



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

PORTARIA OUVIDORIA Nº 1/2023

Aprovar a
cartilha de
atendimento
ao usuário da
Ouvidoria do
Ministério
Público do
Distrito
Federal e
Territórios e
dá outras
providências.

**O OUVIDOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO
DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, no uso
das atribuições conferidas pelo artigo 46, da
Resolução do Conselho Superior do MPDFT nº 309,
de 05 de maio de 2023,

CONSIDERANDO a necessidade de
adequação dos atendimentos realizados pela Seção
de Controle de Atendimento e pelo Setor de
Atendimento da Ouvidoria;

CONSIDERANDO a premência de uniformização e otimização dos procedimentos internos da Ouvidoria, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a cartilha de atendimento ao usuário da Ouvidoria do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

FRANCISCO LEITE DE OLIVEIRA

Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO LEITE DE OLIVEIRA, Procurador(a) de Justiça**, em 22/09/2023, às 16:18, conforme § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpdft.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0574744** e o código CRC **EFA8EE70**.

**Cartilha para
atendimento ao usuário
da Ouvidoria do MPDFT**

Apresentação

O atendimento à população que procura o MPDFT deve ser acolhedor, mas, ao mesmo tempo, profissionalizado.

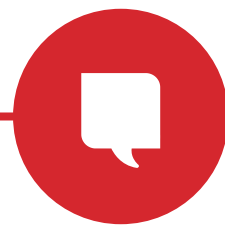
Assim, a elaboração desta cartilha tem a finalidade de apresentar instruções e sugestões aos servidores para que possam realizar um atendimento de excelência.

Muito embora, realizar um bom atendimento ao cidadão não seja tarefa fácil. Na verdade, tem-se revelado um grande desafio ao setor público, uma vez que a qualidade do atendimento está associada à possibilidade de corresponder às expectativas dos cidadãos.

Nesse sentido, e visando gerenciar o atendimento, devemos, em momento oportuno, durante o contato com o cidadão, informá-lo qual é o papel da Ouvidoria, pois muitas vezes ele não tem o conhecimento necessário acerca das atribuições e competências da Ouvidoria e do próprio MPDFT.



Protocolo para os atendimentos telefônicos e presenciais



- Cumprimentar o(a) manifestante com gentileza e atenção, procurando ouvi-lo(a), com o mínimo de interrupções, até que ele conclua sua fala.
- Conduzir o atendimento e evitar a repetição de narrativa, de modo que o atendente esteja no comando do atendimento, vale dizer, evitar que o manifestante domine a situação;
- Buscar entender o foco da questão relatada, construído em parceria com o manifestante.
- Após entender, direcionar o atendimento para o registro, revisão, leitura confirmativa junto ao manifestante, fechamento e encaminhamento da demanda ao Setor de Tratamento da Informação para a devida análise.
- Caso o manifestante insista em obter informações que não são da competência da Ouvidoria, informá-lo qual é o nosso papel, conforme descrito abaixo:

Senhor (*nome do manifestante*), a Ouvidoria do MPDFT é a unidade responsável por receber denúncias, críticas, elogios e sugestões. Desta forma, nós cadastraremos em nosso sistema aquilo que o senhor(a) relatar e enviaremos para outro setor, que analisará o que foi descrito, para então encaminhar a sua manifestação a uma das promotorias de justiça que verificará a possibilidade de atuar no seu caso.

Supondo que o relatado pelo senhor(a) não esteja dentro das atribuições do MPDFT, nós faremos o encaminhamento para outro órgão que possa atuar. Caso seja uma demanda individual, o senhor(a) deverá procurar um advogado particular ou a defensoria pública do DF.

- Nos atendimentos relativos apenas a prestação de informações, efetuar o registro do atendimento classificando-o como “dúvidas e orientações” para que o Setor de Análise e Tratamento da Informação se atente sobre a necessidade ou não de fazer quaisquer encaminhamentos.

Orientações para o atendimento por telefone



Ouvidoria do Ministério Público, *(nome do atendente)*, boa tarde! Com quem eu falo?

