



# MP EFICAZ

## MANUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Ministério Público  
do Distrito Federal  
e Territórios

# EXPEDIENTE

## MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

### PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

Procurador-Geral de Justiça Leonardo Roscoe Bessa

### VICE-PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Procuradora de Justiça Selma Leite do Nascimento Sauerbronn de Souza

### CORREGEDORIA-GERAL

Procurador de Justiça Carlos Eduardo Magalhães de Almeida

### CHEFIA DE GABINETE

Promotora de Justiça Fabiana Costa Oliveira Barreto

### SECRETARIA-GERAL

Promotor de Justiça Wagner de Castro Araújo

### ASSESSORIA DE POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

Promotora de Justiça Ana Luiza Lobo Leão Osório

Promotor de Justiça Moacyr Rey Filho

### ESTA É UMA PUBLICAÇÃO DA OUVIDORIA DO MPDFT

Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, Sala 138, Sede do MPDFT, Brasília-DF

Telefone: (61) 3343-9666

### OUVIDORA

Promotora de Justiça Rose Meire Cyrillo

### EDIÇÃO E REVISÃO DE TEXTO:

Ouvidoria do MPDFT

Secretaria de Comunicação do MPDFT

### PROGRAMAÇÃO VISUAL E DIAGRAMAÇÃO:

Secretaria de Comunicação do MPDFT

© 2012 Ministério Público do Distrito Federal e Territórios – MPDFT

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: 2ª edição

Maio/2014

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
MAPA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
1. POR QUE ATENDER BEM NO SERVIÇO PÚBLICO?	7
2. ATENDIMENTO, TRATAMENTO E BOM ATENDIMENTO	8
3. ATENDIMENTO COMO SISTEMA	9
4. DICAS SOBRE COMO SE COMUNICAR BEM COM O CIDADÃO	10
5. ATITUDES ESPERADAS DE QUEM PRESTA ATENDIMENTO AO CIDADÃO	12
6. DICAS DE APRESENTAÇÃO PESSOAL	14
7. ATENDIMENTO TELEFÔNICO	15
8. ATENDIMENTO PRESENCIAL	16
9. ATENDIMENTO ESPECIAL	18
10. ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA – UMA MUDANÇA NECESSÁRIA	22
11. DICAS FINAIS	23
REFERÊNCIAS	23

# APRESENTAÇÃO

**T**odos os órgãos públicos têm a obrigação de atender muito bem o cidadão, que tanto pode procurar a Instituição para a concretização de direitos ou simplesmente em busca de algumas informações. Pensando nisso, o MPDFT instituiu o projeto “MP Eficaz – Atendimento ao Cidadão”, que tem o intuito de prover o órgão da estrutura adequada para prestar atendimento eficiente e de qualidade ao cidadão.

Padronizar e institucionalizar procedimentos de atendimento à sociedade é uma ação muito importante, pois, para o cidadão, o órgão público é a pessoa que o atende no balcão, ao telefone, ou alguém que - de algum modo - tenha mantido contato com ele. Veja como é grande a responsabilidade que temos, seja como estagiário, servidor ou terceirizado. A imagem que o cidadão formará do Órgão estará ligada ao desempenho e ao comportamento de quem o atendeu.

Neste manual, servidores, estagiários e terceirizados receberão dicas e instruções sobre o procedimento de atendimento ao cidadão. Atender bem ao cidadão é a nossa obrigação. Veja o que dizem a visão, a missão e os valores do MPDFT.

## VISÃO, MISSÃO E VALORES DO MPDFT

### Visão

Consolidar-se como referência na proteção dos direitos do cidadão e na promoção da Justiça, atuando com eficiência e transparência, a partir da integração com a sociedade.

### Missão

Promover a justiça, a democracia, a cidadania e a dignidade humana, atuando para transformar em realidade os direitos da sociedade.

### Valores

Facilidade de acesso, agilidade, disponibilidade e cordialidade no atendimento, eficácia, eficiência, transparência, imparcialidade e proatividade.

# MAPA GESTÃO ESTRATÉGICA



## VISÃO

Consolidar-se como referência na proteção dos direitos do cidadão e na promoção da justiça, atuando com eficiência e transparência, a partir da integração com a sociedade.



