



República Federativa do Brasil

Ministério da Previdência Social

Identificación de la institución

Instituto Nacional do Seguro Social

Representantes

André Paulo Fidélis Félix

Ailton Nunes de Matos Júnior

Gisele Gonçalves Braga

Joana Valeriano de Almeida Aguiar e Silva

Ediana Paula Marcelino Offerni

Nombre de la experiencia

La Asistente Virtual del INSS delante los nuevos desafíos

Persona que estará a cargo de la postulación

Ailton Nunes de Matos Júnior

Resumen

La asistente virtual del INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social) surgió durante la pandemia, ante el desafío del Brasil de garantizar a la población la continuidad del acceso a los servicios y la información sin tener que salir de sus casas. Hoy, es posible afirmar que el uso de esta herramienta de servicio por parte de la población brasileña se ha convertido en una realidad, mismo cuando reabiertas sus agencias físicas de atendimientos. Ahora, los datos muestran un aumento creciente en el número de visitas diarias a la asistente virtual. En este contexto, el INSS comenzó a mejorar el flujo conversacional, así como en las

funcionalidades que ofrece el asistente. La elaboración de los diálogos tiene como premisa el uso de un lenguaje simple, accesible y la constante renovación del flujo, para actualizar información e incluir nuevos contenidos. Este año, la asistente va a empezar a realizar servicios de emisión de documentos. El objetivo es seguir con evolución para que ella sea más interactiva, intuitiva y resolutiva ante las demandas de las personas.

Introducción

El INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social) es la institución responsable de promover prestaciones pensionarias a las personas del Brasil.

El Meu INSS es una plataforma digital creada en 2016 por INSS con el objetivo de facilitar el acceso a las prestaciones y servicios de la seguridad social. Inicialmente, solo había 5 servicios disponibles para la población y poco a poco, con la incorporación de nuevos servicios y la publicación de la Instrucción Normativa N° 96/2018, pasó a ser considerado el principal canal del INSS.

La pandemia de COVID-19 fue un hito divisorio para las relaciones laborales en el mundo. En el INSS no fue diferente. De repente, las agencias se vieron obligadas a cerrar el servicio presencial al público. Como resultado, todos los servidores tuvieron que cambiar su entorno de trabajo y comenzaron a realizar sus actividades de forma remota.

Y fue en este complejo e incierto contexto que comenzaron a surgir ideas y alternativas en varios lugares de Brasil, incluida la administración pública federal. El INSS se enfrentaba al desafío de garantizar a las personas el acceso continuo a los servicios y la información, sin tener que salir de casa ni exponerse a riesgos.

De la necesidad imperiosa de la sociedad asociada a una suma de esfuerzos colectivos, nació “Helô”, un robot (chatbot) que podría responder a las preguntas de

las personas, transmitir información y orientarlas sobre cómo realizar un pedido y consumir servicios por medio de Meu INSS.

El asistente virtual surgió como una alternativa para dificultades en el uso de Meu INSS y sus herramientas. También, proporcionó informaciones sobre: la apertura y cierre de agencias físicas de INSS; y reglas para acceder a la experiencia médica a distancia.

Metodología

El trabajo implicó construir una persona y diseñar contenido que satisficiera las necesidades de la población. Desde la concepción del proyecto inicial hasta su implementación, transcurrieron 45 días. Como premisa se utilizó un lenguaje simple con el fin de minimizar los posibles daños de la comunicación remota.

A lo largo de sus dos años de existencia, la Helô ha evolucionado en cuanto a su formato y contenido, y para eso, el equipo se basó en datos generados por la propia asistente.

Es posible acceder al chat desde la página de inicio del Meu INSS. Para ingresar la persona informa su nombre y CPF, después selecciona las opciones disponibles y mira las respuestas de la asistente que hoy se limitan a textos preestablecidos.

El flujo conversacional de la Helô se renueva constantemente para que la información que se ofrece al público pueda estar siempre actualizada, con guiones que toman en cuenta las alteraciones de normas y leyes. Otro factor que influye en las actualizaciones de los flujos de texto en la Helô es el análisis de las búsquedas en los canales del INSS o incluso en los medios de comunicación brasileños. Los temas más buscados tienden a ganar protagonismo y se vuelven más accesibles en los flujos de chat.

Tal como se describe en publicaciones y estudios nacionales, el elaborado lenguaje utilizado por los organismos públicos acaba por empujar lejos a la población y dificultar el acceso a servicios y derechos.

Por eso, durante la construcción del guión, el equipo estableció el Lenguaje Simple como metodología de escritura y premisa para la comunicación de la Helô con las personas, con vistas a garantizar una comunicación accesible. Es una forma de comunicación que usa ideas, palabras y frases de forma simple y objetiva, lo que facilita la comprensión y lectura.

Del Lenguaje Simple en Asistente Virtual en el Servicio Publico

Los datos del Indicador de Analfabetismo Funcional (INAF) revelan que sólo 12% de la población brasileña puede ser considerada alfabetizada, o sea, tiene habilidades para leer, escribir y comprender textos. Al mismo tiempo, 88% de la sociedad tiene dificultades con la lectura y de estos, solamente 21% tiene una lectoescritura rudimentaria.

Considerando los datos anteriores, la aplicación de Lenguaje Simple en el asistente virtual es más que una simple metodología, es un acto para garantizar el derecho de acceso a los servicios públicos.

En 2017, el Decreto nº 9.094, de 17 de julio de 2017, que trata de la simplificación de la atención prestada a los usuarios de servicios públicos en Brasil, estableció la obligación de “utilizar un lenguaje claro, que evite el uso de siglas, jergas y extranjerismos” en la relación entre el Poder Ejecutivo Federal y las personas usuarias del servicio público.

