Andrade de Melo, Mestra em Administração Pública pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP). Escrivã da Polícia Federal.

Alessandra Rangearo Fiorentini, Mestranda em Administração Pública pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP). Analista - Psicologia Organizacional do Serviço Federal de Processamento de Dados.

André Luiz Sberze, Mestrando em Administração Pública pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP). Analista - Psicologia Organizacional do Serviço Federal de Processamento de Dados.

Bruna Marques Borges, Mestranda em Administração Pública pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP). Assessora da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS).

**COMO ATRAIR O PÚBLICO IDOSO AO MUNDO VIRTUAL PARA
EVITAR OS RISCOS DE CONTÁGIO NO ATENDIMENTO PRESENCIAL
DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19? A BAIXA UTILIZAÇÃO DO
PIÁ – PARANÁ INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

**HOW TO ATTRACT THE ELDERLY PUBLIC TO THE VIRTUAL
WORLD TO AVOID THE RISKS OF CONTAGIOUS DURING THE
COVID-19 PANDEMIC? THE LOW USE OF PIÁ - PARANÁ ARTIFICIAL
INTELLIGENCE**

Resumo: O objetivo deste trabalho é analisar as possibilidades de atração do público idoso às plataformas virtuais, buscando assim, evitar os possíveis riscos de contágio no atendimento presencial durante a pandemia do covid-19. A problemática deste trabalho parte justamente da baixa utilização do PIÁ – Paraná Inteligência Artificial. Para aprofundamento dos aspectos relacionados ao problema, utilizou-se a metodologia do “SIMPLESMENTE” que é uma ferramenta desenvolvida pelo Laboratório de Inovação em Governo da Escola Nacional de Administração Pública (GNova – ENAP), delineada com base nos princípios da Economia Comportamental. Para mapeamento da solução, foram utilizados os insights – como simplificação, incentivos e lembretes - para subsidiar o projeto de reformulação da plataforma PIÁ, de forma a torná-la mais atrativa para o público-alvo e atingir de maneira mais efetiva os objetivos pretendidos pela política pública.

Palavras-chave: PIÁ – Paraná Inteligência Artificial. Atendimento presencial. Pandemia.

Abstract: The objective of this work is to analyze the possibilities of attracting the elderly public to virtual platforms, thus seeking to avoid the possible risks of contagion in face-to-face care during the covid-19 pandemic. The problem of this work stems precisely from the low use of PIÁ – Paraná Inteligência Artificial. To deepen the aspects related to the problem, the methodology of “SIMPLESMENTE” was used, which is a tool developed by the Laboratory of Innovation in Government of the National School of Public Administration (GNova – ENAP), outlined based on the principles of Behavioral Economics. In order to map the solution, insights were used - such as simplification, incentives and reminders - to support the project to reformulate the PIÁ platform, in order to make it more attractive to the target audience and more effectively achieve the objectives intended by the public policy.

Keywords: PIÁ – Paraná Artificial Intelligence. Personal assistance. Pandemic.

1. INTRODUÇÃO

Diante de um problema público é inevitável a necessidade de intervenção estatal para minimizá-lo. Entretanto, as opções tradicionais usadas para solução são, por vezes, morosas e dispendiosas ao Estado e, conseqüentemente, aos cidadãos que as financiam. Normatizar, dar informações ou incentivos nem sempre traz os resultados almejados. É preciso refinar o diagnóstico e ampliar o leque de alternativas.

Assim, é relevante delimitar bem o problema e buscar opções diversas para que a solução agregue valor público e potencialize os resultados.

O problema objeto do presente estudo é: como atrair o público idoso ao mundo virtual para evitar os riscos de contágio no atendimento presencial durante a pandemia do covid-19? Abaixa utilização do PIÁ – Paraná Inteligência Artificial.

The *Behavioural Insights Team*¹, unidade associada ao Governo Britânico, vem há tempos estudando como a Economia Comportamental pode contribuir para melhorar a tomada de decisão por parte dos governos.

Em suma, a Ciência Comportamental propõe a utilização de novas ferramentas que permitem o alcance dos resultados desejados com **menos custos ou menos efeitos colaterais**, quando comparados com os conseguidos por meio das intervenções padrões. Nesse contexto, os governos estão utilizando cada vez mais informações comportamentais para projetar, aprimorar e reavaliar suas políticas e serviços. O objetivo é adotar uma visão mais realista do comportamento humano, para propor soluções mais **assertivas e eficientes** em políticas públicas (HALLSWORTH et. al, 2018).

