



**conteúdo
digital
influência**

Case Clientes Brasilprev: vários perfis,
um só compromisso.

Prêmio Jatobá 2024
Categoria Comunicação Interna

Cenário

A Brasilprev, uma das maiores empresas de previdência do país, **atende mais de 2,5 milhões de clientes**, que buscam desde o aumento de patrimônio até a garantia de um futuro mais seguro para si ou para sua família. Essas metas estão em linha com o propósito da empresa: "**Transformar o jeito como o brasileiro prepara o seu futuro, promovendo o desenvolvimento sustentável**".

Para alcançar o OKR de "**Experiência do Cliente**" com excelência, é fundamental compreender as necessidades e objetivos individuais, para que os produtos e serviços **sejam direcionados de forma assertiva**, garantindo a satisfação e o engajamento contínuo dos clientes.



Desafio

Com a ampla diversidade de clientes atendidos pela Brasilprev, cujos perfis variam em **idade, gênero, condições financeiras e estratégias de investimento**, surgem desafios significativos para que os colaboradores possam segmentar e direcionar os serviços e soluções de maneira precisa.

Desta forma, foram mapeadas **7 personas representativas dos diferentes perfis de clientes**, facilitando a identificação e o entendimento das necessidades específicas de cada uma.

Para disseminar as personas aos colaboradores, a estratégia de comunicação desenvolvida teve como objetivo ilustrar e humanizar esses perfis. Assim, nasceu a campanha **“Clientes Brasilprev”**, que adotou um enfoque **lúdico e inovador** por meio de um baralho de cartas gamificado.

Objetivos

Para a execução do projeto, definimos três direcionadores estratégicos que fundamentaram a elaboração deste case:

Tangibilizar para quem os produtos e serviços são desenvolvidos.



Entender as principais motivações e os perfis comportamentais dos diferentes grupos de clientes.



Disseminar as personas para a companhia conhecer e se familiarizar com as características e comportamentos de cada uma delas.



Estratégia

Utilizar **inovação e criatividade**, por meio da aplicação de novas ferramentas - **como Inteligência Artificial** - para desenvolver um plano de comunicação informativo, interativo e engajador.

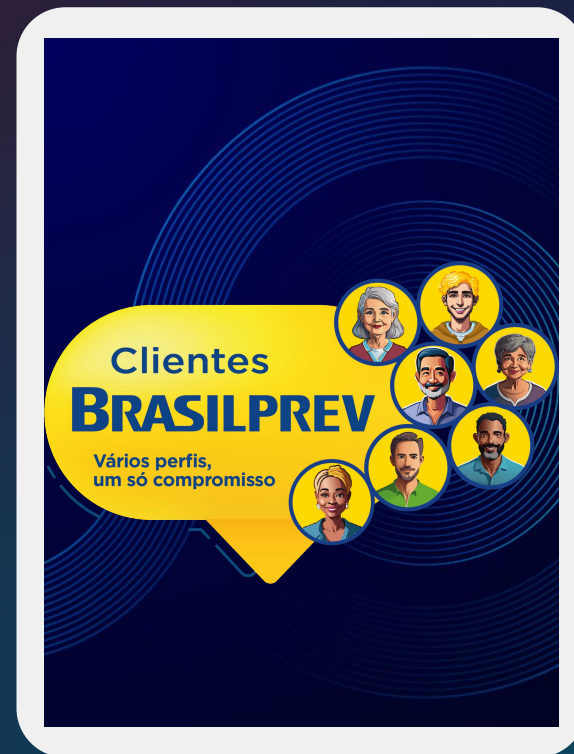
Explorar o potencial da **união de criação visual e conteúdo** para produção de peças físicas e digitais que humanizam as personas (clientes) e facilitam a usabilidade das informações.

