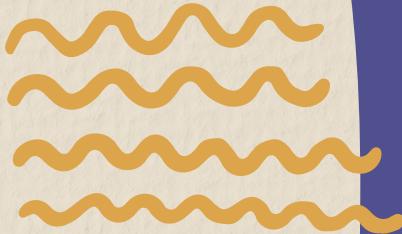


SERVICIO DE ESCUCHA DEL MDS

SERVICIO CIUDADANO



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

**MINISTERIO DE DESARROLLO Y ASISTENCIA SOCIAL,
FAMILIA Y COMBATE AL HAMBRE**

JOSÉ WELLINGTON BARROSO DE ARAÚJO DIAS

Ministro de Estado

ANTONIA ELIANA PINTO

Escucha General

DIVISIÓN DE ESCUCHA

SERGIO LOPES BEZERRA

Jefe de División

RAQUEL CONCEIÇÃO AVELAR SINFRÔNIO

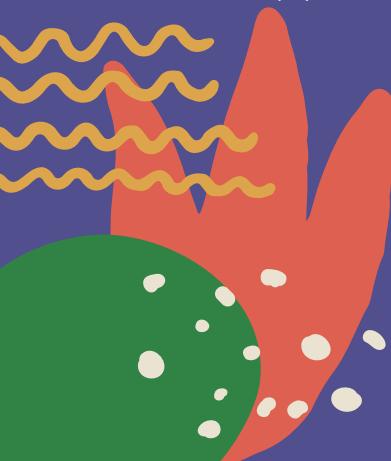
Jefe de la División de Proyectos

Elaborado por el equipo de la División de Escucha en base al curso de Atención al Ciudadano de ANP Cidadã proporcionado por el Portal de Educación a Distancia de la Policía Federal

SOPORTE Y ADAPTACIÓN

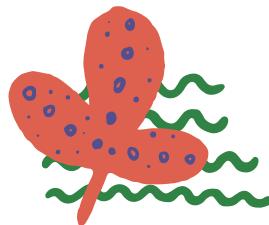
Equipo de Comunicaciones de la Escucha General

*Identidad visual y edición
Thiago Sousa (ASCOM/MDS)*



¿CUÁLES SON LOS CRITERIOS PARA LA DEFINICIÓN DE UNA BUENA ATENCIÓN?

Para que sepamos en qué consiste una buena atención, debemos entender la diferencia entre atención y tratamiento. Aunque ambos sean diferentes, actúan de forma integrada para la prestación del servicio.



La atención se refiere a la satisfacción de las demandas de información, productos o servicios que presenta el ciudadano.

El tratamiento se refiere a la forma en que el usuario es recibido y atendido.



Una buena atención es un servicio de calidad que incluye la disposición de un trato empático al (a la) ciudadano(a) y la satisfacción, con oportunidad y **suficiencia**, de las demandas de información, servicios o productos presentados.

“**A más dificultad en la atención,
mejor debe ser el tratamiento...**”



La puntualidad tiene que ver con la atención de la demanda ciudadana dentro del plazo reglamentado.

Suficiencia no significa ir más allá, sino hacer todo y solo lo necesario para la satisfacción de la demanda del ciudadano de modo que el servicio pueda ser bueno, completo y que no falte ni información ni alguna de las etapas del servicio.



VISIÓN SISTÉMICA

Es la perspectiva que toma en cuenta las partes constituyentes de un todo y la relación entre esas partes.

El trabajo es mucho más productivo cuando sabemos que la actividad que desarrollamos forma parte de un proyecto más amplio que tiene un principio, un desarrollo y una conclusión.

También es compensador cuando somos conscientes de la importancia de nuestra participación en el proceso.

Visión sistémica de la atención

Para un buen servicio, es necesario que el(la) colaborador(a) sea consciente de sus funciones y entienda todo el proceso involucrado en la atención. A esto le llamamos visión sistémica de la atención.

El(la) colaborador(a) es un agente del Estado al servicio de la sociedad.

Y le corresponde a usted, responsable del servicio directo y personal al ciudadano, poner a su disposición los servicios demandados.