Resultados para a Sociedade

- Cidadania fortalecida
- Direitos coletivos e individuais indisponíveis protegidos
- Patrimônio público protegido
- Meio ambiente preservado
- Criminalidade combatida
- Impunidade e corrupção combatidas
- Crianças e adolescentes protegidos
- Políticas públicas fiscalizadas e asseguradas

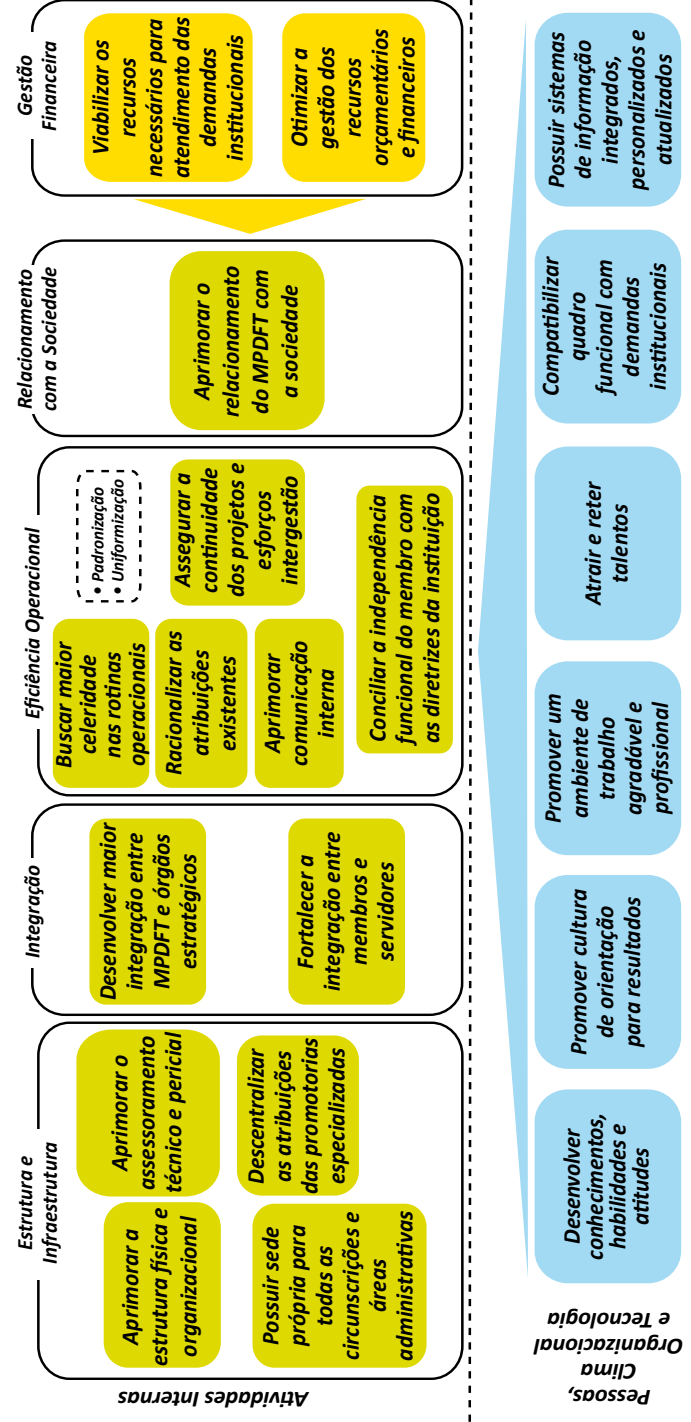
## MISSÃO

Compromisso com a Sociedade

**Promover a justiça, a democracia, a cidadania e a dignidade humana, atuando para transformar em realidade os direitos da sociedade.**

## VALORES

- Facilidade de acesso
- Disponibilidade e cordialidade no atendimento
- Eficiência
- Imparcialidade
- Agilidade
- Eficácia
- Transparência
- Proatividade





# 1

## POR QUE ATENDER BEM NO SERVIÇO PÚBLICO?

**T**odos os dias, milhares de empresas atendem outros milhares de clientes/consumidores em busca de produtos e serviços. Nesta lógica, empresas sobrevivem por meio do lucro e clientes se satisfazem com o produto/serviço adquirido.

E no caso do serviço público, qual é a lógica que alimenta este setor?

O serviço público não funciona como uma empresa. O lucro da empresa é revertido para ela mesma e para seus donos. O lucro do serviço público é destinado para toda a sociedade.

Assim, o serviço público não vende produtos para consumidores. Sua função é disponibilizar serviços para a sociedade e seus cidadãos. No serviço público, somos todos cidadãos em busca de atendimento. E, com esta finalidade, surge a figura do SERVIDOR PÚBLICO, detentor de cargo público, que tem a missão profissional de prestar serviço e oferecer atendimento ao cidadão. Desse modo, seja qual for o seu cargo aqui no MPDFT, lembre-se de que o cidadão e a coletividade serão sempre o nosso principal foco.