Poco después, el Código de Defensa del Usuario, Ley nº 13.460, de 26 de julio de 2017, que prevé la participación, protección y defensa de los derechos del usuario de los servicios públicos, señaló el uso de un lenguaje simple y comprensible, como un lineamiento para los trabajadores de los servicios públicos con el fin de garantizar adecuada prestación del servicio.

De acuerdo con la Federación Internacional de Lenguaje Simple (2021), es posible considerar que el contenido cumple con los fundamentos del lenguaje simple cuando el texto, en su estructura e incluso en su diseño, son claros para que el público objetivo pueda encontrar con facilidad lo que necesita, comprender el contenido y así hacer uso de la información disponible.

En este sentido, Fischer (2022) afirma que el Lenguaje Simple es una técnica de comunicación que facilita la lectura de textos y documentos, lo que permite localizar, comprender y utilizar la información con celeridad. De esta forma, en la construcción de textos en la Helô, son utilizados los enseñamientos de esta autora, de modo que se aplica las siete pautas del Lenguaje Simple: empatía, jerarquía, palabra conocida, palabra concreta, oración corta, oración en orden directo y diagnóstico.

Así, esta experiencia trata de la implementación de un servicio en línea/digital cuyo principal objetivo es mejorar la prestación de servicios y permitir la interacción en línea, de forma autónoma. Para la construcción de contenidos en el asistente el punto fundamental es garantizar que la comunicación entre el Estado y las personas sea fácil de entender.

Evaluación de los resultados

El trabajo de la Helô tiene grande función social y también es un ejemplo de optimización de fuerzas en el servicio público. Casi todas las personas que hacen el soporte da asistente son empleados del INSS y Dataprev y trabajan de forma remota en varias partes del Brasil.

De mayo de 2020 a marzo de 2023, más de 63 millones de personas fueron atendidas de forma totalmente remota, sin la necesidad de ir a una agencia física del INSS. Solo en 2023 han tenido más de 6 millones, un promedio mensual de 2 millones de llamadas.

Según datos del sistema de monitoreo de la asistente, lo Kibana, en 2020, la asistente virtual tuvo más de 9 millones de accesos y el índice de satisfacción promedio fue de 3,51, en una escala de 0 a 5. En 2023, ocurrió un aumento en el promedio para 3,8 con más de 6 millones de visitas.

Lecciones aprendidas

Cuando llegó la pandemia, el INSS ya estaba en un camino de experiencia virtual en su forma de atender a las personas. La plataforma digital de consumo de servicios, Meu INSS, y sus herramientas ya eran una realidad.

Pero el surto de la pandemia he impuesto necesidad de aprendizaje y rapidez en las acciones de INSS en el Brasil. Hoy, la virtualización de los procesos de trabajo en el INSS es una realidad sin vuelta y con resultados cada vez mejores.

El asistente virtual, la Helô, fue creada en este contexto para continuar atendiendo al público durante el período de aislamiento social.

El uso de un lenguaje simple en el servicio del chatbot fue un desafío asumido por el equipo, ya que, en que pese la transformación, la realidad del servicio público aún es de un lenguaje complejo, con siglas y jergas. Por eso, es importante asegurar también que la comunicación entre la administración pública y las personas sea en

un lenguaje que permita el entendimiento, acceso a servicios y conquista de sus derechos.

De los desarrollos implementados y proyectos futuros, podemos decir que la asistente virtual del INSS trasladarse para un avance tecnológico, para que sea cada vez más interactiva y resolutiva ante las demandas de la población. Con eso, va a tornar el contacto de los brasileños y brasileñas con el Estado efectivamente más cercano.

Consideraciones finales

En el año 2022 fueron más de 3 millones de accesos en la asistente virtual del INSS, con búsquedas por informaciones y por impresión de extractos, certificados y declaraciones. Para ofrecer un servicio más completo para el público, en abril de 2023 se implementará la emisión de documentos durante el servicio, en la asistente virtual, sin necesidad de acceder al sistema Meu INSS o dirigirse a una agencia física del INSS.

Además, junto a lenguaje simple y emitir documentos, la Helô comenzará a comprender el lenguaje natural por medio de la escritura libre de la persona, para que pueda ir directamente al tema de su interés. Un sistema de Inteligencia Artificial permitirá al asistente aprender a partir de las interacciones con la población y también con la base de conocimiento que se insertará en la asistente y, así, va a entregar respuestas personalizadas de acuerdo con cada situación.

También, es muy importante para el INSS, permitir que las personas puedan hacer consultas rápidas en la herramienta, así como obtener documentos durante el servicio.

Es posible afirmar que todas las mejoras presentadas van a permitir un avance grandioso de la asistencia remota integral a la población.

REFERENCIAS

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de junio de 2017**. Trata de simplificación del servicio prestado a los usuarios de servicios públicos. Brasília, 18 jun 2017.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de julio de 2017**. Trata de participación, protección y defensa de los derechos de los usuarios de servicios públicos. Brasília, 26 de jul, de 2017.

INAF. **Indicador de Analfabetismo Funcional**. Disponible: <<https://alfabetismofuncional.org.br/alfabetismo-no-brasil/>>. Acceso en: 20/04/2023.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE LINGUAGEM SIMPLES. **O que é linguagem clara?** Disponible: <https://plainlanguagenetwork.org/plain-language/o-que-e-linguagem-clara/> Acceso en: 01 set. 2021.

FISCHER, Heloisa. **Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: caso de um benefício do INSS**. Disponible: <https://bit.ly/3ZXkFHJ>. Acceso en: 17 mar. 2022.