Diante disso, o objetivo é estudar o problema, cujo escopo é: a não utilização da plataforma governamental de serviços públicos do Estado do Paraná pelos idosos que se expõem a risco em momento de pandemia, quando buscam atendimento presencial em busca de informações ou de solução para seus problemas.

Além disso, o intuito é também disponibilizar soluções ao poder público diversas das tradicionais, usando insights comportamentais, para que os resultados possam ser maximizados e a entrega do valor público seja mais efetiva.

A metodologia é a ferramenta para aplicação de insights comportamentais às políticas públicas: *SimplesMente*.

“O objetivo visado com o desenvolvimento da ferramenta *SimplesMente* é propiciar a incorporação de instrumentos conceituais e metodológicos oriundos das pesquisas em ciências comportamentais ao desenho, implementação e avaliação de políticas públicas e programas governamentais brasileiros”.²

2. PROBLEMA

Em consequência da pandemia de coronavírus no ano de 2020, o Governo do Estado

¹ Disponível em: <https://www.bi.team/>. Acesso em: 21 jul 2021.

² Repositório ENAP. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3973>. Acesso em: 21 jul 2021.

do Paraná criou um portal único para atendimento digital a população, denominado PIÁ – Paraná Inteligência Artificial.

O PIÁ foi desenvolvido pela Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná - CELEPAR, empresa pública do Governo do Estado do Paraná fundada em 1964 ea primeira de tecnologia da informação no Brasil. A empresa recebeu diversos prêmios e menções pelas inovações implementadas ao longo de sua existência.

O aplicativo em análise teve o objetivo de desburocratizar, simplificar e tornar os serviços públicos acessíveis aos cidadãos paranaenses de todas as idades, em especial após a pandemia do Covid19, que forçou o fechamento temporário das repartições públicas estaduais.

A situação pandêmica, notoriamente, acelerou processos inevitáveis de modernização do Estado, tal como a digitalização para desburocratização dos serviços públicos e evitar aglomerações.

A ideia do Paraná foi centralizar a maior parte dos serviços públicos do Estado e dar acesso de forma digital, com o objetivo de diminuir de forma significativa a procura por atendimento presencial por parte da população, em especial os idosos, que formam grupo de maior risco nesse contexto.

Após a implementação da plataforma, foi possível observar que um grande número de idosos ainda procuravam o atendimento presencial nas agências físicas em busca de informações e serviços, e que a plataforma tinha baixa customização para atendimento direcionado a esse público, o que gerou pouca atratividade na busca por serviços públicos digitais.

Ainda que a tecnologia esteja cada vez mais avançada e tenha buscado facilitar a vida das pessoas, muitas delas preferem não ser atendidas de forma virtual, pois alegam dificuldade em encontrar com clareza a solução de seus problemas ou falta de confiabilidade nas soluções.

As queixas, principalmente das pessoas idosas, estão ligadas à falta de transparência e de customização das plataformas que não permitem que cada público seja atendido de acordo com suas necessidades específicas. Os idosos, público alvo desta intervenção, adquirem alguns tipos de limitações ao longo dos anos, tais como dificuldades motoras, de visão e/ou de audição, bem como outros problemas de saúde decorrentes da idade.

Uma das dificuldades que mais se relata é que o PIÁ, assim como a maioria das plataformas governamentais, é pouco interativo, sendo que sua tela inicial apresenta apenas um campo para que o cidadão digite aquilo que procura, sem teclas específicas ou atalhos de

acesso aos serviços disponíveis, o que facilitaria o uso do aplicativo para os idosos.

Por esses motivos, é notório que a política pública, embora tenha objetivos bem delimitados e salutares, não foi devidamente desenhada para se atingir o objetivo pretendido. Faltou análise comportamental dos interesses e dificuldades do público-alvo, o que resultou na continuidade de busca pelos serviços presenciais pela maioria dos idosos, que ainda permanecem expostos ao contágio pelo coronavírus e outras doenças infectocontagiosas, além de se exporem aos riscos inerentes à vida urbana.

Então, diante dessa realidade, a pergunta que fica é: como atrair o público idoso ao mundo virtual do PIÁ para evitar os riscos de contágio no atendimento presencial, especialmente durante a pandemia do covid-19?