## 2 ATENDIMENTO, TRATAMENTO E BOM ATENDIMENTO

Muitos não imaginam que exista diferença entre ATENDIMENTO e TRATAMENTO. Todavia, existe. Quando um cidadão chega ao MPDFT e é recebido com cortesia e atenção, ele recebe um BOM TRATAMENTO. **TRATAMENTO DIZ RESPEITO À FORMA COMO O USUÁRIO É RECEBIDO E ATENDIDO.\***

Quando um cidadão chega ao MPDFT em busca de um documento e é atendido com presteza, de forma a resolver a sua demanda, ele foi BEM ATENDIDO. **ATENDIMENTO DIZ RESPEITO A SATISFAZER AS DEMANDAS DE INFORMAÇÃO, PRODUTOS OU SERVIÇOS APRESENTADAS PELO CIDADÃO.\***

- BOM ATENDIMENTO: é um atendimento de qualidade, o que inclui dar um bom tratamento ao cidadão e satisfazer, com TEMPESTIVIDADE e SUFICIÊNCIA, as demandas de informação, produtos ou serviços por ele apresentadas.
- TEMPESTIVIDADE: é atender no prazo. Isso é muito importante hoje, porque as pessoas estão sempre com pressa e não podem perder tempo. No passado, tempestividade não era valor no atendimento. Hoje é!
- SUFICIÊNCIA: o atendimento, para ser bom, deve ser completo. Não pode ficar faltando informação ou alguma etapa do serviço. Preste atenção: suficiência não significa ir além, mas sim fazer tudo e apenas o necessário para atender a demanda do cidadão.

Saber a diferença entre atendimento e tratamento já é um bom começo. Alguns cidadãos supervalorizam o tratamento e não se importam se foram de fato atendidos. Outros cidadãos desejam que seu problema seja resolvido, sendo o tratamento apenas um detalhe do processo. Há ainda os cidadãos que alegam terem sido “mal-atendidos”, quando, na verdade, seu problema não pôde ser resolvido naquele órgão por alguma impossibilidade legal ou documental. De todo modo, qualquer cidadão que tenha seu pedido indeferido terá dificuldades para receber essa notícia. Nesses casos, lembre-se: “QUANTO MAIS DIFÍCIL O ATENDIMENTO, MELHOR DEVE SER O TRATAMENTO”. Assim, o desconforto do cidadão poderá ser amenizado com o bom tratamento que ele receberá.

Dica { QUANTO MAIS DIFÍCIL O ATENDIMENTO,  
MELHOR DEVE SER O TRATAMENTO.

\*Fonte: ENAP

## 3 ATENDIMENTO COMO SISTEMA

**S**e pensarmos no MPDFT como um organismo vivo, podemos usar a comparação de que nenhum órgão/departamento do corpo MPDFT poderá trabalhar sozinho. No corpo humano, as informações que os olhos captam, num primeiro momento, serão interpretadas pelo cérebro para que o processo da visão ocorra. Do mesmo modo, um pedido de um cidadão, que chega ao MPDFT, vai ser iniciado em uma unidade (por exemplo, na Ouvidoria) e finalizado em outra parte da Instituição, ou até mesmo em outro órgão.

Atender bem ao cidadão compreende, também, conhecer a Instituição como um todo.

Um servidor que trabalhe com atendimento direto ou indireto ao público deve ter a capacidade de visualizar todo o processo que envolve o atendimento. Além disso, deve saber onde se encaixam e até onde se expandem suas funções. Internalizar esta concepção holística do processo significa ter visão sistêmica do atendimento.

Várias atividades se relacionam à visão sistêmica do atendimento como, por exemplo, o acesso ao órgão público, as instalações onde se realizam os atendimentos, a temperatura do ambiente, o elevador, o funcionamento dos equipamentos, entre outros. Desse modo, percebe-se que são muitas as pessoas envolvidas no atendimento ao cidadão e que tudo deve estar funcionando bem para que seja concretizada a finalidade maior do serviço público: O BOM ATENDIMENTO AO CIDADÃO.