También hay que considerar otras variables que van más allá de las personas involucradas en las diversas tareas de la prestación de servicio.

EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD EN LA ATENCIÓN

Eficiencia

Está relacionada con el uso de recursos financieros, humanos y materiales. Depende principalmente del compromiso, dedicación e interés de los colaboradores de cara a las actividades.

Eficacia

Lograr los resultados, cumplir con lo establecido. Pero hay siempre la necesidad de que nos preguntemos: ¿cuáles son los costes de esta eficacia?

No basta con atender a muchos usuarios en su puesto de servicio si ese trabajo solo significa hacer con que la cola se mueva rápidamente. ¿Está bien orientado el ciudadano? ¿Alcanzan a recibir toda la información de que necesita? ¿Entiende lo que se le está explicando?



Usted, agente público, debe facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos. En este servicio, considere el mejor uso de los recursos públicos tratando de aumentar la productividad. Este aumento de la productividad debe considerar el costo necesario para la realización de la actividad y el correspondiente beneficio obtenido.

Efectividad

La efectividad no significa que seamos obligados a hacer concesión a todo lo que solicite el ciudadano.

La efectividad también estará presente en los casos en los que no se pueda atender una solicitud, siempre y cuando el ciudadano reciba una explicación clara y suficiente del rechazo de su demanda.

En este caso, el usuario ciertamente volverá molesto a casa, pero reconocerá la imposibilidad de su demanda.

Se puede lograr **eficiencia** y **eficacia**. La **efectividad**, en cambio, está cargada de subjetividad. Depende de la situación de la atención.

La efectividad de un servicio depende menos de las reglas y los objetivos y más de la sensibilidad del que ofrece la atención.

El objetivo final es la satisfacción del ciudadano y él es un ser único que estará viviendo con usted una situación igualmente única.

Para asegurar la efectividad de todas nuestras acciones en el trabajo, debemos emplear la siguiente:



COMPETENCIAS CLAVE DEL AGENTE PÚBLICO

Para la adecuada prestación de una buena atención al ciudadano son necesarias ciertas habilidades. ¿Cuáles son las competencias necesarias para que el agente público ofrezca un buen trato y una buena atención con eficiencia, eficacia y efectividad?

La Competencia, en definitiva, es el conjunto de **conocimientos, habilidades y actitudes** necesarias para llevar a cabo las funciones de los agentes, con miras al logro de los objetivos en la institución.



Conocimiento - se refiere al conocimiento de qué se debe hacer y la comprensión de por qué hacerlo.



Habilidad - se refiere a saber cómo hacerlo.



Actitud - se refiere a querer hacerlo.



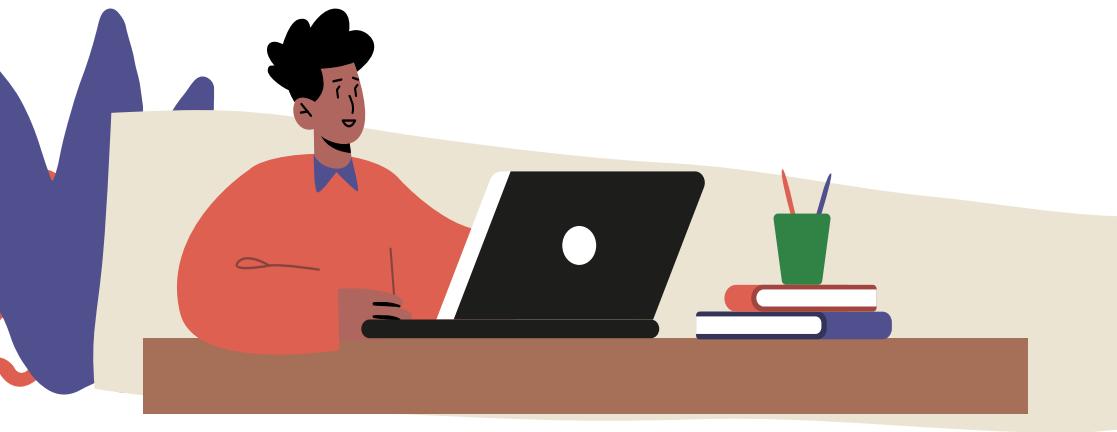
CONOCIMIENTO - Saber qué hacer

La información es la materia prima del conocimiento. Se construye a lo largo del tiempo y a través de la interacción con las demás personas. Este proceso suele tener lugar durante las experiencias en el trabajo, en los entrenamientos y en la educación formal.