3. DIAGNÓSTICO E METODOLOGIA

Para aprofundamento dos aspectos relacionados ao problema, utilizou-se a metodologia do “SIMPLESMENTE” que é uma ferramenta desenvolvida pelo Laboratório de Inovação em Governo da Escola Nacional de Administração Pública (GNova – ENAP), delineada com base nos princípios da Economia Comportamental e que destaca doze elementos que podem ser utilizados para melhorar o diagnóstico e também ampliar o rol de opções disponíveis para melhorar os resultados, utilizando-se para isso de insights comportamentais em políticas públicas.

Cada letra representa um aspecto comportamental a ser considerado: Simplificação, Incentivos, Mensageiro, *Priming*, Lembretes e Compromissos, Emoção, Saliência, Modelos Mentais, Ego, Normas Sociais, Tendência pelo padrão e Escassez. A ferramenta atua de forma a simplificar a estrutura de escolhas do próprio gestor.

Com base no conteúdo da ferramenta, foram destacados alguns desses elementos considerados mais relevantes para análise do problema ora em análise:

- a) Simplificação:** Os idosos têm dificuldades de navegar nos sites e aplicativos que não são adaptados, acessíveis e intuitivos às necessidades específicas desse público.
- b) Priming:** Os sites e aplicativos não são agradáveis e direcionados de forma mais acolhedora ao público de interesse.
- c) Emoção:** Os idosos se envergonham, seja pelo desconhecimento ou por precisarem da ajuda de terceiros, seja por insegurança quanto às tecnologias por acreditarem haver pouca confiabilidade no processo ou pouca clareza quanto ao funcionamento das soluções.

- d) **Tendência pelo padrão:** Idosos têm tendência pelo padrão e, portanto, não são adeptos à inovação. Rejeitam tecnologias por comodidade ao que já é conhecido e com o qual se sentem mais seguros. A cultura e o ambiente dos idosos não permitem que eles tenham interesse em tecnologias, já que não há atrativo para mudar os padrões.
- e) **Modelos Mentais:** As crenças e o vieses desse público fazem com que tenham dificuldade de mudar o comportamento. Há modelos mentais preestabelecidos que dificultam a disrupção.

4. PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

Para mapeamento da solução, foram utilizados os insights abaixo para subsidiar o projeto de reformulação da plataforma PIÁ, de forma a torná-la mais atrativa para o público-alvo e atingir de maneira mais efetiva os objetivos pretendidos pela política pública.

Importante esclarecer que nem todos os insights que foram importantes para o diagnóstico e a delimitação do escopo do problema foram necessários para desenhar as melhorias na intervenção:

- a) **Simplificação:** Uso de login e senha para identificação do usuário, de modo a direcionar a plataforma de maneira individualizada. Utilização de formulários pré-preenchidos ou de *defaults*, de forma a utilizar de arquitetura de escolhas³ e facilitar o acesso às respostas procuradas. Diminuir a necessidade de digitação das informações visando economia de tempo e esforço por parte do usuário. Organização e disponibilização das informações de forma a facilitar a sua busca.
- b) **Incentivos:** Serão disponibilizados sorteios e prêmios direcionados aos idosos que optarem pela busca de serviços e resolução de seus problemas no meio digital.
- c) **Mensageiro:** Visando maior engajamento do público-alvo, serão desenvolvidas ações de marketing com pessoas conhecidas e de perfil semelhante ao da maioria para gerar identificação desse público, e para desmistificar a tecnologia e demonstrar as vantagens e as facilidades de

³ A arquitetura de escolhas é uma estratégia retirada da economia comportamental que visa eliminar o excesso de opções e reduzir os obstáculos para a escolha. Richard H. Thaler e Cass Sunstein sugerem que o Estado deve organizar o contexto das escolhas, de maneira a orientar as decisões sem substituir as opções dos indivíduos (*ibidem*, 2009, p. 3, *apud* OLIVEIRA, 2015, p. 198).

acesso.