Plano tático

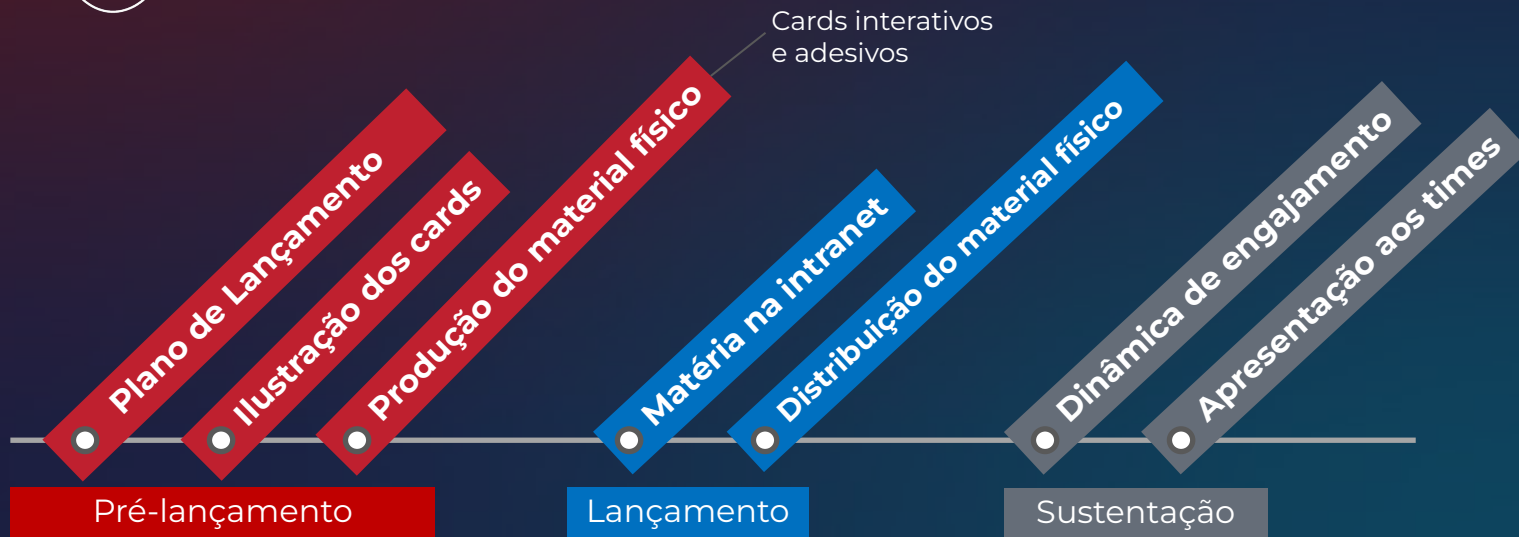
Os sete personagens foram criados para aculturar os colaboradores sobre os **Clientes Brasilprev**, facilitando a identificação de cada perfil.

Para ilustrar as personas, foi utilizada **inteligência artificial**, que por meio de prompts assertivos, contribuiu para a **fidelidade das características físicas** descritas para cada persona. As ilustrações foram geradas em vetor, permitindo que alterações fossem realizadas conforme necessário.

A campanha está diretamente alinhada ao valor corporativo **“Cliente no Centro”** e ao objetivo estratégico da companhia, **“Experiência do Cliente”**.



Plano de ação | etapas



Criação visual e peças



Ilustrações desenvolvidas por meio de IA;



Gamificação como estratégia de engajamento e fixação de informações;



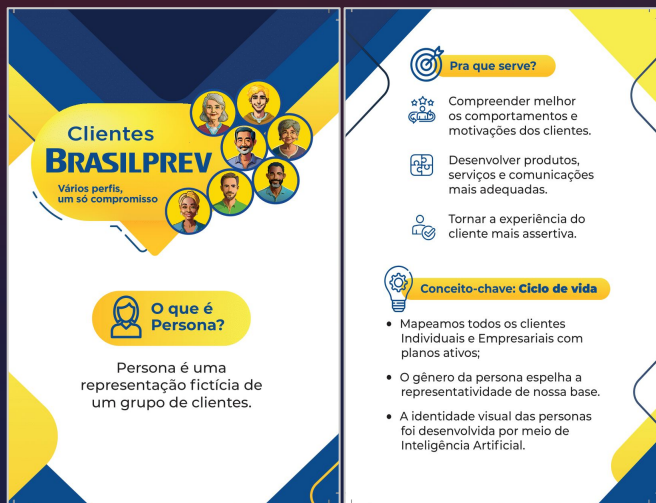
Material impresso e disponibilizado nas salas de reunião da Brasilprev, como um material de consulta e interação em brainstormings;



Distribuição de adesivos da campanha para reforçar as personas.