# 4 DICAS SOBRE COMO SE COMUNICAR BEM COM O CIDADÃO

## AJUDE O CIDADÃO A ENTENDER O QUE ELE DESEJA

Muitos cidadãos não sabem ao certo o que querem ou, então, não apresentam clareza e objetividade para expressarem do que precisam. Nesses casos, ajude-o a chegar ao ponto crítico que o fez procurar o MPDFT. Escute-o e tenha paciência. Estimule-o a falar. Peça exemplos, descreva casos semelhantes, forneça mais dados, até que você compreenda o que ele deseja. É importante não tirar conclusões antecipadas. Então, escute-o para ter certeza sobre o tipo de atendimento de que ele precisa. Nunca o trate de forma desatenciosa, fingindo que entendeu seu problema só para dispensá-lo logo. Lembrem-se: A OBRIGAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO É SERVIR AO CIDADÃO.

## TENHA CERTEZA DE QUE VOCÊ ESTÁ SENDO ENTENDIDO

Se você entendeu, com clareza, o que o cidadão quer, vá para o segundo passo da conversa: assegure-se de que ele está compreendendo você. Se for preciso, fale mais devagar ou repita quantas vezes forem necessárias. Procure também usar a linguagem apropriada para cada tipo de pessoa e não use muitos termos técnicos. Se for necessário o uso destes termos, explique e dê exemplos sobre o significado de cada um deles. Não tenha medo de ser redundante. O cidadão deve se sentir à vontade no diálogo, até mesmo para tirar suas dúvidas, uma por uma.

**Dica** { ESTEJA CERTO DE QUE COMPREENDEU DO QUE O CIDADÃO PRECISA E TENHA CERTEZA DE QUE ELE TAMBÉM ENTENDEU O QUE VOCÊ DISSE.

## CUIDADO QUANDO FOR DIZER “NÃO”

Temos que ter habilidade para dizer não, pois a negativa, dificilmente, vai ser bem aceita pelo cidadão. Nesses casos, justifique, com objetividade, o porquê do não-atendimento. Mostre-se solidário à causa dele. Tal comportamento pode amenizar a situação de mal-estar.

## AS PALAVRAS COMUNICAM E O CORPO TAMBÉM

É muito ruim falar com alguém que demonstra não ouvir o que estamos dizendo. Quando estiver atendendo um cidadão, deixe bem clara a sua disponibilidade em ouvir; tanto com as palavras, quanto com a postura. Procure olhar nos olhos das pessoas e tente manter um semblante calmo, tranquilo e sereno.

## CHAME AS PESSOAS PELO NOME

A forma convencionada de tratamento ao cidadão é “senhor” e “senhora”; mas caso tenha certeza de que o cidadão prefere ser chamado de você, então, use este tratamento.

Se o atendimento for prolongado, refira-se à pessoa pelo nome.

**Dica** { ANOTE O NOME DO CIDADÃO. NÃO USE  
APELIDOS OU EXPRESSÕES PRECONCEITUOSAS.

# 5 ATITUDES ESPERADAS DE QUEM PRESTA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Q**uando procuramos qualquer tipo de serviço (restaurantes, hotéis, lojas, supermercados) sempre esperamos ser bem tratados e que atendam todas as nossas solicitações. No serviço público não é diferente. Ao contrário, a cobrança por um bom atendimento é ainda maior; porque é o cidadão, através de seus impostos, quem mantém a Instituição.

Para prestar um bom atendimento ao cidadão, é necessário que o servidor esteja ciente de suas atribuições e competências. Além disso, ele precisa:

1. CONHECER BEM O ÓRGÃO EM QUE TRABALHA;

2. CONHECER A INSTITUIÇÃO COMO UM TODO;

3. DEMONSTRAR DISPOSIÇÃO EM AJUDAR O CIDADÃO A ENCONTRAR O CAMINHO CERTO PARA RESOLVER SEU PROBLEMA. Isto vale mesmo que a solicitação não faça parte de suas atribuições e também para os pedidos que não sejam de competência do MPDFT.

## ALGUMAS ATITUDES DEFINEM O BOM ATENDIMENTO:

- A primeira coisa a se fazer em um atendimento é cumprimentar o cidadão. Olhar diretamente para a pessoa, ter um sorriso nos lábios e dizer uma saudação são atos importantes para tranquilizar o cidadão. Dessa forma, ele vai perceber que você está se propondo a ajudá-lo.
- Educação, respeito, polidez e consideração são atitudes essenciais para quem trabalha no atendimento ao público. Sempre faça uso de expressões cordiais, como: "Por favor", "Com licença", "Me desculpe", "As suas ordens". E lembre-se de que toda pessoa merece um bom atendimento.
- Facilite ao máximo o acesso das pessoas às informações solicitadas e que forem pertinentes ao caso. Mesmo que nem sempre seja possível o atendimento rápido e imediato, é importante demonstrar que você está atento à situação.
- Se a solução do encaminhamento solicitado não estiver ao seu alcance, informe ao cidadão outras alternativas para resolver o problema. Somente encaminhe a pessoa para outro servidor, quando, realmente, não puder resolver a situação. E sempre procure informar ao colega o histórico do atendimento, para que o cidadão não tenha que repetir sua demanda.