O manifestante informará o próprio nome

Como posso ajudá-lo(a) senhor(a) *(nome do manifestante)*?

- Antes de iniciar a redação no sistema Audívia, descrever que se trata de “**Atendimento por telefone**”;
- Redigir com clareza, coesão e coerência.
- Para que a redação fique inteligível, é aconselhável o uso de conectivos de continuidade, tais como: depois; após; logo depois; logo após; depois de; na sequência; imediatamente; em seguida etc;
- Revisar o texto antes de ler para o manifestante, pedindo que ele aguarde um pouco.
- Após, ler o que foi registrado para o manifestante e conferir se era isso que ele queria informar ou se gostaria de acrescentar ou subtrair algo;
- Não havendo nada mais a acrescentar e estando o(a) manifestante de acordo, o próximo passo é salvar o registro e informar o número da manifestação;
- Na sequência, informar que a análise e encaminhamento será realizado por outro setor dentro da Ouvidoria e que o cidadão receberá um e-mail com o destino da demanda e um link com o telefone da Promotoria de Justiça para a qual foi feito o encaminhamento;
- Acrescentar que neste mesmo e-mail constará um número de processo SEI, o qual deverá ser citado quando o manifestante entrar em contato com a promotoria destinatária da demanda;
- Por fim, perguntar: “*posso ajudar em algo mais?*”

Orientações para o atendimento presencial



- Receber o cidadão/cidadã com urbanidade, respeito, gentileza, simpatia e cordialidade, pedindo que ele se sente à nossa frente;
- Cumprimentá-lo (a), informando o seu nome (do atendente) e perguntando o nome e/ou como gostaria de ser chamado(a);
- Contato visual direto e atento, expressões faciais, gestos, postura e comportamento acolhedores facilitarão a fala do(a) manifestante, deixando-o mais à vontade para fazer o relato dos fatos.
- Tratar o(a) cidadão(ã) pelo nome e demonstrar disponibilidade em entender do que ele(a) precisa.
- Ao iniciar a redação no sistema Audívia, descrever que se trata de “Atendimento presencial”;
- Redigir com clareza, coesão e coerência. Para que a redação fique inteligível, é aconselhável o uso de conectivos de continuidade, tais como: depois; após; logo depois; logo após; depois de; na sequência; imediatamente; em seguida etc;
- Revisar o texto antes de ler para o manifestante, pedindo que ele aguarde até que a revisão seja feita.
- Após, ler o que foi registrado e conferir se era isso que o(a) manifestante queria informar ou se ele(a) gostaria de acrescentar ou subtrair algo;

Boa tarde, meu nome é (*nome do atendente*), qual o nome do senhor(a) por gentileza?

O(A) manifestante informará o próprio nome

Como posso ajudá-lo(a) senhor(a) (*nome do manifestante*)?

- Não havendo nada mais a acrescentar e estando o(a) manifestante de acordo, o próximo passo é salvar o registro e informar o número da manifestação, mediante entrega da Certidão de Atendimento ao cidadão.
- Na sequência, informar que a análise e encaminhamento será realizado por outro setor dentro da Ouvidoria e que o cidadão receberá um e-mail com o destino da demanda e um link com o telefone da Promotoria de Justiça para a qual foi feito o encaminhamento;
- Acrescentar que neste mesmo e-mail constará um número de processo SEI, o qual deverá ser citado quando o manifestante entrar em contato com a promotoria destinatária da demanda;
- Por fim, perguntar: “posso ajudar em algo mais?”

Observações importantes

- Todos os atendimentos, sem exceção, precisam ser registrados.
- A tarefa de encerrar ou encaminhar a manifestação sempre será de responsabilidade da Seção de Tratamento de Informações, Dados e Relatórios.
- Utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos e juridiquês.

Canais de atendimento

Para enviar uma manifestação à Ouvidoria do MPDFT, o cidadão pode usar o formulário eletrônico, ligar para o número gratuito 0800 644 9500 ou comparecer à sede do MPDFT, no Eixo Monumental. O atendimento por telefone e presencial ocorre de segunda-feira a sexta-feira, das 12h às 18h.