- d) **Priming:** O meio digital será configurado para aumentar a sensação de familiaridade do usuário com o ambiente. Por exemplo: utilização de um atendente virtual, com frases como “Seja bem-vindo Sr. ou Sra.” e “Em que posso ajudá-la (o) hoje?”; chamamento pelo nome; aumento das letras; uso de cores mais apropriadas; aumento do som. Ambientes responsivos e adaptáveis à cada necessidade, de maneira a gerar maior conforto, facilidade e confiabilidade. O ambiente precisa se tornar intuitivo e familiar aos usuários idosos.
- e) **Lembretes e Compromissos:** Serão utilizados lembretes de forma a compensar a atenção limitada. Exemplo: “lembre-se que amanhã vence a segunda parcela do seu IPVA, clique aqui para gerar o boleto”; amanhã é dia da segunda dose da sua vacina, sr. Fulano. Vá ao posto de saúde mais próximo. Clique aqui para ver o endereço.”
- f) **Saliência:** Dada nossa capacidade limitada de atenção (o que pode ser potencializado no público idoso), para evitar que a atenção seja direcionada a algo desnecessário, o atendimento do usuário será personalizado com o atendente virtual chamando o usuário pelo nome, por exemplo e já conduzindo a arquitetura de escolhas com foco no que é relevante (informações principais primeiro, principalmente quando houver prazos vencendo).
- g) **Modelos Mentais:** Para melhor compreender esses modelos e lidar de forma eficiente com as limitações das pessoas idosas, serão realizadas entrevistas e observação com os usuários de forma a melhor compreensão das crenças, vieses e visões de mundo que influenciam seus comportamentos e suas escolhas. Os idosos não veem o mundo como os desenvolvedores de solução o veem. Então é preciso compreender melhor esse modelo mental específico para direcionar a solução ao público-alvo.
- h) **Tendência pelo padrão:** Utilização de um balcão de atendimento virtual de forma a trazer um pouco do conceito presencial ao qual esse público encontra-se mais familiarizado. O atendente virtual remete à familiaridade e semelhança com o atendimento presencial. A personalização remete à confiabilidade e ao conforto no atendimento. Uso de default (com predefinição da alternativa considerada preferível, dada a propensão pela inércia – status quo) e relatórios pré-preenchidos diminuirão as opções e

conduzirão a experiência de maneira mais rápida e fácil, além de ampliar o bem-estar e autonomia das pessoas idosas ao evitar erros previsíveis desse público.

5. RESULTADOS, AVALIAÇÃO e MONITORAMENTO

Após a implementação das adaptações e melhorias na plataforma serão verificados mensalmente o número de acessos de acordo com a faixa etária dos usuários para verificar a efetividade da intervenção.

Importante também perquirir se os resultados esperados com o acesso foram atingidos, o que pode ser feito por meio de pesquisas rápidas de satisfação dos usuários ao final do atendimento.

Os *insights* comportamentais são valiosas ferramentas disponíveis ao poder público para maximizar resultados das políticas, considerando os interesses distintos e as limitações próprias daqueles a quem se dirigirão as intervenções estatais. Entretanto, os modelos não são estáticos, na verdade são mais realistas e devem ser alimentados de informações de forma constante, com vistas a garantir adaptações necessárias. A análise *ex ante* parece não ter sido adequadamente feita, já que o PIÁ não obteve adesão satisfatória. Tal fato implica que sejam feitas boas análises *ex post* para garantir melhores resultados por meio da correção do curso da intervenção, que o que se pretende com a presente proposta.

Relevante ressaltar que, nesse contexto, a avaliação das políticas públicas ganhou recentemente *status* de norma constitucional, com a inserção do §16 ao art. 29-A da Constituição Federal, que dispõe que “os órgãos e entidades da administração pública, individual ou conjuntamente, devem realizar avaliação das políticas públicas, inclusive com divulgação do objeto a ser avaliado e dos resultados alcançados, na forma da lei”.

Assim, tornar os serviços públicos mais fáceis de serem utilizados pelos cidadãos e reduzir obstáculos é objetivo constitucional a ser perquirido e avaliado constantemente pela Administração Pública brasileira.

6. REFERÊNCIAS

CAMPOS FILHO, Antonio Claret; SIGORA, João; BONDUKI, Manuel. Ciências comportamentais e políticas públicas: **o uso do SIMPLES MENTE em projetos de inovação**. Brasília: Enap, 2020. 132 p.: il. – (Coleção Inovação na Prática).

ENAP. **Simples Mente: ferramenta para aplicação de insights comportamentais às políticas públicas.** Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3973>. Acesso em: 21 jul 2021.

HALLSWORTH, M.; EGAN, M.; RUTTER, J.; MCCRAE, J. Behavioural Government: Using behavioural science to improve how governments make decisions. The Behavioural Insights Team, 2018.

OLIVEIRA, R. C. R. **Novo perfil da Regulação Estatal:** Administração Pública de Resultados e Análise de Impacto Regulatório. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

PARANÁ, **CELEPAR:** página oficial: <https://www.celepar.pr.gov.br/>. Acesso em: 19 jul 2021.

PARANÁ. **PIA - Paraná Inteligência Artificial.** 2020. Disponível em: <https://www.pia.pr.gov.br/>. Acesso em: 10 jul 2021.