- O servidor público deve ser transparente em seus atos de prestador de serviço à comunidade. Você transmite confiança e honestidade quando demonstra segurança nas informações e orientações passadas ao cidadão. Seja claro no que pode ou não ser feito. Fale sempre a verdade, mesmo que seja para dizer que você desconhece a resposta para um questionamento qualquer; ou mesmo para dizer algo que poderá contrariar o cidadão.

**Dica** { CORDIALIDADE, DISPOSIÇÃO E TRANSPARÊNCIA  
SEMPRE DEVEM FAZER PARTE DE UM BOM  
ATENDIMENTO.

## 6 DICAS DE APRESENTAÇÃO PESSOAL

**A** apresentação pessoal é muito importante no atendimento ao cidadão. Por isso, mostraremos a seguir algumas dicas para um bom atendimento:

1. **MANTER SEU POSTO DE TRABALHO LIMPO E ORGANIZADO.** Além de facilitar o desenvolvimento de suas atividades, demonstra que você está preocupado em recepcionar bem as pessoas.
2. **EVITE FICAR DE COSTAS PARA O CIDADÃO.** A prontidão deverá ser demonstrada com palavras, atitudes e postura.
3. **ORGANIZE O ATENDIMENTO.** A distribuição de senhas facilita a organização para o atendimento. Mas se isso não for possível, procure organizar as pessoas por ordem de chegada – sempre respeitando o atendimento preferencial.
4. **A APARÊNCIA PESSOAL TAMBÉM FAZ PARTE DE UM BOM ATENDIMENTO.** Vista-se adequadamente ao seu ambiente de trabalho.
5. **A LINGUAGEM E A FORMA DE SE EXPRESSAR TAMBÉM SÃO PONTOS QUE MERECEM ATENÇÃO.** Evite um linguajar chulo, com gírias ou palavrões. Evite, também, o uso de termos muito técnicos. Procure se expressar de forma clara e objetiva. E lembre-se: os gestos também fazem parte da comunicação.

**Dica** { ORGANIZAÇÃO, LIMPEZA, PRONTIDÃO E LINGUAGEM ADEQUADA SÃO OS PONTOS FUNDAMENTAIS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO.

# 7 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

**Q**uando um atendimento é feito através do telefone, há regras próprias para se fazer bom uso do único recurso disponível: a fala.

- Cuidado com a entonação na voz, para não passar a impressão errada.
- Seja cordial e demonstre interesse em ajudar.
- Transmita as informações corretas.
- Evite dispersar sua atenção, para não perder nenhuma informação passada pelo cidadão.
- Se for necessário transferir a ligação, procure fazer isso diretamente para o servidor que, realmente, vá resolver a situação.

IMPORTANTE: No atendimento telefônico, há um limite de informações que podem ser passadas.

## PASSO A PASSO

**1º IDENTIFICAÇÃO:** informe o setor do atendimento, o nome da Instituição, o seu nome, e, por último, o cumprimento.

Ex: Assessoria de Comunicação do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, João Paulo, bom dia!

Mas se você achar muito grande e confusa a identificação, pode simplificar.

Ex: Comunicação do MPDFT, João Paulo, bom dia!

**2º PERGUNTE AO CIDADÃO O QUE ELE DESEJA.**

**3º OUÇA, COM ATENÇÃO, E ESPERE QUE ELE CONCLUA A SOLICITAÇÃO.** Evite interromper o cidadão. Isso pode dificultar a conclusão do raciocínio dele. Ou ainda, causar a impressão de que você está com pressa em terminar o atendimento e que não está disposto a ouvi-lo.

**4º AO FIM DO ATENDIMENTO, LEMBRE-SE DE PERGUNTAR:** posso ajudar em mais alguma coisa? Se o cidadão disser que sim, continue o atendimento. Se não, agradeça e se despeça.

**Dica** { NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO, É SEMPRE BOM TER POR PERTO PAPEL E CANETA PARA ANOTAR A DEMANDA DO CIDADÃO.