¿Y cómo se gestiona la información? Es muy sencillo:

- Conozca bien la institución en la que es Ud. colaborador y mejor aún, la entidad en la que trabaja;

- Recopile la información necesaria para desarrollar sus actividades (Boletín Oficial del Estado, legislación, reglamentos, instrucciones, rutinas, reglamentos internos, etc.), pregunte a los (las) colegas, hable con quienes ya desarrollan estas actividades;
- Tenga esta información lista o sepa dónde encontrarla. No es necesario que las conozca de memoria, pero es importante que sepa dónde encontrarla rápidamente, cuando la necesite; y
- Realice un seguimiento de la calidad, oportunidad y veracidad de la información que necesita para desarrollar su labor.



HABILIDAD - Saber cómo hacerlo

Es la capacidad de comunicarse y negociar, la destreza en el uso de herramientas e instrumentos, y el dominio en la gestión de rutinas, normas y procedimientos propios del trabajo cotidiano. Necesita Ud. la habilidad para poner en práctica el conocimiento que se está construyendo.

Entre las diversas habilidades que debe tener el colaborador que trabaja en atención al cliente, la principal tiene que ver con la habilidad de **comunicación**.

Habilidad comunicativa

Los servicios públicos son solicitados por personas de una amplia gama de orígenes, desde aquellos con educación superior hasta aquellos con escasa o ninguna educación formal.

Eso, sin embargo, no compromete la interacción comunicativa, es decir, la relación entre las personas.

Todos los brasileños hablan el mismo idioma, pero con variaciones que dependen especialmente de la región, del entorno social y del nivel de educación del hablante.

Debemos tener cuidado con la forma que empleamos para construir nuestro discurso. Sea un políglota en su propio idioma.



Sé políglota en tu propio idioma

Ser políglota en nuestra propia lengua significa tener la capacidad de entender los diferentes dialectos o los diferentes discursos de los ciudadanos que acuden a nosotros, y la capacidad de traducir, con palabras que entienda el usuario, lo que queremos transmitirle.



Llame a la persona por su nombre

La forma estándar de dirigirse al ciudadano es "Señor" y "Señora".

Emplee "Tú" si está seguro de que la persona prefiere que la llamen así, o si se lo dice. Si la atención se extiende, es conveniente que llame al usuario por su nombre.

A todos nos gusta que nos llamen por nuestro nombre. Apunte el nombre de la persona, ya que podrá olvidarlo.



Evite el uso de palabras difíciles

El objetivo de la comunicación es la interacción entre las personas, es decir, el acercamiento, la relación, el diálogo y el compartir de sentidos. Por lo tanto, en los procesos de comunicación, debemos evitar las palabras difíciles, ya que comprometen esa interacción. Afortunadamente, ya nadie cree que el uso de un vocabulario sofisticado sea una prueba de erudición o sabiduría, ya que es muy fácil memorizar algunas palabras recogidas del diccionario y repetirlas. Si quieras que le entiendan, use palabras que la gente conozca y entienda.



Explique los términos técnicos que utilice en su comunicación

Está bien usar nombres técnicos, siempre y cuando esté Ud. seguro de que el usuario sabe exactamente de qué se tratan.

Es posible que muchas personas no entiendan si intenta Ud. justificar una situación argumentando que "el lanzamiento no será posible porque el sistema está fuera de línea". Traduzca a: "el lanzamiento no será posible porque el sistema no funciona, está caído."



Ayude al usuario a entender lo que quiere

El usuario no siempre es capaz de explicar con suficiente objetividad lo que quiere.