Detalhes do baralho - Introdução

Os cards foram criados com uma abordagem de gamificação, inspirando-se em um baralho. São 9 peças no total, com duas cartas introdutórias: a primeira explica o que são personas, seus objetivos e a finalidade da campanha, enquanto a segunda contém perguntas que orientam os colaboradores sobre como usar as demais cartas.



Cientes BRASILPREV
Vários perfis, um só compromisso

O que é Persona?

Persona é uma representação fictícia de um grupo de clientes.

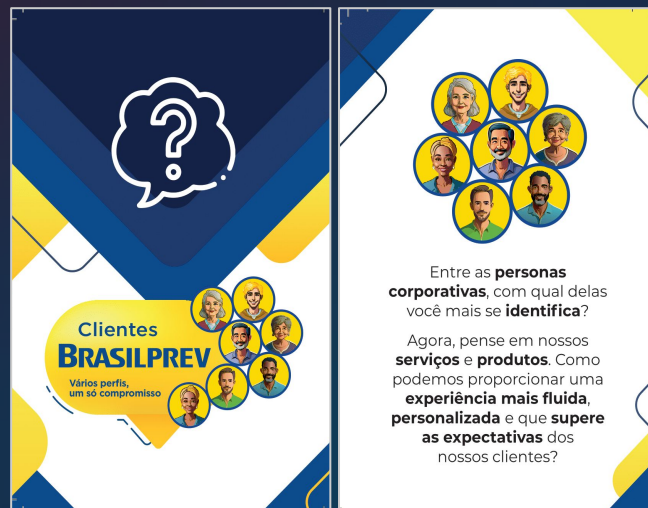
Pra que serve?

- Compreender melhor os comportamentos e motivações dos clientes.
- Desenvolver produtos, serviços e comunicações mais adequadas.
- Tornar a experiência do cliente mais assertiva.

Conceito-chave: Ciclo de vida

- Mapeamos todos os clientes Individuais e Empresariais com planos ativos;
- O gênero da persona espelha a representatividade de nossa base.
- A identidade visual das personas foi desenvolvida por meio de Inteligência Artificial.

Card de conceito



Cientes BRASILPREV
Vários perfis, um só compromisso

Entre as **personas corporativas**, com qual delas você mais se **identifica**?

Agora, pense em nossos **serviços** e **produtos**. Como podemos proporcionar uma **experiência mais fluida, personalizada** e que **supere as expectativas** dos nossos clientes?

Card de perguntas

Detalhes do baralho - Personas

Além das cartas introdutórias, as demais oferecem informações detalhadas sobre as personas.

Cada carta apresenta, na parte da frente, a imagem da persona, seu nome, idade, hobbies, perfil investidor e momento de vida.

No verso, são disponibilizados dados relevantes como o tipo de investimento que essa persona prefere e outras características importantes do cliente.

Essa estrutura permite que os colaboradores compreendam melhor o perfil das personas, tornando o aprendizado mais dinâmico e facilitando a aplicação prática no dia a dia.



Detalhes do baralho - Personas



Resultados

visualizações na matéria
de lançamento

+ 99%

acima da média de
visualizações na intranet



comentários na dinâmica
de engajamento

20x

acima da média de
comentários da rede social
corporativa



Outros resultados

- Utilização ativa dos cards em campanhas e projetos da companhia, colocando o cliente no centro das iniciativas.
- Experiência do cliente é o objetivo estratégico da companhia com o maior engajamento na intranet e na rede social corporativa.
- Trabalho integrado e colaborativo entre agência e cliente para evidenciar a Comunicação Interna como uma área que oferece apoio efetivo à estratégia de negócio.

* comparação com a média de visualizações na intranet em 2023.

** comparação com a média de comentários na rede social corporativa em 2023.



cdicom.com.br

Obrigado!

Rua Cunha Gago, 700
Pinheiros - São Paulo
Brasil