**D**entre as várias responsabilidades, atribuições e tarefas do serviço público, uma das mais nobres é prestar atendimento direto e pessoal ao cidadão, pois é nesse contato, face a face, que se materializa, simbolicamente, a principal razão de existir do Estado.\*

Alguns princípios relativos ao atendimento telefônico também são pertinentes ao atendimento presencial. No entanto, há cuidados específicos que precisam de atenção.

No atendimento presencial, os primeiros 20 segundos do contato com o cidadão são fundamentais para que uma imagem positiva da Instituição seja construída e mantida. Nesse primeiro momento, o servidor deve sempre demonstrar simpatia, competência e profissionalismo. Deve, sobretudo, cuidar:

- da expressão do rosto;
- da voz;
- dos gestos;
- do vocabulário;
- da aparência.

Alguns princípios são fundamentais para imprimir qualidade ao atendimento presencial:

**1. PRINCÍPIO DA COMPETÊNCIA:** o cidadão espera que cada pessoa que o atenda detenha informações detalhadas sobre o funcionamento da organização e do setor que ele procurou.

**2. PRINCÍPIO DA LEGITIMIDADE:** o cidadão deve ser atendido com ética, respeito, imparcialidade, sem discriminações, com justiça e colaboração.

**3. PRINCÍPIO DA DISPONIBILIDADE:** o servidor representa para o cidadão a imagem do órgão. Assim, deve haver empenho para que o cidadão não se sinta abandonado, desamparado e sem assistência.

**4. PRINCÍPIO DA FLEXIBILIDADE:** o servidor deve procurar identificar, claramente, as necessidades do cidadão e esforçar-se para ajudá-lo.

Há, também, algumas estratégias verbais, não-verbais e ambientais para que o usuário se sinta bem atendido. Vejamos cada uma delas.

## ESTRATÉGIAS VERBAIS

- Reconheça, o mais breve possível, a presença das pessoas e cumprimente-as.
- Peça desculpas sempre que houver demora no atendimento.

\*Fonte: ENAP

- Trate o cidadão pelo nome quando for possível.
- Demonstre que quer identificar e entender as necessidades do cidadão.
- Escute, atentamente, analise a informação, apresente questões.

### ESTRATÉGIAS NÃO-VERBAIS

- Olhe para a pessoa, diretamente, e demonstre atenção.
- Prenda a atenção do receptor.
- Não escreva, enquanto estiver falando com o cidadão.
- Preste atenção à comunicação não-verbal.

### ESTRATÉGIAS AMBIENTAIS

- Mantenha o ambiente de trabalho organizado e limpo.
- Assegure acomodações adequadas para o usuário.

**P**essoas com deficiência, com sinal de embriaguez e com diferente identidade de gênero requerem atendimento especial. Por isso, é preciso identificar o tipo de necessidade especial, para que o tratamento e o atendimento sejam feitos de forma correta, sem constrangimentos para o cidadão ou para o servidor.

## PESSOA COM DEFICIÊNCIA MENTAL

A pessoa com deficiência mental, na maioria das vezes, é carinhosa, disposta e comunicativa.

- Cumprimente-a normalmente.
- Nunca use termos pejorativos, como “doido” ou “maluco”, quando se referir a um portador dessa deficiência.
- Trate-a de acordo com sua faixa etária.
- Sempre dê atenção, expresse alegria e converse com ela, até onde for possível.
- Evite a proteção excessiva. Atenda-a, normalmente, ajude-a na sua demanda e, fora isso, somente quando se fizer necessário.

## PESSOA COM PARALISIA CEREBRAL

Em geral, a pessoa com paralisia cerebral é inteligente e sensível. Ela sabe que é diferente dos outros.

- Cumprimente-a normalmente.
- A pessoa com paralisia cerebral faz gestos faciais involuntários, anda com dificuldade ou, muitas vezes, não anda. Por isso, procure não demonstrar abalo com seu aspecto físico. Comporte-se de forma natural.
- Ajude-a, seguindo seu ritmo. Se não entender o que ela diz, peça que repita e seja paciente.
- Trate-a com carinho e respeito.

## PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Não se intimide em usar palavras como “cego”, “ver” ou “olhar”. Os cegos também as usam.

- Cumprimente-a normalmente.
- Ofereça ajuda quando perceber que há necessidade e peça explicações sobre como você pode auxiliar.
- Para guiar uma pessoa cega, ofereça seu braço para ela segurar.

- Informe o cidadão cego sobre obstáculos no caminho, como escadas, cadeiras e qualquer coisa que ofereça perigo a ele.
- Ao explicar direções ao cego, seja o mais claro possível e confirme se ele não ficou com dúvidas.
- Ao guiar um cego para uma cadeira, direcione suas mãos para o encosto. Informe-o se a cadeira tem braços ou não.
- Em lugares estreitos para duas pessoas passarem, ponha seu braço para trás. Desta forma, a pessoa cega poderá segui-lo com menor dificuldade.

### PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Fale em tom normal, a não ser que a pessoa peça para você falar mais alto.

- Cumprimente-a normalmente.
- Fale, claramente, em velocidade normal, de frente para a pessoa surda. É importante que ela enxergue o movimento de sua boca.
- Use gestos e expressões faciais.
- Se um surdo estiver acompanhado de intérprete, fale diretamente ao surdo, não ao intérprete.
- Ao conversar com uma pessoa surda, mantenha contato visual. Se você dispersar o olhar, ela pode entender que a conversa está encerrada.
- Se você quiser falar com um surdo, chame sua atenção sinalizando ou tocando no seu braço.
- Se você não entender o que um surdo está falando, peça para repetir. Se mesmo assim não entender, peça que ele escreva. O importante é comunicar-se.

### PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA (CADEIRA DE RODAS)

- Cumprimente-a normalmente.
- Se quiser oferecer ajuda, pergunte antes se é necessário e nunca insista.
- Caso aceite a ajuda, deixe o próprio deficiente físico dizer como quer ser ajudado.
- Nunca se apoie na cadeira de rodas. Ela é como uma extensão do corpo da pessoa.
- Não sinta receio em usar palavras como “correr” ou “caminhar”. Os portadores de deficiência também as usam.
- Se a conversa for demorar, sente-se no mesmo nível do olhar do usuário da cadeira de rodas.
- Ao ajudar um usuário de cadeira de rodas a descer uma rampa ou degrau, use a marcha a ré. Isso evita que a pessoa perca o equilíbrio e caia para frente.

## PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA (MULETAS)

- Cumprimente a pessoa normalmente.
- Antes de ajudar, pergunte se a pessoa quer ajuda e como você pode auxiliar.
- Acompanhe o ritmo de sua marcha.
- Tome cuidado para não tropeçar nas muletas.
- Deixe as muletas sempre ao alcance da pessoa portadora de deficiência.

## PESSOA COM SINAL DE EMBRIAGUEZ

Na maioria das vezes, a pessoa embriagada não admite que esteja nessa situação. Por isso, não diga que ela está bêbada.

- Se a pessoa, com sinais de embriaguez, quiser apenas informações e não causar nenhum tipo de problema, atenda-a normalmente.
- Avise aos seguranças para que eles fiquem atentos a qualquer alteração no comportamento da pessoa.
- Não entregue documentos a ela, pois a pessoa pode alegar que não os recebeu.
- Se for direcioná-la a outro departamento, peça que um segurança a acompanhe.
- Sempre peça a ajuda dos seguranças do órgão, em caso de dúvidas sobre como agir.

**Dica** { TRATE O PORTADOR DE NECESSIDADE ESPECIAL DA FORMA MAIS NATURAL POSSÍVEL, COM RESPEITO E IGUALDADE.

## ATENDIMENTO À PESSOA COM DIFERENTE IDENTIDADE DE GÊNERO

Ao atender uma pessoa cuja aparência e/ou identificação esteja em desconformidade com o documento apresentado, pode tratar-se de travesti ou transexual.

Os transexuais e os travestis têm a identidade de gênero contrária ao sexo biológico. Os primeiros, buscam harmonizar identidade, sexo e corpo, por meio de tratamentos hormonais, aplicações de silicone e/ou cirurgia. Já os segundos, assumem diferentes papéis perante a sociedade e sua imagem corporal é modificada por roupas e acessórios, mas não há cirurgia de redesignação sexual.

Durante o atendimento, a pessoa deve ser tratada pelo seu nome social, que é aquele com o qual a se identifica e escolheu, por isso deve ser acolhido e respeitado.

**Dica** { AO ATENDER UM TRANSSEXUAL OU TRAVESTI, PERGUNTE-O COMO PREFERE SER CHAMADO E TRATE-O POR ESTE NOME ADEQUANDO A CONVERSA AO GÊNERO ESCOLHIDO.

Para a realização do registro, orienta-se que o nome social deve preceder o civil, sem a utilização de parênteses.  
Ex.: Fulana da Silva, civilmente registrada como Fulano da Silva.