Hay casos en los que ni siquiera sabe lo que necesita. Tendrá Ud. que interpretar lo que está diciendo y ayudarle a entender su demanda.

De poco servirá fingir que usted entiende a la persona para descartarla de inmediato. Esto puede dar lugar a problemas. Debe ayudarle mostrándole su disposición a escucharle.

Dele espacio para que se exprese. No dude en pedirle que lo repita, que dé ejemplos, que describa casos similares o que aporte más datos.

Tampoco hay que sacar conclusiones precipitadas, pensando que uno ya sabe de antemano lo que el otro desea decirnos.

El apresuramiento en la toma de una decisión puede que, incluso, agilice la atención, pero también puede impedir que se dé la mejor solución al problema.



Asegúrese de que le entienda el demandante

Hay casos en los que la gente no entiende de qué estamos hablando, pero no se siente cómoda en preguntárselo. Seguir la conversación puede que redunde en más incomprendición y vergüenza.

Incluso si su interlocutor no lo dice, puede Ud. saber, por su expresión facial si no está siguiendo su explicación. Una buena forma de asegurarse de que su interlocutor entiende lo que ha dicho es pedirle que diga lo que entiende. Si tiene usted que repetir la orientación, evite decir:

“

No lo entiendes.
Prefiera: ‘No lo expliqué bien...’

”

Cuando le diga al usuario que vaya a un lugar determinado y no esté seguro de que lo haya entendido, dele la dirección por escrito y, en su caso, el nombre de la persona a la que debe acudir e incluso el número de teléfono, cuando sea posible.



Evite el uso de acrónimos

La organización administrativa de la función pública adopta el uso de siglas para designar a los distintos sectores, departamentos y secretarías.

Esta nomenclatura facilita la comunicación interna, pero no debe mencionarse en el diálogo con el usuario. Si es necesario hacer uso de un acrónimo, debe este ser “traducido”.

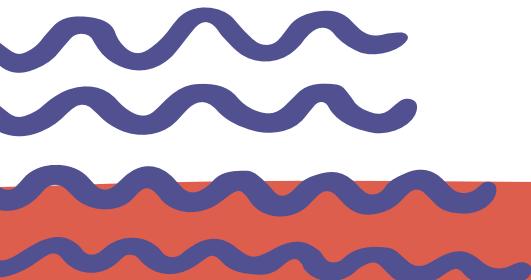


¡Tenga cuidado cuando vaya a decir “no”!

Decirle al ciudadano que su solicitud no ha sido concedida siempre será desagradable, para Ud. como agente público y más aún para la persona que recibirá la denegación.

Debemos ser capaces de decir el “no.” No se trata de una “dilación”, ya que esta actitud puede molestar al ciudadano.

Intente justificar objetivamente la imposibilidad en la atención y demuestre que Ud. también está molesto por no poder dar la respuesta que el usuario esperaba. Esta muestra de solidaridad reduce el impacto negativo de la situación y minora el malestar.





El cuerpo habla

En una interacción cara a cara, no son solo las palabras las que comunican. Los ademanes, las miradas, las expresiones faciales, las expresiones corporales también forman parte de nuestras posibilidades de comunicación...

Todos sabemos lo desagradable que es tratar de hablar con alguien que parece no querer escuchar lo que queremos decir.

Cuando vengan a hablar con usted, interrumpa lo que esté haciendo y ponga atención a esa persona.

Trate de mirar a los ojos de las personas con las que habla y trate de mantener una mirada tranquila y serena. En la cultura brasileña, no mirar a los ojos de nuestro interlocutor puede dejar la impresión de que estamos ocultando algo.

Explicita, con palabras y con su postura, su disposición a escuchar.

ACTITUD - Querer hacer

La actitud es la instancia de competencia profesional que comprende el comportamiento, la postura y la forma de actuar en el ambiente de trabajo. La atención es una actividad que siempre involucra al ser humano.

Y las personas no son como las máquinas, que siempre responden como han sido programadas.

Algunas actitudes son recomendables en la atención a todo tipo de personas. Son ellas:

- **Preparación:** Rapidez en la acción de facilitar el acceso de las personas a la información, favoreciendo el contacto. Es cierto que el servicio inmediato y rápido no siempre será posible, pero Ud. podrá demostrar que está consciente de la situación;
- **Cortesía/urbanidad:** La cortesía del agente está relacionada con el buen trato que se ofrece al ciudadano. Ser educado y cortés es clave durante la atención;
- **Credibilidad:** Establezca, claramente, lo que se puede y lo que no se puede hacer. Diga siempre la verdad, aunque sea para decir que no sabe Ud. la respuesta a alguna pregunta, o incluso si es para decir algo que no es lo que el ciudadano espera y que, quizás, pueda molestarle.

Transmita confianza, honestidad y seguridad en la información y orientación que se brinda al usuario;

- **Responsabilidad:** Es su responsabilidad contar con información correcta para quienes se dirigen a usted.

Evite la primera reacción de decir:

“**No lo sé, no es mi área.**”

Si la demanda solicitada no está a su alcance, informe al usuario de las demás soluciones posibles. Explíquelas por qué no puede ayudarle y explícite, cuando corresponda, alternativas al problema.

No acepte solicitudes infundadas solo para deshacerse del ciudadano, porque tendrá Ud. que “enfrentarle” más adelante con la negativa; y

- **Motivación:** Para se establezca una actitud proactiva y dinámica en el servicio debemos estar motivados.



Sin embargo, la motivación es algo que viene desde adentro hacia afuera y es estimulada por las condiciones y el entorno en el que trabajamos.

Debemos establecer convenios colectivos de compañerismo, solidaridad y apoyo mutuo. Cuando trabajamos en un ambiente agradable, nos sentimos más motivados para realizar nuestras actividades y esto se refleja positivamente en nuestra actitud hacia el usuario.

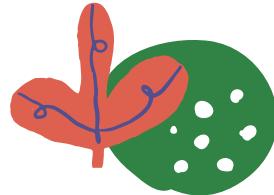
La gente está más dispuesta a comprender y aceptar las fallas del sistema o las exigencias burocráticas que a perdonar el desinterés, la inexistencia de "ganas de hacerlo" o de compromiso de quienes están encargados de servir al ciudadano.

La motivación es contagiosa y se multiplica rápidamente.



PRINCIPIOS ÉTICOS Y NORMATIVOS

En su origen, las palabras ética y moral están relacionadas, y se refieren a un conjunto de valores y preceptos adoptados por una sociedad que determina a todos sus miembros y dispone lo que es correcto, lo que es incorrecto, lo justo e injusto, lo honesto y lo deshonesto.



Si bien los conceptos de moral y ética sean conceptos filosóficos estudiados de manera distinta, es importante reconocer que cuando hablamos de moral y ética pública, nos estamos refiriendo al comportamiento honesto, justo y reglamentado del agente público.

Tenemos que establecer la ética como un principio rector para nuestras acciones en el mundo, de lo contrario la vida en sociedad se volverá inviable.

Es posible que haya Ud. escuchado decir a la gente:

“**¿De qué sirve que sea honesto,
si tanta gente roba...?**”

La ética tiene que estar presente en todos los actos de nuestra vida cotidiana.

No podemos justificar los “pequeños” deslices poco éticos comparándolos con los graves casos de corrupción que implican la apropiación criminal de recursos públicos.

No es posible que uno sea ético a medias.

DERECHOS DEL CIUDADANO Y DEBERES DEL AGENTE PÚBLICO

El poder es ejercido por el Estado, por medio de la representación popular, organizada según preceptos constitucionales y basada en la igualdad de derechos de la persona y el respeto al ciudadano.

Hay que reconocer que el ciudadano usuario es un ser humano que, independientemente de su género, raza o creencias, es titular de derechos fundamentales que justifican la existencia misma del Estado y del servicio público.

Al ser investido con una posición de prestador de servicios públicos, el agente asume, además de las tareas inherentes al cumplimiento de la función que se le ha asignado, el deber subyacente de velar por el bienestar de la colectividad, cuidar los bienes públicos y evitar el despilfarro.