Recomenda-se evitar alguns termos durante o atendimento:

- opção sexual, pois entende-se que a atração afetiva e sexual por outras pessoas consiste em uma orientação, determinada por vários fatores, e não se trata de uma escolha/
- homossexualismo/ transexualismo são termos que possuem o sufixo “ismo” e remetem à caracterização de patologias. A homossexualidade não é mais considerada uma doença/
- gênero: masculino ou feminino.

**Importante** { “TODOS SÃO IGUAIS PERANTE A LEI, SEM DISTINÇÃO DE QUALQUER NATUREZA” (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ARTIGO 5º,CAPUT)  
EVITE QUALQUER FORMA DE DISCRIMINAÇÃO OU PRECONCEITO EM RAZÃO DA CONDIÇÃO FÍSICA, SOCIAL, COR, RAÇA, GÊNERO, RELIGIÃO ETC.

# 10 ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA – UMA MUDANÇA NECESSÁRIA

O

artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal garante a todos o acesso à informação. A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, e o acesso a ela somente pode ser restringido em casos específicos.

O acesso à informação constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia ao fortalecer a capacidade dos indivíduos de participar de modo efetivo da tomada de decisões que os afeta.

A LEI 12.527/2011 regulamenta este direito, mas, a implementação efetiva tem como principal desafio vencer a “cultura do segredo” que, muitas vezes, prevalece na gestão pública.

A disponibilização de informações ao cidadão exige uma “cultura de abertura” e o servidor tem um papel fundamental para essa mudança cultural, pois lida cotidianamente com a informação pública, sua produção e arquivamento.

## PORTAL TRANSPARÊNCIA

No site do MPDFT, na página do PORTAL TRANSPARÊNCIA são publicadas informações de interesse público, que podem ser acessadas livremente. É o que se chama de TRANSPARÊNCIA ATIVA.

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A página de LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO no site do MPDFT dispõe também de FORMULÁRIO DE ACESSO À INFORMAÇÃO, isto é, um requerimento de informações de interesse do solicitante e que será encaminhado pelo SIC-SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (vinculado à Ouvidoria do MPDFT) ao detentor da informação requerida, para responder no prazo legal.

# 11 DICAS FINAIS

## 1. DECORE O TELEFONE E O LOCAL DA OUVIDORIA

- **Localização:** primeiro andar da segunda etapa do Sede, sala 138.
- Os **telefones, email e Facebook** da Ouvidoria são:
  - para atendimento externo: 127 (ligação gratuita) e 0800-644 9500 (ligação gratuita);
  - [www.facebook.com/ouvidoriampdft](http://www.facebook.com/ouvidoriampdft)
  - [ouvidoria@mpdft.mp.br](mailto:ouvidoria@mpdft.mp.br)

## 2. SAIBA O TELEFONE GERAL DO MPDFT

- 3343-9500.

## 3. TENHA ACESSÍVEL OS NOMES E TELEFONES DAS PROMOTORIAS E DEPARTAMENTOS COM OS QUAIS VOCÊ MAIS TRABALHA

- Se for possível, conheça, pessoalmente, os servidores dessas promotorias e departamentos. Tenha esses colegas como contatos no PANDION (mensageiro corporativo) para facilitar o acesso e a comunicação em caso de dúvidas.

**Dica** { QUANTO MAIS VOCÊ CONHECER A SUA INSTITUIÇÃO, MELHOR SERÁ O ATENDIMENTO QUE PRESTARÁ AO CIDADÃO.

## REFERÊNCIAS

- E-book do curso de atendimento ao cidadão da ENAP, 2006
- <http://www.senado.gov.br/ead/Conteudo/EXCATE/aula1modulo3txt1.asp>
- <http://www2.transportes.gov.br/ascom/Pass Livre/ManualAtend.htm>
- <http://www.cgu.gov.br>, Acesso à informação pública: uma introdução à Lei 12.527/2011. Brasília. 2011.
- <http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/39/Documentos/Atendimento%20a%20travestis%20e%20transexuais.pdf>




Ministério Público  
do Distrito Federal  
e Territórios

**Missão do MPDFT**

Promover a justiça, a democracia,  
a cidadania e a dignidade humana,  
atuando para transformar em  
realidade os direitos da  
sociedade.



Disque 127

 [ouvidoriampdft](https://www.facebook.com/ouvidoriampdft)

[www.mpdft.mp.br/ouvidoria](http://www.mpdft.mp.br/ouvidoria)

Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, Sede do MPDFT  
Brasília-DF, CEP 70.091-900 • Telefone: (61) 3343-9500  
[www.mpdft.mp.br](http://www.mpdft.mp.br) • [facebook.com/mpdftoficial](https://www.facebook.com/mpdftoficial)