Es posible que esté Ud. pensando:

**“Como funcionario público solo me tocan deberes?
¿Qué pasa con mis derechos...?”**



Usted también es ciudadano y, por lo tanto, tiene todos los derechos del usuario al que sirve.

Pero, además de ser ciudadano, es un agente público y tiene compromisos, como agente del Estado, dentro de su ámbito de actuación, que le obligan a contribuir para garantizar los derechos de los ciudadanos dentro del orden establecido.



LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN DEL AGENTE PÚBLICO

Para el ciudadano, el organismo público es la persona que le atiende en el mostrador, que contesta el teléfono, o que, de alguna manera, mantiene contacto con él.

Es una gran responsabilidad de quienes trabajan en la atención al cliente.

La imagen que el ciudadano se construye de la Administración Pública estará compuesta exactamente por el desempeño que encuentre en cada uno de los colaboradores públicos con los que tenga contacto.

Usted representa a la Administración Pública y no está permitido que minusvalore el servicio público, ni que transfiera responsabilidades por la inasistencia a otro compañero u otro organismo.

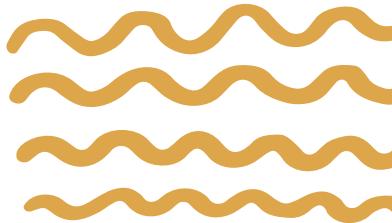
Si Ud. ve que algo no funciona bien en su institución, dígaselo a su jefe y no al usuario.

La imagen de la institución puede verse comprometida por un empleado, ya que las personas evalúan la calidad de la prestación de un servicio por la experiencia que han tenido con quienes les brindaron el servicio.

El ciudadano insatisfecho no perdona. Es implacable. Cuando está mal atendido, cuando no ve la voluntad de escuchar sus quejas, cuando se siente tratado con descuido y se da cuenta de que su problema no se resolverá, no guarda su indignación para sí mismo.

En cada oportunidad que surja, en lo sucesivo, reportará su experiencia negativa a quienes sea.





CÓMO TRATAR LAS QUEJAS O SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

“

Todo está relacionado...

”

Si al salir de su casa, de camino al servicio público, un ciudadano choca su coche o pierde el autobús, seguramente llegará a la atención con los nervios aflorados o con una disposición intolerante.

Lo que le sucedió a este ciudadano lo llamamos la “variable exógena” (lo que sucede fuera del organismo o sistema), es decir, aquellos eventos que están fuera de nuestro ámbito de interferencia o control.

En el caso del ciudadano, no se puede hacer nada respecto al accidente (variable exógena). Pero, cuando está el ciudadano delante de usted, para recibir su atención, mostrando agobio y preocupación, estará en su esfera de interferencia (variable endógena).

Puede Ud. empeorarle el día a ese ciudadano (y poner su día igualmente en peligro) si se porta de modo intransigente; O puede tranquilizarle de su desesperación sirviéndose de una actitud de tolerancia.



La efectividad de su actuación como agente (Eficiencia, Eficacia y Efectividad en la atención), en este caso, dependerá de su sensibilidad para acoger al usuario, que sin duda está emocionalmente desestructurado.

Una sonrisa sincera y honesta suele ser suficiente para desarmar la "mueca invertida" y calmar el enojo a cualquiera. Para las demás situaciones no deseadas, en las que esa receta no funcione, debe Ud. apoyarse en sus colegas.

¿Y si el ciudadano le grita?

Esta es una situación muy desagradable. Necesitamos mucha calma, pero eso es exactamente lo que nos falta en este momento.

iNo incurra en el error de gritarle con más intensidad!

Si ve Ud. que la situación le está escapando a las manos y no se siente en condiciones de gestionar el conflicto, lo más adecuado es que se retire y pida a un compañero que ayude al usuario.

Así como no está permitido que el servidor público destrate al ciudadano, no se puede aceptar de ninguna manera forma alguna de destrato al funcionario.

Cuando un usuario se 'pasa' y destrata y se vuelve inconveniente, se deben cumplir las medidas para que se retire del sitio donde se presta el servicio.

¿Qué pasaría si fuera usted quién chocado su coche o hubiera perdido el autobús de camino al trabajo?

¿Cómo estaría su estado de ánimo durante la atención?



Esta es una variable endógena, en relación con Ud. ¿Cómo afrontarlo?

Es normal que en determinados días no nos encontremos bien. Todos tenemos problemas y es inevitable que ello, a veces, contamine nuestro cotidiano. Es muy difícil llegar al trabajo y simplemente olvidarnos a los problemas que nos obnubilan el pensamiento. Es improbable que alguien lo alcance a gestionar de forma moderada. Nos pasa a todos...



Resulta que el ciudadano que acude a nosotros en el trabajo desconoce nuestro estado de ánimo. No descargue su enojo en él. Si no se siente en condiciones de brindar el servicio al público porque está emocionalmente comprometido, debe Ud. informar a su superior jerárquico y, si corresponde, permanecer en un servicio interno.

Debemos establecer una relación de ayuda entre compañeros en el lugar de trabajo, especialmente para situaciones como las que se describe arriba.

Hable con sus compañeros, hable con su jefe... Hablar es bueno, disminuye la presión.

Chatear con los usuarios también le vendrá bien. Es común que aliviamos nuestro agobio cuando nos involucramos en la actividad de atención.

Interactuar con la gente termina por ser una distracción que nos mejora el estado de ánimo.

Independientemente de la agencia para la que trabaje Ud. o del nivel jerárquico que ocupe, usted es un representante de las instituciones gubernamentales. Si, de una parte, la Administración Pública deposita en usted toda la confianza de

que será capaz de representarla bien en función de satisfacción de las demandas de la sociedad, de otra parte, la comunidad le ve como el gran facilitador para la obtención de lo que le corresponde por derecho.

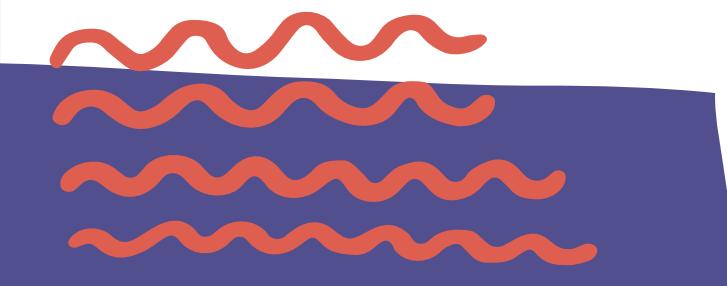
Su misión es representar al Estado brasileño ante el ciudadano, asumiendo la premisa de que la atención tendrá, como rasgos definidores, la dignidad y el respeto, porque no son privilegio destinado a algunos, sino un derecho de todos.



La interacción que tiene lugar entre el ciudadano y usted en el servicio no es una relación entre un burócrata y un número de identificación, como el RG, CPF o PIS/PASEP. Son personas las que están interactuando.

Y las personas son más importantes que los protocolos, los sellos, los certificados...

Usted es más que un creador de normas. Su actividad es la de gestionar posibilidades. La situación de servicio es un momento único y especial en el que debe prevalecer la profesionalidad, la cortesía, la buena voluntad y la tolerancia.



ESCUCHA GENERAL DE MDS



Escucha General de MDS 121

El servicio es gratuito y la llamada puede realizarse a través de un teléfono fijo o móvil.

Horario de oficina

Atención Humana:

De lunes a viernes, de 7 a 19 horas

Atención electrónica:

Todos los días, las 24 horas



Envíe su carta a:

Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 2º Andar,

CEP: 70.054-906 - Brasília/DF

Todos los días, las 24 horas



Fala.BR

<https://falabrcgu.gov.br/>

Todos los días, las 24 horas



Atención Presencial

Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Térreo, Sala T-23

CEP: 70.054-906 - Brasília/DF

De lunes a viernes, de las 8:30h a las 17:30h,
junto a la catedral de Brasília.



@mdsgovbr

**DISQUE
SOCIAL
121**
OUVIDORIA



Acesse mds.gov.br

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

